

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”

**Rekomendācijas
publisko pakalpojumu kataloga (reģistra)
turpmākai attīstībai.**

Rīga, 2012

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

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

Šis dokuments ir veidots ar Eiropas Savienības Eiropas Sociālā fonda un Latvijas valsts finansiālu atbalstu Eiropas Sociālā fonda projekta Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002 „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana” ietvaros.

85% no Projekta finansē Eiropas Savienība ar Eiropas Sociālā fonda starpniecību un 15% finansē Latvijas valsts. Aktivitāti administrē Valsts kanceleja sadarbībā ar Sabiedrības integrācijas fondu.

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

Dokumenta autori:

Normunds Grigus,
SIA „Metrika”

Kontaktpersona:

Māris Sprindžuks
"Corporate & Public Management Consulting Group" SIA
Alūksnes iela 5-21, Rīga, LV-1045
Tel.: (+371) 67 876 811
Fakss: (+371) 67 871 206
E-pasts: cpm@cpmconsulting.eu

Saturs

1. IEVADS	4
1.1. Konteksts	4
1.2. Dokumenta mērķis un pielietojums	4
1.3. Dokumenta sagatavošanas pieeja.....	4
1.4. Ierobežojumi	5
1.5. Termini un saīsinājumi	5
1.6. Saistītie dokumenti	6
2. PUBLISKO PAKALPOJUMU KATALOGA (REĢISTRA) IZVĒRTĒJUMA KOPSAVILKUMS	7
3. PUBLISKO PAKALPOJUMU KATALOGA IZVĒRTĒJUMS.....	10
3.1. PPK vispārējs raksturojums un izmaiņu mērķi	10
3.2. Pakalpojumu saņēmēji - lietotāju grupas, kataloga lietojumu mērķi, būtiskākās vajadzības un vērtības katrai lietotāju grupai	12
3.2.1. Pakalpojumu saņēmēji - lietotāju grupas	12
3.2.2. Publisko pakalpojumu kataloga lietojumu mērķi, būtiskākās vajadzības un vērtības katrai lietotāju grupai	13
3.2.3. Publisko pakalpojumu kataloga lietotāju vajadzību apmierināšanas alternatīvas („konkurenti”)	15
3.3. Publisko pakalpojumu kataloga lietojamības izvērtējums galvenajām lietotāju grupām	16
3.3.1. Publisko pakalpojumu kataloga (PPK) lietojamības izvērtēšanas metodika	16
3.3.2. Publisko pakalpojumu kataloga (PPK) lietojamības izvērtēšanas vispārējie rezultāti	17
3.3.3. PPK lietotāju grupas: Visu lietotāju grupu vidējie rādītāji	20
3.3.4. PPK lietotāju grupas: Katras lietotāju grupas individuālie rādītāji.....	22
3.4. Publisko pakalpojumu kataloga darba formu (pakalpojumus aprakstošo lauku) izvērtējums	26
3.4.1. Pakalpojumu katalogu veidi, atšķirības un pielietojums	26
3.4.2. Pakalpojumu katalogu veidošanās iestādes/pašvaldības un valsts mērogā.....	27
3.4.3. Pakalpojumu apraksti un aprakstīšanas līmeņi (pakalpojuma aprakstīšanas plāns) – rekomendētā aprakstīšanas metodika	28
3.4.4. Pakalpojumu aprakstos ietveramās sadaļas un to skaidrojums – rekomendētā aprakstīšanas metodika	29
3.4.5. Pakalpojumu apraksta esošo sadaļu atbilstība rekomendētajai aprakstīšanas metodikai.....	36
3.5. Publisko pakalpojumu kataloga sadarbības (sadarbspējas) ar citām informācijas sistēmām izvērtējums	40
4. PUBLISKO PAKALPOJUMU KATALOGA IZVĒRTĒJUMA REZULTĀTI UN PILNVEIDOŠANAS REKOMENDĀCIJAS	41
4.1. Rekomendācijas normatīvo aktu izmaiņām	41
4.1.1. Vispārīgs apraksts.....	41
4.1.2. Rekomendācijas Publisko pakalpojumu likuma (PPL) saturam	41
4.2. Rekomendācijas pakalpojumu iekļaušanai PPK.....	43
4.3. Rekomendācijas PPK lietojamības pilnveidošanai	45
4.4. Rekomendācijas PPK darba formu (pakalpojumus aprakstošo lauku) izmaiņām.....	56
4.4.1. Pakalpojumu aprakstu veidošana	56
4.4.2. Rekomendācijas saistībā ar pašvaldību „tipveida” pakalpojumu aprakstu gatavošanu.....	59
4.5. Rekomendācijas PPK sadarbībai ar citām informācijas sistēmām.....	60
4.5.1. Ieteikumi sadarbības uzlabošanai starp PPK un KAVIS:	60
4.5.2. Galvenās informācijas sistēmas, ar kurām tehnoloģiskā līmenī būtu jāsadarbjas PPK:.....	62
5. PIELIKUMU SARAKSTS.....	63

1. Ievads

1.1. Konteksts

Valsts kanceleja (turpmāk – Pasūtītājs) kā atbildīgā iestāde ir uzsākusi Eiropas Sociālā fonda projekta Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IIPIA/SIF/002 „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana” īstenošanu.

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

Šis dokuments ir viens no Projekta ietvaros izstrādājamiem nodevumiem: „DP3 - Publisko pakalpojumu reģistra (kataloga) pilnveidošana”.

1.2. Dokumenta mērķis un pielietojums

Šī dokumenta mērķis ir sniegt rekomendācijas pakalpojumu aprakstīšanai un arī portālā www.latvija.lv esošā publisko pakalpojumu kataloga (reģistra) pilnveidošanai atbilstoši analītiskajā dokumentā „Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamo modelis” piedāvātajam pakalpojumu aprakstīšanas modelim.

Šis dokuments kalpos par pamatu pakalpojumu aprakstu un katalogu pilnveidošanai, kas tiks veikta ārpus šī projekta ietvariem.

1.3. Dokumenta sagatavošanas pieeja

Lai nodrošinātu objektīvu un detalizētu publisko pakalpojumu kataloga (reģistra) atbilstības izvērtējumu, tika izveidota darba grupa ar VARAM (VRAA) līdzdalību. Darba grupā visā projekta garumā, regulārās darba sanāksmēs, tika apspriesta publisko pakalpojumu kataloga izvērtēšanas gaita un rekomendāciju izstrāde kataloga uzlabošanai.

Publisko pakalpojumu kataloga izvērtēšana tika veikta, balstoties uz intervijām ar speciālistiem, kā arī veicot lietotāju aptauju un darba grupā analizējot iegūtos rezultātus.

Rekomendācijas tika veidotas balstoties uz interviju un aptaujas rezultātiem, kā arī uz PPS modeļa ietvaros izstrādāto pakalpojumu aprakstīšanas metodiku „PPS modelis 2.pielikums Pakalpojumu definēšanas un aprakstīšanas vadlīnijas”. Darbu izpildes secība:

- Darba grupas izveide;
- Publisko pakalpojumu kataloga (reģistra) izvērtēšanas metodikas izstrāde (Excel formu izveide);
- Publisko pakalpojumu kataloga (reģistra) izvērtēšanas metodikas precizēšana darba grupā;
- Pakalpojumu lietotāju grupu apzināšana;
- Pakalpojumu lietotāju grupu reģistra lietošanas mērķu, vajadzību un vērtību apzināšana;
- Esošās situācijas apzināšana:
 - Intervijas ar lietotāju grupu pārstāvjiem;
 - Aptaujas sagatavošana un aptauja lietotāju grupu pārstāvjiem;
 - Interviju un aptaujas rezultātu apkopošana un apspriešana darba grupā;
- Publisko pakalpojumu kataloga sadaļu un sadaļās iekļauto formu izvērtēšana;
- Publisko pakalpojumu kataloga sadarbības izvērtēšana ar citām informācijas sistēmām;
- Pilnveidošanas konceptuālo priekšlikumu formulēšana (priekšlikumu formulēšanā tika iesaistīti arī VARAM, VRAA, pašvaldību pārstāvji, kā arī dažādu jomu speciālisti – juristi, pakalpojumu pārvaldības eksperti);
- Sagatavotās rekomendācijas tika apspriestas ar darba grupu, kā arī ar citiem iesaistītajiem (piem.: Rīgas pašvaldības pārstāvjiem, Latvijas Pašvaldību savienības pārstāvjiem).

Darba grupas sanāksmes apmeklējušo dalībnieku uzskaitījums:

#	Vārds, uzvārds	Pašvaldība/lestāde/Uzņēmums
1	Anda Vectēva	VARAM
2	Gatis Ozols	VARAM
3	Liene Augustāne	VARAM
4	Uģis Bisenieks	VARAM
5	Danute Vaļniece	VARAM
6	Evita Truhanova	VRAA
7	Kristaps Prēdelis	VRAA
8	Māris Junga	VRAA
9	Māris Krastiņš	VRAA
10	Mārtiņš Smilga	VRAA
11	Sarmīte Sargune	VRAA
12	Tatjana Saidāne	VRAA
13	Toms Kovkājevs	VRAA
14	Vīta Narnicka	VRAA
15	Zane Gūtmane	VRAA
16	Normunds Grigus	SIA Metrika
17	Ivars Solovjovs	SIA IS Consulting
18	Māris Sprindžuks	SIA CPM Consulting Group
19	Jānis Endziņš	LTRK

1.4. Ierobežojumi

Attiecībā uz šo dokumentu ir minami šādi ierobežojumi:

- Visi dokumentā minētie secinājumi, atziņas un priekšlikumi balstās tikai un vienīgi uz publiski pieejamo vai iesaistīto pušu sniegto informāciju.
- Dokumentā lietotā terminoloģija un definīcijas ir atbilstošas šī dokumenta gatavošanas brīdī pastāvošajai terminoloģijai un definīcijām saistītajos dokumentos, un Izpildītājs nav atbildīgs par neatbilstībām, kas var rasties mainoties terminoloģijai un definīcijām saistītajos dokumentos pēc šī dokumenta nodošanas.
- Iesaistīto pušu sniegtā informācija ir tās sniedzēju atbildība.
- Izpildītājs nav atbildīgs par dokumentā sniegto rekomendāciju īstenošanu.

1.5. Termini un saīsinājumi

Tabula Nr.1 Termini un saīsinājumi.

Termins, saīsinājums	Skaidrojums
ES	Eiropas Savienība
IS	Informācijas sistēma

Termins, saīsinājums	Skaidrojums
IT	Informācijas tehnoloģijas
Izpildītājs, konsultants	Corporate & Public Management Consulting Group SIA
KAC	Klientu apkalpošanas centrs
LR	Latvijas Republika
MK	Ministru kabinets
Pasūtītājs	Valsts kanceleja (VARAM)
PPS	Publisko pakalpojumu sistēma
Projekts	Iepirkuma Nr. MK VK 2010/3 ESF „Publisko pakalpojumu sniegšanas analīze, publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana un apmācību organizēšana” ietvaros īstenojamo aktivitāšu kopums
VK	Valsts kanceleja
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
VRAA	Valsts reģionālās attīstības aģentūra
VPA	Vienas pieturas aģentūra (princips nevis institūcija)
Servisa līmenis	Pakalpojuma sniegšanas raksturlielumu kopums

1.6. Saistītie dokumenti

1. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. Versija 1.3 (26.05.2011.);
2. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 1.pielikums. Pakalpojumu pārbūves vadlīnijas. Versija 0.9 (13.06.2011.);
3. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 2.pielikums. Pakalpojumu definēšanas un aprakstīšanas metodika. Versija 0.9 (13.06.2011.);
4. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 3.pielikums. Pakalpojumu izvērtēšanas metodika. Versija 0.9 (13.06.2011.);
5. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 4.pielikums. Pakalpojumu pārbūves izmaksu ieguvumu aprēķina metodika. Versija 0.9 (13.06.2011.);
6. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 5.pielikums. Pakalpojumu izmaksu noteikšanas vadlīnijas. Versija 0.9 (13.06.2011.);
7. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis 6.pielikums. Pakalpojumu pārvaldības un sniegšanas procesi. Versija 0.9 (13.06.2011.);
8. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 7.pielikums. Klientu apkalpošanas standarta sagatavošanas vadlīnijas. Versija 0.9 (13.06.2011.);
9. MK 2007.gada 6.marta noteikumi Nr.171 “Kārtība, kādā iestādes ievieto informāciju internetā”;
10. Brīvas pakalpojumu sniegšanas likums (stājās spēkā 04.05.2010.);
11. MK 2010.gada 25.maija noteikumi Nr.480 “Vienotā pakalpojumu portāla informācijas apmaiņas kārtība”;
12. Metodika publisko pakalpojumu kataloga aizpildīšanai (VRAA, www.latvija.lv - PPK lietotāju metodika 20.versija 23052011);

2. Publisko pakalpojumu kataloga (reģistra) izvērtējuma kopsavilkums

Publisko pakalpojumu kataloga izvērtējums rezultāti, galvenie secinājumi un rekomendācijas katrai no vērtēšanas jomām – PPK lietojamība, PPK darba formas, PPK sadarbība ar citām IS:

Joma	Vērtējuma rezultāts	Secinājumi un rekomendācijas
1. PPK lietojamība	<p>Uzsākot PPK lietojamības vērtēšanu, tika noteiktas galvenās lietotāju grupas un to vajadzības – portāla www.latvija.lv lietošanas mērķi (PPK ir neatdalāma portāla sastāvdaļa – viena no portālā pieejamām pakalpojumu grupām).</p> <p>Tika konstatēts, ka galvenokārt portāls tiek izmantots:</p> <ul style="list-style-type: none"> • e-pakalpojumu saņemšanai (43,0%); • informācijas ieguvei par pakalpojumiem – PPK (16,0%); • informācijas ieguvei par valsts pārvaldi (12,4%). <p>Vismazāk portāls tiek apmeklēts, lai izmantotu saites uz citu iestāžu un pašvaldību mājas lapām (5,3%).</p>	<p>Tas nozīmē, ka plānojot portāla attīstību, vairāk uzmanības jāvelta e-pakalpojumu attīstībai, pieejamības palielināšanai, savukārt informāciju par pakalpojumiem (PPK), valsts pārvaldi, saites uz citām mājas lapām jāveido pakārtoti – kā „hipersaites”, sasaistot tās ar e-pakalpojumu saņemšanas iespējām.</p>
	<p>Apmēram trešdaļa (28%) no aptaujas dalībniekiem nekad nav mēģinājusi lietot portālu www.latvija.lv.</p> <p>Galvenie iemesli:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nav bijusi vajadzība (24%); • neko par portālu nezina (24%); • lieto citu iestāžu un pašvaldību mājas lapas (atbilstoši 17% un 13%). 	<p>Šajā sakarā, nepieciešams plānveidīgi veikt vairākus uzdevumus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. padarīt portālu (PPK) par „vajadzīgu” kvantitatīvi plašākam iedzīvotāju lokam; 2. padarīt portālu (PPK) par „zināmu” kvantitatīvi plašākam iedzīvotāju lokam; 3. apzināt un radīt „savas priekšrocības” attiecībā pret alternatīvajiem informācijas un pakalpojumu piegādātājiem.
	<p>Gandrīz trešdaļa (31%) no tiem, kas ir mēģinājuši lietot portālu to vairs neturpina darīt, kas nozīmē kopumā puse no visiem aptaujātajiem vai nu nav mēģinājuši vai arī vairs nelieto portālu www.latvija.lv.</p> <p>Galvenie iemesli:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vairs nav nepieciešamība (23%); • neapmierina lietošanas ērtums 14%); • nesaņēmu gaidīto rezultātu (9%); • neapmierina izskats (8%). 	<p>Ja uzskatam portālu www.latvija.lv par valsts nozīmes, plašam lietotāju lokam domātu portālu, rezultāts nav apmierinošs, un papildus iepriekš apzinātajiem uzdevumiem, nopietni jāstrādā ar mērķi uzlabot lietotāju apmierinātību ar portālu.</p>
	<p>Tika veikta arī esošo portāla lietotāju grupu apmierinātības novērtēšana (skala 1-slikti, 5-labi) vērtējot dažādus rādītājus:</p> <p>Visaugstāk novērtētie rādītāji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tehniskais nodrošinājums – stabilitāte (3,54); • tehniskais nodrošinājums – datu drošība (3,52); <p>Viszemāk novērtētie rādītāji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • lietotāju saskarne – lietošanas ērtums 	<p>Augstāk novērtētie rādītāji nedrīkst būt par iemeslu, lai apstātos. Attīstība ir jāturpina arī saistībā ar tehnisko nodrošinājumu.</p> <p>Galvenie attīstības virzieni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nodrošināt iespējas, ko var saņemt izmantojot piekļuvi portālam www.latvija.lv, arī mobilā vidē - portāla „mobilizācija”; • veidot sistēmu, kas ļauj automātiski apmainīties ar informāciju par pakalpojumiem ar citām sistēmām.

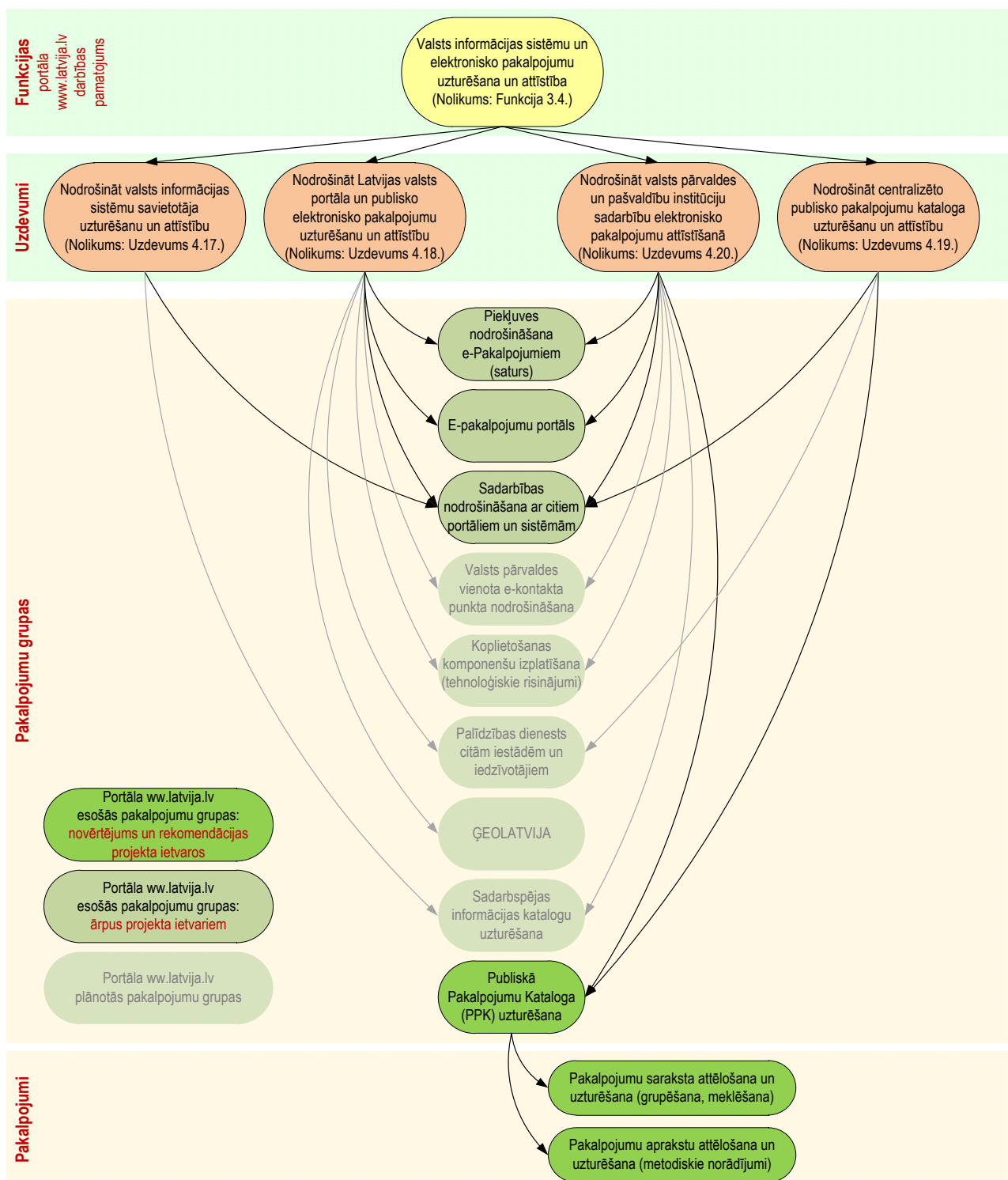
Joma	Vērtējuma rezultāts	Secinājumi un rekomendācijas
	<p>(2,72)</p> <ul style="list-style-type: none"> • lietotāju saskarne – izskats (2,91); • funkcionalitāte – funkciju plašums (2,95); • saturs – informācijas uztveres vieglums (2,96). 	<p>Savukārt zemāk novērtētie rādītāji ir rosinājums portāla pilnveidošanai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • funkciju plašums - jārada tādas pakalpojumu grupas, kas iespējamas tikai valsts mēroga portālam; • saturs – informācijas uztveres vieglums - jāuzlabo metodikas apraksts (kā noteikt pakalpojumus, kā veidot to nosaukumus, kā veidot pakalpojumu aprakstus), jāveic iesaistīto apmācība, jārada motivācija; • lietotāju saskarne kopumā – ir iespējami attīstības varianti – saglabāt un uzlabot esošo, radīt principiāli jaunu, veidot kombinētu variantu; • lietotāju saskarne kopumā – jāveido piekļuves līmeņi – neregistrētiem pakalpojumu saņēmējiem, reģistrētiem pakalpojumu saņēmējiem, pakalpojumu sniedzējiem, pakalpojumu turētājiem; • lietotāju saskarne (lietošanas ērtums un izskats) – jāsadala katrs PPK lietošanas gadījums pa posmiem, un jāapzina katra posma darbības, tikai tad iespējams veikt pilnvērtīgu uzlabošanu, savukārt domājot par izskata veidošanu, apkopojot portāla lietotāju viedokļus, nepieciešams kombinēt tāds faktorus kā: noformējuma vienkāršums un moderns izskats, jaunākās tehnoloģijas un informācijas uztveres vieglums.
<p>2. PPK darba formas (pakalpojumu aprakstu sadaļas)</p>	<p>Veicot PPK darba formu novērtējumu, tika konstatēts:</p> <ul style="list-style-type: none"> • patlaban eksistē tikai publiskais pakalpojumu katalogs (valsts mērogā PPK www.latvija.lv, iestāžu mēroga – iestāžu mājas lapas), bet neeksistē pakalpojumu vienotais (pilnais) katalogs; • informācija par pakalpojumiem, kas publicēta PPK ir visa pakalpojumus aprakstošā informācija un nepilnīgi apraksta pakalpojumus - salīdzinot ar piedāvāto metodiku ir vērojamas lielas atšķirības no metodikā rekomendētā pakalpojumu aprakstu sadaļu skaita (esošajā PPK ir tikai 22 pakalpojumu apraksta sadaļas, rekomendētajā VPPK ir paredzētas 34 sadaļas, minimālajā aprakstīšanas līmenī ir rekomendētas 44, un maksimālajā 69 sadaļas). 	<p>Ir jāievieš (gan normatīvajos aktos, gan ikdienas lietošanā) virikne ar jēdzieniem, kas apraksta dažādus pēc mēroga (iestādes, valsts mērogs), gan arī pēc satura un pielietojuma: IPVK – Iestādes pakalpojumu vienotais katalogs; IPSK – Iestādes pakalpojumu speciālie katalogi; IPPK – Iestādes pakalpojumu publiskais katalogs; VPVR – Valsts pakalpojumu vienotais reģistrs; VPPK – Valsts pakalpojumu publiskais katalogs. Katrā iestādē un pašvaldībā ir jāveido pakalpojumi apraksti saskaņā ar pakalpojumu aprakstīšanas plāniem.</p> <p>Ir būtiski jāpapildina PPK esošo pakalpojumu aprakstu sadaļu skaits, esošās sadaļas vairāk ir orientētas uz pakalpojumu sniegšanu, bet salīdzinoši maz apraksta pakalpojumu pārvaldību, attīstību.</p> <p>Pakalpojumu aprakstu veidošana jāveic saskaņā ar plānu, pakāpeniski, un valsts mērogā tas var ilgt pat vairākus gadus.</p>

Joma	Vērtējuma rezultāts	Secinājumi un rekomendācijas
<p>3. PPK sadarbība ar citām IS</p>	<p>Vērtējot PPK sadarbību ar citām informācijas sistēmām, tika konstatēts, ka patlaban sadarbība notiek tikai ar vienu ārēju informācijas sistēmu - Rīgas domes klientu attiecību vadības informācijas sistēmu "KAVIS". Vērtējums tika veikts vadoties no interviju rezultātiem, kas tika iegūti no portāla www.latvija.lv un informācijas sistēmas KAVIS darbībā iesaistītajiem (VRAA un Rīgas pašvaldība).</p> <p>Vērtējums tika veikts vairākos līmeņos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vispārējs novērtējums; • Cilvēki (sistēmu darbināšanā iesaistītie darbinieki); • Procesi (darba organizācija) • Tehnoloģijas (materiāli tehniskais nodrošinājums) <p>Tomēr jau tagad iezīmējas plāni portāla www.latvija.lv funkcionalitātes – pakalpojumu grupu paplašināšanai, savukārt PPK ir cieši saistīts ar visām portālā esošajām funkcionālajām iespējām.</p>	<p>Kopumā esošā sadarbība vērtējama kā pozitīvs piemērs arī pārējām pašvaldībām un valsts pārvaldes iestādēm.</p> <p>Vispārējā līmenī ir nepieciešamas izmaiņas normatīvajos aktos (Publisko pakalpojumu likumā), - atbildības pastiprināšana saistībā ar PPK paredzētās informācijas neaizpildīšanu, vai neatbilstošu aizpildīšanu.</p> <p>Cilvēku līmenī ir apzināta nepieciešamība līdztekus portāla un PPK attīstībai, plānot arī cilvēku resursu pieaugumu, kas saistīts gan ar sagaidāmo darba apjomu pieaugumu, gan ar darba organizāciju – darbinieku savstarpējo aizvietojamību.</p> <p>Procesu līmenī, galvenā uzmanība jāvelta vienotas pakalpojumu aprakstīšanas metodikas izveidei.</p> <p>Tehnoloģiju līmenī jāveido un jāuzlabo dažādu informācijas sistēmu automatizēta datu apmaiņa.</p> <p>Bez tam, papildus esošās sadarbības novērtējumam, saistībā ar plānoto portāla pakalpojumu grupu skaita palielināšanos, ir apzināta vesela virkne informācijas sistēmas, ar kurām arī būs nepieciešams veidot sadarbību nākotnē, saskaņā ar jauno pakalpojumu izveides un ieviešanas plānu.</p>

3. Publisko pakalpojumu kataloga izvērtējums

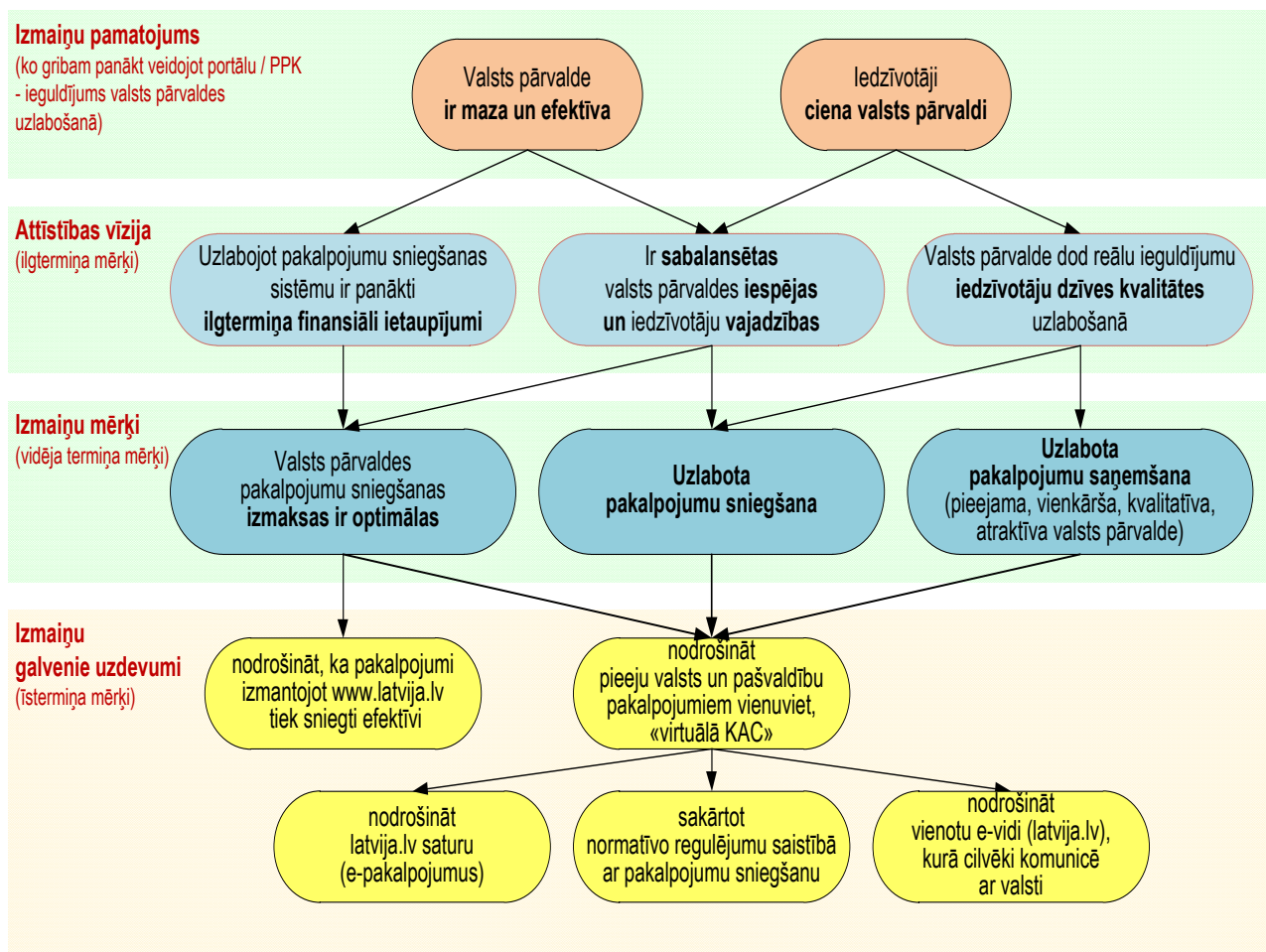
3.1. PPK vispārējs raksturojums un izmaiņu mērķi

Publisko pakalpojumu katalogs (PPK) ir portāla www.latvija.lv integrāla sastāvdaļa, un tas ir cieši saistīts ar citām portāla sastāvdaļām: Piekļuves nodrošināšana e-Pakalpojumiem, Sadarbības nodrošināšana ar citiem portāliem un sistēmām, un daļēji ar E-pakalpojumu portālu. Tādēļ vērtējums tika veikts visam portālam kā vienotam veselumam, nevis tikai vienai, atrautai tā sadaļai (arī PPK lietotāji portālu uzskata par vienotu veselumu). Zīmējumā attēlots portāla www.latvija.lv darbības pamatojums – funkcijas un uzdevumi, no kā izriet portāla ietvaros sniegtie pakalpojumi (pakalpojumu grupas) – kā arī to savstarpējās saites un pēctecība.



