**Informatīvais ziņojums**

**Par valsts pārvaldes pakalpojumu portāla** [**www.latvija.lv**](http://www.latvija.lv) **attīstību**

Rīga, 2018

# **Satura rādītājs**

[**1.** **Saīsinājumi un terminu skaidrojumi** 3](#_Toc507678282)

[**2.** **Informatīvā ziņojuma kopsavilkums** 4](#_Toc507678283)

[**3.** **Esošā situācija** 5](#_Toc507678284)

[**4.** **Identificētā problemātika** 7](#_Toc507678285)

[**4.1.** **Riski, ja esošā situācija netiek mainīta** 9](#_Toc507678286)

[**5.** **Risinājums** 9](#_Toc507678287)

[**5.1.** **Vispārīgie attīstības principi** 10](#_Toc507678288)

[**5.2.** **Portāla risinājuma pilnveides virzieni** 12](#_Toc507678289)

[**5.3.** **Lietotāju atgriezeniskā saite, statistika un kvalitātes kontrole** 14](#_Toc507678290)

[**5.4.** **Portāla pārvaldība un satura koordinējošā padome** 14](#_Toc507678291)

[**5.5.** **Portāla darbības pamatrādītāji (KPI)** 14](#_Toc507678292)

[**5.6.** **Portāla 3 gadu attīstības īstenošanas ceļakarte** 15](#_Toc507678293)

[**6.** **Ietekme uz valsts un pašvaldību budžetu** 17](#_Toc507678294)

# **Saīsinājumi un terminu skaidrojumi**

|  |  |
| --- | --- |
| dzīves situācija | tipiska situācija, kurai iestājoties privātpersonai var rasties nepieciešamība pēc noteiktu pakalpojumu kopuma |
| e-adrese | Oficiālā elektroniskā adrese |
| e-pakalpojums | Pakalpojuma sniegšanas veids, kas nodrošina viena vai vairāku pakalpojumu vai atsevišķu tā posmu (pieprasīšana vai pakalpojuma rezultāta saņemšana) izpildi elektroniskā veidā, tai skaitā izmantojot tīmekļvietnes, mobilās lietotnes, īsziņas vai e-pastu |
| EM | Ekonomikas ministrija |
| ES | Eiropas Savienība |
| IKT | Informācijas un komunikāciju tehnoloģijas |
| MK | Ministru kabinets |
| Pakalpojums | Valsts pārvaldes pakalpojums, secīgu darbību kopums, kas dod guvumu vai ir obligāts privātpersonai un ko sniedz valsts pārvaldes pakalpojuma turētājs, īstenojot valsts pārvaldes funkcijas saskaņā ar ārējiem normatīvajiem aktiem vai saskaņā ar deleģētiem valsts pārvaldes uzdevumiem; |
| Portāls | Valsts pārvaldes pakalpojumu portāls [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) |
| VARAM | Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija |
| VPVKAC | Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs |
| VISS | Valsts informācijas sistēmu savietotājs |
| VRAA | Valsts reģionālās attīstības aģentūra |
| Ziņojums | Informatīvais ziņojums “Par valsts pārvaldes pakalpojumu portāla [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) attīstību” |

# **Informatīvā ziņojuma kopsavilkums**

Informatīvais ziņojums izstrādāts atbilstoši Ministru prezidenta M. Kučinska valdības deklarācijas rīcības plāna 35.9 punktā ietvertajiem pasākumiem, kas paredz nodrošināt IKT publisko investīciju un e-pakalpojumu orientāciju uz jaunu produktu un pakalpojumu veidošanu un komercializāciju, un e-pārvaldes ieviešanu publisko iestāžu darbā un pakalpojumu sniegšanā.

Ir pieņemts Oficiālās elektroniskās adreses likums[[1]](#footnote-1), kas nosaka, ka fiziskās personas vai privātpersonas piekļuve e-adreses kontam notiks izmantojot Portālu, tādējādi nosakot Portālu kā vienoto oficiālās elektroniskās saziņas kanālu starp valsti un privātpersonām un juridiskām personām.

Ziņojuma mērķis ir noteikt Portāla attīstības redzējumu periodā 2018.-2020. gads, apskatot Portāla attīstības iespējas esošo resursu ietvaros, norādot fokusus, uz kuriem koncentrēties, ar mērķi nodrošināt visaptverošu, skaidri strukturētu, aktuālu, viegli pieejamu informāciju un e-pakalpojumus tiešsaistes režīmā, neatkarīgi no atbildīgo institūciju atrašanās vietas.

Ziņojuma izstrādes ietvaros tika veiktas intervijas ar iestāžu dažādu līmeņu pārstāvjiem, kas atbildīgi par Portāla attīstību un uzturēšanu, valsts pārvaldes iestādēm, kas ir Portālā izvietoto pakalpojumu turētāji (turpmāk – iestāde), kā arī citiem Portāla lietotājiem – pārstāvjiem no iestādēm, kuras tiešā veidā atbildīgas par Portāla satura un tehnisko funkcionalitāti[[2]](#footnote-2), kuru pakalpojumi Portālā pārstāvēti visplašāk un kurus izmanto lielākais lietotāju skaits[[3]](#footnote-3), partneriem, kuru tehnoloģiskie resursi un pieredze plaša apmeklējuma portālu attīstībā un uzturēšanā balstoties uz e-indeksa rezultātiem ir būtiska vērā ņemama[[4]](#footnote-4), iestādēm un struktūrvienībām, kas nepastarpināti konsultē par Portālā ieļautajiem pakalpojumiem[[5]](#footnote-5), mērķa grupu pārstāvjiem, institūcijām, kuru attīstības plānos paredzēti jauni risinājumi lietotāju pieredzes uzlabošanai[[6]](#footnote-6). Ir notikušas darba grupu tikšanās un ziņojuma validācijas semināri, apskatīta citu valstu pieredze un pielietotie mehāniski šo jautājumu risināšanā, kā arī veikta iepriekš izstrādāto dokumentu, pētījumu un uzziņu materiālu izpēte[[7]](#footnote-7).

