**Ministru kabineta noteikumu projekta “Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru veidi, sniegto pakalpojumu apjoms un pakalpojumu sniegšanas kārtība” sākotnējās ietekmes novērtējuma ziņojums (anotācija)**

|  |
| --- |
| **I. Tiesību akta projekta izstrādes nepieciešamība** |
| 1. | Pamatojums | Valsts pārvaldes iekārtas likuma (turpmāk – Likums) 98. panta trešā daļa, Likuma Pārejas noteikumu 25. pants. |
| 2. | Pašreizējā situācija un problēmas, kuru risināšanai tiesību akta projekts izstrādāts, tiesiskā regulējuma mērķis un būtība | Likuma 98. panta pirmā daļa nosaka, ka valsts pārvaldes pakalpojumus pēc iespējas sniedz viena klientu apkalpošanas centra ietvaros klātienē vai elektroniski arī tad, ja to sniegšanā ir iesaistītas vairākas iestādes vai citi tiesību subjekti. Lai uzlabotu sabiedrībai sniegto valsts pārvaldes pakalpojumu (turpmāk – pakalpojumi) kvalitāti un pieejamību, 2015. gadā Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija (turpmāk – ministrija) sadarbībā ar pašvaldībām un atsevišķām valsts tiešās pārvaldes iestādēm izveidoja valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru tīklu (turpmāk – VPVKAC), kurš līdz 2016. gada 31. decembrim ietvēra 56 VPVKAC novada nozīmes un 3 VPVKAC reģionālās nozīmes attīstības centros.Saskaņā ar Ministru kabineta (turpmāk – MK) 2015. gada 10. janvāra rīkojumu Nr.14 “Grozījumi Koncepcijā par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi” (turpmāk – Koncepcija) plānots kopskaitā izveidot VPVKAC tīklu 89 novadu nozīmes, 21 reģionālās nozīmes un deviņos nacionālās nozīmes attīstības centros. MK noteikumu projekts “Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru veidi, sniegto pakalpojumu apjoms un pakalpojumu sniegšanas kārtība” (turpmāk – noteikumu projekts) ir sagatavots ar mērķi radīt VPVKAC darbības tiesisko regulējumu, kas noteiks VPVKAC veidus, šajos VPVKAC sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību, līdz ar to sekmēs pašvaldību un valsts tiešās pārvaldes izpratni par VPVKAC darbības principiem.Noteikumu projekta II nodaļā ir noteikti VPVKAC veidi. Noteikumu projekta III nodaļa nosaka kārtību, kādā VPVKAC sniedz pakalpojumu grozu. Koncepcijas sadaļā “5.3.3.1. VPVKAC iestāžu izlase” noteikts, ka, izstrādājot koncepciju par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi, tika apzināti 143 publisko administratīvo pakalpojumu sniedzēji un vairāk nekā 2000 pakalpojumu. Attīstot klātienes apkalpošanas kanālu – VPVKAC, tika apsvērti šādi faktori: (1) pakalpojumu pieprasījums - cik bieži klienti piesakās noteiktam pakalpojumam; (2) klientu profils - kas ir tie klienti, kuri galvenokārt izmantos klātienes kanāla iespējas. Administratīvo pakalpojumu un to sniedzēju analīzes rezultāti liecina, ka 35 % visu pakalpojumu sniedz astoņas valsts pārvaldes iestādes: Valsts ieņēmumu dienests (turpmāk – VID), Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (turpmāk – VSAA), Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (turpmāk – PMLP), Nodarbinātības valsts aģentūra (turpmāk – NVA), Uzņēmumu reģistrs (turpmāk – UR), Valsts zemes dienests (turpmāk – VZD), Lauku atbalsta dienests (turpmāk – LAD) un Valsts meža dienests (turpmāk – VMD). Pārējiem 65 % pakalpojumu sniegšanas reižu skaits gadā ir salīdzinoši mazāks vai arī šo pakalpojumu pieteikšana un piegāde prasa cita kanāla (piemēram, Valsts kases, Centrālās statistikas pārvaldes un VAS “Ceļu satiksmes drošības direkcija” pakalpojumi) esību. Tādējādi VPVKAC izlases iestādes ietver septiņas iestādes: LAD, NVA, UR, PMLP, VID, VSAA, VZD. Lai nodrošinātu vienveidīgu pieprasītāko valsts pakalpojumu sniegšanu VPVKAC pašvaldībās, LAD, NVA, UR, PMLP, VID, VSAA, VZD ir izstrādājušas pieprasītu, relatīvi vienkāršu un nedalāmu pakalpojumu, kuriem ir administratīva pakalpojuma pazīmes, grozu - minimālo pakalpojumu grozu, kuru sniedz VPVKAC izveidojušās pašvaldības 89 novadu nozīmes centros. Projekta 8. punktā un 1. pielikumā ir definēts minimālais pakalpojumu grozs, kas nav dalāms un ko sniedz katrs VPVKAC.Noteikumu projekts nosaka kārtību, kādā valsts tiešās pārvaldes iestāde var nodot pakalpojumu VPVKAC papildus minimālajam pakalpojumu grozam.Pamatojoties uz ikgadējo likumu par valsts budžetu, ministrija izstrādā MK noteikumus par valsts budžeta dotācijas piešķiršanu VPVKAC darbības nodrošināšanai, t.sk., pakalpojumu pieteikumu pieņemšanai un konsultāciju sniegšanai. Lēmuma pieņemšana par pakalpojumu sniegšanas nodošanu vai pakalpojuma sniegšanas pārtraukšanu VPVKAC plānota VPVKAC uzraudzības komitejas sēdēs (šo pienākumu nosakot komitejas nolikumā), nosakot laiku pakalpojuma sniegšanas uzsākšanai vai pārtraukšanai. Uzraudzības komiteja izvērtē nepieciešamību papildus dotācijas pieprasīšanai vai samazināšanai VPVKAC nākamajā budžeta gadā. Līdz ar to, ja uzraudzības komiteja pieņem lēmumu, kas saistīts ar VPVKAC finansējumu, tas tiks iekļauts nākamā gada MK noteikumu par dotācijas piešķiršanas kārtību VPVKAC prasībās.Lai nodrošinātu VPVKAC darbību, pašvaldība vai cits tiesību subjekts norīko VPVKAC vadītāju, kurš, papildus citiem pienākumiem, organizē VPVKAC darbu kopumā, t.sk., darbu ar klientu