Ieguldījums Tavā nākotnē!

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"

Ar pakalpojumiem saistīto informācijas sistēmu arhitektūras rekomendējamā modeļa izstrāde

Projektu programmas "Publisko pakalpojumu daudzkanālu sniegšanas IKT atbalsta nodrošināšana" apakšprogrammas "Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platforma" koncepcija

Versija 0.5

Rīga, 2014

Autortiesības:

Šī dokumenta autoru personiskās tiesības pieder tā izstrādātājiem. Dokumenta autoru mantiskās tiesības pieder Pasūtītājam, kuram ir tiesības izmantot šo dokumentu saskaņā ar 2014.gada 6.janvārī noslēgtā līguma Nr. 2014/01 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.

Dokumenta autori:

- Baiba Apine, PricewaterhouseCoopers, SIA
- Rūta Pirta, PricewaterhouseCoopers, SIA

Kontaktpersona:

Ivars Solovjovs, e-pasts: ivars.solovjovs@isconsulting.lv

Izmaiņu lapa:

Versija	Mainītās daļas	Izmaiņu kopsavilkums	Autors	Datums
0.1		Dokumenta sākotnējā versija	Rūta Pirta, Baiba Apine	23.09.2014.
0.2		Izmaiņas visas dokumenta daļās atbilstoši darba grupas komentāriem	Rūta Pirta, Baiba Apine	05.11.2014
0.5		Izmaiņas visas dokumenta daļās atbilstoši VARAM komentāriem	Rūta Pirta, Baiba Apine	20.11.2014

Kopsavilkums

Projektu programmas "Publisko pakalpojumu daudzkanālu sniegšanas IKT atbalsta nodrošināšana" apakšprogrammas "Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platforma" koncepcija definē 2015. – 2020.gadā veicamos projektus šīs apakšprogrammas īstenošanai.

Šī projektu apakšprogramma risina šādas IKT atbalsta problēmas daudzkanālu pakalpojumu piegādei:

- nav vienota, centralizēta valsts koplietošanas IKT risinājumu atbalsta pakalpojumu sniegšanai un pakalpojumu pārvaldībai;
- esošās iestrādes un iestāžu labākā prakse pakalpojumu sniegšanas risinājumu izveidē netiek izmantota, koplietojot šos risinājumus vai izmantojot iestāžu uzkrāto pieredzi (piemēram, VZD, LAD u.c.);
- ne vienmēr vajadzīgā koplietošanas funkcionalitāte ir pieejama (piemēram, maksājumu servisa nepietiekama funkcionalitāte u.c.);
- nav tipveida e-pakalpojumu izveides procesa, izmantojot atkalizmantojamus tipveida komponentus, katra iestāde to dara dažādi.

Iepriekš minēto problēmu risināšanai tiks īstenota projektu apakšprogramma ar mērķi izveidot iedzīvotāju un valsts vajadzībām atbilstošu risinājumu, kas:

- samazinātu administratīvo slogu iedzīvotājiem publisko pakalpojumu saņemšanā;
- taupītu iestāžu resursus klientu apkalpošanai;
- uzlabotu pakalpojumu pieejamību, maksimāli koncentrējoties uz e-pakalpojumu izveidi;
- nodrošinātu klientu apkalpošanas procesa caurskatāmību, standartizāciju.

PSPP atbalstīs šādus pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības procesus, nodrošinot vienas pieturas aģentūras principu īstenošanu:

- **Pakalpojumu sniegšana:**
  - Pakalpojuma pieteikšanas kanāla izvēle (informācijas sniegšanas fakta reģistrācija, zināšanu bāzes izmantošana);
  - Pieteikšanās pakalpojumam (pakalpojuma pieteikšana, t.sk. izmantojot e-asistenta funkciju, pakalpojuma rēķina ģenerēšana un apmaksa u.c.);
  - Pakalpojuma izpilde (pakalpojumam nepieciešamās informācijas automatizēta nodošana pakalpojuma turētājam, pakalpojuma rēķina apmaksas statusa konstatēšana u.c.);
  - Pakalpojuma rezultāta piegāde (elektroniska pakalpojuma rezultāta piegāde klienta vienotajā e-kontā, pakalpojumu gadījumu vēstures centralizēta uzskaite u.c.).
- **Pakalpojumu pārvaldība:**
  - Pakalpojumu administrēšana (pieteikumu, pakalpojumu, maksājumu un to statusu uzskaite u.c.);
  - Darbības rezultātu vadība (pakalpojumu sniegšanas kanālu darbības rādītāju analīze, pakalpojumu izmaksu analīze u.c.);

- Resursu vadība (VPVKAC darba laika uzskaite, izmaksu vadība u.c.);
- Zināšanu vadība (zināšanu bāzes izmantošana informācijas un konsultāciju sniegšanā klientam, klientu apkalpošanas speciālistu apmācībai u.c.).

PSPP realizācijas rezultātā minētajos procesos būtu šādas būtiskākās izmaiņas:

- Iespēja pakalpojuma pieteikšanai pēc iestādes atgādinājuma/piedāvājuma;
- Centralizēta pakalpojumu un konsultāciju (informācijas sniegšanas) gadījumu uzskaite;
- Pakalpojuma priekšapmaksas vai pēcapmaksas rēķina ģenerēšana un apmaksa no klienta e-konta, apmaksas statusa apskate;
- Samazināta papīra dokumentu glabāšana un arhivēšana;
- Dokumentu un saziņas arhīvs klienta e-kontā, kur redzams saņemto pakalpojumu un saistītās informācijas (piemēram, rēķini, veiktie maksājumi u.c.) saraksts, pieteiktie pakalpojumi un pakalpojumu virzība;
- Iespēja klientam deleģēt pakalpojuma pieteikšanu, kā arī citas pakalpojuma saņemšanai īstenojamās darbības, trešajai personai, piemēram, VPVKAC klientu apkalpošanas speciālistam, bērna aizbildnim, zvērinātam notāram vai uzņēmuma darbiniekam (e-asistenta funkcija);
- Sistemātiska un strukturēta pakalpojumu pārvaldība, t.sk:
  - precīza un pilnīga pakalpojumu uzskaite,
  - pakalpojumu sniegšanai patērēto resursu uzskaite un uz noslodzi balstīto resursu plānošana;
  - zināšanu vadība pakalpojuma sniegšanā, tai skaitā saistībā ar VPVKAC un VVZC klientu apkalpošanas speciālistu sagatavošanu un attīstīšanu, mainoties personālam un pakalpojumu sniegšanas procesiem.

Attīstot esošos risinājumus (VISS, latvija.lv u.c.) un ieviešot jaunus, PSPP ietvers šādus koplietojamus komponentu blokus:

- **Pakalpojumu sniegšanas portālu risinājums –** pakalpojumu sniegšanas portālu risinājums ir platforma, kas nodrošina gan pakalpojuma katalogu pieejamību, gan piekļuvi klienta e-kontam, izmantojot tīmekļa pārlūkprogrammu, gan arī ļauj izstrādātājiem izvietot pēc iespējas standartizētā un integrētā vidē veidojamos e-pakalpojumus, lai integrācija ar vienoto kataloga vidi nebūtu jāveido no nulles un lai būtu pieejamas platformā iebūvētās iespējas, piemēram, vienotā pieteikšanās (*single sign-on*) un arī pakalpojumu saskarnes izvietošana citos portālos;
- **Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības atbalsta sistēma –** pakalpojumu sniegšanas atbalsta sistēma nodrošina kopējās pakalpojumu sniegšanas informācijas uzkrāšanu un piegādes analīzi, kā arī tā sniedz atbalstu pakalpojumu sniegšanai, izmantojot klātienes vai telefona kanālus;
- **Vienotais e-konts -** vienotā e-konta bloks ir risinājumu bloks, kas paredzēts klientu informācijas uzturēšanai vienviet. Tas nodrošina darbības ar profiliem un tiesību savstarpējo deleģēšanu, uzkrāj klienta un valsts sadarbības vēsturi, arī sadarbības rezultātā izveidoto elektronisko dokumentu sarakstu (tai skaitā skenētos papīra dokumentus);

- **Izmaksu vadības sistēma** - koplietošanas risinājums, kas sniedz iespēju visiem administratīvo pakalpojumu sniedzējiem regulāri aprēķināt, uzskaitīt un plānot pakalpojumu un to sniegšanai nepieciešamo resursu izmaksas, t.sk. cilvēkresursu, IKT resursu u.c. Sistēma izmanto citu PSPP bloku datus par pakalpojumu izpildi un iesaistītajiem resursiem, kā arī prasa pakalpojumu turētāju (iestāžu) strukturēto finanšu uzskaites sistēmu datu nodošanu izmaksu vadības sistēmai.

PSPP ieviešana būs pakāpeniska. Laika posmā no 2015.-2018. gadam tiks realizēti galvenie PSPP koplietojamie komponenti un PSPP tiks pieslēgtas apakšprogrammas dalībnieku informācijas sistēmas - UR, VID, PMLP, VSAA, VZD, ZM, Rīgas, Rojas un Valmieras pašvaldības. Nākotnē platformai tiks pieslēgtas arvien jaunu pakalpojumu sniedzēju IS, līdz 2020.gadam pieslēdzot visu publisko pakalpojumu sniedzēju IS.

Šī projektu apakšprogrammas koncepcija aptver līdz 2020. gadam PSPP realizējamās izmaiņas, kā arī vispārīgas vadlīnijas PSPP nākotnes attīstībai. Papildus šajā dokumentā aprakstītajām izmaiņām (izmaiņas procesos, izmaiņas IKT risinājumus u.c.), apakšprogrammas ietvaros tiks realizēti arī citi projekti, kas tiks iezīmēti atbilstoši nākotnes vajadzībām pēc šajā dokumentā aprakstīto izmaiņu ieviešanas.

Saturs

KOPSAVILKUMS 3

1. IEVADS 7

1.1. KONTEKSTS UN DOKUMENTA MĒRĶI 7
1.2. DOKUMENTA MĒRĶIS UN PIELIETOJUMS 7
1.3. TVĒRUMS UN IEROBEŽOJUMI 8
1.4. TERMINI UN SAĪSINĀJUMI 9
1.5. SAISTĪTIE DOKUMENTI 11

2. ESOŠĀ SITUĀCIJA 13

3. MĒRĶI 17

4. RISINĀJUMA APRAKSTS 20

4.1. PSPP IZVEIDĒ IZMANTOTIE PRINCIPI 23
4.2. ĪZMAIŅAS PROCESOS 26
4.3. PSPP PĀRVALDĪBAS INSTITUCIONĀLAIS MODELIS 28
4.3.1. PSPP IZMANTOŠANU REGLAMENTĒJOŠIE NORMATĪVI 29
4.3.2. PSPP UZTURĒŠANA 31
4.3.3. LIETOTĀJU ATBALSTS 31
4.3.4. PIEEJAS TIESĪBU ADMINISTRĒŠANA 31
4.3.5. PPK U.C. PAKALPOJUMU SNIEGŠANAI BŪTISKAS INFORMĀCIJAS UZTURĒŠANA 31
4.3.6. PAKALPOJUMU SNIEDZĒJU PERSONĀLS 32
4.4. PSPP PROGRAMMATŪRAS ARHITEKTŪRA 32
4.4.1. PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS PORTĀLU RISINĀJUMS 34
4.4.2. PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS UN PĀRVALDĪBAS ATBALSTA SISTĒMA 40
4.4.3. VIENOTAIS E-KONTS 47
4.4.4. ĪZMAKSU VADĪBAS SISTĒMA 50
4.5. INFORMĀCIJAS ARHITEKTŪRA 51
4.6. TEHNISKĀ ARHITEKTŪRA 53

5. ĪSTENOŠANAS PLĀNS 54

6. PĀRVALDĪBA 60

7. RISKI, ATKARĪBAS 61

1. PIELIKUMS. PSPP DATU APMAIŅA AR PILOTPROJEKTA DALĪBNIEKU IS 63

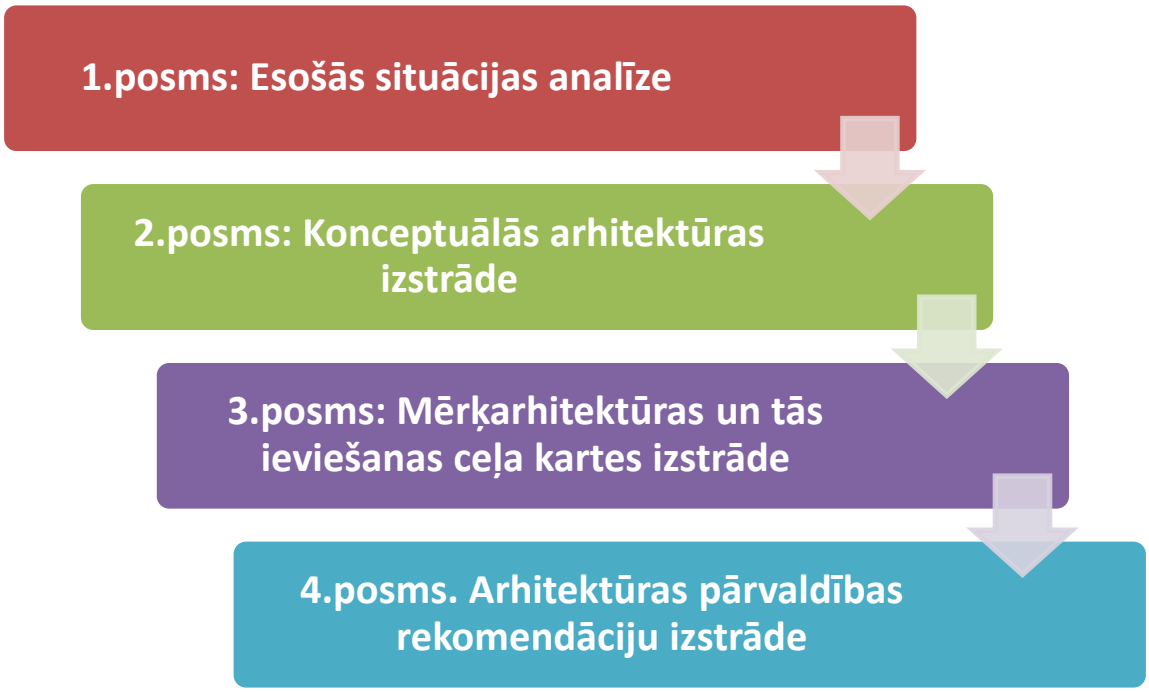
1. Ievads

1.1. Konteksts un dokumenta mērķi

VARAM veic Eiropas Sociālā fonda līdzfinansētā projekta Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002 „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana" īstenošanu, kura ietvaros tiek realizēta aktivitāte „Ar pakalpojumiem saistīto informācijas sistēmu arhitektūras rekomendējamā modeļa izstrāde" (turpmāk – Projekts).

Šīs aktivitātes īstenošanai iepirkuma rezultātā tika noslēgts līgums ar "IS Consulting SIA" par attiecīgu darbu veikšanu (iepirkuma identifikācijas Nr. VARAM 2013/18).

Šis dokuments ir Projekta ietvaros īstenotā 3.posma "Mērķarhitektūras un tās ieviešanas ceļa kartes izstrāde" viens no nodevumiem (skat. visus Projekta posmus 1.attēlā) un ir daļa no valsts vienotās IKT arhitektūras.



1.attēls. Projekta posmi

1.2. Dokumenta mērķis un pielietojums

Projektu programmas "Publisko pakalpojumu daudzkanālu sniegšanas IKT atbalsta nodrošināšana" apakšprogrammas "Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platforma" koncepcijas mērķis ir definēt 2015. – 2020. gadā veicamos projektus šīs apakšprogrammas īstenošanai.

Koncepcija izstrādāta, balstoties un ņemot vērā:

- Esošās situācijas analīzes ietvaros identificētos konstatējumus un problēmas;
- Rekomendējamā konceptuālajā modelī (konceptuālajā arhitektūrā) definētos IKT atbalsta pamatprincipus un konceptuālos risinājumus;

- Saistītajās projektu programmās un apakšprogrammās definētos IS/IKT attīstības mērķus (piemēram, IKT infrastruktūras, vienotās datu telpas attīstība u.c.);
- Citu valstu un IKT nozares labo praksi;
- Paredzēts, ka koncepcija tiks izmantota, plānojot un īstenojot konkrētus IS/IKT attīstības projektus, kā arī organizējot IKT pārvaldību valsts pārvaldē kopumā. Koncepcija būs pamats jau konkrētu projektu tehniskās dokumentācijas izstrādei (piemēram, koplietošanas risinājumu izveides/attīstības tehniskās specifikācijas, ERAF projektu pieteikumi u.c.).

1.3. Tvērums un ierobežojumi

Apakšprogrammas koncepcijas tvērums aptver šādas jomas:

- Publisko pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības IKT atbalsts;
- Koplietošanas IS komponenti;
- Centralizētās IS;
- Valsts pārvaldes funkcijas nodrošinošās iestāžu informācijas sistēmās, informācijas un tehniskie resursi (vispārējie principi un risinājumi).

Saistībā ar šo dokumentu ir ievērojami šādi ierobežojumi:

- PSPP ieviešanas tvērumu lietotāju ziņā var ietekmēt Publisko pakalpojumu likumā definētais publisko pakalpojumu turētāju loks. Tehniski PSPP tiks veidota ar mērķi atbalstīt pakalpojumu sniegšanas procesus visiem publiskās pārvaldes pakalpojumu turētājiem (gan valsts pārvaldes iestādēm, gan pašvaldības institūcijām) un ieviest VPA principu publiskajā pārvaldē.
- Dokumentā ietvertie principi un risinājumi ir izklāstīti vispārējā detalizācijas līmenī, šo principu un risinājumu detalizācija ir paredzēta attiecīgu projektu īstenošanas laikā.
- Dokumentā iekļautas risinājumu vispārīga līmeņa biznesa prasības, ko paredzēts detalizēt konkrēto projektu tehnisko specifikāciju izstrādes laikā.
- Dokumentā ietverta informācija, kas iegūta no dažādiem avotiem (intervijas ar pilotprojektos iesaistītajām iestādēm, darba grupas sanāksmes, dokumentācijas analīze). PwC nav mēģinājis nodrošināt šādu avotu uzticamību vai pārbaudīt šādi sniegto informāciju.
- Darba uzdevumi nav veikti un iestādes nav intervētas kopš 2014. gada 8. septembra. Dokumentā nav aprakstīta tādu notikumu un apstākļu ietekme, kas varēja notikt pēc šī datuma, kā arī nav ietverta informācija, kas varēja tikt atklāta pēc šī datuma. Mēs nekādā veidā neapliecinām, ka nodevumā būtu izdarītas būtiskas izmaiņas, ja mēs būtu veikuši šādus darbus vai intervijas pēc norādītā datuma.
- Šajā dokumentā ietverto projektu izmaksu prognozes ir orientējošas. Izmaksu novērtējums balstīts uz ekspertu kvalitatīvu vērtējumu. Tādejādi reālās scenāriju projektu izmaksas var atšķirties no prognozētajām.

1.4. Termini un saīsinājumi

1.tabula. Termini un saīsinājumi.

Termins, saīsinājums	Skaidrojums
API	Lietotņu izstrādes saskarne (Application Programming Interface)
CERT	Interneta drošības incidentu reaģēšanas komanda (Computer Emergency Response Team)
CRM	Klientu attiecību pārvaldība (Customer Relationship Management)
DB	Datu bāze
EDS	Elektroniskās deklarēšanās sistēma
ERAF	Eiropas Reģionālās attīstības fonds
ETL rīks	Datu izgūšanas transformēšanas un ielādes rīks (Extract, transform and load)
E-konts	oficiālā e-adrese jeb klienta konts PSPP.
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
IKT	Informācijas un komunikācijas tehnoloģijas
IKT pārvaldības koncepcija	Koncepcija "Valsts informācijas un komunikācijas tehnoloģiju pārvaldības organizatoriskais modelis". Ministru kabineta 2013.gada 19.februāra rīkojums Nr. 57.
Institūcija	Organizatoriski patstāvīga struktūra plašā nozīmē, t.sk. iestāde, komersants, biedrība vai nodibinājums
IS	Informācijas sistēma
ISS	Informāciju servisa sistēma
IT	Informācijas tehnoloģijas
IVIS	Integrētā valsts informācijas sistēma
IZM	Izglītības un zinātnes ministrija
KAC	Klientu apkalpošanas centrs
KAVIS	Klientu attiecību vadības informācijas sistēma
Klients	Fiziska vai juridiska persona, vai personālsabiedrība, kura izmanto vai ir tiesīga izmantot pakalpojumu.
Klientu apkalpošanas speciālists	Pakalpojuma sniedzēja darbinieks, kas nodarbojas ar klientu apkalpošanu
KM	Kultūras ministrija
LabIS	Labklājības Ministrijas informācijas sistēma
LAD	Lauku atbalsta dienests
LDC	Lauksaimniecības datu centrs

Termins, saīsinājums	Skaidrojums
LR	Latvijas Republika
MK	Ministru Kabinets
NA	Normatīvais akts
NĪNO	Nekustamā īpašuma nodokļa administrēšanas sistēma
NVA	Nodarbinātības valsts aģentūra
Oficiālā e-adrese	Klienta e-konts PSPP (portālā www.latvija.lv)
Pakalpojuma sniedzējs	Institūcija (iestāde, privātpersona u.c.), kura saistībā ar pakalpojumu sniegšanu nodrošina klientu apkalpošanas, kā arī citus pakalpojumu sniegšanas uzdevumus. Pakalpojumu 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
Pakalpojums vai publiskais pakalpojums (PP)	Jebkurš no pakalpojumu veidiem, kura sniegšanu nodrošina iestāde (pārvaldes pakalpojums, saimnieciskais pakalpojums)
PMLP	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde
PPK	Publisko pakalpojumu katalogs portālā www.latvija.lv
PPL	Publisko pakalpojumu likums
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 pilnveides koncepcija	Koncepcija par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi. Ministru kabineta 2013.gada 19.februāra rīkojums Nr. 58.
PSPP	Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platforma
Projekts	Vides un reģionālās attīstības ministrijas īstenotā Eiropas Sociālā fonda līdzfinansētā projekta Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002 „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana" aktivitāte „Ar pakalpojumiem saistīto informācijas sistēmu arhitektūras rekomendējamā modeļa izstrāde". Iepirkuma identifikācijas Nr. Versija 0.5.
PwC	PricewaterhouseCoopers, SIA

Termins, saīsinājums	Skaidrojums
RD	Rīgas dome
SAIS	Sociālās apdrošināšanas informācijas sistēma
SLA	Pakalpojumu līmeņa vienošanās
SOPA	Sociālās palīdzības administrēšanas lietojumprogramma
TR turētājs	Tehnoloģisko resursu turētājs
UR	Uzņēmumu reģistrs
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālas attīstības ministrija
VIS	Valsts informācijas sistēma
VISS	Valsts informācijas sistēmu savietotājs
VK	Valsts kase
VPA	Vienas pieturas aģentūra
VPVKAC	Valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centrs
VRAA	Valsts reģionālās attīstības aģentūra
VSAA	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra
VVZC VZD	Valsts vienotais zvanu centrs Valsts zemes dienests
E-asistents	PSPP funkcionalitāte, kura nodrošinās klientam iespēju deleģēt pakalpojuma pieteikšanu savā vārdā trešajai personai (piemēram, VPVKAC klientu apkalpošanas speciālistam, personas aizbildnim, uzņēmuma grāmatvedim, zvērinātam notāram)
ZM	Zemkopības ministrija
Valsts pārvalde	Šī dokumenta kontekstā valsts izpildvara

1.5. Saistītie dokumenti

1. Ar pakalpojumiem saistīto informācijas sistēmu arhitektūras rekomendējamā modeļa izstrāde. Esošās situācijas analīze.
2. Ar pakalpojumiem saistīto informācijas sistēmu arhitektūras rekomendējamā modeļa izstrāde. Konceptuālā arhitektūra.
3. Ar pakalpojumiem saistīto informācijas sistēmu arhitektūras rekomendējamā modeļa izstrāde. Mērķarhitektūra un tās ieviešanas ceļa karte.
4. Projektu programmas "Publisko pakalpojumu daudzkanālu sniegšanas IKT atbalsta nodrošināšana" apakšprogrammas "Valsts iestāžu tīmekļu vietņu attīstība uz vienotas portālu platformas bāzes " koncepcija.

5. Projektu programmas "Publiskās pārvaldes IKT infrastruktūras un koplietošanas atbalsta risinājumu attīstība" apakšprogrammas "Valsts elektronisko sakaru pakalpojumu centrs (VESPC)" koncepcija.
6. Projektu programmas "Publiskās pārvaldes vienotā datu telpas attīstība" koncepcija.
7. Ar pakalpojumiem saistīto informācijas sistēmu arhitektūras rekomendējamā modeļa izstrāde. Projektu programmas „112 attīstība" koncepcija.
8. Latvijas Nacionālais attīstības plāns 2014.-2020.gadam. Apstiprināts ar Saeimas 2012.gada 20.decembra lēmumu.
9. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. Versija 2.0 (30.04.2013.) .
10. Informācijas sabiedrības attīstības pamatnostādnes 2014.–2020.gadam. Ministru kabineta 2013.gada 14.oktobra rīkojums Nr. 486.
11. Koncepcija par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi. Ministru kabineta 2013.gada 19.februāra rīkojums Nr. 58.
12. Koncepcija "Valsts informācijas un komunikācijas tehnoloģiju pārvaldības organizatoriskais modelis". Ministru kabineta 2013.gada 19.februāra rīkojums Nr. 57.
13. Oficiālās elektroniskās adreses koncepcija. Ministru kabineta 2014.gada 3.marta rīkojums Nr. 90.
14. Publisko pakalpojumu likums (likumprojekts).
15. Nacionālā attīstības plāna 2014.–2020.gadam prioritātes „Cilvēka drošumspēja" rīcības virziens „Cilvēku sadarbība, kultūra un pilsoniskā līdzdalība kā piederības Latvijai pamats" .
16. Valsts pārvaldes politikas attīstības pamatnostādnēs 2008.–2013.gadam.

