



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

# Jaunās prasības valsts pārvaldes pakalpojumu izveidē un sniegšanā

26.07.2017.



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 un aktualizēšana pakalpojumu katalogā;
- ✓ pakalpojumu izpildes rādītāju noteikšana un uzskaitē;
- ✓ pakalpojumu sniegšanas nodrošināšana;
- ✓ pakalpojumu kvalitātes kontroles uzraudzība;
- ✓ pakalpojumu pilnveidošana.



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

# Pakalpojumu saraksts Pakalpojumu katalogs

Pakalpojuma turētājs apstiprina tā kompetencē esošo **pakalpojumu sarakstu** un pakalpojumu aprakstus ievieto pakalpojumu katalogā.

**Pakalpojumu katalogs** ir valsts informācijas sistēmu savietotāja sastāvdaļa, kas nodrošina pakalpojuma turētājam vienotu darba vidi pakalpojumu aprakstīšanai un uzskaitēi.



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

# Pakalpojuma apraksts (1)

Pakalpojuma turētāja kontaktpersona pakalpojuma aprakstu ievada un aktualizē pakalpojumu katalogā.

Par informācijas pareizību un savlaicīgu tās ievietošanu pakalpojumu katalogā ir atbildīgs pakalpojuma turētājs.



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

## Pakalpojuma apraksts (2)

- ✓ Pakalpojuma nosaukums un īss apraksts, kā arī pakalpojuma saņemšanai veicamie maksājumi, ja tādi nepieciešami.
- ✓ Pakalpojuma sniedzējs un tā kontaktinformācija.
- ✓ Pakalpojuma pieprasīšanai nepieciešamie dokumenti, veidlapas, ievietojot norādes uz tām vai saites.
- ✓ Pakalpojuma pieprasīšanai un saņemšanai nepieciešamās darbības un nosacījumi, kā arī informācija par visiem pakalpojuma pieprasīšanas un saņemšanas kanāliem, pakalpojuma sniedzēja darbalaikiem.
- ✓ Tiesiskais regulējums un informācija par kārtību, kādā apstrīdama vai pārsūdzama iestādes rīcība. u.c.
- ✓ Valsts pārvaldes funkcijas vai funkcijas, kuru īstenošanai tiek sniegts pakalpojums.
- ✓ Klientu loks un pakalpojuma teritoriālais pārklājums.



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

## Pakalpojuma apraksta aktualitātes uzturēšana

Pakalpojuma turētājs pārbauda informāciju par viņa kompetencē esošajiem pakalpojumiem **reizi ceturksnī** un neatbilstību gadījumā to nekavējoties aktualizē.

Ja pakalpojumu katalogā publicētā pakalpojuma aprakstā iekļautā informācija ir zaudējusi aktualitāti normatīvā regulējuma izmaiņu dēļ, kontaktpersona **nodrošina pakalpojuma apraksta atbilstību** normatīvajam regulējumam līdz ar attiecīgo izmaiņu spēkā stāšanos.





Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

# Pakalpojuma sniegšanas kārtība

Pakalpojuma turētājs **var nodot** kādu no pakalpojuma sniegšanas posmiem vai visa pakalpojuma sniegšanu pakalpojuma sniedzējam, nodrošinot pakalpojuma sniedzēja apmācību, darbības uzraudzību un metodisku vadību.

Pakalpojuma turētājs saglabā atbildību par pakalpojumu kopumā.



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

## Sadarbība ar vienotajiem klientu apkalpošanas centriem

Pakalpojumu turētājs, kura visi pakalpojumi tiek iekļauti novadu, reģionālas vai nacionālas nozīmes vienotajā klientu apkalpošanas centrā, **neveic klientu apkalpošanas funkciju** administratīvajā teritorijā, kurā atrodas attiecīgais novads, reģionālas vai nacionālas nozīmes vienotais klientu apkalpošanas centrs.



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

# Pakalpojuma sniegšanas kanāli (1)

Pakalpojuma turētājs nosaka piemērotāko katra pakalpojuma sniegšanas kanālu, ņemot vērā:

- ✓ pakalpojuma pieejamību, klientu ērtības un administratīvā sloga mazināšanas apsvērumus;
- ✓ pakalpojuma sniegšanas izmaksas un ekonomijas apsvērumus;
- ✓ klienta vajadzības;
- ✓ pakalpojuma sniegšanas procesa īpatnības.



