



Ieguldījums Tavā nākotnē!

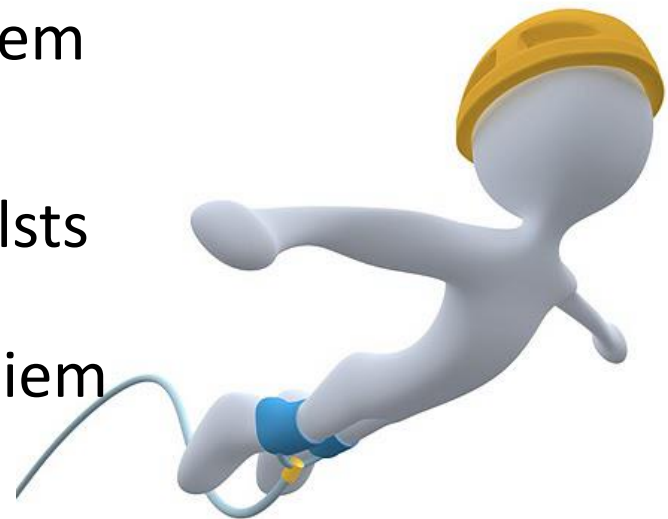
Publisko pakalpojumu reforma

Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas
Publisko pakalpojumu departamenta
Vienas pieturas aģentūras nodaļas
vecākā eksperte Maija Anspoka

2014. gada 28. marts

Publisko pakalpojumu tēmas aktualitāte

- Publiskie pakalpojumi – valsts pārvaldes vai pašvaldības darbības «taustāmais» rezultāts, viens no publisko funkciju realizācijas veidiem
- Klientu un pakalpojumu orientētu darbības principu izmantošana valsts pārvaldē – viens no publiskās pārvaldes modernizācijas aktuālajiem jautājumiem pasaulē un Latvijā
- Strukturālo reformu būtiska sastāvdaļa



Publisko pakalpojumu pilnveide Latvijā

- VSAA
 - Uz pakalpojumu sniegšanu orientēta iekšējo procesu sakārtošana
 - Sadarbība ar pašvaldībām klientu apkalpošanā
- VID
 - Klientu orientēta darbības stratēģija
 - Klientu apkalpošanas zāļu izveide
 - Elektronisko kanālu izmantošana
- Rīgas, Liepājas u.c. pašvaldības
 - Pašvaldību VPA izveide (Rīgas klientu centrs)
 - E-pakalpojumu attīstība
- E-pakalpojumu attīstība



2. Konceptcijas par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi pārskats

Mērķis - administratīvā sloga mazināšana

- Administratīvais slogs – nelietderīgais resursu patēriņš
 - **Nesamērīgas prasības** (piemēram, prasot daudz dažādu saskaņojumu būvatļaujas saņemšanai)
 - **Neoptimāli organizēts pakalpojumu sniegšanas process** (piemēram, prasot papīra izziņas tā vietā, lai iegūtu informāciju no reģistriem)
- Administratīvais slogs Latvijā ir viens no augstākajiem Eiropā - 6.8% no IKP, ~800 milj.LVL
 - ES vidēji ir – 3.5%, Dānijā – 1.9%
- Joprojām ir plaši izplatīta «kurjera situācija» pakalpojumu sniegšanā (~18%)



Mērķis - pakalpojumu pieejamība

- Nevienmērīgs pakalpojumu sniegšanas vietu izvietojums
- Nav teritoriālās pieejamības standartu (saistīts ar reģionālās attīstības politiku)
 - Finansējuma samazinājuma apstākļos tiek slēgti iestāžu reģionālie KAC/filiāles
- Nepilnīga neklātienas kanālu (t.sk. e-pakalpojumu) izmantošana (elektronizācijas potenciāls tiek izmantots tikai ~10%)



