**Informatīvais ziņojums**

**“Par pakalpojumu vides pilnveidi”**

RĪGA

2017. gads

# **Saturs**

[Saturs 2](#_Toc256000097)

[Saīsinājumi 3](#_Toc256000098)

[Ievads 4](#_Toc256000099)

[Novērtējuma galvenie kritēriji un vērtības 5](#_Toc256000100)

[Latvijas situācija novērtējumā 7](#_Toc256000101)

[Pasākumi pakalpojumu vides pilnveidei 10](#_Toc256000102)

**[Horizontālās pilnveidošanas aktivitātes](#_Toc256000103)** [11](#_Toc256000103)

**[Iestāžu definētās pilnveidošanas aktivitātes](#_Toc256000104)** [14](#_Toc256000104)

[Pakalpojumu vides pieejamība personām ar invaliditāti 18](#_Toc256000105)

[Ieteikumi ieviešanai 18](#_Toc256000106)

# **Saīsinājumi**

|  |  |
| --- | --- |
| CSDD | Valsts akciju sabiedrība “Ceļu satiksmes drošības direkcija” |
| CSP | Centrālā statistikas pārvalde |
| EK | Eiropas Komisija |
| EM | Ekonomikas ministrija |
| ES | Eiropas Savienība |
| IZM | Izglītības un zinātnes ministrija  |
| Latvija.lv | Valsts pārvaldes pakalpojumu portāls www.latvija.lv |
| LM | Labklājības ministrija |
| PMLP | Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde |
| TA | Tiesu administrācija |
| TM | Tieslietu ministrija |
| VARAM | Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija |
| VID | Valsts ieņēmumu dienests |
| VRAA | Valsts reģionālās attīstības aģentūra |
| VSAA | Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra |

# **Ievads**

Eiropā ir lielas atšķirības valsts pārvaldes procesu un pakalpojumu elektronizācijā. Tāpēc pēc EK pasūtījuma kopš 2001. gada tiek veikts elektroniskās pārvaldes salīdzinošais novērtējums *eGovernment Benchmark[[1]](#footnote-3)* (turpmāk – novērtējums) ar mērķi veicināt pakalpojumu sniegšanas modernizāciju, apzināt tās sniegumu, iegūt savstarpēji salīdzināmus datus, un izvērtēt pakalpojumu elektroniskas saņemšanas iespējas dažādu dzīves situāciju kontekstā. Pētījuma dalībnieki ir ES valstis, Islande, Norvēģija, Serbija, Šveice un Turcija, pētījuma mērķgrupa: valsts pakalpojumu sniedzēji.

Lai nodrošinātu uz faktiem balstītu elektroniskās pārvaldes attīstības līmeņa, iedzīvotāju un institūciju vajadzību monitoringa veikšanu, kā arī koordinētu starptautisko elektroniskās pārvaldes attīstības novērtējumu īstenošanai nepieciešamo datu apzināšanu, t. sk. starpresoru griezumā, VARAM sadarbībā ar iestādēm ir izstrādājusi pilnveides priekšlikumus Latvijas valsts pārvaldes pakalpojumu vides uzlabošanai, kas ietverti informatīvajā ziņojumā “Par pakalpojumu vides pilnveidi” (turpmāk – ziņojums). Ziņojuma mērķis ir, izmantojot novērtējuma rekomendācijas, iezīmēt valsts pārvaldes tīmekļvietņu tālākās pilnveides virzienus un noteikt galvenos uzdevumus valsts pārvaldes procesu un pakalpojumu elektronizācijā.

Ziņojuma tiesiskais pamats un darbība izriet no Ministru kabineta 2016. gada 3. maija rīkojumā Nr. 275 “Par Valdības rīcības plānu Deklarācijas par Māra Kučinska vadītā Ministru kabineta iecerēto darbību īstenošanai” apstiprinātā “Valdības rīcības plāna Deklarācijas par Māra Kučinska vadītā Ministru kabineta iecerēto darbību īstenošanai”: “nodrošināt Eiropas digitālā vienotā tirgus stratēģijas ieviešanu, attīstot digitālo pakalpojumu vidi un tās izmantošanu, Latvijas ekonomikas konkurētspējas celšanai, izveidot uzlabotu valsts IKT pārvaldības sistēmu un elektroniskās pārvaldes koplietošanas platformas, nodrošināt IKT procesu koordināciju, kā arī stiprināt VARAM kapacitāti un funkcijas” (deklarācijā dotā uzdevumu numurs – 035.). Ziņojums ir izstrādāts saskaņā ar VARAM darbības stratēģijas 2017.-2019. gadam 1.4.4. Darbības virzienu: nodrošināt publisko pakalpojumu efektivitātes paaugstināšanu un visaptverošu pieejamību, t.sk. elektroniski.

Šobrīd ziņojums balstīts uz novērtējuma ieteikumu ieviešanu, paredzot iespēju nākotnē tā tvērumu paplašināt atbilstoši saņemtajiem iestāžu un lietotāju ieteikumiem, vajadzībām, lietojamības analīzei u.tml., ietverot primāri elektroniski nodrošināmos pakalpojumus.

# **Novērtējuma galvenie kritēriji un vērtības**

2015. gada novērtējums un 2016. gada sākotnējā novērtējuma dati parāda, ka publiskie tiešsaistes pakalpojumi uzlabojās nevienmērīgi – tiešsaistes valsts pārvaldes pakalpojumi kļūst arvien pieejamāki visā Eiropā (81% no visiem pakalpojumiem pieejami tiešsaistē). Tomēr dziļāka pakalpojumu analīze parāda, ka izaugsme ir nevienmērīga, un ievērojams ES valstu skaits joprojām atpaliek. Novērtējuma rezultāti liecina, ka lietotāji joprojām aicināti aizpildīt veidlapas ar informāciju, kas jau ir pieejama valsts pārvaldes iestādēm vairāk nekā pusē gadījumu. Tikai 57% no publisko pakalpojumu ir pieejami pārrobežu uzņēmumiem, un tikai 41% arī citiem ES pilsoņiem ārpus valsts robežas. 73% no sabiedrisko pakalpojumu tīmekļvietnēm nav mobilām ierīcēm pielāgotu versiju.

