Projekts

LATVIJAS REPUBLIKAS MINISTRU KABINETS

|  |  |
| --- | --- |
| 2017. gadaRīgā | Noteikumi Nr. (prot. Nr. .§) |

**Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi**

Izdoti saskaņā ar

Valsts pārvaldes iekārtas likuma

100. panta ceturto daļu

un

Brīvas pakalpojumu sniegšanas likuma

19. panta otro daļu

**I.** **Vispārīgie jautājumi**

1. Noteikumi nosaka:
	1. valsts pārvaldes pakalpojumu portāla (turpmāk – portāls) izmantošanas un pārvaldības kārtību;
	2. portāla pārzini, viņa pienākumus un atbildību, kā arī valsts pārvaldes iestādes (turpmāk – iestāde) pienākumus un atbildību;
	3. informācijas apmaiņas kārtību starp portāla pārzini un iestādi;
	4. kārtību, kādā aktualizē portālā ietverto informāciju.
2. Noteikumos lietoti normatīvajos aktos par valsts pārvaldes pakalpojumu (turpmāk – pakalpojumu) uzskaites, sniegšanas un kvalitātes kontroles kārtību lietotie termini un šādi papildu termini:
	1. dzīves situācija – pakalpojumu un ar tiem saistītas informācijas kopums, ko privātpersona var saņemt noteiktā situācijā, lai saņemtu guvumu vai izpildītu pienākumu pret valsti;
	2. portāla lietotājs – jebkurš tiesību subjekts, kas izmanto portāla saturu un portālā iekļautos e-pakalpojumus, izņemot iestādes lietotāju, kuram ar īpašu atļauju piešķirtas portāla satura veidošanas tiesības.
3. Portāls ir paaugstinātas drošības valsts informācijas sistēma, un tās pārzinis ir Valsts reģionālās attīstības aģentūra (turpmāk – portāla pārzinis).

**II. Informācijas sagatavošanas, ievietošanas un aktualizēšanas kārtība**

1. Portāls ir vienots pakalpojumu, informācijas un saziņas elektroniskais kontaktpunkts, kas nodrošina:
	1. vismaz šādu informāciju par pakalpojumiem no pakalpojumu kataloga (turpmāk – pakalpojumu katalogs):
		1. pakalpojuma nosaukumu un tā īsu aprakstu, tai skaitā veicamos maksājumus, ja tādi ir;
		2. pakalpojuma turētāju un sniedzēju (iestādi) un to kontaktinformāciju;
		3. pakalpojuma pieprasīšanai nepieciešamo dokumentu uzskaitījumu, kā arī veidlapas;
		4. pakalpojuma pieprasīšanai un saņemšanai nepieciešamās darbības un nosacījumus, sniedzot informāciju par visiem pakalpojumu saņemšanas kanāliem;
		5. tiesisko regulējumu un informāciju par kārtību, kādā apstrīdama vai pārsūdzama iestādes rīcība.
	2. informāciju par dzīves situācijām;
	3. vienotu piekļuvi e-pakalpojumiem;
	4. piekļuvi portāla lietotāja darba vietai;
	5. piekļuvi oficiālās elektroniskās adreses kontam;
	6. iespēju portāla lietotāja darba vietā portāla lietotājam norādīt informāciju par sevi (piemēram, kontaktinformāciju);
	7. pakalpojumu izpildes rezultātu pieejamību portāla lietotāja darba vietā pēc pakalpojumu izpildes, ja pakalpojuma realizācija to paredz;
	8. portāla darbības pamatrādītāju uzskaiti un publicēšanu;
	9. citu normatīvajos aktos noteikto informāciju un funkcionalitāti.
2. Saturs portālā strukturēts vismaz divās sadaļās – iedzīvotājiem un komersantiem.
3. Portāla komersantu sadaļā tiek nodrošināta aktuāla informācija par uzņēmējdarbības uzsākšanas, veikšanas vai izbeigšanas nepieciešamajām darbībām, informācija, kas norādīta Brīvas pakalpojumu sniegšanas likuma 17. pantā un 19. panta trešajā daļā, kā arī informācija par nodibinājumiem vai biedrībām, ja tādas ir, kur saimnieciskās darbības veicējs var vērsties, lai saņemtu brīvprātīgu un neoficiālu praktisku palīdzību.
4. Šo noteikumu 4.1. apakšpunktā minētās informācijas iekļaušana un aktualizācija notiek saskaņā ar normatīvajiem aktiem par valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaiti, sniegšanu un kvalitātes kontroli.
5. Šo noteikumu 4.2. un 4.9. apakšpunktā un 6.punktā minēto informāciju, tās strukturēšanu, ievietošanu un aktualizāciju, sadarbībā ar iestādēm koordinē:
	1. par iedzīvotāju sadaļu – portāla pārzinis;
	2. par komersantu sadaļu – Ekonomikas ministrija.
6. Iestāde ir atbildīga par portālā publicēto iestādes kompetences dzīves situāciju aktualitāti un vismaz vienu reizi ceturksnī veic dzīves situāciju aktualitātes pārbaudi. Neatbilstības gadījumā nekavējoties par to ziņo un sniedz aktuālu informāciju portāla pārzinim vai Ekonomikas ministrijai. Pēc šādas informācijas saņemšanas portāla pārzinis vai Ekonomikas ministrija trīs darbdienu laikā nodrošina dzīves situācijas apraksta aktualizāciju portālā.
7. Portāla saturu veido latviešu valodā un, kur nepieciešams – citās valodās.
8. Portāla satura tulkošanu citās valodās nodrošina portālā mašīntulkošanas rīks, un portāla pārzinis nodrošina, ka portālā tulkotajā daļā ir sniegta pamanāma norāde par to. Ja tiek konstatēta pretruna starp portāla satura tulkojumu svešvalodā un tā saturu latviešu valodā, noteicošais ir portāla saturs latviešu valodā.