Problēmas

- Publiskā pakalpojuma jēdziens nav noteikts, ļoti dažāda tā izpratne
- Nav noteikta vienota kārtība pakalpojumu sniegšanā, katra iestāde to dara atšķirīgi (ja vispār to dara)
- Neskaidrības, nododot klientu apkalpošanu citai institūcijai (juridiskais ietvars, finansēšana)
- Nesamērīga papīra dokumentu izmantošana informācijas apritē, statusa vai tiesību apliecināšanā
- Nepilnīga IKT izmantošana, vienotas pakalpojumu elektronizēšanas pieejas trūkums, e-risinājumu dublēšanās
- Esošā publisko pakalpojumu kataloga nepilnīgā funkcionalitāte, saturs un juridiskais statuss
- Maksāšanas procesa nepilnības (bieži padara neiespējamu pakalpojumu elektronizāciju)

Koncepcija par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi



- Apstiprināta ar MK 19.02.2013. rīkojumu Nr.58
- Tapusi, balstoties uz projekta «Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveide» rezultātiem un nodevumiem
- Nosaka VARAM par atbildīgo institūciju
- Paredz KAC tīkla izmēģinājuma projekta īstenošanu
- MK jāizstrādā Publisko pakalpojumu likumprojekts līdz 31.10.2013.
- Jāizstrādā aktualizēts MK koncepcijas projekts līdz 01.11.2014.

Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveides virzieni



1. Vienots normatīvais un metodiskais ietvars

- Pamats - Publisko pakalpojumu likums (PPL)
- MK noteikumi un instrukcijas:
 - Uz PPL bāzes tiks izdoti vairāki MK noteikumi un instrukcijas par atsevišķiem publisko pakalpojumu jautājumiem
- Grozījumi likumos
 - Valsts pārvaldes iekārtas likums
 - Likums par budžetu un finanšu vadību
 - Publisko aģentūru likums
 - Administratīvā procesa likums
 - Brīvas pakalpojumu sniegšanas likums
 - u.c.



2. Pakalpojumu elektronizācija – galvenā pilnveides stratēģija



- Var tikt elektronizēti ~55-60% no pakalpojumiem, šobrīd elektronizēti ~9-12%
- Pakalpojumu elektronizācija ietver arī iekšējā procesa elektronizēšanu un optimizēšanu
- E-pakalpojumi būtiski samazina gan sniegšanas izmaksas, gan administratīvo slogu
- Elektronizācija nav pašmērķis, jāņem vērā kanālu stratēģija

Pakalpojumu elektronizācija

- **Tipveida pakalpojumu elektronizācijas kārtība**
 - Šobrīd iestādes risina pakalpojumu elektronizāciju ļoti dažādā veidā
 - Tiks noteikta kārtība sagatavoti ieteikumi, kā veicama publisko pakalpojumu elektronizācija un nodrošināta to pieejamība
 - Iestādēm tiks sniegts metodisks atbalsts pakalpojumu elektronizācijā
- **Koplietošanas IKT risinājumu un sadarbības attīstība**
 - www.latvija.lv - publisko pakalpojumu katalogs un e-pakalpojumu piegādes platforma
 - Tipveida komponentes (autentifikācija, maksājumu apstrādei, iesniegumu apstrāde u.c.)
- **Iedzīvotāju piekļuve elektroniskajiem pakalpojumiem**
 - Publisko interneta pieejas punktu tīkla attīstība
 - Iedzīvotāju apmācība datorprasmēs
 - E-pakalpojumu «asistenta» pakalpojuma nodrošināšana

