**Informatīvais ziņojums
“Par Vienotās digitālās vārtejas regulas prasību ieviešanu”**

**Lietotie saīsinājumi**

|  |  |
| --- | --- |
| **AIC**  | Akadēmiskās informācijas centrs |
| **API**  | Programmsaskarne ( *application programming interface)* |
| **Ārvalstnieks** | Ārvalsts pilsonis (pavalstnieks) |
| **ASICE** | Eiropas Savienības elektroniski parakstīta dokumenta standartformāts |
| **Bezvalstnieks** | Persona, kas netiek uzskatīta par pilsoni (pavalstnieku) saskaņā ar kādas valsts likumiem |
| **CEF** | Eiropas infrastruktūras savienošanas instruments |
| **CSDD** | Ceļu satiksmes drošības direkcija |
| **eID** | Personas apliecība |
| **eIDAS regula** | Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 910/2014 (2014. gada 23. jūlijs) par elektronisko identifikāciju un uzticamības pakalpojumiem elektronisko darījumu veikšanai iekšējā tirgū un ar ko atceļ Direktīvu 1999/93/EK |
| **EDS** | Elektroniskās deklarēšanas sistēma |
| **EM** | Ekonomikas ministrija |
| **ERAF** | Eiropas Reģionālās attīstības fonds |
| **ES** | Eiropas Savienība |
| **IMI** | Iekšējā tirgus informācijas sistēma |
| **IS** | Informācijas sistēmas |
| **IKT** | Informācijas un komunikācijas tehnoloģijas |
| **LAD** | Lauku atbalsta dienests |
| **LVRTC** | Latvijas valsts radio un televīzijas centrs |
| **Iestāde** | Tiešās pārvaldes iestādes, pašvaldības un tiešo pārvaldes iestāžu un pašvaldību padotības institūcijas |
| **MK** | Ministru kabinets |
| **Nacionālās tīmekļvietnes** | Latvijas valsts iestāžu un pašvaldību tīmekļvietnes vai pakalpojumu sniedzēju izmantotās informācijas sistēmas ar grafisko lietotāju saskarni. |
| **NVA** | Nodarbinātības valsts aģentūra |
| **NVD** | Nacionālais veselības dienests |
| **OAuth 2.0** | Atvērtais protokols deleģētas piekļuves nodrošināšanai  |
| **Procedūras** | Vairākas secīgas darbības, kuras lietotājiem ir jāveic (piemēram, valsts pārvaldes e-pakalpojumu izpilde), lai apmierinātu prasības vai no kompetentās iestādes saņemtu lēmumu |
| **Palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumi** | Pakalpojumi, kas pieejami vārtejas lietotājiem, lai precizētu informāciju, kuri noteikumi ir piemērojami konkrētajā valstī, un saņemtu palīdzību procedūru kārtošanas procesā  |
| **PTAC** | Patērētāju tiesību aizsardzības centrs |
| **TVP** | Valsts un pašvaldību iestāžu tīmekļvietņu vienotā platforma |
| **SEO optimizācija** | Tīmekļvietņu optimizēšana meklētājiem (*search engine optimisation) –* interneta mārketinga aktivitātes, kuru galvenais mērķis ir panākt, lai tīmekļvietne atrodas meklēšanas rezultātu pirmajā lapā |
| **VAS** | Valsts akciju sabiedrība |
| **VARAM**  | Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija |
| **VID** | Valsts ieņēmumu dienests |
| **VRAA** | Valsts reģionālas attīstības aģentūra |
| **VISS** | Valsts informācijas sistēmu savietotājs |
| **UR** | Uzņēmumu reģistrs |

# **Saturs**

[Ievads 5](#_Toc35257750)

[1. Regulas mērķis un prasības 6](#_Toc35257751)

[2. Pašreizējā situācija Latvijā 10](#_Toc35257752)

[2.1. Informācija 10](#_Toc35257753)

[2.1.1. Normatīvais regulējums 10](#_Toc35257754)

[2.1.2. Tehnoloģijas informācijas publicēšanai un apstrādei 10](#_Toc35257755)

[2.2. Procedūras 11](#_Toc35257756)

[2.2.1. Normatīvais regulējums 11](#_Toc35257757)

[2.2.2. Tehnoloģijas procedūru darbības nodrošināšanai 14](#_Toc35257758)

[2.3. Palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumi 17](#_Toc35257759)

[2.3.1. Normatīvais regulējums 17](#_Toc35257760)

[2.3.2. Tehnoloģijas palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu sniegšanai 18](#_Toc35257761)

[3. Darbības virzieni Regulas ieviešanas procesā 20](#_Toc35257762)

[3.1. Informācijas pieejamības un kvalitātes nodrošināšana 20](#_Toc35257763)

[3.2. Regulas 2. pielikumā noteikto procedūru, e-pakalpojumu pārrobežu pieejamības nodrošināšana……………………………………………………………………………………….21](#_Toc35257764)

[3.3. Palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu nodrošināšana 24](#_Toc35257765)

[4. Vienotās digitālās vārtejas popularizēšana 26](#_Toc35257766)

[5. Regulas ieviešanas procesa koordinācija un kontrole 27](#_Toc35257767)

[6. Rīcības plāns Regulas ieviešanai 28](#_Toc35257768)

[Pielikums - Pašreizējās situācijas analīze, Regulas otrajā pielikumā minēto procedūru digitalizācija pakāpe](#_Toc35257769)

# **Ievads**

Informatīvais ziņojums sagatavots atbilstoši Eiropas Parlamenta un Padomes 2018. gada 2. oktobra Regulai (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* (turpmāk – Regula) 39.pantam,[[1]](#footnote-2) kas paredz tiešsaistes piekļuvi informācijai, procedūrām, palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem ES mērogā. Ziņojums izstrādāts, lai sagatavotos Regulas prasību ieviešanai, uzsverot būtiskākos uzdevumus. Tā mērķis ir iepazīstināt MK locekļus ar Regulu, pašreizējo situāciju Latvijā atbilstību Regulas prasībām un rīcības plānu, kurā minētas darbības, kas jāveic valsts pārvaldes iestādēm un pašvaldībām, lai nodrošinātu Regulas ieviešanu.[[2]](#footnote-3)

Skatoties vēsturiskā kontekstā, pirmās darbības pārrobežu pakalpojumu ieviešanā tika uzsāktas 2006.gada 12.decembrī, kad tika pieņemta Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2006/123/EK par pakalpojumiem iekšējā tirgū[[3]](#footnote-4) (turpmāk – Pakalpojumu direktīva). Pakalpojumu direktīva nosaka pienākumu pakalpojumu sniedzējam publicēt informāciju par nacionālajā līmenī izvirzītajām prasībām pakalpojumu saņemšanai, kā arī citas informācijas kvalitātes prasības, lai nodrošinātu, ka informācija par pakalpojumiem pieejama arī pārrobežu lietotājiem saprotamā valodā. Pakalpojumu direktīva, jau pašlaik nosaka pakalpojumu sniedzējiem nodrošināt pakalpojumu pārrobežu pieejamību.

Papildus iepriekš minētajam, 2005. gada 7. septembra Direktīva 2005/36/EK par profesionālo kvalifikāciju atzīšanu (turpmāk – Profesionālo kvalifikāciju direktīva), jo īpaši pēc Eiropas parlamenta un padomes 2013. gada 20. novembra Direktīvas 2013/55/ES ar ko groza Direktīvu 2005/36/EK par profesionālo kvalifikāciju atzīšanu un Regulu (ES) Nr. 1024/2012 par administratīvo sadarbību, izmantojot Iekšējā tirgus informācijas sistēmu (IMI regulu) (Profesionālo kvalifikācijas direktīvas grozījumi) pieņemšanas, kas paredz dalībvalstīm pienākumu vienotajā kontaktpunktā sniegt informāciju gan par reglamentētajām profesijām, gan profesionālās kvalifikācijas prasībām un profesionālās kvalifikācijas atzīšanas procesu (procedūru), tādējādi attiecinot Pakalpojumu direktīvā dalībvalstīm noteiktos pienākumus arī uz reglamentēto profesiju jomu, piemēram, veselības aprūpes jomas reglamentētajām profesijām, attiecībā uz ko Pakalpojumu direktīva pirms tam netika piemērota.

# **Regulas mērķis un prasības**

**Regulas mērķis** ir atbalstīt un veicināt ES valstu pilsoņu un uzņēmumu mobilitāti, atvieglojot tiešsaistes piekļuvi informācijai un administratīvajām procedūrām, kā arī palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem, kas ES pilsoņiem un uzņēmumiem ir nepieciešami, lai produktīvi darbotos atrodoties citā ES valstī. Lai nodrošinātu Regulas mērķi, Regula ES dalībvalstīm nosaka šādus pienākumus:

* publicēt nacionālā līmeņa informāciju:
* par ES pilsoņu tiesībām un pienākumiem ES dalībvalstī;
* par procedūrām un to atsevišķiem pakalpojumiem ES dalībvalstī;
* par palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem.
* nodrošināt pārrobežu pieejamību pakalpojumiem un procedūrām;
* nodrošināt pārrobežu pieejamību palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem.

Šajā informatīvajā ziņojumā analizēta šī brīža situācijas pakalpojumu sniegšanas jomā atbilstība Regulas prasībām, izaicinājumi un iespējas. Informatīvai ziņojums sniedz priekšstatu par pašreizējo situāciju Latvijā, nepieciešamajiem grozījumiem normatīvajos aktos un veicamajiem IT infrastruktūras uzlabojumiem, lai nodrošinātu Regulas prasību izpildi.

Saskaņā ar Regulas 4. pantā noteikto dalībvalstīm jānodrošina Regulas tvērumam atbilstošas informācijas publicēšanu nacionālajās tīmekļvietnēs, savukārt, lai informācija būtu pieejama Eiropas Komisijas (turpmāk – Komisija) uzturētajā vienotajā digitālajā vārtejā (turpmāk – Vārteja) saskaņā ar Regulas 5. panta prasībām, dalībvalstīm jāsniedz Komisijai un jāuztur aktuālas hipersaites uz nacionālo tīmekļvietņu atbilstošajām lapām.

Komisija izveido un nodrošina Vārtejas darbību. Vārteja tiks veidota uz portāla “Tava Eiropa” bāzes un, izpildot meklēšanas funkciju, nodrošinās ES līmeņa informācijas vienotu saņemšanu Vārtejā atbilstoši Regulas tvērumam. Vārteja nodrošinās ES iedzīvotājus un uzņēmumus ar skaidru un visaptverošu informāciju, kas ļaus pārrobežu lietotājiem ātri un ērti piekļūt attiecīgās dalībvalsts informācijai un procedūrām, kā arī palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem. Saskaņā ar Regulas 21. pantu Komisija sadarbībā ar dalībvalstīm izveidos un uzturēs Vārtejas darbības nodrošināšanai nepieciešamos tehniskos risinājumus – meklētāju, lietotāju atsauksmju vākšanas un analīzes rīku, pieteikumu formu digitalizēšanas rīku un vienreizes principu nodrošinošu rīku.[[4]](#footnote-5)

* 1. **Informācija**

Regulas 1. pielikums “Saraksts. Informācijas jomas, kas ir būtiskas pilsoņiem un uzņēmumiem, kuri izmanto 2. panta 2. punkta a) apakšpunktā minētās tiesības iekšējā tirgū” (turpmāk – 1. pielikums) nosaka jomas, atbilstoši kurām dalībvalstīm un Komisijai savas kompetences ietvaros jānodrošina informācija.

Nacionālajās tīmekļvietnēs jānodrošina nacionālā mēroga informācija, kas ir lietotājorientēti strukturēta, aktuāla un viegli uztverama pārrobežu lietotājiem. Nacionālajās tīmekļvietnēs iekļautais saturs atbilstoši Regulas 9. pantā noteiktajam prasībām jānodrošina arī kādā no ES mērogā plaši zināmām valodām. Latvijā visbiežāk izmantojamā ES valoda pārrobežu aktivitātēs ir angļu valoda. Regula nosaka arī informācijas kvalitātes prasības, tai skaitā prasību izvairīties no nevajadzīgas informācijas dublēšanas, norādot vienu informācijas avotu, kur pieejama informācija atbilstoši Regulas tvērumam.

Komisija attiecīgi var Vārteju papildināt ar ES informāciju par pieņemto normatīvo regulējumu, citu regulu un direktīvu prasībām, kā arī citām aktualitātēm.

**1.2. Procedūras**

Regulas 2. pielikums “Regulas 6. panta 1. punktā minētās procedūras” (turpmāk – 2. pielikums) dalībvalstīm nosaka obligāti digitalizējamo pārrobežu lietotājiem pieejamo procedūru skaitu.