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

## Pakalpojuma sniegšanas kanāli (2)

### Pakalpojumu pieprasīšanas un saņemšanas kanāli

klātiene

KAC

VPVKAC

neklātiene

elektroniskie

telefoniskie

pasta starpniecība



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

# Klientu apkalpošanas nosacījumi (1)

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

- ✓ darbinieka attieksme, apkalpojot klientu, paredzot vēlamo darbinieka rīcību, lai novērstu pieļautās kļūdas izraisītās negatīvās sekas;
- ✓ darbinieka pienākumu informēt klientu par tiesībām iesniegt sūdzību;



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

## Klientu apkalpošanas nosacījumi (2)

- ✓ kārtība, kādā klientam tiek sniegta informācija;
- ✓ vienādas attieksmes principa un personas diskriminācijas aizlieguma principa ievērošana;
- ✓ lēmuma pieņemšana, ievērojot objektivitāti, balstoties uz faktiem un norobežojoties no personīgām interesēm un trešo personu ietekmes;
- ✓ darbinieka attiecības ar kolēģiem un savu zināšanu izmantošana, sniedzot pakalpojumu.



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

# Pakalpojumu kvalitātes kontroles kārtība

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

# Pakalpojumu sniegšanas izvērtēšana

Ievērojot pakalpojumu izpildes rādītāju rezultātus, līdz pārskata gadam sekojošā gada 1. aprīlim pakalpojuma turētājs izvērtē pakalpojumu sniegšanas efektivitāti.

Pakalpojuma turētājs savos iekšējos normatīvajos aktos iekļauj vismaz šādus norādījumus par pakalpojumu pilnveides pasākumiem:

- ✓ precizējumu izdarīšana sniedzamo pakalpojumu sarakstā;
- ✓ pakalpojumu sniegšanas efektivitātes uzlabošanai īstenojamās darbības;
- ✓ pakalpojumu pieejamības palielināšanai plānotās darbības, lai mazinātu klienta administratīvo slogu.





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

## 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](mailto: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 pārraudzība





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](mailto: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:

- 1) portāla izmantošanas un pārvaldības kārtību;
- 2) portāla pārzini, viņa pienākumus un atbildību, kā arī valsts pārvaldes iestādes pienākumus un atbildību;
- 3) informācijas apmaiņas kārtību starp portāla pārzini un iestādi;
- 4) portālā ietvertās informācijas aktualizēšanas kārtību.



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

## 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 satura 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

# Portāla pārvaldība

## **VRAA nodrošina:**

- 1) portāla satura pārvaldību  
satura koordinācija ar iestādēm,  
satura kvalitātes rīki
- 2) portāla tehnisko administrēšanu un  
uzturēšanu  
konsultācijas iestādēm;  
piekļuve personas profila informācijai
- 3) izpildes rādītāju mērīšanu un publicēšanu  
e-pakalpojumu un satura izmantošana,  
lietotāju apmierinātība
- 4) publicitātes un informēšanas pasākumus.

## **Iestāde nodrošina:**

- 1) aktuālu informāciju
- 2) iestādes kontaktpersonu  
par saturu
- 3) sniedz atbildes uz lietotāju  
jautājumiem



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 nodaļas vadītājs

Gatis Ozols, tālr.: 67026540,

[gatis.ozols@varam.gov.lv](mailto:gatis.ozols@varam.gov.lv)

Par Latvija.lv:

VRAA, Portālu attīstības nodaļa, Zigmārs Grūbe,

tālr.: 66164662, [zigmars.grube@vraa.gov.lv](mailto:zigmars.grube@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

