



LATVIJAS PAŠVALDĪBU SAVIENĪBA

Mazā Pils iela 1, Rīga, LV-1050
Tālr. 67226536, fakss 67212241
e-pasts: lps@lps.lv
www.lps.lv

Nod.maks.kods: 40008020804
Nor.konts LV53UNLA0001001700906
AS "SEB banka"
kods UNLALV2X

Rīga

12.04.2021. Nr. 202103/SAN3451/NOS254

Uz TAP VSS-263

Vides aizsardzības un reģionālās
attīstības ministrijai

*Par konceptuālo ziņojumu "Par
jaunu valsts pārvaldes pakalpojumu
nodrošināšanas sistēmu" (VSS-263)*

Latvijas Pašvaldību savienība ir izskatījusi Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas (VARAM) sagatavoto konceptuālo ziņojumu "Par jaunu valsts pārvaldes pakalpojumu nodrošināšanas sistēmu" un neatbalsta tā tālāku virzību pašreizējā redakcijā, izsakot šādus iebildumus un priekšlikumus:

1. Dokuments tā pašreizējā redakcijā neietver pakalpojumu sniedzēju vērtējumu un viedokli par šādas jaunas valsts pārvaldes pakalpojumu nodrošināšanas sistēmas priekšrocībām un trūkumiem, kas, iespējams, nozīmē, ka jaunveidojamās sistēmas dalībnieki ir nepietiekami informēti un iesaistīti dokumenta izstrādē, lai gan konceptuālajā ziņojumā VARAM uzsver ieinteresēto pušu un lietotāju iesaistīšanu pakalpojumu sniegšanas procesa, saturiskās pārveides un lietojamības novērtēšanā kā vienu no jaunveidojamās Pakalpojumu pārresoru konsultatīvās padomes galvenajiem darbības virzieniem un principiem.
2. Ņemot vērā konceptuālajā ziņojumā minēto, ka "...Šobrīd pilnībā elektroniski pieejami 15% no tiem pakalpojumiem, kuriem kāds no pakalpojuma posmiem ir pieejams elektroniski. Visbiežāk elektroniski pieejami divi posmi – informācija par pakalpojumu un pakalpojuma pieprasīšana", kā arī Valsts pārvaldes iekārtas likuma 10. panta sestajā daļā noteikto, ka valsts pārvalde savā darbībā pastāvīgi pārbauda un uzlabo sabiedrībai sniegto pakalpojumu kvalitāti un tās pienākums ir vienkāršot un uzlabot procedūras privātpersonas labā, bet 10. panta astotā daļa nosaka, ka valsts pārvaldi organizē pēc iespējas ērti un pieejami privātpersonai, uzskatām, ka jārisina jautājums par publisko pakalpojumu elektronizēšanu visa pakalpojuma cikla garumā – no informācijas par pakalpojumu līdz rezultāta saņemšanas.

Ziņojumā aprakstītais modelis sniedz informāciju par funkciju un līdzekļu pārdali VPVKAC tīkla paplašināšanai un spēju uzlabošanai,

klātienē klientu apkalpošanas iestādēs optimizēšanai un valsts pārvaldes pakalpojumu nodrošināšanas kapacitātes stiprināšanai. Ja netiks attīstīta iespēja klientam saņemt pilnībā elektroniski pieejamu pakalpojumu vismaz 50% no publiskajiem pakalpojumiem, jaunu iestāžu un struktūru veidošana, funkciju pārdale vai esošā VPVKAC tīkla pārveide nesniegs nozīmīgus uzlabojumus pakalpojumu pieejamībā un kvalitātē. Ir jānodrošina iespēja klientam pieprasīt un saņemt publisko pakalpojumu elektroniski ar iespējami mazāku pakalpojuma rezultāta gaidīšanas laiku un iesaistīto pušu skaitu pakalpojumu nodrošināšanā.

Uzskatām, ka pakalpojumu pieejamības nodrošināšana nav tikai VPVKAC tīkla attīstība, bet iespēja klientam, izmantojot vienotu viedu un modernu platformu (tīmekļvietni vai mobilo aplikāciju) vienuviet pieteikt pakalpojumu un saņemt rezultātu. Tādejādi, valsts un pašvaldību pakalpojumu elektronizēšanai ir būtiska nozīme sniegto pakalpojumu pieejamības nodrošināšanai un kvalitātes uzlabošanai.