sūdzībām, saziņu ar pakalpojumu turētāju, iestādi un ministriju.Noteikumu projekta IV nodaļā ir noteikta pakalpojumu sniegšanas kārtība VPVKAC, aprakstot pakalpojumu sniegšanu novadu nozīmes, reģionālās nozīmes un nacionālās nozīmes VPVKAC, un noteikti pašvaldības, valsts tiešās pārvaldes iestādes un ministrijas pienākumi VPVKAC darbības nodrošināšanā. VPVKAC savā darbā kopš 2015. gada pielieto pakalpojumu vadības sistēmu pakalpojumucentri.lv (turpmāk – pakalpojumu vadības sistēma), kurā VPVKAC pašvaldības darbinieki reģistrē pakalpojumu pieteikumus un konsultācijas. Pakalpojumu vadības sistēmas uzturētājs ir Ventspils pilsētas pašvaldības iestāde “Ventspils Digitālais centrs”. Saskaņā ar ikgadējiem MK noteikumiem par kārtību, kādā izmanto valsts budžeta dotāciju VPVKAC tīkla izveidei un darbības nodrošināšanai, t.sk., MK 2017. gada 31. janvāra noteikumu Nr.54 “Kārtība, kādā izmanto 2017. gadam paredzēto apropriāciju valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru tīkla izveidei, uzturēšanai un publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidei” 1. pielikumu, Ventspils pilsētas domei ikgadēji piešķir valsts budžeta dotāciju pakalpojumu vadības sistēmas uzturēšanai. Papildus tam, lai nodrošinātu pakalpojumu vadības sistēmas savietošanu ar pašvaldību dokumentu vadības sistēmu, un ņemot vērā MK 2017. gada 17. novembra noteikumu Nr. 653 “Darbības programmas “Izaugsme un nodarbinātība” 2.2.1. specifiskā atbalsta mērķa “Nodrošināt publisko datu atkalizmantošanas pieaugumu un efektīvu publiskās pārvaldes un privātā sektora mijiedarbību” 2.2.1.1. pasākuma “Centralizētu publiskās pārvaldes IKT platformu izveide, publiskās pārvaldes procesu optimizēšana un attīstība” īstenošanas noteikumi” prasības un 3. pielikumu, Ventspils Digitālais centrs īstenos projektu “Koplietošanas IKT resursu attīstība pašvaldību vajadzībām”. Projekta virsmērķis ir veicināt darbības programmas “Izaugsme un nodarbinātība” 2.2.1. specifiskā atbalsta mērķa “Nodrošināt publisko datu atkalizmantošanas pieaugumu un efektīvu publiskās pārvaldes un privātā sektora mijiedarbību” sasniegšanu, paplašinot VPVKAC informācijas sistēmas atbalstu klientu apkalpošanas procesam VPVKAC, kā arī izveidojot pašvaldību IKT resursu koplietošanas platformu. Projekta plānotais finansējums ir 1,5 milj. EUR.Efektīvākai VPVKAC tehniskajai darbībai noteikumu projektā noteikts ieviest VPVKAC telefoniski sniegto konsultāciju integrāciju ar VPVKAC pakalpojumu vadības sistēmu. Integrācija sekmē VPVKAC sniegto telefonisko konsultāciju automātisku uzskaiti un automātisku ievietošanu VPVKAC pakalpojumu vadības sistēmā un iespēju veikt telefoniski sniegto konsultāciju kvalitātes pārbaudi, kas savukārt veicinātu precīzu un rezultatīvu VPVKAC darbību. Risinājuma izmantošanai ar VPVKAC pakalpojumu vadības sistēmas uzturētāju tiek slēgts līgums. IP telefonijas risinājuma izmaksas pašvaldība var segt no valsts budžeta dotācijas VPVKAC uzturēšanai. Pakalpojumu vadības sistēmas uzturētājs, lai varētu izpildīt noteikumu projekta 17.1. apakšpunktā un 20.8  apakšpunktā noteikto pakalpojumu un informācijas sniegšanas reģistrēšanu, pakalpojumu vadības sistēmā nodrošina datu apstrādi; datu apriti un savietojamību ar valsts informācijas sistēmām; IP telefonijas un tiešsaistes risinājumu darbību; piekļūšanu datiem ar piekļuves tiesību palīdzību.Lai nodrošinātu VPVKAC darbību, tiek slēgti sadarbības līgumi. Sadarbības līgums starp ministriju, iestādi vai pakalpojuma turētāju un pašvaldību, kura izveido novada nozīmes VPVKAC, nosaka kārību, kādā pakalpojumu turētājs, ministrija un pašvaldība sadarbojas, lai ar VPVKAC starpniecību nodrošinātu pakalpojumu turētāja klientu apkalpošanu, sniedzot līguma pielikumā noteiktos valsts pārvaldes pakalpojumus. Sadarbības līgums nosaka pašvaldības, iestādes vai pakalpojumu turētāja un ministrijas pienākumus pakalpojumu sniegšanā un VPVKAC darba organizācijā. Sadarbības līgums starp ministriju, iestādi vai pakalpojuma turētāju un pašvaldību, kura izveido reģionālās nozīmes VPVKAC, nosaka kārtību, kādā ministrija, pašvaldība un iestāde vai pakalpojuma turētājs sadarbojas, lai VPVKAC nodrošinātu valsts pārvaldes pakalpojumu pieejamību, tajā skaitā, lai nodrošinātu iestādes vai pakalpojumu turētāja norīkotā darbinieka darbību VPVKAC ietvaros. Sadarbības līguma ietvaros tiek noteikta kārtība, kādā pašvaldība:1. nodrošina iespēju iestādei un pakalpojumu turētājam netraucēti pildīt savus amata pienākumus, nodrošinot iestādes un pakalpojumu turētāja norīkotā darbinieka darba vietas aprīkošanu ar inventāru un nepieciešamu datortīkla un komunikāciju infrastruktūras pieslēgumiem;
2. iepazīstina iestādes un pakalpojumu turētāja darbiniekus par VPVKAC noteiktajiem darba aizsardzības, elektrodrošības un ugunsdrošības jautājumiem, kā arī telpu ekspluatācijas noteikumiem, un par pašvaldības iekšējiem noteikumiem, kas nosaka pašvaldības administratīvās ēkas aizsardzības pasākumus;
3. nodrošina informācijas sniegšanu par iestādes un pakalpojumu turētāja pakalpojumiem, tajā skaitā e-pakalpojumiem, ja klients to pieprasa ārpus iestādes vai pakalpojumu turētāja noteiktā klientu pieņemšanas laika.