Vispārējā līmenī, portāla un arī publisko pakalpojumu kataloga esamība, darbība un attīstība ir cieši saistīta ar valsts mēroga uzdevumiem, kas vērsti uz izmaiņām - valsts pārvaldes darba uzlabošanu.

Shēmā attēlots portāla www.latvija.lv (valsts pārvaldes sastāvdaļa) izmaiņu pamatojums, attīstības vīzija, izmaiņu mērķi un galvenie uzdevumi.



Arī projekta ietvaros veicamās darbības ir jāskata kontekstā ar vispārēju valsts pārvaldes darba uzlabošanu.

Šim nolūkam, tika veikts novērtējums vairākām ar portāla www.latvija.lv un PPK pakalpojumu sniegšanu saistītām būtiskām sastāvdaļām:

- Pakalpojumu saņēmēji - lietotāju grupas - noteikšana;
- Publisko pakalpojumu kataloga lietojumu mērķi, būtiskākās vajadzības un vērtības katrai lietotāju grupai - noteikšana;
- Publisko pakalpojumu kataloga lietotāju vajadzību apmierināšanas alternatīvas („konkurenti”) - noteikšana;
- Publisko pakalpojumu kataloga (PPK) lietojamība - izvērtēšana;
- Pakalpojumu apraksta esošo sadaļu atbilstība rekomendētajai aprakstīšanas metodikai – izvērtēšana;
- Publisko pakalpojumu kataloga sadarbības (sadarbspējas) ar citām informācijas sistēmām – izvērtēšana.

3.2. Pakalpojumu saņēmēji - lietotāju grupas, kataloga lietojumu mērķi, būtiskākās vajadzības un vērtības katrai lietotāju grupai

3.2.1. Pakalpojumu saņēmēji - lietotāju grupas

Klientu un lietotāju grupas tika noteiktas portālam kopumā – visām trīs saistītajām portāla sastāvdaļām.

Tabulā norādītas portāla www.latvija.lv galvenās lietotāju grupas un šīm grupām nepieciešamie portāla pakalpojumi.

Tabulā norādītas arī lietotāju grupas, kuru viedoklis ir noskaidrots lietotāju aptaujā, kā arī, kuras no portāla pakalpojumu grupām atbilstošā lietotāju grupa galvenokārt izmanto.

Portāla www.latvija.lv un PPK lietotāju grupas	Lietotāju grupas, kas tika aptaujātas	Portāla sastāvdaļas (pakalpojumu grupas)		
		Publiskā Pakalpojumu Kataloga (PPK) uzturēšana	Pieļuves nodrošināšana e-pakalpojumiem / E-pakalpojumu portāls	Sadarbības nodrošināšana ar citiem portāliem un sistēmām
Dalījums pēc dažādiem skatījumiem				
Pēc ekonomiskās aktivitātes				
Neaktīvie (jaunieši - tie kas tikai sāk patstāvīgu dzīvi – skolēni, studenti)	✓	✓	✓	✓
Aktīvie (uzņēmēji/darba devēji)	✓	✓	✓	✓
Aktīvie (darba ņēmēji)	✓	✓	✓	✓
Pēc sociālās lomas				
Pensionāri	✓	✓	✓	
Aizgādņi - vecāki / aizgādība		✓	✓	✓
Aizbildņi - pieaugušie bērni / aizbilstamie		✓	✓	✓
Bezdarbnieki	✓	✓	✓	✓
Pēc ģeogrāfijas				
Ārzemnieki		✓	✓	
Ārpus Latvijas dzīvojošie valsts piederīgie		✓	✓	
Latvijā esošie:				
Rīga		✓	✓	✓
Citas pilsētas		✓	✓	
Lauki (ārpus pilsētām)		✓	✓	
Pēc datora, interneta lietošanas prasmēm				
Iesācēji	✓	✓	✓	
Pieredzējuši	✓	✓	✓	✓
Pēc iestādes/uzņēmuma IT attīstības līmeņa				
Kam nekā nav		✓	✓	
Kam kaut kas ir, bet nav ērti izmantojams		✓	✓	✓
Kam ir labi attīstīti risinājumi		✓		✓
Kam ir sadarbībspējīgi risinājumi		✓	✓	✓
Pēc nodarbinātības publiskajā sektorā				
Valsts pārvaldes iestāžu pārstāvji	✓	✓	✓	✓
Pašvaldību pārstāvji	✓	✓	✓	✓
Pēc informācijas izmantošanas nolūka				
Pašu vajadzībām		✓	✓	✓
Darbam		✓	✓	✓

3.2.2. Publisko pakalpojumu kataloga lietojumu mērķi, būtiskākās vajadzības un vērtības katrai lietotāju grupai

Tabulā norādīti publisko pakalpojumu kataloga (www.latvija.lv) lietojumu mērķi katrai no izvēlētajām lietotāju grupām, kā arī skaitliskas vērtības, kas raksturo konkrētās vajadzības (vērtības) svarīgumu katrai grupai atsevišķi, un vidēji visām grupām kopā. Informācija tika iegūta lietotāju (pakalpojumu saņēmēju) aptaujas rezultātā. Skaitliskās vērtības norāda cik % no aptaujātajiem konkrētajā lietotāju grupā, norādījuši kā savu, konkrēto lietojuma mērķi.

Galvenās lietotāju grupas	Informācijas ieguvei par pakalpojumu saņemšanas kārtību	Informācijas ieguvei par pakalpojumu samaksu	Informācijas ieguvei par pakalpojuma saņemšanai nepieciešamajām veidlapām	Informācijas ieguvei par pakalpojuma saņemšanai nepieciešamajiem dokumentiem	Informācijas iegūšanai par valsts pārvaldi	E-pakalpojumu saņemšanai	Lai izmantotu saites uz iestāžu un pašvaldību mājas lapām
vidēji lietotāju grupas:	16,0%	6,8%	7,6%	8,8%	12,4%	43,0%	5,3%
Uzņēmēji (darba devēji)	16,7%	8,3%	8,3%	12,5%	8,3%	41,7%	4,2%
Nodarbinātie (darba ņēmēji)	12,3%	10,4%	10,4%	7,5%	12,3%	43,4%	3,8%
Bezdarbnieki	25,0%	0,0%	12,5%	0,0%	12,5%	50,0%	0,0%
Pensionāri	17,6%	17,6%	5,9%	11,8%	11,8%	29,4%	5,9%
Studenti, skolēni	17,6%	0,0%	5,9%	0,0%	11,8%	64,7%	0,0%
Privāta uzņēmuma pārstāvji	8,3%	0,0%	0,0%	16,7%	8,3%	50,0%	16,7%
Valsts pārvaldes (iestādes) pārstāvji	15,1%	8,1%	9,3%	9,3%	12,8%	40,7%	4,7%
Pašvaldības (iestādes) pārstāvji	15,7%	10,0%	8,6%	12,9%	21,4%	24,3%	7,1%

Kā redzams no rezultātiem, tad visām lietotāju grupām iezīmējas kopīgas tendences.

Vissvarīgāk portālā www.latvija.lv ir:

- saņemt e-pakalpojumus;
- iegūt informāciju par pakalpojumu saņemšanas kārtību;
- iegūt informāciju par valsts pārvaldi.

Savukārt mazāk svarīgi ir:

- iespēja izmantot saites uz iestāžu un pašvaldību mājas lapām;
- iegūt informāciju par pakalpojumu samaksu.

Tomēr atsevišķām grupām rezultāti atšķiras no vidējiem rādītājiem, kas jāņem vērā plānojot pakalpojumu attīstību.

Tabulā norādītas galvenās vajadzības katrai lietotāju grupai, kā arī skaitliskas vērtības, kas raksturo konkrētās vajadzības (vērtības) plašumu – lietotāju grupu skaitu, kam vērtība ir svarīga. Informācija tika iegūta interviju rezultātā – veicot pārrunas gan ar ekspertiem (darba grupas ietvaros), gan ar pakalpojumu saņēmējiem.

Lietotāju grupas	kopā	Būtiskākās vajadzības - vērtības (kas lietotājiem svarīgi, ko vēlas lietotāju grupa)								
		vienkāršs noformējums	izmantotas jaunākās tehnoloģijas	modernums (izskats)	labi aprakstīts un strukturēts saturs, papildus informācija, saites	pieejamība	sasaiste ar sociāliem tīkliem	ātra navigācija	uz mērķa grupu orientēts saturs	valodas izvēle
kopā		21	9	2	21	14	5	15	11	8
Pēc ekonomiskās aktivitātes										
Neaktīvie (jaunieši - tie kas tikai sāk patstāvīgu dzīvi)	4	✓		✓	✓		✓			
Aktīvie (uzņēmēji, darba ņēmēji)	6	✓	✓		✓	✓		✓	✓	
Pēc sociālās lomas										
Pensionāri	4	✓			✓			✓	✓	
Aizgādņi - vecāki / aizgādība	5	✓			✓	✓		✓	✓	
Aizbildņi - pieaugušie bērni / aizbilstamie	5	✓	✓	✓	✓		✓			
Bezdarbnieki	2	✓			✓					
Pēc ģeogrāfijas										
Ārzemnieki	5	✓			✓	✓		✓		✓
Ārpus Latvijas dzīvojošie valsts piederīgie	5	✓			✓	✓	✓	✓		
Latvijā esošie										
Rīga	6	✓	✓		✓	✓		✓		✓
Citas pilsētas	2	✓			✓					
Lauki (ārpus pilsētām)	4	✓			✓			✓	✓	
Pēc datora, interneta lietošanas prasmēm										
Iesācēji	4	✓			✓		✓		✓	
Pieredzējuši	5	✓	✓		✓	✓		✓		
Pēc iestādes/uzņēmuma IT attīstības līmeņa										
Kam nekā nav	3	✓			✓				✓	
Kam kaut kas ir, bet nav ērti izmantojams	7	✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓
Kam ir labi attīstīti risinājumi	7	✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓
Kam ir sadarbībspējīgi risinājumi	7	✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓
Pēc nodarbinātības publiskajā sektorā										
Valsts pārvaldes iestāžu pārstāvji	5	✓			✓	✓		✓	✓	
Pašvaldību pārstāvji	5	✓			✓	✓		✓	✓	
Pēc informācijas izmantošanas nolūka										
Pašu vajadzībām	7	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓
Darbam	5	✓			✓	✓		✓	✓	

Informācija par pakalpojumu kataloga lietojuma mērķiem atrodama nodaļā 3.3.2. Publisko pakalpojumu kataloga (PPK) lietojamības izvērtēšanas vispārējie rezultāti, 5.diagrama.

3.2.3. Publisko pakalpojumu kataloga lietotāju vajadzību apmierināšanas alternatīvas („konkurenti”)

Tabulā norādīti piemēri alternatīvām informācijas un pakalpojumu ieguves vietām, kas samazina portāla www.latvija.lv apmeklētāju un pakalpojumu lietotāju apjomu. Norādīti arī galvenie „+” kādēļ lietotāji izvēlas alternatīvas. Informācija tika iegūta interviju rezultātā – veicot pārrunas gan ar ekspertiem (darba grupas ietvaros), gan ar pakalpojumu saņēmējiem.

Informācijas un pakalpojumu alternatīvās ieguves vietas	Portāla www.latvija.lv sastāvdaļas (pakalpojumu grupas)			Vērtības (kādēļ lietotāji izvēlas alternatīvas)								
	Publiskā Pakalpojumu Kataloga (PPK) uzturēšana	Piekluves nodrošināšana e-pakalpojumiem (saturs)	Sadarbības nodrošināšana ar citiem portāliem un sistēmām	Ērta lietotāja saskarne	Ir vajadzīgais saturs (raksturīgi nozarei/ pakalpojumu papildinošs konteksts)	Izvēli nosaka normatīvie akti (nav izvēles)	Liels jau esošo klientu skaits - pieradums	Labāka informācijas aktualitāte un uzticamība	Liels pakalpojumu klāsts	Labs atbalsta dienests/ konsultācijas	Labs IKT nodrošinājums/ izmaiņu pārvaldība	Laba iestāžu identitāte (atpazīstamība)
	12	13	11	3	6	5	12	13	13	17	15	12
Iestādes												
VID EDS		✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ZM portāls (ietver LDC, LAD)	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓
www.kadastrs.lv	✓	✓				✓		✓		✓		
www.zemesgramata.lv	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Latvijas Vēstnesis	✓						✓	✓	✓	✓	✓	✓
VSAA	✓		✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓
www.kulturaskarte.lv	✓	✓			✓				✓	✓		
eCSDD.lv	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Citas iestāžu mājas lapas	✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Pašvaldības												
Pašvaldību mājas lapas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Privātie portāli												
e-pakalpojumi.lv (privātais)	✓	✓	✓				✓	✓		✓	✓	✓
Lattelecom (datu izplatīšanai)			✓				✓			✓	✓	✓
eParaksts		✓	✓						✓	✓	✓	
solipasolim									✓			
www.rekini.lv			✓					✓		✓	✓	
Lattelekom interaktīvā TV		✓					✓		✓	✓	✓	✓
Lursoft	✓	✓	✓				✓	✓	✓	✓	✓	
Bankas	✓	✓	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓
Nevalstiskās organizācijas												
Iespēju karte	✓				✓							
Dažādi forumi												
piem.: www.cālis.lv u.c.					✓		✓		✓	✓		✓

3.3. Publisko pakalpojumu kataloga lietojamības izvērtējums galvenajām lietotāju grupām

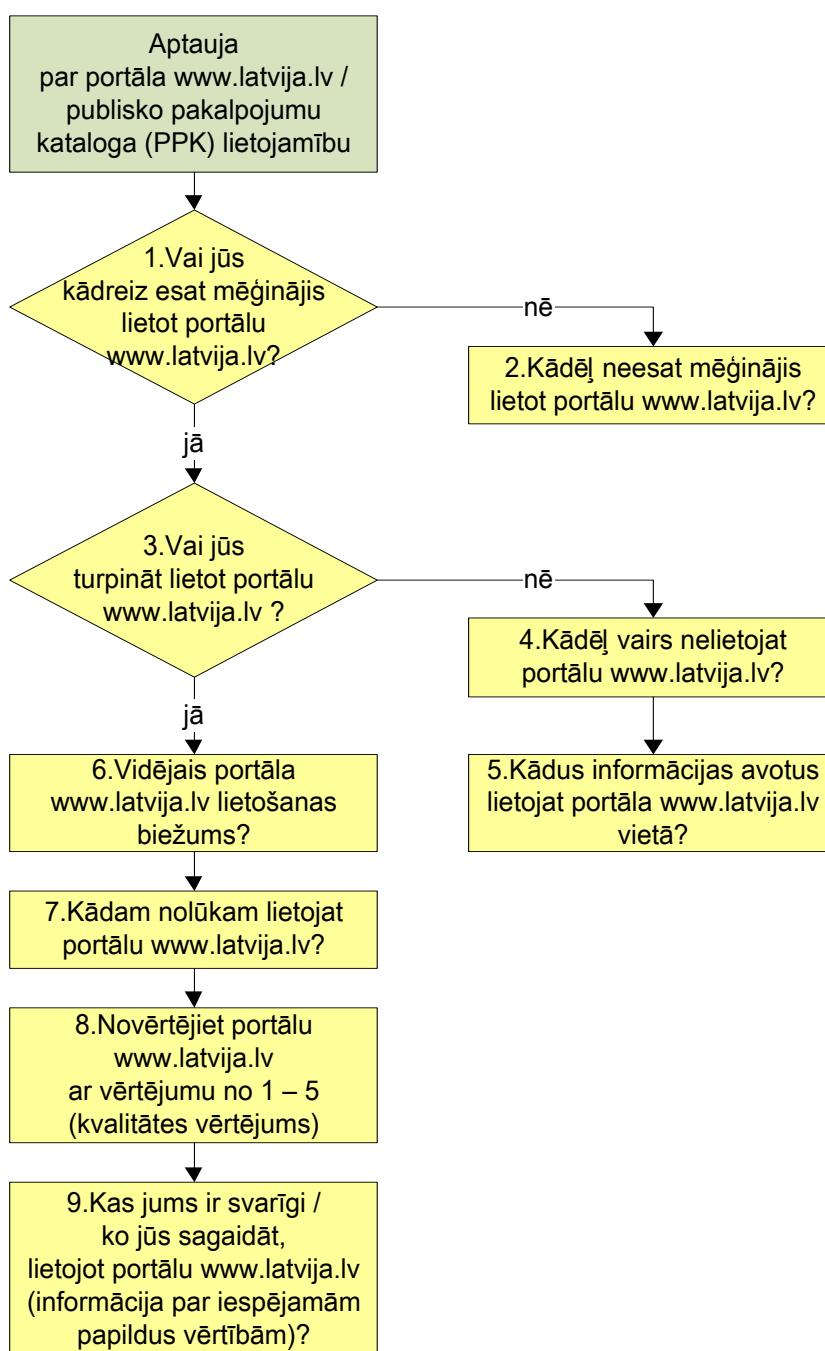
Šajā nodaļā apskatāmi vērtējuma rezultāti – fakti „bez komentāriem”. Rezultātu analīze un rekomendācijas, kas izriet no šiem faktiem apskatāmi nodaļā 4.3.

3.3.1. Publisko pakalpojumu kataloga (PPK) lietojamības izvērtēšanas metodika

Eksperti (darba grupas dalībnieki) apzināja galvenās lietotāju grupas un izveidoja aptaujas jautājumus.

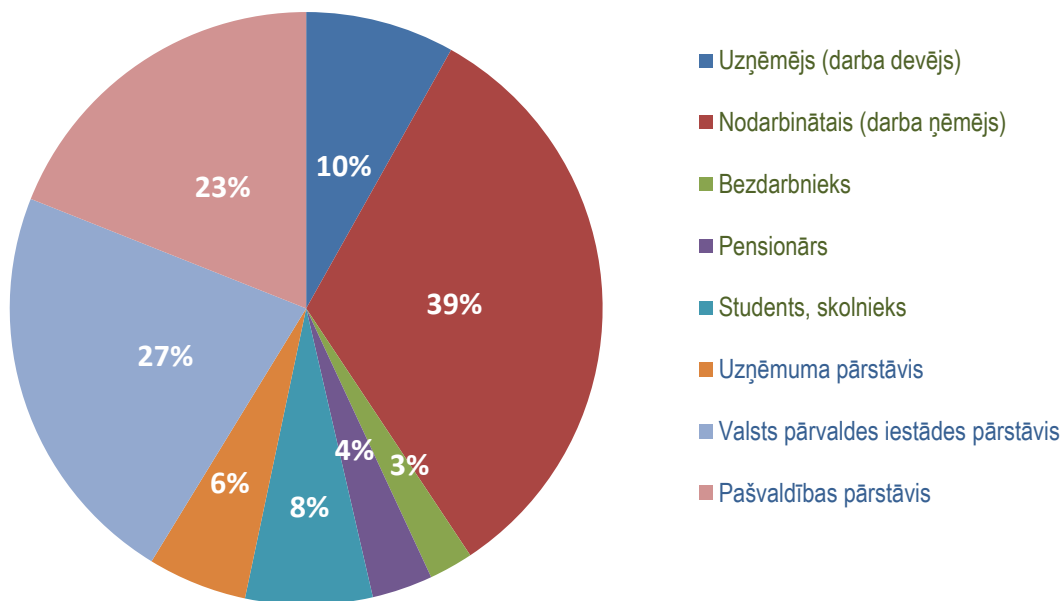
Aptaujas jautājumi vispirms tika izmēģināti un precizēti veicot tiešas (kvalitatīvas) intervijas, un tad tika veikta galveno lietotāju grupu (kvantitatīva) aptauja, kas tika organizēta e-vidē (internetā).

Aptaujas algoritms un uzdotie jautājumi:



3.3.2. Publisko pakalpojumu kataloga (PPK) lietojamības izvērtēšanas vispārējie rezultāti

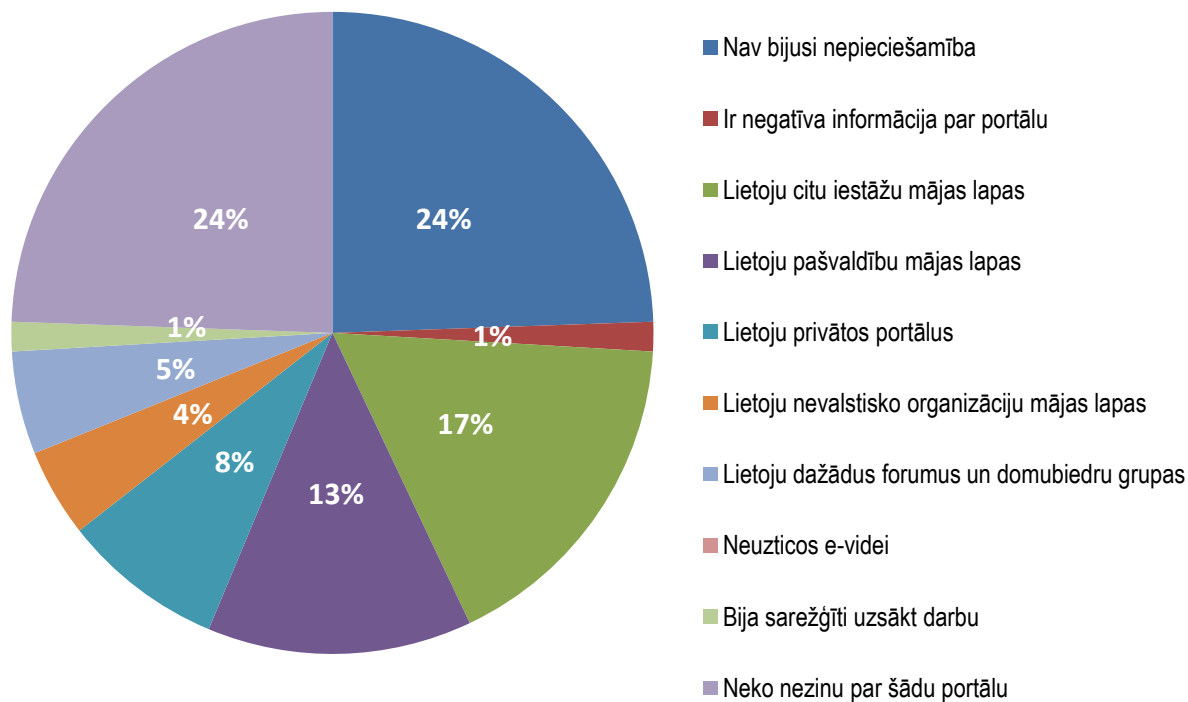
1. Respondentu sadalījums - aptaujāto klientu grupas



Vai jūs kādreiz esat mēģinājis lietot portālu www.latvija.lv ?

jā	72%
nē	28%

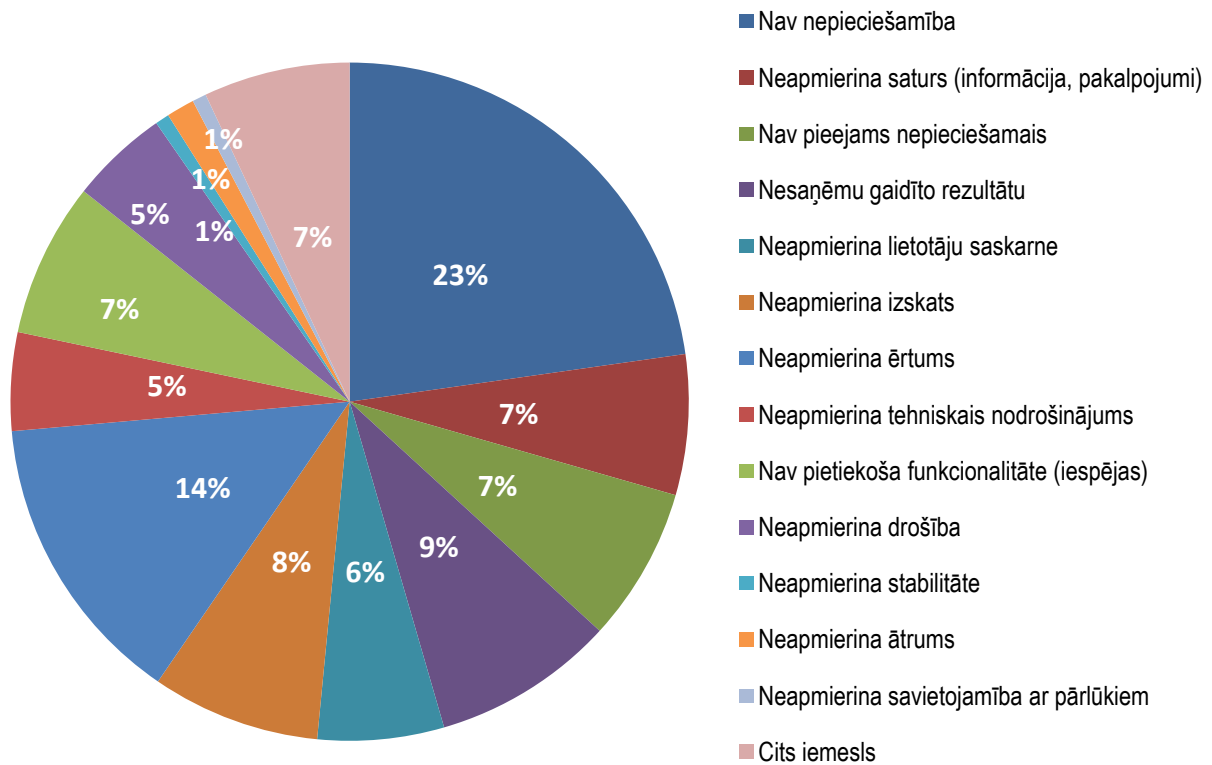
2. Kādēļ neesat mēģinājis lietot portālu www.latvija.lv ?