3. Konceptuālajā ziņojumā nav skaidri noteikts, vai un ciktāl tas skar pašvaldību sniegtos pakalpojumus, un kādi ir objektīvi Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru (VPVKAC) noslodzes rādītāji valsts un pašvaldību pakalpojumu sniegšanā, kādus valsts un pašvaldību pakalpojumus praktiski būs iespējams saņemt vienuviet (2.10.nodaļas 10.punkts). Ierosinām attiecīgi izvērtēt un precizēt konceptuālā ziņojuma tvērumu.
4. Dokumentā trūkst informācijas, kur un kādi klātienē pakalpojumi tiks saglabāti, kas un kādos gadījumos varēs saņemt pakalpojumus klātienē, un vai šāda pieeja nodrošinās klientiem vienlīdzīgas iespējas izmantot savas tiesības, neradot papildus ierobežojumus un pienākumus (slogu). Piemēram, ir nekorekti apgalvot, ka “iestādes klātienē iesniegumus nepieņem”, un tāpēc ir kļuvis pieprasītāks e-pakalpojums “iesniegums iestādei”, jo parakstīti iesniegumi papīra formā nevis netiek pieņemti, bet epidemioloģiskās drošības apsvērumu dēļ ar VPVKAC darbinieku atbalstu vai patstāvīgi klienti, kuriem ir elektroniskās autentifikācijas līdzekļi, izvēlas izmantot e-pakalpojumu nevis iesnieguma iesniegšanu papīra formā. VPVKAC ikdienā novēro, ka daļa klientu vēlas, lai viņiem tiktu saglabāta izvēles iespēja – iesniegt iesniegumu iestādei elektroniski vai drukātā formā gan tādēļ, ka vajadzība pēc e-pakalpojuma ir reizi gadā vai retāk, gan e-pakalpojumu salīdzinoši bieži tehnisko pārtraukumu dēļ, gan citu personisku apsvērumu dēļ.
5. Kritiski vērtējama iniciatīva nodot VPVKAC slēdzamo valsts pārvaldes iestāžu KAC funkcijas, pārņemot VPVKAC arī iestāžu publisko pakalpojumu, zvanu, sociālo tīklu un e-pastu apkalpošanu. Vēršam uzmanību, ka jau šobrīd VPVKAC sniedz vairāku valsts pārvaldes iestāžu pakalpojumus un konsultācijas par portālu Latvija.lv, kā arī

nodrošina vairāk nekā 100 pašvaldības pakalpojumus. Pašvaldība tuvāko gadu laikā neplāno palielināt VPVKAC darbinieku skaitu, kuriem ir pilnas slodzes darbs, līdz ar to ir izvērtējama iespēja šādiem darbiniekiem nodrošināt vēl papildu funkcijas, izmantojot esošos materiāli-tehniskus resursus (sk. arī 1.punktu). Vēršam uzmanību, ka esošo funkciju pārdale no iestāžu KAC uz VPVKAC, neoptimizējot pakalpojumu skaitu, to pieprasīšanas un saņemšanas veidu, nav VPVKAC tīkla optimizēšana, bet papildu funkciju nodošana VPVKAC, kuriem jāsniedz ne tikai valsts pārvaldes iestāžu pakalpojumi, bet arī pašvaldības pakalpojumi.

6. Konceptuālais ziņojums nesniedz atbildes par VPVKAC un bibliotēku tīkla darbinieku kompetenci, tās sadalījumu, t.sk. ņemot vērā pienākumus pamatdarbā, ja visu valsts pakalpojumu saņemšana tiktu nodrošināta centralizēti, aizstājot valsts iestāžu klientu apkalpošanas centrus.
7. Tiek pieņemts, ka lielākajā daļā bibliotēku būs iespēja nodrošināt pakalpojumu pieejamību, tomēr, nav ņemts vērā esošo pašvaldības bibliotēku darbinieku vidējais vecums un vēlme apgūt jaunas prasmes. Esošo darbinieku aizstāšana varētu būt apgrūtinoša, jo cilvēkresursi ar augstāko bibliotekāra izglītību reģionos ir stipri ierobežoti. Attiecīgi, plānotais ieiešanas periods varētu tikt būtiski pagarināts. Vēlams veikt detalizētu datu apkopojumu.
8. Pakalpojumu pieejamības uzlabošanai, paredzot nodrošināt klātienē apkalpošanu katrā pagastā, izmantojot esošo VPVKAC un pašvaldību bibliotēku tīklu, ierosinām ministriju izvērtēt bibliotēku telpu atbilstību un bibliotēkas darbiniekiem nepieciešamo izglītību konsultāciju par publisko pakalpojumu sniegšanai, kā arī noteikt attālumu starp VPVKAC un bibliotēku, lai izvērtētu nepieciešamību veidot bibliotēkās kontaktpunktus un efektīvāk izmantotu valsts un pašvaldības resursus.

