



E-pakalpojumi

Publicēts: 28.04.2020.

Elektroniskais pakalpojums jeb E-pakalpojums – pakalpojums, kuru var pieprasīt vai saņemt attālinātā veidā, izmantojot informācijas un komunikācijas tehnoloģijas (IKT).

Lai nodrošinātu pakalpojumu plašāku pieejamību, paralēli pakalpojumu sniegšanai klātienē, iestādes arvien vairāk attīsta citus pakalpojumu saņemšanas kanālus, tai skaitā piedāvā pakalpojumus saņemt elektroniskajā vidē. Tādējādi iestādes paaugstina pakalpojumu pieejamību, pilnveido iedzīvotāju apkalpošanas kvalitāti, kā arī nodrošina efektīvāku resursu izmantošanu savu funkciju nodrošināšanai (automatizācijas rezultātā samazinās roku darbs u.tml.).

Ar interneta starpniecību personas pakalpojumus var saņemt ātrāk un ērtāk neatkarīgi no iestādes atrašanās vietas un bez laika ierobežojumiem – 24 h diennaktī un 7 dienas nedēļā.

Par pakalpojumu pieejamību elektroniskā veidā rūpējas par attiecīgo pakalpojumu atbildīgā iestāde. Elektronizējamie pakalpojumi tiek izvēlēti ņemot vērā iedzīvotāju pieprasījuma apjomu pēc attiecīgā pakalpojuma klātienē un citus aspektus. Eiropas Savienība ir noteikusi prioritāros [20 pamatpakalpojumus](#), kas iedzīvotājiem un uzņēmējiem ir jānodrošina elektroniskā veidā.

Pieklūve e-pakalpojumiem

Elektroniskie pakalpojumi ir pieejami valsts pārvaldes pakalpojumu portālā www.latvija.lv vai par pakalpojumiem atbildīgo iestāžu tīmekļa vietnēs, piemēram, Valsts ieņēmumu dienesta [Elektroniskās deklarēšanās sistēmā](#) u.tml.

Portālā Latvija.lv esoša informācija ir apkopota kataloga formā, kas ļauj interesentiem atrast sev nepieciešamo informāciju par valsts un pašvaldību iestāžu sniegtajiem publiskajiem pakalpojumiem, to pieprasīšanas un saņemšanas veidiem, ar pakalpojumiem saistītajiem maksājumiem un pakalpojumu aprakstiem. Portālu uztur Valsts reģionālās attīstības aģentūra, bet tā saturu nodrošina par pakalpojumu sniegšanu atbildīgās iestādes.

Savukārt portāla Latvija.lv atbalsta vietnē <https://mana.latvija.lv/> ir pieejami dzīves situāciju apraksti, lai palīdzētu orientēties plašajā e-pakalpojumu piedāvājumā, kā arī sniegtu informāciju vienkāršā un saprotamā veidā. Iedzīvotājiem nav jāpārzina katrs e-pakalpojums un iestāde, kas to nodrošina, vai jāiegaumē, cik un kādi e-pakalpojumi ietilpst katrā dzīves situācijā, bet jāspēj ērti atrast informāciju, lai atrisinātu savu dzīves situāciju.

E-pakalpojumu veidi

Pēc funkcijas ir iespējams izšķirt trīs veida elektroniskos pakalpojumus:

informatīvie – e-pakalpojumi, ar kuru palīdzību iedzīvotāji tiešsaistē var iegūt iestādes rīcībā esošu informāciju, ar kuru iedzīvotājam ir pienākums vai tiesības iepazīties. Piemēram, pakalpojums „[Manā ipašumā deklarētās personas](#)”;

transakciju – e-pakalpojumi, kuri aizstāj administratīvas procedūras veikšanu klātienē. Pakalpojums, kas ierosina un/vai īsteno iestāžu rīcību kāda lēmuma pieņemšanai attiecībā uz personu vai personu grupu (piem., licences izsniegšana, pabalsta piešķiršana u.c.). Klients tiek informēts par to, ka pakalpojuma rezultāts ir gatavs un par pakalpojuma saņemšanas iespējām, piemēram, saņemt pakalpojuma rezultātu elektroniski, klātienē vai pa pastu;

līdzdalības – e-pakalpojumi, kas iedzīvotājam ļauj tieši iesaistīties valsts vai pašvaldību darba procesos (piem. iedzīvotāju

aptaujas; e-vēlēšanas, iespēja iepazīties ar likumprojektiem to sagatavošanas gaitā, izteikt savu viedokli u.tml.

leguvumi izmantojot e-pakalpojumus:

pakalpojumu pieejamība neatkarīgi no iestādes darba laika un atrašanās vietas;

pakalpojumu sniegšanas veida pielāgošana klientu interesēm un vēlmēm, personalizēta pakalpojumu sniegšana, interaktīva dialoga piedāvāšana;

ātrāka un kvalitatīvāka informācijas apmaiņa starp iestāde-iestāde un iestāde-iedzīvotājs, efektīvāka pakalpojuma sniegšana un saņemšana;

administratīvo izmaksu samazināšana pateicoties iekšējo procesu sakārtošanai un automatizēšanai, administratīvā aparāta un sloga samazināšana;

veiksmīgāka komunikācija ar sabiedrību, lielāka informētība par iestādes lēmuma pieņemšanas procesu.

<https://www.varam.gov.lv/lv/e-pakalpojumi-0>