Projekts

LATVIJAS REPUBLIKAS MINISTRU KABINETS

2016.gada Noteikumi Nr.

Rīgā (prot. Nr. .§)

**Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi**

*Izdoti saskaņā ar*

*Valsts pārvaldes iekārtas likuma*

*100.panta ceturto daļu*

*un*

*Brīvas pakalpojumu sniegšanas likuma*

*19.panta otro daļu*

1. **Vispārīgie jautājumi**
2. Noteikumi nosaka:
	1. valsts pārvaldes pakalpojumu portāla (turpmāk – portāls) funkcijas un saturu;
	2. portāla pārzini, viņa pienākumus un atbildību, kā arī valsts pārvaldes iestādes pienākumus un atbildību;
	3. informācijas apmaiņas kārtību starp portāla pārzini un valsts pārvaldes iestādi;
	4. portāla izmantošanas un pārvaldības kārtību;
3. Šajos noteikumos minētos terminus lieto atbilstoši normatīvajos aktos par valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaiti, sniegšanu un kvalitātes kontroli noteiktajai terminoloģijai.
4. Portāla lietotājs ir jebkurš tiesību subjekts, kas izmanto portāla saturu un portālā iekļautos e-pakalpojumus.
5. **Portāla funkcijas un saturs**
6. Portāls nodrošina:
	1. valsts pārvaldes pakalpojumu kataloga (turpmāk – pakalpojumu katalogs) pieejamību;
	2. informāciju par dzīves notikumiem;
	3. vienotu piekļuvi valsts pārvaldes e-pakalpojumiem;
	4. informatīvu saturu par valsts pārvaldes pakalpojumu saņemšanu;
	5. informāciju par valsts pārvaldes iestādēm un to kompetenci, kā arī par darbībām, kas veicamas, lai veiktu attiecīgu saimniecisko darbību atbilstoši Brīvas pakalpojumu sniegšanas likumam;
	6. portāla lietotāja darba vietas pieejamību;
	7. oficiālās elektroniskās adreses pieejamību;
	8. portāla lietotāja darba vietā esošās portāla lietotāja informācijas (piemēram, kontaktinformācijas) pieejamību valsts pārvaldes iestādēm;
	9. citu normatīvajos aktos noteikto informāciju un funkcionalitāti.
7. Nozaru ministrijas atbilstoši šo noteikumu 15.1. apakšpunktam ir atbildīgas par aktuālas un ticamas informācijas ievietošanu atbilstoši iestādes funkcijām, savukārt portāla pārzinis nodrošina tehnisko atbalstu.
8. Portālā nodrošināta satura strukturēšana vismaz divās sadaļās - iedzīvotājiem un komersantiem. Satura strukturēšanu, ievietošanu un aktualizāciju sadarbībā ar nozaru ministrijām koordinē:
	1. par iedzīvotāju sadaļu - Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija;
	2. komersantu sadaļu, kā arī Eiropas Parlamenta un Padomes 2006.gada 12.decembra Direktīvā Nr.2006/123/EK par pakalpojumiem iekšējā tirgū noteikto pakalpojumu - Ekonomikas ministrija.
9. Portāla komersanta sadaļā tiek nodrošināta informācija par uzņēmējdarbības veikšanas vai izbeigšanas nepieciešamajām formalitātēm, kā arī informācija Brīvas pakalpojumu sniegšanas likuma izpratnē par:
	1. prasībām, ko piemēro citas Eiropas Savienības dalībvalstis pakalpojumu sniedzējam vai Latvijas Republikā reģistrētam pakalpojumu sniedzējam, kā arī par likumisko tiesību vai tiesisko interešu aizsardzību;
	2. tiesiskās aizsardzības līdzekļiem strīdu risināšanā ar pārdevējiem vai pakalpojumu sniedzējiem;
	3. institūcijām, kuras sniedz informāciju un konsultē par pakalpojuma sniedzēja vai pakalpojuma saņēmēja tiesībām vai sniedz palīdzību, veicot normatīvajos aktos noteiktās darbības patērētāju tiesību aizsardzībai;
	4. nodibinājumiem vai biedrībām, ja tādas ir, kur saimnieciskās darbības veicējs var vērsties, lai saņemtu brīvprātīgu un neoficiālu praktisku palīdzību.
10. Portāla saturu veido latviešu valodā un, kur nepieciešams un iespējams – citās starptautiskajās saistībās noteiktās valodās, atbilstoši tam pieejamajam finansējumam.