3. Virzība uz vienotu klātienas klientu apkalpošanu

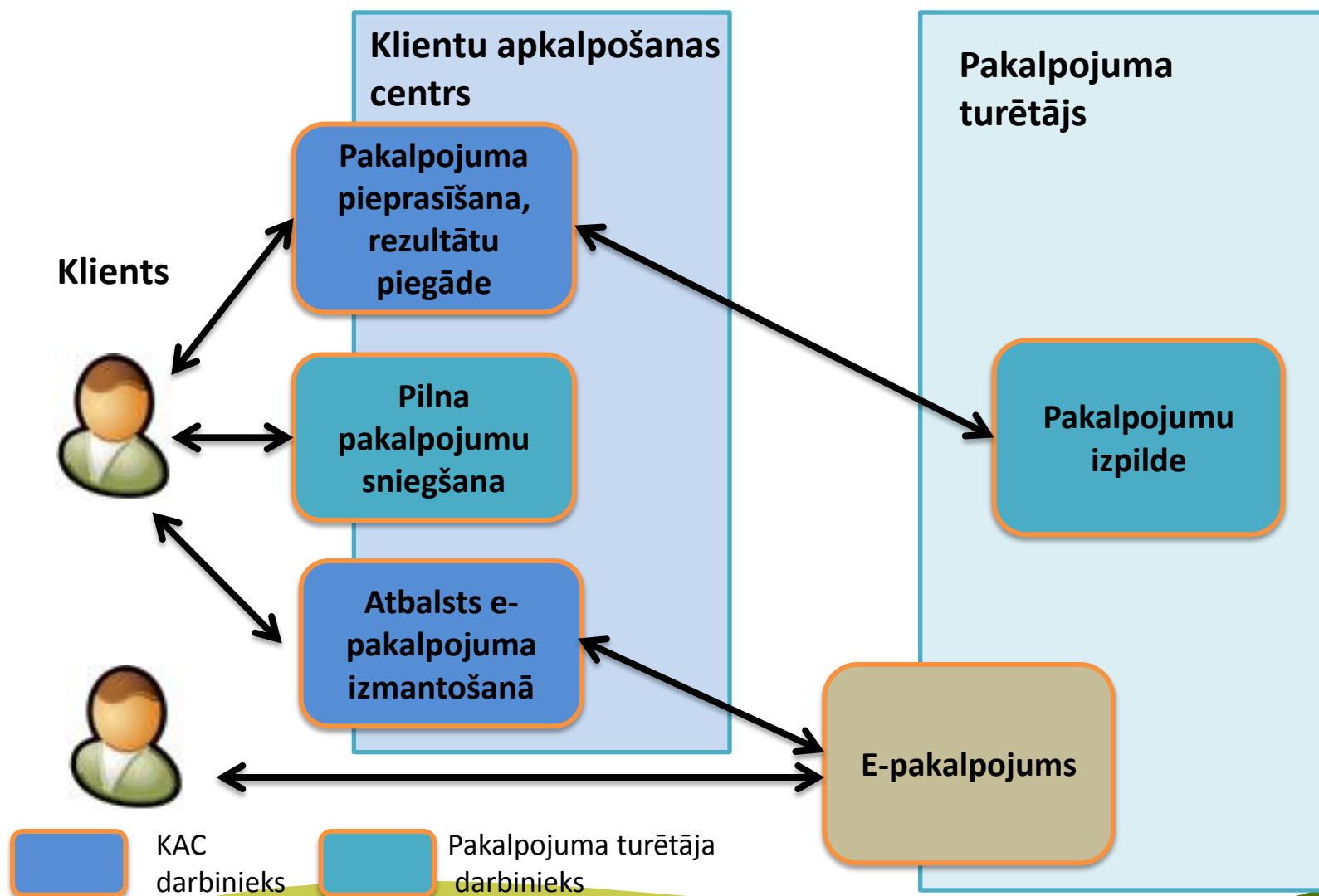
- Tikai neklātienas kanālu izmantošana nav iespējama, ir pakalpojumi un klientu segmenti, kur nepieciešama klātienas apkalpošana
- Virzība uz vienotu valsts KAC tīklu, kurā vienuviet ir saņemami vairums valsts iestāžu publiskie pakalpojumi
- Paralēli jāturpina iespējamā KAC tīkla attīstības plānošana
 - Skaits, izvietojums un KAC tīklā pieejamais pakalpojumu grozs
 - Iestāžu esošā reģionālā infrastruktūra un tās optimāla izmantošana nākotnē



