**Informatīvais ziņojums**

**Par pakalpojumu vides pilnveidi**

# Saturs

[1. Ievads 3](#_Toc523322735)

[2. Pašreizējās situācijas raksturojums 4](#_Toc523322736)

[3. Pārskats par iepriekšējā plāna uzdevumu izpildi 7](#_Toc523322737)

[4. Būtiskākās konstatētās problēmas 10](#_Toc523322738)

[5. Plānotie darbības virzieni 12](#_Toc523322739)

[6. Turpmākā rīcība 19](#_Toc523322740)

# 1. Ievads

Valdības digitālā transformācija Eiropā ir viens no stūrakmeņiem vienotā digitālā tirgus, kā arī plašāku mērķu sasniegšanā Eiropas Savienībā (turpmāk – ES). Saskaņā ar ES e-pārvaldes rīcības plānu 2016.–2020. gadam[[1]](#footnote-1) un, ņemot vērā 2017. gada 6. oktobrī ES e-pārvaldes ministru parakstīto Tallinas deklarāciju[[2]](#footnote-2), līdz 2020. gadam valsts pārvaldes pakalpojumu sistēmām un publiskajām iestādēm ES jākļūst atvērtām, efektīvām un iekļaujošām, un neatkarīgi no robežām jāsniedz personalizētus, ērti lietojamus pilncikla (*end-to-end*) digitālos valsts pārvaldes pakalpojumus visiem ES iedzīvotājiem un uzņēmumiem.

Informācijas un komunikācijas tehnoloģijas (turpmāk – IKT) ir strauji attīstījušās, nozīmīgu vietu ir ieņēmušas mobilās tehnoloģijas, ir uzlabojusies interneta pieejamība un mobilo ierīču pieejamība, līdz ar to ir mainījušies lietotāju komunikācijas un informācijas meklēšanas un patēriņa paradumi. Tāpat ir notikusi strauja valsts pārvaldes IKT sistēmu attīstīšana, kā ietvaros fokusā ir lietotājorientēta pieeja valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanā, īpaši akcentējot elektroniskos kanālus. Jaunās digitālās vides piedāvātās iespējas un inovatīvās pieejas tiek izmantotas, lai atbilstoši iedzīvotāju un uzņēmumu vajadzībām un prasībām izstrādātu un sniegtu kvalitatīvākus pakalpojumus un atvieglotu saskarsmi.

Ar mērķi veicināt atvērtas, efektīvas un lietotājorientētas valsts pārvaldes pakalpojumu vides attīstību un pilnveidi ar pakalpojumiem, kas ir lietotājam draudzīgi, personalizēti, saņemami pilnībā elektroniski un pieejami pāri robežām, Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija (turpmāk – VARAM) sadarbībā ar valsts pārvaldes iestādēm ir izstrādājusi pilnveides priekšlikumus Latvijas valsts pārvaldes pakalpojumu vides uzlabošanai, kas ietverti šajā informatīvajā ziņojumā. Informatīvajā ziņojumā sniegts pārskats par iepriekš – ar Ministru kabineta 2017. gada 24. oktobra sēdes protokolu Nr. 52 38. § “Informatīvais ziņojums “Par pakalpojumu vides pilnveidi”” definēto uzdevumu pakalpojumu vides pilnveidei izpildi, iezīmētas būtiskākās konstatētās problēmas, ņemot vērā dažādu pakalpojumu un to sniegšanas vidi vērtējošos pētījumus un Latvijas vērtējumu starptautiskos novērtējumos, un noteikti virzieni konstatēto problēmu novēršanai un pakalpojumu un to vides attīstībai.

Informatīvā ziņojuma “Par pakalpojumu vides pilnveidi” (turpmāk – informatīvais ziņojums) izstrādes tiesiskais pamats ir ar Ministru kabineta 2016. gada 3. maija rīkojumu Nr. 275 “Par Valdības rīcības plānu Deklarācijas par Māra Kučinska vadītā Ministru kabineta iecerēto darbību īstenošanai” apstiprinātais “Valdības rīcības plāna Deklarācijas par Māra Kučinska vadītā Ministru kabineta iecerēto darbību īstenošanai” uzdevums Nr. 035: *“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”*, kā arī Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumu Nr. 399 “Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība” 29. punkts, kas noteic prasību VARAM informēt Ministru kabinetu par pakalpojumu sniegšanas pilnveidei plānotajiem un īstenotajiem pasākumiem. Papildus minētajam – informatīvais ziņojums ir izstrādāts saskaņā ar vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministra 2017. gada 21. marta rīkojuma Nr. 1-2/47 apstiprinātās VARAM darbības stratēģijas 2017.–2019. gadam[[3]](#footnote-3) 1.4.4. darbības virzienu: nodrošināt publisko pakalpojumu efektivitātes paaugstināšanu un visaptverošu pieejamību, t. sk. elektroniski.

# 2. Pašreizējās situācijas raksturojums

Elektroniskās pārvaldes attīstība ir viens no prioritāriem virzieniem iestāžu darba pilnveidošanā.

Augstie rādītāji dažādos novērtējumos ES un citu pasaules valstu vidū publisko pakalpojumu elektronizācijā un to lietojamībā liecina par to, ka Latvija ir digitāli attīstīta valsts gan nodrošināto pakalpojumu, gan sabiedrības prasmju attīstības ziņā. Latvija ieņem 8. vietu ES dalībvalstu vidū valsts pārvaldes tiešsaistes pakalpojumu pieejamības ziņā[[4]](#footnote-4). Valsts pārvaldes pakalpojumu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) (turpmāk – Latvija.lv) un iestāžu tīmekļvietnēs ir iespējams saņemt vairāk nekā 500 dažādus e-pakalpojumus, un to skaits pieaug.

1. attēls. Vieta *eGovernment Benchmark* 2017. gada novērtējumā



Kopš Latvija.lv izveides e-pakalpojumus ir saņēmuši vairāk nekā 800 000 unikālo lietotāju. Kopumā laika periodā no 2008. gada līdz 2017. gada beigām vērojams nepārtraukts pieaugums e-pakalpojumu lietošanā. Atbilstoši Valsts reģionālās attīstības aģentūras (turpmāk – VRAA) apkopotajiem datiem kopš Latvija.lv izveides brīža 2008. gadā līdz 2017. gada beigām pakalpojumus Latvija.lv ir uzsākuši 806 tūkstoši lietotāju kopskaitā ap 9,2 miljonus reižu.

2. attēls Latvija.lv e-pakalpojumu un to izsaukšanas reižu skaits, 2017.



2018. gada Digitālās ekonomikas un sabiedrības indeksa (turpmāk – DESI)[[5]](#footnote-5) dati liecina, ka Latvija 2018. gadā ieņem 19. vietu, kas pēdējos divus gadus saglabājusies nemainīga. Tādējādi valsts attīstības līmenis atbilst ES vidējam. Progresu ļāvuši panākt uzlabojumi savienotības aspektā (salīdzinoši augsts ir gan ātrdarbīgu platjoslas tīklu pārklājuma, gan to izvēršanas līmenis) un digitālo publisko pakalpojumu jomā (Latvijas Atvērto datu portāla atklāšana, kā arī pēc dažādām dzīves situācijām veidota pieeja, kas pieņemta publisko pakalpojumu sniegšanas vajadzībām). Aizvien vairāk Latvijas iedzīvotāji izmanto internetbankas un e-pārvaldes pakalpojumus, taču pusei iedzīvotāju nav digitālo prasmju vai to līmenis ir zems saskaņā ar DESI datiem[[6]](#footnote-6). Iedzīvotāju digitālo prasmju uzlabošana ir priekšnosacījums, lai varētu izveidot iekļaujošus darba tirgus, kā arī paaugstināt to uzņēmumu produktivitāti, kas patlaban visai maz izmanto digitālās priekšrocības.