Ņemot vērā, ka tīmekļa vietņu attīstība ir dinamisks process, kura jāorganizē pastāvīgi monitorējot lietotāju vajadzības un problēmas, attīstības pasākumu īstenošana veicama iteratīvi, pielāgojot aktuālajai situācijai, kā arī vispārīgie uzstādījumi pielāgojami ieviešanas gaitā, atbilstoši detalizētai lietotāju vajadzību analīzei un testēšanai.

# **Esošā situācija**

Informācijas sabiedrības attīstības pamatnostādnēs 2014.-2020. gadam[[8]](#footnote-8) noteikta Portāla kā vienotā valsts pārvaldes (t. sk. pašvaldību) pakalpojumu portāla darbība. MK 2017. gada 4. jūlija noteikumi Nr. 400 “Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi”[[9]](#footnote-9) nosaka Portāla izmantošanas un pārvaldības kārtību, Portāla pārziņa un valsts pārvaldes iestādes pienākumus un atbildību, informācijas apmaiņas kārtību starp portāla pārzini un iestādi, portālā ietvertās informācijas aktualizēšanas kārtību. MK 2017. gada 4. jūlija noteikumi Nr. 399 “Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība”[[10]](#footnote-10) nosaka pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtību, kā arī valsts pārvaldes pakalpojumu kataloga (turpmāk – pakalpojumu katalogs) vešanas kārtību un tajā ietveramo informāciju, t. sk. kritērijus un termiņu aktuālas informācijas par pakalpojumiem iekļaušanai pakalpojumu katalogā – iestādes (izņemot atvasinātas publiskas personas) – līdz 2018. gada 1. februārim, atvasinātai publiskai personai – līdz 2018. gada 1. jūlijam.

**Portāls ir tīmekļa vietne, kas vienuviet nodrošina valsts pārvaldes pakalpojumu un ar tiem saistītās informācijas pieejamību privātpersonām un valsts pārvaldei, piekļuvi e-pakalpojumiem un elektronisko saziņu starp privātpersonām un valsts pārvaldi**[[11]](#footnote-11). Portāls satur tematiski un ap dzīves situācijām organizētu informāciju un pakalpojumu aprakstus, ar mērķi nodrošināt informācijas un pakalpojumu sniegšanu, kā arī sniegt atbalstu tipisku situāciju, kurām iestājoties var rasties nepieciešamība pēc noteiktu pakalpojumu kopuma, risināšanā. Tāpat Portālā ir nodrošināta piekļuve iestāžu nodrošinātiem e-pakalpojumiem un piekļuve portāla lietotāja personalizētajai sadaļai, kas satur individualizētus datus un informāciju un nodrošina iespēju pieteikt un saņemt Portālā pieejamos elektroniskos pakalpojumus, kā arī iespēju saņemt paziņojumus uz e-pastu.

Uz 2018. gada 1. februāri Portālā ir pieejami 142 e-pakalpojumi, ko sniedz 28 iestādes, kā arī 2335 pakalpojumu apraksti un 120 dzīves situāciju apraksti.

Attēls 2. Latvija.lv e-pakalpojumu un to izsaukšanas reižu skaits, avots: VRAA e-Ziņas, 2017.



**Portāla saturs strukturēts** divās sadaļās – iedzīvotājiem un uzņēmējiem. Aktuālā informācija un pakalpojumi grupēti tematiskajos blokos. Informāciju par dzīves situācijām, starpinstitūciju informāciju un funkcionalitāti iedzīvotāju sadaļā sadarbībā ar iesaistītajām iestādēm koordinē VRAA, komersantu sadaļā – EM[[12]](#footnote-12).

 2017. gadā unikālo lietotāju skaits, kas uzsākuši e-pakalpojumu Portālā, ir sasniedzis jau 806 000 (Tabula 2).

Attēls 3. Latvija.lv unikālo lietotāju skaits, avots: VRAA e-Ziņas, 2017.



**Portāla mērķauditorija**

Ņemot vērā portāla darbības specifiku, Portālam ir šādas būtiskākās mērķgrupas:

1. Latvijas rezidenti fiziskas personas – valsts un pašvaldību pakalpojumu saņēmēji;
2. Latvijas rezidenti uzņēmēji (MVU), kas plāno, vai veic uzņēmējdarbību Latvijā,
3. Ārvalstu rezidenti fiziskas personas, kas īstermiņā/ ilgtermiņā uzturas Latvijā
4. Ārvalstu rezidenti juridiskas personas, kas interesējas par uzņēmējdarbības veikšanu Latvijā (uzsākt, vai sniegt pārrobežu pakalpojumus)
5. Valsts un Pašvaldību klientu apkalpošanas centru un izziņu dienestu darbinieki, kas meklē informāciju konsultāciju sniegšanas gaitā.

**Visbiežāk Portālu apmeklē, lai iegūtu** informāciju par pakalpojumiem un dzīves situācijām, kā arī izpildītu e-pakalpojumus[[13]](#footnote-13).

# **Identificētā problemātika**

**Valsts pakalpojumu informācija ir fragmentēta**

Ņemot vērā publiskās pārvaldes sarežģītību, iedzīvotājiem un uzņēmējiem ir izaicinājums atrast relevantu, aktuālu un saprotamu informāciju tiešsaistē, kā arī viennozīmīgi identificēt un atrast nepieciešamos pakalpojumus (un e-pakalpojumus). Nereti tas ir laikietilpīgi un sarežģīti, vai pat neiespējami. Iedzīvotājiem un uzņēmējiem dažādās dzīves situācijās ir jānodrošina atbilstība regulējumos noteiktajiem pienākumiem, vai saskaņā ar tiem var rasties iespējas saņemt kādus papildus ieguvumus (atvieglojumus, pabalstus, utt.). Ir būtiski, lai iedzīvotāji būtu informēti par attiecīgajām normām un tiem būtu iespējas operatīvi saņemt atbalstu (konsultācijas), kā arī atrast nepieciešamos un saistītos pakalpojumus šo pienākumu izpildei. Ja pat šāda informācija ir pieejama iestādēs, ne vienmēr tā ir pieejama elektroniski, un vēl retāk – tā ir organizēta nevis atbilstoši administratīvajai iestāžu kompetencei, bet ne no iedzīvotāja un uzņēmēja skatu punkta (integrējot dažādu iestāžu pakalpojumus).