Vēršam uzmanību arī uz bibliotēkas funkcijām, kas noteiktas Bibliotēku likumā, kā arī bibliotēkas darbam nepieciešamo darbinieku skaitam un darbinieku amatu ieņemšanai nepieciešamajai izglītībai, kas noteikti Ministru kabineta 2001.gada 14.augusta noteikumos Nr.371 "Noteikumi par bibliotēkas darbam nepieciešamo darbinieku skaitu un darbinieku amatu ieņemšanai nepieciešamo izglītību".

Obligāti jāņem vērā telpu pieejamības prasību nodrošināšana kontaktpunkta izveidošanai bibliotēkā, tai skaitā iespēju konsultēt klientus konfidenciali, netraucējot citiem apmeklētājiem saņemt bibliotēkas pakalpojumus, nepasliktinot bibliotēkas ikdienas pakalpojumu kvalitāti, ņemot vērā bibliotēkas galvenās funkcijas (lasīšanas veicināšana un grāmatu popularizēšana) un telpu specifiku (bibliotēkas telpas un fonds bieži vien izvietots nenodalītā vai atvērtā tipa telpā).

Piemēram, Ādažu bibliotēka atrodas ēkas 2.stāvā, līdz ar ko klientiem ar kustību traucējumiem iekļūšana bibliotēkā ir apgrūtināta. Attālums no Ādažu novada VPVKAC līdz bibliotēkai pa trotuāru ir 386 m un mērot pa taisni 314 m, līdz ar to kontaktpunkta izveidošana bibliotēkā nav ne racionāla, ne arī ekonomiska.

9. Plānojot mainīt darba laikus, nav ņemts vērā, ka daudzos plānotajos VPVKAC punktos nav centrālās apkures un esošie darbinieki, papildus tiešajiem darba pienākumiem, nodrošina gan sētnieka, gan apkopēja, gan kurinātāja pienākumus – kas būtiski ietekmētu klientu apkalpošanas ātrumu. Plānotajās VPVKAC izveides izmaksās ir iekļauta tikai darba vietas izveide, neņemto vērā telpu faktisko stāvokli vai arī esošo pieejamo interneta datu pārraides ātrumu. Vēlams veikt detalizētu datu apkopojumu.
10. Priekšlikums VPVKAC pagarināt darba laiku vakara stundās (plkst. 18.00-19.00) un iespēju strādāt saīsinātu darba laiku sestdienās, ir vērtējams no IKT programmu un ministrijas īstenotas akcijas “Darīt digitāli – Tavs jaunais dzīvesveids!” viedokļa, kā arī esošas situācijas, sabiedrībai pārkārtojot un mainot pieradumus komunikācijā ne tikai savā starpā, bet arī ar valsts pārvaldes iestādēm un pašvaldībām.

Vēršam uzmanību, ka ārkārtējās situācijas laikā dažādi sabiedrības pārstāvji (skolēni, studenti, nodarbinātie, seniori, bezdarbnieki, uzņēmēji u.c.) aktīvi izmanto IKT, lai mācītos, strādātu, sniegtu un saņemtu pakalpojumus, pieprasītu un saņemtu informāciju un komunicētu. Vide un pieradumi mainās ātrāk, situācija pieprasa jaunus risinājumus, komunikācija starp iepriekš minētajām grupām jau tagad pārsvarā notiek elektroniski un tas ir ērts un ierasts veids kā pieprasīt un saņemt informāciju vai pakalpojumu. Līdz ar ko arvien aktuālāks ir jautājums par iespēju klientam tieši (bez starpniekiem) pieprasīt un ātri saņemt kvalitatīvu pakalpojumu tam ērtākā un vienkāršākā veidā.

Vēršam uzmanību, ka valsts pārvaldes iestāžu un pašvaldību darbinieki nesniedz konsultācijas un pakalpojumus klātienē brīvdienās, kas nozīmē, ka klients varētu saņemt pieprasītā pakalpojuma rezultātu (piemēram, lēmumu, izziņu, u.c.) tikai darba dienās. Uzskatām, ka šajā laikā klientiem ir iespējams un ir jāizmanto attālinātie konsultāciju un pakalpojumu pieprasīšanas kanāli, ņemot vērā esošo iespēju elektroniski pieteikt nepieciešamo pakalpojumu.