Procedūras un to ietvaros sniedzamie atsevišķie e-pakalpojumi, kas atbilstoši normatīvajiem aktiem nav noteikti Latvijā, nav jāveido no jauna un nav jārada tiem normatīvais regulējums, bet gadījumā, ja Latvijā pastāv šāda procedūra un tā tiek veikta pilnībā klātienē, tā ir jādigitalizē. Savukārt nacionālajiem lietotājiem pieejamie e-pakalpojumi Regulas 1. pielikuma tēmu ietvaros ir jāpadara pieejami pārrobežu lietotājiem, ja šiem e-pakalpojumiem ir pārrobežu pakalpojuma raksturs. Regula nosaka arī procedūru kvalitātes prasības. Lai palīdzētu dalībvalstīm ieviest šīs prasības, Komisija aicina dalībvalstis pieteikties ES finansējumam šādu programmu ietvaros:

* Digitālā Eiropa (paredzēts uzsākt 2021. gadā);
* Apvārsnis 2020;
* Eiropas infrastruktūras savienošanas instruments;
* Eiropas valstu pārvaldes iestāžu sadarbspējas risinājumi (*Interoperability solutions for public administrations, businesses and citizens –* ISA²).

 Ņemot vērā Latvijas augsto pakalpojumu digitalizācijas līmeni, nākošajam Eiropas Reģionālās attīstības fondu plānošanas periodam 2021.-2027. gadam sarunām ar EK izvirzīs pakalpojumu pārrobežu pieejamību, kā vienu no atbalstāmajiem pasākumiem, lai nodrošinātu Regulas prasību izpildi līdz 2023. gadam. Šo programmu pieejamais atbalsts tiks plānots centralizēti.

 Papildus iepriekš minētajam, lai nodrošinātu pakalpojumu vides attīstību, VARAM izstrādāja "Pakalpojumu vides pilnveides plānu 2020.-2023.gadam"[[5]](#footnote-6). Šajā dokumentā iekļauti vairāki uzdevumi ar mērķi veicināt pakalpojumu vides attīstību, veicinot pakalpojumu pārrobežu pieejamību.

**1.3. Palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumi:**

Regulas 3. pielikums “Regulas 2. panta 2. punkta c) apakšpunktā minēto palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu saraksts” (turpmāk – 3. pielikums) nosaka tvērumu, kādā palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumi tiks integrēti Vārtejā, t. sk. vienotie kontaktpunkti, produktu informācijas punkti, būvizstrādājumu informācijas punkti u. c. Regulā norādītas kvalitātes prasības, kas jānodrošina pakalpojuma turētājam, tāpat Vārtejā plānots integrēt jau tagad ES plaši lietotus palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumus. Izmantojot valstu piedāvātos nacionālā mēroga palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumus, lietotāji visā ES varēs saņemt lietotāju atbalstu saskaroties ar problēmām, neskaidrībām procedūru, pakalpojumu izpildes laikā u. c.

**1.4.****Atbildīgās iestādes saistība ar Regulas ieviešanu**

 Nacionālais koordinators VARAM:

* atbild par saziņu ar Komisiju ar Vārteju saistītos jautājumos;
* sadarbībā ar EM veicina pakalpojumu kvalitātes prasību vienveidīgu piemērošanu jautājumos, kas skar uzņēmējdarbības sadaļu valsts pārvaldes pakalpojumu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv), kas ir Latvijas vienotais pakalpojumu kontaktpunkts (turpmāk – Latvija.lv);
* koordinē nacionālo tīmekļvietņu un portālu hipersaišu iesniegšanu Komisijai;
* koordinē informācijas tulkošanas angļu valodā nodrošināšanu valsts pārvaldes iestāžu tīmekļvietnēs atbilstoši nepieciešamībai un Komisijas nodrošinājumam;
* uzrauga Komisijas ieteikumu īstenošanu gadījumos, kad Komisija konstatē pakalpojumu nepietiekošu kvalitāti, kā arī koordinē nepilnību novēršanu ar pakalpojumu sniedzēju;
* sniedz konsultatīvu atbalstu iestādēm attiecībā uz Vārtejas prasību ieviešanu.

 Tiešās pārvaldes iestādes, pašvaldības un tiešās pārvaldes iestāžu un pašvaldību padotībā esošas institūcijas (turpmāk – iestādes) normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā atbild par:

* savā pārziņā esošo tīmekļvietņu izstrādi, pieejamību, uzturēšanu un drošību, šo tīmekļvietņu atbilstību Komisijas izstrādāto informācijas tehnoloģiju risinājumu prasībām, ja netiek izmantoti alternatīvi risinājumi;
* savu pakalpojumu organizēšanu, strukturēšanu un aprakstīšanu gan Latvija.lv atbilstoši portāla iespējām, gan savās tīmekļvietnēs;
* atbilstību Latvijas normatīvajiem aktiem, kas regulē informācijas publicēšanu tīmekļvietnēs, u. c.;
* informācijas dublēšanas novēršanu;
* palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem (tīmekļvietnēs ir pieejamas hipersaites uz palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem);

Pamatinformāciju par pakalpojumiem iestādes publicē Latvija.lv, savukārt detalizētāku informāciju iestādes var publicēt gan citos portālos, gan savās tīmekļvietnēs, taču nodrošinot informācijas nedublēšanos. Vārtejas darbībai izveidotājā hipersaišu repozitorijā ir jāiesniedz hipersaites nodrošinot pilnvērtīgu iespēju ES pilsoņiem piekļūt informācijai par pakalpojumiem, administratīvajām procedūrām, kā arī palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem.

VRAA sadarbībā ar iestādēm nodrošina Latvijas vienotā pakalpojumu kontaktpunkta Latvija.lv attīstību.

**1.5. Regulas ieviešanas termiņi**

****

**1. attēls.** Regulas ieviešanas laika grafiks

1. attēlā attēlots Regulas ieviešanas laika grafiks, kurā parādīti būtiskākie notikumi Regulas ieviešanas procesā laika periodā no 2020. gada 12. decembra, kad plānots atklāt Vārteju, līdz 2023. gada 12. decembrim, kad pakalpojumu sniedzējām iestādēm, digitālā veidā jānodrošina Regulas 2. pielikumā minētās procedūras. Vēršam uzmanību, ka arī pēc 2023. gada darbs pie Vārtejas neapstāsies un visām valstīm būs kopīgi jāsadarbojas, lai nodrošinātu Vārtejas attīstību līdz ar tehnoloģiju attīstību un izmaiņām normatīvajā regulējumā.

# **Pašreizējā situācija Latvijā**

## **Informācija**

Šajā informatīvā ziņojuma sadaļā īsumā tiks raksturots normatīvais regulējums, saskaņā ar kuru informācija tiek publicēta iestāžu tīmekļvietnēs, kā arī tehnoloģiskie risinājumi, pateicoties kuriem tiek nodrošināta informācijas publicēšana un apstrāde.

### **2.1.1. Normatīvais regulējums**

MK 2018. gada 25. septembra noteikumi Nr. 611 “Kārtība, kādā iestādes ievieto informāciju internetā”[[6]](#footnote-7) (turpmāk – noteikumi Nr. 611) izdoti saskaņā ar Informācijas atklātības likuma[[7]](#footnote-8) 10. panta sesto daļu. Noteikumi Nr. 611 nosaka veidot tīmekļvietnes atbilstoši lietotāju vajadzībām un piekļūstamības prasībām personām ar invaliditāti un vecākiem cilvēkiem. Noteikumu Nr. 611 12.punkts nosaka arī vairākas tehniskas prasības, kas uzlabo tīmekļvietnes lietojumu, piemēram, paziņojuma publicēšanu par mašīntulka izmantošanu, ja attiecināms. Lai uzlabotu tīmekļvietņu piekļūstamību, nodrošinātu uz vienotiem pamatprincipiem balstītu tīmekļvietņu struktūru un nodrošinātu efektīvu resursu izlietojumu valsts un pašvaldības iestāžu tīmekļvietņu pārvaldībā, MK 2017. gada 31. augustā izdevis rīkojumu Nr. 470,[[8]](#footnote-9) ar kuru apstiprināts un informācijas un komunikācijas tehnoloģiju mērķarhitektūras 31.0. versijā iekļauts ERAF projekta Nr. 2.2.1.1/17/I/016 “Valsts un pašvaldību iestāžu tīmekļvietņu vienotā platforma” (turpmāk – TVP projekts) apraksts un izmaksas. TVP projekta ietvaros līdz 2021. gada 4. janvārim paredzēts izstrādāt vienotu tīmekļvietņu platformu un izveidot 60 iestāžu tīmekļvietnes, nodrošinot vienotu tīmekļvietņu satura pārvaldības sistēmu.

MK 2017. gada 4. jūlija noteikumu Nr. 400 “Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi” 18. punkts nosaka, ka iestādes Latvija.lv publicē informāciju par sniegtajiem pakalpojumiem, aktualizē informāciju par savā kompetencē esošajām dzīves situācijām, tajā skaitā arī dzīves situācijām, kas izriet no Regulas 1. pielikuma prasībām.

### **2.1.2. Tehnoloģijas informācijas publicēšanai un apstrādei**

*Valsts pārvaldes pakalpojumu portāls*

Latvija.lv iestādes publicē un uztur aktuālus savu sniegto valsts pārvaldes pakalpojumu aprakstus. Kampaņas “Mana Latvija. Dari digitāli” ietvaros izstrādāta atbalsta informatīvā tīmekļvietne [mana.latvija.lv](https://mana.latvija.lv/), kurā tiek publicētas dzīves situācijas un cita saistoša informācija saistībā ar pakalpojumu vidi Latvijā.

Latvija.lv sākotnēji tika veidots kā vienotais kontaktpunkts valsts pārvaldes pakalpojumu saņemšanai. Vairākas iestādes un pakalpojumu sniedzēji veido savas atsevišķas platformas pakalpojumu sniegšanai, piemēram, VID, LAD, CSDD u. c., Latvija.lv nodrošinot informāciju par sniegtajiem pakalpojumiem un hipersaites uz savām tīmekļvietnēm un pakalpojumu platformām. Lai veicinātu centralizētu satura pārvaldi gadījumā, ja iestāde sniedz savus pakalpojumus savā tīmekļvietnē, Latvija.lv jānodrošina pamatinformācija par pakalpojumu saskaņā ar Regulas prasībām, regulāri jāatjauno saturs abās minētajās tīmekļvietnēs. Vēršam uzmanību, ka saskaņā ar Komisijas pausto viedokli, vēlama iespējami centralizēta satura pārvalde.

*Daudzvalodu satura nodrošināšana*

Līdz šim brīdim iestādēm nav noteikts pienākums nodrošināt tīmekļvietņu satura tulkošanu svešvalodās. Attiecīgi iestādes, kas veic šo darbību, to veic pēc pašu iniciatīvas, lai pilnveidotu savu klientu apkalpošanas kvalitāti un pakalpojumu pieejamību. Regulas 9. pantā norādīts, ka “[..] *informācijai ir jābūt pieejamai Savienības oficiālajā valodā, ko lielā mērā saprot pēc iespējas lielāks pārrobežu lietotāju skaits* [..]”, piemēram, angļu valodā. Komisija ir apņēmusies katrai valstij nodrošināt ikgadēju tulkojumu apjomu 800-900 lpp. apmērā. Komisija katru rudeni pārskatīs visu dalībvalstu sniegtos tulkojumu pieprasījumu apjomus, attiecīgi pārdalot brīvos resursus tām dalībvalstīm, kurām tas vairāk nepieciešams. Tāpat Komisija Regulas ieviešanai izveidotās dalībvalstu pārstāvju Vārtejas Koordinācijas grupas (turpmāk – Koordinācijas grupa)[[9]](#footnote-10), sanāksmēs ES dalībvalstīm ieteikusi, izmantot mašīntulkošanas risinājumus. Latvija.lv satura tulkošana svešvalodās ir nodrošināta izmantojot mašīntulkošanas platformu [www.hugo.lv](http://www.hugo.lv), kas pilnveidota Kultūras informācijas sistēmu centra īstenotā ERAF projekta Nr. 2.2.1.1/16/I/004 “Mašīntulkošana” un projekta Nr. 2.2.1.1/18/I/003 “Mašīntulkošana (2. kārta)” ietvaros. Izstrādāto tulkošanas saskarni API var integrēt visās valsts pārvaldes platformās un tīmekļvietnēs, veicinot daudzvalodu pieeju e-pārvaldes informācijai un e-pakalpojumiem. Minētais mašīntulkošanas risinājums ir koplietošanas komponente, ko iestādes var izmantot savās tīmekļvietnēs, tā atrisinot tīmekļvietnes satura automātisku tulkojumu angļu valodā (arī citās valodās, ko risinājums atbalsta).

*Vienreizes principa izmantošana*

Vienreizes principa un centralizētas informācijas aprites nodrošināšanai starp IS valsts pārvaldē tiek izmantots VISS, kas ir koplietošanas risinājumu kopums, kurš palīdz nodrošināt:

* ērtu iespēju apmainīties ar informāciju starp dažādām sistēmām standartizētā veidā;
* piekļuvi dažādām koplietošanas komponentēm e-pakalpojumu attīstībai;
* e-pakalpojumu darbināšanai nepieciešamās infrastruktūras atbalstu.

*Dažādu tehnisko risinājumu izmantošana*

Vairākums iestāžu izstrādā tīmekļvietnes individuāli iestāžu līmenī un ir šo tīmekļvietņu pārziņi (Regulas izpratnē – kompetentās iestādes), tādējādi šobrīd iestāžu tīmekļvietņu kopskaits ir vairāk kā  700 tīmekļvietnes (VARAM veikta aptauja 2020. gada 1. ceturksnī).