Nacionālā līmenī Latvijā nav arī vienota elektroniska kontaktpunkta (uzņēmēju portāls), kur iegūt informāciju par uzņēmējdarbību tās darbības ciklos – tā uzsākšanu, prasībām uzņēmuma darbības laikā un slēgšanu, konsultācijām par likumdošanu, eksportu, atbalstu, nodokļiem, atļaujām, utt. Uzņēmējdarbības informatīvā telpa ir fragmentēta, daļa informācijas ir pieejama Latvijas Investīciju un attīstības aģentūrā, daļa Ekonomikas ministrijas, Uzņēmumu reģistra, Valsts ieņēmumu dienesta u.c. tīmekļa vietnēs.

**Portāla lietotāju pieredze**

Portāla uzdevums ir vienuviet nodrošināt valsts pārvaldes pakalpojumu un ar tiem saistītās informācijas pieejamību privātpersonām un valsts pārvaldei, piekļuvi e-pakalpojumiem un elektronisko saziņu starp privātpersonām un valsts pārvaldi.

Lai arī portāla apmeklējuma rādītāji ir augoši, pēdējos gados veiktajos portāla apmeklētāju pētījumos un izvērtējumos[[14]](#footnote-14) iezīmējas šādas tendences:

* Lietotāji sagaida informāciju, kas skar tos personīgi.
Tie meklē informāciju par nodokļu deklarācijām, pensijām, u.tml.
* Lietotāji neatrod nepieciešamo informāciju.
Ņemot vērā lielo informācijas apjomu, iestāžu pakalpojumu aprakstot lietoto formālo valodu, iedzīvotāji nereti nespēj atrast nepieciešamo informāciju, vai pakalpojumu.
* Pārlieku liels informācijas apjoms – mulsina.
Pakalpojumi tiek strukturēti atbilstoši tematiskām grupām, tomēr, ņemot vērā lielo valsts pārvaldes pakalpojumu skaitu, bieži vien tematiskās kategorijas satur pārāk lielu apjomu pakalpojumu, lai tajos ērti orientētos. Aizvien labprātāk iedzīvotāji izmanto ap dzīves situācijām organizētu saturu.
* Nepietiekami ērta informācijas ievietošana un izgūšana – iestādēm.

Tehnoloģisko ierobežojumu dēļ šobrīd portāls nenodrošina pietiekami ērtu informācijas izvietošanu Portālā un pakalpojumu katalogā, kā arī Portāla informācijas pārpublicēšanas iespējas uz iestāžu mājaslapām.

Balstoties uz Portāla lietotāju un klientu apkalpošanas centru analīzi, tika identificētas pakalpojumu saņēmēju būtiskākās intereses proaktīvas informācijas saņemšanai no valsts. Lietotāji vēlas saņemt informāciju par:

* gadījumiem, kad pieejami kādi labumi, iespējas – pabalsti, atvieglojumi, bezmaksas pārbaudes u. c.;
* gadījumiem, kad jāizpilda saistības – maksājumu termiņi, saistību izpildes termiņi (pārskatu iesniegšana, licenču, dokumentu derīgums, u.c.);
* saviem datiem / statusiem valsts reģistros - manā īpašumā deklarētās personas, mans pensijas uzkrājums, pārvaldnieks, ģimenes ārsts, u.c.;
* nepieciešamo rīcību un iespējām noteiktās dzīves situācijās – laulība, uzņēmuma dibināšana, u.c.

Portāla mērķgrupas pēc to informācijas patēriņa paradumiem var iedalīt šādās grupās:

* *Aktuālā jautājuma risinātājs* - lietotājs, kam konkrētā brīdī ir aktuāla dzīves situācija, kas saistīta ar gada laikā identificējamiem prognozējamiem kalendārajiem periodiem.
* *Pirmreizēja dzīves situācija (jautātājs)* - lietotājs, kurš portāla apmeklēšanas brīdī vēl nespēj konkretizēt un kategorizēt savu vajadzību, lai viegli noorientētos pakalpojumu katalogā.
* *Meklētājs* - lietotājs, kuram jau ir priekšzināšanas par to, kādu pakalpojumu vai dzīves situāciju portālā meklēt, bet tā valoda atšķiras no formālās valodas.
* *Intuitīvais meklētājs (klikšķinātājs)* – lietotājs, kurš informāciju iegūst vizuālu ikonu, filtru veidā, izmantojot vizuālas shēma, strukturētu un konspektīvu saturu.

Ņemot vērā minēto mērķgrupu paradumus, noteiktas specifiskas prasības Portāla funkcionalitātei, kas aprakstītas 5.2. sadaļā “Portāla risinājuma pilnveides virzieni”.

**Saistītās iniciatīvas**

Portāla nākotnes attīstības plānošanā ņemamas vērā arī vairākas būtiskas saistītās stratēģiskās iniciatīvas:

* Portāls kalpos kā iedzīvotāju un uzņēmēju vienotais piekļuves punkts e- adresei.
* Jauna loma saistāma ar uzņēmējdarbības vienotā kontaktpunkta izveidi uz Portāla bāzes, sadarbībā ar Ekonomikas ministriju.
* Portālam nepieciešams nodrošināt Eiropas Parlamenta un Padomes 2006. gada 12. decembra Direktīvas 2006/123/EK par pakalpojumiem iekšējā tirgū noteikto vienotā uzņēmēju kontaktpunkta funkciju – sniegt informāciju un nodrošināt e‑procedūru un konsultāciju pakalpojumu pieejamību.
* ES tiek izstrādāts regulas projekts par Vienoto digitālo vārteju, kas paredzēs papildus nosacījumus pārrobežu pakalpojumu, informācijas un konsultāciju pakalpojumu pieejamībai, kā arī noteiktu procedūru pieejamībai elektroniskā veidā.
* Atbilstoši regulas *par elektronisko identifikāciju un uzticamības pakalpojumiem elektronisko darījumu veikšanai iekšējā tirgū[[15]](#footnote-15)* nosacījumiem, būs jānodrošina iespēja piekļūt e‑pakalpojumiem arī izmantojot citu ES dalībvalstu identifikācijas rīkus.
* Portāls tiek veidots kā dažādu tehnoloģiju atbalstoša platforma iestāžu e-pakalpojumu izveidei un izmitināšanai.