2. Esošā situācija

2012. gadā īstenotā projekta „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana" ietvaros tika izstrādāta virkne konceptuālu dokumentu saistībā ar PPS pilnveidošanu un VPA principa ieviešanu. Pamatojoties uz projekta rezultātiem, tika izstrādāta un MK akceptēta "Koncepcija par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi" (MK 2013.gada 12.februāra rīkojums Nr.58), kurā noteikti galvenie PPS pilnveides mērķi un attīstības virzieni. Koncepcijā iekļauti vairāki risinājumu bloki esošajā situācijā identificēto problēmu risināšanai, tai skaitā risinājumu bloks „Pakalpojumu elektronizācija un optimizācija, izmantojot IKT iespējas". Minētajā blokā iekļauti šādi ar pakalpojumiem piegādes vadību saistītie koplietošanas IKT risinājumu attīstības uzdevumi:

- jānodrošina koplietojamu IKT risinājumu publisko pakalpojumu elektronizācijai izveide un attīstība, tādējādi veicinot e-pakalpojumu attīstību;
- iedzīvotājiem jānodrošina vienota vietne publisko pakalpojumu saņemšanai elektroniskā vidē (elektroniskā VPA);
- jānodrošina iespēja e–pakalpojumu piegādē izmantot privātā sektora potenciālu (attīstot API un atvērtās saskarnes).

Atbilstoši koncepcijā par PPS pilnveidi noteiktajam, viens no būtiskiem PPS pilnveides mērķiem ir **nepieciešamā IKT atbalsta nodrošināšana plānotajiem pakalpojumu sniegšanas procesiem, kad pakalpojumi tiek sniegti saskaņā ar VPA principu**.

Patreizējais IKT koplietošanas risinājumu atbalsts nav pietiekams koncepcijā noteikto PPS attīstības mērķu sasniegšanai (detalizētāks esošo IKT koplietošanas risinājumu apraksts un saistītās problēmas/jomas attīstībai skatāmas esošās situācijas raksturojuma dokumentā „Ar pakalpojumiem saistīto informācijas sistēmu arhitektūras rekomendējamā modeļa izstrāde. Esošās situācijas analīze", kas izstrādāts iepriekšējā Projekta posmā). Lai īstenotu iepriekš noteiktos uzdevumus un nodrošinātu pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības procesu atbalstam nepieciešamos IKT risinājumus, **šajā koncepcijā definēta pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības atbalsta koplietošanas IKT risinājumu mērķarhitektūra, kā arī arhitektūras ieviešanas plāns**.

Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības IKT risinājumiem identificēti vairāki izaicinājumi.

Centralizēto risinājumu fragmentāra izmantošana pakalpojumu sniegšanas risinājumu izveidē

Kopš 2006.gada ir veikta virkne darbību publisko pakalpojumu sniegšanas risinājumu attīstības jomā. Izmantojot esošos valsts centralizētos risinājumus, pēdējos gados ir notikusi strauja izaugsme publisko pakalpojumu elektronizācijā.

Lai arī Valsts pārvaldes politikas attīstības pamatnostādņu 2008.–2013.gadam (2008.gada 3.jūnija MK rīkojums Nr.305) e-pārvaldes un e-pakalpojumu attīstības un pieejamības sadaļā noteikts, ka ir nepieciešams stimulēt koordinētu informācijas tehnoloģiju infrastruktūras attīstību, nodrošināt drošu, autorizētu pieeju e-pārvaldes pakalpojumiem, kā arī nodrošināt sistēmu ieviešanas un uzturēšanas izmaksu optimizāciju, centralizētie risinājumi ir tikuši izmantoti nepilnīgi. Vairākas institūcijas patstāvīgi ieviesušas publisko pakalpojumu sniegšanas risinājumus gan resoru, gan arī atsevišķu institūciju un pašvaldību līmenī, ne vienmēr izmantojot centralizētos risinājumus.

Nav vienota, centralizēta valsts koplietošanas IKT risinājumu atbalsta pakalpojumu sniegšanai un pārvaldībai

Šobrīd VISS nenodrošina vienotu pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības atbalstu, kas darbotos pēc VPA principiem un radītu iespēju klientam pārskatīt pilnu pakalpojuma sniegšanas procesu. VISS attīstības plānos šāda funkcionalitāte nav paredzēta.

Esošās IT sistēmas nenodrošina klienta datu iegūšana pēc vienotiem kritērijiem. Centralizēti uzkrāta informācija par piegādātajiem pakalpojumiem un klienta darbībām šobrīd ir atrodama tikai VISS Pieprasījuma servisa datubāzē. 360 grādu skats par visiem klientiem, kas satur klientu kontaktinformāciju, klientu attiecību vēsturi, kā arī jebkuru citu informāciju par klientu, kas ir uzkrāta valsts informācijas sistēmās un reģistros, šobrīd iestādēm nav pieejams.

Netiek nodrošināts centralizēts atbalsts daudzkanālu pakalpojumu piegādei - klientu apkalpošanai klātienē, interneta vidē un telefoniski. Daudzkanālu pieeja iedzīvotājiem un iestādēm dotu iespēju iesniegt pakalpojumu pieprasījumus un vienuviet redzēt visu iesniegto pieprasījumu vēsturi un katra pieprasījuma izpildes statusu neatkarīgi no kanāla.

Ne vienmēr vajadzīgā koplietošanas funkcionalitāte ir pieejama

Lai nodrošinātu nepieciešamo pakalpojumu sniedzēju iesaisti pakalpojuma sniegšanā, ir nepieciešama e-asistenta, kā arī tiesību deleģēšanas (aizbildnis, aizgādnis, pārstāvis, pilnvarotā persona u.c.) funkcionalitāte. Pakalpojumu pieprasīšana atsevišķos gadījumos var tikt ierosināta no cita procesa un/vai institūcijas, kas darbojas kā klienta aģents, piemēram, KAC darbinieks, zvērināts notārs. E- asistenta un tiesību deleģēšanas funkcionalitātei ir jābūt pieejamai kā PSPP sastāvdaļai.

Pašlaik maksājumu komponents nodrošina daudzas vajadzīgas funkcijas un daļēji realizē sarežģītāko funkcionalitāti – integrāciju ar maksājumu nodrošinātājiem, bet:

- Tas nenodrošina ārējā sistēmā iepriekš izveidotu rēķinu apmaksas iespējas;
- Tas nenodrošina karšu norēķinu iespējas;
- Esošie līgumi ar bankām ir nestabili.

PPK nebalstās uz vienotiem klasifikatoriem, kā arī pakalpojumiem nav piešķirti unikāli kodi (piemēram, līdzīgi kā precēm tiek piešķirti svītrukodi).

Latvija.lv pakalpojumu portāls nepiedāvā elektronisko formu ģenerēšanas funkcionalitāti – tā vietā ir pieejami tikai pilnībā personalizēti e-pakalpojumi vai arī nestrukturētu dokumentu iesniegšana.

Šie piemēri liecina, ka koplietošanas komponentu plānošanā un izstrādē nepieciešams plašāks skats (kuru nodrošinātu vienota arhitektūra), lai identificētu tos scenārijus, kuri patiesi nodrošinātu komponentu biežāku atkalizmantošanu.

Lai gan ir pieejama virkne dažādu dokumentu saistībā ar valsts IS arhitektūru, faktiski IS attīstība valstī nenotiek pēc vienotas pieejas

Lai gan esošajā situācijā ir izstrādāti vairāki dokumenti, kuriem saskaņā ar to nolūku būtu jānosaka vienots ietvars valsts IS attīstībai (piemēram, PwC 2007. gadā izstrādātais dokuments "Rekomendētā IKT arhitektūra publiskajā pārvaldē"), praksē iestāžu IS attīstības projekti ir tikuši plānoti un īstenoti ārpus vienota IS arhitektūras ietvara. Rezultātā bieži iestādes bija spiestas veidot dublējošus risinājumus (t.sk. pakalpojumu sniegšanas atbalsta nodrošināšanai), tas būtiski apgrūtināja centralizēto komponenšu izmantošanu (piemēram, ZM ir izveidojusi resora līmenī centralizētu klientu apkalpošanas risinājumu, līdzīgus risinājumus izstrādā arī citas iestādes – VZD, VSAA u.c.).

Esošais normatīvais regulējums ir nepilnīgs

Ar IKT saistītos jautājumus valsts līmenī regulē virkne NA (VIS likums un saistītie MK noteikumi, Elektronisko dokumentu likums u. c.). Tomēr gan VIS likumā, gan arī citos NA nav regulējuma, kas tiešā veidā veicinātu IKT pārvaldības koncepcijā paredzēto daļējo IKT pārvaldības centralizāciju un koplietošanas servisu izmantošanu.

Esošais VIS likuma tvērums nav izmantojams, lai regulētu uz pakalpojumiem orientētu sistēmu attīstību. Pakalpojumu sniegšanā iesaistītas ne tikai VIS, bet arī iestāžu darbības atbalsta sistēmas (piem., dokumentu vadības sistēmas, klientu apkalpošanas sistēmas), kas šobrīd nav VIS likuma tvērumā.

Gan VIS likumā, gan arī citos NA nav regulējuma, kas tiešā veidā veicinātu IKT pārvaldības koncepcijā paredzēto daļējo IKT pārvaldības centralizāciju un koplietošanas servisu izmantošanu, tai skaitā arī vienotas platformas izmantošana pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības procesu atbalstam. Faktiski IKT pārvaldības jautājumi VIS likumā vispār nav skarti. Šobrīd Publisko pakalpojumu likumprojekts aptver tikai vienu koplietošanas infrastruktūras uzbūves aspektu. Ir nepieciešams kopējais normatīvais ietvars, kas regulētu šādu koplietošanas infrastruktūras komponenšu izveidi, uzturēšanu un lietošanu, tai skaitā nosakot tās un/vai to daļu par obligāti izmantojamu.

Izvirzīti konceptuāli mērķi PPS pilnveides jomā, taču atsevišķi jautājumi vēl atvērti, kas var ietekmēt iespējamos IKT arhitektūras risinājumus

PPS pilnveidošana ir viena no valsts pārvaldes strukturālo reformu prioritātēm. Projekta "Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana" nodevumos, koncepcijā par PPS pilnveidi, kā arī Publisko pakalpojumu likumprojektā ir noteikti galvenie principi un konceptuālie risinājumi, saskaņā ar kuriem nākotnē valstī ir organizējama publisko pakalpojumu sniegšana, klientu apkalpošanas un pakalpojumu izpildes nodalīšana, klientu apkalpošanas nodošana citām institūcijām, sadarbība starp iestādēm, kā arī pašvaldībām pakalpojumu sniegšanas nodrošināšanā u.c..

Lai arī var uzskatīt, ka kopumā PPS pilnveides pieeja šajos dokumentos ir noteikta, tomēr joprojām ir atsevišķi atvērti (līdz galam neizlemti vai precizējami) jautājumi saistībā ar koncepcijā par PPS pilnveidi definētā publisko pakalpojumu sniegšanas modeļa praktisku ieviešanu, kuri var tieši ietekmēt iespējamos IKT arhitektūras risinājumus:

- Publisko pakalpojumu sniegšanas normatīvais regulējums šobrīd ir izstrādes stadijā (publisko pakalpojumu likums tiek izskatīts Saeimas komisijās). Pastāv risks, ka gala normatīvais regulējums var atšķirties no esošā redzējuma;
- Nav līdz galam izlemta virkne jautājumu par valsts vienotā KAC tīkla izveidi (darbības un institucionālais modelis, sniedzamie pakalpojumi, norēķini par pakalpojumiem un ģeogrāfiskais, sadarbības ar pašvaldībām u.c.). Balstoties uz VPVKAC izveides pilotprojekta rezultātiem, līdz 2014.gada novembrim paredzēts sagatavot precizētu koncepciju par PPS pilnveidi, kurā šie jautājumi tiks precizēti;
- Lai arī kopumā principi un vispārējs redzējums par nākotnes tipveida pakalpojumu sniegšanas un klientu apkalpošana procesiem ir definēts, tomēr šo procesu praktiskā realizācija ir jāprecizē. Piemēram, kāds būs precīzs pakalpojumu pieteikumu aprites process papīra iesnieguma gadījumā, kā tiks realizēts t.s. „e-asistenta" scenārijs (vienkārši kā palīdzība darbam ar e-pakalpojumu vai klienta pilnvarojums klientu apkalpošanas darbiniekam izmantot e-pakalpojumu viņa vārdā u.c.).

Nav tipveida e-pakalpojumu izveides procesa, izmantojot atkalizmantojamus tipveida komponentus, katra iestāde to dara dažādi

Šobrīd iestādēm, plānojot un īstenojot pakalpojumu pilnveidošanu, nākas pašām meklēt risinājumus tipveida izaicinājumiem, kas rodas šajā procesā, kā rezultātā dažādas iestādes to risina dažādi (piemēram, izvirza dažādas autentifikācijas prasības u.c.). latvija.lv realizētie pakalpojumi ir izveidoti, pielietojot tipveida pieeju, bet tā kā iestādes veido/izvieto e-pakalpojumus arī uz citām platformām, valsts pārvaldē nepastāv vienota procesa un prasību, kas būtu attiecināmas uz visu e-pakalpojumu izveidi. No iepriekšminētā izriet virkne negatīvu seku:

- Nav vienveidīgas un prognozējamas klienta pieredzes attiecībās ar valsts iestādēm, kas neatbilst labākai pakalpojumu sniegšanas praksei un nesekmē klientu apmierinātību ar valsts nodrošināmajiem publiskajiem pakalpojumiem;
- Resursu neracionāla izmantošana, katrai iestādei tērējot resursus, ieviešot unikālus procesus/risinājumus;
- Nav iespējams izmantot tipveida centralizēti nodrošināmus IKT atbalsta risinājumus.

Praksē joprojām izplatīta papīra dokumentu izmantošana informācijas apritē, tiesību un statusu apliecināšanā

Šobrīd joprojām ir plaši izplatīta prakse, ka faktu, tiesību vai statusa apliecināšanai tiek izsniegti un izmantoti papīra dokumenti. Pie tam bieži šie dokumenti tiek izsniegti tikai, lai klients to iesniegtu citai valsts iestādei, neskatoties uz to, ka gan Valsts pārvaldes iekārtas likumā, gan VIS likumā ir normas, kas to aizliedz.

Nepietiekama informācijas semantiskā savietojamība, standartu izmantošana

Informācijas sistēmas valsts pārvaldē attīstījušās galvenokārt, lai nodrošinātu iestādes funkcijas un tiktu izmantotas iekšējiem procesiem. Notiekot turpmākai attīstībai, kas ietver dažādu informācijas resursu savietojamību, piemēram, izstrādājot e-pakalpojumus, vai nodrošinot automātisku datu apmaiņu starp valsts pārvaldes iestādēm dažādās nozarēs, rodas virkne jautājumu, kas traucē sadarbspējas risinājumu izveidei. Visgrūtāk risināt problēmas, kas saistītas ar datu kvalitāti, kurām bieži vien nepieciešamas manuālas procedūras datu kvalitātes sakārtošanai, tāpat izmaiņas biznesa procesos.

3. Mērķi

PSPP projektu apakšprogrammas izveides mērķis izriet no PPS pilnveides mērķa: „Nodrošināt iedzīvotāju vajadzībām atbilstošu pakalpojumu izveidi un sniegšanu, lai samazinātu administratīvo slogu, uzlabotu pakalpojumu pieejamību, veicinātu valsts pārvaldes efektivitāti un caurskatāmību, ieviešot sistemātisku pieeju vienotas un koordinētas publisko pakalpojumu attīstības politikas un regulējuma izstrādē, nodrošinot pilnveides procesu koordināciju un vadību, tai skaitā veicinot institucionālo sadarbību un nodrošinot informācijas un komunikācijas tehnoloģiju iespēju visaptverošu un koordinētu pielietošanu valsts pārvaldes procesu pilnveidē un pakalpojumu sniegšanā."

PSPP ieviešanas mērķis ir izveidot iedzīvotāju vajadzībām atbilstošu risinājumu, kas

- samazinātu administratīvo slogu (M1.);
- taupītu iestāžu resursus klientu apkalpošanai (M2.);
- uzlabotu pakalpojumu pieejamību (M3.);
- nodrošinātu klientu apkalpošanas procesa caurskatāmību, standartizāciju (M4.)

atbilstoši šādiem principiem:

- vienas organizācijas politika;
- digital by default - klientu komunikācija, pakalpojumu sniegšana primāri elektroniska, iekšējā dokumentu aprite un reģistri tikai elektroniski;
- klientu centriska, vienota daudzkanālu publisko pakalpojumu piegāde;
- klientu apkalpošanas un pakalpojumu izpildes nodalīšana, klātienes klientu apkalpošanas konsolidācija.

Tālāk tiek sniegts PSPP ieviešanas mērķu pārskats, akcentējot sagaidāmos ieguvumus no risinājuma realizācijas un mērķu sasniegšanas rādītājus 2016.-2020.g.g.

M1. Administratīvā sloga samazināšana iedzīvotājiem

PSPP realizācijas rezultātā tiks veicināta administratīvā sloga samazināšana iedzīvotājiem:

- uzlabota pakalpojumu pieejamība;
- vienkāršota pakalpojumu saņemšana;
- samazināts pakalpojumu saņemšanai patērētais laiks.

Ieguvumi - palielināta iedzīvotāju apmierinātība ar valsts pārvaldes darbu publisko pakalpojumu sniegšanā, samazināts iedzīvotāju resursu patēriņš pakalpojumu saņemšanai.

Mērķa sasniegšanas rādītāji:

#	Rādītājs	2016	2017	2018	2019	2020
1.1.	Administratīvā sloga samazinājums administratīvo pakalpojumu jomā (% pret administratīvo slogu bāzes gadā (2015)	10%	15%	20%	30%	40%
1.2.	Elektroniski pieteikto administratīvo pakalpojumu īpatsvars (% pret kopējo pakalpojumu pieteikumu skaitu)	25%	30%	40%	50%	60%

#	Rādītājs	2016	2017	2018	2019	2020
1.3.	VPVKAC un VVZC pieteikto administratīvo pakalpojumu īpatsvars (% pret kopējo pakalpojumu pieteikumu skaitu bāzes gadā (2015))	10%	15%	20%	25%	30%

M2. Valsts pārvaldes efektivitātes veicināšana

PSPP realizācijas rezultātā tiks uzlabota valsts pārvaldes darbības efektivitāte:

- ietaupīti budžeta līdzekļi, optimizējot dažādu resursu izmantošanu (centralizētu IT risinājumu izmantošana, procesu centralizēšana), tādejādi nodrošinot attiecīgo valsts pārvaldes mērķu sasniegšanu ar mazāku resursu izlietojumu;
- uzlabota valsts pārvaldes iestāžu savstarpējā sadarbība, mazinot neesošas vai neefektīvas komunikācijas negatīvās sekas.

Ieguvumi – samazinātas pakalpojumu sniegšanas izmaksas, izmantots centralizēts IKT potenciāls publisko pakalpojumu sniegšanā.

#	Rādītājs	2016	2017	2018	2019	2020
2.1	Publisko pakalpojumu turētāju, kas sniedz administratīvos pakalpojumus, izmantojot PSPP, īpatsvars	-	20%	40%	55%	70%
2.2.	Administratīvo pakalpojumu, kas tiek sniegti izmantojot PSPP, īpatsvars	-	20%	50%	70%	90%
2.3.	Bez šķēršļiem sniedzamo administratīvo pakalpojumu, kuru sniegšana ir saistīta ar informācijas pārbaudi citu iestāžu reģistros, īpatsvars *Šķēršļi:* maksa, klienta iesaiste informācijas iegūšanai ("kurjera" situācija), oficiālo datu pieprasījumu sūtīšana, garš informācijas sniegšanas periods u.c.	30%	40%	50%	70%	90%

M3. Pakalpojumu pieejamības uzlabošana

PSPP realizācijas rezultātā tiks veicināta pakalpojumu pieejamība iedzīvotājiem:

- palielināta iedzīvotāju informētība par viņiem pieejamiem publiskajiem pakalpojumiem un daudzkanālu pieteikšanas iespējām;
- iedzīvotāju informētība par pakalpojumu tuvāko klātienes pieteikšanas vietu;
- palielināta pakalpojumu izmantošana elektroniskajā vidē.

Ieguvumi – veicināta informācijas sabiedrības veidošanās, uzlabota uz klientu orientēta pieeja publisko pakalpojumu sniegšanā.

Mērķa sasniegšanas rādītāji:

#	Rādītājs	2016	2017	2018	2019	2020
3.1.	www.latvija.lv sadaļu, kurās pieejama informācija par pakalpojumiem un pieteikšanas iespējām, apmeklētības pieaugums (% pret iepriekšējo gadu)	20%	30%	40%	20%	15%
3.2	Tuvākās pakalpojuma pieteikšanas vietas meklēšanas servisa izmantošanas pieaugums (% pret iepriekšējo gadu)	-	20%	20%	20%	10%
3.3	Elektroniski pieteikto pakalpojumu īpatsvars (no kopējā pieteikto administratīvo pakalpojumu pieteikumu skaita)	25%	30%	40%	50%	60%

M4. Klientu apkalpošanas procesa caurskatāmība un standartizācija

PSPP ieviešana orientējas uz strukturētu un standartizētu klientu apkalpošanas procesu. Pamatojoties uz vienotajām klientu apkalpošanas prasībām, ko nosaka normatīvais regulējums, PSPP funkcionālās iespējas atbalstīs:

- pakalpojuma sniegšanas procesa posmu izsekojamību (statuss, laiks, izpildītājs u.c.) un analīzes vajadzības (kanālu noslodze, problēmjomas, produktivitātes rādītāji u.c.)
- klientu apkalpošanu pēc vienotiem principiem neatkarīgi no pakalpojuma, pakalpojuma turētāja un pakalpojuma sniedzēja;

Ieguvumi – iedzīvotāji saņem publiskos pakalpojumus pēc vienotiem principiem, vienuviet pieejamo informāciju par sniegtajiem pakalpojumiem iespējams izmantot turpmākai pakalpojumu sniegšanas pilnveidošanai un politikas īstenošanas analīzei.

Mērķa sasniegšanas rādītāji:

#	Rādītājs	2016	2017	2018	2019	2020
4.1.	Pakalpojumu, kuriem var izsekot posmus, īpatsvars (% no kopējā administratīvo pakalpojumu saraksta PPK)	20%	40%	60%	80%	100%
4.2.	Pakalpojumu, kuriem var analizēt kanālu noslodzes, produktivitātes rādītājus (analīzes rīka funkcija), īpatsvars (% no kopējā administratīvo pakalpojumu saraksta PPK)	-	-	30%	80%	100%
4.3.	Informācija par administratīvo pakalpojumu sniegšanas gadījumiem tiek uzskaitīta un pieejama analīzei PSPP (% no kopējā sniegto administratīvo pakalpojumu skaita)	5%	15%	40%	70%	100%
4.4.	Vienotu principu pielietošana klientu apkalpošanā (% pret iepriekšējo gadu)	10%	10%	15%	20%	25%

4. Risinājuma apraksts

PSPP ir vienots IKT risinājums, kura galvenais uzdevums ir nodrošināt centralizētas tehniskās iespējas administratīvo pakalpojumu sniegšanai un pārvaldībai visiem pakalpojumu sniedzējiem atbilstoši VPA principam.

VPA princips, kas noteikts PPS pilnveides koncepcijā, paredz, ka personai ir pieejamas "vienas durvis", kur var saņemt informāciju par nepieciešamo pakalpojumu, pieteikt publisko pakalpojumu un saņemt pakalpojuma rezultātu. Koncepcija nosaka, ka "vienas durvis" personai, t.i. klientam, būs pieejamas:

- klātienē - VPVKAC tīkls;
- telefoniski - VVZC;
- elektroniski - www.latvija.lv.