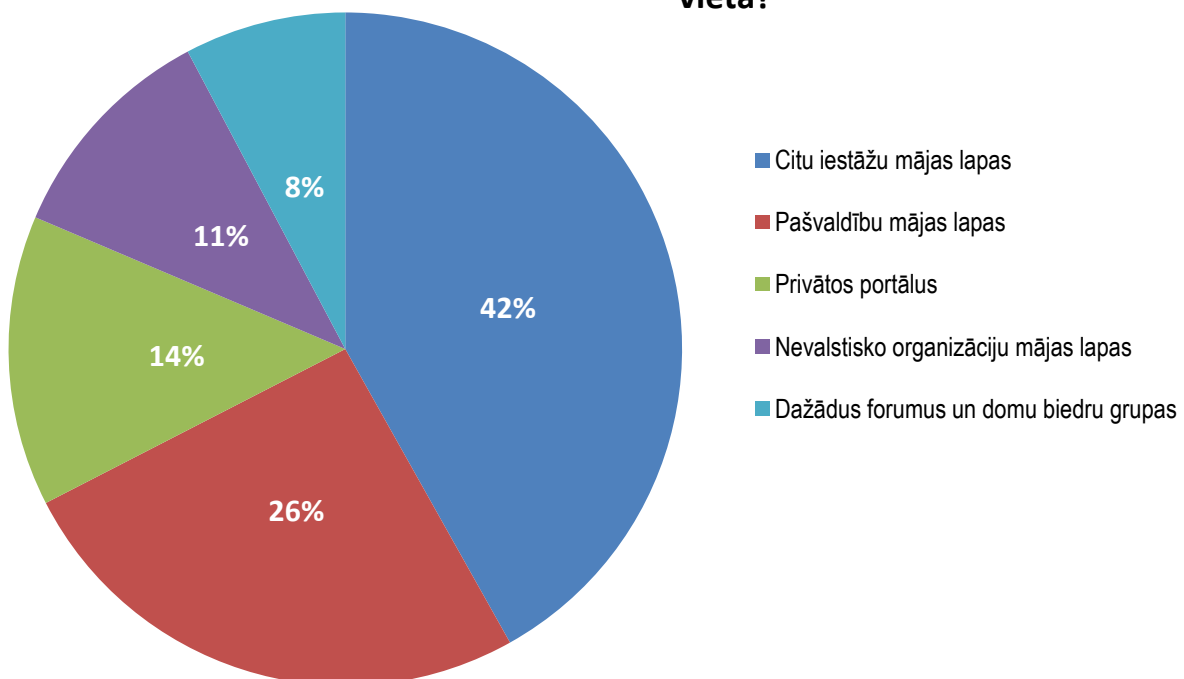
Vai jūs turpināt lietot portālu www.latvija.lv ?

jā 69%
nē 31%

3. Kādēļ vairs nelietojat portālu www.latvija.lv ?



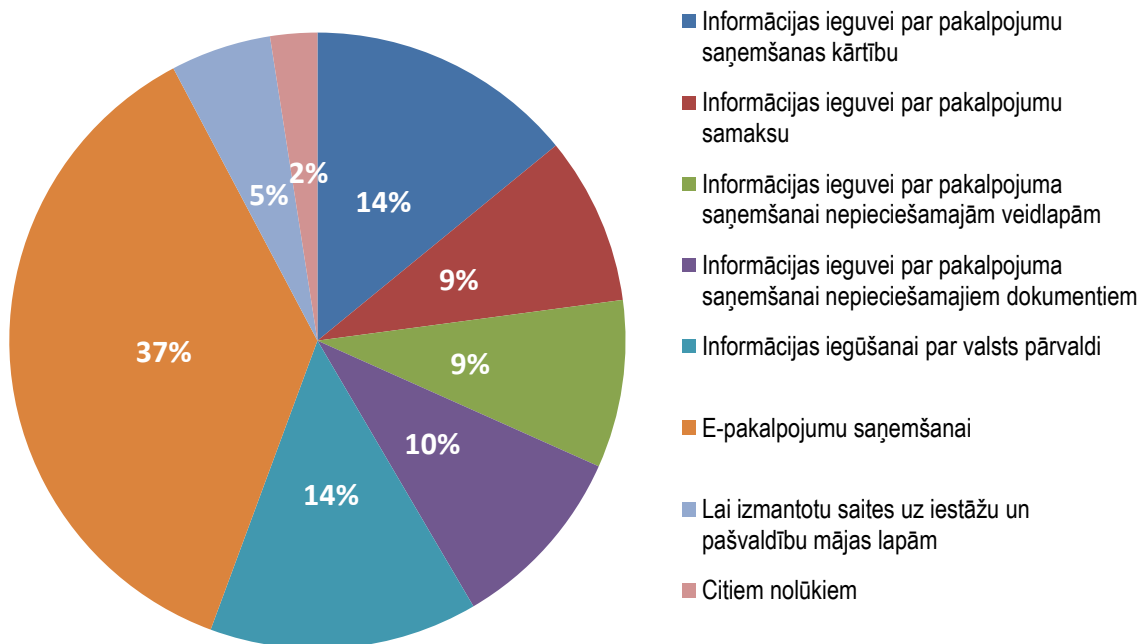
4. Kādus informācijas avotus lietojat portāla www.latvija.lv vietā?



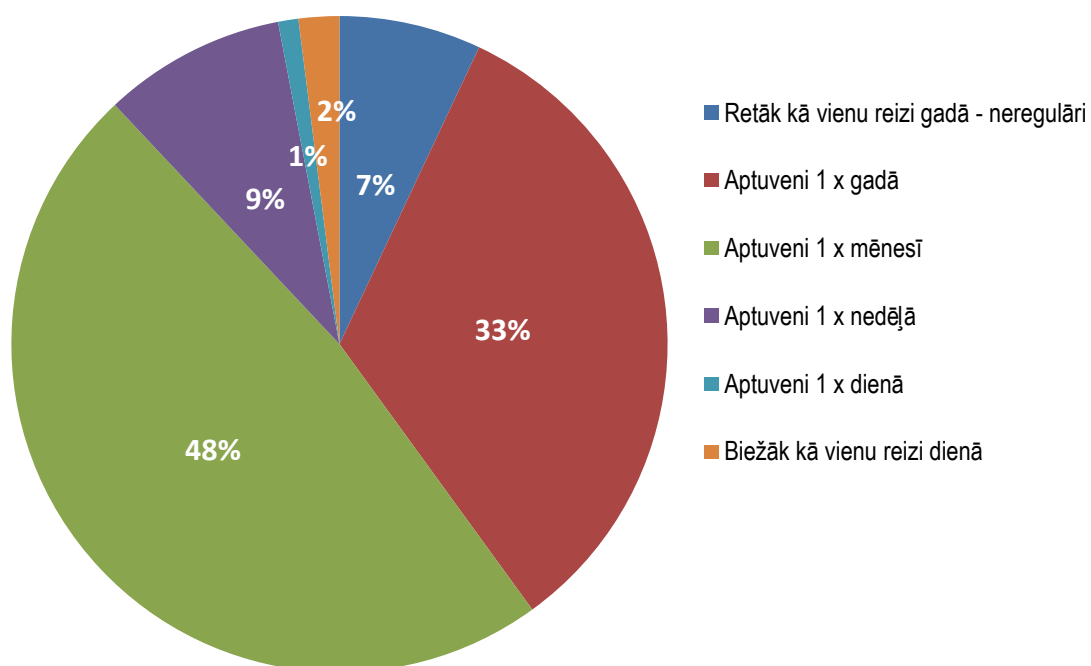
Vai jūs turpināt lietot portālu www.latvija.lv ?

jā 69%
nē 31%

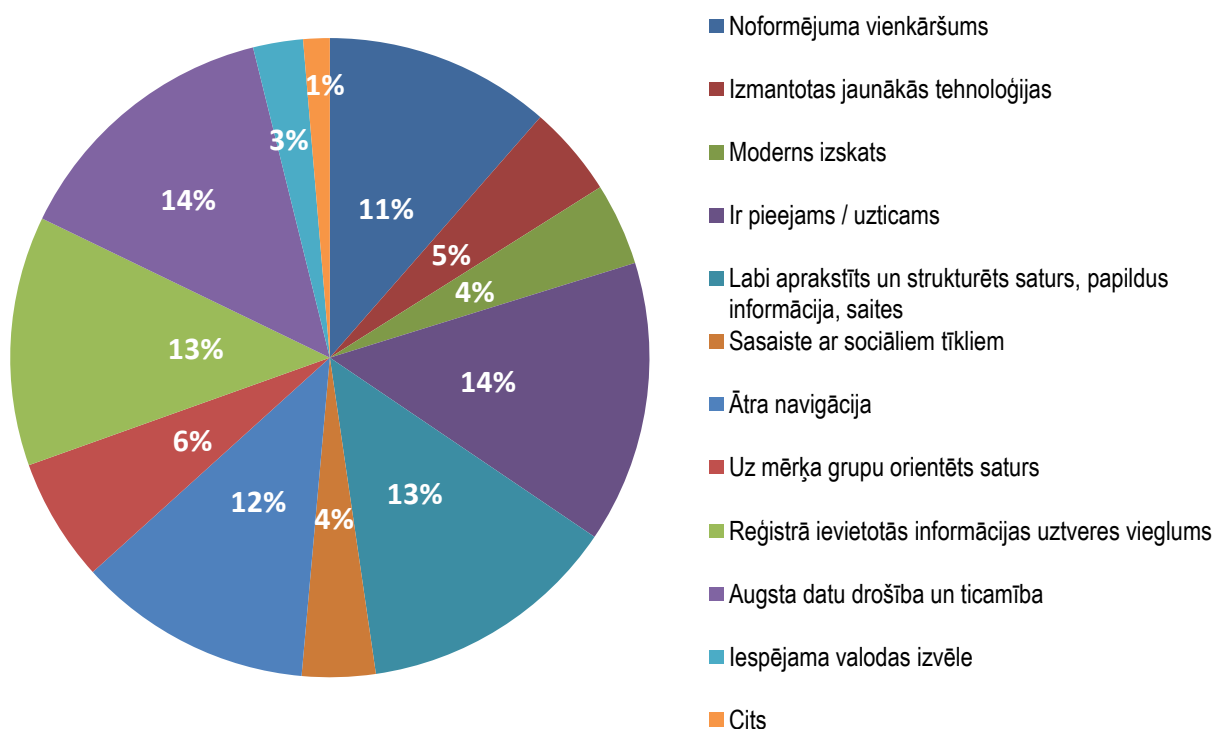
5. Kādam nolūkam lietojat portālu www.latvija.lv ?



6. Vidējais portāla www.latvija.lv lietošanas biežums?



7. Kas jums ir svarīgi/ko jūs sagaidāt, lietojot portālu www.latvija.lv (informācija par iespējamām papildus vērtībām) ?



3.3.3. PPK lietotāju grupas: Visu lietotāju grupu vidējie rādītāji

Portāla www.latvija.lv pakalpojumu lietotāju apmierinātība (vidējā vērtība) ar saņemtajiem pakalpojumiem.

Aptaujā, katra no lietotāju grupām vērtēja portālu www.latvija.lv (publisko pakalpojumu katalogu) pēc šādiem kritērijiem:

PPK funkcionalitāte

- Funkcionalitāte - plašums
- Funkcionalitāte - iespēja saņemt gaidīto rezultātu
- Funkcionalitāte - atbalsta dienests

PPK saturs

- Saturs - plašums, pilnvērtīgums
- Saturs - ir atrodams nepieciešamais
- Saturs - informācijas uztveres vieglums

PPK lietotāju saskarne

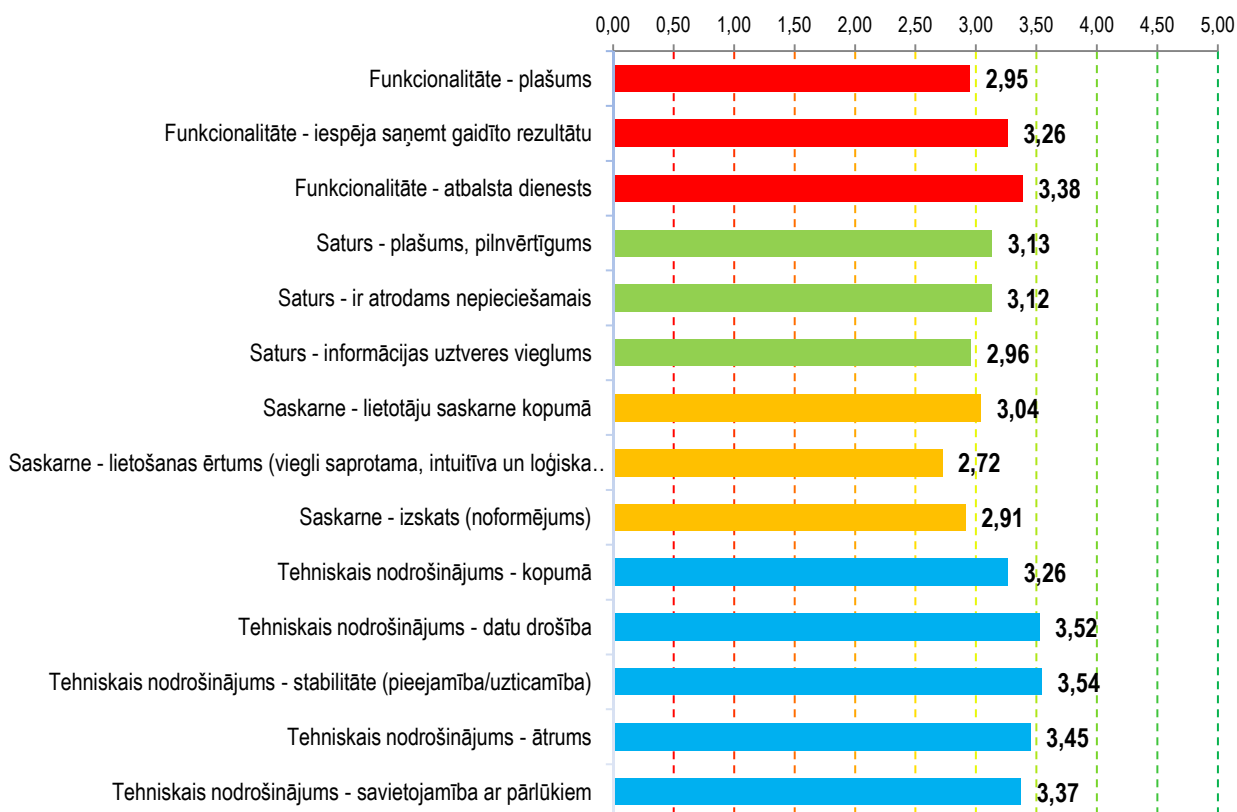
- Saskarne - lietotāju saskarne kopumā
- Saskarne - lietošanas ērtums (viegli saprotama, intuitīva un loģiska saskarne)
- Saskarne - izskats (noformējums)

PPK tehniskais nodrošinājums

- Tehniskais nodrošinājums - kopumā
- Tehniskais nodrošinājums - datu drošība
- Tehniskais nodrošinājums - stabilitāte (pieejamība/uzticamība)
- Tehniskais nodrošinājums - ātrums
- Tehniskais nodrošinājums - savietojamība ar pārlūkierīcēm

Tabulā katras lietotāju grupas vērtējums katram portāla www.latvija.lv vērtējuma kritērijam.
 Skala: minimālā vērtība 1 (pilnībā neapmierināts), maksimālā vērtība 5 (pilnībā apmierināts).
 Vērtējuma kopējais rezultātu diapazons: minimālā vērtība 2,2, maksimālā vērtība 4,1.

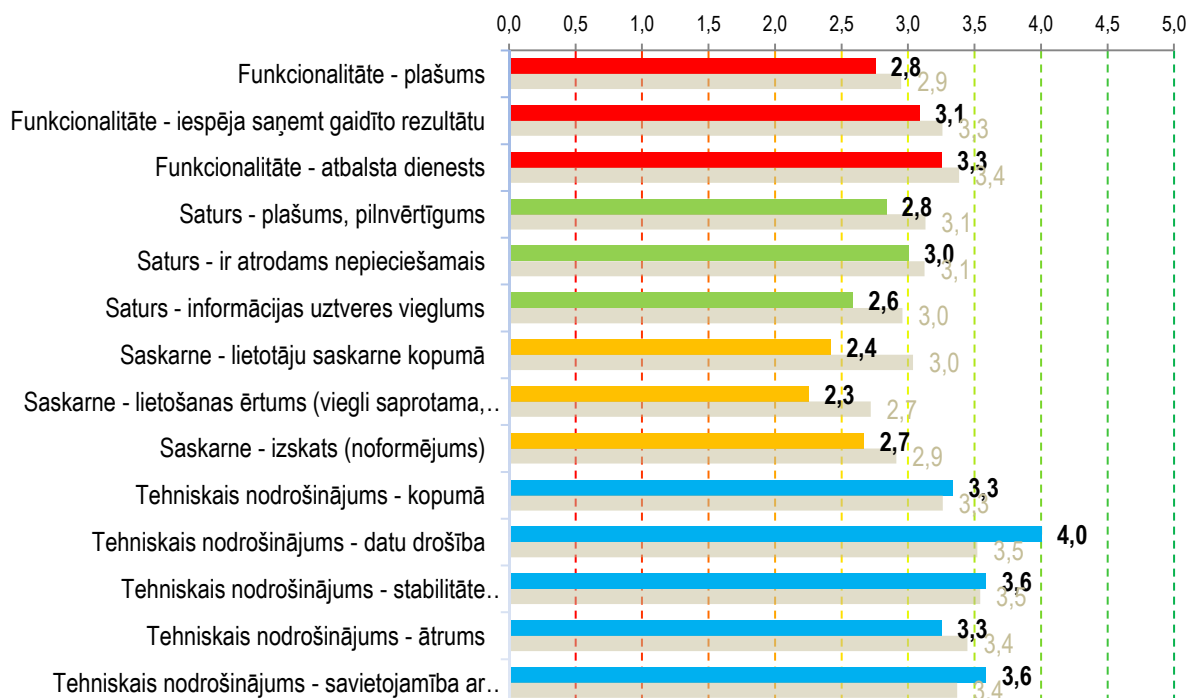
Respondenti (galvenās lietotāju grupas)	Funkcionalitāte - plašums	Funkcionalitāte - iespēja saņemt gaidīto rezultātu	Funkcionalitāte - atbalsta dienests	Saturs - plašums, pilnvērtīgums	Saturs - ir atrodamas nepieciešamais	Saturs - informācijas uztveres vieglums	Saskarne - lietotāju saskarne kopumā	Saskarne - lietošanas ērtums (viegli saprotama, intuitīva un loģiska saskarne)	Saskarne - izskats (noformējums)	Tehniskais nodrošinājums - kopumā	Tehniskais nodrošinājums - datu drošība	Tehniskais nodrošinājums - stabilitāte (pieejamība/uzticamība)	Tehniskais nodrošinājums - ātrums	Tehniskais nodrošinājums - savietojamība ar pārlūkieriem
Krāsu apzīmējumi grafiķos														
Vidēji lietotāju grupas:	2,95	3,26	3,38	3,13	3,12	2,96	3,04	2,72	2,91	3,26	3,52	3,54	3,45	3,37
Uzņēmējs (darba devējs)	2,8	3,1	3,3	2,8	3,0	2,6	2,4	2,3	2,7	3,3	4,0	3,6	3,3	3,6
Nodarbinātais (darba ņēmējs)	3,0	3,5	3,5	3,2	3,1	2,9	2,8	2,9	2,8	3,4	3,6	3,6	3,5	3,5
Bezdarbnieks	2,6	2,6	2,8	2,6	3,2	2,8	3,2	2,6	2,8	2,6	2,6	3,0	2,8	2,8
Pensionārs	3,4	4,0	4,0	4,0	3,9	4,0	4,1	3,6	3,9	3,6	3,6	3,8	4,1	3,8
Students, skolnieks	2,7	3,0	3,0	2,9	2,8	2,3	2,7	2,2	2,5	3,0	3,2	3,3	3,1	3,0
Privāta uzņēmuma pārstāvis	2,6	3,0	3,3	3,1	2,8	2,8	2,9	2,4	2,6	3,0	3,5	3,4	3,4	3,3
Valsts pārvaldes (iestādes) pārstāvis	3,1	3,4	3,7	2,9	3,0	2,9	2,9	2,6	2,8	3,6	3,9	3,9	3,7	3,6
Pašvaldības (iestādes) pārstāvis	3,4	3,5	3,5	3,5	3,3	3,5	3,3	3,2	3,2	3,6	3,7	3,9	3,7	3,5



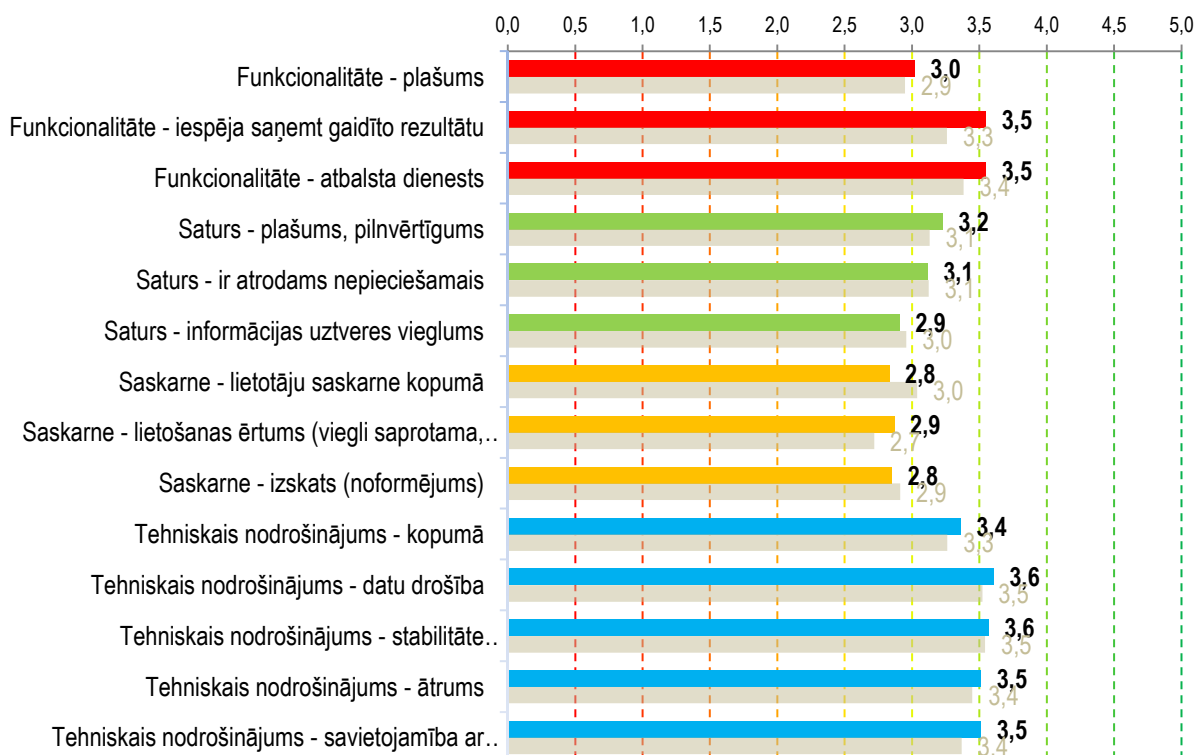
3.3.4. PPK lietotāju grupas: Katras lietotāju grupas individuālie rādītāji

Pelēkā krāsā, salīdzinājumam, visu lietotāju grupu vidējie rezultāti.

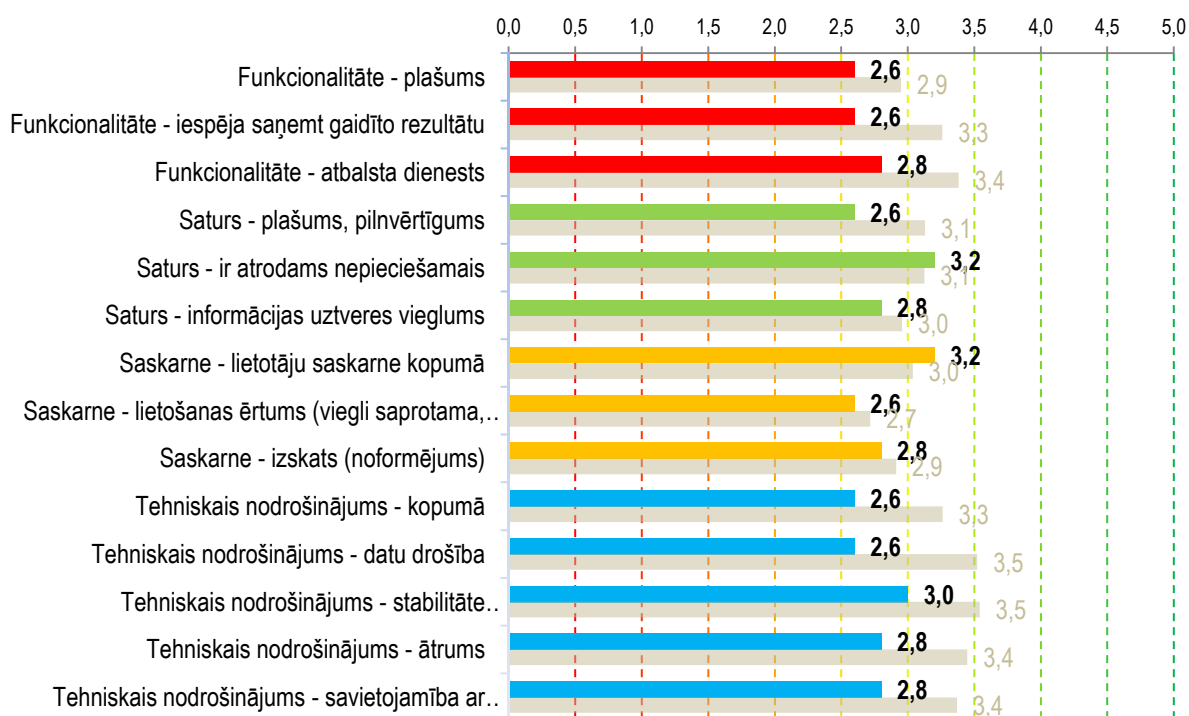
Uzņēmēji (darba devēji)



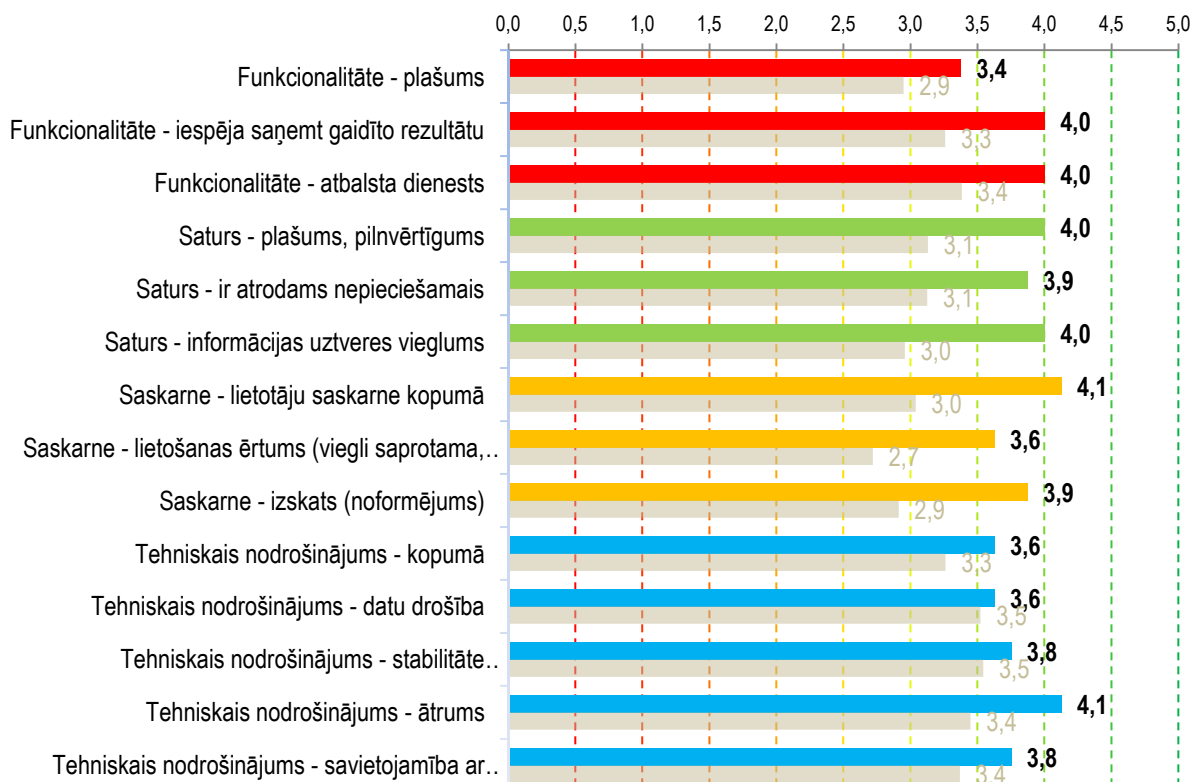
Nodarbinātie (darba ņēmēji)