 Lai veicinātu ātrāku pakalpojumu elektronizēšanu, 2016. gada aprīlī EK ir uzsākusi jauna E-pārvaldes rīcības plāna 2016-2020. gadam[[2]](#footnote-4) īstenošanu. Rīcības plāns ir balstīts uz šādiem pieciem pamatprincipiem:

1. **primāri digitāls** (angliski – *digital by default*), veidojot valsts pakalpojumus primāri kā digitālus un nodrošinot visas informācijas apriti valsts pārvaldē primāri elektroniskā formā;
2. **pārrobežu pēc noklusējuma** (angliski – *cross border by default*), nodrošinot pakalpojumu pārrobežu pieejamību tiešsaistē (iespēja saņemt citas ES dalībvalsts iedzīvotājam/ uzņēmējam);
3. **vienreizes princips** (angliski – *once-only)*, kad vienreiz iesniegta informācija ir pieejama un atkal izmantojama – iestāde klientam atkāroti nejautā informāciju, kas jau ir citas iestādes rīcībā;
4. **privātuma un personas datu aizsardzība**, t. sk. pēc noklusējuma;
5. **datu atvērtība** un **caurspīdīgums**.

E-pārvaldes rīcības plāna mērķis ir panākt progresu trīs politikas prioritātēs, kas noteiktas Digitālā vienotā tirgus stratēģijā[[3]](#footnote-5):

* uzlabot patērētāju un uzņēmumu piekļuvi digitālajām precēm un pakalpojumiem;
* radīt digitālo tīklu un pakalpojumu augsmei labvēlīgu vidi;
* izveidot Eiropas digitālo ekonomiku un sabiedrību ar ilglaicīgas izaugsmes potenciālu.

Novērtējumā ES valstu pakalpojumu digitālā attīstība tiek mērīta kā vidējais aritmētiskais starp četriem augstākā līmeņa (galvenajiem) rādītājiem:

* **Lietotājorientētība**. Novērtējuma rezultāts parāda, ka ir būtiski uzlabojusies publisko pakalpojumu elektronizēšana, taču ir mazāk jākoncentrējas uz pakalpojumu piegādes kvalitāti no pakalpojuma sniedzēja viedokļa, bet vairāk – uz pakalpojuma saņemšanas vieglumu un ātrumu. 50% no dzīves situāciju pakalpojumiem ir izpildāmi pilnībā tiešsaistē (parasti, kādas veidlapas iesniegšana tiešsaistē), izmantojot vienotu portālu.
* **Caurspīdīgums**. Šis rādītājs parāda, cik lielā mērā valsts pārvaldes darbība un pienākumi ir pārredzami un caurskatāmi, nodrošinot pakalpojumu piegādi un izmantojot personu datus. Novērtējuma rezultāts liecina, ka šis rādītājs joprojām atpaliek no labas pakalpojumu procedūru caurspīdīguma nodrošināšanas. Kā labās prakses piemērs būtu minama Malta ar visaugstāko rādītāju[[4]](#footnote-6).
* **Pārrobežu mobilitāte**. Valsts pārvaldes pakalpojumos joprojām trūkst atbilstoša atbalsta iedzīvotājiem un uzņēmumiem, kuri vēlas pārcelties vai darboties ārpus savas teritorijas robežām. Pārrobežu mobilitāte ir labāk nodrošināta uzņēmējiem paredzētajos ar uzņēmējdarbību saistītajos pakalpojumos, nekā iedzīvotājiem paredzētajos pakalpojumos. Būdama viena no iekļaujošā valsts pārvaldes elektronisko pakalpojumu digitālā tirgus pamatiem, pārrobežu mobilitāte joprojām ir tālu no pienākošā personu atbalsta, pārceļoties uz dzīvi citā ES valstī.
* **Koplietošanas infrastruktūras priekšnosacījumi**. Šis rādītājs mēra piecu būtisko valsts pārvaldes pakalpojumu tehnisko elementu pieejamību: elektroniskā identifikācija (eID), elektroniskie dokumenti (e-dokumenti), autentiskie avoti, elektroniskā drošība, vienotā piereģistrēšanās. Galvenie priekšnosacījumi tiek īstenoti tikai pusē gadījumu, kad tie varētu tikt izmantoti. Jāattīsta šie priekšnosacījumi, kas varētu rosināt lietotāju tiesību un iespēju efektīvu paplašināšanos.

 2015. gadā pirmo reizi pētījumā analizēta **tīmekļvietņu mobilā pieejamība**. Vidēji 27% Eiropas publiskā sektora tīmekļvietņu uzņēmējdarbības uzsākšanai, darba zaudēšanai un atrašanai, kā arī studijām, ir pieejamas ar mobilajām ierīcēm. Tā kā arvien vairāk Eiropas pilsoņu piekļūst internetam, izmantojot mobilo ierīci, tīmekļvietņu pieejamībai ar mobilajām ierīcēm ir jābūt ierastai valsts pārvaldes praksei.

 Divpadsmitais novērtējuma ziņojums ir trešais izdevums veiktajiem mērījumiem, saskaņā ar e-pārvaldes rīcības plānu 2012-2015. gadam. Šis regulējums paredz izmantošanai slepenos pircējus, t.i. pētniekus, kas izvērtē valsts pārvaldes tīmekļvietnes un pakalpojumus, modelējot pilsoņu ceļojumus caur tiem.

Vērtēšanas kritēriju saraksts pievienots šī informatīvā ziņojuma pielikumā.

# **Latvijas situācija novērtējumā**

 Novērtējumā kopš 2012. gada tiek izmantota metodoloģija, kas izveidota ar jauno e-pārvaldības standartu sistēmu 2012.-2015. gadam (angliski - *eGovernment Benchmark Framework 2012-2015*). Tas nodrošina slepeno pircēju, t. i., potenciālo lietotāju, kas novērtē valsts pārvaldes tīmekļvietnes un pakalpojumus, imitējot pilsoņu darbības izmantošanu. Dzīves situāciju novērtējums tiek veikts, balstoties uz izlases dzīves situāciju novērtējumu ar regularitāti vienu reizi divos gados. Novērtējums analizē visus tiešsaistē piedāvātos saistītos pakalpojumus šādām septiņām dzīves situācijām:

* darba zaudēšana un meklēšana;
* studijas;
* uzņēmējdarbības uzsākšana;
* pārcelšanās;
* automobiļa iegāde un ekspluatācija;
* mazo prasību procedūras uzsākšana;
* uzņēmējdarbības veikšana.