Pakalpojumu turētājs vai iestāde, kuras pakalpojumi tiek iekļauti novadu, reģionālās vai nacionālās nozīmes vienotajā klientu apkalpošanas centrā, neveic klientu apkalpošanas funkciju tajā pašā administratīvajā teritorijā, kurā atrodas novada, reģionālās vai nacionālās nozīmes vienotais klientu apkalpošanas centrs. Ja pakalpojuma turētājs vai iestāde būs slēdzis savu klientu apkalpošanas struktūru tajā administratīvajā teritorijā, kurā izveidots vienotais klientu apkalpošanas centrs, bet kāds pakalpojuma turētāja vai iestādes pakalpojums tiks pieteikts izslēgšanai no vienotā klientu apkalpošanas centra sniegto pakalpojumu apjoma, pakalpojuma nepārtrauktības nodrošināšanai uzraudzības komiteja rīcību saskaņo ar to pakalpojuma turētāju vai iestādi, kuras pakalpojums tiek sniegts vienotajā klientu apkalpošanas centrā. Papildus tam, ministrija papildinās sadarbības līgumus, kas tiek slēgti starp pusēm, šādos gadījumos nosakot turpmāku rīcību.VPVKAC būtība ir nodrošināt tiešās valsts pārvaldes iestāžu un pašvaldību pakalpojumu pieejamību atbilstoši “vienas pieturas aģentūras” principam, t.i., vienkopus, vienā ēkā. Katra iestāde lēmumu par savu pakalpojumu pieejamību centros pieņem, izvērtējot pakalpojumu pieprasījumu un klātienes klientu skaitu. VPVKAC veidotājs iestādēm darba telpas piedāvā savu iespēju robežās.Darba vietas aprīkošana “līdz rozetei”, t.i., neiekļaujot datortehniku un ikdienas preces, piemēram, kancelejas u.c. saimnieciskās preces, ir reģionālās un nacionālās nozīmes VPVKAC izveidotāja atbildība, kas detalizētāk, ņemot vērā katru individuālo situāciju, tiek aprakstīta MK informatīvajā ziņojumā, ar kuru nosaka šo VPVKAC izveidi.VPVKAC tīkla darbības efektivitātes analīze, t.sk. ietekmes uz uzņēmējdarbības vidi izvērtējums, tiks iekļauta ikgadējā MK informatīvajā ziņojumā, kas tiek iesniegts, izpildot MK 2015. gada 10. janvāra rīkojuma Nr. 14 “Grozījumi Koncepcijā par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi” 5. punktu “Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijai katru gadu līdz 1. jūnijam (līdz 2020. gadam) iesniegt informatīvo ziņojumu par koncepcijas īstenošanas gaitu”.Reģionālās un nacionālās nozīmes klientu apkalpošanas centru izveide netiek plānota tiešā sasaistē ar Valdības rīcības plānā paredzēto rīcību izveidot apriņķu teritorijas valsts pārvaldes institūciju efektīvākas sadarbības nodrošināšanai. |
| 3. | Projekta izstrādē iesaistītās institūcijas | Noteikumu projekta izstrādei ar ministrijas 2016. gada 17. jūnija rīkojumu Nr. 163 “Par darba grupas izveidi Ministru kabineta noteikumu projekta izstrādei” tika izveidota starpinstitūciju darba grupa, kurā pieaicināti Labklājības ministrijas, Zemkopības ministrijas, Valsts reģionālās attīstības aģentūras, NVA, UR, PMLP, VID, VSAA, VZD, Pārresoru koordinācijas centra, Latvijas Darba devēju konfederācijas, Latvijas Pašvaldību savienības, Rīgas domes, Valsts kases, Valsts kancelejas, Latvijas Informācijas un komunikāciju tehnoloģijas asociācijas, Liepājas pilsētas domes un Latvijas ģeotelpiskās informācijas aģentūras pārstāvji. |
| 4. | Cita informācija | Likums uzdod izstrādāt četrus savstarpēji tematiski saistītus MK noteikumu projektus: 1) 97. pants nosaka izstrādāt valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtību;2) 98. pants – noteikt valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru veidus, sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību;3) 99. pants – noteikt kārtību, kādā tiek veikta valsts pārvaldes pakalpojumu elektronizācija un nodrošināta e-pakalpojumu pieejamība;4) 100. pants – noteikt valsts pārvaldes pakalpojumu portāla pārzini, viņa pienākumus un atbildību, iestādes pienākumus un atbildību, valsts pārvaldes pakalpojumu portāla izmantošanas un pārvaldības kārtību, kā arī pakalpojumu kataloga vešanas kārtību un tajā ietveramo informāciju. |

