

Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Jaunās prasības valsts pārvaldes pakalpojumu izveidē un sniegšanā

Publisko pakalpojumu departaments

2017



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

MK 04.07.2017. noteikumi Nr. 399

**«Valsts pārvaldes
pakalpojumu uzskaites,
kvalitātes kontroles un
sniegšanas kārtība»**



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

MK 04.07.2017. noteikumi Nr. 399

Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība

- ✓ Nosaka **vienotu ietvaru** valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtībai, kā arī pakalpojumu kataloga vešanas kārtībai un tajā ietveramai informācijai.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldība

Pakalpojuma turētājs veic tā kompetencē esošo pakalpojumu pārvaldību:

- ✓ pakalpojumu identificēšana;
- ✓ pakalpojumu saraksta apstiprināšana;
- ✓ pakalpojumu aprakstīšana, aktualizēšana;
- ✓ pakalpojumu izpildes rādītāju uzskaite;
- ✓ pakalpojumu sniegšanas nodrošināšana;
- ✓ pakalpojumu kvalitātes uzraudzība;
- ✓ pakalpojumu pilnveidošana.

Pakalpojuma turētājs – atvasināta publiska persona – prasību izpildi nodrošina līdz 2018. gada 1. jūlijam.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu kvalitātes kontrole

Pakalpojuma turētājs uzskaita vismaz šādus pakalpojumu izpildes rādītājus:

- ✓ pieteikto pakalpojumu gadījumu skaits konkrētam pakalpojumam;
- ✓ katram konkrētam pakalpojuma pieteikumam izmantotais kanāls;
- ✓ pakalpojumu izpildes kavējumu skaits konkrētam pakalpojumam;
- ✓ sūdzību skaits par konkrēto pakalpojumu.

Rezultātus līdz pārskata gadam sekojošā gada 1.aprīlim publicē pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platformā.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Klientu apkalpošanas nosacījumi

Pakalpojuma turētājs savos iekšējos normatīvajos aktos iekļauj vismaz šādas klientu apkalpošanas prasības:

- ✓ darbinieka attieksme, apkalpojot klientu;
- ✓ darbinieka pienākumu informēt klientu par tiesībām iesniegt sūdzību;
- ✓ kārtība, kādā klientam sniedz informāciju;
- ✓ vienādas attieksmes princips;
- ✓ lēmuma pieņemšana, ievērojot objektivitāti, balstoties uz faktiem;
- ✓ darbinieka attiecības ar kolēģiem.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Klientu apmierinātības mērījumi

Pakalpojuma turētājs vismaz reizi trijos gados veic klientu apmierinātības mērījumu, kura rezultātus trīs mēnešu laikā pēc mērījuma beigām publicē pakalpojuma turētāja oficiālajā tīmekļvietnē.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Semināri

- ✓ Zemgales plānošanas reģionā
 - **Jelgava, 20.09.2017.**

- ✓ Rīgas plānošanas reģionā
 - **Rīga, 27.09.2017.**

- ✓ Kurzemes plānošanas reģionā
 - **Saldus, 11.10.2017.**

- ✓ Latgales plānošanas reģionā
 - **Rēzekne, 18.10.2017.**

- ✓ Vidzemes plānošanas reģionā
 - **25.10.2017.**



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Metodiskais atbalsts

Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija sniedz metodisku atbalstu pakalpojumu pārvaldībā.

Kontakti jautājumiem un diskusijām:

Publisko pakalpojumu departaments, Vienas pieturas aģentūras nodaļa, Maija Anspoka,
tālr.: 67026938;

Maija.Anspoka@varam.gov.lv



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

MK 04.07.2017. noteikumi Nr. 401

**«Noteikumi par valsts
pārvaldes vienoto klientu
apkalpošanas centru veidiem,
sniegto pakalpojumu apjomu
un pakalpojumu sniegšanas
kārtību»**



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

MK 04.07.2017. noteikumi Nr. 401

Noteikumi par valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru veidiem, sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību

1. VPVKAC veidi:

- novadu nozīmes;
- reģionālās nozīmes;
- nacionālās nozīmes.