## **Procedūras**

Šajā informatīvā ziņojuma sadaļā tiks aprakstītas Regulā norādītās obligāti digitalizējamās procedūras. Vēršam uzmanību, ka informatīvā ziņojuma  pielikumā apkopota sākotnēji izvērtētā informācija par pašreizējo situāciju Latvijā saistībā ar Regulas 2. pielikumā norādīto procedūru digitalizācijas pakāpi.

### **Normatīvais regulējums**

Kopš 2015. gada, atsaucoties sabiedrības vēlmei pēc maksimāli elektronizētas saziņas ar valsts pārvaldi, īstenotas vairākas savstarpēji saistītas likumdošanas iniciatīvas:

* pieņemta Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 910/2014 (2014. gada 23. jūlijs) par elektronisko identifikāciju un uzticamības pakalpojumiem elektronisko darījumu veikšanai iekšējā tirgū un ar ko atceļ Direktīvu 1999/93/EK[[10]](#footnote-11) (turpmāk – eIDAS regula), kas sekmē Latvijas iekļaušanos vienotajā digitālajā tirgū;
* pieņemti MK 2015. gada 28. jūlija noteikumi Nr. 442 “Kārtība, kādā tiek nodrošināta informācijas un komunikācijas tehnoloģiju sistēmu atbilstība minimālajām drošības prasībām”, kas nosaka minimālās drošības prasības informācijas un komunikācijas tehnoloģijām, kas jāievēro valsts un pašvaldību institūcijām, tai skaitā digitalizācijas procesos[[11]](#footnote-12);
* 2015. gada 5. novembrī ir pieņemts Fizisko personu elektroniskās identifikācijas likums,[[12]](#footnote-13) kas nosaka prasības elektroniskai identifikācijai, lai privātpersonai nodrošinātu iespēju pieprasīt vai saņemt elektronisko pakalpojumu, ko publiskā persona sniedz, pildot tai noteiktās funkcijas un uzdevumus;
* 2016. gada 16. jūnijā ir pieņemts Oficiālās elektroniskās adreses likums,[[13]](#footnote-14) kas nosaka oficiālu bezmaksas elektronisko saziņu starp valsts iestādēm un privātpersonām. Tehniskais risinājums tiek nodrošināts, izmantojot Latvija.lv;
* pieņemti MK 2017. gada 4. jūlija noteikumi Nr. 399 “Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība”,[[14]](#footnote-15) kas nosaka publisko pakalpojumu aprakstīšanas pienākumu Latvija.lv;
* pieņemti MK 2017. gada 4. jūlija noteikumi Nr. 400 “Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi”,[[15]](#footnote-16) kas nosaka Latvija.lv izmantošanas un pārvaldības kārtību, vienlaicīgi arī stiprina kopējo portāla ilgtermiņa pārvaldības un attīstības pieeju, to veidojot kā valsts centrālo informācijas, pakalpojumu un elektroniskās saziņas platformu iedzīvotājiem un uzņēmējiem;
* pieņemti MK 2017. gada 4. jūlija noteikumi Nr. 401 “Noteikumi par valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru veidiem, sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību”[[16]](#footnote-17), kas nosaka valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru veidus, sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību;
* pieņemti MK 2017. gada 4. jūlija noteikumi Nr. 402 “Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi”[[17]](#footnote-18). Šo noteikumu 13.8. apakšpunktā norādīts, ka iestāde (e-pakalpojuma turētājs) nosaka e-pakalpojumam nepieciešamo personas elektroniskās identifikācijas līdzekli. Attiecīgi atsevišķos gadījumos tas būs tikai kvalificēts vai kvalificēts paaugstinātas drošības elektroniskās identifikācijas līdzeklis, ko sniegs Fizisko personu elektroniskās identifikācijas likumā noteiktā kārtībā reģistrējies kvalificēts elektroniskās identifikācijas pakalpojuma sniedzējs. Papildus iepriekš minētajiem identifikācijas risinājumiem, lai saņemtu konkrētu e-pakalpojumu, lietotājam var nākties apliecināt sniegtās informācijas patiesumu, izmantojot drošu elektronisku parakstu, kas attiecīgi norādīts šo noteikumu 13.9. apakšpunktā;
* Pieņemti MK 2018. gada 25. septembra noteikumi Nr. 611 “Kārtība, kādā iestādes ievieto informāciju internetā”, kas nosaka veidot tīmekļvietnes atbilstoši lietotāju vajadzībām un piekļūstamības prasībām personām ar invaliditāti un vecākiem cilvēkiem;
* 2019. gada 9. maijā Saeimā pieņemti grozījumi Personu apliecinošu dokumentu likumā,[[18]](#footnote-19) nosakot eID karti kā obligātu personu apliecinošu dokumentu. Minētie likuma grozījumi stāsies spēkā 2021. gada 1. janvārī, attiecīgi no 2021. gada 1. janvāra līdz 2022. gada 31. decembrim paredzēts pārejas periods, kura laikā personai, kura sasniegusi 15 gadu vecumu un kurai izsniegta tikai pase, ir pienākums saņemt arī eID karti;
* 2019. gada 16. maijā MK tika izskatīts Izglītības un zinātnes ministrijas IZM konceptuālais ziņojums “Par studiju un studējošo kreditēšanas no kredītiestāžu līdzekļiem ar valsts vārdā sniegto galvojumu modeļa maiņu”[[19]](#footnote-20), kurā noteikts, ka IZM jāizstrādā MK noteikumu projektu studiju un studējošā kredīta saņemšanai. Paredzēts, ka pieteikties studiju un studējošā kredītiem varēs studējošais – Latvijas pilsonis, nepilsonis vai Eiropas Savienības dalībvalsts, Eiropas Ekonomikas zonas valsts vai Šveices Konfederācijas pilsonis, kurš uzturas Latvijas Republikā ar reģistrācijas apliecību vai pastāvīgās uzturēšanās apliecību un kurš ir imatrikulēts akreditētas Latvijas augstākas izglītības iestādes akreditētā vai licencētā studiju programmā studijām grāda vai kvalifikācijas iegūšanai.

Šobrīd spēkā ir vairāki normatīvie akti, kas **Latvijā nosaka vienreizes principa ievērošanas pienākumu**, lai sniegtu pakalpojumus un mazinātu administratīvo slogu iedzīvotājiem un uzņēmējiem, proti, iestādes koplieto iedzīvotāju iepriekš sniegto informāciju un atkārtoti to neprasa iesniegt iedzīvotajiem un uzņēmējiem. Regulā norādīts, ka, **lai nodrošinātu kvalitatīvu informācijas un apliecinošo dokumentu apmaiņu ES mērogā, būtu jāpiemēro vienreizes princips**, izmantojot Komisijas izstrādāto risinājumu vai alternatīvo iekšējās informācijas sistēmu (turpmāk – IMI). Vienreizes principa ievērošanas pienākumu nosaka šādi normatīvie akti:

* Valsts pārvaldes iekārtas likuma[[20]](#footnote-21) 10. panta sestā daļa nosaka valsts pārvaldes pienākumu vienkāršot un uzlabot procedūras privātpersonas labā, savukārt minētā likuma 10. panta astotā daļa nosaka, ka valsts pārvaldi organizē pēc iespējas ērti un pieejami privātpersonai un, ja informācija, kura nepieciešama pārvaldes lēmuma pieņemšanai, kas regulē publiski tiesiskās attiecības ar privātpersonu, ir citas institūcijas rīcībā, iestāde to iegūst pati, nevis pieprasa no privātpersonas;
* Valsts pārvaldes iekārtas likuma 54. panta sestā daļa nosaka, ka iestādes sadarbojoties nepieciešamo informāciju sniedz elektroniskā veidā, ja ārējā normatīvajā aktā nav noteikts citādi un informācijas sniegšana nav pretrunā normatīvajos aktos noteiktajiem informācijas sniegšanas noteikumiem;
* Valsts informācijas sistēmu likuma[[21]](#footnote-22) 6. panta otrā daļa nosaka, ka aizliegts vākt no datu subjektiem un ievadīt valsts informācijas sistēmu datubāzēs datus, kas ir pieejami integrētā valsts informācijas sistēmā;
* MK 2017. gada 4. jūlija noteikumu Nr. 402 “Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi”[[22]](#footnote-23) 10. punktā noteikts, ka pakalpojuma turētājs e-pakalpojuma organizēšanā ievēro vienreizes principu, no e-pakalpojuma saņēmēja atkārtoti nepieprasot datus, kuri jau ir valsts pārvaldes rīcībā;
* Administratīvā procesa likuma 59. panta otrajā daļā noteikts, ka gadījumā, ja nepieciešamā informācija ir nevis administratīvā procesa dalībnieku, bet gan citas institūcijas rīcībā, iestāde to iegūst pati, nevis pieprasa no administratīvā procesa dalībniekiem[[23]](#footnote-24);
* Valsts informācijas sistēmu likuma 17. panta ceturtā daļa nosaka, ka lēmumu par informācijas aprites nodrošināšanu, izmantojot VISS, pieņem valsts informācijas sistēmu pārziņi. Papildus tam izstrādāti MK 2016. gada 14. jūnija noteikumi Nr. 374 “Valsts informācijas sistēmu savietotāja noteikumi”, kas nosaka kārtību, kādā nodrošināta informācijas aprite VISS;
* Saskaņā ar VARAM 2019. gada 2. aprīļa informatīvo ziņojumu “Par informācijas aprites un piekļuves risinājumiem valsts pārvaldē” datu apmaiņa valsts pārvaldes iestāžu starpā jāveic, izmantojot VISS ( MK 2019. gada 2. aprīļa sēdes protokollēmuma 32.§);
* Valsts valodas likuma[[24]](#footnote-25) 10. panta ceturtais punkts nosaka, ka valsts un pašvaldību iestādes, organizācijas un uzņēmumi (uzņēmējsabiedrības) no ārvalstīm saņemtos dokumentus var pieņemt un izskatīt bez tulkojuma valsts valodā.

### **Tehnoloģijas procedūru darbības nodrošināšanai**

*Valsts pārvaldes pakalpojumu portāls*

Saskaņā ar VRAA publicēto statistiku, 2020. gada beigās Latvija.lv pieejami  122 e-pakalpojumi, ko tehnoloģiski nodrošina portāls un 672 ārēji e-pakalpojumi, ko sniedz 26 iestāde. Latvija.lv publicēti 4213 valsts pārvaldes pakalpojumu apraksti.

Šobrīd e-pakalpojumi pieejami autentificējoties ar Latvijas fiziskās personas elektroniskās identifikācijas līdzekļiem, piemēram, eID karti (atbilstoši Personu apliecinošu dokumentu likuma prasībām un tiesību normām attiecībā uz konkrētu pakalpojumu sniegšanu), eParakstu vai banku identifikācijas risinājumiem. Saskaņā ar 2019. gada 9. maijā veiktajiem grozījumiem Personu apliecinošu dokumentu likumā, eID karte būs obligāts personu apliecinošs dokuments no 2023. gada, tādējādi virzoties uz “universālās atslēgas” izveidošanu, kas kalpos kā identifikācijas līdzeklis, ar kura palīdzību iedzīvotājiem tiks sniegta pilnīga piekļuve valsts sniegtajiem pakalpojumiem.

Savukārt Fizisko personu elektroniskās identifikācijas likuma[[25]](#footnote-26) 3. panta trešajā daļā noteikti trīs elektroniskās identifikācijas veidi:

* ar kvalificētu vai kvalificētu paaugstinātas drošības elektroniskās identifikācijas līdzekli;
* kad elektroniskās identifikācijas pakalpojuma sniedzējs un elektroniskā pakalpojuma sniedzējs rakstveidā vienojušies par elektronisko identifikāciju un elektroniskās identifikācijas veidu;
* kad elektroniskā pakalpojuma sniedzējs un fiziskā persona rakstveidā vienojušies par fiziskās personas identitātes pārbaudi elektroniskajā vidē.

*Latvija.lv attīstība*

Ir izstrādāts uz datiem balstīts arhitektūras un dizaina elementu ietverošu skiču kopums Latvija.lv pārveidei. Šobrīd notiek iepirkuma, kura ietveros tiks izstrādāts jauna latvija.lv funkcionalitāte un dizains, dokumentācijas sagatavošanas process. Esošajā Latvija.lv versijā tiks pilnveidota funkcionalitāte, kas nodrošinās pilnvērtīgu Pakalpojumu direktīvas ieviešanu, tajā skaitā uzlabots meklētāja risinājums, kā arī Regulas ieviešanai nepieciešamā funkcionalitāte, piemēram, lietotāju atsauksmju mehānisma tehnoloģiskais risinājums.

*Nacionālā e-identifikācijas un e-paraksta platforma*

LVRTC projekts Nr. 2.2.1.1/17/I/005 “E-identitātes un e-paraksta risinājumu attīstība” ir vērsts uz kvalificētu uzticamības pakalpojumu eID karšu turētajiem. Projekta ietvaros plānots izstrādāt jaunu e-paraksta tehnoloģisko platformu, kas nodrošina personu elektroniskās identifikācijas (e-identitātes apliecināšanas un parakstīšanas sertifikātu) radīšanu un uzturēšanu. Jauno platformu plānots izstrādāt saskaņā ar eIDAS regulas prasībām, tādējādi nodrošinot tās pieejamību pārrobežu scenārijos.