|  |
| --- |
| **II. Tiesību akta projekta ietekme uz sabiedrību, tautsaimniecības attīstību un administratīvo slogu** |
| 1. | Sabiedrības mērķgrupas, kuras tiesiskais regulējums ietekmē vai varētu ietekmēt | Noteikumu projekts tieši ietekmēs pašvaldības, valsts tiešās pārvaldes iestādes, privātpersonas valsts pārvaldes pakalpojumu saņemšanā. |
| 2. | Tiesiskā regulējuma ietekme uz tautsaimniecību un administratīvo slogu | Administratīvā sloga samazināšana (valsts pārvaldes pakalpojumu vai to posmu nodošana VPVKAC), valsts pārvaldes pakalpojumu lielāka pieejamība iedzīvotājiem. Palielināsies elektronisko pakalpojumu izmantošana. Uzlabosies informētība un izpratne par VPVKAC tīkla struktūru, valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanas apjomu un tā izmaiņu ieviešanas kārtību VPVKAC.  |
| 3. | Administratīvo izmaksu monetārs novērtējums | Nav.Papildus izmaksas pakalpojumu turētājam nav paredzamas. Pakalpojumu turētājam, nododot klientu apkalpošanas funkciju klientu apkalpošanas centriem, ir iespēja ietaupīt valsts budžeta finansējumu. |
| 4. | Cita informācija | Nav. |