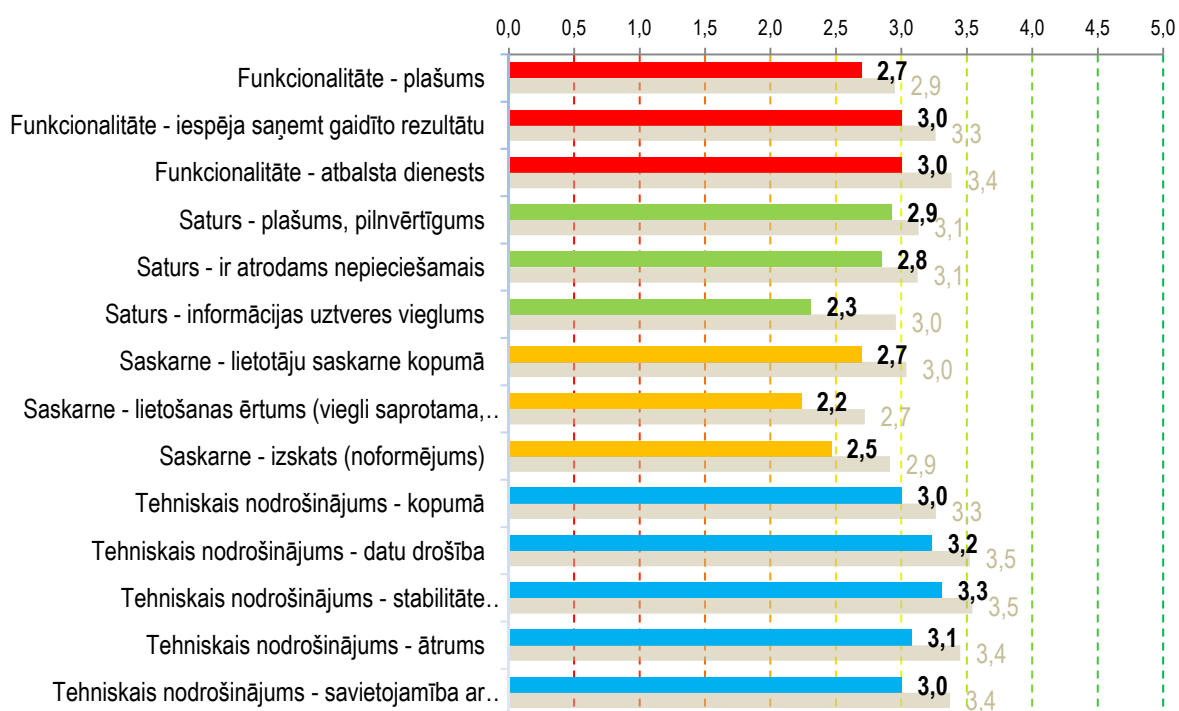
Bezdarbnieki



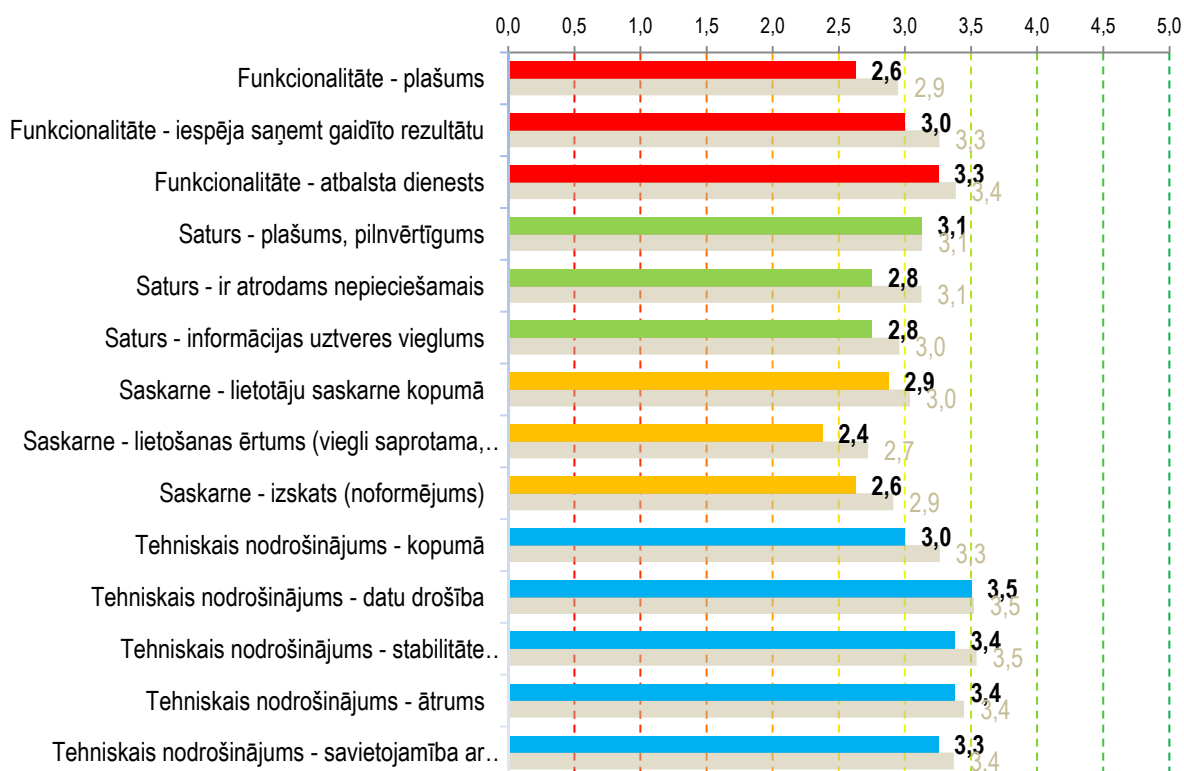
Pensionāri



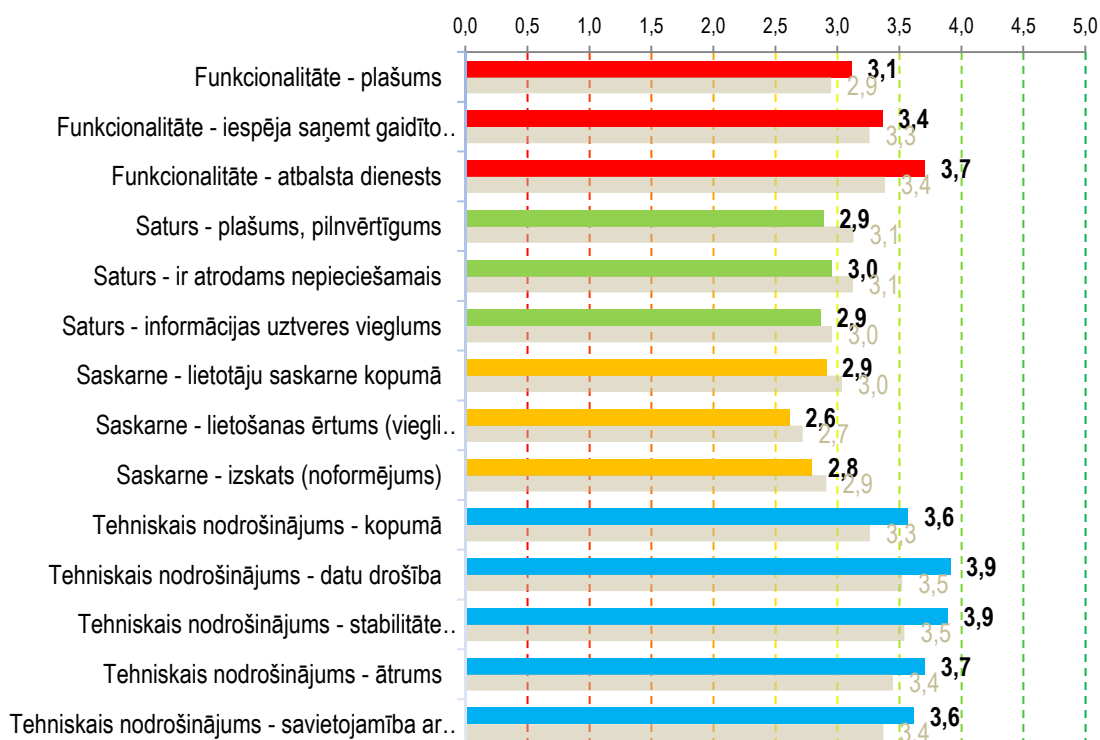
Studenti, skolēni



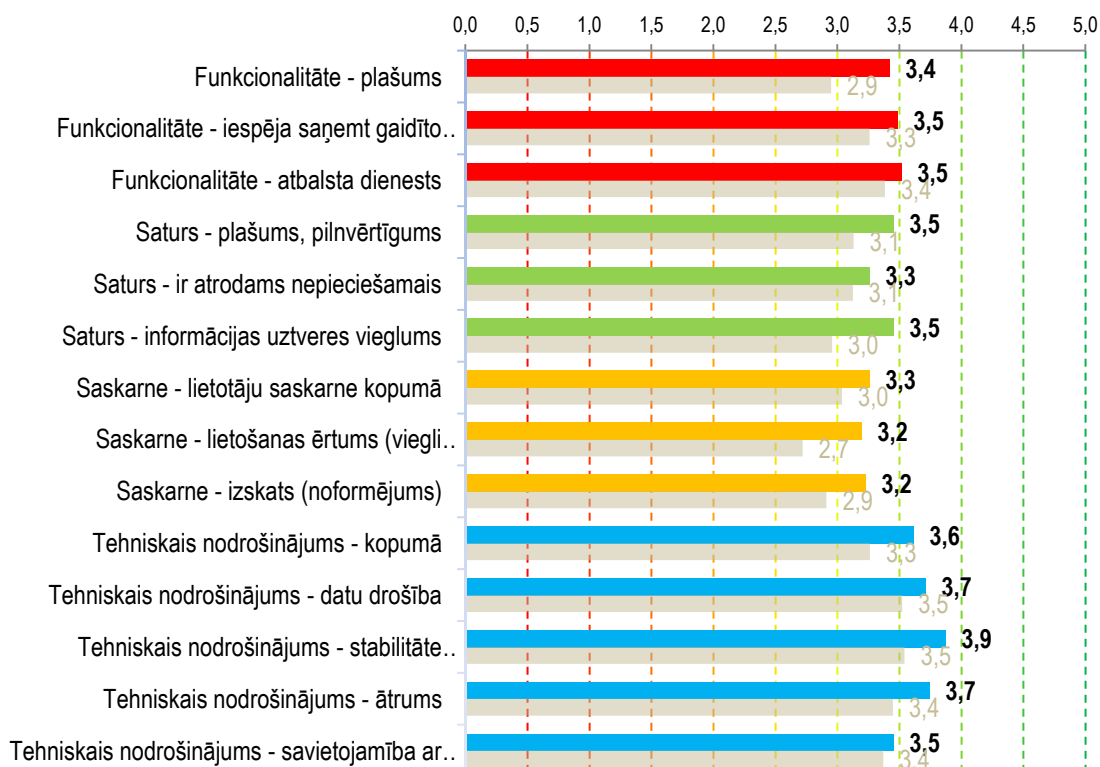
Privāto uzņēmumu pārstāvji



Valsts pārvaldes (iestādes) pārstāvji



Pašvaldību (iestādes) pārstāvji



3.4. Publisko pakalpojumu kataloga darba formu (pakalpojumus aprakstošo lauku) izvērtējums

Darba uzdevumā paredzēts izvērtēt publisko pakalpojumu kataloga darba formas, bet pirms to uzsākam, nepieciešams precizēt atšķirības starp jēdzieniem:

- **Publisko pakalpojumu katalogs** – nosaukums nosaka, ka katalogs satur tikai publiskos pakalpojumus (nesatur starpiestāžu un komercpakalpojumus), bet nosaukums neraksturo kataloga veidu, kas nosaka kataloga saturu, informācijas adresātu un pielietojumu;
- **Pakalpojumu publiskais katalogs** – nosaukums nosaka, ka informācija paredzēta publiskai lietošanai (kataloga veids), bet nosaukums neraksturo kāda veida pakalpojumi (publiskie, starpiestāžu, komercpakalpojumi) ietverti katalogā.

Līdz šim nebija noteikti katalogu veidi un neeksistēja jēdzieni **Pakalpojumu vienotais (pilnais) katalogs**, **Pakalpojumu speciālais katalogs** un **Pakalpojumu publiskais katalogs**. Ņemot vērā šādu dalījumu, portālā www.latvija.lv esošā pakalpojumu kataloga precīzam nosaukumam būtu jābūt **Publisko pakalpojumu publiskais katalogs** – kas nozīmē: katalogs satur tikai publiskus pakalpojumus, un ir paredzēts publiskai lietošanai. Tas ir tikai viens no katalogu veidiem, un satur tikai daļēju informāciju par pakalpojumiem, kas ir noderīga pakalpojumu saņemšanai, bet nav pietiekoša pakalpojumu pārvaldībai. Tādēļ vērtējot esošo katalogu, un veidojot rekomendācijas, paplašināsim darbības lauku, un vadīsimies no pilnas pakalpojumu aprakstošas informācijas (nepieciešamajām pakalpojumu apraksta sadaļām) par pamatu ņemot to, ka pakalpojumu katalogs ir pakalpojumu aprakstu apkopojums.

3.4.1. Pakalpojumu katalogu veidi, atšķirības un pielietojums

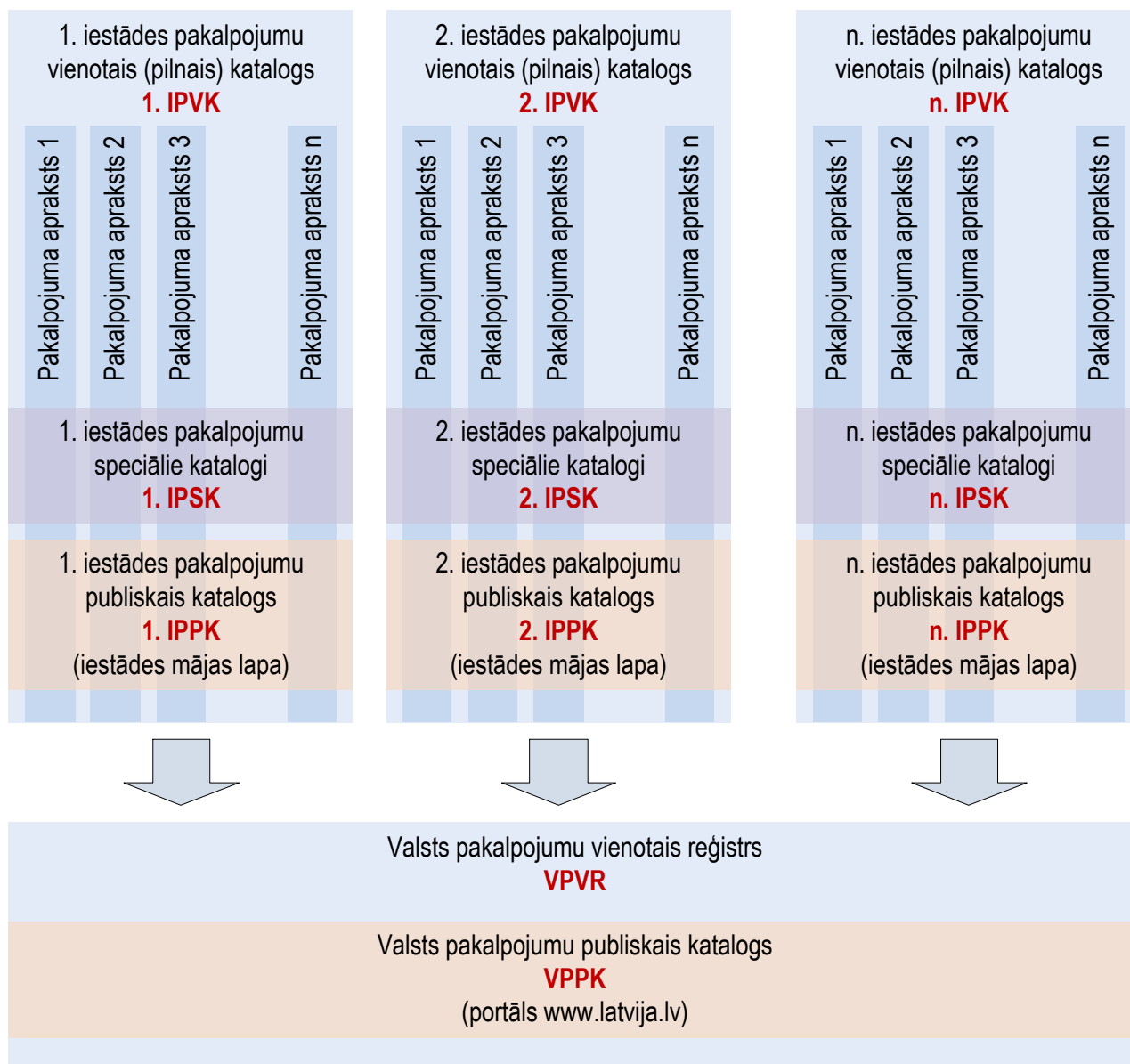
Kataloga veids	Pakalpojumu vienotais (pilnais) katalogs PVK	Pakalpojumu speciālais katalogs PSK	Pakalpojumu publiskais katalogs PPK
Kataloga saturs	pilni pakalpojumu apraksti visiem pakalpojuma turētāja pārziņā esošajiem pakalpojumiem (satur visas sadaļas atbilstoši pakalpojuma dokumentēšanas līmenim)	daļēji pakalpojumu apraksti daļai no pakalpojumiem (ietvertās sadaļas un pakalpojumi atkarīgi no vajadzības - katalogā esošas informācijas adresāta un pielietojuma)	daļēji pakalpojumu apraksti daļai no pakalpojumiem (ietvertas tikai publiskai lietošanai paredzētas aprakstu sadaļas un pakalpojumi)
Kataloga „uzbūve” (informācijas atrašanās vieta)	„loģisks” katalogs: pakalpojumu aprakstošais informācijas kopums fiziski var būt sadalīts pa vairākām sistēmām, datu bāzēm, fiziskām novietnēm, piem.: var atrasties pie pakalpojuma vadītāja, seifā, darba vietā, tīrās dokumentu un citu materiālu uzglabāšanai piemērotās vietās – kataloga „vienotību” nodrošina adreses, saites, informācija par atsevišķu sadaļu atrašanās vietu, bet fiziski visa informācija var nebūt pieejama vienā vietā	„loģisks” katalogs: pakalpojumu aprakstošais informācijas kopums fiziski var būt sadalīts pa vairākām sistēmām, datu bāzēm, fiziskām novietnēm, piem.: var atrasties pie pakalpojuma vadītāja, seifā, darba vietā, tīrās dokumentu un citu materiālu uzglabāšanai piemērotās vietās – kataloga „vienotību” nodrošina adreses, saites, informācija par atsevišķu sadaļu atrašanās vietu, bet fiziski visa informācija var nebūt pieejama vienā vietā	„fizisks” katalogs: ar atsevišķiem izņēmumiem, visa informācija pieejama vienuviet – portāls www.latvija.lv
Katalogā esošās informācijas adresāts	pakalpojuma turētājs (pakalpojumu grupu un pakalpojumu vadītāji)	pakalpojumu sniedzēji (back-office, front-office) kvalitātes vadītājs (iespējami vēl citi)	pakalpojuma saņēmēji (klienti, lietotāji)
Katalogā esošās informācijas pielietojums	informācija paredzēta pilnai pakalpojumu pārvaldībai: piedāvāšanai, sniegšanai (darba organizēšanai), sniegšanas kontrolei, kvalitātes vadībai, pieejamības plānošanai un nodrošināšanai, optimizēšanai, attīstībai u.c.	informācija paredzēta, lai ikdienā nodrošinātu pakalpojumu sniegšanu, pakalpojumu sniegšanas kontroli kā arī iespējamām citām „speciālām” vajadzībām	katalogs paredzēts, lai pakalpojumu saņēmējiem ikdienā būtu pieejama informācija par pakalpojumiem un, lai atvieglotu pakalpojumu saņemšanu

3.4.2. Pakalpojumu katalogu veidošanās iestādes/pašvaldības un valsts mērogā

Pakalpojumu aprakstu kopums iestādes/pašvaldības mērogā veido iestādes pakalpojumu vienoto katalogu IPVK. Tas satur pilnu informāciju par katru pakalpojumu – visas pakalpojumu apraksta plānā paredzētās pakalpojuma apraksta sadaļas, un ir paredzēts pakalpojumu turētājam pakalpojumu koordinēšanai iestādē/pašvaldībā kopumā, pakalpojumu sniegšanas organizēšanai un pakalpojumu pārvaldībai. Tiek pielietots iestādē vai pašvaldībā.

Daļa informācijas no pakalpojumu aprakstiem (ne visas sadaļas) veido iestādes/pašvaldības pakalpojumu speciālo katalogu IPSK. Tādi var tikt veidoti vienlaicīgi vairāki, atkarībā no vajadzības – pielietojuma, un paredzēti „dienesta” lietošanai – piem.: pakalpojumu sniedzējiem, KAC darbiniekiem.

Daļa informācijas no pakalpojumu aprakstiem (ne visas sadaļas) veido iestādes/pašvaldības pakalpojumu publisko katalogu IPPK. Tas var būt elektronisks – iestādes/pašvaldības mājas lapā, tipogrāfisks, un tas paredzēts publiskai lietošanai – pakalpojumu saņēmējiem.



Valsts mērogā, apvienojot (visu) iestāžu/pašvaldību pakalpojumu aprakstu sadaļas, veidojas valsts mēroga pakalpojumu katalogs – Valsts pakalpojumu vienotais reģistrs VPVR, kas paredzēts pakalpojumu sniegšanas koordinēšanai, sadarbības plānošanai un pakalpojumu attīstības plānošanai valsts mērogā.

Līdzīgi apvienojot iestāžu/pašvaldību pakalpojumu aprakstu sadaļas, kas domātas publiskai lietošanai – pakalpojumu saņēmējiem, veidojas valsts mēroga pakalpojumu publiskais katalogs VPPK, kuru pakalpojumu saņēmēji var izmantot kā centrālu vietu informācijas saņemšanai par valstī pieejamiem pakalpojumiem, piem.: portāls www.latvija.lv.

3.4.3. Pakalpojumu apraksti un aprakstīšanas līmeņi (pakalpojuma aprakstīšanas plāns) – rekomendētā aprakstīšanas metodika

Lai varētu veiksmīgi nodrošināt ne tikai pakalpojumu sniegšanu, bet arī to pārvaldību, kas ietver pakalpojumu sniegšanas vadību – plānošanu, kontroli, pakalpojumu attīstību, jāveido pakalpojumu apraksti, kas ietver dažādas sadaļas.

Ne visas pakalpojuma apraksta sadaļas obligāti jāveido un jāuztur visiem pakalpojumiem vienādi, bet to izveidē jāvadās no pakalpojumu aprakstīšanas plāna, kas nosaka kad (termiņš) un kādas pakalpojuma apraksta sadaļas aizpildāmas vai veidojamas:

- pakalpojuma apraksta vispārējās sadaļas – jābūt izveidotām un jāuztur katram pakalpojumam (visiem pakalpojumiem) atkarībā no izvēlēta vai nepieciešamā pakalpojuma aprakstīšanas brieduma līmeņa:

Aprakstīšanas līmenis	1. maksimāls līmenis	2. vidējs līmenis	3. minimāls līmenis
Skaidrojums	pakalpojumam aprakstītas visas vispārējās sadaļas	pakalpojums aprakstīts daļēji, (pārejas līmenis starp minimālo un maksimālo): ir aprakstītas visas sadaļas atbilstoši minimālajam līmenim un daļa atbilstoši maksimālajam līmenim, aizpildāmo sadaļu izvēle un aizpildīšanas secība atkarīga no pakalpojuma vadītāja noteiktām prioritātēm	pakalpojums aprakstīts minimāli: ir aprakstītas visas sadaļas, kas publicējamās Pakalpojumu publiskajā katalogā un būtiskākās sadaļas no pilna apraksta*
Pielietojums	attiecināms uz pakalpojumiem ar augstu Svarīgumu un arī uz pakalpojumiem ar vidēju un zemu Svarīgumu, ja to nosaka (iestādes) kvalitātes sistēma vai pakalpojuma vadītājs	attiecināms uz pakalpojumiem ar vidēju Svarīgumu un arī uz pakalpojumiem ar zemu Svarīgumu, ja to nosaka (iestādes) kvalitātes sistēma vai pakalpojuma vadītājs	attiecināms uz pakalpojumiem ar zemu Svarīgumu

* Rekomendētās pakalpojumu aprakstu vispārējās sadaļas atkarībā no pakalpojumu dokumentēšanas brieduma līmeņa parādītas 2.pielikumā: Pakalpojumu apraksta sastāvdaļas un to pielietojums.

- pakalpojuma apraksta papildus sadaļas – var tikt izveidotas atsevišķiem pakalpojumiem pēc vajadzības, atkarībā no pakalpojuma vai iestādes specifikas, bet neatkarīgi no to aprakstīšanas brieduma līmeņa (par to ir atbildīgs pakalpojuma vadītājs);
- pakalpojuma apraksta vispārējās un papildus sadaļas var tikt veidotas pakāpeniski, saskaņā ar pakalpojuma aprakstīšanas plānu – plānā norādot sadaļas izveides termiņu.

3.4.4. Pakalpojumu aprakstos ietveramās sadaļas un to skaidrojums – rekomendētā aprakstīšanas metodika

Pakalpojumu aprakstos ietveramās informācijas (sadaļu) grupas:

1. Pakalpojuma identifikācija
2. Pakalpojuma klasifikācija
3. Pakalpojuma atbildīgie (lomas)
4. Pakalpojuma saņēmēji (mērķa klientu grupas)
5. Pakalpojuma sniegšana
6. Pakalpojuma sniegšanas vispārējie "servisa līmeņa" raksturlielumi
7. Pakalpojuma finanšu informācija
8. Pakalpojuma pieprasīšana un saņemšana
9. Juridiskā informācija
10. Pakalpojuma plānošana
11. Saistītie pakalpojumi
12. Pakalpojuma apraksta pārskatīšana

Pakalpojumu aprakstos ietveramās sadaļas un to skaidrojums:

#	Pakalpojuma apraksta vispārējās sadaļas nosaukums (ietvertā informācija)	Paskaidrojumi
1.	Pakalpojuma identifikācija	
1.1.	pakalpojuma identifikators (numurs)	Pakalpojumu definēšanas vadlīnijas: vienota numerācija - vienozīmīgai pakalpojuma identifikācijai, uzskaitēi
1.2.	pakalpojuma nosaukums	Pakalpojumu definēšanas vadlīnijas: 4 principi - vienozīmīgai pakalpojuma identifikācijai, izvēlei
1.3.	pakalpojuma būtības īss apraksts	Aptuveni 1-3 teikumi (viena rindkopa): pakalpojuma nosaukuma atšifrējums, sagaidāmā rezultāta skaidrojums - vienozīmīgai pakalpojuma identifikācijai, izvēlei
1.4.	publiskās pārvaldes funkcija, no kuras izriet pakalpojums	Atsauce uz funkciju no kuras izriet pakalpojums - pamatojums pakalpojuma pastāvēšanai
1.5.	uzdevums funkcijas ietvaros, no kura izriet pakalpojums	Atsauce uz uzdevumu funkcijas ietvaros, no kura izriet pakalpojums - pamatojums pakalpojuma pastāvēšanai
1.6.	pakalpojuma statuss (dzīves cikla posms)	Iespējamie varianti: plānots / ieviešanā / ekspluatācijā / pārtraukts - iekšējai lietošanai, iesaistīto informēšanai par konkrētā pakalpojuma dzīves cikla posmu
2.	Pakalpojuma klasifikācija	
2.1.	pakalpojuma tips	Iespējamie varianti: ārējs (pamatpakalpojums) / iekšējs (atbalsta) - iekšējai lietošanai, darba organizēšanai, lai uz grupu varētu attiecināt vienotus principus, normatīvos aktus

#	Pakalpojuma apraksta vispārējās sadaļas nosaukums (ietvertā informācija)	Paskaidrojumi
2.2.	pakalpojuma klase	<p>iespējamie varianti:</p> <p>1.Publisks pakalpojums 2.Starpiestāžu pakalpojums 3.Komercpakalpojums</p> <p>(publiskiem pakalpojumiem norādīt pakalpojuma veidu: 1.1.Saimnieciskie pakalpojumi 1.2.Pārvaldes pakalpojumi 1.2.1.Vispārējā labuma pakalpojumi 1.2.2.Individuālā labuma pakalpojumi 1.2.2.1.Administratīvie pakalpojumi 1.2.2.2.Fiziskie pakalpojumi - iekšējai lietošanai, darba organizēšanai, lai uz grupu varētu attiecināt vienotus principus, normatīvos aktus</p>
2.3.	nozare, kurai pieder pakalpojums	<p>Nozaru saraksts (klasifikātors) - iespējamais variants: COFOG - iekšējai lietošanai, pakalpojumu augsta līmeņa loģiskai grupēšanai: piederības apzināšanai, sistematizēšanai, pārvaldībai</p>
2.4.	pakalpojumu grupa, kurā ietilpst pakalpojums	<p>Pakalpojumu definēšanas vadlīnijas: lestādes vadība definē pēc saviem ieskatiem - pakalpojumu loģiska grupēšana apvienojot līdzīgus, saistītus, vienādi organizējamus, utt. - iekšējai lietošanai, darba organizēšanai</p>
2.5.	pakalpojuma "Svarīgums"	<p>Pakalpojumu definēšanas vadlīnijas: augsts / vidējs / zems - teritoriālās pieejamības plānošanai, pakalpojuma pieejamības, nepārtrauktības un kvalitātes plānošanai, dokumentēšanas līmeņa noteikšanai</p>
2.6.	pakalpojuma pieejamības nosacījumi	<p>Atzīme par to, vai pakalpojums ir "tipveida" - pakalpojums, kura sniegšanu nosaka normatīvie akti - pakalpojuma pieejamību jānodrošina visās pašvaldībās (obligāts pakalpojums)</p>
2.7.	pakalpojuma personalizācijas pakāpe	<p>iespējamie varianti: anonīms / personalizēts / koplietošanas (vispārēja labuma) - iekšējai lietošanai, lai uz grupu varētu attiecināt vienotus principus, normatīvos aktus, lai nodrošinātu atšķirīgu pakalpojuma saņemšanas kārtību</p>
3.	Pakalpojuma atbildīgie (lomas)	
3.1.	pakalpojuma turētājs (iestāde)	Par pakalpojumu (funkciju, uzdevumu) atbildīgā iestāde: iestādes nosaukums, kontaktinformācija
3.2.	pakalpojuma turētāja atbildīgā persona: pakalpojumu grupas vadītājs	Pakalpojuma turētājas iestādes atbildīgais darbinieks: kontaktinformācija
3.3.	pakalpojuma turētāja atbildīgā persona: pakalpojuma vadītājs	Pakalpojuma turētājas iestādes atbildīgais darbinieks: kontaktinformācija
3.4.	pakalpojuma izpildītājs (iestāde / institūcija)	Par pakalpojuma izpildi atbildīgā iestāde: iestādes nosaukums, darbības teritorija, kontaktinformācija
3.5.	pakalpojuma izpildītāja atbildīgās personas: atbildīgie eksperti	Pakalpojuma sniedzējas iestādes par pakalpojuma sniegšanu atbildīgais darbinieks: kontaktinformācija