Klientam tas nozīmē, ka vairs nav jāmeklē, kāds pakalpojums atrisinās viņa dzīves situāciju un kura iestāde sniegs viņam šo pakalpojumu. Iestādēm tas nozīmē, ka primārā klientu apkalpošana tiek nodota VPVKAC un VVZC vai arī organizēta vienotajā elektroniskā vidē (www.latvija.lv), un iestādei paliek pakalpojumu izpildes posms. Viena pakalpojuma saņemšanai izmantoto kanālu kombinācijas var būt vairākas. Piemēram, informācijas par pakalpojuma pieteikšanu saņemšana pa telefonu, pieteikšanās VPVKAC, rezultāta saņemšana uz savu oficiālo e-adresi (klienta e-konts PSPP). Pakalpojuma sniegšanas darba plūsma novada klienta lietu (pakalpojumu) caur vairākiem speciālistiem, kuri juridiski var būt dažādu institūciju darbinieki. Tāpēc, lai nodrošinātu nepārtrauktu pakalpojumu sniegšanas procesu klientiem, tiek izveidota PSPP. Šī platforma pildīs dispečera lomu pakalpojumu sniegšanas procesā starp klientu, klientu apkalpošanas speciālistu VPVKAC un VVZC un iestādi (pakalpojuma turētāju). PSPP ir vairāki uzdevumi:

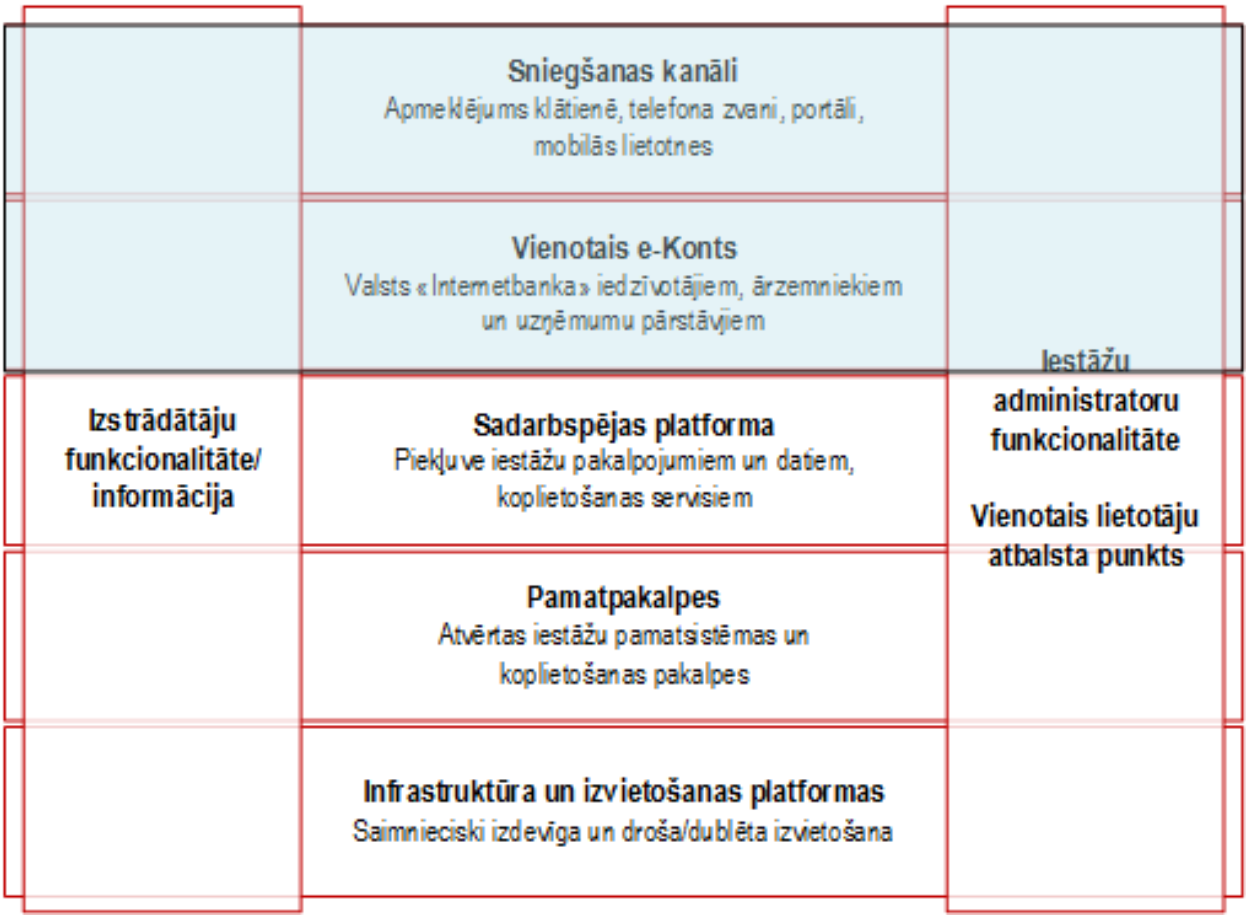
- sniegt klientiem iespēju vienuviet savā personificētajā e-kontā (oficiālajā e-adresē) redzēt savu pakalpojumu vēsturi, saraksti ar valsts iestādēm un pašvaldībām, kas izmantos platformu un iestāžu paziņojumus par iespēju/nepieciešamību pieteikties kādam pakalpojumam;
- veidot klientam intuitīvi saprotamu un vienkārši lietojamo pakalpojumu meklēšanas un pieteikšanas pieeju;
- sniegt iespēju veidot un pārvaldīt pārresoru pakalpojumus, lai fokusētu pakalpojumu sniegšanu uz klienta dzīves situāciju atrisināšanu;
- nodrošināt trešajām personām, kurām ir nodota iestāžu pakalpojumu sniegšana, piemēram, pašvaldībām, elektronisku vidi un darba plūsmu pakalpojumu sniegšanai un klientu informēšanai/konsultēšanai par pakalpojumiem;
- centralizēti uzskaitīt pakalpojumu gadījumus, to izpildes statusus un izmantotos resursus (izpildes laiks, IKT resursi, pakalpojumu sniegšanā iesaistītās personas u.c.);
- nodrošināt iestādēm (pakalpojumu turētājiem), VPVKAC un VVZC analīzes un kontroles iespējas saistībā ar pakalpojumu sniegšanu (resursu patēriņš, šauras vietas, darbinieku darba kvalitāte u.c.);
- sniegt iestādēm iespēju uzskaitīti, aprēķināt un plānot pakalpojumu izmaksas kanālu, resursu, pakalpojumu posmu sadalījumā;
- nodrošināt centralizēto repozitoriju (PSPP zināšanu bāzi) KA speciālistu apmācībai saistībā ar iestāžu pakalpojumu sniegšanu un klientu apkalpošanu.

Konceptuāli PSPP tiek veidota, lai nodrošinātu visu administratīvo pakalpojumu centralizētu piegādi neatkarīgi no iestādes iekšējiem procesiem, IKT risinājumiem un klienta izmantotajiem pakalpojumu saņemšanas kanāliem. Tas nozīmē, ka nākotnē visas publiskās pārvaldes iestādes (pakalpojumu turētāji) izmantos PSPP savu pakalpojumu sniegšanai, t.sk. valsts pārvaldes iestādes, kapitālsabiedrības ar deleģējumu sniegt publiskos pakalpojumus, pašvaldības.

Proti, pāreja uz centralizētu pakalpojumu piegādi notiks pakāpeniski. PSPP ieviešanas plāns ir atspoguļots 3. sadaļā "PSPP institucionālais modelis" (skat. daļu "PSPP ieviešana").

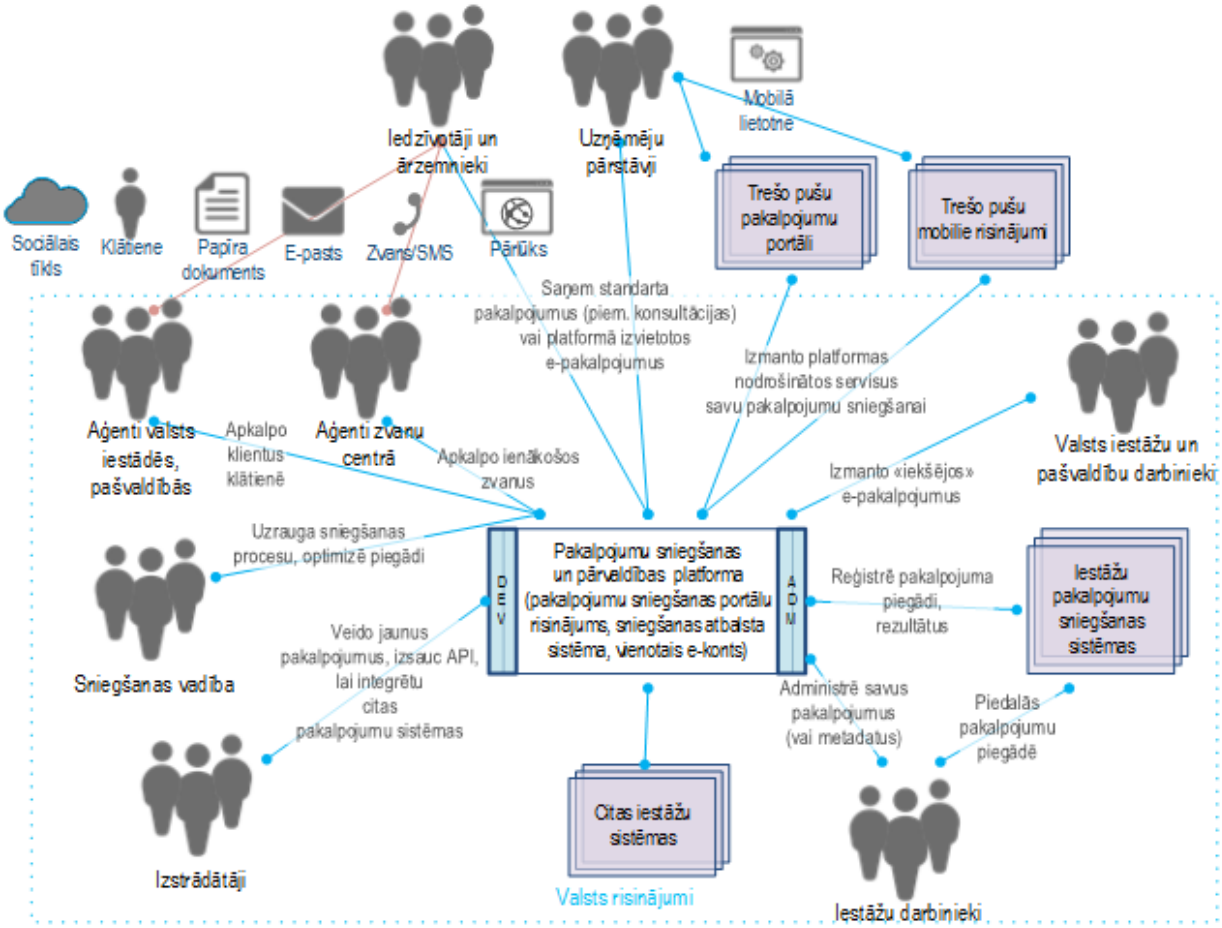
PSPP pamatā ir esošā www.latvija.lv un VISS funkcionalitāte. Platforma ietvers arī oficiālās elektroniskās adreses koncepcijā paredzētos risinājumus (klienta e-konts).

PSPP risinājuma vieta kopējā IKT arhitektūras līmeņu shēmā ir parādīta sekojošā attēlā (risinājuma tvērums ietonēts gaiši zilā krāsā):



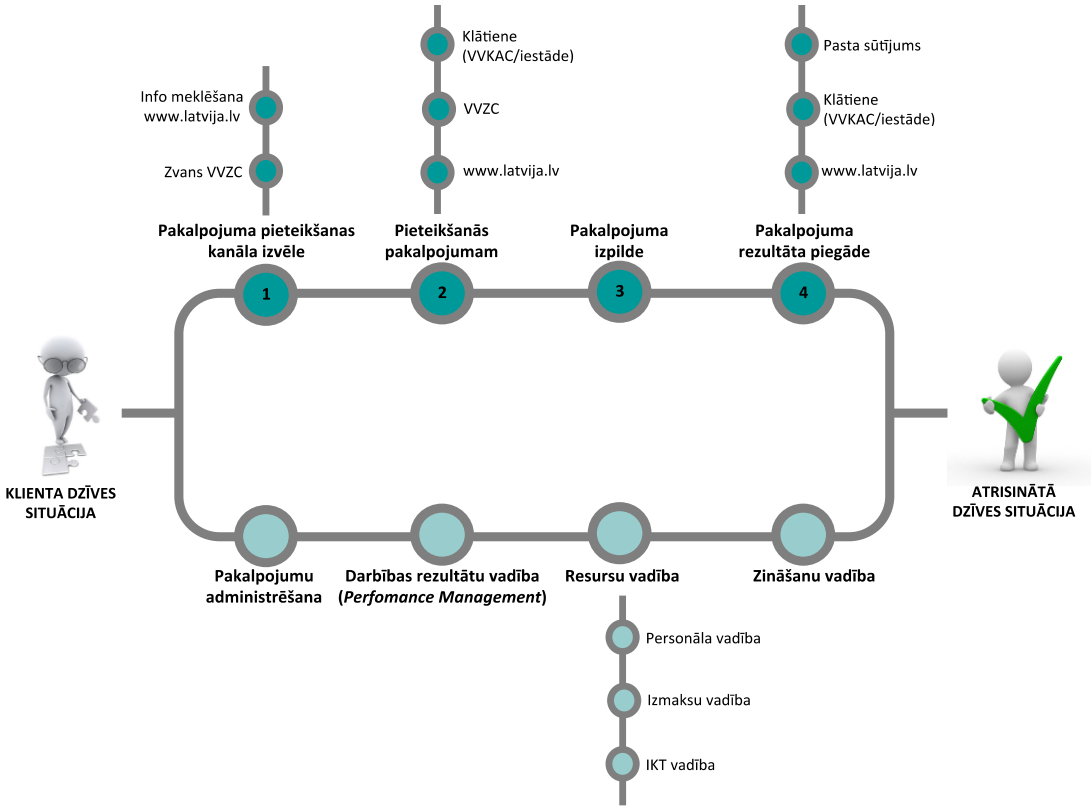
2.attēls. PSPP risinājuma vieta kopējā IKT arhitektūrā

2. attēlā ir sniegts PSPP risinājuma pārskats to lietotāju, kanālu, saistīto informācijas sistēmu kontekstā.



Attēls 3. PSPP darbības konteksts

PSPP atbalstīs pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības procesus, kā atspoguļoti 3. attēlā.



Attēls 3. PSPP atbalstītie pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības procesi.

PSPP atbalstīs šādus ar pakalpojumu sniegšanu un pārvaldību saistītos procesus:

- **Pakalpojumu sniegšana.** PSPP nodrošinās šādu pakalpojumu sniegšanas procesa posmu atbalstu:
  - Pakalpojuma pieteikšanas kanāla izvēle (informācijas sniegšanas fakta reģistrācija, zināšanu bāzes izmantošana);
  - Pieteikšanās pakalpojumam (pakalpojuma pieteikšana, izmantojot e-asistenta funkciju, pakalpojuma rēķina ģenerēšana un apmaksa u.c.);
  - Pakalpojuma izpilde (pakalpojumam nepieciešamās informācijas automatizēta nodošana pakalpojuma turētākam, pakalpojuma rēķina apmaksas statusa konstatēšana u.c.);
  - Pakalpojuma rezultāta piegāde (elektroniska pakalpojuma rezultāta piegāde klienta vienotajā e-kontā, pakalpojumu gadījumu vēstures centralizēta uzskaite u.c.).
- **Pakalpojumu pārvaldība.** PSPP nodrošinās šādu pakalpojumu pārvaldības procesa posmu atbalstu:
  - Pakalpojumu administrēšana (pieteikumu, pakalpojumu, maksājumu un to statusu uzskaite u.c.);
  - Darbības rezultātu vadība (VPVKAC uzskaitītā darba laika analīze, pakalpojumu izmaksu analīze u.c.);
  - Resursu vadība (VPVKAC darba laika uzskaite u.c.);
  - Zināšanu vadība (zināšanu bāzes izmantošana informācijas un konsultāciju sniegšanā klientam u.c.).

Detalizētāki procesu apraksti skatāmi saistītajā dokumentā „Ar pakalpojumiem saistīto informācijas sistēmu arhitektūras rekomendējamā modeļa izstrāde. Mērķarhitektūra un tās ieviešanas ceļa karte."

4.1. PSPP izveidē izmantotie principi

Veidojot PSPP un pārveidojot iepriekš minētos procesus, tiks izmantoti šādi principi:

- vienas organizācijas politika;
- *„digital by default"* klientu komunikācija, pakalpojumu sniegšana primāri elektroniska, iekšējā dokumentu aprite un tikai elektroniski reģistri;
- klientu centriska, vienota daudzkanālu publisko pakalpojumu sniegšana;
- klientu apkalpošanas un pakalpojumu izpildes nodalīšana, klātienes klientu apkalpošanas konsolidācija;
- PSPP atbalsta hibrīdu pakalpojumu sniegšanas modeli ar centralizētu piekļuves punktu e-pakalpojumiem.

Vienas organizācijas politika

Ņemot vērā, ka valsts pārvalde ir uzskatāma par vienu un vienotu organizāciju gan no juridiskā, gan operacionālā, gan tēla viedokļa (nevis „neatkarīgo iestāžu konfederācija"), praksē ir konsekventi ieviešama vienas organizācijas politika. Nākotnes pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības procesos

tiks uzsākta koplietošanas pakalpojumu (*shared services*) pieejas izmantošana atbalsta vai tipveida/universālu procesu nodrošināšanā – piemēram, VPA projekta kontekstā klientu apkalpošana (konsultāciju un pakalpojumu sniegšanas funkcija atsevišķiem pakalpojumiem) tiks nosacīti nodalīta pakalpojumu sniedzējiem, piemēram, modelī „pašvaldības kā aģenti" atsevišķus pakalpojumus varēs saņemt arī pašvaldību KAC. Minētie pašvaldību darbinieki deleģēto pakalpojumu sniegšanai izmantos PSPP, piemēram, sniedzot konsultācijas tiks izmantota zināšanu bāze un pieprasījumu reģistrs, reģistrējot pieteikumu pakalpojumam tiks izmantota klientu apkalpošanas speciālista darba vieta un klienta profils (iekšējais). Pakalpojumu sniedzējiem un pakalpojumu turētājiem būs pieejama vienota klienta informācija, kas nepieciešama konkrētā pakalpojuma saņemšanai.

"Digital by default" - klientu komunikācija, pakalpojumu sniegšana primāri elektroniska, iekšējā dokumentu aprite un tikai elektroniski reģistri

Kā vispārējs pamatprincips valsts pārvaldes pilnveidē tiks noteikta pieeja, ka visa informācijas aprite valsts pārvaldē primāri notiek elektroniskā formā (angliski– digital by default1), bet atsevišķās jomās elektroniskā forma tiek noteikta kā vienīgā.

- Pakalpojumu sniegšanas procesos primāri komunikācijai ar sabiedrību tiks izmantoti elektroniskie kanāli, - PSPP izstrādājamais komponents klienta e-konts būs primārā vieta iestāžu elektroniskai komunikācijai ar klientu, piemēram, klients varēs pierakstīties un saņems uz savu e-kontu notifikācijas par sev interesējošām ar pakalpojumiem saistītām tēmām, pakalpojumu rezultāti primāri tiks piegādāti uz PSPP klienta e-kontu u.c.. Paralēli tiks pieļauti un izmantoti ari citi tradicionālie kanāli, pēc iespējas minimizējot to izmantošanu.
- Visi pakalpojumi (kuri pēc satura to pieļauj) tiks elektronizēti un izvietoti primāri Latvija.lv e-pakalpojumu vidē. Ja pakalpojumu būtība un klientu iespējas to pieļauj, e-kanāli tiks noteikti kā vienīgie kanāli, likvidējot klātienes apkalpošanu (piemēram, nodokļu deklarāciju iesniegšana tikai elektroniskā veidā).
- Pakalpojuma pieteikšana klātienē (piemēram, VPVKAC) pēc būtības izpaudīsies arī kā e-pakalpojuma pieteikšana. Ja klients nevar vai nevēlas izmantot elektronisko kanālu, klientu apkalpošanas speciālists uz klienta deleģējuma pamata aizpilda e-pakalpojuma pieteikumu un apstiprina to.
- Principa ieviešana paredz arī proaktīvu pieeju valsts saziņā ar klientu – PSPP iekļautais analīzes rīks automatizēti analizēs klienta notikumus un izsūtīs uz klienta e-kontu priekšlikumu/uzaicinājumu pieteikties noteikta/u pakalpojuma/u saņemšanai, ja klienta statuss to paredz, kā arī, ja klients ir savā e-kontā norādījis vēlmi šādus ziņojumus saņemt. Piemēram, tuvojoties pases derīguma termiņa beigām, klients saņems atgādinājumu, ka viņam ir jānomaina pase, kā arī pastāv iespēja pieteikties eID kartei. Vai iestājoties kādam dzīves notikumam, piemēram, bērna piedzimšanai, klientam tiks nosūtīta informācija par to, ka viņam pienākas vairāki saistītie pakalpojumi, t.sk. reģistrācijas, pabalsti, vieta rindā bērnu dārzā u.c. Tādējādi, pakalpojuma pieteikšanas iniciatīva nākotnē nāks gan no klienta, gan valsts.

[1] *Digital by default* ir viens no Apvienotās karaliste IKT stratēģijas pamatprincipiem. Saskaņā ar to, tiek definēti noteikti pakalpojumu elektronizācijas un pilnveides standarti/pieeja, kas nodrošina to, ka klienti izvēlēsies elektroniskus pakalpojumu piegādes kanālus, jo tie būs klientiem ērtāki. Tādejādi apvienotā karalistē šīs principa jēga ir šaurāka nekā arhitektūras dokumentā izklāstītā.

Klientu centriska, vienota daudzkanālu publisko pakalpojumu sniegšana

Atbilstoši PPS koncepcijā noteiktajam viens no publisko pakalpojumu sniegšanas pamatprincipiem ir vienota daudzkanālu publisko pakalpojumu piegāde, balstoties uz VPA pieeju un elektroniskajiem kanāliem kā prioritāriem.

Nākotnes pakalpojumu piegādes vadības procesiem tiks piemērota daudzkanālu pieeja, kas nozīmēs, ka viena pakalpojuma piegādes vadībā nākotnē varēs tikt izmantoti dažādi kanāli – klātiene, elektroniskais kanāls, telefons, bet kā prioritārie kanāli tiks attīstīti tieši elektroniskie kanāli, kas tiks darīts turpinot pakalpojumu elektronizāciju un izvietošanu esošajā www.Latvija.lv e-pakalpojumu vidē. Pakalpojumu piegādes vadības nodrošināšanai tiks izmantota VPA pieeja - dažādu iestāžu (un arī nākotnē pašvaldību) pakalpojumu pieejamība pēc iespējas vienuviet (vienotais portāls e-pakalpojumiem, vienotais KAC tīkls, vienotais publisko pakalpojumu tālrunis u.c.). Pieejas maiņas rezultātā klients varēs izvēties sev piemērotākos kanālus pakalpojumu pieprasīšanai un rezultātu saņemšanai, piemēram, pieteikt pakalpojumu elektroniski, bet saņemt rezultātu pašvaldībā vai reģionālajā KAC.

Pēc PSPP ieviešanas, neatkarīgi no izmantojamā kanāla un tā kura iestāde nodrošina pakalpojumu sniegšanu, PSPP pieteikumu reģistrā tiks fiksēti visi pakalpojumu gadījumi (katram pakalpojuma gadījumam tiek piešķirts unikāls pakalpojuma gadījuma identifikators) un to izpildes statuss. Pakalpojumu gadījumu informācija (gadījumos, kad klients būs ticis identificēts) klientam tiks attēlota viņa klienta e-kontā (oficiālajā e-adresē), kas PSPP tiks realizēta kā personificēta vietne, kurā klients varēs vienuviet redzēt visu savu attiecību vēsturi ar valsti – sniegtos pakalpojumus, pakalpojumu rezultātus (elektroniski), oficiālo saraksti u.c. (līdzīga funkcionalitāte kā interneta bankai).

Klientu apkalpošanas un pakalpojumu izpildes nodalīšana, klātienes klientu apkalpošanas konsolidācija

Saskaņā ar koncepciju par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi tiks attīstīta klātienes klientu apkalpošana atbilstoši VPA principam. Koncepcijā ir noteikta virzība uz vienotu VPVKAC tīkla izveidi valstī, paredzot galīgo lēmumu par konkrēto pieeju (t.sk. VPVKAC tīkla konkrētā institucionālā risinājuma izvēli, VPVKAC izvietojumu un nodrošināmo pakalpojumu klāsta noteikšanu u.c.) pieņemt 2014.gada beigās. Pašlaik iezīmētas šādas potenciālās iespējas:

- 9 nacionālās nozīmes centros un 21 reģionālās nozīmes centrā plānots izveidot valsts vienotos klientu apkalpošanas centrus, izvietojot iestādes "zem viena jumta";
- 89 novadu nozīmes attīstības centros plānota valsts pakalpojumu sniegšana uz pašvaldību klientu apkalpošanas struktūrvienību bāzes.

VPVKAC attīstības risinājumu detalizētākais apraksts sniegts dokumenta „Koncepcija par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi" nodaļā „5.3. Risinājumu bloks – Vienota klātienes klientu apkalpošanas attīstība".

Neatkarīgi no izvēlētā lēmuma par ieviešamo VPVKAC tīkla modeli, nākotnē klientu apkalpošanā tiks ievēroti principi, kas paredz klātienes klientu apkalpošanu VPVKAC un klientu apkalpošanas (front-office) un pakalpojumu izpildes (back-office) nodalīšanu. Tiek paredzēts, ka nākotnē valstī netiks veidotas atsevišķu iestāžu klientu apkalpošanas vienības, bet koplietošanas VPVKAC, ņemot vērā pakalpojumu pieprasījuma ģeogrāfisko sadalījumu un tā izmaiņas.

Aprakstītās pieejas realizācijā kritisko lomu spēlē vienotā publisko pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platforma (PSPP), kura tiks izmantota tieši pakalpojumu sniegšanas procesu atbalstam un tiks integrēta ar pakalpojumu izpildes (back-office) sistēmām, novēršot atkārtotu datu ievadi un nodrošinot maksimāli "momentālu" pakalpojumu izpildi. PSPP tehniski nodrošinās arī VPVKAC klientu

apkalpošanas speciālistus ar metodisko atbalstu (zināšanu datu bāze). Pakalpojumu turētājiem tiks izveidota iespēja vienuviet, pilnā apjomā un jebkurā laikā analizēt pakalpojumu sniegšanas kvalitāti un patērētos resursus, plānot pakalpojumu sniegšanas attīstību, pamatojoties uz ticamiem un pilnīgiem datiem.

PSPP atbalsta hibrīdu pakalpojumu sniegšanas modeli ar centralizētu piekļuves punktu e-pakalpojumiem

PSPP tiks izvietoti visi e-pakalpojumi: gan tie, kuru sniegšana no pieteikšanas līdz pakalpojuma rezultātam notiks pilnīgi PSPP, gan tie, kuru izpilde notiek ārpus PSPP (pakalpojuma turētāja biznesa sistēmā).

Pakalpojumi, kuru izpilde notiek ārpus PSPP, un specifiskie pakalpojumi (piemēram, ar sabiedrības drošību, veselību u.c. saistītie pakalpojumi) fiziski var tikt izvietoti ārpus PSPP, taču tiem

- jābūt pieejamiem no centrālā punkta (Latvija.lv);
- jāizmanto koplietošanas komponenti (maksājumi, autentifikācija, notifikāciju servisi). Atsevišķi izstrādājami noteikumi, kas nosaka obligāti un vēlami izmantojamos koplietošanas komponentus jau esošiem pakalpojumiem. Jauniem pakalpojumiem obligāti izmantojami visi esošie/plānotie valsts koplietošanas komponenti, kas nepieciešamis pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības atbalstam;
- jāpiegādā paziņojumi par pakalpojuma izpildi un pakalpojuma rezultāts uz klienta e-kontu PSPP.

