

Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Valsts pārvaldes pakalpojumu pilnveide

Gatis Ozols

VARAM Publisko pakalpojumu departamenta direktora vietnieks,
E-pakalpojumu nodaļas vadītājs

Plāns sistēmiskai publisko pakalpojumu vides pilnveidei

A.K.Kariņa valdības deklarācija

- ▶ Digitalizēsim un modernizēsim valsts un pašvaldību pārvaldes procesus [244]
- ▶ Popularizēsim esošos e-pakalpojumus, radikāli paplašinot to kopējo lietojumu [243]
- ▶ Turpināsim attīstīt vienas pieturas aģentūras pakalpojumu saņemšanu gan klātienē, gan digitāli, sekmēsim iestāžu sadarbību tiešsaistē [246]

MK uzdevums

- ▶ VARAM 2019. gadā izstrādāt vidēja termiņa attīstības plānošanas dokumentu, kas ietver publisko pakalpojumu vides pilnveides aspektus. (25.09.2018. prot. 44#44)

Mērķis

izaicinājumu, vajadzību un problēmu identificēšana pakalpojumu jomā

Vairums ikdienas situāciju varam atrisināt elektroniski

Autovadītājiem

Pārbaudi auto datus, piesakies eksāmeniem, apmaksā sodus, uzsāc auto īpašnieka maiņu



Pieteikšanās studijām

11 augstskolās vienuviet



Kultūras mantojuma digitālās kolekcijas

900'000+ muzeju priekšmeti; kā arī grāmatas, laikraksti, kartes, notis un skaņu ieraksti



Digitālās nodokļu un muitas procedūras

Nodokļu deklarācija 5 minūtēs, pārbaudi, vai par sevi maksā nodokļus, apmaksā muitas nodevas, NĪN



100% digitāla nodokļu administrēšana

**600+
e-pakalpojumi**



Uzņēmuma elektroniska reģistrācija 40%
reģistrācijas darbību UR - elektroniski



Pieteikšanās sociālajiem pabalstiem

Ģimenes, bērna piedzimšanas, bezdarbnieka, invaliditātes



Sabiedrības līdzdalība

Likumdošanas iniciatīvu ierosināšana, MK un Saeimas sēžu translācijas, Mazinamslogu.lv

E-iespējas izmantojam arvien plašāk



69%

Iedzīvotāji, kas lietojuši
valsts pārvaldes
e-pakalpojumus



x2

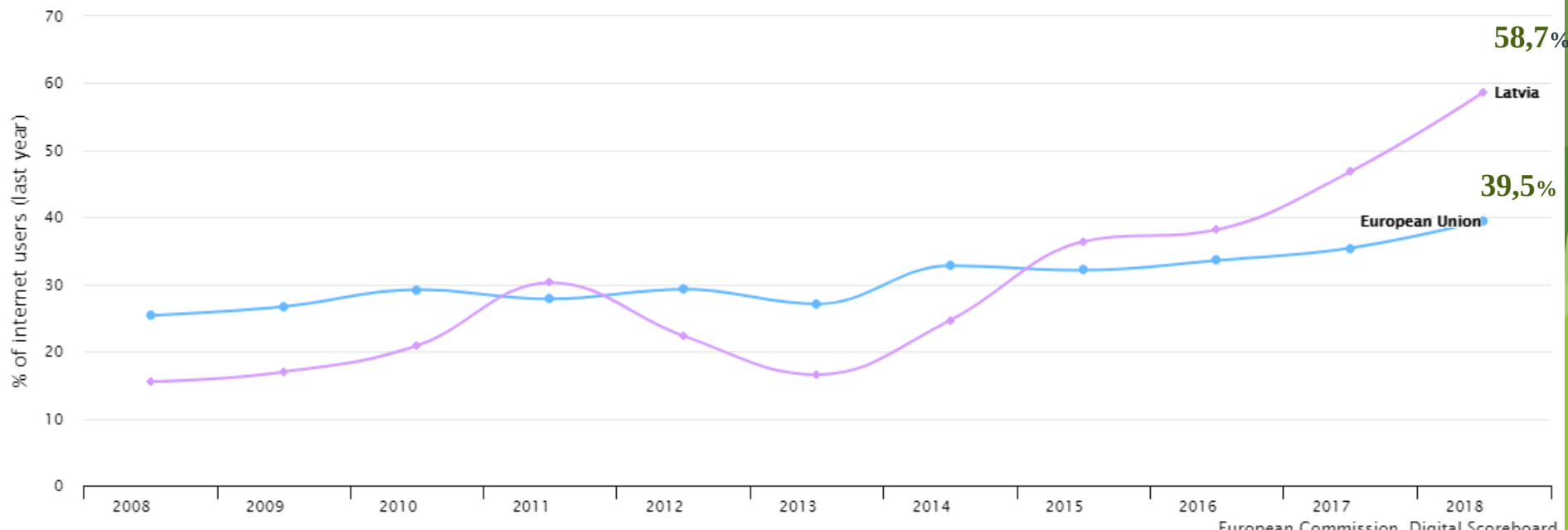
Pēdējos 4 gados
e-pakalpojumu lietošana
pieaugusi 2 reizes