#	Pakalpojuma apraksta vispārējās sadaļas nosaukums (ietvertā informācija)	Paskaidrojumi
4.	Pakalpojuma saņēmēji (mērķa klientu grupas)	
4.1.	pakalpojuma saņēmēji	<p>privātpersonas (publiskais pakalpojums) - fiziskas privātpersonas, privāto tiesību juridiskas personas (iedzīvotāji, uzņēmumi/organizācijas)</p> <p>cita iestāde (starpvietāžu pakalpojums) - publisko tiesību juridiskas personas (pašvaldības, citas valsts pārvaldes iestādes)</p> <p>cita struktūrvienība (atbalsta pakalpojums) - citas struktūrvienības iestādes ietvaros</p> <ul style="list-style-type: none"> - iekšējai lietošanai, lai uz grupu varētu attiecināt vienotus principus, normatīvos aktus - ārējai lietošanai, lai pakalpojumu saņēmēji saprastu kam pakalpojums paredzēts
5.	Pakalpojuma sniegšana	
5.1.	pakalpojuma sniegšanas procesa shēma un apraksts	<p>Shematiska pakalpojumu sniegšanas procesa shēma, kas attēlo visus galvenos pakalpojuma sniegšanas soļus un atbildības</p> <ul style="list-style-type: none"> - darba organizācijai, iesaistīto apmācībai, pakalpojuma sniegšanas analīzei un optimizēšanai
5.2.	informācija pakalpojuma sniedzējam (instrukcijas, norādes)	<p>Dažāda veida informatīvi materiāli:</p> <p>instrukcijas, procedūras, darbu apraksti, norādes, palīgmateriāli, kas domāti pakalpojumu sniedzējiem (izpildītājiem un klientu apkalpotājiem)</p> <ul style="list-style-type: none"> - darba organizācijai, iesaistīto apmācībai, analīzei un optimizēšanai
5.3.	pakalpojuma autentifikācijas līmeņi (pakalpojuma saņemšanai nepieciešamais autorizācijas līmenis)	<p>iespējamie varianti:</p> <p>anonīma / deklarēta, neapliecināta identitāte / apliecināta identitāte / kvalificēti apliecināta identitāte</p> <ul style="list-style-type: none"> - iekšējai lietošanai, lai uz grupu varētu attiecināt vienotus principus, normatīvos aktus - ārējai lietošanai, lai nodrošinātu atšķirīgu pakalpojuma saņemšanas kārtību
5.4.	pakalpojuma autentifikācijas veids	<p>iespējamie varianti:</p> <p>Vārds un uzvārds, personas kods, personu apliecinoši dokumenti, paraksts, elektroniskais paraksts, parole, citas - metodes (jādefinē katram kanālam, jo var atšķirties)</p> <ul style="list-style-type: none"> - iekšējai lietošanai, lai uz grupu varētu attiecināt vienotus principus, normatīvos aktus - ārējai lietošanai, lai nodrošinātu atšķirīgu pakalpojuma saņemšanas kārtību
5.5.	ar pakalpojuma sniegšanu saistītās informācijas sistēmas, tehniskie risinājumi	<p>Visu būtisko informācijas sistēmu uzskaitījums, no kurām tieši atkarīga pakalpojumu sniegšana (būtiskās pakalpojuma komponentes)</p> <ul style="list-style-type: none"> - sadarbības organizēšanai gan tehniski, gan organizatoriski, gan juridiski
5.6.	pakalpojuma sniegšanas valoda	<p>iespējamie varianti:</p> <p>latviešu valoda, krievu valoda, angļu valoda, citas valodas, norādot ierobežojums katras valodas pielietojumā</p> <ul style="list-style-type: none"> - informācija par valodām, kurās jānodrošina pakalpojuma sniegšana - prasības darba organizācijai, darbinieku kompetencēm, tehniskajam nodrošinājumam

#	Pakalpojuma apraksta vispārējās sadaļas nosaukums (ietvertā informācija)	Paskaidrojumi
6.	Pakalpojuma sniegšanas vispārējie "servisa līmeņa" raksturlielumi	
6.1.	pakalpojuma pieejamības laiki - darbības dienas un darba laiks	Norādīt pakalpojuma sniegšanas laiku: atsevišķas dienas nedēļā / visas darba dienas / visas nedēļas dienas, visa diennakts / noteiktas stundas (darba laiks)
6.2.	pieteikuma izpildes laiki (pakalpojumu sniegšanai)	Norādīt pieteikuma izpildes laiku: laiks no pieteikšanas brīža līdz izpildes brīdim , izpildes laiki jānorāda katrai no pieteikuma prioritātēm
6.3.	pakalpojuma atjaunošanas laiks pārtraukuma gadījumā (laiks incidentu novēršanai - atkarībā no piešķirtās prioritātes)	Norādīt laiku, kāds nepieciešams, lai atjaunotu pakalpojuma sniegšanu: incidentu novēršanas laiks - pakalpojuma kvalitātes vadībai, resursu plānošanai
6.4.	pakalpojuma pieejamības plānveida pārtraukumu biežums un laiks	Norādīt plānotos pakalpojuma pieejamības pārtraukumu laikus: ilgumu un perioditāti (tehniskie pārtraukumi - profilakses, apkopes, remonts, u.c.) - pakalpojuma pārvaldībai, plānoto/reālo pārtraukumu kontrolei, nepieciešamības gadījumā, pakalpojumu saņēmēju informēšanai
7.	Pakalpojuma finanšu informācija	
7.1.	pakalpojuma izmaksas	Pakalpojuma izmaksu aprēķins - pakalpojuma attīstības plānošanai, budžeta plānošanai, izmaksu kontrolei, samaksas noteikšanai
7.2.	ieteicamā pakalpojuma pārdošanas cena	Pakalpojuma pārdošanas cena, kas tiek ieteikta pakalpojuma izpildītājiem (var tikt noteikta minimālā un maksimālā cena) - samaksas noteikšanai
7.3.	noteiktā pakalpojuma cena (nodevas apmērs un tml.)	Pakalpojuma pārdošanas cena, kas tiek noteikta pakalpojuma izpildītājiem (var tikt noteikts pakalpojumu sniegt bez maksas) - samaksas noteikšanai
7.4.	samaksas veidi (t.sk. konta numurs)	Norādīt visus iespējamās samaksas veidus, to izmantošanas kārtību un citu nepieciešamo informāciju
8.	Pakalpojuma pieprasīšana un saņemšana	
8.1.	pakalpojuma pieprasīšanas veidi (kanāli) – vieta, darba laiks	Norādīt visus iespējamās pakalpojuma pieprasīšanas veidus, pieejas vietas, iespējamās pieprasīšanas laikus Piemēram: klātie (KAC, PC, VPA utt.), korespondence, amatpersonas tālrunis, informatīvais tālrunis (nepiesaistītais amatpersonai), zvanu centrs, internets (tiešsaistē), mājas lapa, tiešsaistes palīdzības/konsultācijas dienests, elektroniska korespondence (e-pasts), televīzija, mobilais tālrunis (zvanu, SMS veidā), E-pakalpojums
8.2.	pakalpojuma pieprasīšanai nepieciešamie dokumenti	Norādīt visus dokumentus, kas var būt nepieciešami pakalpojuma pieprasīšanas posmā
8.3.	pakalpojuma pieprasīšanas veidlapas	Izveidot un iekļaut nepieciešamās pieprasīšanas veidlapas un formas, ja nepieciešams, katram pieprasīšanas veidam
8.4.	teritorija, kurā saņemams (pieejams) pakalpojums	Norādīt pakalpojuma teritoriālo pieejamību: tikai konkrēta adrese / vairākas adreses pilsētā / vairākas pilsētās / jebkur (nosacījumi) - informācija kurās vietās pakalpojums ir (nav) pieejams - pakalpojuma attīstības plānošanai, sadarbības plānošanai, atbilstošākās saņemšanas vietas izvēlei

#	Pakalpojuma apraksta vispārējās sadaļas nosaukums (ietvertā informācija)	Paskaidrojumi
8.5.	pakalpojuma saņemšanas veidi (kanāli) – vieta, darba laiks	Norādīt visus iespējamus pakalpojuma saņemšanas veidus, vietas, iespējamus laikus Piemēram: klātie (KAC, PC, VPA utt.), korespondence, amatpersonas tālrunis, informatīvais tālrunis (nepiesaistītais amatpersonai), zvanu centrs, internets (tiešsaistē), mājas lapa, tiešsaistes palīdzības/konsultācijas dienests, elektroniska korespondence (e-pasts), televīzija, mobilais tālrunis (zvanu, SMS veidā), E-pakalpojums
8.6.	pakalpojuma saņemšanai nepieciešamie dokumenti	Norādīt visus dokumentus, kas var būt nepieciešami pakalpojuma saņemšanas posmā
8.7.	pakalpojuma pieprasīšanai un saņemšanai nepieciešamie priekšnosacījumi kam jāizpildās, lai varētu saņemt pakalpojumu	Papildus informācija par nosacījumiem, kam jāizpildās, lai varētu pretendēt uz pakalpojuma saņemšanu (iespējamie ierobežojumi) - informācija, kas pakalpojumu saņēmējam ļauj iepriekš veikt sagatavošanās darbus
8.8.	norādes par iespējām saņemt pakalpojumu cilvēkiem ar īpašām vajadzībām, speciālām saņēmēju grupām	Informācija par iespējām vai ierobežojumiem pakalpojumu saņemt invalīdiem (piem.: ar redzes, dzirdes, kustību traucējumiem) un citām iespējamām īpašām pakalpojumu saņēmēju grupām
8.9.	pakalpojuma lietošanas instrukcija	Pakalpojumu saņēmējiem paredzēta instrukcija - lietošanas pamācība: norādījumi par pakalpojuma rezultāta izmantošanu, vai lietošanas ierobežojumiem (konkrētam pakalpojumam var nebūt nepieciešama vispār)
8.10.	mācību materiāli	Ja pakalpojuma lietošanai nepieciešama īpaša apmācība, tad jāizveido un jāiekļauj mācību materiāli klientu apkalpotāju un klientu apmācībai (konkrētam pakalpojumam var nebūt nepieciešama vispār)
8.11.	zināšanu datu bāze	Informācija par pakalpojumu lietošanu, incidentiem un problēmām (piemēram, atbildes uz biežāk uzdotajiem jautājumiem)
8.12.	pakalpojuma prezentācija	Ja pakalpojuma vadītājs vēlas popularizēt savu pakalpojumu un informēt par to klientus, klientu apkalpošanas speciālistus, ekspertus un partnerus (konkrētam pakalpojumam var nebūt nepieciešama vispār)
9.	Juridiskā informācija	
9.1.	paraugi līgumiem ar pakalpojuma saņēmējiem	Standartizētu "servisa līmeņu" līgumu ar klientiem (<i>SLA - Service Level Agreement</i>) sagataves - noteikti ietver "servisa līmeņu" rādītājus, savstarpējo norēķinu kārtību
9.2.	paraugi līgumiem ar pakalpojuma sniegšanā iesaistītajām struktūrvienībām, iestādēm	Standartizētu sadarbības līgumu ar citām struktūrvienībām, iestādēm (<i>OLA - Operational Level Agreement</i>) sagataves - noteikti ietver "servisa līmeņu" rādītājus, savstarpējo norēķinu kārtību
9.3.	paraugi līgumiem ar apakšuzņēmējiem	Standartizētu sadarbības līgumu ar ārējiem piegādātājiem / partneriem (<i>UC - Underpinning Contract</i>) sagataves - noteikti ietver "servisa līmeņu" rādītājus, savstarpējo norēķinu kārtību
9.4.	noslēgtie spēkā esošie līgumi	Saraksts (tabula) ar pašlaik spēkā esošajiem līgumiem saistībā ar pakalpojumu (t.sk. spēkā esamības termiņš) - līgumu nosacījumu izpildes kontrolei, sadarbības nostiprināšanai un attīstībai, līgumu termiņu kontrolei

#	Pakalpojuma apraksta vispārējās sadaļas nosaukums (ietvertā informācija)	Paskaidrojumi
9.5.	normatīvo aktu uzskaitījums, kas tieši reglamentē pakalpojuma sniegšanu	Vienkopus, ērti lietojamā veidā uzskaitīti galvenie normatīvie akti, kas tieši reglamentē pakalpojuma sniegšanu - pakalpojuma pārvaldībai, informācijai par atbildībām, sadarbības veidošanai
9.6.	informācija par klientam noteiktiem pienākumiem un atbildību (atgādinājums vai brīdinājums klientam par paredzētajām sankcijām, ja netiks veikts noteiktais pienākums; pārsūdzības iespējas)	Informācija, kas paredzēta klientiem (pakalpojumu saņēmējiem), un jāiekļauj gan līgumos, gan informatīvajos materiālos, kas domāti gan klientiem, gan partneriem
9.7.	atzīme par to vai pakalpojums ir saistīts ar administratīvo procesu iestādē	Informācija par atbildībām un incidentu izskatīšanas kārtību - informācija par pakalpojuma sniegšanas nosacījumiem
10.	Pakalpojuma plānošana	
10.1.	informācija par plānotajām izmaiņām pakalpojumā, izmaiņu datums	Laika grafiki plānotajām izmaiņām - pārtraukumiem, pakalpojuma "servisa līmeņu" rādītāju izmaiņām - iekšējai lietošanai, lai pakalpojumu sniedzēji varētu plānot ikdienas darbu - ārējai lietošanai, lai varētu laicīgi informēt pakalpojumu saņēmējus
10.2.	kvalitātes plāns, kas ietver:	
	kvalitātes mērījumu aprakstu	Mērījumu apraksts, kas paredzēti, lai noteiktu pakalpojumu kvalitāti, lai konstatētu nepilnības pakalpojuma sniegšanā, lai palīdzētu apzināt veicamos uzlabojumus
	klientu apmierinātības novērtēšanas metodikas aprakstu	Metodikas apraksts, kas paredzēta nepilnību konstatēšanai, veicot klientu (pakalpojumu saņēmēju) apmierinātības novērtēšanu
10.3.	resursu ietilpības plāns, kas ietver:	
	pakalpojuma sniegšanai būtisko resursu sarakstu	Pakalpojuma sniegšanai būtisko sastāvdaļu (komponenšu) saraksts, kas var ietvert gan materiāli tehnisko nodrošinājumu, cilvēkresursus, dokumentāciju, finanšu nodrošinājumu u.c. pakalpojuma sniegšanai būtiskas sastāvdaļas
	resursu izmantošanas efektivitātes novērtējuma metodiku	Metodikas apraksts kā novērtēt pakalpojuma sniegšanā iesaistīto būtisko sastāvdaļu izmantošanas efektivitāti
	nepieciešamo izmaiņu veikšanas metodiku	Metodikas apraksts kā plānot un optimizēt pakalpojuma sniegšanā iesaistīto būtisko sastāvdaļu izmantošanu
10.4.	pieejamības plāns, kas ietver:	
	pakalpojuma sniegšanai būtisko sastāvdaļu atteikumu risku analīzi	Pakalpojumu sniegšanā iesaistīto būtisko komponenšu atteikumu risku analīze: varbūtības un ietekmes novērtējums, iespējamo pret darbību uzskaitījums
	darbību plānu risku varbūtības un ietekmes samazināšanai	Darbības plāns risku analīzes rezultātā apzināto risku varbūtības un ietekmes samazināšanas pasākumu realizēšanai: aktivitātes, atbildīgie, termiņi
	veikto darbību aprakstu	Saskaņā ar plānu veikto risku varbūtības un ietekmes samazināšanas pasākumu apraksts
10.5.	nepārtrauktības plāns, kas ietver:	
	pakalpojuma sniegšanai būtisko sastāvdaļu ārējo faktoru apdraudējuma risku analīzi	Pakalpojumu sniegšanā iesaistīto būtisko komponenšu ārējo faktoru apdraudējuma risku analīze: varbūtības un ietekmes novērtējums, iespējamo pret darbību uzskaitījums

#	Pakalpojuma apraksta vispārējās sadaļas nosaukums (ietvertā informācija)	Paskaidrojumi
	darbību plānu risku varbūtības un ietekmes samazināšanai	Darbības plāns risku analīzes rezultātā apzināto risku varbūtības un ietekmes samazināšanas pasākumu realizēšanai: aktivitātes, atbildīgie, termiņi
	veikto darbību aprakstu	Saskaņā ar plānu veikto risku varbūtības un ietekmes samazināšanas pasākumu apraksts
11.	Saistītie pakalpojumi	
11.1.	pakalpojumu uzskaitījums, kuri atkarīgi no konkrētā pakalpojuma	Pakalpojums var būt sastāvdaļa citas struktūrvienības sniegtam pakalpojuma (iekšējs, atbalsta pakalpojums), vai arī citas iestādes pakalpojumam (starpvietāžu pakalpojums) - sadarbības organizēšanai ar citu pakalpojumu sniedzējiem gan tehniski, gan organizatoriski, gan juridiski, gan finansiāli
11.2.	pakalpojumu uzskaitījums, no kuriem atkarīgs konkrētais pakalpojums	Pakalpojuma sniegšanai var būt nepieciešams citas struktūrvienības sniegts pakalpojums (iekšējs, atbalsta pakalpojums), vai arī citas iestādes sniegts pakalpojums (starpvietāžu pakalpojums) - sadarbības organizēšanai gan tehniski, gan organizatoriski, gan juridiski, gan finansiāli
11.3.	dzīves situācija jeb tēma, uz ko pakalpojums ir attiecināms	Pazīme, pēc kuras pakalpojumu var piesaistīt dažādām dzīves situācijām, ērtākai pakalpojuma sameklēšanai, saistīto pakalpojumu apzināšanai piemēram: slimība, pensija, ienākumu deklarēšana, bizness, mājokļa iegāde, darba meklēšana un zaudēšana, mājas būvniecība
12.	Pakalpojuma apraksta pārskatīšana	
12.1.	datums kad apraksts pārskatīts (mainīts)	Norādīt datumu, kad apraksts pēdējo reizi pārskatīts
12.2.	datums kad apraksts jāpārskata nākošo reizi	Norādīt datumu, kad apraksts jāpārskata nākošo reizi

3.4.5. Pakalpojumu apraksta esošo sadaļu atbilstība rekomendētajai aprakstīšanas metodikai

Portālā www.latvija.lv esošais PPK tiks vērtēts attiecībā pret :

- Pakalpojumu aprakstīšanas plāna minimālo līmeni (Tabulā norādīti visi trīs pakalpojuma aprakstīšanas līmeņi);
- Pret publiskā kataloga rekomendētajām sadaļām (pilna tabula pielikumā Nr.2).

Tabulā norādīts arī kādas sadaļas „tipveida” pakalpojumiem jāveido vienādas – „centralizēti” (VARAM), un kādas „patstāvīgi” (pašvaldības vai valsts pārvaldes iestādes).

Tipveida pakalpojumi - pakalpojumi, kuru sniegšanu reglamentē normatīvie akti, un, kas ir obligāti jāsniedz visām pašvaldībām un centralizēti - valsts līmenī tiek noteikta to sniegšanas kārtība.

#	Pakalpojuma apraksta vispārējās sadaļas nosaukums (ietvertā informācija)	Pakalpojuma aprakstīšanas plāns			"Tipveida" pakalpojumi		Publiskais katalogs - rekomendētās sadaļas	Publiskais katalogs - esošās sadaļas (# esošajā metodikā)
		1.maksimāls līmenis	2.vidējs līmenis	3.minimāls līmenis	"Centralizēti" gatavota sadaļa	"Patstāvīgi" gatavota sadaļa		
		69	59	44	41	30	34	22
1.	Pakalpojuma identifikācija	6	6	6	6		5	5
1.1.	pakalpojuma identifikators (numurs)	✓	✓	✓	✓		✓	+
1.2.	pakalpojuma nosaukums	✓	✓	✓	✓		✓	3.1.3.
1.3.	pakalpojuma būtības īss apraksts	✓	✓	✓	✓		✓	3.1.5.
1.4.	publiskās pārvaldes funkcija, no kuras izriet pakalpojums	✓	✓	✓	✓		✓	3.1.4.
1.5.	uzdevums funkcijas ietvaros, no kura izriet pakalpojums	✓	✓	✓	✓		✓	3.1.4.
1.6.	pakalpojuma statuss (dzīves cikla posms)	✓	✓	✓	✓			
2.	Pakalpojuma klasifikācija	6	6	6	6		1	
2.1.	pakalpojuma tips	✓	✓	✓	✓			
2.2.	pakalpojuma klase	✓	✓	✓	✓			
2.3.	nozare, kurai pieder pakalpojums	✓	✓	✓	✓			
2.4.	pakalpojumu grupa, kurā ietilpst pakalpojums	✓	✓	✓	✓			
2.5.	pakalpojuma "Svarīgums"	✓	✓	✓	✓			
2.6.	pakalpojuma pieejamības nosacījumi	✓	✓	✓	✓		✓	
2.7.	pakalpojuma personalizācijas pakāpe	✓	✓	✓	✓			
3.	Pakalpojuma atbildīgie (lomas)	5	5	4		5	2	2
3.1.	pakalpojuma turētājs (iestāde)	✓	✓	✓		✓	✓	3.1.1.
3.2.	pakalpojuma turētāja atbildīgās personas: pakalpojumu grupas vadītājs	✓	✓	✓		✓		
3.3.	pakalpojuma turētāja atbildīgā persona: pakalpojuma vadītājs	✓	✓	✓		✓		
3.4.	pakalpojuma izpildītājs (iestāde / institūcija)	✓	✓	✓		✓	✓	3.2.8.
3.5.	pakalpojuma izpildītāja atbildīgās personas: atbildīgie eksperti	✓	✓			✓		

#	Pakalpojuma apraksta vispārējās sadaļas nosaukums (ietvertā informācija)	Pakalpojuma aprakstīšanas plāns			"Tipveida" pakalpojumi		Publiskais katalogs - rekomendētās sadaļas	Publiskais katalogs - esošās sadaļas (# esošajā metodikā)
		1. maksimāls līmenis	2. vidējs līmenis	3. minimāls līmenis	"Centralizēti" gatavota sadaļa	"Patstāvīgi" gatavota sadaļa		
		69	59	44	41	30		
4.	Pakalpojuma saņēmēji (mērķa klientu grupas)	1	1	1	1		1	1
4.1.	pakalpojuma saņēmēji	✓	✓	✓	✓		✓	3.1.6.
5.	Pakalpojuma sniegšana	6	5	4	6		3	1
5.1.	procesa sniegšanas shēma un apraksts	✓			✓			
5.2.	informācija pakalpojuma sniedzējam (instrukcijas, norādes)	✓	✓		✓			
5.3.	pakalpojuma autentifikācijas līmeņi (pakalpojuma saņemšanai nepieciešamais autorizācijas līmenis)	✓	✓	✓	✓		✓	3.1.15.
5.4.	pakalpojuma autentifikācijas veids	✓	✓	✓	✓		✓	
5.5.	ar pakalpojuma sniegšanu saistītās informācijas sistēmas, tehniskie risinājumi	✓	✓	✓	✓			
5.6.	pakalpojuma sniegšanas valoda	✓	✓	✓	✓		✓	
6.	Pakalpojuma vispārējie "servisa līmeņa" raksturlielumi	4	4	2		4	2	2
6.1.	pakalpojuma pieejamības laiki - darbības dienas un darba laiks	✓	✓	✓			✓	3.1.18.
6.2.	pieteikuma izpildes laiki (pakalpojumu sniegšanai)	✓	✓	✓			✓	3.1.11.
6.3.	pakalpojuma atjaunošanas laiks pārtraukuma gadījumā (laiks incidentu novēršanai - atkarībā no piešķirtās prioritātes)	✓	✓				✓	
6.4.	pakalpojuma pieejamības plānveida pārtraukumu biežums un laiks	✓	✓				✓	
7.	Pakalpojuma finanšu informācija	4	3	2	2	2	2	1
7.1.	pakalpojuma izmaksas	✓	✓			✓		
7.2.	ieteicamā pakalpojuma pārdošanas cena	✓			✓			
7.3.	noteiktā pakalpojuma cena (nodevas apmērs un tml.)	✓	✓	✓	✓		✓	3.1.13.
7.4.	samaksas veidi (t.sk. konta numurs)	✓	✓	✓		✓	✓	
8.	Pakalpojuma pieprasīšana un saņemšana	12	11	8	6	6	12	4
8.1.	pakalpojuma pieprasīšanas veidi (kanāli) – vieta, darba laiks	✓	✓	✓		✓	✓	3.1.18.
8.2.	pakalpojuma pieprasīšanai nepieciešamie dokumenti	✓	✓	✓	✓		✓	

#	Pakalpojuma apraksta vispārējās sadaļas nosaukums (ietvertā informācija)	Pakalpojuma aprakstīšanas plāns			"Tipveida" pakalpojumi		Publiskais katalogs - rekomendētās sadaļas	Publiskais katalogs - esošās sadaļas (# esošajā metodikā)
		1. maksimāls līmenis	2. vidējs līmenis	3. minimāls līmenis	"Centralizēti" gatavota sadaļa	"Patstāvīgi" gatavota sadaļa		
		69	59	44	41	30		
8.3.	pakalpojuma pieprasīšanas veidlapas	✓	✓	✓	✓		✓	3.1.10.
8.4.	teritorija, kurā saņemams (pieejams) pakalpojums	✓	✓	✓	✓		✓	
8.5.	pakalpojuma saņemšanas veidi (kanāli) – vieta, darba laiks	✓	✓	✓		✓	✓	3.1.18., 3.2.1.
8.6.	pakalpojuma saņemšanai nepieciešamie dokumenti	✓	✓	✓	✓		✓	3.1.8.
8.7.	pakalpojuma pieprasīšanai un saņemšanai nepieciešamie priekšnosacījumi kam jāizpildās, lai varētu saņemt pakalpojumu	✓	✓	✓	✓		✓	
8.8.	norādes par iespējām saņemt pakalpojumu cilvēkiem ar īpašām vajadzībām, speciālām saņēmēju grupām	✓	✓	✓		✓	✓	
8.9.	pakalpojuma lietošanas instrukcija	✓	✓			✓	✓	
8.10.	mācību materiāli	✓	✓			✓	✓	
8.11.	zināšanu datu bāze	✓	✓		✓		✓	
8.12.	pakalpojuma prezentācija	✓				✓	✓	
9.	Juridiskā informācija	7	6	4	6	2	4	3
9.1.	paraugi līgumiem ar pakalpojuma saņēmējiem	✓	✓	✓	✓		✓	
9.2.	paraugi līgumiem ar pakalpojuma sniegšanā iesaistītajām struktūrvienībām, iestādēm	✓	✓		✓			
9.3.	paraugi līgumiem ar apakšuzņēmējiem	✓	✓		✓			
9.4.	noslēgtie spēkā esošie līgumi	✓				✓		
9.5.	normatīvo aktu uzskaitījums, kas tieši reglamentē pakalpojuma sniegšanu	✓	✓	✓	✓	✓	✓	3.1.9.
9.6.	informācija par klientam noteiktiem pienākumiem un atbildību (atgādinājums vai brīdinājums klientam par paredzētajām sankcijām, ja netiks veikts noteiktais pienākums; pārsūdzības iespējas)	✓	✓	✓	✓		✓	3.1.7.
9.7.	atzīme par to vai pakalpojums ir saistīts ar administratīvo procesu iestādē	✓	✓	✓	✓		✓	3.1.12.
10.	Pakalpojuma plānošana	12	6	1	3	10		
10.1.	informācija par plānotajām izmaiņām pakalpojumā, izmaiņu datums	✓	✓	✓	✓	✓		
10.2.	kvalitātes plāns, kas ietver:							

#	Pakalpojuma apraksta vispārējās sadaļas nosaukums (ietvertā informācija)	Pakalpojuma aprakstīšanas plāns			"Tipveida" pakalpojumi		Publiskais katalogs - rekomendētās sadaļas	Publiskais katalogs - esošās sadaļas (# esošajā metodikā)
		1. maksimāls līmenis	2. vidējs līmenis	3. minimāls līmenis	"Centralizēti" gatavota sadaļa	"Patstāvīgi" gatavota sadaļa		
		69	59	44	41	30		
	kvalitātes mērījumu aprakstu	✓	✓		✓			
	klientu apmierinātības novērtēšanas metodikas aprakstu	✓	✓		✓			
10.3.	resursu ietilpības plāns, kas ietver:							
	pakalpojumu sniegšanai būtisko resursu sarakstu	✓	✓			✓		
	resursu izmantošanas efektivitātes novērtējuma metodiku	✓	✓			✓		
	nepieciešamo izmaiņu veikšanas metodiku	✓	✓			✓		
10.4.	pieejamības plāns, kas ietver:							
	pakalpojumu sniegšanai būtisko sastāvdaļu atteikumu risku analīzi	✓				✓		
	darbību plānu risku varbūtības un ietekmes samazināšanai	✓				✓		
	veikto darbību aprakstu	✓				✓		
10.5.	nepārtrauktības plāns, kas ietver:							
	pakalpojumu sniegšanai būtisko sastāvdaļu ārēju faktoru apdraudējuma risku analīzi	✓				✓		
	darbību plānu risku varbūtības un ietekmes samazināšanai	✓				✓		
	veikto darbību aprakstu	✓				✓		
11.	Saistītie pakalpojumi	3	3	3	3		1	3
11.1.	pakalpojumu uzskaitījums, kuri atkarīgi no konkrētā pakalpojuma	✓	✓	✓	✓			3.2.1., 3.2.9.
11.2.	pakalpojumu uzskaitījums, no kuriem atkarīgs konkrētais pakalpojums	✓	✓	✓	✓			3.2.1., 3.2.9.
11.3.	dzīves situācija jeb tēma, uz ko pakalpojums ir attiecināms	✓	✓	✓	✓		✓	3.2.1., 3.2.10.
12.	Pakalpojuma apraksta pārskatīšana	2	2	2	1	1	1	
12.1.	datums kad apraksts pārskatīts (mainīts)	✓	✓	✓		✓	✓	
12.2.	datums kad apraksts jāpārskata nākošo reizi	✓	✓	✓	✓			

3.5. Publisko pakalpojumu kataloga sadarbības (sadarbspējas) ar citām informācijas sistēmām izvērtējums

Publiskā pakalpojumu kataloga darbība (gan efektivitāte, gan pieprasījums, gan lietotāju apmierinātība) ir atkarīga ne tikai no tā cik labi realizēts paša kataloga tehniskais risinājums, bet lielā mērā no sadarbības ar citām informācijas sistēmām.