11. Dokuments nesniedz skaidrojumu par VPVKAC darbinieku piederību un pakļautību to tīklu pakļaujot centralizēti VARAM.
12. Iniciatīva VPVKAC sniegt visus valsts un pašvaldību pakalpojumus, nodrošinot pirmā līmeņa atbalstu, ir vērtējama no funkciju izpildes viedokļa, ņemot vērā VPVKAC pašreizējo darbinieku skaitu un materiāli-tehnisko nodrošinājumu, kā arī pašlaik sniedzamo

pakalpojumu skaitu un VPVKAC darbinieku spējas nodrošināt papildu funkcijas.

Ierosinām VPVKAC darbiniekus nodrošināt ar portāla Latvija.lv testa vides parolēm, lai sniegtu konsultācijas iedzīvotājiem par pakalpojumu pieprasīšanu portālā. Pašreiz VPVKAC darbinieki, lai palīdzētu klientam pieteikt pakalpojumu, portālā ielogojas ar saviem personīgajiem datiem, kas nav droši un optimāli no pakalpojuma sniegšanas viedokļa, savukārt bez autorizēšanās nav iespējams palīdzēt klientam pieteikt pakalpojumu, jo darbiniekam pārzināt 123 pakalpojumus no galvas (ja minimālo pakalpojumu grozu papildinātu pēc Latvija.lv pieejamo pakalpojumu kataloga) ir problemātiski, ņemot vērā, ka mērķis tomēr ir sniegt kvalitatīvas konsultācijas klientiem.

13. Dokumenta ievaddaļas apgalvojums “(..) palielinās valsts pārvaldes pakalpojumu piegāde, izmantojot neklātienes kanālus. Turpinoties līdzšinējām tendencēm, neklātienes kanāli kļūs par primāro veidu pakalpojumu piegādē,” ir pretrunā ar 2.2. nodaļā minēto: “Pakalpojumu pieejamības uzlabošanai paredzēts nodrošināt klātienē apkalpošanu katrā pagastā, izmantojot esošo VPVKAC un pašvaldību bibliotēku tīklu” un 2.3. nodaļā pausto: “VPVKAC tīklā pakalpojumu sniegšana klātienē, pat neraugoties uz Covid-19 ierobežojumu ietekmē izraisītajām izmaiņām pakalpojumu piegādes kanālu popularitātē, joprojām ir populārākais pakalpojumu piegādes veids.” Klientu apkalpošanas praksē VPVKAC klientiem ārkārtas situācijas laikā bija praktiski vienīgie pieejamie valsts pakalpojumu saņemšanas kontaktpunkti, ko iedzīvotāji arī izmantoja. Piemēram, lai iesniegtu gada ienākumu deklarācijas papīra formā.
14. Dokumentā trūkst objektīvu izpētes datu, kuri atspoguļotu, kāds ir klientu pieprasījums pēc pakalpojumiem iecerēto pakalpojumu līmeņu griezumā, proti, cik ir tādu, kuri paši neizmanto uzziņas iespējas internetā (0.līmenis), cik ir tādu, kuriem pietiek ar atbalstu pakalpojuma pieprasīšanā (1.līmenis), cik – interesē personalizēta apkalpošana (2.līmenis), lai saprastu “front-office” un VPPPD pakalpojumu pieprasījumu.
15. Arī nodaļā 2.1.4. nav skaidrojuma par centralizēta kontaktu dienesta (VPPPD) atbildības un kompetences, kā arī slodzes sadalījumu valsts un pašvaldību pakalpojumu sniegšanā, nav saprotams, vai VPPPD nedublēs, vai spēs kompetenti aizstāt jau esošus valsts iestāžu un pašvaldību saziņas kanālus (zvani, e-pasts, sociālo tīklu konti, čatboti u.c.), kādos gadījumos un pie kā pārvirzīs klientus specifiskos jautājumos.
16. Konceptuālajā ziņojumā trūkst atbildes par pieprasījumu pēc 587 VPVKAC punktiem un tajos pieejamo pakalpojumu klāstu, personāla

kompetenču un telpu aprīkojuma līmeni, darba laiku (pielāgojot klientu pieprasījumam atbilstošu, ar pamatdarbu savienojamu slodzi un samērīgu darba samaksu par to).