2019. gadā pabeigti e-identitātes un e-paraksta risinājumu attīstības projektā plānotie darbi, t. sk. realizējot tādus funkcionālus papildinājumus kā e-parakstīšanas papildināšana ar kopīgotās parakstīšanas un arhīva laika zīmogošanas iespējām.

*Pakalpojumu pārrobežu pieejamība*

eIDAS regulas ieviešana. Lai ieviestu eIDAS regulas[[26]](#footnote-27) prasības, Latvija ir izveidojusi risinājumu pārrobežu lietotāju identificēšanai, kā rezultātā pārrobežu lietotājiem (pašlaik – Igaunijas, Itālijas, Beļģijas, Spānijas, Portugāles, Vācijas, Luksemburgas un Horvātijas kvalificēta elektroniskas identifikācijas līdzekļa lietotājiem) nodrošināta piekļuve nelielam skaitam Latvijas e-pakalpojumu, kuriem ir pieslēgts eIDAS elektroniskās identifikācijas risinājums. Vēršam uzmanību, ka šobrīd tikai dažas valstis ir izstrādājušas savu eIDAS prasībām atbilstošu identifikācijas risinājumu, un vairākas valstis aktīvi strādā, lai tādu izveidotu. Pēc tam, kad šos risinājumus ir apstiprinājusi Komisija, pārējām dalībvalstīm ir pienākums tos integrēt savos atzītajos risinājumos, tādējādi nodrošinot pakalpojumu pārrobežu pieejamību ES mērogā.

E-pakalpojums “Iesniegums iestādei” ir pieejams pārrobežu lietotājiem. Ar tā palīdzību pārrobežu lietotājiem nodrošināta iespēja elektroniski iesniegt iesniegumus Latvijas atbildīgajām institūcijām. Šī pakalpojuma ietvaros iesniedzams dokuments, kurā ietverts iestādes kompetencē esošs lūgums, sūdzība, priekšlikums vai jautājums atbilstoši Iesniegumu likumam. Papildus iepriekš minētajam, izmantojot eIDAS, pārrobežu lietotajiem pašlaik tiešsaistē nodrošināta piekļuve pakalpojumiem “Nekustamā īpašuma nodokļa apmaksa tiešsaistē” un “Informatīva izziņa par zemes vienības atļauto izmantošanu saskaņā ar teritorijas plānojumu”.

Ārvalstu e-parakstu atpazīšana. Latvijas iestādes pieņem e-parakstītus dokumentus, t. sk. arī ar citu dalībvalstu e-parakstiem parakstītus dokumentus, kas parakstīti ES vienotajā e-parakstīto dokumentu formātā (*Associated Signature Container,* ASICE), lai nodrošinātu iespēju attālināti pieteikt Latvijas e-pakalpojumus vai procedūras. Izmantojot LVRTC risinājumu, ārvalstnieku parakstītus dokumentus ASICE formātā var pārbaudīt jau šobrīd, izmantojot eParakstītāju un portālu www.eparaksts.lv. LVRTC risinājums tiek patstāvīgi pilnveidots, lai nodrošinātu pēc iespējas lielāku Eiropas parakstīto dokumentu savietojamību iestādēm. Integrējot šo risinājumu pakalpojumu sniedzēja tīmekļvietnē, tiek nodrošināta iespēja apstrādāt ar citas dalībvalsts e-parakstu parakstītus dokumentus. Saskaņā ar eIDAS regulas 14. pantā un Elektronisko dokumentu likuma 26. pantā noteikto, tie var būt arī trešo valstu elektroniskie paraksti, ja tie ir atzīti saskaņā ar nolīgumu, kas saskaņā ar Līguma par Eiropas Savienības darbību 218.pantu noslēgts starp ES un attiecīgo trešo valsti.

Vēršam uzmanību, ka Regulā noteikts pienākums pakalpojumus sniedzējiem veikt atbilstošu veidlapu un veidņu izstrādi, lai nodrošinātu nediskriminējošu pieeju attiecībā pret pārrobežu lietotājiem, tādējādi pakalpojumu sniedzējiem jāparedz, ka pārrobežu lietotājiem netiek izvirzītas nekādas papildu prasības. Tehniski jānodrošina, lai atsevišķu formu lauku kodējums nebūtu šķērslis pārrobežu lietotājiem iesniegt informāciju, piemēram, personas kodu, telefona numuru un citu informāciju, kas dažādās valstīs tiek kodēta atšķirīgi.

LVRTC ir izstrādājis autentifikācijas platformu, kura atbilst Fizisko personu elektroniskās identifikācijas likuma prasībām, lai nodrošinātu, ka eID karte un eParaksts mobile atbilst paaugstinātas drošības elektroniskās identifikācijas rīkiem. Platformu vienkārši un ērti iespējams integrēt ar *OAuth 2.0* protokola starpniecību dažādos e-pakalpojumos. 2019. gada pirmajā pusgadā veiktas 22 jaunas integrācijas. Savukārt Latvija.lv integrācija ar LVRTC izstrādāto platformu ir kopš 2018. gada marta.

*Maksājumu modulis*

Lai nodrošinātu iespēju veikt maksājumus tiešsaistē, izstrādāts koplietošanas risinājums “Maksājumu modulis”. Ar šī risinājuma palīdzību iespējams veikt maksājumus ar astoņām internetbankām un, ja pakalpojuma sniedzējs to vēlas, arī ar maksājumu kartēm (*VISA* un *MasterCard*). Maksājumu modulis ir integrēts kopumā 46 pakalpojumos (gan Latvija.lv, gan citos iestāžu portālos un sistēmās).

*Pārrobežu vienreizes principa nodrošināšana*

Lai nodrošinātu vienreizes principa darbību starptautiskā mērogā un palīdzētu iestādēm izpildīt savus pārrobežu administratīvās sadarbības pienākumu daudzās vienotā tirgus politikas jomās, tiek izmantota IMI sistēma. Tā ir droša elektroniska sistēma, kas darbojas dažādās valodās un atvieglo informācijas apmaiņu starp dažādu valstu iestādēm, kas iesaistītas ES tiesību aktu praktiskajā īstenošanā. Papildus iepriekš minētajam Latvija līdzdarbojās arī Komisijas organizētajā vienreizes principa projektā (*The once-only principle project*), lai izpētītu un demonstrētu vienreizes principu darbībā (turpmāk – TOOP projekts). TOOP projekta mērķis ir radīt kvalitatīvāku datu apmaiņas procesu starp uzņēmējiem un publisko sektoru. Latvija TOOP projektā iesaistījusies izvērtējot procesu, kā efektīvāk sertificēt kuģus un to apkalpes. TOOP projektā līdzdarbojas valsts akciju sabiedrība “Latvijas Jūras administrācija”.

*Fizisko personu reģistra izstrādes nepieciešamība*

 Šobrīd ārvalstniekiem (izņemot ES pilsoņus) un bezvalstniekiem (turpmāk – ārvalstnieki) netiek centralizēti piešķirts Latvijas personas kods, bet katra iestāde piešķir savu identifikatoru. Rezultātā nav iespējama viennozīmīga personas identificēšana dažādās informācijas sistēmās, ir apgrūtināta valsts reģistru savietošana un ārvalstnieku identitātes pārbaude, tiek ierobežotas ārvalstnieku iespējas Latvijā iegūt elektronisko parakstu un sazināties ar iestādēm elektroniski, kā arī iestādēm nav iespējams elektronizēt ārvalstniekiem sniedzamos pakalpojumus. Minētās problēmas iespējams novērst, ja veic centralizētu ārvalstnieku reģistrēšanu, piešķirot Latvijas personas kodu, kas ļauj viennozīmīgi identificēt personu.[[27]](#footnote-28)

*Pieteikšanās valsts stipendijām*

 No Latvijas valsts budžeta līdzekļiem tiek finansētas stipendijas ārvalstu studentiem studijām Latvijā saskaņā ar Latvijas un ārvalstu starptautiskiem līgumiem. Šīm stipendijām ārvalstu studenti piesakās elektroniski izmantojot Valsts izglītības attīstības aģentūras informācijas sistēmu “Latvijas valsts studiju un pētniecības stipendiju iesniegumu iesniegšana un vērtēšana”[[28]](#footnote-29).

 Pašreizējajā ERAF 2014. – 2020. gada plānošanas periodā īstenoti vairāki IKT projekti, kā rezultātā veicināta Latvijas gatavība Regulā noteiktajos termiņos nodrošināt valsts pārvaldes un pašvaldību pakalpojumu pārrobežu pieejamību. Projekti īstenoti ERAF 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” ietvaros[[29]](#footnote-30).

## **Palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojum****i**

Vārteja piedāvās lietotājiem ērtu piekļuvi plašam palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu klāstam visā ES. Pakalpojumu sniedzēji Vārtejā nodrošina klientiem viegli uztveramu informāciju par pakalpojumiem, kārtību, kādā šie pakalpojumi tiek sniegti, par pakalpojuma galaproduktu, kā arī par identifikācijas līdzekļiem, kas nepieciešami klientam, lai saņemtu pakalpojumu.

### **Normatīvais regulējums**

Šajā informatīvā ziņojuma sadaļā īsumā apkopota informācija par pašreizējo palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu normatīvo regulējumu. Šobrīd daži palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumi ir noteikti Latvijas normatīvajos aktos, savukārt citi noteikti ES līmenī. Latvijā pieņemti šādi normatīvie akti:

* MK 2006. gada 1. augusta noteikumi Nr. 632 “Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums”[[30]](#footnote-31) nosaka PTAC pienākumu veikt patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē;
* MK 2015. gada 17. marta noteikumi Nr. 129[[31]](#footnote-32) nosaka kārtību, kādā īsteno darbības programmas "Izaugsme un nodarbinātība" prioritārā virziena "Nodarbinātība un darbaspēka mobilitāte" 7.1.2.1. pasākumu "EURES tīkla darbības nodrošināšana";
* MK 2011. gada 1. novembra noteikumi Nr. 850 “Nacionālā veselības dienesta nolikums” nosaka, ka NVD veic pārrobežu veselības aprūpes valsts kontaktpunkta uzdevumus;
* MK 2017. gada 4. jūlija noteikumi Nr. 400 “Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi” nosaka, ka Latvija.lv ir vienots valsts pārvaldes pakalpojumu, informācijas un saziņas elektroniskais kontaktpunkts;
* Vienotais produktu kontaktpunkts[[32]](#footnote-33) un būvniecības produktu kontaktpunkts[[33]](#footnote-34) darbojas saskaņā ar atbilstošajām ES regulām, kas piemērojamas tieši.

### **Tehnoloģijas palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu sniegšanai**

Tā kā vairākums iestāžu izstrādā un pārvalda tīmekļvietnes un IS individuāli iestāžu līmenī, tad arī palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumi un sistēmu lietotāju problēmpieteikumi tiek risināti individuāli katras iestādes līmenī. Ja pakalpojumi tiek saņemti izmantojot Latvija.lv, palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumus nodrošina portāla pārzinis – VRAA, ja nepieciešams, iesaistot par pakalpojumu atbildīgo iestādi.

*Informācijas apmaiņa pārrobežu līmenī*

Pārrobežu informācijas apmaiņa par valsts iestāžu pakalpojumiem notiek vairākās jau izveidotās ES līmeņa informācijas sistēmās:

* Vienotais pakalpojumu kontaktpunkts[[34]](#footnote-35) (atbildīgās iestādes – VRAA, EM);
* Vienotais produktu kontaktpunkts[[35]](#footnote-36) (atbildīgā iestāde – EM);
* Būvizstrādājumu vienotais produktu kontaktpunkts [[36]](#footnote-37) (atbildīgā iestāde – EM);
* Pārrobežu veselības aprūpes valsts kontaktpunkts – informācijas centrs[[37]](#footnote-38) (atbildīgā iestāde – NVD);
* Eiropas darba mobilitātes portāls *EURES[[38]](#footnote-39)* (atbildīgā iestāde – NVA);
* Platformas strīdu izšķiršanai tiešsaistē (*Online Dispute Resolution website*) (turpmāk – SIT) kontaktpunkts (atbildīgā iestāde – PTAC)[[39]](#footnote-40).

**Pārrobežu sadarbības nodrošināšanai, palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu sniegšanai ES ietvaros** tiek izmantotas vairākas pārrobežu sistēmas:

* viena no tām ir IMI sistēma (nacionālais IMI koordinators – EM). IMI ir tiešsaistes rīks, ko izstrādājusi Komisija sadarbībā ar ES dalībvalstīm, lai palīdzētu tām praksē īstenot ES tiesību aktos paredzētas informācijas apmaiņas prasības, nodrošinot centralizētu saziņas mehānismu un savstarpējas palīdzības sniegšanu. Dažādu valstu iestādes savā starpā apmainās ar informāciju IMI sistēmā, pārliecinoties par liecību autentiskumu, ko elektroniskā formā lietotājs tām iesniedzis tiešsaistes procedūras vajadzībām. IMI sistēma iekļauj profesionālās kvalifikācijas, pakalpojumu, darba ņēmēju norīkošanas uz ārzemēm, *euro* skaidras naudas pārvadājumus u.c.;
* tiek izmantota arī *eSeal* sistēma (atbildīgā iestāde – LVRTC), lai apmainītos ar informāciju par elektroniski parakstītiem dokumentiem un to autentiskumu;
* pārrobežu strīdu risināšanā PTAC šobrīd izmanto “Eiropas Patērētāju strīdu risināšanas centra (*ECC-Net*)” un SIT tiešsaistes kontaktpunktus;
* pārrobežu palīdzības un problēmu risināšanas nodrošināšanai tiek izmantota arī “Tava Eiropa” (*Your Europe Advice*) sistēma (atbildīgā institūcija – Eiropas Pilsoņu rīcības dienests, *European Citizen Action Service* (ECAS), kas tiek izmantota juridisku padomu sniegšanai par konkrētām situācijām saistībā ar ES normatīvajiem aktiem.