KAC pilotprojekta pārskats

- Testējamie modeļi un dalībnieki
 - **1. modelis. Vairākas iestādes vienā KAC** - Lauku atbalsta dienests, Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra, Uzņēmumu reģistrs, Valsts ieņēmumu dienests, Valsts vides dienests
 - ✓ Vietas – Valmiera un Daugavpils
 - **2. modelis. Sadarbība ar pašvaldībām**
 - ✓ Rīgas pilsētas pašvaldība, Rojas un Auces novadu pašvaldības
- Sākotnējais pakalpojumu klāsts minēts informatīvajā ziņojumā

Pakalpojumu sniegšana vienotajā KAC tīklā



4. Finansēšanas kārtība

- **Vienotas pakalpojumu izmaksu uzskaites kārtības ieviešana**
 - Priekšnoteikums iestāžu sadarbībai klientu apkalpošanas (KA) jomā ir precīza informācija par pakalpojumu sniegšanas, klientu apkalpošanas un reģionālo filiāļu uzturēšanas izmaksām
- **Iestāžu sadarbības finansēšanas modelis - tiešā budžetēšana**
 - KA iestāde balstoties uz papildus darba novērtējumu pieprasu un saņem finansējumu papildus KA uzdevumu veikšanai (attiecīgi tiek samazināts pakalpojumu turētāja finansējums)
 - Lai arī ir mīnusi (nav caurskatāmi, ir neelastīgi, turētājam nav kontroles, KA zūd motivācija strādāt efektīvi un kvalitatīvi) alternatīvu šobrīd nav

5. Koordinēšana un vadība

- Atbildīgā iestāde – VARAM
 - Šī funkcija uzticēta ar MK lēmumu, nākotnē var tikt precizēta
- Publisko pakalpojumu attīstības padome – publisko pakalpojumu pilnveides koordinācijas mehānisms
- Metodiskais atbalsts un apmācības
 - Būtisks papildus elements ieviešanas pieejā



3. Publisko pakalpojumu likumprojekta pārskats

Publisko pakalpojumu likumprojekts

- **Likumprojekts izstrādāts** pamatojoties uz MK 2013.gada 19.februāra rīkojuma Nr.58 „Par koncepcijas par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi” 3.2.punktu.
- **Līdzšinējā virzība:**
 - MK izskatīts 14.01.2014.
 - Nodots izskatīšanai Valsts pārvaldes un pašvaldību komisijai 30.01.2014.
- **Priekšlikums tālākai virzībai:** virzīt izskatīšanai Saeimā uz 1.lasījumu.



Publisko pakalpojumu likumprojekta pārskats - 1

- **Likumprojekta mērķi:**
 - noteikt publisko pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības noteikumus, radot priekšnoteikumus publisko pakalpojumu attīstībai – administratīvā sloga mazināšanai, publisko pakalpojumu sniegšanas efektivitātes un kvalitātes palielināšanai.
 - Nodrošināt vienotu izpratni par publiskā pakalpojuma jēdzienu, nosakot publisko pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības pamatprincipus, radot tiesisko pamatu vienotas pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības kārtības ieviešanai valsts pārvaldes iestādēs un pašvaldībās.



Publisko pakalpojumu likumprojekta pārskats - 2

- **Publisko pakalpojumu (PP) pārvaldības un sniegšanas principi**
 - **Samērīguma princips** - obligātajai prasībai vai ierobežojumam jābūt pamatotam ar sabiedrības interesēm
 - **Laika ekonomijas princips** - pakalpojumus sniedz ātrākajā iespējamajā termiņā, bet ne vēlāk kā normatīvajos aktos noteiktajā termiņā (ja iespējams – viena apmeklējuma ietvaros)
 - **VPA princips** – dažādu iestāžu pakalpojumu saņemšana vienuviet klientam ērtā veidā
 - **E-pārvaldes princips** – maksimāla e-kanālu izmantošana
 - **Efektivitātes princips** – PP sniegšanai nepieciešamos finanšu līdzekļus izmanto darbībām, kas ir finanšu efektīvas ilgtermiņā
 - **Pakalpojumu daudzkanālu sniegšanas princips** – klientam ērtāko, efektīvāko kanālu izmantošana
 - **Klusēšanas – piekrišanas princips** - ja noteiktos termiņos netiek saņemta atbilde, tad tā uzskatāma par piekrišanu vai atļauju
 - **Teritoriālās diferenciacijas (pakalpojumu "groza") princips** - jo augstāks rangs apdzīvojuma struktūrā ir apdzīvoto vietu grupai, jo plašāku pakalpojumu klāstu tajā nodrošina.