**III. Portāla pārvaldība**

1. Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija sadarbībā ar portāla pārzini un Ekonomikas ministriju uzņēmējdarbības jautājumos nosaka konceptuālos portāla attīstības mērķus, virzienus, uzdevumu, rezultatīvos rādītājus un satura principus.
2. Portāla pārzinis:
	1. nodrošina portāla satura pārvaldību:
		1. portāla satura un funkcionalitātes attīstības plānošanu;
		2. satura izveidi un koordinē tā izvietošanu portālā;
		3. portāla vispārējo satura kvalitātes vadību;
		4. nodrošina un izmanto rīkus portāla satura kvalitātes automatizētai kontrolei;
	2. nodrošina portāla tehnisko administrēšanu un uzturēšanu:
		1. portāla veidošanu, kā arī portāla darbībai nepieciešamo informācijas un tehnisko resursu uzturēšanu un drošības pārvaldību;
		2. portāla pieejamību darbdienās no 8:30 līdz 17:00 – 99 % mēnesī, pārējā laikā – 97 % mēnesī;
		3. pakalpojumu kataloga informācijas publicēšanu portālā;
		4. portāla lietotāja informēšanu par plānoto e-pakalpojuma darbības pārtraukumu vismaz divas darbdienas pirms plānotā pārtraukuma, kā arī par neplānoto pārtraukumu tā iestāšanās brīdī, informāciju aktualizējot portālā;
		5. portāla darbību arī mobilajās ierīcēs;
		6. veic portāla lietotāju vajadzību analīzi pēc nepieciešamības un pirms jaunas portāla funkcionalitātes izstrādes, ja tā ietekmē lietotāja saskarni un tās lietojamību;
		7. sniedz iestādēm konsultatīvu atbalstu portāla satura administrēšanā;
		8. sniedz iestādēm piekļuvi šo noteikumu 4.6. apakšpunktā minētajai informācijai;
	3. nodrošina veiktspējas rādītāju mērīšanu un publicēšanu:
		1. veic portāla darbības kvalitātes kontroli un portāla darbības pamatrādītāju uzskaiti un publicēšanu;
		2. portāla satura lietojuma un portālā izvietoto e-pakalpojuma izpildes statistikas uzkrāšanu un publicēšanu portālā vismaz vienu reizi ceturksnī;
		3. portāla lietotāju apmierinātības mērīšanu vismaz vienu reizi gadā, nodrošinot to rezultātu publicēšanu portālā;
	4. plāno un nodrošina portāla darbības publicitātes un informēšanas pasākumus;
	5. veic portāla lietojuma un portāla lietotāja vajadzību pastāvīgu identificēšanu un uzraudzību, kā arī portāla struktūras un satura pielāgošanu;
	6. sadarbībā ar Valsts kasi, informējot par to attiecīgo iestādi, bloķē portālā izvietota e-pakalpojuma apmaksas funkcionalitāti vai tā apmaksu pakalpojumu portālā, ja pakalpojumam nepieciešamā samaksa veicama Valsts kases kontā ar maksājuma karti un pakalpojumu katalogā nav aktuāla pakalpojumu maksājumu informācija;
	7. veic personas datu apstrādi pakalpojumu sniegšanai un pakalpojuma sniegšanas kvalitātes uzraudzībai un uzlabošanai nepieciešamajā apjomā;
	8. veic personas datu apstrādi, lai nodrošinātu pakalpojumu sniegšanas rezultātu glabāšanu un pieejamību pēc to sniegšanas portāla lietotājam portāla lietotāja darba vietā;
	9. elektroniski identificētam portāla lietotājam var nodrošināt portāla satura personalizāciju atbilstoši portāla lietotāja darba vietai un veiktajām darbībām portālā;
	10. var izmantot trešo pušu tehniskos risinājumus portāla statistikas uzkrāšanai un lietotāju atsauksmju iegūšanai un analīzei;
	11. ievieto portālā informāciju, kura saistīta ar portāla lietošanu.
3. Iestāde:
	1. nodrošina aktuālas informācijas ievietošanu portālā par iestādes sniegtajiem pakalpojumiem un, saskaņā ar šo noteikumu 9. punktā noteikto, sniedz informāciju par dzīves situācijām un citu informāciju atbilstoši iestādes kompetencei;
	2. nosaka atbildīgo kontaktpersonu par portālā izvietoto iestādes informāciju;
	3. sniedz atbildes vai informāciju uz portāla lietotāju uzdotajiem jautājumiem par portālā izvietoto e-pakalpojumu un portālā un pakalpojumu katalogā esošo informāciju savas kompetences ietvaros šo noteikumu V nodaļas noteiktajā kārtībā.

**IV. Portāla izmantošanas kārtība**

1. Portāla lietotājs ir tiesīgs paļauties uz iestādes sagatavoto un portālā publicēto pakalpojumu kataloga informāciju, izņemot, ja normatīvajos aktos par oficiālo publikāciju noteiktā kārtībā ir darīta zināma atšķirīga informācija.
2. Portāla lietotājam ir tiesības iepazīties ar portālā esošo informāciju, pieprasīt un izmantot visus portālā pieejamos e-pakalpojumus, iesniegt problēmu pieteikumus, ziņot atbildīgajai iestādei un portāla pārzinim par datu neprecizitāti vai neatbilstību.
3. Portāla lietotājs atbild par portālā veiktajām darbībām. Portāla lietotājs, saglabājot informāciju portāla lietotāja darba vietā, piekrīt šo informāciju nodot iestādēm, lai nodrošinātu efektīvu pakalpojumu sniegšanu un saziņu.
4. Portāla lietotājs, uzsākot darbības portālā, iepazīstas ar portāla lietošanas noteikumiem.

**V. Portāla lietotāju atbalsts**

1. Portāla lietotāju konsultācijas koordinē portāla pārzinis sadarbībā ar iestādēm. Portāla lietotāja konsultācijas uzņēmējdarbības jautājumos sadarbībā ar iestādēm koordinē Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra.
2. Portāla pārzinis un Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra nodrošina portāla lietotāja konsultācijas pieprasījuma apstiprināšanu vienas darbdienas laikā.
3. Ja portāla pārzinim vai Latvijas Investīciju un attīstības aģentūrai šo noteikumu 20. punktā minētās konsultācijas pieprasījuma atbildes sagatavošanai nepieciešama informācija no iestādes, portāla pārzinis vai Latvijas Investīcijas un attīstības aģentūra vienas darbdienas laikā no konsultācijas pieprasījuma nosūta to atbildīgajai iestādei, kuras kompetencē ir attiecīgais jautājums.
4. Iestāde pēc iespējas ātrāk, bet ne ilgāk kā sešu darbdienu laikā pēc konsultācijas pieprasījuma saņemšanas, sniedz informāciju portāla lietotājam, par to informējot portāla pārzini vai Latvijas Investīciju un attīstības aģentūru. Ja atbildes sagatavošanai nepieciešams ilgāks laiks, iestāde rīkojas atbilstoši Iesniegumu likumā noteiktajai kārtībai.
5. Ja atbildes sagatavošanā ir iesaistītas vairākas iestādes, portāla pārzinis vai Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra nodrošina pilnīgas atbildes sagatavošanu un to nosūtīšanu portāla lietotājam.
6. Ja atbildi uz konsultācijas pieprasījumu iespējams sagatavot izmantojot portālā pieejamo informāciju, portāla pārzinis vai Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra pēc iespējas ātrāk, bet ne ilgāk kā septiņu darbdienu laikā, sagatavo un nosūta atbildi portāla lietotājam bez atbildīgās iestādes līdzdalības.
7. Portāla pārzinis un Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra reģistrē portālā saņemtos konsultācijas pieprasījumus un sniegtās atbildes.
8. Portāla pārzinis portāla lietotāju atbalstu nodrošina darba dienās savā darba laikā.

**VI. Noslēguma jautājumi**

1. Atzīt par spēku zaudējušiem Ministru kabineta 2010. gada 25. maija noteikumus Nr. 480 “Vienotā pakalpojumu portāla informācijas apmaiņas kārtība” (Latvijas Vēstnesis, 2010, 88. nr.; 2012, 117. nr.).
2. Šo noteikumu 4.5., 13.3. un 13.9. apakšpunkts stājas spēkā 2018. gada 1. jūnijā.
3. Noteikumi stājas spēkā 2017. gada 1. jūlijā.

**Informatīva atsauce uz Eiropas Savienības direktīvām**

Noteikumos iekļautas tiesību normas, kas izriet no Eiropas Parlamenta un Padomes 2006. gada 12. decembra Direktīvas Nr. [2006/123/EK](http://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2006/123?locale=LV" \t "_blank) par pakalpojumiem iekšējā tirgū.

Ministru prezidents M. Kučinskis

Vides aizsardzības un

reģionālās attīstības ministrs K. Gerhards

Gaile 67026546

inese.gaile@varam.gov.lv