Latvija strauji progresē atvērto jeb sabiedrībai brīvi pieejamo datu jomā. ES datu atkalizmantošanas indeksā 2017. gadā Latvija ierindojusies 17. vietā, viena gada laikā sasniedzot vidējos ES rādītājus. Tas ir 10 vietas augstāk nekā 2016. gadā, kad Latvija starp ES un Eiropas Ekonomiskās zonas valstīm ierindojās 28. vietā. Latvijas Atvērto datu portālā [data.gov.lv](http://mana.latvija.lv/Users/LieneS/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/45R4PMOP/data.gov.lv) šobrīd ir pieejamas 78 datu kopas no 20 dažādām iestādēm. Arī 2017. gada Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums[[7]](#footnote-7) liecina par valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanas un saņemšanas procedūru iedzīvotājiem būtisku vienkāršošanu pēdējo triju gadu laikā (tā uzskata 42 % respondentu), valsts pārvaldes iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, retāk pieprasot no privātpersonām datus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā (40 %). Savukārt 39 % respondentu uzskata, ka valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot un konsultēt, nevis sodīt. Visbiežāk Latvijas iedzīvotāji vēršas valsts iestādēs, lai izmantotu to sniegtos pakalpojumus, piemēram, iegūtu izziņas, atļaujas u. tml. (42 %), sniegtu iestādei pieprasīto informāciju (28 %), iegūtu informāciju no iestādes (13 %) vai arī risinātu problēmas, neikdienišķas situācijas (12 %).

Pakalpojumu vides pilnveidi ir sekmējušas vairākas iniciatīvas:

 **Normatīvais regulējums**. 2017. gada 4. jūlijā ir apstiprināti Ministru kabineta noteikumi, kas veicina valsts pārvaldes pakalpojumu vides sakārtošanu un attīstību: Nr. 399 “Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība”[[8]](#footnote-8), Nr. 400 “Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi”[[9]](#footnote-9), Nr. 401 “Noteikumi par valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru veidiem, sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību”[[10]](#footnote-10), Nr. 402 “Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi”[[11]](#footnote-11).

VARAM izstrādāts Ministru kabineta noteikumu projekts “Kārtība, kādā iestādes ievieto informāciju internetā” (izsludināts Valsts sekretāru sanāksmē 2018. gada 15. martā, VSS-251), kas nosaka kārtību, kādā iestādes ievieto informāciju internetā, lai nodrošinātu informācijas pieejamību un piekļūstamību iestāžu tīmekļvietnēs un mobilajās lietotnēs.

 **“Vienas pieturas” aģentūras principi pakalpojumu sniegšanā**. Turpmāk pamatinformācijai par visiem valsts pārvaldes pakalpojumiem ir jābūt pieejamai vienuviet – Latvija.lv (līdz 2018. gada 1. februārim – valsts pārvaldes iestādes, kas nav atvasinātas publiskas personas, līdz 2018. gada 1. jūlijam – atvasinātas publiskas personas)[[12]](#footnote-12). Latvija.lv 2018. gada 1. aprīlī bija pieejami 2461 pakalpojumu apraksts, ko nodrošina 117 valsts pārvaldes iestādes, 571 e-pakalpojums, kas pieejami portālā un iestāžu tīmekļvietnēs, kā arī 126 dzīves situāciju apraksti, kas satur informāciju par tipiskām situācijām, kurām iestājoties privātpersonai var rasties nepieciešamība pēc noteiktu pakalpojumu kopuma.

Latvijā kopš 2015. gada darbojas Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centri (turpmāk – VPVKAC), nodrošinot klientiem vienkopus gan pašvaldību, gan noteiktus minimālā pakalpojumu groza valsts pakalpojumus[[13]](#footnote-13). Līdz 2018. gada 1. martam Latvijā izveidoti 72 novadu nozīmes centri un 6 reģionālās nozīmes VPVKAC[[14]](#footnote-14).

**Datu atvērtība**. Eiropas Reģionālās attīstības fonda (turpmāk – ERAF) līdzfinansētā projekta Nr. 2.2.1.1/16/I/001 [Publiskās pārvaldes informācijas un komunikācijas tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma" (turpmāk ‑ PIKTAPS)](http://www.varam.gov.lv/lat/darbibas_veidi/e_parv/piktaps_projekts/) ietvaros 2017. gadā izveidots Latvijas Atvērto datu portāls data.gov.lv, kurā ir brīvi pieejama bezmaksas informācija un nodrošināta piekļuve valsts pārvaldes atvērtajiem datiem[[15]](#footnote-15). VARAM izstrādāts “Informatīvais ziņojums par prioritāri atveramajām datu kopām, kas ir valsts iestāžu rīcībā” (izskatīts MK sēdē 17.07.2018.), un, pildot 2018. gada 17. jūlija MK sēdes protokola Nr.33 53.§ uzdevumus, VARAM turpinās sadarbību ar Latvijas atvērto tehnoloģiju asociāciju un Latvijas informācijas un komunikācijas asociāciju jaunu datu kopu publicēšanai Latvijas Atvērto datu portālā (<https://data.gov.lv>).

**Pakalpojumu modernizācija.** Ministru kabinets 2017. gada 4. jūlijā apstiprināja Latvijas Trešo nacionālās atvērtās pārvaldības rīcības plānu[[16]](#footnote-16), kurā ietverti priekšlikumi sabiedrisko pakalpojumu modernizācijai, lai nodrošinātu sabiedrisko pakalpojumu efektivitāti un visaptverošu pieejamību, tostarp elektroniski. Apstiprinātais plāns ietver kopumā 12 Latvijas apņemšanās, kas vērstas uz sadarbību starp valsts institūcijām un sabiedrību, kā arī atvērto datu izmantošanu.

Vairākas pakalpojumu vides pilnveides un elektronizēšanas aktivitātes iekļautas Eiropas Reģionālās attīstības fonda Specifiskā atbalsta mērķa 2.2.1.: *“Nodrošināt publisko datu atkalizmantošanas pieaugumu un efektīvu publiskās pārvaldes un privātā sektora mijiedarbību”* projektos.

