

**Darbības programmas „Infrastruktūra un pakalpojumi”
papildinājuma 3.2.2.pasākuma „IKT infrastruktūra un
pakalpojumi” 3.2.2.1.aktivitātes „Publiskās pārvaldes
elektronisko pakalpojumu un informācijas sistēmu attīstība”
3.2.2.1.1.apakšaktivitātes „Informācijas sistēmu un elektronisko
pakalpojumu attīstība” projekts „Centralizēts elektronisks
pieteikums iestādei”**

INFORMĀCIJAS SISTĒMAS DARBĪBAS KONCEPCIJA



Valsts aģentūra "Valsts reģionālās attīstības aģentūra"

Rīga, 2012.gads

Saturs.....	2
Ievads	3
1. Īss satura izklāsts.....	4
1.1. Esošā situācija	4
1.1.1. Pieteikumu iesniegšana	4
1.1.2. Pieteikuma atbildes saņemšana	5
1.1.3. Citu sfēru esošās situācijas apraksts, kuras ietekmēs Projekta realizēšana	6
1.1.4. Normatīvo aktu vide.....	7
1.1.5. Tehnoloģiskais nodrošinājums.....	8
1.1.6. Trūkumi un ierobežojumi.....	9
1.2. Projekta ietvaros risināmās problēmas.....	10
1.3. Plānotās Sistēmas konceptuālā būtība.....	11
1.4. Ieguvumi realizējot plānoto Sistēmu.....	12
1.5. Ietekme nerealizējot projektu	14
2. Konceptijas dokumentā lietotie termini, saīsinājumi un apzīmējumi.....	16
3. Esošās situācijas apraksts.....	16
3.1. Esošie procesi	16
3.2. Esošajos procesos iesaistītās personas	22
3.3. Esošā sistēma	25
3.4. Esošais tiesiskais regulējums.....	27
3.5. Esošie politikas dokumenti.....	28
4. Izmaiņu pamatojums un būtība	28
5. Plānotās situācijas apraksts	33
5.1. Plānotie procesi.....	33
5.2. Plānotajos procesos iesaistītās personas	36
5.3. Plānotā sistēma	36
5.4. Plānotais tiesiskais regulējums.....	40
5.5. Plānotie politikas dokumenti	40
6. Plānotās Sistēmas konceptuālā risinājuma analīzes kopsavilkums	41
7. Projekta izmaksu efektivitātes analīzes kopsavilkums.....	41
PIELIKUMS Nr.1 – Projekta alternatīvu analīzes rezultātu apkopojums.....	42
PIELIKUMS Nr.2 – Projekta dzīves cikla nauda plūsma un izmaksu efektivitātes novērtējums	50
PIELIKUMS Nr.3 –Detalizēts finanšu analīzes aprēķins.....	52

Ievads

ERAF līdzfinansētā projektā „Centralizēts elektroniskais pieteikums iestādei” ir paredzēts izveidot nepieciešamās komponentes E-pakalpojumu koplietošanas platformā, kas veidos pamatu personas deklarētās elektroniskās adreses funkcionalitātes ieviešanai Portālā, nodrošinās vienoto kontaktpunktu ar valsts un pašvaldību iestādēm elektroniskā vidē – personu un publisko pārvalžu iestāžu savstarpējo komunikāciju, personai elektroniski vēršoties iestādē vai iestādei vēršoties pie personas un iestādei sniedzot atbildi uz personas pieteikumu, bet personai saņemot atbildi Portālā, īstenojot atbildes sniegšanas procesa ietvaros radīto dokumentu apstrādi un nodrošinot iestādes atbildes sniegšanas procesa kvalitātes kontroli.

Koncepcijas mērķis ir piedāvāt ilgtermiņa risinājumu, kurš atvieglos saziņu starp publiskām valsts pārvaldes iestādēm un personu un nodrošinās pamatu deklarētās elektroniskās adreses funkcionalitātes ieviešanai Latvijā. Kā galvenie ieguvumi šīs informācijas Sistēmas izveidē ir veiksmīgāka komunikācija ar sabiedrību, sasniedzamāka publiskā pārvalde un persona, administratīvo izmaksu samazināšana un iestāžu funkciju optimizēšana.

Izveidotās komponentes būs pieejamas visām iestādēm brīvai lietošanai.

Koncepcijas mērķis ir veicināt iedzīvotāju līdzdalību valsts pārvaldē.

1.1. Esošā situācija

1.1.1. Pieteikumu iesniegšana

Personai vēršanās iestādē tiek atļauta gan papīra veidā, gan elektroniski: izmantojot e-pastu, speciālas tiešsaistes formas mājas lapās vai atsevišķos gadījumos specializēta e-pakalpojuma ietvaros (piemēram, Portāla e-pakalpojums „Iesniegums Valsts policijai”). Augstākminēto procesu ietvaros radītos dokumentus katra iestāde pieņem decentralizēti. Vēršanās iestādē iespējamais elektroniskos veidus un iesniedzēja informēšanu par iespējam nosaka iestāde, izvērtējot tās pieejamos resursus un tehniskās iespējas. Lai izsekotu vēršanās iestādē procesa statusu un atbildes sniegšanas procesu, personai jāvēršas iestādē personīgi, jāizmanto telekomunikācijas līdzekļi vai jāveic elektroniska sarakste. Sarakste parasti norit oficiāli un atbilde uz pieteikumu tiek nosūtīta ierakstītā vēstulē uz personas norādīto adresi, tādejādi personai, lai saņemtu vēstuli, ir jāmeko ceļš uz pastu.

VRAA īstenotā darbības programmas „Infrastruktūra un pakalpojumi” papildinājuma 3.2.2.pasākuma „IKT infrastruktūra un pakalpojumi” 3.2.2.1.aktivitātes „Publiskās pārvaldes elektronisko pakalpojumu un informācijas sistēmu attīstība” 3.2.2.1.1.apakšaktivitātes „Informācijas sistēmu un elektronisko pakalpojumu attīstība” projekta „Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vides izveide” ietvaros tiek izveidota drošas dokumentu aprites vide, kura nodrošinās garantētu ziņojumu piegādi, drošu, šifrētu ziņojumu transportēšanu starp jebkurām ar DIV integrētām sistēmām, kā arī tiks izveidots e-pakalpojums, kura ietvaros tiks nodrošināta iespēja Portāla lietotājam iesniegt jautājumu par jebkuru Valsts pārvaldes pakalpojumu un Portālā lietotāja darba vietā saņemt iestādes atbildi. Iestāde personas pieteikumu saņems VISS IDD, bet ja iestādes DVS būs integrēta ar DIV, tad iesniegumu varēs saņemt arī iestādes DVS. Papildus šī projekta ietvaros tiks pilnveidota koplietošanas komponente dokumentu elektroniskai parakstīšanai, uzlabota VISS IDD, nodrošinot saņemto iesniegumu apstrādi, kā arī uzlabota Portāla IDV, lai Persona varētu saņemt atbildi uz pieteikumu portāla darba vietā.

VRAA īstenotā Projekta „Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vides izveide” ietvaros 2010.gada jūnijā tika veikts pētījums „Valsts iestāžu un pašvaldību pieredze par ikdienā elektroniskā veidā iesniegtajiem iedzīvotāju jautājumiem, un to, kā tiek organizēta atbilžu sniegšana un biežāk sastopamo atbilžu publicēšana”, kuras mērķis bija noskaidrot valsts iestāžu un pašvaldību pieredzi par ikdienā elektroniskā veidā iesniegtajiem iedzīvotāju jautājumiem, un to, kā tiek organizēta atbilžu sniegšana un biežāk

sastopamo atbilžu publicēšana – <http://www.vraa.gov.lv/lv/epakalpojumi/aktualitates/> (turpmāk – VRAA pētījums). Pētījuma rezultātā tika secināts, ka būtu lietderīgi ieviest vienotu sistēmu, kas dotu iespēju iedzīvotājiem vieglāk atrast atbildes un interesējošiem jautājumiem, kā arī atvieglotu iestāžu darbiniekiem nepieciešamību atbildēt katram iedzīvotājam individuāli. Vienlaicīgi tika veikta arī iedzīvotāju aptauja, kuras mērķis bija uzzināt sabiedrības viedokli par nepieciešamību veidot elektronisko pakalpojumu, kas sevī apvienotu visām valsts iestādēm un pašvaldībām uzdotos jautājumus un uz tiem sniegtās atbildes. Atbildot uz jautājumu par nepieciešamību izveidot vienotu jautājumu un atbilžu vietni, kopumā sabiedrības attieksme bija pozitīva un vairāk kā puse aptaujāto atzina, ka šāda veida vietne samazinātu patērēto laiku atbilžu meklēšanai. Savukārt 26% aptaujāto ir interese uzzināt atbildes uz citu uzdotajiem jautājumiem.

2010.gada nogalē VARAM veica aptauju „Dokumentu aprites procesi valsts pārvaldē”, ar mērķi apzināt aktuālo situāciju saistībā ar dokumentu aprites procesiem valsts pārvaldē, kuras rezultātā ir apkopots visu saņemto dokumentu skaits starp ministrijām un padotības iestādēm – http://www.varam.gov.lv/lat/publ/petijumi/pet_Eparv/?doc=14321 (turpmāk – VARAM pētījums). VARAM pētījums rāda, ka visbiežāk ministriju un to padotības iestāžu saņemto dokumentu veids ir „iesniegums”.

1.1.2. Atbildes saņemšana

Saskaņā ar esošās normatīvās vides prasībām iestādēm ir pienākums reģistrēt saņemtos pieteikumus (ja iestāde pieteikumu ir akceptējusi kā iesniegumu) un sniegt atbildes normatīvajos aktos noteiktajos termiņos.

Saņemtie iesniegumi un atbildes tiek reģistrētas iestāžu lietvedībā (DVS, ja iestādei tāda ir ieviesta). Atbilstoši Iesniegumu likuma 2.panta 4.punktam jautājumiem, kas nav uzdoti iesnieguma formā, iestādes vadītājs var noteikt citu atbildes sniegšanas procedūru un tos var neregistrēt iestādes lietvedībā.

Pārsvarā pieteikumi tiek saņemti papīra veidā, jo šobrīd nav pieejama droša IKT risinājuma, kurš nodrošinātu iespēju autentificētai personai iesniegt pieteikumu iestādei elektroniski. Tāpat arī atbildes uz saņemtiem pieteikumiem tiek sniegtas papīra veidā, jo neviens normatīvs akts neuzliek personām par pienākumu pieņemt elektroniski parakstītus dokumentus, kā arī šobrīd nav pieejama IKT risinājuma, kurš nodrošinātu iespēju autentificēt personu un nodrošināt drošu dokumentu apriti no iestādes personai.

Tipisku atbildes sniegšanu uz pieteikumu, ilustrē šāds darbības scenārijs:

- a) Iestādes lietvedība saņem un reģistrē saņemtos pieteikumus.

b) Pieteikums tiek nosūtīts iestādes vadītājam (vai citam iestādes darbiniekam saskaņā ar iestādes lietvedības kārtību) rezolūcijai. Rezolūcijā tiek noteikta atbildīgā persona par atbildes sniegšanu un atbildes sniegšanas termiņš. Tiek sagatavota atbilde, reģistrēta lietvedībā un nosūtīta pieteikuma iesniedzējam. Atbilde tiek nosūtīta pārsvarā izmantojot e-pastu. Gadījumos, kad iestāde saņēmusi pieteikumu papīra formātā, iestādei ir ierobežotas iespējas atbildes nosūtīšanu organizēt elektroniski.

Vēl joprojām pastāv gadījumi, kad iestādes pieteikumu reģistrācijai izmanto elektroniskos reģistrācijas žurnālus vai papīra reģistrācijas žurnālus.

Ja pieteikums pēc būtības ir jāatbild citai iestādei, tad iestāde, kurai šo pieteikumu persona bija adresējusi, sākotnēji to pārsūta, informējot personu par pārsūtīšanas faktu. Ja atbilde uz saņemto pieteikumu jāsniedz kompetentai iestādei, bet tās sagatavošanai nepieciešama citu iestāžu līdzdalība, ir nepieciešama informācijas apmaiņa starp iestādēm. Tā tipiski tiek organizēta papīra dokumentu plūsmas formā (pārsūtot vēstules) vai arī elektroniski (informācijas apmaiņai izmantojot e-pastu). Īpaši svarīgi tas ir tajā gadījumā, ja atbilde ir jāsniedz steidzami, piemēram, sniedzot konsulāro palīdzību Latvijas iedzīvotājiem ārvalstīs. Arī 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...”. Kārtību, kādā notiek šādas informācijas apmaiņa, kā arī to, kā nodrošina un apliecina šādas informācijas patiesumu, nosaka Ministru Kabineta 2010.gada 13.aprīļa noteikumi Nr.357 „Kārtība, kādā iestādes sadarbojoties sniedz informāciju elektroniskā veidā, kā arī nodrošina un apliecina šādas informācijas patiesumu”. Šie noteikumi nosaka, ka iestāde iestādei var sniegt informāciju, izmantojot oficiālo e-pastu, un tā var būt neparakstīta ar drošu elektronisko parakstu, ja informācija netiek izmantota administratīvā procesa ietvaros.

1.1.3. Esošās situācijas apraksts citās sfērās, kuras ietekmēs Projekta realizēšana

Latvijā šobrīd neeksistē elektroniskās deklarētās adreses risinājums. Šobrīd Saskaņā ar Ministru kabineta 2011.gada 20.decembra sēdes protokola Nr.75 41. § “Informatīvais ziņojums ”Par priekšlikumiem elektroniskā paraksta plašākas lietošanas nodrošināšanai”” 7.punktu Iekšlietu ministrijai sadarbībā ar Satiksmes ministriju, Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministriju un Valsts reģionālās attīstības aģentūru uzdots sagatavot un iekšlietu ministram līdz 2012.gada 31.martam iesniegt Ministru kabinetā noteiktā kārtībā

deklarētās elektroniskās adreses koncepcijas projektu. Koncepcijas mērķis ir rast risinājumu, lai modernizētu un optimizētu valsts pārvaldes darbu saziņas jomā ar privātpersonām, nodrošinot draudzīgu valsts pārvaldes pakalpojumu pieejamību.

Eiropas Komisijas 2010.gada 28.jūlija lēmums 2010/425/ES attiecībā uz dalībvalstu pārraudzīto/akreditēto sertifikācijas pakalpojumu sniedzēju uzticamo sarakstu izveidi, uzturēšanu un publicēšanu, nosaka to, ka dalībvalstīm ir jāveido „uzticamie saraksti” un tie jāpublicē gan cilvēklasāmā, gan mašīnapstrādājamā formā. Eiropas Komisija 2011.gada 25.februārī ir pieņēmusi lēmumu (2011/130/ES), ar kuru nosaka minimālās prasības kompetento iestāžu elektroniski parakstītu dokumentu pārrobežu apstrādei saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2006/123/EK par pakalpojumiem iekšējā tirgū.

Šobrīd Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde ved fizisko personu reģistru, bet Uzņēmumu reģistrs - komersantu reģistru. Neeksistē kopējs reģistrs, kas satur visas personas, tajā skaitā individuālos komersantus un valsts pārvaldes iestādes.

1.1.4. Normatīvo aktu vide

Iestādes šobrīd sniedz atbildes uz personu pieteikumiem, balstoties uz Iesniegumu likumā un Informācijas atklātības likumā noteiktajām normām.

2012.gada 15.martā ir pieņemti grozījumi Iesniegumu likumā, kuri paredz, ka Iesniegumu likumu piemēro arī elektroniskā veidā saņemta iesnieguma izskatīšanai, ja tas normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā ir parakstīts ar elektronisko parakstu, kā arī tad, ja iesniegumu iesniedz un personas identitāti pārbauda, izmantojot tiešsaistes formas, kuras pieejamas Vienotajā valsts un pašvaldību pakalpojumu portālā (www.latvija.lv).

Ministru Kabineta 2005.gada 28.jūnija noteikumi Nr.473 „Elektronisko dokumentu izstrādāšanas, noformēšanas, glabāšanas un aprites kārtība valsts un pašvaldību iestādēs un kārtība, kādā notiek elektronisko dokumentu aprite starp valsts un pašvaldību iestādēm vai starp šīm iestādēm un fiziskajām un juridiskajām personām” kā vienu no elektronisko dokumentu apriti nodrošinošajiem datu nesējiem un informācijas apmaiņas veidiem nosaka DIV.

Brīvas pakalpojumu sniegšanas likumā Portāls ir noteikts kā vienotais valsts un pašvaldību pakalpojumu portāls.

Ministru kabineta 2011.gada 13.septembra noteikumi Nr.446 „Par Koncepciju par vienas pieturas aģentūras principa ieviešanu valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā” atbalsta koncepcijā ietverto risinājumu, kurš Portālu paredz kā vienoto valsts un pašvaldību pakalpojumu sniegšanas vietni elektroniskā vidē.

1.1.5. Tehnoloģiskais nodrošinājums

Saskaņā ar VARAM pētījumu ministrijās un padotības iestādēs – 70 vietās tiek izmantota automatizēta lietvedības sistēma, 20 vietās pastāv lietvedības reģistrācija elektroniskos reģistrācijas žurnālos, 10 vietās pastāv lietvedības reģistrācijas papīra žurnālos. Lai iestādes savstarpēji apmainītos ar elektroniskiem dokumentiem tiek izmantots arī e-pasts.

VRAA E-pakalpojumu koplietošanas platformas funkcionalitāte šobrīd nodrošina darba vietu iedzīvotājam, darba vietu iestādes darbiniekam, kā arī iespēju iesniegt un saņemt elektroniskos dokumentus atsevišķu e-pakalpojumu ietvaros (e-pakalpojumu funkcionalitāte).

Praksē tiek izstrādāti un ieviesti unikāli, konkrētas iestādes vajadzībām piemēroti tehnoloģiskie risinājumi (piemēram, e-pakalpojumi, kuru ietvaros persona var iesniegt pieteikumu), kuru atkal izmantošana un pielāgošana citu iestāžu biznesa vajadzībām ir apgrūtināta.

Praksē pastāv dažādi iesniegto elektronisko pieteikumu un saņemto atbilžu uzglabāšanas mehānismi, kuru funkcionalitāte ir ierobežota ar datņu uzglabāšanu un nedrošina iespēju ar informāciju iepazīties un to izmantot citām personām.

Šobrīd Latvijā praksē izstrādātie droša elektroniskā paraksta pārbaudes mehānismi spēj veikt tikai Latvijas droša sertifikācijas pakalpojuma sniedzēja nodrošinātu drošu elektronisko parakstu validēšanu.

VRAA izstrādātās e-pakalpojumu platformas komponente VISS IDDV nodrošina Portālā ieviestu e-pakalpojumu rezultātu apstrādi, pielāgotu konkrēta e-pakalpojuma biznesa vajadzībām, savukārt Portāla funkcionalitāte paredz iespēju autentificētiem lietotājiem saņemt kāda Portālā ieviesta e-pakalpojuma rezultātu un uzglabāt informāciju par veiktajiem pakalpojumu pieprasījumiem.

Pēc VRAA īstenotā darbības programmas „Infrastruktūra un pakalpojumi” papildinājuma 3.2.2.pasākuma „IKT infrastruktūra un pakalpojumi” 3.2.2.1.aktivitātes „Publiskās pārvaldes elektronisko pakalpojumu un informācijas sistēmu attīstība” 3.2.2.1.1.apakšaktivitātes „Informācijas sistēmu un elektronisko pakalpojumu attīstība” projekta „Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vides izveide” tiks nodrošināta iespēja Portāla lietotājam caur Portālu iesniegt jautājumu iestādei un Portālā lietotāja darba vietā saņemt iestādes sagatavoto atbildi, savukārt iestāde jautājumu saņems un varēs apstrādāt VIS IDDV vai, ja iestādes DVS būs integrēta ar DIV, iestādes DVS.

1.1.6. Trūkumi un ierobežojumi

Šobrīd esošajā situācijā ir konstatēti šādi trūkumi un ierobežojumi:

1. Pašreiz nav vienota kontaktpunkta, lai vērstos iestādē ar pieteikumu par jebkuru tēmu.
2. Personai nav iespēja automatizēti sekot līdz iesnieguma ietvaros ierosinātajām darbībām (izskatīšanas process, atbildes gatavošanas un sniegšanas process) – process nav caurskatāms.
3. Elektroniskie dokumenti tiek pārsūtīti izmantojot ne drošus kanālus (e-pastus). Vēršanās procesa laikā radušies dokumenti var saturēt arī sensitīvu informāciju (Fizisko personu datu aizsardzības likuma 2.panta 8.punkts).
4. Administratīvie un tehnoloģiskie risinājumi ir sadrumstaloti un ierobežoti, kas apgrūtina iestāžu sadarbību un palēnina normatīvajā regulējumā iestādēm noteikto pakalpojumu kvalitatīvu sniegšanas procesu.
5. Lielākā daļa dokumentu aprites joprojām tiek veikta papīra veidā (informācija no VARAM pētījuma). Papildus tam, pieteikumu un atbilžu uzkrāšana iestādes lietvedībā tiek veikta dažādos formātos. Ņemot vērā esošo normatīvo regulējumu arhivēšanas jomā, nepieciešamības gadījumā ir apgrūtināta šo dokumentu nodošana un pieņemšana arhīvā. Arī dokumentu uzskaites vešana vienoti elektroniski ir padarīta apgrūtināta.
6. Personai nav iespējams izsniegt elektroniski dokumentus, kas satur personas datus. Vairums privātpersonai nosūtāmo dokumentu satur ierobežotas pieejamības informāciju, tai skaitā fizisko personu datus (vārds, uzvārds, adrese, personas kods), līdz ar to nav pieļaujama to sūtīšana pa elektronisko pastu nešifrētā veidā. Elektroniskais pasts ir vienīgais plaši pieejamais līdzeklis elektronisko dokumentu aprītē. Šobrīd dokumentus, kas satur fizisko personu datus, pa elektronisko pastu pieļaujams sūtīt tikai šifrētā veidā, bet šifrēšanas veikšana vairumam privātpersonu nav pieejama sarežģītības dēļ. Līdz ar to praksē lielu daļu no elektroniskajiem pakalpojumiem nav iespējams saņemt elektroniski.
7. Neviens normatīvs akts neuzliek personām par pienākumu pieņemt elektroniski parakstītus dokumentus, izņemot Iesniegumu likumā noteikto gadījumu, kas nosaka, ka, ja elektroniskā veidā iesniegtā iesniegumā privātpersona nav devusi norādījumus attiecībā uz atbildes nosūtīšanu, iestāde atbildi uz iesniegumu nosūta tikai elektroniskā veidā (Iesnieguma likuma 5.panta 7.punkts)
8. Kā būtiskākais infrastruktūras un tehnoloģijas traucēklis ministrijām un to padotības iestādēm elektronisko dokumentu aprites ieviešanā ir atbilstošas DVS trūkums vai arī funkcionalitātes trūkums esošajai DVS, kas neatbalsta elektronisko dokumentu sagatavošanu, saskaņošanu, vizēšanu un parakstīšanu (informācija no VARAM pētījuma).

9. Nav vienota tehnoloģiskā mehānisma, kas samazinātu iespēju personai elektroniski vērsties pie iestādes, kas nav kompetentā iestāde. Šādi gadījumi nelietderīgi tērē iestādes, pie kuras vērsusies persona, resursus, kurus varētu izmantot citu funkciju nodrošināšanai.
10. Atbildes gatavošanas procesā bieži vien ir iesaistītas vairākas iestādes, kuru sniegtās atbildes daļas bieži vien ir savstarpēji saistītas, bet pretrunīgas, jo atbildes lielā mērā tiek sniegtas neatkarīgi viena no otras.
11. Iestādei pamatā nav pieejama oficiāla personas adrese elektroniskā vidē (turpmāk e-adrese), līdz ar to praktiski nevar tikt iniciēta dokumentu nosūtīšana personai no iestādes puses.
12. Šobrīd nav ieviesti tehnoloģiskie risinājumi, kas nodrošinātu iespēju automatizēti veikt elektronisko dokumentu pārbaudi, kas parakstīti ar citas Eiropas Savienības dalībvalsts izsniegtu drošu elektronisko parakstu.
13. Izstrādāto tehnoloģisko risinājumu atkal izmantošana un pielāgošana citu iestāžu biznesa vajadzībām ir apgrūtināta.