4.2. Izmaiņas procesos

Vadoties no iepriekš minētajiem principiem, pakalpojumu sniegšanā sagaidāmas turpmāk nosauktās izmaiņas.

Pakalpojuma pieteikšana pēc klienta iniciatīvas vai iestādes atgādinājuma/piedāvājuma

Atšķirībā no esošās situācijas, kad pakalpojuma nepieciešamību var apzināt un attiecīgi pakalpojumu ierosināt vienīgi pats klients, nākotnē klientu pieteikties pakalpojumam aicinās arī valsts, izmantojot PSPP dzīves notikumu un saistīto pakalpojumu analīzes rīku (gadījumos, ja klients būs izteicis vēlmi šādus paziņojumus saņemt). Piemēram, kad klients uzsāk pakalpojuma pieteikšanu, valsts tiek informēta par jauna notikuma iestāšanos klientā dzīvē, kas kalpo par pamatu (ierosinājumu) valstij tālāk piedāvāt klientam saistītu pakalpojumu kopu. Informācija tiek automatizēti analizēta PSPP analīzes rīkā un gadījumā, ja klients izteicis vēlmi šādus paziņojumus saņemt, klients tiek informēts par pakalpojuma saņemšanas iespējām, saņemot automatizētu ziņojumu e-kontā. Vai arī balstoties uz reģistru monitoringa datiem iedzīvotājam iestājoties noteiktam dzīves notikumam, tiek sniegta informācija par pakalpojumiem, iespējām, pienākumiem, kas viņam pienākas vai kļuvuši pieejami vai saistoši.

Centralizēta pakalpojumu un informācijas sniegšanas gadījumu uzskaite

Lai klientam praktiski nodrošinātu skatu uz visiem valsts pieteiktajiem un sniegtajiem pakalpojumiem vienveidīgi un vienuviet, visiem pakalpojumu gadījumiem jābūt uzskaitītiem vienveidīgi un vienuviet. Lai pakalpojumu sniedzējiem, turētājiem un PSPP attīstītājiem būtu ticams un pilns skats uz kanālu efektivitāti, klientu pieredzi ar e-kontu un PSPP iespējām, kā arī lai nodrošinātu pamatu uz

pakalpojumu balstītai valsts resursu plānošanai, visiem pakalpojumiem un saistošai informācijai jābūt uzkrātai centralizēti.

Valstī tiks centralizēti uzkrāti visi pakalpojumu gadījumi un to izpildes statuss, neatkarīgi no to pieteikšanas/saņemšanas kanāla un pakalpojuma sniedzēja/turētāja, tai skaitā gan pieteiktie, bet vēl neizpildītie pakalpojumi, gan arī pakalpojumu piegādes vēsturiskie dati. Līdzīgi kā pakalpojumi, tiks uzskaitīti arī informācijas sniegšanas gadījumi: pakalpojums, par ko tiek sniegta informācija, izmantotais informācijas sniegšanas kanāls, persona, kas pieprasa informāciju (ja identificējas).

Esošajā situācijā sniegto pakalpojumu un konsultāciju valsts līmeņa uzskaite netiek īstenota.

Pakalpojuma rēķina ģenerēšana un apmaksa no klienta e-konta, apmaksas statusa apskate

PSPP, izmantojot maksājumu un rēķinu servisa plānoto funkcionalitāti (esošais maksājumu serviss tiks būtiski attīstīts un papildināts ar rēķinu ģenerēšanas funkcionalitāti), klientiem būs iespēja ģenerēt pēcapmaksas un priekšapmaksas rēķinus pakalpojumiem, kuriem paredzēta pakalpojuma maksa vai valsts nodevas iemaksa. Izmantojot maksājumu servisa plānoto funkcionalitāti, ar internetbankas vai maksājumu kartes palīdzību klients varēs uzreiz veikt arī maksājumu, līdzīgi kā tas pašlaik tiek realizēts, piemēram, komunālo, telekomunikāciju u.c. pakalpojumu klientu portālos. Katram pakalpojumam un pakalpojuma gadījumam tiks piešķirts unikāls kods (piemēram, ja pieņem, ka pakalpojumam „Apbedīšanas pabalsts" tiek piešķirts kods „9999", konkrētam attiecīgā pakalpojuma gadījumam var tikt automātiski ģenerēts kods „9999 7654") un katram ģenerētajam rēķinam tiks piešķirta strukturēta reference, kas ietvers pakalpojuma koda datus un būs veidota atbilstoši ISO 11649 standartam. Referenci būs iespēja ievadīt internetbankas maksājuma strukturētā mērķa laukā, piemēram, veicot pakalpojuma rēķina apmaksu internetbankā. Ģenerēto rēķinu informācija tiks padota uz pakalpojumu turētāju finanšu vadības sistēmām, kur tā gaidīs apmaksas paziņojumu. Informācija par saņemtajiem maksājumiem no VK (valsts pārvaldes pakalpojumu maksājumiem) un bankām (pašvaldību maksājumiem) tiks padota uz iestāžu/pašvaldību grāmatvedības sistēmām, sasaistot to ar attiecīgo rēķinu informāciju (pēc unikālās strukturētās references). No pakalpojumu turētāju finanšu vadības sistēmām dati par apmaksu tiks padoti uz PSPP un parādīta klientam klienta e-kontā, kā arī būs pieejami apskatei klienta profilā (iekšējā) attiecīgā pakalpojuma sniedzējam un/vai turētājam. Esošajā situācijā klients nevar ģenerēt, apskatīt un uzreiz tiešsaistē veikt pakalpojumu priekšapmaksas un/vai pēcapmaksas rēķinu apmaksu, tāpat arī pakalpojumu snidzējs un/vai pakalpojumu turētājs pašlaik nevar operatīvi vienuviet pārliecināties par apmaksas saņemšanu.

Papīra dokumentu glabāšana un arhivēšana

Iesniegtie papīra dokumenti tiks skenēti vietā, kur tie tika iesniegti un pievienoti attiecīgā pakalpojuma pieprasījumiem (skenētie dokumenti centralizēti tiks glabāt PSPP dokumentu krātuvē). Pakalpojuma izpilde notiks uz skenētā dokumenta pamata (izņemot gadījumus, kur konkrētā pakalpojuma specifika to neļauj). Dokumentu oriģināli noteiktā laika periodā (piemēram, reizi mēnesī) tiks nogādāti pakalpojuma turētājam. Nākotnē var tikt ieviests centralizēts dokumentu oriģinālu glabāšanas pakalpojums.

Dokumentu un saziņas arhīvs klienta e-kontā, iespēja sniegt atgriezenisko saiti

Klienta e-konts būs primārais punkts klienta saziņai ar valsti. Tajā tiks glabāta visa klienta korespondence ar iestādēm, paziņojumi par pieteikto un/vai saņemto pakalpojumu un ģenerēto rēķinu statusiem**,** vēsture par pieteiktajiem un/vai saņemtajiem pakalpojumiem. Saņemot pakalpojuma rezultātu klienta e-kontā vai arī pārlūkojot sevis saņemto konsultāciju vēsturi, klientam

būs iespēja sniegt atgriezenisko saiti par saņemtajām konsultācijām un/vai pakalpojumiem. Pašlaik klientam nav vienota elektroniska punkta, saziņai ar valsti un tās vēstures apskatei, kā arī ierobežotas iespējas atgriezeniskās saites sniegšanai uzreiz pēc konsultācijas vai pakalpojuma rezultāta saņemšanas.

Iespēja deleģēt e-pakalpojuma pieteikšanu trešajai personai (E-asistenta funkcija)

Neatkarīgi no klienta izvēlētā pakalpojuma pieteikšanas kanāla visi pakalpojumi tiks pieteikti kā e-pakalpojumi. Ja klientam nav iespējas vai vēlmes izmantot e-pakalpojumus, viņš var uzzvanīt VVZC, atnākt uz VPVKAC vai deleģēt pakalpojuma pieteikšanu kādai trešajai personai, piemēram, personas aizbildnim vai uzņēmuma grāmatvedim. E-asistents ir jauna funkcionalitāte, ar kuras palīdzību pilnvarotās personas var pieteikt un saņemt pakalpojumu klienta vārdā.

Piemēram, piesakoties pakalpojumam klātienē, VPVKAC klientu apkalpošanas speciālists, pamatojoties uz klienta sniegto informāciju, ievadīs e-pakalpojuma pieteikuma formā klienta datus, izdrukās to un dos klientam pārbaudīšanai un parakstīšanai. Pēc paraksta saņemšanas klientu apkalpošanas speciālists ir pilnvarots apstiprināt e-pakalpojuma formu klienta vārdā.

Strukturēta un sistemātiska pakalpojumu pārvaldība

Līdz ar VPA principa ieviešanu būtiski mainīsies arī pakalpojumu pārvaldības procesi. Modeļa veiksmīgai realizācijai nepieciešama standartizēta un sistemātiska pakalpojumu pārvaldība, kas aptver precīzu un pilnīgu pakalpojumu uzskaiti, pakalpojumu sniegšanai patērēto resursu uzskaiti un uz noslodzi balstīto resursu plānošanu, kā arī zināšanu vadību saistībā VPVKAC un VVZC klientu apkalpošanas speciālistu sagatavošanu un attīstīšanu, mainoties personālam un pakalpojumu sniegšanas procesiem (detalizētāks attiecīgo procesu apraksts sniegts dokumentā „Ar pakalpojumiem saistīto informācijas sistēmu arhitektūras rekomendējamā modeļa izstrāde. Mērķarhitektūra un tās ieviešanas ceļa karte.") .

PSPP sniegs atbalstu iepriekš minētajām aktivitātēm:

- pakalpojumu uzskaite un administrēšana (vienota pakalpojumu un to statusu uzskaite) – PPK un Pieprasījumu reģistrs;
- pakalpojumu un resursu izmaksu uzskaite un analīze (pakalpojumu pašizmaksas un izmaksu pārvaldība, fizisko resursu vadība) – Izmaksu vadības sistēma;
- darbības rezultātu vadība (pakalpojumu sniegšanas rādītāju un to izpildes rezultātu pārvaldība) – Analīzes un rādītāju modulis;
- zināšanu vadība – PSPP zināšanu bāze un ar Darba plūsmu modulī izveidotās darba plūsmas.

4.3. PSPP pārvaldības institucionālais modelis

PSPP īstenošanai nepieciešams turpināt darbu pie PPS pilnveidošanas. Pakalpojumu sistēmas modernizācijas organizatoriskais ietvars sniegts 2013. gada Eiropas Sociālā fonda projekta „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana" rezultātā izstrādātajā dokumentā „Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis". Publisko pakalpojumu rekomendējamais modelis nosaka PPS sistēmas pilnveidi par horizontālu valsts pārvaldes politikas jomu.

Platformas uzturēšanā un izmantošanā iesaistīti šādi dalībnieki/lietotāji:

- **Politikas veidotājs un plānotājs** – VARAM. Īsteno PPS un valsts IKT attīstības plānošanu, koordinēšanu, izmaiņu ieviešanu un vadība, PSPP attīstības virzīšanu.

- **IR turētāji** – IR turētāji PSPP kontekstā ir vairāki, - pakalpojumu turētāji un pakalpojumu sniedzēji:
    - Publisko pakalpojumu turētāji - iestādes, kuru kompetencē ir nodrošināt konkrētos publiskos pakalpojumus, ir to IR turētāji, kas saistīti ar pakalpojumu un tā sniegšanas vadību;
    - Publisko pakalpojumu sniedzēji - iestādes, kuru atbildībā ir uzdevumu izpilde kādā no publiskā pakalpojuma posmiem (pakalpojuma pieteikšana, pakalpojuma izpilde, pakalpojuma rezultāta piegāde), ir to IR turētāji, kas saistīti ar pakalpojuma piegādi klientiem.
- **PSPP TR turētājs** – centralizētās platformas TR turētājs ir VRAA.
- **PSPP platformas pārzinis** - VARAM īsteno PSPP attīstības plānošanu un virzīšanu, iekļaujot saistīto projektu vadību un pārvaldību. VARAM sniedz konsultatīvu atbalstu iestādēm risinājumam pievienošanās laikā, kā arī pēc tā (izņemot tehniskos aspektus, par ko konsultē VRAA). VARAM nodrošina PSPP izmaiņu vadību un drošības prasību ievērošanas kontroli (iekļaujot drošības auditu organizēšanu/veikšanu);
- **IKT uzņēmumi – ārpakalpojumu sniedzēji** - PSPP izstrādātāji, uzturētāji, kā arī trešo pušu pakalpojumu risinājumu izstrādātāji. Veic PSPP/pakalpojumu izstrādi un konfigurēšanu.
- **Kompetences centrs –** VARAM kļūst par metodisko un arī risinājuma kompetences centru un konsultatīvi atbalsta iestādes pakalpojumu piegādes vadības procesu īstenošanā un PSPP izmantošanā;
- **Iedzīvotāji, uzņēmēji, iestāžu un pašvaldību darbinieki** – PSPP lietotāji. Autentificējas un autorizējas PSPP, pielietojot autentifikācijas servisu (gadījumā, ja tāda ir nepieciešama), veic nepieciešamās darbības, kas izriet no PSPP funkcionālajām iespējām (vispārīga līmeņa funkcionālo iespēju apraksts sniegts šīs koncepcijas 4.4. sadaļā);
- **Publisko pakalpojumu turētāju, sniedzēju IKT darbinieki** – PSPP piekļuves tiesību administrēšana, auditācijas pierakstu apskate, satura pielāgošana.

4.3.1. PSPP izmantošanu reglamentējošie normatīvi

Tiesiski PSPP būs valsts informācijas sistēma, kuras ieviešana pamatojas uz normatīvo regulējumu publisko pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības jomā, kuram attiecīgi tiek pakārtots arī IKT atbalsta regulējums, t.sk. PSPP ieviešanai nepieciešamie normatīvie akti.

PSPP saturu ietekmē vairāki tiesību akti. Lai realizētu PSPP šajā dokumentā noteiktajā apjomā, atsevišķos dokumentos jāveic precizējumi - skat. 2. tabulu.

2. tabula. PSPP ieviešanu reglamentējošie normatīvie akti un nepieciešamie precizējumi.

#	Normatīvais akts	Virzības statuss	Nepieciešamie precizējumi PSPP kontekstā
1	Publisko pakalpojumu likums	Likumprojekts Saeimā	
2	Oficiālās elektroniskās adreses likums	Likumprojekts izsludināts VSS	
3	Valsts informācijas sistēmu likums	spēkā kopš 05.06.2002.	Pārņemt Valsts IKT pārvaldības likuma ietvaros

#	Normatīvais akts	Virzības statuss	Nepieciešamie precizējumi PSPP kontekstā
			Lai realizētu decentralizētas uzturēšanas principu, jānosaka, ka VIS informācijas resursu turētāji var būt vairāki vienai IS.
4	Vienotā pakalpojumu portāla informācijas apmaiņas kārtība	25.05.2010. MK noteikumi Nr. 480	Pārņemt MK noteikumu "par informācijas apriti un vienotās datu telpas nodrošināšanu valsts pārvaldē " ietvaros
5	Publisko pakalpojumu vienotā sniegšanas un pārvaldības kārtība	VARAM izstrādā	PSPP obligāti izmantojama visiem publisko pakalpojumu sniedzējiem; Elektroniska pakalpojuma pieprasīšana un rezultāta saņemšana primāri PSPP; Pakalpojumu un informācijas sniegšanas gadījumu (konsultāciju) uzskaite; E-asistenta deleģējums.
6	Publisko pakalpojumu izmaksu aprēķināšanas, uzskaites un plānošanas kārtība	VARAM izstrādā	Pakalpojumu un resursu izmaksu aprēķins, uzskaite un plānošana notiek izmaksu vadības sistēmā, kas ir PSPP komponents
7	Kārtība, kādā tiek veikta publisko pakalpojumu elektronizācija un nodrošināta e-pakalpojumu pieejamība	Jāizstrādā	Izstrādes process Kvalitātes prasības Koplietošanas vide Pārresoru pakalpojumu elektronizācijas noteikumi (dzīves notikumiem, pakalpojumiem, 8kuriem nav viena turētāja)
	Pašvaldību unificētā pakalpojumu saraksta apstiprināšanas kārtība	Jāizstrādā	
8	Kārtība par pakalpojumu koplietošanas infrastruktūras izmantošanu, pārzini un turētāju	Jāizstrādā, pārņemot 19.06.2012. MK noteikumus Nr. 421 "Valsts informācijas sistēmu savietotāju un integrēto valsts informācijas sistēmu aizsardzības prasības"	VRAA kā koplietošanas infrastruktūras pārzinis un turētājs
9	MK noteikumi par informācijas apriti un vienotās datu telpas nodrošināšanu valsts pārvaldē	Jāizstrādā	*Digital only* informācijas apriti valsts iekšienē: Kas notiek ar papīra dokumentiem, Elektronisko/papīra dokumentu attiecības, to izmantošana kā pierādījumu Elektronisko/papīra dokumentu uzglabāšanas pieeja; *Datu* apmaiņas organizācija starp iestādēm.

4.3.2. PSPP uzturēšana

PSPP pārzinis ir VARAM. VARAM nodrošina izmaiņu vadību un drošības prasību ievērošanu.

VRAA kā PSPP TR turētājs nodrošina:

- PSPP izmitināšanu centralizēti uzturētajā vienotajā datu centrā;
- TR administrēšanu, iekļaujot PSPP tehnisko parametru konfigurēšanu u.c.;
- Incidentu pārvaldību;
- PSPP kopējo auditācijas pierakstu analīzi, lietotāju administrēšanu platformas līmenī (VRAA veic iestāžu pievienošanu koplietošanas risinājumam, savukārt iestādes īsteno iestādes darbinieku administrēšanu).

4.3.3. Lietotāju atbalsts

Lietotāju atbalsts tiks organizēts atbilstošo lietotāju grupu vajadzībām.

Klientiem (pakalpojumu saņēmējiem) lietotāju atbalsts tiks nodrošināts šādi:

I. *līmeņa atbalsts* - VVZC un VPVKAC konsultē klientu par pakalpojumu pieteikšanas iespējām, t.sk. paskaidro e-pakalpojumu pieteikšanas soļus, e-konta lietošanas jautājumiem u.c.;

II. *līmeņa atbalsts* - pakalpojumu turētājs konsultē klientu saistībā ar specifiskiem dzīves noteikumiem, pakalpojumiem, kuru pieteikšana prasa padziļināto speciālista konsultāciju u.c. jautājumiem, kas ir pakalpojuma turētāja kompetencē.

Pakalpojumu turētāju un sniedzēju atbalsts tiks veidots šādi:

I. *līmeņa atbalsts* - VRAA nodrošina lietotājiem tehnisko atbalstu;

II. *līmeņa atbalsts* - VARAM realizē konsultatīvo atbalstu pakalpojumu pilnveides jomā.

4.3.4. Pieejas tiesību administrēšana

PSPP piekļuves tiesības administrē pakalpojumu sniedzēji un pakalpojumu turētāji (tiesību administrēšana tiek īstenota decentralizēti).

Pieslēdzot PSPP jaunu iestādes/pašvaldības sistēmu vai uzsākot jauna pakalpojuma sniegšanu, izmantojot šo platformu, gan pakalpojuma turētājs, gan sniedzējs platformā nodefinē un uztur savu lietotāju reģistrus. Pakalpojumu turētāja pienākums ir regulāri veikt piekļuves tiesību inventarizāciju gan saviem, gan savu pakalpojumu sniedzēju lietotājiem.

4.3.5. PPK u.c. pakalpojumu sniegšanai būtiskas informācijas uzturēšana

E-konta informācijas resursu (IR) turētāji ir:

- UR - privāto un publisko tiesību juridiskās personas;
- PMLP (IeR (rezidentiem), jaunizveidojama IS Personu reģistrs (nerezidentiem)) - fiziskās personas.

PPK informācijas uzturēšanu organizē:

- VRAA - satura redaktora un koordinācijas loma;

- VARAM - metodiskā vadība saistībā ar pakalpojumu aprakstu pilnveidošanu;
- Pakalpojuma turētājs - aktualizē pakalpojumu aprakstus un zināšanu bāzi par iestādes kompetencē esošajiem publiskajiem pakalpojumiem.

Pārresoru pakalpojumu aprakstīšanu un procesu definēšanu organizē VARAM, iesaistot attiecīgās iestādes.

E-formas pakalpojumu pieteikšanai, rezultāta piegādei veido un uztur pakalpojumu turētājs.

Darbību auditu par visām PSPP veiktajām darbībām veic VRAA, pakalpojumu turētāji par viņu kompetencē esošajiem pakalpojumiem, pakalpojumu sniedzēji par saviem klientu apkalpošanas speciālistiem.

Darba plūsmas pakalpojumu sniegšanai uztur pakalpojumu sniedzējs.

Pakalpojumu sniegšanas kvalitātes rādītājus uztur un regulāri (vismaz reizi gadā) analizē:

- Pakalpojumu turētājs – par savā kompetencē esošajiem pakalpojumiem;
- Pakalpojumu sniedzējs - par pakalpojumiem, kurus pakalpojumu turētājs deleģējis sniegšanai;
- VARAM - par visiem sniegtajiem pakalpojumiem ar mērķi uzlabot publisko pakalpojumu sniegšanu kopumā;
- VRAA - par TR turētāja pakalpojumiem un publiskojamo rādītāju publicēšanu.

4.3.6. Pakalpojumu sniedzēju personāls

Pakalpojumu sniedzējs ir atbildīgs, lai klientu apkalpošanā iesaistītais personāls būtu pietiekams un ar atbilstošu izglītību klientu apkalpošanā un publisko pakalpojumu sniegšanā. Apmācību programmas pakalpojumu sniedzējiem un regulāru apmācību koordinē un plāno VARAM un nodrošina pakalpojumu turētāju iestādes.

Pakalpojumu turētājs ir atbildīgs, lai pakalpojumu sniedzēja darbinieki, kas iesaistīti turētāja pakalpojumu sniegšanā būtu atbilstoši apmācīti un kompetenti par attiecīgo pakalpojumu.

4.4. PSPP programmatūras arhitektūra

Saskaņā ar Rekomendējamā konceptuālajā modelī (iepriekšējā Projekta posmā izstrādātais dokuments) definētajiem valsts IKT koplietošanas risinājumu izveides mērķiem, PSPP izveides un ieviešanas viens no galvenajiem mērķiem ir IKT atbalsta nodrošinājums vienota sadarbības mehānisma izveidei starp iedzīvotājiem un valsti, nodrošinot VPA (*one stop shop*[2]) pieejas atbalstu, tādējādi ļaujot iedzīvotājiem saņemt pakalpojumus vienviet pēc iespējas tuvāk dzīves vietai.

Atbilstoši definētajam programmatūras arhitektūras principos, šī platforma darbinās hibrīdu pakalpojumu sniegšanas modeli, atbalstot gan standarta "pieteikums-rezultāts" tipa pakalpojumus, gan specifiskos pakalpojumus, kuru izpilde notiks ārpus PSPP.

Piedāvātais modelis nodrošinās, ka lietotājiem ir vienots ieejas punkts gan pakalpojuma iniciēšanai, gan arī rezultātu saņemšanai, bet atkarībā no paša pakalpojuma tā piegāde var norisināties arī specializētā sistēmā, piemēram, VID EDS vai e-Veselības portālā. Pieeja atbalsta ne tikai vienotu pieeju elektroniskajā vidē (portāli, e-konts un tml.), bet arī vienotu informācijas krātuvi par prasītājiem un

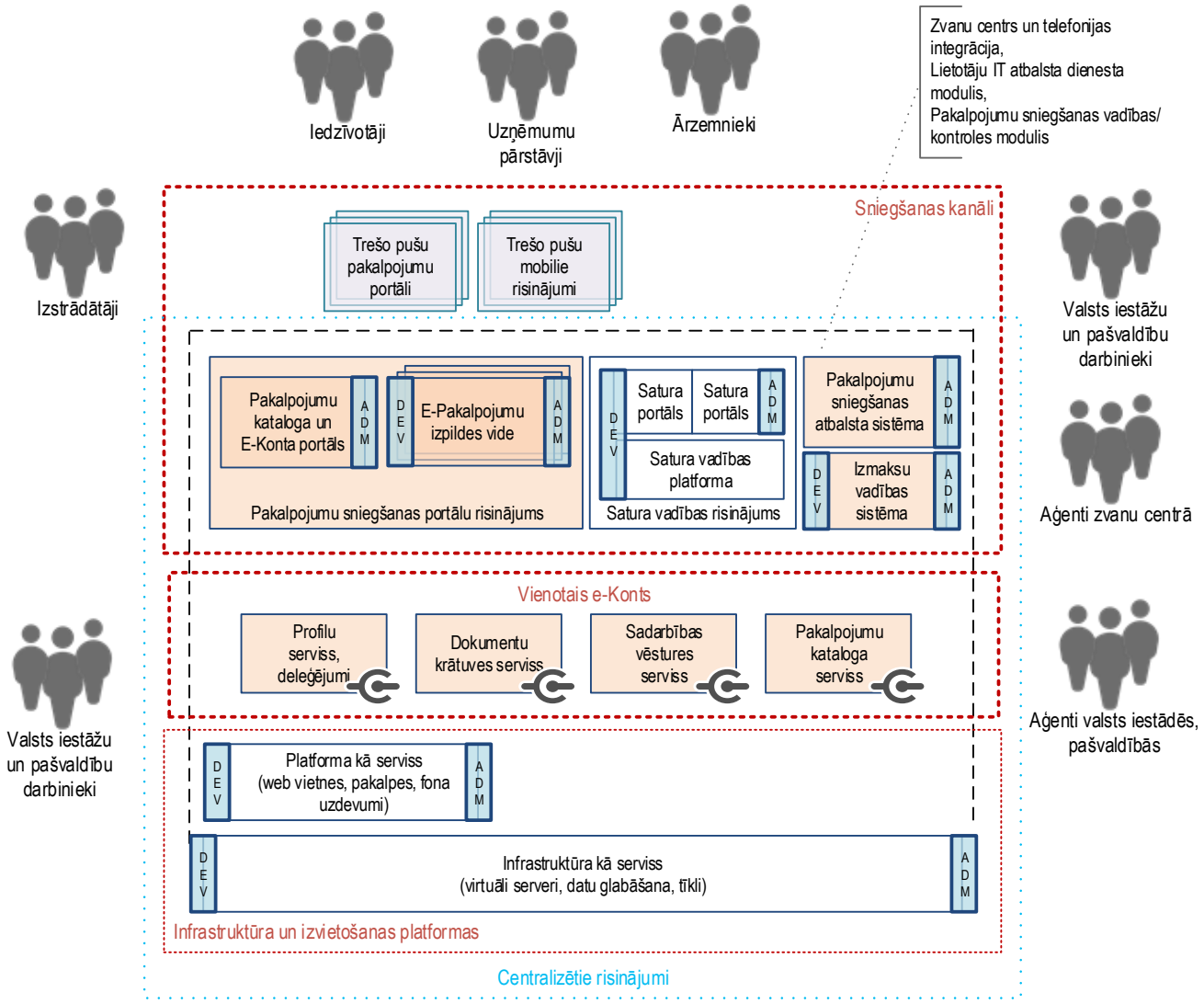
[2] The Case for Case Management Solutions, Gartner, Published: 19 June 2012

piegādātajiem pakalpojumiem klātienē vai pa telefonu (informāciju plānots uzkrāt PSPP pieteikumu reģistrā).