Patlaban konstatēta tikai viena informācijas sistēma ar ko sadarbojas PPK: Rīgas domes klientu attiecību vadības informācijas sistēma "KAVIS".

Sadarbības pamatojums (nepieciešamība): Informācijas saņemšana par Rīgas pašvaldības (RP) pakalpojumiem.

Esošās sadarbības izvērtējums:

	Vērtējums
1. Vispārēji	<p>1.1. Metodika, kas nosaka PPK aizpildīšanu „Metodika publisko pakalpojumu kataloga aizpildīšanai” nav saistoša - tikai ar rekomendējošu raksturu (MK 171. Noteikumi), un nav paredzēta atbildība par metodikas neievērošanu.</p> <p>1.2. Nav apzināti un netiek popularizēti ieguvumi valsts pārvaldes iestādēm un pašvaldībām, kas motivētu aizpildīt informāciju par saviem pakalpojumiem portālā www.latvija.lv, vai arī sistēmā KAVIS atbilstoši PPK vajadzībām.</p>
2. Cilvēki (sistēmu darbināšana iesaistītie darbinieki)	<p>2.1. Sistēmu darbināšanā iesaistītie darbinieki gan VRAA, gan RP pusē ir labi apmācīti, kompetenti.</p> <p>2.2. Darbinieku skaits VRAA ir pietiekams pašreizējam pakalpojumu apjoma sniegšanas nodrošinājumam, tomēr tas nav pietiekams, ja ir plānots sniegto pakalpojumu apjomu gan kvalitatīvi, gan kvantitatīvi palielināt, it īpaši domājot par darbinieku savstarpēju aizvietošanu.</p> <p>2.3. Darbiniekiem RP būtu jāuzlabo informācijas aizpildīšanas kvalitāte - cilvēki reizēm neaizdomājas par portāla vajadzībām, īpašo (atšķirīgo) pieeju, nav motivēti pielāgoties portāla vajadzībām.</p> <p>2.4. Savstarpējās attiecības abus sistēmu darbināšanā iesaistītajiem ir labas: darbinieki ir ieinteresēti, atsaucīgi un konstruktīvi.</p> <p>2.5. Īpaši pozitīvi no RP puses tiek vērtēti PPK (www.latvija.lv) palīdzības dienesta darbinieki.</p>
3. Procesi (darba organizācija)	<p>3.1. Pakalpojumu kartītes aizpildīšanas metodika paredzēta aizpildei IVIS, bet datus par RP pakalpojumiem aizpilda RP darbinieki sistēmā KAVIS vadoties no savām instrukcijām.</p> <p>3.2. Abu sistēmu – PPK un KAVIS atsevišķi pakalpojumu aprakstīšanas lauki (sadaļas) nesakrīt.</p> <p>3.3. Ir savstarpējs līgums par sadarbību starp VRAA un RP saistībā ar informācijas apmaiņu starp PPK un KAVIS – sistēmu līmenī, kas ietver „servisa līmeņa” raksturlielumus, bet nav noteiktas atbildības par saistību nepildi.</p>
4. Tehnoloģijas (materiāli tehniskais nodrošinājums)	<p>4.1. PPK esošā RP struktūra (klasifikācija) tiek veidota „ar rokām”, un neatbilst esošajai RP struktūras detalizācijai, kas ir detalizētāka, kā rezultātā automātiski sinhronizējot informāciju par RP struktūrvienību sniegtajiem pakalpojumiem, rodas neatbilstības.</p> <p>4.2. Pašlaik nav tehnoloģisku iespēju apmainīties ar informāciju starp IVIS un KAVIS par atsevišķām pakalpojumu grupām (saistībā ar e-pakalpojumiem), piem.: Bāriņtiesu, dzimtsarakstu pakalpojumu grupā, kā rezultātā RP informācija jāievada „ar rokām” – jādublē abās sistēmās.</p>

Ņemot vērā ierobežoto sadarbību (tikai viena sistēma), izvērtējums ir ar stipri ierobežotu raksturu, tomēr tas nav traucējošs faktors rekomendāciju izveidei.

4. Publisko pakalpojumu kataloga izvērtējuma rezultāti un pilnveidošanas rekomendācijas

4.1. Rekomendācijas normatīvo aktu izmaiņām

4.1.1. Vispārīgs apraksts

Atbilstoši rekomendētajam modelim¹ publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošanas tiesiskā ietvara būtiskākais pamats ir jauns likums – Publisko pakalpojumu likums (turpmāk tekstā – PPL). Ņemot vērā minēto, arī rekomendācijas publisko pakalpojumu kataloga turpmākajai attīstībai ir balstītas uz pieeju, ka tiek izstrādāts PPL. Šāda pieeja, kā arī citi apsvērumi vienlaikus rada nepieciešamību veikt izmaiņas spēkā esošajos normatīvajos aktos. Tālāk norādīts, kādi normatīvo aktu projekti ir jāsagatavo, lai ieviestu rekomendācijas.

4.1.2. Rekomendācijas Publisko pakalpojumu likuma (PPL) saturam

PPL ietver visus nozīmīgos ar publisko pakalpojumu sniegšanu un pārvaldību saistītos noteikumus. Cita starpā PPL jāietver arī regulējums attiecībā uz iestāžu pienākumiem publisko pakalpojumu aprakstīšanā, dokumentēšanā, informācijas pieejamībā par publiskajiem pakalpojumiem, kā arī visu valstī pieejamo publisko pakalpojumu apkopošanu (reģistrēšanu) un informācijas pieejamību par tiem:

1. Definīcijas:

- 1.1. Valsts pakalpojumu vienotā reģistra (VPVR) definīcija. VPVR var definēt kā normatīvajos aktos noteiktas informācijas kopumu par visiem publiskajiem pakalpojumiem;
- 1.2. Valsts pakalpojumu publiskā kataloga (VPPK) definīcija. VPPK var definēt kā VPVR publiskojamo daļu;
- 1.3. VPVR turētāja definīcija. VPVR turētāju var definēt kā valsts iestādi, kura ved VPVR un VPPK.
- 1.4. Iestādes pakalpojumu publiskais katalogs (IPPK). IPPK var definēt kā normatīvajos aktos noteiktas informācijas kopumu par tiem publiskajiem pakalpojumiem, kurus publiski sniedz konkrētā iestāde.

2. Iestādes pakalpojumu publiskais katalogs (IPPK)

- 2.1. Iestāžu galvenie pienākumi IPPK vešanā.
- 2.2. Deleģējums MK noteikt:
 - 2.2.1. kārtību, kādā aprakstāmi un dokumentējami publiskie pakalpojumi;
 - 2.2.2. kādai informācijai un kādā formā obligāti jābūt pieejamai par iestādes publiskajiem pakalpojumiem;
 - 2.2.3. ieteikumus informācijas pieejamības nodrošināšanā par publiskajiem pakalpojumiem;

3. Valsts pakalpojumu vienotais reģistrs (VPVR)

- 3.1. VPVR turētāja galvenie pienākumi VPVR darbības vešanā:
 - 3.1.1. VPVR uzturēšana un attīstīšana atbilstoši labas pārvaldības principam;
 - 3.1.2. informācijas apmaiņas organizēšana ar publisko pakalpojumu sniedzējiem u.c.
- 3.2. Iestāžu līdzdalība un galvenie pienākumi VPVR vešanā:
 - 3.2.1. informācijas sniegšana VPVR turētājam;
 - 3.2.2. VPVR informācijas aktualizēšana u.c.
- 3.3. Deleģējums MK noteikt:
 - 3.3.1. VPVR turētāju;
 - 3.3.2. VPVR vešanas kārtību t.sk. kārtību, kādā notiek informācijas apmaiņa starp VPVR turētāju un atbildīgajām iestādēm, kā arī kārtību, kādā aktualizē VPVR ietverto informāciju.

4. Valsts pakalpojumu publiskais katalogs (VPPK)

- 4.1. VPVR turētāja galvenie pienākumi VPPK darbības nodrošināšanā:
 - 4.1.1. VPPK uzturēšana un attīstīšana atbilstoši labas pārvaldības principam;
 - 4.1.2. nodrošina VPPK publicitātes pasākumus u.c.
- 4.2. VPPK informācijas pieejamības noteikumi:
 - 4.2.1. informācija pieejama bez maksas;

¹ Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamo modelis. Versija 1.3

4.2.2. VPPK pieejamajai informācijai ir publiskās ticamības princips – publiskā pakalpojuma saņēmējs ir tiesīgs paļauties, ka VPPK pieejamā informācija ir pareiza.

5. PPL pakārtotie MK noteikumi

Pieņemot PPL, vienlaicīgi nepieciešams pieņemt MK noteikumus, kuri jāizdod uz PPL pamata.

6. Brīvas pakalpojumu sniegšanas likums²

Jāizslēdz Brīvas pakalpojumu sniegšanas likuma V nodaļa. Šajā aktā ietvertais regulējums pamatā „pārceļas” uz PPL ietvertajām tiesību normām.

7. MK 25.05.2010 noteikumi Nr. 480 „Vienotā pakalpojumu portāla informācijas apmaiņas kārtība”³

MK 25.05.2010 noteikumi Nr. 480 „Vienotā pakalpojumu portāla informācijas apmaiņas kārtība” zaudē spēku dienā, kad no Brīvas pakalpojumu sniegšanas likuma izslēgta V nodaļa. Šajā aktā ietvertais regulējums daļēji „pārceļas” uz PPL pakārtotiem jauniem MK noteikumiem.

8. MK 06.03.2007 noteikumi Nr. 171 „Kārtība, kādā iestādes ievieto informāciju internetā”⁴

Šie MK noteikumi ir izdoti uz Informācijas atklātības likuma⁵ pamata un regulē plašāku jautājumu loku par publiskajiem pakalpojumiem, tāpēc tie nav jāatceļ. Šiem noteikumiem jāprecizē 10.3. un 11.3.punkti, detalizējot informāciju, kura jānorāda par publiskajiem pakalpojumiem iestādes mājas lapā.

² <http://www.likumi.lv/doc.php?id=208269>

³ <http://www.likumi.lv/doc.php?id=211207&from=off><http://www.likumi.lv/doc.php?id=211207&from=off>

⁴ <http://www.likumi.lv/doc.php?id=154198&from=off>

⁵ <http://www.likumi.lv/doc.php?id=50601>

4.2. Rekomendācijas pakalpojumu iekļaušanai PPK

Vērtējot esošo situāciju, tika konstatēts, ka nepastāv vienota sistēma, vai principi, kas noteiktu kādi pakalpojumi iekļaujami PPK un arī citos katalogos.

Izdarot izvēli jāņem vērā divi aspekti, kas raksturo pakalpojumus un vienlaikus ir arī dažādo pieeju cēlonis:

- pakalpojumu veidi (dalījums);
- pakalpojumu detalizācija.

Tāpat jāapzinās, ka arī pakalpojumu katalogiem pastāv vairāki varianti:

- iestādes mērogs vai valsts mērogs;
- informācija ko satur katalogs domāta „iekšējai” lietošanai – pakalpojumu turētājiem pakalpojumu sniedzējiem, vai arī „ārējai” lietošanai – pakalpojumu saņēmējiem.

Vispirms izskatīsim pakalpojumu iekļaušanu katalogos atkarībā no pakalpojuma veida. Pakalpojumu veidu uzskaitījums un piemēri:

Pakalpojumu veidi (dalījums)	Piemēri
1.Publiskie pakalpojumi	
1.1.Saimnieciskie pakalpojumi	telpu, baseina īre, kopēšana
1.2.Pārvaldes pakalpojumi	
1.2.1.Vispārējā labuma pakalpojumi	ielu apgaismošana, ceļu uzturēšana
1.2.2.Individuālā labuma pakalpojumi	
1.2.2.1.Administratīvie pakalpojumi	izziņu, atļauju izsniegšana, pabalstu piešķiršana
1.2.2.2.Fiziskie pakalpojumi	sociāla aprūpe, izglītības nodrošināšana, veselības aprūpe
2.Starpvietāžu pakalpojumi	informācijas sagatavošana (citai iestādei)
3.Komercpakalpojumi	komercdarbība

Rekomendētā pakalpojumu iekļaušana katalogos atkarībā no pakalpojuma veida:

Pakalpojumu veidi (dalījums)	Iestādes / pašvaldības mērogs			Valsts mērogs	
	Iestādes pakalpojumu vienotais (pilnais) katalogs IPVK	Iestādes pakalpojumu speciālais katalogs IPSK	Iestādes pakalpojumu publiskais katalogs (Iestādes mājas lapa) IPPK	Valsts pakalpojumu vienotais reģistrs VPVR	Valsts pakalpojumu publiskais katalogs (portāls www.latvija.lv) VPPK
1.Publiskie pakalpojumi					
1.1.Saimnieciskie pakalpojumi	✓	✓	✓	✓	✓
1.2.Pārvaldes pakalpojumi					
1.2.1.Vispārējā labuma pakalpojumi	✓	✓		✓	
1.2.2.Individuālā labuma pakalpojumi					
1.2.2.1.Administratīvie pakalpojumi	✓	✓	✓	✓	✓
1.2.2.2.Fiziskie pakalpojumi	✓	✓	✓	✓	✓
2.Starpvietāžu pakalpojumi	✓	✓		✓	
3.Komercpakalpojumi	✓	✓			

Vadoties no pamatzstādījuma – izmaiņas vērstas uz publisko pakalpojumu sniegšanas uzlabošanu, galvenā uzmanība jāvērs uz valsts pārvaldes iestāžu un pašvaldību publisko pakalpojumu sakārtošanu un iekļaušanu pakalpojumu katalogos.

Publiskie pakalpojumi dalās:

- saimnieciskie pakalpojumi – jābūt gan pakalpojumu turētājam un sniedzējam domātajos, gan pakalpojumu saņēmējiem domātajos;
- pārvaldes, vispārēja labuma pakalpojumi – nav nepieciešams ievietot ne iestādes, ne valsts publiskajos katalogos (jo tos nav iespējams atsevišķiem lietotājiem pieprasīt);
- pārvaldes, individuāla labuma pakalpojumi – jābūt gan pakalpojumu turētājam un sniedzējam domātajos, gan pakalpojumu saņēmējiem domātajos;

Starpiestāžu pakalpojumus jāiekļauj pakalpojumu turētājiem un sniedzējiem paredzētajos katalogos, bet tie nav jāiekļauj publiskajos pakalpojumu katalogos, jo to saņēmēji ir citas iestādes, un pieteikšanās uz pakalpojumiem nenotiek izmantojot pakalpojumu publiskos katalogus. (tehniiski, izņēmums varētu būt portāls www.latvija.lv, kurā atsevišķā sadaļā - ne VPPK, varētu tikt ievietota informācija par starpiestāžu pakalpojumiem, kas paredzēta pakalpojumu sniedzējiem).

Komercpakalpojumi nebūtu jāiekļauj ne iestādes, ne valsts publiskajos katalogos, tomēr ja kāda iestāde tos sniedz, tad tie būtu jāiekļauj iestādes pakalpojumu vienotajā katalogā (un vajadzības gadījumā arī speciālajos katalogos).

Pakalpojumu iekļaušanai katalogos nevajadzētu būt atkarīgai no pakalpojuma detalizācijas.

Esošajos pakalpojumu katalogos konstatētas lielas pakalpojumu detalizācijas atšķirības. Varētu rasties vilinājums neiekļaut katalogos pakalpojumus kas liekas pārāk sīki detalizēti. Tas tomēr nevar būt sistēmisks risinājums, jo tā ir cīņa ar sekām – cēlonis ir pagaidām pastāvošā pakalpojumu vadītāju neprasme (vienotu principu, zināšanu un pieredzes trūkums) nodēfinēt pakalpojumus.

Pieejai vajadzētu būt: ja ir pakalpojums, tam ir jābūt aprakstītam, un tam vieta ir katalogā. Pakalpojums savu „oficiālo” dzīvi sāk ar publicēšanu katalogā. Protams, ka tas nav uzreiz izdarāms, tas prasīs laiku (valsts mērogā, tie var būt vairāki gadi), bet ir svarīgi jau no sākuma iet pa ”pareizo ceļu”.

Atsevišķas vadlīnijas pakalpojumu izveidei, domājot par pakalpojumu detalizāciju.

Pakalpojumu izveidē jāvadās no praktiskiem, saprātīgiem apsvērumiem, kas balstīti uz pakalpojumu detalizācijas izveles lietderīgumu:

- no saņēmēju puses (pārāk smalki) – nav vajadzība (pakalpojums ir darbību kopums un vajadzība ir pēc šo darbību kopuma rezultāta, nevis atsevišķas darbības, kas tiek veikta);

Piemēram:

- pakalpojums „Statistiskās informācijas sagatavošana” sastāv no darbībām: informācijas savākšanas, apstrādes, atskaites sagatavošanas, atskaites piegādes;
- pakalpojums „interneta nodrošināšana” sastāv no darbībām: datu pārraides kanāla nodrošināšana, aparatūras nodrošināšana, programmatūras nodrošināšana, reizēm arī elektrobarošanas nodrošināšana, kuras savukārt arī var dalīt sīkāk, bet vajadzība tomēr nav pēc kādas no šīm komponentēm atsevišķi (kaut arī varētu būt, un tad tie būtu atsevišķi pakalpojumi);
- no saņēmēju puses (pārāk rupji) – nav iespēja atrast un izvēlēties sev vajadzīgo pakalpojumu (ja pakalpojumi definēti pārāk rupji ar mazu detalizāciju, nav iespējams atrast tieši to kas nepieciešams);
- Piemēram: ja pakalpojums būtu „Informācijas sagatavošana” nebūtu saprotams kāda veida informācija un kāda veida sagatavošana – kas ir svarīgi, jo ir atšķirīgs veids kā tiek apstrādāta un sniegta statistiska un analītiska informācija – tas īpaši svarīgi, ja ir atšķirīgi pakalpojumu līmeņu nosacījumi (termini, apjomi, saturs, pakalpojuma piegādes veids) un arī samaksa.
- no sniedzēju puses (pārāk smalki) – palielinās pakalpojuma pārvaldības sarežģītība un izmaksas (katrs pakalpojums ir jāadministrē – jāapraksta, jāplāno, jāseko rādītāju izpildei, jāveic dažādas citas darbības saistībā ar pakalpojumu pārvaldību, ko bieži vien nav lietderīgi darīt pārāk sīki sadrumstalotiem pakalpojumiem – tas ir laika patēriņš, tehnisko resursu noslodze, izmaksas).
- no sniedzēju puses (pārāk rupji) – samazinās pakalpojuma analīzes iespējas (pārāk rupji sadalīti pakalpojumi neļauj vērtēt pieprasījumu, sniegto apjomu, kvalitāti, ienākumus, jo tas viss ir ”kopējā katlā”).

Ir iespējami arī dažādi citi aspekti, kā iestādes līmenī noteikt sev vēlamo pakalpojumu detalizācijas pakāpi. Tā ir iestādes vadības izvēle un lēmums.

4.3. Rekomendācijas PPK lietojamības pilnveidošanai

Rekomendācijas PPK lietojamības pilnveidošanai izriet no PPK darbības vērtējuma: intervijām ar ekspertiem (darba grupu), lietotāju grupu pārstāvjiem, kā arī no galveno lietotāju grupu aptaujas rezultātiem.

Vērtējuma informācija no publisko pakalpojumu kataloga (www.latvija.lv) galveno lietotāju grupu aptaujas rezultātiem.

Tabulā atspoguļoti jautājumi un atbildes, kuras snieguši visvairāk respondenti, kas norādīts procentuāli no katras grupas kopskaita, un vadoties no šīm atbildēm, piedāvājam savas rekomendācijas. Pilns novērtējums ir atrodamš nodaļā 3.3..

Vērtētā joma	Lietojamības vērtējuma rezultāti	Secinājumi un rekomendācijas
Vispārēja situācija		
Vai jūs kādreiz esat mēģinājis lietot portālu www.latvija.lv ?	28% nē	Gandrīz trešā daļa no visiem aptaujātajiem nekad nav mēģinājis lietot portālu www.latvija.lv un līdz ar to arī PPK. Ņemot vērā to, ka tas ir valsts nozīmes portāls, un aptaujātie lielākoties ir aktīvi valsts iedzīvotāji, tas nav apmierinošs rezultāts.
Kādēļ neesat mēģinājis lietot portālu www.latvija.lv ?	24% nav bijusi nepieciešamība	Gandrīz pusei (48%) no tiem, kas nekad nav mēģinājuši lietot portālu, vai nu nav bijusi nepieciešamība to darīt, vai arī tie neko nezina par šādu portālu. Uzdevums ir padarīt portālu (PPK) par „vajadzīgu” kvantitatīvi plašākam iedzīvotāju lokam. <u>Veicamās darbības:</u> Padziļināti noskaidrot lietotāju vajadzības ne tikai saistībā ar esošā PPK lietošanu (kas tika darīts šī projekta ietvaros), bet arī ko pakalpojumu saņēmēji kopumā sagaida no publiskās pārvaldes, no elektroniskajiem pakalpojumu sniegšanas kanāliem, informācijas sistēmām. Tas ļautu turpināt portāla un arī tā sastāvdaļas – VPPK pilnveidošanu gan funkcionāli, gan saturiski.
	24% neko nezina par šādu portālu	Uzdevums ir padarīt portālu (PPK) par „zināmu” kvantitatīvi plašākam iedzīvotāju lokam. <u>Veicamās darbības:</u> Pastiprināti informēt / izglītēt iedzīvotājus par portālu, tā funkcionalitāti, VPPK – iespējams ko tas dod katram valsts iedzīvotājam, neatkarīgi kuru lietotāju grupu tas pārstāv. Šāda informēšana varētu tikt organizēta 2 veidos (vienlaicīgi): <ul style="list-style-type: none"> • pastāvīga, nepārtraukta, šajā nolūkā jāatrod sadarbības partneri, kas to varētu darīt ikdienā (piem.: mācību iestādes, par kurām savukārt informācija varētu tikt ievietota portāla sadaļā „sadarbības partneri”); • kampaņveidīga, kas varētu būt saistīta ar kādu notikumu – jaunu pakalpojumu, izmaiņām lietotāja saskarnē, jaunu tehnoloģisku uzlabojumu.
	17% jo lietoju citu iestāžu mājas lapas	Gandrīz trešā daļa (30%) no tiem, kas nekad nav mēģinājuši lietot portālu, ir pieraduši lietot citu iestāžu vai pašvaldību mājas lapas. Tas nozīmē tiešu konkurenci. Tas saistīts ar pilnīgu vai daļēju informācijas un pakalpojumu dublēšanos, un tas rada pakalpojumu saņēmējiem iespēju izvēlēties kur saņemt sev vēlamos pakalpojumus, sev vēlamā veidā. Kas savukārt nav slikti, tomēr mūsu interese ir, lai tiktu apmeklēts mūsu portāls, un lietots mūsu pakalpojumu katalogs.
	13% jo lietoju pašvaldību mājas lapas	Uzdevums ir apzināt un radīt „savas priekšrocības” attiecībā pret alternatīvajiem informācijas un pakalpojumu piegādātājiem. <u>Veicamās darbības:</u> Padziļināti noskaidrot „konkurentu” priekšrocības (vispārējā līmenī tas veikts šī projekta ietvaros). Apzināt jomas – pakalpojumus, sniegto informāciju, kas pārklājas. Izveidot darba plānu savu „vājo” vietu uzlabošanai un konsekventi to arī realizēt. Kad portāls būs konkurētspējīgs, tikai tad būs iespēja izvēlēties: konkurēt vai sadarboties. Ilgtermiņā, vēlamais modelis ir nevis konkurence, bet gan sadarbība. Tikai ar patiesi labākiem, ērtākiem, piemērotākiem pakalpojumiem ir iespējams panākt, ka portāls un VPPP kļūst par izvēli #1, un tad arī citiem parādīsies interese (motivācija) sadarboties. Šo interesi nav iespējams panākt formāli ar normatīvo aktu palīdzību.

Vērtētā joma	Lietojamības vērtējuma rezultāti	Secinājumi un rekomendācijas
Vai jūs kādreiz esat mēģinājis lietot portālu www.latvija.lv ?	72% jā	Vairāk kā divas trešdaļas no aptaujātajiem ir mēģinājuši lietot portālu www.latvija.lv (PPK), tomēr tas nav apmierinošs rezultāts, it sevišķi tādēļ ka daļa no aptaujātajiem portālu vairs neturpina lietot.
Vai jūs turpināt lietot portālu www.latvija.lv ?	31% nē	Gandrīz trešdaļa (31%) no tiem, kas ir mēģinājuši lietot portālu to vairs neturpina darīt, kas nozīmē kopumā puse no visiem aptaujātajiem vai nu nav mēģinājuši vai arī vairs nelieto portālu www.latvija.lv .
Kādēļ vairs nelietojat portālu www.latvija.lv ?	23% nav vairs nepieciešamība 14% neapmierina ērtums 9% nesaņēmu gaidīto rezultātu 8% neapmierina izskats	lemlēsi kādēļ portāls vairs netiek lietots ir dažādi (galvenie uzskaitīti), un arī risinājumi ir dažādi. Daļa no aptaujātajiem vairs neizmanto portālu, jo nav nepieciešamība. Tas nozīmē, ka funkcionalitāte nav pietiekoša, un šai situācijai atbilst jau iepriekš apzinātais uzdevums: padarīt portālu (PPK) par „vajadzīgu” kvantitatīvi plašākam iedzīvotāju lokam. Daļa no aptaujātajiem vairs neizmanto portālu, jo ir vīlušies: nav saņēmuši gaidīto rezultātu (šeit gan problēma var nebūt saistīta ar portālu un PPK, bet gan ar informācijas vai pakalpojumu piegādātāju), neapmierina lietošanas ērtums, izskats. Rekomendācijas šo jautājumu risināšanai tiks dotas sadaļā, kurā apskatīsim lietotāju grupu apmierinātības vērtējuma rezultātus.
Kādus informācijas avotus lietojat portāla www.latvija.lv vietā?	42% Citu iestāžu mājas lapas 26% Pašvaldību mājas lapas 14% Privātie portāli 11% NVO mājas lapas	Vairāk kā divas trešdaļas (68%) kā alternatīvu portālam un PPK informācijas ieguvei un pakalpojumu saņemšanai izmanto citu iestāžu un pašvaldību mājas lapas. Te vispārējā līmenī ir tikai viens ieteikums: jāveido portāls un PPK tā, lai pakalpojumu saņēmējiem, kuri pamēģinājuši lietot portālu, nerastos vēlēšanās, vai vajadzība meklēt alternatīvas. Šis ir tikai sekas tam, ka portāls „nav līmenī”. Jānovērš cēloņi, lai atgūtu šo zaudēto klientu daļu Skatīt atbildes uz jautājumu: „Kādēļ vairs nelietojat portālu www.latvija.lv ?”.
Vai jūs turpināt lietot portālu www.latvija.lv ?	69% jā	Vairāk kā divas trešdaļas no tiem, kuri ir mēģinājuši lietot portālu www.latvija.lv , to arī turpina lietot.
Kādam nolūkam lietojat portālu www.latvija.lv ?	37% e-pakalpojumu saņemšanai 14% Informācijas iegūšanai par valsts pārvaldi 14% Informācijas iegūšanai par pakalpojumu saņemšanas kārtību	Galvenokārt portāls tiek izmantots e-pakalpojumu saņemšanai (37%), un informācijas iegūšanai par valsts pārvaldi un par pakalpojumu saņemšanas kārtību (28%). Aptuveni viena trešdaļa atlikušo lietotāju apmeklēja portālu citu iemeslu dēļ. Nākotnē paredzēts veidot un attīstīt vēl vairākas pakalpojumu grupas, kas būs pieejamas portāla apmeklētājiem. Šī proporcija noteikti mainīsies, bet tendencei vajadzētu būt – pieaugoša e-pakalpojumu izmantošana. Uzdevums ir plānveidīgāk, intensīvāk un masveidīgāk veidot e-pakalpojumus , protams novērtējot vai ir lietderīgi to darīt ar katru konkrēto pakalpojumu. PPK ir jāķūst galvenokārt par „instrumentu” - pirmo soli pakalpojuma saņemšanai e-KAC (elektroniskā klientu apkalpošanas centrā), nevis tikai par vietu kur saņemt informāciju par pakalpojumu saņemšanu citur.
Vidējais portāla www.latvija.lv lietošanas biežums?	33% Aptuveni 1 x gadā 48% Aptuveni 1 x mēnesī 9% Aptuveni 1 x nedēļā	Trešdaļa (33%) lieto tikai reizi gadā – tas nozīmē epizodiski. Apmēram puse (48%) – reizi mēnesī. Tikai atlikusī piektdaļa (19%), portāla pakalpojumus izmanto biežāk. No šiem rezultātiem var izdarīt vairākus secinājumus, kas daļēji sakrīt ar jau iepriekš konstatēto. Portāls vairumā gadījumu tiek izmantots reti, jo tas nesatur tādu informāciju un pakalpojumus, kas būtu vajadzīgi biežāk. Nav pašmērķis panākt, ka portāls tiek apmeklēts biežāk. Mērķis ir panākt, lai portāls atvieglo ikdienu (dzīvi) pakalpojumu saņēmējiem, bet apmeklēšanas biežums tikai raksturo šo noderīgumu. Tas joprojām ir jau iepriekš apzinātais uzdevums: padarīt portālu (PPK) par „vajadzīgu” , tikai šoreiz jau esošajiem portāla lietotājiem. <u>Veicamās darbības:</u> Uzlabot, paplašināt paša portāla funkcionalitāti (iekšējas darbības – atkarīgas no pašiem); Paplašināt saturu – e-pakalpojumu klāstu, kas pieejams portālā (ārējas darbības – atkarīgas no klientiem: citām iestādēm un pašvaldībām, kurām jārada interese izmantot portālu kā e-kanālu savu pakalpojumu sniegšanai). Kā sekas tam, ka portāls vairumā gadījumu tiek izmantots reti (81% no tiem, kuri lieto), tā lietotāju saskarnei ir jābūt tādai, kas neprasa nekādas zināšanas saistībā ar portāla pakalpojumu lietošanu, jo portāls katru reizi tiek lietots „kā pirmo reizi”. Līdz ar to, uzdevums ir izveidot „intuitīvu, dabisku” lietotāju saskarni.