2. Sniegto pakalpojumu apjoms.

3. Uzraudzības komiteja.

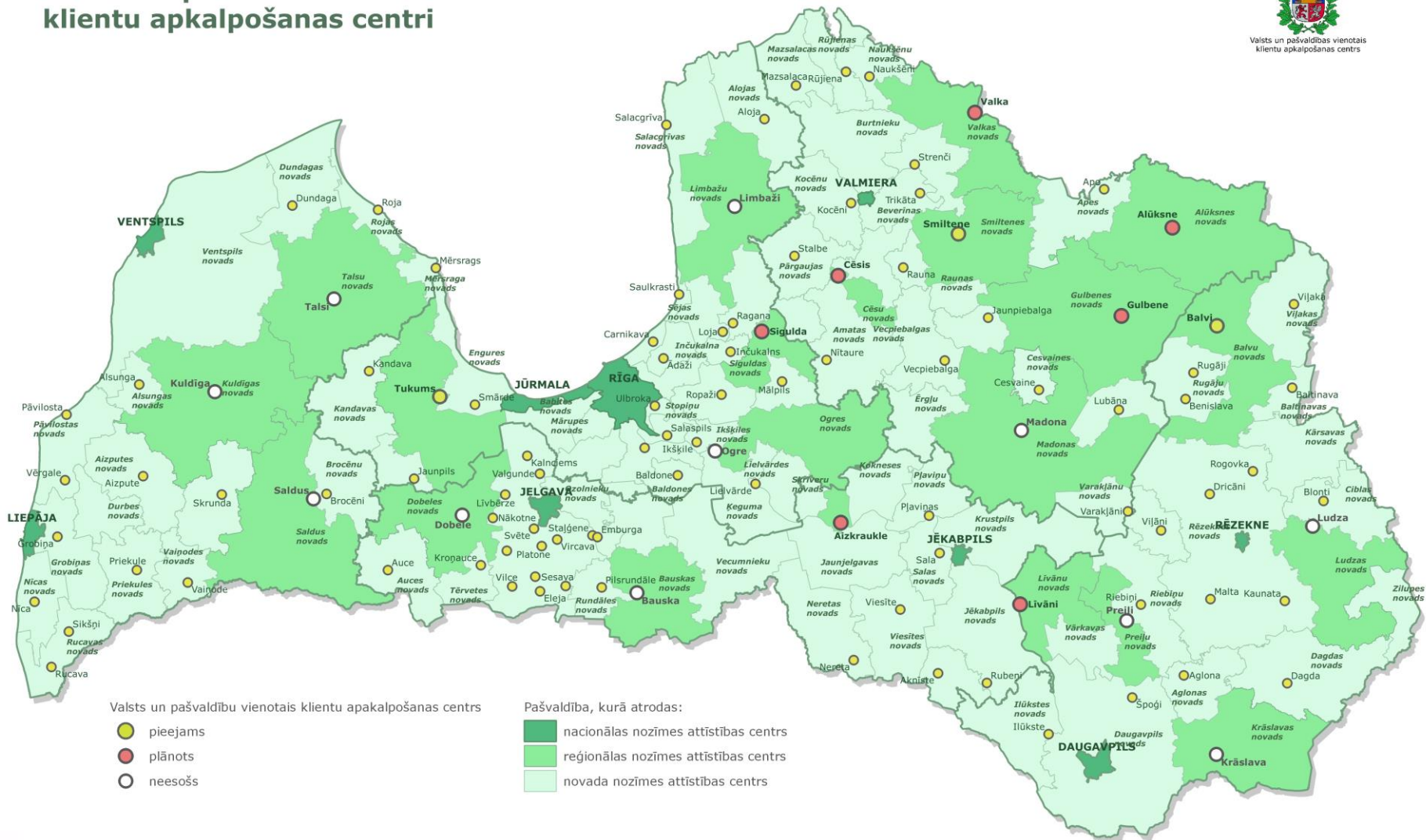
4. VPVKAC darba pārraudzības.



Valsts un pašvaldību vienotie klientu apkalpošanas centri



Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs



Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru darbu koordinē Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Metodiskais atbalsts

Vides aizsardzības un reģionālās
attīstības ministrija:

- ✓ pārrauga vienoto centru darbību;
- ✓ organizē centru izveidi;
- ✓ nodrošina metodisko atbalstu.