# 3. Pārskats par iepriekšējā plāna uzdevumu izpildi

Ar 2017. gada 24. oktobra Ministru kabineta sēdes protokolu Nr. 52 38. § “Informatīvais ziņojums “Par pakalpojumu vides pilnveidi”” dotie uzdevumi ir izpildīti un turpinās VARAM un VRAA koordinācijas process iestāžu sadarbībā (piemēram, ar Valsts ieņēmumu dienestu (turpmāk – VID), Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (turpmāk – PMLP)) un pakalpojumu ieviešanā:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Uzdevums | Atbildīgā, līdzatbildīgās iestādes | Termiņš | Izpilde[[17]](#footnote-17) |
| Nodrošināt koordinācijas procesu iestāžu sadarbībai | VARAM, VRAA | Pastāvīgi | Turpinās. VARAM sadarbībā ar VRAA strādā pie dzīves situāciju aprakstu izstrādes un pilnveidošanas un pakalpojumu aprakstu pilnveides. Latvija.lv atbalsta vietnē mana.latvija.lv ir pieejami dzīves situāciju apraksti un video pamācības, kas tapušas iestāžu sadarbības procesā, lai palīdzētu orientēties e-pakalpojumu piedāvājumā.  |
| Izstrādāt un publicēt informatīvā ziņojuma sadaļā “Horizontālās pilnveidošanas aktivitātes” nosaukto 8 (astoņu) jaunu dzīves situāciju aprakstus. Aktualizēt šobrīd valsts pārvaldes pakalpojumu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) publicēto esošo dzīves situāciju saturu. | VRAA, sadarbībā ar iestādēm | 01.11.2017.30.12.2017. | Izpildīts. [Latvija.lv](http://www.latvija.lv/) 2017. gadā ir publicēti 8 (astoņu) dzīves situāciju apraksti: 1. Kā uzsākt uzņēmējdarbību[[18]](#footnote-18);
2. Regulāri veicamās darbības uzņēmējdarbībā[[19]](#footnote-19);
3. Kā rīkoties zaudējot un meklējot darbu[[20]](#footnote-20);
4. Studijas[[21]](#footnote-21), 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[[22]](#footnote-22);
6. Mazo prasību procedūras uzsākšana[[23]](#footnote-23), ietverot jautājumus: Parāda vai uzturlīdzekļu piedziņa, Kā uzsākt mazo prasību procedūru;
7. Kā iegādāties un ekspluatēt auto Latvijā[[24]](#footnote-24);
8. Kā iegūt un atjaunot transportlīdzekļa vadītāja apliecību[[25]](#footnote-25).
 |
| Organizēt 2016. gada novērtējumā iekļauto iestāžu informēšanu par saņemtajiem rezultātiem, secinājumiem un rekomendācijām. | VARAM | 2017. gada novembris | Izpildīts. Pēc novērtējuma rezultātu publicēšanas 2017. gada 27. novembrī, VARAM organizēts seminārs iestādēm, kurā sniegts pārskats par novērtējuma rezultātiem un rekomendācijām. |
| Izstrādāt ieteikumus novērtējumā iekļauto iestāžu pakalpojumu pilnveidei nākamajam novērtējuma ciklam. | VARAM sadarbībā ar iestādēm | 2018. gada februāris | Izpildīts.*eGovernment Benchmark* novērtējumā iekļautās iestādes ir informētas par saņemtajiem rezultātiem, secinājumiem, kā arī ir saņēmušas individualizētas rekomendācijas pakalpojumu pilnveidei un informatīvās pakalpojumu vides uzlabošanai (iestāžu tīmekļvietnes). |
| 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 mērķauditorijai tas būtu jāizstrādā, nosakot prasības tā precizitātei un izpildījumam. | VID | 30.12.2017. | Izpildīts.VID tīmekļvietnē ir pieejama visaptveroša informācija par Latvijas Republikā noteiktajiem nodokļu veidiem, kā arī par to likmēm, nomaksas termiņu un kārtību. Turklāt VID tīmekļvietnes saturs ir sagrupēts atbilstoši nodokļu maksātāja statusam – atkarībā no tīmekļvietnes lietotāja statusa (fiziska vai juridiska persona), lietotājs var vieglāk, ērtāk un ātrāk atrast un izvēlēties atbilstošāko informāciju. Iedzīvotāju izpratnes un informētības par uzņēmējdarbības uzsākšanu veicināšanai, VID tīmekļvietnē izveidota sadaļa “Kā uzsākt savu uzņēmējdarbību”, apkopojot svarīgāko informāciju un soli pa solim izskaidrojot iespējas uzņēmējdarbības uzsākšanai, un ievietota saite uz A/S “Swedbank” sadarbībā ar VID izstrādātiem palīgrīkiem – saimnieciskās darbības formas izvēles palīgu, autoratlīdzības aprēķina kalkulatoru un mikrouzņēmumu nodokļa izmaiņu aprēķina rīku. Rīks pieejams gan mājaslapā [www.businessnetwork.lv](http://www.businessnetwork.lv/), gan VID mājaslapā sadaļā [**Kalkulatori**](https://www.vid.gov.lv/lv/algas-kalkulators). **2017. gada decembrī pētījumu centrs „SKDS” veica elektronisku VID klientu aptauju, lai noteiktu VID klientu apmierinātību ar iestādes sniegtajiem pakalpojumiem un nozaru asociāciju apmierinātības vērtējumu par sadarbību ar VID. Aptauju rezultāti publicēti VID tīmekļvietnē sadaļā “Pētījumi”**[[26]](#footnote-26)**.** |
| Izveidot un iestādes tīmekļvietnē ievietot vizuālos uzskates materiālus pieprasītāko pakalpojumu pieprasīšanai, publicēt iestādes tīmekļvietnē vispārēju pārskatu par audita ziņojumu, neiekļaujot sensitīvu informāciju, un klientu apmierinātības aptaujas rezultātus. | PMLP | 01.11.2017. | IzpildītsPMLP ir apzinājusi pieprasītākos PMLP pakalpojumus[[27]](#footnote-27) un izveidojusi vizuālo pamācību ērtākai pakalpojumu lietošanai, pielietojot metodi “soli pa solim”, kas palīdz lietotājam veikt secīgi visas nepieciešamās darbības kvalitatīvai pakalpojuma izmantošanai. PMLP tīmekļvietnē sadaļā “PMLP darbības novērtējumi” publicēti veiktie pārskati[[28]](#footnote-28), t. sk. 2017. gada novembrī “Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017”. |

VARAM sadarbībā ar Ekonomikas ministriju un saskaņā ar Ministru kabineta 2017. gada 15. martā 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, tostarp pilnveidojot portālu tehniski[[29]](#footnote-29).

# 4. Būtiskākās konstatētās problēmas

Ņemot vērā dažādu pakalpojumu un to sniegšanas vidi vērtējošos pētījumus un Latvijas vērtējumu starptautiskos novērtējumos, kas ir minēti šajā ziņojumā, iezīmētas būtiskākās konstatētās problēmas.

**Nepietiekama pakalpojumu pārredzamība un atbalsta tehnoloģiju izmantošana**. Eiropas Komisijas (turpmāk – EK) elektroniskās pārvaldes salīdzinošā novērtējuma *eGovernment Benchmark* (turpmāk – novērtējums) 2017. gada rezultāti[[30]](#footnote-30) liecina, ka Latvija pēdējo gadu laikā ir strauji sasniegusi augstu digitalizācijas līmeni elektronisko valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanas un izmantošanas ziņā – Latvija ieņem 8. vietu ES dalībvalstu vidū valsts pārvaldes tiešsaistes pakalpojumu pieejamības ziņā. To iedzīvotāju skaits, kuri izmanto e-pārvaldes pakalpojumus, ir 38 %, kas ir mazliet virs ES vidējā (34 %). Taču novērtējums arī norāda uz nepieciešamību uzlabot pakalpojumu pārredzamības nodrošināšanu un atbalsta tehnoloģiju izmantošanu (piemēram, eID).

**Zems datu atvērtības līmenis, salīdzinoši zemas lietotāju digitālās prasmes un IKT lietojamība.** Būtisks ieguldījums e-vides attīstībā ir pārrobežu e-pakalpojumu pieejamībai. Taču *eGovernment* *Benchmark* novērtējums iezīmē Latvijas īpatnību citu novērtējumā iekļauto valstu vidū – zems datu atvērtības līmenis (38 %, ES vidējā – 59 %), salīdzinoši zemas lietotāju digitālās prasmes (42 %, ES vidējais – 51 %) un IKT lietojamība (55 %, ES vidējais – 48 %). Kā liecina EK dati “Eurobarometer”[[31]](#footnote-31) veiktā pētījuma ietvaros, vairāk nekā trešdaļai (37 %) Eiropas iedzīvotāju darbspējīgā vecumā nepiemīt pietiekamas digitālās prasmes, bet 13 % šādu prasmju nav nemaz. Latvijā vien ceturtdaļa sabiedrības (25 %) uzskata, ka viņu e-prasmes ir ikdienas vajadzībām atbilstošas, tikmēr 8 % aptaujāto savas e-prasmes vērtē kā drīzāk nepietiekošas, bet 13 % atzīst, ka viņu prasmes ir par vāju ikdienas vajadzībām. “Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings”[[32]](#footnote-32) parāda, ka iedzīvotāji nav informēti par e-pakalpojumiem, kas ir pieejami dažādu dzīves situāciju atrisināšanai. Piemēram, viszemākā informētība ir par Nacionālā veselības dienesta pakalpojumu [pieteikties Eiropas veselības apdrošināšanas kartei (EVAK)](http://www.vmnvd.gov.lv/lv/nvd-pakalpojumi/456-evak-karte) (48 %) un par Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras pakalpojumu [pieteikties vecāku pabalstam](http://www.vsaa.lv/lv/pakalpojumi/vecakiem/vecaku-pabalsts) (57 %).

