

***Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija***

***Eiropas Sociālā fonda projekts Nr.  
1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002***

***„Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana”***

## **Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti**

***Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem***

Versija 1.0

Rīga, 2012

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

### **Autortiesības:**

Šī dokumenta autoru personiskās tiesības pieder tā izstrādātājiem. Dokumenta autoru mantiskās tiesības pieder Pasūtītājam, kuram ir tiesības izmantot šo dokumentu saskaņā ar Valsts kancelejas un SIA "Corporate & Public Management Consulting Group" 2010.gada 29.novembrī noslēgtā līguma Nr. 115 nosacījumiem.

Pieļaujama dokumentā iekļautās informācijas citēšana un izmantošana atvasinātu darbu veidošanai, iekļaujot atsauci uz šo dokumentu.

85% no Projekta finansē Eiropas Sociālais fonds 2007.–2013.gada 1.darbības programmas „Cilvēkresursi un nodarbinātība” 1.5.prioritātes „Administratīvās kapacitātes stiprināšana” 1.5.1.pasākuma „Labāka regulējuma politika” 1.5.1.2.aktivitātes „Administratīvo šķēršļu samazināšana un publisko pakalpojumu kvalitātes uzlabošana” ietvaros un 15% finansē Latvijas valsts.

Par dokumenta saturu atbild tā izstrādātājs – SIA "Corporate & Public Management Consulting Group.

### **Dokumenta autori:**

- Ivars Solovjovs, IS Consulting SIA
- Jānis Endziņš, Corporate & Public Management Consulting Group SIA
- Una Klapkalne, Corporate & Public Management Consulting Group SIA

### **Kontaktpersona:**

Māris Sprindžuks

"Corporate & Public Management Consulting Group" SIA

Alūksnes iela 5-21, Rīga, LV-1045

Tel.: (+371) 67 876 811

Fakss: (+371) 67 871 206

E-pasts: [cpm@cpmconsulting.eu](mailto:cpm@cpmconsulting.eu)

### **Izmaiņu lapa:**

Versija	Mainītās daļas	Izmaiņu kopsavilkums	Autors	Datums
0.1		Dokumenta sākotnējā versija	I.Solovjovs	28.02.2012
0.8		Dokumenta versija iesniegta akceptēšanai	I.Solovjovs, U.Klapkalne, J.Endziņš	02.04.2012
1.0		Precizēta dokumenta versija akceptēšanai	I.Solovjovs, U.Klapkalne, J.Endziņš	29.04.2012

## Saturs

<b>1. IEVADS</b> .....	<b>5</b>
<b>1.1. Konteksts</b> .....	<b>5</b>
<b>1.2. Dokumenta mērķis un pielietojums</b> .....	<b>5</b>
<b>1.3. Terminu un saīsinājumi</b> .....	<b>5</b>
<b>1.4. Ierobežojumi</b> .....	<b>7</b>
<b>1.5. Saistītie dokumenti</b> .....	<b>7</b>
<b>2. IZVĒRTĒŠANAS PIEEJA</b> .....	<b>9</b>
<b>2.1. Darba izpildes soļi</b> .....	<b>9</b>
<b>2.2. Pakalpojumu pilnveidošanas iespēju novērtējums</b> .....	<b>9</b>
<b>2.3. Publiskā pakalpojuma definīcija</b> .....	<b>10</b>
<b>3. GALVENĀS ATZIŅAS UN SECINĀJUMI</b> .....	<b>12</b>
<b>3.1. Pakalpojumu klāsta raksturojums</b> .....	<b>12</b>
3.1.1. Pakalpojumu skaits .....	12
3.1.2. Pakalpojumu dalījums pa veidiem .....	13
3.1.3. Pakalpojumu dalījums pēc satura .....	15
3.1.4. Pakalpojumu dalījums pēc turētāja veida.....	17
3.1.5. Pakalpojumu dalījums pēc klienta veida.....	18
<b>3.2. Identificētās pakalpojumu pilnveidošanas iespējas</b> .....	<b>20</b>
3.2.1. Iespēja atteikties no pakalpojuma vai samazināt tā sniegšanu .....	20
3.2.2. Iespēja pakalpojumus nodot privāts sektoram .....	21
3.2.3. Iespēja nodot klientu apkalpošanu citām organizācijām (KAC tīklam).....	23
3.2.4. Pakalpojumu elektronizēšana.....	24
3.2.5. Pakalpojumu procesa pilnveidošanas iespējas.....	26
3.2.6. Citas pakalpojumu pilnveidošanas iespējas.....	27
<b>3.3. Pakalpojumu jēdziens un definīciju izmantojamība</b> .....	<b>29</b>
<b>3.4. Horizontālie pakalpojumu pilnveidošanas jautājumi</b> .....	<b>31</b>
<b>3.5. Pakalpojumu pārvaldības jautājumi</b> .....	<b>35</b>
<b>3.6. Vienas pieturas aģentūras principa realizācija</b> .....	<b>37</b>
<b>4. NEPIECIEŠAMIE GROZĪJUMI NORMATĪVAJOS AKTOS</b> .....	<b>39</b>
<b>4.1. PPS modeļa rekomendētā modeļa izvērtējums</b> .....	<b>39</b>
<b>4.2. Rekomendāciju īstenošanai nepieciešamo normatīvo aktu izmaiņu pārskats</b> .....	<b>40</b>
<b>1. PIELIKUMS. PAKALPOJUMU IZVĒRTĒŠANAS KRITĒRIJI</b> .....	<b>43</b>
<b>2. PIELIKUMS. PAKALPOJUMU IZVĒRTĒŠANAS REZULTĀTI</b> .....	<b>51</b>
<b>Informācija par pakalpojumiem</b> .....	<b>51</b>
13. Administratīvais process .....	51
14. Pakalpojuma sniegšanā izmantotais autentifikācijas līmenis .....	52
17. Pakalpojuma finansēšanas avots .....	54
18. Maksājuma veids.....	55
19. Pakalpojumu rezultāta iesniegšana citai institūcijai.....	56
20. Citas institūcijas pakalpojuma rezultāta izmantošana .....	57
21. Pakalpojuma normatīvais pamats.....	58
22. Pakalpojuma gadījumu skaits gadā .....	59

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

23. Elektroniski sniegto pakalpojumu īpatsvars.....	60
27. Klientu apmierinātība.....	61
30./31. Pakalpojuma pieprasīšanas un saņemšanas veidi (klātie).....	62
32./33. Pieprasīšanas/saņemšanas vietu skaits (klātie).....	63
34./35. Pakalpojuma pieprasīšanas/saņemšanas veidi (neklātie).....	64
36./37. Pakalpojuma pieprasīšanas/saņemšanas veidi (elektroniski).....	64
38. Elektronizācijas pakāpe.....	65
39. Sadarbība ar citām institūcijām.....	66
41. Klientu apkalpošanas personāla kompetence.....	67
<b>Konsultantu vērtējumi.....</b>	<b>68</b>
44. Pakalpojuma svarīgums.....	68
45. Kurjera situācija (klients pārnēsā dokumentus starp iestādēm).....	69
46.-53. Pakalpojuma piemērotība dažādu kanālu izmantošanā.....	70
46. Piemērotība klientu apkalpošanas nodalīšanai (pieprasīšana).....	71
48. Piemērotība pasta izmantošanai (pieprasīšana).....	72
50. Piemērotība telefona izmantošanai (pieprasīšana).....	73
52. Piemērotība elektronizācijai (pieprasīšana).....	74
54. IT atbalsta līmeņa novērtējums.....	75

## 1. Ievads

### 1.1. Konteksts

Vides un reģionālās attīstības ministrija (turpmāk – Pasūtītājs), pārņemot projektu no Valsts kancelejas kā atbildīgā iestāde, veic Eiropas Sociālā fonda projekta Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002 „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana” īstenošanu.

Projekta ietvaros organizētā iepirkuma Nr. MK VK 2010/3 ESF „Publisko pakalpojumu sniegšanas analīze, publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana un apmācību organizēšana” (turpmāk – Iepirkums) rezultātā Valsts kanceleja 2010.gada 29.novembrī noslēdza līgumu Nr. 115 ar SIA „Corporate & Public Management Consulting Group” SIA (turpmāk – Izpildītājs) par attiecīgu projekta aktivitāšu īstenošanu (turpmāk – Projekts).

Šis dokuments ir viens no nodevumiem Projekta ietvaros īstenojamajai aktivitātei „Publisko pakalpojumu un to sniegšanas kārtības analīze”. Aktivitātes ietvaros kā šī dokumenta pielikumi tika sagatavoti vēl 15 dokumenti – 13 resoru pakalpojumu izvērtējumi, neatkarīgo iestāžu pakalpojumu izvērtējumus, kā arī pašvaldību pakalpojumu izvērtējums.

### 1.2. Dokumenta mērķis un pielietojums

Šī dokumenta mērķis ir sniegt apkopojumu par galvenajām atziņām un secinājumiem, kas izriet no visu Projekta ietvaros veikto resoru, iestāžu, kā arī pašvaldību publisko pakalpojumu izvērtējumiem.

Šis dokuments kalpos par pamatu publisko pakalpojumu sniegšanas modeļa pilnveidošanai (t.sk. nepieciešamo normatīvo aktu izstrādei), kā arī konkrētu pakalpojumu pārbūves iniciatīvu īstenošanai iestāžu, resoru, un valsts līmenī.

### 1.3. Termini un saīsinājumi

1.tabula. Termini un saīsinājumi

Termins, saīsinājums	Skaidrojums
ĀM	Ārlietu ministrija
AiM	Aizsardzības ministrija
EM	Ekonomikas ministrija
ESF	Eiropas Sociālais fonds
FM	Finanšu ministrija
Iestāde	Institūcija, kura darbojas publiskas personas vārdā un kurai ar normatīvo aktu noteikta kompetence valsts pārvaldē, piešķirti finanšu līdzekļi tās darbības īstenošanai un ir savs personāls
Institūcija	Organizatoriski patstāvīga struktūra plašā nozīmē, t.sk. iestāde, komersants, biedrība vai nodibinājums
IS	Informācijas sistēma
IT	Informācijas tehnoloģijas
Izpildītājs	Sabiedrība ar ierobežotu atbildību „Corporate & Public Management Consulting Group”
IZM	Izglītības un zinātnes ministrija
KA	Klientu apkalpošana

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

Termins, saīsinājums	Skaidrojums
KAC	Klientu apkalpošanas centrs
KM	Kultūras ministrija
Klients	Fiziska vai juridiska persona, vai personālsabiedrība, kura izmanto vai ir tiesīga izmantot pakalpojumu.
LR	Latvijas Republika
NA	Normatīvais akts
Neatkarīgās iestādes	Šī projekta kontekstā ar likumu izveidotas tiešās valsts pārvaldes iestādes, kas atrodas Ministru kabineta padotībā (KNAB, Valsts kanceleja u.c.), ar likumu izveidotās iestādes ārpus Ministru kabineta padotības (piem., Nacionālā radio un televīzijas padome, Centrālā vēlēšanu komisija, u.c.), Latvijas Republikas orgāni, kas minēti Satversmē (Valsts prezidents, Saeima, Ministru kabinets, Valsts kontrole), kā arī Valsts prezidenta un Saeimas veidotās iestādes.
Pakalpojums (vai iestādes pakalpojums)	Jebkurš no pakalpojumu veidiem, kura sniegšanu nodrošina iestāde (pārvaldes pakalpojums, saimnieciskais pakalpojums vai starpiestāžu pakalpojums)
Pakalpojuma sniedzējs	Institūcija (iestāde, privātpersona u.c.), kura saistībā ar pakalpojumu sniegšanu nodrošina klientu apkalpošanas, kā arī citus pakalpojumu sniegšanas uzdevumus. Pakalpojuma sniedzējs var būt gan pakalpojuma turētājs, gan arī cita institūcija, kurai pakalpojuma turētājs nodod atsevišķu ar pakalpojumu sniegšanu saistītu uzdevumu izpildi. Tie var būt visi klientu apkalpošanas uzdevumi, kā arī atsevišķi pakalpojumu nodrošināšanas uzdevumi (piemēram, vienkāršu pakalpojumu izpilde).
Pakalpojuma turētājs	Iestāde, kuras kompetencē ir ar pakalpojumu saistītās valsts pārvaldes (publiskās) funkcijas vai uzdevuma nodrošināšana, vai cita persona, kurai deleģēts ar pakalpojumu saistītais pārvaldes uzdevums un kuras neatņemams pienākums ir nodrošināt arī attiecīgā publiskā pakalpojuma pieejamību sabiedrībai
Pasūtītājs	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
PP	Publiskais pakalpojums
PPK	Publisko pakalpojumu katalogs portālā <a href="http://www.latvija.lv">www.latvija.lv</a>
PPL	Publisko pakalpojumu likums
Projekts	Iepirkuma Nr. MK VK 2010/3 ESF „Publisko pakalpojumu sniegšanas analīze, publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana un apmācību organizēšana” ietvaros īstenojamo aktivitāšu kopums
PPS	Publisko pakalpojumu sistēma
PPS modelis	Nodevuma „Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis” daļa (pamatdokuments), kurā izklāstīti jēdzieni, konceptuāli risinājumi un nostādnes saistībā ar publisko pakalpojumu sniegšanas un pilnveidošanu nodrošināšanu.
PPS modeļa vadlīnijas	Nodevuma „Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis” daļa (pielikumi), kuros izklāstīti piedāvātā PPS modeļa piemērošanas vadlīnijas un konkrētas metodikas.
Publiskā pārvalde	Sinonīms terminam „valsts pārvalde” (skat. termina skaidrojumu zemāk), kas ietver gan tiešo pārvaldi, gan pašvaldības un pastarpināto pārvaldi
Publisko pakalpojumu sistēma	Jēdzienu, principu, resursu, normatīvā regulējuma, uzdevumu, organizatorisko struktūru un metodiku kopums, kas nodrošina publisko pakalpojumu saņemšanu sabiedrībai
SM	Satiksmes ministrija

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

Termins, saīsinājums	Skaidrojums
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
VK	Valsts kanceleja
VPA	Vienas pieturas aģentūra
VRAA	Valsts reģionālās attīstības aģentūra
VSAA	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra
VZD	Valsts zemes dienests
ZM	Zemkopības ministrija

## 1.4. Ierobežojumi

Attiecībā uz šo dokumentu minami šādi ierobežojumi:

- Visi dokumentā minētie secinājumi, atziņas, aprēķini un priekšlikumi balstās tikai un vienīgi uz publiski pieejamo vai iesaistīto pušu sniegto informāciju;
- Dokumentā ietvertās pakalpojumu pārbūves rekomendācijas ir uzskatāmas par indikatīvām, lemjot par atsevišķu rekomendāciju īstenošanu, atbildīgajām iestādēm ir jāveic padziļināta dažādu aspektu izvērtēšana;
- Horizontālajos secinājumos ir identificēta attiecīgu normatīvo aktu izmaiņu nepieciešamība, taču konkrēti priekšlikumi normatīvo aktu izmaiņām tiks iekļauti Publisko pakalpojumu likuma un saistīto normatīvo aktu projektos, kas tiek gatavots kā daļa no precizētā PPS modeļa.
- Pakalpojumu izvērtējumā ir iekļauti arī tiesu pakalpojumi, lai arī saskaņā ar projekta ietvaros noteikto definīciju tiesu pakalpojumi nav uzskatāmi par publiskajiem pakalpojumiem. Visa dokumentā ietvertā statistika ir rēķināta no pakalpojumu kopskaita, kas ietver arī tiesu pakalpojumus.
- Izvērtējuma gaitā tika apzināti un iekļauti datu bāzē arī starpresoru pakalpojumi, taču, ņemot vērā šo pakalpojumu specifisko būtību, izvērtējumu statistikā šie pakalpojumi nav iekļauti;
- Pašvaldību pakalpojumu izvērtējumu secinājumi ir atspoguļoti atsevišķā dokumentā, šajā dokumentā ietvertie secinājumi pamatā balstās uz tiešās pārvaldes publisko pakalpojumu izvērtējumu;

## 1.5. Saistītie dokumenti

1. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. Versija 1.3 (26.05.2011);
2. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 1.pielikums. Pakalpojumu pārbūves vadlīnijas. Versija 0.9 (13.06.2011);
3. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 2.pielikums. Pakalpojumu definēšanas un aprakstīšanas metodika. Versija 0.9 (13.06.2011);
4. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 3.pielikums. Pakalpojumu izvērtēšanas metodika. Versija 0.9 (13.06..2011);
5. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 4.pielikums. Pakalpojumu pārbūves izmaksu-ieguvumu aprēķina metodika. Versija 0.9 (13.06.2011);
6. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 5.pielikums. Pakalpojumu izmaksu noteikšanas vadlīnijas. Versija 0.9 (13.06.2011);
7. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis 6.pielikums. Pakalpojumu pārvaldības un sniegšanas procesi. Versija 0.9 (13.06.2011);

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

8. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 7.pielikums. Klientu apkalpošanas standarta sagatavošanas vadlīnijas. Versija 0.9 (13.06.2011).
9. Kadastra informācija mantojuma lietai. Pakalpojuma izvērtējums. Versija 1.0 (13.06.2011).
10. Darbnespējas lapas saņemšana/slimības pabalsta piešķiršana. Pakalpojumu grupas izvērtējums (13.06.2011).
11. Bērna piedzimšanas notikums. Pakalpojumu grupas izvērtējums. Versija 1.0 (13.06.2011).
12. Būvatļaujas izsniegšana. Pakalpojuma izvērtējums. Versija 1.0 (13.06.2011).
13. Reklāmas materiālu, izkārtnu, sludinājumu un citu informatīvo materiālu izvietošana publiskās vietās. Pakalpojuma izvērtējums. Versija 1.0 (13.06.2011).



## 2. Izvērtēšanas pieeja

### 2.1. Darba izpildes soļi

Pakalpojumu izvērtēšana tika veikta, balstoties uz PPS modeļa ietvaros izstrādāto pakalpojumu izvērtēšanas metodiku ([1] – [8]), šādos soļos:

- **Esošās situācijas apzināšana resoros.** Soļa ietvaros tika veikta informācijas analīze, balstoties uz publisko pakalpojumu katalogā (PPK) iekļauto informāciju, iestāžu darbību reglamentējošiem normatīviem aktiem un citu publiski pieejamo informāciju, notika intervijas ar iestāžu pārstāvjiem, kā arī tika apkopota informācija par iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem, izmantojot pakalpojumu izvērtēšanas rīku.
- **Resoru pakalpojumu saraksta/nosaukumu precizēšana.** Balstoties uz informācijas analīzi pieejamajos datu avotos, tika precizēts/papildināts iestādes sniegto pakalpojumu saraksts, ja
  - tika konstatēti iestāžu sniegtie publiskie pakalpojumi, kas nebija iekļauti PPK (saraksta papildināšana);
  - pašreiz PPK publicētie pakalpojumi nav uzskatāmi par tādiem saskaņā ar projektā ietvaros noteikto definīciju (pakalpojumu dzēšana no pakalpojumu saraksta);
  - PPK publicētie pakalpojumi ir pārlietu vispārīgi (pakalpojumu dalīšana);
  - PPK publicētie pakalpojumi ir pārlietu detalizēti (pakalpojumu grupēšana).
- **Pakalpojumu izvērtēšana un sākotnējo secinājumu sagatavošana.**
  - Pakalpojumu klasificēšana pēc pakalpojuma veida u.c. kritērijiem (t.sk. nosakot pakalpojumu kopu, kurai tiek veikts pilns izvērtējums);
  - Pakalpojumu dažādu aspektu izvērtēšana (pakalpojuma svarīgums, kurjera situācija, piemērotība klientu apkalpošanas nodalīšanai, piemērotība citu kanālu izmantošanai, elektronizācijai, IT atbalsta līmeņa novērtējums, u.c.);
  - Pārbūves iespēju noteikšana (ņemot vērā vairākus faktoros - piemērotību dažādiem pilnveidojumiem, gadījumu skaits, klientu skaits, pakalpojuma svarīgums u.c.)
  - Izvērtējumu rezultātu ievade pakalpojumu izvērtēšanas rīkā.
- **Pakalpojuma izvērtēšanas un pārbūves rekomendāciju dokumenta sagatavošana un saskaņošana.**
  - Secinājumu un pilnveidošanas rekomendāciju dokumenta melnraksta sagatavošana (balstoties uz pakalpojumu izvērtēšanas rīkā apkopoto informāciju);
  - Izvērtēšanas dokumenta melnraksta saskaņošana ar iesaistītajām iestādēm;
  - Izvērtēšanas dokumenta gala versijas sagatavošana.
- **Horizontālo atziņu un secinājumu apkopšana un kopsavilkuma dokumenta sagatavošana**
  - Resoru atziņu un secinājumu analīze, sistēmisko (horizontālo) problēmu identificēšana un rekomendāciju formulēšana;
  - Ar sistēmisko (horizontālo) problēmu risināšanu saistīto normatīvo aktu izmaiņu identificēšana;
  - Kopsavilkuma dokumenta sagatavošana.

Pakalpojumu izvērtēšanas gaitā, izmantojot pakalpojumu izvērtēšanas rīku (datu bāzi), par pakalpojumu tika apkopoti ~70 dažādi atribūti (kritēriji). Atribūtu uzskaitījums dots 3.pielikumā.

### 2.2. Pakalpojumu pilnveidošanas iespēju novērtējums

Pakalpojumu izvērtēšanas ietvaros, balstoties uz apkopoto informāciju katram pakalpojumam (kurš tika vērtēts pilnā apjomā), tika veikta dažādu pakalpojumu pilnveidošanas iespēju novērtēšana:

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

- **Iespēja samazināt vai pārtraukt pakalpojumu sniegšanu.** Pakalpojuma pārtraukšana vai pieejamības samazināšana pamatojoties uz pakalpojuma svarīguma vērtējumu, kā arī citiem apsvērumiem (piemēram, normatīvā pamatojuma izmaiņas/iztrūkums u.c.);
- **Iespēja nodot pakalpojumu sniegšanu privātam personām.** Pakalpojuma sniegšanas nodošana privātpersonām (kapitālsabiedrībām, sabiedriskām organizācijām u.c.) gadījumos, ja tās to var nodrošināt efektīvāk (piemēram, profesionālā sertifikācija) vai attiecīga darbība nav raksturīga valsts pārvaldei (piemēram, veselības vai sociālās aprūpes pakalpojumu sniegšana);
- **Iespēja nodot klientu apkalpošanu citām organizācijām (KAC tīklam).** Ar klientu apkalpošanu saistīto uzdevumu nodošana citai organizācijai, kas ir gatava to veikt efektīvākā un klientiem ērtākā veidā (piemēram, citas iestādes KAC, vienotajam KAC tīklam u.c.). Šīs iespējas izvērtējumā tiek ņemta vērā tehniskā iespējamība (vai pakalpojuma process principā to pieļauj), pakalpojuma svarīgums, pakalpojuma gadījumu un klientu skaits, īstenošanas sarežģītība;
- **Iespēja pakalpojumu sniegšanas elektronizācijai.** Atsevišķu (vai visu) pakalpojuma pieprasīšanas vai sniegšanas procesu elektronizēšana, nodrošinot iespēju klientam saņemt pakalpojumu neklātienē, kā arī palielinot pakalpojuma sniegšanas efektivitāti pakalpojuma turētājam. Šīs iespējas izvērtējumā tiek ņemta vērā tehniskā iespējamība (vai pakalpojuma process principā to pieļauj), pakalpojuma svarīgums, pakalpojuma gadījumu un klientu skaits, īstenošanas sarežģītība. Šī iespēja tika atzīmēta arī pakalpojumiem, kuriem šobrīd ir sākotnējais elektronizācijas līmenis (iespēja ar nosūtīt e-pastu, kuram pievienots ar drošu elektronisku parakstu parakstītu iesniegumu), tādējādi norādot, ka pakalpojumu turētājiem jāizvērtē attīstītāki pakalpojumu elektronizācijas risinājumi (piemēram, strukturētu elektronisku formu izmantošana, kas nodrošina automatizētu sasaisti ar iestādes iekšējām informācijas sistēmām, pakalpojumu izpildes automatizāciju utml);
- **Iespēja uzlabot pakalpojumu sniegšanas procesu.** Pakalpojuma sniegšanas procesa uzlabošana, pamatojoties uz konsultantu ievērotajām procesa neefektivitātēm (piemēram, neefektīva procesa organizācija, nepietiekam IT izmantošana u.c.);
- **Citas pakalpojumu pilnveidošanas iespējas.** Cita veida pakalpojumu pilnveidošanas iespēju izvērtēšana (piemēram, ārpakalpojumu izmantošana, sadarbība ar citām iestādēm u.c.).

Pakalpojumu pilnveidošanas iespējas tika vērtētas, izmantojot šādu skalu:

- **4 - acīmredzama un nozīmīga pilnveidošanas lietderība.** No pieejamās informācijas var secināt, ka pakalpojuma pilnveidošanas lietderība ir acīmredzama un maz ticams, ka detalizētās izvērtēšanas rezultāti to neapliecinās.
- **3- liela pilnveidošanas lietderība.** No pieejamās informācijas var secināt, ka it vērā ņemams pakalpojuma pilnveidošanas potenciāls, par kuru jāpārlicinās veicot detalizētu pakalpojuma pārbūves izvērtējumu.
- **2 - vidēja pilnveidošanas lietderība.** Pieejamā informācija liecina, ka ir iespējama pakalpojuma pilnveidošana, taču tā ir jāvērtē veicot detalizētu pakalpojuma pārbūves izvērtējumu.
- **1 - iespējama, bet neliela pilnveidošanas lietderība.** Izvērtējuma laikā ir novērotas pazīmes, ka teorētiski iespējama pakalpojuma pilnveidošana, taču tās lietderība nav acīmredzama. Lai arī bieži šajos gadījumos pakalpojumu turētāji noraida pakalpojuma pārbūves iespējamību, konsultanti rekomendē to papildus izvērtēt detalizētas izvērtēšanas ietvaros.
- **0 - nav lietderīga.** Izvērtējuma ietvaros netika konstatēta pakalpojuma pilnveidošanas iespējamība un/vai lietderība.

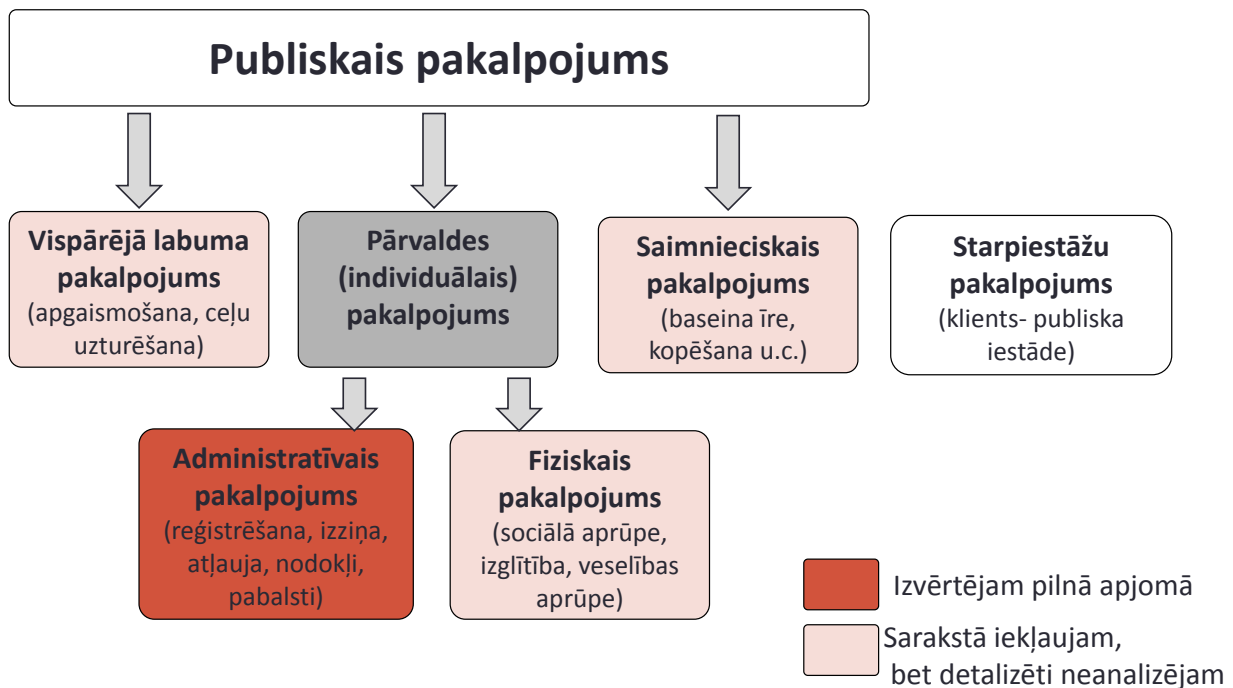
### 2.3. Publiskā pakalpojuma definīcija

Tā kā pašreiz normatīvajos aktos nav precīzi noteikts publiskā pakalpojuma jēdziens, tad šī darba veikšanā tika izmantota projekta ietvaros izstrādātā publiskā pakalpojuma definīcija (skat. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamo modeļa dokumentu [1]).

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

**Publiskais pakalpojums ir materiāls vai nemateriāls tiešs labums (t.sk. piešķirot tiesības un nodrošinot pienākuma izpildi pret valsti vai pašvaldību), ko publiskā pārvalde nodrošina privātpersonai vispārējā labuma pakalpojuma, pārvaldes (individuālā) pakalpojuma vai saimnieciskā pakalpojuma veidā. Publisko pakalpojumu publiskās pārvaldes pilnvarojumā var sniegt arī privātpersona.**

Galvenie publiskā pakalpojuma veidi, atbilstoši kuriem tika klasificēti pakalpojumi, parādīti sekojošā attēlā:



### 1.attēls. Publiskā pakalpojuma veidi

Izvērtējumā tika iekļauti pakalpojumi, izpildoties vismaz vienai no šādām pazīmēm:

- **Publiskā iestāde** - visi pakalpojumi, ko sniedz valsts pārvaldes vai pašvaldību iestāde;
- **Publiskais finansējums** – privātpersonu (kapitālsabiedrība, nevalstiska organizācija u.c.) pakalpojumi, kurus finansē valsts (piem., Izglītība, sociālie pakalpojumi u.c.);
- **Pārvaldes funkcijas deleģējums** – privātpersonu (kapitālsabiedrība, nevalstiska organizācija u.c.) pakalpojumi, kas izriet no pārvaldes funkcijas deleģējuma privātpersonai (piem., ārstniecības personu sertificēšana - LĀB, transportlīdzekļu reģistrācija - CSDD).

## 3. Galvenās atziņas un secinājumi

### 3.1. Pakalpojumu klāsta raksturojums

Šajā sadaļā ir izklāstītas galvenās atziņas un informācija par izvērtējamo pakalpojumu klāstu, kas apkopota projektā izmantotajā pakalpojumu izvērtējuma rīkā (internetā pieejama datu bāze, kurā konsultanti izvērtējuma laikā apkopoja informāciju par pakalpojumiem, veica pakalpojumu klasificēšanu, kā arī izdarīja atzīmes par pakalpojumu pilnveidošanas iespējām).

Nodevumā ietvertā informācija atbilst datu bāzes stāvoklim uz 24.03.2012.

#### 3.1.1. Pakalpojumu skaits

##### ***K1: Izvērtēšanas gaitā publisko pakalpojumu skaits palielinājies gandrīz divkārt (no 1050 līdz 1987)***

Uzsākot projektu, PPK bija reģistrēti resoru 1050 pakalpojumi (PPK eksports 05.07.2011). Izvērtēšanas rezultātā kopējais publisko pakalpojumu skaits pieauga gandrīz divkārt līdz 1987 pakalpojumiem (ieskaitot 23 tiesu pakalpojumus). Papildus publiskajiem pakalpojumiem tika identificēti 105 starpiestāžu pakalpojumi. Pakalpojumu skaita pieaugums izvērtēšanas gaitā izriet no šādiem galvenajiem faktoriem:

- Precizēta publiskā pakalpojuma definīcija (salīdzinot ar PPK aizpildīšanas instrukcijā izklāstīto) un iestāžu izpratnes palielināšanās;
- Papildus pakalpojumu veidu (izglītības, sociālie u.c. pakalpojumi) un institūciju iekļaušana izvērtējumā (kapitālsabiedrības un sabiedriskas organizācijas, kas nodrošina deleģētu pārvaldes funkciju veikšanu).

Tāpat jāatzīmē, ka izvērtējuma gaitā atsevišķās iestādēs samazinājās pakalpojumu skaits, jo PPK katalogā bija reģistrēti pakalpojumi, kuri par tādiem nav uzskatāmi, kā arī pakalpojumu grupēšanas rezultātā.

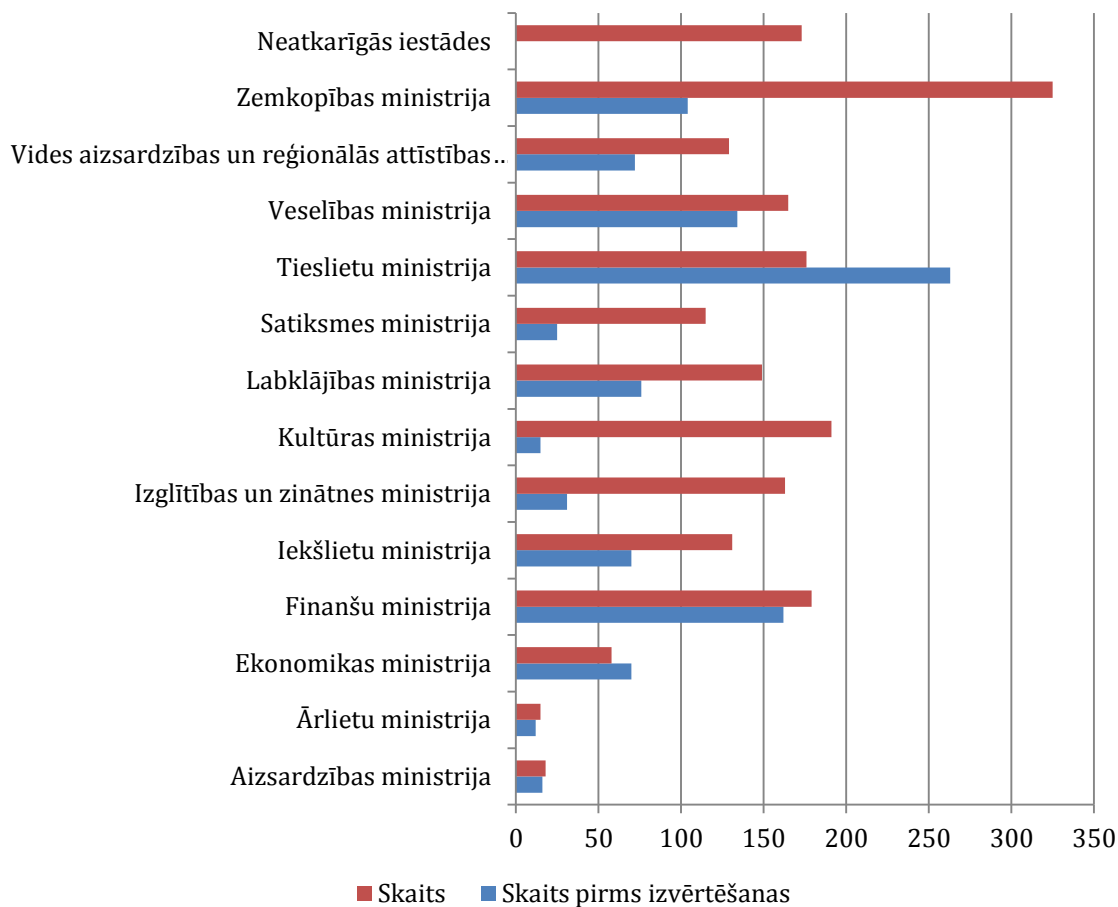
Jāuzsver, ka identificētais pakalpojumu saraksts ir uzskatāms par konsultantu redzējumu par iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem, kur vairums gadījumu atbildīgās iestādes tam piekrita, taču jebkurā gadījumā tikai atbildīgās iestādes kompetencē ir definēt sniedzamo pakalpojumu klāstu un to reģistrēt noteiktajā kartībā PPK.

Pakalpojumu sadalījums pa resoriem ir parādīts 2.tabulā un 2.attēlā.