17. Dokumentā nepieciešams precizēt, vai VPVKAC būs iespējams pieprasīt pakalpojumu (uzrakstot iesniegumu) vai saņemt pakalpojumu (pakalpojuma pieprasīšana un saņemšana uzreiz, personalizētas konsultācijas).
18. Lūdzam norādīt izpētes datu avotus 2.3.1. apakšnodaļā teiktajam, ka pašvaldību “(..) pakalpojumu saņemšanai pamatā tika izmantots pasts” un 2.3.2. apakšnodaļā minētajam, ka “pašvaldību pakalpojumi kopumā sastāda vien 10% no visiem VPVKAC sniegtajiem pakalpojumiem” un pamatot šo apgalvojumu objektivitāti. Piemēram, Ķekavas novada pašvaldības dati par periodu no 01.01.-31.03.2021. liecina par šādu pakalpojumu proporciju: 5.43% valsts pakalpojumi, 94.57% - pašvaldības pakalpojumi; vai, piemēram, Ādažu pašvaldības gadījumā: 2018. gadā pašvaldības pakalpojumu skaits bija 43 % no kopējā skaita, 2019.gadā – 45 %, un 2020.gadā – 51 %. Šādi rādītāji var nozīmēt arī to, ka arvien lielākā iedzīvotāju daļa patstāvīgi pieprasa un saņem valsts pārvaldes iestāžu pakalpojumus. Nevar mērīt “vidējo temperatūru slimnīcā”, ir jārada sistēma, kas veicina publiskās pārvaldes pakalpojumu pieejamību, nevis jādala pakalpojumi “mans-tavs” kategorijā.
19. Uzskatām 2.9. nodaļā izklāstīto pašreizējo pakalpojumu pārvaldības modeli par pamatotu un pietiekamu, jo pakalpojumu elektronizācijas jaunradei, administrēšanai saistīti ar dzīvescikliem, vienota klientu apkalpošanas standarta iztrādei vai dotācijas administrēšanai nav nepieciešams radīt jaunu pārresoru koordinācijas iestādi. Tas ir pilnībā realizējams iesaistīto pušu savstarpējas sadarbības ietvaros, ko jau paredz Valsts pārvaldes iekārtas likums un uz tā pamata izdotie Ministru kabineta 04.07.2017. noteikumi Nr. 401. Uz klientu orientētas pārvaldības proaktivitātes un regularitātes nodrošināšanai ierosinām uzraugošajai institūcijai veikt mērķtiecīgāku izpēti un biežāku saziņu par pieprasījuma izmaiņām ar pakalpojumu turētājiem – šā brīža front-office - un pirmā, tiešā kontakta uzturētājiem ar klientiem.
20. Uzskatām 2.10. nodaļas 12.punktā minēto valsts budžeta dotācijas VPVKAC piešķiršanas praksi par pamatotu, bet optimizējamu. Ierosinām apsvērt iespēju papildināt ar vispārīgiem, ikgadējos noteikumos iekļautiem noteikumiem par VPVKAC finansēšanas kārtību un finansējuma izlietojuma uzraudzību (konsolidēt) jau esošos Ministru kabineta 04.07.2017. noteikumus Nr. 401, dotāciju apmēra un

sadalījuma pieprasījumu, savukārt, iekļaujot VARAM ikgadējā valsts budžeta pieprasījumā.

21. Uzskatām, ka VARAM Valsts pārvaldes pakalpojumu attīstības departaments pilnībā spēj nodrošināt 2.10. nodaļas 17.punktā minēto stratēģisko redzējumu.
22. Nav saprotams, kā iecerēts identificēt klientus, lai pakalpojumus pieteiktu attālināti VPPPD, izmantojot telefonu un pilnvarotā e-pakalpojuma iespējas (3.2. nodaļa, 1.alternatīva).
23. Uzskatām, ka 3.2.3. apakšnodaļā minētās Pārresoru koordinācijas padomes funkcijas šobrīd jau veic un arī turpmāk var veikt VPVKAC uzraudzības komiteja.
24. Nav saprotams, kas strādās Pakalpojumu administratīvajā centrā – vai tie būs 3 izmaksu tabulas 1.2. punktā minētie darbinieki un tās pašas tabulas 2.2. punktā minētie 4 operatori vai vēl kāds.
25. Lūdzam sniegt informāciju par to, kādās starpinstitūciju sanāksmēs un ar kādiem rezultātiem šis konceptuālais ziņojums ir sagatavots.
26. Saskaņā ar ziņojuma 2.pielikumā minēto, detalizēta darba plāna izstrāde esošā VPVKAC tīkla pārņemšanai, tīkla paplašināšanai un turpmākas darbības nodrošināšanai tiek plānota tikai 2021.gada 4.ceturksnī. Attiecīgi, sadarbības līgumu ar pašvaldībām par jaunu VPVKAC izveidi pagastos noslēgšana tiek plānota tikai sākot ar 2022.gada 3.ceturksni. Tādējādi, rodas šaubas par plānoto sabiedrisko attiecību izmaksu lietderību jau 2021.gadā un 2022.gadā.

Priekšsēdis

(paraksts*)

Gints Kaminskis

Guntars Krasovskis 29104238
guntars.krasovskis@lps.lv

*Šis dokuments ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu.