

 **Rīga 2020**

Vadlīnijas
Vienotās digitālās vārtejas regulas prasību ieviešanai

**Saturs**

[Ievads 4](#_Toc37076370)

[1. Informācijas prasības 5](#_Toc37076371)

[**1.1. Kāda informācija jāpublicē Vārtejā?** 5](#_Toc37076372)

[2. Informācija par kvalitātes prasībām palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem 6](#_Toc37076373)

[**2.1. Kāda informācija jāpublicē par palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem?** 6](#_Toc37076374)

[**2.2. Kādām prasībām jāatbilst nacionālajiem palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem?** 7](#_Toc37076375)

**Dokumentā izmantotie saīsinājumi**

|  |  |
| --- | --- |
| **AIC** | Akadēmiskās informācijas centrs |
| **ALTUM** | Attīstības finanšu institūcija |
| **ĀM** | Ārlietu ministrija |
| **CFLA** | Centrālā finanšu un līgumu aģentūra |
| **CSDD** | Ceļu satiksmes drošības direkcija |
| **CVK** | Centrālā vēlēšanu komisija |
| **FM** | Finanšu ministrija |
| **EK** | Eiropas Komisija |
| **ES** | Eiropas Savienība |
| **IeM** | Iekšlietu ministrija |
| **IUB** | Iepirkumu uzraudzības biroja |
| **IZM** | Izglītības un zinātnes ministrija |
| **KP** | Konkurences padome |
| **LIAA** | Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra |
| **LM** | Labklājības ministrija |
| **NVA** | Nodarbinātības valsts aģentūra |
| **NVD** | Nacionālais veselības dienests |
| **PMLP** | Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde |
| **PTAC** | Patērētāju tiesību aizsardzības centrs |
| **PV** | Patentu valde |
| **PVD** | Pārtikas un veterinārais dienests |
| **SM** | Satiksmes ministrija |
| **SPKC** | Slimību profilakses un kontroles centrs |
| **TM** | Tieslietu ministrija |
| **UR** | Uzņēmumu reģistrs |
| **VARAM** | Vides aizsardzības un reģionālas attīstības ministrija |
| **VDI** | Valsts darba inspekcija |
| **VIAA** | Valsts izglītības attīstības aģentūra |
| **VID**  | Valsts ieņēmumu dienests |
| **VM** | Veselības ministrija |
| **VP** | Valsts policija |
| **VRAA** | Valsts reģionālās attīstības aģentūra |
| **VRS** | Valsts robežsardze |
| **VSAA** | Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra |
| **VUGD** | Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests |
| **VVD** | Valsts vides dienests |

# **Ievads**

Šīs vadlīnijas izstrādātas, lai nodrošinātu Eiropas Parlamenta un Padomes 2018. gada 2. oktobra Regulas (ES) 2018/1724, ar ko izveido vienotu digitālo vārteju, lai sniegtu piekļuvi informācijai, procedūrām un palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem, un ar ko groza Regulu (ES) Nr. 1024/2012[[1]](#footnote-2) (turpmāk – Regula) 4. pantā noradīto informācijas pieejamības prasību izpildi.

Regulas mērķis ir veicināt ES valstu iedzīvotāju un uzņēmumu mobilitāti, atvieglojot tiešsaistes piekļuvi informācijai un valsts pārvaldes pakalpojumiem, kā arī palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem, kas ES iedzīvotājiem un uzņēmumiem ir nepieciešami, lai produktīvi darbotos atrodoties citā ES valstī. Lai to īstenotu, EK sadarbībā ar visām ES dalībvalstīm pilnveido ES oficiālo tīmekļvietni “[Tava Eiropa](https://europa.eu/youreurope/citizens/index_lv.htm)”, padarot to par ES mēroga vienoto kontaktpunktu – Vienoto digitālo vārteju (turpmāk – Vārteja), kurā vienviet iespējams atrast informāciju par valsts pārvaldes pakalpojumiem un norādes, kā šos pakalpojumus var saņemt.

Saskaņā ar Regulas 39. pantā noteiktajām prasībām visām ES dalībvalstīm sākot ar **2020. gada 12. decembri** tiešsaistē jānodrošina informācija par Regulas 1. pielikumā “Saraksts. Informācijas jomas, kas ir būtiskas pilsoņiem un uzņēmumiem, kuri izmanto 2. panta 2. punkta a) apakšpunktā minētās tiesības iekšējā tirgū” (turpmāk – Regulas 1. pielikums) minētajām jomām. **Šai informācijai jāatbilst Regulas 9. pantā norādītajām kvalitātes prasībām:**

* lietotāji informāciju var viegli atrast un saprast un viegli noteikt, kuras informācijas daļas attiecas tieši uz lietotāju situāciju;
* informācijai jābūt precīzai un pietiekami izsmeļošai, lai būtu ietvertas ziņas, kas lietotājiem vajadzīgas savu tiesību izmantošanai, pilnībā ievērojot attiecīgās spēkā esošās normas un pienākumus;
* attiecīgā gadījumā informācija satur norādes, saites uz tiesību aktiem, tehniskajam specifikācijām un vadlīnijām;
* norādīts par informācijas saturu atbildīgās kompetentās iestādes vai atbildīgā subjekta nosaukums;
* norādīti dati saziņai ar jebkuru no attiecīgajiem palīdzības vai problēmu risināšanas dienestiem;
* norādīts informācijas pēdējās atjaunināšanas datums, ja tāda ir veikta, vai informācijas publicēšanas datums, ja informācija nav atjaunināta;
* informācija ir strukturēta un izklāstīta tā, ka lietotāji var ātri atrast vajadzīgo informāciju;
* informācija tiek pastāvīgi atjaunināta;
* informācija ir skaidri un vienkārši izklāstīta lietotāju mērķauditorijai saprotamā valodā;
* **papildus oriģinālvalodai informācijai jābūt pieejamai kādā ES plaši izmantotā valodā (angļu valodā).**

Papildus iepriekš minētajam, Regulas 19. pantā uzsvērts, ka dalībvalstīm, publicējot informāciju par Regulas 1. pielikumā minētajām jomām, pakalpojumiem u. c., iespēju robežās ir jāizvairās no nevajadzīgas informācijas dublēšanas, lai izvairītos no situācijām, kad lietotajiem tiek sniegta pretrunīga informācija. Lai veiksmīgi izpildītu Regulas prasības attiecībā uz informācijas pārvaldīšanu, VARAM iesaka iestādēm aktuālo informāciju par Regulas tvērumā esošajām tēmām un pakalpojumiem primāri publicēt [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) vai savās tīmekļvietnēs, norādot hipersaiti uz [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv), kur publicēta šī informācija. Ja saturs primāri tiks atjaunots vienviet, tas atvieglos informācijas pārvaldīšanu un aktualizēšanu. Tāpat vēršam uzmanību, ka portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) publicētie dzīves situāciju apraksti vienlaicīgi var aptvert vairākas Regulā minētās jomas, par kurām atbild dažādas valsts pārvaldes iestādes, līdz ar to atvieglosies informācijas apkopošanas (konsolidācijas) process, ievērojot lietotāju vēlmi visu informāciju par pakalpojumiem saņemt vienviet.

# **1. Informācijas prasības**

Pamatojoties uz EK koordinācijas grupas ieteikumiem par Vārtejas informācijas prasībām (*ANNEX I and the gateway’s information requirements*), VARAM izstrādājusi sarakstu ar tēmām, kas atbildīgajām valsts pārvaldes iestādēm un pašvaldībām jāaptver, lai veiktu pašpārbaudi un nodrošinātu Regulas prasību izpildi. Lai nodrošinātu pēc iespējas centralizētu Regulas 1. pielikuma tvērumā esošā satura pārvaldīšanu, iestādes un pašvaldības tiek aicinātas informāciju publicēt portālā www.latvija.lv, izstrādājot jaunus vai precizējot dzīves situāciju aprakstus, kas jau ir publicēti portālā www.latvija.lv un jau pašlaik aptver lielu daļu no Regulas 1. pielikuma tēmām. Pašlaik dzīves situāciju apraksti pieejami divās vietnēs – portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) un informatīvajā tīmekļvietnē [www.mana.latvija.lv](http://www.mana.latvija.lv). Dzīves situāciju apraksti pašlaik tiek dublēti no tīmekļvietnes [www.mana.latvija.lv](http://www.mana.latvija.lv) uz tīmekļvietni [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv). Tiklīdz tiks izstrādāta jaunā portāla versija, dzīves situāciju apraksti tiks uzturēti vienviet portālā www.latvija.lv.

Atšķirībā no ES oficiālā portāla “Tava Eiropa”, Vārtejā saskaņā ar Regulas 4. pantu informācija tiks publicēta, strukturēta pēc kompetences līmeņiem:

* ES mēroga informāciju publicēs EK;
* nacionāla līmeņa informāciju publicēs dalībvalstis (atbildīgās iestādes);
* vairākas ES mēroga procedūras ir savstarpēji saistītas, un tām ir nepieciešama informācija no EK un dalībvalstīm, līdz ar to saturu publicēs dalībvalstis un EK.

Vadlīniju pirmajā pielikumā “Atbildību sadalījums par satura publicēšanu Vienotajā digitālajā vārtejā” (turpmāk – Vadlīniju 1. pielikums) norādīts piemērs atbildību sadalījumam starp EK un dalībvalstīm Regulas 1. pielikumā minēto tēmu ietvaros.

## **1.1. Kāda informācija jāpublicē Vārtejā?**

 Saskaņā ar Regulas prasībām Eiropas Savienības dalībvalstīm kopā ar EK, savās nacionālajās tīmekļvietnēs jāaptver Regulas 1. pielikumā minētās jomas. Līdz ar to Vadlīniju otrajā pielikumā “Vienotās digitālās vārtejas Regulas tvērumā esošās informācijas jomas (dzīves situācijas)”(turpmāk – Vadlīniju 2.pielikums), **tabulas veidā apkopotas tēmas par kurām nepieciešams sniegt nacionālā mēroga informāciju.** Lai palīdzētu iestādēm identificēt jomas, par kur pašlaik nav pieejama visa nepieciešamā informācija, VARAM sadarbībā ar iestādēm veiks informācijas prasību kartējumu, identificējot ar informāciju nenosegtās tēmas. Tādējādi pēc Vadlīniju publicēšanas VARAM tīmekļvietnē, iestādēm ieteicams pārskatīt Vadlīniju 2. pielikumu un norādīt hipersaites uz tiešsaistes resursiem, kur publicēta attiecīgā informācija. Veicot šo darbību vienlaicīgi tiks identificēts tulkošanai paredzētās informācijas saturs un apjoms.

# **2. Informācija par kvalitātes prasībām palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem**

Dalībvalstīm un EK jānodrošina lietotājiem informācija par Regulas 3. pielikumā “Regulas 2. panta 2. punkta c) apakšpunktā minēto palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu saraksts” minētajiem palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem. Tie ir:

1. pakalpojumu vienotie kontaktpunkti;[[2]](#footnote-3)
2. produktu informācijas punkti;[[3]](#footnote-4)
3. būvizstrādājumu informācijas punkti;[[4]](#footnote-5)
4. valstu profesionālās kvalifikācijas atbalsta centri;[[5]](#footnote-6)
5. valsts pārrobežu veselības aprūpes kontaktpunkti;[[6]](#footnote-7)
6. Eiropas valstu Nodarbinātības dienestu tīkls (EURES);[[7]](#footnote-8)
7. strīdu izšķiršana tiešsaistē (SIT).[[8]](#footnote-9)

## **2.1. Kāda informācija jāpublicē par palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem?**

Pakalpojumu sniedzējiem jānodrošina, ka informācija par pakalpojumu ir strukturēta un viegli uztverama lasītājiem. VARAM sadarbībā ar atbildīgajām iestādēm attiecībā uz palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem nodrošinās, ka portālā www.latvija.lv tiek izveidota sadaļa, kurā tiks publicēta šāda informācija:

* palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumu veids (piemēram, juridiskā palīdzība, tehniskais atbalsts u. c.), kā arī sagaidāmais rezultāts;
* pakalpojuma sniedzēja kontaktinformācija;
* pakalpojuma cena, ja tāda ir noteikta, kā arī informācija par iespēju tiešsaistē veikt maksājumu;
* ar pakalpojuma izpildi saistītie termiņi un vidējais laiks, kas nepieciešams pakalpojuma saņemšanai;
* informācija par citām valodām piemēram (angļu un krievu), kurās iespējams pieteikt un saņemt šo pakalpojumu;
* pakalpojumu sniedzējiem atbildes kavēšanās gadījumā jāinformē klients par jauno pakalpojuma izpildes termiņu.