# **Darbības virzieni Regulas ieviešanas procesā**

## **Informācijas pieejamības un kvalitātes nodrošināšana**

**Mērķis** – nodrošināt informācijas pieejamību tiešsaistē par pakalpojumiem, procedūrām, palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem un tiesībām atbilstoši Regulas (4., 5., 7., 9., 10., 13., 22. un 25. pants), Pakalpojumu un Profesionālās kvalifikācijas direktīvu prasībām.

**Latvijas izaicinājumi Regulas prasību īstenošanā:**

* Lai apzinātu esošo situāciju un identificētu iztrūkstošo informāciju, nepieciešams identificēt, kāda informācija saskaņā ar Regulas 1. pielikuma tvērumu jau ir pieejama Komisijas tīmekļvietnē “*Your Europe*” un Latvijas tīmekļvietnēs. Latvijas gadījumā informācija, kas nepieciešama Vārtejai, ir ļoti sadrumstalota (publicēta dažādu iestāžu tīmekļvietnēs). Lai nodrošinātu Regulas prasības, nepieciešams centralizēt informāciju Latvija.lv. Maksimāli nodrošinot informāciju vienā tīmekļvietnē, nākotnē tiks atvieglota Vārtejas uzturēšana un informācijas aktualizēšana. Informācija par daudziem pakalpojumiem un pakalpojumu kopām pašreiz tiek veidota, izmantojot dzīves situācijas. Šo praksi plānots turpināt arī nākotnē iekļaujot Regulas 1. pielikuma minētās dzīves situācijas;
* Nepieciešams identificēt tulkojamās informācijas apjomu, lai izmantotu Komisijas nodrošināto tulkošanas pakalpojumu 800 – 900 lpp. gadā apmērā. Iestādēm jāizvērtē, kas ir svarīgākā informācija, kas jātulko. Prioritāte piešķirama uz klientu vērstai paskaidrojošai informācijai, instrukcijām u.t.t.;
* Nepieciešams novērst gadījumus, kad nacionālajās tīmekļvietnēs un Latvija.lv tiek publicēta pretrunīga informācija;
* Ņemot vērā, ka informācijas un pārrobežu pakalpojumu pieejamības nodrošināšanas prasības noteiktā tvērumā izriet no Pakalpojumu direktīvas, kā arī Komisijas 2019. gada 6. jūnija Latvijai iesniegusi formālo paziņojumu par pārkāpuma procedūras lietu Nr. 2019/2012 par vienotajā kontaktpunktā [Latvija.lv](http://Latvija.lv) publicētās informācijas kvalitāti, Regulas ieviešanas procesā iestādēm jāpievērš īpaša vērība informācijas kvalitātes nodrošināšanai un procedūru pieejamībai, lai nodrošinātu atbilstību Regulas prasībām. Ņemot vērā iepriekš minēto nepieciešams izstrādāt kārtību, saskaņā ar kuru iestādes sagatavo un publicē informāciju Latvija.lv, kā arī izstrādāt kvalitātes pārvaldības procedūras ar kuru palīdzību tiktu nodrošināta konstanta satura kvalitāte.

**Komisijas atbalsts dalībvalstīm:**

* Komisija ir izstrādājusi metodisko materiālu par Regulas 1. pielikumā norādīto jomu tvērumu, lai dalībvalstis spētu identificēt jomas, par kurām vēl informācija nav pieejama Latvija.lv vai iestādes tīmekļvietnē (izmantojot Komisijas vadlīnijas VARAM izstrādā vadlīnijas iestādēm);
* Komisija nodrošinās pilnīgu ES informāciju par Regulas 1. pielikuma norādītajām tēmām saskaņā ar Regulas kvalitātes prasībām;
* Līdz 2020. gada 31. decembrim Komisija izveidos Vārtejas tehnisko ietvaru, tai skaitā meklētāju;
* Vārtejā nodrošinās nacionālo un ES informāciju par pieejamajām procedūrām, palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem un tiesībām attiecīgajā dalībvalstī;
* Komisija nodrošinās katrai dalībvalstij ikgadēju informācijas tulkojuma apjomu līdz 900 lpp. apmērā, lai nodrošinātu, ka Vārtejā publicētā informācija pieejama pārrobežu lietotājiem valodā, ko saprot pēc iespējas lielāks pārrobežu lietotāju skaits (angļu valodā);
* Komisija uzraudzīs informāciju Vārtejā, novēršot informācijas dublēšanos, lai samazinātu iespēju, ka lietotājam tiek sniegta pretrunīga informācija;
* Komisija pilnveidos informāciju portālā ”*Your Europe*”, nodalot privātpersonām un uzņēmējiem saistošu informāciju.

## **3.2. Regulas 2. pielikumā noteikto procedūru, e-pakalpojumu pārrobežu pieejamības nodrošināšana**

**Mērķis** – Vārtejas lietotājiem nodrošināt Regulas 2. pielikumā noteikto procedūru un tās tvērumā esošo e-pakalpojumu pieejamību pārrobežu lietotājiem saskaņā ar Regulas 6., 10., 13., 14., 18., 19. un 32. panta prasībām. Piemēram, nodrošināt obligāti digitalizējamo procedūru pieejamību tiešsaistē pārrobežu lietotājiem, kā arī nodrošināt pārrobežu lietotājiem pieeju tiem pakalpojumiem, kas vietējiem iedzīvotājiem ir pieejami tiešsaistē un kuriem ir pārrobežu raksturs (saistoši pārrobežu lietotajiem).

**Latvijas izaicinājumi Regulas prasību īstenošanā:**

* **Identificēt digitalizējamo pakalpojumu apjomu.** Lai veiksmīgi ieviestu Regulas prasības un līdz 2023.gada beigām tiešsaistē nodrošinātu Regulas 2.pielikuma tvērumā esošos pakalpojumus, kā arī 1. pielikumā minētos pakalpojumus, ja tie ir saistoši pārrobežu lietotajiem, sākotnēji nepieciešams apzināt visus pakalpojumus, kas jāpārveido saskaņā ar Regulas prasībām, tādējādi, ļaujot atbildīgajam iestādēm koordinēti, plānot veicamos darbus, lai nodrošinātu pakalpojumu pieejamību tiešsaistē un pārrobežu pieejamību.
* **Jānodrošina pakalpojumu pieejamība tiešsaistē pārrobežu lietotājiem.** Lai izpildītu Regulas prasības iestādēm jānodrošina, ka visi e-pakalpojumi, kas iekļaujas Regulas 2. pielikuma tvērumā, atbilst Regulas 6. un 14.panta prasībām un ir pieejami tiešsaistē. Papildus jānodrošina, ka visi e-pakalpojumi, kuriem ir pārrobežu raksturs un kuri pašlaik jau ir pieejami iekšzemes lietotājiem, pieejami arī pārrobežu lietotājiem, izmantojot to pašu, vai alternatīvu piekļuves kanālu.
* **Identificēt nepieciešamos grozījumus Latvijas tiesību aktos.** Nepieciešams izvērtēt, kādas izmaiņas Latvijas tiesību aktos ir jāveic, lai nodrošinātu pakalpojumu atbilstību Regulas prasībām un to pieejamību tiešsaistē. Tiesību aktu izvērtējums tiks veikts VARAM izveidotās Starpinstitūciju vadības komitejas (VARAM 2019. gada 28. oktobra rīkojums Nr. 1-2/132 “Par Vienotās digitālās vārtejas starpinstitūciju vadības komitejas izveidi”). Vārtejas starpinstitūciju vadības komiteja (turpmāk – Komiteja) darba ietvaros.
* **IKT risinājumu pilnveidojumi.** Lai ieviestu Regulas prasības, nepieciešams pielāgot iestāžu tīmekļvietnes, padarot tās draudzīgākas pārrobežu lietotājiem. Lielākie uzlabojumi veicami, lai padarītu Latvijas iestāžu pakalpojumus pieejamus pārrobežu lietotājiem, t. sk. nodrošinot identificēšanās, parakstīšanas un maksājumu apstrādes iespējas un e-pakalpojumu ievadformu atbalstu, lai vienkāršotu pakalpojuma izpildes procesu lietotājiem un tālāko informācijas apstrādi iestādēm. Nepieciešams nodrošināt un uzturēt aktuālu informāciju angļu valodā, mašīntulkošanas risinājumu integrēšanu tīmekļvietnēs un veikt citus uzlabojumus;
* **Fizisko personu reģistra izstrāde.** Lai nodrošinātu eIDAS regulas prasību izpildi un pilnveidotu fizisko personu reģistrācijas un uzskaites sistēmu, plānots izstrādāt Fizisko personu reģistru, kurā tiks reģistrēti gan Latvijas iedzīvotāji atbilstoši Fizisko personu reģistra likumam, gan ārvalstnieki, kas vēlas saņemt Latvijas personas kodu un personas apliecību (eID karti). Plānots izstrādāt jaunu procesu virtuālās identitātes piešķiršanai ārvalstniekiem. Virtuālās identitātes nodrošināšanai ārvalstniekiem tiks izsniegta eID karte (vizuāli atšķirīga no Latvijas iedzīvotāja eID kartes), kas tiks izgatavota un izsniegta līdzīgā kārtībā, kā šobrīd tiek izsniegtas eID kartes. Ārvalstniekiem izsniegtajās eID kartēs, būs iekļautas ziņas par personu, sejas attēls un biometrijas dati tādā apjomā un formātā, kā tas noteikts starptautiskajos tiesību aktos attiecībā par ceļošanas dokumentiem, proti, personas sejas digitālais attēls un personas pirkstu nospiedumu digitālie attēli;
* **Ārvalstu uzņēmumu pārstāvju elektroniskās identitātes sasaiste ar uzņēmuma reģistrā reģistrētajām konkrētā uzņēmuma pārstāvības tiesībām (amatpersonām). Identifikācijas risinājums, kas izstrādāts saskaņā ar** eIDAS regulas prasībām, nodrošinās personu elektronisko identifikāciju, izmantojot citā ES valstī izsniegtu elektroniskās identifikācijas līdzekli. Lai nodrošinātu, ka šīs personas var elektroniski realizēt savas tiesības jau Latvijā reģistrētiem uzņēmumiem (iesniegt grozījumus, aktivizēt, oficiālo e-adresi u. tml.), būs nepieciešams nodrošināt UR komercreģistrā esošos datus par pārstāvēt tiesīgām personām un Fizisko personu reģistrā fiksēto personas identifikācijas datu savietošanu un sasaisti;
* **Vienotais pieteikšanās modulis (turpmāk – VPM)**. ir serviss, kas ļauj e-pakalpojuma sniedzējam elektroniskajā vidē atpazīt (identificēt) lietotāju, kas pakalpojumu vēlas izmantot. VPM ir viens no būtiskākajiem risinājumiem regulas prasību nodrošināšanā. Pašreiz tas nodrošina iedzīvotājiem piekļuvi valsts pārvaldes pakalpojumiem, ka arī citiem portāliem un IS. Saskaņā ar MK 2019. gada 2. aprīļa sēdes protokollēmumu visām iestādēm, kuru pakalpojumiem, vai IS paredzēta ārējo lietotāju piekļuve, jāpieslēdz VPM. Tāpat VPM ir nozīmīga loma arī eIDAS regulas ieviešanā (eIDAS pārrobežu lietotāju identifikācijas risinājums ir integrēts VPM). VPM tiks integrēts PMLP izstrādātajā Fizisko personu reģistrā, tādejādi nodrošinot pārrobežu lietotāju reģistrāciju. Attiecīgi minētie risinājumi VPM, eIDAS, un PMLP Fizisko personu reģistrs savstarpēji mijiedarbojoties veicinās Regulas prasību izpildi, kā arī veicinās vienreizes principa piemērošanu nacionālā un ES mērogā;
* **E-identitātes un e-paraksta risinājumu attīstība.** LVRTCprojektā šobrīd notiek 2. etapa izstrādes un testēšanas darbi. Risinājums uzstādīts testa vidē. Tas nodrošina elektronisko dokumentu parakstīšanu ar drošu elektronisko parakstu, t. sk. ar ārvalstu e-parakstu, parakstīto dokumentu validāciju un parakstu verifikāciju. Šie uzlabojumi nepieciešami, jo pašlaik vairāku Latvijas e-pakalpojumu izpildei nepieciešams e-paraksts, lai apstiprinātu iesūtīto informāciju u.c.;
* **Pārrobežu klientu identificēšana.** VRAA turpina iesākto darbu, lai ieviestu eIDAS regulas prasības un nodrošinātu drošu pārrobežu lietotāju identifikācijas pakalpojumu izmantojot vienotās pieteikšanās modulī, lai izpildītu Regulas 13. panta otrā punkta prasības, tajā pašā laikā iestādēm jāintegrē eIDAS vārteja savos e-pakalpojumos, informācijas sistēmās, lai nodrošinātu pārrobežu pieejamību;