2.tabula. Publisko pakalpojumu sadalījums pa resoriem

Resors	Skaits pirms izvērtēšanas	Skaits
Aizsardzības ministrija	16	18
Ārlietu ministrija	12	15
Ekonomikas ministrija	70	58
Finanšu ministrija	162	179
Iekšlietu ministrija	70	131
Izglītības un zinātnes ministrija	31	163
Kultūras ministrija	15	191
Labklājības ministrija	76	149
Satiksmes ministrija	25	115
Tieslietu ministrija	263	176
Veselības ministrija	134	165
Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	72	129
Zemkopības ministrija	104	325
Neatkarīgās iestādes	0	173
<b>Kopā:</b>	<b>1050</b>	<b>1987</b>

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem



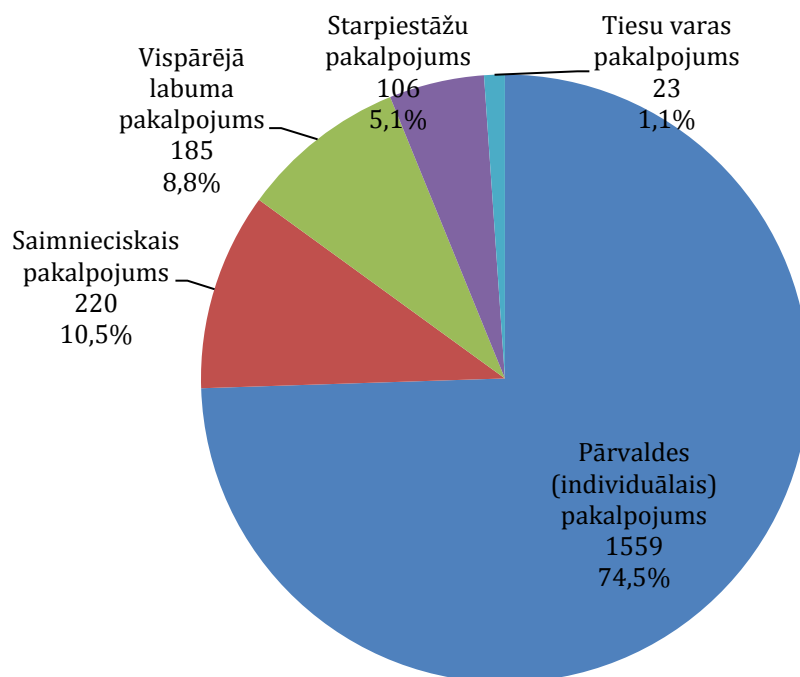
2.attēls. Publisko pakalpojumu sadalījums pa resoriem

### 3.1.2. Pakalpojumu dalījums pa veidiem

**K2: ~75% no pakalpojumu klāsta veido pārvaldes (individuālais) pakalpojums, nozīmīgs ir saimniecisko pakalpojumu (~10%) un vispārējā labuma pakalpojumu (~9%) īpatsvars**

Visa pakalpojuma klāsta dalījums pa pakalpojumu veidiem un resoriem ir parādīts sekojošā tabulā un attēlos. Pakalpojumu sadalījums pa pakalpojumu veidiem starp dažādām nozarēm ir neviendabīgs. Piemēram, VM, KM un IeM ir liels saimniecisko pakalpojumu īpatsvars (~15%-25%).

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

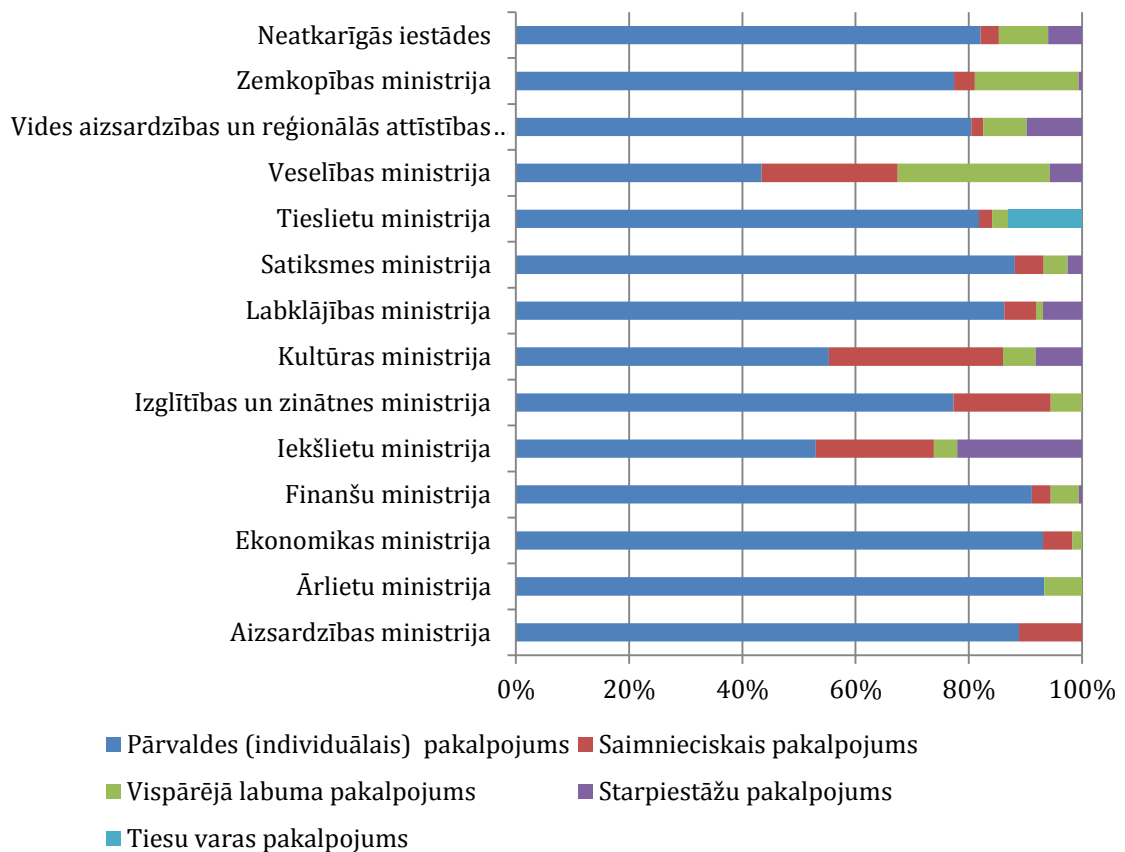


3.attēls. Pakalpojumu sadalījums pa pakalpojumu veidiem

3.tabula. Pakalpojumu dalījums pa resoriem un pakalpojumu veidiem

Resors	Pārvaldes (individuālais) pakalpojums	Saimnieciskais pakalpojums	Vispārējā labuma pakalpojums	Starpiestāžu pakalpojums	Tiesu varas pakalpojums	Kopā:
Aizsardzības ministrija	16	2				<b>18</b>
Ārlietu ministrija	14		1			<b>15</b>
Ekonomikas ministrija	54	3	1			<b>58</b>
Finanšu ministrija	164	6	9	1		<b>180</b>
Iekšlietu ministrija	89	35	7	37		<b>168</b>
Izglītības un zinātnes ministrija	126	28	9			<b>163</b>
Kultūras ministrija	115	64	12	17		<b>208</b>
Labklājības ministrija	138	9	2	11		<b>160</b>
Satiksmes ministrija	104	6	5	3		<b>118</b>
Tieslietu ministrija	144	4	5		23	<b>176</b>
Veselības ministrija	76	42	47	10		<b>175</b>
Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	115	3	11	14		<b>143</b>
Zemkopības ministrija	253	12	60	2		<b>327</b>
Neatkarīgās iestādes	151	6	16	11		<b>184</b>
<b>Kopā:</b>	<b>1559</b>	<b>220</b>	<b>185</b>	<b>106</b>	<b>23</b>	<b>2093</b>

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem



4.attēls. Pakalpojumu sadalījums pa resoriem un pakalpojumu veidiem

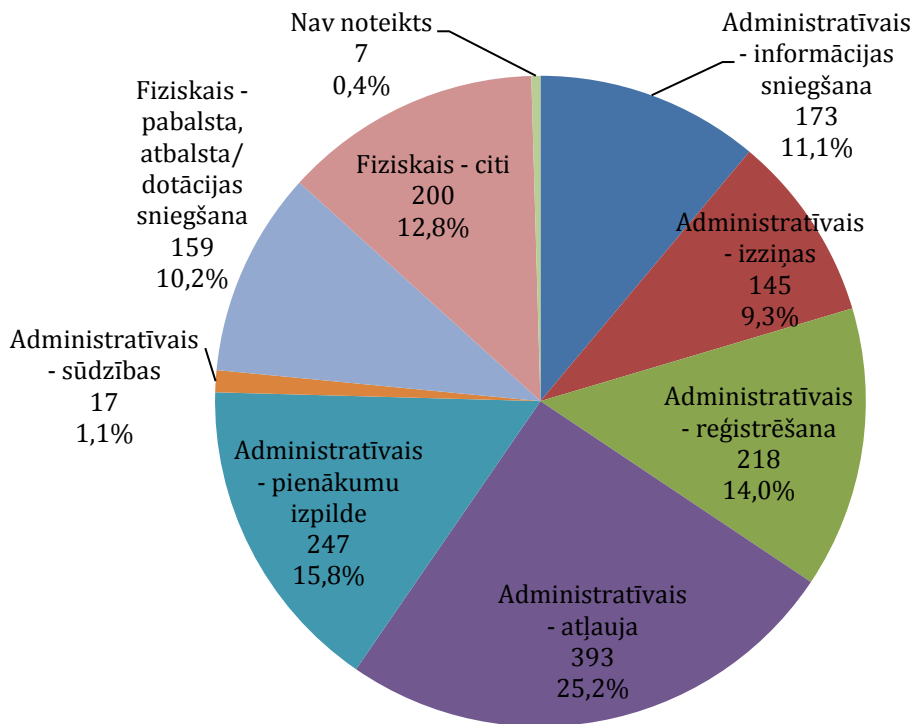
### 3.1.3. Pakalpojumu dalījums pēc satura

**K3: No pārvaldes (individuālajiem) pakalpojumiem ~23% ir fiziskie pakalpojumi, ~40% ir atļaujas un reģistrēšanas, ~14% - pienākumu izpilde pret valsti**

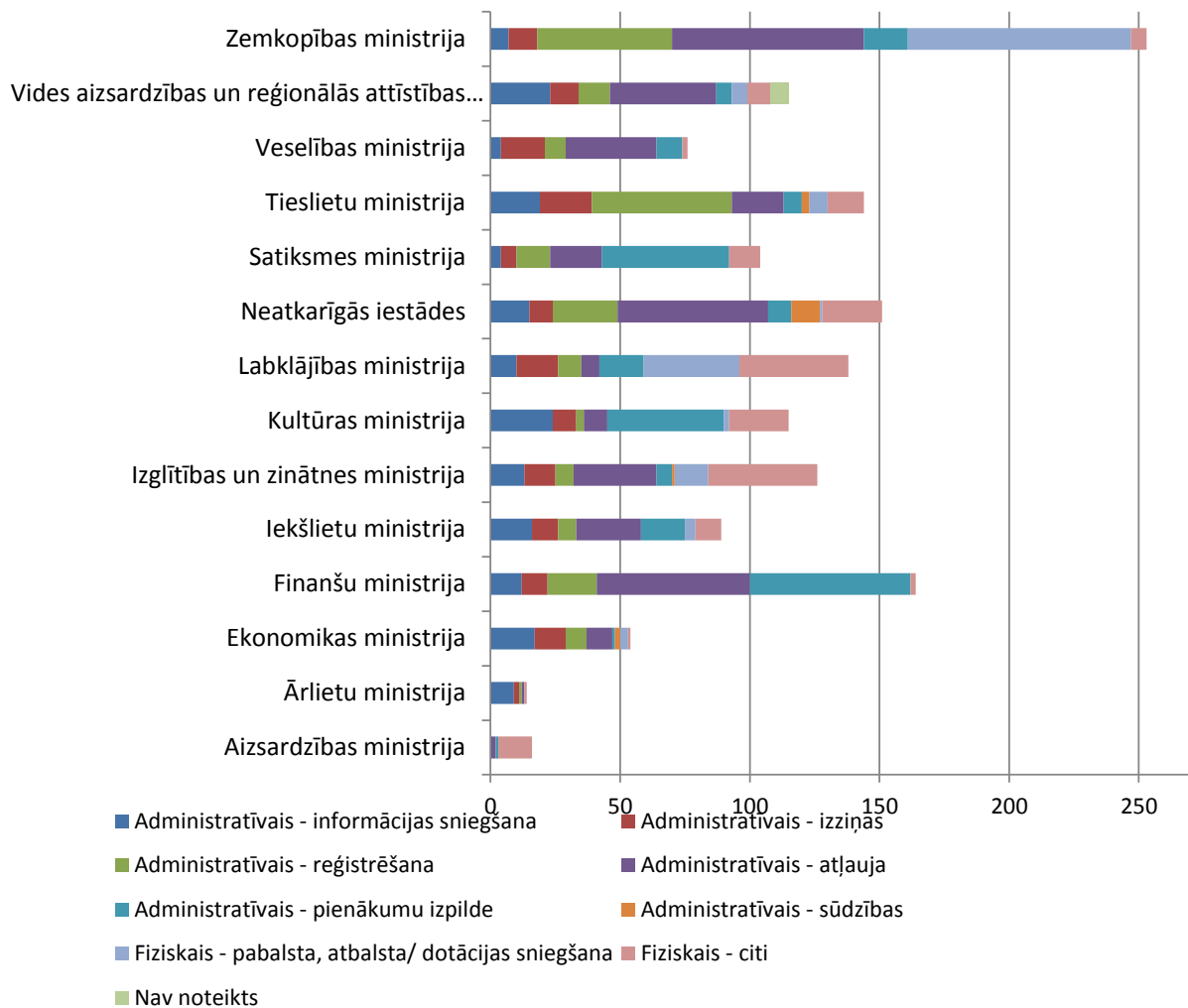
Sekojošos attēlos parādīts pārvaldes (individuālo) pakalpojumu (~1560) sadalījums pēc satura. Fizisko pakalpojumu īpatsvars ir ~23% (visvairāk Labklājības un Zemkopības ministrijās).

Jāatzīmē, ka pakalpojumu skaits nav tieši saistīts ar izmaksām vai pakalpojumu svarīgumu. Lai arī šobrīd nav pieejama informācija par budžeta dalījumu pakalpojumu griezumā, ir skaidrs, ka tieši sociālo pakalpojumu (t.sk. pensijas un pabalsti), veselības aprūpes pakalpojumu, izglītības pakalpojumu u.c. fizisko pakalpojumu izmaksas, nozīmīgums un apjoms ir būtiski lielāki nekā šo pakalpojumu īpatsvars pēc skaita (~23%). Salīdzinoši liels ir administratīvo pakalpojumu skaits, kas saistīti ar dažādu atļauju izsniegšanu (~25%), kas liecina par potenciālu administratīvā sloga samazināšanai.

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem



5.attēls. Pārvaldes (individuālo) pakalpojumu sadalījums pēc satura



6.attēls. Pārvaldes (individuālo) pakalpojumu sadalījums pa resoriem un pēc satura

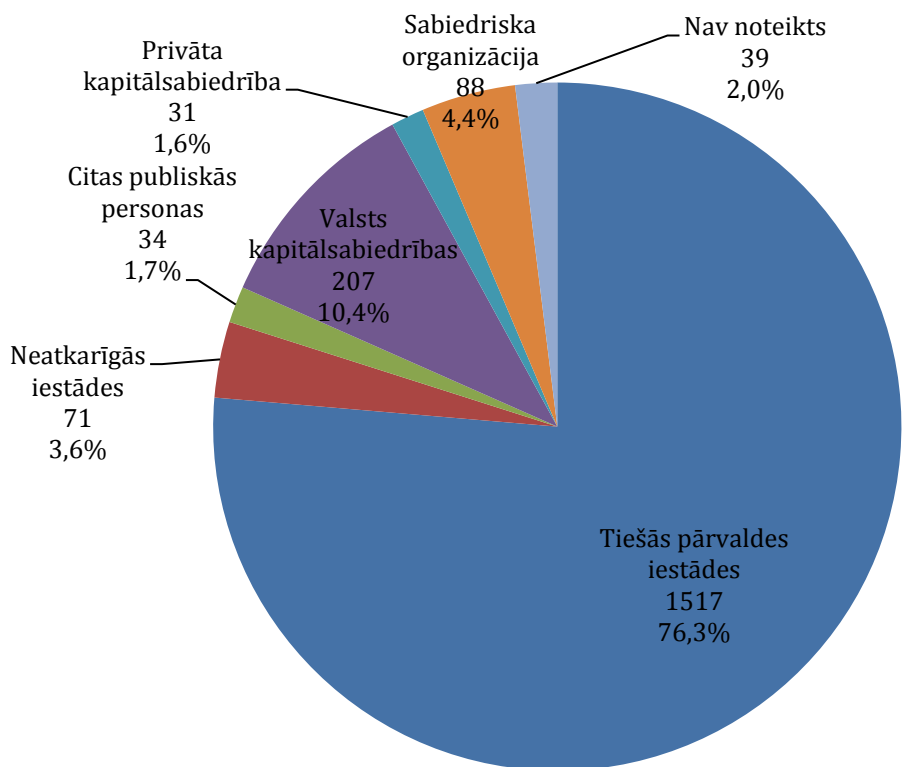


Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

### 3.1.4. Pakalpojumu dalījums pēc turētāja veida

**K4: 76% no publiskajiem pakalpojumiem sniedz tiešās valsts pārvaldes iestādes, ~10% - valsts kapitālsabiedrības, ~4% - sabiedriskās organizācijas**

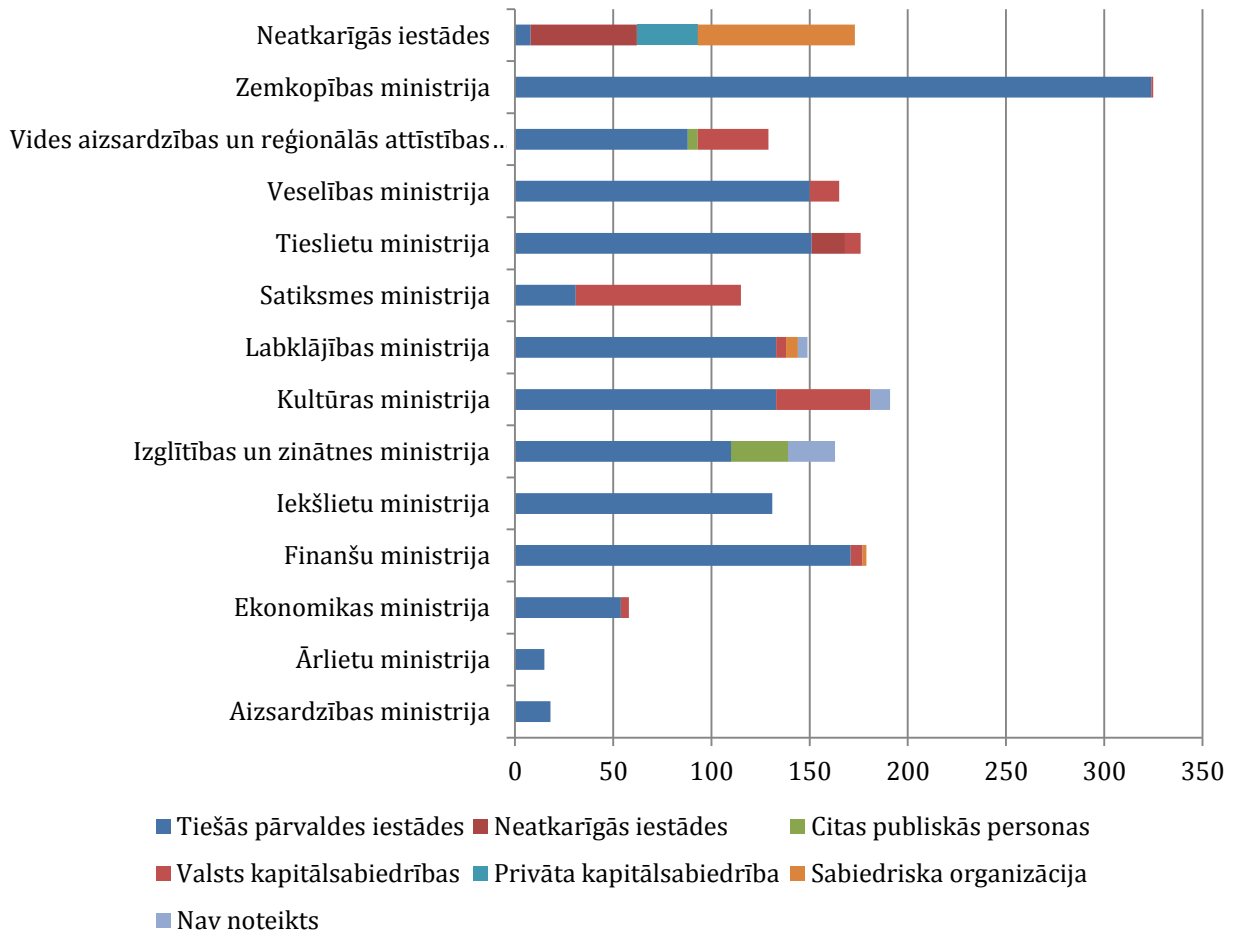
Vairumu publisko pakalpojumu (76%) nodrošina tiešās valsts pārvaldes iestādes. Nozīmīgs ir kapitālsabiedrību un sabiedrisko organizāciju sniegto pakalpojumu skaits (attiecīgi ~10% un ~4%). Salīdzinoši nelielais privāto kapitālsabiedrību un sabiedrisko organizāciju sniegto pakalpojumu īpatsvars (1.6% un 4.4%) uzrāda, ka publiskajai pārvaldei ir pieredze privātā sektora piesaistei pakalpojumu sniegšanai, kas, izvērtējot šo pieredzi, ieguvumus un trūkumus, būtu jāpaplašina. Šādu praksi arvien aktīvāk izmanto arī citas valstis. Piemēram, PricewaterhouseCoopers 2011.gadā veiktajā pētījumā „Taking responsibility: Government and the Global CEO”<sup>1</sup> jaunu pakalpojumu sniegšanas modeļu izveide, sadarbojoties privātajam un publiskajam sektoram, minēta kā viena no galvenajām pakalpojumu sniegšanas attīstības tendencēm.



7.attēls. Publisko pakalpoju dalījums pēc pakalpojumu turētāja veida

<sup>1</sup> Taking responsibility: Government and the Global CEO: [www.psrc.pwc.com](http://www.psrc.pwc.com), 2012.gada 27.aprīlī

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem



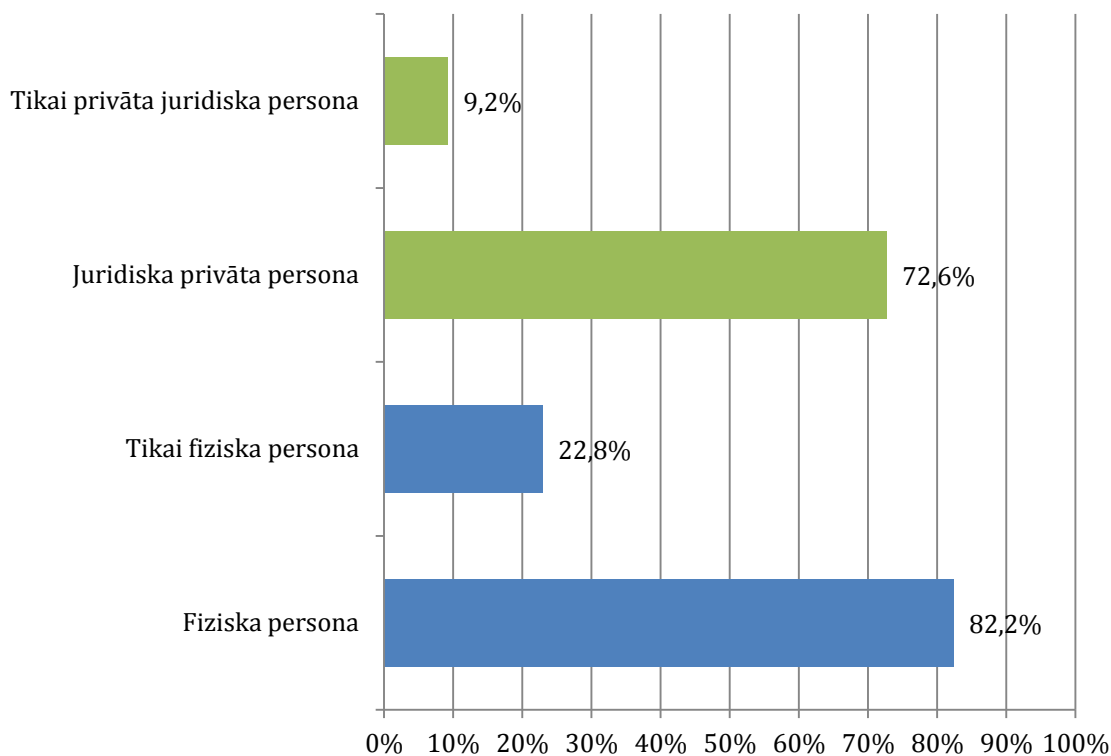
8.attēls. Publisko pakalpojumu dalījums pēc pakalpojumu turētāja veida un resora

### 3.1.5. Pakalpojumu dalījums pēc klienta veida

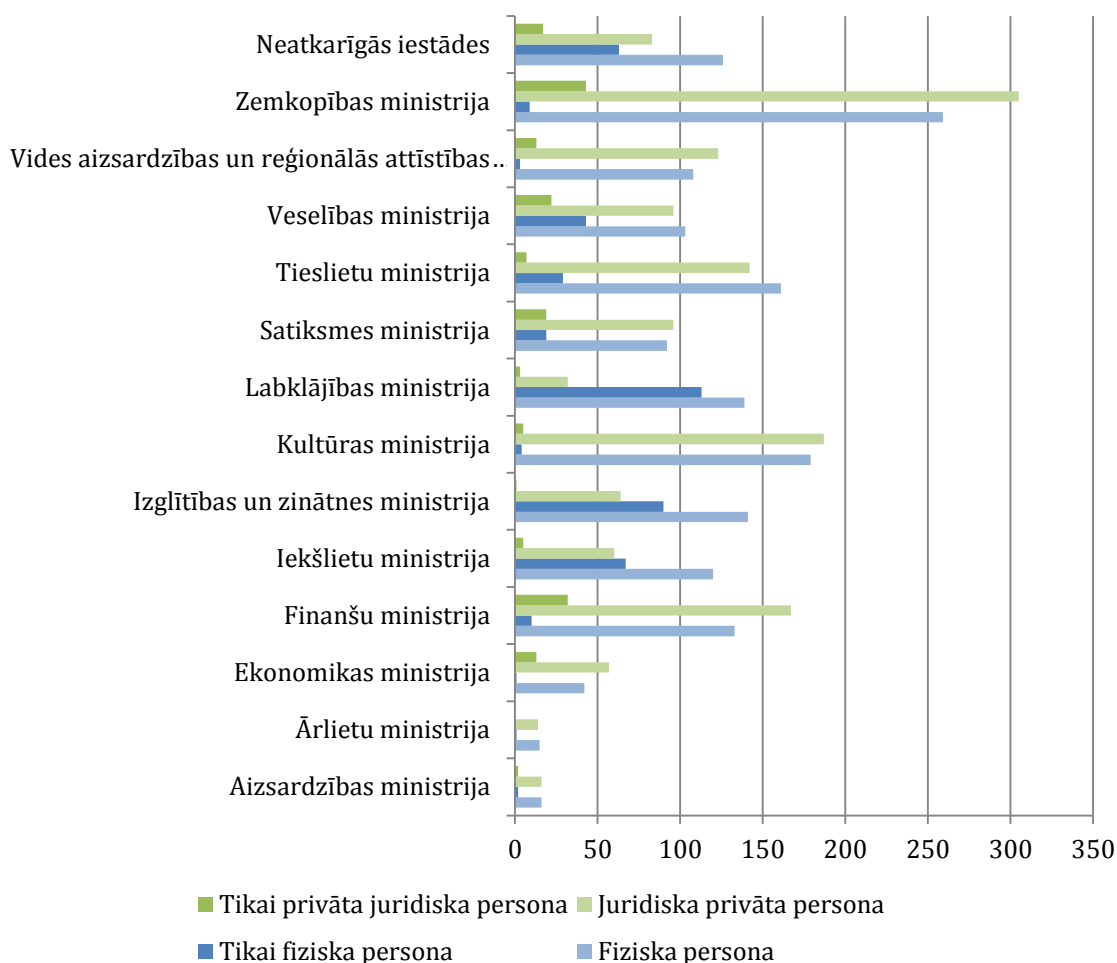
**K5: Lielākā daļa pakalpojumu ir paredzēti gan fiziskām, gan juridiskām personām, tai pašā laikā ir pakalpojumu daļa, kuri paredzēti tikai fiziskām vai tikām juridiskām personām (23% un 9% attiecīgi)**

Kā redzams attēlā, vairums pakalpojumu no klienta viedokļa ir universāli, t.i. tie ir paredzēti gan fiziskām, gan privātām juridiskām personām. Tai pašā laikā nozīmīgs pakalpojumu skaits ir domāts tikai fiziskām personām (23%) vai privātām juridiskām personām (~9%). Šis rezultāts liecina par nepieciešamību veidot specializētas pakalpojumu sniegšanas metodes noteiktiem klientu segmentiem (piemēram, uzņēmējiem domātu specializētu KAC tīklu, kurā būtu pieejami tieši uzņēmējiem domāti pakalpojumi).

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem



9.attēls. Publisko pakalpojumu dalījums pēc klienta veida



10.attēls. Publisko pakalpojumu dalījums pēc klienta veida – dalījums pa resoriem

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

## 3.2. Identificētās pakalpojumu pilnveidošanas iespējas

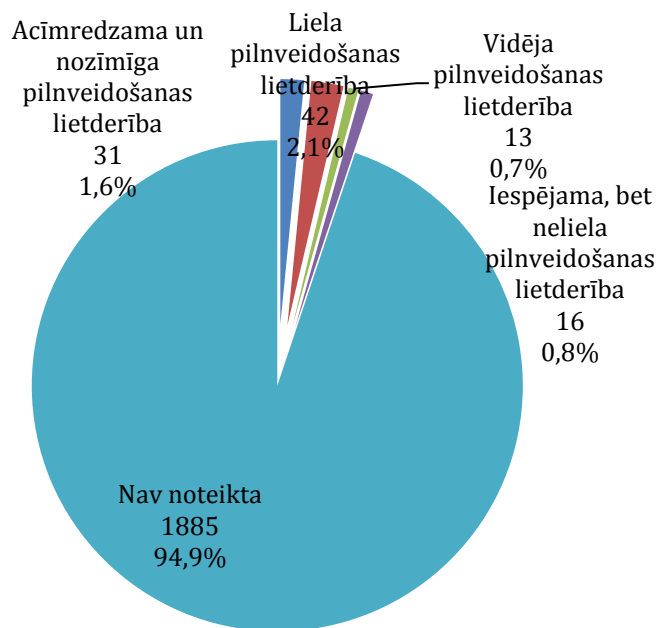
Viens no pakalpojuma izvērtēšanas mērķiem bija identificēt dažādas pakalpojumu pārbūves iespējas, kuras tika novērtētas skalā no 0 līdz 4:

- **0 - nav iespējama/lietderīga pakalpojuma pilnveidošana;**
- **1 - iespējama, bet neliela pilnveidošanas lietderība** – pilnveidošana teorētiski iespējama, taču izmaksu, nelielā gadījumu skaita, pakalpojuma svarīguma vai cita iemesla dēļ nav lietderīga;
- **2 - vidēja pilnveidošanas lietderība** – ir saskatāmas pilnveidošanas iespējas, izmaksu, gadījumu skaita, pakalpojuma svarīguma vai cita apstākļu dēļ ir jāvērtē pilnveidošanas lietderība;
- **3- liela pilnveidošanas lietderība** – ir saskatāma pilnveidošanas iespējas, par kuru lietderību lielu šaubu nav, tomēr ir nepieciešama detalizēta lietderības izvērtēšana;
- **4 - acīmredzama un nozīmīga pilnveidošanas lietderība** – acīmredzamu un nozīmīgu pilnveidošanas lietderību, kur detalizēta izvērtēšana ir nepieciešama, bet šaubu par pilnveidošanas lietderību nav.

### 3.2.1. Iespēja atteikties no pakalpojuma vai samazināt tā sniegšanu

**P1: Izvērtējama iespēja atteikties no pakalpojumu sniegšanas ~5% no pakalpojumiem (1.8% - liela vai acīmredzama lietderība)**

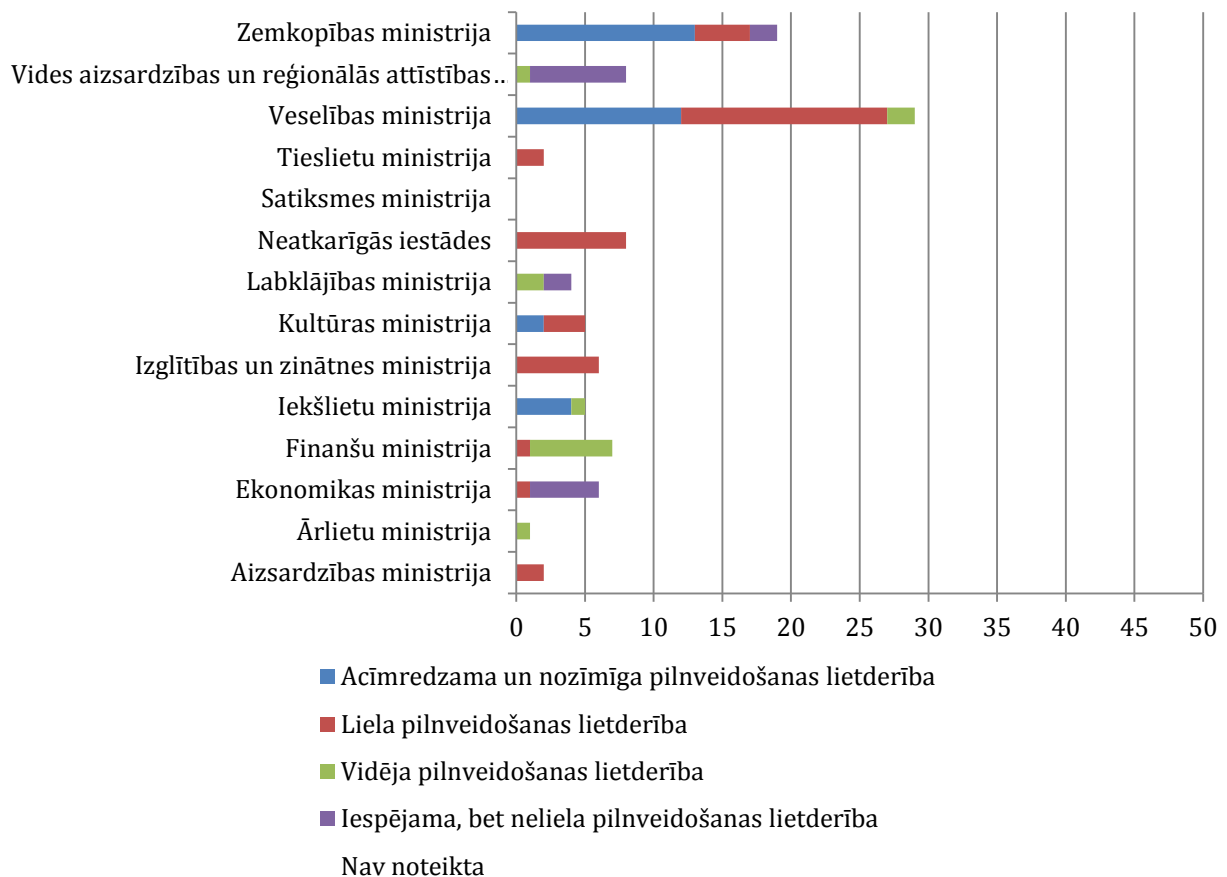
Izvērtēšanas gaitā tika identificēta pakalpojumu kopa, kuru sniegšanas lietderība ir izvērtējama un no kuru sniegšanas publiskā pārvalde var atteikties. Šajā kopā ietilpst virkne saimniecisku pakalpojumu (piemēram, telpu nomas), atsevišķas izziņas, pakalpojumi, kuriem mainījies normatīvais pamatojums u.c.



#### 11.attēls. Iespēja atteikties vai samazināt pieejamību

Sekojošā attēlā ir parādīts „likvidējamo” pakalpojumu sadalījums pa resoriem (vislielākais šādu pakalpojumu skaits ZM un VM).