## **2.2. Kādām prasībām jāatbilst nacionālajiem palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem?**

Papildus iepriekš minētajam Vadlīnijas ietver arī kvalitātes prasības, kas jānodrošina nacionālajiem palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem, lai tie tiktu iekļauti Vārtejā. Prasības izstrādātas saskaņā ar EK koordinācijas grupas ieteikumiem par Vārtejas informācijas prasībām (*ANNEX I and the gateway’s information requirements*) un Regulas 7. panta prasībām.

Saskaņā ar Regulas 7. panta trešajā daļā noteikto valsts koordinators var ierosināt EK Vārtejā iekļaut saites uz privātu vai daļēji privātu subjektu sniegtiem palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem, ja minētie pakalpojumi atbilst šādiem nosacījumiem:

* tie sniedz informāciju vai palīdzību jomās un nolūkos, uz ko attiecas šī Regula, un papildina Vārtejā jau iekļautus pakalpojumus;
* tos sniedz par brīvu vai par samērīgu samaksu;
* tie atbilst Regulas:
1. 8. pantā norādītajām pieejamības prasībām;
2. 11. un 16. pantā noteiktajām kvalitātes prasībām.

**3. Vienotas digitālās vārtejas logotips**

Saskaņā ar Regulas 22. panta otrajā daļā minēto visās tīmekļvietnēs, kas būs iekļautas Vārtejā, būs jāievieto Vārtejas logotips ar saiti uz Vārteju. Logotips kalpos kā kvalitātes zīme, kas apliecinās, ka šī ir uzticama pakalpojumu sniedzēja tīmekļvietne:



***1. attēls.*** *Vārtejas logotips*

1. Regula - <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018R1724&from=EN> [↑](#footnote-ref-2)
2. Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2006/123/EK (2006. gada 12. decembris) par pakalpojumiem iekšējā tirgū (OV L 376, 27.12.2006., 36. lpp.). [↑](#footnote-ref-3)
3. Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2019/515 (2019. gada 19. marts) par citā dalībvalstī likumīgi tirgotu preču savstarpēju atzīšanu un Regulas (EK) Nr. 764/2008 atcelšanu [↑](#footnote-ref-4)
4. Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 305/2011 (2011. gada 9. marts), ar ko nosaka saskaņotus būvizstrādājumu tirdzniecības nosacījumus un atceļ Padomes Direktīvu 89/106/EEK (OV L 88, 4.4.2011., 5. lpp.). [↑](#footnote-ref-5)
5. Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2005/36/EK (2005. gada 7. septembris) par profesionālo kvalifikāciju atzīšanu (OV L 255, 30.9.2005., 22. lpp.). [↑](#footnote-ref-6)
6. Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2011/24/ES (2011. gada 9. marts) par pacientu tiesību piemērošanu pārrobežu veselības aprūpē (OV L 88, 4.4.2011., 45. lpp.). [↑](#footnote-ref-7)
7. Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2016/589 (2016. gada 13. aprīlis) par Eiropas Nodarbinātības dienestu tīklu (EURES), darba ņēmēju piekļuvi mobilitātes pakalpojumiem un turpmāku darba tirgu integrāciju un ar ko groza Regulas (ES) Nr. 492/2011 un (ES) Nr. 1296/2013 (OV L 107, 22.4.2016., 1. lpp.). [↑](#footnote-ref-8)
8. Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 524/2013 (2013. gada 21. maijs) par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK (Regula par patērētāju SIT) (OV L 165, 18.6.2013., 1. lpp.). [↑](#footnote-ref-9)