11. Portāla saturam pieejama automātiskas mašīntulkošanas iespēja, izmantojot Kultūras informācijas sistēmu centra pārziņā esošo *hugo.lv* mašīntulkošanas risinājumu, ietverot pamanāmu norādi par to. Valsts pārvaldes iestādes neatbild par satura mašīntulkojumu.
12. Portāls ir pieejams visu diennakti, septiņas dienas nedēļā, portāla pieejamību nodrošina vismaz 99 procentu apjomā (gadā).
13. **Portāla pārvaldība**
14. Portāls ir valsts informācijas sistēma, un tās pārzinis ir Valsts reģionālās attīstības aģentūra (turpmāk – portāla pārzinis). Portāla pārzinis:
	1. nodrošina portāla veidošanu, kā arī portāla darbībai nepieciešamo informācijas un tehnisko resursu uzturēšanu un drošības pārvaldību, ievērojot normatīvajos aktos par valsts informācijas sistēmām noteiktās prasības;
	2. nodrošina negrozītu portālā esošās informācijas piegādi, kā arī veic portāla drošības pasākumus, lai nepieļautu portālā esošās informācijas bojāšanu vai nonākšanu trešās personu rīcībā, tai skaitā, e-pakalpojumu piegādes laikā;
	3. nodrošina šo noteikumu 4.punktā minētās prasības;
	4. saskaņā ar šo noteikumu 10.punktā minētajiem nosacījumiem nodrošina portāla nepārtrauktu darbību un tā uzturēšanu, kā arī veic portāla darbības kvalitātes kontroli un veiktspējas un kvalitātes rādītāju uzskaiti un publicēšanu;
	5. nodrošina portāla lietotāju savlaicīgu informēšanu par plānotiem un neplānotiem portāla un e-pakalpojumu darbības pārtraukumiem, informāciju aktualizējot portālā un e-pakalpojuma saitē;
	6. nodrošina portāla atbilstību Latvijas nacionālajam standartam LVS EN 301549:2014 “Eiropā piemērotas pieejamības prasības IKT produktu un pakalpojumu publiskajam iepirkumam”;
	7. nodrošina portāla atbalstu mobilajām ierīcēm;
	8. nodrošina portāla koplietošanas risinājumu un tehnisko risinājumu attīstības plānošanu un pilnveidošanu atbilstoši portāla lietotāju paradumiem, vajadzībām un valsts pārvaldes iestāžu aktualitātēm;
	9. sniedz valsts pārvaldes iestādēm konsultatīvu tehnisko atbalstu, lai nodrošinātu satura izveidi un aktualizēšanu portālā, kā arī piekļuvi informācijas ievadei par valsts pārvaldes pakalpojumiem, tai skaitā, e-pakalpojumiem;
	10. nodrošina atbalstu valsts pārvaldes iestādēm e-pakalpojumu izveidē un attīstīšanā portālā;
	11. organizē valsts pārvaldes iestāžu darbinieku portāla piekļuves tiesību piešķiršanu;
	12. plāno un nodrošina portāla darbības publicitātes un informēšanas pasākumus;
	13. nodrošina portāla satura lietojuma un e-pakalpojumu izpildes statistikas uzkrāšanu un publicēšanu portālā;
	14. veic portāla lietotāju apmierinātības mērījumus vismaz vienu reizi gadā, nodrošināt to rezultātu publicēšanu portālā;
	15. nodrošina un izmanto rīkus portāla un pakalpojumu kataloga satura kvalitātes automatizētai kontrolei.
15. Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija nodrošina valsts pārvaldes iestāžu darbību koordinēšanu, lai nodrošinātu portāla satura veidošanu, kā arī sadarbībā ar portāla pārzini nosaka portāla attīstības stratēģisko plānošanu un pilnveidošanu, prioritātes un portāla informācijas struktūru.
16. Portāla pārzinis ir tiesīgs:
	1. veikt portāla lietojuma un portāla lietotāja vajadzību pastāvīgu identificēšanu un uzraudzību, kā arī portāla struktūras un satura pielāgošanu;
	2. izvērtēt izvietojamo e-pakalpojumu atbilstību portāla pārziņa izdotajām vadlīnijām par pakalpojumu elektronizāciju un neatbilstības gadījumā nepublicēt to, paziņojot par to attiecīgajai valsts pārvaldes iestādei;