8,3

E-pakalpojumu
lietotāju apmierinātība

Iedzīvotāji, kas iesnieguši veidlapas elektroniski valsts iestādēs



86%



Iedzīvotāji, kuri pēdējo 3 gadu laikā pieteikuši vismaz vienu pakalpojumu valsts vai pašvaldību iestādēs

68%



Iedzīvotāji, kuri turpmāk vēlētos saņemt pakalpojumus elektroniski (Klātienē – 21%, pa telefonu – 3%, nav atbildes – 8%.)

8



Vidējā apmierinātība ar pakalpojuma pieteikšanas un saņemšanas posmu saistītajiem aspektiem

Visapmierinātākie ar apkalpošanu, piesakot/iesniedzot pakalpojumu (8,5), vismazāk apmierināti ar sniegto informāciju par pakalpojumu (7,8) un pakalpojuma pieteikšanas saprotamību (7,9)

Digitāli aprīkots iedzīvotājs - uzticama e-identitāte ikvienam



Jauni e-paraksta risinājumi –
ērti un piejami mobilajā versijā.
eParaksts mobile | eParaksts LV



Iedzīvotājiem un uzņēmējiem –
e-paraksts bez maksas no 2019



E-iD un e-paraksts –
universālā atslēga digitālā vidē



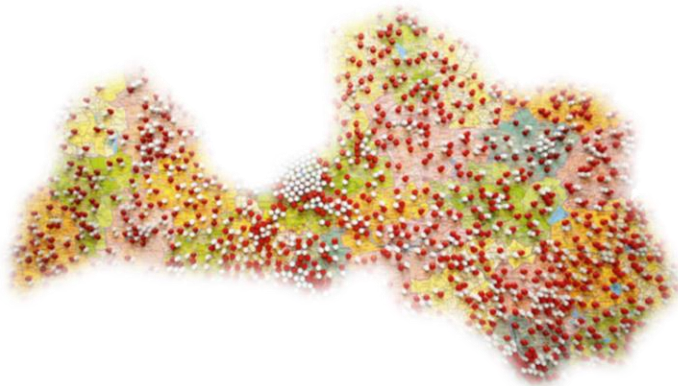


E-iespēju nelietotāju sasniegšana - informējot, iedrošinot un atbalstot



Digitālie aģenti: skolotāji
un bibliotekāri

874 bibliotēkas un
Vienotie pakalpojumu centri



Brīva pieeja datoriem un
E-pakalpojumu asistenti

Digitālā iespēja -
iedzīvotāja pirmā
izvēle



Pieejamība un
lietojamība

Ko vēlamies sasniegt?

Nākotnes valsts pakalpojumu vide - personalizēti, proaktīvi pakalpojumi



DISKUSIJA

JŪSU BŪTISKĀKIE IZAICINĀJUMI (un REKOMENDĀCIJAS RISINĀJUMIEM)
PAKALPOJUMU ORGANIZĀCIJAI

Pakalpojumu pilnveide un procesu digitalizācija



Efektīvi valsts
pārvaldes
procesi un
proaktīva
pakalpojumu
sniegšana



Starpiestāžu sadarbība un saziņa



Vienreizes (Once only) princips pēc noklusējuma



Proaktīva pakalpojumu sniegšana:

- Paziņojumi klientam

Pakalpojumu sniegšana saskaņā ar iedzīvotāju
vajadzībām pāri resoru robežām

Nākotnes ietekmes:

- Proaktīvi pakalpojumi
- Procesu automatizēšana
- Procesu personalizēšana
- Pārrobežu pakalpojumi

Pieejama
un ērta
publiskā
pārvalde



Klientu apkalpošana sadarbībā ar VPVKAC



Pakalpojumu elektronizācija, ņemot vērā klientu vajadzības, izmaksu efektivitāti u.c. kritērijus

Pakalpojumi, kas nosakāmi kā TIKAI digitāli

Nākotnes ietekmes:

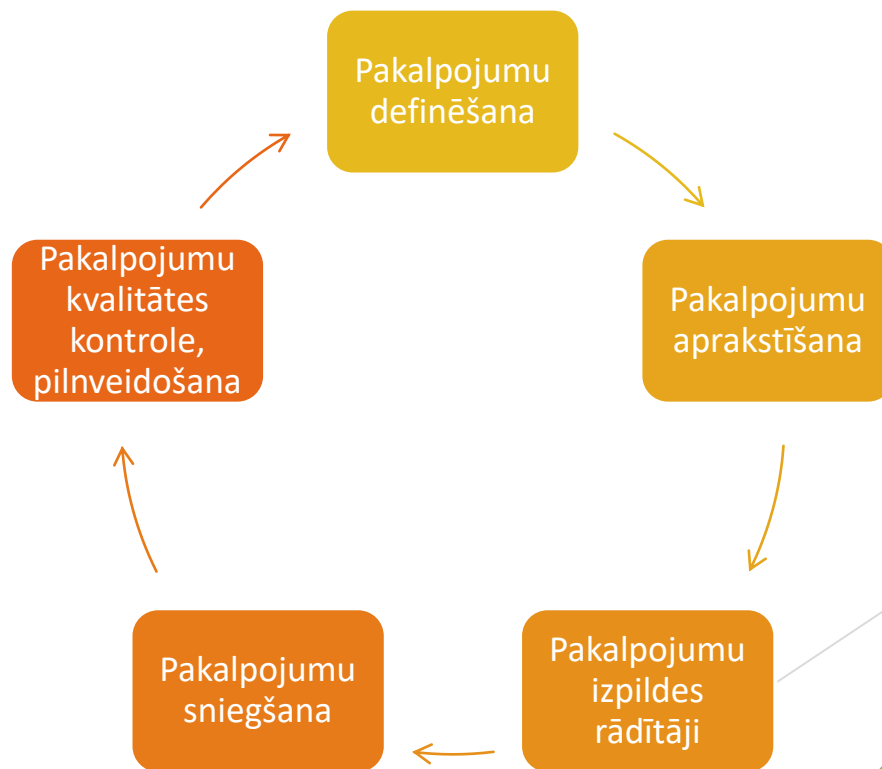
- Digitālie asistenti
- Vienotais palīdzības dienests

Pakalpojumu kvalitātes pārvaldība



Pakalpojumu izpildes rādītāji

Aktualizēta pakalpojumu aprakstīšanas metodika



Atvērtā pārvalde un valsts dati attīstībai



Valsts datu atvēršana
Atvērto datu portāls
Atvērtie dati iestāžu tīmekļvietnēs



Līdzdalības iespējas
Sadarbība un koprade ar pakalpojuma
lietotāju
Atgriezeniskā saite (mazāks slogs)

Nākotnes ietekmes:

Publiskā un privātā sektora pakalpojumu
integrācija (atvērtās saskarnes)

Mūsdienīga digitālā infrastruktūra



Attīstīta koplietošanas pakalpojumu
infrastruktūra



Mūsdienīga un uzticama digitālā identitāte
(mobilais ID)

Nākotnes ietekmes:
Personas datu pārvaldība un kontrole

Digitālās prasmes un pieredzes apmaiņa



Digitālās prasmes valsts pārvaldes darbiniekiem
un pieredzes apmaiņa



Sabiedrības informēšana un izglītošana



E-pakalpojumu popularizēšana un izmantošanas
veicināšana

Nākotnes ietekmes:

Inovatīvas prasmes pakalpojumu sniedzējiem
Profesionāļu kopiena

Tālākās aktivitātes 2019.gadā

Marts - aprīlis

Vajadzību apzināšana

Tikšanās ar visu ministriju resoriem, galvenajiem valsts pārvaldes pakalpojumu sniedzējiem un pašvaldību pārstāvjiem

Informācija no ministrijas un pakalpojumu sniedzējiem par plānotajām izmaiņām e-pakalpojumos turpmākajos 3-5 gados – jauni e-pakalpojumi, esošo e-pakalpojumu pārveide

Aprīlis - maijs

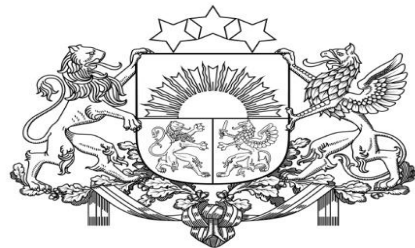
Rīcības virzienu formulēšana

Identificēto problēmu un vajadzību izvērtēšana iekļaušanai publisko pakalpojumu vides pilnveides plānā

Informatīvs tiešraides seminārs

Publisko pakalpojumu vides pilnveides plāns

- Galvenie attīstības virzieni
- Katrā virzienā problēmas un risinājumi
- Konkrēti uzdevumi atbilstoši atbildībai
- Saistošs visiem valsts pārvaldes pakalpojumu turētājiem un sniedzējiem



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Vienotie klientu apkalpošanas centri Valsts pārvaldes pakalpojumi un to uzskaite

Maija Anspoka

VARAM Publisko pakalpojumu departamenta Vienas pieturas aģentūras
nodaļas vadītāja



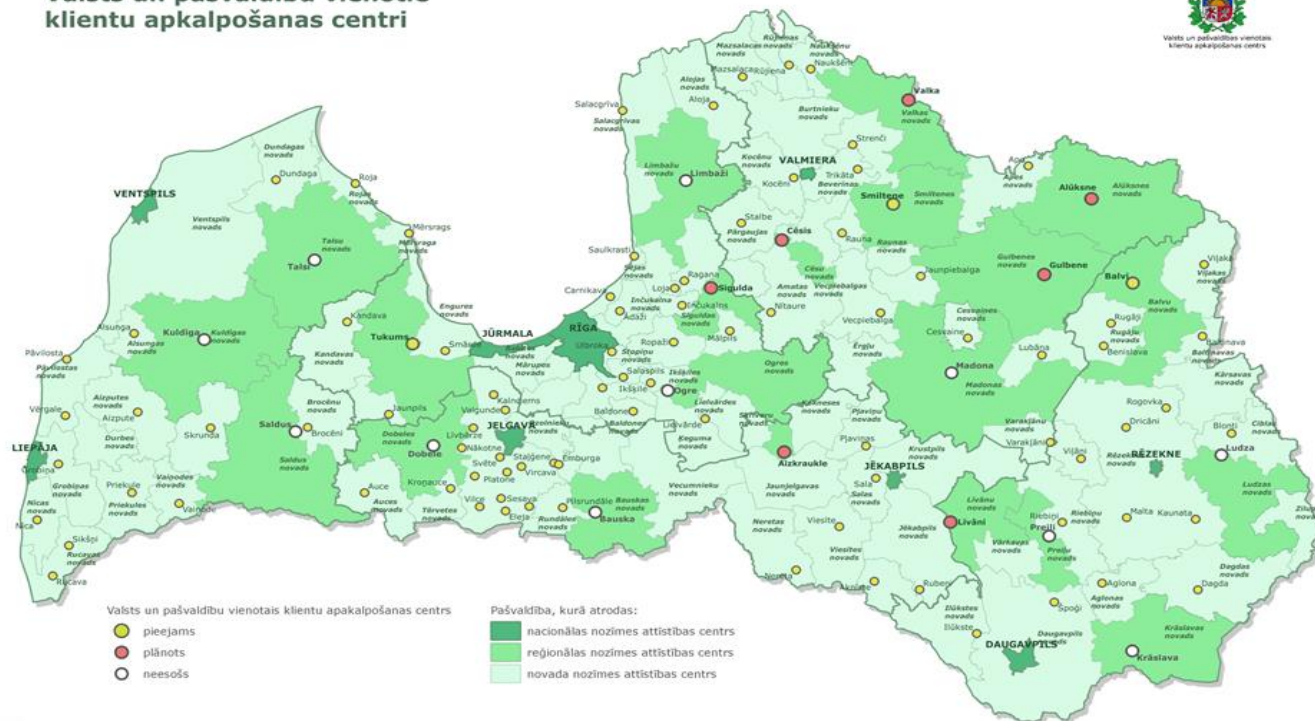
Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

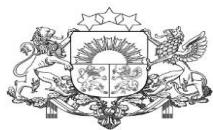
VPVKAC nodrošina valsts pārvaldes pieprasītāko pakalpojumu pieejamību 76% no valsts teritorijas

**2019. gadā -
85 vienotie
klientu
apkalpošanas
centri**

**Pakalpojumu
pieteikšanas
iespējas valsts
un pašvaldību
vienotajos
klientu
apkalpošanas
centros**

Valsts un pašvaldību vienotie
klientu apkalpošanas centri





Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Valsts pārvaldes pakalpojumu definēšana

Valsts pārvaldes pakalpojums – secīgu darbību kopums, kas dod guvumu vai ir obligāts privātpersonai un ko sniedz valsts pārvaldes pakalpojuma turētājs, īstenojot valsts pārvaldes funkcijas saskaņā ar ārējiem normatīvajiem aktiem vai saskaņā ar deleģētiem valsts pārvaldes uzdevumiem.

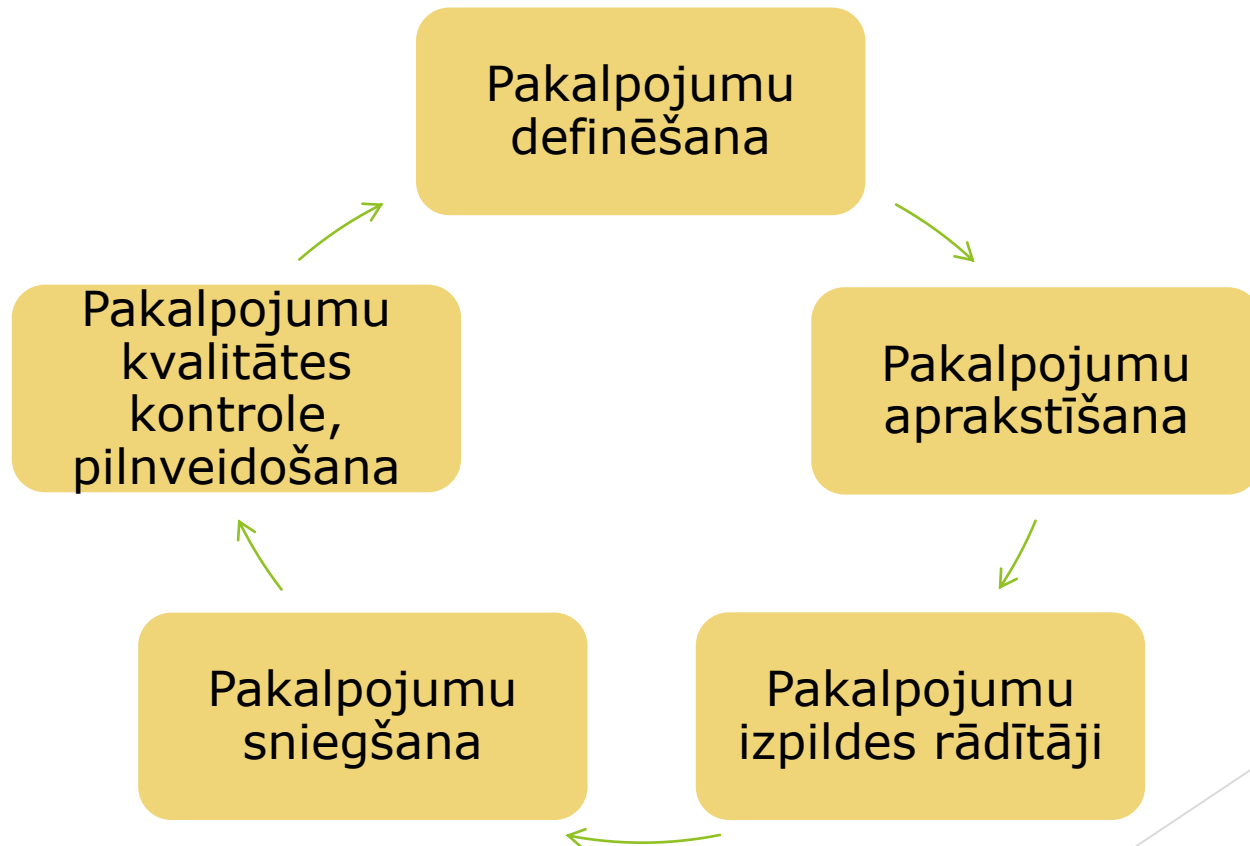
Valsts pārvaldes pakalpojuma pazīmes

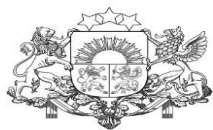
guvums vai pienākums	secīgas darbības	normatīvajos aktos noteikta funkcija	noteikts pakalpojuma saņēmējs
-------------------------	---------------------	---	-------------------------------------



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldība (dzīves cikls)

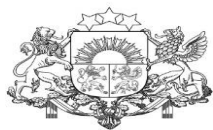




Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu aprakstīšana

1. pakalpojuma nosaukums un īss apraksts;
2. pakalpojuma sniedzējs un tā kontaktinformācija;
3. pakalpojuma pieprasīšanai nepieciešamie dokumenti un izmantojamās veidlapas;
4. pakalpojuma pieprasīšanai un saņemšanai nepieciešamās darbības;
5. informācija par visiem pakalpojuma pieprasīšanas un saņemšanas kanāliem;
6. tiesiskais regulējums un informācija par kārtību, kādā apstrīdama iestādes rīcība;
7. funkcijas, kuru īstenošanai tiek sniegts pakalpojums;
8. klientu loks (jebkurš, fiziska persona, juridiska persona);
9. pakalpojuma teritoriālais pārklājums.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu izpildes rādītāji

**Izpildes rādītāju
rezultāti
pakalpojuma
turētājam jāpublicē
līdz pārskata gadam
sekojošā gada
1.aprīlim, ietverot
tos gada pārskatā
vai publicējot
tīmekļvietnē**

Uzskaitāmi šādi rādītāji:

1. pieteikto pakalpojumu gadījumu skaits konkrētam pakalpojumam;
2. katram konkrētam pakalpojuma pieteikumam izmantotais kanāls;
3. pakalpojuma izpildes kavējumu skaits konkrētam pakalpojumam;
4. sūdzību skaits par konkrēto pakalpojumu.

Pakalpojumu aprakstīšana un rādītāju uzskaitē bija jānodrošina līdz 2018. gada 1. februārim.



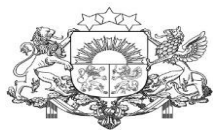
Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Unificētie pakalpojumi – atbalsts pašvaldībām

Unificētais pakalpojums – pakalpojums, kuru sniedz vismaz divi pakalpojuma turētāji un/vai pakalpojuma sniedzēji.

Mērķi:

1. panākt pašvaldību pakalpojumu nosaukumu harmonizāciju, lai atvieglotu pakalpojumu saņemšanu, t.sk. atrašanu valsts pārvaldes pakalpojumu portālā Latvija.lv;
2. vienādot lietotāju pieredzi pašvaldību pakalpojumu saņemšanā.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Unificētie pakalpojumi – atbalsts pašvaldībām

Pakalpojuma kartīte

Sākums > Publiskie pakalpojumi > Izglītība > Pirmsskolas audzināšana

Teritorijas izvēle

Saraksts Karte

Lūdzu, izvēlieties vēlamu teritoriju:

Alūksnes novads
Auces novads
Ādažu novads
Babītes novads
Bauskas novads
Carnikavas novads
Cēsu novads
Daugavpils novads
Ikšķiles novads
Jaunpils novads
Kocēnu novads
Kuldīgas novads
Mazsalacas novads
Ogres novads
Ozolnieku novads
Rundāles novads
Vārkavas novads

- Viens pakalpojuma apraksts visām pašvaldībām.
- Viens pakalpojuma turētājs portālā.
- Klients izvēlas nepieciešamo pašvaldību (teritoriju).

2018. gadā portālā pieejami 77 pašvaldību unificētie pakalpojumi, 2019. gadā plānots publicēt ~30.



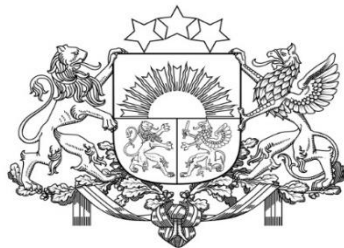
Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pilnvarotais e-pakalpojums

Pilnvarotais e-pakalpojums – e-pakalpojums, kuru fiziskas personas vārdā piesaka vienotā klientu apkalpošanas centra darbinieks uz pilnvarojuma pamata, ja fiziskai personai nav pieejami personas elektroniskās identifikācijas līdzekļi.

Mērķi:

1. radīt vienlīdzīgu un nediskriminējošu pieejamību valsts un pašvaldību pakalpojumiem visām sociālajām grupām;
2. mazināt administratīvo slogu.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Paldies



Gatis Ozols, Gatis.Ozols@varam.gov.lv, 67026540

Karīna Eglīte-Miezīte, Karina.Eglite-Miezite@varam.gov.lv, 66016736

Inese Viktorija Grospine, Inese.Grospine@varam.gov.lv, 66016790

Maija Anspoka, Maija.Anspoka@varam.gov.lv, 67026938