Publisko pakalpojumu likumprojekta pārskats - 3

- **Institucionālā sistēma**

- Vienota PP sniegšanas un pārvaldības kārtība
- MK nosaka politikas turētāju
- PP turētāja un sniedzēja uzdevumi
- Konsultatīvā PP attīstības padome

- **Informācijas pieejamība par publiskiem pakalpojumiem**

- Koplietošanas IT infrastuktūra
- Publisko pakalpojumu portāls
- Publisko pakalpojumu rokasgrāmata
- PP katalogs
- Atbalsts publiskai interneta piekļuvei

- **Pārejas noteikums**

- Pakalpojumu pilnveidošana – 01.01.2017.



Izstrādājāmie pakārtotie normatīvie akti

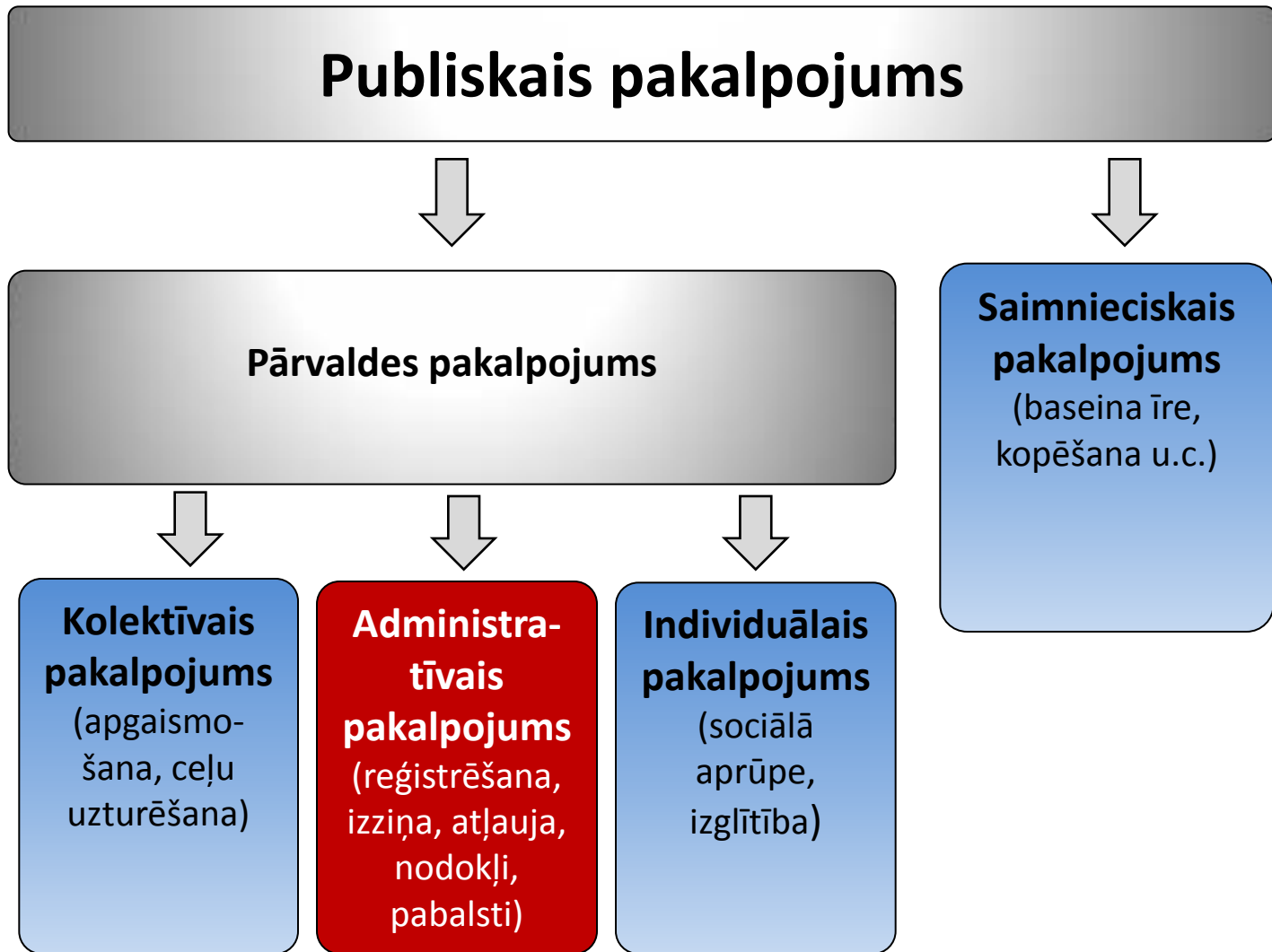
- **MK noteikumi**

- Par vienoto publisko pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības kārtību
- Kārtība, kādā tiek veikta PP elektronizācija un e-pakalpojumu pieejamība
- Kārtība par vienotu PP pieprasīšanas un samaksas kārtību
- Par pašvaldību unificētā pakalpojumu (nosaukumu) saraksta apstiprināšanu
- Kādā apmērā un veidā tiek nodrošināts atbalsts publiskai interneta piekļuvei
- Kārtība, kādā apmērā nodrošina administratīvos un individuālos pakalpojumus katrā apdzīvotu vietu grupā
- Par publisko pakalpojumu koplietošanas infrastruktūru un turētāju
- Grozījumi MK noteikumos Nr.171 “Kārtība, kādā iestādes ievieto informāciju internetā”

- **Vadlīnijas un instrukcijas**

MK ieteikumu projekts par publisko pakalpojumu rokasgrāmatas izveidi

Pakalpojumu veidi



Publiskā pakalpojuma pazīmes