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem



12.attēls. Iespēja atteikties vai samazināt pieejamību – dalījums pa resoriem

### 3.2.2. Iespēja pakalpojumus nodot privātsektoram

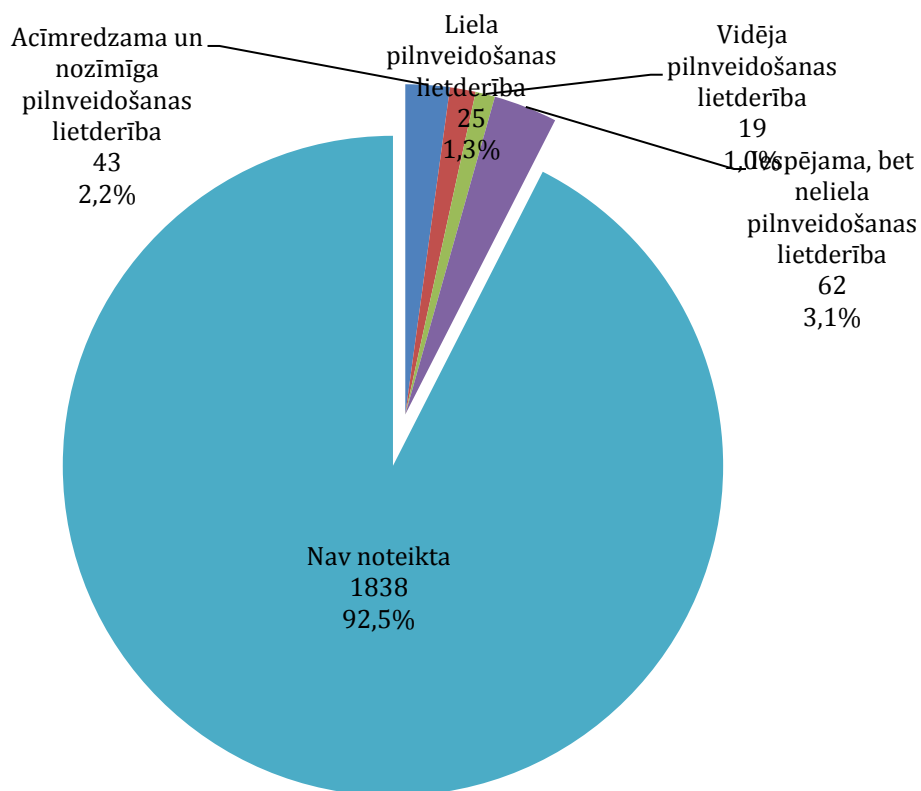
#### ***P2: Izvērtējama iespēja nodot privātsektoram ~7.5% no pakalpojumiem (~3.4% - liela vai acīmredzama lietderība)***

Izvērtēšanas gaitā tika identificēta to pakalpojumu kopa, kuru pieejamība sabiedrībai ir svarīga (t.i. no to sniegšanas nevajadzētu atteikties), bet kuru sniegšanu varētu nodrošināt privātsektors (privāta kapitālsabiedrība vai sabiedriska organizācija) uz deleģējuma pamata vai arī izmantojot publisku finansējumu (balstoties uz iepirkumu). Šajā kopā ietilpst, piemēram,

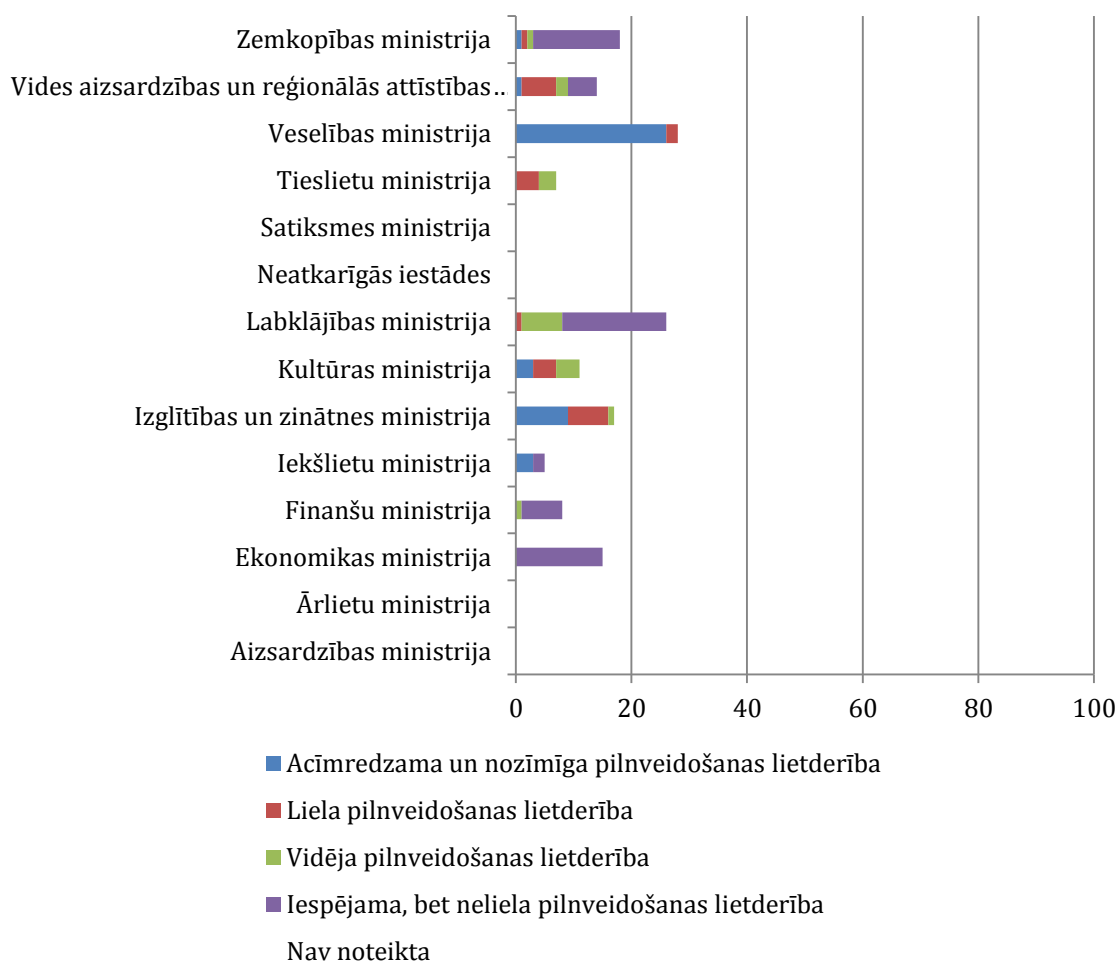
- Dažādi standarta apmācību kursi, kurus varētu nodrošināt profesionālas apmācību organizācijas nevis iestādes (iestādēm saglabājot tikai specifiskas apmācības);
- Profesionālās un iekārtu sertifikācijas un ekspertīzes pakalpojumi, kurus varētu nodrošināt profesionālās un nozares sabiedriskās organizācijas (šeit būtu jāizvērtē šo organizāciju gatavība un potenciālā „monopolstāvokļa” negodprātīgas izmantošanas riski)
- Veselības un sociālās aprūpes pakalpojumi, kurus šobrīd nodrošina iestādes un kuru sniegšanu varētu nodrošināt gan valsts, gan privātas kapitālsabiedrības vai sabiedriskas organizācijas;
- Apsaimniekošanas pakalpojumi, kuru sniegšanu varētu nodot valsts vai privātām kapitālsabiedrībām.

Jāuzsver, ka lēmums par atsevišķu pakalpojumu sniegšanas nodošanu privātpersonām ir pieņemams tikai kontekstā ar kopējo nozares politiku pēc detalizētas normatīvo, izmaksu u.c. aspektu analīzes (piemēram, jautājums par pieeju pirmskolas izglītības pieejamību, kuru iespējams nodrošināt gan attīstot pašvaldības iestādes, gan iepērkot privātu iestāžu pakalpojumus, gan kompensējot vecākiem izdevumus par privātu iestāžu pakalpojumu izmantošanu).

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem



13.attēls. Iespēja pakalpojumus nodot privātsektoram



14.attēls. Iespēja pakalpojumus nodot privātsektoram – dalījums pa resoriem

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

### 3.2.3. Iespēja nodot klientu apkalpošanu citām organizācijām (KAC tīklam)

#### **P3: Izvērtējama iespēja nodot klientu apkalpošanu citai organizācijai ~36% no pakalpojumiem (~9% - liela vai acīmredzama lietderība)**

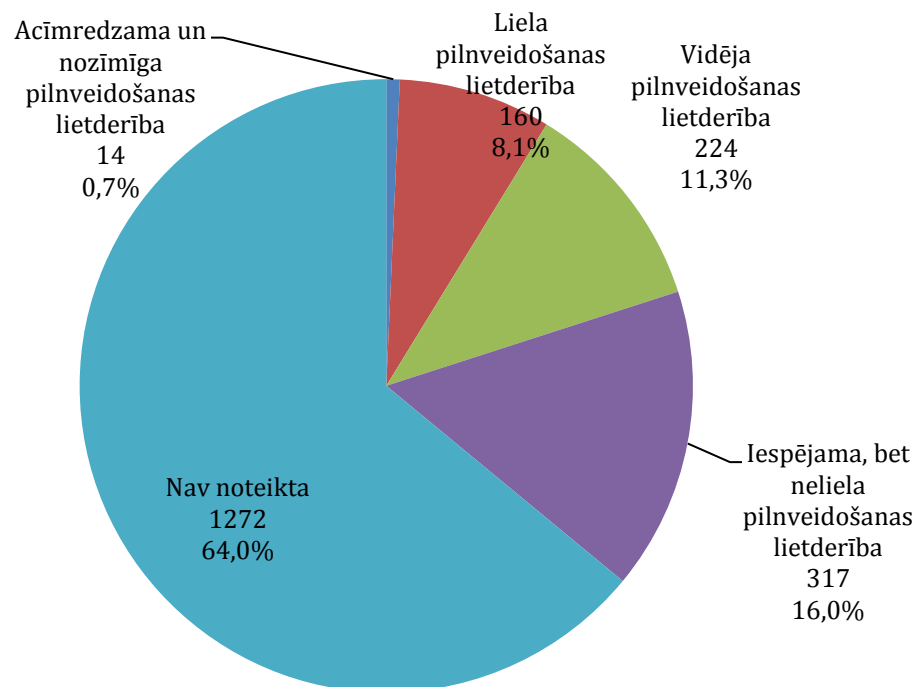
Viens no būtiskiem pakalpojumu izvērtēšanas uzdevumiem bija identificēt pakalpojumu klāstu, kuru sniegšanu klātienē varētu organizēt, izmantojot VPA principu un nododot klātienē klientu apkalpošanu citām organizācijām (piemēram, nozares vai centralizētam KAC tīklam). Izvērtējuma ietvaros netika konkrētizēts, kāda veida KACam klientu apkalpošana varētu tikt nodota (tas ir atkarīgs no valdības lēmumiem saistībā ar VPA principa ieviešanas pieeju), bet gan izvērtēta šāda pilnveidojuma iespējamība.

Kā redzams no sekojošā attēla, 36% pakalpojumu būtu iespējams (dažādā lietderības pakāpē) nododot klientu apkalpošanu citai institūcijai. Šis rezultāts apliecina pamatotību VPA principa ieviešanai valstī, veidojot centralizētus KAC tīklus.

Šajā pakalpojumu grupā ietilpst, piemēram,

- Dažādu pabalstu sniegšana;
- Pakalpojumi, kuru sniegšana balstās uz dokumentu iesniegšanu un attiecīga rezultāta saņemšanu (izziņas, atļaujas, reģistrēšanas u.c.).

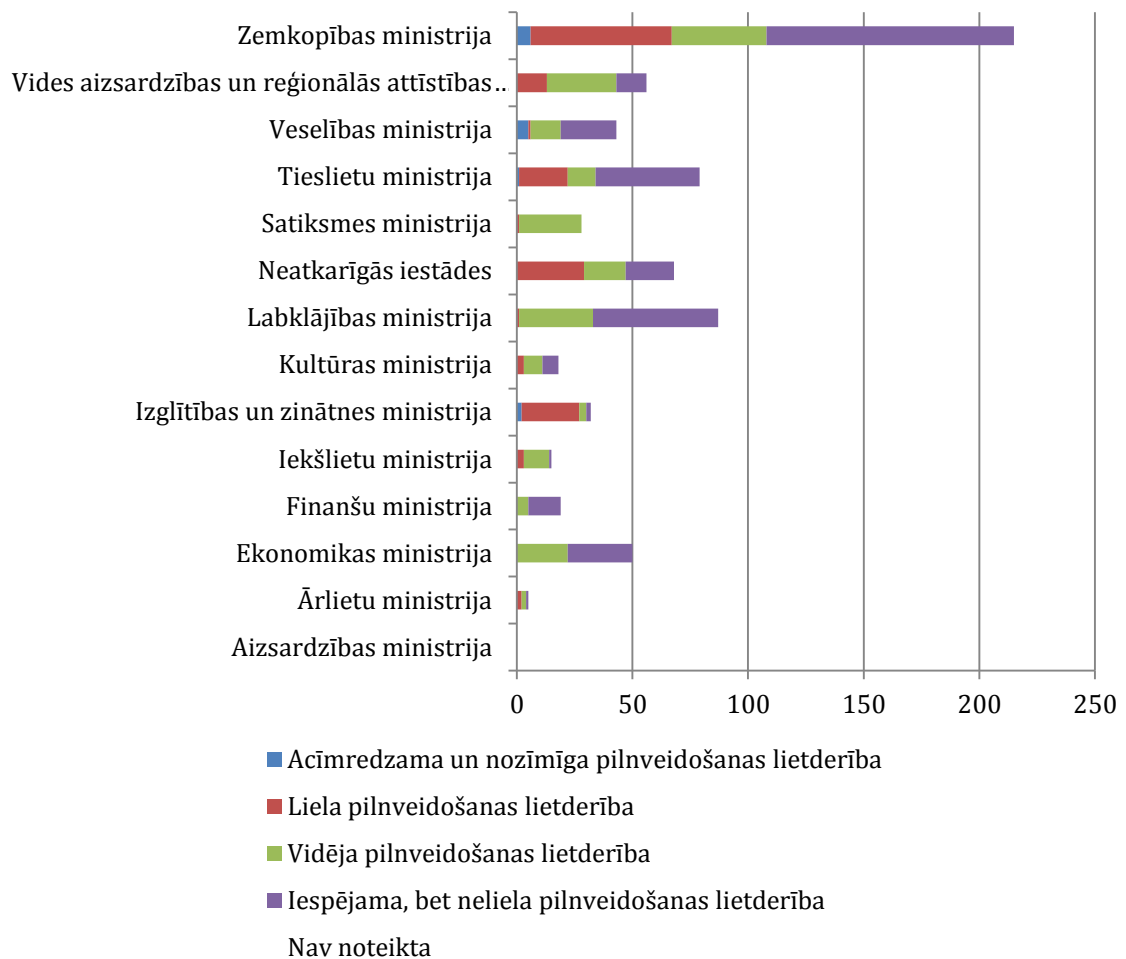
Jāatzīmē, ka daudzos gadījumos pakalpojuma turētāji apšaubīja šāda pilnveidojuma lietderību (piemēram, gadījumos, kas pakalpojuma sniegšanas process ir sarežģīts un prasa dziļas nozares zināšanas vai pakalpojumu gadījumu skaits nav liels). Tai pašā laikā konsultantu vērtējumos arī tika atstāta atzīme „Iespējama, bet neliela pilnveidošanas lietderība”, jo nākotnē (attīstoties KAC tīklam valstī, kā arī sakārtojot pakalpojumu sniegšanas procesu), šādu pilnveidojumu īstenošana, iespējams, tomēr būtu lietderīga.



15.attēls. Iespēja nodot klientu apkalpošanu citām organizācijām

Kā redzams no sekojošā attēla liels pakalpojumu skaits, kur būtu iespējama KA nodošana, ir ZM, LM un TM.

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem



16.attēls. Iespēja nodot klientu apkalpošanu citām organizācijām - dalījums pa resoriem

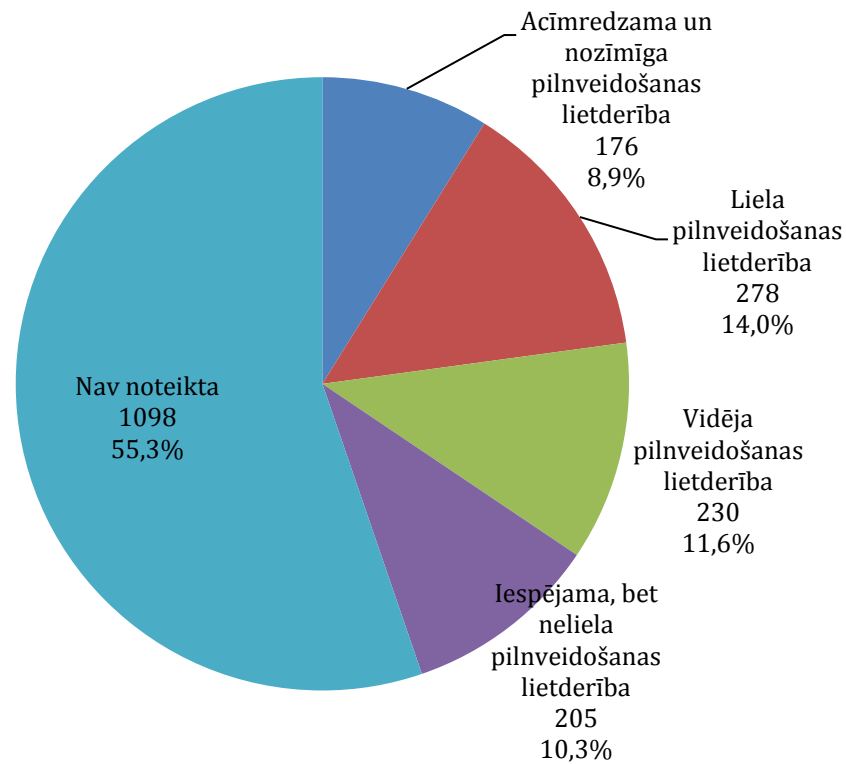
### 3.2.4. Pakalpojumu elektronizēšana

**P4: Izvērtējama iespēja elektronizēt pakalpojumu sniegšanu ~45% no pakalpojumiem (~23% - liela vai acīmredzama lietderība)**

Izvērtējuma rezultātā tika konstatēts, ka gandrīz pusei no pakalpojumiem būtu iespējama to elektroniska sniegšana (ar dažādu lietderības pakāpi). Ņemot vērā elektronisko pakalpojumu sniegšanas izmaksu ietaupījumus, ka arī administratīva sloga samazinājumu, tieši pakalpojumu elektronizācija varētu būt galvenā pakalpojumu pilnveidošanas stratēģija nākotnē.

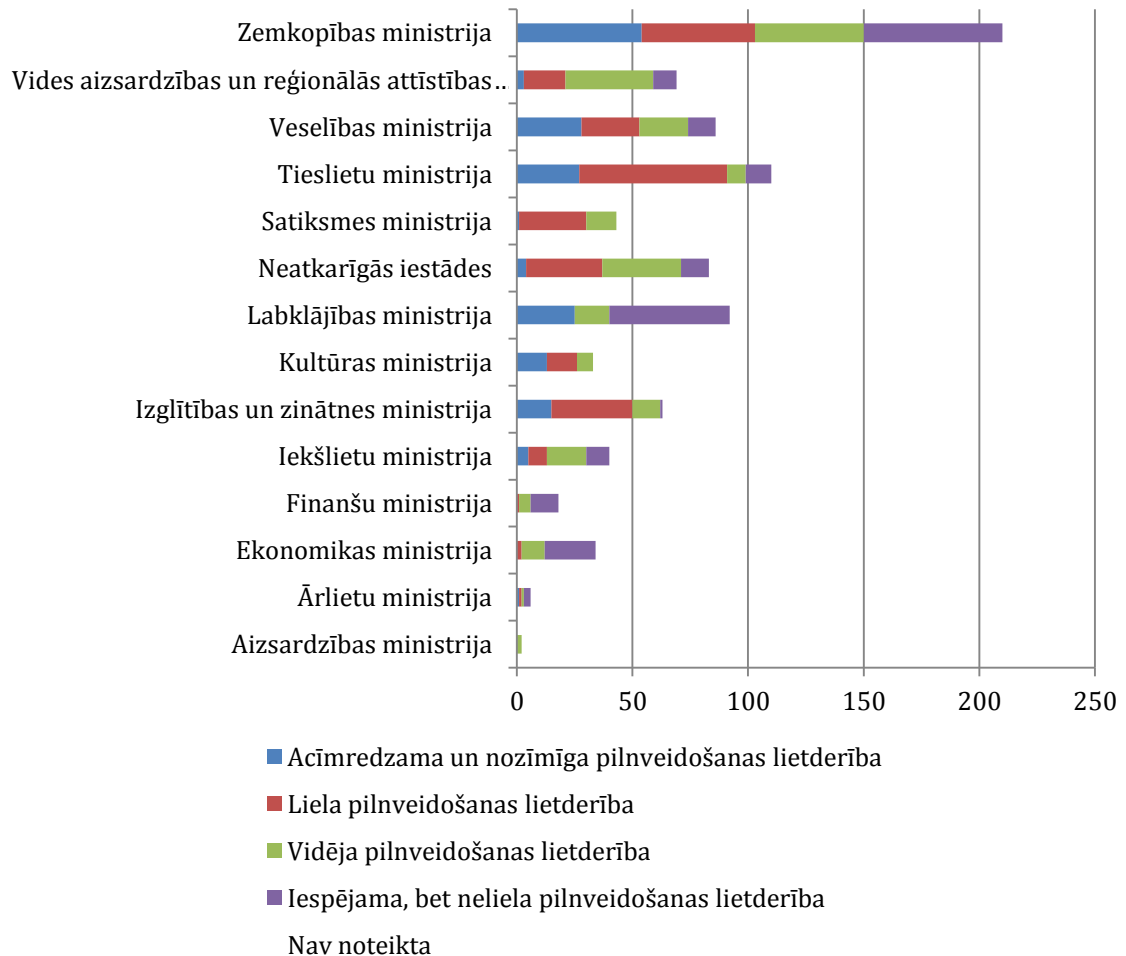


Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem



17.attēls. Iespēja elektronizēt pakalpojumu sniegšanu

Kā redzams no sekojošā attēla, nozīmīgs elektronizējamo pakalpojumu klāsts ir visos resoros (izņemot ĀM, AiM). Lielākais elektronizējamo pakalpojumu skaits ir ZM, TM un LM.



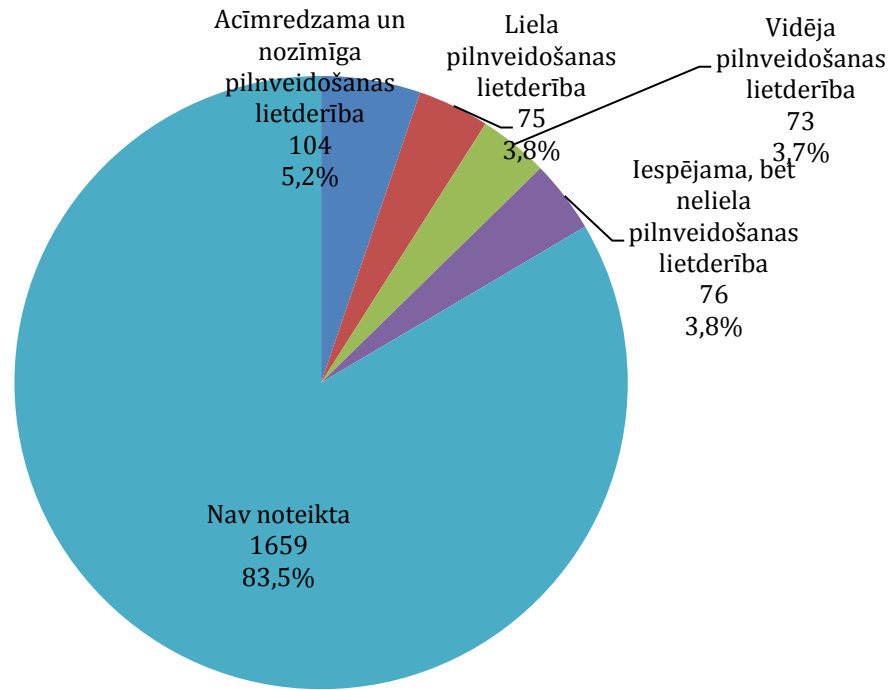
18.attēls. Iespēja elektronizēt pakalpojumu sniegšanu – sadalījums pa resoriem

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

### 3.2.5. Pakalpojumu procesa pilnveidošanas iespējas

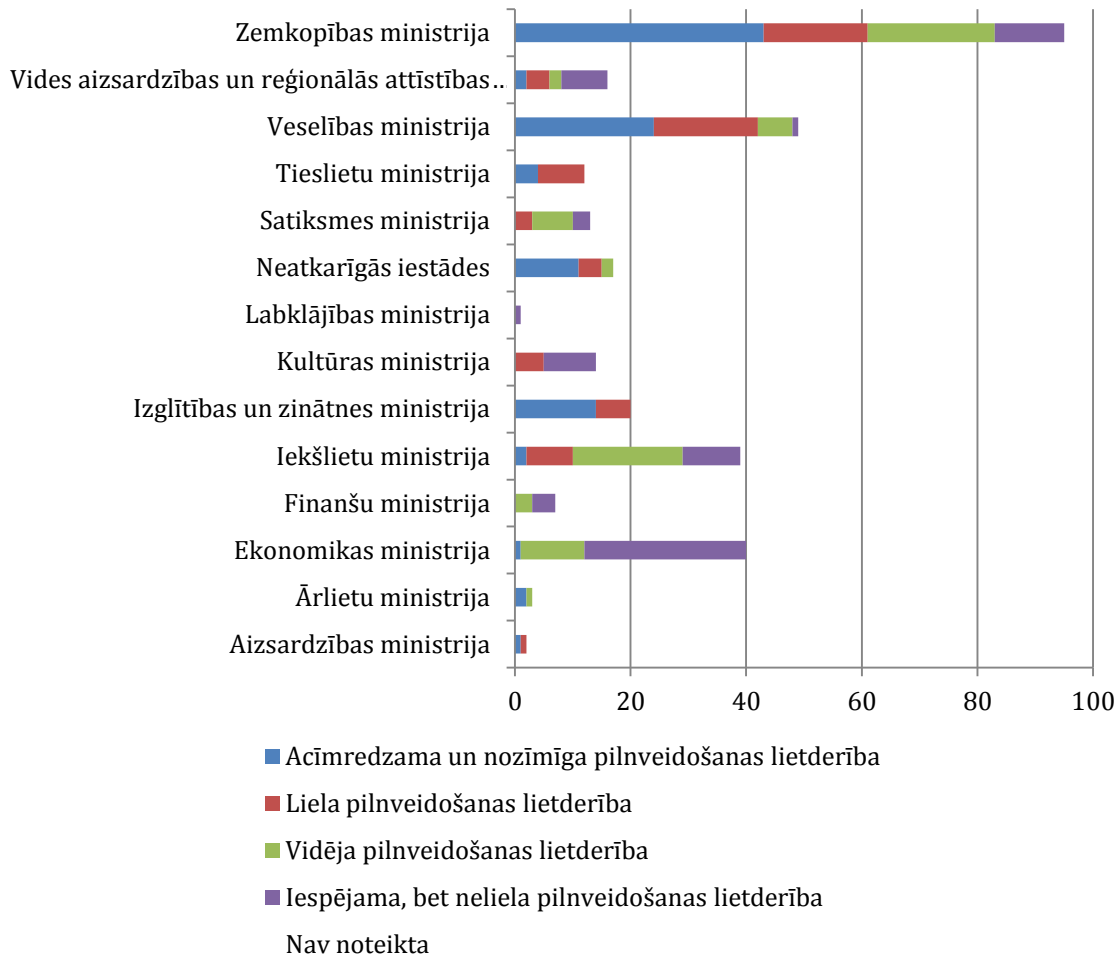
#### ***P5: Izvērtējama pakalpojumu sniegšanas procesa pilnveidošana ~17% no pakalpojumiem (~5% - liela vai acīmredzama lietderība)***

Izvērtēšanas gaitā tika identificēti arī pakalpojumi, kur, pēc konsultantu domām, novērojama neoptimāla pakalpojumu sniegšanas procesa organizācija un neefektivitāte, kuru būtu iespējams optimizēt (piemēram, ieviešot iekšēju informācijas sistēmu procesa soļu automatizācijai, samazinot atkārtotu datu ievadi u.c.).



19.attēls. Iespēja pilnveidot pakalpojumu sniegšanas procesu

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem



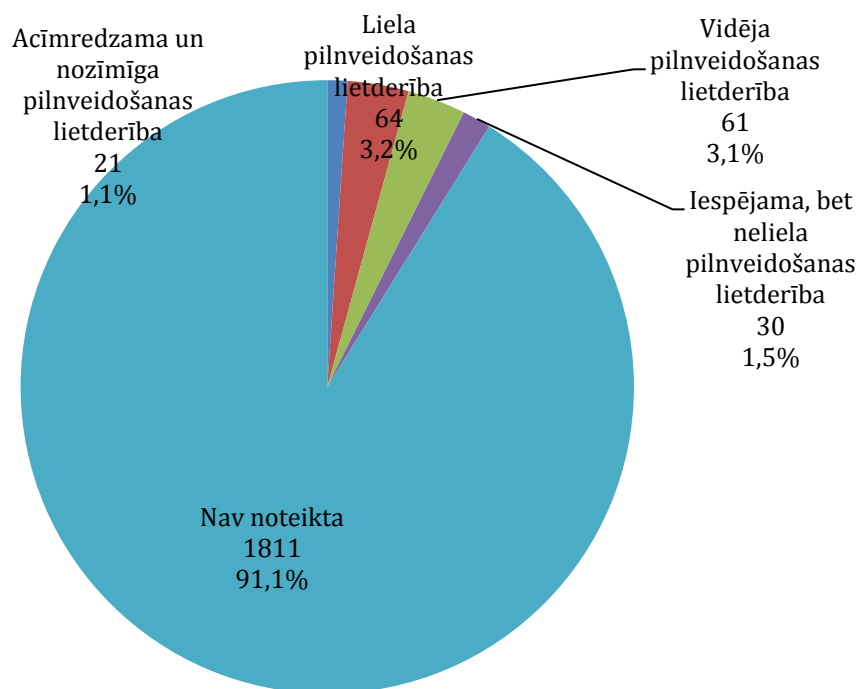
20.attēls. Iespēja pilnveidot pakalpojumu sniegšanas procesu - dalījums pa resoriem

### 3.2.6. Citas pakalpojumu pilnveidošanas iespējas

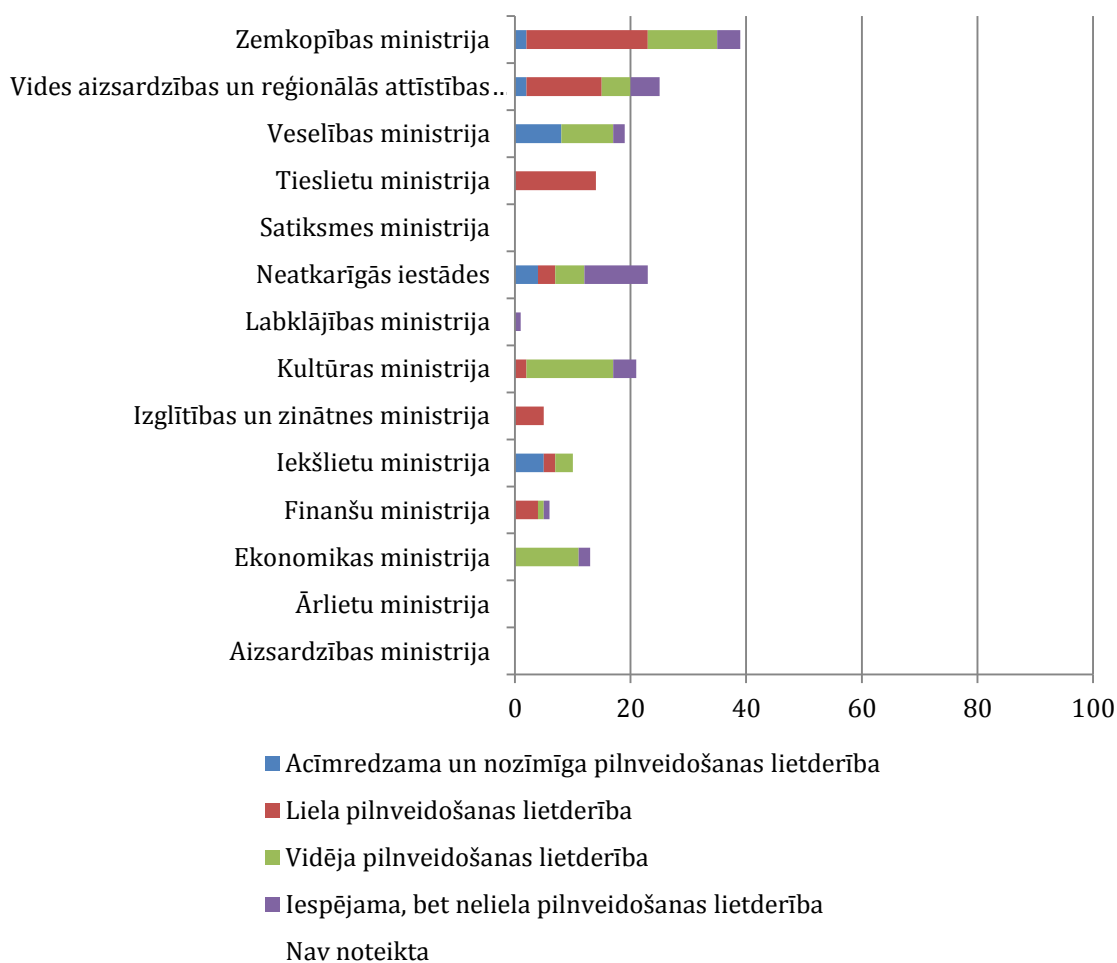
**P6: Izvērtējamas citas pilnveidošanas iespējas ~9% no pakalpojumiem (~4% - liela vai acīmredzama lietderība)**

Papildus iepriekš aprakstītajiem pilnveidojumu iespējām izvērtējumu gaitā tika apzinātas arī citas pilnveidojumu iespējas, piemēram, sadarbība starp iestādēm, klientam izvirzāmo prasību un dokumentu izmaiņas/samazināšana, centralizētu risinājumu izveide/izmantošana u.c.

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem



21.attēls. Citas pakalpojumu pilnveidošanas iespējas



22.attēls. Citas pilnveidošanas iespējas – dalījums par resoriem

### 3.3. Pakalpojumu jēdziens un definīciju izmantojamība

Viens no pakalpojumu izvērtēšanas mērķiem bija praksē pārbaudīt PPS modeļa ietvaros izstrādāto publiskā pakalpojuma definīciju izmantojamību un, nepieciešamības gadījumā, sagatavot priekšlikumus to pilnveidošanai.

#### ***D1: Ļoti dažāda iestāžu izpratne par pakalpojumiem***

Viena no visbiežāk paustajām iestāžu atziņām saistībā ar pakalpojumu izvērtēšanu, bija tā, ka nav skaidrs un normatīvi noteikts publiskā pakalpojuma jēdziens, kā rezultātā iestāžu pārstāvjiem bija ļoti dažāda izpratne un interpretācija šajā jomā. Lielais „jaunatklāto” pakalpojumu procents (~100%), kā arī intensīvais skaidrošanas darbs izvērtēšanas gaitā to uzskatāmi apliecina.

Šī pieredze vēlreiz pamato nepieciešamību normatīvi definēt publiskā pakalpojuma un saistītos jēdzienus (pretēji, piemēram, Lielbritānijas un citu valstu praksei, kur klientu un pakalpojumu orientētie darbības principi valsts pārvaldē tiek ieviesti bez formalizēta šī jēdziena definējuma).

**Rekomendācija.** Projekta ietvaros gatavojamajā normatīvo aktu izmaiņu paketē (Publisko pakalpojumu likumā) iekļaut precīzas publiskā pakalpojuma un to veidu definīcijas. Turklāt, pakalpojumu izmaksu aprēķins un vērtēšana uzsākami tikai pēc pilnīgi skaidras pakalpojuma definīcijas izstrādes un jēdziena izskaidrošanas publiskās pārvaldes iestādēm.

#### ***D2: PPS modelī ieviestā publiskā pakalpojuma definīcija un identificēšanas pieeja ir praksē pielietojama, tai pašā laikā ir nepieciešams precizēt pakalpojumu atpazīšanas kritērijus***

Vērtējot PPS modeļa ietvaros ieviesto jēdzienu sistēmu visu pakalpojumu izvērtēšanas kontekstā, var secināt, ka publiskā pakalpojuma un tā veidu definīcijas ir pareizas un praktiski pielietojamas.

Tai pašā laikā pakalpojumu izvērtēšanas gaitā izkristalizējās virkne pazīmju, kas ļauj praksē precīzi identificēt publiskos pakalpojumus, piemēram, .

- **Publiskā iestāde** - visi pakalpojumi, ko sniedz valsts pārvaldes vai pašvaldību iestāde;
- **Publiskais finansējums** – privātpersonu (kapitālsabiedrība, nevalstiska organizācija u.c.) pakalpojumi, kurus finansē valsts (piem., Izglītība, sociālie pakalpojumi u.c.);
- **Pārvaldes funkcijas deleģējums** – privātpersonu (kapitālsabiedrība, nevalstiska organizācija u.c.) pakalpojumi, kas izriet no pārvaldes funkcijas deleģējuma privātpersonai (piem., ārstniecības personu sertificēšana - LĀB, transportlīdzekļu reģistrācija - CSDD).