PSPP tiks izvietota uz VISS esošās infrastruktūras, attīstot gan esošs risinājumus, gan arī izveidojot jaunus. PSPP sastāvēs no vairākiem savstarpēji saistītiem komponentiem, kas iedalāmi šādos risinājumu blokos:

- **Pakalpojumu sniegšanas portālu risinājums –** pakalpojumu sniegšanas portālu risinājums ir platforma, kas nodrošina gan pakalpojuma katalogu pieejamību, gan piekļuvi lietotāja e-kontam, izmantojot tīmekļa pārlūkprogrammu, gan arī ļauj izstrādātājiem izvietot pēc iespējas standartizētā un integrētā vidē veidojamos e-pakalpojumus, lai integrācija ar vienoto kataloga vidi nebūtu jāveido no nulles un lai būtu pieejamas platformā iebūvētās iespējas, piemēram, vienotā pieteikšanās (*single sign-on*) un arī pakalpojumu saskarnes izvietošana citos portālos;
- **Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības atbalsta sistēma –** pakalpojumu sniegšanas atbalsta sistēma nodrošina kopējās pakalpojumu sniegšanas informācijas uzkrāšanu un piegādes analīzi, kā arī tā sniedz pakalpojumu sniegšanai, izmantojot klātienes vai telefona kanālus;
- **Vienotais e-konts -** vienotā e-konta bloks ir risinājumu bloks, kas paredzēts klientu informācijas uzturēšanai vienviet. Tas nodrošina darbības ar profiliem un tiesību savstarpējo deleģēšanu, uzkrāj klienta un valsts sadarbības vēsturi, arī sadarbības rezultātā izveidoto elektronisko dokumentu sarakstu (tai skaitā skenētos papīra dokumentus).
- **Izmaksu vadības sistēma -** koplietošanas risinājums, kas sniedz iespēju visiem administratīvo pakalpojumu sniedzējiem regulāri aprēķināt, uzskaitīt un plānot pakalpojumu un to sniegšanai nepieciešamo resursu izmaksas, t.sk. cilvēkresursu, IKT resursu u.c. Sistēma izmanto citu PSPP bloku datus par pakalpojumu izpildi un iesaistītajiem resursiem, kā arī prasa pakalpojumu turētāju (iestāžu) strukturēto finanšu uzskaites sistēmu datu nodošanu izmaksu vadības sistēmai.

PSPP programmatūras arhitektūras galvenie elementi atspoguļoti 4. attēlā.



4.attēls. PSPP risinājuma programmatūras arhitektūras pārskats (risinājumā iekļautie elementi iekrāsoti dzeltenīgā krāsā)

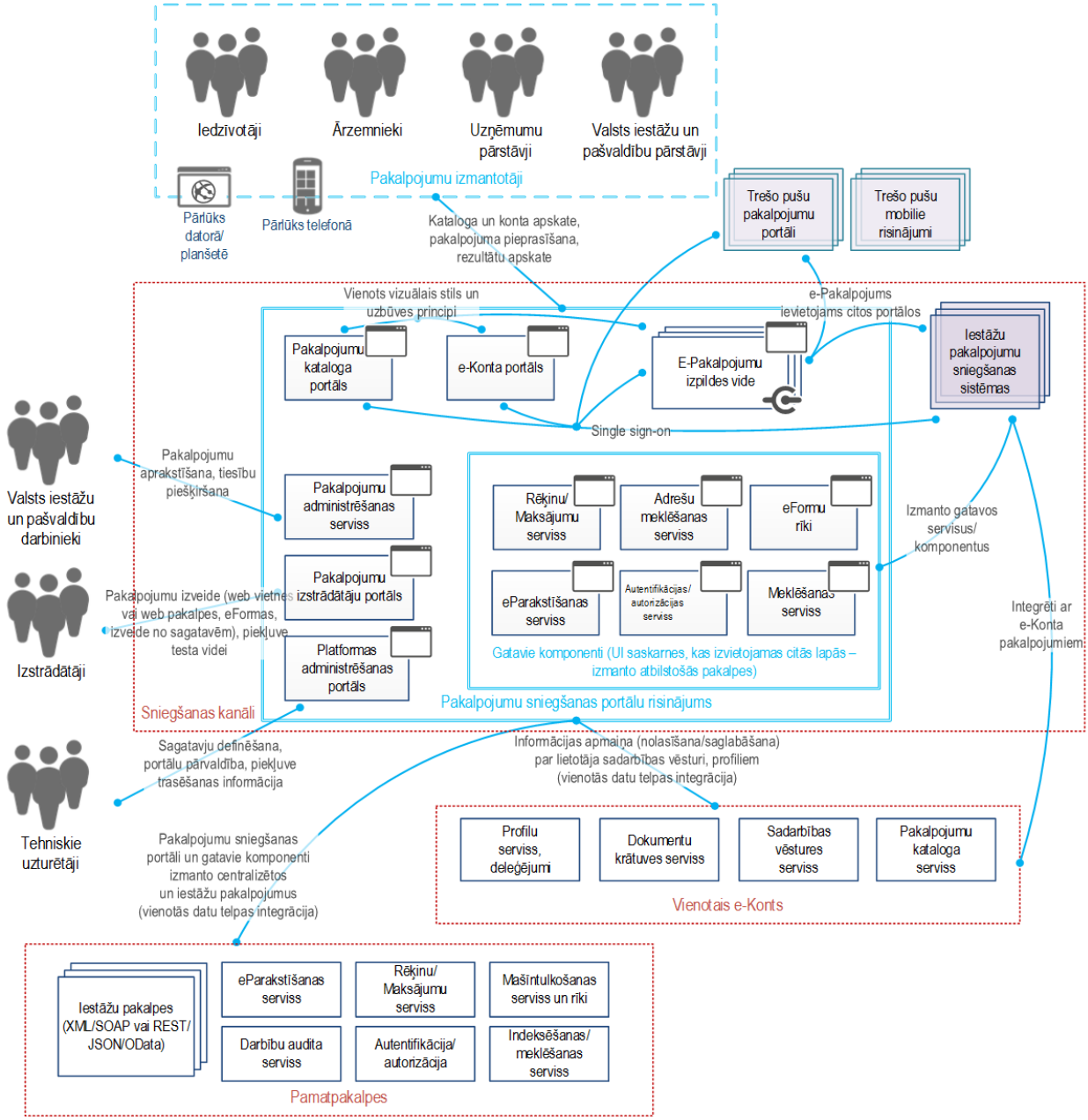
4.4.1. Pakalpojumu sniegšanas portālu risinājums

Pakalpojumu sniegšanas portālu risinājums ir platforma, kas nodrošina gan PPK pieejamību, gan piekļuvi lietotāja e-kontam, izmantojot tīmekļa pārlūkprogrammu, gan arī ļauj izstrādātājiem izvietot pēc iespējas standartizētā un integrētā vidē veidojamos e-pakalpojumus, lai integrācija ar vienoto kataloga vidi nebūtu jāveido no nulles un lai būtu pieejamas platformā iebūvētās iespējas, piemēram, vienotā pieteikšanās (*single sign-on*) un arī pakalpojumu saskarnes izvietošana citos portālos. Shematisks risinājuma attēlojums sniegts 6. attēlā.

Pakalpojumu sniegšanas portālu risinājums sastāv no šādiem savstarpēji saistītiem komponentiem:

- Pakalpojumu kataloga portāls;
- E-konta portāls;
- E-pakalpojumu izpildes vide;
- E-pakalpojumu portāli;
- Kalendāri;

- Pakalpojumu administrēšanas portāls;
- Maksājumu un rēķinu serviss;
- Adrešu meklēšanas serviss;
- E-formu serviss;
- E-paraksta serviss;
- Autentifikācijas serviss;
- Meklēšanas serviss.



5. attēls. Pakalpojumu sniegšanas portālu risinājums un tā sadarbība ar citiem komponentiem.

4.4.1.1. Pakalpojumu kataloga portāls

Pakalpojumu kataloga portāls ir esošais Latvija.lv pakalpojumu portāls, kas satur valsts pārvaldes sniegto pakalpojumu katalogu, iekļaujot to aprakstus u.c. informāciju, iekļaujot e-pakalpojumus.

Neautentificētiem lietotājiem tiek attēloti visi pakalpojumi, tai skaitā elektroniskie. Lietotājiem ir iespēja veikt pakalpojumu apskati gan pārlūkojot pa dažāda veida kategorijām, gan meklējot.
Autentificētiem lietotājiem tiek attēloti pakalpojumi, kuri pieejami atbilstošā lietotāja kontekstā, piemēram, lietotājam, kas pārstāv sevi, tiek attēloti visi iedzīvotājiem paredzētie valsts pakalpojumi, kas papildināti ar iedzīvotāja pašvaldībā nodrošinātajiem. Lietotājam, kas pārstāv uzņēmumu, tiek attēloti pakalpojumi, kurus uzņēmuma vadība ir piešķīrusi izpildei.
Izvēlētos pakalpojumus lietotājs var pieprasīt tieši portālā (integrētie no pakalpojumu portāliem) vai arī saņemt resora specializētajā pakalpojumu sniegšanas sistēmā, uz kuru tiek veikta pāreja bez papildu pierakstīšanās (*single sign-on*).
Kā speciāla kategorija paredzēti iestāžu lietotāji, kuri, pārstāvot savu iestādi, redz valsts darbiniekiem pieejamos "iekšējos" e-pakalpojumus.
Līdz ar PSPP ieviešanu būtiskas izmaiņas risinājuma izmantošanas kontekstā nav paredzētas, - e-pakalpojumu izvietošana, saistīto darba plūsmu vadība, izpilde u.c.tml. joprojām tiek īstenota Latvija.lv portālā, kas tiek sasaistīts ar PSPP kļūstot par tās komponentu. Esošie risinājumi (latvija.lv, VISS komponenti, PPK) tiek attīstīti, ieviešot atbalstu iekšējiem pakalpojumiem, nodrošinot pakalpojumu kataloga un tā daļu izvietošanu ne tikai latvija.lv, bet arī citos portālos, atbalstot visus e-Konta paveidus, tai skaitā ārzemniekus un valsts pārvaldes darbiniekus. Esošais PPK tiek mainīts saturiski: esošie pakalpojumu apraksti un to struktūra tiek atjaunota, katram pakalpojumam tiek piešķirts unikāls kods.

4.4.1.2. E-konta portāls

Klienta e-konts tiek veidots uz Latvija.lv esošās autorizētās piekļuves sadaļās pamata. Esošais risinājums tiek būtiski attīstīts, īstenojot paplašinājumus gan funkcionāli, gan lietotāja saskarnes un mijiedarbības ziņā, gan saistītus ar atbalstu jauna tipa lietotāju grupām un deleģējumu atbalstam. Izmaiņu ietvaros nepieciešams atdalīt autentifikācijas procesu profilā no piekļuves dažādām viena lietotāja lomām (iedzīvotājs, bērna pārstāvis, uzņēmumu pārstāvis, valsts ierēdnis). Kā arī nodrošināt tam vienkāršu piekļuvi, piemēram, e-konts.latvija.lv.
E-konta portālā lietotājam tiek nodrošināts savs privātais skats uz sadarbību ar valsti visās lietotāja pārstāvētajās lomās – gan pārstāvot sevi, gan savus nepilngadīgos bērnus, gan uzņēmumus, gan citas personas vai citus uzņēmumus (atbilstoši deleģējumam). E-kontā apskatāms un maināms profils un pamatinformācija saziņai, apskatāma sadarbības vēsture, dokumenti, kas nosūtīti vai saņemti. Iespējams veikt arī deleģēšanu, norādot, ka visi vai norādītie pakalpojumi lietotāja vārdā tiek deleģēti citām personām.

Klienta e-konts kļūst primārais punkts elektroniskai saziņai ar valsti, tāpat arī primāri pakalpojumu rezultāti tiks piegādāti uz klienta e-kontu. E-konts kalpo arī kā vienotais piekļuves punkts, no kura var pāriet uz PPK, e-dokumentu parakstīšanu e-parakstītāja servisā, maksājumu saraksta apskati un apmaksāšanu utt.

Lietotāja e-konts ir paredzēts gan fiziskām, gan juridiskām personām. Klienta e-konts ir oficiālās e-adreses paplašinājums, kas satur klienta pamatdatus (vārds, uzvārds/juridiskas personas nosaukums, adrese, telefons, bankas konts u.c.), visu klienta korespondenci ar iestādēm/pašvaldībām, paziņojumus par pieteikto un/vai saņemto pakalpojumu statusiem, ģenerētos rēķinus un to statusus, vēsturi par pieteiktajiem un/vai saņemtajiem pakalpojumiem, piemēram, pieteikšanās datums, pieteikšanās kanāls, veiktais maksājums, saņemšanas datums, saņemšanas kanāls, pakalpojuma rezultāts vai saite uz to, saistītā korespondence u.c. Klienta e-kontā tiek atspoguļoti arī identificētai personai sniegto konsultāciju dati. Tāpat klienta e-kontā tiek uzturēti dati par darbību deleģēšanu gan fiziskām, gan juridiskām personām (piemēram, uzņēmuma pārstāvji deleģē noteiktus e-

pakalpojumus juristam, kurš šo uzņēmumu pārstāv, vai arī iedzīvotājs deleģē pakalpojuma rezultāta izgūšanu no viņa e-konta pašvaldības darbiniekam).

Fiziskas personas gadījumā (ja persona ir rezidents), klienta e-konta pamatdati tiek uzturēti un padoti uz PSPP no PMLP IR (attiecīgi konkrētais reģistrs tiks papildināts ar papildus laukiem par klientu, piemēram, telefona numurs, bankas konts u.c.), savukārt dati par tām personām, kuras pašreiz nav reģistrētas IR, bet kurām ir tiesiskās attiecības ar Latvijas valsti tiek padoti no PMLP jaunizveidojama Personu reģistra.

Juridiskas personas un publiskā sektora gadījumā – no UR (juridiskas personas nosaukums, reģistrācijas nr. u.c.), attiecīgi šis reģistrs tiek papildināts ar publiskā sektora datiem.

E-kontā klients var apskatīt un labot savu kontaktinformāciju, pārlūkot saņemtos ziņojumus, pakalpojumus, konsultācijas, pieteikt notifikāciju saņemšanu (piemēram, notifikācijas par saņemtiem pakalpojumu rezultātiem, notifikācijas par izmaiņām konkrētos pakalpojumus u.c.), kā arī izvēlēties notifikāciju saņemšanas kanālu (SMS, e-pasts).

Klients no sava e-konta var piekļūt gan e-pakalpojumiem, gan arī pierakstīties rindā pie konkrētiem pakalpojumu turētājiem, piekļūstot iestāžu kalendāriem un rezervēt apmeklējuma laiku.

Tāpat klienta e-kontā pēc pakalpojumu rezultāta saņemšanas, klientam ir iespēja sniegt atgriezenisko saiti par saņemto pakalpojumu vai konsultāciju.

4.4.1.3. E-pakalpojumu izpildes vide

E-pakalpojumu izpildes vide tiek veidota uz esošā Latvja.lv ceļveža pamata, paplašinot atbalstīto platformu skaitu (lai atbalstītu .NET, PHP un Java sagataves), nodrošinātu portālu izveidi testa vidē automatizēti (caur izstrādātāju portālu), nodrošinātu pārslēgšanos no testa uz produkcijas vidi automātiskā režīmā.
E-pakalpojumu izpildes vidē tiek nodrošināts daudzlietotāju režīma atbalsts administrēšanai (iestādes redz un var pārvaldīt, apskatīt statistiku) saviem portāliem, izmantojot Pakalpojumu administrēšanas portālu.

4.4.1.4. E-pakalpojumu portāli

E-pakalpojumu portāli ir uz esošās Latvija.lv e-pakalpojumu vides izvietotie portāli, kuros tiek realizēta e-pakalpojumu sniegšanas funkcionalitāte (pieprasīšanas un rezultātu apskates).
Portāli veidoti tā, lai nodrošinātu viena pakalpojumu vai vairāku saistīto pakalpojumu piegādi vienotā integrētā vidē. Katrs portāls ir kādas valsts iestādes pārraudzībā (iestāde atbildīga par pakalpojumiem, to attīstību), katrs ir tehniski nodalīts, lai mazinātu savstarpējās ietekmes riskus.
Pakalpojumu izveidi tipiskajām valsts pārvaldē izmantotajām platformām atvieglo sagataves, kuras uzreiz izveido risinājuma skeletu. Neskatoties uz sagatavēm, pieeja ļauj arī pakalpojumu izveidi realizēt citās vidēs, izmantojot pamatpakalpojumus pa tiešo vai veidojot savas sagataves (citām platformām).
Latvija.lv e-pakalpojumu vide tiek papildināta ar e-pakalpojumu izpildes asistenta funkcionalitāti tiem e-pakalpojumiem, kurus pakalpojuma turētājs definējis kā izpildāmus ar e-pakalpojuma asistenta palīdzību. E-pakalpojumu vide tiek papildināta ar iespēju pakalpojumu sniedzējam (piemēram, KAC darbiniekam, zvērinātam notāram) ar savām tiesībām aizpildīt pakalpojumu pieprasījumu un izdrukāt apliecinājuma saņemšanai. Pakalpojumu pieprasījumā jāparādās, ka pieprasīts uz pilnvarojuma pamata.

4.4.1.5. Kalendāri

Kalendāri ir jauns PSPP komponents, kurā iestādes publicē savus kalendārus (noteiktus laikus, kad iespējama pierakstīšanās uz pieņemšanām), un attiecīgi pakalpojumu sniedzējs var pierakstīt klientu rindā vai arī klients var pierakstīties pats. Informācija tiek automatizēti padota uz iestāžu kalendāriem un/vai rindu mašīnām vai arī citiem informācijas saņemšanas kanāliem (piemēram, e-pastu, kur tiek saņemti pieteikumi pieņemšanām). Pilotprojekta ietvaros tiek publicēti VSAA un PMLP kalendāri. VSAA gadījumā informācija tiek nodota uz konkrētas nodaļas e-pasta adresi, savukārt PMLP gadījumā, - uz iestādes kalendāru sistēmu un attiecīgi pēc tam uz rindu mašīnu atbilstoši esošajai kārtībai.

4.4.1.6. Pakalpojumu administrēšanas portāls

No jauna veidojams PSPP komponents iestāžu administratoriem (t.i. jauna funkcionalitāte, lai nodrošinātu iestāžu piekļuvi šīm iespējām, kas pašlaik ir tikai visas platformas līmenī). Portālā paredzēts realizēt funkcionalitāti, lai iestāde varētu pārvaldīt savu pakalpojumu katalogu, pakalpojumu portālus, apskatīt apmeklējuma statistiku, audita un tehnisko žurnālu informāciju.

4.4.1.7. Pakalpojumu izstrādātāju portāls

No jauna veidojams PSPP komponents - izstrādātājiem paredzēts pakalpojumu portāls, kurā var veidot jaunus portālus, izmantojot sagataves, kurā var veidot savus meklēšanas indeksus. Portāla moduļi integrēti kopējā dev.latvija.lv izstrādātāju portālā, kas izmanto tos pašus vienotās autentifikācijas principus un vienoto vizuālo noformējumu, kuru citi valsts satura portāli.

4.4.1.8. Platformas administrēšanas portāls

PSPP administrēšanai tiek izmantots esošais VISS administrēšanas modulis (tiek attīstīts esošais komponents). Modulis paredzēts platformas administratoriem visas pakalpojumu sniegšanas portālu risinājuma komponentu kopas uzraudzībai, - PSPP konfigurēšanai un administrēšanai. Modulī tiek veikta lietotāju tiesību pārvaldība, - centralizētie IT administratori piešķir tiesības iestādes līmenī, iestādes IT pārstāvji nodarbojas ar lietotāju pārvaldību savas iestādes līmenī.
Esošie risinājumi tiek attīstīti, lai pievienotu statistiku, statusa informāciju par dažādu portālu pieejamību (vai esi dzīvs? Jautājumu atbildes utml.), nodrošinot efektīvu šīs platformas pārvaldību, lietotāju atbalstu.

4.4.1.9. Maksājumu un rēķinu serviss

Maksājumu apstrādei PSPP tiek izmantots esošais maksājumu serviss, kas tiek būtiski uzlabots, tai skaitā, lai nodrošinātu iespēju ģenerēt priekšapmaksas un pēcapmaksas rēķinus, kā arī veikt to apmaksu ar internetbankas, kā arī norēķinu karšu palīdzību (līdzīgi kā tas pašlaik tiek realizēts, piemēram, komunālo, telekomunikāciju u.c. pakalpojumu klientu portālos).

Sīkāk autentifikācijas servisa attīstība aprakstīta saistītajā dokumentā, - Projektu programmas "Publiskās pārvaldes vienotā datu telpas attīstība" koncepcija.

4.4.1.10. Adrešu meklēšanas serviss

Adrešu meklēšanai PPSP tiek izmantots esošais komponents, atsaistot to no latvija.lv un VISS vides, lai komponentu var izmantot arī trešās puses. Komponents, izmantojot publicētās adrešu datu kopas nodrošina intuitīvu saskarni adreses izvēlei/meklēšanai.
Komponents tiek attīstīts, lai tas izmanto adrešu reģistra publicētās (un kešotās) OData datu kopas nevis speciāli veidoto adrešu reģistra repliku centrālajā infrastruktūrā. Komponenta pieejamība tiek nodrošināta ērtā veidā gan integrētam kādā portālā, gan neatkarīgi, piemēram, portālā adreses.latvija.lv.
Sīkāk adrešu meklēšanas servisa attīstība aprakstīta saistītajā dokumentā „Projektu programmas "Publiskās pārvaldes vienotā datu telpas attīstība" koncepcija".

4.4.1.11. E-formu serviss

Elektronisko formu serviss ir no jauna veidojams PSPP komponents (jauns serviss), kas nodrošina vienkāršu HTML un JavaScript formu izveidi, administrēšanu un iekļaušanu pakalpojumu portālos vai citos valsts portālos, nodrošinot pēc iespējams vienkāršu formu izveides funkcionalitāti gadījumos, kad e-pakalpojumi ir ļoti vienkārši, prasa pamatinformāciju strukturētā veidā un šīs informācijas nodošanu iestādei, kas nodrošina pakalpojuma izpildi.
Serviss sastāv no formu administrēšanas/izveides darba vietas izstrādātāja portālā un formu izpildes vides, kuru var iekļaut pakalpojuma portālā.
Elektronisko formu pārvaldība nodrošina atbalstu vienkāršo pakalpojumu automatizēšanai, ļaujot ar roku rakstīta brīvas formas pieteikuma vietā saņemt jau vairāk strukturētu informāciju (kas rada iespēju izmantot papildu automatizāciju, atvieglojot pakalpojuma piegādi).

E-formu serviss integrēs no pakalpojumu turētāju pamatdarbības sistēmām izsaucamās formas pakalpojumu pieteikšanai vai arī e-forma tiks izvietota PSPP un iesūtīta pamatdarbības sistēmā.

4.4.1.12. E-paraksta serviss

Elektroniskai dokumentu parakstīšanai eDOC formātā tiek izmantots esošais e-paraksta serviss (LVRTC risinājumi), kas tiek attīstīts, lai nodrošinātu tā atkalizmantošanu gan valsts pārvaldē, gan privātajā sektorā. Parakstīšanas saskarni var ievietot citos valsts portālos un privātos portālos, dokumenti parakstīšanai tiek ņemti no vienotā e-Konta, arī rezultāti tiek saglabāti e-Konta dokumentu glabātuvē. Sīkāk e-paraksta servisa attīstība aprakstīta saistītajā dokumentā „Projektu programmas "Publiskās pārvaldes vienotā datu telpas attīstība" koncepcija".

4.4.1.13. Autentifikācijas serviss

Autentifikācijai PSPP tiks izmantots esošais autentifikācijas serviss, kas tiks attīstīts, lai aptvertu arī juridisko personu un valsts pārvaldes darbinieku autentifikāciju. Juridisko personu autentifikācija tiks veidota līdzīgi pašlaik realizētajam fizisko personu autentifikācija risinājumam, paredzot deleģējumus/juridiskās personas pārstāvību autentifikācijai (piemēram, juridiskas personas klienta e-konta uzņēmums varēs pilnvarot konkrētu/as fiziskas personas, kas varēs īstenot autentifikāciju uzņēmuma vārdā. Savukārt, nākotnes modelis iestāžu darbinieku vienotai autentifikācijai tiks balstīts uz federatīvo modeli, kurš paredz uz standartiem balstītu autentifikācijas risinājumu savienošanu "federācijā" nevis viena risinājuma izveidi. Sīkāk autentifikācijas servisa attīstība aprakstīta saistītajā dokumentā „Projektu programmas "Publiskās pārvaldes IKT infrastruktūras un koplietošanas atbalsta risinājumu attīstība" apakšprogrammas "Valsts elektronisko sakaru pakalpojumu centrs (VESPC)" koncepcija".