1.2. Projekta ietvaros risināmās problēmas

Projekta ietvaros tiks risinātas šādas galvenās problēmas:

1. Decentralizēta, sadrumstalota un atšķirīga vērtībās iestādē iespēja gan no tehnoloģiskā, gan administratīvā procesa organizēšanas skatupunkta, t.sk. pieteikumu un atbilžu sniegšana dažādos formātos un veidos apgrūtināta gan vienotu informācijas nodošanu, gan pieņemšanu valsts arhīvā elektroniski.
2. Necaurskatāms vērtībās iestādē process.
3. Informācijas pārsūtīšana izmantojot nedrošus tehnoloģiskos risinājumus.
4. Lielais papīra dokumentu aprites attiecībā pret elektronisko dokumentu īpatsvaru publiskajā pārvadē.
5. Eksistējošās tehnoloģiskās barjeras, kas iestādēm neļauj pilnvērtīgi organizēt elektronisko dokumentu aprites procesus.
6. Iespēja oficiāli iesniegt pieteikumu elektroniski tikai iesniedzot dokumentu, kas parakstīts ar drošu elektronisko parakstu.
7. Personai nav iespējams elektroniski izsniegt dokumentus, kas satur personas datus.
8. Nav iespējams elektronizēt pakalpojumus ar vidēju un mazu pieprasījumu apjomu (nepieciešamo izmaksu ziņā).
9. Iestāde nevar iniciēt komunikāciju ar personu elektroniskā vidē.

10. Apgrūtināta elektronisko dokumentu apriete, kas parakstīti ar citu valstu drošiem elektroniskajiem parakstiem.

Lai risinātu iepriekš minētās problēmas, Portālā tiks izveidots centralizēts (vienots) kontaktpunkts personu komunikācijai ar iestādi. Plānotās Sistēmas realizēšanas rezultātā tiks ieviests vienots mehānisms elektroniskas vēršanās iestādē nodrošināšanai, atbildes sniegšanas un kvalitātes procesa nodrošināšanai. Tādā veidā tiks samazināta administratīvā barjera, pietuvinot publisko pārvaldi personai. Tiks izstrādāts tehnoloģiskais risinājums, kurš nodrošinās vēršanās iestādē dzīves cikla posmu elektronisku un automatizētu izsekojamības iespējamību. Izveidotais risinājums nodrošinās drošu informācijas pārsūtīšanas kanālu. Risinājums iestādēm nodrošinās tehnoloģisku iespēju organizēt pilnu elektronisko dokumentu dzīves ciklu, t.sk. elektronisko dokumentu apstrādes procesa organizēšanu un veikšanu, līdz pat dokumentu nodošanai valsts arhīvā.

Papildus tam, izveidotā Sistēma nodrošinās tehnoloģisko atbalstu Vienas pieturas aģentūras un deklarētās e-adrešes ieviešanai Latvijā.

1.3. Plānotās Sistēmas konceptuālā būtība

Plānotās sistēmas konceptuālā būtība ir nodrošināt tehnoloģisko platformu un nepieciešamo funkcionalitāti, lai realizētu centralizētu abpusēju elektronisko komunikācijas kanālu starp personu un jebkuru publiskās pārvaldes iestādi.

Sistēma nodrošinās pieteikuma iesniegšanas un apstrādes procesa uzlabošanu, Portāla IDV uzlabošanu, VISS IDV uzlabošanu, lai nodrošinātu Sistēmas atbilstību VPA un e-deklarētās adrešes vajadzībām un nodrošinātu funkcionalitātes elastību, lai iestāde to varētu pielāgot savām biznesa vajadzībām.

Portāla IDV uzlabošana paredzēs papildus funkcionalitāti pieteikumu sagatavošanā un saņemto atbilžu pārvaldībā, un iesnieguma izsekošanā. VPA vajadzībām VISS IDV uzlabošana paredzēs papildus tādu kvalitātes kontroles un biznesa procesu (t.sk. maršrutēšanas) mehānismu izstrādi, kurus varēs pielāgot individuāli VPA un katras konkrētās iestādes biznesa vajadzībām, t.sk. rīku individuālu biznesa procesa plūsmu un tiešsaistes formu veidošanai.

Nepieciešamā funkcionalitāte deklarētās elektroniskās adrešes ieviešanai paredzēs nepieciešamo informācijas servisu izstrādi ar valsts reģistriem, saskarnes datu apmaiņai ar iespējamajiem citiem deklarēto elektronisko adrešu turētājiem, e-pakalpojuma izstrādi elektroniskās adrešes deklarēšanai un ar to saistītos pielāgojumus e-pakalpojumu koplietošanas infrastruktūrā, kā arī papildus nepieciešamo funkcionalitāti e-adrešu uzskaites

un pārbaudes nodrošināšanai un VISS IDDV papildinājumus pieteikumu un atbilžu pārvaldības nodrošināšanai. Papildus tam tiks papildināts DIV transportēšanas mehānisms, nodrošinot centralizētu caur DIV transportēto ziņojumu maršrutēšanas mehānismu. Tiks ieviests mehānisms ārvalstu drošu elektronisko parakstu pārbaudei, kā arī tiks turpināta iestāžu IS integrēšana ar DIV.

Izstrādātās komponentes tiks integrētas ar esošo E-pakalpojumu koplietošanas platformu. Izstrādāto komponentu darbības nodrošināšanai un informācijas apmaiņai ar citām valsts informācijas sistēmām tiks izmantoti esošie, pieejamie E-pakalpojumu koplietošanas platformas ietvaros izstrādātie informācijas sistēmas servisi, esošās koplietošanas komponentes un izstrādāti papildus nepieciešamie integrācijas risinājumi. Papildus tiks izstrādāta saskarne, kas nodrošinās risinājumu integrēšanu ar iestāžu web lapām, tādējādi nodrošinot principu, ka vēršanās iestādē var tikt uzsākta no jebkuras ārējām informācijas, bet sagatavotie pieteikumi tiek saņemti un apstrādāti centralizēti.

Plānoto komponentu izstrāde tiks balstīta uz jau esošo E-pakalpojumu koplietošanas platformas elementu izmantošanu un attīstību. Šāda pieeja būtiski atvieglo komponentu izstrādi un paātrina komponentu ieviešanas laiku. Sistēmas ietvaros tiks izmantotas un pilnveidotas šādas esošās E-pakalpojuma koplietošanas platformas komponentes:

1. Projekta „Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vides izveide” ietvaros izveidotās koplietošanas komponentes - Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vide, E-parakstītājs, VISS IDDV pieteikumu apstrādes funkcionalitāte, Portāla IDV funkcionalitāte;
2. Valsts informācijas sistēmu savietotāja datu apmaiņas mehānisms;
3. Valsts informācijas sistēmu savietotājā publicētie informācijas sistēmas servisi informācijas apmaiņai ar valsts informācijas sistēmām;
4. Portāla Publisko pakalpojumu katalogs;
5. Personu un iestāžu darbinieku autentifikācija;
6. Personu un iestāžu darbinieku darba vieta (VISS IDDV un Portāla IDV);

Plānoto komponentu pārzinis būs VRAA. Komponentes tiks īstenotas VRAA realizēta projekta ietvaros izmantojot ERAF finansējumu (<http://www.likumi.lv/doc.php?id=215664&from=off>).

1.4. Ieguvumi realizējot plānoto Sistēmu

Ir apzināti vismaz šādi ieguvumi izstrādājot un ieviešot Sistēmu:

1. Pilnveidots vienotais kontaktpunkts, caur kuru personai vērties iestādē elektroniskā vidē, tādejādi nodrošinot caurskatāmāku iestāžu darbību, uzticamības palielināšanos iestādei un VPA principu ieviešanu Latvijā elektroniskajā vidē.
2. Uzlabota vēršanās iestādē procesa izsekošanas iespēja (gan iestādei, gan VPA, gan personai), motivējot iestādes un personas savstarpējai komunikācijai izmantot elektroniskos līdzekļus.
3. Informācijas transportēšana tiks veikta, izmantojot drošu transportēšanas mehānismu DIV, tādejādi iestādei samazinot potenciālo risku attiecībā uz nesankcionētu personas datu iegūšanu un izmantošanu, tādejādi palielinot uzticamību IKT risinājumiem, veicinot elektronisko dokumentu apriti, kā arī personu uzticības palielināšanu iestāžu veidotiem elektroniskiem risinājumiem.
4. Sistēmai būtiski tiks samazinātas izstrādes izmaksas, jo nevajadzēs veidot daudzas komponentes, kas ir pieejamas jau E-pakalpojumu koplietošanas platformā, kā arī tiks izveidotas vairākas jaunas atkalizmantojamas koplietošanas komponentes, piemēram, nodrošināts mehānisms individuālu biznesa procesa plūsmu un tiešsaistes formu veidošanai, potenciāli mazinot iestāžu izmaksas elektronisku risinājumu izstrādei nākotnē.
5. Publicitātes un atpazīstamības izmaksas būs mazākas, jo būs jānodrošina vienota kontaktpunkta, nevis daudzu atsevišķu risinājumu komunicēšana.
6. Tiks paātrināts vēršanās iestādē ierosināto darbību realizēšanas process, jo iestādēm tiks nodrošināta tehnoloģiskā platforma pieteikumu apstrādes procesa organizēšanai, kuru varēs pielāgot individuāli katras iestādes vajadzībām.
7. Administratīvās izmaksas paliks esošajā līmenī vai arī tiks samazinātas, jo plānotās Sistēmas uzturēšanu nodrošinās VRAA, bet iestādēm būs iespēja atteikties no savu sistēmu uzturēšanas daļas, kas attiecas uz elektronisku vēršanos iestādē funkcionalitāti. Papildus tam ir plānots, ka samazināsies papīra aprites plūsma, līdz ar to tiks samazināti arī iestādes administratīvie resursi papīra dokumentu procesa organizēšanas nodrošināšanai.
8. Tiks nodrošināts pamats deklarētās elektroniskās adreses ieviešanai un nodrošināta iespēja iestādei iniciēt elektronisko komunikāciju ar personu.
9. Tiks nodrošināta iespēja veikt citu valstu iesniegto elektroniski parakstīto pieteikumu elektroniskā paraksta pārbaudi, tādejādi nodrošinot vienotā kontaktpunkta principu ieviešanu.
10. Tiks nodrošināta iespēja vēršanās iestādē procesam realizēt pilnu dzīves ciklu elektroniski – tiks nodrošināta elektronisku dokumentu iesūtīšanas iespēja iestādei, tā elektroniska apstrāde, elektroniska atbildes gatavošana un sniegšana, kā arī tiks realizēta saskarne ar

digitālo valsts arhīvu, kas nodrošinās tehnoloģisku iespēju elektroniskos dokumentus nodot valsts arhīvā.

11. Iestādēm bezmaksas tiks nodrošināta vide pieteikumu un atbilžu saņemšanai, reģistrēšanai un apstrādei.

1.5. Ietekme nerealizējot projektu

Ja Sistēma netiks izstrādāta un ieviesta, var iestāties vismaz šādas sekas:

1. Finanšu ietekme:

1.1. Administratīvās izmaksas netiek samazinātas un ir augošas – iestādēm attīstot individuālus risinājumus tiks finansētas dublējošas komponentes (piemēram, personas profils, elektroniskā paraksta pārbaudes serviss, pieteikumu un atbilžu glabāšana, u.c.), līdz ar to administratīvās izmaksas palielināsies (daudzkāršosies) salīdzinājumā ar centralizēta risinājuma izveidi un koplietošanas komponentu izmantošanu. Saskaņā ar koncepcijā veikto finanšu analīzi, maksimālie darbības izdevumi attiecībā uz uzturēšanas izmaksām decentralizētu risinājumu ieviešanas gadījumā var sasniegt pat 1020000 LVL gadā (skatīt pielikuma Nr.3. 7.2.2.punktu). Šīs izmaksas būs jāparedz iestāžu budžetā un jāsedz no valsts budžeta līdzekļiem. Savukārt attiecībā uz papīra dokumentu plūsmas un klātienē klientu pārvirzīšanu uz elektronisko plūsmu, koncepcijā veiktie aprēķini parāda, ko iestāžu maksimālais ieguvums realizējot Risinājumu var sasniegt pat 390 413 LVL gadā (skatīt 6.nodaļu).

1.2. Nesamazinās papīra dokumentu plūsma starp personām un iestādēm. VARAM pētījums parāda, ka elektroniskā dokumentu plūsma ir daudz lētāka kā papīra plūsma. Saskaņā ar koncepcijā veikto aprēķinu, fizisku un juridisku personu ieguvums pārejot uz elektronisko komunikāciju (aprēķini veikti tikai attiecībā uz dokumentu transportēšanas izdevumiem) ir vismaz 25096 LVL gadā.

1.3. Dokumentu aprites, procesu un to ietvaros veicamo darbību ātrums saglabājas esošajā līmenī.

1.4. Decentralizētiem risinājumiem būs decentralizēta uzturēšana, kas noslogos budžetu nākotnē.

2. Tehnoloģiju attīstība:

2.1. Netiek nodrošināts pilns vēršanās iestādē process un to ietvaros radīto elektronisko dokumentu dzīves cikls elektroniski vai arī tas tiek nodrošināts atsevišķu iestāžu ietvaros.

- 2.2. Elektronisko dokumentu plūsma tiek transportēta caur nedrošiem kanāliem.
- 2.3. Netiek veicināta elektronisko dokumentu aprīte ne tikai ar Latviju, bet arī ar ES dalībvalstīm.
- 2.4. Joprojām pastāv ierobežotas iespējas personai vērsties iestādē elektroniski, sūtot informāciju, kas satur sensitīvus vai fizisko personu datus un nav iespējams veikt dokumentu nosūtīšanu/ saņemšanu drošā veidā.
- 2.5. Ja iestādes līdzīgus risinājumus realizē katra atsevišķi, tad tehnoloģiskā sadrumstalotība palielinās, vienota kontaktpunkta izveides iespēja samazinās, tiek samazināta elektronisko dokumentu aprītes iespējamība gan valsts iekšienē, gan ar citām valstīm, jo, integrējot katru risinājumu atsevišķi, integrācijas process būs dārgs un sarežģīts, papildus tam informācijas aprītes nodrošināšanai tiks izmantoti dažādi standarti, kas praktiski padara neiespēju sistēmu savstarpējo integrāciju.
- 2.6. Ir sarežģīti un dārgi ieviest izmaiņas vairākās sistēmās vienlaicīgi, ja šādu izmaiņu nepieciešamība kļūst obligāta, piemēram, stājoties spēkā atbilstošam normatīvajam aktam.
- 2.7. Tiek izstrādāti dublējoši risinājumi.

3. Elektroniskās publiskās pārvaldes attīstība:

- 3.1. Personu uzticamība iestādēm saglabājas esošajā līmenī.
- 3.2. Iestādes iespējas sasniegt personu un personas iespējas sasniegt iestādi saglabājas esošajā līmenī.
- 3.3. Papīra veidā sūtītu un saņemtu dokumentu īpatsvars saglabājas vismaz tādā pašā līmenī kā līdz šim.
- 3.4. Iestāžu un personu interese elektronizēt dokumentu aprītes procesus saglabājas esošajā līmenī.
- 3.5. Netiek īstenots VPA princips iedzīvotāju apkalpošanai elektroniskā vidē – saglabājas fragmentēta iedzīvotāju saziņa ar valsti. Ņemot vērā sarūkošo klātienē apkalpošanu un pārvešanu uz elektronisko vidi, netiek nodrošināta pietiekama iedzīvotāju apkalpošana elektroniskā vidē.
- 3.6. Netiks ieviests vienots risinājums oficiālai abpusējai komunikācijai starp valsti un personu elektroniskā vidē.

2. Konceptijas dokumentā lietotie termini, saīsinājumi un apzīmējumi

Definīcijas:

Iestāde	Iestāde, kas īsteno valsts pārvaldes vai pašvaldību funkcijas
E-pakalpojums	normatīvajos aktos noteiktie vai no tiem izrietošie materiālie vai nemateriālie labumi, ko iestāde sniedz pakalpojuma saņēmējam saistībā ar tās kompetencē esošu publiskās pārvaldes funkciju un uzdevumu izpildi
Portāls	Vienotais valsts un pašvaldību pakalpojumu portāls www.latvija.lv
DVS	Dokumentu vadības sistēma – elektroniska iestādes informācijas sistēma, kas var nodrošināt saņemto un nosūtīto dokumentu reģistrāciju, dokumentu aprites kontroli un elektronisku vai elektronizētu dokumentu uzglabāšanu un pārsūtīšanu
IKT	Informācijas komunikāciju tehnoloģija
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
ERAF	Eiropas Reģionālās attīstības fonds
DIV	VRAA īstenota projekta „Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vides izveide” ietvaros izstrādātā dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vide
E-pakalpojumu koplietošanas platforma	Kopdarbības vide, ko veido VRAA pārziņā esošais Portāls un VISS
Persona	Fiziska un juridiska persona
Kompetentā iestāde	Iestāde, kas, ja persona vērsusies iestādē, ir kompetenta sniegt atbildi par noteiktu tēmu
VISS	VRAA pārziņā esošs Valsts informācijas sistēmu savietotājs
VRAA	Valsts reģionālās attīstības aģentūra
IS	Informācijas sistēma
VISS IDDV	Iestādes darbinieka darba vide VISS
Portāla IDV	Portāla lietotāja darba vide
Atbalsta dienests	Iestāžu darbinieki, kas plānotās sistēmas ietvaros pirms ziņojuma sūtīšanas kompetentajai iestādei, apstrādā saņemto dokumentu.
Sistēma	Plānotā projekta „Centralizēts elektronisks pieteikums iestādei” ietvaros veidojamā informācijas sistēma, kura tiks izmantota personu un publisko pārvalžu iestāžu savstarpējās komunikācijas nodrošināšanai, nodrošinot elektronisku vērsanos iestādē, atbildes sniegšanu, pieteikumu apstrādi un nodrošinot dokumenta darba plūsmas kvalitātes kontroli.

3. Esošās situācijas apraksts

Konceptijas dokumenta 3.nodaļā ir sniegta informāciju par esošo situāciju, kura ir saistīta ar esošajiem procesiem, tajos iesaistītajām personām, esošo sistēmu, kā arī esošo tiesisko regulējumu un politikas dokumentiem.

3.1. Esošie procesi

Persona iesniedz pieteikumu iestādei

Šī procesa mērķis ir veikt nepieciešamās darbības (piemēram, sagatavot pieteikumu), lai vērstos pie kompetentās iestādes. Procesu rezultāts ir pabeigts vērsšanās process kompetentajā iestādē.

Šī procesa pārzinis ir persona. Persona iestādē vēršas personīgi vai attālināti (pašrocīgi vai izmantojot sev pieejamo programnodrošinājumu vai, ja vēršanos iestādē nodrošina konkrēts e-pakalpojums, izmantojot speciālas tiešsaistes formas specializēta e-pakalpojuma ietvaros). Ja vēršanās procesa rezultātā iestādei tiek iesniegts elektronisks pieteikums (iesniegums), tad, lai uz pieteikumu iestādei būtu jāatbild Iesnieguma likumā noteiktajā kārtībā, pieteikumam jābūt sagatavotam atbilstoši Iesnieguma likumā noteiktajām prasībām. Esošajā situācijā Portālā pieejamo atsevišķu e-pakalpojumu funkcionalitāte nodrošina elektronisku pieteikumu iesniegšanu kompetentajā iestādē. Papildus tam VRAA īstenotā projekta „Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vides izveide” ietvaros tiek veidota droša dokumentu aprites vide un e-pakalpojums, kura ietvaros tiks nodrošināta iespēja Portāla lietotājam iesniegt jautājumu iestādei un saņemt atbildi Portāla IDV.

Personai, kura vēršas iestādē izmantojot pastu vai elektroniski, ir jāuzzina, kura ir kompetentā iestāde, iestādes adresi un iespējamās pieteikuma iesniegšanas veidus. Personai nav svarīgi, kura ir kompetentā iestāde, bet gan ir svarīgi saņemt nepieciešamo atbildi. Šobrīd kompetentās iestādes noskaidrošana ir sarežģīta. Šo informāciju persona parasti meklē internetā (atsevišķas iestādes mājas lapā, citās interneta vietnēs, kuras nodrošina adresāta informācijas uzkrāšanu), kur informācija bieži vien nav aktuāla un dažādās iestāžu mājas lapās izkārtota dažādos veidos vai arī jānoskaidro informācija zvanot iestādei. VRAA īstenotā projekta „Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vides izveide” ietvaros tiks izveidots vienkāršs iestāžu-adresātu saraksts par kura aktualitāti būs atbildīgas pašas iestādes un sākotnēji netiks nodrošināta šī saraksta efektīva un automatizēta kvalitātes kontrole.

Lai vērstos iestādē pa pastu, personai ir jāgatavo papīra vēstule, jāievieto aploksnē, jāuzlīmē pastmarka un jānogādā vēstule līdz pasta pastkastei.

Lai persona saņemtu apliecinājumu, ka vēstule ir tikusi nosūtīta konkrētam adresātam, personai ir jānosūta ierakstīta vēstule. Lai nosūtītu ierakstītu vēstuli, personai ir jādodas uz pasta klientu apkalpošanas centru, kurš par atbilstošu samaksu izsniedz apliecinājumu, ka vēstule tiks nosūtīta. Par papildus samaksu pasts piedāvā informēt personu par faktu, kad vēstule ir piegādāta adresātam.

Pasta izmaksas, kas saistītas ar vēstuļu nosūtīšanu, kurām svars nepārsniedz 20 gramus fiziskām personām, ir šādas (http://www.pasts.lv/lv/uzzinat/Pasta_pakalpojumu_tarifi/tarifu-gramata.html#p111):

Izmaksu pozīcija	Cena (Ls) rēķinot uz vienu pieteikumu
Vienkārša vēstule	0,35
Ierakstīta vēstule	0,98
Apdrošināta vēstule	1.55
Paziņojums par izsniegšanu	1.24

Papildus izmaksas vēstules nosūtīšanai

Izmaksu pozīcija	Cena (Ls)
Aploksnis izmaksas	0,03
A4 formāta lapas izmaksas	0,005
Transporta izmaksas	atkarīgas no attāluma, transporta veida, utml.

Lai persona iestādē vērstos personīgi, ir jāgatavo papīra dokuments. Ja persona vēlēšies saņemt iestādes apliecinājumu par pieteikuma reģistrēšanu, jāgatavo divi dokumenta

eksemplāri. Jāmēro ceļš no dzīvesvietas līdz iestādei. Jāmēro ceļš no iestādes līdz dzīvesvietai.

Izmaksu pozīcija	Cena (Ls) rēķinot uz vienu pieteikumu
Transporta izmaksas	atkarīgas no attāluma, transporta veida, utml.
A4 formāta lapas izmaksas	0.01

Ja persona vēlas vērsties iestādē elektroniski, tad personai jānoskaidro, kādas elektroniskās pieteikuma iesniegšanas iespējas iestādē pastāv, izmantojot programnodrošinājumu, jā sagatavo elektronisks pieteikums un jānosūta iestādei. Atkarībā no iesniegšanas kanāla var tikt izmantota e-pasta sistēma, speciālas tiešsaistes formas iestādes mājas lapā vai specializēta e-pakalpojuma ietvaros piedāvātās iespējas. Iespējamās vērsšanās iestādē veidus persona pārsvarā var uzzināt tikai iestādes mājas lapā, taču katra konkrētā vērsšanās iestādē veida specifiku var noskaidrot tikai pašā iestādē, jo šobrīd attiecībā uz elektronisku vērsšanos iestādē, kura nav veikta atbilstoši Iesnieguma likumam (piemēram, pieteikums iesniegts elektroniski, bet nav parakstīts ar drošu elektronisko parakstu), iestāde, vadoties no situācijas, pati nosaka kārtību, kā atbildēt (vai vispār atbildēt, atbildes sniegšanas termiņu, utml. – Iesnieguma likuma 2.panta 4.punkts). Pie tam, šādā veidā vērsties iestādē iestāde nesniegs atbildi, kas satur sensitīvu vai personas datu informāciju.

Šobrīd, lai persona pārliecinātos, ka, izmantojot elektronisko pastu, vērsšanās iestādē ir fiksēta, iestādes uz personas elektroniskā pasta adresi, no kuras saņemts pieteikums, nosūta personai paziņojumu, ka vērsšanās ir fiksēta. Gadījumos, ja iestādes nesniedz apliecinājumu par konkrētu vērsšanās gadījumu, personai ir jāzvana uz iestādi. Automatizētu paziņojuma sūtīšanu par saņemtiem pieteikumiem pārsvarā nodrošina iestāžu mājas lapu funkcionalitāte vai specializētu e-pakalpojumu funkcionalitāte.

Elektroniska vērsšanās iestādē, kuras ietvaros netiek izmantots drošs elektroniskais paraksts, personai principā ir bezmaksas, ja pieņemam, ka personai ir piekļuve internetam, pieteikuma sagatavošanai tiek izmantots bezmaksas programnodrošinājums un bezmaksas e-pasts.