Tāpat pakalpojumu identificēšanā ir svarīga trīs pazīmju vienlaicīga esamība:

- **Klients** (pakalpojuma saņēmējs) ir privātpersona
- **Tiešs labums** kā
  - «Fizisks» labums (bezdarbnieka pabalsts, veselības aprūpe, izglītība u.c.);
  - Tiesību piešķiršana (būvatļaujas izsniegšana) vai pienākuma izpildes nodrošināšana pret valsti (nodokļu nomaksa);
- **Klienta iniciēta mijiedarbība ar valsti** (pretstatā pārvaldes pašas iniciētām darbībām);

**Rekomendācija.** Izstrādājamos normatīvajos aktos precizēt publiskā pakalpojuma pazīmes.

#### ***D3: Tika konstatēti neviennozīmīgi interpretējami pakalpojumi, nepieciešams precizēt pakalpojumu identificēšanas pieeju***

Izvērtēšanas gaitā tika konstatēti virkne pakalpojumu, kur nebija viennozīmīgi identificējams vai attiecīgā darbība ir vai nav uzskatāma par publisko pakalpojumu, piemēram:

- No trešo pušu darbības uzraudzības funkcijām izrietošie pakalpojumi (piemēram, pacienta iespēja Veselības inspekcijā sūdzēties par ārsta darbu, iespēja Konkurences padomē iesniegt iesniegumu par Konkurences likuma pārkāpumiem no citu personu puses u.c.). Šobrīd šāda veida pakalpojumi ir iekļauti publisko pakalpojumu sarakstā ar atzīmi - „Sūdzības”;
- Konsultāciju sniegšana (kuros gadījumos tā ir daļa no iestāde darbības un kad tas ir jau atsevišķs pakalpojums). Šobrīd publisko pakalpojumu sarakstā ir iekļautas tās konsultācijas, kur

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

tās ir daļa no iestādes funkcijām (piemēram, konsultāciju sniegšana par uzņēmējdarbības uzsākšanu vai nodokļu maksāšanu).

**Rekomendācija.** Gatavojot PPS modeļa gala versiju, kā arī attiecīgos normatīvo aktu projektus, ir jāprecizē publiskā pakalpojuma jēdziena izmantošana neskaidrajās situācijās, kā arī (iespējams) jāparedz oficiāla skaidrojoša materiāla sagatavošanu, kas atvieglotu publiskā pakalpojuma atpazīšanu un mazinātu dažādas interpretācijas iespējas.

#### ***D4: Problēmas pakalpojumu sasaistei ar valsts pārvaldes funkcijām***

Viens no pamatzustādījumiem publisko pakalpojumu identificēšanā ir tas, ka publiskais pakalpojums izriet no valsts pārvaldes funkcijas (faktiski, publiskais pakalpojums ir viena no valsts pārvaldes funkcijas realizācijas formām).

Uzsākot darbu, bija pieņēmums, ka visas valsts pārvaldes funkcijas ir apzinātas un uzskaitītas Valsts kancelejas izstrādātajā funkciju analīzes rīkā. Diemžēl darba gaitā tika konstatēts, ka funkciju analīzes rīkā uzskaitītais funkciju saraksts nav izmantojams pakalpojumu attiecināšanai un funkcijām:

- Tas ir nepilnīgs (ietver tikai valsts finansētās funkcijas);
- Tas bieži neatbilst iestāžu nolikumos minētajām funkcijām;
- Nav skaidrs šī saraksta tiesiskais statuss un tā uzturēšana nākotnē.

Visur, kur bija iespējams, pakalpojumiem tika norādīta funkcija no šī saraksta, taču jāapzinās, ka pakalpojumu sasaiste ar valsts pārvaldes funkcijām nav pilnīga.

**Rekomendācija.** Šī projekta darba rezultātā izveidotais pakalpojumu saraksts ir pilnīgāks nekā iepriekš izveidotais publisko pakalpojumu katalogs. Tādējādi, pamatojoties uz šo pakalpojumu sarakstu, ir nepieciešamas izveidot precīzu, pēc vienotas metodikas veidotu funkciju sarakstu (kas atspoguļojas arī iestāžu nolikumos).

#### ***D5: PPS modelī ir jāparedz publiskās pārvaldes pakalpojumu dalījums administratīvajos un fiziskajos pakalpojumos***

Izvērtējumu gaitā atklājās, ka būtisks publiskā pakalpojuma aspekts ir faktiskais pakalpojuma labuma guvējs (angliski - *beneficiary*). Ir izdalāmas divu veidu pakalpojumu grupas:

- Pakalpojumi, kur faktiskais labuma guvējs ir pakalpojuma klients (piemēram, pabalsti, izglītība, veselības aprūpe u.c.);
- Pakalpojumi, kur faktiskais labuma guvējs ir visa sabiedrība, bet klientam tas ir valsts uzspiests aprūtinājums (piemēram, dažādas atļaujas, licences, nodokļu nomaksas u.c.).

Tādējādi izvērtējuma gaitā tika ieviests pakalpojumu dalījums attiecīgi fiziskajos un administratīvajos pakalpojumos.

**Rekomendācija.** Ir lietderīgi, definējot publiskā pakalpojuma jēdzienu, paredzēt dalījumu administratīvajos un fiziskajos pakalpojumos (izvērtējot piemērotākos terminus šo pakalpojumu grupu apzīmēšanai).

#### ***D6: Tika apzināti daudzi starpiestāžu pakalpojumi, ir lietderīga šāda pakalpojumu veida ieviešanai jēdzienu sistēmā, kā arī nepieciešama atsevišķa politika starpiestāžu pakalpojumu attīstībai***

Pakalpojumu izvērtēšanas ietvaros tika identificēti ~77 pakalpojumi, kuru saņēmējs ir citas publiskas iestādes (piemēram, budžeta maksājumu izpilde, ko nodrošina Valsts kase citām iestādēm u.c.).

Iepazīstoties ar šiem gadījumiem, var secināt, ka pietiekoši plaši sastopama tāda sadarbība starp iestādēm, kura pēc būtības ir uzskatāma par pakalpojumu un uz kuru ir attiecināmi vispārpieņemti pakalpojumu pārvaldības principi.

Lai arī iestāžu savstarpējās sadarbības pilnveidošana (t.sk. atbalsta funkciju centralizēšana, koplietošanas pakalpojumu centru utml) ir ārpus projekta tvēruma, mūsdiā, šis ir būtisks valsts pārvaldes pilnveidošanas un efektivitātes palielināšanas aspekts, kas risināms kā atsevišķs jautājums valsts pārvaldes reformas ietvaros.

**Rekomendācija.** Nepieciešama rīcība iestāžu sadarbības pilnveidošanai, balstoties uz pakalpojumu orientētās darbības principiem.

### 3.4. Horizontālie pakalpojumu pilnveidošanas jautājumi

#### **H1: Jānodrošina obligāto prasību un darbību samērīgums publisko pakalpojumu sniegšanā**

Samērīguma princips (principa būtība - ja publiskā vara ierobežo personas tiesības un likumiskās intereses, ir jāievēro saprātīgs līdzsvars starp sabiedrības un indivīda interesēm) ir viens no svarīgākajiem demokrātiskas tiesiskas valsts pamatprincipiem, un to atzīst gan Satversmes tiesa<sup>2</sup>, gan doktrīna<sup>3</sup>, gan tas ir ierakstīts Valsts pārvaldes iekārtas likuma 10.panta trešajā daļā<sup>4</sup>. Šis princips sasaucas ar privāttiesībās atzīto pušu autonomijas principu<sup>5</sup> (principa būtība - valsts iejaukšanās privātajā sfērā vajadzīga tikai izņēmuma gadījumos). Norādītie principi PP sniegšanā ne vienmēr tiek ievēroti.

Arī iestāžu darba organizācijā pie PP sniegšanas ne vienmēr ievēro samērību. Bieži PP sniegšana un pārbaudes procedūras tiek organizētas ar pieņēmumu, ka klients ir negodīgs, tādējādi, pat pie teorētiskiem minimāliem riskiem, tiek uzlikts administratīvais slogs visiem PP saņēmējiem. Šāda situācija nevajadzīgi palielina publiskās pārvaldes izmaksas, kā arī administratīvo slogu privātpersonām.

#### **Rekomendācijas.**

1. No samērīguma principa un pušu autonomijas principa viedokļa nepieciešams izvērtēt gan funkcijas, gan PP sniegšanā noteiktās prasības un darbības. Princips jānostiprina PPL;
2. Jāizvērtē, kuros gadījumos vairāk var izmantot „klienta godīguma prezumpciju”, nosakot kontroles nevis 100 % gadījumos, bet selektīvi tikai uz risku analīzes vai izlases pamata. Šāda pieeja ir attiecināma, gan uz esošiem, gan jauniem PP.

#### **H2: Jāuzlabo publisko pakalpojumu sniegšanas termiņi**

Publiskā pārvalde sniedz PP visdažādākajos termiņos. Parastā prakse ir sniegt PP pašās normatīvajos aktos noteiktā PP sniegšanas termiņa beigās. Nepamatoti garš PP sniegšanas laiks rada divas problēmas:

- mazina uzņēmēju konkurētspēju, jo uzņēmējdarbībā laika patēriņam ir milzīga nozīme;
- rodas labvēlīga vide korupcijai.

Tāpat ir PP, kurus var nodrošināt viena apmeklējuma ietvaros, tomēr tas netiek nodrošināts, lai gan tādējādi būtu divi ieguvumi:

- PP sniedzējam iespējams ietaupīt, jo būtiski samazinās PP sniegšanas procesa soļu skaits;
- PP saņēmējam būtiski samazinās izmaksas, jo nav 2x jāapmeklē iestāde.

**Rekomendācijas.** PPL jāparedz *laika ekonomijas principu*, nosakot, ka:

1. Sniedzot PP, veicamās darbības publiskās pārvaldes iestādē ir iespējams nokārtot objektīvi nepieciešamajā ātrākajā iespējamajā normatīvajos aktos noteiktajā termiņā;
2. Publiskās pārvaldes iestāde PP sniegšanu nodrošina viena iestādes apmeklējuma ietvaros, ja klātienē PP sniegšanai objektīvi nepieciešamais laiks to atļauj;
3. Šo principu ņem vērā citos normatīvajos aktos, nosakot PP sniegšanas maksimālo termiņu.

#### **H3: Papīra pierādījumu vietā jāattīsta e-sadarbība**

PP sniegšanas procesā PP saņēmējam bieži ir jāiesniedz dokumenti, kuri apliecina kādu faktu, tiesību vai statusu esamību, lai gan šī informācija publiskajā pārvaldē jau ir pieejama.

Ja PP sniegšanas procesā informācijas patiesums netiek pārbaudīts, pastāv risks, ka dokuments neatbilst patiesībai, savukārt, pārbaudot šo informāciju, publiskā pārvalde darba apjomu ir veikusi divkārt. PP saņēmējam šī „pastnieka funkcija”, savukārt, rada nevajadzīgu finanšu un laika patēriņu.

**Rekomendācijas.** Normatīvajos aktos jānostiprina, ka:

<sup>2</sup> Satversmes Tiesas lēmumu / <http://www.likumi.lv/doc.php?id=153991&from=off>

<sup>3</sup> Levits E. Samērīguma princips publiskajās tiesībās - jus commune europaeum un Satversmē ietvertais konstitucionāla ranga princips // Likums un Tiesības, 2000, Nr. 9, 262. - 263. lpp.

<sup>4</sup> <http://www.likumi.lv/doc.php?id=63545>

<sup>5</sup> Torgāns K. Saistību tiesības. I daļa. Mācību grāmata. – Tiesu namu aģentūra, 2006, 17.-18.lpp.

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

1. Iestādes, kuras fiksē kādus juridiskus faktus, vai piešķir / atņem kādas tiesības (tai skaitā atļaujas un licences), šo faktu / dokumentu uzskaitē veido reģistru, kurš ir pieejams vismaz citām iestādēm, kuras sniedz PP, un uz kuru citas iestādes var juridiski paļauties;
2. Ja informācija, kura nepieciešama PP sniegšanai (piemēram, par kādu faktu, privātpersonas tiesībām vai statusu), ir pieejama kādā valsts vai pašvaldības reģistrā, iestāde to iegūst pati, nevis pieprasa no privātpersonas;
3. PP pieprasījums vienlaikus ir uzskatāms par klienta atļauju iestādei pašai pārbaudīt reģistros PP sniegšanai pārbaudāmos sensitīvos datus, kuri ir ierobežotas pieejamības no personas datu aizsardzības, komercnoslēpuma vai cita ierobežotas pieejamības statusa viedokļa.

#### ***H4: Papīra licenču un atļauju pakāpeniska likvidēšana, to aizstāšana ar saiti uz reģistru***

Valsts pārvaldes iestāžu izdotas licences un atļaujas šobrīd tiek plaši izmantotas ne tikai iesniegšanai citās valsts pārvaldes iestādēs, bet arī attiecībā ar citām privātpersonām (piemēram, uzņēmējs publiskā vietā izvietoj attiecīgas licences un sertifikātus, kas apliecina tā tiesības sniegt attiecīgus pakalpojumus).

Ņemot vērā to, ka subjekta tiesības vai statuss izriet nevis no papīra esamības, bet gan attiecīga ieraksta reģistros, kā arī mūsdienu IT iespējām, būtu lietderīgi pakāpeniski atteikties no licenču un atļauju izdošanas un lietošanas papīra formā to aizstājot, piemēram, ar kodu (unikālu saiti uz attiecīgu reģistru), kur katrs interesents var pārliecināties par attiecīgā sertifikāta vai atļaujas esamību tiešsaistē attiecīgā reģistrā (šāda prakse ir jau ieviesta, piemēram, Portugālē). Praksē tas nozīmētu, ka uzņēmēji papīra licenču un atļauju vietā publiskā vietā vai interneta vietnē ievietotu saiti uz reģistru (piemēram, kā QR kodu).

Atsevišķi ir izskatāmi gadījumi, kad papīra atļauja tiek izmantota arī preču aprites uzskaitē (piemēram, eksporta atļaujas, kur muitas darbinieki atzīmē un kontrolē eksportēto preču apjomu vai akcīzēs atvieglojumu izmantošanas atļauja, kur tiek uzskaitīts ar atlaidi iegādātās degvielas daudzums). Taču arī šajos gadījumos būtu jāmeklē iespēja preču aprites uzskaitē veikt elektroniski (piemēram, izmantojot centralizētu interneta vietni).

#### **Rekomendācijas**

1. Izstrādāt atbilstošu normatīvo regulējumu, kā arī informācijas tehnoloģiju risinājumu, kas atbalsta normatīvos noteikto kārtību. Apmācīt pakalpojumu turētājus un mudināt tos likvidēt papīra licenču un atļauju izdošanu;
2. Gadījumos, kad atļaujas tiek izmantotas preču aprites uzskaitē, izskatīt iespēju šo uzskaiti realizēt elektroniskā veidā.

#### ***H5: Jāizvērtē iespēja izveidot vienotu licenču/atļauju reģistru***

Iepriekš izklāstītais princips, ka papīra pierādījumu vietā iestādēm pašām ir jāiegūst attiecīgā informācija no citām iestādēm, ir vairāk vai mazāk īstenojams, ja šī informācija tiek uzkrāta attiecīgos datorizētos reģistros. Diemžēl bieži reģistrējamo ziņu un faktu uzkrāšanai netiek izmantota attiecīga informācijas sistēma (piemēram, ziņas tiek uzkrātas papīra veidā vai Excel failos), jo informācijas sistēmas izveidošana nav ekonomiski pamatota.

Lai nodrošinātu iespēju arī šajos gadījumos citām iestādēm iegūt nepieciešamo informāciju elektroniski, kā arī izmantot iepriekš aprakstīto elektronisko licenču un atļauju pieejamību trešajām personām ar saites palīdzību, būtu lietderīgi izveidot vienotu licenču un atļauju reģistru.

- Licenču, atļauju un citu faktu elektronisku reģistrēšanu, gadījumos, ja netiek izmantots datorizēts reģistrs;
- Nodrošinātu vienotu saskarni informācijas iegūšanai no citiem reģistriem (t.i. viena vieta, kur var iegūt ziņas no visiem reģistriem);
- Nodrošinātu iepriekš minēto publiski pieejamo saišu/kodu mehānismu.

**Rekomendācija.** Valsts veidojamās e-pakalpojumu infrastruktūras ietvaros ir jāparedz vienotā licenču/atļauju reģistra izveide.

#### ***H6: Jāizvērtē iespēja centralizēt reģistrācijas iestāžu darbu***

Reģistrēšanas funkcija pēc būtības ir tipveida neatkarībā no jomas, tai pašā laikā šobrīd valsts mērogā tā ir ļoti fragmentēta (ar dažāda veida faktu reģistrēšanu nodarbojas liels skaits iestāžu). Šādā situācijā ir grūti



Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

ieviest vienotu kārtību, elektronizēt/optimizēt šos procesus. Daudzās valstīs (piemēram, Norvēģijā, daļēji arī Lietuvā) dažādu jomu fakti tiek reģistrēti vienā iestādē. Reģistra iestāžu centralizācija vidējā termiņā gan uzlabotu pakalpojumu kvalitāti, gan samazinātu pakalpojumu pārvaldības administratīvās izmaksas.

**Rekomendācija.** Jāizvērtē Norvēģijas, Lietuvas u.c. valstu pieeja veidojot centralizētu reģistrācijas iestādi.

### ***H7: Jāattīsta tipveida komunikāciju un pakalpojuma sniegšanas scenāriji un risinājumi e-vidē***

Neskatoties uz VRAA nodrošināmo e-pakalpojumu piegādes vidi [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv), pakalpojumu turētājiem nākas pašiem domāt risinājumus, kā visefektīvāk elektronizēt pakalpojumu sniegšanu. Bieži pakalpojumu elektronizācija viena pakalpojuma kontekstā nav lietderīga, jo prasa pārlietu lielas izmaksas, taču, ja valsts līmenī tiktu nodrošināts vienots risinājums, tas varētu tikt izmantots arī šāda veida pakalpojumiem.

Nav vienotas pieejas attiecībā uz e-pasta izmantošanu (vai atzīstami ir e-pasti bez elektroniskā paraksta, piemēram, VID akceptē e-pasta vēstules, bez elektroniska paraksta, prasot parakstīt e-pasta izdruku pie pakalpojumu rezultātu saņemšanas).

Tāpat pakalpojumu turētājiem nav skaidrības par lietotāju autentifikācijas prasībām elektroniskajā vidē (piemēram, kādas attālas autentifikācijas metodes ir analogas klātienē autentifikācijas metodēm), kā rezultātā bieži tiek izvirzīta prasība vienmēr izmantot drošu elektronisku parakstu.

**Rekomendācijas.** Lai veicinātu pakalpojumu elektronisku sniegšanu:

1. Jāizvērtē iespējas radīt vienotu risinājumu, kas ļautu ar drošu e-parakstu parakstīt e-pastu;
2. Jāizveido universāla elektroniskā iesnieguma risinājums;
3. Jāļauj izmantot e-pastu komunikācijai starp klientu un iestādi arī gadījumos, kad tiek pārsūtīti sensitīvi dati, ja klients akceptē privātuma aizskāruma risku nesankcionētas e-pasta pārtveršanas gadījumā; paralēli pastāvīgi jāuzlabo drošības risinājumi;
4. Jāievieš personu deklarētā e-pasta adrese komunikācijai ar valsti;
5. Jāsagatavo vadlīnijas konkrētu kanālu un autentifikācijas metožu izmantošanai, elektronizējot pakalpojumu sniegšanu;

### ***H8: Nepieciešams sakārtot pakalpojumu maksas un nodevu jautājumus***

Valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas gaitā atkārtoti tika konstatēta un aktualizēta nepieciešamība pēc vienotas pieejas, kritērijiem un metodoloģijas visā valsts pārvaldē, kas ļautu vienveidīgi definēt PP un piemērot samaksu par to sniegšanu.

Tā kā tiesiskais regulējums PP jomā ir attīstījies pakāpeniski un pilnveidots atbilstoši konkrētā brīža izpratnei ar vislabākajiem nodomiem risināt noteiktas problēmas, patlaban ir izveidojusies situācija, ka iestādēm ir iespējas salīdzinoši brīvi izvēlēties un interpretēt normatīvos aktus gan izvēloties pakalpojumu veidu, gan samaksu par tiem (nodeva, maksas pakalpojums vai nodoklis). Turklāt, ievērojot pēdējo gadu laikā veiktos drastiskos budžeta konsolidācijas pasākumus un maksas pakalpojumu priekšrocības budžeta izpildes gaitā, bieži vien iestādes ir bijušas spiestas paplašināt PP sniegšanu, palielinot tieši maksas pakalpojumu apjomu, lai vismaz daļēji kompensētu dotāciju samazinājumu.

Precīzas maksas par pakalpojumu sniegšanu noteikšana vienmēr iestādēm ir bijusi liels izaicinājums, bet, ievērojot nepieciešamību ar līdzekļiem, kas iegūti par maksas pakalpojumu sniegšanu, šķērssubsidēt iestādes pamatdarbību, noteiktās pakalpojuma maksas atbilstība reālajām izmaksām ir diezgan apšaubāma. Tādēļ nepieciešams skaidri noteikt, kādas ar pakalpojumu sniegšanu saistītās izmaksas sedz valsts un kādas - pakalpojuma saņēmējs.

Atsevišķos gadījumos nav samērojama pakalpojuma sniegšanas kvalitāte un termiņi, ar maksu par to vai nodevas apjomu. Lai izvairītos no šādām situācijām, būtu jānosaka skaidri kritēriji un metodoloģija, kādos gadījumos nodeva vai pakalpojums tiek piemērots kā iekšējo tirgu regulējošs elements un ir pieļaujama maksas noteikšana, kas pārsniedz pakalpojuma pašizmaksu. Šeit gan jāmin arī fakts, ka, tā kā iestādes līdz šim darbu organizējušas funkciju īstenošanas aspektā, tām ir grūtības ar pakalpojumu sniegšanas izmaksu noteikšanu un metodika šajā jautājumā arī būtiski atvieglotu iestāžu darbu un novērstu potenciālu zaudējumu rašanās risku kā pakalpojuma sniedzējam, tā saņēmējam.

Vēl viena problēmu joma ir saistīta ar sadarbības un PP izveides koordinācijas trūkumu valstī un nespēju paraudzīties uz pakalpojuma sniegšanu no tā saņēmēja puses, kā rezultātā pēc būtības viens pakalpojums

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

sastāv no vairākiem posmiem un pakalpojuma saņēmējam ir jāvēršas vairākās instancēs, kā arī jāveic samaksa par it kā vairākiem pakalpojumiem.

Šo problemātiku atzīst un aktualizē arī 20.03.2012. ar MK sēdes protokola Nr. 16 31§zināšanai pieņemtais Informatīvais ziņojums "Par valsts nodevu un maksas pakalpojumu nošķiršanu un nodevu sistēmas pilnveidošanu". Šis ziņojums ir būtisks solis ceļā uz izpratnes par nodevas un maksas pakalpojuma jēdzienu būtības precizēšanu, šo jēdzienu nošķiršanu, kā arī nepieciešamajiem sākotnējiem uzlabojumiem nodevu un maksas pakalpojumu administrēšanas procesa pilnveidošanā.

Tai pat laikā arī jāatzīst, ka šī ziņojuma pieņemšana risina tikai vienu daļu akūto jautājumu, daļa šobrīd netiek risināta. Bažas rada arī fakts, ka esošo valsts nodevu, kancelejas nodevu un maksas pakalpojumu izvērtējums, ņemot vērā informatīvajā ziņojumā minētos kritērijus, jāveic katrai ministrijai individuāli, kā rezultātā rodas šaubas par vienotas pieejas ievērošanu šī izvērtējuma veikšanā un tā kopējo lietderību.

Tā kā maksa par PP sniegšanu, kā arī nodevu un nodokļu iekasēšana skar ne tikai valsts kopbudžetu, bet arī katru individuālo iestādi, būtu nepieciešams noteikt centrālo atbildīgo institūciju par PP jomas pilnveidošanu, kurai tad arī būtu jāveic šis izvērtējums un jāsniedz priekšlikumi PP jautājumos.

**Rekomendācija.** Centrālās valsts pārvaldes līmenī nepieciešams noteikt vienu atbildīgo institūciju par PP jomu, tai skaitā arī finanšu jautājumiem. Šai institūcijai ir jāizstrādā vienots regulējums PP jomā, ietverot PP klasifikāciju, nodevu un maksas par pakalpojumu sniegšanu apmēra noteikšanu, samaksas kārtību un administrēšanu.

### ***H9: Nepieciešams sakārtot/unificēt pakalpojumu samaksas procesus***

PP attīstību kavē arī birokrātiskais slogs maksājumu administrēšanas jomā, pamatā pakalpojumi tiek sniegti ar neidentificētu priekšapmaksu, kuras veikšana bieži vien jāpierāda pakalpojuma saņēmējam, ja viņš ir ieinteresēts ātrākā pakalpojuma saņemšanā. Attiecībā uz klātienē pakalpojumiem, kuru apmaksa notiek ar maksājumu kartēm vai skaidrā naudā pakalpojuma sniegšanas iestādē uz vietas, sistēma ir daļēji sakārtota un darbojas.

Savukārt, attālinātu norēķinu par pakalpojumiem veikšana ar internetbanku palīdzību ir apgrūtināta – klientiem vai nu ir jāgaida, kad iestāde pēc vairākām dienām savā bankas kontā redzēs šo maksājumu, vai arī jādodas uz savu banku pēc bankas apstiprināta maksājuma uzdevuma un tas jānogādā pakalpojuma sniedzējam. Šī situācija neveicina pakalpojumu sniegšanas procesa efektivizāciju un rada lieku slogu un resursu patēriņu kā pakalpojumu sniedzēja, tā saņēmēja pusē.

Trūkst arī valstī vispārnoteiktas maksāšanas kārtības, maksājumu identifikācijas un standartizācijas. Patlaban normatīvie akti neuzliek par pienākumu nodevu objektu un maksas pakalpojumu sniedzējiem veikt pakalpojumu uzskaiti (klasificēšanu), piešķirt šiem pakalpojumiem unikālus identifikatorus, kas būtiski atvieglotu pakalpojumu maksas plānošanu, administrēšanu (tai skaitā, rēķinu izrakstīšanu), uzskaiti un iekasēšanas kontroli. Valsts līmenī PP klasifikāciju nodrošina gan Valsts kases, gan Valsts reģionālās attīstības aģentūras uzturētas sistēmas, kas, diemžēl, nav savstarpēji savietojamas.

Sarežģīta situācija veidojas attiecībā uz nodevu administrēšanu un jo īpaši, ja vienu nodevu administrē vairākas institūcijas. Atbilstoši 20.03.2012. ar MK sēdes protokola Nr. 16 31§ zināšanai pieņemtajam Informatīvajam ziņojumam "Par valsts nodevu un maksas pakalpojumu nošķiršanu un nodevu sistēmas pilnveidošanu", nodevu administrēšanu apgrūtinā fakts, ka ne visām nodevām ir piešķirts atsevišķs budžeta ieņēmumu klasifikācijas kods; skaidrā naudā iekasētās nodevas tiek ieskaitītas pamatbudžeta ieņēmumu kontos kopsummās, nenorādot faktiskos maksātājus, kas apgrūtinā nodevu administrējošo institūciju darbu nodevu atmaksas vai pārmaksas gadījumos; nav noteikti vienoti maksājumu identifikācijas principi, kā rezultātā maksājumu dati nav elektroniski apstrādājami un nav atpazīstami; kopumā - normatīvajos aktos trūkst skaidri noteikta nodevu administrējošo institūciju atbildība par nodevu plānošanu, uzskaiti, un pareizu maksājumu iekasēšanas kontroli.

Ierobežotā finansējuma un zinošu speciālistu trūkuma dēļ, dažāda ir arī iestāžu spēja administrēt nodevu un maksas pakalpojumu ieņēmumus, kā arī izmantot jaunākās tehnoloģijas elektronisko norēķinu jomā.

**Rekomendācija.** Lai unificētu maksājumu administrēšanas sistēmu, nepieciešams veikt vairāku savstarpēji saistītu pasākumu kompleksu.

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

1. Jāīsteno 20.03.2012. ar MK sēdes protokola Nr. 16 31§ zināšanai pieņemtajā informatīvajā ziņojumā "Par valsts nodevu un maksas pakalpojumu nošķiršanu un nodevu sistēmas pilnveidošanu" paredzētie risinājumi nodevu administrēšanas pilnveidošanai;
2. Jāizveido valsts un pašvaldību pakalpojumu (tai skaitā, nodevu) klasifikators, kas nodrošinātu pakalpojumu unikālu kodēšanu, ļaujot atpazīt iestādi, budžeta klasifikācijas kodu, kontu un pakalpojumu, un nodrošinātu iespējas šo kodu izmantošanai citās informācijas sistēmās.;
3. Nepieciešams izstrādāt normatīvos aktus, kas noteiktu vienotus maksāšanas standartus un maksas administrēšanas procesus gan attiecībā uz maksas pakalpojumiem, gan nodevas objektiem. Šai regulējumā jāparedz arī konkrēti pienākumi un atbildība atbildīgajām institūcijām attiecībā uz nodevu un maksas pakalpojumu plānošanu, uzskaiti, iekasēšanu un atmaksas veikšanu.

### ***H10: Nepieciešams pēc vienotiem principiem sakārtot sertificēšanas un profesionālās darbības licenzēšanas pakalpojumus***

Pašreiz valstī nepastāv vienota pieeja un principi licencēšanas un sertificēšanas procesam, katru gadījumu regulē atsevišķs normatīvais akts. Uz deleģējuma pamata šo pakalpojumu sniegšanu dažādos gadījumos var nodrošināt gan valsts, gan nevalstiskā, gan privātā sektora dalībnieki. Trūkst vienotu kritēriju un konsekventas pieejas attiecībā uz jomām, kurās licencēšana/sertificēšana būtu jāveic valsts pārvaldes institūcijām, bet kurās - nevalstiskajam vai privātajam sektoram. Atšķirīga ir arī pieeja maksas par licencēšanas/sertificēšanas pakalpojumiem noteikšanā – dažreiz šī maksa var šķist neadekvāti augsta, citreiz – nebūt vispār.

**Rekomendācija.** Valstij (iepriekš katrā gadījumā izvērtējot potenciālos riskus un iespējas) cik iespējams jāatsakās no sertificēšanas un licencēšanas pakalpojumu sniegšanas, nodrošinot to, ka valsts pēc vienotiem kritērijiem izvēlas un deleģē šo pakalpojumu sniegšanu atbilstoši MK apstiprinātam cenrādim attiecīgi pārbaudītām, noteiktiem kvalitātes kritērijiem atbilstošām un no valsts puses konkrētajā jomā uzraudzītām nevalstiskā vai privātā sektora profesionālajām organizācijām."

### ***H11: VPA principa ieviešana ar ES fondu izmantošanu saistītiem pakalpojumiem***

Eiropas fondu pārvaldība no klientu viedokļa ir sadrumstalota (atkarībā no nozares un fonda ir cita iestādē, kurā klientam jāvēršas saistībā ar attiecīgu ES fondu izmantošanas iespējām).

Neanalizējot jautājumu par esošā fragmentētā ES fondu administrēšanas modeļa lietderību, pakalpojumu pilnveidošanas kontekstā būtu lietderīgi izveidot vienotu klātienas kontaktpunktu (klientu apkalpošanas centru) par visiem ar ES fondu izmantošanu saistītajiem pakalpojumiem (līdzīgi, kā šobrīd ir vienota interneta vietne [www.esfondi.lv](http://www.esfondi.lv)).

**Rekomendācija.** Jāizvērtē iespēja izveidot vienotu klātienas kontaktcentru (klientu apkalpošanas centru) kurā klienti vienuviet var saņemt informāciju/pakalpojumus saistībā ar ES fondu iespēju izmantošanu.

## **3.5. Pakalpojumu pārvaldības jautājumi**

### ***G1: Precīzus un viennozīmīgus pakalpojuma svarīguma kritērijus noformulēt neizdevās, pakalpojuma svarīguma pieeja ir izmantojama pakalpojumu pārvaldībai iestādes līmenī***

Balstoties uz PPS modelī izstrādāto pieeju, konsultanti vērtēja pakalpojumu svarīgumu. Jāatzīst, ka šie vērtējumi ir samērā subjektīvi un ļoti precīzus kritērijus, kas ļautu viennozīmīgi noteikt pakalpojuma svarīgumu, darba ietvaros neizdevās noformulēt. Taču tas nekādā ziņā nemaina konsultantu ieteikumu pakalpojumu turētājām iestādes ietvaros noteikt pakalpojuma svarīgumu (prioritātes) un organizēt pakalpojumu sniegšanu ņemot to vērā (vienkārši šie svarīguma vērtējumi nav uzskatāmi par absolūtiem un salīdzināmiem starp iestādēm).

**Rekomendācija.** Pakalpojumu svarīguma pieeja ir izmantojama pakalpojumu pārvaldībai iestāžu līmenī (precizējot to atjauninātajā PPS modelī).

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

### **G2: Precizējama pakalpojumu aprakstu publicēšana gadījumos, kad iestādes sniedz lielu skaitu līdzīgu pakalpojumu**

Izvērtēšanas gaitā tika identificētas virkne iestāžu, kuras sniedz lielu skaitu līdzīgu pēc satura pakalpojumu (piemēram, CSDD, Uzņēmumu reģistrs, Valsts zemes dienests, VID), kuri var tikt apvienoti pakalpojumu grupās. Tādējādi nav lietderīgi visus šos daudzskaitlīgos sīkos pakalpojumus kā atsevišķus pakalpojumus publicēt PPK, jo lietotājam šādā sarakstā būs grūti atrast interesējošo pakalpojumu, kā arī tas iestādēm rada būtisku slogu uzturēt PPK izvērtēto pakalpojumu sarakstu. Iespējamā alternatīva ir PPK publicēt tikai pakalpojumu grupu aprakstus ar norādi uz iestāžu mājas lapām, kur ir sniegti detalizēti individuālo pakalpojumu apraksti.

**Rekomendācija.** Precizēt pakalpojumu aprakstīšanas prasības, paredzot iespēju PPK publicēt pakalpojumu grupu aprakstus norādot saiti uz vietu, kur pieejami detalizētie pakalpojumi apraksti.

### **G3: Jādiferencē pakalpojumu aprakstu detalizācijas pakāpe atkarībā no pakalpojuma veida**

Saskaņā ar PP definīciju, par publiskajiem pakalpojumiem ir uzskatāmi arī veselības aprūpes, izglītības, kultūras iestāžu, muzeju, bibliotēku u.c. līdzīgi pakalpojumi.

Izvērtējams jautājums, vai ir lietderīgi PPK iekļaut šo pakalpojumu aprakstu pilnā detalizācijas pakāpē, ņemot vērā to, ka katrai no šo pakalpojumu grupām tiek veidoti specializēti nozares portāli vai eksistē pakalpojumu turētāju mājas lapas, kur ir atrodama detalizēta informācija par šiem pakalpojumiem.

**Rekomendācija.** Precizēt pakalpojumu aprakstīšanas prasības, paredzot iespēju atsevišķu fizisko pakalpojumu grupu pakalpojumus PPK aprakstīt minimālajā pakāpē.

### **G4: Pakalpojumu pārvaldības/brieduma līmenis kopumā zems**

Pakalpojumu pārvaldības un sniegšanas procesu izvērtēšanai PPS modelī tika izmantots pakalpojuma brieduma jēdziens un attiecīga skala (skat. tabulu).

4.tabula. Pakalpojuma brieduma līmeņi

Brieduma līmenis	Vispārējs raksturojums	Apraksts
<b>0 - neeksistējošs</b>	Pakalpojums netiek sniegts	Institūcija nav atpazinusi/definējusi pakalpojumu, tas netiek sniegts.
<b>1 - sākotnējais</b>	Pakalpojums tiek sniegts improvizēti un neprognozējami	<i>De facto</i> notiek pakalpojuma sniegšanas gadījumi, taču pakalpojuma apraksts nav iekļauts PPK, pakalpojuma sniegšanas process nav definēts un tam ir gadījuma raksturs, nav noteikta iekšējā atbildība par pakalpojumu sniegšanu.
<b>2 - atkārtojams</b>	Pakalpojums tiek sniegts vienkārši	Pakalpojums ir identificēts, eksistē vispārīgs pakalpojuma apraksts PPK, pakalpojums tiek sniegts pamatā vienkārši un prognozējami, taču formāli iekšējie procesi un atbildības nav noteiktas un dokumentētas.
<b>3 - definēts</b>	Pakalpojuma sniegšanas process ir dokumentēts	Pakalpojuma sniegšanas procesi, kā arī atbildības ir formāli noteiktas un dokumentētas (pamata līmenī), ir noteikti atsevišķi pakalpojuma rādītāji, bet nenotiek to sistemātiska apkopošana, kanālu stratēģija ir definēta, bet tā nebalstās uz sistemātisku izvērtējumu.
<b>4 - vadīts</b>	Pakalpojuma sniegšana ir vadīta un mērīta	Ir definēti un dokumentēti pakalpojuma pārvaldības procesi, pakalpojuma sniegšanas modelis (kanālu stratēģija) ir balstīts uz izvērtēto izvērtējumu, ir veikta risku izvērtēšana un attiecīgu kontroļu ieviešana, ir noteikta izvērtēto pakalpojumu rādītāju kopa, notiek sistemātiska rādītāju apkopošana.
<b>5 - optimizēts</b>	Pakalpojuma sniegšana atbilst labākai praksei, tiek nepārtraukti pilnveidota	Pakalpojuma sniegšana un pārvaldība notiek atbilstoši labākai praksei, notiek sistemātisks un mērķtiecīgs pakalpojuma pilnveidošanas/pārbūves darbs, pakalpojuma sniegšanas

procesi ir maksimāli optimizēti un automatizēti, notiek izvērsta rādītāju analīze un modelēšana.

