Projekts

LATVIJAS REPUBLIKAS MINISTRU KABINETS

2017. gada Noteikumi Nr.

Rīgā (prot. Nr. .§)

**Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi**

*Izdoti saskaņā ar*

*Valsts pārvaldes iekārtas likuma*

*99. panta otro daļu*

**I. Vispārīgie jautājumi**

1. Noteikumi nosaka kārtību, kādā tiek veikta valsts pārvaldes pakalpojumu (turpmāk – pakalpojums) elektronizācija un nodrošināta e-pakalpojumu pieejamība.
2. Noteikumos lietoti normatīvajos aktos par valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, sniegšanas un kvalitātes kontroles kārtību lietotie termini un šādi papildu termini:
   1. **e-pakalpojums** – pakalpojuma sniegšanas veids, kas nodrošina viena vai vairāku pakalpojumu vai atsevišķu tā posmu (pieprasīšana vai pakalpojuma rezultāta saņemšana) izpildi elektroniskā veidā, tai skaitā, izmantojot tīmekļvietnes, mobilās lietotnes, īsziņas vai e-pastu;
   2. **pakalpojuma elektronizācija** – process, kura rezultātā tiek izveidots e-pakalpojums;
   3. **e-pakalpojuma nodrošinātājs** – pakalpojuma turētājs vai tā pilnvarots tiesību subjekts, kas nodrošina e-pakalpojuma izmitināšanas un darbības vidi;
   4. **e-pakalpojuma saņēmējs** – valsts pārvaldes klients (turpmāk – klients), kas pakalpojumu saņem elektroniskā veidā.

**II. Pakalpojumu elektronizācijas pamatnoteikumi**

1. Pakalpojuma turētājs, ja tas ir iespējams un lietderīgi, nodrošina tā sniegtos pakalpojumus arī e-pakalpojumu veidā, ja izpildās vismaz viens no šādiem kritērijiem:
   1. gadā pieteikto pakalpojumu gadījumu skaits pārsniedz 5000 vai 10% no pakalpojumu turētāja visu sniegto pakalpojumu gadījumu skaita;
   2. tiek uzlabota pakalpojuma pieejamība;
   3. tiek uzlabots pakalpojuma saņemšanas ērtums;
   4. tiek samazināts administratīvais slogs;
   5. tiek optimizēts pakalpojuma sniegšanas process;
   6. samazinās pakalpojumu sniegšanas izmaksas un laiks;
   7. noteiktu klientu grupu vienlīdzības apsvērumi.
2. Elektronizējot pakalpojumu, pakalpojuma turētājs ņem vērā izmaksu efektivitāti.
3. Pakalpojuma elektronizācijā tiek ņemtas vērā klientu vajadzības, ievērojot lietotājorientētu pieeju un iteratīvas izstrādes principu saskaņā ar Latvijas nacionālo standartu LVS EN ISO 9241-210:2016 “Cilvēka un sistēmas mijiedarbības ergonomika. 210. daļa: Cilvēkorientēta interaktīvo sistēmu projektēšana”.
4. Elektronizējot pakalpojumu vai pilnveidojot e-pakalpojumu, analīzes, projektēšanas un izstrādes laikā pakalpojuma turētājs veic vismaz šādas darbības, tās fiksējot pakalpojuma turētāja izvēlētā veidā:
   1. nosaka izmērāmus elektronizējamā pakalpojuma rādītājus un to uzraudzības procesu;
   2. veic e-pakalpojuma mērķauditorijas analīzi, identificē klientu grupas un vajadzības:
      1. analizē pakalpojuma sniegšanas procesu un tā pilnveides vai izmaiņu iespējas no e-pakalpojuma saņēmēja viedokļa, ņemot vērā visus pakalpojuma posmus, saistītos pakalpojumus un citu valsts pārvaldes iestāžu rīcībā esošos datus;
      2. pakalpojuma sniegšanas procesa analīzes un e-pakalpojuma projektēšanas laikā iesaista pašreizējos un iespējamos e-pakalpojuma saņēmējus, pēc vajadzības apkopo informāciju par klienta mērķiem, vajadzībām, uzvedību un vēlmēm, t. sk. apzina svarīgākos pakalpojumu sniegšanas scenārijus gan elektroniskajos, gan citos kanālos;
      3. testē sasniedzamajiem mērķiem nepieciešamajā apjomā iespējamo risinājumu prototipus ar iespējamajiem e-pakalpojuma saņēmējiem;
   3. sasaista pakalpojuma elektronizētos posmus ar pakalpojuma posmiem, kuri netiek elektronizēti;
   4. veic regulāru lietotāju apmierinātības, vajadzību un atsauksmju apzināšanu un analīzi un organizē e-pakalpojuma pastāvīgu pilnveidošanu.
5. Pakalpojuma turētājs nodrošina e-pakalpojuma izpildes rādītāju mērīšanu, uzskaiti un analīzi. Papildus rādītājiem, kas noteikti normatīvajos aktos par valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, sniegšanas un kvalitātes kontroles kārtību, katram e-pakalpojumam veic šādu rādītāju mērīšanu:
   1. e-pakalpojuma izpildes veiksmīgums – pabeigšanas un uzsākšanas gadījumu skaita attiecība;
   2. pakalpojuma elektroniskas lietošanas pakāpe – elektroniskā kanālā pieteikto pakalpojuma gadījumu skaita attiecība pret visos kanālos pieteikto pakalpojuma gadījumu skaitu;
   3. e-pakalpojuma saņēmēja apmierinātība – e-pakalpojuma saņēmēja brīvprātīgs vērtējums piecu punktu sistēmā pēc iespējas par katru e-pakalpojuma sniegšanas gadījumu, kuru var papildināt e-pakalpojuma saņēmēja rakstiska atsauksme.
6. Pakalpojuma turētājs šo noteikumu 7. punktā noteikto rādītāju izpildes rezultātus līdz pārskata gadam sekojošā gada 1. aprīlim publicē pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platformā.
7. Pakalpojuma elektronizācijā un nodrošināšanā, kur tas attiecināms, pakalpojuma turētājs nodrošina šādu tehnisko prasību izpildi:
   1. izmanto Valsts reģionālās attīstības aģentūras pārziņā esošās koplietošanas komponentes;
   2. e-pakalpojuma sniegšanas fakta paziņojumu un rezultātu nosūta uz oficiālo elektronisko adresi, ja e-pakalpojuma saņēmējam tā ir izveidota, vai uz pakalpojumu portāla [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) lietotāja darba vietu, izņemot gadījumu, ja pakalpojuma rezultātam ir digitāls saturs, kas nav pārlūkojams ārpus lietotnes vai tīmekļvietnes;
   3. ja e-pakalpojumā ir iespēja pieteikt dažādus pakalpojumus, tad e-pakalpojumā uz katru pakalpojumu nodrošina tiešo saiti;
   4. e-pakalpojumam, kuram izmanto tīmekļa lapas, nodrošina pieejamību arī mobilajās ierīcēs;
   5. e-pakalpojumam, kuram izmanto tīmekļa lapas, nodrošina piekļūstamību saskaņā ar Latvijas nacionālā standarta EN 301549:2017 “IKT produktu un pakalpojumu piekļūstamības prasības Eiropas publiskajos iepirkumos” 9. nodaļas prasībām;
   6. veido REST programmsaskarni (*REST* *API*), nodrošinot e-pakalpojuma izmantošanas iespēju trešo pušu programmatūras produktos un vidēs, t. sk. mobilajās lietotnēs;
   7. nodrošina e-pakalpojuma darbspējas laiku 98% mēnesī, monitorē reāllaikā e-pakalpojuma veiktspēju un vienlaicīgo e-pakalpojuma saņēmēju skaitu, izveido uz monitoringu balstītus automatizētus brīdinājumus, kas tiek nosūtīti pakalpojuma turētājam un e-pakalpojuma nodrošinātājam;
   8. veic e-pakalpojuma sniegšanas auditācijas pierakstus vismaz tādā apmērā, kas ļauj restaurēt un analizēt e-pakalpojuma sniegšanas katra gadījuma katru posmu;
   9. uzkrāj e-pakalpojuma sniegšanas statistiku, saglabājot datus vismaz par katru e-pakalpojuma uzsākšanas gadījumu, un šo noteikumu 7. punktā minētos rādītājus.
8. Pakalpojuma turētājs e-pakalpojuma organizēšanā ievēro vienreizes principu, no e‑pakalpojuma saņēmēja atkārtoti nepieprasot datus, kuri jau ir valsts pārvaldes rīcībā, t. sk.:
   1. izmantojot e-pakalpojuma saņēmēja lietotā personas elektroniskās identifikācijas līdzekļa nosūtītos datus;
   2. izmantojot valsts informācijas sistēmās un pakalpojuma turētāja pārziņā esošos datus;
   3. izmantojot pakalpojumu portāla [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) lietotāja darba vietā esošos datus;
   4. organizējot e-pakalpojuma sniegšanai nepieciešamo datu saņemšanu no citām valsts pārvaldes iestādēm, ja tie pieejami elektroniski pakalpes veidā;
   5. izmantojot Valsts informācijas sistēmu savietotāja pakalpes;
   6. pēc iespējas nodrošinot datu aizpildīšanu automātiski.
9. Pakalpojuma turētājs nodrošina iespējamā e-pakalpojuma saņēmēja automātisku (proaktīvu) informēšanu par pakalpojuma saņemšanas iespēju, ja pakalpojuma turētāja rīcībā ir pakalpojuma sniegšanai nepieciešamā informācija un iespējamais klients ir šādai informēšanai piekritis.
10. Pakalpojuma turētājs e-pakalpojuma saņēmējam nodrošina:
    1. konsultatīvu atbalstu pakalpojuma turētāja vai e-pakalpojuma nodrošinātāja darba laikā;
    2. atbildes uz jautājumiem vai iesniegtajām sūdzībām par e-pakalpojuma satura nepilnībām, darbību, kļūdas ziņojumiem un nepieejamību (turpmāk – pieprasījums) pēc iespējas ātrāk, bet ne vēlāk kā septiņu darbdienu laikā no pieprasījuma iesniegšanas brīža;
    3. pieprasījuma saņemšanas apstiprināšanu vienas darbdienas laikā no pieprasījuma iesniegšanas brīža.