**Nepietiekama pakalpojumu un tīmekļvietņu pieejamība un draudzīgums**. Tikai 50 % no Latvijas e-indeksa 2017. gada mērījumā vērtētajām tīmekļvietnēm ir uzrādījušas augstu vai vidēji augstu atbilstību starptautiskajām tīmekļa piekļūstamības vadlīnijām (WCAG 2.0 AA līmenim), kas raksturo to draudzīgumu cilvēkiem ar īpašām vajadzībām. *eGovernment* *Benchmark* novērtējumā kopš 2017. gada iekļauts mobilā draudzīguma kritērijs. Šī brīža rezultāti liecina, ka Latvijas pakalpojumi un pakalpojumu turētāju tīmekļvietnes ir vidēji draudzīgas, atsevišķos gadījumos mobilā pieejamība tiek vērtēta kā apmierinoša vai slikta – pakalpojumi un tīmekļvietnes nav pielāgotas mobilo telefonu lietotājiem. Latvijas e-indeksa 2017. gada mērījuma rezultāti liecina, ka tikai 32 % no valsts iestāžu tīmekļa vietnēm pēc *Google Mobile-Friendly* testiem ir atzītas kā draudzīgas lietošanai mobilajās ierīcēs (2016. gadā – 18%). Vienlaikus valsts pārvaldes iestādes ir sociāli aktīvas – vairumam (71 %) iestāžu ir *Twitter* konts, 44 % ir *Facebook* konts, bet vēl 43 % iestāžu ir cits sociālā tīkla konts, piemēram, *Instagram*, *LinkedIn*. Iestādes veic arī proaktīvu sociālo tīklu satura monitoringu, izmantojot atslēgvārdus un sekotāju iesaistes un aktivitātes analīzi.

**Nepilnīga pakalpojumu elektronizēšana**. Ne visi iedzīvotājiem un komersantiem nozīmīgās dzīves situācijās pieejamie pakalpojumi ir pieejami elektroniski vai arī netiek izmantoti. Kā liecina Latvijas valsts iestāžu e-indeksa 2017. gada rezultāti, vidējais valsts pārvaldes pakalpojumu elektronizācijas līmenis (e-pakalpojumu īpatsvars no visiem pakalpojumiem) ir 61%. No visām valsts pārvaldes iestādēm, kuras sniedz pakalpojumus, tikai 64% piedāvā izmantot arī e-pakalpojumus. 83% iestāžu ir darbinieki, kuri sniedz praktisku palīdzību iestādes e-pakalpojumu izmantošanai, un 31% iestāžu ir pieejams dators ar iespēju klientiem pieteikt/saņemt e-pakalpojumus.

**Pārrobežu e-pakalpojumu nepieejamība**. Šobrīd e-pakalpojumi ir pieejami gan Latvijas iedzīvotājiem, gan ES pilsoņiem, kam ir piešķirti Latvijas personas elektroniskās identifikācijas līdzekļi (e-paraksts), taču šie e-pakalpojumi nav pieejami ES pilsoņiem, identificējoties ar savu valsts izsniegto elektroniskās identifikācijas līdzekli (eID).

# 5. Plānotie darbības virzieni

Valsts pārvaldes pakalpojumu vide tiek veidota atvērta, efektīva, lietotājorientēta, bet valsts pārvaldes pakalpojumi tajā ir lietotājam draudzīgi, personalizēti, saņemami pilnībā elektroniski un pieejami pāri robežām. Pakalpojumu plānošana un sniegšana notiek, ievērojot pamatprincipus pakalpojumu sniegšanā[[33]](#footnote-33) un izmantojot inovatīvas metodes un jaunās digitālās iespējas atbilstoši iedzīvotāju un uzņēmēju vajadzībām ar mērķi veicināt sadarbību ar visām iesaistītajām pusēm.

 Virzieni pakalpojumu vides pilnveidē:

1. **Valsts pārvaldes pakalpojumu vērtības celšana**. Saskaņā ar Ministru kabineta 2017. gada 24. novembra rīkojumu Nr. 701 “Par Valsts pārvaldes reformu plānu 2020” ir apstiprināts Valsts pārvaldes reformu plāns 2020[[34]](#footnote-34) (turpmāk – Valsts pārvaldes reformu plāns 2020), kura mērķis ir pilnveidot pakalpojumu sistēmu, pilnveidojot institūciju sadarbību un klientu apkalpošanu, un identificējot procesu pārveides iespējas, pakalpojumu pārveides procesā primāri raugoties tieši no gala lietotāja vajadzības. Lai nodrošinātu iedzīvotājiem un komersantiem pieejamos publiskos pakalpojumus un pilnveidotu to kvalitāti, ir precīzi jāizvērtē pakalpojumu sniegšanas formāti (vieta, laiks, veids), kā arī biznesa procesu efektivitāte, tai skaitā to transformēšanas iespējas digitālā formā. Pārplānojot pakalpojumu sniegšanas un saņemšanas procesa pārveidi, nepieciešams padarīt iedzīvotājiem un komersantiem iestāžu sniegtos pakalpojumus pieejamākus, ērtākus un pakalpojumu sniegšanas procesu padarīt lietderīgāku un efektīvāku, tostarp mazināt administratīvo slogu, atteikties no liekajām darbībām, sniedzot pakalpojumu, kā arī vienlaikus veicināt pakalpojuma sniegšanas procesa digitalizāciju.

Ar mērķi izstrādāt un aprobēt valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanas procesu pārveides metodoloģiju, nodrošināt ātrāku un efektīvāku valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanu, samazinot valsts pārvaldes izmaksas un administratīvo slogu, kā arī radot priekšnosacījumus pakalpojumu digitalizācijas straujākai attīstībai, VARAM īsteno darbības programmas “Izaugsme un nodarbinātība” 3.4.2. specifiskā atbalsta mērķa “Valsts pārvaldes profesionālā pilnveide, publisko pakalpojumu un sociālā dialoga attīstība mazo un vidējo komersantu atbalsta, korupcijas novēršanas un ēnu ekonomikas mazināšanas sekmēšanai” projekts Nr. 3.4.2.3/18/I/001 “Publisko pakalpojumu pārveides metodoloģijas izstrāde un aprobācija”.

1. **IKT pārvaldības optimizācija**. Attīstīt IKT infrastruktūras koplietošanas pakalpojumus, izmantojot ES fondu finansējumu, izvērtēt valsts pārvaldes pamatdarbības informācijas sistēmu konsolidācijas iespējas, īstenot “mākoņdatošanas pakalpojumu stratēģijas” ieviešanu, identificēt pasākumus centralizēto IKT koplietošanas platformu pakalpojumu ieviešanai iestāžu esošajās sistēmās. 2018. gada februārī Ministru kabinets pieņēma informatīvo ziņojumu “Mākoņdatošanas pakalpojumu izmantošana valsts pārvaldē”[[35]](#footnote-35), kurā uzmanība vērsta uz mākoņdatošanas pakalpojumu potenciālu valsts pārvaldes efektivitātes nodrošināšanā. Minētajā informatīvajā ziņojumā ierosināts rīcības plāns nolūkā sagatavoties mākoņdatošanas pakalpojumu efektīvai izmantošanai valsts pārvaldē, turklāt tajā iekļauti priekšlikumi par mākoņdatošanas pakalpojumu atsevišķu vadības funkciju centralizāciju.

VARAM izstrādātas “Vadlīnijas lēmumu pieņemšanai par mākoņdatošanas pakalpojumu izmantošanu”[[36]](#footnote-36), kuras iestādēm ir jāņem vērā, plānojot jaunu informācijas un telekomunikācijas risinājumu attīstību vai būtiskas izmaiņas esošajos risinājumos. Tāpat VARAM sadarbībā ar Satiksmes ministriju, Iekšlietu ministriju un Tieslietu ministriju 2018. gadā ir uzdots izstrādāt priekšlikumus par mākoņošanas pakalpojumiem vadošās valsts iestādes funkciju nodrošināšanai[[37]](#footnote-37).