****

**2. attēls.** eIDAS vienotās pieteikšanās moduļa saskarne

* **Pieejamības nodrošināšana.** Lai veiksmīgi digitalizētu Regulas 2. pielikumā minētās procedūras, nepieciešams izvērtēt pašreizējo pakalpojumu katalogu, lai identificētu saistītos e-pakalpojumus, kas veicami konkrētas procedūras ietvaros, kā arī, lai identificētu procedūras, kas pašlaik nav pieejamas tiešsaistē;
* **Dažāda iestāžu digitalizācijas pakāpe.** Saskaņā ar SIA “Jaunrades laboratorija” pētījuma “Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings. Valsts iestāžu vērtējums un valsts iestāžu e-indekss 2019” rezultātiem pašreiz iestādēm un ministrijām digitalizācijas jomā ir atšķirīgas “brieduma” pakāpes. Tādejādi, lai veiksmīgi ieviestu Regulas prasības, nepieciešams līdzsvarot iestāžu digitalizācijas līmeni, sniedzot palīdzību tām iestādēm, kuras pašlaik vēl nenodrošina savus pakalpojumus elektroniski. Vienkāršāku pakalpojumu digitalizācijai, kā viens no iespējamiem tehnoloģiskajiem risinājumiem varētu tikt izmantots e-formu ģenerator, kuru plāno izstrādāt Komisija vai VRAA e-formu risinājumu, kas tiks integrēts oficiālajā elektroniskajā adresē (turpmāk – e-adresē), kā arī citus risinājumus un koplietošanas komponentes;
* **Vienreizes principa risinājuma ieviešana.** Kad Komisija izstrādās ieviešanas aktu vienreizes principa īstenošanai un izstrādās pašu risinājumu, būsnepieciešamsizvērtēt iespēju ieviest Komisijas ierosināto risinājumu vienreizes principa piemērošanai Regulas 2. pielikuma norādītajām procedūrām. Komisijas piedāvātais risinājums nodrošinās automātisku dokumentu un cita veida apliecinājumu apmaiņu starp valstīm pēc lietotāja atļaujas saņemšanas. Komisijas plānotais risinājums tiks veidots saskaņā ar Vispārējās datu aizsardzības regulas Nr. 2016/679[[40]](#footnote-41) prasībām. Vēršam uzmanību, ka šī risinājuma izmantošana nebūs obligāta. Regula paredz lietot arī IMI sistēmu vai jebkuru citu nozarē esošu strādājošu sistēmu. Tāpat, lai testētu pārrobežu vienreizes principu, jau tagad Latvija līdzdarbojas TOOP projektā, kuru vada Igaunija. Šī projekta ietvaros tiek testēts kuģu un to apkalpju sertificēšanas risinājums starptautiskā mērogā;
* **Lietotāju atsauksmju un statistikas apkopošanas risinājums.** Lai nodrošinātu Regulas 24. un 25. pantu prasību izpildi, plānots veidot uz publisko pakalpojumu kataloga (turpmāk – PPK) bāzes veidotu risinājumu (koplietošanas komponenti) lietotāju atsauksmju un statistikas apkopošanai. Regula nosaka apkopot lietotāju sniegtās atsauksmes lietošanas informācija, statistikas dati par e-pakalpojumu izpildes vērtējumu, informācijas kvalitāti un Vārtejas ietvaros piedāvāto palīdzības pakalpojumu kvalitāti un jānodrošina šīs informācijas nodošana Komisijai.
* **Īstenot koordinētu pieeju Regulas prasību ieviešanā.** VARAM izveidotās komitejas ietvaros, sadarbībā ar iestādēm jānodrošina koordinēta pieeja pakalpojumu vides pilnveidošanā, izvērtējot dažādas risinājumu iespējas pārrobežu lietotāju vēsturisko datu sasaistei, trešo valstu lietotāju identifikācijai u.c.

Kopumā Regulas ieviešanas nodrošināšanai jāattīsta koplietošanas risinājumi pakalpojumu digitalizēšanas un pārrobežu pieejamības nodrošināšanas atbalstam, kā arī jāturpina attīstīt jau pašlaik lietotos koplietošanas risinājumus.

**Komisijas atbalsts dalībvalstīm:**

* Komisija izstrādā metodiskos materiālus un pārbaudes sarakstu, ar kura palīdzību dalībvalstis varēs izvērtēt savus pakalpojumus un procedūras, pārbaudot, vai tās ir pieejamas pārrobežu lietotājiem (pamatojoties uz šo dokumentu VARAM izstrādās vadlīnijas iestādēm);
* Komisija izvērtē tehniskos risinājumus automatizēta hipersaišu ievākšanas procesa repozitorijā veikšanai;
* Komisija līdz 2020. gada 30. jūnijam pieņems lietotāju atsauksmju risinājuma īstenošanas aktus;
* Komisija līdz 2020. gada 30. jūnijam apkopos informāciju par nacionālajās tīmekļvietnēs integrētiem lietotāju atsauksmju apkopošanas risinājumiem;
* Komisija līdz 2020. gada 30. jūnijam izstrādās lietotāju atsauksmju apkopošanas risinājumu;
* Komisija līdz 2020. gada 30. jūnijam uzsāks vienreizes principa pilotprojektu, tajā iekļaujot vairākas Vārtejā iekļautās procedūras;
* Komisija līdz 2020. gada 30. septembrim izstrādās lietotāju atsauksmju apkopošanas risinājumu;
* Līdz 2020. gada 31. decembrim tiks uzsākta Vārtejas darbība produkcijas vidē;
* Komisija līdz 2021. gada 30. jūnijam pieņems vienreizes principa risinājuma ieviešanas aktu.

 Jomās, kurās digitāli kanāli nav piemērojami vai piemērojami daļēji (pakalpojuma mērķu nesasniegšanas dēļ), piemēram, sabiedriskā drošība, sabiedrības veselība vai cīņa pret krāpšanu, saskaņā ar Regulas 6. panta 3. punktu pakalpojums var tikt sniegts klātienē un dalībvalstis var pieprasīt klienta personisku ierašanos kompetentajā iestādē, lai izpildītu procedūru vai kādu procedūras posmu.

## **3.3. Palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu nodrošināšana**

 **Mērķis** – Nodrošināt Vārtejas lietotājiem kvalitatīvus palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumus saskaņā ar Regulas 7.,8., 9., 16. un 20. pantā noteiktajām prasībām. Palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumi galvenokārt nodrošina Eiropas mēroga normatīvo aktu prasību skaidrošanu, informēšanu par tām Latvijā.

**Latvijas izaicinājumi Regulas prasību īstenošanā:**

* Izvērtēt, kuri no palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem ir iekļaujami Vārtejā, saskaņā ar trešā pielikuma tvērumu (ņemot vērā, ka arī daļēji privātā sektora nodrošinātie palīdzības pakalpojumi arī var tikt iekļauti Vārtejā);
* Lai izpildītu Regulas 7. panta prasības un identificētu Regulas 3. pielikuma ietvaros esošos palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumus iestādēm pamatojoties uz ziņojuma 6. sadaļas 1.1. punktā izstrādātajām vadlīnijām, jāapkopo informācija par saistošajiem palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem un atsauces uz šiem palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem jāpublicē Latvija.lv;
* Apkopot informāciju par visiem nacionālajā līmenī pieejamajiem palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem un identificēt nacionālās normatīvo aktu prasības, kas jātulko un par kurām jāsniedz informācija pārrobežu lietotājiem;
* Pārskatīt pieeju, kādā tiek nodrošināti Latvijas nacionālie palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumi un izvērtēt iespēju centralizēti sniegt informāciju par visiem palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem Latvija.lv;
* Nodrošināt lietotājiem draudzīgāku informāciju pakalpojumu aprakstā, lai tas gan iekšzemes, gan pārrobežu lietotājam būtu viegli uztverams un saprotams.

**Komisijas atbalsts dalībvalstīm**:

* Izstrādāts pārbaudes saraksts nacionālajiem koordinatoriem izvērtējuma veikšanai par nacionālo palīdzības pakalpojumu atbilstību Regulas prasībām;
* Komisija līdz 2020. gada 31. decembrim izstrādās palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu meklētāju.

# **4. Vienotās digitālās vārtejas popularizēšana**

**Mērķis –** Veicināt Vārtejas atpazīstamību nacionālā un ES mērogā, īstenojot kvalitatīvus sabiedrisko attiecību pasākumus papildinot Komisijas pasākumus, lai uzrunātu plašāku auditoriju un informētu to par Vārtejas piedāvātajām iespējam saskaņā ar Regulas 22. un 23. pantā noteikto.

**Latvijas izaicinājums Regulas prasību īstenošanā** – popularizēt Vārteju nacionālā mērogā, īstenojot dažādas aktivitātes, līdz vārtejas darbības sākšanās nodrošināt Vārtejas logo (vienlaicīgi hipersaites) pieejamību nacionālajās tīmekļvietnēs, kas saitējas uz Vārteju saskaņā ar Regulas 22. panta prasībām un veicināt Vārtejas atpazīstamību un informētību par to Latvijā.

**Komisijas atbalsts dalībvalstīm**:

* Komisija līdz 2020. gada 31. decembrim izstrādās Vārtejas komunikācijas (popularizēšanas) plānu, tā izstrādē piedalīsies dalībvalstis.

# **5. Regulas ieviešanas procesa koordinācija un kontrole**

**Mērķis**: Nacionālā mērogā nodrošināt Regulas prasību ieviešanu, veicinot iestāžu informētību un sadarbību, koordinētu regulas prasību ieviešanu, kā arī iesaistīt sociālos partnerus Regulas prasību ieviešanas procesā.

**Latvijas izaicinājumi Regulas prasību īstenošanā:**

* Izstrādāt kārtību, kas nosaka aktuālu informācijas uzturēšanu Vārtejā un nodrošina Vārtejas ilgtspējīgu attīstību arī pēc Regulas 2. pielikumā norādīto procedūru digitalizācijas, kā arī kvalitātes kontroles kārtību, lai nodrošinātu procedūru darbību;
* Izvērtēt Regulas ieviešanas procesu un līdz 2020. gada 30. jūnijam iesniegt Komisijai starpposma novērtējumu par panākto progresu Regulas ieviešanas procesā.

Nodrošinot koordinētu, saskaņotu un uz iestāžu sadarbību balstītu Regulas ieviešanas procesu, ir izveidotā komiteja ir uzsākusi darbu un tai ir būtiska loma regulas ieviešanas procesā.

# **6. Rīcības plāns Regulas ieviešanai**

Pasākumu plāns Regulas prasību ieviešanai izstrādāts VARAM pamatojoties uz Komisijas 31.07.2019. apstiprināto darba programmu.**[[41]](#footnote-42)**