 Pilns visu septiņu dzīves situāciju novērtējums aizņem divus gadus: pirmās trīs dzīves situācijas tiek vērtētas pāra gados, pēdējās četras – nepāra gados. 2015. gada novērtējumā ir analizēti visi saistītie pakalpojumi, kas tiek piedāvāti tiešsaistē šādiem četriem dzīves notikumiem:

* uzņēmējdarbības veikšana;
* dzīvesvietas maiņa (pārvietošanās);
* automobiļa iegāde un ekspluatācija;
* mazo prasību procedūras uzsākšana,

kas iegūtos rezultātus ļauj salīdzināt ar 2013. gada novērtējuma rezultātiem.

 2014. un 2016. gada novērtējumā atbilstoši tika iekļautas šādas dzīves situācijas:

* darba zaudēšana un meklēšana;
* studijas;
* uzņēmējdarbības uzsākšana,

kas rezultātu novērtējumā ļauj atskatīties uz paveikto kopš 2012. gada. 2016. gadā novērtējumā iekļauta jauna dzīves situācija – ģimene.

Novērtējumā tiek iekļautas konkrētajās dzīves situācijās iesaistītās iestādes. 2015. gada novērtējumā iekļauto dzīves situāciju institūcijas Latvijā ir: CSDD, CSP, PMLP, TM, TA, VID, VSAA. Savukārt 2016. gada novērtējumā iekļauto dzīves situāciju institūcijas Latvijā ir: Akadēmiskās informācijas centrs, AS “Attīstības finanšu institūcija Altum”, Ārlietu ministrija, EM, Finanšu ministrija, Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs, IZM, LM, Latvijas Darba devēju konfederācija, Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra, Lauku atbalsta dienests, Nodarbinātības valsts aģentūra, Nevalstiskā organizācija “Patvērums “Drošā māja””, PMLP, TM, Uzņēmumu reģistrs, Valsts darba inspekcija, VID, Valsts izglītības attīstības aģentūra, Valsts izglītības satura centrs, VSAA, Valsts vides dienests, Veselības inspekcija, VRAA, pašvaldības, augstskolas.

Pēc katra novērtējuma rezultātiem EK gatavo novērtējumā iesaistītām valstīm rekomendācijas pakalpojumu vides pilnveidei. Latvijā VARAM sadarbībā ar novērtējumā iesaistītām iestādēm koordinē novērtējuma datu validēšanu, iepazīstina iestādes ar rezultātiem un rekomendācijām.

Latvijas situāciju valsts pakalpojumu elektronizācijā pēc novērtētāju sniegtā 2015. gada novērtējuma raksturo:

* E-pārvaldes pakalpojumu jomā Latvija atrodas “progresīvo valstu” grupā.
	+ “Progresīvo grupu” valstīs ir vidējs pakalpojumu lietojamības līmenis un vidējs digitalizācijas līmenis, ar lietojamību saprotot e-pārvaldes pakalpojumu lietošanu tiešsaistē, bet digitalizāciju - publiskās pārvaldes iekšējo procedūru efektivitāti.
* Latvijā vērojama plaisa starp digitalizācijas līmeni un e-pakalpojumu lietojamību.
	+ Šo problēmu ietekmē tāds sociālais faktors kā sabiedrības novecošanās, kas lielākoties dzīvo lauku rajonos un kuru raksturo tādas pazīmes kā: a) zemas digitālās prasmes un b) mājsaimniecību  ierobežotā piekļuve internetam. Tomēr pētījuma autori secina, ka iedzīvotāji ir ieinteresēti komunicēt tiešsaistes režīmā ar publisko sektoru ne tikai tāpēc, ka dod priekšroku e-kanālu izmantošanai, bet arī salīdzinoši augsto e-pakalpojumu un internetbankas lietošanas prasmju dēļ.
* Visos dzīves situāciju galvenajos rādītājos Latvijas rādītāji ir augstāki par Eiropas vidējiem rādītājiem.

Zemāk esošajā attēlā parādīts novērtējumā iekļauto valstu sniegums. Latvijas sniegums tiek raksturots kā straujā e-pārvaldes attīstībā esošs.



**1. attēls. Novērtējuma izpildītāju sniegums**

Salīdzinājumā ar iepriekšējo novērtējuma periodu (2014.-2015. gads pret 2012.-2013. gadu) Latvijas pakalpojumu vidē ir veikti vairāki būtiski uzlabojumi pakalpojumu elektronizēšanā un pieejamībā:

* Latvija ir palielinājusi e-pakalpojumu vispārēju izplatību – palielinātas investīcijas pakalpojumu piedāvājumā, kā arī veiksmīgas komunikācijas rezultātā palielināta e-pakalpojumu atpazīstamība.
* Latvija ierindota starp valstīm, kurās ir visstraujākā e-pārvaldes attīstība – gan pieaugumu, gan absolūto rādītāju ziņā, balstoties biennālo (ik pa diviem gadiem) pieejamo datu salīdzinājumā.
* Dzīves situāciju galveno rādītāju[[5]](#footnote-7) vidū vērojams pastāvīgs pieaugums visos biennālos vidējos rādītājos, it sevišķi uzņēmējdarbības mobilitātes un e-infrastruktūras priekšnosacījumu jomās.
* Tiešsaistes pieejamībā[[6]](#footnote-8) vērojama strauja izaugsme, bet pakalpojumu lietojamības rādītāji ir stabili augsti, it sevišķi mobilitātes aspektos. Kas nozīmē, ka tiešsaistē pieejamo pakalpojumu klāsts ir palielinājies dzīves situāciju galveno rādītāju vidū - *uz lietotāju vērstā pārvaldē* un *pilsoņu un uzņēmējdarbības mobilitātē*. Visās iedzīvotāju dzīves situācijās būtiska izaugsme ir *pakalpojumu pieejamība tiešsaistē* – gan Latvijas, gan Eiropas iedzīvotājiem.