# Noteikumu saturs un principi

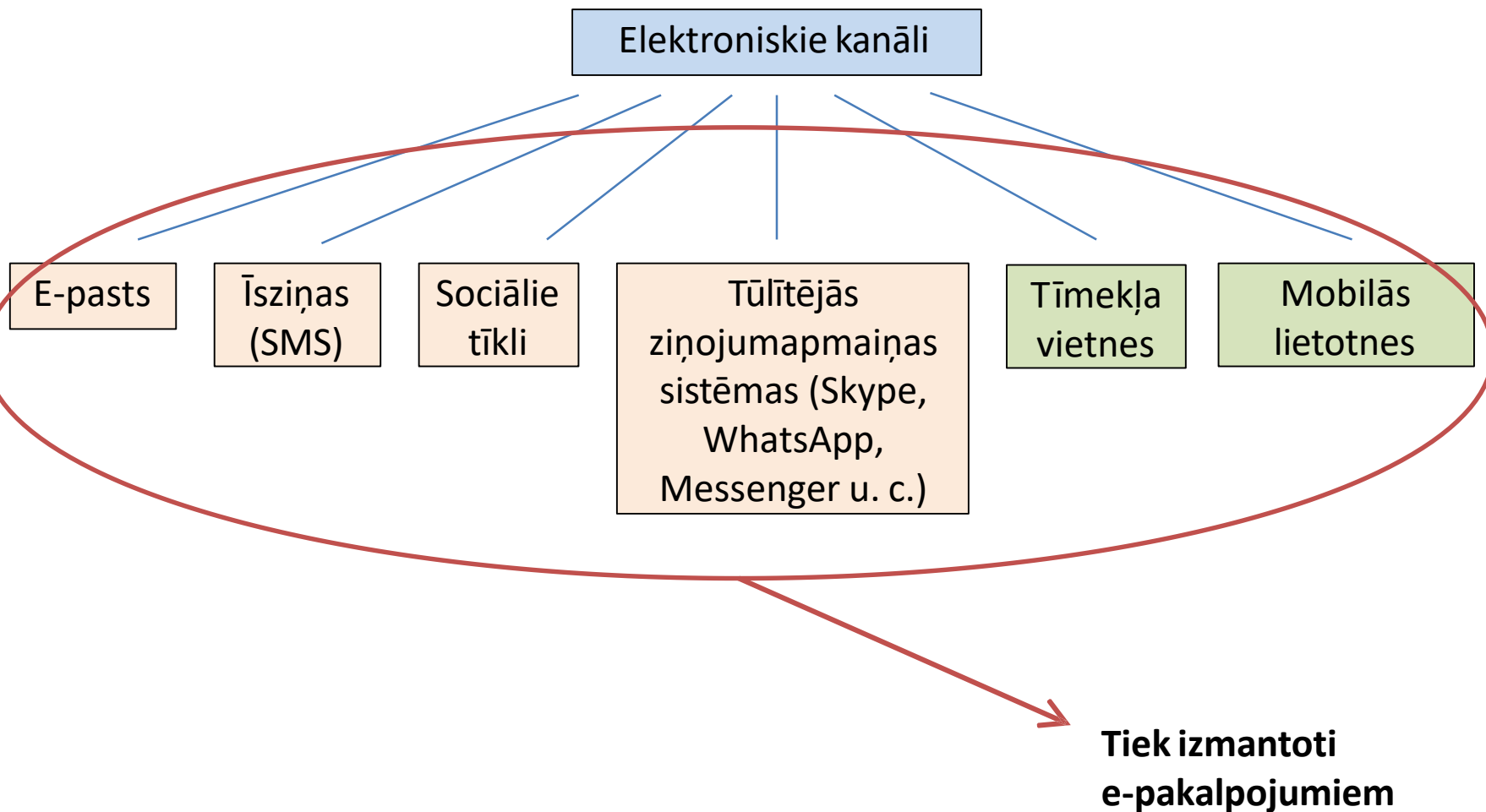
1. Definīcijas
2. Elektronizācijas kritēriji
3. Lietotājiorientēta pieeja
4. Izstrādes process
5. Rādītāji
6. Tehniskās prasības
7. Vienreizes (*once only*) princips un proaktīvums
8. Minimālais lietotāju atbalsts
9. E-pakalpojumu pārvaldība  
(turētāja/sniedzēja/saņēmēja tiesības un pienākumi)
10. Veicināšanas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





Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

# Elektroniskie kanāli un e-pakalpojumi





Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

# Definīcijas

**E-pakalpojums** – pakalpojuma sniegšanas veids, kas nodrošina viena vai vairāku pakalpojumu vai atsevišķu tā posmu (pieprasīšana vai pakalpojuma rezultāta saņemšana) izpildi elektroniskā veidā, tai skaitā izmantojot tīmekļvietnes, mobilās lietotnes, īsziņas vai e-pastu.