4.4.1.14. Meklēšanas serviss

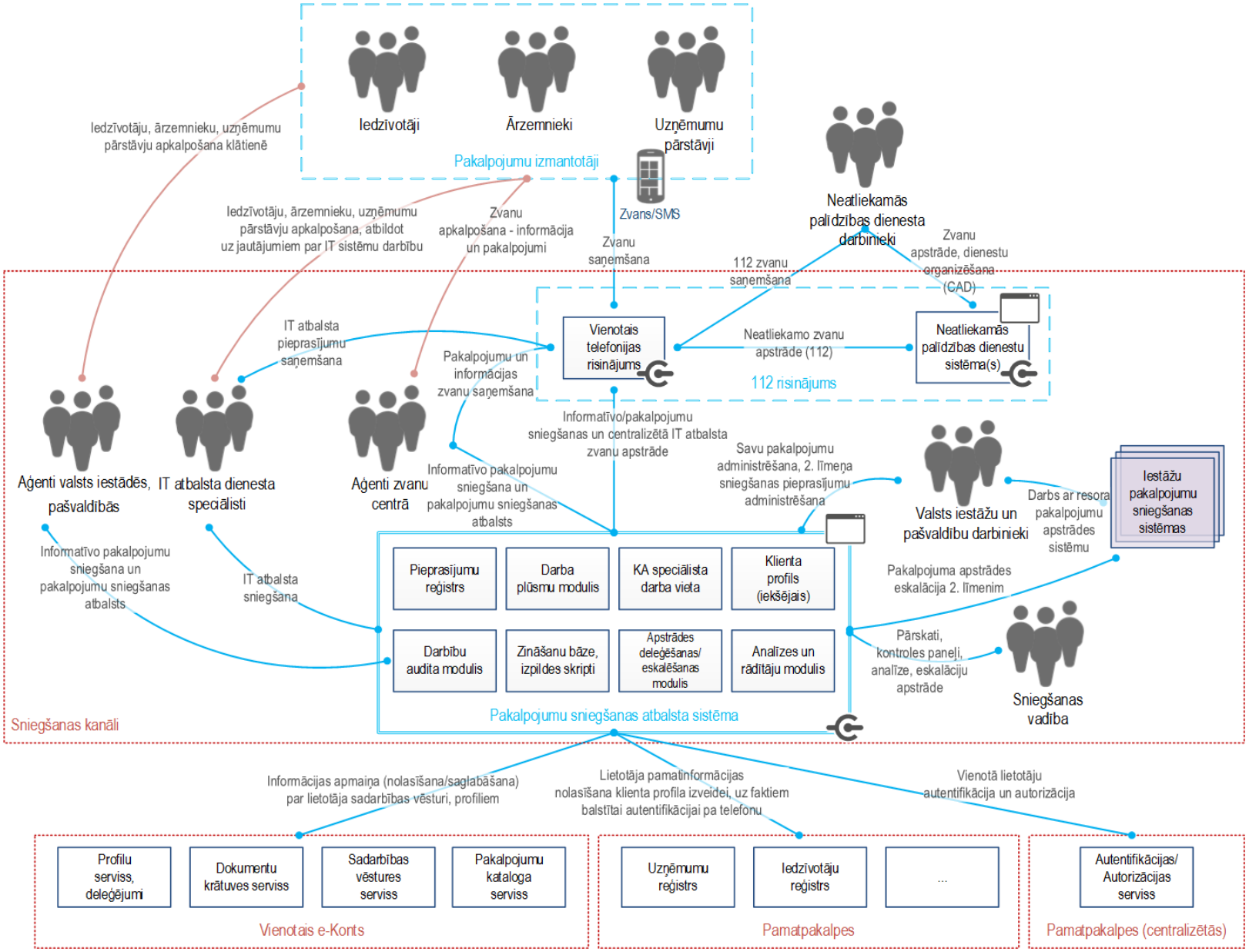
Informācijas meklēšanai PSPP tiks izmantots no jauna veidojams komponents - meklēšanas serviss, kas atšķirībā no globālā tīmekļa indeksēšanas rīkiem, indeksē jau strukturētu informāciju, saglabājot pēc iespējas daudz semantiskās izpratnes par indeksējamo vienumu, veic indeksēšanu izmaiņu brīdī (nevis tad, kad tiek veikts kārtējā tīmekļa skenēšana).
Serviss nodrošina lietotājam ērtu meklēšanu dažādās kategorijās, piemēram, pakalpojumu katalogā, jaunumos (no satura portāla), rakstos (no satura portāla), valsts pārvaldes darbinieku saraksta (no satura portāla), savos dokumentos (no dokumentu krātuves, pielietojot lietotāja profila filtru).
Sīkāk meklēšanas servisa attīstība aprakstīta saistītajā dokumentā "Projektu programmas "Publisko pakalpojumu daudzkanālu sniegšanas IKT atbalsta nodrošināšana" apakšprogrammas "Valsts iestāžu tīmekļu vietņu attīstība uz vienotas portālu platformas bāzes " koncepcija".

4.4.2. Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības atbalsta sistēma

Pakalpojumu sniegšanas atbalsta sistēma nodrošina kopējās pakalpojumu sniegšanas informācijas uzkrāšanu un piegādes analīzi, kā arī tā sniedz pakalpojumu sniegšanai, izmantojot klātienes vai telefona kanālus. Shematisks risinājuma attēlojums sniegts 8. attēlā.

Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības atbalsta sistēma sastāv no šādiem savstarpēji saistītiem komponentiem:

- Pieprasījumu reģistrs;
- Darba plūsmu modulis;
- KA speciālista darba vieta;
- Klienta profils (iekšējais) – 360 skats;
- Darbības audita modulis;
- Zināšanu bāze un izpildes skripti;
- Apstrādes deleģēšanas un eskalēšanas modulis;
- Analīzes un rādītāju modulis;
- Integrētās iestāžu IS;
- Integrētie vai saistītie koplietošanas risinājumi.



8. attēls. Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības atbalsta sistēma un tās sadarbība ar citiem komponentiem

4.4.2.1. Pieprasījumu reģistrs

Pieprasījumu reģistrs ir jaunizveidojams PSPP Pakalpojumu sniegšanas portālu risinājuma komponents. Pieprasījumu reģistra modulī tiek uzkrāti visi pieprasījumi, kuri tiek apstrādāti Pakalpojumu sniegšanas atbalsta platformā, kā arī uz turieni tiek padota informācija par visiem pakalpojumu gadījumiem u.c. saistītā informācija. Katram pieprasījumam ir fiksēts tā izpildes statuss un informācija par stāvokļa maiņām, personām, kas bija iesaistītas pakalpojumu piegādē vai informācijas sniegšanā par pakalpojumu (atkarībā no pieprasījuma tipa).
Pieprasījumu reģistra informācija, kas attiecas uz ārējo klientu, kas autentificēts, tiek saglabāta arī e-konta sadarbības vēstures servisā, lai gan šajā komponentā tiek uzkrāta informācija arī par citiem piegādātajiem pakalpojumiem, tai skaitā gadījumiem, kad lietotājs netika autentificēts vai tika autentificēts daļēji (piemēram, fiksēts zvanītāja telefona Nr., bet pats zvanītājs nav autentificēts).

Neatkarīgi no pakalpojuma sniedzēja un turētāja un pakalpojuma pieprasīšanas un piegādes izmantojamā kanāla, pieprasījumu reģistrā tiek fiksēti visi pakalpojumu gadījumi un to izpildes statuss, tai skaitā gan pieteiktie, bet vēl neizpildītie pakalpojumi, gan arī pakalpojumu piegādes vēsturiskie dati. Pieteiktie, bet vēl neizpildītie pakalpojumi saturēs informāciju par konkrēto pieteikto pakalpojumu un to izpildes statusu (izpildes statuss tiks vai nu ievadīts platformā (gadījumā, ja pakalpojuma turētājam nav tam paredzētas sistēmas) vai arī padots no iestāžu pamatdarbības sistēmām. Pakalpojumu piegādes vēsture satur sarakstu ar visiem pakalpojumu piegādes notikumiem (gan centralizētajā platformā, gan nozaru platformās), - saraksts analogs "maksājumu vēsturei" Internetbanku risinājumos. Pakalpojumu gadījumu informācija tiek padota datu bāzei no iestāžu pamatdarbības sistēmām, kur attiecīgā informācija tiek uzkrāta. Pilotprojekta ietvaros pieprasījumu reģistram informācija tiek padota no šādām iestāžu pamatdarbības sistēmām – ZM CRM, VSAA ISS, RD KAVIS, VSAA SAIS, VID jaunveidojama sistēma, UR URIS, PMLP IeR, VZD IS. Pakalpojumu gadījumu dati no datu bāzes tiek atspoguļoti klienta e-kontā.

Pieprasījumu reģistrā tiek uzkrāta informācija par pakalpojuma sniedzēja sniegtajām konsultācijām, izmantojot dažādus konsultāciju sniegšanas kanālus (klātiene, elektroniski, telefoniski), aptverot gan anonīmas konsultācijas, gan arī konsultācijas identificētam klientam, kā arī no klientiem saņemtās atgriezeniskās saites informācija.

Papildus iepriekš minētajam informācijas apjomam, pieprasījumu reģistrā no pakalpojumu turētāju finanšu vadības sistēmām tiek padota informācija par maksājuma statusiem konkrētajam pakalpojumam. Informācija tiek parādīta klientam klienta e-kontā, kā arī attiecīgā pakalpojuma sniedzējam un/vai turētājam klientu profilā (ārējā).

Visa pieprasījumu reģistrā iekļautā informācija, tai skaitā statusu maiņa pēc tam tiek izmantota pakalpojumu analīzes nolūkos.

4.4.2.2. Darba plūsmu modulis

Darba plūsmu pārvaldības modulis ir no jauna veidojams PSPP komponents, kas tiek izmantots pakalpojumu piegādes sniegšanas un pārvaldības procesos īstenojamo darba plūsmu veidošanai, mainīšanai un dzēšanai. Darba plūsmu modulis nodrošina vienkāršu darba plūsmu izveidi vienkāršu procesu automatizācijai, kur iesaistīti gan pakalpojumu sniedzēji (VPVKAC klientu apkalpošanas speciālisti u.c.), kas reģistrē pieprasījumus, gan viens vai vairāki iestāžu darbinieki, kuri tos apstrādā.

Visizplatītākā darba plūsmu izmantošana ir gadījumā, kad aģents nevar apstrādāt pieprasījumu klātienē vai zvana laikā un ir nepieciešama papildu darbinieku iesaiste – šinī gadījumā pieteikumi tiek ar darba plūsmu palīdzību nodoti atbilstošajiem 2. līmeņa speciālistiem kontaktu vai zvanu centros, vai pārstāvim atbilstošajā valsts iestādē.

4.4.2.3. KA speciālista darba vieta

KA speciālista darba vieta tiek veidota uz VISS esošās valsts pārvaldes darbinieku autorizētās piekļuves sadaļās pamata (tiek attīstīts esošais risinājums). KA speciālista darba vieta paredzēta pakalpojumu sniedzējiem, kas īsteno klientu konsultēšanas un/vai klientu apkalpošanas funkcijas. KA speciālista darba vieta nodrošinās darbu ar uzdevumiem, kas reģistrēti atbilstošajam darbiniekam vai viņa iestādei, ļaus deleģēt uzdevumus utml.. KA speciālista darba vietā pakalpojuma sniedzējam ir pieeja dažādiem veicamajiem darbiem (piemēram, pakalpojuma pieteikuma reģistrācija un nosūtīšana pakalpojuma turētājam (konkrētāk, - pakalpojuma turētāja „back - office" sistēmai), konsultācijas reģistrēšana u.c.. Tāpat no KA speciālista darba vietas pakalpojumu sniedzējs var piekļūt klientu profilā (ārējai) esošajai klienta informācijai, kā arī pārskatīt atsevišķu iestāžu kalendārus un pierakstīt klientu rindā pakalpojuma saņemšanai.

Pilotprojekta ietvaros KA speciālista darba vietu izmanto informācijas sniegšanai un pakalpojumu sniegšanai VPVKAC darbiniekiem abos VPA modeļos. PSPP tiek integrēta ar pakalpojumu turētāju „back – office" sistēmām, nododot uz tām datus par pakalpojuma sniedzēja reģistrētajiem pieteikumiem. Pilotprojekta ietvaros pakalpojumu pieteikumu nodošanai PSPP tiek integrēta ar VSAA, VID un NVA pamatdarbības sistēmām, lai nodotu šādu pakalpojumu pieteikumus:

- P.02. Pieteikuma pieņemšana bezdarbnieku statusa piešķiršanai (NVA).
- P.05. Iesniegumu pieņemšana par elektroniskās algas nodokļa grāmatiņas piešķiršanu, iedzīvotāju ienākuma nodokļa atvieglojumu reģistrēšanu/anulēšanu un VID informācijas sistēmas lietotāju (VID)
- P.06. Gada ienākumu deklarāciju pieņemšana (VID).
- P.08. Apbedīšanas pabalsts (dokumentu pieņemšana un izsniegšana) (VSAA).
- P.09. Vienreizējs pabalsts mirušā pensionāra laulātajam (dokumentu pieņemšana un izsniegšana) (VSAA).
- P.10. Pakalpojuma, kas nav izmaksāts līdz pakalpojuma saņēmēja nāvei, izmaksa (dokumentu pieņemšana un izsniegšana) (VSAA).
- P.11. Bērna piedzimšanas pabalsts (dokumentu pieņemšana un izsniegšana) (VSAA).
- P.12. Ģimenes valsts pabalsts un piemaksa pie ģimenes valsts pabalsta par bērnu invalīdu (dokumentu pieņemšana un izsniegšana) (VSAA).
- P.13. Vecāku pabalsts (dokumentu pieņemšana un izsniegšana) (VSAA).
- P.14. Bērna kopšanas pabalsts (dokumentu pieņemšana un izsniegšana) (VSAA).
- P.15. Pabalsts transporta izdevumu kompensēšanai invalīdiem, kuriem apgrūtināta pārvietošanās (dokumentu pieņemšana un izsniegšana) (VSAA).
- P.16. Pabalsts invalīdam, kuram nepieciešama kopšana (dokumentu pieņemšana un izsniegšana) (VSAA).
- P.17. Paternitātes pabalsts (dokumentu pieņemšana un izsniegšana) (VSAA).
- P.18. Datu par personas apdrošināšanas stāžu līdz 1996. gada 1. janvārim uzkrāšana (dokumentu pieņemšana un izsniegšana) (VSAA).
- P.19. Slimības pabalsts (dokumentu pieņemšana un izsniegšana) (VSAA).
- P.20. Maternitātes pabalsts (dokumentu pieņemšana un izsniegšana) (VSAA).

KA speciālista darba vieta ļauj darbiniekam apskatīt ienākušos pieprasījumus, to statusus, izvēlēties kādu no pieprasījumiem tālākai apstrādei. Tāpat darba vieta ļauj nodot pieteikuma apstrādi citiem, organizējot kopēju pieprasījumu apstrāde darbu.

4.4.2.4. Klienta profils (iekšējais) – 360 skats

Klienta profils (iekšējais) ir jaunizveidojama PSPP komponents. Klienta profilā tiek attēlota informācija no klientu e-kontiem un pieprasījumu reģistra, kā arī citiem reģistriem, respektīvi, pakalpojumu sniedzējiem un pakalpojumu turētājiem pēc klienta piekrišanas ir iespējams pārlūkot klientu datus, kas nepieciešami konkrētā pakalpojuma sniegšanai un piegādes vadībai, iekļaujot viņa pamatdatus (tālrunis, e-pasta adrese, bankas konts u.c.) un informāciju par viņa saņemtajām konsultācijām un/vai pakalpojumiem.
Iekšējās informācijas apskatīšana tiek atbilstoši auditēta, lai nodrošinātu atbilstību personas datu aizsardzības normatīvajiem aktiem, profila informācija (tās daļa) tiek arī izmantota, lai autentificētu iedzīvotāju vai uzņēmuma pārstāvi, kas zvana pa telefonu un pieprasa informāciju vai pakalpojumu, kas pieejams tikai autentificētiem lietotājiem.
Tāpat klienta profilā pakalpojuma sniedzējs un/vai pakalpojuma turētājs var pārlūkot/pārliecināties par klienta un/vai klientam veiktā maksājuma statusu (t.i vai maksājums ir ticis veikts). PSPP paredzēta sasaiste ar pakalpojumu turētāju finanšu vadības sistēmām, kā rezultātā konkrētā pakalpojuma apmaksas informācija no iestāžu finanšu vadības sistēmām tiek padota uz PSPP (un pēc tam attiecīgi attēlota gan klienta e-kontā, gan arī klienta profilā) un pakalpojumu sniedzējam/pakalpojumu turētājam ir iespēja par to pārliecināties, nemeklējot konkrēto maksājumu VK kontā.

4.4.2.5. Darbības audita modulis

Darbību audita modulis ir esošais VISS darbību audita modulis, kas fiksē visas operatoru vai ārējo sistēmu veiktās darbības pakalpojumu sniegšanas atbalsta sistēmā.

4.4.2.6. Zināšanu bāze un izpildes skripti

Zināšanu bāze un izpildes skripti ir no jauna izstrādājams PSPP komponents, kas palīdz pakalpojumu vai informācijas sniedzējiem apkalpot pieprasījumu.
Zināšanu bāze satur informāciju, sagrupētu pa atbilstošajām tēmām, izpildes skripti palīdz organizēt klientu apkalpošanu, strukturējot sarunu ar iepriekš sagatavotiem jautājumiem.
Zināšanu bāzes saturs tiek nodalīts atsevišķi dažādām mērķauditorijām - pakalpojumu sniedzējiem, kas ir arī pakalpojumu turētāji un pakalpojumu sniedzējiem, kas nav pakalpojumu turētāji (piemēram, VPVKAC un VVZC klientu apkalpošanas speciālistiem), attiecīgi nodalot arī piekļuvi zināšanu saturam (t.i. pakalpojumu sniedzējs/pakalpojumu turētājs piekļūst tādam pakalpojumu zināšanu apjomam, kāds nepieciešams viņa funkciju/darba uzdevumu īstenošanai). Zināšanu bāzē tiek iekļauta papildus informācija par pakalpojumiem un to sniegšanas specifiku, kas nepieciešama pakalpojumu sniedzējiem darbā ar klientu apkalpošanu un pakalpojumu sniegšanu, piemēram, „back-office" procesu apraksti, biežāk uzdotie jautājumi, saites uz normatīvajiem aktiem. Informācija tiek uzturēta strukturētā formā, tās ievadei tiek piedāvātas noteiktas veidnes un to var papildināt/koriģēt gan pakalpojumu sniedzēji, gan pakalpojumu turētāji (katrs savas kompetences ietvaros). Tāpat tiek paredzēta iespēja pakalpojumu sniedzējiem un pakalpojumu turētājiem pieteikties notifikācijām par zināšanas bāzes izmaiņām/papildinājumiem par sev interesējošiem pakalpojumiem vai to grupām.
Zināšanu bāze satur arī skriptus, - specifisku informāciju, kas palīdz pakalpojuma sniedzējam organizēt strukturētu sarunu ar klientu, izmantojot telefona kanālu (piemēram, strukturējot sarunu ar klientu, izmantojot iepriekš izveidotus jautājumus).

4.4.2.7. Apstrādes deleģēšanas un eskalēšanas modulis

Apstrādes deleģēšanas modulis ir no jauna veidojams PSPP komponents, kas ļauj darbiniekam nodot pakalpojumu apstrādi citam darbiniekam, eskalēšana ļauj neskaidras situācijas gadījumā vai pārsniegta SLA gadījumā iesaistīt sniegšanas vadību jautājuma risināšanā un atbilstošo darbinieku piesaistē.

4.4.2.8. Analīzes un rādītāju modulis

Šim komponentam ir divi pamatuzdevumi:

Sniegt iespēju definēt un pārskatāmā veidā analizēt ar pakalpojumu sniegšanu saistītos radītājus;

Automatizētā veidā atklāt klientu uzvedības modeļus (loģiku) un uz tā pamata veidot proaktīvu komunikāciju un pakalpojumu piedāvājumu klientiem.

Lai valsts, resoru, iestāžu līmeņos plānotu un monitorētu pakalpojumu sniegšanas sistēmas attīstības dinamiku, pakalpojumu efektivitāti un kvalitāti raksturojošo rādītāju analīzes risinājums centralizēti apkopos PSPP un saistītajās IS uzkrātos datus:

- pakalpojumi (transakciju līmenī);
- pakalpojumu pieteikšanas un rezultātu piegādes kanāli;
- pakalpojumu izpildes posmi;
- pakalpojumu izpildes laiks;
- klientu apmierinātības līmenis;
- pakalpojumu ģeogrāfiskais un demogrāfiskais pieprasījums;
- u.c.

- Rādītāju analīzes risinājumam būs vairākas lietotāju grupas:
  - pakalpojumu turētāji un sniedzēji analizēs savā kompetencē esošo pakalpojumu sniegšanas efektivitāti un kvalitāti (iesaistītie darbinieki, izpildes ilgums, pakalpojumu pieprasījumu u.c.);
  - nozaru ministrijas analizēs nozares attīstības dinamiku pakalpojumu jomā;
  - VRAA analizēs koplietošanas risinājumu izmantošanas dinamiku un efektivitāti;
  - VARAM analizēs pakalpojumu sistēmas attīstību un valsts IKT politikas īstenošanas rādītājus;
  - u.c.

Izejot no analīzes nolūkiem, katrai lietotāju grupai analizējamo rādītāju kopas tiks definētas un precizētas pēc vajadzības. Rīks atbalstīs arī IKT rādītāju mērīšanu, Latvijai iesaistoties starptautiskās benčmarkinga salīdzināšanas aktivitātēs, piemēram, OECD vai Pasaules bankas projektos.

Risinājums atbalstīs vairāku līmeņu kaskadēto rādītāju koka definēšanu un analīzi. Šādi rādītāji parasti tiek izmantoti politikas īstenošanai. Piemēram, lai pārbaudītu, vai vēlamā e-pakalpojumu ieviešanas dinamika atbilst valsts nospraustajiem mērķiem, tiek definēts kompleksais mērķa izpildes rādītājs "e-pakalpojumu ieviešanas dinamika" un tā aprēķinam tiek izveidota rādītāju kopa: e-pakalpojumu pieteikumu skaits (% pret iepriekšējo gadu), kopējais pakalpojumu pieteikumu skaits (% pret iepriekšējo gadu), demogrāfiskās situācijas izmaiņas (% pret iepriekšējo gadu). Katru no šiem

rādītājiem atkal veidos vairāki vienkāršie absolūti rādītāji, piemēram, pakalpojumu pieteikumu skaits analīzes gadā un pakalpojumu pieteikumu skaits bāzes gadā.

Risinājums izmantos datus no dažādiem avotiem:

PSPP;

saistītās biznesa sistēmas;

e-aptaujas risinājums.

Rādītāju analīzes risinājumam jānodrošina iespēja palielināt analizējamās informācijas apjomu, avotus u.c. aspektus.

Reprezentācijas ziņā risinājums sniegs iespēju veidot atskaites un vizuāli viegli uztveramos grafikus un attēlus (anlg. - *dashboards*).

Lai analizētu klientu uzvedību publisko pakalpojumu vidē un veidot klienta vajadzībām atbilstošu proaktīvu pakalpojumu piedāvājumu, analīzes un rādītāju risinājums apkopos šādu informāciju:

klienta notikumu informācija;

no klienta saņemtās atgriezeniskās saites informācija;

pakalpojumu sniegšanas informācija.

Analīzes un rādītāju modulī tiek automatizēti analizēta klienta notikumu (dzīves gājuma u.c.) informācija (analizējamie dati tiek iegūti no datu noliktavas risinājuma (esošais VISS datu noliktavas risinājums), kur informācija tiek izgūta gan no PSPP pieteikumu reģistra, gan arī no citām VIS, nozares datu noliktavām u.c.). Iestājoties kāda pakalpojuma saņemšanas noteikumiem, klients tiek informēts par pakalpojuma saņemšanas iespējām, saņemot automatizētu ziņojumu klienta e-kontā (gadījumā, ja klients ir sava e-konta uzstādījumos atzīmējis, ka šādu informāciju vēlas saņemt). Tāpat modulī tiek analizēta informācija par klienta pieteiktajiem/saņemtajiem pakalpojumiem un iespējām saņemt kādu saistīto pakalpojumu gan vienas iestādes pakalpojumu groza ietvaros, gan arī vairāku iestāžu pakalpojumu grozu kontekstā. Piemēram, klientam (juridiskai personai), UR izsniedzot lēmumu par likvidēšanas uzsākšanu, tiek nosūtīta informācija par likvidēšanas pabeigšanas pakalpojumu.

Rīkā tiek uzkrāta un analizēta arī informācija gadījumos, ja pakalpojuma rezultātā tiek saņemts dokuments vai veikta reģistrācija, kura prasa turpmāko atjaunināšanu. Analogi arī šādos gadījumos, pēc noteikta laika perioda klientam automatizēti tiek izsūtīts paziņojums/atgādinājumu par nepieciešamību veikt attiecīgas darbības (gadījumā, ja klients izrādījis vēlmi šādus atgādinājumus saņemt). Analīzes un rādītāju moduļa atbilstošai darbībai, kritiski iepriekš īstenot aktivitāti, kas paredz dzīves notikumu un saistīto pakalpojumu analīzi, respektīvi, nepieciešams izstrādāt nosacījumus, kādu iestāšanās gadījumā klientam tiek izsūtīti paziņojumi.