Zemāk norādītas izmaksas, ja tiek iesniegts ar drošu elektronisko parakstu parakstīts pieteikums:

Izmaksu pozīcija	Cena (Ls) rēķinot uz vienu pieteikumu
Viena virtuālā e-paraksta izmantošanas izmaksas	0,29

Saskaņā ar VARAM pētījumu ministrijās un to padotības iestādēs pusgada laikā (01.04.2010. – 30.09.2010.) pa pastu saņemto dokumentu skaits ir 272 932, no kuriem no fiziskām un juridiskām personām tiek saņemti aptuveni 200 000 (141000 juridisku personu un 59000 fizisku personu) papīra dokumenti, no kuriem vislielākā daļa ir iesniegumi, tomēr ir jāņem vērā, ka pētījuma rezultātā iegūtais dokumentu apjoms ir iegūts par 3 vasaras mēnešiem, kuros dokumentu aprites intensitāte ir vismazākā visa gada laikā.

Saskaņā ar VRAA pētījumu esošās situācijas izpēti ietvaros 2009.gadā veikto pētījumu tika aptaujātas 64% pašvaldību, kuras 2008.gadā papīra veidā saņēma 98.05 % dokumentu no kopējā saņemto dokumentu skaita jeb 464 000 papīra dokumentu.

Iestāde sagatavo un sniedz atbildi

Šī procesa mērķis ir nodrošināt darbības, kuras tiek iniciētas personai vērsties iestādē (atbildes sagatavošana un atbildes sniegšana). Procesā rezultāts ir sagatavota un sniegta atbilde. Iestāde nosaka iekšējo kārtību vērsšanās iestādē iniciēto darbību realizēšanai. Personai

iesniedzot pieteikumu, iestāde konstatē, vai uz konkrēto gadījumu attiecas Iesniegumu likums, vai atbildes sniegšana ir iestādes kompetencē. Parasti jebkurš vēršanās procesa ietvaros iesniegts elektroniski parakstīts dokuments, uzsākot tā apstrādi, tiek drukāts papīra veidā, pie tam vairākos eksemplāros, ja vienas iestādes ietvaros dokumenta apstrādē ir iesaistīti vairāki darbinieki. Arī papīra veidā saņemtam dokumentam tiek veidotas kserokopijas.

Vēršanās iestādē ietvaros saņemtie dokumenti un dokumenti, kas apliecina personai sniegtās atbildes, tiek reģistrēti iestāžu lietvedībā DVS, ja tāda iestādei ir, citādi elektroniskos reģistrācijas žurnālos vai papīra reģistrācijas žurnālos). Atbilstoši Iesniegumu likumam, vēršanās iestādē, kas nav veikta Iesnieguma likuma noteiktajā kārtībā (Iesnieguma likuma 2.panta 4.punkts), iestādes vadītājs var noteikt citu atbildes sniegšanas procedūru un atbildes var neregistrēt iestādes lietvedībā.

Iestādes vadītājs nosaka, kurai iestādes struktūrvienībai/darbiniekam ir jāgatavo atbilde uz saņemto pieteikumu, kā arī nosaka atbildes sniegšanas termiņu. Atbildīgā struktūrvienība/darbinieks sagatavo atbildi. Iestādes atbildes kvalitātes kontrole tiek nodrošināta veicot atbildes dokumenta saskaņošanu vīzēšanas procedūras veidā, kad ar sniegtās atbildes saturu iepazīstas dažāda līmeņa vadītāji un dažādu struktūrvienību darbinieki. Vīzētās gala atbildes dokumenta kontroli un parakstīšanu veic iestādes paraksttiesīgā persona (piemēram, iestādes vadītājs). Pēc atbildes parakstīšanas, atbilde tiek reģistrēta iestādes lietvedībā, piešķirot atbildes kārtas numuru un parakstīšanas datumu. Ja iestādē eksistēt tikai dokumentu reģistrācijas žurnāls, tad faktiski iestādes iekšienē eksistē tikai papīra dokumentu plūsma. Savukārt, ja iestādei ir DVS, tad ierastā prakse ir tāda, ka iestādē faktiski eksistē dubultā dokumentu plūsma – dokuments tiek sagatavots elektroniskā veidā, vīzēšanas process un parakstīšanas process tiek veikts papīra veidā un noslēgumā, pamatojoties uz papīra parakstīšanas rezultātu, tiek parakstīta dokumenta elektroniskā versija. Vizētā un parakstītā dokumenta papīra versija tiek ievietota mapē iestādē, bet elektroniski parakstītais dokuments tiek saglabāts DVS. Viens no iemesliem dubultās dokumentu plūsmas eksistencei ir tas, ka iestādei nav atbilstošas DVS, kas nodrošina atbilstošu funkcionalitāti, tomēr no VARAM veiktā pētījuma ir jāsecina, ka lielai daļai ministriju, kuras nesūta elektroniski parakstītus dokumentus, DVS atbalsta nosūtāmo dokumentu projektu elektronisku saskaņošanu un versiju uzturēšanu, bet šī DVS funkcionalitāte netiek izmantota. Eksistē arī labās prakses piemēri, kad iestādē dubultā dokumentu plūsma netiek veikta, jo iestādes DVS nodrošina tādu funkcionalitāti, kas ļauj veikt pilnu dokumentu elektronisku apstrādes ciklu līdz dokumentu nosūtīšanai adresātam un iestāde pilnā mērā izmanto šo funkcionalitāti (piemēram, Veselības ministrija, Uzturlīdzekļu garantijas fonda administrācija un Rīgas pilsētas pašvaldība).

VRAA īstenotā projekta „Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vides izveide” ietvaros tiks papildināta esošā VISS IDDV, lai iestāde spētu saņemt caur Portālu adresētus pieteikumus. VISS IDDV tiks nodrošināta saņemto pieteikumu saglabāšana un atbildes gatavošana. Ja iestādes DVS būs integrēta ar DIV, tad saņemt pieteikumu un sniegt atbildi iestādei būs iespēja no savas DVS.

Papildus vēršanās iestādē iniciēto darbību process un tā nianse ir aprakstītas šī dokumenta 1.sadaļā „Īss satura izklāsts”.

Zemāk norādītas pasta izmaksas iestādei papīra dokumentu nosūtīšanai:

Izmaksu pozīcija	Cena (Ls) rēķinot uz vienu pieteikumu
Vienkārša vēstule	0,35
Ierakstīta vēstule	0,98

Apdrošināta vēstule	1.55
Paziņojums par izsniegšanu	1.24

Papildus izmaksas papīra dokumentu nosūtīšanai:

Izmaksu pozīcija	Cena (Ls)
Aploksnes izmaksas	0,03
A4 formāta lapas izmaksas	0,005
Transporta izmaksas	atkarīgas no attāluma, transporta veida, utml.

Zemāk norādītas iestādes izmaksas elektroniski parakstītas atbildes nosūtīšanai, pieņemot, ka visas atbildes tiek parakstītas ar drošu elektronisko parakstu:

Izmaksu pozīcija	Cena (Ls)
E-paraksta izmaksa	0,15*

* aprēķins ņemts no VARAM pētījuma.

Zemāk ir norādīta informācija no VARAM pētījuma (par laika posmu 01.04.2010. – 30.09.2010):

1. Gandrīz puse ministriju un to padotības iestāžu DVS neatbalsta nosūtāmā dokumenta projekta elektronisku parakstīšanu, bet arī puse šo funkciju neizmanto.
2. Juridiskām personām un fiziskām personām ir tikuši nosūtīti 160 000 (101000 juridiskām personām, un 59000 fiziskām personām) papīra dokumentu.
3. Ministrijām, padotības iestādēm un pašvaldībām tiek nosūtīti 101 000 (73000 ministrijām un padotības iestādēm un 28000 pašvaldībām) dokumenti, jeb kopumā 42 % no visiem papīrā sūtītiem dokumentiem.
4. No juridiskām un fiziskām personām iestādēs tiek saņemti 200 000 dokumentu (141 000 no juridiskām personām un 59 000 no fiziskām).
5. No ministrijām, padotības iestādēm un pašvaldībām tiek nosūtīti 132 000 (108 000 ministrijas un padotības iestādes un 24 000 pašvaldības) dokumenti. Kopumā tiek saņemti 39 % papīra dokumentu.
6. Praksē ir gadījumi, kad persona nosūta iestādei dokumentu elektroniskā formā, bet atpakaļ no iestādes tiek saņemta atbilde papīra formā.
7. Iestādēs saņemto dokumentu skaits pa pastu ir 272 932, bet nosūtāmo dokumentu skaits pa pastu ir 520 722.
8. No visu iestādēs nosūtīto dokumentu kopskaita elektroniski tiek nosūtīti 14 %.

Pieteikuma apstrādes procesa kvalitātes kontrole

Šī procesa mērķis ir nodrošināt kvalitatīvu atbildi, kura tiek sniegta normatīvajos aktos vai iestādes iekšējā kārtībā noteiktajos termiņos. Procesā rezultāts ir kvalitatīva un termiņā sniegta atbilde. Šobrīd darbību realizēšanas kvalitātes kontrole gan no personas puses, gan no iestādes puses tiek nodrošināta pilnībā manuāli.

Lai persona noskaidrotu vēršanās iestādē iniciēto darbību realizēšanas statusu, personai ir iestādei jāuzdod jautājums: pārsvarā elektroniski, izmantojot e-pasta sūtījumu vai izmantojot telekomunikācijas līdzekļus.

Lai iestāde noskaidrotu kompetentajai iestādei pārsūtīta pieteikuma daļas apstrādes procesa statusu, uz kuru tai jāsniedz atbilde, iestādei jāveic līdzīgs scenārijs kā personai.

Esošais mehānisms ir laikietilpīgs un samērā ilgs, turklāt statusa noskaidrošana pēc iestādes darba laika vai arī brīvdienās un svētku dienās nav iespējama.

VRAA realizēta projekta „Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vides izveide” ietvaros izstrādātie VISS IDDV un Portāla IDV papildinājumi nodrošinās informācijas izsekošanu par pieteikuma statusu (iesniegts, saņemta atbilde).

Pieteikuma iesniegšanas, atbildes saņemšanas process E-pakalpojumu koplietošanas platformas ietvaros

Šī procesa mērķis ir nodrošināt darbību realizēšanas procesu e-pakalpojumu koplietošanas platformā. Procesā rezultāts ir kvalitatīvi sagatavota un savlaicīgi sniegta atbilde. Šobrīd E-pakalpojumu koplietošanas platforma nodrošina pieteikumu iesniegšanas procesu un informācijas pieprasījumu veikšanu atsevišķu Portālā pieejamo e-pakalpojumu ietvaros, kuru funkcionalitāte nodrošina iespēju vērsties iestādē elektroniski, sagatavot elektronisku pieprasījumu, veikt pieprasījuma elektronisku parakstīšanu ar drošu elektronisko parakstu un pieprasījuma nosūtīšanu iestādes informācijas sistēmai (piemēram, lietvedībai), nosūtot ar elektronisko parakstu parakstīto pieteikumu uz iestādes e-pastu vai izmantojot sistēmas sistēma risinājumu, vai nosūtot iestādei darba uzdevumu uz VISS IDDV. Šobrīd katra pieteikuma iesniegšanas procesa plūsmas un tiešsaistes formas realizēšana norit atsevišķas e-pakalpojuma izstrādes ietvaros, e-pakalpojuma funkcionalitāti nevar izmantot atkārtoti un iestādei, plānojot elektronisku pieteikumu iesniegšanu, ir jāreķinās ar jauna e-pakalpojuma izstrādes procesu un izmaksām.

E-pakalpojumi, kuru ietvaros var iesniegt parakstītu pieteikumu, ir pieejami tikai identificētām fiziskām personām. E-pakalpojumi, kuru ietvaros tiek veikts informācijas pieprasījums no kādas IS, ir pieejams gan identificētai, gan anonīmai fiziskajai personai. Šobrīd Portāls nodrošina fiziskas personas identifikāciju ar internetbankām, mobilo ID, e-parakstu un elektroniskās identifikācijas (eID) karti. Visi identificētas fiziskas personas e-pakalpojumu pieprasījumi, kuru ietvaros ir ticis iesniegts elektroniskais pieteikums vai veikts informācijas pieprasījums no kādas IS, tiek saglabāti fiziskas personas Portāla IDV.

Katra atsevišķā e-pakalpojumu funkcionalitāte ir nodrošināt fiziskas personas informēšanu par vērsšanās iestādē iniciēto darbību realizēšanas procesa statusu. Portāla funkcionalitāte ir attēlot procesa statusu. Portāls spēj nodrošināt procesa statusu paziņojumu sniegšanu Portāla IDV kā arī nosūtīt paziņojumu uz fiziskas personas e-pastu.

Attiecībā uz elektronisku vērsanos iestādē e-pakalpojumu koplietošanas platforma nodrošina e-pakalpojuma pieprasīšanu, savukārt e-pakalpojuma rezultāta sniegšanu (piemēram, atbildes sniegšana) nodrošina iestāde, kuras e-pakalpojums Portālā ir ticis pieprasīts. Attiecībā uz informācijas pieprasījumiem no kādas IS, e-pakalpojumu koplietošanas platforma nodrošina gan informācijas pieprasīšanu, gan e-pakalpojuma rezultāta sniegšanu.

Praksē eksistē situācijas, kad persona vērsas Portālā, nosūtot e-pastu uz oficiālo Portāla e-pasta adresi. Šajā gadījumā VRAA darbinieks, sadarbojoties ar iestādi, uz kuru attiecas iesniegtais elektroniskais pieteikums, veic atbildes sagatavošanu personai. Sarakste starp VRAA un iestādi tiek nodrošināta ar e-pasta starpniecību.

VPA darbības īstenošana elektroniskā vidē

VRAA realizēta projekta „Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vides izveide” ietvaros izstrādātie VISS IDDV un Portāla IDV papildinājumi nodrošinās pamat funkcionalitāti un komponentes VPA darbības principu realizēšanai elektroniskā vidē, kurus nākotnē būs iespēja kombinēt, attīstīt un pielāgot atbilstoši iestāžu un VPA darbības nodrošināšanas vajadzībām.

Deklarētā elektroniskā adrese

Katra valsts pārvaldes iestāde turpina saziņu ar privātpersonām līdz šim ierastajā veidā – ar drukāta dokumenta un pasta pakalpojumu izmantošanas starpniecību, tērējot tam nesamērīgi daudz resursu, turpina praksi elektronisku saziņu ar privātpersonu uzsākt tikai pēc privātpersonas iniciatīvas. Saziņas procesa efektīvizēšana un resursu lietderīgāka izmantošana ir atkarīga no katras atsevišķas valsts pārvaldes iestādes iniciatīvas. Elektroniskā saziņa ar privātpersonu tiek veikta pēc dažādām metodoloģijām, netiek organizēta centralizēti. Valstī netiek īstenots vienots tiesiskais regulējums. VRAA realizētā projekta „Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vides izveide” ietvaros tiek radīts vienots informācijas transporta risinājums elektroniskai saziņai ar privātpersonām - DIV.

Citu valstu elektronisko parakstu pārbaude

Šobrīd praksē pastāv ierobežota citu valstu elektronisko parakstu pārbaude – esošie e-paraksta pārbaudes mehānismi ir sarežģīti (izpildāmi manuāli, valodas barjera, nav skaidrs vai atbilstošais elektroniskais paraksts ir uzticams attiecīgajā Eiropas Savienības dalībvalstī, utml.).

Latvijas uzticama sertifikācijas pakalpojuma sniedzēja programmatūra nodrošina tikai Latvijas uzticama sertifikācijas pakalpojuma sniedzēja droša elektroniskā paraksta pārbaudi.

VRAA realizētā projekta „Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vides izveide” ietvaros tiek radīts E-parakstītājs, kurš tehniski spēs pārbaudīt noteikta standarta elektroniskos parakstus.

3.2. Esošajos procesos iesaistītās personas

Šobrīd esošajos procesos ir iesaistītas šādas personas:

- 1) persona, kas iesniedz pieteikumu un saņem atbildi
- 2) iestādes darbinieki, kuri tiek iesaistīti vērsšanās iestādē iniciēto darbību realizēšanas procesā
- 3) VRAA

Personas loma esošajā procesā ir vērsties iestādē, pirms tam sagatavojot pieteikumu. Persona var būt gan Latvijas, gan ārvalstu persona.

Iestāžu darbinieku loma esošajā procesā ir nodrošināt pieteikuma, atbildes un citas dokumentācijas, kas saistīta ar vērsšanās iestādē iniciēto darbību realizēšanu, reģistrēšanu iestādes dokumentu reģistrā (DVS, elektroniskajos vai papīra žurnālos) un nodrošināt citu vērsšanās iestādē iniciēto darbību realizēšanu (iesniegto pieteikumu apstrādi un atbildes sagatavošanu personai), kā arī nodrošināt iestādes informācijas sistēmu, kura ir iesaistītas esošo procesu nodrošināšanā, pārvaldību. Tie ir iestāžu kompetento struktūrvienību darbinieki, kas veic atbildes sagatavošanu, darbinieki, kas veic atbildes kvalitātes kontroli (kompetento struktūrvienību vadītāji) un iestādes paraksttiesīgā persona (piemēram, vadītājs), kura, pirms atbildes sūtīšanas personai, nepieciešamības gadījumā paraksta atbildes dokumentu. Tie ir iestāžu sistēmu administratori, kuri nodrošina informācijas sistēmu pārvaldību – uzturēšanu, pārraudzību, vadību.

VRAA realizētā projekta „Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vides izveide” ietvaros sistēmas uzturēšanu (VISS IDDV) nodrošinās VRAA, savukārt iestāžu darbiniekiem būs pienākums caur Portāla IDV iesniegtu pieteikumu pieņemt, veikt tā apstrādi VISS IDDV vai savā informācijas sistēmā un sniegt atbildi personai.

Saskaņā ar Centrālās statistikas datiem, Latvijā uz 2012.gada aprīli bija 2.21 miljons iedzīvotāju (<http://www.csb.gov.lv/statistikas-temas/iedzivotaji-galvenie-raditaji-30260.html>). Savukārt uz 22.05.2012. ekonomiski aktīvo iedzīvotāju skaits bija 1.024 miljoni (<http://www.csb.gov.lv/ekonomiski-aktivo-iedzivotaju-skaits-pec-dzimuma>).

Saskaņā ar Lursoft sniegto informāciju uz 13.06.2012. komercreģistrā ir reģistrēti aktīvi 141 890 komersanti (<http://www.lursoft.lv/lursoft-statistika/Komercregistra-registreto-komersantu-un-to-filialu-sadalijums-pa-uznemejdarbibas-formam&id=197>).

Saskaņā ar VARAM pētījumu ministrijās un to padotības iestādēs lietvedībā bija nodarbināti apmēram 743 darbinieki.

Latvijā kopā ir 119 vietējās pašvaldības un republikas nozīmes pilsētu pašvaldības. Katrā vietējā un republikas pilsētas pašvaldībā ir vismaz viens lietvedis un viens sistēmu administrators.

Saskaņā ar informāciju Tiešās pārvaldes iestāžu datu bāzē Latvijā ir 15 augstākās valsts tiešās pārvaldes iestādes un 293 padotības iestādes (<http://tpi.mk.gov.lv/ui/>), kurā katrā ir vismaz viens sistēmas administrators.

Šobrīd VISS IDDV ir nodrošināta elektroniska darba vieta visām publiskās pārvaldes iestādēm un vietējām pašvaldībām un to iestādēm.

Attiecībā uz vēršanās iestādē iniciēto darbību realizēšanas procesu nodrošināšanu e-pakalpojumu koplietošanas platformā, lai personu nodrošinātu ar aktuālu informāciju par pieteikuma iesniegšanas veidiem un adresātiem, kuriem var adresēt pieteikumu, iestādes darbinieka pienākums ir Publisko pakalpojumu katalogu nodrošināt ar informāciju par iestādes sniegtajiem pakalpojumiem un iestādes kontaktinformāciju, kā arī nodrošināt informācijas aktualitāti. Ja iestāde, izmantojot e-pakalpojumu koplietošanas platformu, nodrošina e-pakalpojumu, tad iestādes pienākums ir nodrošināt aktuālu e-pakalpojumu informāciju un nepieciešamās darbības iestādes pusē, lai nodrošinātu e-pakalpojuma darbību (piemēram, iniciēto darbību realizēšanas procesu nodrošināšana). VRAA realizētā projekta „Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vides izveide” ietvaros iestādei būs pienākums uzturēt aktuālu savu adresācijas informāciju.

VRAA administratoru uzdevums ir uzturēt E-pakalpojumu platformas darbību, lai nodrošinātu Publiskā pakalpojumu kataloga un e-pakalpojumu darbību. VRAA uzdevums būs uzturēt arī DIV.

VRAA papildus veic Publisko pakalpojumu katalogā definēto Valsts pārvaldes pakalpojumu aprakstu kvalitātes kontroli un sniedz konsultatīvu atbalstu iestāžu darbiniekiem un fiziskām un juridiskām personām, saistībā ar publisko pakalpojumu kataloga un e-pakalpojumu izmantošanas iespējām.

Esošo sistēmu šobrīd var lietot personas, kurām Portālā tiek nodrošināta darba vieta, kā arī elektronisku pieteikumu var iesniegt izmantojot e-pastu, (oficiālā Portāla e-pasta adrese).

Juridiskas personas esošo sistēmu var izmantot tik lielā mērā, cik nosūtīt elektronisku pieteikumu uz Portāla oficiālo e-pasta adresi.

Savukārt atsevišķu Portālā izvietotu e-pakalpojumu funkcionalitāte nodrošina to, ka persona var sagatavot elektronisku pieteikumu un elektroniski vērsties konkrētā iestādē konkrēta e-pakalpojumu ietvaros. VRAA realizētā projekta „Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vides izveide” ietvaros izveidotā e-pakalpojuma ietvaros personai būs iespēja vērsties jebkurā valsts pārvaldes un pašvaldību iestādē.

Papildus fiziska persona e-pakalpojumu ietvaros var veikt informācijas pieprasījumus no konkrētas IS un publisko pakalpojumu katalogu izmantot kā informācijas avotu, lai uzzinātu iestādes sniegtos pakalpojumu, pakalpojumu būtību, iespējamās vēršanās iestādē veidus un citu iestādes informāciju.

Esošās sistēmas sniegtās iespējas iestādēm un iedzīvotājiem attiecībā uz vēršanās iestādē procesiem:

1) PPK izmantošana informācijas iegūšanai par pakalpojumiem, pieteikumu iesniegšanas veidiem.

2) E-pakalpojumu izmantošana, sagatavojot elektronisku pieteikumu un vērsties iestādē.

3) Atbalsta dienesta pakalpojums, veicot konsultācijas par e-pakalpojumu koplietošanas platformas izmantošanu.

4) Elektroniska pieteikuma iesūtīšanas iespēja uz Portāla e-pastu par jebkuru publiskā pakalpojuma katalogā definēto Valsts pārvaldes pakalpojumu vai e-pakalpojumu koplietošanas platformas izmantošanas iespējām.

5) Autentifikācija – iestāžu un fizisku personu autentifikācijas nodrošināšana.

6) Maksājumi – samaksas funkcionalitātes nodrošināšana e-pakalpojumu ietvaros, kuru rezultāta iegūšanai ir jāveic maksājums.

7) Nodrošināta iedzīvotāja darba vieta Portālā, kurā tiek uzkrāta informācija par fiziskas personas pieprasītajiem e-pakalpojumiem. VRAA realizētā projekta „Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vides izveide” ietvaros tiks nodrošināta iespēja saņemt atbildi uz iesniegto pieteikumu iestādei.

8) Nodrošināta darba vieta VISS iestādes darbiniekiem (IDDV), kurā iestādei ir iespēja veikt pakalpojumu aprakstīšanu, saņemt dažāda veida atskaites, kā arī e-pakalpojumu ietvaros, veikt e-pakalpojuma rezultāta apstrādes procesu. VRAA realizētā projekta „Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vides izveide” ietvaros tiks nodrošināta iespēja veikt saņemto pieteikumu apstrādi un atbildes sniegšanu.

9) VRAA realizētā projekta „Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vides izveide” ietvaros tiks izveidota DIV, kuru varēs izmantot informācijas transportēšanai no VISS IDDV un iestādes DVS.

Lai iestādes darbinieks iegūtu tiesības izmantot IDDV, iestādei jāvienojas par IDDV izmantošanu ar VRAA (<http://www.vraa.gov.lv/lv/katalogs/>).

Savukārt ja ir vēlme izmantot e-pakalpojumu vai kādu e-pakalpojumu koplietošanas platformas koplietošanas komponenti, iestādei ir jāslēdz starpresoru vienošanās ar VRAA par e-pakalpojumu platformas izmantošanu.

DIV kā transportēšanas kanālu nosaka 2005.gada 28.jūnija Ministru kabineta noteikumi Nr.473 "Elektronisko dokumentu izstrādāšanas, noformēšanas, glabāšanas un aprites kārtība valsts un

pašvaldību iestādēs un kārtība, kādā notiek elektronisko dokumentu aprīte starp valsts un pašvaldību iestādēm vai starp šīm iestādēm un fiziskajām un juridiskajām personām".

3.3. Esošā sistēma

Esošā sistēma pamatā sastāv no šādām sastāvdaļām:

- 1) Esošā e-pakalpojumu koplietošanas platforma:
 - a. VISS IDDV
 - b. Portāla IDV
 - c. Koplietošanas komponentes: autentifikācijas modulis, informācijas sistēmu servisi datu apmaiņai ar valsts reģistriem, u.c.;
 - d. E-pakalpojumi
 - e. PPK
- 2) VRAA kā starpnieks uz Portāla e-pastu saņemtu pieteikumu pārsūtīšanai citām iestādēm.
- 3) VRAA realizētā projekta „Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vides izveide” ietvaros veidotās komponentes – DIV, e-pakalpojums pieteikumu iesniegšanai valsts un pašvaldību iestādēm, e-parakstītājs.

VISS IDDV

VRAA nodrošina funkcionālu iestādes darbinieka darba vietu, kas ļauj administrēt un apstrādāt attiecīgā izveidotā e-pakalpojuma ietvaros saņemto informāciju un atvieglo iestādes darbiniekiem pieprasījumu apstrādi.

Portāla IDV

Aģentūra nodrošina funkcionālu Portāla lietotāja darba vietu, kas ļauj administrēt lietotāja personīgo informāciju, apskatīt izpildīto e-pakalpojumu gadījumus, e-pakalpojumu rezultātus, apskatīto nosūtītos un saņemtos ziņojumus atsevišķu e-pakalpojumu ietvaros.

E-pakalpojumi

Iestāžu izveidoti e-pakalpojumi, kas ir specifiski iestāžu biznesa vajadzībām un kuru ietvaros ir iespējas iesniegt pieprasījumu iestādei elektroniski.

Autentifikācijas modulis

Lai nodrošinātu fizisku personu autentifikāciju, Portālā ir nodrošināta sasaiste ar kredītiestāžu internetbankām, „mobilais ID” risinājumu, elektroniskā paraksta risinājumu e-me un elektroniskās identifikācijas karti (autentifikācijas servisa sniedzējiem).

Lai saņemtu informāciju no autentifikācijas servisu sniedzējiem, nepieciešamības gadījumā ar tiem tiek slēgti līgumi.

IS servisi datu apmaiņai ar valsts sistēmām

Šobrīd izveidoti IS servisi datu apmaiņai ar Iedzīvotāju reģistru un Uzņēmumu reģistru, kuri tiek izmantoti pieteikumu iesniegšanai atsevišķu e-pakalpojumu darbības ietvaros.

PPK

Lai nodrošinātu informācijas iegūšanu par iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem un iestāžu kontaktinformāciju un informē par pieteikumu iesniegšanas un atbildes saņemšanas kanāliem, katra iestāde pati veic pakalpojumu definēšanu publisko pakalpojumu katalogā. Visa publiskā pakalpojuma kataloga (PPK) informācija tiek uzglabāta e-pakalpojumu koplietošanas platformā un to var izmantot gan iestādes, gan PPK lietotāji.

Papildus šobrīd PPK ir aprakstīti pakalpojumi saskaņā ar Brīvas pakalpojumu sniegšanas likumu, kurā iekļautas tiesību normas, kas izriet no Eiropas Parlamenta un Padomes 2006.gada 12.decembra direktīvas Nr. 2006/123/EK par pakalpojumiem iekšējā tirgū.

VRAA

Šobrīd vērsties iestādē par PPK definētajiem pakalpojumiem personai ir divu veidu iespēja: uz pakalpojuma aprakstā norādīto pakalpojuma turētāja vēršanās kanālu (tālrunis, e-pasts) vai arī uz Portāla e-pastu. Šajā gadījumā Portāla atbalsta dienests, saņemot pieteikumu uz Portāla e-pastu, izvērtē, vai konkrētā vēršanās pie atbalsta dienesta par konkrēto pakalpojumu var izraisīt turpmākas darbības, kas varētu ierosināt iesnieguma izskatīšanas procesu Iesnieguma likuma izpratnē. Ja Portāla atbalsta dienests konstatē, ka vēršanās var ierosināt iesnieguma izskatīšanas procesu, tad e-pasts tiek pārsūtīt kompetentajai iestādei, izmantojot VRAA e-pasta sistēmu. Šajā situācijā kompetentajai iestādei jānodrošina atbildes gatavošana un jānosūta tā Atbalsta dienestam, kurš tālāk nosūta informāciju pieteikuma iesniedzējam. Izsūtītie e-pasti tiek uzkrāti VRAA e-pastu sistēmā. VRAA e-pasta sistēma ir ārēja sistēma, kura ir atbalsta elements E-pakalpojumu koplietošanas platformai, kura šobrīd kā viens no vēršanās iestādē kanāliem palīdz iedzīvotājam vērsties iestādē par PPK definēto pakalpojumu un saņemt atbildi uz iesniegto pieteikumu.

Informācijas apmaiņa starp iestādi un Atbalsta dienestu e-pasta formā norit atbilstoši Valsts pārvaldes iekārtas likumam, jo likuma VII nodaļa paredz un regulē sadarbību valsts pārvaldē. Lai nodrošinātu informācijas apmaiņu starp iestādi un VRAA e-pakalpojumu ietvaros, starp iestādi un VRAA tiek slēgta jumta vienošanās par e-pakalpojumu koplietošanas platformas izmantošanu un sadarbības līgumi par konkrēta pakalpojuma darbināšanu, kuru ietvaros tiek noteikta sadarbības kārtība, pušu pienākumi un atbildība.

DIV

Informācijas transportēšanas mehānisms, kurš nodrošina drošu informācijas pārsūtīšanu, garantētu ziņojuma piegādi starp informācijas sistēmām.

E-pakalpojums pieteikumu iesniegšanai valsts un pašvaldību iestādēm

VRAA realizētā projekta „Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vides izveide” ietvaros personai tiks nodrošināt vēl viens kanāls pieteikuma iesniegšanai iestāde – e-pakalpojums, kura ietvaros persona varēs iesniegt pieteikumu jebkurai valsts un pašvaldību iestādei un saņemt atbildi Portāla IDV. Lai nodrošinātu šī e-pakalpojuma darbību iestādei būs jāuztur aktuāla iestādes adresācijas informācija un jādefinē tēmas, par kurām persona varēs iesniegt iesniegumu.

VRAA realizētā projekta „Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vides izveide” ietvaros iestādei būs pienākums pieņemt caur Portāla IDV saņemtos personas pieteikumus un sniegt uz tiem atbildi, jo to nosaka 2012.gada 15.martā pieņemtie grozījumi Iesniegumu likumā, kuri paredz, ka Iesniegumu likumu piemēro arī elektroniskā veidā saņemta iesnieguma izskatīšanai, ja iesniegumu iesniedz un personas identitāti pārbauda, izmantojot tiešsaistes formas, kuras pieejamas Vienotajā valsts un pašvaldību pakalpojumu portālā (www.latvija.lv).

VISS IDDV tiks papildināts, nodrošinot no personas saņemta pieteikuma apstrādi (pieteikumu reģistrēšanu, atbildes gatavošanu, atsevišķus kvalitātes kontroles elementus, iestādes darbinieku sadalījumu lomās, integrāciju ar DIV, pieteikumu un atbilžu uzglabāšanu u.c.).

E-parakstītājs

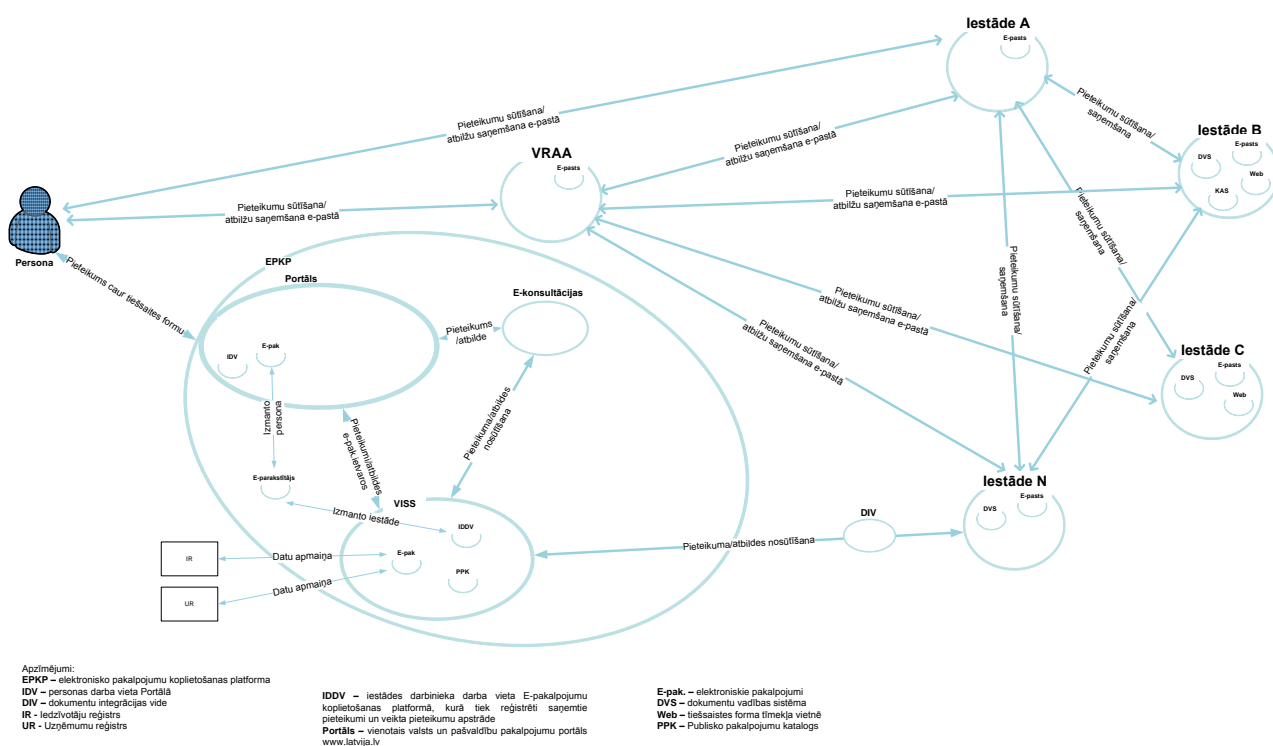
VRAA realizētā projekta ietvaros izstrādāts risinājums dokumentu parakstīšanas nodrošināšanai, kas sastāvēs no šādām galvenajām daļām: parakstīšanas un paraksta

pārbaudes funkcionalitāte, laika zīmogošanas serviss un lietojums instalācijai uz lietotāja datora, kas cieši sadarbosies ar pārlūkā integrētu dokumenta parakstīšanas atbalsta sīklietotni.

Esošās sistēmas ietvaros nav bijusi nepieciešamība un nav tikusi nodrošināta tehnoloģiska iespēja vērsšanās iestādē rezultātā radīto elektronisko dokumentu nodošanai Valsts arhīvā (tikai šobrīd tiek realizēts Valsts digitālā arhīva risinājums). Šobrīd arhivēšanas procesu organizē katra iestāde atsevišķi.

Esošās sistēmas darbības nodrošināšana tiek veikta divos līmeņos: 1.līmenī darbības nodrošināšanu veic VRAA administratori, savukārt 2.līmenī sistēmas uzturēšanu nodrošina ārpalpojums, kura ietvaros tiek slēgts līgums par sistēmas uzturēšanu.

Esošās sistēmas raksturojums



Attēls Nr.1 „Esošās sistēmas modelis”

3.4. Esošais tiesiskais regulējums

Informācijas apmaiņu regulē šādi normatīvie akti:

1.Brīvas pakalpojumu sniegšanas likums (pieņemts Saeimā 2010.gada 31.martā), kurš Portālu nodefinē kā Vienoto valsts un pašvaldību pakalpojumu portālu, kurā ir pieejama informācija par atbildīgajām iestādēm un to kompetenci, kā arī par darbībām, kas veicamas, lai saņemtu attiecīgās atbildīgās iestādes atļauju.

2. Ministru kabineta 2010.gada 25.maija noteikumi Nr.480 „Vienotā pakalpojumu portāla informācijas apmaiņas kārtība”, kuri nosaka, kā notiek informācijas apmaiņa starp vienotā pakalpojumu portāla pārziņi un atbildīgajām iestādēm, kā arī kārtību, kādā aktualizē

vienotajā pakalpojumu portālā ietvertu informāciju Brīvas pakalpojumu sniegšanas likuma piemērošanas jomā.

3.Valsts informācijas sistēmu likums (pieņemts Saeimā 2002.gada 2.maijā), kurš definē Valsts informācijas sistēmu savietotāju un nosaka tā lomu vienotās politikas valsts informācijas sistēmu attīstības un uzturēšanas jomā ietvaros.

4. Iesniegumu likums (pieņemts Saeimā 2007.gada 27.jūlijā) - nosaka kārtību, kādā privātpersona iesniedz un iestāde vai privātpersona, kas īsteno valsts pārvaldes uzdevumus, izskata dokumentu, kurā ietverts iestādes kompetencē esošs lūgums, sūdzība, priekšlikums vai jautājums un atbild uz to.

5. Informācijas atklātības likums (pieņemts Saeimā 1998.gada 29.oktobrī) - regulē to, lai sabiedrībai būtu pieejama informācija, kura ir iestādes rīcībā vai kuru iestādei atbilstoši tās kompetencei ir pienākums radīt. Šis likums nosaka vienotu kārtību, kādā privātpersonas ir tiesīgas iegūt informāciju iestādē un to izmantot.

6. Ministru kabineta 2011.gada 13.septembra noteikumi Nr.446 „Par Konceptiju par vienas pieturas aģentūras principa ieviešanu valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā” atbalsta koncepcijā ietvertu risinājumu, kurš portālu www.latvija.lv paredz kā vienoto valsts un pašvaldību pakalpojumu sniegšanas vietni elektroniskā vidē.

3.5. Esošie politikas dokumenti

Uz esošo sistēmu attiecas Elektroniskās pārvaldes attīstības plāns 2011.–2013.gadam (apstiprināts ar Ministru kabineta 2011.gada 25.maija rīkojumu Nr.218 (prot.Nr.31, 40.§), <http://www.raplm.gov.lv/uploads/filedir/eparv.pdf>). Plāna būtība ir atbilstoši ES izvirzītajām prioritātēm, arī Latvijā veicināt tādas e-pārvaldes izveidi, kas ir sabiedrībai atvērta un orientēta uz efektīvu pakalpojumu sniegšanu iedzīvotājiem un komersantiem. Plānotās sistēma mērķis ir vērsts, lai realizētu Elektroniskās pārvaldes attīstības plānā noteikto mērķi.

4. Izmaiņu pamatojums un būtība

Eiropas Parlamenta un Padomes 2006.gada 12.decembra direktīva Nr. 2006/123/EK par pakalpojumiem iekšējā tirgū nosaka, ka dalībvalstīm ir jāatvieglo un jāvienkāršo administratīvās procedūras pakalpojumu sniegšanai un saņemšanai.

Ieviešot pakalpojumu direktīvas prasības, Latvijā tika izstrādāts pasākumu plāns, kurš paredz komersantiem administratīvo procedūru, t.i. licenču, sertifikātu, reģistrācijas apliecību u.c., saņemšanas vienkāršošanu pakalpojumu sektorā (atļauju pārskatīšana, iesniedzamo dokumentu skaita samazināšana, elektroniskās dokumentu aprites ieviešana u.c.). Pasākumu plāns ir apstiprināts ar Ministru kabineta 2009.gada 4.februāra rīkojumu Nr.90 „Par Pasākumu plānu administratīvo procedūru vienkāršošanai pakalpojumu sniegšanas jomā saistībā ar Eiropas Parlamenta un Padomes 2006.gada 12.decembra Direktīvas 2006/123/EK par pakalpojumiem iekšējā tirgū ieviešanu”. Tas paredz 69 dažādus pasākumus uzņēmējdarbības vides uzlabošanai, kuru izpilde sniegs ievērojumu ieguldījumu pakalpojumu nozares liberalizēšanā. Kā svarīgākie plānotie pasākumi pakalpojumu tirgus tālākai pilnveidošanai ir vienas pieturas aģentūras ieviešana.

Ieviešot Pakalpojumu direktīvas prasības, katrā ES iekšējā tirgus dalībvalstī tika izveidoti vienotie kontaktpunkti (Points of Single Contact – PSC), izmantojot kurus, persona var saņemt interesējošo informāciju par Latvijā un citās ES valstīs izpildāmām prasībām pakalpojumu sniegšanai vai saņemšanai, kā arī nokārtot nepieciešamās administratīvās procedūras elektroniski.

Latvijā vienas pieturas aģentūras princips jeb vienotais kontaktpunkts ir ieviests, balstoties uz koncepciju „Vienas pieturas aģentūras principa ieviešana atbilstoši Eiropas Parlamenta un Padomes 2006.gada 12.decembra Direktīvā 2006/123/EK par pakalpojumiem iekšējā tirgū noteiktajām prasībām”, kura ir apstiprināta ar Ministru kabineta 2009.gada 28.maija rīkojumu

Nr.342. Par Latvijas vienoto kontaktpunktu ir izvēlēts vienotais valsts un pašvaldību pakalpojumu portāls www.latvija.lv. Ministru kabineta 2011.gada 13.septembra noteikumi Nr.446 „Par Konceptiju par vienas pieturas aģentūras principa ieviešanu valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā” atbalsta koncepcijā ietvertu risinājumu, kurš portālu www.latvija.lv paredz kā vienoto valsts un pašvaldību pakalpojumu sniegšanas vietni elektroniskā vidē. Vienotais kontaktpunkts personām sniedz iespēju vienuviet un elektroniski veikt procedūras, lai uzsāktu pakalpojumu sniegšanu un saņemšanu Latvijā. Lai realizētu šo kontaktpunktu ir jāievieš tehnoloģisks risinājums vienas pieturas aģentūras principu ieviešanai, t.sk. jānodrošina centralizēts abpusējas saziņas punkts valstij ar personu..

Eiropas Komisijas 2009.gada 16.oktobra lēmums 2009/767/EK par pasākumiem, lai veicinātu procedūru veikšanu elektroniski, izmantojot vienotos kontaktpunktus atbilstoši Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvai 2006/123/EK par pakalpojumiem iekšējā tirgū, veicina uz kvalificētu sertifikātu balstītu uzlabotu elektronisko parakstu pārrobežu izmantošanu un nosaka uzticama sertifikācijas pakalpojumu sniedzēju (turpmāk – USPS) saraksta izveidi un publicēšanu cilvēklasāmā formā. Eiropas komisijas 2010.gada 28.jūlija lēmums 2010/425/ES, ar ko groza Lēmumu 2009/767/EK attiecībā uz dalībvalstu pārraudzīto/akreditēto sertifikācijas pakalpojumu sniedzēju uzticamo sarakstu izveidi, uzturēšanu un publicēšanu, nosaka papildus prasības dalībvalstīm, tai skaitā, to, ka uzticamie saraksti jāizveido un jāpublicē gan cilvēklasāmā, gan mašīnapstrādājamā formā. Eiropas Komisijas 2011.gada 25.februāra lēmums 2011/130/ES (turpmāk – Lēmums 2011/130/ES), ar kuru nosaka minimālās prasības kompetento iestāžu elektroniski parakstītu dokumentu pārrobežu apstrādei saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2006/123/EK par pakalpojumiem iekšējā tirgū, pieņemts ar mērķi atvieglot elektronisko parakstu verifikāciju. Lai nodrošināt direktīvu prasību izpildi un lai pilnvērtīgi nodrošinātu Portālu, kā Latvijas vienotā kontaktpunkta darbību papildus ir nepieciešams ieviest „Uzticamu sertifikācijas pakalpojumu sniedzēju sarakstu” (skatīt. http://ec.europa.eu/information_society/policy/esignature/eu_legislation/trusted_lists/index_en.htm), kurš paredz informācijas nodrošināšanu par citu valstu uzticamu sertifikācijas pakalpojumu sniedzējiem, kā arī mehānismu citu valstu elektronisko parakstu pārbaudei, tādā veidā vienotajā kontaktpunktā nodrošinot iespēju apstrādāt dokumentus, kas parakstīti ar citu valstu elektronisko parakstu.

Pirms Latvijā ir ieviests gan direktīvas prasību, gan ārpus direktīvas noteikto prasību īstenošanai atbilstošs tehnoloģiskais risinājums, kurš uzlabo, vienkāršo un veicina personas un valsts savstarpējo komunikāciju elektroniskā vidē, eksistē šādas problēmas, kuru risināšana paredzēta izveidojot Sistēmu:

Nr.	Problēma	Risinājumi
1	Pašreiz praksē trūkst vienota kontaktpunkta, kur personai var elektroniski vērsties valsts pārvaldes kompetentajā iestādē par jebkuru tēmu.	Tiks izveidota centralizēta jautājumu iesniegšanas un saņemšanas vide, papildinot esošo sistēmu, lai izveidotu centralizētu kontaktpunktu personas komunikācijai ar iestādi, nodrošinot ērtu komunikācijas kanālu ar iestādi, kā arī iespēju iestādēm atteikties no decentralizētas vēršanās iestādē pieejas (atšķirīgi tiešsaistes formu risinājumi iestāžu mājas lapās), tādējādi nodrošinot iespēju iestādēm lietderīgāk izmantot dokumentu aprites procesā iesaistītos resursus.
2	Personai nav iespēja automatizēti sekot līdzi vēršanās iestādē iniciēto darbību realizēšanas procesu statusam (pieteikumu izskatīšana, atbildes gatavošana un sniegšana)– process nav caurskatāms.	Sistēmas ietvaros tiks nodrošināti kvalitātes kontroles mehānismi, ka personai ļaus izsekot iesnieguma procesam, tādējādi tiks samazināta administratīvā barjera, pietuvinot publisko pārvaldi personai, motivējot personu izmantot e-kanālu komunikācijai ar valsti.
3	Šobrīd elektroniskie dokumenti tiek pārsūtīti izmantojot ne drošus kanālus (e-pasts). Vēršanās iestādē ietvaros var tikt transportēta arī sensitīva vai personas datu informāciju, līdz ar to nav iespējams nodrošināt drošu šāda veida pieteikumu iesniegšanu elektroniski.	Sistēmas ietvaros informācijas transportēšana ārpus E-pakalpojumu koplietošanas platformas tiks īstenota aizsargātā veidā.
4	Administratīvie un tehnoloģiskie risinājumi ir sadrumstaloti un ierobežoti, kas apgrūtina iestāžu sadarbību un palēnina normatīvajā regulējumā iestādēm noteikto pakalpojumu kvalitatīvu sniegšanas procesu.	Tiks izveidots vienots risinājums, kuru būs iespēja izmantot visām iestādēm. Tiks ieviests vienots mehānisms elektroniskas vēršanās iestādē nodrošināšanai, atbildes sniegšanas un kvalitātes procesa nodrošināšanai, padarot elektroniskas vēršanās iestādē iniciētu darbību realizēšanas procesu ātrāku, saprotamāku

		gan iestādēm, gan personām.
5	Lielākā daļa dokumentu aprites joprojām tiek veikta papīra veidā (informācija no VARAM pētījuma).	Tiks nodrošināts tehnoloģiskais risinājums dokumentu aprites plūsmas nodrošināšanai elektroniskā vidē.
6	Neviens normatīvais akts neuzliek personām pienākumu pieņemt elektroniski parakstītus dokumentus no iestādēm, izņemot Iesniegumu likumā noteikto gadījumu, kas nosaka, ka, ja elektroniskā veidā iesniegtā iesniegumā privātpersona nav devusi norādījumus attiecībā uz atbildes nosūtīšanu, iestāde atbildi uz iesniegumu nosūta tikai elektroniskā veidā (Iesnieguma likuma 5.panta 7.punkts).	Plānotā Sistēma paredzēs tehnoloģisko risinājumu, kura ietvaros būs nodrošināta iespēja abpusējai elektroniskai komunikācijai un nepieciešamības gadījumā būs iespēja apliecināt personas veiktās darbības sistēmā.
7	Kā būtiskākie infrastruktūras un tehnoloģijas šķēršļi ministrijām un to padotības iestādēm elektronisko dokumentu aprites ieviešanā ir atbilstošas funkcionalitātes trūkums esošajās DVS, kas neatbalsta elektronisko dokumentu sagatavošanu, saskaņošanu, vizēšanu un parakstīšanu (informācija no VARAM pētījuma). Saskaņā ar VARAM pētījumu: <ul style="list-style-type: none"> • 6 ministrijās DVS neatbalsta nosūtāmā dokumenta elektronisko parakstīšanu; • 3 ministrijās – neatbalsta elektronisku saskaņošanu un versiju uzturēšanu; • 21 iestādē DVS neatbalsta nosūtāmā dokumenta elektronisko parakstīšanu; • 17 iestādēs – neatbalsta elektronisku saskaņošanu un versiju uzturēšanu. 	Tiks izveidots atbilstošs lietvedības sistēmas modulis, kuru iestādes varēs izmantot pieteikumu pārvaldībai, atbilžu gatavošanai, nodrošinot visām iestādēm iespēju realizēt pilnu komunikācijas ciklu ar personu elektroniskā vidē, tādējādi tiks veicināta iestāžu un personu līdzdalība dokumentu elektroniskās aprites procesā, samazinot papīra dokumentu un palielinot elektronisko dokumentu aprites plūsmu.
8	Atbildes gatavošanā bieži vien ir iesaistītas vairākas iestādes, kuru sniegtās atbildes daļas bieži vien ir savstarpēji saistītas, bet pretrunīgas. Šobrīd praksē nav pieejama tehnoloģiska risinājuma, kurš iestādēm, situācijās, kad persona ir vērsusies iestādē un no tā izriet, ka atbildi ir jāsniedz vairākām iestādēm, spētu nodrošināt efektīvu atbildes sagatavošanas procesu, lai atbildes gatavošanas process tiktu sinhronizēts, t.i. atbildes gatavošanā iesaistītajām iestādēm būtu iespēja redzēt atbildes gatavošanas procesu saistītajā iestādē, kā arī nepieciešamības gadījumā veikt korekcijas vai diskusiju ar iesaistīto iestādi, piemēram, redzot, ka abu iestāžu atbildes ir pretrunīgas. Šobrīd iestādes atbildes lielā mērā sniedz neatkarīgi viena no otras, tādēļ atbildes daļas mēdz būt pretrunīgas.	Plānotā sistēma būs daļa no esošās e-pakalpojumu koplietošanas platformas, kas ir uz atvērtiem standartiem un principiem balstīta informācijas sistēma un tiks veidota tā, lai nodrošinātu tehnoloģisko atbalstu Vienas pieturas aģentūras un personas deklarētās e-adreses principu ieviešanai Latvijā, padarot iespēju ievērojami ātrāk ieviest deklarētās e-adreses ieviešanu praksē, papildus nodrošinot nepieciešamo funkcionalitāti iepriekš minēto risinājumu ieviešanai, nodrošinot iestādēm integrācijas iespēju ar plānoto sistēmu, kā arī nodrošinot

		vēršanās iestādē iniciēto darbību procesu organizēšanu plānotās sistēmas ietvaros. Šādā veidā tiks ievērojami veicināta iestāžu un personu motivācija izmantot IKT risinājumus, kā arī nodrošināta (veicināta) personu un iestāžu sasniedzamība.
9	Nav skaidri jautājumi attiecībā uz elektronisko dokumentu pilnu dzīves cikla nodrošināšanu (informācija no VARAM pētījuma).	Ja projekta realizēšanas laikā būs izstrādāts digitālais Valsts arhīvs, tad projekta ietvaros tiks nodrošināta integrācijas ar Valsts digitālo arhīvu, kā arī risinājuma ietvaros transportētās informācijas sagatavošana atbilstoši Valsts arhīva prasībām, līdz ar to nepieciešamības gadījumā iestādes varēs nodot vēršanās iestādē procesa ietvaros radītās informācijas nodošanu Valsts arhīvam. Papildus tam pieteikumu un atbilžu sniegšanas formāti tiks vienādoti, tādējādi atvieglojot gan dokumentu sagatavošanu nodošanai arhīvam, gan dokumentu pieņemšanu valsts arhīvā.
10	Eksistē uzskats, ka papīra dokumentu aprīte salīdzinājumā ar elektronisko dokumentu aprīti ir ātrāka un ērtāka un ka elektronisku dokumentu aprīte ir ilga, kā arī joprojām eksistē iestāžu darbinieku negatīva attieksme pret jauninājumiem (informācija no VARAM pētījuma).	Projekta ietvaros tiks radīts tehnoloģiskais risinājums, kurš nodrošinās pieteikumu apstrādes un maršrutizācijas mehānismu izveidi atbilstoši iestāžu biznesa vajadzībām, tādējādi atvieglojot iestādēm izmantot informācijas tehnoloģijas, savukārt personai tiks nodrošināts mehānisms, kuru izmantojot būs iespējams piedalīties iesnieguma sagatavošanas procesā – sekot līdz pieteikuma apstrādes statusam un termiņiem.
11	Esošie tehnoloģiskie risinājumi neīsteno Eiropas Savienības direktīvu noteiktās prasības.	Projekta ietvaros tiks radīts tehnoloģiskais risinājums, kurš nodrošinās Eiropas Savienības direktīvu prasību izpildi

		realizējot tehnoloģisko platformu gan ārvalstu elektroniski parakstītu dokumentu apstrādei (e-paraksta validēšanas mehānisms), gan PSC tehnoloģiskās platformas un funkcionalitātes ieviešanai
--	--	--

Realizējot plānoto Sistēmu, nav paredzēts izstrādāt jaunu normatīvo aktu vai veikt grozījumu esošos, tomēr, ņemot vērā valsts e-pārvaldes konceptuālo pieeju par līdzīgu risinājumu centralizāciju, pēc plānotās sistēmas ietvaros izveidotā centralizētā vēršanās iestādē punkta Ministru kabineta noteikumos (no jauna veidojami vai esošie) jāiekļauj normas par šo punktu, ka tas jāizmanto par valsts oficiālo elektroniskās komunikācijas punktu ar personām.

5. Plānotās situācijas apraksts

Plānotās Sistēmas aprakstā sniegta informācija par plānotajiem procesiem, plānoto Sistēmu.

5.1. Plānotie procesi

Persona iesniedz pieteikumu, neizmantojot plānotās Sistēmas iespējas

Vēršanās iestādē process neizmantojot plānoto sistēmu ir aprakstīts koncepcijas 3.sadaļā.

Iestāde sagatavo un sniedz atbildi, neizmantojot plānotās Sistēmas iespējas

Iniciēto darbību realizēšanas process neizmantojot plānoto sistēmu ir aprakstīts koncepcijas 3.sadaļā.

Pieteikuma apstrādes procesa kvalitātes kontrole neizmantojot plānotās Sistēmas iespējas

Vēršanās iestādē iniciēto darbību realizēšanas procesa kvalitātes kontrole neizmantojot plānoto Sistēmu ir aprakstīta koncepcijas 3.sadaļā.

Persona iesniedz pieteikumu plānotās Sistēmas ietvaros

Šī procesa mērķis ir sagatavot elektronisku pieteikumu un novirzīt to kompetentajai iestādei, atbilstoši iepriekšdefinētajiem kritērijiem. Procesā rezultāts ir sagatavots elektroniskais pieteikums un iesniegts pieteikums.

Tāpat kā esošajā situācijā personai pastāvēs iespēja sagatavot pieteikumu izmantojot sev pieejamu programnodrošinājumu vai VRAA īstenotā projekta „Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vides izveide” ietvaros Portālā nodrošināto personas darba vidi un tajā realizēto funkcionalitāti. Vēršanās pie kompetentās iestādes, atšķirībā no esošās situācijas, tiek organizēta centralizēti, izmantojot Sistēmas ietvaros izveidoto tiešsaistes formu – personai tiks nodrošināta iespēja vērsties pie jebkuras iestādes vienuviet. Papildus tam vēršanās iestādē joprojām tiks nodrošināta arī Portālā izvietoto atsevišķu e-pakalpojumu ietvaros, izmantojot šajos e-pakalpojumos izveidotās speciālas tiešsaistes formas. Vēršanās iestādē un pieprasījuma forma tiks sagatavota atbilstoši Iesnieguma likumā noteiktajai kārtībai un atbilstoši Iesnieguma likuma noteiktajai formai, līdz ar to tiks nodrošināti visi nosacījumi, lai iestādei būtu personai jāsniedz atbilde.

Plānotās Sistēmas ietvaros vēršanās iestādē tiks nodrošināta arī tajā gadījumā, ja persona precīzi nezinās kompetento iestādi. Plānotās Sistēmas funkcionalitāte nepieciešamības gadījumā nodrošinās vēršanās iestādē pieteikuma konteksta analīzi un kompetentās iestādes identificēšanu, kā arī saņemtā iesnieguma pirmsapstrādes iespējas, kad plānotās sistēmas atbalsta dienests pašrocīgi varēs identificēt kompetento iestādi. Personai, vēršoties iestādē, nebūs atsevišķi jānoskaidro iespējamais vēršanās iestādē veids un adresāts, personai to palīdzēs noteikt Sistēma automātiski. Informācija no plānotās Sistēmas uz iestādi un otrādi vienmēr tiks organizēta elektroniski. Adresāti varēs tikt izvēlēti no saraksta. Adresātu saraksts tiks uzturēts aktuāls. Papildus tam Portāla IDV tiks realizēta papildus iesnieguma konfigurēšanas iespējas un lietotāja profila pārvaldības uzlabošana, kas nepieciešama elektroniskās deklarētās adreses realizēšanai.

Teorētiski personai joprojām tiks nodrošināta iespēja vēršties iestādē nosūtot e-pastu uz Portāla e-pastu, tomēr šāda vēršanās iestādē netiks uzskatīta par atbilstoši Iesnieguma likuma formai.

Koplietošanas aspekts no iestāžu viedokļa

Atšķirībā no esošās situācijas, visi personas vēršanās gadījumi tiks reģistrēti vienuviet, plānotās Sistēmas ietvaros. Tā kā visi vēršanās gadījumi tiks uzglabāti centralizēti, tad iestādei būs iespēja izvēlēties, vai šo vēršanās gadījumu apstrādi organizēt Sistēmas ietvaros, kura nodrošinās apstrādei nepieciešamo funkcionalitāti, vai arī apstrādi veikt pašas iestādes esošajā informācijas sistēmā. Ja tiks izvēlēts apstrādi organizēt pašas iestādes informācijas sistēmā, tad būs jānodrošina vēršanās gadījumu informācijas transporešana no plānotās Sistēmas uz iestādes informācijas sistēmu, kuru varēs organizēt caur Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vidi (DIV).

Iestāde sagatavo un sniedz atbildi plānotās Sistēmas ietvaros

Vēršanās iestādē procesa pamatbūtība, izmantojot plānoto sistēmu ir aprakstīta koncepcijas 3.sadaļā.

Plānotā Sistēma nodrošinās Iesnieguma likumā noteikto kārtību realizēt elektroniski (pilns dokumenta elektronisks dzīves cikls), sākot no pieteikuma sagatavošanas līdz vēršanās procesa ietvaros radīto dokumentu nodošanai arhīvā ilgtermiņa glabāšanai izveidojot saskarni ar digitālo arhīvu.

Pieteikumu apstrādes un atbildes gatavošanas procesā tehnoloģiskais risinājums ļaus katrai iestādei izveidot pieteikuma maršrutizēšanas un kvalitātes kontroles mehānismu individuāli katras iestādes biznesa vajadzībām.

Plānotās Sistēmas ietvaros DIV tiks papildināta ar moduli, kas nodrošinās, caur DIV sūtīto pieteikumu biznesa statusu uzkrāšanas un izsekojamības iespēju no pieteikuma izsūtīšanas līdz pat pieteikuma apstrādei iestādes DVS un atbildes nosūtīšanai personai uz Portāla IDV, pilnveidojot un detalizējot pieteikumu dzīves cikla apstrādes posmus līdz neierobežtam detalizācijas līmenim.

Pieteikuma apstrādes procesa kvalitātes kontrole plānotās Sistēmas ietvaros

Vēršanās iestādē procesa pamatbūtība, izmantojot plānoto sistēmu ir aprakstīta koncepcijas 3.sadaļā.

Plānotā Sistēma paredzēs papildus kvalitātes kontroles mehānismus attiecībā gan uz adresācijas informācijas aktualitāti, gan citu iestāžu kompetences izmantošanu pieteikuma apstrādes un atbildes gatavošanas posmā, gan papildus pieteikumu raksturojošo parametru izmantošanu dažādu kvalitātes risku identificēšanā.

Pieteikuma iesniegšanas, atbildes saņemšanas process E-pakalpojumu koplietošanas platformas ietvaros

Iniciēto darbību realizēšanas process neizmantojot plānoto sistēmu ir aprakstīts koncepcijas 3.sadaļā.

VPA darbības īstenošana un deklarētā elektroniskā adrese

Pieteikumu apstrādes un atbildes gatavošanas procesā tehnoloģiskais risinājums ļaus VPA izveidot pieteikuma maršrutizēšanas un kvalitātes kontroles mehānismu individuāli savām specifiskajām vajadzībām. Papildus tiks izstrādāts lietvedība modulis, kurš VPA nodrošinās pilnvērtību darba vidi elektroniskā vidē un iespēju realizēt komunikāciju ar iestādēm un personām pilnībā elektroniski.

Plānotā Sistēma paredzēs nepieciešamās funkcionalitātes izstrādi deklarētās e-adreses ieviešanai - dokumenta nosūtīšanas iespēja privātpersonai pēc iestādes iniciatīvas, adresāta e-adreses esamības pārbaude, e-adreses konta pārvaldība (adreses aktivizēšana/deaktivizēšana, parametru maiņa), tīmekļa pakalpes, kuras e-adreses risinājumu būtu iespējams integrēt savā vai trešās puses uzturētā lietvedības sistēmā vai citā dokumentu apmaiņas risinājumā.

Papildus tiks papildināts DIV adresātu katalogs, nodrošinot vienotu personu un iestāžu e-adrešu katalogu.

Papildus tiks izstrādāts lietvedības modulis, lai iestādēm, kurām nav pilnvērtīgas DVS, tiktu nodrošināta iespēja veikt dokumentu aprites plūsma organizēšanu pilnīgi elektroniski.

Papildus VISS IDDV pieteikumu maršrutēšanas algoritmi tiks papildināti atbilstoši deklarētās elektroniskās adreses principu realizēšanai.

Papildus tiks izstrādātas tīmekļa pakalpes informācijas sinhronizēšanas nodrošināšanai ar attiecīgajiem valsts reģistriem, tīmekļa pakalpes, kas gan dokumenta sagatavošanas procesā, gan nosūtīšanas brīdī nodrošina e-adreses uzziņu un pārbaudi, kā arī saskarnes savstarpējai datu apmaiņai ar citiem deklarēto elektronisko adrešu turētājiem.

Citu valstu elektronisko parakstu pārbaude

Tiks ieviests „Uzticamu sertifikācijas pakalpojumu sniedzēju saraksts” (skatīt. http://ec.europa.eu/information_society/policy/esignature/eu_legislation/trusted_lists/index_en.htm), kurš paredz informācijas nodrošināšanu par citu valstu uzticamu sertifikācijas pakalpojumu sniedzējiem, kā arī mehānismu citu valstu elektronisko parakstu pārbaudei, tādā veidā vienotajā kontaktpunktā nodrošinot iespēju apstrādāt dokumentus, kas parakstīti ar citu valstu elektronisko parakstu.

Papildus tam tiks uzlabots esošais VRAA izstrādātais e-parakstītājs ar atbilstošo funkcionalitāti citu valstu elektronisko dokumentu parakstu pārbaudei.

Citas plānotās Sistēmas koplietošanas komponentes

Iestādei VISS IDDV tiks nodrošināta funkcionalitāte pieteikuma procesa organizēšanai atbilstoši iestādes biznesa vajadzībām, kuru iestādes varēs izmantot gan pieteikuma iesniegšanas tiešsaistes formu veidošanai, gan atsevišķu standartizētu biznesa procesu plūsmu elektronizēšanai.

Elektroniskās plūsmas uzlabošanai un procesu paātrināšanai tiks izstrādāts mehānisms, ar kura starpniecību iestāde vai persona VISS ietvaros saviem saglabātajiem dokumentiem varēs dot piekļuvi citām iestādēm vai personām.

Realizējot Sistēmu tiks paātrināts, padarīts ērtāks, lētāks un saprotamāks vēršanās iestādē process un elektronisko pieteikumu apstrādes process.

5.2. Plānotajos procesos iesaistītās personas

Plānotajos procesos iesaistītās personas ir līdzvērtīgas koncepcijas sadaļā „Esošajos procesos iesaistītās personas” aprakstītajām personām.

Tā kā plānotā risinājuma ietvaros tiks nodrošināta iespēja vērsties iestādē jebkurai personai, tad Portālā tiks izveidota un papildināta atbilstoša funkcionalitāte, kas to nodrošina.

Tiek plānots, ka plānoto Sistēmu pārsvarā izmantos ekonomiski aktīvie iedzīvotāji (1.024 milj, kā arī visi aktīvie komersanti (141 890)), kas kopskaitā ir 1 165 890 lietotāju.

Visām lietotāju grupām tiks nodrošināta iespēja sagatavot elektroniskos pieteikumus un centralizēti vērsties iestādē, centralizēti saņemt atbildi, kā arī netieši ietekmēt atbildes kvalitātes nodrošināšanas procesu. Lai personas varētu pilnvērtīgi izmantot plānoto Sistēmu, personai būs jāspēj autentificēties Portālā.

Papildus tam Sistēmas izmantošanā ieinteresētas būs iestādes, kuras neizmantos plānoto Sistēmu, bet kuras būs kompetentās iestādes attiecībā uz attiecīgajā elektroniskajā pieteikumā definēto tēmu, kurš iesniegts caur centralizēto iesniegšanas punktu Portālā. Iestādēm būs pienākums pieņemt caur Portāla IDV saņemtos personas pieteikumus un sniegt uz tiem atbildi, jo to nosaka 2012.gada 15.martā pieņemtie grozījumi Iesniegumu likumā, kuri paredz, ka Iesniegumu likumu piemēro arī elektroniskā veidā saņemta iesnieguma izskatīšanai, ja iesniegumu iesniedz un personas identitāti pārbauda, izmantojot tiešsaistes formas, kuras pieejamas Vienotajā valsts un pašvaldību pakalpojumu portālā (www.latvija.lv).

Tieši risinājuma izmantošanā būs ieinteresētas iestādes, kuras izmantos plānoto Sistēmu un citas personas, kuras varētu būt e-adreses turētāji un kuri veiks integrāciju ar plānoto Sistēmu. Detalizētākas plānotās Sistēmas iespējas, kuras tiks nodrošinātas iestādēm, ir aprakstītas 5.3.sadaļā „Plānotā Sistēma”.

5.3. Plānotā sistēma

Plānotā sistēma pamatā sastāvēs no šādām sastāvdaļām:

- 1) Esošā e-pakalpojumu koplietošanas platforma:
 - a. VISS IDDV
 - b. Portāla IDV
 - c. Koplietošanas komponentes: autentifikācijas modulis, informācijas sistēmu servisi datu apmaiņai ar valsts reģistriem, u.c.;
 - d. E-pakalpojumi
 - e. PPK
- 2) VRAA kā starpnieks uz Portāla e-pastu saņemtu pieteikumu pārsūtīšanai citām iestādēm.
- 3) VRAA realizētā projekta „Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vides izveide” ietvaros veidotās komponentes – DIV, e-pakalpojums pieteikumu iesniegšanai valsts un pašvaldību iestādēm, e-parakstītājs.
- 4) Esošās e-pakalpojumu koplietošanas platformas un VRAA realizētā projekta „Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vides izveide” ietvaros veidoto komponentu uzlabojumi un papildinājumi.
- 5) No jauna radītās Sistēmas komponentes – tīmekļa pakalpes, e-pakalpojums e-adreses deklarēšanai, DIV biznesa statusu apstrādes modulis, uzticamu sertifikācijas pakalpojumu sniedzēju saraksts, modulis biznesa procesu plūsmu organizēšanai, tiesību piešķiršanas modulis dokumentu apskatei.

Plānotās Sistēmas darbības nodrošināšanai nepieciešamās informācijas saņemšana no iestādēm vai citām informācijas sistēmām, kā arī plānotajā Sistēmā uzkrātās informācijas

sniegšana iestādēm un citām informācijas sistēmām varētu tikt organizēta saskaņā ar normatīvo aktu prasībām (Iesnieguma likums, Valsts pārvaldes iekārtas likums).

Esošā e-pakalpojumu koplietošanas platforma

Skatīt 3.3.punktu.

VRAA

Skatīt 3.3.punktu.

VRAA realizētā projekta „Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vides izveide” ietvaros veidotās komponentes

Skatīt 3.3.punktu.

Esošās e-pakalpojumu koplietošanas platformas un VRAA realizētā projekta „Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vides izveide” ietvaros veidoto komponentu uzlabojumi un papildinājumi

1. Esošā VISS IDDV pieteikuma maršrutizēšanas un kvalitātes kontroles mehānisma pilnveide, kas Sistēmas ietvaros paredzēs individuāli katras ietādes biznesa vajadzībām vai Sistēmai kopīgi izveidot pieteikuma maršrutizēšanas plūsmas un kvalitātes kontroles mehānismus attiecībā uz atbildes informācijas aktualitātes nodrošināšanu, citu iestāžu kompetences izmantošanu pieteikuma apstrādes un atbildes gatavošanas posmā, kā arī paredzēs papildus pieteikumu raksturojošo parametru izmantošanu dažādu pieteikuma izskatīšanas un atbildes sniegšanas procesu kvalitātes risku identificēšanā.

Uzlabojumi nodrošinās pieteikumu maršrutēšanas algoritmu papildināšanu atbilstoši deklarētās elektroniskās adreses principu ieviešanai (skatīt attēlā Nr.2 ^①).

2. Esošajā sūtīšanas procesā tiks nodrošināta dokumenta nosūtīšanas iespēja personai pēc iestādes iniciatīvas un adresāta e-adreses esamības pārbaude, bet Portāla pusē izstrādāta nepieciešamā funkcionalitāte, lai Portāls varētu saņemt un nosūtīt ziņojumus un sniegt informāciju par ziņojumu apstrādes statusu (skatīt attēlā Nr.2 ^②).

3. Portāla IDV pusē un IDDV tiks nodrošināta iespēja e-adreses konta pārvaldībai (adreses aktivizēšana/deaktivizēšana, parametru maiņa) (skatīt attēlā Nr.2 ^③).

4. Tiks papildināts DIV adresātu katalogs nodrošinot vienotu personu un iestāžu e-adrešu adresātu saraksta uzturēšanu (skatīt attēlā Nr.2 ^④).

5. Tiks uzlabots esošais VRAA izstrādātais e-parakstītāja risinājums ar funkcionalitāti citu valstu elektronisko dokumentu parakstu pārbaudei (skatīt attēlā Nr.2 ^⑤).

No jauna radītās komponentes

6. Dokumentu nodošanai valsts arhīvā, tiks izstrādāta saskarne ar valsts digitālo arhīvu (skatīt attēlā Nr.2 ^⑥).

7. Izstrādāts un ar DIV integrēts modulis, kas nodrošinās, caur DIV sūtīto pieteikumu biznesa statusu uzkrāšanas un izsekojamības iespēju no pieteikuma izsūtīšanas līdz pat atsevišķiem pieteikuma apstrādes statusiem iestādes DVS un atbildes nosūtīšanai personai uz Portāla IDV, līdz ar to nodrošinot gan iestādes, gan personas ar statusu informāciju par pieteikuma

apstrādes procesu un dzīves ciklu līdz neierobežtam detalizācijas līmenim (skatīt attēlā Nr.2 ^{6.}).

8. Tiks izstrādāts lietvedības modulis, kurš iestādēm, t.sk. VPA, nodrošinās pilnvērtīgu darba vidi elektroniskā vidē un iespēju realizētu komunikāciju ar iestādēm un personām pilnībā elektroniski, atsakoties no nepieciešamības ieviest un uzturēt atsevišķu DVS (skatīt attēlā Nr.2 ^{7.}).

9. Tiks izstrādātas tīmekļa pakalpes, nodrošinot elektroniskās deklarētās adreses risinājuma integrēšanas iespējamību savā vai trešās puses uzturētā lietvedības sistēmā vai citā dokumentu apmaiņas risinājumā (skatīt attēlā Nr.2. ^{8.}).

10. Tiks izstrādātas tīmekļa pakalpes informācijas sinhronizēšanas nodrošināšanai ar attiecīgajiem valsts reģistriem (uzņēmumu reģistrs un iedzīvotāju reģistrs), kā arī tīmekļa pakalpes, kas gan dokumenta sagatavošanas procesā, gan nosūtīšanas brīdī nodrošina e-adreses uzzīņu un pārbaudi (skatīt attēlā Nr.2 ^{9.}).

10. Tiks ieviests „Pārbaudes rīks” (skatīt. http://ec.europa.eu/information_society/policy/esignature/eu_legislation/trusted_lists/index_en.htm), kurš paredz informācijas nodrošināšanu par citu valstu uzticamu sertifikācijas pakalpojumu sniedzējiem, kā arī mehānismu citu valstu elektronisko parakstu pārbaudei, tādā veidā vienotajā kontaktpunktā nodrošinot iespēju apstrādāt dokumentus, kas parakstīti ar citu valstu elektronisko parakstu (skatīt attēlā Nr.2 ^{10.}).

11. Tiks izveidots modulis tiešsaistes formu un atsevišķu standartizētu biznesa procesu plūsmu veidošanai elektroniskā vidē (skatīt attēlā Nr.2 ^{11.}).

12. Tiks izstrādāts modulis, ar kura starpniecību iestāde vai persona saviem VISS ietvaros saglabātajiem dokumentiem varēs dot piekļuvi citām iestādēm vai personām (skatīt attēlā Nr.2. ^{12.}).

13. Tiks izstrādāta saskarne savstarpējai datu apmaiņai ar citiem deklarēto elektronisko adrešu turētājiem (skatīt attēlā Nr.2 ^{13.}).

Informācijas nodošana un saņemšana un e-pakalpojumu izstrāde tiks organizēta atbilstoši VISS noteiktajiem tehnoloģiskajiem standartiem. Plānotās Sistēmas lietotāju saskarnes iekļausies VISS infrastruktūrā un dizainā.

Lai iedzīvinātu Sistēmu darbībā, nepieciešama iestāžu un personu informēšana un apmācība darbam ar Sistēmas komponentēm, demonstrējot sistēmas priekšrocības attiecībā pret ierasto procesu.

Iestādēm, veicot klientu apkalpošanu klātienē, ar e-pasta starpniecību vai papīra vidē, persona ir jāinformē par iespēju komunikācijai ar valsti vai pašvaldību izmantot Sistēmu (piemēram, dokumentos nodrošināt atbilstošas atsauces vai mutiski norādīt Sistēmas adresi).

Iestādēm kā vienīgo elektroniskās komunikācijas kanālu starp iestādi un personu ir jāizmanto Sistēma.

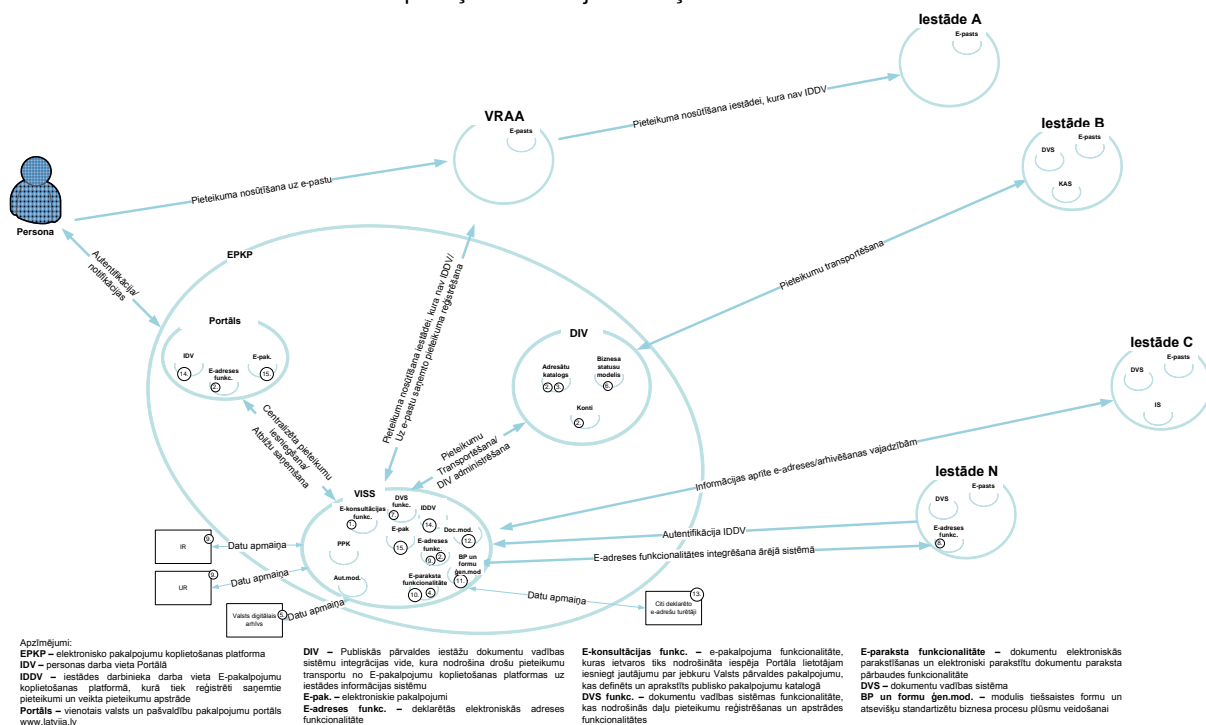
Sistēmas ieviešanas fāzē ir jāveic pilotizmēģinājums, Sistēmas lietošanās iesaistot nelielu skaitu sadarbības partneru, tādējādi konstatējot iespējamus trūkumus un nepieciešamos uzlabojumus sistēmā.

Jau pirms sistēmas izstrādes uzsākšanas ir jāprezentē plānotā funkcionalitāte un dizains atsevišķām fokusa grupām, tādējādi izvēloties pareizo darbības virzienu.

Plānotās Sistēmas darbības nodrošināšana tiks veikta divos līmeņos: 1.līmenī darbības nodrošināšanu veiks VRAA, savukārt 2.līmeņa Sistēmas uzturēšanu nodrošinās ārpalpojums, kura ietvaros tiks slēgts līgums par sistēmas uzturēšanu.

Papildus tam joprojām kā viens no pieteikuma iesniegšanas un atbildes saņemšanas kanāliem tiks uzturēts Portāla oficiālais e-pasts.. Elektroniskie pieteikumi, kuri iesniegti caur šo kanālu, tiks manuāli reģistrēti plānotajā Sistēmā un pārvirzīti kompetentajai iestādei.

Plānotās sistēmas arhitektūru no plānotās sistēmas pārziņa un lietotāja viedokļa



Attēls Nr.2 „Plānotās sistēmas arhitektūra”

Realizējot plānoto Sistēmu, tiks paātrināts, padarīts ērtāks, lētāks un saprotamāks elektronisko pieteikumu iesniegšanas process un pieteikumu apstrādes process.

Ieviešot Sistēmu, sākotnēji iestādēs ir paredzams darba apjoma pieaugums, kurš ir saistīts ar jaunās sistēmas iepazīšanu, iespējamo biznesa procesu optimizēšanu. Atsevišķām iestādēm būs jāveic pārorientācija no esošajiem procesiem iestādes iekšienē uz procesiem, kurus nodrošinās plānotā Sistēma.

Papildus tam ir realizēti Iesnieguma likuma grozījumi, kas pēc būtības nosaka, ka pieteikums, kurš iesniegts caur Portāla tiešsaistes formu, nav obligāti jāparaksta ar drošu elektronisko parakstu.

Deklarētās e-adreses koncepcijas novēlota apstiprināšana lielā mērā samazinās klientu un iestāžu motivāciju un interesi izmantot plānoto Sistēmu.

Šobrīd jau ir uzsākta elektronisko identifikācijas karšu izsniegšana, kas var sekmēt Sistēmas izmantošanu.

5.4. Plānotais tiesiskais regulējums

Plānotajā tiesiskajā regulējumā eksistēs šādi normatīvie akti:

1.Brīvas pakalpojumu sniegšanas likums, kurš Portālu nodefinē, kā Vienoto valsts un pašvaldību pakalpojumu portālu, kurā ir pieejama informācija par atbildīgajām iestādēm un to kompetenci, kā arī par darbībām, kas veicamas, lai saņemtu attiecīgās atbildīgās iestādes atļauju.

2. Ministru kabineta 2010.gada 25.maija noteikumi Nr.480 „Vienotā pakalpojumu portāla informācijas apmaiņas kārtība”, kuri nosaka, kā notiek informācijas apmaiņa starp vienotā pakalpojumu portāla pārzini un atbildīgajām iestādēm, kā arī kārtību, kādā aktualizē vienotajā pakalpojumu portālā ietvertu informāciju Brīvas pakalpojumu sniegšanas likuma piemērošanas jomā.

3.Valsts informācijas sistēmu likums, kurš definē Valsts informācijas sistēmu savietotāju un nosaka tā lomu vienotās politikas valsts informācijas sistēmu attīstības un uzturēšanas jomā ietvaros.

4. Iesniegumu likums - nosaka kārtību, kādā privātpersona iesniedz un iestāde vai privātpersona, kas īsteno valsts pārvaldes uzdevumus, izskata dokumentu, kurā ietverts iestādes kompetencē esošs lūgums, sūdzība, priekšlikums vai jautājums un atbild uz to un kurā, veikti grozījumi, kuri paredz, ka Iesniegumu likumu piemēro elektroniskā veidā saņemta iesnieguma izskatīšanai, ja tas normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu, kā arī tad, ja iesniegumu iesniedz un personas identitāti pārbauda, izmantojot tiešsaistes formas, kuras pieejamas Portālā, kas principā nodrošinās iesniegumu iesniegšanu, neparakstot tos ar drošu elektronisko parakstu, līdz ar to padarot plānoto sistēmu pieejamāku lielākam lietotāju lokam.

5. Informācijas atklātības likums - regulē to, lai sabiedrībai būtu pieejama informācija, kura ir iestādes rīcībā vai kuru iestādei atbilstoši tās kompetencei ir pienākums radīt. Šis likums nosaka vienotu kārtību, kādā privātpersonas ir tiesīgas iegūt informāciju iestādē un to izmantot.

6. Ministru kabineta instrukcija „Kārtība, kādā notiek elektronisko dokumentu aprīte Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vidē” – instrukcija nosaka elektronisko dokumentu aprītes kārtību, iestāžu sadarbību un kārtību elektronisko dokumentu aprītei Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vidē, kā arī kārtību kādā notiek pietiekšanās integrācijas videi.

5.5. Plānotie politikas dokumenti

Attiecībā uz plānoto Sistēmu eksistēs šāds politikas dokuments: Elektroniskās pārvaldes attīstības plāns 2011.–2013.gadam (apstiprināts ar Ministru kabineta 2011.gada 25.maija rīkojumu Nr.218 (prot.Nr.31, 40.§). Plāna būtība ir atbilstoši ES izvirzītajām prioritātēm, arī Latvijā veicināt tādas e-pārvaldes izveidi, kas ir sabiedrībai atvērta un orientēta uz efektīvu pakalpojumu sniegšanu iedzīvotājiem un komersantiem.

Koncepcija par vienas pieturas aģentūras principa ieviešanu valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā (apstiprināta ar Ministru kabineta 2011.gada 13.septembra noteikumiem Nr.446 „Par Koncepciju par vienas pieturas aģentūras principa ieviešanu valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā”), kas portālu www.latvija.lv paredz kā vienoto valsts un pašvaldību pakalpojumu sniegšanas vietni elektroniskā vidē).

Deklarētās elektroniskās adreses koncepcija (saskaņā ar Ministru kabineta 2011.gada 20.decembra sēdes protokolu Nr. 75 41.paragrāfa 7.punktu Iekšlietu ministrijai (Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldei) sadarbībā ar Satiksmes ministriju, Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministriju un Valsts reģionālās attīstības aģentūru ir jāsagatavo un iekšlietu ministram līdz 2012.gada 31.martam Ministru kabinetā noteiktā kārtībā ir jāiesniedz deklarētās elektroniskās adreses koncepcijas projekts).

6. Plānotās Sistēmas konceptuālā risinājuma analīzes kopsavilkums

Plānotās Sistēmas konceptuālais risinājums balstās uz jau esošu e-pakalpojumu koplietošanas platformas elementu un VRAA realizētā projekta „Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vides izveide” ietvaros veidoto komponentu izmantošanu un uzlabošanu, neveicot jaunas informācijas sistēmas izstrādi, tādējādi sekmējot e-pārvaldes attīstības plānā noteiktās e-pārvaldes politikas izpildi, nodrošinot zināmu Sistēmas funkcionālo iespēju izmantošanu ārējām sistēmām un portāliem, samazinot potenciālās izstrādes izmaksas, laiku un izstrādes riskus, paātrinot plānotās Sistēmas ieviešanu ekspluatācijā.

7. Projekta izmaksu efektivitātes analīzes kopsavilkums

Sistēmas izmaiņu izmaksu efektivitātes analīze tika balstīta uz praksē esošiem faktiem un viennozīmīgi parādīja, ka plānotā Sistēma ir izdevīga gan iestāžu darba un izmaksu optimizēšanas, gan personu izmaksu un laika optimizēšanas nodrošināšanai salīdzinot plānotās Sistēmas ieguvumus attiecībā gan pret papīra dokumentu un klātienes apmeklējumu plūsmu, gan līdzīgu risinājumu decentralizētu ieviešanu.

Veicot izmaksu analīzi tika salīdzinātas trīs alternatīvas – projektu neieviešot un neelektronizējot klātienes un papīra plūsmu, realizējot projektu (centralizēts risinājums) un nerealizējot projektu, bet realizējot līdzīgus risinājumus decentralizēti.

Papildus tam, veicot finanšu analīzi, uzsvars tika likts uz ieguvumu analīzi, kuru rezultāts lielā mērā pietuvināts esošajai situācijai. Veicot finanšu analīzi, tika secināts, ka plānotās Sistēmas ieviešana, realizējot informācijas transportēšanu elektroniskā veidā, ir izdevīga gan personai, gan valsts un pašvaldību iestādēm, samazinot pasta izdevumus un pieteikuma sagatavošanas izdevumus, kā arī papildus, atslogojot iestāžu klientu apkalpošanas darbībā iesaistītos resursus. Savukārt Sistēmas centralizēta ieviešana nodrošina ievērojamu ieguvumu attiecībā pret decentralizētu līdzīgu risinājumu ieviešanu attiecībā uz uzturēšanas izmaksām.

Izmaksu efektivitātes aprēķinos netika iekļauti ieguvumi, kuri izriet no elektroniskas dokumentu aprites ieviešanas attiecībā uz papīra dokumentu nogādāšanu līdz tuvākajam pasta pakalpojumu punktam.

Tā kā darbības izmaksu analīze ir bijusi pietiekama Sistēmas efektivitātes apliecināšanai, tad sociālekonomiskie ieguvumi ir tikuši izmantoti tikai ilustratīvos nolūkos un koncepcijas projekta Pielikumā Nr.2 nav tikuši atspoguļoti.

Detalizēts sistēmas izmaiņu efektivitātes analīzes kopsavilkums ir norādīts Pielikumā Nr.1 un Pielikumā Nr.3

PIELIKUMS Nr.1 – Projekta alternatīvu analīzes rezultātu apkopojums

Projekta alternatīvu analīzes rezultātu apkopojums

Aspekti	Projekta alternatīvas				
	Situācija „bez projekta”	Situācija „ar projektu”			
		Plānotās sistēmas konceptuālā risinājuma 1.variants (centralizēts risinājums)*	Ieguvumi projekta dzīves ciklā (naudas izteiksmē)	Plānotās sistēmas konceptuālā risinājuma 2.variants (decentralizēts risinājums)**	Ieguvumi projekta dzīves ciklā (naudas izteiksmē)
Sociālekonomiskā ietekme	<p><u>Iestādes neīsteno elektroniskus risinājumus:</u> Saglabājas decentralizēta vēršanās iestādē, kura netiek nodrošināta caur drošu kanālu, bet pamatā tiek izmantots pasts vai e-pasts. Persona patērē laiku, lai noskaidrotu iestādes kontaktinformāciju un iespējamās iestādē vēršanās veidus.</p> <p>Sarežģīta un laikietilpīga vēršanās iestādē iniciēto uzdevumu izpildes statusa un atbildes procesa izsekošana.</p> <p>Atbilde tiek sniegta saskaņā ar Iesnieguma likumu – var būt pat mēneša laikā.</p> <p>Personai grūti orientēties. Katrai iestādei savs vēršanās iestādē process, pieprasījumu apstrādes un atbilžu</p>	<p>Nodrošināta iespēja no viena kontaktpunkta drošā veidā vērsties pie jebkuras publiskās pārvaldes iestādes, tādējādi paaugstinās elektroniski apritinātās informācijas īpatsvars dokumentu aprites jomā, palielinās iestāžu droša un garantēta sasniedzamība.</p> <p>Nodrošināta iespēja vienuviet elektroniski izsekot iniciēto uzdevumu izpildes statusiem, atbildes procesam un vēsturiskajiem notikumiem, tādējādi tiek uzlabots procesu caurspīdīgums un komunikācija ar valsti, ērts kontroles rīks Personām.</p> <p>Atbilde tiks sagatavota un sniegta ātrāk, kā šobrīd, tādējādi</p>	<p><u>Iestādes neīsteno līdzīgus elektroniskus risinājumus:</u></p> <p>Veicot aprēķinus tika konstatēts, ka kopējie maksimālie ieguvumi viena gada laikā fiziskām un juridiskām personām komunikācijai ar valsts un pašvaldību iestādēm attiecībā uz papīra dokumentu plūsmas pārvirzīšanu elektronisko dokumentu plūsmā (dokumentu sagatavošanas izdevumi) ir aptuveni 25096 LVL.</p>	<p><u>Iestādes īsteno līdzīgus elektroniskus risinājumus decentralizēti:</u> Saglabājas decentralizēta vēršanās iestādē, kura daļēji tiek nodrošināta caur drošu kanālu, Persona var vērsties iestādē konkrētas iestādes mājas lapā, grūtāk atrast interneta vietni.</p> <p>Sarežģīta vēršanās iestādē iniciēto uzdevumu izpildes statusa un atbildes procesa izsekošana – personas statusu izsekošanu var veikt katrā iestāžu interneta vietnē atsevišķi.</p> <p>Personai grūti orientēties. Katrai iestādei savs</p>	<p><u>Iestādes neīsteno līdzīgus elektroniskus risinājumus:</u></p> <p>Veicot aprēķinus tika konstatēts, ka kopējie maksimālie ieguvumi viena gada laikā personām komunikācijai ar valsts un pašvaldību iestādēm attiecībā uz papīra dokumentu plūsmas pārvirzīšanu elektronisko dokumentu plūsmā (dokumentu sagatavošanas izdevumi) ir aptuveni 25096 LVL.</p>

	<p>sniegšanas process un kārtība. Katrai iestādei sava mājas lapas adrese, sava kontaktinformācija, sava vēršanās iestādē veids. Iesnieguma likums zināmās robežās pieļauj likumu normu interpretāciju.</p> <p>Personai nav vienotas vides vēršanās iestādē iniciēto uzdevumu izpildes statusa un atbildes procesa izsekošanai un vēsturiskajiem notikumiem.</p>	<p>persona var ātrāk veikt savas darbības tautsaimniecībā. Savukārt iestādei ir darba resursu ietaupījums, kuru var pārvirzīt citu iestādes funkciju veikšanai.</p> <p>Vienots un personai saprotamāks vēršanās iestādē process, izsekošanas un atbildes saņemšanas process, tādējādi padarot procesu caurspīdīgāku un saprotamāku valsts iestāžu darbu un veicinot IKT risinājumu izmantošanu publiskajā pārvaldē.</p> <p>Aktuāla iestāžu kontaktinformācija, tādējādi paātrinot vēršanās iestādē procesu un uzlabojot procesa kvalitāti.</p> <p>Personai tiek nodrošināta vienota personificēta darba vide, tādējādi palielinot Personai valsts sasniedzamību, savukārt iestādei uzlabojot Personas sasniedzamību.</p> <p>Viens risinājums, viens dizains, vieni darbības principi, viegli orientēties.</p>		<p>vizuālais risinājuma noformējums, sava vēršanās iestādē process, pieprasījumu apstrādes un atbilžu sniegšanas process un kārtība. Katrai iestādei sava mājas lapas adrese.</p> <p>Personai nav vienotas vides vēršanās iestādē iniciēto uzdevumu izpildes statusa, atbildes procesa un vēsturisko notikumu izsekošanai.</p>	
--	--	---	--	--	--

<p style="text-align: center;">Finanšu izmaksas un ilgtspēja</p>	<p><u>Iestādes neīsteno elektroniskus risinājumus:</u> Daudzas iestādes joprojām nespēj nodrošināt kvalitatīvu elektroniskas vēršanās iestādē rezultātā iniciēto uzdevumu procesu tehnisko un administratīvo resursu trūkuma dēļ.</p> <p>Daudzas iestādes joprojām sniedz atbildes ievērojot Iesnieguma likumā noteiktos maksimālos termiņus.</p> <p>Gadījumā, ja atbildē ir vairāku iestāžu viedoklis, tad atbildes bieži vien ir pretrunīgas un personai uz pretrunīgo atbilžu pamata ir iespēja uzsākt tiesvedību.</p> <p>Nav iespēja droši zināt, kas persona ir un attālināti caur drošu kanālu elektroniski sniegt personai sensitīvus datus.</p> <p>Iestāde saņem daudz vēršanās iestādē pieprasījumu, kuri neattiecas uz iestādi un kuri ir jāpārsūta kompetentajai iestādei.</p> <p>Ieviešot VPA, nav nodrošināta tehnoloģiskā platforma centralizētai elektronisku pieteikumu iesniegšanai iestādē.</p>	<p>Izveidota vienota darba plūsma un metodika vēršanās iestādē rezultātā saņemto pieprasījumu apstrādes un atbilžu sniegšanas procesam, tādejādi sinhronizējot šobrīd esošos dažādos iestāžu procesus, padarot to saprotamākus valsts pārvaldes iekšienē un Personai.</p> <p>Uzlabots vēršanās iestādē un atbilžu sniegšanas process, tādejādi samazinot iesniegumu apstrādes procesa laiku, līdz ar to izmaksas un uzlabojot atbilžu kvalitāti, tādejādi samazinot atkārtotu vēršanās iestādē gadījumu skaitu un potenciālo ierosināto tiesvedību lietu risku, tādejādi samazinot iestādei potenciālās izmaksas.</p> <p>Vienas pieturas aģentūras principu ieviešana Latvijā, nodrošinot centralizētu elektronisku vēršanos iestādē un atbildes saņemšanas punktu un tehnoloģisko platformu, tādejādi demonstrējot personām VPA priekšrocības, nodrošinot iestādēm potenciālo VPA funkcionalitāti un apmācot valsts un pašvaldību iestādes</p>	<p>Detalizēta aprēķinu veikšanas metodika pievienota pielikumā.</p> <p><u>Iestādes neīsteno elektroniskus risinājumus:</u> Veicot aprēķinus tika konstatēts, ka šobrīd prognozētais maksimālais visu iestāžu kopējais ieguvums elektronizējot papīra veidā organizētu plūsmu ar personām, ministrijām un pašvaldībām (aptuveni 1milj. 44 tūkst. dokumentu) gada laikā ir 390 413LVL.</p> <p><u>Iestādes īsteno līdzīgus elektroniskus risinājumus decentralizēti:</u> Veicot aprēķinus tika konstatēts, ka šobrīd prognozētais maksimālais visu iestāžu kopējais ieguvums realizējot centralizētu risinājumu pret decentralizētu risinājumu realizēšanu attiecībā tikai uz uzturēšanas izmaksām ir 1020000 LVL gadā.</p>	<p><u>Iestādes īsteno līdzīgus elektroniskus risinājumus decentralizēti:</u> Dažas iestādes joprojām nespēj nodrošināt kvalitatīvu elektroniskas vēršanās iestādē rezultātā iniciēto uzdevumu realizēšanu tehnisko un administratīvo resursu trūkuma dēļ.</p> <p>Daudzas iestādes joprojām sniedz atbildes ievērojot Iesnieguma likumā noteiktos maksimālos termiņus.</p> <p>Gadījumā, ja atbildē ir vairāku iestāžu viedoklis, tad atbildes bieži vien ir pretrunīgas un personai uz pretrunīgo atbilžu pamata ir iespēja uzsākt tiesvedību.</p> <p>Ir gadījumi, kad nav iespēja droši zināt, kas persona ir, un attālināti caur drošu kanālu elektroniski sniegt personai atbildi, kas satur sensitīvus vai personas datus.</p> <p>Ieviešot VPA, nav nodrošināta tehnoloģiskā platforma centralizētas elektroniskas vēršanās</p>	<p>Detalizēta aprēķinu veikšanas metodika pievienota pielikumā.</p> <p><u>Iestādes neīsteno elektroniskus risinājumus:</u> Veicot aprēķinus tika konstatēts, ka šobrīd prognozētais maksimālais visu iestāžu kopējais ieguvums elektronizējot papīra veidā organizētu plūsmu ar personām, ministrijām un pašvaldībām (aptuveni 1milj. 44 tūkst. dokumentu) gada laikā ir 390 413LVL.</p>
---	---	---	--	--	--

	<p>Iestādēm, kuras ir veikušas integrāciju ar VISS vai darbojas VISS IDDV, ir jāveic atsevišķa integrācija ar digitālo arhīvu dokumentu nodošanai glabāšanai digitālajā arhīvā.</p> <p>Personai joprojām pastāv pasta izdevumi saskaņā ar pasta pakalpojumu tarifiem, vēstules gatavošanas izdevumi un transporta izdevumi, lai vēstules nogādātu līdz pastam.</p> <p>Valsts iestādei un pašvaldībai joprojām eksistē ievērojami pasta sūtījumu izdevumi un papīra dokumentu sagatavošanas izdevumi, kā arī klientu apkalpošanā iesaistītie resursi nevar tikt atslogoti un pārvirzīti citu iestādes funkciju veikšanai.</p>	<p>VPA procesu nodrošināšanā.</p> <p>Automatizēta vēršanās iestādē pieprasījumu pirmsapstrāde, tādejādi palielinot varbūtību, ka jautājums tiks nosūtīts kompetentajai iestādei, savukārt citām iestādēm samazinot iespēju saņemt pieprasījumu, kas uz to neattiecas, tādejādi palielinot iestādes brīvos resursus, kurus var novirzīt citu funkciju veikšanai, savukārt Personai iespēja ātrāk saņemt atbildi.</p> <p>Autentificēta persona un drošs kanāls datu transportam, tādejādi iestādēm nodrošinot iespēju elektroniski sūtīt personām atbildes, kas satur sensitīvus datus, savukārt personai radīt uzticību vērsties iestādē elektroniski pieteikumiem, kas var saturēt sensitīvus datus, samazinot papīra dokumentu plūsmu, tādejādi samazinot izmaksas.</p> <p>Nodrošināta iespēja veikt pilnu dokumenta dzīves ciklu, tādejādi motivējot iestādes uzsākt elektronisko dokumentu</p>		<p>iestādē nodrošināšanai.</p> <p>Iestādēm, ir jāveic atsevišķa integrācija ar digitālo arhīvu dokumentu nodošanai glabāšanai Valsts arhīvā.</p> <p>Kopējie iestāžu realizēto risinājumu uzturēšanas izdevumi ir ievērojami lielāki salīdzinājumā ar centralizētu risinājuma modeli.</p>	
--	--	---	--	--	--

		<p>apriti vai palielināt elektronisko dokumentu aprites apjomu, samazinot papīra plūsmas īpatsvaru, tādejādi samazinot izmaksas un palielinot dokumentu aprites ātrumu.</p> <p>Solis mājas lapu centralizācijas virzienā, nodrošinot centralizētu elektronisku vēršanos iestādē esošajā e-pakalpojumu koplietošanas platformā.</p> <p>Tā kā tiks nodrošināta iespēja centralizēti vērsties iestādē elektroniski, personai būs šādi ietaupījumi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) pasta pakalpojumiem 2) pieprasījuma sagatavošanai 3) transporta izdevumiem <p>Viena digitālā elektroniskā paraksta izmaksas ir 0,29 lati par vienu parakstu (https://www.eparaksts.lv/lv/cenas/).</p> <p>Tā kā tiks nodrošināta iespēja nosūtīt iesniegumu elektroniski, iestādei būs šādi ietaupījumi:</p>			
--	--	---	--	--	--

		<p>1) pasta pakalpojumiem 2) atbildes sagatavošanai 3) transportam 4) personu apkalpošanai klātienē, novirzot esošo klātienē apkalpošanas plūsmu uz elektronisko.</p> <p>VARAM pētījumā ir aprēķināts, ka viena elektroniskā dokumenta parakstīšana ar drošu elektronisko parakstu izmaksā 0.15 lati (aprēķinā ņemts vērā gan viedkartes iegādes, gan laika zīmogu izmaksas, pieņemot, ka mēnesī tiek nosūtīti elektroniski dokumenti ar ne vairāk kā 500 laika zīmogiem).</p>			
Tehniskā iespējamība	<p><u>Iestādes neīsteno līdzīgus elektroniskus risinājumus:</u></p> <p>Esošajā situācijā vēršanās iestādē ietvaros iniciēto pieprasījumu apstrādes process principā tiek nodrošināts atsevišķu e-pakalpojumu ietvaros atsevišķu iestāžu kontekstā.</p>	<p>Plānotā sistēma tiks veidota pēc atvērtiem standartiem, pieprasījumu apstrādes process tiks nodrošināts visām iestādēm. Informācijas transportēšana tiks veikta standartizētā un drošā veidā.</p>	<p><u>Iestādes neīsteno līdzīgus elektroniskus risinājumus:</u></p> <p>Ņemot vērā to, ka iestādēm būs pieejams vienots risinājums, tad attiecībā pret atsevišķu e-pakalpojumu uzturēšanu, plānotās sistēmas uzturēšana prasīs mazāk resursus.</p> <p><u>Iestādes īsteno līdzīgus elektroniskus risinājumus decentralizēti:</u></p>	<p><u>Iestādes īsteno līdzīgus elektroniskus risinājumus decentralizēti:</u></p> <p>Sistēmas ir veidotas izmantojot atšķirīgus standartus, kas praktiski padara neiespējamu vai arī dārgu to savstarpēju savietošanu vai savietošanu ar ārvalstu informācijas sistēmām.</p>	

			Ņemot vērā to, ka iestādēm būs pieejams vienots risinājums, tad attiecībā pret atsevišķu risinājumu uzturēšanu, plānotā Sistēmas uzturēšana prasīs mazāk resursus.		
Institucionālā iespējamība	<p><u>Iestādes neīsteno līdzīgus elektroniskus risinājumus:</u></p> <p>Šobrīd e-pakalpojumu koplietošanas platformā pieprasījumu apstrāde tiek nodrošināta tikai atsevišķu e-pakalpojumu ietvaros.</p>	Plānotā sistēma vēršanās iestādē procesa nodrošināšanai būs pieejama izmantošanai visām publiskās pārvaldes iestādēm, visām vietējām pašvaldībām un republikas nozīmes pilsētām.	<p><u>Iestādes neīsteno līdzīgus elektroniskus risinājumus:</u></p> <p>Radīsies papildus izmaksas, kas saistītas ar plānotās Sistēmas uzturēšanu, tai pat laikā resursu ietaupījums, jo iestādei nebūs jāveido specializēts e-pakalpojumus, kura ietvaros tiek nodrošināta pieprasījumu apstrāde.</p> <p><u>Iestādes īsteno līdzīgus elektroniskus risinājumus:</u></p> <p>Izmaksas viena centralizēta Risinājuma uzturēšanai būs ievērojami mazākas, kā daudzu decentralizētu risinājumu uzturēšanā, tai pat laikā resursu ietaupījums, jo iestādei nebūs jāveido</p>	<p><u>Iestādes īsteno līdzīgus elektroniskus risinājumus decentralizēti:</u></p> <p>Līdzīgus risinājums spēj ieviest tikai tās iestādes, kurām ir pietiekami finanšu resursi. Daļa iestāžu saglabā esošos procesus un tām nav iespēja izmantot citu iestāžu izstrādātus risinājumus savu iekšējo procesu optimizēšanai.</p>	

			specializēts e-pakalpojums, kura ietvaros tiek nodrošināta pieprasījumu apstrāde.		
--	--	--	---	--	--

* Plānotās sistēmas konceptuālā risinājuma 1.variants: plānotās sistēmas izveidošanai izmanto elektroniskās pārvaldes risinājumu koplietošanas komponentes, kuras ir Valsts reģionālās attīstības aģentūras pārziņā.

** Plānotās sistēmas konceptuālā risinājuma 2.variants: plānotās sistēmas izveidošanai neizmanto elektroniskās pārvaldes risinājumu koplietošanas komponentes, kuras ir Valsts reģionālās attīstības aģentūras pārziņā. Šo variantu neanalizē, ja paredzēts realizēt plānotās sistēmas konceptuālā risinājuma 1.variantu.

PIELIKUMS Nr.2 – Projekta dzīves cikla nauda plūsma un izmaksu efektivitātes novērtējums

Projekta alternatīvu un izmaksu efektivitātes novērtējums plānotās sistēmas risinājuma 1. variantam

Gads	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Kopā	
1. Alternatīvu naudas plūsma																		
1.1. Naudas plūsma "ar projektu"																		
1.1.1. Investīciju izmaksas	LVL		220 000	518 000													738 000	
1.1.2. Darbības izmaksas (skatīt koncepcijas projekta 3.pielikuma 7.1.punktu)	LVL		24 699	29 398	38 795	71 687	88 602	90 482	95 181	97 060	99 880	101 759	103 639	105 518	106 458	108 337	1 161 495	
1.1.3. Ieņēmumi	LVL																0	
1.3.1. Atlikusi vērtība	LVL																0	
1.2. Naudas plūsma "bez projekta - papīra/klātienē plūsma"																		
1.2.1. Investīciju izmaksas	LVL																0	
1.2.2. Darbības izmaksas (skatīt koncepcijas projekta 3.pielikuma 8.punktu)	LVL		460 170	435 950	387 511	217 975	130 785	121 097	96 878	87 190	72 658	62 971	53 283	43 595	38 751	29 063	2 237 877	
1.1.3. Ieņēmumi	LVL																0	
1.3. Alternatīvu salīdzinājums																		
1.3.1. Alternatīvu salīdzinājums projektu naudas plūsmai																		
1.3.1.2 Investīciju izmaksas	LVL	0	0	(220 000)	(518 000)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(738 000)	
1.3.1.3 Darbības izmaksas (ietaupītās izmaksas (+) vai papildu izmaksas (-))	LVL	0	0	435 471	406 553	348 716	146 288	42 183	30 615	1 697	(9 870)	(27 221)	(38 789)	(50 356)	(61 923)	(67 707)	(79 274)	
1.3.1.4 Ieņēmumi (papildu ieņēmumi (+) vai neiegūtie ieņēmumi (-))	LVL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
1.3.1.5 Atlikusi vērtība	LVL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
1.3.1.6 Neto salīdzinošā projektu naudas plūsma	LVL	0	0	215 471	(111 448)	348 716	146 288	42 183	30 615	1 697	(9 870)	(27 221)	(38 789)	(50 356)	(61 923)	(67 707)	(79 274)	
338 382																		
1.3.2. Alternatīvu salīdzinājums, ņemot vērā sociālekonomisko faktoru																		
1.3.2.1 Sociālekonomiskie ieguvumi	LVL																0	
1.3.2.2 Neto salīdzinošā naudas plūsma, ņemot vērā sociālekonomisko faktoru	LVL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2. Diskontēšana																		
2.1. Reālā sociālā diskonta likme	%		5,50%															
2.2. Projekta dzīves cikls	gadi	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
2.3. Diskonta faktors	faktors	1,000	0,948	0,898	0,852	0,807	0,765	0,725	0,687	0,652	0,618	0,585	0,555	0,526	0,499	0,473	0,448	
2.4. Diskontētā neto salīdzinošā naudas plūsma	LVL	0	0	193 590	(94 910)	281 489	111 930	30 593	21 046	1 106	(6 096)	(15 936)	(21 524)	(26 486)	(30 872)	(31 996)	(35 509)	
522 812																		
3. Diskontētās vērtības																		
		<i>Nediskontēti</i>		<i>Diskontēti</i>														
3.1. Investīciju izmaksas	LVL		(738 000)	(638 795)														
3.2. Darbības izmaksas (ietaupītās izmaksas (+) vai papildu izmaksas (-))	LVL		1 076 382	1 015 219														
3.3. Ieņēmumi (papildu ieņēmumi (+) vai neiegūtie ieņēmumi (-))	LVL		0	0														
3.4. Atlikusi vērtība	LVL		0	0														
3.5. Sociālekonomiskie ieguvumi	LVL		0	0														
4. B/C aprēķināšana																		
Ieguvumu un izmaksu attiecība (B/C)		1,59																
5. ERAF līdzfinansējuma un projekta iesniedzēja līdzfinansējuma aprēķināšana																		
3.1. Projekta atbilstīgie izdevumi (EE)	LVL	(376 423)																
3.2. Deficīta likme (R)	%	100%																
3.3. Projekta attiecināmās izmaksas (EC)	LVL	0																
3.4. Lēmuma summa (DA)	LVL	0																
3.5. ERAF līdzfinansējuma likme (Max CRpa)	%	100%																
3.6. ERAF līdzfinansējums	LVL	0																
3.7. Projekta iesniedzēja (valsts budžeta) finansējums	LVL	0																

Projekta „Centralizēts elektronisks pieteikums iestādei”
Informācijas sistēmas darbības koncepcija, VRAA 2012.

Projekta alternatīvu un izmaksu efektivitātes novērtējums plānotās sistēmas risinājuma 2.variantam

Gads	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Kopā	
1. Alternatīvu naudas plūsmas																		
1.1. Naudas plūsma "ar projektu"																		
1.1.1. Investīciju izmaksas (skatīt koncepcijas projekta 3.pielikuma 7.2.1.punktu)	LVL		28 160 000	66 304 000													94 464 000	
1.1.2. Darbības izmaksas (skatīt koncepcijas projekta 3.pielikuma 7.2.3.punktu)	LVL		31 880	96 578	204 096	343 494	482 892	547 590	622 289	686 988	751 687	826 386	891 084	962 964	1 024 843	1 085 783	8 558 555	
1.1.3. Ieņēmumi	LVL																0	
1.3.1. Atlikusī vērtība	LVL																0	
1.2. Naudas plūsma "bez projekta, realizējot decentralizētus risinājumus"																		
1.2.1. Investīciju izmaksas	LVL																0	
1.2.2. Darbības izmaksas (skatīt koncepcijas projekta 3.pielikuma 8.punktu)	LVL		474 701	450 482	411 731	363 292	314 853	290 633	266 414	242 195	217 975	193 756	169 536	159 848	150 161	145 317	3 850 893	
1.3. Ieņēmumi	LVL																0	
1.3. Alternatīvu salīdzinājums																		
1.3.1. Alternatīvu salīdzinājums projektu naudas plūsmai																		
1.3.1.1. Investīciju izmaksas	LVL	0	0	(28 160 000)	(66 304 000)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(94 464 000)	
1.3.1.2. Darbības izmaksas (ietaupītās izmaksas (+) vai papildu izmaksas (-))	LVL	0	0	442 822	353 903	207 634	19 798	(168 039)	(256 957)	(355 875)	(444 794)	(533 712)	(632 630)	(721 548)	(803 116)	(874 682)	(4 707 662)	
1.3.1.3. Ieņēmumi (papildu ieņēmumi (+) vai neiegūtie ieņēmumi (-))	LVL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
1.3.1.4. Atlikusī vērtība	LVL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
1.3.1.5. Atlikusī vērtība	LVL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
1.3.1.6. Neto salīdzinošā projektu naudas plūsma	LVL	0	0	(27 717 178)	(65 950 097)	207 634	19 798	(168 039)	(256 957)	(355 875)	(444 794)	(533 712)	(632 630)	(721 548)	(803 116)	(874 682)	(940 466)	
1.3.2. Alternatīvu salīdzinājums, ņemot vērā sociālekonomisko faktoru																		
1.3.2.1. Sociālekonomiskie ieguvumi	LVL																0	
1.3.2.2. Neto salīdzinošā naudas plūsma, ņemot vērā sociālekonomisko fakt	LVL		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2. Diskontēšana																		
2.1. Reālā sociālā diskonta likme	%		5,50%															
2.2. Projekta dzīves cikls	gadi		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
2.3. Diskonta faktors	faktors		1,000	0,948	0,898	0,852	0,807	0,765	0,725	0,687	0,652	0,618	0,585	0,555	0,526	0,499	0,473	0,448
2.4. Diskontētā neto salīdzinošā naudas plūsma	LVL		0	0	(24 902 566)	(56 164 003)	167 606	15 148	(121 869)	(176 642)	(231 888)	(274 717)	(312 451)	(351 053)	(379 521)	(400 402)	(413 348)	(421 266)
3. Diskontētās vērtības																		
			<i>Nediskontēti</i>		<i>Diskontēti</i>													
3.1. Investīciju izmaksas	LVL		(94 464 000)	(81 765 812)														
3.2. Darbības izmaksas (ietaupītās izmaksas (+) vai papildu izmaksas (-))	LVL		(4 707 662)	(2 201 161)														
3.3. Ieņēmumi (papildu ieņēmumi (+) vai neiegūtie ieņēmumi (-))	LVL		0	0														
3.4. Atlikusī vērtība	LVL		0	0														
3.5. Sociālekonomiskie ieguvumi	LVL		0	0														
4. B/C aprēķināšana																		
Ieguvumu un izmaksu attiecība (B/C)			0,00															
5. ERAF līdzfinansējuma un projekta iesniedzēja līdzfinansējuma aprēķināšana																		
3.1. Projekta atbilstīgie izdevumi (EE)	LVL		83 966 973															
3.2. Deficīta likme (R)	%		103%															
3.3. Projekta attiecināmās izmaksas (EC)	LVL		0															
3.4. Lēmuma summa (DA)	LVL		0															
3.6. ERAF līdzfinansējums	LVL		0															
3.7. Projekta iesniedzēja (valsts budžeta) finansējums	LVL		0															
6. Alternatīvu salīdzinājums																		
6.1.	B/C		1,59															
6.2.	B/C		0,00															
6.3. Izdevīgākā alternatīva			1.alternatīva															

1. Iestādēs saņemto dokumentu skaits

1.1. Valsts iestādēs

1. Iestādes pus gada laikā kopā saņem: 430 486 papīra dokumentu (VARAM pētījums).
2. Pa pastu kopā pusgada laikā tiek saņemti 272 932 dokumenti (VARAM pētījums). To īpatsvars no visiem papīrā saņemtajiem dokumentiem ir 63%.
3. No fiziskām un juridiskām personām papīrā pusgada laikā tiek saņemti 199700 papīra dokumentu (VARAM pētījums). To īpatsvars kopējā saņemto papīra dokumentu apjomā ir 46%. Pieņemam, ka pa pastu saņemto dokumentu skaits no fiziskām un juridiskām personām pusgadā ir līdzvērtīgs kopējai pa pastu saņemto dokumentu proporcijai visu papīrā saņemto dokumentu kopskaitā un ir 63% jeb 125811. Gadā 251622 pa pastu saņemti dokumenti.
4. No fiziskām personām pusgada laikā papīrā tiek saņemti 58 937 dokumentu (VARAM pētījums). To īpatsvars no visiem papīrā saņemtajiem dokumentiem ir 14%. 63% no tiem tiek sūtīti pa pastu jeb 37130 dokumentu. Gadā 74260 pa pastu saņemtu dokumentu.
5. No juridiskām personām pusgada laikā papīrā tiek saņemti 140763 dokumenti (VARAM pētījums). To īpatsvars no visiem papīrā saņemtajiem dokumentiem ir 33%. 63% no tiem tiek sūtīti pa pastu jeb 88681 dokuments. Gadā 177362 pa pastu saņemti dokumenti.

1.2. Pašvaldībās

1. VRAA pētījums parāda, ka 64% pašvaldību saņem 368 000 papīra dokumentu gadā. Pieņemot, ka 100% pašvaldības saņem 575 000 papīra dokumentu un pieņemot, ka līdzvērtīgi kā valsts iestādēm, arī pašvaldībām 63% no kopējā papīrā saņemto dokumentu skaita tiek sūtīti pa pastu, kopējais pa pastu saņemtais papīra dokumentu skaits gadā ir 362 000 dokumenti.
2. Ja pieņemam, ka no juridiskajām un fiziskajām personām papīrā saņemto dokumentu īpatsvars kopējā papīrā saņemto dokumentu apjomā pašvaldību gadījumā ir līdzvērtīgs valsts iestāžu gadījumam, tas būs arī 46% jeb 264500 papīra dokumentu gadā. Līdzvērtīgi kā valsts iestādēm, pieņemam, ka arī pašvaldības no fiziskās un juridiskām personām pa pastu saņem 63% no kopējā no juridiskām un fiziskām personām papīrā saņemto dokumentu skaita jeb 166635 dokumentus pa pastu.
3. Pieņemam, ka arī no fiziskām personām saņemto papīra dokumentu īpatsvars kopējā papīrā saņemto dokumentu apjomā ir līdzvērtīgs valsts iestāžu gadījumam un ir 14% jeb 80500 papīrā saņemtu dokumentu gadā. Līdzīgi kā valsts iestādēm 63% no tiem tiek sūtīti pa pastu jeb 50715 pa pastu saņemtu dokumentu gadā.
4. Pieņemam, ka arī no juridiskām personām saņemto papīra dokumentu īpatsvars kopējā papīrā saņemto dokumentu apjomā ir līdzvērtīgs valsts iestāžu gadījumam un ir 33% jeb 189780 papīrā saņemtu dokumentu gadā. Līdzīgi kā valsts iestādēm 63% no tiem tiek sūtīti pa pastu jeb 119561 pa pastu saņemtu dokumentu gadā.

2. Personu sociālekonomiskais ieguvums realizējot pa pastu sūtītu dokumentu sūtīšanu elektroniski.

2.1. Izdevumi saziņai ar valsts iestādēm

Realizējot projekta Alternatīvu Nr.1 vai Alternatīvu Nr.2	Nerealizējot projektu
<p>Elektroniski sūtītu dokumentu skaits: 251622</p> <p>Viena elektroniskā dokumenta sagatavošanas izmaksas 0.29 LVL*.</p> <p>Kopējās dokumenta transportēšanas izmaksas: 72970 LVL.</p> <p>*Latvijas valsts un radio un televīzijas centra sniegtā informācija par vienu paraksta reizi, kas ietver elektronisko parakstu un laika zīmogu (www.eparaksts.lv)</p>	<p>Pa pastu sūtītu dokumentu skaits: 251622 dokumenti</p> <p>Viena dokumenta transportēšanas izdevumi pa pastu 0.35 LVL.</p> <p>Kopējās dokumenta transportēšanas izmaksas: 88068 LVL.</p>

2.2. Izdevumi saziņai ar pašvaldībām

Realizējot projekta Alternatīvu Nr.1 vai Alternatīvu Nr.2	Nerealizējot projektu
<p>Elektroniski izsūtīto dokumentu skaits: 166635 dokumenti</p> <p>Viena elektroniskā dokumenta sagatavošanas izmaksas 0.29 LVL*.</p> <p>Kopējās dokumenta transportēšanas izmaksas: 48324 LVL.</p> <p>*Latvijas valsts un radio un televīzijas centra sniegtā informācija par vienu paraksta reizi, kas ietver elektronisko parakstu un laika zīmogu (www.eparaksts.lv)</p>	<p>Pa pastu sūtītu dokumentu skaits: 166635 dokumenti</p> <p>Viena dokumenta transportēšanas izdevumi pa pastu 0.35 LVL.</p> <p>Kopējās dokumenta transportēšanas izmaksas: 58322 LVL.</p>

2.3. Kopējais sociālekonomiskais ieguvums

Realizējot projekta Alternatīvu Nr.1 vai Alternatīvu Nr.2	Nerealizējot projektu
<p>Kopējās izmaksas: 121294</p>	<p>Kopējās izmaksas: 146390</p>

3. Valsts iestāžu darbības izdevumi elektronizējot papīra un klātienes vēršanas iestādē procesu

3.1. Izsūtāmo dokumentu apjoms

1. Pa pastu valsts iestādes kopā nosūta 520772 dokumentu (VARAM pētījums). Pieņemot, ka gada laikā apjoms ir vismaz divas reizes lielāks: 1041544 pa pastu nosūtītu dokumentu.