Vērtētā joma	Lietojamības vērtējuma rezultāti	Secinājumi un rekomendācijas
Kas jums ir svarīgi / ko jūs sagaidāt, lietojot portālu www.latvija.lv (informācija par iespējamām papildus vērtībām)?	14% Ir pieejams / uzticams	Vērtējot rezultātus saistībā ar pakalpojumu saņēmējiem svarīgajām papildus vērtībām, netika konstatēts izteikts „līderis”. Visas vērtības sadalās diezgan līdzīgi. Zaļā krāsā iekrāsotas vērtības, kas ir vairāk gaidītas, sarkanā krāsā, kas nav gaidītas – ir mazsvarīgas. Šī informācija būtu jāņem vērā pilnveidojot PPK un esošo portālu kopumā, un jāvērtē kopā ar galveno lietotāju grupu apmierinātības vērtējuma rezultātiem.
	14% Augsta datu drošība un ticamība	
	13% Labi aprakstīts un strukturēts saturs, papildus informācija, saites	
	13% Reģistrā ievietotās informācijas uztveres vieglums	
	12% Ātra navigācija	
	11% Noformējuma vienkāršums	
	3% Iespējama valodas izvēle	
	4% Moderns izskats	
	4% Sasaiste ar sociāliem tīkliem	
	5% Izmantotas jaunākās tehnoloģijas	
	6% Uz mērķa grupu orientēts saturs	
	Citi ieteikumi	

Vērtējuma informācija no publisko pakalpojumu kataloga (www.latvija.lv) galveno lietotāju grupu aptaujas rezultātiem. Skaitļi rāda visu aptaujāto lietotāju grupu apmierinātības vidējos vērtējuma rezultātus (skala no 1-slikti, līdz 5-labi). Iekrāsoti 5 augstākie vērtējumi (vērtējums pozitīvs - zaļi) un pieci zemākie vērtējumi (vērtējums negatīvs - sarkani).

Vērtētā joma	Lietojamības vērtējuma rezultāti	Secinājumi un rekomendācijas
PPK funkcionalitāte		
Funkciju plašums	2,95 Vērtējums negatīvs	<p>Viena no jomām, kas būtiski jāuzlabo ir portāla funkciju plašums. Tas arī tiešā veidā ir saistīts ar vienu no galvenajiem portāla pilnveidošanas uzdevumiem: Uzdevums ir padarīt portālu (PPK) par „vajadzīgu” kvantitatīvi plašākam iedzīvotāju lokam. Jau tagad ir iezīmējušās vairākas pakalpojumu grupas, ar kurām tuvākajā nākotnē, pakāpeniski un plānveidīgi, tiks paplašināta portāla www.latvija.lv funkcionalitāte vai arī tās tiks būtiski uzlabotas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sadarbības nodrošināšana ar citiem portāliem un sistēmām – satura pārpublicēšana (pakalpojumu grupa, kas jau pastāv, bet tiks būtiski uzlabota); Valsts pārvaldes vienota e-kontakta punkta nodrošināšana; Koplietošanas komponentu izplatīšana (tehnoloģiskie risinājumi) ĢEOLATVIJA E-pakalpojumu portāls (pakalpojumu grupa, kas jau pastāv, bet tiks būtiski uzlabota); Sadarbspējas informācijas katalogu uzturēšana; Palīdzības dienests citām iestādēm un iedzīvotājiem. <p>Domājot par portāla funkcionalitātes uzlabošanu, jāņem vērā vēl kāds no galvenajiem portāla pilnveidošanas uzdevumiem: uzdevums ir apzināt un radīt „savas priekšrocības” attiecībā pret alternatīvajiem informācijas un pakalpojumu piegādātājiem.</p> <p>Portālam www.latvija.lv ir objektīva, svarīga un nenovēršama priekšrocība: tas ir valsts mēroga portāls. Tieši par šo atšķirību no galvenajām alternatīvām (citu iestāžu un pašvaldību mājas lapas) ir jāatceras, domājot par portāla funkcionalitāti. Nevajadzētu nodarboties ar sacensību, kurš portāls vai mājas lapa būs apmeklētāki un populārāki, ir vienkārši jāizmanto savas priekšrocības. Tas nozīmē jārada tādas pakalpojumu grupas, kas iespējamas tikai valsts mēroga portālam.</p> <p>Viena no šādām pakalpojumu grupām, ir dažāda veida valsts mēroga statistisku datu nodrošināšana par pakalpojumu pieejamību, par pakalpojumu pieprasījumu - kvantitatīvie rādītāji, par pakalpojumu sniegšanas kvalitāti un pakalpojumu saņēmēju apmierinātību - kvalitātes rādītāji. Kombinējot ar citos reģistros pieejamiem datiem par pakalpojumu saņēmēju daudzumu, pakalpojumiem paredzētajiem budžetiem, būtu iespēja nonākt arī līdz pakalpojumu sniegšanas efektivitātes rādītājiem un to salīdzinājumam.</p> <p>Tas it sevišķi aktuāls saistībā ar pašvaldību pakalpojumiem, (piemēram, izvēloties konkrētu pakalpojumu, Latvijas kartē parādās visas tās pašvaldības, kur pakalpojums pieejams, vai arī pretēji, izvēloties kartē pašvaldību, parādās pieejamie pakalpojumi).</p> <p>Ir iespēja parādīt konkrētam pakalpojumam galveno raksturlielumu (pieejamības laiki, izpildes laiki, cenas uc.) pārskatu - salīdzinājumu, visās pašvaldībās, kas ļauj pakalpojumu sniedzējiem salīdzināt savu pakalpojumu un to pilnveidot, savukārt pakalpojumu saņēmējiem izvēlēties pakalpojumu saņemšanas vietu – savu iespējamo pašvaldību.</p> <p>Līdzīgi ar pakalpojumu sniegšanas kvalitātes (lietotāju apmierinātības) mērījumiem. Portālā vajadzētu būt iespējai, katram portāla apmeklētājam – pakalpojuma saņēmējam sniegt novērtējumu savam saņemtajam pakalpojumam – ielikt atzīmi svarīgākajiem kvalitātes rādītājiem.</p> <p>Statistika veidotos gan pakalpojuma griezumā, gan pašvaldību griezumā. Dati varētu būt pieejami gan pakalpojumu turētājiem, gan pakalpojumu sniedzējiem, gan pakalpojuma saņēmējiem jau izvēloties konkrētu pakalpojumu - Latvijas kartē atkarībā no pakalpojuma sniegšanas kvalitātes, pašvaldības iekrāsotos atšķirīgās krāsās.</p> <p>Līdzīgi piemēri varētu būt ļoti daudz, bet galvenais ir atcerēties: jāizmanto priekšrocības, ko dod valsts mērogs.</p>
Iespēja saņemt gaidīto rezultātu	3,26	<p>Līdzīgi ar pakalpojumu sniegšanas kvalitātes (lietotāju apmierinātības) mērījumiem. Portālā vajadzētu būt iespējai, katram portāla apmeklētājam – pakalpojuma saņēmējam sniegt novērtējumu savam saņemtajam pakalpojumam – ielikt atzīmi svarīgākajiem kvalitātes rādītājiem.</p> <p>Statistika veidotos gan pakalpojuma griezumā, gan pašvaldību griezumā. Dati varētu būt pieejami gan pakalpojumu turētājiem, gan pakalpojumu sniedzējiem, gan pakalpojuma saņēmējiem jau izvēloties konkrētu pakalpojumu - Latvijas kartē atkarībā no pakalpojuma sniegšanas kvalitātes, pašvaldības iekrāsotos atšķirīgās krāsās.</p> <p>Līdzīgi piemēri varētu būt ļoti daudz, bet galvenais ir atcerēties: jāizmanto priekšrocības, ko dod valsts mērogs.</p>
Atbalsta dienests	3,38 Vērtējums pozitīvs	<p>Līdzīgi ar pakalpojumu sniegšanas kvalitātes (lietotāju apmierinātības) mērījumiem. Portālā vajadzētu būt iespējai, katram portāla apmeklētājam – pakalpojuma saņēmējam sniegt novērtējumu savam saņemtajam pakalpojumam – ielikt atzīmi svarīgākajiem kvalitātes rādītājiem.</p> <p>Statistika veidotos gan pakalpojuma griezumā, gan pašvaldību griezumā. Dati varētu būt pieejami gan pakalpojumu turētājiem, gan pakalpojumu sniedzējiem, gan pakalpojuma saņēmējiem jau izvēloties konkrētu pakalpojumu - Latvijas kartē atkarībā no pakalpojuma sniegšanas kvalitātes, pašvaldības iekrāsotos atšķirīgās krāsās.</p> <p>Līdzīgi piemēri varētu būt ļoti daudz, bet galvenais ir atcerēties: jāizmanto priekšrocības, ko dod valsts mērogs.</p>

Vērtētā joma	Lietojamības vērtējuma rezultāti	Secinājumi un rekomendācijas
PPK saturs		
Satura plašums, pilnvērtīgums	3,13	VPPK (Valsts pakalpojumu publiskais katalogs) satura plašums ir otrs no faktoriem, kas nosaka portāla www.latvija.lv vajadzīgumu pakalpojumu saņēmējiem. Viens no galvenajiem: uzdevums ir padarīt portālu (PPK) par „vajadzīgu” kvantitatīvi plašākam iedzīvotāju lokam.
Ir atrodams nepieciešamais	3,12	Tas nozīmē, ka nepilnīgs katalogs, mazs pieejamo e-pakalpojumu klāsts neveicina vēlmi izmantot VPPK un portālu kopumā, jo tajā nav atrodams nepieciešamais.
Informācijas uztveres vieglums	2,96	Rekomendācija ir: kopīgi ar pakalpojumu turētājiem (valsts pārvaldes iestādes, pašvaldības), par pamatu ņemot izveidoto pakalpojumu sarakstu, un metodiku pakalpojumu aprakstīšanai, vienoties ar katru iesaistīto, par konkrētu plānu – secību un termiņiem, kad pakalpojumi būs aprakstīti un iekļauti VPPK, un kad pakalpojumus paredzēts padarīt pieejamus e-vidē. Šāds plāns nepieciešams gan darba organizēšanai, gan budžeta veidošanai. Realizējot plānu, būs iespējams padarīt portāla satura plašāku un pilnvērtīgāku, un panākt ka palielinās iespēja tajā atrast nepieciešamo (iespēju atrast nepieciešamo, lielā mērā nosaka nevis atbildīgie par portālu, bet gan pakalpojumu turētāji, veidojot jēdzīgus un vajadzīgus pakalpojumus). Aptaujā vērtējot informācijas uztveres vieglumu no satura viedokļa, aptaujas dalībnieku vidējais vērtējums ir tikai 2,96 – vērtējums negatīvs. Domājot par informācijas uztveres viegluma palielināšanu no satura viedokļa, liela atbildība ir tieši pakalpojumu turētājiem, kas aizpilda saturu VPPK. Lai sasniegtu rezultātu (uzlabotu pakalpojumu saņēmēju apmierinātību), ir jāveic vairākas aktivitātes: <ul style="list-style-type: none"> • jāuzlabo metodikas apraksts: kā noteikt pakalpojumus, kā veidot to nosaukumus, kā veidot pakalpojumu aprakstus; • jāveic iesaistīto apmācība; • jārada motivācija metodiku pielietot; • jāizveido vienkāršs un saprotams informācijas nodošanas mehānisms - lietotāju saskarne.
PPK lietotāju saskarne		
Lietotāju saskarne kopumā	3,04	Kaut arī lietotāju saskarnei kopumā vidējais visu lietotāju grupu vērtējums ir virs 3, tas joprojām ietilpst 5 viszemāk novērtēto rādītāju grupā un arī „dzīvē” ir viens no iemesliem, kādēļ gan partneri, gan lietotāji atsakās no portāla www.latvija.lv lietošanas (6% no aptaujas dalībniekiem, kas neturpina lietot portālu, šī iemesla dēļ). Saistībā ar lietotāju saskarni kopumā, piedāvājam vispārēja rakstura rekomendācijas. Lietotāju saskarnes attīstības varianti: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pilnveidot esošo lietotāju saskarni - veikt pakāpeniskus, nelielus, pēctecīgus uzlabojumus, bet saglabāt stingri strukturētu, nemainīgu, hierarhisku vidi; 2. Veidot principiāli citu lietotāju saskarni – veikt konceptuālas izmaiņas, pāriet uz dinamiski mainīgu, intuitīvu vidi; 3. Kombinēt abus variantus – saglabāt un pilnveidot esošo lietotāju saskarni, un pievienot jaunu, alternatīvu vidi (lietotāju saskarni), ko var izvēlēties reģistrēti portāla lietotāji. Protams, kā jau vienmēr dzīvē, katram variantam ir „plusi” un „mīnusi”. 1.variants: <ul style="list-style-type: none"> • „Plusi”: <ul style="list-style-type: none"> ○ pierasts, nav nepieciešams apgūt kaut ko jaunu, mainīt domāšanu – stabilitāte (arī vairums citu portālu lieto šādu variantu); ○ tehniski – salīdzinoši vienkārši realizējams. • „Mīnusi”: <ul style="list-style-type: none"> ○ stingrā struktūra ierobežo iespējas - informācija pakārtota noteiktai shēmai – fiksētai hierarhijai, un šīs saites un

Vērtētā joma	Lietojamības vērtējuma rezultāti	Secinājumi un rekomendācijas
		<p>pāctecība nav maināmas;</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ir jāatceras portāla „karte” - jāapgūst un jāpielāgojas „svešam” domu gājienam; ○ „vecmodīga” pieeja, kas radusies no tradicionāli tehnokrātiska domāšanas veida un saistīta ar informācijas tehnoloģijām – failu pārvaldības (direktorijas, apakšdirektorijas), nevis informācijas vai zināšanu pārvaldības. <p>2.variants.</p> <ul style="list-style-type: none"> • „Plusi”: <ul style="list-style-type: none"> ○ iespēja būtiski mainīt ierasto skatījumu uz informācijas pārvaldību – izveidot elastīgu sistēmu – dinamiski mainīgu, asociatīvu lietotāja vidi; ○ iespēja katram lietotājam veidot pilnīgi atšķirīgu – sev, savam domāšanas veidam, savām vajadzībām atbilstošu vidi; ○ iespējas jaunai funkcionalitātei – neierobežota saišu veidošana starp pakalpojumiem, notikumiem, failiem, interneta saitēm, aplikācijām – veidojot dažādu līmeņu un „radniecības veidu” attiecības grafiskā vidē; ○ iespēja novērst bezgalīgu klejošanu pa izvēlnēm ar cerību nonākt līdz sev vajadzīgajai funkcijai, informācijai vai pakalpojumam – iespēja panākt, ka jebkura vajadzība atrodas „3 klikšķu” attālumā. • „Mīnusi”: <ul style="list-style-type: none"> ○ sarežģīta portāla tehniskā pārveide – jāizmanto jauni uzbūves principi; ○ daļai no lietotājiem pierastāka liksies „vecā” kārtība; ○ atšķirīga jaunas informācijas pievienošana – var būt nepieciešama apmācība lielam informācijas ievadītāju skaitam. <p>Viens no piemēriem šāda veida pieejai ir apskatāms mājas lapā www.thebrain.com.</p> <p>3.variants.</p> <ul style="list-style-type: none"> • „Plusi”: <ul style="list-style-type: none"> ○ iespēja paralēli esošas „tradicionālās” vides pilnveidošanai, strādāt pie alternatīvas vides izveidošanas; ○ iespēja pakāpeniski pieradināt lietotājus pie atšķirīgās pieejas; ○ iespēja lietotājiem izvēlēties sev piemērotāku variantu. • „Mīnusi”: <ul style="list-style-type: none"> ○ var būt sarežģīti apvienot divus atšķirīgus tehniskus risinājumus; ○ nav izšķiršanās par vienu no pieejām – nav „fokusa”, kas var traucēt portāla mērķtiecīgai attīstībai. <p>Neatkarīgi no portāla vispārējā attīstības varianta, ir nepieciešams pilnveidot arī atsevišķus portāla arhitektūras elementus.</p> <p>Kaut arī portālā ietilpstošais pakalpojumu katalogs primāri ir ar publiska pielietojuma nozīmi (Valsts pakalpojumu publiskais katalogs), tehniski ir iespējams nodrošināt šajā katalogā arī informācijas ievadi un uzturēšanu, kas paredzēta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pakalpojumu turētājiem, (pilni pakalpojumu apraksti – visas aprakstu sadaļas); • pakalpojumu sniedzējiem (daļēja informācija – ne visas

Vērtētā joma	Lietojamības vērtējuma rezultāti	Secinājumi un rekomendācijas								
		<p>pakalpojumu aprakstu sadaļas);</p> <ul style="list-style-type: none"> • pakalpojumu saņēmējiem (daļēja informācija – ne visas pakalpojumu aprakstu sadaļas) <p>Līdz ar to rekomendējam veidot katalogu ar piekļuves līmeņiem, kas ir atkarīgi no informācijas satura (pielietojuma) un saistīti ar kataloga lietotāja identifikāciju.</p> <p>Piedāvātie līmeņi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informācija neregistrētiem pakalpojumu saņēmējiem; 2. Informācija reģistrētiem pakalpojumu saņēmējiem; 3. Informācija (reģistrētiem) pakalpojumu sniedzējiem (arī KAC darbiniekiem); 4. Informācija (reģistrētiem) pakalpojumu turētājiem. <p>Atkarībā no piekļuves līmeņa, mainīgs ir gan pieejamais informācijas saturs, gan arī portāla pieejamā funkcionalitāte.</p> <p>Jebkura līmeņa reģistrētiem lietotājiem ir jābūt iespējai veidot un arī saglabāt centralizēti savu lietotāja profilu, kas ļautu, pievienojoties portālam, saņemt sev atbilstošo informāciju un funkcionalitāti neatkarīgi no atrašanās vietas un datora (mobilā tālruņa).</p>								
Lietošanas ērtums (viegli saprotama, intuitīva un loģiska saskarne)	2,72 Vērtējums visnegatīvākais	<p>No visām aptaujā vērtētajām jomām, „lietošanas ērtums” guvis viszemāko novērtējumu – vērojama vismazākā apmierinātība lietotāju puses.</p> <p>Arī aptaujas komentāros (ieteikumos), portāla lietotāju izteikumi nav „glaimojoši”:</p> <ul style="list-style-type: none"> • „Vajadzētu ļoti nopietni padomāt par portāla un tajā pieejamo e-pakalpojumu lietojamību. Tos ir grūti atrast un grūti saprast ar pieredzējušam datora lietotājam, nemaz nerunājot, par cilvēkiem, kam datorprasmes ir zemā līmenī. Noteikti nepieciešams uzlabot meklēšanu portālā.”; <p>Saistībā ar pakalpojuma, vairāku pakalpojumu grupas atrašanu, jāapzinās darbības un pēctecība – „elementi” no kā atkarīga efektīva un ērta pakalpojumu atrašana. Tikai tad iespējams nodrošināt katru „elementa” pilnveidošanu. Shēmā parādīti galvenie posmi un darbības, kas nepieciešamas, lai nonāktu līdz rezultātam – vajadzīgajam pakalpojumam.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Rezultāta iegūšana</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 33%; padding: 5px;"> <p>1. Meklēšana pēc atsevišķiem parametriem vai to kombinācijas</p> </td> <td style="width: 33%; padding: 5px;"> <p>2. Atlasišana (filtrēšana) pēc atsevišķiem parametriem vai to kombinācijas</p> </td> <td style="width: 33%; padding: 5px;"> <p>3. Sasaistīšana (dzīves situācijas, citas pazīmes...)</p> </td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Rezultāta apstrāde (pakalpojums, vairāki pakalpojumi)</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;"> <p>4. Kārtošana (alfabēts, datums, pieprasījums, cena, ...)</p> </td> <td style="width: 50%; padding: 5px;"> <p>5. Atainošana (tabulas skats, «kartiņas» skats)</p> </td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Rezultāta pielietošana</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 33%; padding: 5px;"> <p>6. Informācijas saņemšana</p> </td> <td style="width: 33%; padding: 5px;"> <p>7. E-pakalpojumu saņemšana</p> </td> <td style="width: 33%; padding: 5px;"> <p>8. Pāriešana uz citu iestāžu, pašvaldību mājas lapām</p> </td> </tr> </table> </div>	<p>1. Meklēšana pēc atsevišķiem parametriem vai to kombinācijas</p>	<p>2. Atlasišana (filtrēšana) pēc atsevišķiem parametriem vai to kombinācijas</p>	<p>3. Sasaistīšana (dzīves situācijas, citas pazīmes...)</p>	<p>4. Kārtošana (alfabēts, datums, pieprasījums, cena, ...)</p>	<p>5. Atainošana (tabulas skats, «kartiņas» skats)</p>	<p>6. Informācijas saņemšana</p>	<p>7. E-pakalpojumu saņemšana</p>	<p>8. Pāriešana uz citu iestāžu, pašvaldību mājas lapām</p>
<p>1. Meklēšana pēc atsevišķiem parametriem vai to kombinācijas</p>	<p>2. Atlasišana (filtrēšana) pēc atsevišķiem parametriem vai to kombinācijas</p>	<p>3. Sasaistīšana (dzīves situācijas, citas pazīmes...)</p>								
<p>4. Kārtošana (alfabēts, datums, pieprasījums, cena, ...)</p>	<p>5. Atainošana (tabulas skats, «kartiņas» skats)</p>									
<p>6. Informācijas saņemšana</p>	<p>7. E-pakalpojumu saņemšana</p>	<p>8. Pāriešana uz citu iestāžu, pašvaldību mājas lapām</p>								

Vērtētā joma	Lietojamības vērtējuma rezultāti	Secinājumi un rekomendācijas
		<p>Rezultāta iegūšana.</p> <p>1. Pakalpojumu meklēšana. Meklēšana būtu jāveido 2 līmeņos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vienkāršā meklēšana – meklēšanas laukā tiek ierakstīta vārds vai vārdu kombinācija Rezultāts – saraksts ar visiem pakalpojumiem, kuros atrasts šis vārds vai kombinācija. • Izvērstā meklēšana – iespēja izvēlēties dažādus meklēšanas nosacījumus piem.: meklēt visus uzrādītos vārdus, meklēt konkrētu frāzi, meklēt jebkuru no norādītajiem vārdiem, utt. Rezultāts – saraksts ar visiem pakalpojumiem, kuri atbilst izvērstās meklēšanas nosacījumiem. <p>Veiksmīgi izveidots pakalpojumu meklēšanas mehānisms būs viens no galvenajiem veiksmes faktoriem visai portāla darbībai. Kā pozitīvu piemēru var minēt www.google.com meklēšanas mehānismu.</p> <p>2. Pakalpojumu atlasīšana (filtrēšana). Filtrēšana būtu jāveido tā, lai varētu izmantot pakalpojumu aprakstu sadaļas (pārdomājot pēc kurām varētu būt lietderīgi filtrēt visu pakalpojumu sarakstu).</p> <p>Tas nozīmē, ka atlasīšana notiek divos soļos – vispirms izvēlamies apraksta sadaļu vai vairāku sadaļu kombināciju, un tad konkrētu parametru sadaļā, pēc kura atlasīt pakalpojumus no pilnā saraksta. Tipiski pašvaldību pakalpojumus varētu atlasīt pēc pašvaldības (izvēloties no saraksta) un kāda cita, pakalpojumu saņēmējam svarīga parametra.</p> <p>3. Pakalpojumu sasaistīšana. Sasaistīšanu būtu jāveic izmantojot jau pierastās „dzīves situācijas”, kā arī apzinot savstarpēji saistītos - savstarpēji atkarīgos pakalpojumus. Dzīves situācijas ir iespējamas ļoti daudz un dažādas. Sākotnējo sarakstu var izveidot analizējot atsevišķu pakalpojumu pieprasījumu, un sākot ar visvairāk pieprasītajiem, apzināt ar šiem pakalpojumiem saistītos, kas katrs atsevišķi var nebūt starp vairāk pieprasītajiem. Pēc tam pakāpeniski, laika gaitā papildinot. Savstarpēji saistītie – atkarīgie pakalpojumi ir apzināti veidojot pakalpojumu aprakstus, un šādi saistītie pakalpojumi vairāk varētu interesēt pakalpojumu sniedzējus.</p> <p>Rezultāta apstrāde.</p> <p>4. Pakalpojumu kārtošana. Bieži vien ir vajadzība ar iegūto pakalpojumu sarakstu veikt papildus darbības. Viena no pierastākajām un vienkāršākajām ir saraksta kārtošana noteiktā secībā. Ir jāparedz arī kārtšanai izmantot vairākus parametrus vienlaicīgi – izvēloties no pakalpojumu apraksta sadaļām. Daži piemēri - parametri, ko izmanto kārtšanai: numurs pēc kārtas, alfabēts, izmaiņu datums, popularitāte (pieprasījums). Kārtošanas secībai jāparedz abi virzieni: pieaugošs un dilstošs.</p> <p>5. Pakalpojumu atainošana. Viena no svarīgākajām lietām ir sameklēto, atlasīto pakalpojumu atainošana. Ātram rezultātu pārskatam piemērotāks ir tabulas skats, bet ir svarīgi atrast „zelta vidusceļu” atainoto kolonu daudzumā. Šis skats nav domāts, lai iegūtu pilnu informāciju par katru pakalpojumu. Tātad jābūt svarīgākajai informācijai. Vajadzētu būt iespējai, katram lietotājam pašam atlasīt un sakārtot noteiktā secībā sev vēlamās kolonas no kopēja saraksta. Tāpat būtu jābūt iespējai arī šo savu „konfigurāciju” saglabāt atkārtotai lietošanai. Tas gan varētu attiekties uz reģistrētiem lietotājiem. „Kartīņas” skats parāda informāciju tikai par vienu, no saraksta izvēlētu pakalpojumu, bet šajā skatā iespējams redzēt visas paredzētās pakalpojuma apraksta sadaļas. Arī šajā skatā lietotājam ir jābūt iespējai izvēlēties kuras sadaļas redzēt, un kuras nē, līdzīgi kā iepriekš saglabājot savu „konfigurāciju”.</p>

Vērtētā joma	Lietojamības vērtējuma rezultāti	Secinājumi un rekomendācijas
		<p>Rezultāta pielietošana.</p> <p>6. Informācijas saņemšana. Ir jānodrošina informācijas saņemšana lietotājiem ērtā un pieejamā veidā. Tas nozīmē ne tikai informācijas atainošanu uz datora ekrāna, bet arī tās saglabāšanu dažādos plaši lietotos formātos (piem.: PDF, XLSX, DOCX), tāpat arī informācija izdrukāšanu, nosūtīšanu uz e-pastu tiešā veidā no portāla www.latvija.lv.</p> <p>Informācija, ko lietotājiem būtu jāspēj saņemt ir informācija par pakalpojumiem – tabulas veidā, un pilna informācija par atsevišķu pakalpojumu - „kartīgas” skats, tāpat arī dažāda saistītā informācija – pievienotie dokumenti (saglabājot savus formātus).</p> <p>Īpaši jāpārdomā iespējas informāciju saņemt izmantojot mobilās ierīces – viedtālruņus.</p> <p>7. E-pakalpojumu saņemšana. E-pakalpojumu saņemšana ir visvairāk pieprasītais pakalpojums portālā www.latvija.lv, ko atzinuši aptaujas dalībnieki. Lietotāju ērtībai, pakalpojumiem, kuriem ir izveidota saņemšanas forma „e-pakalpojums”, jābūt pieejamiem tiešā veidā no PPK – no atlasīto pakalpojumu saraksta. Tas nozīmē, portālā www.latvija.lv nav jābūt divām atsevišķām sadaļām: PPK un e-pakalpojumi.</p> <p>Pakalpojuma vai vairāku pakalpojumu saraksta iegūšana no pakalpojumu kataloga ir pirmais solis pakalpojumu saņemšanas procesā. Lietotājam, atrodoties PPK, ir jābūt iespējai apmierināties tikai ar informāciju par pakalpojumu, vai arī iet tālāk – uzsākt pakalpojuma saņemšanu, ja sarakstā norādīts, ka konkrētajam pakalpojumam pastāv iespēja to saņemt (vai arī tikai pieprasīt) elektroniski.</p> <p>Tas atkarīgs no pakalpojuma „elektronizācijas līmeņa”:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.līmenis – ir pieejama informācija par pakalpojumu; 2.līmenis – ir arī pieejamas pakalpojuma saņemšanai nepieciešamās veidlapas; 3.līmenis – ir iespēja pieprasīt pakalpojumu elektroniski; 4.līmenis – ir iespēja gan pieprasīt, gan saņemt pakalpojumu elektroniski; <p>8. Pāriešana uz citu iestāžu, pašvaldību mājas lapām. Saites uz citām mājas lapām ir lietotājiem visnesvarīgākā no iespējām, ko nodrošina portāls www.latvija.lv. (lietotāju aptaujas rezultāti - svarīga tikai 5% no lietotājiem).</p> <p>Tādēļ rekomendācija ir neveidot atsevišķu sadaļu portālā – saites uz citām mājas lapām, bet gan izmantot „hipersaites” atbilstošās teksta vietās PPK pakalpojumu aprakstā (piemēram pie pakalpojuma sniedzēja).</p>