Tuvāko gadu uzdevums ir stratēģiski attīstīt Portālu minēto nosacījumu un lietotāju vajadzību nodrošināšanai, īpašu uzmanību pievēršot Portāla lietojamības paaugstināšanai un pastāvīgai pilnveidei.

## **Riski, ja esošā situācija netiek mainīta**

Ja Portāla attīstība netiks nodrošināta un netiks apmierinātas lietotāju vajadzības (t. sk. informācijas pārskatāmība, vieglums un lietošanas ērtums), prognozējams, ka:

* Iedzīvotāji un uzņēmēji nebūs pietiekami informēti par savām iespējām un pienākumiem noteiktās dzīves (vai uzņēmējdarbības) situācijās.
* Pieaugs iedzīvotāju un uzņēmēju neapmierinātība ar valsts pārvaldes procedūru nepārskatāmību un sarežģītību (piem. neziņa, kādi ir mani pienākumi, tiesības, iespējas, piemēram, 18 gadu vecuma sasniegšanas gadījumā, kafejnīcas atvēršanā).
* Saglabāsies relatīvi augsta iestāžu noslodze uz konsultāciju, informācijas un pakalpojumu sniegšanu izmaksu ziņā dārgākos pakalpojumu sniegšanas kanālos (klātienē, pa telefonu).
* Ja netiks nodrošināta Portāla kā kvalitatīva vienotā uzņēmēju kontaktpunkta attīstība, t. sk. arī pārrobežu pakalpojumu nodrošināšanai, netiks pilnībā realizēti ES vienotā tirgus darbības nosacījumi un iespējas.

# **Risinājums**

Elektroniskās pārvaldes attīstība ir viens no prioritāriem virzieniem iestāžu darba pilnveidošanā. Saskaņā ar ES E-pārvaldes rīcības plānu 2016.-2020. gadam valsts pārvaldes sistēmām un iestādēm ES jābūt sadarbspējīgām un neatkarīgi no robežām tām jāsniedz personalizētus, ērti lietojamus un lietotājam draudzīgus e-pakalpojumus visiem ES iedzīvotājiem un uzņēmumiem, t. sk. izmantojot inovatīvas pieejas un digitālās vides piedāvātās iespējas.

Iedzīvotāju un iestāžu lielākā pievienotā vērtība un izmaksu efektivitāte saistīta ar iespējami mazāku administratīvo slogu un kontaktu skaitu, ideālā gadījumā, ja pakalpojumu ir iespējams saņemt, nekontaktējoties ne ar vienu no institūcijām. Līdz ar to kā prioritārais pakalpojumu pilnveides virziens, t. sk. izmantojot mūsdienu tehnoloģijas, ir balstāms uz **nulles kontakta pakalpojumu attīstību** (attīstot starpiestāžu sadarbību un datu apmaiņu, vai pakalpojuma pieteikuma sagatavošanu iedzīvotāja vietā, pēc nepieciešamības saņemot tā piekrišanu). Šādi piemēri jau valsts pārvaldē ir – nekustamā īpašuma atlaides piešķiršana daudzbērnu ģimenēm, elektroenerģijas atlaižu piešķiršana sociāli aizsargātajām grupām, arī Valsts ieņēmumu dienests ir identificējis virzību uz proaktīvu gada ienākumu deklarāciju u. c.

Gadījumos, kad nav iespējams pakalpojumu nodrošināt bez kontakta ar lietotāju, jāņem vērā šādi nosacījumi:

* **Proaktīva un personalizēta informācijas un pakalpojumu sniegšana;**
* **Informācijai un pakalpojumiem jābūt organizētiem klientorientēti;**
* **Digitālais apmeklējums – prioritārais pakalpojumu sniegšanas kanāls;**
* **Tehnoloģiju attīstība – jaunas iespējas ērtākai apkalpošanai**;
* **Atgriezeniskās saites nodrošināšana ar klātienes apkalpošanas kanāliem**.

Portāla attīstība izriet no līdz šim veiktajām portāla attīstības izstrādnēm un iepriekš aprakstītajām mērķa auditoriju vajadzībām. Portāla attīstība ir pastāvīgs process, kas balstīts uz lietotāju vajadzību pastāvīgu identificēšanu un pielāgošanu, tādēļ ziņojums ietver Portāla attīstības virzienus, kas detalizējami un aktualizējami Portāla pilnveides gaitā, īstenojot konkrētas attīstības iniciatīvas.

Portāla īstermiņa attīstības risinājumā ir iekļautas šādas attīstības dimensijas:

* Vispārīgie attīstības principi;
* Portāla risinājuma pilnveides virzieni;
* Lietotāju atgriezeniskā saite, statistika un kvalitātes kontrole;
* Portāla pārvaldība un Portāla satura konsultatīvā padome.

## **Vispārīgie attīstības principi**

Apskatot vispārīgākā līmenī – portāla attīstības koncepcijas nepieciešamību nosaka vairāki ārējie un iekšējie apsvērumi un tendences pakalpojumu sniegšanā.

I Proaktīva un personalizēta informācijas un pakalpojumu sniegšana

Interneta un īpaši sociālo mediju lietotāji kā pašsaprotamu uztver pieeju, kura paredz **personalizāciju** un auditorijas iespējamo vajadzību iepriekšēju noteikšanu. Tādu pat pieeju lietotāji sagaida arī no valsts institūcijām un portāla, caur ko notiek saziņa ar valsti un tiek sniegti valsts pakalpojumi. Lai nodrošinātu iedzīvotājiem iespējami labāko servisu un vienlaicīgi iespējami augstāko darbības efektivitāti iestādēs, iedzīvotājiem ir iespējami jāpaaugstina pašapkalpošanās iespējas gan informācijas, gan pakalpojumu saņemšanā. Iestāžu rīcībā ir dati, kuri var tikt izmantoti (ar personas atļauju) pakalpojumu un informācijas personalizēšanā un to proaktīvā sniegšanā. Organizējot informācijas un pakalpojumu sniegšanu, nepieciešams paredzēt proaktīvas un personalizētas pakalpojumu piegādes iespējas, mērķtiecīgi nodrošinot klientam relevanto informāciju un norādes.