2. Juridiskajām personām un fiziskām personām pus gada laikā (01.04.2010. – 30.09.2010) pa pastu nosūtīti 160 000 (101000 juridisku personu un 59000 fizisku personu) papīra dokumentu. Tā kā VARAM pētījumā tika iegūti dati ietverot vasaras mēnešus, kad dokumentu aprites plūsma publiskajā pārvaldē ir samazināta, tad pieņem, ka gada apjoms pa pastu nosūtītajiem papīra dokumentiem ir vismaz divas reizes lielāks jeb 320 000 pa pastu nosūtītu papīra dokumentu (**juridiskām personām 202000, fiziskām personām 118000**). Attiecīgi fiziskām personām pa pastu nosūtītu dokumentu īpatsvars kopējā pa pastu nosūtīta dokumentu apjomā ir 11%, bet juridiskām personām 19%.

3. Papildus šajā pat periodā 101 000 papīra dokumentu pa pastu tiek nosūtīti valsts iestādēm un pašvaldībām (73000 ministrijām un padotības iestādēm un 28000 pašvaldībām). Pieņemam, ka gada laikā šis skaitlis arī ir vismaz divas reizes lielāks jeb 202000 (**ministrijām 146000, pašvaldībām 56000**).

4. VRAA pētījumā konstatēts, ka no visiem pa pastu sūtītajiem sūtījumiem 21% sūtījumu tiek sūtīti ierakstītas vēstules veidā. Līdz ar to varam pieņemt, ka no visiem juridiskajām un fiziskajām personām nosūtītiem pasta sūtījumiem ierakstītas vēstules veidā tiek nosūtīti **21%** no visiem pa pastu juridiskajām un fiziskajām personām nosūtītajiem dokumentiem jeb **67200**, savukārt pārējie pa pastu nosūtītie dokumenti tiek sūtīti ar vienkāršu vēstuli jeb **252800**.

5. VARAM pētījumā aprēķināts, ka iestādei viena dokumenta elektroniskas parakstīšanas izmaksas ir 0.15 LVL. Aprēķinā ņemts vērā gan viedkartes iegādes, gan laika zīmogu izmaksas, pieņemot, ka mēnesī tiek nosūtīti elektroniski dokumenti ar ne vairāk kā 500 laika zīmogiem.

6. Tā kā VARAM pētījumā minēts, ka vislielākais dokumentu aprites īpatsvars ir dokumenta veidam „iesniegums”, var pieņemt, ka vismaz 80% no papīrā sūtītajiem dokumentiem starp valsts un pašvaldību iestādēm ir sarakste saistībā fizisku un juridisku personu iesniegumiem un šo dokumentu aprites plūsmu ar ministrijām un to padotības iestādēm un pašvaldībām varētu organizēt elektroniski. 80% no 202000=**161600**. Attiecīgi pieņemam, ka sarakste 21% gadījumu norit ar ierakstītas vēstules veidā (**33936**), bet pārējā, izmantojot parastu pasta sūtījumu (**127664**).

3.2. Izmaksas sūtījumiem juridiskām un fiziskām personām

Realizējot projekta Alternatīvu Nr.1 vai Alternatīvu Nr.2	Nerealizējot projektu
Kopējais nosūtītais dokumentu apjoms:	Kopējais nosūtītais dokumentu apjoms: 320000

<p>320000</p> <p>Viena elektroniskā dokumenta sagatavošanas izmaksas saskaņā VARAM pētījumu:0,15 LVL</p> <p>Kopējās izmaksas:48000 LVL</p>	<p>Dokumentu skaits, kuri tiek transportēti sūtīt vienkāršu sūtījumu: 252800 dokumenti</p> <p>Viena vienkārša sūtījuma transportēšanas izmaksas saskaņā ar VAS „Latvijas pasts” noteiktajiem tarifiem: -0.35 LVL.</p> <p>Izmaksas vienkāršu sūtījumu transportēšanai: 88480 LVL</p> <p>Dokumentu skaits, kuri tiek transportēti ierakstīta sūtījuma veidā: 67200</p> <p>Viena ierakstīta sūtījuma transportēšanas izmaksas saskaņā ar VAS „Latvijas pasts” noteiktajiem tarifiem: -0.98 LVL.</p> <p>Izmaksas ierakstītu sūtījumu transportēšanai: 65856 LVL</p> <p>Kopējās izmaksas:154336 LVL</p>
---	---

3.3. Izmaksas sūtījumiem citām valsts un pašvaldību iestādēm

<p>Realizējot projekta Alternatīvu Nr.1 vai Alternatīvu Nr.2</p>	<p>Nerealizējot projektu</p>
<p>Kopējais nosūtāmo dokumentu skaits: 161600</p> <p>Viena elektroniskā dokumenta sagatavošanas izmaksas saskaņā ar VARAM pētījumu:0,15 LVL</p> <p>Kopējās izmaksas: 24240 LVL</p>	<p>Kopējais nosūtītais dokumentu apjoms: 161600 dokumentu</p> <p>Dokumentu skaits, kuri tiek transportēti sūtīt vienkāršu sūtījumu: 127644 dokumenti</p> <p>Viena vienkārša sūtījuma transportēšanas izmaksas saskaņā ar VAS „Latvijas pasts” noteiktajiem tarifiem: -0.35 LVL.</p> <p>Izmaksas vienkāršu sūtījumu transportēšanai: 44682 LVL</p> <p>Dokumentu skaits, kuri tiek transportēti ierakstīta sūtījuma veidā: 33936 dokumenti</p> <p>Viena ierakstīta sūtījuma transportēšanas izmaksas saskaņā ar VAS „Latvijas pasts” noteiktajiem</p>

	tarifiem: -0.98 LVL. Izmaksas ierakstītu sūtījumu transportēšanai: 33257 LVL. Kopējās izmaksas: 77939 LVL
--	--

3.4. Kopējās izmaksas

Realizējot projekta Alternatīvu Nr.1 vai Alternatīvu Nr.2	Nerealizējot projektu
Izmaksas valsts iestādei kopā komunikācijai ar valsts un pašvaldības iestādēm, fiziskām un juridiskām personām: 72240 LVL	Izmaksas valsts iestādei kopā komunikācijai ar valsts un pašvaldības iestādēm, fiziskām un juridiskām personām: 232275 LVL

4. Pašvaldību darbības izdevumi elektronizējot papīra un klātienē vēršanas iestādē procesu

4.1. Izsūtāmo dokumentu apjoms

1.VRAA pētījumā konstatēts, ka attiecībā uz valsts iestādēm no visiem pa pastu sūtītajiem sūtījumiem 21% sūtījumu tiek sūtīti ierakstītas vēstules, bet attiecībā uz pašvaldībām šis īpatsvars ir vēl lielāks un pietuvojas 30% atzīmei.

2.VRAA pētījums parāda, ka 64% pašvaldību nosūta 431000 papīra dokumentu gadā. Pieņemam, ka 100% pašvaldību nosūta 673000 papīra dokumentu gadā. VRAA pētījumā konstatēts, ka 60% no visiem papīrā sūtītajiem dokumentiem tiek sūtīti pa pastu jeb 405000 pa pastu nosūtīti dokumenti.

3.Pieņemot, ka juridisko personu un fizisko personu īpatsvars pa pastu nosūtītajiem dokumentiem ir līdzvērtīgs valsts iestāžu gadījumam un attiecīgi būs 19% un 11% no visiem pa pastu nosūtītajiem dokumentiem.

Līdz ar to no visiem pa pastu nosūtītajiem dokumentiem var pieņemt, ka juridiskajām personām tiek nosūtīti **76950** un fiziskām personām **44550**, kopā **121500**.

4.Savukārt ierakstītā vēstulē saskaņā ar VRAA pētījumu tiek sūtīti 30% no visām pa pastu nosūtītajām vēstulēm un tas kopā ir **36450 dokumenti**. Pārējā daļa tiek sūtīta vienkāršā vēstulē: **85050 dokumentus**.

5.Saskaņā ar VARAM pētījumu, ministrijas no pašvaldībām ir saņēmušas **23405** dokumentus. 30% no šiem sūtījumiem tiek sūtīti ierakstītas vēstules veidā jeb **7022 dokumenti**, vienkāršā sūtījumā **16383** dokumenti.

4.2. Izmaksas sūtījumiem juridiskām un fiziskām personām

Realizējot projekta Alternatīvu Nr.1 vai Alternatīvu Nr.2	Nerealizējot projektu
<p>Kopējais nosūtāmo dokumentu skaits: 121500</p> <p>Viena elektroniska dokumenta parakstīšanas izmaksas saskaņā ar VARAM pētījumu:0,15 LVL</p> <p>Kopējās izmaksas:18225 LVL</p>	<p>Kopējais pa pastu nosūtītais dokumentu apjoms: 121500 dokumentu</p> <p>Dokumentu skaits, kuri tiek transportēti sūtīt vienkāršu sūtījumu: 85050 dokumenti</p> <p>Viena vienkārša sūtījuma transportēšanas izmaksas saskaņā ar VAS „Latvijas pasts” noteiktajiem tarifiem: -0.35 LVL.</p> <p>Izmaksas vienkāršu sūtījumu transportēšanai: 29768 LVL</p> <p>Dokumentu skaits, kuri tiek transportēti ierakstīta sūtījuma veidā: 36450 dokumenti</p> <p>Viena ierakstīta sūtījuma transportēšanas izmaksas saskaņā ar VAS „Latvijas pasts” noteiktajiem tarifiem: -0.98 LVL.</p> <p>Izmaksas ierakstītu sūtījumu transportēšanai: 35721 LVL</p> <p>Kopējās izmaksas: 65498 LVL</p>

4.3. Izmaksas sūtījumiem citām valsts un pašvaldību iestādēm

Realizējot projekta Alternatīvu Nr.1 vai Alternatīvu Nr.2	Nerealizējot projektu
<p>Kopējais nosūtāmo dokumentu skaits: 23405</p> <p>Viena elektroniska dokumenta parakstīšanas izmaksas saskaņā ar VARAM pētījumu:0,15 LVL</p> <p>Kopējās izmaksas:3511 LVL</p>	<p>Kopējais pa pastu nosūtītais dokumentu apjoms: 23405 dokumentu</p> <p>Dokumentu skaits, kuri tiek transportēti sūtīt vienkāršu sūtījumu: 16383 dokumenti</p> <p>Viena vienkārša sūtījuma transportēšanas izmaksas saskaņā ar VAS „Latvijas pasts” noteiktajiem tarifiem: - 0.35 LVL.</p> <p>Izmaksas vienkāršu sūtījumu transportēšanai: 5734 LVL</p>

	<p>Dokumentu skaits, kuri tiek transportēti ierakstīta sūtījuma veidā: 7022 dokumenti</p> <p>Viena ierakstīta sūtījuma transportēšanas izmaksas saskaņā ar VAS „Latvijas pasts” noteiktajiem tarifiem: - 0.98 LVL.</p> <p>Izmaksas ierakstītu sūtījumu transportēšanai: 6882 LVL</p> <p>Kopējās izmaksas: 12616 LVL</p>
--	--

4.4. Kopējās izmaksas

Realizējot projekta Alternatīvu Nr.1 vai Alternatīvu Nr.2	Nerealizējot projektu
Izmaksas pašvaldībai kopā komunikācijai ar valsts iestādēm, fiziskām un juridiskām personām: 21736 LVL	Izmaksas pašvaldībai kopā komunikācijai ar valsts iestādēm, fiziskām un juridiskām personām: 78114 LVL

5. Valsts iestāžu darbaspēka resursu izmaksas, nodrošinot klātienē apkalpošanu.

5.1. Apkalpošanas gadījumu skaits un citi rādītāji

VARAM pētījumā ir norādīts, ka valsts pārvaldē saņemto dokumentu skaits, kuri piegādāti personīgi, mutiski vai ievietoti iestāžu lietvedības kastītēs pus gada laikā ir 187 704. Gada laikā 375 408. Varam pieņem, ka gandrīz katrs no gadījumiem, kad persona personīgi atnes vēstuli, ir uzskatāms par klienta apkalpošanas gadījumu, izņemot gadījumus, kad dokuments tiek ievietots lietvedības kastītēs. Tā kā VARAM pētījumā ir minēts, ka iesniegums ir visbiežāk iesniegtais dokumenta veids un persona, iesniedzot iesniegumu, parasti vēlas saņemt apliecinājumu par iesnieguma pieņemšanu (reģistrēšanu) iestādes lietvedībā, tad varam pieņemt, ka vismaz 80% iesniegumu tiek iestādēm nogādāti personīgi vai mutiski, kas kopskaitā ir apmēram **300 000** personīgi vai mutiski iesniegtu iesniegumu jeb klientu apkalpošanas gadījumu.

Var pieņemt, ka viena klienta apkalpošanas laiks vidēji ir **15 minūtes**.

Saskaņā ar Valsts ieņēmumu dienesta sniegto informāciju nodarbināto darba ņēmēju mēneša vidējie darba ienākumi Valsts pārvaldē atbilstoši NACE2. red. klasifikācijas divu zīmju līmenim 2010.gada 2., 3. un 4.ceturksnī bija **406 lati**.

5.2. Personu apkalpošanas izmaksas

Realizējot projekta Alternatīvu Nr.1 vai Alternatīvu Nr.2	Nerealizējot projektu
Kopējās izmaksas: 0.00 LVL	<p>Vidēji mēnesi darba alga 406 lati.</p> <p>Vidēji 22 darba dienas mēnesī.</p> <p>Vienā dienā atalgojums 18,5 LVL.</p> <p>Darba dienas ilgums 8 stundas.</p> <p>60 minūšu atalgojums 2.3 lati.</p> <p>15 minūšu atalgojums 0,58 santīmi</p> <p>Kopējās izmaksas:</p> <p>300 000*0,58=174000</p>

6. Valsts iestāžu un pašvaldību kopējo darbības izmaksu apkopojums*

Realizējot projekta Alternatīvu Nr.1 vai Alternatīvu Nr.2	Nerealizējot projektu
Kopējās <u>valsts iestāžu</u> izmaksas ELEKTRONIZĒJOT papīra un klātienes vēršanas iestādē procesu (skatīt 3.4.punktu): 72240	Kopējie valsts iestāžu izmaksas NEELEKTRONIZĒJOT papīra un klātienes vēršanas iestādē procesu (skatīt 3.4.punktu): 232275
Pašvaldību izmaksas ELEKTRONIZĒJOT papīra un klātienes vēršanas iestādē procesu (skatīt 4.4.punktu): 21736	Pašvaldību izmaksas NEELEKTRONIZĒJOT papīra un klātienes vēršanas iestādē procesu (skatīt 4.4.punktu): 78114
Valsts iestāžu darbaspēka resursu izmaksas, nodrošinot klātienes apkalpošanu (skatīt 5.2.punktu): 0.00	Valsts iestāžu darbaspēka resursu izmaksas, nodrošinot klātienes apkalpošanu (skatīt 5.2.punktu): 174000
Kopējās izmaksas: 93976 LVL	Kopējās izmaksas: 484389 LVL

*Nav ietvertas sistēmu uzturēšanas izmaksas (uzturēšanas izmaksas skatīt 7.1.punktā un 7.2.2.punktā).

7. Kopējo darbības izmaksu izmaiņas proporcionāli elektroniskas aprites pakāpeniskam pieaugumam pa gadiem.

7.1. Elektroniskās aprites plūsmas ieviešanai un sistēma uzturēšanai Projekta alternatīvai Nr.1

Ņemot vērā to, ka ir paredzams, ka papīra dokumentu aprites samazināšana un pāriešana uz elektronisko apriti norit pakāpeniski, tad ir piesardzīgi plānots un paredzēts aptuvens vēršanās iestādē gadījumu skaita apjoms un tā pieauguma temps pa gadiem.

Koncepcijas Pielikumā Nr.2 aprēķinātas Projekta alternatīvas Nr.1 darbības izmaksas sadalījumā pa gadiem ir rēķinātas ņemot vērā šo pieņēmumu.

Projekta gads	Kalendārais gads	Paredzamais elektroniskās aprites plūsmas pieaugums % pa gadiem	Paredzamās darbības izmaksas elektroniskai aprites plūsmai (kopējās darbības izmaksas x elektroniskās aprites plūsmas īpatsvars)	Paredzamās sistēmas uzturēšanas izmaksas	Kopējās darbības izmaksas
0	2010	0	0 (0x93976)	0	0
1	2011	0	0 (0x93976)	0	0
2	2012	5	4699 (5%x93976)	20000	24699
3	2013	10	9398 (10%x93976)	20000	29398
4	2014	20	18795 (20%x93976)	20000	38795
5	2015	55	51687 (55%x93976)	20000	71687
6	2016	73	68602 (73%x93976)	20000	88602
7	2017	75	70482 (75%x93976)	20000	90482
8	2018	80	75181 (80%x93976)	20000	95181

9	2019	82	77060 (82% x 93976)	20000	97060
10	2020	85	79880 (85% x 93976)	20000	99880
11	2021	87	81759 (87% x 93976)	20000	101759
12	2022	89	83639 (89% x 93976)	20000	103639
13	2023	91	85518 (91% x 93976)	20000	105518
14	2024	92	86458 (92% x 93976)	20000	106458
15	2025	94	88337 (94% x 93976)	20000	108337

Papildus praksē ir pierādījies, ka informācijas sistēmas uzturēšanas izmaksas ir aptuveni 10% no sistēmas ieviešanas izmaksām, bet ņemot vērām, ka Projekta ietvaros tiks izmantotas daudzas jau esošas e-pakalpojumu koplietošanas platformas komponentes, tad tiek plānots, ka Sistēmas uzturēšanas izmaksas būs aptuveni 2000 latu mēnesī jeb 20000 gadā.

7.2. Elektroniskās aprites plūsmas ieviešanai un sistēma uzturēšanai Projekta alternatīvai Nr.2

Ieviešot līdzīgas Sistēmas decentralizēti, ir jāņem vērā, ka

- 1) pāriešana uz elektronisko apriti noritēs lēnāk (daudz atsevišķi projekti, katram savi realizēšanas termiņi, atsevišķas iepirkuma procedūras, atšķirīgs iestāžu motivācijas līmenis lietot ieviesto Sistēmu);
- 2) nebūs iespējams panākt augstu elektroniskās aprites līmeni (būs iestādes, kurām ieviest atsevišķu Sistēmu būs nelietderīgi);
- 3) risinājuma uzturēšanas izmaksas būs līdzvērtīgas vai pat augstākas nekā plānotajai Sistēmai (uzturēšanas izmaksas ir jāsedz no valsts budžeta).

7.2.1. Sistēmas investīciju izmaksas

Lai objektīvāk spētu izvērtēt decentralizētu Sistēmu ieviešanas atdevi, ir jāvērtē visas decentralizēti ieviestās Sistēmu kopā, neizdalot atsevišķi vienu Sistēmu, tādēļ arī investīciju izmaksas ir rēķinātas pieņemot to, ka katra iestāde, kura decentralizēti ieviesīs Sistēmu, investēs tikpat, cik Sistēmu ieviešot centralizēti.

Ņemot vērā 7.2.2.punktā minēto iestāžu skaitu, kuras varētu ieviest risinājumu decentralizēti investīcijas izmaksas ir $(22000 + 518000) \times 128 = 94464000$.

7.2.2. Sistēmas uzturēšanas izmaksu aprēķins

Saskaņā ar šajā koncepcijā sniegto informāciju Latvijā kopā ir 119 vietējās pašvaldības un republikas nozīmes pilsētu pašvaldības un 15 augstākās valsts tiešās pārvaldes iestādes un 293 padotības iestādes.

Pieņemsim, ka tikai 30% no šīm iestādēm ieviesīs decentralizētas sistēmas – $(119+293+15) \times 30\% = 128$ iestādes.

Pieņemsim, ka Sistēmas uzturēšanas izmaksas katrai sistēmai tiks plānotas pat divreiz mazākas attiecībā pret Projekta alternatīvai Nr.1 noteikto līmenī (skatīt 7.1.punktu) – 10 000 gadā (uzturēšanas izmaksu apmērs ir mākslīgi samazināts (skatīt 7.2.2.punktu), lai spilgtāk demonstrētu Projekta alternatīvas Nr.1 uzturēšanas izmaksu priekšrocības).

Ir jāņem vērā, ka realizējot Sistēmas decentralizēti, tās netiks ieviestas vienlaicīgi, bet pakāpeniski. Līdz ar to var izdarīt pieņēmumu, ka arī uzturēšanas izmaksas pieaugums pa gadiem būs proporcionāls ieviesto Sistēmu īpatsvaram.

Projekta gads	Kalendārais gads	Paredzamais ieviesto decentralizēto Sistēmu skaits procentuāli no visa Sistēmu kopskaita	Paredzamais ieviesto decentralizēto Sistēmu skaits	Kopējās decentralizēto Sistēmu uzturēšanas izmaksas
0	2010	0	0 (0% x128)	0
1	2011	0	0 (0% x128)	0
2	2012	2	3 (2% x128)	30000 (3x10000)
3	2013	7	9 (7% x128)	90000 (9x10000)
4	2014	15	19 (15% x128)	190000 (19x10000)
5	2015	25	32 (25% x128)	320000 (32x10000)
6	2016	35	45 (35% x128)	450000 (45x10000)
7	2017	40	51 (40% x128)	510000 (51x10000)
8	2018	45	58 (45% x128)	580000 (58x10000)
9	2019	50	64 (50% x128)	640000 (64x10000)
10	2020	55	70 (55% x128)	70000 (70x10000)
11	2021	60	77 (60% x128)	770000 (77x10000)
12	2022	65	83 (65% x128)	830000 (83x10000)
13	2023	70	90 (70% x128)	900000 (90x10000)
14	2024	75	96 (75% x128)	960000 (96x10000)
15	2025	80	102 (80% x128)	1020000 (102x10000)

7.2.3. Izmaksas elektroniskās aprites plūsmas ieviešanai un kopējās darbības izmaksas

Nemot vērā iepriekšminēto ir paredzams, ka Projekta alternatīvas Nr.2 ietvaros elektroniskās aprites plūsmas ieviešana būs lēnāka salīdzinājumā ar Projekta alternatīvu Nr.1.

Projekta gads	Kalendārais gads	Paredzamais elektroniskās aprites plūsmas pieaugums % pa gadiem	Paredzamās darbības izmaksas elektroniskai aprites plūsmai (kopējās darbības izmaksas x elektroniskās aprites plūsmas īpatsvars)	Uzturēšanas izmaksas no 7.2.1.punkta	Kopējās darbības izmaksas
0	2010	0	0	0	0
1	2011	0	0	0	0
2	2012	2	1880	30000	31880
3	2013	7	6578	90000	96578
4	2014	15	14096	190000	204096
5	2015	25	23494	320000	343494
6	2016	35	32892	450000	482892
7	2017	40	37590	510000	547590
8	2018	45	42289	580000	622289
9	2019	50	46988	640000	686988
10	2020	55	51687	700000	751687
11	2021	60	56386	770000	826386
12	2022	65	61084	830000	891084
13	2023	67	62964	900000	962964
14	2024	69	64843	960000	1024843
15	2025	70	65783	1020000	1085783

8. Darbības izmaksas nerealizējot projekta alternatīvas

Projekta gads	Kalendārais gads	Projekta alternatīvas Nr.1 gadījumā			Projekta alternatīvas Nr.2 gadījumā		
		Paredzmais elektroniskās aprites plūsmas pieaugums % pagadiem projekta alternatīvai Nr.1.	Paredzmais papīras aprites plūsmas klātienēs apkalpošanas samazinājums % pagadiem projekta alternatīvai Nr.1.	Paredzamās darbības izmaksas „bez projekta” (kopējās darbības izmaksas „bez projekta” x papīra un klātienēs apkalpošanas plūsmas īpatsvars)	Paredzmais elektroniskās aprites plūsmas pieaugums % pagadiem projekta alternatīvai Nr.1.	Paredzmais papīras aprites plūsmas klātienēs apkalpošanas samazinājums % pagadiem projekta alternatīvai Nr.2.	Paredzamās darbības izmaksas „bez projekta” (kopējās darbības izmaksas „bez projekta” x papīra un klātienēs apkalpošanas plūsmas īpatsvars)
0	2010	0	100	484389	0	100	484389
1	2011	0	100	484389	0	100	484389
2	2012	5	95	460170	2	98	474701
3	2013	10	90	435950	7	93	450482
4	2014	20	80	387511	15	85	411731
5	2015	55	45	217975	25	75	363292
6	2016	73	27	130785	35	65	314853
7	2017	75	25	121097	40	60	290633
8	2018	80	20	96878	45	55	266414
9	2019	82	18	87190	50	50	242195
10	2020	85	15	72658	55	45	217975
11	2021	87	13	62971	60	40	193756
12	2022	89	11	53283	65	35	169536
13	2023	91	9	43595	67	33	159848
14	2024	92	8	38751	69	31	150161
15	2025	94	6	29063	70	30	145317