**III. E-pakalpojumu pārvaldība**

1. Pakalpojuma turētājs ir atbildīgs par e-pakalpojuma plānošanu, nodrošināšanu, uzturēšanu un attīstību. Pakalpojuma turētājs:
   1. koordinē e-pakalpojuma sniegšanas procesu;
   2. organizē e-pakalpojuma sniegšanas atbilstību normatīvajos aktos noteiktajām e-pakalpojuma izstrādes un sniegšanas minimālajām tehniskajām un drošības prasībām, kā arī fizisko personu elektroniskās identifikācijas prasībām.
   3. nodrošina e-pakalpojuma izmaiņu pārvaldību un organizē testēšanu (ja nepieciešams, sadarbībā ar e-pakalpojuma nodrošinātāju);
   4. izstrādā e-pakalpojuma lietošanas noteikumus (ja nepieciešams, sadarbībā ar e-pakalpojuma nodrošinātāju);
   5. organizē e-pakalpojuma sniegšanas apturēšanu, ja normatīvā regulējuma izmaiņas vai tehniskās nepilnības rada e-pakalpojuma neatbilstību normatīvajiem aktiem;
   6. informē e-pakalpojuma nodrošinātāju un e-pakalpojuma saņēmējus par e-pakalpojuma darbības pārtraukumiem un plānoto darbības atsākšanu: pirms plānotā pārtraukuma – trīs darbdienas, neplānota pārtraukuma gadījumā – iestāšanās brīdī;
   7. nodrošina e-pakalpojuma nodrošinātāja konsultatīvo atbalstu;
   8. nosaka e-pakalpojumam nepieciešamo personas elektroniskās identifikācijas līdzekli;
   9. nosaka, vai atbilstoši normatīvajiem aktiem e-pakalpojumā iesniegtā informācija vai dokuments ir elektroniski jāparaksta.
2. E-pakalpojuma nodrošinātājs ir tiesīgs:
   1. pieņemt lēmumu par e-pakalpojuma sniegšanas apturēšanu, ja ir atklātas e-pakalpojuma sniegšanas tehniskās nepilnības vai apstākļi, kas var radīt vai ir izraisījuši e-pakalpojuma neatbilstību normatīvajos aktos noteiktajām funkcijām un uzdevumiem, informējot pakalpojuma turētāju;
   2. pieprasīt, saņemt un uzkrāt no pakalpojuma turētāja un e-pakalpojuma saņēmējiem informāciju, kas nepieciešama e-pakalpojuma sniegšanai.
3. E-pakalpojuma nodrošinātājs nodrošina:
   1. e-pakalpojuma darbības vides pieejamību e-pakalpojuma saņēmējam;
   2. ar pakalpojuma elektronizāciju saistītu konsultāciju sniegšanu pakalpojuma turētājam;
   3. pakalpojuma turētāja un saņēmēju informēšanu par plānotajām izmaiņām, kas var skart e-pakalpojuma sniegšanu: pirms plānotā pārtraukuma – trīs darbdienas, neplānotā pārtraukuma gadījumā – iestāšanās brīdī;
   4. e-pakalpojuma saņēmēja konsultatīvo atbalstu sadarbībā ar pakalpojuma turētāju;
   5. e-pakalpojuma uzsākšanas un pabeigšanas gadījumu uzskaiti;
   6. pakalpojuma turētājam piekļuvi e-pakalpojuma statistikai.
4. E-pakalpojuma saņēmējam ir pienākums:
   1. iepazīties ar attiecīgā e-pakalpojuma lietošanas noteikumiem;
   2. sniegt patiesas un pilnīgas prasītās ziņas e-pakalpojuma izpildes laikā;
   3. ziņot pakalpojuma turētājam par gadījumiem, ja, saņemot e-pakalpojumu, ir konstatēta datu neprecizitāte vai neatbilstība.
5. E-pakalpojuma turētājs, izmitinot e-pakalpojumu pakalpojumu portālā www.latvija.lv, ievēro normatīvos aktus, kas nosaka kārtību, kādā nodrošina informācijas apriti, izmantojot Valsts informācijas sistēmu savietotāju.

**IV. E-pakalpojumu izmantošanas veicināšana**

1. Pakalpojuma turētājs veido e-pakalpojuma izmantošanu veicinošu regulējumu un īsteno vismaz vienu no šādiem nosacījumiem:
   1. īsāku pakalpojuma sniegšanas termiņu nekā klātienē;
   2. zemāku pakalpojuma sniegšanas maksu nekā klātienē;
   3. pakalpojuma turpmāku pieejamību tikai elektroniskā veidā, paredzot klātienes konsultācijas par e-pakalpojuma izmantošanu;
   4. pēc iespējas pieejamāku un ērtāku identifikācijas veidu e-pakalpojuma saņēmējam.
2. Pakalpojuma turētājs plāno un nodrošina:
   1. aktivitātes, lai samazinātu klātienes kontaktu skaitu;
   2. klientu apkalpošanā iesaistītā personāla apmācību un nosaka pienākumu informēt par saviem e-pakalpojumiem;
   3. sabiedrības informēšanas un veicināšanas pasākumus par saviem e-pakalpojumiem un to priekšrocībām;
   4. praktisku atbalstu klientiem e-pakalpojuma izmantošanā, piemēram, bezmaksas interneta piekļuves punktus, konsultantus;
   5. e-pakalpojuma izmantošanas analīzi un uzlabošanas pasākumu plānošanu.
3. Pakalpojuma turētājs nodrošina informatīvus materiālus pakalpojuma un e-pakalpojuma saņēmējiem, iestādes darbiniekiem un e-pakalpojumu administratoriem.
4. Pakalpojuma turētājs informāciju par e-pakalpojumu ievieto pakalpojumu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv), savās tīmekļvietnēs un plašsaziņas līdzekļos.

**V. Noslēguma jautājumi**

1. Šo noteikumu 7., 9. un 11. punkta prasības piemēro no 2018. gada 1. jūlija e-pakalpojumiem, kuru izstrāde vai pilnveidošana sākas pēc 2017. gada 1. jūlija, un no 2022. gada 1. oktobra pārējiem e-pakalpojumiem.
2. Šo noteikumu 19. punkta prasības piemēro no 2018. gada 1. janvāra.
3. Noteikumi stājas spēkā 2017. gada 1. jūlijā.

Ministru prezidents M. Kučinskis

Vides aizsardzības un

reģionālās attīstības ministrs K. Gerhards