| **Nr. p. k.** | **Uzdevums, pasākums** | **Sasniedzamais rezultāts** | **Atbildīgā iestāde** | **Līdzatbildīgā****iestāde** | **Termiņš** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. Rīcības virziens** | **Informācijas pieejamības un kvalitātes nodrošināšana** |
|  | Izstrādāt vadlīnijas par Regulas 1.  un 3. pielikumā iekļautās informācijas saturu (nacionālā līmeņa saturs, ko nodrošina iestādes un ES līmeņa saturs, ko nodrošina Komisija). | Iestādēm pieejamas vadlīnijas Regulas 1. pielikuma interpretēšanai un savu tīmekļvietņu izvērtēšanai un sniegta informācija par ES portālos jau pieejamo informāciju kontekstā ar Regulas 1. pielikumu([saite uz aprakstu](#Info_1_1)). | VARAM |  | 31.05.2020. |
|  | Apzināta pašreizējā situācija Latvijā saistībā ar pakalpojumu un informācijas atbilstību Regulas prasībām, veikta valsts pārvaldes pakalpojumu, dzīves situāciju kartēšana, lai: - identificētu pakalpojumus, kas saskaņā ar Regulas prasībām jādigitalizē un jāatver pārrobežu lietotājiem (Regulas 2. pielikums);*(Šī informatīva ziņojuma pielikumā pieejams sākotnējais izvērtējums)* - identificētu pakalpojumus, kuriem jānodrošina pārrobežu pieejamība (Regulas 1. pielikuma procedūras, ja pakalpojums valstij pieejams tiešsaistē); - apzinātu esošo situāciju saistībā ar nacionālo informāciju, kas līdz 12.12.2020. jāpublicē Vienotajā digitālajā Vārtejā). | Identificēta informācija un pakalpojumi, kas jānodrošina nacionālajās tīmekļvietnēs, lai izpildītu Regulas prasības([saite uz aprakstu](#Proced_1_2)). | VARAMIestādes | KomitejaVARAM | 30.06.2020. |
| 1.3. | Sastādīt kārtību un publicēšanas un kvalitātes pārvaldības procedūras, balstoties uz kurām iestādes sagatavos un publicēs informāciju Latvija.lv un savās tīmekļvietnēs.  | Izstrādāta informācijas publicēšanas un kvalitātes kontroles kārtība([saite uz aprakstu](#Kval_1_3)). | VARAM | VRAAEM | 30.07.2020. |
| 1.4. | Nodrošināt iestāžu tīmekļvietņu satura tulkošanas procesa koordinēšanu (pieprasījumu iesniegšanu Komisijai un tulkojumu nodošanu iestādēm). | Identificēts, kādam satura apjomam ir nepieciešama tulkošana angļu valodā un kāds tulkošanas apjoms tiek nodrošināts ar mašīntulkošanas palīdzību ([saite uz aprakstu](#Angļu_1_4)). | Iestādes | VARAM | 30.06.2020. |
| Identificēts saturs, kas tiks tulkots izmantojot mašīntulkošanas risinājumu un EK piedāvāto tulkošanas pakalpojumu ([saite uz aprakstu](#Mašīntulk_1_4)). | Iestādes | VARAM | 30.06.2020. |
| VARAM koordinē tulkojuma pieprasījumu Komisijai.(pirmais pieprasījums – paredzēti vairāki)([saite uz aprakstu](#Atbildības)). | VARAM | Iestādes | 30.06.2020. |
| 1.5. | Sniegt Komisijas izveidotajā saišu repozitorijā saites uz nacionālajām tīmekļvietnēm atbilstoši Regulas 1. pielikuma tvērumam. | Sniegta pirmreizējā informācija Komisijai (regulāri atjaunojama informācija)([saite uz aprastu](#Hipersaites)). | VARAM | Iestādes | 30.11.2020. |
| 1.6. | Nodrošināt informācijas izvietošanu nacionālajās tīmekļvietnēs un Latvija.lv (atbilstoši Regulas 1. pielikuma tvērumam un kvalitātes prasībām) latviešu un angļu valodā. | Izpildīti Regulas nosacījumi informācijas pieejamības un kvalitātes nodrošināšanā;Pieejama informācija latviešu un angļu valodā nacionālajās tīmekļvietnēs un Latvija.lv;([saite uz aprastu](#Informācij_1_6)). | IestādesPašvaldības | VRAAVARAMVK | Tiešās pārvaldes iestādes – 31.11.2020.Pašvaldības – 31.11.2022. [[42]](#footnote-43)  |
| 1.7. | Nodrošināt, ka nacionālajās tīmekļvietnēs publicētā informācija atbilst Regulas un nacionālajām kvalitātes prasībām, kas noteiktas MK noteikumiem.  | [Pakalpojumu sniedzēji nacionālajās tīmekļvietnēs un Latvija.lv publicē kvalitatīvu saturu atbilstoši MK noteikumu prasībām.](#Kval_1_3)([saite uz aprakstu](#Kval_1_3)). | Iestādes | VRAA | Pastāvīgi |
| **2. Rīcības virziens** | **Procedūru pārrobežu pieejamības nodrošināšana** |
| 2.1. | Izstrādāt vadlīnijas, kā novērtēt esošo e-pakalpojumu atbilstību Regulas prasībām. | Iestādēm pieejamas vadlīnijas e-pakalpojumu novērtēšanai par atbilstību Regulas prasībām, lai veiktu pašvērtējumu([saite uz aprakstu](#E_pak_2_1)). | VARAM |  | 30.05.2020. |
| 2.2. | Nodrošināt Regulas 2. pielikumā noteikto procedūru pieejamību pārrobežu lietotājiem tiešsaistē. | Nodrošināta pakalpojumu pieejamība tiešsaistē, pārrobežu lietotājiem ([saite uz aprakstu](#E_pak_2_1)). | IestādesVARAM | VRAA | 30.06.2023.42 |
| 2.2.1. | Izvērtēt un veikt nepieciešamās izmaiņas normatīvajos aktos. | Veiktas nepieciešamās izmaiņas normatīvajos aktos, lai nodrošinātu pakalpojumu pārrobežu pieejamību, digitalizāciju([saite uz aprakstu](#TA)). |
| 2.2.2. | Ieviest vai pilnveidot tehniskos risinājumus, lai nodrošinātu Regulas prasību īstenošanu. | Nodrošināta pakalpojumu pārrobežu pieejamība, pakalpojumu sniedzēju tehniskie risinājumi pilnveidoti saskaņā ar ES prasībām([saite uz aprakstu](#Teh_ris_pilnveid_2)). |
| 2.3. | Nodrošināt tiešsaistē nacionālajiem lietotājiem pieejamo e-pakalpojumu pieejamību arī pārrobežu lietotājiem tiešsaistē (atbilstoši Regulas 1. pielikumam, ja pakalpojumam ir pārrobežu raksturs). | Nodrošināta pakalpojumu pieejamība tiešsaistē, pārrobežu lietotājiem (ja pakalpojumi tiešsaistē pieejami nacionālajiem lietotājiem)([saite uz aprakstu](#eIDAS_2_3)). | IestādesMinistrijas VARAM | VRAA | 30.06.2023.[[43]](#footnote-44) |
| 2.3.1. | Izvērtēt un veikt nepieciešamās izmaiņas normatīvajos aktos, lai nodrošinātu Regulas prasību īstenošanu | Veiktas nepieciešamās izmaiņas normatīvajos aktos, lai nodrošinātu pakalpojumu pārrobežu pieejamību un digitalizāciju([saite uz aprakstu](#TA)). |
| 2.3.2. | Ieviest vai pilnveidot tehniskos risinājumus. | Nodrošināta pakalpojumu pārrobežu pieejamība, pakalpojumu sniedzēju tehniskie risinājumi pilnveidoti saskaņā ar ES prasībām([saite uz aprakstu](#Teh_ris_pilnveid_2)). |
| 2.4. | Izskatīt Komisijas sagatavoto vienreizes IT risinājuma tehniskās specifikācijas īstenošanas akta projektu, formulēt viedokli. | [Nodrošināta nacionālo vajadzību iekļaušana Komisijas izstrādātajā īstenošanas aktā atbilstoši nacionālās IKT arhitektūras vajadzībām.](#OOP_2_4)([saite uz aprakstu](#OOP_2_4)). | VARAM | VRAAKomiteja | 30.06.2021. |
| 2.5. | Izvērtēt gatavību pārrobežu pakalpojumos ieviest vienreizes IT risinājumu. | Zināma nacionālo e-pakalpojumu gatavības pakāpe Komisijas veidotajam vienreizes IT risinājumam ([saite uz aprakstu](#OOP_2_4)). | VARAMIestādes | VRAA | 30.11.2021. |
| 2.6. | Valsts pārvaldes pakalpojumu sniedzējiem saskaņā ar Regulas prasībām jānodrošina vienreizes principa piemērošana pārrobežu mērogā (paredzot risinājumu lietotāju atļauju pārvaldīšanai tālākai datu izmantošanai). | Nodrošināt vienreizes principu ([saite uz aprakstu](#E_pak_2_1)). | Iestādes | VRAAVARAM | 30.06.2023. |
| 2.7. | Izstrādāt vienotus centralizētus tehniskos risinājumus, kas nepieciešami Vārtejas darbības nodrošināšanai. | Saskaņā ar Regulas prasībām izstrādāti centralizēti tehniskie risinājumi Vārtejas darbības nodrošināšanai(esošās situācijas izvērtējums šī informatīvā ziņojuma pielikumā)([saite uz aprakstu](#Teh_ris_pilnveid_2)). | VRAALVRTC | VARAM | 30.06.2023. |
| 2.8. | Nodrošināt paziņoto identifikācijas shēmu integrēšanu vienotajā pieteikšanās modulī 12 mēnešu laikā pēc to paziņošanas brīža. | Vienotajā pieteikšanās modulī integrētas visas paziņotās eIDAS identifikācijas shēmas (visu ES valstu paziņotās shēmas)([saite uz aprakstu](#eIDAS_2_3)). | VRAA | VARAM | Pastāvīgs |
| 2.9. | Izveidot Vārtejas Starpinstitūciju vadības komitejas tematisko apakšgrupu, kas izstrādās priekšlikumus trešo valstu iedzīvotāju identifikācijas risinājuma izstrādei. | Izstrādāti priekšlikumi trešo valstu iedzīvotāju identifikācijas risinājuma izstrādei ([saite uz aprakstu](#Komiteja_2_9)). | VARAMKomiteja | VARAMIestādes | 30.12.2020. |
| 2.10. | Izvērtēt kādu informāciju no PMLP veidotā Fizisko personu reģistra nepieciešams iekļaut Vienotajā pieteikšanās modulī (VPM), nodrošinot pakalpojumu sniedzēju datu sasaisti ar attiecīgā pārrobežu lietotāja eIDAS identifikācijas numuru. | Aktualizēts VPM, lai nodrošinātu pakalpojumu pārrobežu pieejamību ([saite uz aprakstu](#VPM_2_10)). | VRAA | PMLP | 30.06.2023. |
| 2.11 | Vārtejas Starpinstitūciju vadības komiteja izstrādā priekšlikumus pārrobežu lietotāju (uzdevuma kontekstā savienības un trešo valstu pilsoņu) vēsturisko datu par pārrobežu lietotāju, kuri iestāžu IS reģistrēti līdz Fizisko personu reģistra ieviešanai, sasaistei ar PMLP Fizisko personu reģistra piešķirto identifikāciju. | Izstrādāti priekšlikumi vēsturisko datu sasaistei ar PMLP Fizisko personu reģistra piešķirto identifikāciju ([saite uz aprakstu](#Komiteja_2_9)). | VARAMKomiteja | PMLPURVIDVRAASMLVRTCEMAMIestādes | 30.12.2020. |
| 2.12 | Atbilstoši Vārtejas Starpinstitūciju vadības komitejas tematiskās apakšgrupas (2.11. apakšpunktā) izstrādātajiem priekšlikumiem nodrošināt datu apmaiņu starp PMLP Fizisko personu reģistru, UR komercreģistru un citu iestāžu IS, pārrobežu lietotāju (uzdevuma kontekstā savienības un trešo valstu pilsoņu) vēsturisko datu sasaistei | Nodrošināta pakalpojumu sniedzēju rīcībā esošo vēsturisko datu sasaiste ar PMLP fizisko personu reģistru, apjomā, kas atbilst Vienotās digitālās vārtejas starpinstitūciju vadības komitejas izstrādātajiem priekšlikumiem ([saite uz aprakstu](#Komiteja_2_9)). | PMLPIestādes | VARAMVRAA | 31.12.2022. |
| 2.13 | Nodrošināt pārrobežu lietotājiem iespēju identificēties Latvijas e-pakalpojumu saņemšanai izmantojot eIDAS identifikācijas risinājumu.  | eIDAS identifikācijas risinājums pieslēgts visiem pakalpojumiem, kas saskaņā ar Regulas prasībām līdz 2023. gada decembrim jāpadara pieejami pārrobežu lietotājiem ([saite uz aprakstu](#eIDAS_2_3)). | Iestādes | VRAA | 30.06.2023. |
| 2.14 | LVRTC sadarbībā ar VRAA jāizstrādā koplietošanas risinājums e-parakstīšanai un pārbaudei (pārrobežu procedūrām). | Izstrādāts koplietošanas risinājums ([saite uz aprakstu](#LVRTCVRAA_2_14)). | LVRTCVRAA | VARAM | 31.12.2021. |
| 2.15 | Pamatojoties uz šī informatīvā ziņojuma pielikumā veikto izvērtējumu par Regulas 2. pielikumā minēto procedūru digitalizācijas pakāpi, jāizvērtē esošā situācija, laicīgi paredzot pasākumus, lai nodrošinātu visu procedūru digitalizēšanu saskaņā ar Regulas prasībām, t. sk. nodrošinātas nediskriminējošā veidā, izmantojot Komisijas vai VRAA piedāvātos risinājumus. | Nozaru ministrijas sagatavojušas plānu Regulas prasību īstenošanai, paredzot nepieciešamos tehniskos uzlabojumus ([saite uz aprakstu](#E_pak_2_1)). | Nozaru ministrijas | VARAMKomiteja | 31.06.2020. |
| **3. Rīcības virziens** | **Palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu nodrošināšana** |
| 3.1. | Identificēt, kādi palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumi pieejami nacionāli (tīmekļvietnēs, kas tiks iekļautas Vārtejā atbilstoši Regulas 1. un 2. pielikumam). | Identificēts nacionālo palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu kopums ([saite uz aprakstu](#palīdzība_3_2)). | Iestādes | VARAM | 30.06.2020. |
| 3.2. | Nodrošināt informāciju par nacionālajiem palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem [Latvija.lv](http://www.latvija.lv). | 1. Latvija.lv publicēti nacionālie palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumi ([saite uz aprakstu](#palīdzība_3_2)).
2. Komisijai iesniegtas hipersaites uz palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem ([saite uz aprakstu](#Hipersaites)).
 | 1) Iestādes[[44]](#footnote-45)VRAA2)VARAM | 1) VKVARAM2) Iestādes | 1) 31.1120202) Tiešās pārvaldes iestādes 30.11.2020.Pašvaldības - 31.11.2022. |
| 3.3. | Vienotajā kontaktpunktā Latvija.lv iekļaut informāciju par palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem (atbilstoši Regulas 3. pielikumam). | Saites uz nacionālajiem palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem publicētas vienotajā kontaktpunktā Latvija.lv ([saite uz aprakstu](#Pal_Pak_3_1)). | VARAM | VRAAIestādes[[45]](#footnote-46) | 31.11.2020. |
| **4. Rīcības virziens** | **Lietotāju atsauksmju iesniegšanas un apkopošanas nodrošināšana un lietošanas statistikas apkopošana** |
| 4.1. | Izveidot lietotāju atsauksmju apkopošanas risinājumu vai pielāgot Komisijas risinājumu, lai nodrošinātu statistikas datu ievākšanu un nodošanu Komisijai | Ieviests koplietošanas risinājums, ar kura palīdzību lietotāji var novērtēt saņemto pakalpojumu un sniegtas informācijas kvalitāti (piecu zvaigžņu novērtējums), paredzot automatizētu datu nodošanu Komisijai ([saite uz aprakstu](#Atsauksmes4_1)). | VARAM | VRAA | 30.11.2020. |
| 4.2. | Nodrošināt lietotāju atsauksmju apkopošanu tīmekļvietnēs saskaņā ar Regulas prasībām  | Izpildīti Regulas nosacījumi par atsauksmju nodrošināšanu un apkopošanu ([saite uz aprakstu](#Atsauksmes4_1)). | 1. Iestādes
2. VARAM

Pašvaldības | 1. VARAM
2. VRAA

VK | 1. 30.11.2020.