Kontakti jautājumiem un diskusijām:

Publisko pakalpojumu departaments
Vienas pieturas aģentūras nodaļa
Maija Anspoka, tālr. 67026938
maija.anspoka@varam.gov.lv



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

MK 04.07.2017. noteikumi Nr. 400

**«Valsts pārvaldes
pakalpojumu portāla
noteikumi»**



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi

Noteikumi nosaka portāla www.latvija.lv pārvaldības un informācijas ieviešanas kārtību, portāla pārziņa un iestādes pienākumus un atbildību

Portāla mērķis

Vienots valsts un pašvaldību pakalpojumu, **informācijas un saziņas elektroniskais kontaktpunkts** iedzīvotājiem un uzņēmējiem.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Portāla saturs un funkcionalitāte

1. Informācija par pakalpojumiem un dzīves situācijām
2. Piekļuve e-pakalpojumiem un e-adreses kontam
3. Personas profila informācijas uzkrāšana un pieejamība
4. Pakalpojumu izpildes rezultātu pieejamība*
5. Portāla darbības pamatrādītāju uzskaitē un publicēšana*
6. Mašīntulkošanas rīka izmantošana.

**no 2018. g. 1. jūnija*



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Portāla saturs atbildība

- **Iedzīvotājiem** – par saturu atbild iestādes, koordinē VRAA;
- **Komersantiem** – par saturu atbild iestādes, koordinē EM.

Pakalpojumu aprakstīšana – saskaņā ar normatīvajiem aktiem par valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaiti, sniegšanu un kvalitātes kontroli.

Portāla noteikumi nosaka publiski pieejamo daļu



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Dzīves situāciju aprakstīšana un satura aktualizēšana

1. Iestāde ir atbildīga par publicēto dzīves situācijas aktualitāti
2. 1 × ceturksnī pārbauda
3. Ja nepieciešami precizējumi – ziņo VRAA/ EM.
 - 3 darbdienu laikā aktualizē saturu portālā



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Lietotāju tiesības un atbalsta nodrošināšana

Lietotājs

Tiesīgs paļauties uz publicēto pakalpojuma kataloga informāciju

Lietotāju atbalsts:

1. Iestādes konsultē par tās kompetencē esošajiem jautājumiem
2. Konsultāciju koordinē VRAA vai LIAA (7 darbdienų laikā)
 - Nepieciešamības gadījumā nosūta jautājumu iestādei (1 darbdiena)
 - Iestāde 6 darbdienų laikā sniedz atbildi, informējot VRAA vai LIAA
3. Ja iesaistītas vairākas iestādes – atbildi sagatavo un sniedz VRAA/ LIAA



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Metodiskais atbalsts

Kontakti jautājumiem un diskusijām:

Par MK noteikumiem:

VARAM, E-pakalpojumu nodaļa

Gatis Ozols, tālr. 67026540

gatis.ozols@varam.gov.lv

Par Latvija.lv:

VRAA, tālr. 67502757

portals@vraa.gov.lv



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

MK 04.07.2017. noteikumi Nr. 402

**«Valsts pārvaldes
e-pakalpojumu noteikumi»**



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi

Noteikumu virsmērķis – uzlabot valsts pārvaldes efektivitāti, pakalpojumu sniegšanā izmantojot IKT iespējas.

Uzdevumi:

- ✓ veicināt valsts pārvaldes pakalpojumu elektronizāciju
- ✓ nodrošināt vienotu pieeju un prasības pakalpojumu elektronizācijā
- ✓ uzlabot e-pakalpojumu kvalitāti un efektivitāti
- ✓ noteikt e-pakalpojumu turētāju, nodrošinātāju un saņēmēju tiesības un pienākumus
- ✓ veicināt valsts pārvaldes pakalpojumu pieejamību, sekmēt to izmantošanu.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