|  |
| --- |
| **IV. Tiesību akta projekta ietekme uz spēkā esošo tiesību normu sistēmu** |
| 1. | Nepieciešamie saistītie tiesību aktu projekti | Nav attiecināms. |
| 2. | Atbildīgā institūcija | Nav attiecināms. |
| 3. | Cita informācija | Noteikumu projekts tiek virzīts kopā ar MK noteikumu projektiem, kuru izstrādi uzdod Valsts pārvaldes iekārtas likuma 97., 98., 99. un 100.pants:1) noteikumu projekts VSS-1210 “Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, sniegšanas un kvalitātes kontroles kārtība”, pieteikts VSS 2016. gada 15. decembrī;2) noteikumu projekts VSS-1212 “Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru veidi, sniegto pakalpojumu apjoms un pakalpojumu sniegšanas kārtība”, pieteikts VSS 2016. gada 15. decembrī;3) noteikumu projekts VSS-1210 “Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi”, pieteikts VSS 2016. gada 15. decembrī;4) noteikumu projekts VSS-1211 “Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi”, pieteikts VSS 2016. gada 15. decembrī.  |

|  |
| --- |
| **VI. Sabiedrības līdzdalība un komunikācijas aktivitātes** |
| 1. | Plānotās sabiedrības līdzdalības un komunikācijas aktivitātes saistībā ar projektu | Ministrijas tīmekļvietnē [www.varam.gov.lv](http://www.varam.gov.lv) sadaļā “Normatīvo aktu projekti” 2016. gada 1. decembrī tika publicēts paziņojums par sabiedrības līdzdalības iespējām. |
| 2. | Sabiedrības līdzdalība projekta izstrādē | Noteikumu projekts un tā sākotnējās ietekmes novērtējuma ziņojums (anotācija) 2016. gada 1. decembrī ievietots ministrijas tīmekļvietnē www.varam.gov.lv sadaļā “Sabiedrības līdzdalība”, aicinot sabiedrību izteikt savu viedokli, iesniedzot ministrijai priekšlikumus rakstiskā veidā. |
| 3. | Sabiedrības līdzdalības rezultāti | No sabiedrības pārstāvjiem priekšlikumi vai iebildumi nav saņemti. |
| 4. | Cita informācija | Nav. |

|  |
| --- |
| **VII. Tiesību akta projekta izpildes nodrošināšana un tās ietekme uz institūcijām** |
| 1. | Projekta izpildē iesaistītās institūcijas | Ministrija, valsts tiešās pārvaldes iestādes, Valsts reģionālās attīstības aģentūra, Rīgas pilsētas pašvaldība, Liepājas pilsētas pašvaldība, Latvijas Pašvaldību savienība. |
| 2. | Projekta izpildes ietekme uz pārvaldes funkcijām un institucionālo struktūru.Jaunu institūciju izveide, esošu institūciju likvidācija vai reorganizācija, to ietekme uz institūcijas cilvēkresursiem | Nav. |
| 3. | Cita informācija | Nav. |

*Anotācijas III, V sadaļa – projekts šīs jomas neskar.*

Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrs K. Gerhards

Anspoka, 67026938

maija.anspoka@varam.gov.lv

Aizbalte 67026534

olga.aizbalte@varam.gov.lv