1. **Vienota pakalpojumu sistēma informētai lēmumu pieņemšanai**. Tā ietver pakalpojumu definēšanu un aprakstīšanu, izpildes rādītāju uzskaiti un publicēšanu, kā arī pakalpojumu pilnveidi, atsakoties no liekajām darbībām. Ir izveidots jauns, mūsdienīgs tiesiskais satvars valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanai, veicot grozījumus Valsts pārvaldes iekārtas likumā.[[38]](#footnote-38) 2017. gada 4. jūlijā pieņemti Ministru kabineta noteikumi Nr. 399 “Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība”, kas nosaka vienotas prasības pakalpojumu identificēšanā un aprakstīšanā, kā arī vienotus kritērijus pakalpojumu izpildes rādītāju uzskaitē – pieteikto pakalpojumu gadījumu skaitu, izmantoto kanālu katram pieteikumam, izpildes kavējumu skaitu pakalpojumam un sūdzību skaitu par pakalpojumu. Saskaņā Ministru kabineta ar 2017. gada 4. jūlija noteikumiem Nr. 402 “Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi” visiem e-pakalpojumiem jāuzskaita e-pakalpojuma izpildes veiksmīgums, pakalpojuma elektroniskas lietošanas pakāpe un e-pakalpojuma saņēmēja apmierinātība.

Minēto Ministru kabineta noteikumu ieviešanas ietvaros VARAM sniedz metodisku atbalstu pakalpojumu pārvaldībā.

1. **Atbalsts efektīvākai kanālu stratēģijai**. Ekonomiskāka pakalpojumu modeļa izstrādei ir veiktas šādas darbības: uzlabota pakalpojumu pieejamība – 78 VPVKAC var saņemt pieprasītākos pakalpojumus klātienē un palīdzību e-pakalpojumu pieteikšanā; Ministru kabinets 2017. gada 4. jūlijā ir izdevis noteikumus Nr. 402 “Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi”, kas nosaka kārtību, kādā tiek veikta valsts pārvaldes pakalpojumu elektronizācija un nodrošināta e-pakalpojumu pieejamība.

VARAM ir uzsākta pasākumu plāna projekta izstrāde klientu apkalpošanas plūsmas novirzīšanai uz izmaksu ziņā efektīvākiem kanāliem – digitālo un VPVKAC.

1. **IKT risinājumos balstīto administratīvo funkciju optimizācija**, kas ietver: grāmatvedības procesu funkcijas centralizāciju, datu centru konsolidāciju, vienota palīdzības dienesta izveides potenciāla izvērtēšanu, ko plānots izvērtēt VARAM 2018. gada laikā, lai nodrošinātu fiziskām un juridiskām personām informācijas sniegšanu par valsts pārvaldes pakalpojumu pieejamību, informāciju par tuvāko valsts iestāžu reģionālo struktūrvienību, tās darba laikiem un pieteikšanās kārtību, kā arī praktisku palīdzību darbā ar datoru, internetu un eID kartes lasītāju.

2017. gadā VPVKAC tīklā tika organizēts pilotprojekts, pārņemot Latvija.lv lietotāju atbalsta dienesta zvanus un telefoniski konsultējot klientu e-pakalpojumu pieteikšanā. Šobrīd 6 reģionālas nozīmes un 34 novadu VPVKAC sniedz telefoniskas konsultācijas, akumulējot zināšanas un prasmes un veidojot pamatu vienota pakalpojumu palīdzības dienesta izveidei.

1. **Digitālo inovāciju un lietotājcentrētu pieeju izmantošana pakalpojumu pilnveidē**: oficiālā elektroniskā adrese (turpmāk – e-adrese), atvērtie dati, mākoņdatošana, mākslīgais intelekts.
* **E-adrese** kā valsts pārvaldē vienots risinājums tiek ieviests, lai elektroniskā vidē nodrošinātu garantētu, drošu un ērtu oficiālo saziņu starp valsts iestādēm un privātpersonām, tai skaitā, to nodrošinot vienotas sistēmas ietvaros. E-adreses risinājumu nodrošinās E-adrešu informācijas sistēma – e-adreses konta lietotājam droša un uzticama elektroniskās saziņas un elektronisko dokumentu aprites vide. E-adrese kā vienots risinājums valsts un privātpersonu drošai saziņai (tostarp dokumentu nosūtīšanai) elektroniskā vidē būs pieejama iedzīvotājiem un uzņēmējiem kā digitālā pastkastīte Latvija.lv. Oficiālās elektroniskās adreses likumā noteikts, ka e-adresi jāuzsāk lietot obligāti valsts iestādēm ar š. g. 1. jūniju (noteiktas pārejas periods atsevišķām iestādēm), savukārt iedzīvotāji un komersanti brīvprātīgi e-adresi varēs izmantot, sākot ar 2019. gada janvāri, taču ar 2020. gadu komersantiem e-adreses izmantošana būs obligāta. Tāpat obligāta e-adreses izmantošana ir noteikta arī rezerves karavīriem ar 2019. gada februāri.
* **Valsts pārvaldes vienotas platformas izveide**. Valsts kancelejas projekts “Valsts un pašvaldības iestāžu tīmekļvietņu vienotā platforma” paredz izveidot un turpmāk uzturēt vienotu platformu ar vienu tīmekļvietņu satura pārvaldības sistēmu, kas tiks izmantota platformā izvietoto iestāžu tīmekļvietņu satura un drošības pārvaldībai.
* **Atvērto datu nodrošināšana un izmantošana**. Publiskā sektora dati veidoti, izmantojot publiskā sektora līdzekļus, tāpēc to pieejamības un izmantošanas veicināšana kalpo kā pamats efektīvas, decentralizētas, atvērtas, iekļaujošas valsts pārvaldes veidošanai, kura sniedz pilna cikla digitālos pakalpojumus iedzīvotājiem un uzņēmumiem. Sadarbībā ar nozares uzņēmumiem un uz konkurences pamatiem iespējams veidot inovatīvus, eksportspējīgus, tehnoloģiju iespējās un datu pieejamībā balstītus risinājumus, kas uzlabos publiskā sektora klientorientāciju, elastību un sniegto pakalpojumu ērtumu, nodrošinās pierādījumos balstītas politikas veidošanu un veicinās atklātu saziņas procesu starp valsti un sabiedrību. Rezultātā valsts ieguvums būtu datu apstrādē un tehnoloģijās balstītu inovatīvu risinājumu ieviešana dažādās tautsaimniecības nozarēs Latvijā, lai celtu šo nozaru produktivitāti un starptautisko konkurētspēju, kā arī veicinātu šādu risinājumu eksportu. Iegūtie rezultāti no šādas datu apmaiņas var būt, piemēram, iespēja izsekot valsts budžeta izlietojumam, laicīgi pamanīt viena uzņēmuma monopolu kādā reģionā, izveidot viegli izmantojamas lietotnes ikdienišķām vajadzībām. Ministru kabineta 2018. gada 6. februāra sēdē tika izskatīts un apstiprināts informatīvais ziņojums par Valsts zemes dienesta un Latvijas ģeotelpiskās informācijas aģentūras rīcībā esošo datu nodošanu sabiedrībai bez maksas, tajā skaitā Adrešu reģistru.[[39]](#footnote-39) Lai turpinātu valsts attīstību atvērto datu jomā, VARAM turpina sadarbību ar nozari (LIKTA, LATA), lai identificētu nākamās atveramās datu kopas, kuras publicēt valsts atvērto datu portālā [www.data.gov.lv](http://www.data.gov.lv/).
* **Mākslīgā intelekta iespējas** ļaus nodrošināt digitālās apkalpošanas īpatsvara pieaugumu. Veiktā pētījuma[[40]](#footnote-40) rezultāti parāda, ka 18% valsts darbu nākotnē varēs aizstāt ar mākslīgo intelektu, kā arī par 90% samazināt pirmā līmeņa kontaktu ar klientiem. Datos balstīta digitālā transformācija kā nākamā līmeņa attīstība, izmantojot valsts datu potenciālu un pārvēršot datus atbildēs, ļaus aizvien vairāk izmantot mašīntulkus un virtuālos asistentus pakalpojumu sniegšanā. Kā veiksmīgs piemērs minams Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistrs, kas ar Latvijas publiskās pārvaldes virtuālo asistentu UNA nodrošina saviem lietotājiem atbalstu, dibinot un likvidējot uzņēmumus, sniedzot informāciju par dokumentu virzību.

Ņemot vērā iezīmētos virzienus pakalpojumu vides pilnveidei, pakalpojumu nodrošināšana organizējama atbilstoši turpmāk aprakstītam modelim[[41]](#footnote-41).