II Informācija un pakalpojumi organizēti klientorientēti.

Būtiski ir informāciju un pakalpojumus valstiskā līmenī organizēt ne tikai administratīvi, bet apvienojot un integrējot tos atbilstoši tipiskajām lietotāju grupām un lietošanas gadījumiem. Viens no piemēriem klientorientētas informācijas sasniegšanai ir iedzīvotāju un uzņēmēju tipisko dzīves situāciju apraksti. Pakalpojumu jomā – iestāžu sadarbība saistītu pakalpojumu procesu sniegšanā (piemēram, UR pieņem PVN maksātāju reģistrācijas dokumentus).

III Digitālais apmeklējums – prioritārais pakalpojumu sniegšanas kanāls.

Elektroniskā kanāla nozīme pakalpojumu sniegšanā ir pieaugoša. Tā izmantošana nodrošina racionālāku iestāžu resursu izmantošanu (īpaši pašapkalpošanās risinājumu gadījumā) un augstāku pakalpojumu pieejamību sabiedrībai. Ņemot vērā pakalpojuma mērķauditorijas un pakalpojuma veidu, ir mērķtiecīgi veicināms elektroniskā kanāla īpatsvara pieaugums visā pakalpojumu izmantošanas dzīves ciklā (informācijas ieguve, pakalpojuma pieteikšana, pakalpojuma saņemšana, konsultāciju un atgriezeniskās saites (atsauksmju) sniegšana). Elektroniski – kur iespējams, klātienē – kur nepieciešams, t. sk. portālā nodrošināta pilna informācija par VPVKAC.

MK 2017. gada 4.jūlija noteikumos Nr. 402 “Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi” ir noteikta kārtība, kādā tiek veikta pakalpojumu elektronizācija un nodrošināta e-pakalpojumu pieejamība.[[16]](#footnote-16) Ņemot vērā, ka aizvien vairāk lietotāju informāciju par pakalpojumiem un administratīvajām procedūrām iegūst elektroniski, Portālam jānodrošina elektroniskā kanāla un iespēju prioritizācija.

IV Tehnoloģiju attīstība – jaunas iespējas ērtākai apkalpošanai

Saskaņā ar iedzīvotāju aptaujām, informācija par iestādi un pakalpojumiem visbiežāk tiek meklēta internetā (69% respondentu 2017. gada pakalpojumu sniegšanas monitoringa pētījumā)[[17]](#footnote-17).  Tā kā Portāla funkcionalitātes attīstība pēdējā desmitgadē ir notikusi pakāpeniski, ir nepieciešams modernizēt Portālu tehnoloģiski, padarot to mūsdienu e-vides lietotāja prasībām atbilstošāku (piemēram, pakalpojumu automatizēšana, virtuālais asistents, mašīnmācīšanās, mašīntulkošana u. tml.).

V Atgriezeniskās saites izveide ar klātienes apkalpošanas kanāliem.

Lietotāji informācijas un pakalpojumu saņemšanai izmanto dažādus pakalpojumu kanālus klātienē un neklātienē (iestāžu pakalpojumu centri, VRAA atbalsta dienests, VPVKAC). Plānojot pakalpojumu portāla attīstību un informāciju, jāņem vērā informācijas un pakalpojumu informācija arī no šiem klātienes kanāliem, izveidojot pastāvīgus atgriezeniskās saites mehānismus, tādējādi identificējot un plānojot lietotājam būtiskāko informāciju.

## **Portāla risinājuma pilnveides virzieni**

Attiecībā pret nozaru portāliem un iestāžu mājas lapām iestāžu savstarpējā sadarbībā Portāls tiks veidots kā pirmās pieturas informatīvais kontaktpunkts un vienotais kontaktpunkts saziņai ar iestādēm fiziskām un juridiskām personām, rezidējošām Latvijas teritorijā un ārpus tās, nodrošinot:

* vienkopus pieejamu, uzticamu un aktuāla informāciju par pakalpojumiem, uz ko portāla lietotājs var pilnībā paļauties;
* uz lietotāju grupu un dzīves situācijām balstītu informācijas, pakalpojumu un atbalsta iespēju organizāciju, kas prioritizē e-pašapkalpošanās iespējas;
* uzņēmējdarbības vides uzlabošanu, nodrošinot vienotu informācijas un pakalpojumu piekļuves punktu uzņēmējiem.
* vienotu kontaktpunktu oficiālai saziņai starp valsti un privātpersonām;
* proaktīvu pakalpojumu sniegšanu, kā arī  informācijas un pakalpojumu personalizēšanu;
* iespēju personai vienkopus pārvaldīt vēlamos notifikāciju (paziņošanas) kanālus proaktīvai saziņai no iestādēm, piemēram, e-pastā, īsziņā, mobilā tālruņa aplikācijā, sociālo tīklu aplikācijā.

Pasākumi, kas veicami risinājuma ieviešanai ir:

* + 1. **Nodrošināt lietotājam iespējami personalizētu un proaktīvu informācijas un pakalpojumu sniegšanu.**

Ņemot vērā 3.2. sadaļā “Identificētā problemātika” identificēto pakalpojumu saņēmēju būtiskākās intereses, informācijas un pakalpojumu sniegšana jānodrošina iespējami personalizēti un proaktīvi.