Vērtētā joma	Lietojamības vērtējuma rezultāti	Secinājumi un rekomendācijas
Izskats (noformējums)	2,91 Vērtējums negatīvs	<p>Arī portāla izskats neatbilst vairuma lietotāju priekšstatam par labu, valsts nozīmes portālam atbilstošu izskatu.</p> <p>Aptaujas dalībnieku komentāri saistībā ar portāla izskatu":</p> <ul style="list-style-type: none"> „No klientu viedokļa - izskats varētu būt pievilcīgāks, "pogas" lielākas, struktūra savādāk izkārtota. Mājas lapai trūkst sava tēla. Nezinātājam tā var izskatīties nenopietna lapa.”; „...No vairākiem iedzīvotājiem dzirdētas atsauksmes, ka izskats atstumj lietotāju, neērts, nepārskatāms, nedraudzīgs.” /pašvaldības pārstāvis/. <p>Kaut arī daļa no aptaujas dalībniekiem ir veļtjusi kritiskas piezīmes portāla vizuālajam izskatam (8% no visiem aptaujas dalībniekiem, kuri ir mēģinājuši lietot portālu www.latvija.lv, bet vairs to nedara, kā iemeslu minējuši, ka nepatīk izskats), tas neļauj viennozīmīgi izdarīt secinājums saistībā ar to, kādas izmaiņas būtu nepieciešamas.</p> <p>Viens no aptaujas jautājumiem bija: „Kas jums ir svarīgi / ko jūs sagaidāt, lietojot portālu www.latvija.lv (informācija par iespējamām papildus vērtībām)?”</p> <p>Saņemtās atbildes (% no portāla esošajiem lietotājiem):</p> <p>Salīdzinoši svarīgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> 13% - reģistrā ievietotās informācijas uztveres vieglums; 12% - ātra navigācija; 11% - noformējuma vienkāršums; <p>Salīdzinoši mazsvarīgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> 5% - izmantotas jaunākās tehnoloģijas; 4% - moderns izskats. <p>Secinājums – vairākums tomēr ir par lietišķumu un efektivitāti, mazāka daļa ir par jaunajām tehnoloģijām noformējuma izveidē un modernu izskatu.</p> <p>Jebkurā gadījumā, ir paredzēts, ka portālu un arī katalogu lietošs liels valsts iedzīvotāju skaits, ar ļoti dažādām gaumes izjūtām, pieredzi, prasmēm un vajadzībām, tādēļ arī piesaistot pieredzējušus un augsti kvalificētus dizaina speciālistus – māksliniekus, nav iespējams izveidot stingri noteiktu, vienotu portāla izskatu, kas apmierinātu visas, ļoti dažādās lietotāju grupas.</p> <p>Kā risinājums tam varētu būt vairākas izskata (noformējuma) sagataves, ko lietotājs var izvēlēties un reģistrējoties, saglabāt savā lietotāja profilā. Tas attiecināms uz pilnu portāla izskatu, vai arī tikai uz atsevišķiem tā elementiem.</p> <p>Izstrādātājiem jāspēj kombinēt tādus faktoros, kā:</p> <ul style="list-style-type: none"> noformējuma vienkāršums un moderns izskats; jaunākās tehnoloģijas un informācijas uztveres vieglums.
PPK tehniskais nodrošinājums		
Tehniskais nodrošinājums kopumā	3,26	<p>Vērtējot portāla tehnisko nodrošinājumu kopumā, pārliecinoši dominēja viedoklis, ka tas labs (aptaujas līderi katrā lietotāju grupā un arī kopumā).</p> <p>Tomēr, pat ja vērtējums ir pozitīvs, tas ir tikai šī brīža vērtējums, un tas kas ir labs šodien, vairs nebūs labs rīt.</p> <p>Tādēļ ir jādomā par tehnisko attīstību un tehnoloģiju kā arī sabiedrības attīstības tendencēm kopumā.</p>
Datu drošība	3,52 Vērtējums pozitīvs	<p>Dažas no tendencēm, kam ir jāpievērš uzmanība ir:</p> <ul style="list-style-type: none"> vispārēja dzīves ritma palielināšanās; iedzīvotāju (pakalpojumu saņēmēju) kustīguma palielināšanās; dažādu mobilu risinājumu pieejamības palielināšanās (tie kļūst par normu);
Stabilitāte (pieejamība/uzticamība)	3,54 Vērtējums pozitīvs	<ul style="list-style-type: none"> dažādu sistēmu integrācijas līmeņa pieaugums – iespēja dažādām sistēmām automātiski apmainīties ar informāciju.

Vērtētā joma	Lietojamības vērtējuma rezultāti		Secinājumi un rekomendācijas
Darbības ātrums	3,45	Vērtējums pozitīvs	<p>Nemot to visu vērā, ir būtiski:</p> <ol style="list-style-type: none"> Nodrošināt iespējas, ko var saņemt izmantojot piekļuvi portālam www.latvija.lv, arī mobilā vidē – veikt portāla „mobilizāciju”. <p>Līdz ar to jārēķinās ar diviem galvenajiem apgrūtinājumiem: Kaut arī strauji turpinās dažādu viedtālrunu attīstība, to ekrāna izmēru lielumu joprojām ierobežo lietošanas ērtums (ir runa par mobilajiem tālruniem nevis portatīvajiem datoriem). Tādēļ nepieciešams radīt portāla „mobilo” variantu kas paredzēts ierīcēm ar nelielu ekrāna izmēru. Kaut arī datu pārraides ātrumi pieaug, tomēr mobilajā vidē tie ir būtiski mazāki, nekā fiksētajos tīklos. Tādēļ nepieciešams veidot portāla mobilo variantu tā, lai informācija, kas tiek nosūtīta pakalpojumu saņēmējam būtu pēc iespējas ar mazāku apjomu. Tas saistīts ne tikai ar datu pārraides ātrumu, bet arī ar izmaksām, it sevišķi izmantojot datu pārraidi ārzemēs. Veidot sistēmu, kas ļauj automātiski apmainīties ar informāciju par pakalpojumiem ar citām sistēmām. Tas nozīmē automātiski pārpublicēt informāciju no www.latvija.lv citās iestāžu un it sevišķi pašvaldību mājas lapās, vai arī, ja nepieciešams, to darīt arī pretējā virzienā. Risinājumam būtu jāietver arī pakalpojumu reģistra aktualitātes un atbilstības paškontroles sistēma. </p>
Savietojamība ar pārlūkierīcēm	3,37	Vērtējums pozitīvs	

4.4. Rekomendācijas PPK darba formu (pakalpojumus aprakstošo lauku) izmaiņām

4.4.1. Pakalpojumu aprakstu veidošana

Veicot PPK darba formu novērtējumu, tika konstatēts:

- patlaban eksistē tikai publiskais pakalpojumu katalogs, kas paredzēts pakalpojumu saņēmējiem, bet neeksistē pakalpojumu vienotais (pilnais) katalogs, kas paredzēts pakalpojumu turētājiem, un pakalpojumu speciālie katalogi, kas paredzēti pakalpojumu sniedzējiem;
- informācija par pakalpojumiem, kas publicēta portālā www.latvija.lv ir arī visa pakalpojumus aprakstošā informācija;
- esošā informācija nepilnīgi apraksta pakalpojumus, un salīdzinot ar piedāvāto metodiku ir vērojamas lielas atšķirības no metodikā rekomendētā pakalpojumu aprakstu sadaļu skaita:

Metodikā rekomendētais pakalpojumu aprakstu sadaļu skaits:	
maksimāls aprakstīšanas līmenis (pilns apraksts)	69
minimāls aprakstīšanas līmenis (nepieciešamais minimums - obligātās sadaļas)	44
sadaļas, kas rekomendētas izmantošanai publiskajos katalogos (gan iestādes, gan valsts mērogā)	34
Esošā PPK sadaļu skaits:	22
attiecībā pret maksimālo aprakstīšanas līmeni	32%
attiecībā pret minimālo aprakstīšanas līmeni	50%
attiecībā pret rekomendēto publiskajos katalogos	65%

Analizējot pakalpojumu aprakstu sadaļas pēc to veida, tika apzināta arī pakalpojumu aprakstu sadaļu esošā struktūra un katra veida sadaļu skaits.

Sadaļu veidi:

- izvēle no vairākām iespējām (ķeksis);
- apraksts (aprakstošs teksta lauks);
- pievienots materiāls (fails vai vairāki), vai arī norādīta atrašanās vieta.

Pakalpojumu apraksta sadaļu veidi	ir esošajā PPK	rekomendēts publiskajos katalogos	minimāls aprakstīšanas līmenis	maksimāls aprakstīšanas līmenis
kopā:	22	34	44	69
izvēle no vairākām iespējām (ķeksis)	3	4	10	10
apraksts (aprakstošs teksta lauks)	18	24	32	36
pievienots materiāls (fails vai vairāki), vai arī norādīta to atrašanās vieta	1	6	2	23
izvēle no vairākām iespējām (ķeksis)	14%	12%	23%	14%
apraksts	82%	71%	73%	52%
pievienots materiāls (fails vai vairāki), vai arī norādīta to atrašanās vieta	5%	18%	5%	33%

Rekomendējam veidot pakalpojumu aprakstus pakāpeniski un pēctecīgi. Izveidot pakalpojumu aprakstus visiem publiskajiem pakalpojumiem ir nopietns uzdevums, ko nav iespējams paveikt īsā laikā. Tas var ilgt pat vairākus gadus.

Pirms uzsākt pakalpojumu aprakstu veidošanu, jāizveido iestādes pakalpojumu saraksts, katram pakalpojumam jānosaka Svarīgums, un atkarībā no tā, jāizveido katra pakalpojuma aprakstīšanas plāns atzīmējot tajā visas nepieciešamās pakalpojuma apraksta sadaļas un termiņus, kad sadaļām jābūt izveidotām.

Veidojot iestādes pakalpojumu aprakstīšanas plānu, rekomendējam ievērot šādu secību:

Pirmkārt, sākt ar vienkāršāko un papildināt esošos pakalpojumu aprakstus ar trūkstošajām sadaļām, kas rekomendētas pakalpojumu aprakstīšanas metodikā, un paredzētas izmantošanai publiskajos katalogos.

Sadaļu veidi	Trūkstošās sadaļas (līdz rekomendētajai publiskajos katalogos)
kopā:	14
i - izvēle no vairākām iespējām (ķeksis)	1
a - apraksts (aprakstošs teksta lauks)	8
m - pievienots materiāls (fails vai vairāki), vai arī norādīta to atrašanās vieta	5

Pakalpojumu aprakstīšanas metodikā rekomendēto sadaļu uzskaitījums, kas paredzētas izmantošanai publiskajos katalogos, bet nav esošajā PPK:

#	Pakalpojuma apraksta vispārējās sadaļas nosaukums (ietvertā informācija)	Apraksta sadaļas veids
2.6.	pakalpojuma pieejamības nosacījumi	i
5.4.	pakalpojuma autentifikācijas veids	a
5.6.	pakalpojuma sniegšanas valoda	a
7.4.	samaksas veidi (t.sk. konta numurs)	a
8.2.	pakalpojuma pieprasīšanai nepieciešamie dokumenti	a
8.4.	teritorija, kurā saņemams (pieejams) pakalpojums	a
8.7.	pakalpojuma pieprasīšanai un saņemšanai nepieciešamie priekšnosacījumi kam jāizpildās, lai varētu saņemt pakalpojumu	a
8.8.	norādes par iespējām saņemt pakalpojumu cilvēkiem ar īpašām vajadzībām, speciālām saņēmēju grupām	a
8.9.	pakalpojuma lietošanas instrukcija	m
8.10.	mācību materiāli	m
8.11.	zināšanu datu bāze	m
8.12.	pakalpojuma prezentācija	m
9.1.	paraugi līgumiem ar pakalpojuma saņēmējiem	m
12.1.	datums kad apraksts pārskatīts (mainīts)	a

Otrkārt, papildināt esošos pakalpojumu aprakstus ar trūkstošajām sadaļām, kas rekomendētas pakalpojumu aprakstīšanas metodikā, un paredzētas pakalpojumu aprakstīšanai minimālajā līmenī – tas jādara pakalpojumu turētājiem (vadītājiem), veidojot savus pakalpojumu aprakstus un iestādes pakalpojumu katalogu.

Sadaļu veidi	Trūkstošās sadaļas (līdz rekomendētajai pakalpojumu aprakstīšanai minimālajā līmenī)
kopā:	14
i - izvēle no vairākām iespējām (ķeksis)	6
a - apraksts (aprakstošs teksta lauks)	8
m - pievienots materiāls (fails vai vairāki), vai arī norādīta to atrašanās vieta	-

Pakalpojumu aprakstīšanas metodikā rekomendēto sadaļu uzskaitījums, kas paredzētas aprakstot pakalpojumus minimālajā aprakstīšanas līmenī (obligātās pakalpojumu aprakstu sadaļas), papildus sadaļām, kas paredzētas izmantošanai publiskajos katalogos:

#	Pakalpojuma apraksta vispārējās sadaļas nosaukums (ietvertā informācija)	Apraksta sadaļas veids
1.6.	pakalpojuma statuss (dzīves cikla posms)	i
2.1.	pakalpojuma tips	i
2.2.	pakalpojuma klase	i
2.3.	nozare, kurai pieder pakalpojums	i
2.4.	pakalpojumu grupa, kurā ietilpst pakalpojums	a
2.5.	pakalpojuma "Svarīgums"	i
2.7.	pakalpojuma personalizācijas pakāpe	i
3.2.	pakalpojuma turētāja atbildīgās personas: pakalpojumu grupas vadītājs	a
3.3.	pakalpojuma turētāja atbildīgā persona: pakalpojuma vadītājs	a
5.5.	ar pakalpojuma sniegšanu saistītās informācijas sistēmas, tehniskie risinājumi	a
10.1.	informācija par plānotajām izmaiņām pakalpojumā, izmaiņu datums	a
11.1.	pakalpojumu uzskaitījums, kuri atkarīgi no konkrētā pakalpojuma	a
11.2.	pakalpojumu uzskaitījums, no kuriem atkarīgs konkrētais pakalpojums	a
12.2.	datums kad apraksts jāpārskata nākošo reizi	a

Sadaļu numerācija tabulās atbilst pielikumā Nr.2 esošās pilnās tabulas numerācijai.

Treškārt, pakāpeniski papildināt esošos pakalpojumu aprakstus ar trūkstošajām sadaļām, kas rekomendētas pakalpojumu aprakstīšanas metodikā, un paredzētas pakalpojumu aprakstīšanai vidējā un maksimālā līmenī saskaņā ar pakalpojumu aprakstīšanas plānu. Ne visiem pakalpojumiem jābūt aprakstītiem vidējā un maksimālā līmenī.

Veidojot pakalpojumu aprakstīšanas plānu, jāņem vērā, ka minimālais aprakstīšanas līmenis ir obligāts, un var būt runa tikai par termiņiem, kādos pakalpojumi jāapraksta.

4.4.2. Rekomendācijas saistībā ar pašvaldību „tipveida” pakalpojumu aprakstu gatavošanu

Saistībā ar pašvaldību pakalpojumiem, specifika ir, ka daļu no pakalpojumiem visām pašvaldībām ir jāsniedz obligāti, ko nosaka gan Latvijas, gan Eiropas Savienības normatīvie akti. Arī sniegšanas kārtību lielā mērā „centralizēti” nosaka normatīvie akti. Šo pakalpojumu apzīmēšanai tiks lietots nosaukums „tipveida” pakalpojums.

Tajā pat laikā pašvaldībām ir noteikta brīvība pašām organizēt šo tipveida pakalpojumu sniegšanu atbilstoši konkrētās pašvaldības specifikai: vajadzībām, iespējām un apstākļiem.

Līdz ar to tipveida pakalpojumu apraksti tiek gatavoti atšķirīgi no citu pakalpojumu aprakstiem, kurus gatavo pakalpojuma turētājs (pakalpojuma vadītājs).

Tipveida pakalpojumiem aprakstu veidošanā iesaistīti divi dalībnieki.

Noteiktas tipveida pakalpojuma apraksta sadaļas tiek gatavotas „centralizēti”, un to dara VARAM. Šīs sadaļas ir vienādas un saistošas visām pašvaldībām, un pašvaldības nav tiesīgas veikt izmaiņas šajās apraksta sadaļās.

Pārējās tipveida pakalpojuma apraksta sadaļas tiek gatavotas „autonomi”, un to dara katra pašvaldība. Šīs sadaļas var atšķirties katrā pašvaldībā.

Tehniski, valsts pakalpojumu publiskajā katalogā (VPPK) – portālā www.latvija.lv, pakalpojumu saņēmējiem (iedzīvotājiem) būs iespēja izvēlēties tipveida pakalpojumu kuru aprakstīs kopējās sadaļas, kas visām pašvaldībām būs vienādas, un tikai pēc tam, izvēloties konkrētu pašvaldību, būs iespēja iepazīties ar pārējām pakalpojuma apraksta sadaļām, kuras būs gatavojuši konkrētā pašvaldība, un kas vairumā gadījumu būs atšķirīgas katrai pašvaldībai..

4.5. Rekomendācijas PPK sadarbībai ar citām informācijas sistēmām

Rekomendācijas ietver iespējamus pasākumus PPK sadarbības uzlabošanai ar esošajām (esošo: Rīgas pašvaldības „KAVIS”) informācijas sistēmām, gan arī priekšlikumus saistībā ar jaunām sistēmām, ar kurām būtu lietderīgi izveidot sadarbību.

4.5.1. Ieteikumi sadarbības uzlabošanai starp PPK un KAVIS:

	Vērtējums	Rekomendācijas
1. Vispārēji	1.1. Metodika, kas nosaka PPK aizpildīšanu „Metodika publisko pakalpojumu kataloga aizpildīšanai” nav saistoša - tikai ar rekomendējošu raksturu (MK 171. Noteikumi), un nav paredzēta atbildība par metodikas neievērošanu.	1.1. Nepieciešamas izmaiņas normatīvajos aktos, kas stingrāk un precīzāk nosaka atbildību par VPPK neaizpildīšanu, vai neatbilstošu aizpildīšanu. Šīs normas būtu jāiekļauj Publisko pakalpojumu likumā (PPL).
	1.2. Nav apzināti un netiek popularizēti ieguvumi valsts pārvaldes iestādēm un pašvaldībām, kas motivētu aizpildīt informāciju par saviem pakalpojumiem portālā www.latvija.lv , vai arī sistēmā KAVIS atbilstoši PPK vajadzībām.	1.2. Jāizveido portāla www.latvija.lv un tajā ietilpstošā PPK „pārdošanas materiāls”. Kopīgi ar citu iestāžu un pašvaldību pārstāvjiem jāapzina un jāpopularizē ieguvumi no sadarbības ar www.latvija.lv . Ir jāpanāk situācija, ka portāls www.latvija.lv kļūst „vajadzīgs”, tad nevajadzēs formālas atbildības, sankcijas par sadarbības nosacījumu neievērošanu (kas paredzētas 1.punktā).
2. Cilvēki (sistēmu darbināšanā iesaistītie darbinieki)	2.1. Sistēmu darbināšanā iesaistītie darbinieki gan VRAA, gan RP pusē ir labi apmācīti, kompetenti.	2.1.,2.2. Ir svarīgi apzināt portāla www.latvija.lv pakalpojumu grupu un pakalpojumu plānotās izmaiņas (attīstību) gan paplašināšanās, gan sašaurināšanās virzienos. Cilvēkresursu plānošana ir tieši saistīta ar izmaiņām pakalpojumos – gan pakalpojumu sortimentā, gan pakalpojumu sniegšanas apjomā. Tātad vadoties no iestādes attīstības mērķiem, jāizveido portālā www.latvija.lv ietilpstošo pakalpojumu grupu izveides un ieviešanas plāns, un atbilstoši tam jāizvērtē esošo darbinieku noslodze, jāplāno pakalpojumu sniegšanā un uzturēšanā iesaistīto darbinieku atbildību sadale, skaita izmaiņas, nepieciešamās kompetences.
	2.2. Darbinieku skaits VRAA ir pietiekošs pašreizējam pakalpojumu apjoma sniegšanas nodrošinājumam, tomēr tas nav pietiekams, ja ir plānots sniegto pakalpojumu apjomu gan kvalitatīvi, gan kvantitatīvi palielināt, it īpaši domājot par darbinieku savstarpēju aizvietošanu.	
	2.3. Darbiniekiem RP būtu jāuzlabo informācijas aizpildīšanas kvalitāte - cilvēki reizēm neaizdomājas par portāla vajadzībām, īpašo (atšķirīgo) pieeju, nav motivēti pielāgoties portāla vajadzībām.	2.3. Jāveido kopīgi ar RP izglītojoši pasākumi, kuros jāskaidro RP darbiniekiem kādas sekas ir neprecīzi aizpildītai informācijai, kādēļ jums informācija ir jāaizpilda atšķirīgi no RP pierastā. Jāapzina pozitīvie motivātori un iespējas pateikties RP darbiniekiem par labi izdarītu darbu.
	2.4. Savstarpējās attiecības abus sistēmu darbināšanā iesaistītajiem ir labas: darbinieki ir ieinteresēti, atsaucīgi un konstruktīvi.	2.4.,2.5. Ir svarīgi nepazaudēt šīs pozitīvās lietas arī pieaugot pakalpojumu daudzveidībai, sadarbības sarežģītībai, pakalpojumu sniegšanas apjomiem, tādēļ ir jāseko darbinieku noslodzei (pārslodzei), laicīgi jāplāno darbinieku skaita atbilstošs pieaugums. Darbinieku savstarpējās attiecībās ļoti liela nozīme ir darbinieku normālam darba režīmam – mazāk stresa, mazāk kļūdu, pozitīva attieksme pret apkārt notiekošo.
	2.5. Īpaši pozitīvi no RP puses tiek vērtēti PPK (www.latvija.lv) palīdzības dienesta darbinieki.	

	Vērtējums	Rekomendācijas
3.Procesi (darba organizācija)	3.1. Pakalpojumu kartītes aizpildīšanas metodika paredzēta aizpildei IVIS, bet datus par RP pakalpojumiem aizpilda RP darbinieki sistēmā KAVIS vadoties no savām instrukcijām.	3.1.,3.2. Nostiprināt normatīvajos aktos vienotu metodiku, saskaņā ar kuru visām iestādēm un pašvaldībām jāapraksta un jāaizpilda tās pakalpojumu aprakstu sadaļas, kas paredzētas publicēšanai Valsts pakalpojumu publiskajā katalogā (VPPK), kā arī jānosaka atbildība par šo nosacījumu neizpildi. Iestādei/pašvaldībai var pastāvēt sava instrukcija iestādes pakalpojumu publiskā kataloga (IPPK) aizpildīšanai un uzturēšanai, bet primāri iestādei jānodrošina atbilstība vienota - valsts mēroga kataloga prasībām.
	3.2. Abu sistēmu – PPK un KAVIS atsevišķi pakalpojumu aprakstīšanas lauki (sadaļas) nesakrīt.	
	3.3. Ir savstarpējs līgums par sadarbību starp VRAA un RP saistībā ar informācijas apmaiņu starp PPK un KAVIS – sistēmu līmenī, kas ietver „servisa līmeņa” raksturlielumus, bet neietver atbildības par situācijām, kad sadarbība nenotiek atbilstoši līguma nosacījumiem.	3.3. Pārskatīt iespējas iekļaut līgumā abpusējas atbildības par sadarbības nosacījumu, „servisa līmeņu” raksturlielumu neievērošanu.
4.Tehnoloģijas (materiāli tehniskais nodrošinājums)	4.1. PPK esošā RP struktūra (klasifikācija) tiek veidota „ar rokām”, un neatbilst esošajai RP struktūras detalizācijai, kas ir detalizētāka, kā rezultātā automātiski sinhronizējot informāciju par RP struktūrvienību sniegtajiem pakalpojumiem, rodas neatbilstības.	4.1. Vispirms jāpieņem konceptuāls lēmums par to, vai pakalpojumi publiskajā katalogā jārāda tikai iestādes kontekstā vai arī detalizētāk – iestādes struktūrvienību līmenī un konsekventi tas arī jāpilda. Ja lēmums ir rādīt struktūrvienību līmenī, tad būtu jānodrošina automātiska RP struktūras „ielasīšana” PPK, kopā ar atbilstošiem struktūrvienību pakalpojumiem. Ja lēmums ir rādīt iestādes līmenī, tad jāatsakās no struktūras veidošanas vispār.
	4.2. Pašlaik nav tehnoloģisku iespēju apmainīties ar informāciju starp IVIS un KAVIS par atsevišķām pakalpojumu grupām (saistībā ar e-pakalpojumiem), piem.: bāriņtiesu, dzimtsarakstu pakalpojumu grupā, kā rezultātā RP informācija jāievada „ar rokām” – jādublē abās sistēmās.	4.2. Būtu jānodrošina IVIS un KAVIS integrācija – iespēja automātiski saņemt un nosūtīt informāciju par pieteikumu statusu, risinājumu, utt., kā arī ar pievienotajiem dokumentiem.
5.Iespējamie sadarbības papildus uzlabojumi		5.1. Jāapsver iespēja kā nodrošināt iespēju automātiski saņemt no PPK statistiskus pārskatus par biežāk meklētajiem/apmeklētajiem (vēršanās skaits) pakalpojumiem PPK, par e-pakalpojumu izmantošanu.

4.5.2. Galvenās informācijas sistēmas, ar kurām tehnoloģiskā līmenī būtu jāsadarbības PPK:

Informācijas sistēma	Sadarbības pamatojums (nepieciešamība)
Iestāžu un pašvaldību interneta mājas lapas (portāli)	Tā kā informācija par iestādes sniedzamajiem pakalpojumiem ir jāatspoguļo arī iestādes mājas lapā, tad būtu lietderīgi automatizēt šīs informācijas aktualizēšanu (lai tikai vienā vietā būtu nepieciešams veikt informācijas labošanu).
Iestāžu un klientu apkalpošanas centru klientu attiecību vadības vai pakalpojumu procesu pārvaldības informācijas sistēmas	Šādu sistēmu izmantošana ir būtiska kvalitatīvai pakalpojumu sniegšanai un pārvaldībai. Ņemot vērā, ka gan katalogs satur detalizētu informāciju par iestādes pakalpojumiem un to sniegšanas kārtību, gan arī tā ir nepieciešama iestādes pakalpojumu pārvaldības sistēmai, būtu nepieciešams izveidot automatizētu saskarni starp šīm sistēmām datu sinhronizēšanai.
Iestādes un valsts līmeņa rezultātīvo rādītāju informācijas sistēmas	Informācijas sistēmas, kas paredzētas ar pakalpojumu sniegšanu saistīto rezultātīvo rādītāju ievadei un atspoguļošanai gan valsts, gan iestādes (pašvaldības) līmenī. Kā vienu no informācijas ieguves avotiem varētu izmantot PPK.
Funkciju izvērtēšanas rīks	Ja tāds tiktu izveidots un izmantots, būtu svarīgi nodrošināt datu integritāti un datu apmaiņu starp šo rīku un pakalpojumu reģistru (piemēram, vienots publisko funkciju saraksts, vienoti klasifikatori u.c.)
Pakalpojumu izvērtēšanas rīks	Ja tāds tiktu izveidots un izmantots, būtu svarīgi nodrošināt datu integritāti un datu apmaiņu starp šo rīku un pakalpojumu reģistru (piemēram, vienots publisko pakalpojumu saraksts, vienoti klasifikatori u.c.)
www.likumi.lv (Latvijas vēstnesis)	Normatīvo aktu sasaiste ar pakalpojumiem.
NAIS (Normatīvo aktu informācijas sistēma)	Normatīvo aktu sasaiste ar pakalpojumiem.
VAR (Valsts adrešu reģistrs)	Lai saņemtu precīzu adresi, un koordinātes, lai attēlotu kartē pakalpojuma sniegšanas vietas.
Ģeoportāls	Lai sniegtu dažāda veida ar pakalpojumiem saistītu informāciju attēlošanai kartē.
KIS (Kultūras informācijas sistēma)	Lai saņemtu informāciju par Kultūras ministrijas iestāžu pakalpojumiem.
AZAS (Automātiskā ziņojumu apmaiņas sistēma)	Lai saņemtu informāciju no AZAS: 1) kontu klasifikatorus; 2) EKK (ekonomiskās klasifikācijas kods) klasifikatorus; 3) iestāžu klasifikatoru (iestādes kods, nosaukums, reģ.nr.u.c.); 4) POS klasifikatoru datus (dati, kas nepieciešami maksājumu karšu risinājuma ieviešanai).

5. Pielikumu saraksts

1.pielikums.

Fails: PPSP-DP3 1.pielikums - PPK (portāla www.latvija.lv) lietojamības vērtējums - aptaujas rezultāti.xlsx

PPK galveno lietotāju grupu aptaujas rezultāti.

2.pielikums.

Fails: PPSP-DP3 2.pielikums - Rekomendācijas publisko pakalpojumu reģistra (kataloga) turpmākai attīstībai.xlsx

Rekomendētās pakalpojumu aprakstu sadaļas, pakalpojumu aprakstīšanas plāni atkarībā no aprakstīšanas līmeņa, sadaļu adresāti un pielietojuma skaidrojumi.

3.pielikums.

Fails: PPSP-DP3 3.pielikums - Rekomendācijas publisko pakalpojumu reģistra (kataloga) turpmākai attīstībai.pptx

Prezentācija – PPK vērtēšanas rezultāti un rekomendācijas.