	3. sadarbībā ar Valsts kasi bloķēt e-pakalpojuma apmaksas funkcionalitāti vai tā apmaksas pakalpojumu portālā, ja pakalpojumam nepieciešamā samaksa veicama ar maksājuma karti un pakalpojumu katalogā nav aktuāla pakalpojumu maksājumu informācija, informējot par to attiecīgo valsts pārvaldes iestādi;
	4. veikt personas datu apstrādi pakalpojumu sniegšanai un pakalpojumu sniegšanas kvalitātes uzlabošanai nepieciešamajā apjomā, ja persona tam ir piekritusi;
	5. elektroniski identificētiem portāla lietotājiem veikt portāla satura personalizāciju atbilstoši portāla lietotāja darba vietai un veiktajām darbībām portālā;
	6. saskaņojot ar Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministriju, mainīt portāla funkcionālo un vizuālo risinājumu;
	7. izmantot trešo pušu produktus portāla statistikas uzkrāšanai un lietotāju atsauksmju iegūšanai un analīzei.
17. Portāla pārzinis neatbild par zaudējumiem, kas radušies portāla lietotājam portāla nepieejamības gadījumā.
18. Lai nodrošinātu portāla pilnvērtīgu darbību, valsts pārvaldes iestāde:
	1. nodrošina aktuālas un ticamas informācijas ievietošanu portālā par iestādes sniegtajiem pakalpojumiem, dzīves notikumiem un citu informāciju atbilstoši iestādes kompetencei un portāla struktūrai. Informāciju aktualizē līdz ar izmaiņu spēkā stāšanās brīdi;
	2. ievēro ar portāla un pakalpojumu kataloga izmantošanu saistītos Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas izdotos metodiskos ieteikumus un portāla pārziņa izdotās vadlīnijas;
	3. nosaka atbildīgo kontaktpersonu par portālā izvietoto valsts pārvaldes iestādes informāciju;
	4. sniedz atbildes vai informāciju uz portāla pārziņa vai portāla lietotāju uzdotajiem jautājumiem septiņu darbdienu laikā;
	5. savlaicīgi brīdina portāla pārzini par plānotajiem un neplānotajiem portālā izvietoto e-pakalpojumu darbības pārtraukumiem un plānoto to novēršanas termiņu;
	6. novērš e-pakalpojumu darbības kļūdas un šo noteikumu 13.2.apakšpunktā konstatētās neatbilstības, ko portāla pārzinis ir atklājis.
19. Valsts pārvaldes iestādei ir tiesības sniegt priekšlikumus portāla pārzinim un Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijai par pakalpojumu informācijas strukturizēšanu un portāla pilnveidi.
20. Valsts pārvaldes iestāde un portāla pārzinis neatbild par portāla lietotāja darbībām portālā un e-pakalpojuma izpildes laikā.
21. Portāla lietotājam ir tiesības iepazīties ar portālā esošo informāciju, pieprasīt un izmantot visus portālā pieejamos e‐pakalpojumus, iesniegt portālā incidentu vai problēmu pieteikumus un saņemt uz tiem atbildes, kā arī ziņot atbildīgajai valsts pārvaldes iestādei un portāla pārzinim par gadījumiem, ja, saņemot elektronisko pakalpojumu, ir konstatēta datu neprecizitāte vai neatbilstība.
22. Portāla lietotājs atbild par visām savām portālā veiktajām darbībām un sniedz patiesas un pilnīgas ziņas portālā, tai skaitā, oficiālās elektroniskās adreses kontā. Portāla lietotājs, saglabājot informāciju portāla lietotāja darba vietā, apstiprina, ka piekrīt šo informāciju nodot valsts pārvaldes iestādēm, lai nodrošinātu efektīvu valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanu un saziņu.
23. Portāla lietotājam ir pienākums neveikt darbības, kas būtu vērstas pret portāla drošību, stabilitāti un ātrdarbību, kā arī ievērot portāla pārziņa izdotos lietošanas noteikumus.
24. Dzīves notikumam nepieciešamo informāciju sagatavo un informāciju pakalpojumu katalogā par valsts pārvaldes pakalpojumiem portālā ievieto saskaņā ar normatīvajiem aktiem par valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtību.