* + 1. **Organizēt portāla funkcionalitāti un saturu, ņemot vērā portāla definētās mērķgrupas pēc to informācijas patēriņa paradumiem.**

Ņemot vērā Portāla definētās mērķgrupas pēc to informācijas patēriņa paradumiem, kas uzskaitītas 3.2. sadaļā “Identificētā problemātika”, jāveido atbilstoši risinājumi Portāla funkcionalitātē:

* Portāla pirmajā skatā izveidot dinamisku sadaļu, kas tiek aktualizēta saskaņā ar lietotāju sezonālu interesi par konkrētiem pakalpojumiem (piemēram, pieteikšanās studijām vasaras mēnešos, gada ienākumu deklarācijas iesniegšana, u. tml.).
* izveidot funkcionalitāti, ar kuras palīdzību lietotāji varētu konkretizēt savu vajadzību un nonākt līdz sev aktuālajai dzīves situācijai par pakalpojumu.
* izstrādāt un ieviest metodiku, kas atbalsta dabīgās valodas scenārijus, iekļaujot māšīnmācīšanās tehnoloģijās balstītu “ieteicēju”.
* izveidot lietotāju pieredzē balstītu satura dizainu, informāciju noformējot īsi un koncentrēti, izmantojot ikonas, piktogrammas, grafiskas shēmas un konspektīvu saturu, izvairoties no gariem aprakstiem gan pakalpojumiem, gan dzīves situācijām.
	+ 1. **Vienkāršot lietotāju orientēšanos Portālā**

Vienkāršot lietotāju orientēšanos Portālā pieejamajā informācijas un pakalpojumu klāstā, ņemot vērā biežākos iemeslu portāla apmeklējumam, kas saskaņā ar iepriekš veiktiem pētījumiem ir: informācijas iegūšana par pakalpojumu; informācijas iegūšana par dzīves situāciju; e-pakalpojuma saņemšana[[18]](#footnote-18).

Ņemot vērā, ka proaktīvu pakalpojumu nodrošināšanu un informēšanu par visiem pakalpojumiem nodrošināt nebūs iespējams, un nepieciešams rēķināties arī ar situācijām, kad lietotāja nodoms izmantot pakalpojumus tiešā veidā neizriet no datiem, kas uzkrāti valsts reģistros un ar Portālu saistītās informācijas sistēmās (piemēram, nodoms laulāties, uzsākt uzņēmējdarbību, u. c.), Portāla attīstības galvenais fokuss būs vienkāršot lietotāju orientēšanos Portālā pieejamajā informācijas un pakalpojumu klāstā.

* + 1. **Modernizēt portālu tehnoloģiski**, lai padarītu to mūsdienu lietotāja prasībām atbilstošāku.
* Portāla navigācijas pilnveide un meklētāja funkcionalitātes uzlabošana, nodrošinot lietotājiem iespēju vienkāršā veidā saņemt nepieciešamo pakalpojumu vai informāciju;
* izveidots un integrēts Portālā lietotāju atsauksmju un apmierinātības mehānisms;
* izveidots notifikāciju (e-pasta, īsziņu) koplietošanas risinājums un pārvaldības centrs, definēti principi notifikācijas rīka izmantošanai;
* ieviests digitālais asistents, kas darbojas gan kā ieteicējs (ieteicējs/ meklētāja palīgs), palīdzot orientēties Portālā, meklējot informāciju vai pakalpojumu;
* pilnveidota lietotāja Portāla darba vieta (profila sadaļu);
* izveidotas Portāla satura programmsaskarnes (API), kas ļautu viegli izgūt informāciju no publisko pakalpojumu kataloga, dzīves situācijām u. c., automātiskai iekļaušanai citās iestāžu (vai trešo pušu) tīmekļa vietnēs, vai informācijas sistēmās, pēc nepieciešamības pielāgojot arī to noformējumu;

## **Lietotāju atgriezeniskā saite, statistika un kvalitātes kontrole**

Portālam jābūt lietotājorientētam un lietotājam draudzīgam, tam jāparedz iespēja iedzīvotājiem un uzņēmējiem sniegt tūlītēju atgriezenisko saiti par portālā pieejamo informācijas kvalitāti un par e-pakalpojumu kvalitāti.

Lai nodrošinātu portāla satura atbilstību iedzīvotāju vajadzībām, kā arī, lai pastāvīgi iegūtu aktuālāko informāciju par portāla un e-pakalpojumu lietošanas izaicinājumiem, paredzēts attīstīt atgriezeniskās saites un kvalitātes pārvaldības procesus ar portāla e-pakalpojumu sniedzējiem un klātienes klientu apkalpošanas punktiem, lai nodrošinātu pastāvīgu portāla pakalpojumu un informācijas aktualizāciju un pilnveidi, balstoties uz regulāri apkopotu portāla lietotāju, atbalsta dienestu un klientu apkalpošanas centru sniegto atgriezenisko saiti, kā arī nodrošinātu šīs informācijas nodošanu iestādēm par to kompetencē esošo informāciju un pakalpojumiem.

Portāla lietojamības kvalitātes novērtēšanai reizi gadā veicams vismaz *Net Promoter Score* mērījums, kā arī portāla lietojamības mērījums, izmantojot Systems Usability Scale, vai alternatīvu metodi.

Portāla un tajā esošo e-pakalpojumu izmantošanas un kvalitātes rādītāju statistika būs publiski pieejama.

## **Portāla pārvaldība un satura koordinējošā padome**

Portāla pārzinis ir VRAA, savukārt par portālā iekļautās informācijas aktualitāti un kvalitāti atbild atbilstošā kompetentā iestāde, nodrošinot tās atbilstības pastāvīgu uzraudzību.

Iedzīvotāju sadaļas informācijas koordināciju nodrošina VRAA. Par uzņēmēju sadaļas attīstības un satura koordināciju atbildīgā iestāde ir EM. Portāla gala lietotāja konsultācijas uzņēmējdarbības jautājumos sadarbībā ar iestādēm koordinē Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra.

Palīdzības dienesta saturisko jautājumu konsultācijas šobrīd tiek sniegtas sadarbībā ar Valsts un pašvaldību vienotajiem klientu apkalpošanas centriem, kas pilda portāla atbalsta dienesta funkcijas.

Lai nodrošinātu, ka portāls tiek attīstīts kā vienots valsts pārvaldes kontaktpunkts, VRAA izveido Portāla satura koordinējošo padomi, iesaistot iestāžu (visu ministriju, lielāko pakalpojumu sniedzēju iestāžu) pārstāvjus, Latvijas pašvaldību savienības pārstāvi un ieinteresētos nevalstisko organizāciju pārstāvjus, un organizē padomes darbu.