Rīkā tiek automātiski monitorēta un analizēta no klientiem saņemtās atgriezeniskās saites informācija (informācija tiks uzkrāta PSPP pieprasījumu reģistrā). No klientiem saņemtajai novērtējuma informācijai ir iespēja definēt apmierinātības sliekšņus konkrētiem rādītājiem un saņemt ziņojumus par to sasniegšanu/pārsniegšanu (piemēram, gadījumos, kad klientu novērtējums par kādu no vērtējamajiem aspektiem ir zemāks par iepriekš definētu apmierinātības slieksni, pakalpojumu sniedzējam un pakalpojumu turētājam tiek automatizēti izsūtīti paziņojumi).

4.4.2.9. Integrētās iestāžu IS

Kā jau iepriekš minēts, piedāvātais PSPP sadarbības modelis nodrošina, ka lietotājiem ir vienots ieejas punkts gan pakalpojuma iniciēšanai, gan arī rezultātu saņemšanai, bet atkarībā no paša pakalpojuma tā piegāde var norisināties arī specializētā sistēmā, piemēram, VID EDS vai e-Veselības portāls. Pieeja atbalsta ne tikai vienotu pieeju elektroniskajā vidē (portāli, e-pasts un tml.), bet arī vienotu informācijas krātuvi par prasītājiem un piegādātajiem pakalpojumiem klātienē vai pa telefonu. Piedāvātā risinājuma hibrīdais modelis izpaužas ne tikai tajā, ka tiek atbalstītas arī resoru specifiskas pakalpojumu piegādes platformas/risinājumi, bet arī tajā, ka paši pakalpojumu piegādes mehānismi var būt gan elektroniski (viss pakalpojums pilnībā automatizēts un veikts ar integrācijas vides palīdzību izsaucot iestādes sistēmu), gan neautomatizēti.

Nākotnē plānotās datu apmaiņas pamatprincipi skatāmi 4.5. sadaļā „"Informācijas arhitektūra". Pilotprojekta ietvaros paredzēta integrācija skatāma 1.pielikumā. Datu apmaiņai izmantojama integrācijas platforma.

4.4.2.10. Citi integrētie vai saistītie koplietošanas risinājumi

Integrācijas platforma

PSPP integrācijai ar iestāžu klientu apkalpošanas sistēmām (piemēram, CRM risinājumiem), t.i. esošajām pakalpojumu pieteikšanas „front-office" sistēmām, kā arī pakalpojumu turētāju pakalpojumu piegādes sistēmām, t.i. esošajām „back office" sistēmām tiek izmantota no jauna veidojama komponents, - integrācijas platforma, kas koncentrēsies tieši uz integrācijas funkciju veikšanu, primāri paredzot jaunu mūsdienīgu protokolu un datu formātu atbalstu, ieviešot jaunus integrācijas veidus un loģiski apvienojot tos vienotā risinājumā. Sīkāk integrācijas platformas attīstība aprakstīta saistītajā dokumentā, - Projektu programmas „Vienotā datu telpa" koncepcijā.

Vienotā zvanu centra sistēma

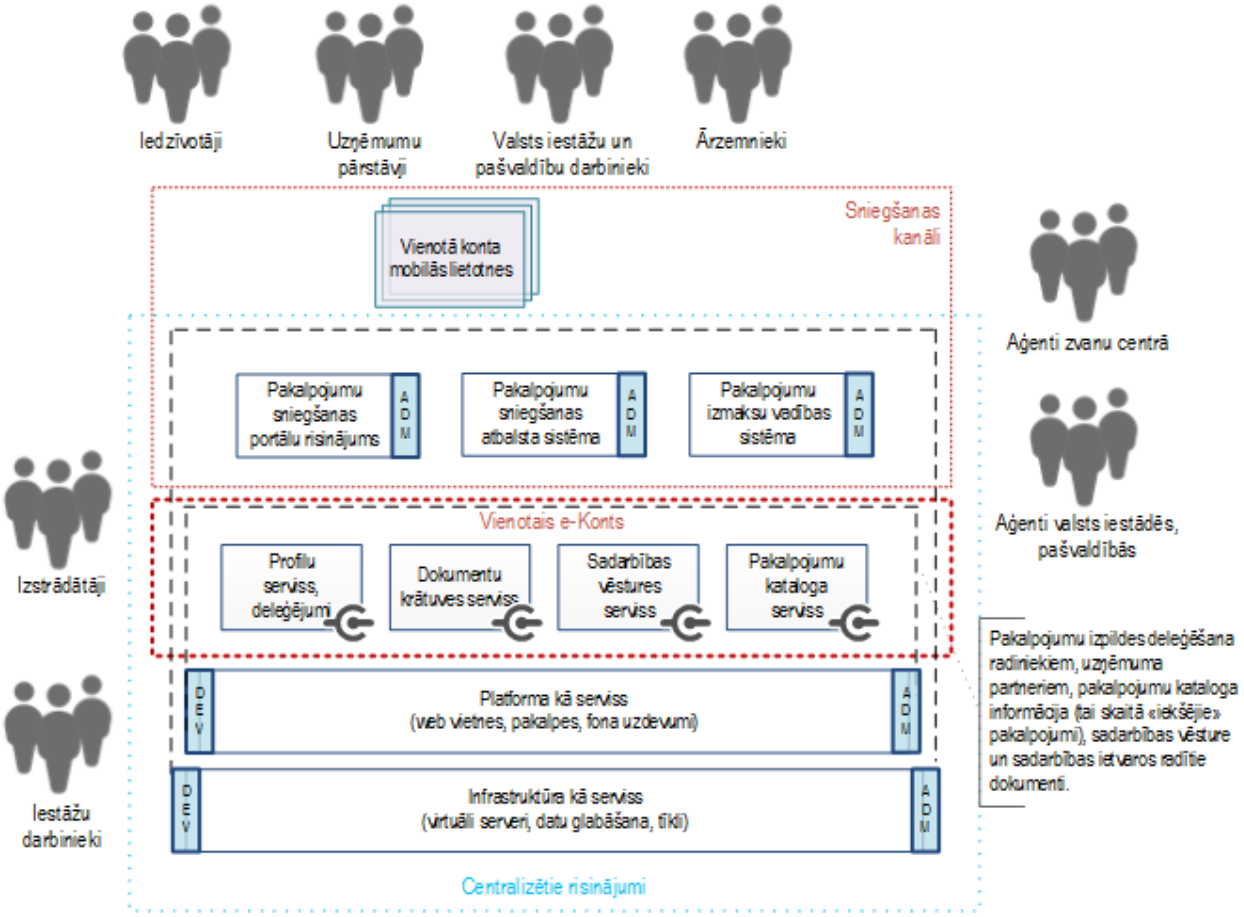
PSPP tiek integrēta ar jaunizveidojamu valsts IKT koplietošanas risinājumu – vienotā zvanu centra sistēmu. Sistēma tiek izveidota 112 kontaktu centra risinājuma attīstības ietvaros (tehniskās infrastruktūras – serveru, zvanu centra risinājuma līmenī) un tā nākotnē tiek izmantota vienotā zvanu centra darbības atbalstam. Paredzēts, ka vienotais zvanu centrs būs veidojums, kas sniegts konsultācijas par pakalpojumiem un to saņemšanu (1. līmeņa konsultācijas atbilstoši pakalpojumu turētāju deleģētajam konsultāciju apjomam). Sīkāk 112 zvanu centra attīstība aprakstīta saistītajā dokumentā, - Projektu programmas „112 attīstība" koncepcijā.

4.4.3. Vienotais e-konts

Vienotā e-Konta bloks ir risinājumu bloks, kas paredzēts valsts un pašvaldību klientu – iedzīvotāju, uzņēmumu pārstāvju, ārzemnieku informācijas uzturēšanai vienviet. Tas nodrošina darbības ar profiliem un tiesību savstarpējo deleģēšanu, uzkrāj klienta un valsts sadarbības vēsturi, arī sadarbības rezultātā izveidoto elektronisko dokumentu sarakstu (tai skaitā skenētos papīra dokumentus). Tā kā darbību deleģēšana notiek pakalpojumu līmenī, tad kā viens no būtiskiem konta elementiem ir arī pakalpojumu kataloga serviss, kurā tiek glabāta informācija par visiem valsts un pašvaldību nodrošinātajiem pakalpojumiem (tai skaitā elektroniskajiem).

Vienotā e-Konta informāciju uztur tehniskie servisi, darbs ar kuru informāciju tiek nodrošināts ar pakalpojumu sniegšanas portālu risinājuma vai pakalpojumu sniegšanas atbalsta sistēmas palīdzību,

kuras ir divas saskarnes darbam ar vienotā konta informāciju – viena publiska, viena iekšēja. Shematisks risinājuma attēlojums sniegts 9. attēlā.



9. attēls. Vienotais e-konts un tā sadarbība ar citiem komponentiem

Vienotais e-konts sastāv no šādiem savstarpēji saistītiem komponentiem:

- Profilu, deleģējumu un ziņojumu serviss;
- Dokumentu krātuves serviss;
- Sadarbības vēstures serviss;
- Pakalpojumu kataloga serviss.

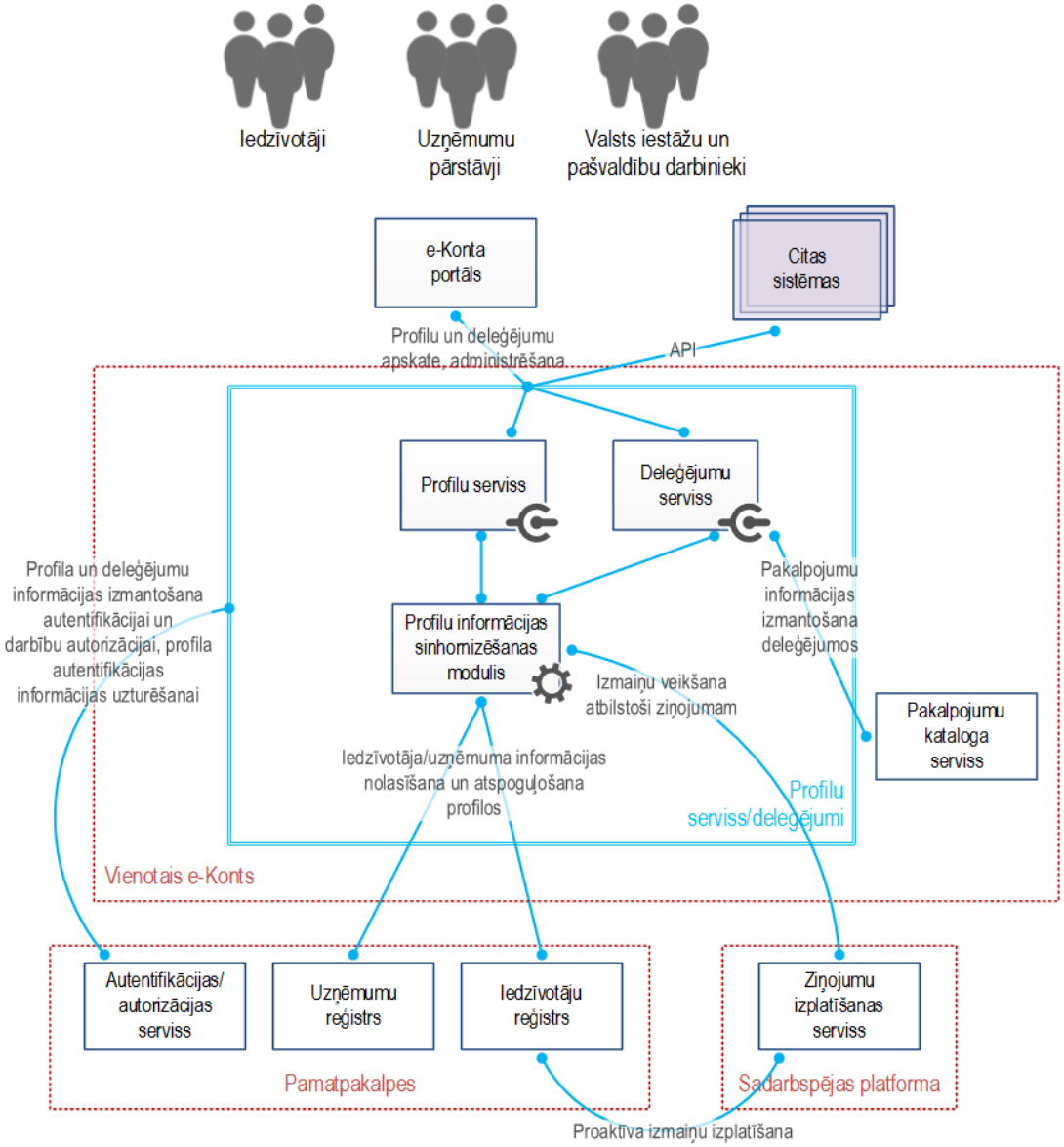
4.4.3.1. Profilu deleģējumu un ziņojumu serviss

Profilu, deleģējumu un ziņojumu serviss tiek veidots uz Latvija.lv esošās profilu sistēmas pamata, kas tiek attīstīta, nodrošinot nepieciešamo dažādo profilu funkcionalitāti, atsaistot profilu no lietotāja autentifikācijas informācijas, kā arī papildinot to ar klienta notifikācijas izpildes funkcionalitāti.

Servisā tiek uzturēti vienas personas (iedzīvotāja vai ārzemnieka) dažādie profili, piemēram, privātpersonas profils, uzņēmuma pārstāvja profils ar deleģētiem dažiem pakalpojumiem, kurus drīkst veikt uzņēmuma vārdā, uzņēmuma īpašnieka profils ar tiesībām veikt visus pakalpojumus uzņēmuma vārdā, iestādes darbinieka profils, kas ļauj piekļūt noteiktiem "iekšējiem pakalpojumiem". Tāpat serviss nodrošina funkcionalitāti notifikāciju, atgādinājumu, brīdinājumu u.c. ziņojumu automatizētai izsūtnei uz klienta norādītu kanālu.

Serviss izmantojams gan e-asistenta klientu apkalpošanas scenāriju nodrošināšanai, gan arī uzņēmumu pārstāvju pilnvarojumu pārvaldībai.

Sekojošā attēlā ir parādīts profila un deleģējuma servisa arhitektūras pārskats.



9. attēls. Vienotā e-konta profilu un deleģējumu servisa pārskats

4.4.3.2. Dokumentu krātuves serviss

Dokumentu krātuves serviss tiek veidots uz esošās VISS dokumentu bāzes pamata, kas tiek attīstīta, nodrošinot plašu piekļuvi, izmantojot vienotās datu telpas aizsardzības un audita mehānismus. Serviss tiek izmantots patvaļīgu dokumentu glabāšanai. Dokumenti ir ievietoti atbilstoši to piederībai e-Konta profiliem, arī griezumā pa uzņēmumiem.

4.4.3.3. Sadarbības vēstures serviss

Sadarbības vēstures serviss ir no jauna veidojams serviss sadarbības vēstures saglabāšanai ne vien par e-pakalpojumiem un to rezultātiem (norādes uz iespējamiem dokumentiem dokumentu krātuvē), bet arī par piegādātajiem pakalpojumiem klātienē, par proaktīvajiem iestādes pakalpojumiem,

piemēram, kur valsts iestāde informē uzņēmumu vai iedzīvotāju. Serviss uztur informāciju par visiem piegādātajiem (vai iniciētajiem) pakalpojumiem (tai skaitā iekšējiem, kur iestādes darbinieks pieprasa pakalpojumu citai iestādei, izmantojot vienoto platformu).

4.4.3.4. Pakalpojumu kataloga serviss

Pakalpojumu kataloga serviss ir esošais VISS un latvija.lv ietvaros veidotais pakalpojums, kas tiek attīstīts, un pārveidots servisa veidā, lai nodrošinātu arī "iekšējo" pakalpojumu uzskaiti, servisa plašu pieejamību.
Serviss uztur informāciju par pakalpojumiem (tai skaitā iekšējiem, kur iestādes darbinieks pieprasa pakalpojumu citai iestādei, izmantojot vienoto platformu). Serviss tiek pārvaldīts, izmantojot pakalpojumu kataloga portālu un atbilstošo iestādes administrēšanas portālu pakalpojumu sniegšanas portālu risinājumā.

4.4.4. Izmaksu vadības sistēma

Izmaksu vadības sistēma ir jauns PSPP komponents. Tā mērķis ir sniegt pakalpojumu turētājiem patiesu informāciju par pakalpojumu un to sniegšanai izmantoto resursu izmaksām.

Izmaksu vadības sistēma tiek veidota kā koplietošanas risinājums, lai ieviestu caurskatāmo pakalpojumu izmaksu vadību publiskajā pārvaldē pēc vienotiem principiem un izmantojot unificēto izmaksu attiecināšanas algoritmu, mazinot izmaksu interpretēšanas iespējas iestādēm un sabiedrībai.

Funkcionāli šis risinājums atbalstīs šādus pakalpojumu un resursu izmaksu vadības posmus:

- izmaksu aprēķināšana;
- izmaksu uzskaite;
- izmaksu analīze;
- izmaksu plānošana.

Daudzkanālu pakalpojumu sniegšana, kad pazūd institucionālās robežas starp pakalpojumiem, prasa ne tikai pakalpojumu detalizētu uzskaiti, bet arī resursu un ar to saistīto izmaksu uzskaiti vairākās dimensijās:

- pakalpojumu sniegšanas posmi:
    - pieteikšana, izpilde un rezultāta piegāde;
- pakalpojumu sniegšanas kanālu veidi un risinājumi:
    - elektroniskais kanāls: piemēram, www.latvija.lv, e-pasts, trešo personu portāli un aplikācijas;
    - klātienes kanāls: piemēram, VPVKAC, iestādes, bankas, pasta nodaļas;
    - telefona kanāls: piemēram, VVZC, trešo personu zvanu centri;
- pakalpojumu sniegšanā iesaistītie resursi:
    - cilvēkresursi: pakalpojumu turētāju darbinieki, pakalpojumu sniedzēju darbinieki;
    - IKT resursi: koplietošanas, resora, pakalpojumu turētāju resursi;
    - telpas: pakalpojumu turētāju un sniedzēju telpas, kurās notiek pakalpojumu sniegšana;

- mēbeles un biroja tehnika;
- kancelejas preces;
- ārpakalpojumi;
- u.c.

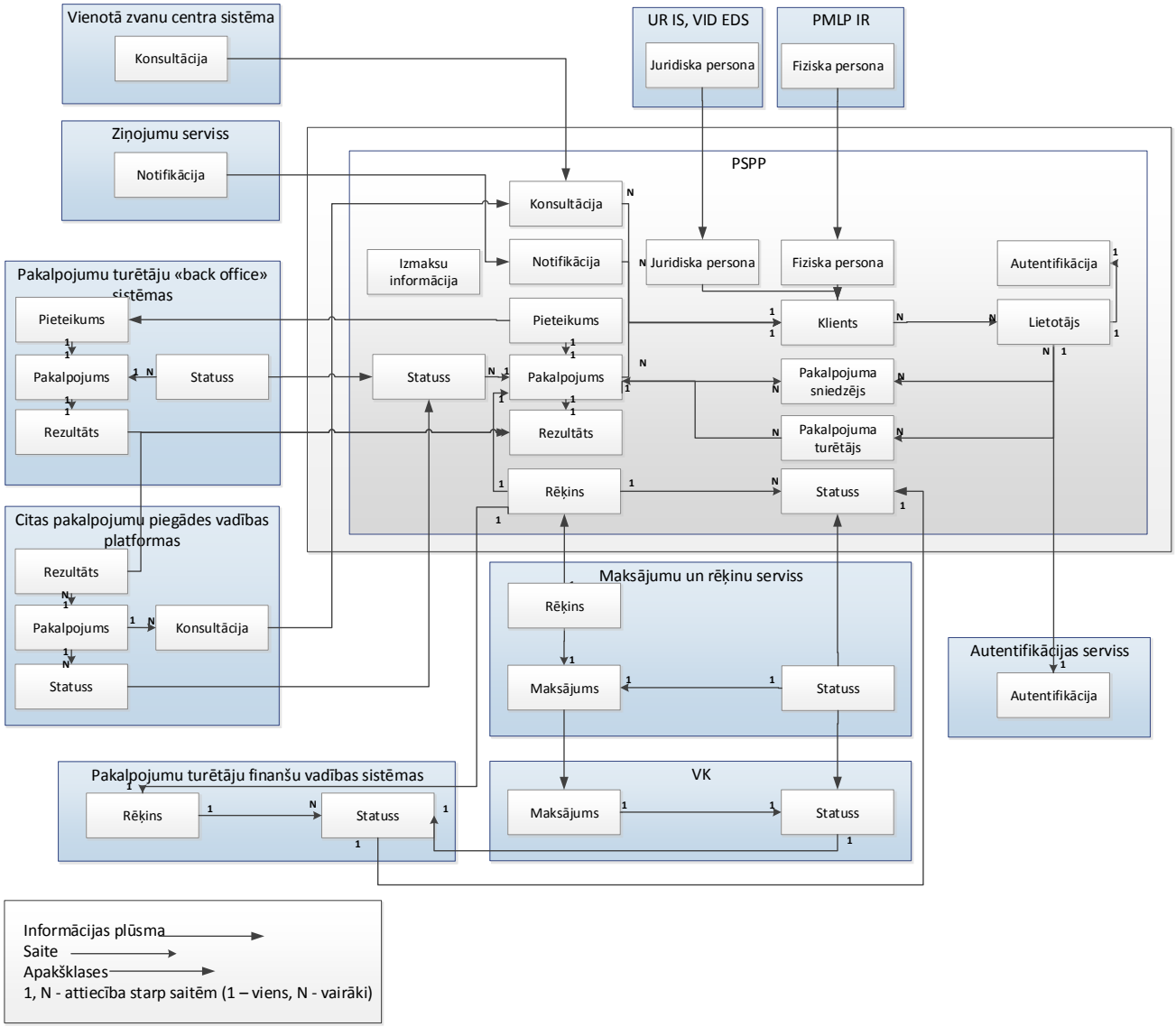
Izmaksu vadības risinājums izmantos šādu citu PSPP komponentu un ārējo sistēmu datus:

- PSPP pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības atbalsta sistēma (klientu apkalpošanas speciālistu patērētais laiks);
- pakalpojumu turētāju/sniedzēju finanšu uzskaites sistēmas (noslēgto periodu izmaksu dati);
- pakalpojumu turētāju/sniedzēju *back-office* sistēmas (pakalpojumu izpildē iesaistīto darbinieku patērētais darba laiks).

4.5. Informācijas arhitektūra

PSPP augsta līmeņa informācijas arhitektūras shēma skatāma 10.attēlā. Kā jau iepriekš minēts, būtiskākās izmaiņas informācijas arhitektūrā ir saistītas ar pakalpojumu un konsultāciju informācijas saņemšanu no dažādiem datu avotiem un uzkrāšanu centralizēti. Būtiskākie PSPP informācijas arhitektūras pamatprincipi ir šādi:

- Pakalpojumu gadījumu informācija tāpat kā līdz šim tiek reģistrēta iestāžu/nozaru pamatdarbības (*back-office)* sistēmās un padota uz PSPP vienoto pieprasījumu reģistru (pakalpojumi, pakalpojumu statusi);
- Gadījumos, kad pakalpojuma sniedzējam/turētājam iepriekšminēto sistēmu nav, pakalpojumu gadījumu informācija tiek reģistrēta PSPP;
- Konsultāciju informācija tiek reģistrēta PSPP vai arī citās pakalpojumu sniedzēju konsultāciju uzskaites sistēmās (atbilstoši izmantotajai sistēmai) un uzturēta/padota uz PSPP vienoto pieprasījumu reģistru;
- PSPP reģistrēto pakalpojumu pieteikumu informācija tiek padota uz iestāžu pamatdarbības (*back-office)* sistēmām;
- Maksājumu statusu informācija no iestāžu finanšu vadības sistēmām tiek padota uz PSPP;
- Klienta e-konta pamatdati tiek padoti no PMLP, jaunizveidojamas Personu reģistra IS (Fiziskām personām) un UR (Juridiskām personām un Publiskā sektora organizācijām);
- Pakalpojumu un resursu izmaksu finanšu dati tiek padoti no iestāžu finanšu uzskaites sistēmām.



6.attēls. PSPP augsta līmeņa informācijas arhitektūra

4.6. Tehniskā arhitektūra

PSPP izvietošana paredzēta loģiski vienotajā datu centrā, ko paredzēts izveidot saistītās projektu apakšprogrammas ietvaros. Loģiski vienotā datu centra izveide paredzēta, izmantojot esošos resursus, kā arī centralizēti vadītus ārpakalpojumus. Datu centrs veidojams kā vienots loģisks datu centrs uz vairāku esošo fizisko valsts un/vai privāto uzņēmēju datu centru bāzes, nepieciešamības gadījumā veicot datu centra izvietošanas pakalpojumu vai gatavu programmatūras pakalpojumu iepirkumus.

Detalizēts loģiski vienotā datu centra koncepcijas apraksts sniegts saistītajā koncepcijā - Projektu programmas "Publiskās pārvaldes IKT infrastruktūras un koplietošanas atbalsta risinājumu attīstība" apakšprogrammas "Valsts elektronisko sakaru pakalpojumu centrs (VESPC)" koncepcija.

5. Īstenošanas plāns

PSPP ir plānota plaša funkcionalitāte un plašs lietotāju loks. Lai PSPP ieviešanā mazināt ar to saistītos riskus, ieviešanas process tiks realizēts uz šādu principu pamata:

- PSPP tiek izstrādāta un ieviestā vairākās kārtās;
- PPS funkcionalitātes izstrāde notiek reizē ar apakšprogrammas dalībnieku risinājumu izveidi, kuri nodrošina integrāciju ar PSPP un/vai tās funkcionalitātes izmantošanu;
- Apakšprogrammas dalībnieki pamatā ir PPS pilnveidošanas koncepcijas ieviešanā pieteiktie pakalpojumu turētāji un VPVKAC veidojošas pašvaldības;
- Citi administratīvo pakalpojumu sniedzēji nākotnē pieslēdzas PSPP pakāpeniski realizējot attiecīgus projektus ārpus šīs apakšprogrammas;
- Šajā dokumentā aprakstīta PSPP funkcionalitāte jāsāk izmantot visiem publisko pakalpojumu turētājiem un sniedzējiem līdz 2020. gadam (dažādā apmērā).