Vispārējās pakalpojuma īpašības (klienta ierosināta mijiedarbība, atkārtots un definēts process) + vismaz viens no sekojošā:

- Visi pakalpojumi, ko **sniedz valsts pārvaldes vai pašvaldību iestāde**
- **Publiskais finansējums** – privātpersonu (kapitālsabiedrība, nevalstiska organizācija u.c.) pakalpojumi, kurus finansē valsts (piem. Izglītība, sociālie pakalpojumi u.c.)
- **Pārvaldes funkcijas deleģējums** – privātpersonu (kapitālsabiedrība, nevalstiska organizācija u.c.) pakalpojumi, kas izriet no pārvaldes funkcijas deleģējuma privātpersonai (piem. ārstniecības personu sertificēšana - LĀB, transportlīdzekļu reģistrācija - CSDD)



Publiskā pakalpojuma definīcija

***Publiskais pakalpojums** ir materiāls vai nemateriāls tiešs labums, ko publiskā pārvalde nodrošina klientam saimnieciskā pakalpojuma vai pārvaldes pakalpojuma veidā.*

- Publisko pakalpojumu publiskās pārvaldes pilnvarojumā var sniegt arī privātpersona
- Tas, ka atsevišķos gadījumos publisko pakalpojumu saņem arī publisko tiesību subjekti, klasifikāciju nemaina

Pārvaldes pakalpojums

Pārvaldes pakalpojums ir materiāls vai nemateriāls tiešs labums, ko publiskā persona saskaņā ar ārējiem normatīvajiem aktiem nodrošina klientam, publisko tiesību ietvaros valsts pārvaldes jomā īstenojot publiskās personas funkcijas un uzdevumus administratīvā pakalpojuma, kolektīvā pakalpojuma vai individuālā pakalpojuma veidā