**E-pakalpojuma nodrošinātājs** – pakalpojuma turētājs vai tā pilnvarots tiesību subjekts, kas nodrošina e-pakalpojuma izmitināšanas un darbības vidi.



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

# Pakalpojumu elektronizācija

## Elektronizācijas kritēriji (3. p.)

- gadā pieteikto pakalpojumu gadījumu skaits pārsniedz 5000 vai 10 % no pakalpojumu turētāja visu sniegto pakalpojumu gadījumu skaita;
- tiek uzlabota pakalpojuma pieejamība;
- pakalpojuma saņemšana kļūst ērtāka;
- tiek samazināts administratīvais slogs;
- tiek optimizēts pakalpojuma sniegšanas process;
- samazinās pakalpojumu sniegšanas izmaksas un laiks;
- attiecīgā pakalpojuma sniegšanu arī e-pakalpojuma veidā pieprasa noteiktu klientu grupu vienlīdzības apsvērumi.



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

## E-pakalpojumu rādītāji

- 1) e-pakalpojuma izpildes veiksmīgums** – pabeigšanas un uzsākšanas gadījumu skaita attiecība
- 2) pakalpojuma elektronizācijas pakāpe** – elektroniskā kanālā sniegto pakalpojumu gadījumu attiecība pret visos kanālos sniegto pakalpojumu gadījumu skaitu
- 3) e-pakalpojuma saņēmēja apmierinātība** – e-pakalpojuma saņēmēja brīvprātīgs vērtējums piecu punktu sistēmā pēc iespējas par katru e-pakalpojuma sniegšanas gadījumu, kuru var papildināt e-pakalpojuma saņēmēja rakstiska atsauksme



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

# Vienotas tehniskās pamatprasības (9. p.)

- Koplietošanas komponentes
- E-adrese
- Mobilā pieejamība
- Pieklūstamība (LVS ETSI 301 549)
- Programmsaskarne (API)
- Pieejamība, darbības laiks un veikspēja
- Auditācijas pieraksti



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

## **E-pakalpojumu pārvaldība (13.-17. p.)**

- Nodrošināšana, uzturēšana un attīstīšana
- Testēšana un atbilstība prasībām
- Atbilstība normatīvajiem aktiem
- E-pakalpojuma noteikumu izstrāde
- Konsultāciju sniegšana
- E-pakalpojuma rādītāju uzskaite
- Tiesības saņemt un nodot e-pakalpojuma sniegšanai nepieciešamos datus



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

# E-pakalpojumu izmantošanas veicināšana

Iestāde veido veicinošu regulējumu, nosakot,  
piemēram

- ātrāku sniegšanas termiņu
- zemāku maksu
- pieejamību tikai elektroniski

Iestāde plāno pasākumus

- klātienē kontaktu samazināšanai
- elektroniskai datu apmaiņai starp iestādēm
- informēšanai klātienē par e-iespējām
- darbinieku apmācībai par klientu e-iespējām
- sadarbībai ar nozares organizācijām
- informēšanai par e-iespējām savā tīmekļvietnē un citos medijos



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

## Metodiskais atbalsts

Kontakti jautājumiem un diskusijām:

Publisko pakalpojumu departaments,  
Elektronisko pakalpojumu nodaļa, Gatis Ozols,  
tālrunis: 67026540; [gatis.ozols@varam.gov.lv](mailto:gatis.ozols@varam.gov.lv)

Eduards Cauna, tālrunis: 67026549;  
[eduard.cauna@varam.gov.lv](mailto:eduard.cauna@varam.gov.lv)





Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

**Paldies par uzmanību!**



Valsts un pašvaldības vienotais  
klientu apkalpošanas centrs

 **VALSTS  
PAKALPOJUMI**