3. attēls. Pakalpojumu organizēšanas modelis.



**“Nulles kontakta” pakalpojumi**. Iedzīvotāju un iestāžu sadarbības lielākā pievienotā vērtība un izmaksu efektivitāte saistīta ar iespējami mazāku administratīvo slogu un kontaktu skaitu, ideālā gadījumā, ja pakalpojumu ir iespējams saņemt, nekontaktējoties ne ar vienu no institūcijām. Attīstot starpiestāžu sadarbību un datu apmaiņu, nepieciešama tālāka virzība nulles kontakta pakalpojumu attīstībā, un šādi piemēri valsts pārvaldē jau ir – piemēram, nekustamā īpašuma atlaides piešķiršana daudzbērnu ģimenēm, elektroenerģijas atlaižu piešķiršana sociāli neaizsargātākajām grupām. Šāds virziens kā prioritārais pakalpojumu pilnveides virziens ir iezīmēts arī VARAM izstrādātajā informatīvajā ziņojumā “Par valsts pārvaldes pakalpojumu portāla [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) attīstību”[[42]](#footnote-42).

“Nulles kontakta” pakalpojumu pieeja pamatā izmantojama pakalpojumos, kuros ir noteikts termiņš. Tāpat, attīstoties uzņēmējiem un iedzīvotājiem noderīgas valsts pārvaldes datu uzņēmējdarbības un inovāciju attīstībai pieejamībai, iestādes aicinātas izvērtēt iespējas automātiskai apmaiņai ar informāciju ar iedzīvotājiem un uzņēmējiem, kur lietderīgi (piemēram, dažādu pārskatu iesniegšana, e-rēķini, e-iepirkumi u.c.).

**Proaktīva valsts pārvalde un pakalpojumi**. Valsts pārvalde pēc iespējas nodrošina proaktīvu iedzīvotāju un uzņēmēju informēšanu par to saistībām, tiem pieejamajiem pakalpojumiem, vai nepieciešamajiem rīcības scenārijiem noteiktās situācijās, kurās iespējams nodrošināt jau automātisku procedūru sagatavošanu vai izpildi, t. sk. izmantojot mākslīgā intelekta risinājumus.

**Cilvēka un mašīnu spēju apvienošana.** Valsts pārvaldes rīcībā ir liels apjoms datu, kurus var izmantot arvien gudrāk gan apkalpošanā, gan lēmumu pieņemšanā. Jau šobrīd arī valsts pārvalde sāk skatīties e-asistentu virzienā. Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistrs ir uzsācis pilotprojektu, savukārt Kultūras informācijas sistēmu centrs sagatavo projektu par valsts pārvaldes e-asistentu izveidi. E-asistenti un mūsdienu rīki var būtiski atslogot arī pamatdarbības atbalsta dienestiem.

**Iedzīvotāju iesaiste un koprade.** Pakalpojumi tiek veidoti un attīstīti, aktīvi iesaistot to lietotājus, un tiek nodrošināts, ka pakalpojumi ir ērti un intuitīvi, atbilstoši lietojamības un piekļūstamības prasībām. Lietotājorientēti pakalpojumi ietver iedzīvotāja nostājas un vajadzību apzināšanu un iekļaušanu ikvienā pakalpojumu plānošanas un sniegšanas procesa solī, t. i., cilvēkam ir jākļūst par centrālo asi, ap kuru tiek identificēta pakalpojuma pievienotā vērtība un tiek plānota pakalpojumu sniegšana. Pakalpojumu pilnveide tiek plānota holistiski – pilnā to izmantošanas kontekstā, ietverot to atrašanu, pieprasīšanu, saņemšanu un atbalsta sniegšanu. Pakalpojumi ir pastāvīgi jātestē ar to lietotājiem, lai saglabātu fokusu uz būtiskāko pievienoto vērtību.

**Pārnozaru procesi no lietotāja skata.** Pakalpojumu pilnveide tiek organizēta no lietotāja perspektīvas – iestādes sadarbojas un integrē pakalpojumu procesus un datu apmaiņas, lai samazinātu iedzīvotāju administratīvo slogu. Pārvaldes procesi arvien vairāk ir jāsavieno un jāpārveido, lai pakalpojumi būtu organizēti nevis no administratīvās struktūras viedokļa, bet no lietotāju vajadzību viedokļa. Valsts pārvaldē, kas ir sadalīta nozarēs, pastāv pakalpojumi, kas veidojas starpiestāžu sadarbībā, problēmu risināšana tikai vienas iestādes ietvaros nesniegs nepieciešamo ieguvumu – pakalpojumu procesiem ir jābūt integrētiem no gala lietotāju vajadzību perspektīvas, piemēram, dzīves situācijas, starpiestāžu sadarbība pakalpojumu procesu integrēšanā.

**Pilotprojekti un prototipi.** Lai valsts pārvalde varētu tik līdzi straujajām izmaiņām, valsts pārvaldes iestādēm ir nepieciešama iespēja mazā apjomā izmēģināt jaunas pieejas pakalpojumu organizēšanā, lai ar nelieliem ieguldījumiem pārliecinātos, kas darbojas un kas nefunkcionē. Viens no šādiem piemēriem ir VPVKAC, kas aizsākās ar vienu pilotprojektu 4 iestādēs, bet tagad ir kļuvusi par izvērstu sistēmu.

**Inovācijas kā funkcija.** Valsts pārvaldes reformu plāns 2020[[43]](#footnote-43), piemēram, paredz ieviest komandu pieeju valdības prioritāšu īstenošanai ar mērķi stiprināt horizontālo sadarbību un fokusējoties uz rezultātu sasniegšanu, nevis procesu. Līdzīga pieeja ieviešama arī organizācijās tās darbības efektivitātes un inovāciju iespēju izvērtēšanā un definēšanā.

**E-prasmju pilnveide un izglītošana**. Iedzīvotājiem ir pieejamas e-prasmju pilnveides iespējas, kas ļauj pilnveidot gan ikdienas digitālo risinājumu, gan valsts pārvaldes risinājumu izmantošanu, kā arī sekmē atbildīgu un drošu digitālās vides izmantošanu. Vienlaikus tiek nodrošināta valsts pārvaldes (t. sk. pašvaldību) darbinieku prasmju pilnveide lietotājorientēta pakalpojumu dizaina, koprades tehniku, mūsdienu IKT rīku izmantošanā publisko pakalpojumu pilnveidē un IKT drošības jautājumiem.

7.**Pašvaldību pakalpojumu vides attīstība**. Lai uzlabotu pašvaldību situāciju, ir izstrādāts ERAF projekts “Pašvaldību klientu informācijas pārvaldības risinājums[[44]](#footnote-44)” (PKIP), Nr.2.2.1.1/17/I/035, kura 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, veicinot pašvaldībās izmantoto informācijas un komunikācijas tehnoloģiju risinājumu sadarbspēju. Projekta ietvaros līdz 2021. gada 6. jūnijam tiks pilnveidoti 13 darbības procesi; izveidota viena centralizēta atvērtas informācijas sistēmu platforma, pilnveidoti un [Latvija.lv](http://www.latvija.lv/) izmitināti  6 jauni e-pakalpojumi, publicētas 11 atvērtās datu kopas, nodrošināta datu apmaiņa ar 9 valsts reģistriem.

Ar mērķi veicināt pašvaldību darbības transformāciju uz pakalpojumu sniegšanu un klientu apkalpošanu atbilstoši vienas pieturas aģentūras principam, uzlabot valsts pārvaldes pakalpojumu pieejamību iedzīvotājiem, pilnveidojot klientu apkalpošanas procesus valsts un pašvaldības vienotajos klientu apkalpošanas centros, un sekmēt pašvaldību IKT resursu koplietošanu, ir izstrādāts ERAF projekts “Koplietošanas IKT resursu attīstība pašvaldību vajadzībām[[45]](#footnote-45)”. Projekts ir cieši saistīts ar Eiropas Savienības struktūrfondu un Kohēzijas fonda 2014.–2020. gada plānošanas perioda 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” ietvaros īstenotajiem un plānotajiem projektiem, t. sk. VARAM projektu “Publiskās pārvaldes informācijas un komunikāciju tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma (PIKTAPS) (projekta Nr. 2.2.1.1/16/I/001), VRAA projektu “Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platforma” un Rīgas domes projektu “Pašvaldību klientu informācijas pārvaldības risinājums”. Projekta rezultātā tiks izveidota centralizēta un atvērta pašvaldību klientu informācijas pārvaldības platforma, kas nodrošina sadarbspēju ar pašvaldību risinājumiem pakalpojumu piegādes jomā un nodrošina pašvaldību pakalpojumu unificētu piegādi.