1. **Portāla lietotāju atbalsts**
2. Konsultācijas par portāla lietotāju uzdotajiem jautājumiem vai informācijas pieprasījumiem (turpmāk – informācijas pieprasījums) komersantu sadaļā koordinē Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra, savukārt pārējās portāla sadaļās uzdoto jautājumu koordinēšanu nodrošina portāla pārzinis.
3. Ja portāla pārzinim vai Latvijas Investīciju un attīstības aģentūrai šo noteikumu 23.punktā minētā informācijas pieprasījuma atbildes sagatavošanai nepieciešama informācija no valsts pārvaldes iestādes, portāla pārzinis vai Latvijas Investīcijas un attīstības aģentūra vienas darbdienas laikā nosūta jautājumu vai informācijas pieprasījumu atbildīgajai valsts pārvaldes pakalpojumu iestādei, kuras kompetencē ir attiecīgais jautājums.
4. Valsts pārvaldes iestāde ne ilgāk kā sešu darbdienu laikā pēc šo noteikumu 24.punktā saņemtās informācijas pieprasījuma sagatavo un nosūta atbildi portāla lietotājam, informējot par to portāla pārzini vai Latvijas Investīciju un attīstības aģentūru. Ja atbildes sagatavošanai nepieciešams ilgāks laiks nekā noteikts šajā noteikumu punktā, valsts pārvaldes iestāde par to informē portāla lietotāju un portāla pārzini vai Latvijas Investīciju un attīstības aģentūru un atbildi sagatavo Iesniegumu likumā noteiktajā termiņā.
5. Ja atbildes sagatavošanā ir iesaistītas vairākas valsts pārvaldes iestādes, portāla pārzinis vai Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra nodrošina pilnīgas atbildes sagatavošanu un to nosūtīšanu portāla pārzinim.
6. Ja atbildi uz informācijas pieprasījumu iespējams sagatavot, izmantojot portālā pieejamo informāciju, portāla pārzinis vai Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra septiņu darbdienu laikā sagatavo un nosūta atbildi portāla lietotājam bez atbildīgās iestādes līdzdalības.
7. Portāla pārzinis un Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra uzskaita saņemtos informācijas pieprasījumus un nosūtītās atbildes.
8. Portāla lietotāju atbalstu nodrošina portāla pārziņa iestādes darba laikā. Portāla pārzinis nodrošina lietotāja atbalstu šādā apjomā:
	1. sniegt un sadarbībā ar valsts pārvaldes iestādēm pēc iespējas ātrāk, bet ne vēlāk kā septiņu darbdienu laikā koordinēt atbilžu sniegšanu uz portāla lietotāja uzdotajiem jautājumiem vai iesniegtajām sūdzībām;
	2. nodrošināt portāla lietotāja jautājumu saņemšanas apstiprināšanu vienas darbdienas laikā.
9. **Noslēguma jautājumi**
10. Noteikumi stājas spēkā 2017.gada 1.jūlijā.
11. Šo noteikumu 4.7., 13.6. apakšpunkts, kas nosaka informācijas atspoguļošanu e-pakalpojuma saitē, un 14.4.apakšpunkts stājas spēkā 2018.gada 1.jūlijā.

**Informatīva atsauce uz Eiropas Savienības direktīvām**

Noteikumos iekļautas tiesību normas, kas izriet no Eiropas Parlamenta un Padomes 2006.gada 12.decembra Direktīvas Nr.[2006/123/EK](http://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2006/123?locale=LV) par pakalpojumiem iekšējā tirgū.

Ministru prezidents M.Kučinskis

Vides aizsardzības un

reģionālās attīstības ministrs K.Gerhards

Iesniedzējs:

vides aizsardzības un

reģionālās attīstības ministrs K.Gerhards

Vīza:

valsts sekretārs R.Muciņš

30.11.2016. 16:05

I.Gaile

Inese.gaile@varam.gov.lv, 67026546