Latvijas situācijas valsts pakalpojumu elektronizācijā 2016. gadā novērtējumu ES dalībvalstu vidū no novērtētājiem plānots saņemt un analizēt 2017. gada ceturtajā ceturksnī.

# **Pasākumi pakalpojumu vides pilnveidei**

Elektroniskās pārvaldes salīdzinošais novērtējums ir labs ietvars, lai novērtētu valsts pārvaldes pakalpojumu kvalitāti un atbilstību digitālā laikmeta prasībām. 2015. gada novērtējums parāda, ka Latvijas rādītāji novērtējuma kopējā pakalpojumu vidē ieņem augstas un vidēji augstas pozīcijas (pilnu novērtējuma rādītāju apkopojumu sk. pielikumā). Taču novērtējumā konstatētie fakti un rekomendācijas atklāj pilnveides virzienus:

* Lietojamība un lietošanas ērtums;
* Pakalpojumu atbilstība lietotāju vajadzībām;
* Pārrobežu pakalpojumu pieejamība;
* Informācijas pieejamība;
* Elektronisko procedūru pieejamība;
* Mobilā atbalsta pieejamība.

Novērtējumā iesaistītās iestādes ir iepazīstinātas ar novērtējuma rezultātiem, individuāli iezīmējot veicamās darbības – veiktos un plānotos uzlabojumus pakalpojumu sniegšanā, nepieciešamās izmaiņas metodoloģijā novērtējuma neprecizitāšu novēršanai, jaunu dzīves situāciju izveidē un publicēšanā, arī esošo dzīves situāciju pārstrādāšanā Latvija.lv.

## **Horizontālās pilnveidošanas aktivitātes**

Vadošā iestāde novērtējuma pilnveidošanas aktivitāšu ieviešanā ir VARAM.

Ar mērķi pilnveidot Latvijas valsts pārvaldes pakalpojumu vidi, VARAM izstrādāti Ministru kabineta noteikumi, kuri pieņemti 2017. gada 4. jūlijā: Nr. 399 “Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība”, kas nosaka valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtību, kā arī valsts pārvaldes pakalpojumu kataloga vešanas kārtību un tajā ietveramo informāciju, Nr. 400 “Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi”, kas nosaka valsts pārvaldes pakalpojumu portāla izmantošanas un pārvaldības kārtību, portāla pārzini, tā pienākumus un atbildību, kā arī valsts pārvaldes iestādes pienākumus un atbildību, informācijas apmaiņas kārtību starp portāla pārzini un iestādi, kā arī portālā ietvertās informācijas aktualizēšanas kārtību, Nr. 402 “Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi”, kas nosaka kārtību, kādā tiek veikta valsts pārvaldes pakalpojumu elektronizācija un nodrošināta e-pakalpojumu pieejamība, un kritērijus pakalpojumu nodrošināšanai e-pakalpojumu veidā, kā arī metodiskos ieteikumus pakalpojumu aprakstīšanai un dzīves situāciju izstrādei, nodrošina koordinācijas procesu iestāžu kvalitatīvākai sadarbībai. Šobrīd notiek Latvija.lv vidējā termiņa attīstības koncepcijas izstrāde 2017.-2019. gadam, kas paredzēs noteiktus uzdevumus portāla attīstībai, un atbilstoši precizēti VRAA darbību regulējošie normatīvie dokumenti (reglaments, darbības stratēģija). VARAM ir izstrādāts informatīvais ziņojums “Par elektronisko dokumentu apriti ministrijās un to padotībā esošajās iestādēs”[[7]](#footnote-9), kurā sniegti priekšlikumi elektronisko dokumentu aprites uzlabošanai.

Šobrīd e-pakalpojumi pieejami gan Latvijas iedzīvotājiem, gan ES pilsoņiem, kam ir piešķirti Latvijas personas elektroniskās identifikācijas līdzekļi. Tādējādi šie e-pakalpojumi nav pieejami ES pilsoņiem identificējoties ar savu valstu elektroniskās identifikācijas līdzekļiem (eID), taču pakalpojumi ir pieejami elektroniskai dokumentu apritei, parakstot dokumentus ar drošu elektronisko parakstu. Turklāt, lai pilnībā nodrošinātu e-pakalpojumu pieejamību ES pilsoņiem, Latvija.lv tiks pilnveidots tehniski.

Sākot ar 2018. gada 29. septembri valstī ir jānodrošina Eiropas Parlamenta un Padomes 2014. gada 23. jūlija regulas Nr. 910/2014 par elektronisko identifikāciju un uzticamības pakalpojumiem elektronisko darījumu veikšanai iekšējā tirgū un ar ko atceļ Direktīvu 1999/93/EK (turpmāk – eIDAS regula) prasības[[8]](#footnote-10), nodrošinot vienotu pārrobežu autentifikācijas vārteju. Nodrošinot eIDAS regulas prasības, tiek veidota  Fizisko personu reģistra informācijas sistēma, kurā tiks reģistrēti gan Latvijas iedzīvotāji atbilstoši Iedzīvotāju Reģistra likumam, gan ārvalstnieki, kas ir ilgstošās tiesiskās attiecībās ar valsti un vai vēlas saņemt e-parakstus (ja nav Latvijas izsniegta uzturēšanās dokumenta). Tiks izstrādāts jauns process virtuālās identitātes piešķiršanai ārvalstniekiem. Virtuālās identitātes nodrošināšanai ārvalstniekiem tiks izsniegta personas apliecība (vizuāli atšķirīga no Latvijas iedzīvotāja personas apliecības), kas tiks izgatavota un izsniegta līdzīgā kārtībā kā šobrīd tiek izsniegtas eID kartes un uz kuras tiks uzdrukāts vārds, uzvārds, personas kods, fotogrāfija un pie noformēšanas tiks iegūti pirkstu nospiedumu digitālie attēli, lai nodrošinātu drošu personas identifikāciju.