Projekts ir saistīts ar 2004.-2006. gada ERAF Nacionālās programmas projektu “Pašvaldību e-pārvaldes bāzes izveide”, kura ietvaros pašvaldībās tika izveidoti 10 informācijas tehnoloģiju (turpmāk – IT) kompetenču centri un izveidots ietvars pašvaldību IT speciālistu sniegto pakalpojumu kvalitātes pārvaldībai. Šajā projektā tiek plānots iesaistīt pašvaldību IT kompetences centros strādājošos speciālistus projekta rezultātu ieviešanai un darbības nodrošināšanai pašvaldībās, kā arī paplašināt izveidoto IT pakalpojumu kvalitātes pārvaldības sistēmu. Projektam nav sasaistes ar 2007.-2013. gada ERAF plānošanas periodā īstenotajiem projektiem.

 8. **Pakalpojumu pārrobežu pieejamība**. No 2018. gada 29. septembra valstī jānodrošina Eiropas Parlamenta un Padomes 2014. gada 23. jūlija Regulas Nr. 910/2014/ES par elektronisko identifikāciju un uzticamības pakalpojumiem elektronisko darījumu veikšanai iekšējā tirgū un ar ko atceļ Direktīvu 1999/93/EK (turpmāk – eIDAS regula) prasību īstenošana, nodrošinot vienotu pārrobežu autentifikācijas vārteju. Saskaņā ar Ministru kabineta 2017. gada 31. janvāra noteikumu Nr. 61 “Grozījumi Ministru kabineta 2016. gada 14. jūnija noteikumos Nr. 75 “Valsts reģionālās attīstības aģentūras nolikums”” 4.27. apakšpunktu, no 2018. gada 28. septembra VRAA nodrošinās Latvijas nacionālās vārtejas pieejamību pārrobežu elektroniskajai identifikācijai, kā arī tās uzturēšanu un attīstību – vienotās pieteikšanās modulis tiks papildināts ar ārvalstnieku identificēšanas iespēju, kas paredz savienojuma nodrošināšanu ar citām paziņotām eID shēmām ES valstīs līdz 2018. gada 29. septembrim. Vienotās pieteikšanās modulis ar ārvalstnieku identificēšanās iespēju tiks atbilstoši papildināts arī portālos [Latvija.lv](http://Latvija.lv) un [www.geolatvija.lv](http://www.geolatvija.lv).

9. **Darbības novērtējums un pilnveides plānošana**. Pilnvērtīgai attīstības un pilnveides plānošanai nepieciešams nodrošināt galveno izpildes rādītāju mērīšanu un monitoringu. Saskaņā ar spēkā esošo regulējumu[[46]](#footnote-46) iestādes veic pakalpojumu identificēšanu un izpildes rādītāju mērīšanu, plāno un nodrošina aktivitātes klientu fiziskās klātbūtnes kontaktu skaita samazināšanai, sabiedrības informēšanas un veicināšanas pasākumus par saviem e-pakalpojumiem un to priekšrocībām, kā arī iekļauj visus pakalpojumu aprakstus pakalpojumu katalogā.

VARAM kā vadošā valsts pārvaldes iestāde vienas pieturas aģentūras principa ieviešanas valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā, un informācijas sabiedrības, elektroniskās pārvaldes un valsts informācijas un komunikācijas tehnoloģiju pārvaldības jomā[[47]](#footnote-47) veido politiku valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanas un pilnveides jautājumos, koordinē tās īstenošanu un nodrošina metodisko vadību, apkopo un analizē valsts pārvaldes pakalpojumu sistēmas darbības rezultātus, kā arī sniedz priekšlikumus par valsts pārvaldes pakalpojumu nozares vai starpnozaru (pārresoru) sniegšanas procesu pilnveidošanu.

# 6. Turpmākā rīcība

VARAM nodrošina uz faktiem balstītu elektroniskās pārvaldes attīstības līmeņa, kā arī iedzīvotāju un institūciju vajadzību monitoringa veikšanu, koordinē starptautiskajiem (piemēram, *eGovernment Benchmark*, *DESI*) un nacionālajiem (Latvijas e-indekss) e-pārvaldes novērtējumiem nepieciešamo datu apzināšanu, izstrādā un sniedz pilnveides priekšlikumus snieguma rādītāju uzlabošanai, balstoties uz novērtējumu rezultātiem un iedzīvotāju priekšlikumiem. Lai nodrošinātu kvalitatīvu novērtējumu veikšanu, tajos iesaistītām valsts pārvaldes iestādēm kompetences ietvaros jāsadarbojas informācijas sniegšanā un validēšanā, kā arī jāizvērtē un pēc iespējas jānodrošina novērtējumu rezultātā saņemto rekomendāciju ieviešanu. Turpmākā starptautiskā e-pārvaldes monitoringa *eGovernment Benchmark* uzdevumu koordinēšana tiks nodrošināta savstarpējā saziņā ar valsts pārvaldes iestādēm bez atsevišķa informatīvā ziņojuma izstrādes.

VARAM 2019. gadā plāno apkopot un izvērtēt valsts pārvaldes iestāžu veiktos pasākumus saskaņā ar normatīvo regulējumu par valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldību un elektronizāciju[[48]](#footnote-48) un izstrādāt vidēja termiņa attīstības plānošanas dokumentu, ar mērķi nodrošināt uz sistēmiskām un pārdomātām rīcībām un uzdevumiem balstītas pakalpojumu vides attīstību atbilstoši lietotāju un tirgus vajadzībām, ietverot attīstības vīziju par kopēju pašvaldības e-pakalpojumu attīstību un iedzīvotāju priekšlikumu integrēšanu uzlabojumu veikšanā un pakalpojumu vides attīstībā.

Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrs Kaspars Gerhards

Eglīte-Miezīte 66016736

Karina.Eglite-Miezite@varam.gov.lv

1. Plašāka informācija: <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-8097-2016-INIT/lv/pdf> [↑](#footnote-ref-1)
2. <https://www.eu2017.ee/sites/default/files/2017-10/Tallinn_eGov_declaration.pdf> [↑](#footnote-ref-2)
3. Pieejama: http://www.varam.gov.lv/lat/pol/doc/?doc=12375 [↑](#footnote-ref-3)
4. Plašāka informācija: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/new-study-egovernment-services-europe-improving-cross-border-availability-services> [↑](#footnote-ref-4)
5. Pieejams: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/latvia> [↑](#footnote-ref-5)
6. Pieejams: <http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-18-3737_en.htm> [↑](#footnote-ref-6)
7. Pieejams: <http://petijumi.mk.gov.lv/sites/default/files/title_file/petijums_Atskaite_VK_klienti_112017.pdf> [↑](#footnote-ref-7)
8. Noteikumi nosaka valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtību, kā arī valsts pārvaldes pakalpojumu kataloga vešanas kārtību un tajā ietveramo informāciju. [↑](#footnote-ref-8)
9. Noteikumi nosaka valsts pārvaldes pakalpojumu portāla izmantošanas un pārvaldības kārtību, portāla pārziņa pienākumus un atbildību, kā arī valsts pārvaldes iestādes pienākumus un atbildību, informācijas apmaiņas kārtību starp portāla pārzini un iestādi, portālā ietvertās informācijas aktualizēšanas kārtību. [↑](#footnote-ref-9)
10. Noteikumi nosaka valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru veidus, sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību. [↑](#footnote-ref-10)
11. Noteikumi nosaka kārtību, kādā tiek veikta valsts pārvaldes pakalpojumu elektronizācija un nodrošināta e-pakalpojumu pieejamība. [↑](#footnote-ref-11)
12. Saskaņā ar Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumiem Nr. 399 “Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība” (<https://likumi.lv/doc.php?id=292258>) [↑](#footnote-ref-12)
13. Saskaņā ar Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumiem Nr. 401 “Noteikumi par valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru veidiem, sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību”. [↑](#footnote-ref-13)
14. Plašāka informācija par VPVKAC: <https://www.latvija.lv/pakalpojumucentri> [↑](#footnote-ref-14)
15. <https://data.gov.lv/lv> [↑](#footnote-ref-15)
16. Pieejams: <https://www.mk.gov.lv/sites/default/files/editor/atvertas-parvaldibas-plans2017.pdf> [↑](#footnote-ref-16)
17. Balstoties uz atbildīgo iestāžu sniegto informāciju [↑](#footnote-ref-17)
18. Dzīves situācija publicēta: <https://www.latvija.lv/lv/DzivesSituacijas/uznemejdarbiba/uznemejdarbibas_uzsaksana> [↑](#footnote-ref-18)
19. Dzīves situācija publicēta: <https://www.latvija.lv/DzivesSituacijas/uznemejdarbiba/regularas_darbibas> [↑](#footnote-ref-19)
20. Dzīves situācija publicēta: <https://www.latvija.lv/lv/DzivesSituacijas/socialie-pakalpojumi/Darba-zaudesana-un-meklesana> [↑](#footnote-ref-20)
21. Dzīves situācijas publicētas: <https://www.latvija.lv/lv/PPK/IZGLITIBA> [↑](#footnote-ref-21)
22. Dzīves situācija publicēta: <https://www.latvija.lv/DzivesSituacijas/Maja-un-vide/parcelsanas> [↑](#footnote-ref-22)
23. Dzīves situācija publicēta: <https://www.latvija.lv/DzivesSituacijas/tiesibu-aizsardziba/mazas_prasibas_proceduras> [↑](#footnote-ref-23)
24. Dzīves situācija publicēta: <https://www.latvija.lv/lv/DzivesSituacijas/transports/registracija> [↑](#footnote-ref-24)
25. Dzīves situācija publicēta: <https://www.latvija.lv/lv/DzivesSituacijas/transports/vaditaja_aplieciba_iegusana> [↑](#footnote-ref-25)
26. Pētījumi pieejami: <https://www.vid.gov.lv/lv/petijumi> [↑](#footnote-ref-26)
27. Pēc PMLP sniegtās informācijas tie ir: “Personvārdu meklēšana personvārdu datu bāzē”, “Pieteikšanās personu apliecinošu dokumentu izsniegšanai”, “Mani dati Iedzīvotāju reģistrā”, “Manā īpašumā deklarētās personas” [↑](#footnote-ref-27)
28. Pētījumi pieejami: <http://www.pmlp.gov.lv/lv/sakums/par-pmlp/pmlpdarbibasnovertejumi/> [↑](#footnote-ref-28)
29. Portāla attīstība saskaņā ar informatīvo ziņojumu Par valsts pārvaldes pakalpojumu portāla [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) attīstību”, ievērojot 2017. gada 4. jūlija Ministru kabineta noteikumus Nr. 400 “Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumiem” un saskaņā ar ERAF projektu “Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platforma” [↑](#footnote-ref-29)
30. Tīmekļvietne lejupielādei: <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/7f1b4ecb-f9a7-11e7-b8f5-01aa75ed71a1/language-en> [↑](#footnote-ref-30)
31. Pētījums lejuplādējams: <http://ec.europa.eu/COMMFrontOffice/publicopinion/index.cfm/Survey/getSurveyDetail/instruments/STANDARD/surveyKy/2137> [↑](#footnote-ref-31)
32. Aptauja norisinājās 2017. gada oktobrī, aptaujājot 1000 Latvijas iedzīvotājus vecumā no 18 līdz 74 gadiem. Aptauja ir veikta Eiropas Reģionālā attīstības fonda projekta Nr. 2.2.1.1/16/I/001 “Publiskās pārvaldes informācijas un komunikācijas tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma” ietvaros. Pētījums pieejams: <http://varam.gov.lv/lat/publ/petijumi/pet_Eparv/?doc=14321> [↑](#footnote-ref-32)
33. Saskaņā ar ES e-pārvaldes rīcības plānu 2016.–2020. gadam [↑](#footnote-ref-33)
34. Pieejams: https://likumi.lv/doc.php?id=295343 [↑](#footnote-ref-34)
35. <http://tap.mk.gov.lv/lv/mk/tap/?pid=40441825&mode=mk&date=2018-02-20> [↑](#footnote-ref-35)
36. Informatīvā ziņojuma “Mākoņdatošanas pakalpojumu izmantošana valsts pārvaldē” pielikums; pieejams: <http://tap.mk.gov.lv/lv/mk/tap/?pid=40441825&mode=mk&date=2018-02-20>. [↑](#footnote-ref-36)
37. Informatīvā ziņojuma “Mākondatošanas pakalpojumu izmantošana valsts pārvaldē” protokollēmums. [↑](#footnote-ref-37)
38. Latvijas Republikas Saeima 2016. gada 5. maijā ir pieņēmusi likumprojektu “Grozījumi Valsts pārvaldes iekārtas likumā”, kas stājies spēkā 2016. gada 8. jūnijā (pieejams: https://likumi.lv/ta/id/282339-grozijumi-valsts-parvaldes-iekartas-likuma). [↑](#footnote-ref-38)
39. Ministru kabineta 2017. gada 6. februāra sēdē izskatīts informatīvais ziņojums “Par Ministru kabineta 2017. gada 25. jūlija sēdes protokollēmumā (prot. Nr. 37 1. §) “Noteikumu projekts “Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūras maksas pakalpojumu cenrādis un tā piemērošanas kārtība”” 3. punktā dotā uzdevuma izpildi” (prot. Nr. 7 30. §) [↑](#footnote-ref-39)
40. Pētījums pieejams: <https://dupress.deloitte.com/dup-us-en/focus/cognitive-technologies/artificial-intelligence-government.html> [↑](#footnote-ref-40)
41. Informatīvā ziņojuma prasības attiecas uz aizsardzības jomu tiktāl, ciktāl neskar specifiskās valsts aizsardzības vajadzības. [↑](#footnote-ref-41)
42. [Pieejams](file:///C%3A%5CUsers%5Ckarinae%5CDesktop%5CPLANAM%5CPakalpojumu%20plans_2018%5CPieejams): <http://tap.mk.gov.lv/lv/mk/tap/?dateFrom=2017-08-06&dateTo=2018-08-06&text=www.latvija.lv&org=0&area=0&type=0> [↑](#footnote-ref-42)
43. Apstiprināts ar Ministru kabineta 2017. gada 24. novembra rīkojumu Nr. 701 “Par Valsts pārvaldes reformu plānu 2020”; pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/295343-par-valsts-parvaldes-reformu-planu-2020> [↑](#footnote-ref-43)
44. Plašāka informācija par projektu pieejama: <http://www.esfondi.lv/es-fondu-projektu-mekletajs/project?number=2.2.1.1%2F17%2FI%2F035> [↑](#footnote-ref-44)
45. Plašāka informācija par projektu pieejama: <http://www.esfondi.lv/es-fondu-projektu-mekletajs/project?number=2.2.1.1%2F17%2FI%2F034> [↑](#footnote-ref-45)
46. Saskaņā ar Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumiem Nr. 399 “Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība” un Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumiem Nr. 402 “Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi”. [↑](#footnote-ref-46)
47. Saskaņā ar Ministru kabineta 2011. gada 29. marta noteikumiem Nr. 233 “Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas nolikums”. [↑](#footnote-ref-47)
48. Saskaņā ar Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumiem Nr. 399 “Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība”, Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumiem Nr. 400 “Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi”, Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumiem Nr. 401 “Noteikumi par valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru veidiem, sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību” un Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumiem Nr. 402 “Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi”. [↑](#footnote-ref-48)