Praktiski tas nozīmē, ka PSPP ieviešana tiks organizēta šādā kārtībā:

- PSPP izstrāde:
    - VARAM veic ERAF projekta pieteikuma izstrādi par PSPP izveidi.
    - Pilotprojekta dalībnieki sniedz VARAM informāciju par iestāžu IS integrāciju ar PSPP un nepieciešamajām izmaiņām IS, piedalās PSPP tehniskās specifikācijas izstrādē un akceptetestēšanā.
- PSPP izmantošanas uzsākšana apakšprogrammas dalībnieku iestādēs (pilotprojekti):
    - Šī pasākuma ietvaros PSPP sāk lietot visas VPVKAC pašvaldības, kā arī šādi pakalpojumu sniedzēji un turētāji: trīs pašvaldībās: Rīga, Valmiera un Roja un septiņas iestādes: UR, VID, PMLP, VSAA, VZD, ZM, LAD.
- PSPP ieviešana visu pakalpojumu turētāju un sniedzēju darbībā (ārpus šīs apakšprogrammas tvēruma)
    - VARAM nodrošina konsultatīvu atbalstu pakalpojumu turētājiem informācijas sistēmu integrēšanai ar PSPP (piemēram, noteikts cilvēkdienu skaits, kas atkarīgs no pieslēdzamās sistēmas sarežģītības un apjoma).
    - VARAM izstrādā kārtību par iestāžu un pašvaldību IS integrācijas ar PSPP tvērumu un noteikumiem.

VARAM vada PSPP izstrādi un ieviešanu, realizējot vairākus, savstarpēji saistītus, projektus, no kuriem būtiskākie ir:

- Pakalpojumu sniegšanas portāla un vienotā e-konta attīstība, mainot gan esošos VISS komponentus, gan izstrādājot jaunu funkcionalitāti;
- Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības atbalsta sistēmas izstrāde, maksimāli izmantojot esošo VISS vidi. Sākotnēji PSPP tiks integrēts ar pakalpojumu portālu (www.latvija.lv), UR (URIS), VID (pamatdarbības IS), VSAA (ISS), PMLP (IeR, jaunizveidojama Personu reģistra IS), kā arī Rīgas, Rojas un Valmieras pašvaldību IS (Rīga – KAVIS, Valmiera, Roja – izmanto PSPP kā primāro sistēmu pakalpojumu sniegšanai). Risinājums tiks veidots tā, lai tam būtu iespējams pieslēgties arī citām pakalpojumu turētāju sistēmām (atbilstošs tehniskais risinājums, pieejama saprotama un aktuāla dokumentācija, pieejamas konsultācijas jaunu sistēmu pieslēgšanai PSPP risinājumam).
- Izmaksu vadības sistēmas izstrāde un integrācija ar Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības atbalsta sistēmai pieslēgto iestāžu finanšu vadības sistēmām.

Kopējais projektu apakšprogrammas īstenošanas plāns parādīts **Error! Reference source not found.**.attēlā.

#	Uzdevums/ aktivitāte	Apraksts	Rezultāts	Atbildīgais, dalībnieki	Termiņi	Indikatīvās izmaksas (tEUR)
1.	Vienota e-pakalpojumu un klientu e-konta risinājuma attīstība	Projektā īstenojama esošā Latvija.lv pakalpojumu portāla attīstība un esošo VISS komponentu attīstība, ieviešot atbalstu iekšējiem pakalpojumiem, nodrošinot pakalpojumu kataloga un tā daļu izvietošanu ne tikai latvija.lv, bet arī citos portālos, atbalstot visus e-Konta paveidus, tai skaitā ārzemniekus un valsts pārvaldes darbiniekus. Latvija.lv e-pakalpojumu vide tiktu papildināta ar e-pakalpojumu izpildes asistenta funkcionalitāti tiem e-pakalpojumiem, kurus pakalpojuma turētājs definējis kā izpildāmus ar e-pakalpojuma asistenta palīdzību. Projekta ietveros tiek būtiski paplašināms pašlaik realizētais latvija.lv lietotāja profils. Paplašinājumi gan funkcionāli, gan lietotāja saskarnes un mijiedarbības ziņā, gan saistīti ar atbalstu jauna tipa lietotāju grupām un deleģējumu atbalstam.	1. Paaugstināta pakalpojumu portāla lietojamība; 2. Nodrošināta PPK atkalizmantošanas iespēja; 3. Realizēta e-pakalpojumu asistenta funkcionalitāte klientiem, kuriem nav iespēju īstenot	Atbild: VARAM Dalībnieki: visas iestādes, kas sniedz publiskos pakalpojumus, ārējie eksperti, izstrādātāji	2016	1500

#	Uzdevums/ aktivitāte	Apraksts	Rezultāts	Atbildīgais, dalībnieki	Termiņi	Indikatīvās izmaksas (tEUR)
		Izmaiņu ietvaros nepieciešams atdalīt autentifikācijas procesu profilā no piekļuves dažādām viena lietotāja lomām (iedzīvotājs, bērna pārstāvis, uzņēmumu pārstāvis, valsts ierēdnis). Jaunas sistēmas realizācija – e-konts, kas ietver šādus komponentus: 1. Profilu, deleģējumu un ziņojumu serviss; 2. Dokumentu krātuves serviss; 3. Sadarbības vēstures serviss; 4. Pakalpojumu kataloga serviss. Konta pieejamība lietotājam vienkāršā veidā – piemēram, e-konts.latvija.lv.	e-pakalpojumus saviem spēkiem. 4. Realizēts e-konts. 5. Iedzīvotāji izmanto e-konta risinājumu (30%).			
2.	Pakalpojumu izstrādātāju, pakalpojumu un platformas administrēšanas portālu realizācija	Projekta ietvaros tiek izstrādāts jauns portāls e-pakalpojumu izstrādātājiem, kura moduļi integrēti kopējā dev.latvija.lv izstrādātāju portālā, kas izmanto tos pašus vienotās autentifikācijas principus un vienoto vizuālo noformējumu, kuru citi valsts satura portāli. Tāpat projekta ietvaros tiek izstrādāta jauna funkcionalitāte, lai nodrošinātu iestāžu piekļuvi izstrādes videi, kas pašlaik ir tikai visas platformas līmenī. Projekts paredz arī esošo risinājumu attīstību, lai pievienotu statistiku, statusa informāciju par dažādu portālu pieejamību (vai esi dzīvs? jautājumu atbildes utml.), nodrošinot efektīvu šīs platformas pārvaldību, lietotāju atbalstu. Jauna E-formu servisa un rīku izveide. Serviss sastāv no formu administrēšanas/izveides darba vietas izstrādātāja portālā un formu izpildes vides, kuru var iekļaut pakalpojuma portālā. Esošā latvija.lv ceļveža risinājuma attīstīšana, paplašinot atbalstīto platformu skaitu (lai atbalstītu .NET, PHP un Java sagataves), nodrošinātu portālu izveidi testa vidē automatizēti (caur izstrādātāju portālu), nodrošinātu pārslēgšanos no testa uz produkcijas vidi automātiskā režīmā.	1. Izstrādāta un ieviesta e-pakalpojumu izstrādes, administrēšanas, izpildes vide; 2. Izstrādāts process, normatīvi, kas reglamentē izstrādāto komponentu obligātu izmantošanu; 3. Apmācīti lietotāji; 4. Izstrādāts jauns serviss, to izmantošanu atbalstoša dokumentācija; 5. Izveidota lietotāju atbalsta struktūra.	Atbild: VARAM Dalībnieki: visas iestādes, kas sniedz publiskos pakalpojumus, izstrādātāji	2016	1900

#	Uzdevums/ aktivitāte	Apraksts	Rezultāts	Atbildīgais, dalībnieki	Termiņi	Indikatīvās izmaksas (tEUR)
		Daudzlietotāju režīma atbalsta ieviešana administrēšanai (iestādes redz un var pārvaldīt, apskatīt statistiku) saviem portāliem, izmantojot Pakalpojumu administrēšanas portālu. Atbalsts e-pakalpojumu izvietošanai (vizuālai integrēšanai) citos portālos.				
3.	Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības atbalsta sistēmas realizācija	Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības atbalsta sistēmas izstrāde un ieviešana, realizējot šādus komponentus: 1. Pieprasījumu reģistrs; 2. Darba plūsmu modulis; 3. KA speciālista darba vieta; 4. Klienta profils (iekšējais) – 360 skats; 5. Darbības audita modulis; 6. Apstrādes deleģēšanas un eskalēšanas modulis. Tāpat šī sistēma tiktu integrēta ar saistītajiem koplietošanas risinājumiem. Latvija.lv vide tiek papildināta ar pilotprojektā iesaistīto iestāžu e-pakalpojumiem (konkrētiem pakalpojumiem), piekļuve kalendāriem. Tāpat tiek veiktas izmaiņas pilotprojektā iesaistīto iestāžu sistēmās, lai tās integrētu ar Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības atbalsta sistēmu.	1. Ieviesta sistēma. 2. Pilotprojekta iestāžu sistēmas integrētas ar koplietošanas risinājumiem; 3. Apmācīti iestāžu darbinieki.	VARAM, UR, VID, PMLP, VSAA, VZD, ZM, Rīgas, Rojas un Valmieras pašvaldības	2017	1300
4.	Zināšanu bāzes un izpildes skriptu realizācija	Jauna risinājuma izstrāde un integrācija ar Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības atbalsta sistēmu un Pakalpojumu sniegšanas portālu vidi.	1. izstrādāts un ieviests risinājums; 2. Zināšanu bāzē pieejama informācija par visiem publiskajiem pakalpojumiem; 3. Apmācīti lietotāji.	Atbild: VARAM Dalībnieki: visas iestādes, kas sniedz publiskos pakalpojumus, izstrādātāji	2019	100

#	Uzdevums/ aktivitāte	Apraksts	Rezultāts	Atbildīgais, dalībnieki	Termiņi	Indikatīvās izmaksas (tEUR)
5.	Analīzes un rādītāju moduļa realizācija	Jauna risinājuma izstrāde un ieviešana, kas nodrošina kontroles paneļus, atskaites un analīzes rīkus, kas ļauj sniegšanas vadības speciālistiem, arī iestāžu darbiniekiem analizēt viņu pakalpojumu sniegšanas darbības rādītājus – pakalpojumu pieprasījumu skaita statistiku dažādos griezumos, sniegšanas ilgumu, iesaistīto darbinieku skaitu u.c. parametrus, kas ļauj veikt sniegšanas procesa analīzi ar mērķi to uzlabot.	1. Izstrādāts un ieviests risinājums; 2. Apmācīti lietotāji.	Atbild: VARAM Dalībnieki: visas iestādes, kas sniedz publiskos pakalpojumus, izstrādātāji	2020	100
6.	Izmaksu vadības sistēmas realizācija	Jaunas sistēmas ieviešana un integrācija ar iestāžu sistēmām.	1. Izstrādāts un ieviests risinājums; 2. Apmācīti lietotāji.	VARAM	2020	800

#	Aktivitāte	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1	Vienota e-pakalpojumu un klientu e-konta risinājuma attīstība						
1.1	Detalizētas koncepcijas izstrāde, realizācijas kvalitātes kontrole						
1.2	I kārta - Pakalpojumu portāla Latvija.lv kataloga portāla attīstība						
1.3	II kārta - E-konta realizācija						
2	Pakalpojumu izstrādātāju, pakalpojumu un platformas administrēšanas portālu realizācija						
2.1	Detalizētas koncepcijas izstrāde, realizācijas kvalitātes kontrole						
2.2	I kārta - E-pakalpojumu izstrādes un administrēšanas vides realizācija						
2.3	II kārta - E-pakalpojumu izpildes vides realizācija						
3	Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības atbalsta sistēmas realizācija						
3.1	Detalizētas koncepcijas izstrāde, realizācijas kvalitātes kontrole						
3.2	I kārta - sistēmas pamatfunkcionalitātes realizācija						

#	Aktivitāte	2015	2016	2017	2018	2019	2020
3.3	II kārta - E-pakalpojumu portālu, kalendāru un pieslēgšana koplietošanas risinājumiem						
4	Zināšanu bāzes un izpildes skriptu realizācija						
5	Analīzes un rādītāju moduļa realizācija						
6	Izmaksu vadības sistēmas realizācija						
6.1	Detalizētas koncepcijas izstrāde, realizācijas kvalitātes kontrole						
6.2	Sistēmas funkcionalitātes realizācija un ieviešana						

7.attēls. Publisko pakalpojumu daudzkanālu piegādes tehnoloģiskā nodrošinājuma ieviešanas plāns

6. Pārvaldība

Apakšprogrammas ieviešanā un pārvaldībā iesaistīti šādi dalībnieki:

- Apakšprogrammas pārzinis, Valsts IKT vadošā iestāde – VARAM – izstrādā apakšprogrammas realizācijas plānu, kontrolē apakšprogrammas realizācijas izpildi atbilstoši plānam;
- IKT vadītāju forums – regulāri (reizi 6 mēnešos) izskata apakšprogrammas realizācijas gaitu, rekomendē preventīvās vai korektīvās darbības risku mazināšanai;
- Resoru IKT organizācijas – plāno un kontrolē savā atbildībā esošās apakšprogrammā ietvertās aktivitātes. Rekomendē VARAM preventīvās, korektīvās darbības risku mazināšanai;
- Apakšprogrammas uzraudzības padome (*steering* līmeņa vadības institūcija) – VARAM, VRAA, pilotprojekta īstenošanā iesaistīto iestāžu vadības pārstāvji – izskata apakšprogrammas projektu progresu attiecībā pret plānu, apstiprina izmaiņas termiņos, projektu savstarpējās atkarībās un budžetā;
- Apakšprogrammas projektu uzraudzības padomes (*steering* līmeņa vadības institūcijas katrai aktivitātei) – atbildīgā par aktivitātes realizāciju vadības pārstāvis, aktivitātes realizācijā iesaistīto vadības pārstāvji, piegādātāju vadības pārstāvji. Izskata projekta progresu attiecībā pret plānu, apstiprina izmaiņas termiņos un budžetā, virza izmaiņas apstiprināšanai vai izskatīšanai apakšprogrammas uzraudzības padomē.

Detalizētāks valsts IKT koplietošanas risinājumu mērķarhitektūras ieviešanas un pārvaldības apraksts, iekļaujot projektu pārvaldības mehānismus sniegts saistītā dokumentā „Ar pakalpojumiem saistīto informācijas sistēmu arhitektūras rekomendējamā modeļa izstrāde. Mērķarhitektūra un tās ieviešanas ceļa karte."

7. Riski, atkarības

Risku un atkarību uzskaitījums ar riska mazināšanas pasākumu uzskaitījums tabulā. Risku klasifikācijai izmantota šāda skala (kolonna V risku tabulā):

- 1 – riski ar lielu iestāšanās varbūtību un lielu ietekmi uz apakšprogrammas rezultātu, termiņiem vai budžetu. Šo risku mazināšanai būtu jāpievērš pastiprināta un tūlītēja uzmanība.
- 2 – riski ar lielu iestāšanās varbūtību un nelielu ietekmi vai nelielu iestāšanās varbūtību, bet lielu ietekmi uz apakšprogrammas rezultātu, termiņiem vai budžetu. Šo risku mazināšanai būtu jāplāno korektīvas darbības atbilstošajās struktūrās.
- 3 – riski ar nelielu iestāšanās varbūtību un nelielu ietekmi. Šiem riskiem būtu jāveic nepārtraukta uzraudzība.

#	Risks	V	Mazināšanas pieeja/ pasākumi
1.	Publisko pakalpojumu sniegšanas normatīvais regulējums šobrīd ir izstrādes stadijā (publisko pakalpojumu likums tiek izskatīts Saeimas komisijās). Pastāv risks, ka gala normatīvais regulējums var atšķirties no esošā redzējuma. Tādējādi var būt apgrūtināta gan izstrādāto risinājumu izmantošana, gan attīstība.	1	VARAM neatlaidīgi virzīt nepieciešamās izmaiņas likumdošanā; PSPP u.c. koplietošanas risinājumu izmantošana noteikta likumdošanā.
2.	Resursu trūkums valsts pārvaldē IT attīstības pasākumu pārvaldībai un ieviešanai. Projektu pārvaldītāju un citu projektu programmās vai apakšprogrammās iesaistīto pušu IT personāla kapacitāte ir ierobežota, kas rada būtisku risku risinājuma ieviešanā laikā un prasībām atbilstošā apjomā.	1	Stiprināt VARAM un VRAA kapacitāti, piesaistīt ārpakalpojumu sniedzējus. VARAM nepārtraukti uzraudzīt šo risku un plānot preventīvas/korektīvas darbības.
3.	PSPP, datu analīzes risinājuma u.c. iepirkumu procedūru kavēšanās dēļ var tikt ietekmētas aktivitāšu savstarpējās atkarības.	1	VARAM kā apakšprogrammas pārzinim plānot iepirkumus tā, lai projektu savstarpējās ietekmes tiktu saglabātas un iepirkumu aizkavēšanās neietekmētu nākamo projektu rezultātus.
4.	Pakalpojumu turētāji nebūs motivēti pieslēgties PSPP.	1	Stiprināt VRAA kapacitāti koplietošanas risinājumu atbalstam; Noteikt PSPP kā obligāti izmantojamu likumdošanā.
5.	Nav līdz galam izlemta virkne jautājumu par valsts vienotā KAC tīkla izveidi (darbības un institucionālais, sniedzamie pakalpojumi un ģeogrāfiskais, sadarbības ar pašvaldībām u.c.). Balstoties uz KAC izveides pilotprojekta rezultātiem, līdz 2014.gada novembrim paredzēts sagatavot precizētu koncepciju par PPS pilnveidi, kurā šie jautājumi tiks precizēti. Tādējādi var atšķirties PSPP pilotprojektā	2	VARAM nepārtraukti uzraudzīt šo risku un plānot preventīvas/korektīvas darbības.

#	Risks	V	Mazināšanas pieeja/ pasākumi
	ietvertie pakalpojumu, to apjoms. Var būt apgrūtināta pilotprojekta rezultātu izvērtēšana.		
6.	Pilotprojekta dalībnieki piedalās pilotprojektā ar e-pakalpojumiem un pakalpojumiem, kuru klientu apkalpošanai PSPP funkcionalitāte faktiski nav nepieciešama. Tādējādi pilotprojekta rezultāti var nebūt reprezentabli.	2	PSPP pilotprojekta dalībniekus aicināt uz plašāku integrāciju nekā tikai ar KAC pilotprojektā ietvertajiem e-pakalpojumiem un pakalpojumiem.
7.	Lai arī kopumā principi un vispārējs redzējums par nākotnes tipveida pakalpojumu sniegšanas un klientu apkalpošana procesiem ir definēts, tomēr šo procesu praktiskā realizācija ir jāprecizē. Piemēram, kāds būs precīzs pakalpojumu pieteikumu aprites process papīra iesnieguma gadījumā, kā tiks realizēts t.s. „e-pakalpojumu asistenta" scenārijs (vienkārši kā palīdzība darbam ar e-pakalpojumu vai klienta pilnvarojums klientu apkalpošanas darbiniekam izmantot e-pakalpojumu viņa vārdā u.c.). Tādējādi var būt apgrūtināta PSPP prasību definēšana.	2	Procesu precīzu definēšanu iekļaut PSPP izstrādes un ieviešanas projektā. Procesu izmaiņām jābūt pabeigtām līdz ar PSPP ekspluatācijas uzsākšanu.
8.	Saistītie koplietošanas komponenti netiek savlaicīgi attīstīti un integrēti PSPP, tādējādi kopējais risinājums nestrādā.	2	VARAM uzraudzīt šo risku un realizēt preventīvas/korektīvas darbības.
9.	PSPP apstrādās fizisko personu datus. Pastāv risks, ka konkrēto pakalpojumu ietvaros PSPP lietošanas scenārijos iespējami fizisko personu datu aizsardzības pārkāpumi.	2	Pieslēdzot katru pakalpojumu, atsevišķi izvērtēt fizisko personu datu apstrādes riskus.
10.	Pilotprojekta ietvaros Valmieras un Rojas pašvaldībās plānota PSPP funkcionalitātes izmantošana kā primārās pašvaldības klientu attiecību vadības sistēma, šo risinājumu integrējot ar NĪNO un SOPA. Šāds modelis bija plānots PVIS, kuras realizācija bija neveiksmīga. Atkārtoti realizējot neveiksmīgu modeli, iespējama PSPP neveiksmīga ieviešana.	2	Stiprināt VRAA kapacitāti kā PSPP tehnisko resursu turētājam; Nodrošināt pašvaldību vajadzībām atbilstošu SLA sistēmas izmantošanu uzsākot.
11.	Pilotprojekta ietvaros PSPP integrējamo sistēmu integrācija var būt apgrūtināta atšķirīgo tehnoloģiju dēļ.	2	VARAM uzraudzīt šo risku un realizēt preventīvas/korektīvas darbības.
12.	Pieņemot pieteikumu platībmaksājumiem PSPP, pakalpojums faktiski tiek uzsākts PSPP. Saskaņā ar finansējuma piešķiršanas noteikumiem, PSPP būtu jāsertificē kā maksājumu aģentūras IS.	3	Uzsākot platībmaksājumu pieteikumu pieņemšanu PSPP, izskatīt iespēju PSPP sertificēšanai.

1. pielikums. PSPP datu apmaiņa ar pilotprojekta dalībnieku IS

Sistēmas nosaukums	No iestāžu/pašvaldību IS saņemamās datu kopas	Iestāžu/pašvaldību IS nododamās datu kopas	Pilotprojekta ietvaros realizētais pakalpojums
RD KAVIS	■ Pakalpojumi, to statusi; ■ Konsultācijas; ■ Pakalpojuma rezultāts (ja pieprasīts klātienē KAC vai klienta e-kontā)	■ Pakalpojuma pieteikums (ja pieprasīts KAC)	-
VID (jaunveidojama IS)	■ Pakalpojumi, to statusi; ■ Konsultācijas; ■ Pakalpojuma rezultāts (ja pieprasīts klātienē KAC vai klienta e-kontā)	■ PSPP reģistrētie VID pakalpojumu pieteikumi (no PPVD tiek izsaukta VID IS pakalpojuma pieteikuma ievadforma)	■ Iesniegumu pieņemšana par elektroniskās algas nodokļa grāmatiņas piešķiršanu, iedzīvotāju ienākuma nodokļa atvieglojumu reģistrēšanu/anulēšanu un VID informācijas sistēmas lietotāju (VID). ■ Gada ienākumu deklarāciju pieņemšana (VID). ■ Atbalsta sniegšana darbam ar EDS /atbalsts e-pakalpojumu lietošanā
PMLP IeR	■ Pakalpojumi, to statusi; ■ Pakalpojuma rezultāts (ja pieprasīts klātienē KAC vai klienta e-kontā)	■ Pakalpojuma pieteikums (ja pieprasīts KAC)	■ Konsultāciju sniegšana par PMLP e-pakalpojumiem, izmantojot tīmekļa vietnē www.latvija.lv esošo informāciju (PMLP)
VSAA ISS	■ Pakalpojumi, to statusi; ■ Pakalpojuma rezultāts (ja pieprasīts klātienē KAC vai klienta e-kontā)	■ Pakalpojuma pieteikums (ja pieprasīts KAC)	■ Dokumentu pieņemšana un izsniegšana šādiem VSAA pakalpojumiem: ■ Apbedīšanas pabalsts (VSAA); ■ Vienreizējs pabalsts mirušā pensionāra laulātajam (VSAA). ■ Pakalpojuma, kas nav izmaksāts līdz

			pakalpojuma saņēmēja nāvei, izmaksa (VSAA). ■ Bērna piedzimšanas pabalsts (VSAA). ■ Ģimenes valsts pabalsts un piemaksa pie ģimenes valsts pabalsta par bērnu invalīdu (VSAA). ■ Vecāku pabalsts (VSAA). ■ Bērna kopšanas pabalsts (VSAA). ■ Pabalsts transporta izdevumu kompensēšanai invalīdiem, kuriem apgrūtināta pārvietošanās (VSAA). ■ Pabalsts invalīdam, kuram nepieciešama kopšana (VSAA). ■ Paternitātes pabalsts (VSAA). ■ Datu par personas apdrošināšanas stāžu līdz 1996. gada 1. janvārim uzkrāšana (VSAA). ■ Slimības pabalsts (VSAA). ■ Maternitātes pabalsts (VSAA). ■ Atbalsts visu VSAA e-pakalpojumu lietošanā (VSAA)
UR URIS	■ Pakalpojumi, to statusi; ■ Pakalpojuma rezultāts (ja pieprasīts klātienē KAC vai klienta e-kontā)	■ Pakalpojuma pieteikums (ja pieprasīts KAC)	■ Konsultāciju sniegšana par UR e-pakalpojumiem (UR)
ZM CRM **LAD IAKS**	■ Pakalpojumi, to statusi; ■ Pakalpojuma rezultāts (ja pieprasīts klātienē KAC vai klienta e-kontā)	■ Pakalpojuma pieteikums (ja pieprasīts KAC)	■ LAD Platību maksājumu pieņemšana pašvaldībā (LAD)
VZD IS	■ Pakalpojumi, to statusi; ■ Pakalpojuma rezultāts (ja pieprasīts klātienē KAC vai klienta e-kontā)	■ Pakalpojuma pieteikums (ja pieprasīts KAC)	■ Konsultācijas par pakalpojumu saņemšanas iespējām e-vidē un VZD sniegtajiem pakalpojumiem, izmantojot tīmekļa vietnē www.vzd.gov.lv pieejamo informāciju (VZD)