Apkopojot pakalpojumu izvērtējuma rezultātus, var secināt, ka kopumā valsts mērogā pakalpojumu brieduma līmenis ir vērtējams kā samērā zems. Saskaņā ar minēto skalu vidēji tas varētu būt ~1-2, atsevišķos gadījumos tas varētu būt 3. Tādējādi šobrīd faktiski ir pārāgri definēt detalizētas pakalpojumu sniegšanas un klientu apkalpošanas mērīšanas vadlīnijas un kritērijus, kā arī izstrādāt specializētus informācijas tehnoloģiju rīkus pakalpojumu sistēmas pārvaldībai. Šādu vadlīniju un kritēriju izstrāde un publiskās pārvaldes iestāžu apmācība to izmantošanai lietderīga, ja pakalpojumu sniegšanas līmenis vairumā publiskās pārvaldes iestāžu ir 3 (definēts).

Esošais pakalpojumu pārvaldības briedums raksturojas ar sekojošo:

- ~50% no pakalpojumiem eksistē pakalpojumu apraksts PPK, kas uzskatāms par pakalpojumu dokumentēšanas 1.līmeni.
- Ļoti retos gadījumos iestādēs eksistē iekšējie pakalpojumu sniegšanas procesu apraksti un instrukcijas (kā pozitīvu piemēru varētu minēt VSAA, kur eksistē izvērsts procesu apraksts izmantojot procesu modelēšanas rīku);
- Netika konstatēti piemēri, kad iestādēs eksistē dokumentēta kanālu stratēģija;
- Ļoti retos gadījumos ir definēti pakalpojumu rādītāji un notiek sistemātiska pakalpojumu rādītāju mērīšana (t.sk. klientu apmierinātība, administratīvais slogs u.c.).

**Rekomendācija.** Pakalpojumu brieduma jēdziens un skala ir ieviešama un popularizējama kā instruments pakalpojumu pārvaldības un sniegšanas procesu izvērtēšanai un pilnveidošanai.

### ***G5: Pakalpojumu pašizmaksa netiek rēķināta, nepieciešama vienota pieeja***

Nevienā iestādē netiek veikta pakalpojumu sniegšanas izmaksu uzskaitē un pašizmaksas aprēķins. Vairākās iestādēs tiek veikta samērā detalizēta izmaksu uzskaitē (piemēram, VZD, VSAA u.c.), taču šobrīd arī no šīs uzskaites nevar iegūt precīzu un salīdzināmu informāciju par pakalpojumu sniegšanas izmaksām.

Šāda informācijas neesamība būtiski apgrūtina pakalpojumu pilnveidošanas risinājumu izvērtēšanu/pamatošanu.

**Rekomendācija.** Nepieciešams kā obligātu prasību ieviest pakalpojumu sniegšanas izmaksu uzskaiti saskaņā ar vienotu metodiku (kā daļu no vispārējās izmaksu uzskaites).

### ***G6: Netiek mērīts administratīvais slogs***

Ļoti retos gadījumos iestādēs tiek veikta sistemātiska pakalpojumu administratīvā sloga mērīšana/vērtēšana. Pamātā šī informācija ir pieejama, ja ir bijuši attiecīgi projekti ar ārēju konsultantu līdzdalību.

**Rekomendācija.** Administratīva sloga mērīšanai jāklūst par vienu no obligātām prasībām pakalpojuma turētājam.

## **3.6. Vienas pieturas aģentūras principa realizācija**

Publisko pakalpojumu izvērtējuma ietvaros īpaši tika identificēti tie pakalpojumi, kuriem klientu apkalpošana nododama citām institūcijām saskaņā ar VPA principu.

### ***I1: Pakalpojumu sniegšanas organizēšana saskaņā ar VPA principu lietderīga tiem pakalpojumiem, kurus nav iespējams pilnībā elektronizēt***

Kā primārā pakalpojumu pārbūves stratēģija pakalpojumu izvērtējuma ietvaros identificēta pakalpojumu elektronizācija. Ja tas nav iespējams, tad pakalpojumu sniegšanu lietderīgi organizēt saskaņā ar PPS modeli ietverto VPA principu, tādējādi optimizējot 36% tiešās pārvaldes iestāžu sniegto pakalpojumu – samazinot administratīvo slogu, kā arī optimizējot iestāžu klientu apkalpošanas izmaksas.

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

**Rekomendācija.** Realizēt VPA darbības, pakalpojumu sniegšanas un to kvalitātes novērtēšanas rekomendējamā modelī ietverto VPA modeli primāri tiem pakalpojumiem, kur tas uzskatīts par lietderīgu pakalpojumu izvērtējuma ietvaros.

## 4. Nepieciešamie grozījumi normatīvajos aktos

Publisko pakalpojumu izvērtēšana deva iespēju izvērtēt rekomendētā PPS modeļa tiesiskā ietvara pieņemumu pareizību, kā arī radīja jaunas atziņas. Izvērtējumā iegūtie secinājumi tiks izmantoti precizējot PPS modeli.

Detalizēts piedāvāto normatīvo aktu izmaiņu izklāsts tiks sagatavots kā daļa no precizētā PPS modeļa nodevuma. Šajā dokumenta sadaļā ir sniegts īss pārskats par piedāvāto tiesisko ietvaru, kas izriet gan sākotnēji PPS modelī piedāvātajiem risinājumiem, kā arī uz visu publisko pakalpojumu izvērtējuma gaitā iegūtajām atziņām un secinājumiem.

### 4.1. PPS modeļa rekomendētā modeļa izvērtējums

Atbilstoši rekomendētajam PPS modelim, publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošanas tiesiskā ietvara būtiskākais pamats būtu jauns likums – Publisko pakalpojumu likums (turpmāk tekstā - PPL). Pakalpojumu izvērtējuma rezultātā šī atziņa ir guvusi apstiprinājumu, jo publiskie pakalpojumi praksē tiek izprasti ļoti dažādi. Tāpat publisko pakalpojumu sniegšana notiek ļoti dažādi, to regulē liels apjoms dažādu atšķirīgas hierarhijas normatīvo aktu. PPL pieņemšana ļautu izveidot stabilu „mugurkaulu” publisko pakalpojumu tiesiskajam ietvaram. Izvērtējums PPL būtu jāietver visus nozīmīgos ar publiskajiem pakalpojumiem saistītos „horizontālos jautājumus”:

1. likuma mērķis;
2. likuma darbības joma;
3. publiskā pakalpojuma, to veidu un citas saistītās definīcijas;
4. publisko pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības pamatprincipi un to realizēšanas mehānisms, tai skaitā jautājumi par:
  - a. sadarbību;
  - b. deleģēšanu;
  - c. vienas pieturas aģentūras principu;
  - d. citiem principiem un jautājumiem;
5. publisko pakalpojumu reģistrs un informācijas pieejamība par publiskajiem pakalpojumiem, tai skaitā par vienoto publisko pakalpojumu portālu;
6. publisko pakalpojumu sniegšanas institucionālais modelis – KAC un/vai VPA institucionālais statuss, padotība, izveidošanas kārtība;
7. deleģējumi Ministru kabinetam izdot noteikumus par atsevišķiem publisko pakalpojumu sistēmas jautājumiem;
8. pārejas noteikumi, kuros paredzēts, gan spēkā stāšanās laiks, gan kārtība un termiņi, kādā publisko pakalpojumu sistēma tiek modernizēta u.c.

Papildus PPL nepieciešams veikt izmaiņas spēkā esošajos normatīvajos aktos, tai skaitā likumos. Izmaiņas nepieciešamas Valsts pārvaldes iekārtas likumā<sup>6</sup>, precizējot sadarbības tiesisko regulējumu un atsevišķas citas normas. Tāpat izmaiņas nepieciešamas likumā „Par budžetu un finanšu vadību”<sup>7</sup>, precizējot finansēšanas modeli. Izmaiņas nepieciešamas arī Brīvas pakalpojumu sniegšanas likumā<sup>8</sup>, precizējot informācijas pieejamības jautājumus par publiskajiem pakalpojumiem, un “Publisko aģentūru likumā”, nodrošinot definīciju sasaisti ar Publisko pakalpojumu likumu. Jāizvērtē izmaiņu nepieciešamība arī citos likumos. Svarīgākie jautājumi būtu jāatrisina likumu līmenī, tomēr ar to nebūs pietiekami. Gan PPL pieņemšana, gan citu rekomendāciju ieviešana noteiks nepieciešamību veikt izmaiņas Ministru kabineta noteikumos, kā arī izstrādāt jaunus MK noteikumus. Šajā nolūkā būs nepieciešams:

<sup>6</sup> <http://www.likumi.lv/doc.php?id=63545>

<sup>7</sup> <http://www.likumi.lv/doc.php?id=58057>

<sup>8</sup> <http://www.likumi.lv/doc.php?id=208269>

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

- izstrādāt MK noteikumus, kuri paredzēti PPL ietvertajā delegējumā.
- atcelt MK 25.05.2010 noteikumus Nr. 480 „Vienotā pakalpojumu portāla informācijas apmaiņas kārtība”<sup>9</sup>.
- veikt izmaiņas MK 06.03.2007 noteikumos Nr. 171 „Kārtība, kādā iestādes ievieto informāciju internetā”<sup>10</sup>.
- PPL Pārejas noteikumos noteiktajos termiņos izvērtēt izmaiņu nepieciešamība citos MK noteikumos.

Tāpat ir jāizvērtē izmaiņu nepieciešamība citos MK noteikumos.

## 4.2. Rekomendāciju īstenošanai nepieciešamo normatīvo aktu izmaiņu pārskats

Šajā tabulā apkopotas nodevuma 3.nodaļā ietverto rekomendāciju īstenošanai nepieciešamās izmaiņas normatīvajos aktos.

Nr.	Rekomendācijas apzīmējums	Īstenošanai nepieciešamās izmaiņas normatīvajos aktos
1.	D1	PPL jāietver publiskā pakalpojuma un to veidu definīcijas: publiskais pakalpojums, pārvaldes pakalpojums, saimnieciskais pakalpojums.
2.	D2	PPL ietvertajā publiskā pakalpojuma definīcijā precizēt publiskā pakalpojuma pazīmes.
3.	D3	PPL ietvertajā publiskā pakalpojuma definīcijā precizēt publiskā pakalpojuma pazīmes.
4.	D4	Daļai iestāžu savos nolikumos jāprecizē funkciju saraksts, lai panāktu precīzu atbilstību faktiskajai sistuācijai.
5.	D5	PPL jāiestrādā arī pārvaldes pakalpojuma veidi: administratīvais pakalpojums un fiziskais pakalpojums (pēdējam nepieciešamības gadījumā atrodot labskanīgāku apzīmējumu).
6.	D6	PPL jāparedz regulējums t.s. starpiestāžu pakalpojumiem, vienlaikus nodrošinot efektīvu tiesisko bāzi sadarbības jautājumiem.
7.	H1	PPL jānosaka <i>samērīguma princips</i> . Pēc PPL spēkā stāšanās šis princips jāpiemēro, gan veidojot jaunus publiskos pakalpojumus, gan PPL pārejas noteikumos paredzētajos termiņos, izvērtējot esošos publiskos pakalpojumus.
8.	H2	PPL jānosaka <i>laika ekonomijas princips</i> . Pēc PPL spēkā stāšanās šis princips jāpiemēro, gan veidojot jaunus publiskos pakalpojumus, gan PPL pārejas noteikumos paredzētajos termiņos, izvērtējot esošos publiskos pakalpojumus.
9.	H3	PPL jānosaka sadarbības tiesiskais regulējums, paredzot, ka: a) iestādes, kuras fiksē kādus juridiskus faktus, vai piešķir / atņem kādas tiesības (tai skaitā atļaujas un licences), šo faktu / dokumentu uzskaitē veido reģistru, kurš ir pieejams vismaz citām iestādēm, kuras sniedz PP, un uz kuru citas iestādes var juridiski pajauties, b) ja informācija, kura nepieciešama PP sniegšanai (piemēram, par kādu faktu, privātpersonas tiesībām vai statusu), ir pieejama kādā valsts vai pašvaldības reģistrā, iestāde to iegūst pati, nevis pieprasa no

<sup>9</sup><http://www.likumi.lv/doc.php?id=211207&from=off>

<sup>10</sup> <http://www.likumi.lv/doc.php?id=154198&from=off>



		privātpersonas; vienlaikus jānosaka, ka šāda informācija ir pieejama bez maksas, c) PP pieprasījums vienlaikus ir uzskatāms par klienta atļauju iestādei pašai pārbaudīt reģistros PP sniegšanai pārbaudāmos sensitīvos datus, kuri ir ierobežotas pieejamības no personas datu aizsardzības, komercnoslēpuma vai cita ierobežotas pieejamības statusa viedokļa. Lai realizētu šādu pieļu, nepieciešamas izmaiņas arī Valsts informācijas sistēmu likumā <sup>11</sup> , un Fizisko personu datu aizsardzības likumā <sup>12</sup> . Pēc PPL spēkā stāšanās šis princips jāpiemēro, gan veidojot jaunus publiskos pakalpojumus, gan PPL pārejas noteikumos paredzētajos termiņos, izvērtējot esošos publiskos pakalpojumus.
10.	H4	Skat. iepriekšējo komentāru.
11.	H5	Ja tiek atbalstīta rekomendācija veidot vienotu licenču / atļauju reģistru, pareizāk to būtu veidot pie Uzņēmumu reģistra, kurš jau šobrīd ir apkopojis informācijas avotus uzņēmējiem nepieciešamajām atļaujām un licencēm <sup>13</sup> . Šādā gadījumā nepieciešami grozījumi likumā „Par Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistru” <sup>14</sup> , kā arī grozījumi konkrēto licenču / atļauju izsniegšanu regulējošajos normatīvajos aktos.
12.	H6	Reģistra iestāžu centralizācijas realizēšanai būtu nepieciešamas apjomīgas normatīvo aktu izmaiņas, kuras ir atkarīgas no apvienojamo reģistru kopuma, jo šādā gadījumā jāprecizē katra centralizējamā reģistra tiesisko bāzi.
13.	H7	PPL jāparedz e-pārvaldes princips. Likuma līmenī nepieciešams e-autentifikācijas tiesiskais regulējums, kurā ietverts pamats drošības līmeņa un tiem atbilstošu IT rīku lietošanai. MK ieteikumos jānosaka vadlīnijas konkrētu kanālu un autentifikācijas metožu izmantošanai, elektronizējot pakalpojumu sniegšanu
14.	H8	PPL jāparedz, ka MK nosaka vienu atbildīgo institūciju (centrālās valsts pārvaldes līmenī) par PP politiku, sistēmu, metodisko vadību un koordināciju valstī (Skat. arī rekomendācijas pie H9).
15.	H9	Jāīsteno 20.03.2012. ar MK sēdes protokola Nr. 16 31§ zināšanai pieņemtajā informatīvajā ziņojumā "Par valsts nodevu un maksas pakalpojumu nošķiršanu un nodevu sistēmas pilnveidošanu" paredzētie risinājumi nodevu administrēšanas pilnveidošanai. Papildus nepieciešams izstrādāt izmaiņas Likumā par budžetu un finanšu vadību <sup>15</sup> , kā arī šim likumam pakārtotus MK noteikumus. Šim regulējumam būtu jāparedz: a) valsts un pašvaldību pakalpojumu (tai skaitā, nodevu) klasifikatora izveide, kas nodrošinātu pakalpojumu unikālu kodēšanu, ļaujot atpazīt iestādi, budžeta klasifikācijas kodu, kontu un pakalpojumu, un nodrošinātu iespējas šo kodu izmantošanai citās informācijas sistēmās, b) vienotus maksāšanas standartus un maksas administrēšanas procesus gan attiecībā uz maksas pakalpojumiem, gan nodevas objektiem, c) konkrēti pienākumi un atbildība atbildīgajām institūcijām attiecībā uz nodevu un maksas pakalpojumu plānošanu, uzskaiti, iekasēšanu un atmaksas veikšanu.
16.	H10	Atbalstot šo rekomendāciju, jāveic izmaiņas konkrēto sertificēšanu vai licenci regulējošajā normatīvajā aktā.
17.	H11	Rekomendāciju īstenojot, par šo funkciju atbildīgajai institūcijai atbilstoši jāprecizē nolikums.

<sup>11</sup> <http://www.likumi.lv/doc.php?id=62324>

<sup>12</sup> <http://www.likumi.lv/doc.php?id=4042&from=off>

<sup>13</sup> <http://www.ur.gov.lv/licences-atlaujas.html>

<sup>14</sup> <http://www.likumi.lv/doc.php?id=72847&from=off>

<sup>15</sup> <http://www.likumi.lv/doc.php?id=58057>

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

<b>18.</b>	<b>G1</b>	PPL pakārtotajos MK noteikumos jāparedz, ka iestādes pakalpojumu pārvaldības jomā izmanto pakalpojumu svarīguma pieeju.
<b>19.</b>	<b>G2</b>	PPL pakārtotajos MK noteikumos jāparedz iespēja PPK publicēt pakalpojumu grupu aprakstus norādot saiti uz vietu, kur pieejami detalizētie pakalpojumi apraksti.
<b>20.</b>	<b>G3</b>	PPL pakārtotajos MK noteikumos jāparedz diferencēta pakalpojumu aprakstīšanas pieeja, atkarībā no pakalpojuma veida.
<b>21.</b>	<b>G4</b>	PPL pakārtotajos MK noteikumos jāparedz, ka iestādes pakalpojumu pārvaldības jomā izmanto pakalpojumu brieduma skalu.
<b>22.</b>	<b>G5</b>	PPL pakārtotajos MK noteikumos jāparedz, ka iestādes pakalpojumu pārvaldības jomā izmanto vienotu metodiku (kā daļu no vispārējās izmaksu uzskaites) pakalpojumu sniegšanas izmaksu uzskaitē.
<b>23.</b>	<b>G6</b>	PPL pakārtotajos MK noteikumos jāparedz, ka iestādes mēra sniegto pakalpojumu administratīvo slogu.
<b>24.</b>	<b>I1</b>	PPL jāparedz gan VPA princips, gan e-pārvaldes princips, gan iestāžu sadarbības noteikumi.

# 1.pielikums. Pakalpojumu izvērtēšanas kritēriji

Nr	Lauka nosaukums	Jautājums/ skaidrojums	Vērtība	Piezīmes
<b>1. Identifikācija</b>				
1	Pakalpojuma identifikators	PPK izmantojamais PPK identifikators (jauniem pakalpojumiem tukšs)	Teksts	Tiek importēts, nav labojams
2	Pakalpojuma nosaukums (vecais)	Pakalpojuma nosaukums PPK (jaunajiem pakalpojumiem tukšs)	teksts	Tiek importēts, nav labojams Jaunajiem pakalpojumiem - tukšums
3	Pakalpojumu nosaukums (jaunais)	Precizēts pakalpojuma nosaukums. Pakalpojumu nosaukumam jāraksturo darba rezultāts (labums klientam), ko pakalpojuma izpildītājs sniedz klientam - „objekts” (izziņas, pabalsta, atļaujas, atzinuma, informācijas u.c.) - „darbība” (sniegšana, piešķiršana, saskaņošana, reģistrēšana u.c.) - "nosacījumi", (par ko, kam u.c. papildus nosacījumi)	teksts	
4	Pakalpojuma turētāja nosaukums	Institūcijas, kas atbildīga par pakalpojuma nodrošināšanu, nosaukums	teksts	
5	Tipveida pakalpojums	Pazīme, ka šis ir nevis konkrētas iestādes konkrēts pakalpojums, bet tipveida, ko nodrošina	Jā/tukšs	Pazīme, ka konkrētais pakalpojums ir <i>generic</i> (tipveida) pakalpojums (pašvaldību vai cits)
<b>2.Klasifikācija</b>				
6	Pakalpojuma veids	Kāds ir pakalpojuma veids saskaņā ar PPS modelī noteiktajiem pakalpojumu veidiem?	PP - Publiskais (individuālais) pārvaldes pakalpojums VP - Publiskais vispārējā labuma pakalpojums KP - Publiskais saimnieciskais pakalpojums SP - Statarpiestāžu pakalpojums	
7	Pakalpojuma saturs	Pakalpojuma iedalījums atbilstoši pakalpojuma saturam?	1 - fiziskais pakalpojums 2 - administratīvais / Informācijas sniegšana 3 - administratīvais/ pabalsta, atbalsta/dotācijas piešķiršana 4 administratīvais/ izziņa saņemšana 5 - administratīvais/ reģistrēšana 6 - administratīvais/ atļauja 7 - administratīvais/ pienākumu izpilde	Būtiski ir nošķirt tiešā labuma/fiziskos pakalpojumus
8	Pakalpojumu turētāja veids	Kāds ir pakalpojuma turētāja veids no juridiskā statusa viedokļa?	Izvēle: Tiešā pārvalde/ neatkarīgās iestāde/ pašvaldības/ citas atvasinātās publiskas personas/ valsts kapitālsabiedrība/ privāta kapitālsabiedrība	Automātiski izvēlas izvēloties no saraksta pakalpojuma turētāju
<b>3. Pamatinformācija</b>				
9	Pakalpojuma būtības īss apraksts	Īss pakalpojuma būtības apraksts	teksts	Sākotnēji tiek aizpildīts no PPK, nepieciešamības gadījumā tiek precizēts

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

Nr	Lauka nosaukums	Jautājums/ skaidrojums	Vērtība	Piezīmes
10	Resors	Resora (ministrijas) nosaukums vai pseidoresori (neatkarīgās iestādes/ pašvaldības)	Ministrijas nosaukums /Neatkarīgās iestādes, Pašvaldības	
12	Pakalpojuma saņēmējs	Kādiem klientu veidiem ir paredzēts pakalpojums?	Multiizvēle: Jebkura persona/ Privāto tiesību juridiska persona/ Fiziska persona/Publisko tiesību juridiska persona	
13	Administratīvais process	Vai pakalpojuma sniegšana ir saistīta ar administratīvo procesu?	Jā/ tukšs	
14	Pakalpojuma autentifikācijas līmenis	Kāds klienta autentifikācijas līmenis nepieciešams pakalpojuma saņemšanai?	0 - netiek veikta 1 - deklarētā personas identitāte 2 - apliecinātā identitāte 3 - kvalificēti apliecinātā identitāte	
15	Pakalpojuma funkcija	Kāda ir ar pakalpojumu saistītā publiskā funkcija?	Izvēle no funkciju saraksta	Tiek izmantots funkciju rīka saraksts
16	Saistītais unificētais pakalpojums	Saistītais unificētais (tipveida) pakalpojums	Saite uz tipveida unificēto pakalpojumu	
17	Finansēšanas avots	Kāds ir pakalpojuma finansēšanas avots?	1- budžets 2 -klienta maksājums 3 - kopā	
18	Maksājumi	Kādi maksājumi ir jāveic klientam, lai saņemtu pakalpojumu?	0/tukšums - bezmaksas 1 - maksas pakalpojums, 2 - nodeva 3 - maksas pak. + nodeva	
19	Pakalpojumu rezultāta iesniegšana citai institūcijai	Vai privātpersona saņemot no Jūsu institūcijas pakalpojuma gala rezultātu (izziņu, administratīvo aktu, atļauju, licenci, u.t.t.) to iesniedz vai uzrāda citai institūcijai (inspekcijai, kapitālsabiedrībai, u.t.t.)?	Netiek veikta/ Tikai citai/ Arī citai	No tā atpazīstam kurjera situāciju
20	Citas institūcijas pakalpojuma rezultāta izmantošana	Vai Jūsu pakalpojuma saņemšanai ir nepieciešama iedzīvotāja iesniegta izziņa (vai informācija citā formā) no citas iestādes?	Jā/nē (tukšs)	
21	Pakalpojuma pamatojums	Ar kādu tiesību aktu ir pamatota ir (noteikta) pakalpojuma sniegšana?	0 - nav pamatota 1 - iekšējais NA 2 - MK noteikumi 3- pašvaldības saistošie noteikumi 4 - likums 5 - ES regula/direktīva 6 - cits starptautisks NA	
<b>4. Papildinformācija (ja pieejama)</b>				
22	Pakalpojuma gadījumu skaits gadā	Kāds ir pakalpojumu gadījumu vidējais skaits gadā?	skaits	
23	Elektroniski sniegto pakalpojumu īpatsvars	Cik % no kopējā pakalpojumu gadījumu skaita tiek sniegti (pieprasīti vai piegādāti) elektroniski?	skaits	

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

Nr	Lauka nosaukums	Jautājums/ skaidrojums	Vērtība	Piezīmes
24	Pakalpojuma periodiskums	Vai pakalpojums, kuru pieprasa cita institūcija ir periodisks, vienādi intensīvs, vienmērīgs visa gada laikā?	Jā/nē (tukšs)	
25	Pakalpojuma vadītājs, kontaktinformācija	Norādiet pakalpojuma vadītāja (iestādes darbinieks, kas atbildīgs par pakalpojuma sniegšanas organizēšanu) vārdu, amatu un kontaktinformāciju	teksts	
26	Potenciālo klientu skaits	Uz cik plašu klientu loku orientēts pakalpojums?	skaits	
27	Klientu apmierinātība	Cik apmierināti ir klienti ar pakalpojumu?	1 - neapmierināti 2 - vairāk neapmierināti 3 - vairāk apmierināti 4 - pilnībā apmierināti	Ja ir pieejama informācija
28	Administratīvais slogs	Administratīvā sloga novērtējums kopumā gadā (LVL)?	skaitlis	Ja ir pieejama informācija
29	Sniegšanas izmaksas	Cik gadā (LVL) izmaksā pakalpojuma sniegšana (attiecinot visas izmaksas, t.sk. IT, pakalpojumu pārvaldības izmaksas)	skaitlis	Ja ir pieejama informācija
<b>5. Kanāli</b>				
30	Pakalpojuma pieprasīšanas veidi (klātieņi)	Kādi ir pakalpojuma pieprasīšanas veidi klātieņē?	Multiizvēle: iestāde/ iestādes KAC / citas institūcijas KAC	
31	Pakalpojuma saņemšanas veidi (klātieņi)	Kādi ir pakalpojuma saņemšanas veidi elektroniski?	Multiizvēle: iestāde, iestādes KAC, citas institūcijas KAC	
32	Pieprasīšanas vietu skaits	Cik ir pakalpojuma pieprasīšanas vietu klātieņē valstī?	Skaitlis	
33	Saņemšanas vietu skaits	Cik ir pakalpojumu saņemšanas vietu klātieņē valstī?	Skaitlis	
34	Pakalpojuma pieprasīšanas veidi (neklātieņi)	Kādi ir pakalpojuma pieprasīšanas veidi neklātieņē?	Multiizvēle: pasts, telefons, īsziņa	
35	Pakalpojuma saņemšanas veidi (neklātieņi)	Kādi ir pakalpojuma saņemšanas veidi neklātieņē?	Multiizvēle :pasts, telefons, īsziņa	
36	Pakalpojuma pieprasīšanas veidi (elektroniski)	Kādi ir pakalpojuma pieprasīšanas veidi elektroniski?	Multiizvēle: e-pasts, www.lavija.lv, iestādes vietne, specializēts portāls	
37	Pakalpojuma saņemšanas veidi (elektroniski)	Kādi ir pakalpojuma saņemšanas veidi elektroniski?	Multiizvēle: e-pasts, www.lavija.lv, iestādes vietne, specializēts portāls	

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

Nr	Lauka nosaukums	Jautājums/ skaidrojums	Vērtība	Piezīmes
38	Elektronizācijas pakāpe	Pakalpojuma elektronizācijas pakāpe: 1.līmenis – informācija par pakalpojumu ir ievietota elektroniskā pakalpojuma turētāja publiski pieejamā tīmekļa vietnē elektroniskā formā; 2.līmenis – pakalpojuma saņēmējam ir pieejamas publiskā tīmekļa vietnē elektroniskā formā pakalpojuma pieprasīšanai vai saņemšanai nepieciešamās veidlapas; 3.līmenis – pakalpojuma saņēmējam ir nodrošināta iespēja elektroniski pieprasīt pakalpojumu, elektroniski iesniegt pakalpojuma saņemšanai nepieciešamos datus strukturētā veidā vai elektroniski saņemt pakalpojumu; 4.līmenis – pakalpojuma pieprasīšana un saņemšana notiek elektroniski; 5.līmenis – pakalpojuma saņemšana notiek bez pakalpojuma saņēmēja pieprasījuma, pakalpojuma sniegšanai nepieciešamos datus bez pakalpojuma saņēmēja līdzdalības iegūst elektroniskā pakalpojuma sniedzējs.		
39	Sadarbība ar citām institūcijām	Vai pakalpojuma sniegšanā notiek sadarbība ar citām iestādēm (t.sk. Informācijas saņemšana/nodošana no/uz citu iestāžu IS, klientu apkalpošanas nodošana u.c.)?	0 vai tukšs - Iestāde saviem spēkiem 1- Sadarbība ar pašvaldībām 2- Sadarbība ar citām valsts pārvaldes iestādēm 3 - Sadarbība ar privātām iestādēm	
40	Sadarbība ar citām institūcijām (teksts)	Sadarbības apraksts (ja tāda notiek)	skaidrojums	
41	Klientu apkalpošanas personāla kompetence	Cik specifiskas pakalpojuma zināšanas/kompetences ir nepieciešamas klientu apkalpošanai?	1 - Sarežģītas, specifiskas kompetences un dziļas zināšanas par pakalpojumu 2 - vidēji dziļa un ātri apgūstamas zināšanas 3 - Relatīvi vienkāršas un ātri apgūstamas kompetences un zināšanas 4- nav nepieciešamas specifiskas zināšanas	
<b>6.Izvērtēšana</b>				
42	Pakalpojuma funkcijas svarīgums	Cik svarīga no sabiedrības vajadzību viedokļa ir ar pakalpojumu saistītā publiskā funkcija?	1 -mazsvarīga 2- vidēji svarīga 3- svarīga 4 - kritiska	
43	Pakalpojuma nozīmīgums funkcijas nodrošināšanā	Cik nozīmīga loma (pienesums) pakalpojumam ir saistītas publiskās funkcijas nodrošināšanā?	1 - mazsvarīgs 2- vidēji svarīgs 3 - svarīgs 4 -kritisks	

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

Nr	Lauka nosaukums	Jautājums/ skaidrojums	Vērtība	Piezīmes
44	Pakalpojuma svarīgums	Cik svarīgs ir pakalpojums no sabiedrības vajadzību viedokļa? Pakalpojuma svarīgums tiek noteikts izvērtējot summāri šādus faktorus: - saistītas funkcijas svarīgums - pakalpojuma nozīmīgums saistītās funkcijas nodrošināšanā - potenciālo klientu daudzums - pakalpojumu gadījumu skaits	1 - mazsvarīgs 2- vidēji svarīgs 3 - svarīgs 4 -kritisks	
45	Kurjera situācija	Vai pakalpojums saistīts situāciju, kurā klients veic kurjera pienākumus starp divām institūcijām? Pozitīva atbilde izriet gan gadījumā, kad pakalpojuma rezultātu izmanto cita pakalpojuma sniegšanai, gan tad, ja pakalpojuma sniegšanai tiek izmantots cita pakalpojuma rezultāts	Jā/tukšs	Pamatojoties uz 19b,19c
46	Piemērotība klientu apkalpošanas nodalīšanai (pieprasīšana)	Vai būtu iespējams nodalīt klientu apkalpošanu pakalpojumu pieprasīšanas procesā (ņemot vērā pakalpojuma specifiku, nepieciešamās klientu apkalpošanas personāla kompetences u.c. faktorus)	1 - pilnībā nepiemērots 2 - nedaudz piemērots 3 - labi piemērots 4 - perfekti piemērots	
47	Piemērotība klientu apkalpošanas nodalīšanai (piegāde)	Vai būtu iespējams nodalīt klientu apkalpošanu pakalpojumu piegādes procesā (ņemot vērā pakalpojuma specifiku, nepieciešamās klientu apkalpošanas personāla kompetences u.c. faktorus)	1 - pilnībā nepiemērots 2 - nedaudz piemērots 3 - labi piemērots 4 - perfekti piemērots	
48	Piemērotība pasta izmantošanai (pieprasīšana)	Vai pakalpojums piemērots pasta izmantošanai pakalpojuma pieprasīšanā?	1 - pilnībā nepiemērots 2 - nedaudz piemērots 3 - labi piemērots 4 - perfekti piemērots	
49	Piemērotība pasta izmantošanai (piegāde)	Vai pakalpojums piemērots pasta izmantošanai pakalpojuma piegādē?	1 - pilnībā nepiemērots 2 - nedaudz piemērots 3 - labi piemērots 4 - perfekti piemērots	
50	Piemērotība telefona izmantošanai (pieprasīšana)	Vai pakalpojums piemērots telefona izmantošanai pakalpojuma pieprasīšanā?	1 - pilnībā nepiemērots 2 - nedaudz piemērots 3 - labi piemērots 4 - perfekti piemērots	
51	Piemērotība telefona izmantošanai (piegāde)	Vai pakalpojums piemērots telefona izmantošanai pakalpojuma piegādē?	1 - pilnībā nepiemērots 2 - nedaudz piemērots 3 - labi piemērots 4 - perfekti piemērots	
52	Piemērotība elektronizācijai (pieprasīšana)	Vai pakalpojums piemērots e-kanālu (web, elektronisko dokumentu nosūtīšana u.c.) izmantošanai pakalpojuma pieprasīšanā?	1 - pilnībā nepiemērots 2 - nedaudz piemērots 3 - labi piemērots 4 - perfekti piemērots	
53	Piemērotība elektronizācijai (piegāde)	Vai pakalpojums piemērots e-kanālu (web, elektronisko dokumentu nosūtīšana u.c.) izmantošanai pakalpojuma pieprasīšanā?	1 - pilnībā nepiemērots 2 - nedaudz piemērots 3 - labi piemērots 4 - perfekti piemērots	
54	IT atbalsta līmeņa novērtējums	Cik pilnīgs ir IT atbalsta līmenis pakalpojumu sniegšanai (vai ir pilnveidošanas iespējas)?	1 - neapmierinošs 2 - sākotnējais 3 - labs 4 - perfekts	Ja pieejama informācija
55	Procesa efektivitātes novērtējums	Cik efektīvs ir pakalpojumu sniegšanas process (vai ir pilnveidošanas iespējas)?	1- neapmierinošs 2 - sākotnējais 3 - labs 4 - perfekts	Ja pieejama informācija

Nr	Lauka nosaukums	Jautājums/ skaidrojums	Vērtība	Piezīmes
<b>7. Pārbūves iespējas</b>				
56	Signāls pakalpojuma samazināšanai/pārtraukšanai	Izvērtētāja atzīme, ka ir iespējama pakalpojuma pieejamības samazināšana vai pilnīga attiešanās no pakalpojuma	0 – nav lietderīga 1 - iespējama, bet neliela pilnveidošanas lietderība 2 - vidēja pilnveidošanas lietderība 3- liela pilnveidošanas lietderība 4 - acīmredzama un nozīmīga pilnveidošanas lietderība	
58	Pakalpojuma samazināšanas/pārtraukšanas iespēju skaidrojums	Skaidrojums, kas un kāpēc būtu pilnveidojams šajā aspektā?	teksts	
59	Signāls iespējai nodot privātsektoram	Izvērtētāja atzīme, ka ir iespējama nodošana privātsektoram	0 – nav lietderīga 1 - iespējama, bet neliela pilnveidošanas lietderība 2 - vidēja pilnveidošanas lietderība 3- liela pilnveidošanas lietderība 4 - acīmredzama un nozīmīga pilnveidošanas lietderība	
61	Pakalpojuma iespējas nodot privātsektoram skaidrojums	Skaidrojums, kas un kāpēc būtu pilnveidojams šajā aspektā?	teksts	
62	Signāls pakalpojuma klientu apkalpošanas nodošanai	Izvērtētāja atzīme, ka ir iespējama klientu apkalpošanas nodošana citai institūcijai	0 – nav lietderīga 1 - iespējama, bet neliela pilnveidošanas lietderība 2 - vidēja pilnveidošanas lietderība 3- liela pilnveidošanas lietderība 4 - acīmredzama un nozīmīga pilnveidošanas lietderība	
64	Pakalpojuma klientu apkalpošanas nodošanas iespēju skaidrojums	Skaidrojums, kas un kāpēc būtu pilnveidojams šajā aspektā?	teksts	
65	Signāls pakalpojuma elektronizācijas veikšanai	Izvērtētāja atzīme, ka ir iespējama pakalpojuma elektronizācija	0 – nav lietderīga 1 - iespējama, bet neliela pilnveidošanas lietderība 2 - vidēja pilnveidošanas lietderība 3- liela pilnveidošanas lietderība 4 - acīmredzama un nozīmīga pilnveidošanas lietderība	
67	Pakalpojuma elektronizācijas iespēju skaidrojums	Skaidrojums, kas un kāpēc būtu pilnveidojams šajā aspektā?	teksts	



Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

Nr	Lauka nosaukums	Jautājums/ skaidrojums	Vērtība	Piezīmes
68	Signāls pakalpojuma procesa pārveidošanai	Izvērtētāja atzīme, ka ir iespējama pakalpojuma procesa pilnveidošana	0 – nav lietderīga 1 - iespējama, bet neliela pilnveidošanas lietderība 2 - vidēja pilnveidošanas lietderība 3- liela pilnveidošanas lietderība 4 - acīmredzama un nozīmīga pilnveidošanas lietderība	
70	Pakalpojuma procesa pilnveidošanas iespēju skaidrojums	Izvērtētāja atzīme, ka ir iespējama cita veida pakalpojuma pilnveidošana	teksts	
71	Cita veida pilnveidošanas iespējas	Izvērtētāja atzīme, ka ir iespējama cita veida pilnveidošana	0 – nav lietderīga 1 - iespējama, bet neliela pilnveidošanas lietderība 2 - vidēja pilnveidošanas lietderība 3- liela pilnveidošanas lietderība 4 - acīmredzama un nozīmīga pilnveidošanas lietderība	
72	Cita veida pakalpojuma pilnveidošanas iespēju skaidrojums	Skaidrojums, kas un kāpēc būtu pilnveidojams šajā aspektā?	teksts	
<b>0. Statuss u.c. informācija</b>				
73	Pakalpojuma statuss		0 - draft pakalpojums (jauniem pakalpojumiem) 1 - jauns pakalpojums - PPK pakalpojums 3 - eksistējošs PPK pakalpojums 4 - dzēsts PPK pakalpojums	
74	Izvērtēšanas grupa	Vai pakalpojums iekļauts izvērtēšanā Projekta ietvaros?	1 - tikai sarakstā 2 - minimāls izvērtējums (iespēju robežās) 3 - pilns izvērtējums	Iekļaujam pilnā izvērtēšanā tikai PP, KP, par pārējiem - ieregistrējam, ja atrodam, speciāli nemeklējam un neveicam pilno analīzi
75	Izvērtējuma statuss		1 - sākotnējā informācija 2 - turētāja izskatīts (informācija) 3- konsultantu izvērtēts 4 - turētāja izskatīts (izvērtējums) 5- gala vērtējums	
77	Saistītās institūcijas	Institūciju saraksts, kas nodrošina attiecīgo unificēto pakalpojumu (tikai unificētajiem pakalpojumiem)	saraksts (saites) ar institūcijām	Saraksts (child table)
78	Piezīmes	Izvērtētāja piezīmes par pakalpojumu	saraksts ar piezīmēm	Saraksts pie katra pakalpojuma (child table) - autors - autora tips (konsultant/turētājs/pasūtītājs) - piezīmes veids (informācija/ - statuss (atvērts/aizvērts)

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

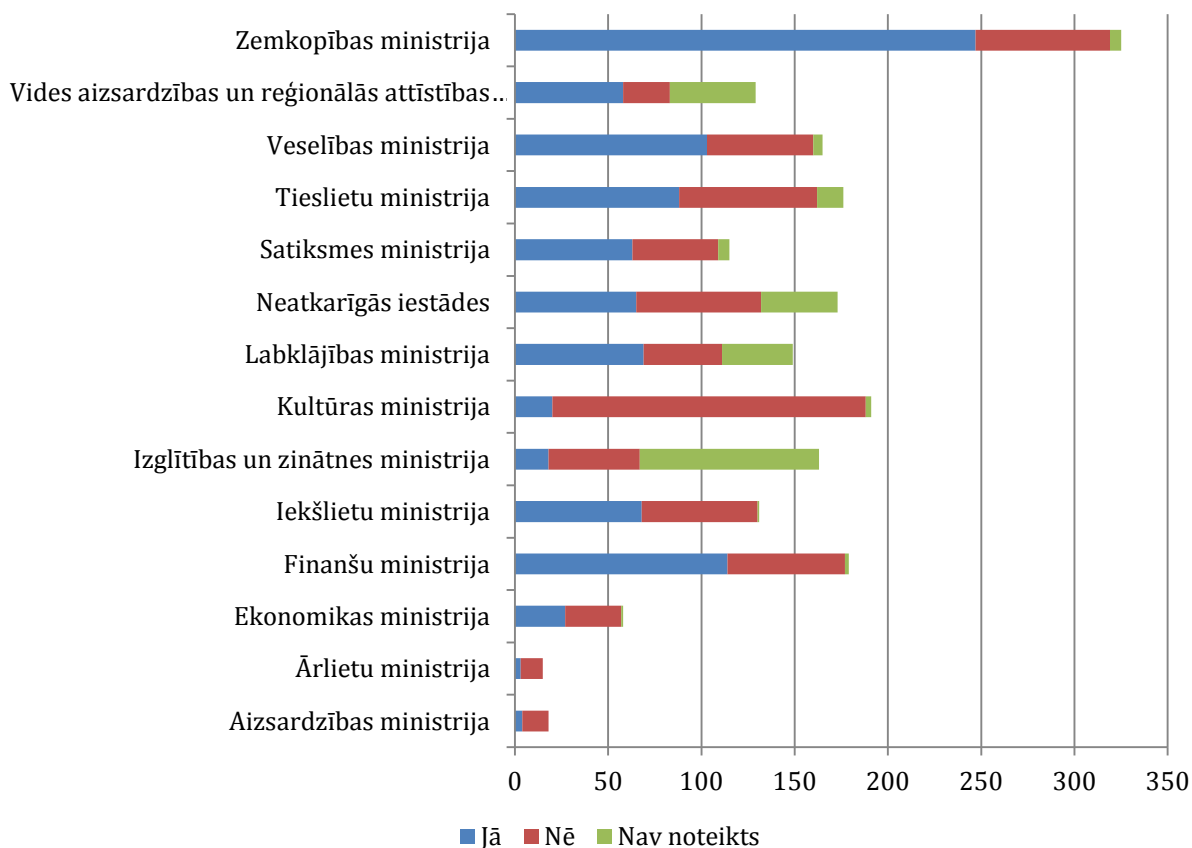
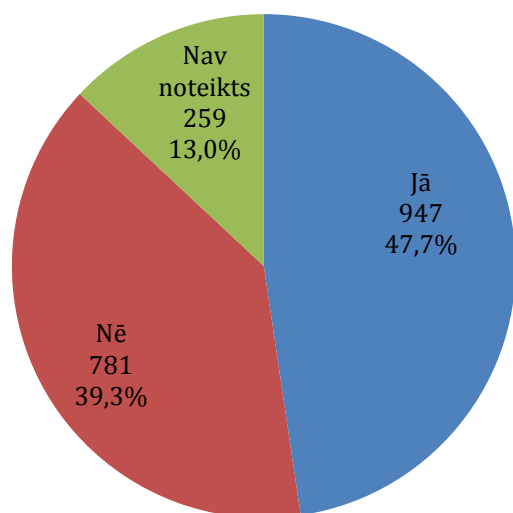
Nr	Lauka nosaukums	Jautājums/ skaidrojums	Vērtība	Piezīmes
				- teksts

## 2.pielikums. Pakalpojumu izvērtēšanas rezultāti

Šajā dokumenta sadaļā ir sniegta izvērsta statistiska informācija par pakalpojumu izvērtējuma rezultātiem. Pilnā apjomā tā ir pieejama izmantojamā datu bāzē, kā arī Microsoft Excel failā, kas ir Pasūtītāja rīcībā.

### Informācija par pakalpojumiem

#### 13. Administratīvais process

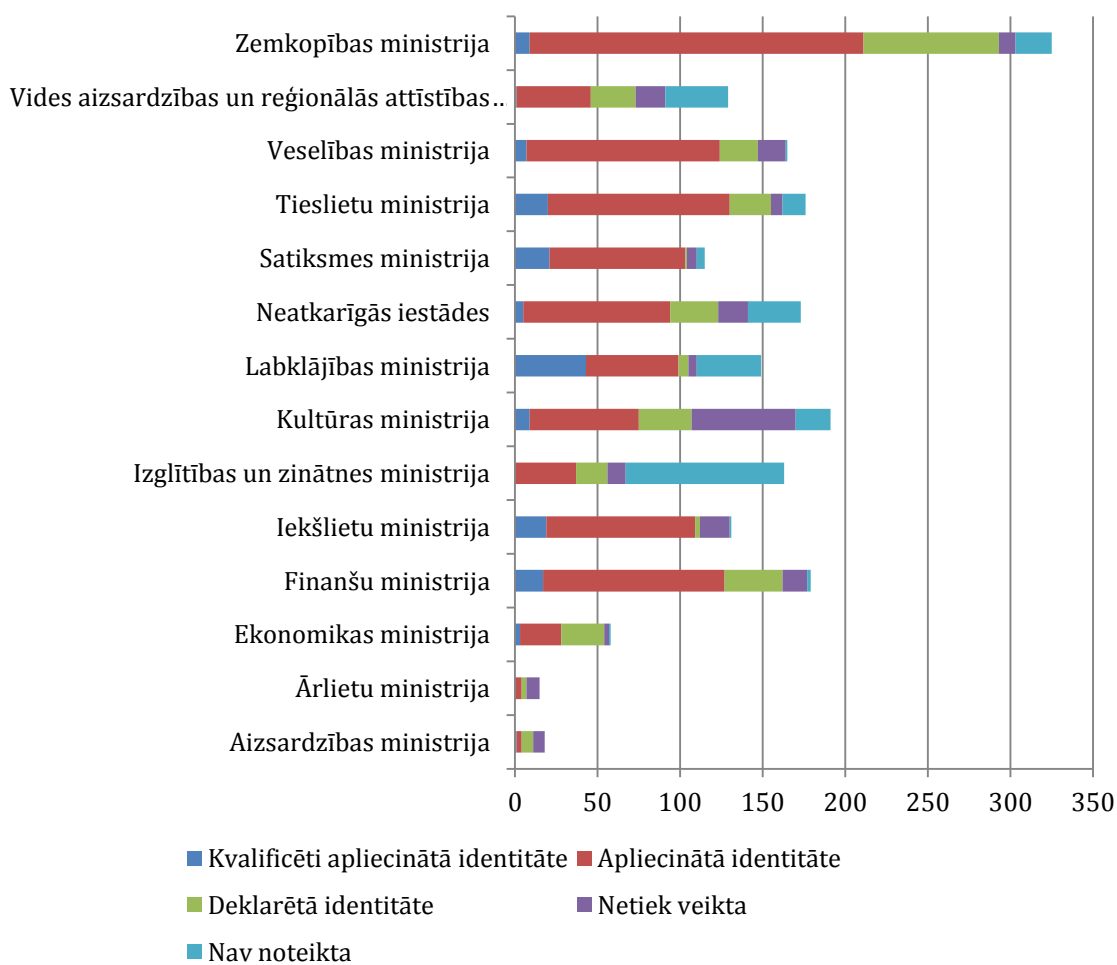
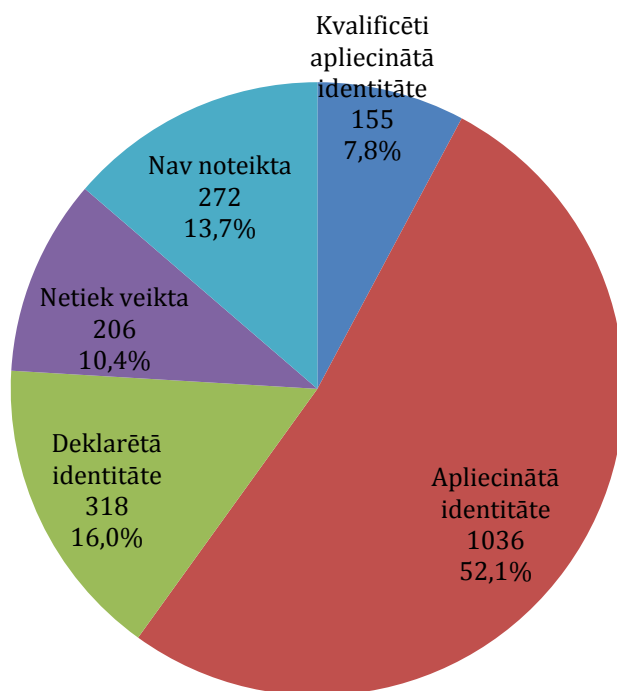


Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

#### **14. Pakalpojuma sniegšanā izmantotais autentifikācijas līmenis**

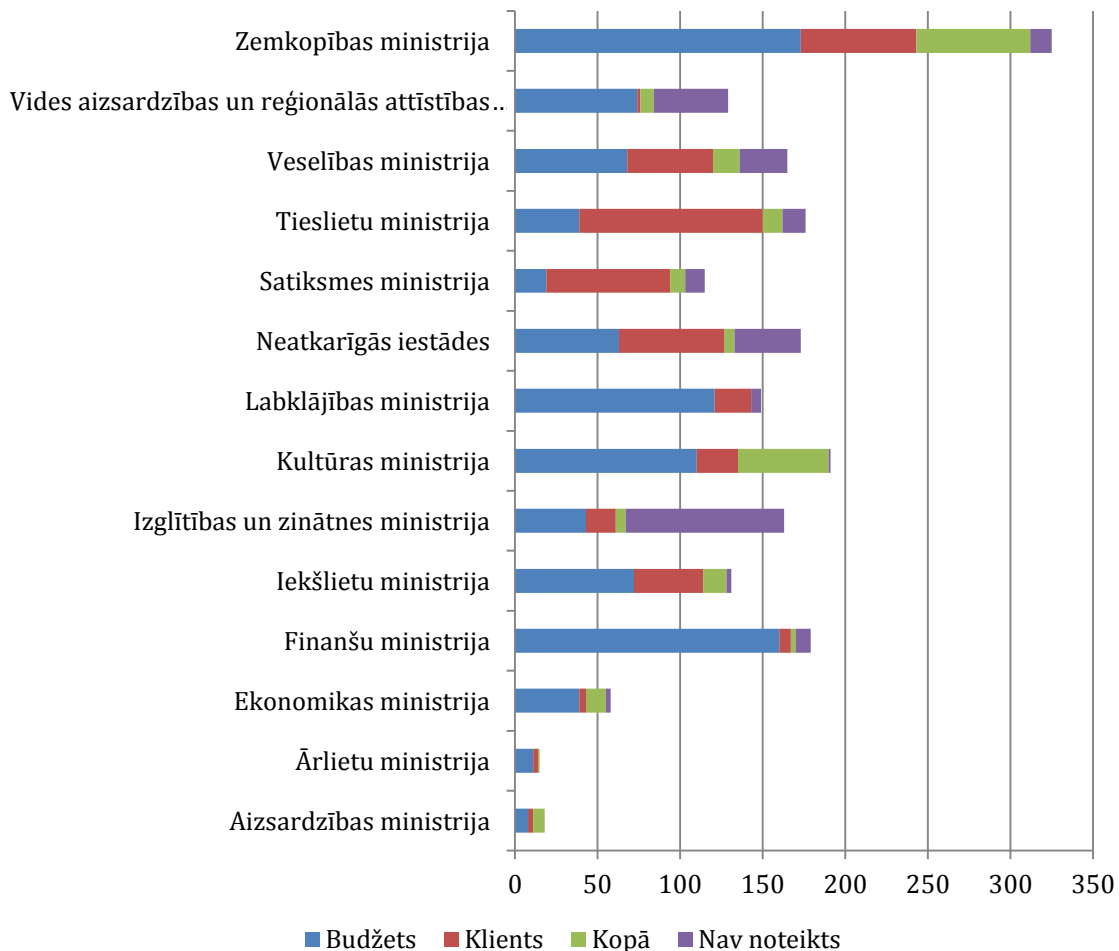
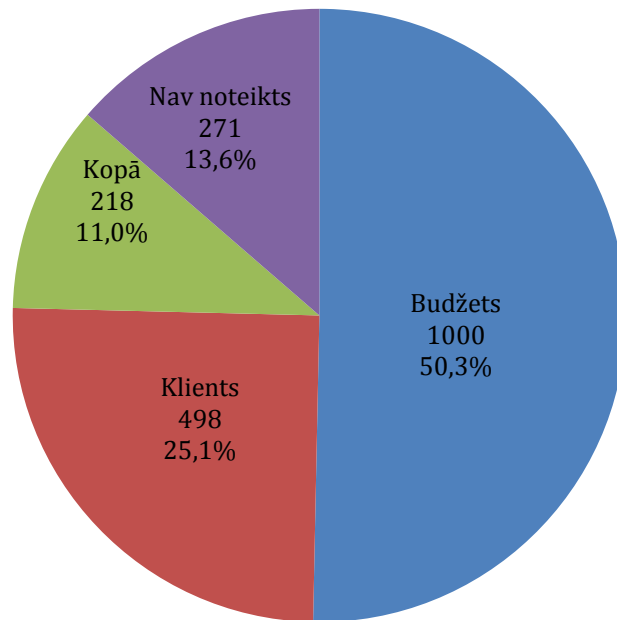
Vairāk kā 50% no pakalpojumiem to saņemšanai nepieciešama apliecinātā identitāte (personu apliecinoša dokumenta uzrādīšana). Ir pamats uzskatīt, ka tas varētu būt nesamērojami ar reālajiem riskiem. Nākotnē būtu daudz vairāk jāuzticas klientiem un jāizmanto deklarētās identitātes autentifikācijas līmenis.

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

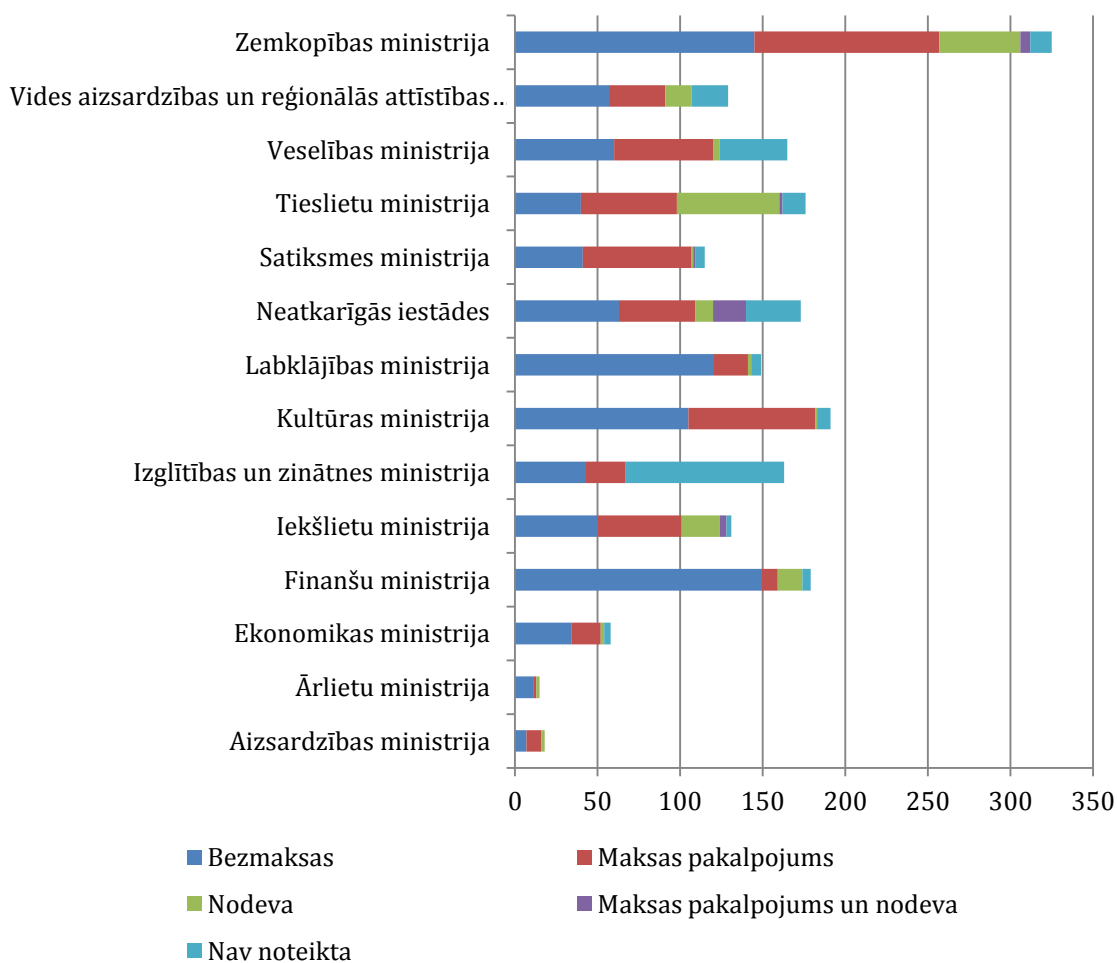
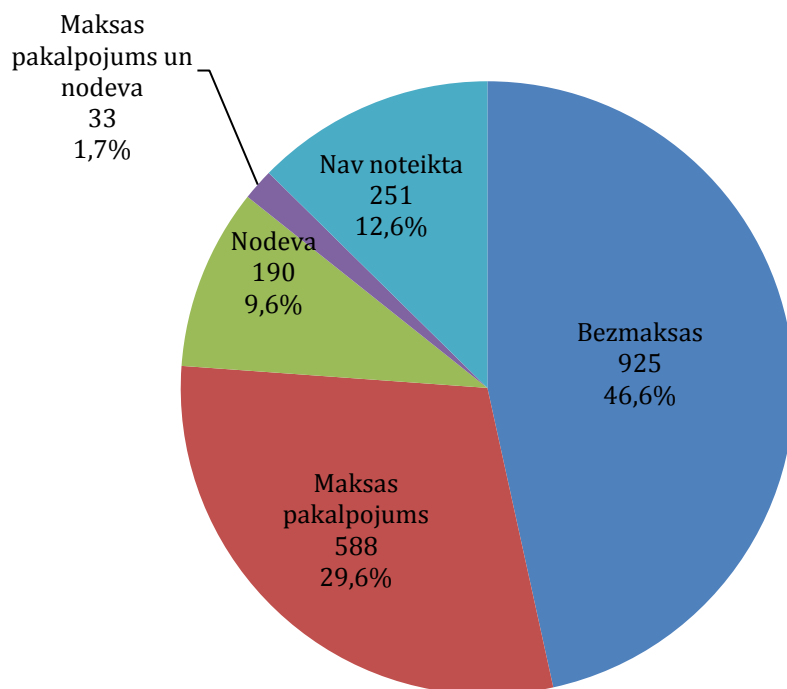


### 17. Pakalpojuma finansēšanas avots

~36% no pakalpojumu finansēšanā piedalās klients (pilnā mērā vai daļēji). Lai arī katrs konkrēts gadījums ir jāizskata atsevišķi (ņemot vērā to ciktāl pakalpojums nodrošina klienta personiskās intereses un ciktāl sabiedrības), kopumā tas ir relatīvi liels.



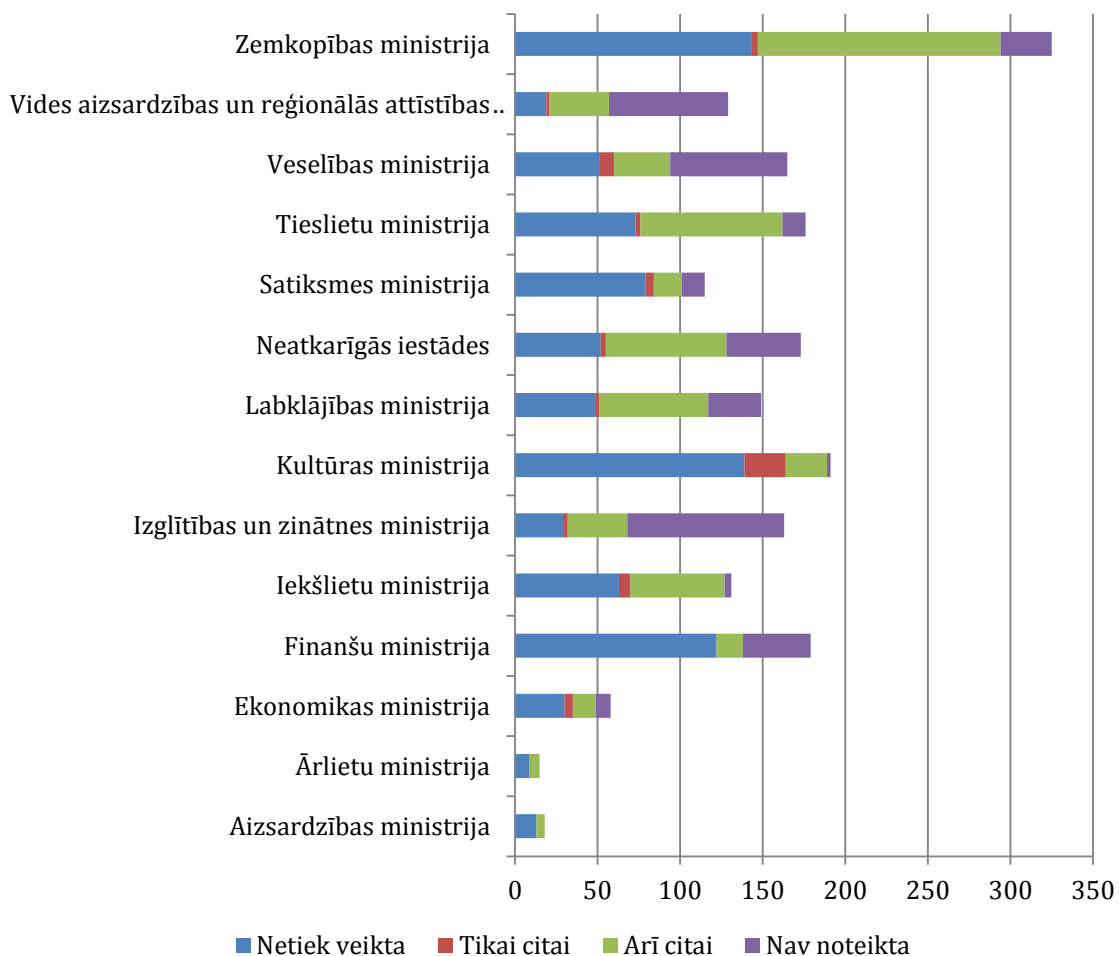
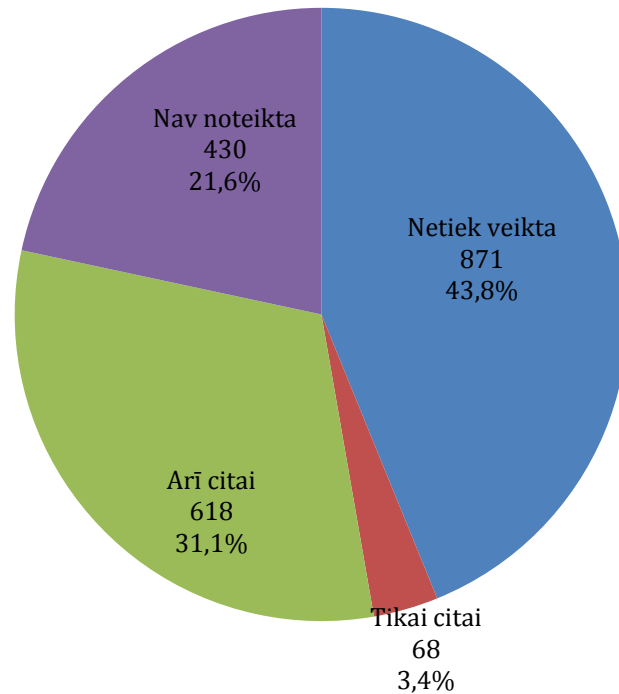
### 18. Maksājuma veids



Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

### 19. Pakalpojumu rezultāta iesniegšana citai institūcijai

Nozīmīgai daļai no pakalpojumiem (~35%) to rezultāti tiek izmantoti iesniegšanai citai institūcijai. Tas liecina par ļoti nozīmīgu pilnveidošanas potenciālu iestādēm sadarbojoties savā starpā un likvidējot t.s. „kurjera situāciju”.

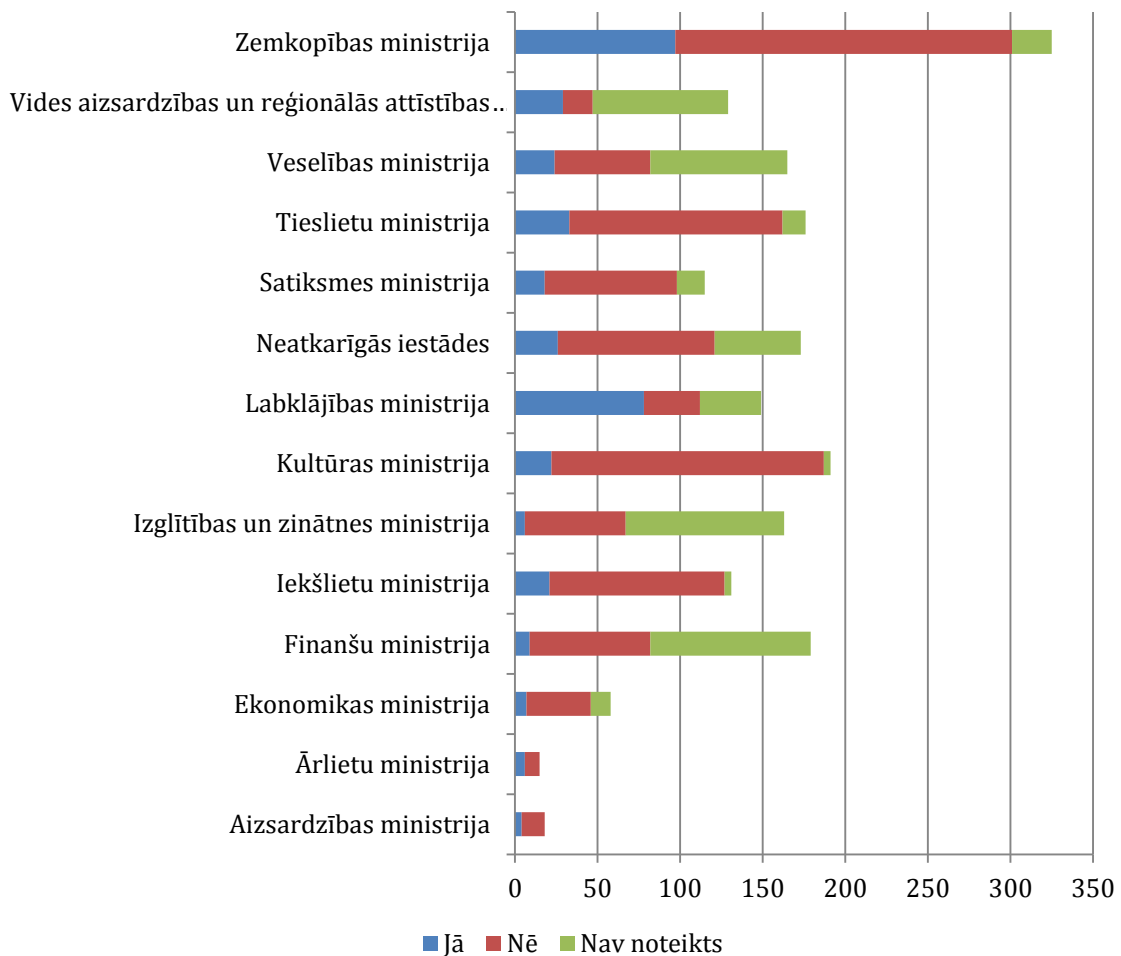
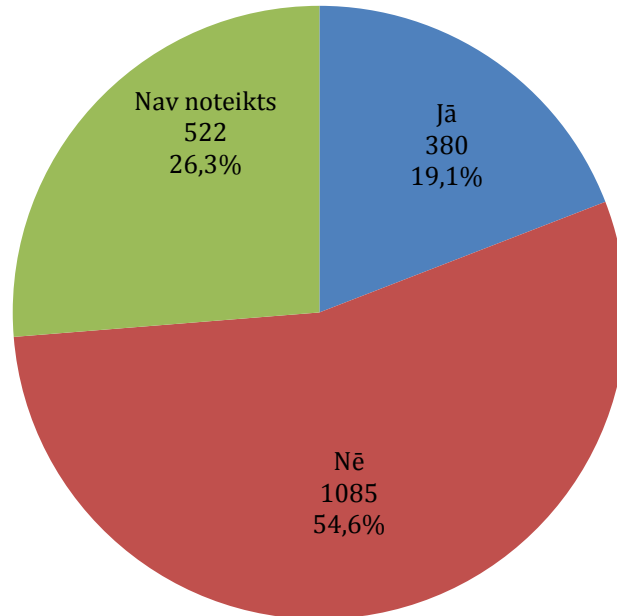




Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

## 20. Citas institūcijas pakalpojuma rezultāta izmantošana

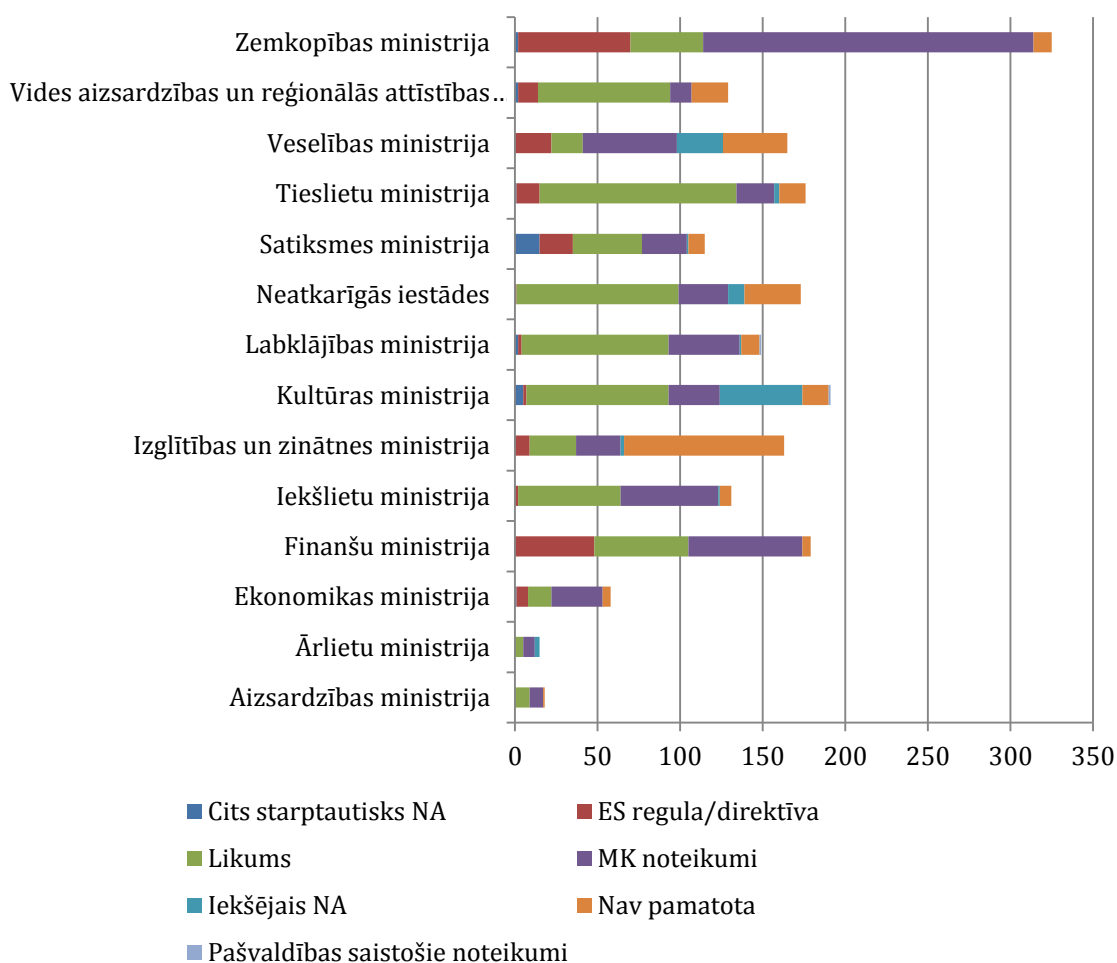
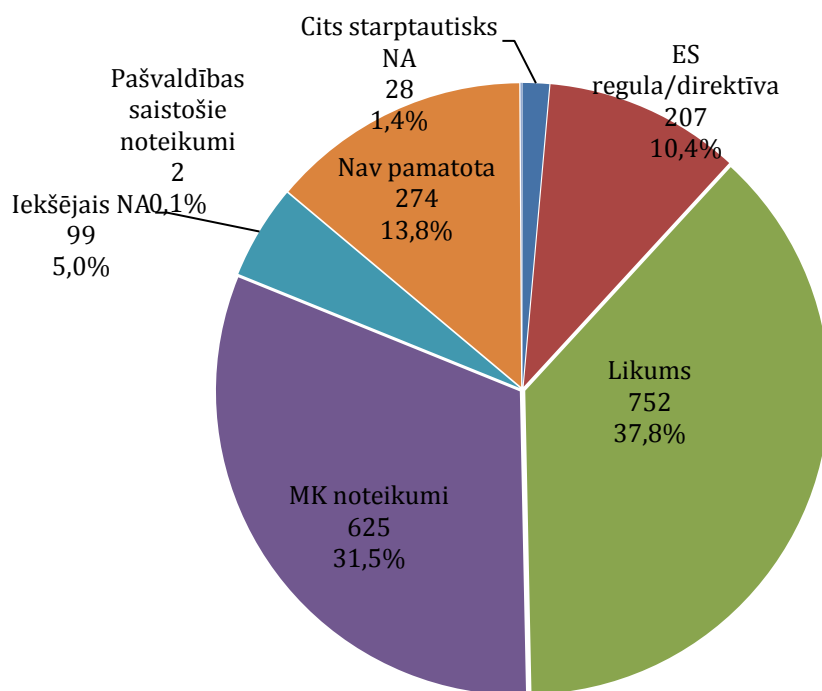
Nozīmīgai daļai no pakalpojumiem (~19%) to sniegšanai tiek izmantoti citu iestāžu pakalpojumu rezultāti. Līdzīgi kā iepriekšējā gadījumā, tas liecina par ļoti nozīmīgu pilnveidošanas potenciālu iestādēm, sadarbojoties savā starpā un likvidējot t.s. „kurjera situāciju”.



Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

## 21. Pakalpojuma normatīvais pamats

Pakalpojumu normatīvais pamats ~50% gadījumā ir likums vai direktīvas. Tas liecina, ka daudzos gadījumos pakalpojumu pilnveidošanas var būt apgrūtināta vai pat neiespējama normatīvo aktu ierobežojumu dēļ.

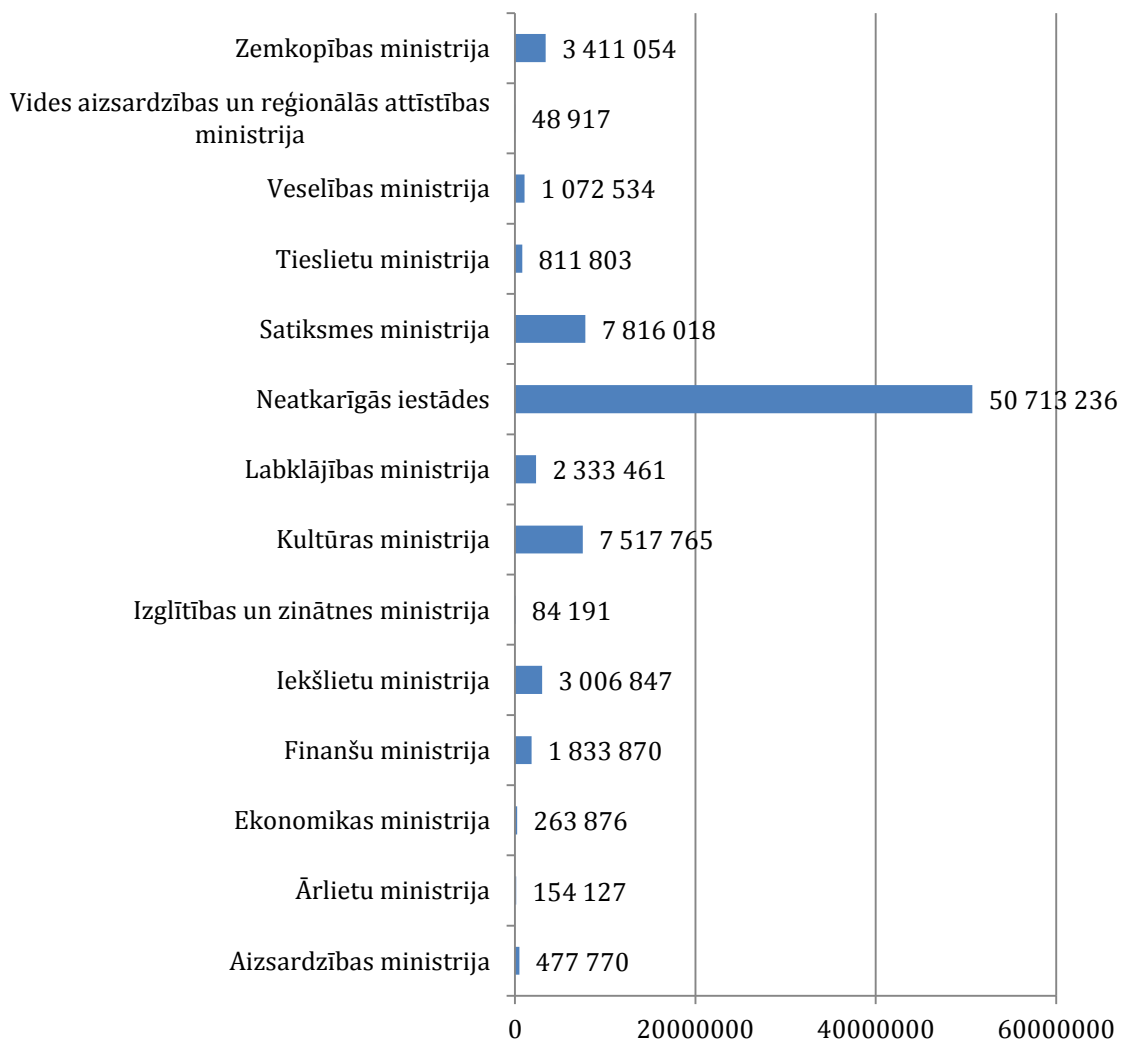


Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

## 22. Pakalpojuma gadījumu skaits gadā

Pakalpojumu gadījumu skaits, kas tika apkopots balstoties uz iestāžu iesniegto informāciju, parāda, ka tas ir ļoti atšķirīgs. Ņemot vērā to, ka pakalpojumi pēc to svarīguma un būtības ir ļoti atšķirīgi un pat nesalīdzināmi (piemēram, banku norēķina transakcija un liela objekta būvprojekta saskaņošana), no šiem skaitļiem vispārīgākus secinājumus ir grūti izdarīt.

Kopā	Noteikts	Kopējais gadījumu skaits <sup>16</sup>
1987	1260	79 545 469
100.0%	63.4%	



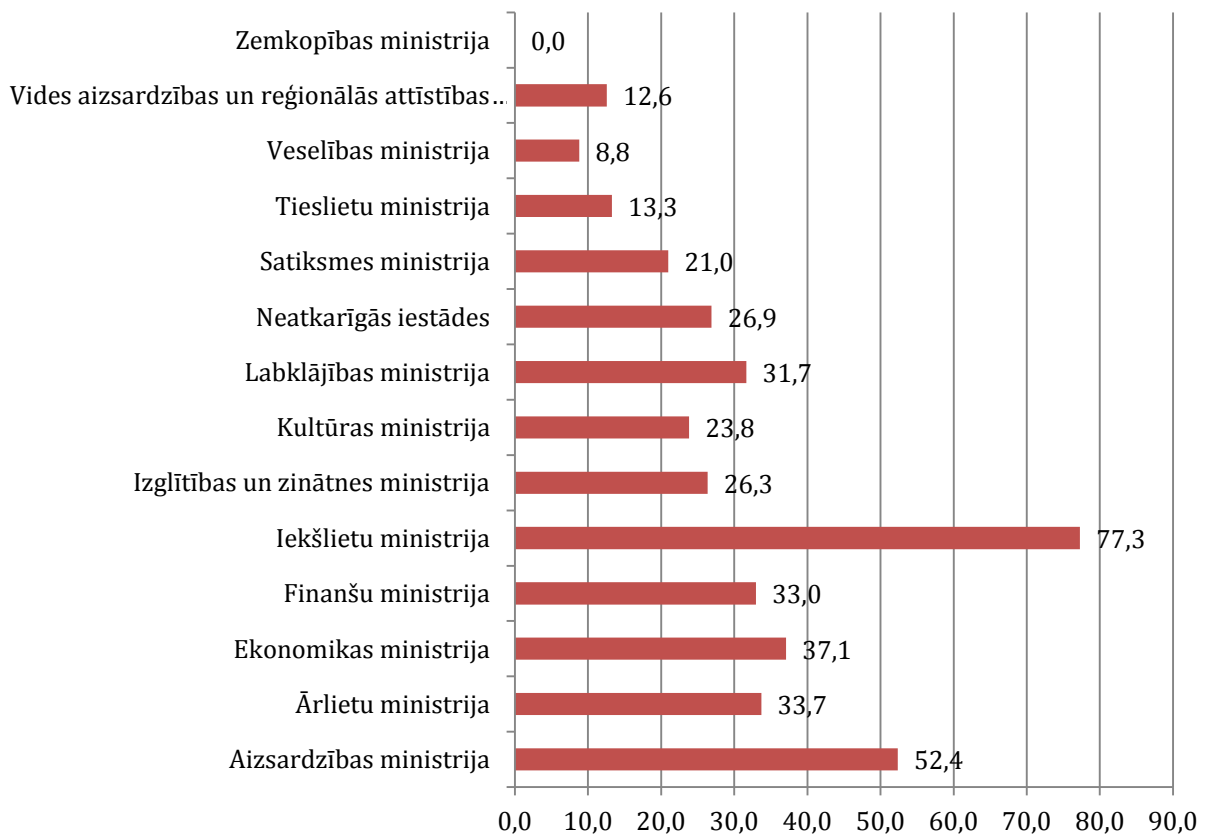
<sup>16</sup> Lielāko daļu no gadījumu skaita sastāda Latvijas bankas pakalpojumu saistībā ar maksājumu transakciju nodrošināšanu (>50 000 000)

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

### 23. Elektroniski sniegto pakalpojumu īpatsvars

Šis rādītāja nolūks bija noskaidrot, cik faktiski izmanto elektroniskos kanālus pretstatā tradicionālajiem. Apmēram ~25% no pakalpojumu gadījumiem saskaņā ar iestāžu sniegto informāciju tiek nodrošināti elektroniski (tiem ~30% pakalpojumu, kuriem tas bija norādīts). Diemžēl ir aizdomas, ka iestādes nebija vienveidīgi sapratušas šo jautājumu un šie rezultāti būtu jāvērtē ar piesardzību.

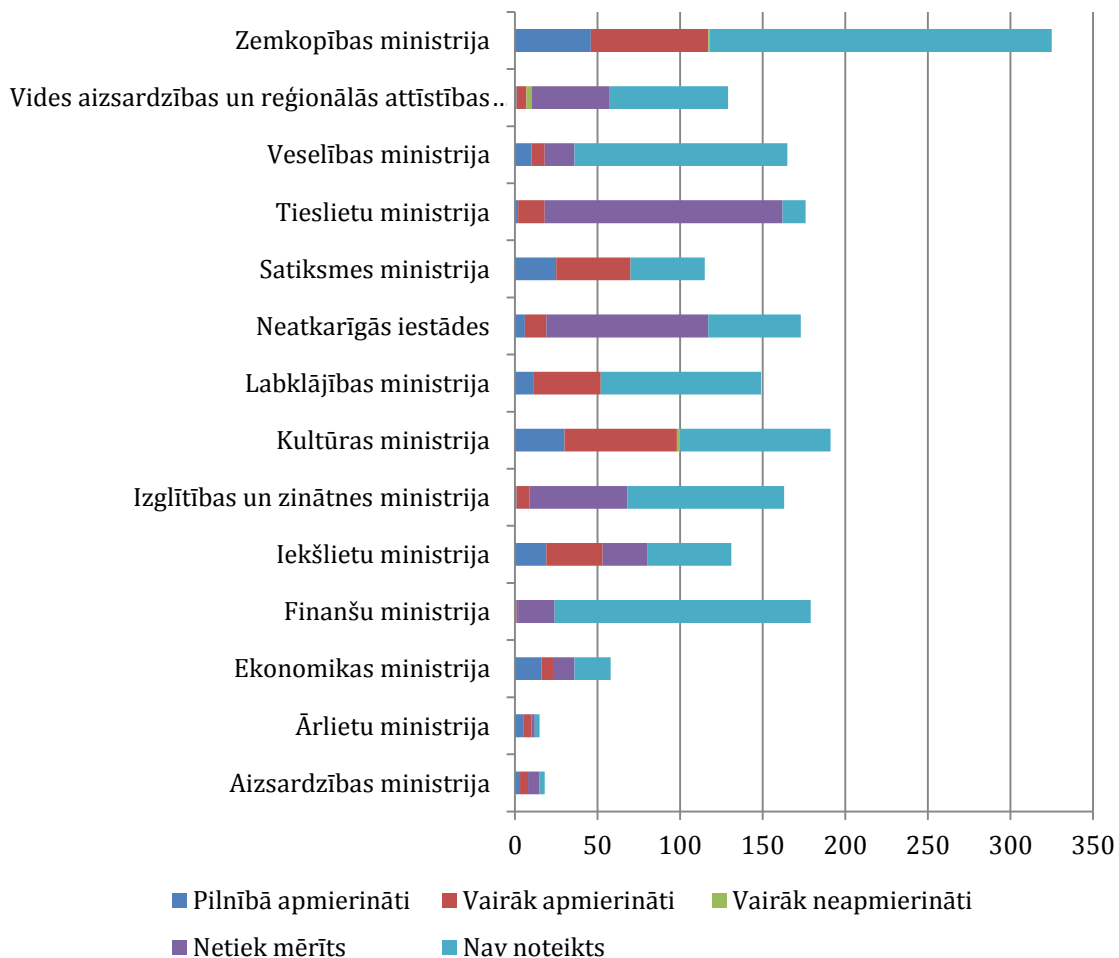
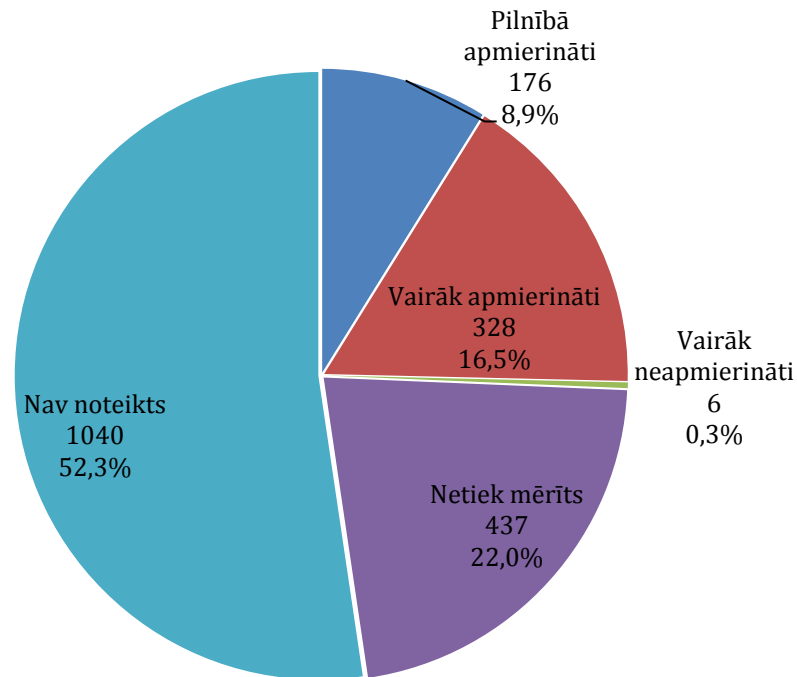
Resors	Kopā	Norādīts	Vidējais el.pakalpojumu īpatsvars (%)
Aizsardzības ministrija	18	8	52.4
Ārlietu ministrija	15	10	33.7
Ekonomikas ministrija	58	31	37.1
Finanšu ministrija	179	24	33.0
Iekšlietu ministrija	131	22	77.3
Izglītības un zinātnes ministrija	163	38	26.3
Kultūras ministrija	191	96	23.8
Labklājības ministrija	149	23	31.7
Neatkarīgās iestādes	173	77	26.9
Satiksmes ministrija	115	59	21.0
Tieslietu ministrija	176	108	13.3
Veselības ministrija	165	49	8.8
Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	129	31	12.6
Zemkopības ministrija	325	6	0.0
<b>Kopā:</b>	<b>1987</b>	<b>582</b>	<b>24.0</b>
	100.0%	29.3%	



Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

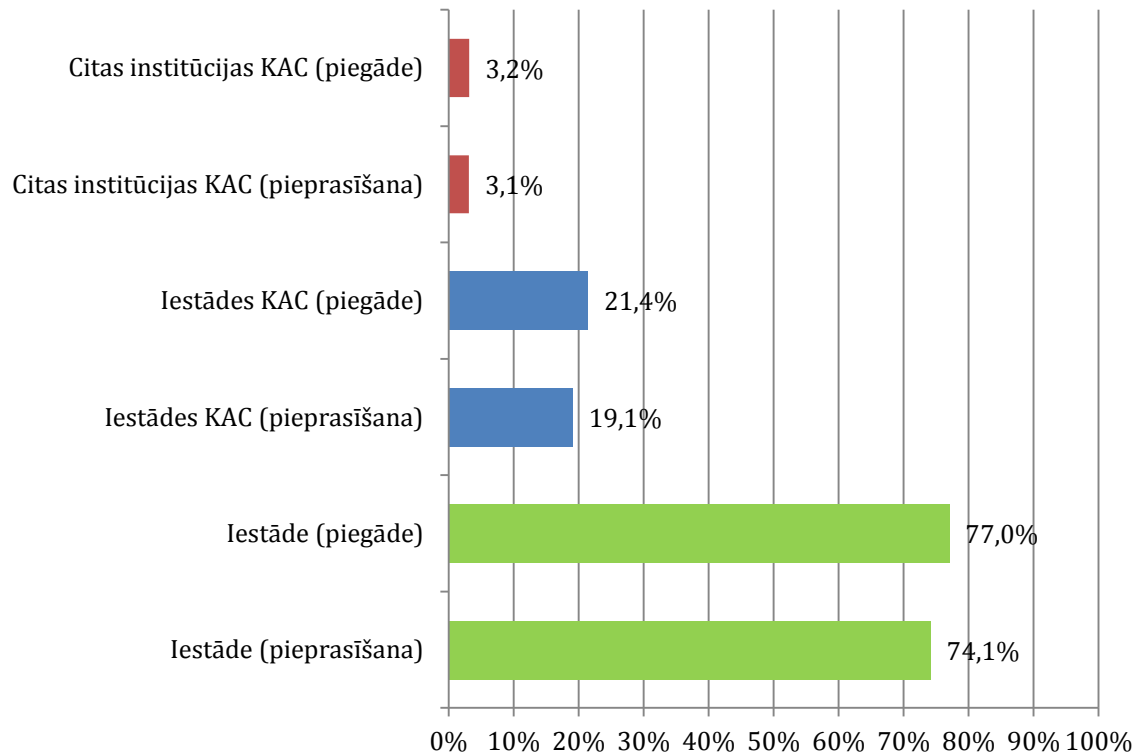
## 27. Klientu apmierinātība

Klientu apmierinātība ir tikusi mērīta tikai ~25% no pakalpojumiem. Saskaņā ar iestāžu sniegto informāciju klienti ir apmierināti ar pakalpojumu kvalitāti. Ņemot vērā, ka nav vienotas pieejas klientu apmierinātības mērīšanā šī rezultāta ticamība ir jāvērtē ar piesardzību.



### 30./31. Pakalpojuma pieprasīšanas un saņemšanas veidi (klātiene)

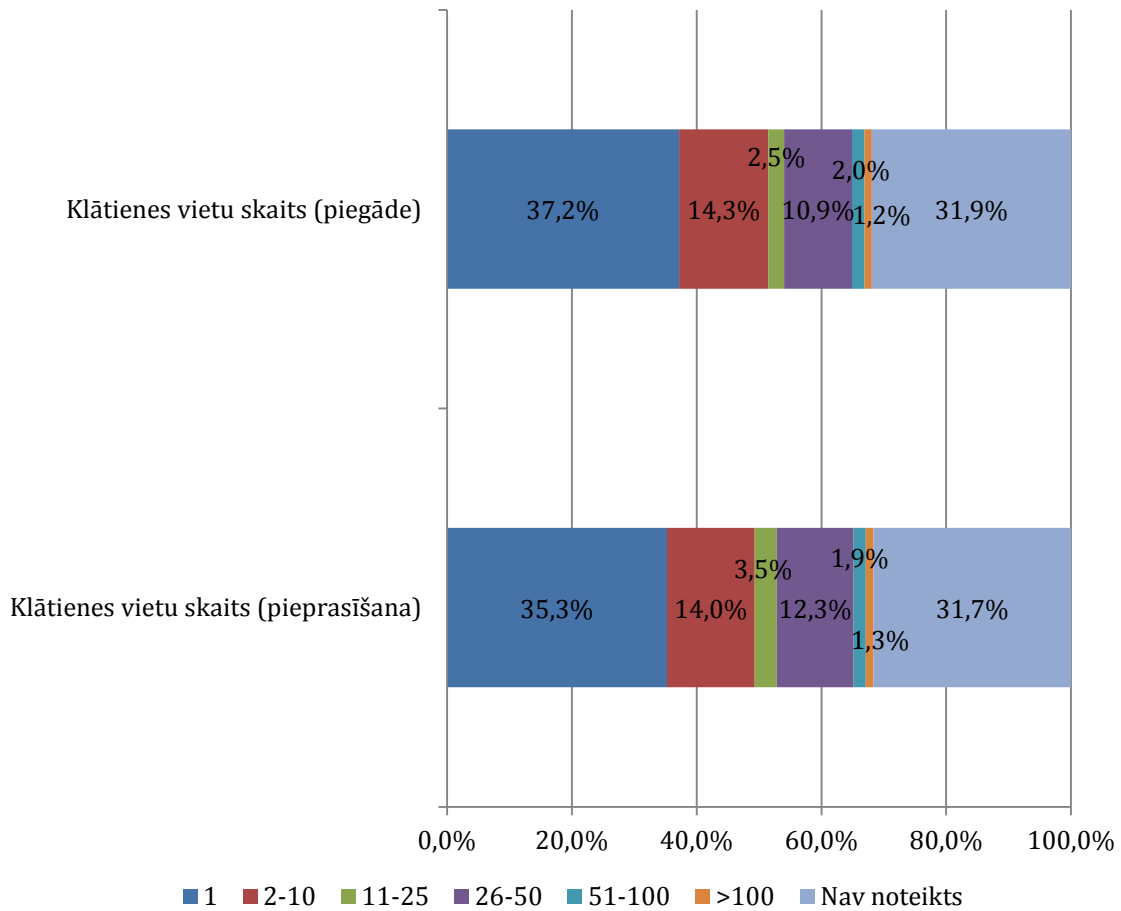
~20% pakalpojumu sniegšanā tiek izmantots iestādes vai citas institūcijas KAC, kas liecina par to, ka vairums pakalpojumu sniegšanas kārtība neatbilst vispārpieņemtām prasībām. Šobrīd sadarbība ar citu institūciju KAC ir ļoti minimāla (~3%)



Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

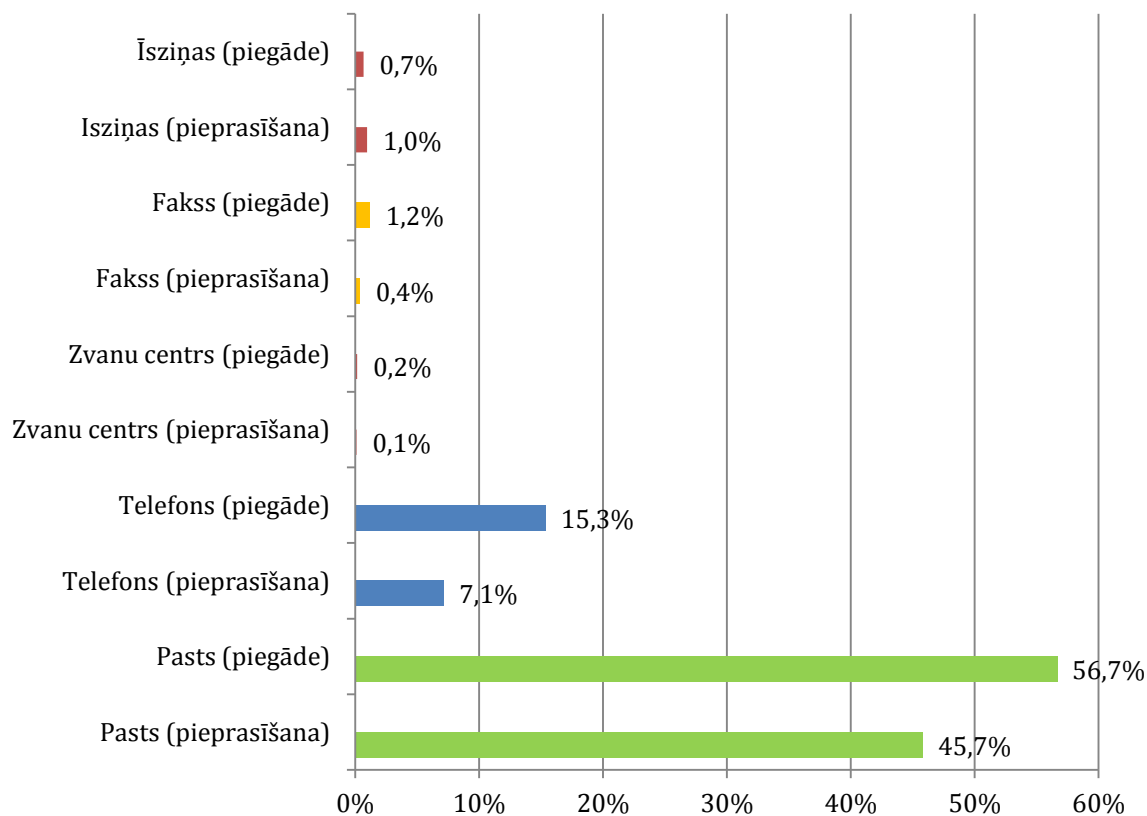
### 32./33. Pieprasīšanas/saņemšanas vietu skaits (klātiene)

~35-35% no pakalpojumiem to teritoriālā pieejamība ir minimāla (1 vieta). Nozīmīgs pakalpojumu skaits ir pieejams 2-10 vietās (~14%) un 26-50 vietās (~10-12%).

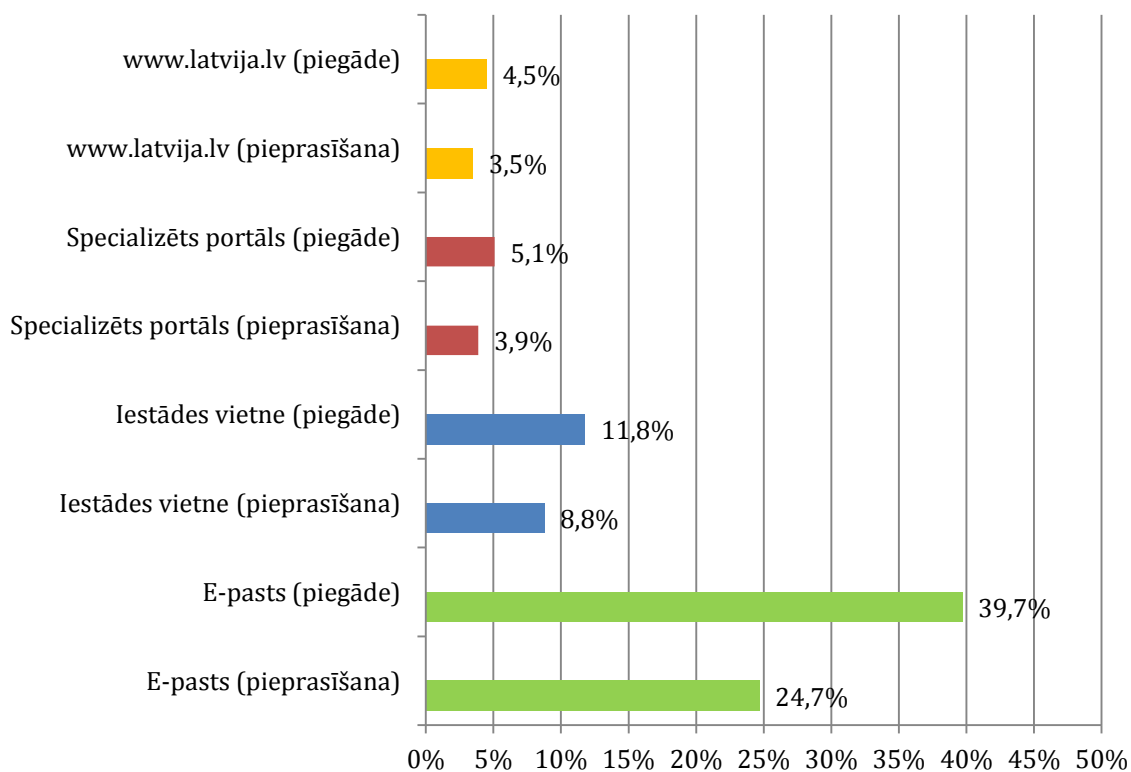


Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

### 34./35. Pakalpojuma pieprasīšanas/saņemšanas veidi (neklātiene)

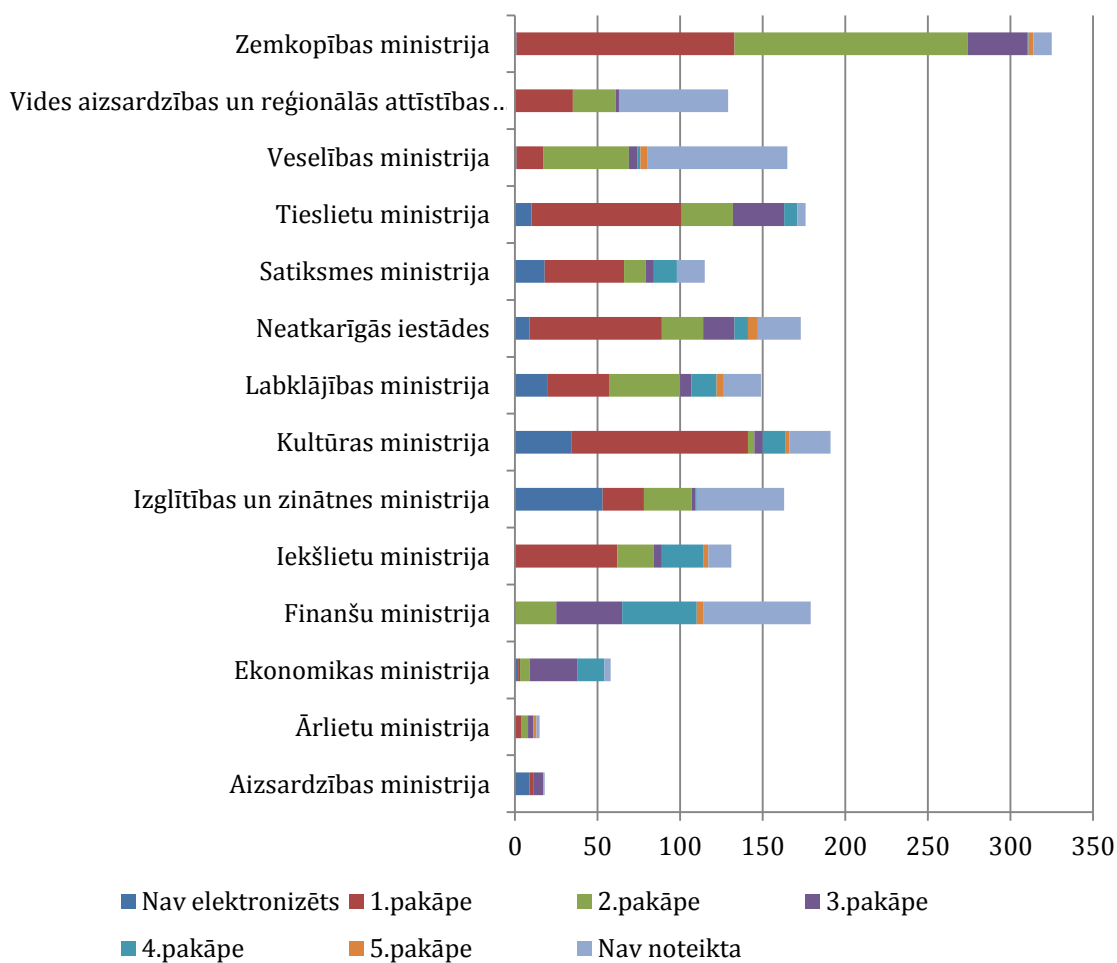
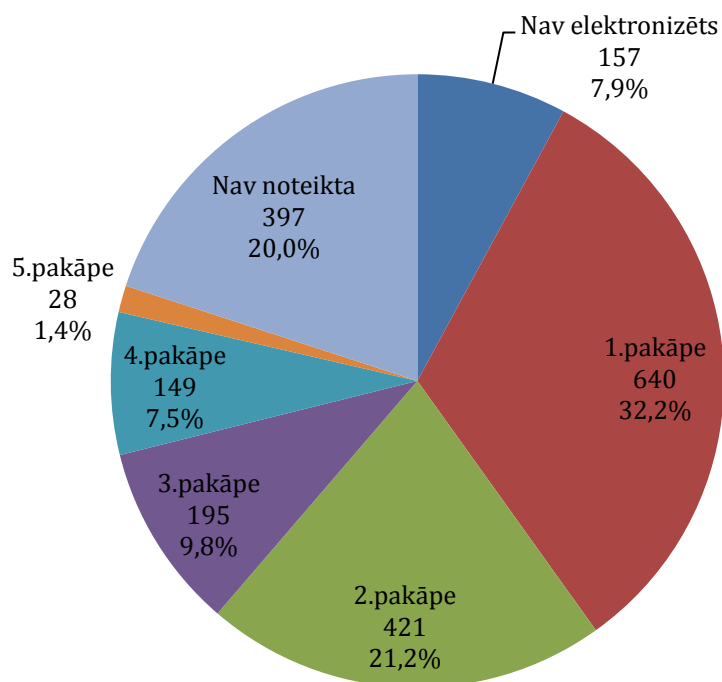