## **Portāla darbības pamatrādītāji (KPI)**

Portāla darbības pamatrādītāji ir noteikti VRAA darbības stratēģijā 2017.-2019. gadam[[19]](#footnote-19), ietverot rezultatīvos rādītājus šādiem uzdevumiem:

1. Portāls kā vienotā vietne valsts administratīvo procedūru informācijas, pakalpojumu un atbalsta saņemšanai;
2. Portāla lietotāji apmierināti ar portāla lietojamību un rekomendētu to citiem;
3. Portāla darbības publicitātes un sabiedrības informētības par portālu veicināšana;
4. Portāla pārvaldības un ilgtermiņa attīstības pilnveide tai skaitā satura administrēšana, kvalitātes vadība, portāla darbības pamatrādītāju uzskaite un publicēšana.

## **Portāla 3 gadu attīstības īstenošanas ceļakarte**

Portāla attīstības ziņojumam jākalpo par atskaites punktu visos taktiskā līmeņa lēmumos, kas tiek pieņemti attiecībā pret informācijas izvietošanu vai neizvietošanu Portālā, tās strukturēšanu un rediģēšanu, cilvēku, naudas un zināšanu resursu investēšanu Portāla attīstībā un uzturēšanā, kā arī tehniskās funkcionalitātes instrumentu attīstību.

Lai sasniegtu Portāla attīstībai izvirzītos mērķus un rezultātus, izvirzīti uzdevumi un izstrādāta portāla attīstības ceļakarte turpmākajiem 3 gadiem:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mērķis** | **Rādītājs** | **Resursi un atbildība** | **Termiņš** |
| Lietotāju pieredzē balstīts satura dizains | 1. Lietotāju un iesaistīto grupu vajadzību analīze un lietojamības projektēšana.2. Uzturēšana, uzraudzīšana, precizēšana. 3. Būtiskas dizaina izmaiņas.  | 1. VRAA, ERAF projekts “Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platforma” (turpmāk – PSPP)2. VRAA3. VRAA, PSPP | 2020. gada novembris |
| Informācijas segmentācija pēc informācijas patērēšanas aktualitātes | 1. Apkopota informācija no VPVKAC un VRAA atbalsta dienesta.2. Pilnveidots Portāla saturs un funkcionalitāte. | 1. VRAA
2. VRAA, PSPP
 | 2020. gada novembris |
| Ieteicējs (digitālais asistents) un satura personalizācija  | 1. Portālā iedarbināts digitālais asistents, izmantojot Vienotā valsts pārvaldes digitālā asistenta platformas risinājumu (AI tehnoloģijās bāzēts), kas darbojas gan kā ieteicējs (meklētājs), gan *jautātājs*.
2. Izstrādāts apmācību process Portāla digitālajam asistentam, kur iekļauts saturs arī no atbalsta dienesta, VPVKAC.
 | 1. Digitālais asistents Portālā ieviests Kultūras informācijas sistēmu centra projekta “Mašīntulkošana (2. kārta)” Virtuālo asistentu platformas izveide ievaros
2. VRAA, VARAM (VPVKAC jomā)
 | 2020. gada novembris |
| Personalizēts notifikāciju/ saskarsmes produkts | 1. Pilotēts VRAA notifikāciju rīks ar vismaz 1 iestādi
2. Ņemot vērā pilotprojekta pieredzi, definēti sadarbības principi/apjomi (piemēram, līdzmaksājums) šī servisa izmantošanai.
3. Personalizēts notifikāciju/saskarsmes produkts, izstrādāts un prezentēts kā valsts koplietošanas komponente (VRAA izveidotais notifikāciju rīks e-pasta, īsziņas funkcionalitātei).
 | VRAA, PSPP projekts | 2020. gada jūnijs |
| Atgriezeniskā saite no klātienes kontaktpunktiem (VPVKAC, Portāla, VRAA atbalsta dienests) | 1. Attīstīta sadarbība ar VPVKAC (apkalpošana pa telefonu un klātienē) kā pirmā līmeņa atbalsta dienestu Portālam. VRAA nodrošina otrā līmeņa tehnisko atbalstu. Tiek izvērtēta iespēja VPVKAC atbalstam pievienot saziņu e-pastā, un izmantojot citus kanālus.
2. Izstrādāta atgriezeniskās saites kārtība un risinājums VPVKAC, Portāla un e-pakalpojumu turētāju sadarbībai (informācijas apkopošana un nodošana atbildīgajiem), lai nodrošinātu sistēmisku informācijas apkopošanu par iedzīvotāju aktuālajiem jautājumi un problēmām, ko izmantot Portāla un e‑pakalpojumu pilnveidei.
3. Tehnisko problēmu informācijas ievākšanas pilnveide – tehnisko problēmu novēršana.
4. Izveidota iespēja novērtēt Portāla informāciju un e‑pakalpojumus.
 | 1. VARAM, VRAA
2. VRAA, VARAM
3. VRAA, PSPP
4. VRAA, PSPP
 | 2019. gada oktobris (metodikas izstrāde, pēc tam uzturēšana)2020. gada novembris (tehniskie risinājumi) |
| Komunikācija | Realizēta Portāla informēšanas aktivitāte par pakalpojumiem un dzīves situācijām, saskaņā ar ERAF projektu “Sabiedrības IKT iespēju izmantošanas veicināšanas pasākumi” | VARAM, VRAA | 2020. gada novembris |

Ņemot vērā, ka tīmekļa vietņu attīstība ir dinamisks process, kas jāorganizē, pastāvīgi identificējot un atbildot uz lietotāju vajadzībām un problēmām, ziņojuma īstenošana veicama iteratīvi, pielāgojot aktuālajai situācijai, bastoties uz pastāvīgu lietotāju un iesaistīto pušu vajadzību izpēti, risinājumu pāraudi visā attīstības dzīves ciklā.