Paralēli norisinās VAS “Latvijas radio un televīzijas centrs” (turpmāk – LVRTC) E-identitātes un e-paraksta risinājumu attīstības projekts[[9]](#footnote-11), kas ir vērsts uz kvalificētu uzticamības pakalpojumu eID karšu turētājiem platformas (turpmāk – platforma) izstrādi un piemērošanu eIDAS regulas prasībām. Šī projekta ietvaros LVRTC platformu ir paredzēts attīstīt par nacionālo infrastruktūru, kas nodrošinās ne tikai eID iekļaujamo autentifikācijas un paraksta sertifikātu izsniegšanu un pārvaldību, bet arī nodrošinās eID elektroniskās identifikācijas shēmas attīstību un uzturēšanu atbilstoši eIDAS regulas prasībām tā, lai tā varētu tikt iekļauta ES uzticamības sarakstā un nākotnē kļūtu izmantojama gan Latvijas iedzīvotājiem piekļuvei citu ES valstu publiskajiem pakalpojumiem, gan ārvalstniekiem nodrošinātu piekļuvi Latvijas e-pakalpojumiem.

Tāpat VARAM sadarbībā ar EM saskaņā ar 2017. gada 15. martā apstiprināto Ministru kabineta rīkojumu Nr. 125 “Par Uzņēmējdarbības vides pilnveidošanas pasākumu plānu” savas kompetences ietvaros, noteiktajos termiņos īsteno paredzētos pasākumus, kas saistīti ar uzņēmējdarbības sadaļas pilnveidošanu Latvija.lv.

Šajā novērtējumā ir izvēlētas dzīves situācijas, kas tiek starptautiski mērītas un kas Eiropas mērogā aptver biežāk lietotos valsts pārvaldes pakalpojumus, t. sk. tādus, kuri ir būtiski saņemšanai arī ārpus valsts robežām. Katra dzīves situācija tiek iekļauta mērījumā un vērtēta reizi divos gados. Šis divu gadu cikls parāda, kurā dzīves situācijā vērojams lielākais progress e-pakalpojumu attīstībā un kāda veida e-pakalpojumu attīstības pasākumi veikti, kā arī ļauj novērtējumā iekļautajām valstīm veikt uzlabojumus pēc katra novērtējuma rezultātu saņemšanas.

Saskaņā ar novērtējumā sniegtām rekomendācijām VRAA sadarbībā ar atbildīgajām iestādēm pārskata un aktualizē Latvija.lv publicētos dzīves situāciju aprakstus un gadījumā, ja informācija par tipiskām situācijām, kurām iestājoties privātpersonai var rasties nepieciešamība pēc noteiktu pakalpojumu kopuma, iztrūkst, izstrādā jaunus dzīves situāciju aprakstus, to izstrādes gaitā un sadarbībā ar konkrētajā dzīves situācijā iesaistīto iestādi vai iesaistītajām iestādēm aprakstot tipisko situāciju, ietverot būtisku informāciju par nepieciešamo rīcību un pakalpojumiem, kā arī identificējot ar konkrēto dzīves situāciju saistītos pakalpojumus un veidojot sasaisti ar pieejamiem e-pakalpojumiem.

2017. gadā, ņemot vērā novērtējuma ieteikumus, Latvija.lv tiek publicēti astoņi jauni dzīves situāciju apraksti, kas saistīti ar dzīves situācijām:

1. Kā uzsākt uzņēmējdarbību[[10]](#footnote-12) (atbildīgā iestāde – EM);
2. Regulāri veicamās darbības uzņēmējdarbībā[[11]](#footnote-13) (atbildīgā iestāde – EM);
3. Kā rīkoties zaudējot un meklējot darbu[[12]](#footnote-14) (atbildīgā iestāde – LM);
4. Studijas[[13]](#footnote-15) (atbildīgā iestāde – IZM), ietverot jautājumus: Kā izvēlēties piemērotāko karjeru, Kā izvēlēties, ko un kurā augstskolā studēt, Kas jāzina stājoties augstskolā, Kādas finansiālā atbalsta iespējas ir pieejamas studiju īstenošanai;
5. Kas jādara, mainot dzīvesvietu Latvijā vai ārvalstīs[[14]](#footnote-16) (atbildīgā iestāde – PMLP);
6. Mazo prasību procedūras uzsākšana[[15]](#footnote-17) (atbildīgā iestāde – TM), ietverot jautājumus: Parāda vai uzturlīdzekļu piedziņa, Kā uzsākt mazo prasību procedūru;
7. Kā iegādāties un ekspluatēt auto Latvijā[[16]](#footnote-18) (atbildīgā iestāde – CSDD);
8. Kā iegūt un atjaunot transportlīdzekļa vadītāja apliecību[[17]](#footnote-19) (atbildīgā iestāde – CSDD).

Katrs dzīves situācijas apraksts ietver ar konkrēto dzīves situāciju sasaistītos pakalpojumus.

## **Iestāžu definētās pilnveidošanas aktivitātes**

Iestādēm sniegtas rekomendācijas pakalpojumu procesu pilnveidei. Ņemot vērā, ka aktuālākais novērtējums ir veikts par situāciju 2015. gadā, šobrīd daudzas novērtējuma rekomendācijas jau ir īstenotas. Vairākas iestādes ir arī būtiski pārveidojušas savas tīmekļvietnes, padarot pakalpojumus lietotājiem pieejamākus, piemēram, CSDD, VID, VSAA.

Dzīves situācija ***Uzņēmējdarbība*.** Šīs dzīves situācijasgalvenajos rādītājos ir vērojams būtisks pieaugums un Latvijai salīdzinājumā ar citām valstīm ir augstākais kāpums *uz lietotāju vērsta* pārvaldes rādītājā uzņēmējdarbības jomā kopumā. Ir saņemtas vairākas rekomendācijas uzlabojumu veikšanai, no kurām uz doto brīdi jau **ir nodrošināts** (vadošā iestāde – VID, sadarbībā ar CSP un VSAA):

* mobilās vides atbalsts, 2016. gadā izveidojot divas jaunas mobilās lietotnes – “Attaisnotie izdevumi”, kas atvieglo gada ienākumu deklarācijas D4 pielikuma “Attaisnotie izdevumi par izglītību un ārstnieciskajiem pakalpojumiem” aizpildīšanu, un “Aizdomīgie darījumi” VID informēšanai;
* atgriezeniskās saiknes mehānismus, nodrošinot vairāku kanālu komunikāciju, t.sk. Elektroniskās deklarēšanas sistēmu;
* pietiekamas instrukcijas, atbalsta un palīdzības funkcijas lietotājiem;
* iespēja novērtēt nepieciešamo laiku pakalpojuma saņemšanai;
* pieejams administratīvās darbības novērtējums;
* citas dalībvalsts un trešās valsts vai trešās teritorijas reģistrētiem PVN maksātājiem – pilnīga informācija par nepieciešamajiem datiem. Par standartsituācijām ir pieejama pamatinformācija angļu versijā “*First steps for entrepreneurs*”;
* citas dalībvalsts un trešās valsts vai trešās teritorijas reģistrētiem PVN maksātājiem – iespēja saņemt samaksāto PVN par iekšzemē iegādātajām precēm, saņemtajiem pakalpojumiem un par preču importu ar PVN apliekamo darījumu nodrošināšanai, pieejams tiešsaistes režīmā.

No EK ir saņemta rekomendācija nodrošināt paziņošanu par slimošanu darba devējam automatizētā sistēmā, taču šāda iespēja saskaņā ar Latvijas normatīvo regulējumu nav paredzēta.

Dzīves situācija ***Dzīvesvietas maiņa (Pārvietošanās)*.** Latvijas rādītāji šajā dzīves situācijā ir mainījušies minimāli ar nelielu pieaugumu, taču pieaugums ir visos galvenajos rādītājos. Nepieciešamie uzlabojumi, no kuriem **jau nodrošināti** (vadošā iestāde – PMLP):

* pietiekami atgriezeniskās saiknes mehānismi;
* tīmekļvietnē pieejama informācija – ikgadējā statistika par cilvēku skaitu, kuri maina dzīvesvietu;
* sniegta proaktīva informācija par personas datiem, kuri ir valsts rīcībā;
* nodrošināta datu labošana tiešsaistes režīmā un iespēja iesniegt sūdzību.

No EK ir saņemta rekomendācija nodrošināt uzturēšanās atļauju izsniegšanu tiešsaistē. Tiešsaistē iespējams iesniegt pieteikumu uzturēšanās atļaujas saņemšanai, pieprasīt atļauju. Pašu atļauju PMLP izsniedz klātienē, pārliecinoties par saņēmēja identitāti.

Dzīves situācija ***Automobiļa iegāde un ekspluatācija***. Dzīves situācijas galveno rādītāju vērtējumi lielākoties ir palielinājušies. Būtisks palielinājums ir pozīcijās: *caurspīdīga pārvalde* un *koplietošanas infrastruktūras nodrošinājums*. *Pilsoņu mobilitātes* pozīcija saglabā nemainīgi augstu vietu Eiropā. *Uz lietotāju vērsta pārvalde*rādītāji ir pieauguši līdzīgā tempā kā Eiropas vidējie rādītāji, galvenokārt pateicoties pieaugumam kritērijā *pieejamība tiešsaistē*. Tomēr *lietojamības* rādītāji saglabājas līdzīgi izteikti zemi. Tomēr ir nepieciešami vairāki uzlabojumi, no kuriem **jau nodrošināti** ir (vadošā iestāde – CSDD):

* pietiekami atgriezeniskās saiknes mehānismi, lai komentētu vai dalītos pieredzē (pēc pakalpojuma izmantošanas);
* tīmekļvietnes lietotāju mērķu pilnīga sasniegšana, autentificējoties;
* laika novērtējums informācijas ievadei, autentificējoties;
* pakalpojuma lietotājam nodrošināta iespēja izteikt savu viedokli par saņemto pakalpojumu, pieejams diskusiju forums vai komunikācija sociālajos medijos;
* nodrošināta iespēja iesniegt sūdzību;
* nodrošināta informācija par personas vai uzņēmēja datiem, kuri ir valsts rīcībā;
* nodrošināta paziņojumu saņemšana par veiksmīgu procesa pabeigšanu, autentificējoties;
* informācijas ievadīšanas laikā iespēja pārtraukt darbu un to saglabāt;
* norāde par informācijas ievadīšanai nepieciešamo laiku;
* skaidru pakalpojuma piegādes termiņu noteikšana;
* norāde par pakalpojuma saņemšanas maksimālo laiku;
* personīgās informācijas iesniegšana tiešsaistes pieteikuma formā, bet, iesniedzot pakalpojuma pieteikumu, pakalpojuma sniedzējs pats aizpilda datus no pieejamām datu bāzēm, process automatizēts;
* iesniedzot pakalpojuma pieteikumu, pakalpojuma sniedzējs pats aizpilda datus no pieejamām datu bāzēm, process automatizēts.

No EK ir saņemtas rekomendācijas nodrošināt publiski pieejamu biežāk uzdoto jautājumu sadaļu, demo versiju pakalpojuma izmantošanai vai čata iespējas ar tūlītēju atbildi, kā arī informācijas ievadīšanas laikā sniegt norādes, kurā procesa posmā pakalpojuma pieprasītājs atrodas. Balstoties uz CSDD tīmekļvietnes darbības pieredzi un saskaņā ar pētījuma, kas tika veikts pēc CSDD pasūtījuma, novērtējuma rekomendācijām saņemts atzinums par biežāk uzdoto jautājumu sadaļas un demo versijas CSDD tīmekļvietnē nelietderīgumu. Praktiski visi pakalpojumi CSDD tīmekļvietnē vai Latvija.lv ir izpildāmi ar diviem - trim soļiem.

Dzīves situācija ***Mazo prasību procedūras uzsākšana***. Te būtisks pieaugums ir pilsoņu *mobilitātes* (ārvalstu prasītājiem pieejami e-pārvaldes pakalpojumi un izmantošana) un *e-infrastruktūras priekšnosacījumu* rādītājos. Ņemot vērā, ka ir kritusies pakalpojumu lietojamība šajā jomā, ir samazinājies vērtējums arī rādītājā *uz lietotāju vērsta* pārvalde, kā arī samazinājums ir *lietošanas ātruma un ērtuma* kategorijās. Saņemtās rekomendācijas, kas **jau nodrošinātas** (vadošā iestāde – TA, TM):

* nodrošināti atgriezeniskās saiknes mehānismi, lai komentētu vai dalītos pieredzē (pēc pakalpojuma izmantošanas);
* uzlabots mērķa sasniegšanas rādītājs;
* paziņojumu saņemšana par veiksmīgu procesa pabeigšanu;
* iespēja informācijas ievadīšanas laikā norādīt, kurā procesa posmā pakalpojuma pieprasītājs atrodas;
* informācijas ievadīšanas laikā iespējams pārtraukt darbu un to saglabāt;
* norādīts nepieciešamais laiks informācijas ievadīšanai.

No EK ir saņemta rekomendācija nodrošināt pilnīgu informāciju par pakalpojuma pieteikšanai nepieciešamiem datiem – ārzemju pilsoņiem. Šobrīd informācijas saturs un struktūra veidoti atbilstoši procesuālajiem likumiem un EK rekomendācijas nodrošināšanu ierobežo Latvijas normatīvais regulējumus. Tāpat arī netiek nodrošināta iespēja novērtēt nepieciešamo laiku pakalpojuma saņemšanai, iespēja personai pašai tiešsaistes režīmā labot savus datus un tiesas lēmuma apelācijā un dalīšanās ar pilsoņu liecībām, atbalsta dokumentiem gadījumos nodrošināta iespēja, ka pakalpojuma sniedzējs pats aizpildītu datus no pieejamām datu bāzēm saskaņā ar Latvijas normatīvo regulējumu.

# **Pakalpojumu vides pieejamība personām ar invaliditāti**

Pieejama vide un informācija ir viens no sabiedrības līdzdalības un attīstības priekšnosacījumiem. Lai personas ar invaliditāti varētu dzīvot neatkarīgi un pilnvērtīgi piedalīties visās dzīves jomās, Apvienoto Nāciju Organizācijas Konvencijā par personu ar invaliditāti tiesībām[[18]](#footnote-20) (turpmāk - Konvencija) noteikts, ka valstij ir jāveic atbilstoši pasākumi, lai vienlīdzīgi ar citiem nodrošinātu personām ar invaliditāti piekļuvi informācijai un sakariem, tostarp elektroniskajiem pakalpojumiem, un citiem pakalpojumiem, kas ir atvērti vai ko sniedz sabiedrībai gan pilsētās, gan lauku rajonos.

Papildus novērtējumā iekļautajiem ieteikumiem norādāms, ka pieejams pakalpojums ietver valodu, tekstu, Braila raksta, taustes komunikācijas, liela izmēra rakstu zīmju un pieejamu multivides līdzekļu izmantošanu, kā arī pastiprinošus un alternatīvus komunikācijas veidus, līdzekļus un formātus, kam izmanto rakstiskus palīglīdzekļus, audio palīglīdzekļus, vienkāršrunu, priekšā lasītāju, tostarp pieejamās informācijas un komunikācijas tehnoloģijas. Lai nodrošinātu publisko elektroniski sniegto pakalpojumu pieejamību visai sabiedrībai, tostarp personām ar redzes, dzirdes, kustību un garīga rakstura funkcionēšanas ierobežojumiem, jāņem vērā Konvencijā noteiktie pakalpojumu pieejamības pamatprincipi informāciju tehnoloģiju pieejamībā.

# **Ieteikumi ieviešanai**

Iestādēm jāizvērtē iespējas nodrošināt novērtējumā sniegto rekomendāciju pilnīgu ieviešanu un jāveic atbilstoši uzlabojumi.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nr | Rekomendācija[[19]](#footnote-21) | Aktivitāte | Atbildīgā, līdzatbildīgās iestādes | Termiņš |
| Horizontālās aktivitātes |
|  | Nodrošināt koordināciju rekomendāciju ieviešanai | Nodrošināt koordinācijas procesu iestāžu sadarbībai | VARAM, VRAA | pastāvīgi |
|  | Izstrādāt jaunus dzīves situāciju aprakstus un publicēt tos Latvija.lv | Izstrādāt un publicēt ziņojuma sadaļā “Horizontālās pilnveidošanas aktivitātes” nosaukto 8 (astoņu) jaunu dzīves situāciju aprakstus,aktualizēt šobrīd valsts pārvaldes pakalpojumu portālā Latvija.lv publicēto esošo dzīves situāciju saturu | VRAA, sadarbībā ar iestādēm | 01.11.2017.30.12.2017 |
|  | Pilnveidot uzņēmēju sadaļu Latvija.lv | Īstenot paredzētos pasākumus, kas saistīti ar uzņēmējdarbības sadaļas pilnveidošanu valsts pārvaldes pakalpojumu portālā www.latvija.lv, saskaņā ar 2017. gada 15. martā apstiprināto Ministru kabineta rīkojumu Nr. 125 “Par Uzņēmējdarbības vides pilnveidošanas pasākumu plānu”  | EM, VARAM, VRAA | Saskaņā ar Ministru kabineta 2017. gada 15. martā apstiprināto rīkojumu Nr. 125 “Par Uzņēmējdarbības vides pilnveidošanas pasākumu plānu” noteiktajiem termiņiem |
|  | Informēt iestādes par novērtējuma rezultātiem un saņemtajām rekomendācijām | Organizēt 2016. gada novērtējumā iekļauto iestāžu informēšanu par saņemtajiem rezultātiem, secinājumiem un rekomendācijām  | VARAM | novembris, 2017 |
|  | Izstrādāt rekomendācijas pakalpojumu pilnveidei | Izstrādāt rekomendācijas novērtējumā iekļauto iestāžu pakalpojumu pilnveidei nākamajam novērtējuma ciklam | VARAM, sadarbībā ar iestādēm | februāris, 2018 |
| Iestāžu definētās (nozaru) pilnveides aktivitātes |
|  | ***Uzņēmējdarbība*** |  |  |  |
| 1. 6
 | Izvērtēt iespēju iestādes tīmekļvietnē nodrošināt pieejamu informāciju par uzņēmējdarbībai piemērojamo nodokļu apmēru, ko iekasē reizi gadā un atbilstoši uzņēmuma lielumiem, un pieņemt lēmumu par nepieciešamo rīcību, veikt klientu aptauju. | Izvērtēt iespēju, lai iestādes tīmekļvietnē būtu pieejama informācija par uzņēmējdarbībai piemērojamo nodokļu (uzņēmumu ienākuma nodokli, iedzīvotāju ienākuma nodokli un valsts sociālās apdrošināšanas obligātajām iemaksām) apmēru, ko iekasē reizi gadā un atbilstoši uzņēmuma lielumiem, un pieņemt lēmumu par nepieciešamo rīcību. Veikt klientu aptauju un konsultācijas ar sadarbības partneriem, lai noskaidrotu, vai ir pieprasījums pēc nodokļu maksājumu plānošanas rīka (kalkulatora), kādai mērķa auditorijai tas būtu jāizstrādā, nosakot prasības tā precizitātei un izpildījumam. | VID | 30.12.2017 |
|  | ***Dzīvesvietas maiņa (Pārvietošanās)*** |  |  |  |
|  | Izveidot loģiskus pakalpojuma saņemšanas procesa soļus | Izveidot un ievietot iestādes tīmekļvietnē vizuālos uzskates materiālus pieprasītāko pakalpojumu pieprasīšanai | PMLP | 01.11.2017 |
|  | Izstrādāt pietiekamas instrukcijas, nodrošinot atbalsta un palīdzības funkcijas | Izveidot un ievietot iestādes tīmekļvietnē vizuālos uzskates materiālus pieprasītāko pakalpojumu pieprasīšanai | PMLP | 01.11.2017 |
|  | Publicēt ārējo finanšu kontrolieru atskaites vai citus ārējos novērtējumus par iestādes darbību | Publicēt iestādes tīmekļvietnē vispārēju pārskatu par audita ziņojumu, neiekļaujot sensitīvu informāciju | PMLP | 01.11.2017 |
|  | Publicēt informāciju par administrācijas darbības novērtējumu | Publicēt klientu apmierinātības aptaujas rezultātus PMLP tīmekļvietnē | PMLP | 01.11.2017 |

Informatīvajā ziņojumā norādītos pakalpojumu vides pilnveides pasākumus veic iesaistīto iestāžu budžetā esošo līdzekļu ietvaros.

Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrs K. Gerhards

1. Detalizēta informācija par novērtējumu pieejama šeit: <https://www.capgemini.com/egov-benchmark> un <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-egovernment-report-2016-shows-online-public-services-improved-unevenly> [↑](#footnote-ref-3)
2. Detalizēta informācija pieejama šeit: <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-8097-2016-INIT/lv/pdf> [↑](#footnote-ref-4)
3. Detalizēta informācija pieejama šeit: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/PDF/?uri=CELEX:52015DC0192&from=LV> [↑](#footnote-ref-5)
4. Novērtējumā iekļautas vairāku Maltas institūciju tīmekļvietnes, piemēram, Maltas valsts pārvaldes tīmekļvietnes: <http://gov.mt/>, <http://vat.gov.mt/en/Pages/Home-Page.aspx>, <http://mti.gov.mt/en/Pages/Main%20en.aspx>, <https://mjcl.gov.mt/en/Pages/justice.aspx> [↑](#footnote-ref-6)
5. Uz lietotāju vērsta pārvalde, caurspīdīga pārvalde, pilsoņu un uzņēmējdarbības mobilitāte, e-infrastruktūras priekšnosacījumi [↑](#footnote-ref-7)
6. Uz lietotāju vērstas pārvaldes, pilsoņu mobilitātes un uzņēmējdarbības mobilitātes rādītājos [↑](#footnote-ref-8)
7. Plašāka informācija pieejama Latvijas Republikas Ministru kabineta tīmekļvietnē: <http://tap.mk.gov.lv/mk/tap/?pid=40431510> [↑](#footnote-ref-9)
8. Plašāka informācija par eIDAS regulu pieejama: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014R0910&from=EN> [↑](#footnote-ref-10)
9. Plašāka informācija par projektu pieejama: <https://m.likumi.lv/doc.php?id=289614> [↑](#footnote-ref-11)
10. Dzīves situācija publicēta: <https://www.latvija.lv/lv/DzivesSituacijas/uznemejdarbiba/uznemejdarbibas_uzsaksana> [↑](#footnote-ref-12)
11. Dzīves situācija publicēta: <https://www.latvija.lv/DzivesSituacijas/uznemejdarbiba/regularas_darbibas> [↑](#footnote-ref-13)
12. Dzīves situācija publicēta: <https://www.latvija.lv/lv/DzivesSituacijas/socialie-pakalpojumi/Darba-zaudesana-un-meklesana> [↑](#footnote-ref-14)
13. Dzīves situācijas publicētas: <https://www.latvija.lv/lv/PPK/IZGLITIBA> [↑](#footnote-ref-15)
14. Dzīves situācija publicēta: <https://www.latvija.lv/DzivesSituacijas/Maja-un-vide/parcelsanas> [↑](#footnote-ref-16)
15. Dzīves situācija publicēta: <https://www.latvija.lv/DzivesSituacijas/tiesibu-aizsardziba/mazas_prasibas_proceduras> [↑](#footnote-ref-17)
16. Dzīves situācija publicēta: <https://www.latvija.lv/lv/DzivesSituacijas/transports/registracija> [↑](#footnote-ref-18)
17. Dzīves situācija publicēta: <https://www.latvija.lv/lv/DzivesSituacijas/transports/vaditaja_aplieciba_iegusana> [↑](#footnote-ref-19)
18. Konvencija par personu ar invaliditāti tiesībām, <https://likumi.lv/ta/lv/starptautiskie-ligumi/id/1630> [↑](#footnote-ref-20)
19. Atbilstoši novērtējuma rekomendācijām. Detalizēta informācija par novērtējumu pieejama šeit: <https://www.capgemini.com/egov-benchmark> un <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-egovernment-report-2016-shows-online-public-services-improved-unevenly> [↑](#footnote-ref-21)