### 36./37. Pakalpojuma pieprasīšanas/saņemšanas veidi (elektroniski)

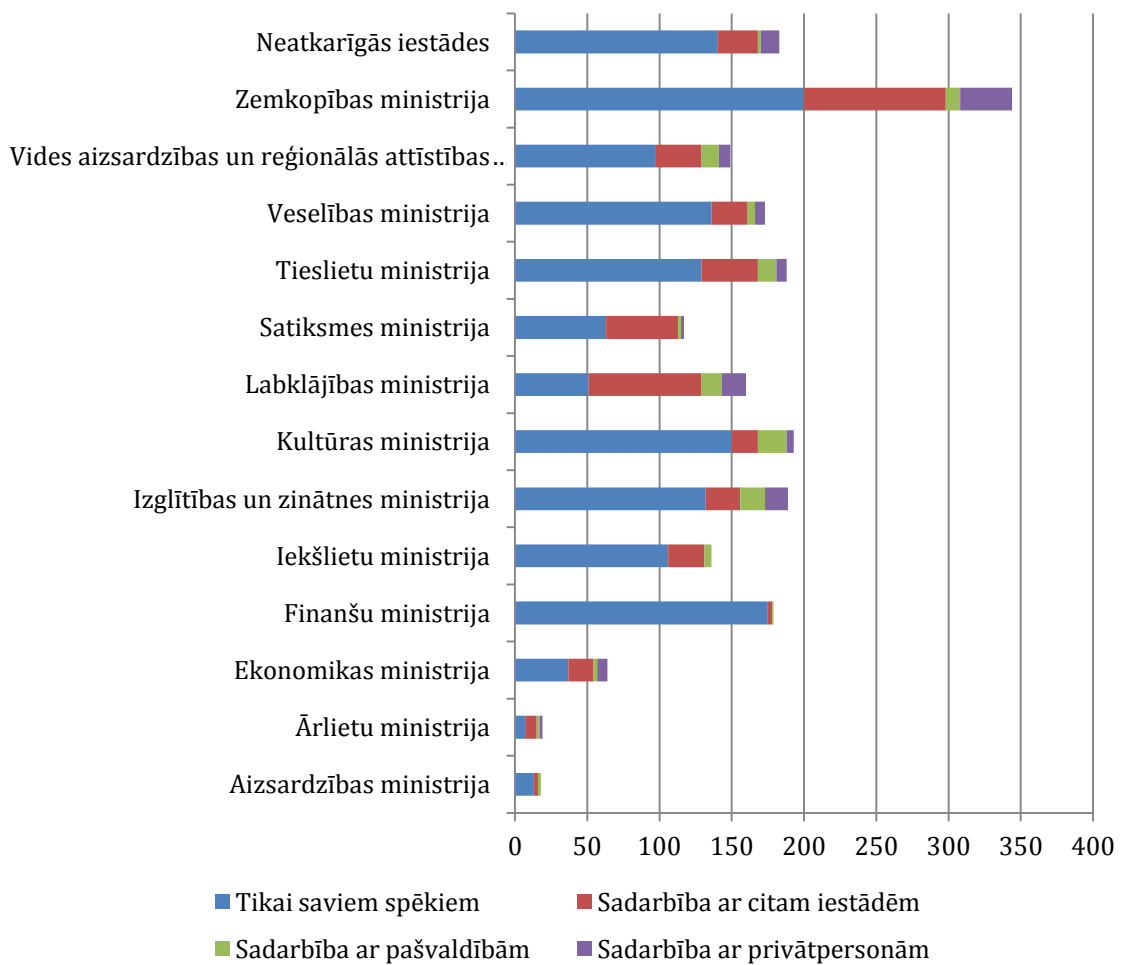
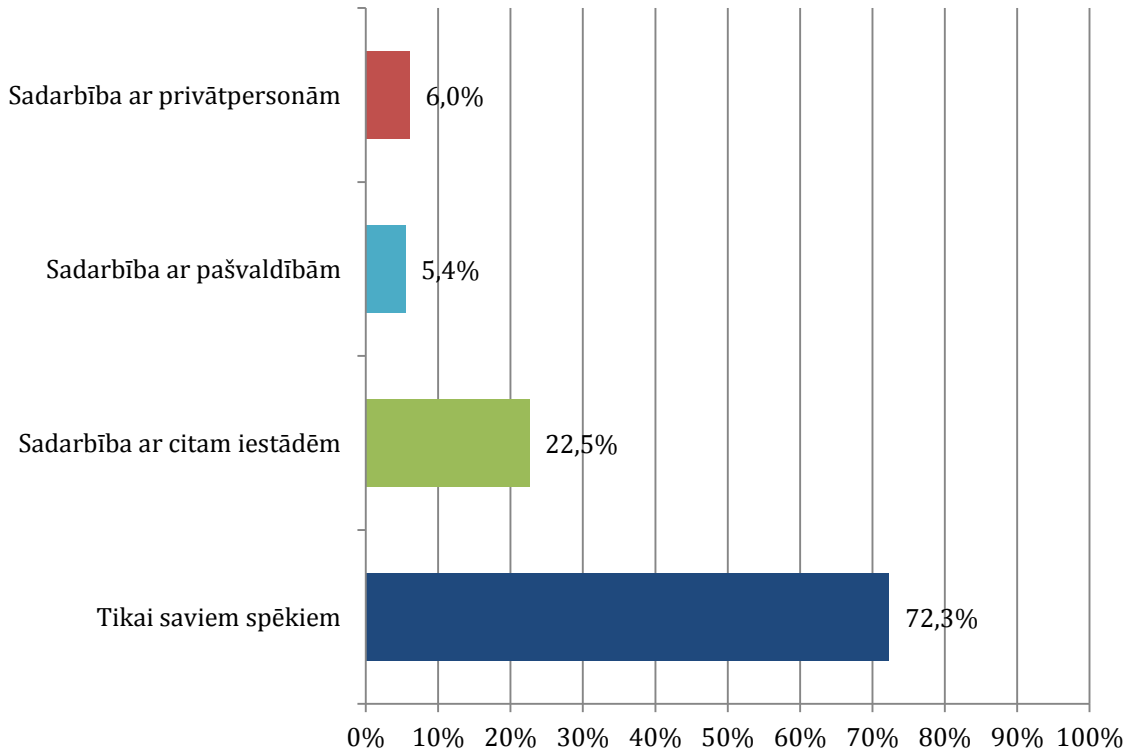




### 38. Elektronizācijas pakāpe

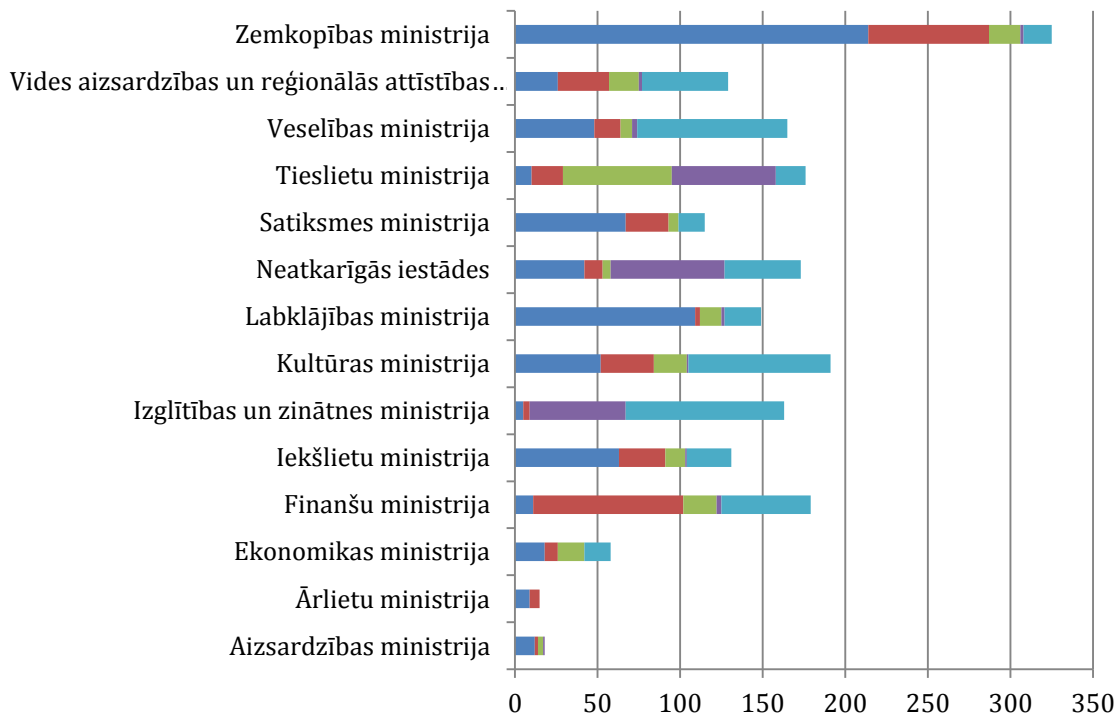
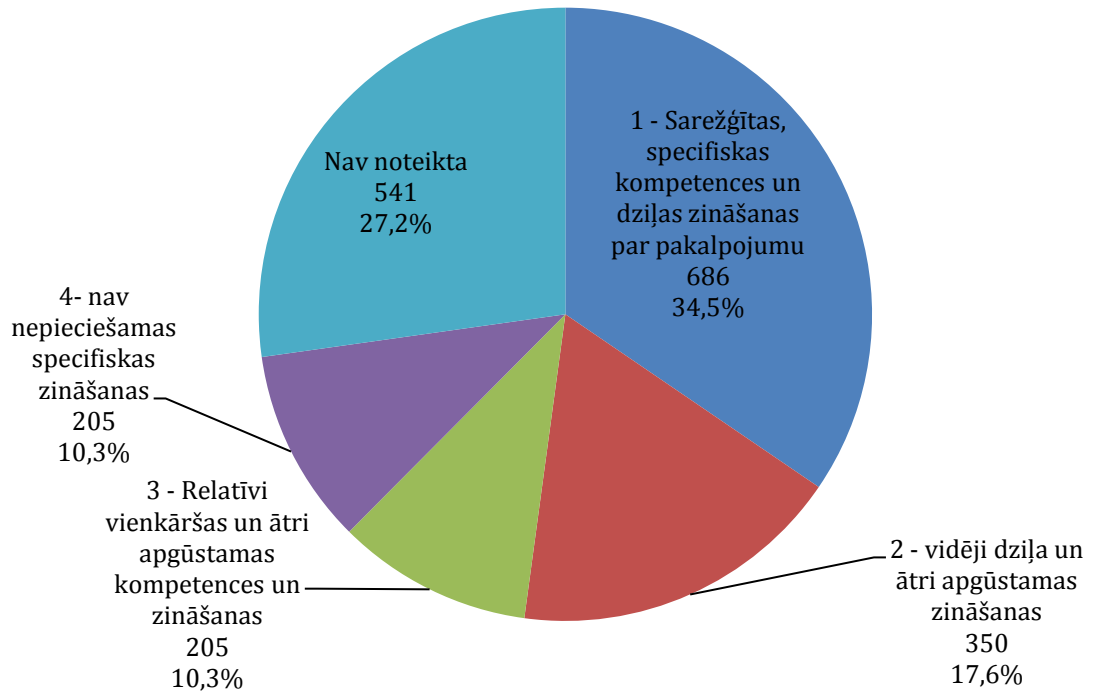


### 39. Sadarbība ar citām institūcijām



#### 41. Klientu apkalpošanas personāla kompetence

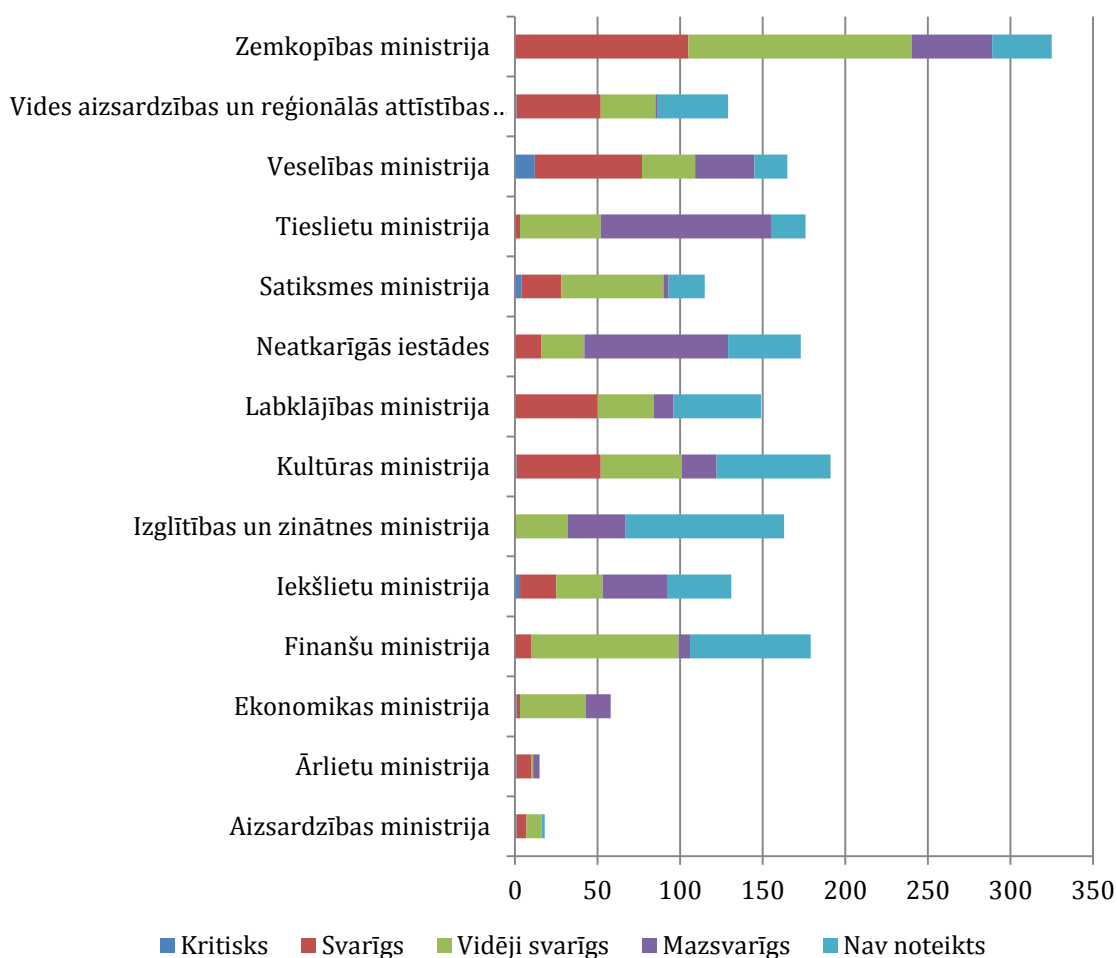
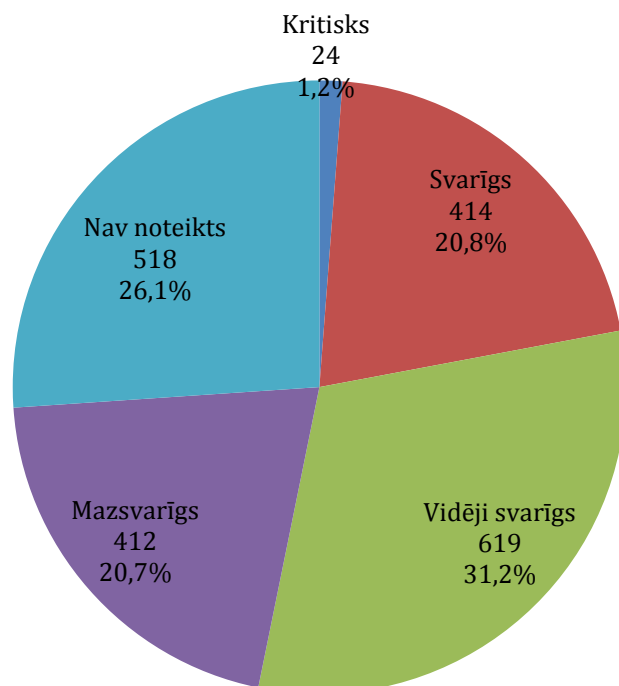
Saskaņā ar iestāžu sniegto informāciju vairumam pakalpojumu nepieciešamas dziļas vai vidēji dziļas zināšanas par pakalpojumu. Tas varētu apgrūtināt pilnveidojumu īstenošanu, kas saistītas ar KA nodošanu (tai pašā laikā bieži iestādes pārvērtē specifisko zināšanu nepieciešamību un tas kalpo kā atruna procesu nesakārtotībai).



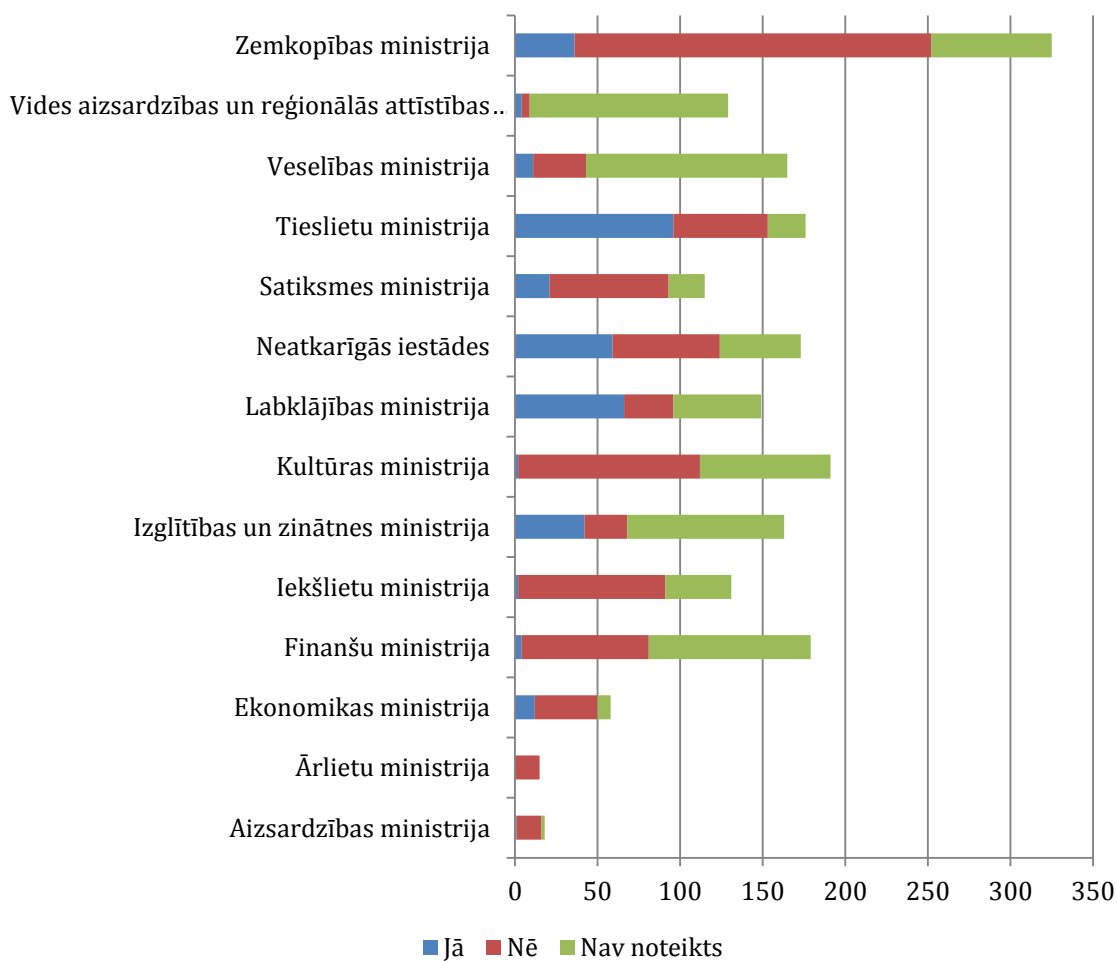
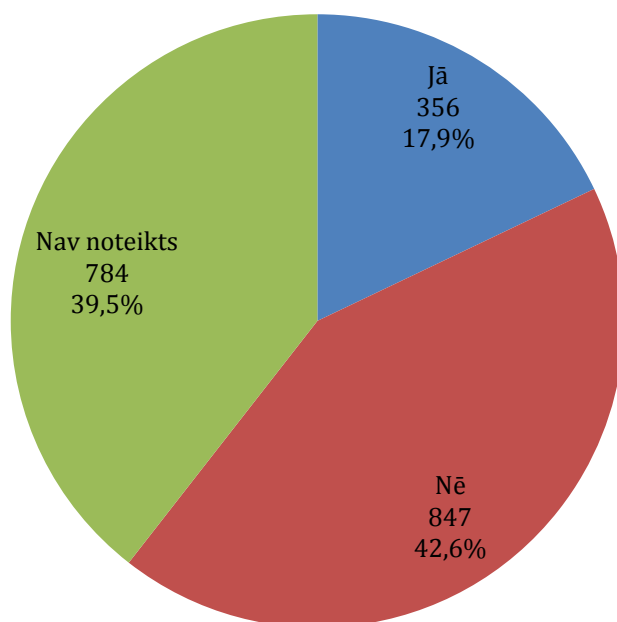
- 1 - Sarežģītas, specifiskas kompetences un dziļas zināšanas par pakalpojumu
- 2 - vidēji dziļa un ātri apgūstamas zināšanas
- 3 - Relatīvi vienkāršas un ātri apgūstamas kompetences un zināšanas
- 4- nav nepieciešamas specifiskas zināšanas
- Nav noteikta

## Konsultantu vērtējumi

### 44. Pakalpojuma svarīgums



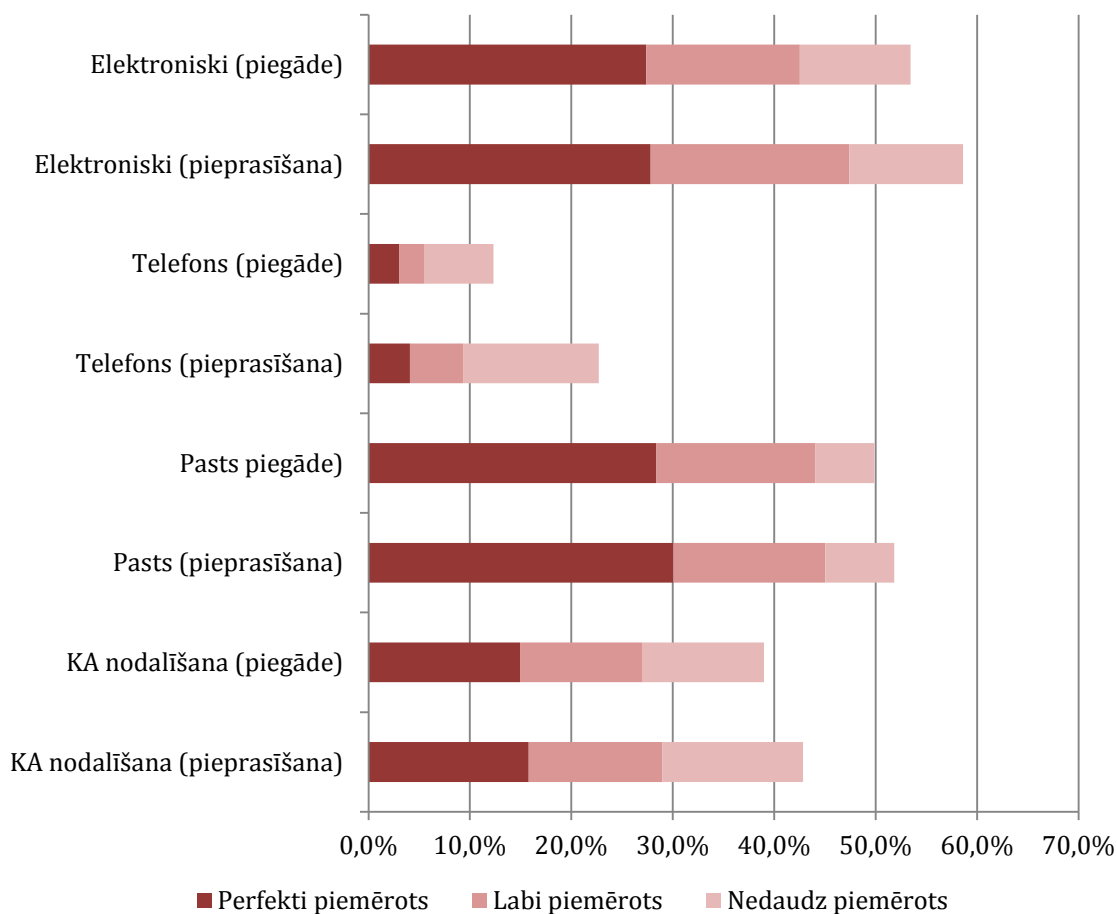
#### 45. Kurjera situācija (klients pārnēsā dokumentus starp iestādēm)



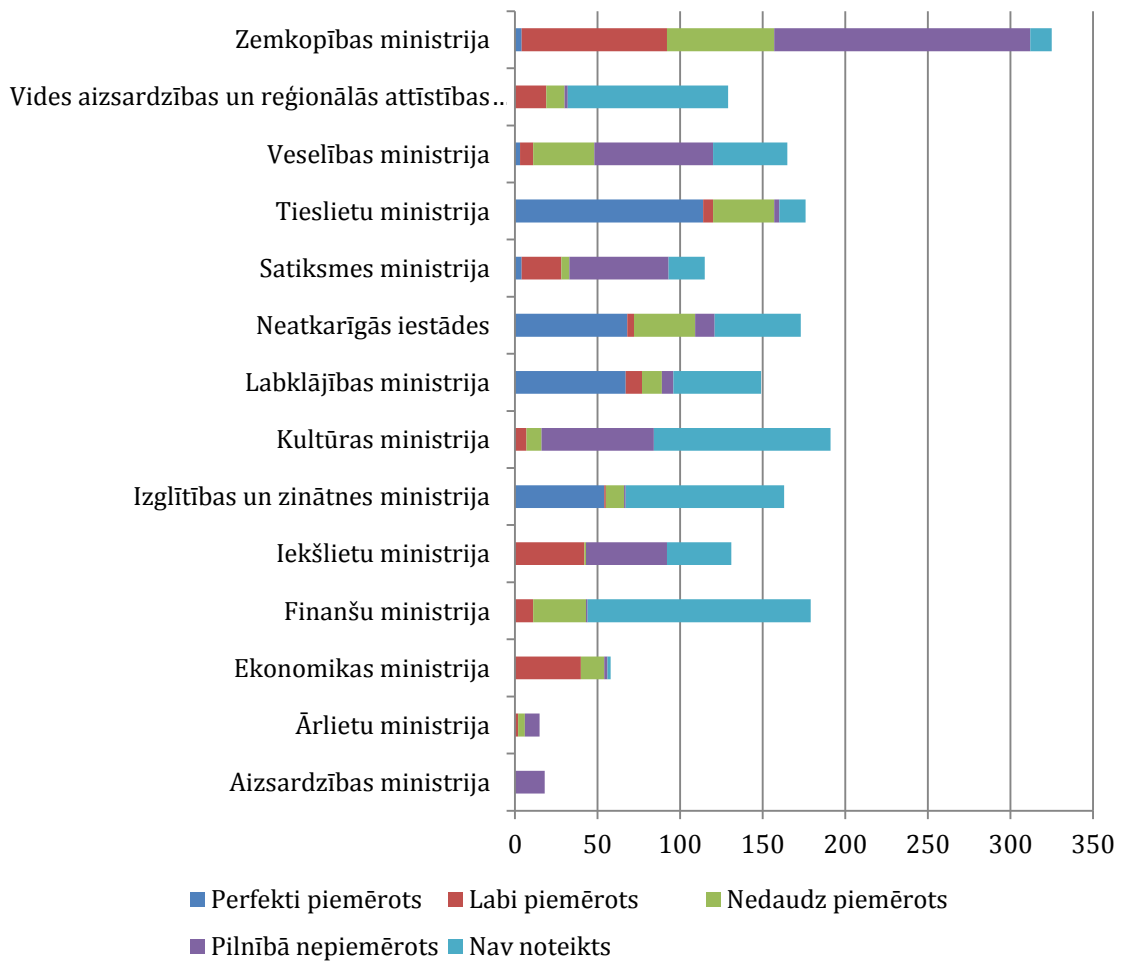
Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

#### 46.-53. Pakalpojuma piemērotība dažādu kanālu izmantošanā

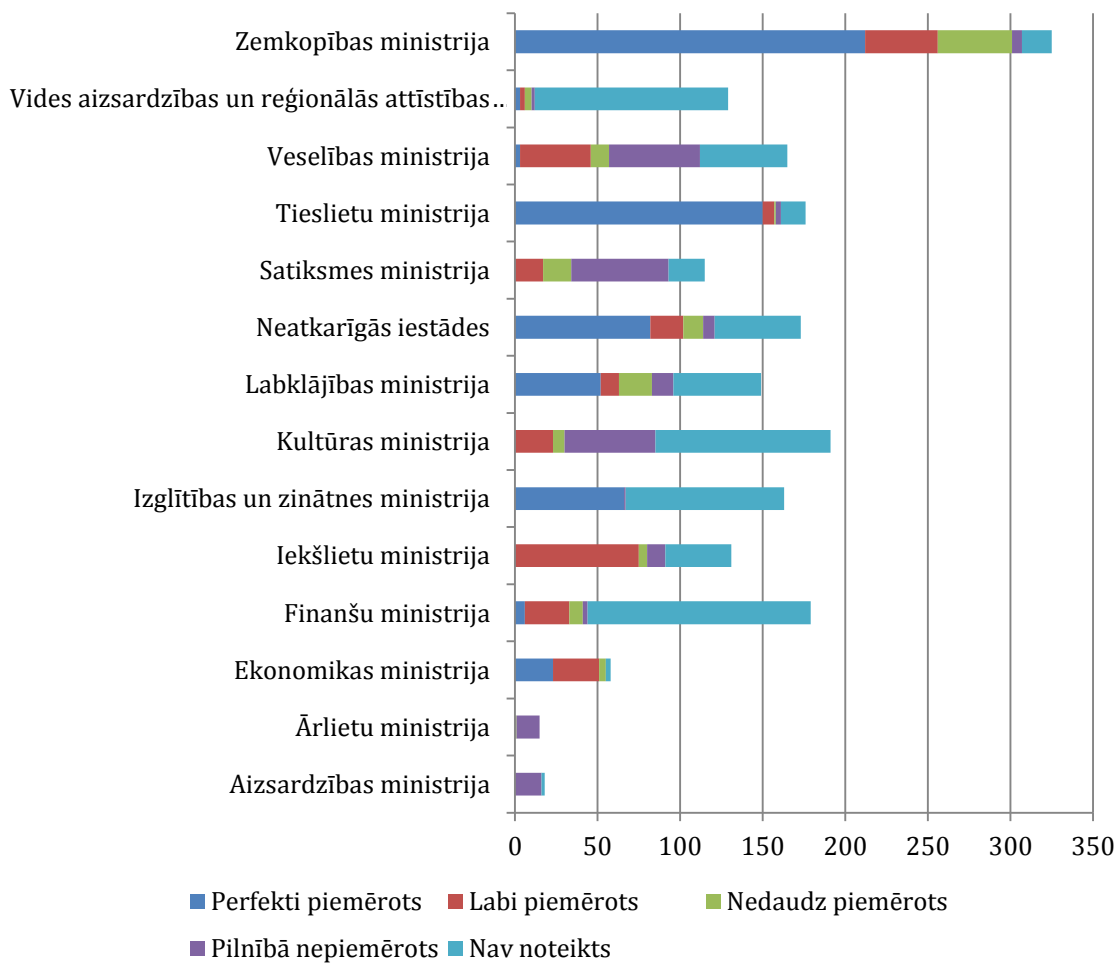
Pēc konsultantu vērtējuma ir ļoti nozīmīgs pakalpojumu elektronizācijas un pasta izmantošanas potenciāls (vairāk kā 50% no pakalpojumiem). Tāpat nozīmīga ir arī KA nodalīšanas iespēja (~40% no pakalpojumiem). Tas apliecina centralizētu KAC tīklu izveides iespējamību (kontekstā ar VPA principa ieviešanu).



#### 46. Piemērotība klientu apkalpošanas nodalīšanai (pieprasīšana)

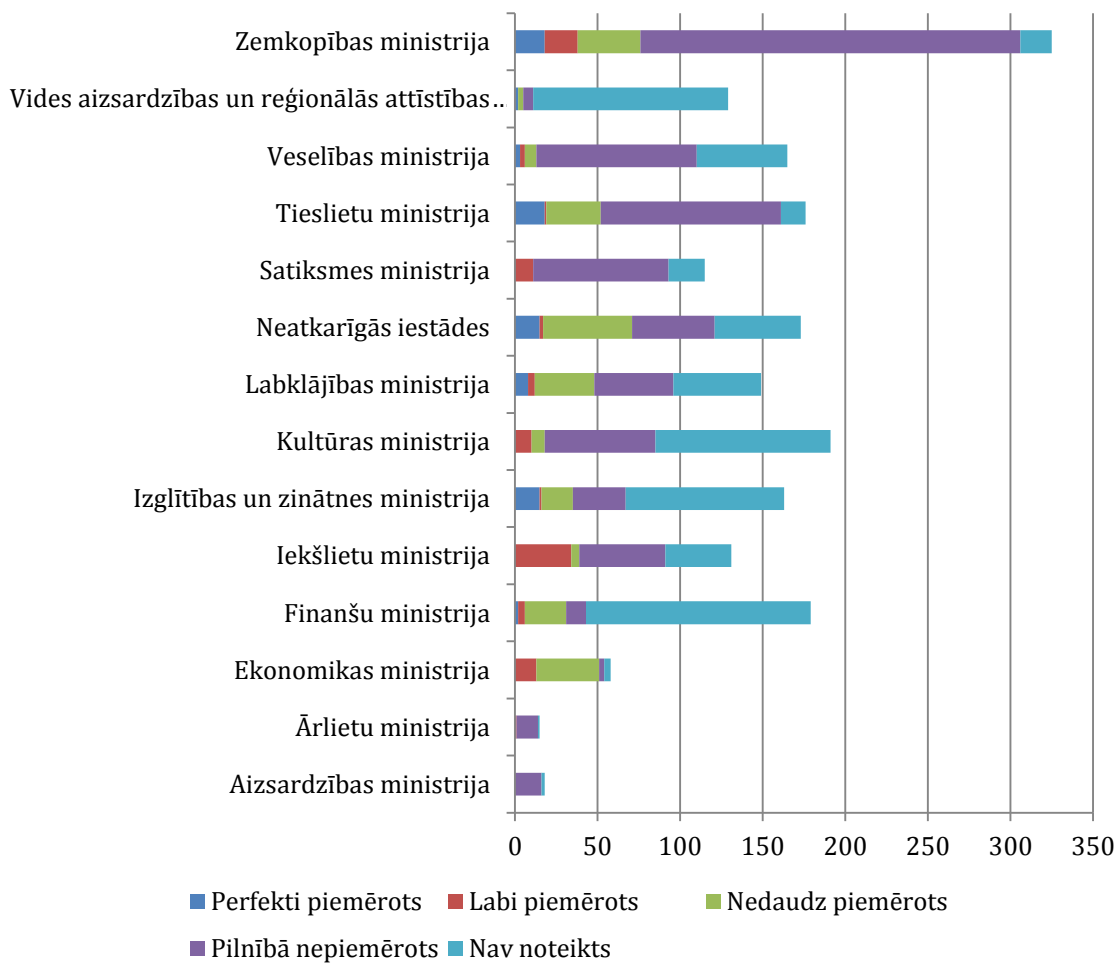


#### 48. Piemērotība pasta izmantošanai (pieprasīšana)

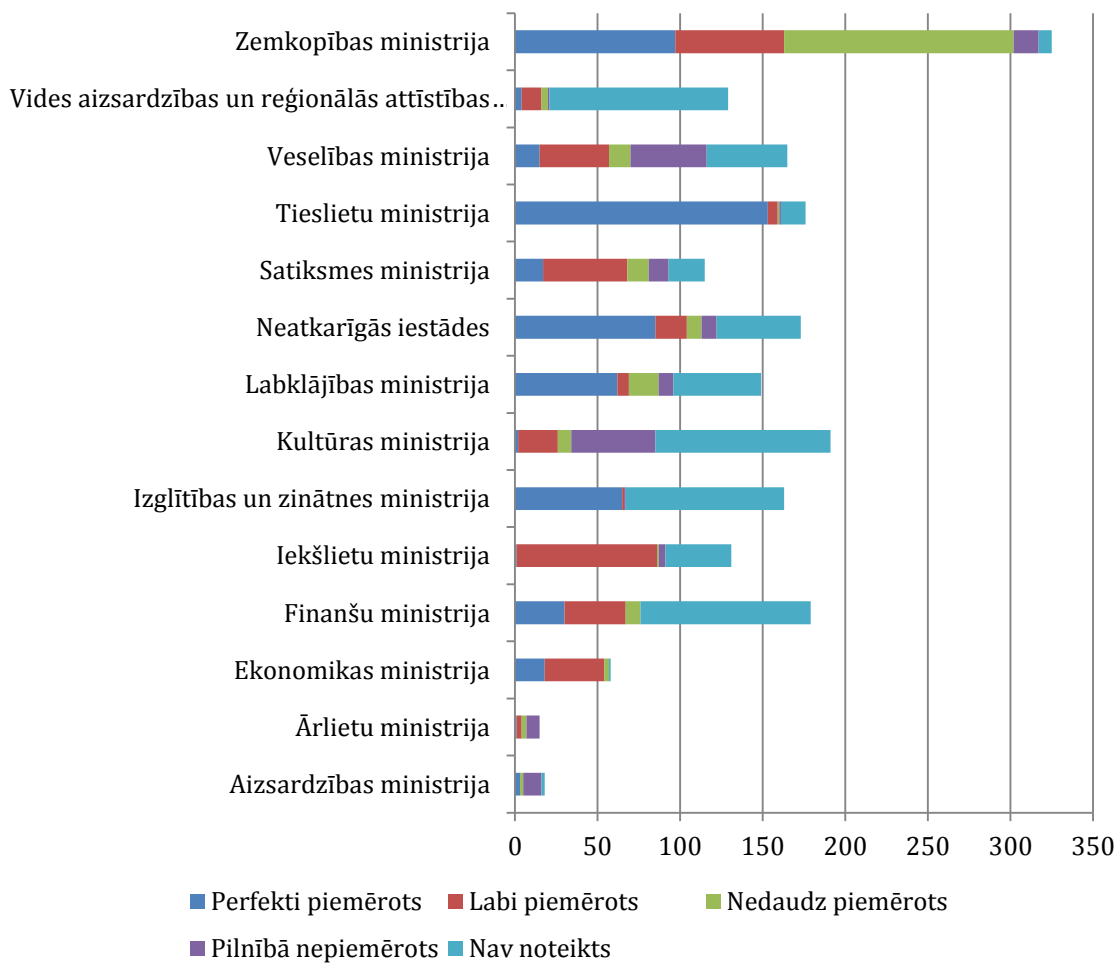




### 50. Piemērotība telefona izmantošanai (pieprasīšana)



## 52. Piemērotība elektronizācijai (pieprasīšana)



Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Kopsavilkums par visu resoru pakalpojumiem

#### 54. IT atbalsta līmeņa novērtējums

Pēc konsultantu vērtējuma ir vērtā ņemamas dažādas IT atbalsta pilnveidošanas iespējas pakalpojumu sniegšanā (tikai ~16% IT atbalsts ticis novērtēts kā labs).