# **Ietekme uz valsts un pašvaldību budžetu**

Portāla attīstība pamatā tiks īstenota Eiropas Reģionālās attīstības fonda (turpmāk – ERAF) projekta Nr.2.2.1.1/16/I/001 “Publiskās pārvaldes informācijas un komunikācijas tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma”, ERAF projekta “Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platforma”[[20]](#footnote-20) un ERAF projekta “Mašīntulkošana (2. kārta)” ietvaros.

Vides aizsardzības un reģionālās

attīstības ministrijas valsts sekretārs R. Muciņš

07.03.2018. 15:41

194

K. Eglīte-Miezīte

66016736, Karina.Eglite-Miezite@varam.gov.lv

1. Plašāka informācija: <https://likumi.lv/ta/id/283229-oficialas-elektroniskas-adreses-likums> [↑](#footnote-ref-1)
2. VARAM, VRAA, EM. [↑](#footnote-ref-2)
3. Rīgas, Ventspils, Liepājas, Ādažu pašvaldības, Valsts ieņēmumu dienests, Uzņēmumu reģistrs. [↑](#footnote-ref-3)
4. Valsts akciju sabiedrība “Ceļu satiksmes drošības direkcija”, Valsts ieņēmumu dienests, Rīgas Dome. [↑](#footnote-ref-4)
5. VPVKAC un VRAA atbalsta dienesta darbinieki. [↑](#footnote-ref-5)
6. Valsts Kanceleja, Uzņēmumu reģistrs. [↑](#footnote-ref-6)
7. ES novērtējums par Portālu no pārrobežu aspekta; Latvijas e-Indeksa rezultāti 2014, 2015; Vienoto pakalpojumu centru analītikas pārskats un kopsavilkums; KPI rādītāji, kuri noteikti kā obligāti  visiem valsts pakalpojumiem; Prezentāciju materiāls par Portālu un VISS; prezentāciju materiāls “Valsts pārvaldes digitālās attīstības līmenis - "Latvijas e-indekss" valsts iestāžu novērtējums”; “E-pakalpojumu evolūcija - kas tālāk..”; “Mana pilsēta - iedzīvotāju lojalitātes platforma”; VRAA stratēģijā noteiktie KPI par Latvija.LV; Ziņojums par pakalpojumu vides pilnveidi; SIA “Mārketinga akadēmija” “Priekšlikumi un taktika portāla Latvija.lv vidēja termiņa attīstības koncepcijai”; VSAA pakalpojumu statistikas pārskats; Latvija.lv lietotāju apskats; Dzīves situāciju piemēri un apraksti; Aptaujas jautājumi, uzdoti caur HotJar, 2015/16 gadā; Konsultantu nodevumi (Esošā risinājuma funkcionalitātes, ērtuma un satura izvērtējams, ārvalstu pieredzes apkopojums, portāla satura struktūras un lietojamības pilnveidošanas prasības); VRAA e-ziņas; VK revīzijas ziņojums “Vai valsts pārvalde efektīvi rīkojas ar uzkrāto informāciju”; After Training report “Public service system, development strategy of State portal, management model and usability” Morten Meyerhoff Nielsen; “How I failed as CIO”, Taavi Kotka, Former Estonian Government CIO [↑](#footnote-ref-7)
8. Plašāka informācija: <https://likumi.lv/doc.php?id=260931> [↑](#footnote-ref-8)
9. Plašāka informācija: <https://likumi.lv/doc.php?id=292259> [↑](#footnote-ref-9)
10. Plašāka informācija: <https://likumi.lv/ta/id/292258-valsts-parvaldes-pakalpojumu-uzskaites-kvalitates-kontroles-un-sniegsanas-kartiba> [↑](#footnote-ref-10)
11. Saskaņā ar [Valsts pārvaldes iekārtas likuma 100. pantu](https://likumi.lv/ta/id/63545-valsts-parvaldes-iekartas-likums#p-590849) [↑](#footnote-ref-11)
12. Saskaņā ar 2017. gada 4. jūlija MK noteikumiem Nr. 400 “[Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi](https://likumi.lv/ta/id/292259-valsts-parvaldes-pakalpojumu-portala-noteikumi)” . [↑](#footnote-ref-12)
13. ESOŠĀ RISINĀJUMA FUNKCIONALITĀTES, ĒRTUMA UN SATURA (INFORMĀCIJAS) Valsts reģionālās attīstības aģentūra. Vienotā valsts un pašvaldību pakalpojumu portāla latvija.lv lietojamības uzlabošanas tehniskās specifikācijas izstrāde Identifikācijas numurs Nr. Esosa.risinajuma.izvertejums.docx Versija 1.0 03.03.2016. [↑](#footnote-ref-13)
14. Latvija.lv lietojamības uzlabošanas tehniskās specifikācijas izstrāde, VRAA, 2015; Attīstības līmeņa monitoringi par elektroniskās pārvaldes principu īstenošanas progresu valsts iestādēs Eiropas Savienības fondu līdzfinansēto projektu rezultātā, VARAM, 2015; 2016 [↑](#footnote-ref-14)
15. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014R0910&from=EN> [↑](#footnote-ref-15)
16. Plašāka informācija: <https://likumi.lv/ta/id/292261-valsts-parvaldes-e-pakalpojumu-noteikumi> [↑](#footnote-ref-16)
17. Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings. Latvijas iedzīvotāju reprezentatīvas aptaujas nodevums, 2017. [↑](#footnote-ref-17)
18. ESOŠĀ RISINĀJUMA FUNKCIONALITĀTES, ĒRTUMA UN SATURA (INFORMĀCIJAS) Valsts reģionālās attīstības aģentūra. Vienotā valsts un pašvaldību pakalpojumu portāla latvija.lv lietojamības uzlabošanas tehniskās specifikācijas izstrāde Identifikācijas numurs Nr. Esosa.risinajuma.izvertejums.docx Versija 1.0 03.03.2016. [↑](#footnote-ref-18)
19. VRAA darbības stratēģija 2017.-2019. gadam pieejama VRAA tīmekļvietnē: <http://www.vraa.gov.lv/lv/about/darbiba/> [↑](#footnote-ref-19)
20. Plašāka informācija par projektu: <http://www.varam.gov.lv/lat/fondi/ESper07_13/15120/> [↑](#footnote-ref-20)