2) 31.11.2022. |
| **5. Rīcības virziens** | **Vārtejas popularizēšana** |
| 5.1. | Izvietot Vārtejas logo ar hipersaiti uz Vārteju portālu “Your Europe” visās tīmekļvietnēs, kuru domēni tiks iekļauti Vārtejas saišu repozitorijā (vēlams atsauci izvietot pakalpojumu sadaļā). | Nodrošināta Vārtejas popularizēšana, sasniedzamība([saite uz aprakstu](#PR)). | Iestādes | VARAMVK | 31.11.2020. |
| 5.2. | Izvietot Vārtejas logo ar hipersaiti uz Vārteju portālu “Your Europe” visās pašvaldību tīmekļvietnēs, kas tiks iekļautas Vārtejas saišu repozitorijā.(vēlams atsauci izvietot pakalpojumu sadaļā). | PašvaldībasVARAM | VRAAVK | 31.11.2022. |
| 5.3. | Informēt iestādes par Vārteju. | Īstenoti informatīvie pasākumi, par vienotas digitālās vārtejas ieviešanu ([saite uz aprakstu](#PR)). | VARAM | Iestādes | 31.12.2020. |
| **6. Rīcības virziens** | **Regulas ieviešanas procesa koordinācija un kontrole** |
| 6.1. | VARAM, sākot ar 2021. gadu, līdz 2024. gadam vienu reizi gadā līdz 31. aprīlim izstrādāt un iesniegt noteiktā kārtībā informatīvu ziņojumu par progresu Regulas prasību ieviešanā iepriekšējajā gadā. 2024. gadā kārtējā informatīvajā ziņojumā VARAM papildus izvērtēt šajā punktā minētā ikgadējā informatīvā ziņojuma Ministru kabinetā iesniegšanas nepieciešamību. | Nodrošināta Regulas prasību ieviešanas uzraudzība ([saite uz aprakstu](#Atbildības)). | VARAM | KomitejaNozaru ministrija | 31.04.2021.31.04.2022.31.04.2023.31.04.2024. |
| 6.2. | Izstrādāt kārtību, kas nosaka informācijas nodrošināšanu Vārtejā pēc Regulas ieviešanas | Izstrādāta kārtība ([saite uz aprakstu](#Uzturēšanas_kart_6_2)). | VARAM | Komiteja | 31.12.2022. |

VRAA plānā iekļauts, kā portāla [Latvija.lv](http://www.latvija.lv) pārzinis un valsts IKT koplietošanas risinājumu administrators, nodrošinot tehnisko atbalstu.

Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrs Juris Pūce

Krakops, 67026941

Janis.Krakops@varam.gov.lv

1. Regula, 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 – <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=CELEX:32018R1724> [↑](#footnote-ref-2)
2. Vienotās digitālās Vārtejas regulas īstenošanai 2019.–2020. gada darba programma – <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019XC0731(01)&from=EN> [↑](#footnote-ref-3)
3. Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2006/123/EK par pakalpojumiem iekšējā tirgū - <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006L0123&from=LV> [↑](#footnote-ref-4)
4. Vienreizes princips – princips, 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. [↑](#footnote-ref-5)
5. Pakalpojumu vides pilnveides plāns 2020.-2023.gadam - <http://tap.mk.gov.lv/lv/mk/tap/?dateFrom=2019-01-07&dateTo=2020-01-07&text=Pakalpojumu+vides+pilnveides+pl%C4%81ns&org=0&area=0&type=0> [↑](#footnote-ref-6)
6. Kārtība, kādā iestādes ievieto informāciju internetā – <https://likumi.lv/ta/id/301865-kartiba-kada-iestades-ievieto-informaciju-interneta> [↑](#footnote-ref-7)
7. Informācijas atklātības likums – <https://likumi.lv/doc.php?id=50601> [↑](#footnote-ref-8)
8. Rīkojums “Par informācijas sabiedrības attīstības pamatnostādņu ieviešanu publiskās pārvaldes informācijas sistēmu jomā (mērķarhitektūras 31.0. versija)” – <https://likumi.lv/ta/id/293233-par-informacijas-sabiedribas-attistibas-pamatnostadnu-ieviesanu-publiskas-parvaldes-informacijas-sistemu-joma-merkarhitekturas> [↑](#footnote-ref-9)
9. Koordinācijas grupa izveidota saskaņā ar Regulas 29.panta prasībām. tajā darbojas pārstāvji no 28 ES dalībvalstīm. Vienotās digitālās vārtejas “Koordinācijas grupas” sastāvs -<https://ec.europa.eu/transparency/regexpert/index.cfm?do=groupDetail.groupDetail&groupID=3639> [↑](#footnote-ref-10)
10. Eiropas Parlamenta un Padomes Regula par elektronisko identifikāciju un uzticamības pakalpojumiem elektronisko darījumu veikšanai iekšējā tirgū un ar ko atceļ Direktīvu 1999/93/EK - https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014R0910&from=LV [↑](#footnote-ref-11)
11. Kārtība, kādā tiek nodrošināta informācijas un komunikācijas tehnoloģiju sistēmu atbilstība minimālajām drošības prasībām, kas nosaka minimālās drošības prasības informācijas un komunikācijas tehnoloģijām - https://likumi.lv/ta/id/275671-kartiba-kada-tiek-nodrosinata-informacijas-un-komunikacijas-tehnologiju-sistemu-atbilstiba-minimalajam-drosibas-prasibam [↑](#footnote-ref-12)
12. Fizisko personu elektroniskās identifikācijas likums – <https://likumi.lv/ta/id/278001-fizisko-personu-elektroniskas-identifikacijas-likums> [↑](#footnote-ref-13)
13. Oficiālās elektroniskās adreses likums – <https://likumi.lv/ta/id/283229-oficialas-elektroniskas-adreses-likums> [↑](#footnote-ref-14)
14. Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība – <https://likumi.lv/doc.php?id=292258> [↑](#footnote-ref-15)
15. Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi – <https://likumi.lv/doc.php?id=292259> [↑](#footnote-ref-16)
16. Noteikumi par valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru veidiem, sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību- <https://likumi.lv/doc.php?id=292260> [↑](#footnote-ref-17)
17. Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi – <https://likumi.lv/doc.php?id=292261> [↑](#footnote-ref-18)
18. Personu apliecinošu dokumentu likums – <https://likumi.lv/doc.php?id=243484> [↑](#footnote-ref-19)
19. IZM Konceptuāls ziņojums "Par studiju un studējošo kreditēšanas no kredītiestāžu līdzekļiem ar valsts vārdā sniegto galvojumu modeļa maiņu" - <http://tap.mk.gov.lv/lv/mk/tap/?dateFrom=2019-01-06&dateTo=2020-01-06&text=Par+studiju+un+stud%C4%93jo%C5%A1o+kredit%C4%93%C5%A1anas+no+kred%C4%ABtiest%C4%81%C5%BEu+l%C4%ABdzek%C4%BCiem+ar+valsts+v%C4%81rd%C4%81+sniegto+galvojumu+mode%C4%BCa+mai%C5%86u&org=0&area=0&type=0> [↑](#footnote-ref-20)
20. Valsts pārvaldes iekārtas likums – <https://likumi.lv/doc.php?id=63545> [↑](#footnote-ref-21)
21. Valsts informācijas sistēmu likums – <https://likumi.lv/doc.php?id=62324> [↑](#footnote-ref-22)
22. Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi – <https://likumi.lv/doc.php?id=292261> [↑](#footnote-ref-23)
23. Administratīvā procesa likums – https://likumi.lv/doc.php?id=55567 [↑](#footnote-ref-24)
24. Valsts valodas likums – <https://likumi.lv/doc.php?id=14740> [↑](#footnote-ref-25)
25. Fizisko personu elektroniskās identifikācijas likums – <https://likumi.lv/ta/id/278001-fizisko-personu-elektroniskas-identifikacijas-likums> [↑](#footnote-ref-26)
26. eIDAS regula – <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2014/910/oj/?locale=LV> [↑](#footnote-ref-27)
27. Fizisko personu reģistra likuma (anotācija) – <http://titania.saeima.lv/LIVS12/SaeimaLIVS12.nsf/0/44AF74AB6DC2D917C2258107002E3E87?OpenDocument> [↑](#footnote-ref-28)
28. VIAA sistēma, kura ārvalstnieki var pieteikties stipendijai Latvijā - https://scholarships.viaa.gov.lv/en/login [↑](#footnote-ref-29)
29. 2014-2020.gada plānošanas periodā realizētie ERAF projekti - <https://www.esfondi.lv/es-fondu-projektu-mekletajs> [↑](#footnote-ref-30)
30. Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums – https://likumi.lv/ta/id/141277-pateretaju-tiesibu-aizsardzibas-centra-nolikums [↑](#footnote-ref-31)
31. Darbības programmas "Izaugsme un nodarbinātība" 7.1.2. specifiskā atbalsta mērķa "Izveidot darba tirgus apsteidzošo pārkārtojumu sistēmu, nodrošinot tās sasaisti ar Nodarbinātības barometru" 7.1.2.1. pasākuma "EURES tīkla darbības nodrošināšana" īstenošanas noteikumi – https://likumi.lv/ta/id/273002-darbibas-programmas-izaugsme-un-nodarbinatiba-7-1-2-specifiska-atbalsta-merka-izveidot-darba-tirgus-apsteidzoso-parkartojumu [↑](#footnote-ref-32)
32. Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 764/2008 ( 2008. gada 9. jūlijs), ar ko nosaka procedūras, lai dažus valstu tehniskos noteikumus piemērotu citā dalībvalstī likumīgi tirgotiem produktiem, un ar ko atceļ Lēmumu Nr. 3052/95/EK (https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=CELEX%3A32008R0764) 9.pants [↑](#footnote-ref-33)
33. Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 305/2011 ( 2011. gada 9. marts ), ar ko nosaka saskaņotus būvizstrādājumu tirdzniecības nosacījumus un atceļ Padomes Direktīvu 89/106/EEK (https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=CELEX:32011R0305) 10.pants [↑](#footnote-ref-34)
34. Vienotais uzņēmēju pakalpojumu kontaktpunkts - https://ec.europa.eu/growth/single-market/services/services-directive/in-practice/contact\_en [↑](#footnote-ref-35)
35. Vienotais pakalpojumu kontaktpunkts - <http://www.liaa.gov.lv/lv> [↑](#footnote-ref-36)
36. Būvizstrādājumu vienotais produktu kontaktpunkts -<https://www.em.gov.lv/files/buvnieciba/cpr_data_real_20140701_2.pdf> [↑](#footnote-ref-37)
37. NVD - <http://www.vmnvd.gov.lv/> [↑](#footnote-ref-38)
38. EURES - <https://ec.europa.eu/eures/public/lv/homepage> [↑](#footnote-ref-39)
39. ES platforma strīdu izšķiršanai tiešsaistē - <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=LV> [↑](#footnote-ref-40)
40. Vispārējā datu aizsardzības regula - <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=LV> [↑](#footnote-ref-41)
41. Komisijas darba programma Vārtejas ieviešanai – <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/HTML/?uri=CELEX:52019XC0731(01)&from=EN> [↑](#footnote-ref-42)
42. Nacionālā mērogā noteikts termiņš, Regulas izpildes termiņi līdz 12.12.2020. Vārteja tiek ieviesta produkcijas vidē (jānodrošina informācija), 12.12.2022. Vārtejai jāpieslēdz pašvaldības un 30.12.2023.jānodrošina valsts pārvaldes pakalpojumu pārrobežu pieejamība (Regulas 39.pants). [↑](#footnote-ref-43)
43. 43 Nacionālā mērogā noteikts termiņš, Regulas izpildes termiņi līdz 12.12.2020. Vārteja tiek ieviesta produkcijas vidē (jānodrošina informācija), 12.12.2022. Vārtejai jāpieslēdz pašvaldības un 30.12.2023.jānodrošina valsts pārvaldes pakalpojumu pārrobežu pieejamība (Regulas 39.pants). [↑](#footnote-ref-44)
44. Iestādes, kuru pārziņā ir palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumi [↑](#footnote-ref-45)
45. Iestādes, kuru pārziņā ir palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumi [↑](#footnote-ref-46)