Valsts kanceleja

Eiropas Sociālā fonda projekts Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002
„Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana”

Pilotpakalpojumu izvērtēšanas rezultāti un rekomendācijas šo pakalpojumu pārbūvei

(27.06.2011)

Rīga, 2011

Autortiesības

Šī dokumenta autoru personiskās tiesības pieder tā izstrādātājiem. Dokumenta autoru mantiskās tiesības pieder Valsts kancelejai, kurai ir tiesības izmantot šo dokumentu saskaņā ar Valsts kancelejas un Sabiedrība ar ierobežotu atbildību „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.

Dokumenta autori:

- Ivars Solovjovs, Sabiedrība ar ierobežotu atbildību „IS Consulting", dokumenta izstrādes vadītājs;
- Māris Sprindžuks, Sabiedrība ar ierobežotu atbildību „Corporate & Public Management Consulting Group";
- Jānis Endziņš, Sabiedrība ar ierobežotu atbildību „Corporate & Public Management Consulting Group";
- Una Klapkalne, Sabiedrība ar ierobežotu atbildību „Corporate & Public Management Consulting Group";
- Normunds Grigus, Sabiedrība ar ierobežotu atbildību „Metrika";
- Linda Lielvārde, Sabiedrība ar ierobežotu atbildību „Metrika";
- Ilāna Ekbauma, Sabiedrība ar ierobežotu atbildību „IS Consulting";
- Gatis Kristaps, Sabiedrība ar ierobežotu atbildību „Baltkonsults".

Pētījums tiek veikts, un ziņojums tiek izstrādāts ar Eiropas Savienības Eiropas Sociālā fonda un Latvijas valsts finansiālu atbalstu 2007.-2013. gada ES fondu plānošanas perioda darbības programmas „Cilvēkresursi un nodarbinātība" aktivitātes „Administratīvo šķēršļu samazināšana un publisko pakalpojumu kvalitātes uzlabošana" projekta Nr.1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002 „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana" ietvaros.

Par materiāla saturu atbild Vides aizsardzības un reģionālās attīstība ministrija. 85 % no projekta finansē Eiropas Savienība ar Eiropas Sociālā fonda starpniecību un 15 % Latvijas valsts budžets. Aktivitāti administrē Valsts kanceleja sadarbībā ar Sabiedrības integrācijas fondu.

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. Darba izpildes pieeja 4
   1.4. Ierobežojumi 6
   1.5. Termini un saīsinājumi 6
2. PILOTPAKALPOJUMU IZVĒRTĒJUMU KOPSAVILKUMS 9
   2.1. Pakalpojums „Kadastra informācija mantojuma lietai” 9
   2.2. Pakalpojums „Darbnespējas lapas saņemšana/slimības pabalsta piešķiršana” 10
   2.3. Pakalpojumu grupa „Bērna piedzimšanas notikums” 11
   2.4. Pakalpojums „Būvatļaujas izsniegšana” 12
   2.5. Pakalpojums „Reklāmas materiālu, izkārtņu, sludinājumu un citu informatīvo materiālu izvietošana publiskās vietās” 14
3. VISPĀRĒJIE SECINĀJUMI 17
   3.1. Pakalpojumu izvērtēšanas atziņas 17
   3.2. PPS modeļa vadlīniju un metodikas izmantošana 18
   3.3. Pakalpojumu pilnveidošanas jautājumi 19
4. SAISTĪTIE DOKUMENTI 21

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/IPIA/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 (turpmāk – Līgums) ar SIA „Corporate & Public Management Consulting Group" SIA (turpmāk – Izpildītājs) par attiecīgu projekta aktivitāšu īstenošanu (turpmāk – Projekts).

Saskaņā Līgumā paraudzēto Projekta uzdevuma „Pilotpakalpojumu izvērtēšana un pārbūves plānu sagatavošana" ietvaros bija paredzēts veikt sekojošo piecu pakalpojumu (turpmāk – pilotpakalpojumu) izvērtēšanu un pārbūves plānu sagatavošanu:

- Pakalpojums „Kadastra informācija mantojuma lietai"[1];
- Pakalpojumu grupa „Darbnespējas lapas saņemšana/slimības pabalsta piešķiršana"[2];
- Pakalpojumu grupa „Bērna piedzimšanas notikums";
- Pakalpojums „Būvatļaujas izsniegšana";
- Pakalpojums „Reklāmas materiālu, izkārtņu, sludinājumu un citu informatīvo materiālu izvietošana publiskās vietās".

Šis dokuments, kopā ar pievienotajiem pilotpakalpojumu izvērtējuma dokumentiem ir minētā uzdevuma „Pilotpakalpojumu izvērtēšana un pārbūves plānu sagatavošana" pirmais nodevums (otrs nodevums ir pilotpakalpojumu pārbūves plāni).

1.2. Dokumenta mērķis un pielietojums

Šī dokumenta mērķi ir:

- Sniegt pārskatu par Projekta ietvaros veikto piecu pakalpojumu (pilotpakalpojumu) izvērtēšanas rezultātiem;
- Izklāstīt vispārinātus secinājumus, kas izriet no Projekta ietvaros veiktās pakalpojumu izvērtēšanas.

Dokumentā izklāstītās atziņas izmantojamas kā pamats PPS modeļa un saistīto vadlīniju pilnveidošanai.

1.3. Darba izpildes pieeja

Pilotpakalpojumu izvērtēšana un pārbūve tiek veikta saskaņā ar PPS modelī un vadlīnijās noteikto pakalpojumu izvērtēšanu pieeju (skat. PPS modeļa 1.pielikumu „Pakalpojumu pārbūves vadlīnijas un 2.pielikumu. „Pakalpojumu izvērtēšanas vadlīnijas"). Saskaņā ar šo pieeju pakalpojuma pārbūve notiek divos posmos:

- **Pakalpojuma izvērtēšana**, kuras ietvaros tiek veikta
    - Detalizēta pakalpojumu izpēte un izvērtēšana no vairāku aspektu viedokļa, t.sk.

[1] Sākotnēji darba uzdevumā bija paredzēta pakalpojuma „Jauna nekustamā īpašuma (kadastra objekta) reģistrācija Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmā" pārbūve. Pēc VZD lūguma šīs pakalpojums tika nomainīts ar pakalpojumu „Kadastra informācija mantojuma lietai".

[2] Sākotnēji darba uzdevumā bija paredzēta pakalpojuma „Bezdarbnieka statusa piešķiršana, bezdarbnieku uzskaite, bezdarbnieka pabalsts" pārbūve. Pēc VSAA lūguma šis pakalpojums tika nomainīts ar pakalpojumu „Darbnespējas lapas saņemšana/slimības pabalsta piešķiršana"

- Pakalpojuma lietderības (svarīguma) izvērtējums (sasaiste ar valsts attīstības mērķiem un sabiedrības vajadzībām, iespēja atteikties no šī pakalpojumu pilnīgas vai daļējas sniegšanas u.c. jautājumi);
- Esošā pakalpojuma sniegšanas modeļa (kanālu stratēģijas) izvērtēšana (t.sk. izvērtējot iespēju atsevišķu ar pakalpojumu sniegšanu saistītu uzdevumu uzticēšanu trešajām personām);
- Esošo sniegšanas procesu efektivitātes un IT atbalsta novērtējums;
- Pakalpojuma kvalitātes un sloga uz sabiedrību izvērtējums no pakalpojuma saņēmēju skata punkta;
- Esošā normatīvā bāze un ar to saistītie jautājumi;
- Pakalpojuma izmaksu analīze, identificējot esošā sniegšanas modeļa faktiskās izmaksas (saskaņā ar Pakalpojumu izmaksu noteikšanas metodiku, PPS modeļa 5.pielikums);
- U.c. jautājumi atkarībā no pakalpojuma specifikas.

- Pakalpojuma pilnveidošanas priekšlikumu (variantu) formulēšana;

- **Pakalpojuma pārbūves plāna sagatavošana**, kura, kuras ietvaros tiek veikta:
  - Pakalpojuma pārbūves konceptuālo priekšlikumu formulēšana un saskaņošanas ar visām ieinteresētājām pusēm visās būtiskajās ar pakalpojumu saistītajās jomās (dimensijās), t.sk.:
    - Pakalpojuma būtības precizēšana (t.sk. pakalpojuma apjoma/servisa līmeņa noteikšana);
    - Pakalpojumu sniegšanas modelis (kanālu stratēģija), t.sk. iespējamā sadarbība klientu apkalpošanas jomā un citām institūcijām;
    - Pakalpojumu sniegšanas procesu uzlabojumi;
    - Nepieciešamais IT atbalsts;
    - Nepieciešamās normatīvo aktu izmaiņas;
    - U.c..
  - Pakalpojuma pārbūves plāna sagatavošana:
    - Iepriekšējā solī sagatavoto konceptuālo priekšlikumu detalizēta aprakstīšana;
    - Pakalpojumu pārbūves izmaksu-ieguvumu izvērtēšana - balstoties uz esošās situācijas soļa ietvaros apkopoto informāciju, saskaņā ar izmaksu-ieguvumu aprēķināšanas metodiku (skat. Pakalpojumu izmaksu-ieguvumu aprēķina metodiku, PPS modeļa 4.pielikums) tiek veikta piedāvātā pārbūves risinājuma izmaksu-ieguvumu aprēķins;
    - Pārbūves plāna un laika grafika noteikšana (t.sk. īstermiņa un ilgtermiņa pārbūves scenāriju noteikšana);

Katram izvērtējamajam pakalpojumam tika izveidota darba grupa, kurā bez konsultantiem piedalījās VARAM pārstāvji, pakalpojuma turētāja pārstāvji un/vai pašvaldību pārstāvji (gadījumos, kad pakalpojuma turētājs ir pašvaldības vai pašvaldības ir vai varētu būt iesaistītas pakalpojuma sniegšanā), kā arī citu ieinteresēto pušu pārstāvji (piemēram, notāru padomes pārstāvji u.c.).

Pilotpakalpojumu izvērtējuma tika iesaistītās 1.tabulā norādītās pašvaldības.

Pilotpakalpojumu izvērtēšanas rezultāti un rekomendācijas šo pakalpojumu pārbūvei. **Error! Unknown document property name.**

1.tabula. Pašvaldības, kas piedalījās pakalpojumu izvērtēšanas darba grupās

"Būvatļaujas izsniegšana"	"Reklāmas materiālu, izkārtņu, sludinājumu un citu informatīvo materiālu izvietošana publiskās vietās"	"Bērna piedzimšanas notikums"	Kadastra informācijas mantojuma lietai	„Slimības pabalsti"
Ogres novads	Madonas novads	Pašvaldības nepiedalījās	Jelgavas pilsēta	Pašvaldības nepiedalījās
Valmieras pilsēta	Kuldīgas novads			
Ķekavas novads	Rīgas pilsēta			

Pilotpakalpojumu izvērtēšanas ietvaros konsultanti veica normatīvo dokumentu izpēti, intervēja ieinteresēto pušu pārstāvjus, analizēja iestāžu iesniegto informāciju (piemēram, par pakalpojuma izmaksām u.c.), kā arī iepazinās ar citu publiski pieejamu informāciju par izvērtējuma tematiku.

Konsultantu darba rezultāti, t.sk. izvērtējuma nodevumi tika apspriesti un diskutēti darba grupu sanāksmēs (katram pakalpojumam notika 2-3 darba grupu sanāksmes).

1.4. Ierobežojumi

Attiecībā uz šo dokumentu minami šādi ierobežojumi:

- Dokumentā izklāstītie secinājumi un vērtējumi atspoguļo vienīgi konsultantu viedokli, tie nekādā veidā formāli saskaņoti ar Pasūtītāju;
- Izmantotā metodoloģija, kā arī konsultantu darba uzdevums neparedz pēc būtības izvērtēt ar pakalpojumu saistītās funkcijas lietderību, t.sk. prasību un regulējumu pamatotību, kas tiek izvirzīti klientiem saistībā ar noteiktu darbību īstenošanu. Piemēram, jautājumi par to, kuros gadījumos ir pieļaujama vienkāršotā būvatļaujas saņemšanas procedūra, cik metru attālumā no ceļa drīkst izvietot reklāmas materiālus u.c. netika risināti izvērtējumu ietvaros (atsevišķos gadījumos konsultanti pauda viedokli par noteiktiem jautājumiem, taču tas ir uzskatāms par neobligātu izvērtējuma blakusproduktu).

1.5. Termini un saīsinājumi

2.tabula. Termini un saīsinājumi

Termins, saīsinājums	Skaidrojums
EM	Ekonomikas ministrija
ESF	Eiropas Sociālais Fonds
FM	Finanšu ministrija
Iestāde	Institūcija, kura darbojas publiskas personas vārdā un kurai ar normatīvo aktu noteikta kompetence valsts pārvaldē, piešķirti finanšu līdzekļi tās darbības īstenošanai un ir savs personāls
Institūcija	Organizatoriski patstāvīga struktūra plašā nozīmē, t.sk. iestāde, komersants, biedrība vai nodibinājums
IS	Informācijas sistēma
IT	Informācijas tehnoloģijas

Pilotpakalpojumu izvērtēšanas rezultāti un rekomendācijas šo pakalpojumu pārbūvei. **Error! Unknown document property name.**

Termins, saīsinājums	Skaidrojums
Izpildītājs	Sabiedrība ar ierobežotu atbildību „Corporate & Public Management Consulting Group”
KAC	Klientu apkalpošanas centrs
Klients	Fiziska vai juridiska persona, vai personālsabiedrība, kura izmanto vai ir tiesīga izmantot pakalpojumu.
LM	Labklājības ministrija
LR	Latvijas Republika
Pakalpojums (vai iestādes pakalpojums)	Jebkurš no pakalpojumu veidiem, kura sniegšanu nodrošina iestāde (pārvaldes pakalpojums, saimnieciskais pakalpojums vai starpiestāžu pakalpojums)
Pakalpojuma sniedzējs	Institūcija (iestāde, privātpersona u.c.), kura saistībā ar pakalpojumu sniegšanu nodrošina klientu apkalpošanas, kā arī citus pakalpojumu sniegšanas uzdevumus. Pakalpojumu sniedzējs var būt gan pakalpojuma turētājs, gan arī cita institūcija, kurai pakalpojuma turētājs nodod atsevišķu ar pakalpojumu sniegšanu saistītu uzdevumu izpildi. Tie var būt visi klientu apkalpošanas uzdevumi, kā arī atsevišķi pakalpojumu nodrošināšanas uzdevumi (piemēram, vienkāršu pakalpojumu izpilde). Skat. skaidrojumu **Error! Reference source not found.**.sadaļā.
Pakalpojuma turētājs	Iestāde, kuras kompetencē ir ar pakalpojumu saistītās valsts pārvaldes (publiskās) funkcijas vai uzdevuma nodrošināšana, vai cita persona, kurai deleģēts ar pakalpojumu saistītais pārvaldes uzdevums un kuras neatņemams pienākums ir nodrošināt arī attiecīgā publiskā pakalpojuma pieejamību sabiedrībai (skat. skaidrojumu **Error! Reference source not found.**.sadaļā)
Pasūtītājs	Valsts kanceleja
Pilotpakalpojumi	Pieci pakalpojumi, kuriem Projekta ietvaros ir paredzēts veikt izvērtēšanu un pārbūves plāna sagatavošanu.
PPK	Publisko pakalpojumu katalogs portālā www.latvija.lv
Projekts	Iepirkuma Nr. MK VK 2010/3 ESF „Publisko pakalpojumu sniegšanas analīze, publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana un apmācību organizēšana" ietvaros īstenojamo aktivitāšu kopums
PPS	Publisko pakalpojumu sistēma
PPS modelis	Nodevuma „Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis” daļa (pamatdokuments), kurā izklāstīti jēdzieni, konceptuāli risinājumi un nostādnes saistībā ar publisko pakalpojumu sniegšanas un pilnveidošanu nodrošināšanu.
PPS modeļa vadlīnijas	Nodevuma „Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis” daļa (pielikumi), kuros izklāstīti piedāvātā PPS modeļa piemērošanas vadlīnijas un konkrētas metodikas.
Publiskā pārvalde	Sinonīms terminam „valsts pārvalde” (skat. termina skaidrojumu zemāk), kas ietver gan tiešo pārvaldi, gan pašvaldības un pastarpināto pārvaldi
Publisko pakalpojumu sistēma	Jēdzienu, principu, resursu, normatīvā regulējuma, uzdevumu, organizatorisko struktūru un metodiku kopums, kas nodrošina publisko pakalpojumu saņemšanu sabiedrībai
RAPLM	Reģionālās attīstības un pašvaldību lietu ministrija
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālas attīstības ministrija

Pilotpakalpojumu izvērtēšanas rezultāti un rekomendācijas šo pakalpojumu pārbūvei. **Error! Unknown document property name.**

Termins, saīsinājums	Skaidrojums
VID	Valsts Ieņēmumu dienests
VK	Valsts kanceleja
VPA	Vienas pieturas aģentūra
VRAA	Valsts reģionālās attīstības aģentūra
VSAA	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra
VZD	Valsts zemes dienests
ZM	Zemkopības ministrija

2. Pilotpakalpojumu izvērtējumu kopsavilkums

Šajā dokumenta sadaļā ir sniegts pilotpakalpojumu izvērtējumu galveno atziņu īss kopsavilkums. Detalizēta analīze un secinājumi ir izklāstīti attiecīgā pakalpojuma izvērtējuma dokumentā.

2.1. Pakalpojums „Kadastra informācija mantojuma lietai”

Informācijas par pakalpojumu

- Pakalpojums „Kadastra informācija mantojuma lietai” ir saistīts ar funkciju „Reģistrē un aktualizē datus par kadastra objektiem un subjektiem, adresācijas objektiem, apgrūtinātajām teritorijām un to izraisošiem objektiem”;
- Pakalpojuma klienti ir jebkuras personas;
- Pakalpojumu sniedz Valsts Zemes dienests, šobrīd pieejams klātienē visos VZD KAC, un pa pastu;
- Pakalpojumu gadījumu skaits gadā ~ 8 000;
- Pakalpojuma sniegšanas kārtību nosaka svarīgākie tiesību akti:
    - Civillikums. Otrā daļa. Mantojuma tiesības;
    - Nekustamā īpašuma valsts kadastra likums;
    - Ministru kabineta 2008.gada 4.augusta noteikumu Nr.618 „Par mantojuma reģistra un mantojuma lietu vešanu”;
    - Ministru kabineta 2009.gada 22.decembra noteikumi Nr.1652 "Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas pieprasīšanas un izsniegšanas kārtība".

Galvenās atziņas par esošo situāciju

- Pakalpojuma gala saņēmējs ir notārs, iedzīvotājs ir tikai kurjers;
- Pastāv iespēja zvērinātiem notāriem saņemt datus pa taisno no VZD;
- Pakalpojuma sniegšanas termiņi (10 darba dienas) ir pārāk lieli, t.i. nav pamatoti ar sniegšanas procesa aktivitātēm;
- Pakalpojuma sniegšanas process var tikt optimizēts (izslēgts arhīva pārbaudes posms);
- Netiek izmantots elektroniskais (tiešsaistes) pakalpojuma sniegšanas kanāls;
- Pakalpojums nav ērts no klienta viedokļa, rada administratīvo slogu;
- VZD darbinieku ar īpašajām kompetencēm iesaistīšana pakalpojuma piegādē nav nepieciešama.

Pilnveidošanas priekšlikumi

- Galvenais pakalpojuma pilnveidošanas virziens – elektronizācija, kas nodrošinās:
    - iespēju zvērinātiem notāriem iegūt mantojuma lietas vešanai nepieciešamo informāciju bez klienta iesaistes;
    - iespēju iedzīvotājiem novērtēt mirušās personas mantojuma masu tiešsaistē.
- Nav lietderīgi nodot izziņas pieprasīšanas/saņemšanas nodrošināšanu citai institūcijai (pašvaldībām);
- Jārisina sekojošie jautājumi:
    - e-pakalpojuma izveide/nodrošināšana iedzīvotājiem;
    - datu apmaiņas saskarnes izveide starp Zvērināto notāru IS un Kadastra IS;

- pakalpojuma maksas iekasēšanas kanālu paplašināšana (piem. izmantojot interneta bankas e-pakalpojumu gadījumā) un apmaksas principu koriģēšanu (pēcapmaksa no notāriem iekasējot maksu no iedzīvotājiem).

2.2. Pakalpojums „Darbnespējas lapas saņemšana/slimības pabalsta piešķiršana”

Informācija par pakalpojumu

- Pakalpojums sastāv no 3 atsevišķiem pakalpojumiem, veidojot Pakalpojumu grupu:
  - Darbnespējas lapas B saņemšana;
  - Darbnespējas lapas B apstiprināšana;
  - Slimības pabalsta pieprasīšana un saņemšana.
- Pakalpojuma grupas mērķis ir īstenot valstī noteikto sociālās aizsardzības politiku, nodrošinot primāro veselības un sociālo aizsardzību darbnespējas gadījumā;
- Pakalpojumu grupas klienti ir darba ņēmēji, pašnodarbinātie vai pašnodarbināto laulātie, kas pievienojušies sociālajai apdrošināšanai;
- Lai saņemtu visus pakalpojumu grupā ietilpstošos pakalpojumus, klientam ir nepieciešams apmeklēt vairākas iestādēs:
  - ārstniecības iestādi, lai saņemtu Darbnespējas lapu A,B;
  - darba devēju, lai saņemtu Darbnespējas lapas B apstiprinājumu;
  - VSAA, lai pieteiktos Slimības pabalsta saņemšanai;
  - Valsts Darba Inspekciju, ja darbnespējas iemesls ir nelaimes gadījums darbā;
  - Paula Stradiņa Klīniskās Universitātes slimnīcas Aroda un radiācijas medicīnas centru, ja darbnespējas iemesls ir arodslimība.
- Pakalpojumu gadījumu skaits gadā ir 273,858;
- Darbnespējas lapas saņemšanu un darbadevēja apstiprinājumu iespējams saņemt tikai klātienē, bet Slimības pabalstu iespējams pieprasīt klātienē, pa pastu vai e-pastu;
- Pakalpojumu sniegšanu nosaka 7 likumi un 6 MK noteikumi, no kuriem svarīgākie ir:
  - Likums „Ārstniecības likums”;
  - Likums „Darba aizsardzības likums”.
  - Likums „Par maternitātes un slimības apdrošināšanu”;
  - Likums „Par obligāto sociālo apdrošināšanu pret nelaimes gadījumiem darbā un arodslimībām”;
  - Likums „Par valsts pabalstu izmaksu laika periodā no 2009.gada līdz 2012.gadam”;
  - Likums „Par obligāto sociālo apdrošināšanu pret nelaimes gadījumiem darbā un arodslimībām”.

Galvenās atziņas par esošo situāciju

- Vairāk nekā 90% gadījumu pakalpojumu saņemšanai tiek izmantots klātienes kanāls (kur iespējami citi kanāli);
- Klienti kā galveno problēmu pakalpojumu saņemšanā identificē tieši garās rindas un gaidīšanas laiku iestādēs;
- Pašlaik pakalpojumu grupā ietilpstošo pakalpojumu sniegšanas izmaksas veido 1.8 milj. latu gadā;
- Pakalpojumu saņemšana ik gadu rada administratīvo slogu 3.4 milj. latu apmērā, gandrīz trešo daļu sastāda transporta izmaksas;

- Pakalpojumu grupā ietilpstošie pakalpojumi ir piemēroti klientu apkalpošanas daļas nodošanai uz VPA principiem balstītam KAC un elektronisko risinājumu ieviešanai.

Pilnveidošanas priekšlikumi

- Galvenais pakalpojumu grupas pilnveidošanas virziens ir pilnīga vai daļēja elektronizācija;
- Pakalpojumu grupas pilnveidošanai tiek piedāvāti 4. pārbūves varianti:
    - 1. variants. DNL tiek apstiprināta ar elektronisko parakstu un pārsūtīta elektroniski;
    - 2a. variants. Elektroniskās DNL ieviešana;
    - 2b. variants. Informācijas par darba vietā neesošu darbinieku iesniegšana VID, izmantojot VID EDS sistēmu;
    - 3. variants. Iespēja pieteikties slimības pabalsta saņemšanai ar e-pakalpojumu;
    - 4. variants. Pabalsta pieteikumu un dokumentu iesniegšana pēc VPA modeļa izveidotā KAC.
- Pārbūves variantus paredzēts īstenot fāzēs:
    - 1. fāze – 1. variants;
    - 2. fāze – 2a. variants vai 2b. variants un uzsākta 4. varianta īstenošana;
    - 3. fāze – 3. variants un pilnībā īstenots 4. Variants.
- Jāatrisina šādi jautājumi:
    - Elektroniskās darbnespējas lapas ieviešana;
    - E-pakalpojumu vietnes izveidošana un uzturēšana;
    - Darba devēju iespēja apstiprināt elektroniskās darbnespējas lapas;
    - Darbnespēju lapu formāta maiņa;
    - Projekta „E-veselība Latvijā" īstenošana;
    - Personas datu drošība.

2.3. Pakalpojumu grupa „Bērna piedzimšanas notikums"

Informācija par pakalpojumu

- Pakalpojums sastāv no 3 atsevišķiem pakalpojumiem un viena saistītā pakalpojuma, veidojot Pakalpojumu grupu:
    - Bērna piedzimšanas fakta reģistrācija, dzimšanas apliecības izsniegšana un attiecīgu ziņu sniegšana Iedzīvotāju reģistram;
    - Bērna piedzimšanas (pašvaldības) pabalsta pieprasīšana un saņemšana;
    - Ar bērna piedzimšanu saistīto valsts pabalstu pieprasīšana un saņemšana;
    - Bērna piedzimšanas fakta reģistrācija Jaundzimušo reģistrā.
- Pakalpojuma grupas mērķis ir sniegt atbalstu ģimenei bērna piedzimšanas gadījumā, nodrošinot bērna dzimšanas fakta reģistrēšanu, kā arī vienreizējus vai periodiskus pabalstus ģimenei bērna audzināšanai;
- Pakalpojumu grupas klienti ir jaundzimušā vecāks, aizbildnis vai pilnvarotā persona;
- Lai saņemtu visus pakalpojumu grupā ietilpstošos pakalpojumus, klientam ir nepieciešams apmeklēt vairākas iestādes:
    - ārstniecības iestādi, lai saņemtu Medicīnas apliecību;
    - dzimtsarakstu nodaļu, lai reģistrētu bērnu Dzimšanas reģistrā un nodotu informāciju Iedzīvotāju reģistram, saņemtu dzimšanas apliecību un pieteiktos pašvaldības pabalstam (ja tiek izmaksāts un tiek nodrošināta šāda iespēja);

- pašvaldības sociālo dienestu, lai pieteiktos pašvaldības pabalstam (ja tiek izmaksāts);
- VSAA, lai pieteiktos ar bērna piedzimšanu saistītajiem valsts pabalstiem.

- Bērna piedzimšanas fakta reģistrāciju, dzimšanas apliecības izsniegšanu un attiecīgu ziņu sniegšanu Iedzīvotāju reģistram iespējams veikt tikai klātienē, bet ar bērna piedzimšanu saistīto valsts pabalstus iespējams pieprasīt klātienē, pa pastu vai e-pastu;
- Pakalpojumu gadījumu skaits gadā ir 19,312;
- Pakalpojumu sniegšanu nosaka 9 likumi 10 MK noteikumi, no kuriem svarīgākie ir:
  - Likums „Ārstniecības likums”;
  - Likums „Fizisko personu datu aizsardzības likums”;
  - Likums „Civilstāvokļa aktu likums”;
  - Likums „Valsts sociālo pabalstu likums”;
  - Likums „Par valsts sociālo apdrošināšanu”;
  - Likums „Par valsts pabalstu izmaksu laika periodā no 2009.gada līdz 2012.gadam”;
  - Likums „Darba likums”;
  - Likums „Par pašvaldībām”.

Galvenās atziņas par esošo situāciju

- Vairāk nekā 90% gadījumu pakalpojumu saņemšanai tiek izmantots klātienes kanāls (kur iespējami citi kanāli);
- Klienti kā galveno problēmu pakalpojumu saņemšanā identificē tieši garās rindas un gaidīšanas laiku iestādēs;
- Pakalpojumu saņemšana gadā rada administratīvo slogu 240 tūkst. latu apmērā;
- Pašlaik Pakalpojumu grupā ietilpstošo pakalpojumu sniegšanas kopējās izmaksas veido 577 tūkst. latu gadā;
- Pakalpojumu grupā ietilpstošie pakalpojumi ir piemēroti klientu apkalpošanas daļas nodošanai uz VPA principiem balstītam KAC un elektronisko risinājumu ieviešanai;
- Atsevišķās pašvaldībās jau ieviests vienkāršots VPA princips pakalpojumu sniegšanai (Jēkabpilī un Rīgā – pašvaldības pakalpojumu Vienas pieturas aģentūra, Ērgļos, Strenčos, Carnikavā, Dagdā, Ilūkstē un Skrundā iesniegšanai VSAA paredzēto dokumentu pieņemšana, sākotnējā pārbaude un pārsūtīšana).

Pilnveidošanas priekšlikumi

- Galvenais pakalpojumu grupas pilnveidošanas virziens ir pilnīga vai daļēja elektronizācija, kā arī klientu apkalpošanas centru apvienošana;
- Pakalpojumu grupas pilnveidošanai tiek piedāvāti 3. savstarpēji izslēdzoši pārbūves varianti:
  - 1. variants. Ar bērna piedzimšanu saistīto pabalstu saņemšana bez pieteikuma;
  - 2.variants. Pabalstu pieprasīšanai un saņemšanai nepieciešamo dokumentu pieņemšana pēc VPA modeļa izveidotā KAC;
  - 3. variants. Iespēja pieprasīt pabalstus ar e-pakalpojumu.
- Jāatrisina šādi jautājumi:
  - Pašvaldību vai citas iestādes KAC izveide visas pakalpojumu grupas saņemšanai;
  - Iedzīvotāju norēķinu kontu reģistrēšanas sistēmas izveide;
  - E-pakalpojumu vietnes izveidošana un uzturēšana;
  - Projekta „E-veselība Latvijā” īstenošana;
  - Personas datu drošība.

2.4. Pakalpojums „Būvatļaujas izsniegšana”

Informācijas par pakalpojumu

- Pakalpojumu „Būvatļaujas izsniegšana (no Būvvaldes puses) vai saņemšana (no Pasūtītāja puses)” nodrošina katras pašvaldības būvvalde, iepriekš veicot būvatļaujas izsniegšanai iesniegto dokumentu izskatīšanu;
- Pakalpojumu regulē 3 likumi, ap 20 MK noteikumi un pašvaldību normatīvie akti;
- Pakalpojuma „Būvatļaujas izsniegšana” mērķa grupa ir visi ekonomiski aktīvie iedzīvotāji;
- Dažādās pašvaldībās šis pakalpojums var būt gan maksas, gan bezmaksas;
- Pakalpojuma sniegšanā visbiežāk tiek izmantoti šādi kanāli:
    - Klātienes klientu apkalpošana;
    - Pakalpojuma sniegšana ar pasta starpniecību;
- Šobrīd EM pārvaldībā esošās valsts informācijas sistēmas tiešā veidā neatbalsta pakalpojuma sniegšanu.

Galvenās atziņas par esošo situāciju

- Izpētes gaitā tika atklātas šādas esošā būvniecības likuma nepilnības:
    - Nepārskatāmība;
    - Neatbilstība Administratīva procesa likuma prasībām;
    - Ilgs un sarežģīts būvniecības lēmumu pieņemšanas process;
    - Būvvaldes un būvniecības speciālistu neskaidra atbildība;
    - Publiskās apspriešanas neskaidra nozīme būvniecībā;
- Izpētes gaitā tika atklātas ievērojamās atšķirības pašvaldību starpā pakalpojuma „Būvatļaujas izsniegšanas” procesa organizācijā **Valmieras pilsētas, Ogres un Kekavas novadu pašvaldību būvvaldēs;**
- Izvērtējot pakalpojumu „Būvniecības atļaujas izsniegšana”, tika atzīmētas virkne nepilnību esošajā pakalpojuma organizācijā:
    - Nepārskatāms un pakalpojuma sniegšanu neatbalstošs esošais tiesiskais regulējums;
    - Liels ar būvniecības procesu saistīto procedūru skaits;
    - Nepārskatāma procesa soļu organizācija;
    - Neefektīva, ilga un sarežģīta lēmumu pieņemšana pakalpojuma procesā;
    - Nestandartizēts/nevienveidīgs pakalpojuma sniegšanas process pašvaldību starpā;
    - Vāja pakalpojuma elektronizācija;
    - Valsts centralizētas būvniecības procesa atbalsta informāciju sistēmas neesamība (vismaz līdz 2013. gadam);
    - Neapmierinoša pašvaldību elektronisko pakalpojumu sniegšanas tehniskā bāze;
    - Nepietiekama informācijas sistēmu attīstība, sadarbspēja un integrācija, kas kavē pakalpojuma kontroli un pārraudzību;
    - Apgrūtināta Klienta izpratne par pakalpojuma sniegšanas procesu;
    - Neskaidrības pakalpojuma sniegšanas atšķirību dēļ vienāda tipa projektiem dažādās pašvaldībās;
    - Neefektīva pakalpojuma sniegšana;
    - Grūtības būvprojekta saskaņošanā ar ārējiem sadarbības partneriem
- Pakalpojuma „Būvniecības atļaujas izsniegšana” sniegšanā ir iespējams atdalīt klientu apkalpošanas (front-office) un pakalpojuma sniegšanai nepieciešamas pamatfunkcijas (back-

office). Klientu apkalpošanas funkcijas nodošana citas pašvaldības būvvaldei (pēc vienas pieturas aģentūras principa) ir iespējama, tāpat, kā Klientu apkalpošanas pilnīga nodošana (citai iestādei).

- Pakalpojuma izmaksu izvērtējums pamatojas uz LR Ekonomikas ministrijā mājas lapā esošo 2008.gadā veikto pētījuma „Administratīvo šķēršļu mērīšana būvniecības jomā”[3], kura ietvaros tika aprēķināts, ka kopējais gada laikā pētījumā izvēlētajiem uzņēmējiem radītais administratīvais slogs līdz būvatļaujas saņemšanai bija aptuveni 6.804 milj. LVL gadā.

Pilnveidošanas priekšlikumi

- Pamatojoties uz likumdošanas analīzi, novērst nepilnības un riska faktorus, kas saistīti ar jaunā „Būvniecības likuma” projekta ieviešanu;
- Pakalpojuma klientu apkalpošanas funkcijas nodalīšana:
    - 1.variants: Pakalpojuma klientu apkalpošanas funkcijas nodalīšana citu pašvaldību būvvaldēm (iespējas nodrošināšana iesniegt/pārbaudīt būvniecības ieceres un būvatļaujas pieteikumu un dokumentus savas pašvaldības būvvaldē);
    - 2.variants: Pakalpojuma klientu apkalpošanas funkcijas nodošana pašvaldību VPA/KAC centriem (iespējas nodrošināšana iesniegt/pārbaudīt būvniecības ieceres un būvatļaujas pieteikumu un dokumentus savas pašvaldības VPA/KAC centrā (ārpus būvvaldes)).
- Būvprojekta saskaņošanas sloga noņemšana no iedzīvotāja:
    - 1.variants: Atbildības par saskaņojumu nodalīšana arhitektam/projektētājam (Likumdošanas izmaiņu ietvaros iespējas nodrošināšana pārnest būvprojekta saskaņošanas slogu no iedzīvotāja uz arhitektu/projekta izstrādātāju (lai saskaņā ar normatīvo regulējumu pats izstrādātājs skaņotu izstrādāto projektu ar būvvaldi un (gadījumā, ja projektu pasūta Pasūtītājs), Pasūtītājs saņem jau saskaņoto būvprojektu.));
    - 2.variants: Būvvaldes pārveide par VPA saskaņošanai ar sadarbības partneriem: (*1. iespēja) būvprojekta tehnisko risinājumu saskaņošana un/vai (2. iespēja) infrastruktūras uzturētāju dokumentu pieņemšana/pieteikuma aizpildīšana un atbildes saņemšana par iespējamo ierīkošanu/ierīkošanas datumu.*
- Pakalpojuma elektronizācija un elektroniska saskaņošana
    - 1.variants. Elektroniska būvniecības/būvatļaujas pieteikšana, izmantojot e-pakalpojumu (Klients iesniedz pieteikumu elektroniski, apstiprinātu ar elektronisko parakstu un ierakstītu datu nesējā (zibatmiņā vai CD) un augšupielādē vietnē (www.latvija.lv vai pašvaldības VPA (un/vai būvvaldes) mājas lapā).
    - 2.variants. Elektroniskā dokumentu saskaņošana (Esošā būvprojekta un būvatļaujas dokumentu saskaņošana pēc BIS ieviešanas pilnībā aizstāta ar elektronisko dokumentu saskaņošanu (ar vai bez iespējas iedzīvotājam sekot skaņošanas gaitai un sniegt paskaidrojumus/atzinumus)).
- Ar teritoriālo plānošanu saistīto funkciju (pašvaldības funkcijas) nodalīšana no būves projekta vērtēšana atbilstības būvnormatīviem (kopfunkcija):
    - Pēc BIS ieviešanas, kad tiek nodrošināta pieeja valsts kopīgajam būvprojektu reģistram, būtu lietderīgi nodalīt teritoriālās plānošanas funkciju (kura būtu pašvaldības būvvaldes kompetencē) no būves projekta vērtēšanas atbilstības būvnormatīviem (kas būtu centralizēta valsts funkcija ar maksimāli standartizētiem būvprojekta vērtēšanas kritērijiem).

[3] Pilotprojekta „Administratīvo šķēršļu mērīšana būvniecības jomā” gala ziņojums (SIA Baltijas Konsultācijas, 2007. gada 15. decembris)

2.5. Pakalpojums „Reklāmas materiālu, izkārtņu, sludinājumu un citu informatīvo materiālu izvietošana publiskās vietās”

Informācijas par pakalpojumu

- Pakalpojums “Reklāmas materiālu, izkārtņu, sludinājumu un citu informatīvo materiālu izvietošana publiskās vietās” tiek sniegts gadījumos, ja uzņēmējs vai privātpersona vēlas izvietot reklāmu, izkārtni vai citu informatīvu materiālu publiskā vietā attiecīgajā pašvaldībā. Reklāmas izvietošanai ir nepieciešams saņemt pašvaldības atļauju;
- Pēc būtības, reklāmas pakalpojums ir pakalpojumu grupa, kas ietver reklāmas objektu un vizuālās komunikācijas objektu izvietošanu. Atkarībā no plānotā objekta – afišas, sludinājuma, izkārtnes, reklāmas objekta, tīkla reklāmas vai mobilās reklāmas, atšķiras pakalpojuma sniegšanas posmi, nepieciešamie dokumenti un saņemšanas termiņi, kā arī administratīvais slogs uz klientu;
- Pakalpojuma klients ir fiziska vai juridiska persona;
- Pakalpojumu sniedz pašvaldības Būvvalde;
- Pakalpojuma sniegšana primāri ir organizēta klātienē un skaņošanas procesā tiek izmantota elektroniska komunikācija;
- Pakalpojuma gadījumu skaits gadā ~ 9000;
- Svarīgākie normatīvie akti, kas nosaka pakalpojuma sniegšanu ir:
    - "Reklāmas likums" ("LV", 7 (1918), 10.01.2000.; Ziņotājs, 3, 10.02.2000.) [stājas spēkā 24.01.2000.];
    - "Par pašvaldībām" ("LV", 61 (192), 24.05.1994.; Ziņotājs, 11, 16.06.1994.) [stājas spēkā 09.06.1994.];
    - "Par nodokļiem un nodevām" ("LV", 26 (309), 18.02.1995.; Ziņotājs, 7, 13.04.1995.) [stājas spēkā 01.04.1995.];
    - MK noteikumi Nr.480 "Noteikumi par kārtību, kādā pašvaldības var uzlikt pašvaldību nodevas" ("LV", 102 (3260), 01.07.2005.) [stājas spēkā 02.07.2005.];
    - Pašvaldību saistošie noteikumi, ko izdod pašvaldības, nosaka kā likuma deleģējuma piemērojums konkrētā pašvaldībā.

Galvenās atziņas par esošo situāciju

- Pakalpojuma saņemšanas procesu nosaka pašvaldību saistošie noteikumi, tādēļ pastāv atšķirīgi principi un kārtība, kāda ievērojama veicot reklāmas izvietošanu dažādās pašvaldībās, kas rada uzņēmējiem laika un finanšu resursu patēriņu, lai apzinātu un izpildītu pašvaldību atšķirīgās prasības;
- Administratīvā sloga samazinājums ir iespējams, ja tiek optimizēts pakalpojuma sniegšanas process tādējādi, ja nepieciešamos saskaņojumus saskaņo pašvaldība ar attiecīgo institūciju vai notiek principiāla atteikšanās no saskaņojumu iesniegšanas, ja reklāmas objekta projekts izpilda normatīvos aktos noteiktas prasības;
- Ja pakalpojuma saņemšana saistīta ar reklāmas objekta izvietošanu ar piesaisti zemei, būtisks administratīvais slogs un pakalpojuma saņemšanas termiņa pagarinājums (līdz 3 mēnešiem) rodas, lai veiktu nepieciešamo procedūru apjomu rakšanas darbu atļaujas saņemšanai;
- Pakalpojuma sniegšanas izmaksas pašvaldībā ar zemu vai vidēju pakalpojuma pieprasījumu palielināsies, ja tiks ieviests pienākumu nodalīšanas princips, nodalot reklāmas saskaņošanu, nodevu aprēķinu un uzraudzību, kontroli atsevišķos procesos, tādējādi būs nepieciešams lielāks iesaistīto darbinieku skaits, kas veiks procesa soļu atsevišķu izpildi;

- Klientu apkalpošanas funkcija ir nodalāma no pakalpojuma rezultāta sagatavošanas, jo neprasa specifiskas kompetences pakalpojuma iesnieguma pieņemšanas posmā un pakalpojuma rezultāta izsniegšanai klientam;
- Normatīvie akti nosaka saskaņojuma saņemšanas nepieciešamību no VAS "Latvijas valsts ceļi", bet vērtējot šo procesa soli no praktiskās izmantošanas, var secināt, ka saskaņojuma procedūra ir formāla, ja plānotā reklāmas objekta izvietošana atbilst normatīvo aktu prasībām. Saskaņojuma iegūšana sastāda būtisku daļu no administratīvā sloga pakalpojuma saņēmējam.

Pilnveidošanas priekšlikumi

- Ar pakalpojuma sniegšanu saistīta vienota normatīvā regulējuma (MK noteikumu) izveide , kurā vienuviet tiktu noteikta reklāmas materiālu, kā arī reklāmas konstrukciju izvietošanas prasības un saskaņojumu saņemšanas procedūra. Būvniecības likumā jānosaka reklāmas konstrukcijas definīcija un jāiekļauj atsauce uz jaunveidojamajiem MK noteikumiem;
- Administratīvā sloga mazināšana:
    - Izskatot iespēju noteiktos gadījumiem attiekties no saskaņojumiem vispār (reklāmas izvietotājam pašam uzņemoties atbildību par prasību ievērošanu);
    - Atsakoties no zemes īpašnieka piekrišanas iesniegšanas (paredzēto tika projekta iesniedzēja apliecinājumu, ka šāda piekrišanas ir saņemta).
- VPA principa izmantošana:
    - Vienota iesnieguma iesniegšana Būvvaldē gan reklāmas saskaņojuma saņemšanai, gan uzsākot būvniecības procedūru izpildi, ja reklāmas objekta izvietošana saistīta ar nepieciešamību veikt objekta izvietošanu ar piesaisti zemei (vienkāršotā būvniecības procesa ietvaros);
    - Rakšanas darbu atļaujas saņemšana reklāmas objekta izvietošanai.
- Saskaņojumu saņemšanas procedūru optimizācija un vienkāršošana:
    - Ar VAS "Latvijas valsts ceļi" (atstājot nepieciešamību saskanot reklāmas projekti tikai pie maģistrāliem ceļiem ārpus apdzīvotām vietām, pārējos gadījumos saskaņojumu pilnā apjomā veiktu pašvaldība);
    - Ar VKPAI (precizējot šāda saskaņojuma saņemšanas nosacījumus un kārtību).
- Pakalpojuma sniegšanas procesu pilnveidošana pašvaldības līmenī (vairāku komunikācijas kanālu izmantošana, vienota atļaujas forma, pienākumu nodalīšanas principa ievērošana u.c.);
- Vienotas nodevas aprēķināšanas metodikas izstrāde un pielietošana.

3. Vispārējie secinājumi

3.1. Pakalpojumu izvērtēšanas atziņas

Šajā sadaļā ir sniegtas atsevišķas vispārinātas atziņas, kas izriet no pakalpojumu izvērtējumiem.

Pakalpojumu sniegšanas izvērtēšana ir grūti nošķirama no publiskās funkcijas būtības izvērtēšanas

Kā tika minēts iepriekš, atbilstoši Projekta mērķim un izmantotajai pakalpojumu izvērtēšanas metodikai, darba ietvaros tika vērtēti un meklēti risinājumi problēmām, kas saistīti ar pakalpojumu sniegšanas modeļa optimizēšanu, nemēģinot pēc būtības vērtēt attiecīgo publisko funkciju un no tās izrietošo prasību pamatotību. Piemēram, jau minētie jautājumi par vienas vai otras saskaņošanas procedūras piemērošanu noteiktiem būvniecības veidiem, atsevišķu prasības piemērošanu (kas ir uzskatāma par vienkāršu reklāmas nesēju, kuram nav nepieciešami saskaņojumi) un prasību parametru vērtības (piemēram, kāda dziļima rakšanas darbiem ir nepieciešama inženierkomunikāciju turētāju saskaņojumi) utml.

Darba gaitā pierādījās, ka ir ļoti grūti šos jautājumus nodalīt (piemēram, problēma „vai klienta iecerēto darbību saskaņot pirms realizācijas vai izvirzīt precīzas prasības/normatīvus un kontrolēt tikai faktisko neatbilstību" ir procedūras vai funkcijas realizācijas būtības jautājums?) Tādējādi atsevišķās darba grupās (piemēram, reklāmu saskaņošanas pakalpojuma darba grupā) tika pausts viedoklis, ka nepieciešams izvērtēt attiecīgo tēmu daudz plašākā tvērumā, t.i. izvērtējot attiecīgās funkcijas īstenošanu pēc būtības. Diemžēl šādu izpēti konsultanti nevarēja veikt, ņemot vērā, ka gan darba uzdevuma ierobežojumus, gan konsultantu kompetences neatbilstību šim uzdevumam (iesaistītie konsultanti ir nevis nozares eksperti, bet gan organizāciju darbības/pakalpojumu pilnveidošanas eksperti).

Rekomendācija. Viens no risinājumiem būtu precizēt izvērtējuma metodiku ar mērķi nodalīt nozares politikas, funkcijas būtības problemātiku no pakalpojumu sniegšanas problemātikas (tas ir iespējams, kaut arī prasa detalizētu kritēriju izstrādei). Otrs risinājums būtu nemēģināt to dalīt. Atbilstoši šai pieejai pakalpojumu pilnveidošanas problemātika tiktu risināta reizē ar saistītās funkcijas un nozares politikas problemātiku. Lai to nodrošinātu izvērtēšanā būtu noteikti jāiesaista arī nozares eksperti, kuri būtu kompetenti attiecīgajā nozarē, kā arī jāparedz lielāks darba apjoms šāda kompleksa izvērtējuma veikšanai.

Ļoti dažādas viena pakalpojuma izpausmes dažādās pašvaldībās

Būvatļaujas saņemšanas, kā arī reklāmas saskaņošanas pakalpojumu analīze trijās pašvaldībās apliecināja to, ka kārtība katrā pašvaldībā ir atšķirīga. Piemēram, ja vienā pašvaldībā visi būvniecības saskaņojumi ir bez maksas, tad citā pašvaldībā ir izvērsts cenrādis, atbilstoši kuram tiek rēķināta katra saskaņojuma izmaksas (atkarībā no būves platības u.c. parametriem). Lai arī šāda kārtība atbilst esošajam normatīvajam regulējumam (un izriet no pašvaldību „brīvības", realizējot autonomās funkcijas), no klientu viedokļa šāda kārtība nav uzskatāma par normālu.

Rekomendācija. Viens no pašvaldības pakalpojumu pilnveidošanas virzieniem būtu pakalpojumu unifikācija, izvirzot vienotas prasības to sniegšanā, kas būtu pozitīvi gan no klientu viedokļa, gan ļautu izmantot vienotus vai koplietotus risinājumus.

Ieguvumi rodas no starppakalpojumu (pakalpojumu grupas) optimizēšanas

Vairāku pilotpakalpojumu izvērtēšana (darba nespējas lapas, reklāmu saskaņošana, bērna piedzimšanas notikums) parādīja, ka ieguvumi rodas tad, ja tiek pilnveidoti saistītie pakalpojumu kopumā (nevis katrs atsevišķi). Tas apliecina viena no PPS modeļa ieviešanas mērķiem – samazināt barjeras resoru starpā un veicināt sadarbību valsts pārvaldē – pamatotību.

Rekomendācija. Pakalpojumu pārbūve ir plānojama un veicama nevis atsevišķam pakalpojumam, bet saistītai pakalpojumu grupai.

Pilotpakalpojumu izvērtēšanas rezultāti un rekomendācijas šo pakalpojumu pārbūvei. **Error! Unknown document property name.**

Sloga samazināšana ir bieži saistīta ar izmaksu palielinājumu

Sākotnējie pakalpojumu pilnveidošanas ieguvumu/izmaksu aprēķini parādīja, ka sloga samazināšana ir bieži saistīta ar izmaksu palielināšanu pakalpojuma turētājam.

Rekomendācija. Pakalpojumu pārbūves plāna sagatavošanas laikā ir jāveic precīzi sloga/izmaksu aprēķini, kā arī jāveic izmaksu-ieguvumu modelēšana nosakot optimālo.

Uz mazu pakalpojumu apjomu klientu apkalpošanas un pakalpojumu izpildes nodalīšana faktiski palielina izmaksas

Viena no PPS modelī izklāstītāj pamatnostādnēm ir klientu apkalpošanas un pakalpojumu izpildes nodalīšana. Analizējot, piemēram, reklāmas saskaņošanas pakalpojumu nodrošināšanu mazā pašvaldībā, kur pakalpojumu gadījumu skaits ir daži pakalpojumi gadā un tos nodrošina viens speciālists (paralēli citiem uzdevumiem), nākas secināt, ka klientu apkalpošanas un pakalpojumu izpildes nodalīšana palielinātu kopējās izmaksas. Tas nozīmē, ka klientu apkalpošanas un pakalpojuma nodrošināšanas nodalīšana ir lietderīga tikai sākot ar noteiktu mērogu.

Rekomendācija. Klientu pakalpošanas un pakalpojuma nodalīšanas principa piemērošana nav absolutizējama, katrs konkrēts gadījums ir jāvērtē atsevišķi.

3.2. PPS modeļa vadlīniju un metodikas izmantošana

Šajā sadaļā ir sniegti secinājumi par PPS modeļa ietvaros sagatavoto vadlīniju praktisko izmantojamību.

Nav pieejami dati administratīvā sloga un izmaksu aprēķiniem; nepieciešamo datu un rādītāju sistemātiska mērīšana ir priekšnoteikums pamatotu pārbūves priekšlikumu īstenošanai

Lai arī administratīvā sloga un izmaksu noteikšanas metodikas ir plaši izmantotas un aprobētas gan Latvijā, gan pasaulē, pilotpakalpojumu izvērtēšanā bija zināmas problēmas ar to piemērošanu, jo konsultantiem daudzos gadījumos nebija pieejama aprēķiniem nepieciešamā informācija. Īpaši tas sakāms par administratīvā sloga aprēķināšanu, kur nepieciešamā informācija iegūstama, veicot klientu aptaujas (vai vislabāk hronometrāžas) par klienta darbībām saistībā ar pakalpojumu saņemšanu, kā arī jāanalizē izmaksas, kas rodas no regulējumiem, ko valsts ir attiecinājusi attiecībā uz noteiktu darbību veikšanu. Diemžēl izņemot VSAA, kur bija pieejams cita projekta ietvaros veiktais pētījums, citos gadījumos šāda informācija nebija pieejama. Tāpēc konsultanti veica administratīvā sloga aprēķinu, balstoties uz reālistiskiem, taču empīriski un statistiski nepamatotiem pieņēmumiem, kas ir pietiekami, lai modelētu un vērtētu dažādu kanālu izmantošanas ieguvumus, taču nevar tikt uzskatīti par ticamu administratīvā sloga vērtējumu. Diemžēl šī problēma nebija atrisināma, jo konsultantu darba uzdevumā šādu aptauju veikšana nebija paredzēta.

Attiecībā uz pakalpojumu sniegšanas izmaksu aprēķiniem jāatzīmē, ka, izņemot VSAA un VZD, citiem dalībniekiem nebija precīza informācija par pakalpojumu sniegšanas izmaksām.

Rekomendācija. Pakalpojumu turētājiem kā prioritāru uzdevumu vajadzētu veikt gan regulārās klientu aptaujas, kuras cita starpā dotu nepieciešamo informāciju administratīvā sloga aprēķiniem, gan ieviest vadības grāmatvedības uzskaiti (t.sk. veicot izmaksu attiecināšanu uz pakalpojumu sniegšanas procesiem), kas ļautu veikt precīzus pakalpojumu sniegšanas izmaksu aprēķinus.

Pakalpojumu skaitliskās izvērtēšanas metodika/forma detalizētajā pakalpojumu izvērtēšanā nebija noderīga

Lai veiktu Projektā paredzēto visu pakalpojumu izvērtēšanu ar mērķi identificēt iespējamos pilnveidojumus, PPS modeļa izstrādes ietvaros tika izstrādāta pakalpojumu izvērtēšanas vadlīnijas (PPS modeļa 3.pielikums), kas paredz pakalpojumu novērtēšanu no dažādu aspektu viedokļa un attiecīgu skaitlisku vērtējumu piešķiršanu, balstoties uz kurām varētu pēc noteiktiem algoritmiem varētu tikt identificēti pakalpojumi, kuru pilnveidošanu būtu jāveic kā prioritārs pirmām kārtām.

Pilotprojektu izvērtēšanas ietvaros pieci pilotpakalpojumi tika izvērtēti pēc šīs metodikas. No šīs izvērtēšanas var secināt, ka

- Detalizētā pakalpojumu izvērtēšanā šāda pieeja īpašu labumu nedeva (pakalpojuma aspekta novērtēšana pēc noteiktas skalas norāda uz eksistējošu problēmu/iespēju, taču neatspoguļo konkrētās problēmas detaļas, kas ir būtiskas iespējamo pilnveidojumu noteikšanai);
- Uz piecu pakalpojumu bāzes skaitlisko pakalpojumu izvērtēšanas metodiku neizdevās pilnā mērā notestēt, tas būtu iespējams tikai vērtējot lielāku lielākās pakalpojumu kopu.

Rekomendācijas.

1. Detalizētajā pakalpojumu izvērtēšanā (kas ir pamats konkrētu pakalpojuma pārbūvei) nav rekomendējama metodikas izmantošana, kas balstītas uz skaitlisku vērtējuma skalu. Uz skaitlisku skalu izmantošanu bāzētas metodikas vairāk ir noderīgas pakalpojumu kopas izvērtēšanā. Konkrētā pakalpojuma izvērtēšana ir veicama, novērtējot pakalpojumu no noteiktu aspektu viedokļa. Šādas izvērtēšanas rezultāts ir atspoguļojams kā saturisku spriedums/viedoklis tekstuālā dokumentā (nevis kā skaitlisks vērtējums tabulā).
2. Secinājumi par skaitliskās izvērtēšanas metodikas piemērojamību ir izdarāmi pēc visu pakalpojumu izvērtēšanas.

Pakalpojuma lietderības/svarīguma izvērtēšana piemērojamību grūti novērtēt izvērtējot tikai piecus pakalpojums

Pilotprojektu ietvaros tika veikts arī pakalpojuma svarīguma izvērtējums atbilstoši PPS modelī un vadlīnijās piedāvātājai pieejai, kura ir diskutējama un tāpēc būtu nepieciešama tās pielietojamības pārbaude praksē. Diemžēl jāsaka, tikai piecu pakalpojumi nav pietiekams apjoms, lai varētu izdarīt galīgos secinājumus par šīs pieejas lietderību.

Rekomendācija. Svarīguma noteikšanas pieeja ir jātestē veicot pakalpojumu kopas izvērtējumu (vērtējot visus pakalpojumus). Balstoties uz visu pakalpojumu izvērtējumu varēs izdarīt attiecīgus secinājumus, kā arī pilnveidot piedāvāto svarīguma noteikšanas pieeju.

3.3. Pakalpojumu pilnveidošanas jautājumi

Šajā sadaļā ir sniegts atsevišķu pilotpakalpojumu laikā konstatēto saistīto problēmjautājumu izklāsts, kas saistīts par pakalpojumu pilnveidošanu.

Pakalpojumu elektronizācija un saistītās procesu izmaiņas var kardināli izmainīt situāciju, mazinot nepieciešamību klientu apkalpošanas uzdevumu nodošanai citām institūcijām un vienota KAC tīkla izveidei

Viens secinājumiem, kas izriet faktiski no visu pakalpojumu izvērtēšanas, ir pakalpojumu elektronizācijas nozīme iespējamajā pakalpojumu pārbūvē. Pakalpojumu sniegšanas elektronizācija, kas ļauj pakalpojumu pieprasīšanu/piegādi veikt attāli, kardināli maina gan klienta ērtības, administratīvo slogu, gan arī ļauj būtiski samazināt pakalpojumu turētāja izmaksas. Faktiski pakalpojumu elektronizācija dažkārt padara nelietderīgu klientu apkalpošanas nodošanu citām institūcijām un kaut kādā ziņā mazina nepieciešamību veidot vienotu KAC tīklu valstī. Uzskatāms piemērs, šim secinājumam ir pakalpojuma „Kadastra izziņa mantojuma lietai" izvērtēšana. Ja sākotnējā hipotēze bija, ka šīs izziņas klienti varētu pieprasīt un saņemt pašvaldībās, tad pēc izpētes darba grupa nonāca pie secinājuma, ka tas nav lietderīgi, jo pakalpojuma elektronizācija un sadarbība ar notāriem pēc būtības maina situāciju un padara šīs izziņas nevajadzīgas.

Jāatzīst, ka pakalpojumu elektronizācija bieži prasa būtiskus ieguldījumus, kā arī valstij jānodrošina pakalpojumu pieejamība arī klientiem, kuri nav gatavi izmantot elektroniskos kanālus, tāpēc paralēli elektronizācijai ir jāizskata arī citi pakalpojumu pilnveidošanas risinājumi

Rekomendācija. Pakalpojumu elektronizācija ir jāizskata kā pirmā pakalpojumu pārbūves iespēja (nevis klientu apkalpošanas nodošana vienotam pašvaldībām vai vienotam KAC tīklam

Datu bāzu publiskā ticamība – būtisks priekšnoteikums pakalpojumu elektronizācijai

Kadastra izziņas pilotprojekta laikā tika konstatēta jau zināmā problēma par datu bāzu informācijas (konkrēti, kadastra reģistra) publisko ticamību, kas sarežģī gan klienta, gan pakalpojuma turētāja procesus (piemēram, VZD, nespējot 100% garantēt datu bāzes informācijas ticamību, noteiktos gadījumos veic manuālu papīra dokumentu pārbaudi).

Rekomendācija. Šī problēma ir risināma gan iestādes līmenī (veicot datu kvalitātes uzlabošanas pasākumus), gan arī valsts līmenī ar attiecīgu normatīvu regulējumu.

Paļāvības principa (uzticēšanās klientiem, pieņemot, ka tie ievēros noteiktās prasības) piemērošana – būtisks ieguvumu avots

Būvatļaujas saņemšanas pakalpojums uzskatāmi izgaismoja fundamentālu problēmjautājumu par to vai ir lietderīgi tērēt nozīmīgus publiskos resursus un uzlikt slogu klientiem tikai tāpēc, lai veiktu pirmskontroli visām klienta darbībām, kā arī atkārtoti pārbaudīt profesionāļu veikto darbu. Lai arī šīs jautājums ir tieši saistīts ar nozares problemātiku un funkcijas izvērtēšanu pēc būtības (kur galvenais vārds ir nozares speciālistiem), tomēr konsultantu viedoklis, ka ir nepieciešams šīs situācijas vērtēt pēc būtības. Neveicot vai mazinot prasību atbilstības pirmskontroli ir iespēja ļoti būtiski samazināt gan izmaksas, gan administratīvo slogu (piemēram, ja ir noteikti skaidri normatīvi, kur un ko drīkst būvēt, varbūt var paļauties, ka klients/projektētājs pats uzņemsies atbildību par šo normatīvu ievērošanu un pašvaldība veiktu tikai pēckontroli; tāpat būvvaldes speciālistiem iespējams nav nepieciešams pārbaudīt konstrukciju stiprības aprēķinus, jo tieši projektētājam, nevis pašvaldībai ir jāuzņemas atbildība par to pareizību).

Rekomendācija. Jomās ar lielu saskaņošanas un pirmskontroles darbību īpatsvaru (piemēram, būvniecība, reklāmas u.c.) nozares speciālistiem ir pēc būtības jāizvērtē valsts loma un metodes, kā nodrošināt noteiktu sabiedrības interesēm atbilstošu prasību ievērošanu lielāku atbildību uzticot pašiem klientiem un nozares profesionāļiem.

4. Saistītie dokumenti

1. Kadastra informācija mantojuma lietai. Pakalpojuma izvērtējums. Versija 1.0 (13.06.2011).
2. Darbnespējas lapas saņemšana/slimības pabalsta piešķiršana. Pakalpojumu grupas izvērtējums (13.06.2011).
3. Bērna piedzimšanas notikums. Pakalpojumu grupas izvērtējums. Versija 1.0 (13.06.2011).
4. Būvatļaujas izsniegšana. Pakalpojuma izvērtējums. Versija 1.0 (13.06.2011).
5. Reklāmas materiālu, izkārtņu, sludinājumu un citu informatīvo materiālu izvietošana publiskās vietās. Pakalpojuma izvērtējums. Versija 1.0 (13.06.2011).
6. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. Versija 1.3 (26.05..2011);
7. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 1.pielikums. Pakalpojumu pārbūves vadlīnijas. Versija 0.9 (13.06.2011);
8. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 2.pielikums. Pakalpojumu definēšanas un aprakstīšanas metodika. Versija 0.9 (13.06.2011);
9. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 3.pielikums. Pakalpojumu izvērtēšanas metodika. Versija 0.9 (13.06..2011);
10. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 4.pielikums. Pakalpojumu pārbūves izmaksu-ieguvumu aprēķina metodika. Versija 0.9 (13.06.2011);
11. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 5.pielikums. Pakalpojumu izmaksu noteikšanas vadlīnijas. Versija 0.9 (13.06.2011);
12. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis 6.pielikums. Pakalpojumu pārvaldības un sniegšanas procesi. Versija 0.9 (13.06.2011);
13. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 7.pielikums. Klientu apkalpošanas standarta sagatavošanas vadlīnijas. Versija 0.9 (13.06.2011).