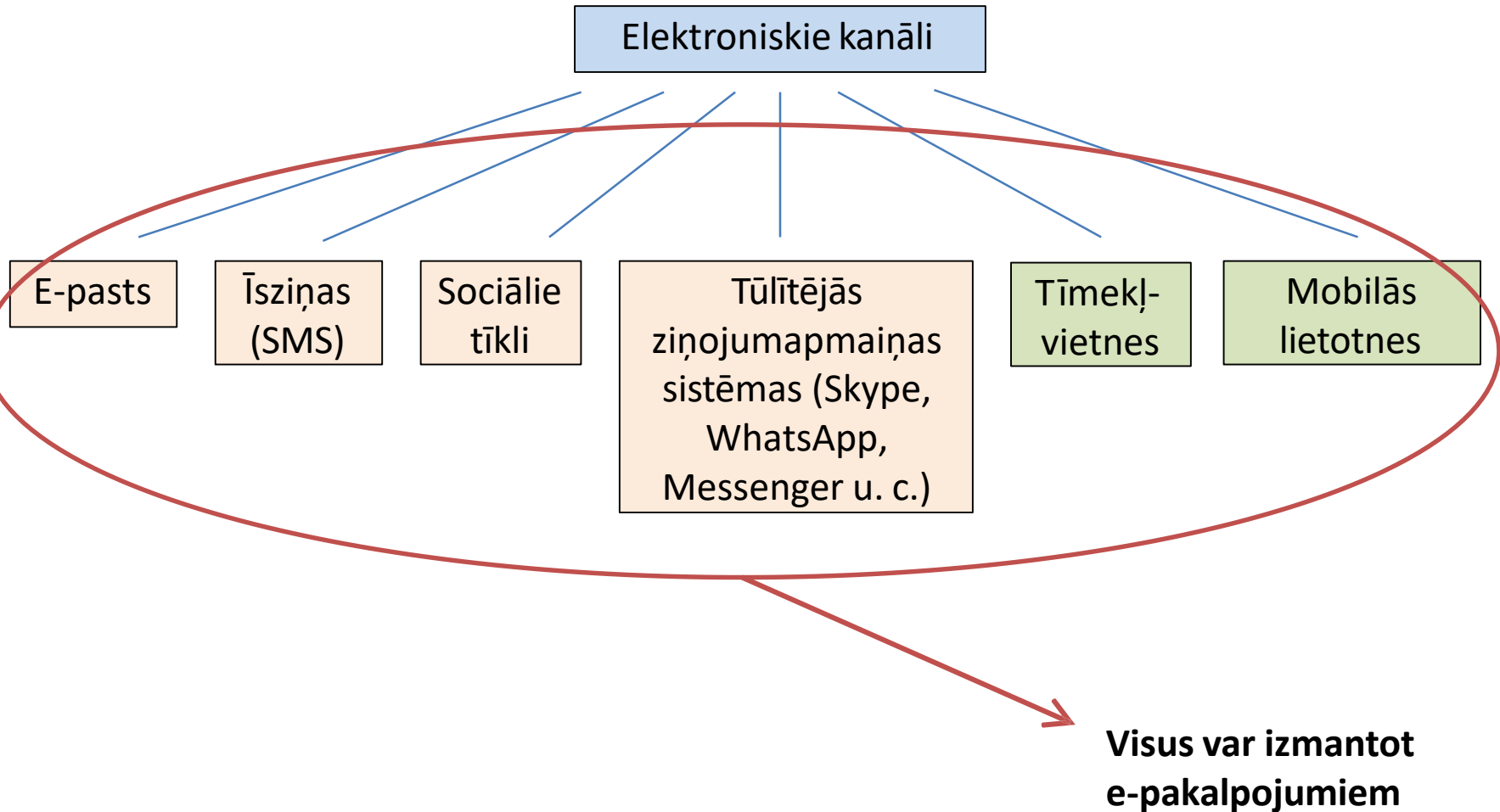
Noteikumu saturs un principi

1. Definīcijas
2. Elektronizācijas kritēriji
3. Lietotājiorientēta pieeja
4. Izstrādes process
5. Rādītāji
6. Tehniskās prasības
7. Vienreizes (*once only*) princips un proaktīvums
8. Minimālais lietotāju atbalsts
9. E-pakalpojumu pārvaldība (turētāja/sniedzēja/saņēmēja tiesības un pienākumi)
10. Veicināšanas aktivitātes



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Elektroniskie kanāli un e-pakalpojumi





Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

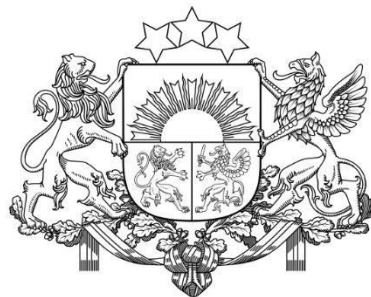
Metodiskais atbalsts

Kontakti jautājumiem un diskusijām:

VARAM Publisko pakalpojumu departaments

Elektronisko pakalpojumu nodaļa
Gatis Ozols, tālr. 67026540
gatis.ozols@varam.gov.lv

Vienas pieturas aģentūras nodaļa
Eduards Cauna, tālr. 67026549
eduard.cauna@varam.gov.lv



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Paldies par uzmanību!



Valsts un pašvaldības vienotais
klientu apkalpošanas centrs

 **VALSTS
PAKALPOJUMI**