- Pamatā sniedz publisko tiesību ietvaros, nodrošinot kādas publiskās pārvaldes funkcijas izpildi
- Var nodrošināt privātpersona (deleģēšana vai pakalpojuma iepirkums)

Administratīvais pakalpojums

Administratīvais pakalpojums ir tāds pārvaldes pakalpojums, kuru publiskā persona nodrošina identificētam klientam, pieņemot lēmumu administratīvā procesa ietvaros vai sniedzot informāciju no reģistra vai informācijas sistēmas vai nodrošinot klienta pienākuma izpildi pret publisko personu

- Šie pakalpojumi to saņēmējam faktiski ir uzspiesti, bet faktiskais «labuma saņēmējs» ir sabiedrība
- Piemēri
 - SIA reģistrēšana (reģistrēšana)
 - Būvatļaujas izsniegšana (atļaujas saņemšana darbības veikšanai)
 - PVN deklarācijas pieņemšana (pienākuma izpilde pret valsti)

Kolektīvais pakalpojums

Kolektīvais pakalpojums ir tāds pārvaldes pakalpojums, kuru publiskā persona nodrošina neidentificētam klientam

- Pakalpojuma saņēmējs ir arī tiešais labuma saņēmējs
- Nav iespējams «izslēgt» pakalpojumu konkrētam klientam
- Piemēri
 - Autoceļu uzturēšana
 - Satiksmes regulēšana (luksofora signāli)
 - Ielu apgaismošana

Individuālais pakalpojums

Individuālais pakalpojums ir tāds pārvaldes pakalpojums, kuru publiskā persona nodrošina identificētam klientam, un kurš neatbilst administratīvā pakalpojuma pazīmēm

- Piemēri
 - Izglītības pakalpojumi
 - Sociālās aprūpes pakalpojumi

E-pakalpojums

***E-pakalpojums** ir tāds publiskā pakalpojuma organizēšanas veids, kad publiskā pakalpojuma pieteikšana vai saņemšana klientiem ir iespējama, izmantojot informācijas un komunikācijas tehnoloģijas*

□ Piemēri

- Nekustamā nodokļa nomaksa caur e-pakalpojumu portālu
- Datu pieprasīšana IeM Informācijas centram Izziņas par personas sodāmību saņemšanai

Saimnieciskais pakalpojums

Saimnieciskais pakalpojums ir materiāls vai nemateriāls tiešs labums, kuru publiskā persona nodrošina identificētam klientam tirgus apstākļos

- Piemēri
 - Telpu, baseina, sporta zāles iznomāšana,
 - Dokumentu kopiju izgatavošana,
 - Dokumentu laminēšana, u.tml.
- Būtiski, ka šis pakalpojums pieejams brīvā tirgus apstākļos (par atlīdzību, privāttiesisks darījums)

Klients



- Klients ir jebkurš tiesību subjekts, kurš ir tiesīgs saņemt publisko pakalpojumu

Pakalpojumu turētājs

Pakalpojuma turētājs ir iestāde vai cits tiesību subjekts, kura kompetencē ir nodrošināt publiskā pakalpojuma sniegšanu

- Nodrošināt publiskā pakalpojuma pārvaldību un attīstību
- Uzraudzīt un metodiski vadīt publiskā pakalpojuma sniedzēju darbību, ja to neveic pats publiskā pakalpojuma turētājs, un kāds no attiecīgā publiskā pakalpojuma nodrošināšanas posmiem ir nodots publiskā pakalpojuma sniedzējam
- Norīkot vienu vai vairākus atbildīgos par katru publisko pakalpojumu (pakalpojuma vadītāju) visiem saviem atbildībā esošajiem publiskajiem pakalpojumiem, u.c.

Pakalpojuma sniedzējs

Pakalpojuma sniedzējs ir jebkurš tiesību subjekts, kura atbildībā ir uzdevumu izpilde kādā no publiskā pakalpojuma posmiem (pakalpojuma pieprasīšana, pakalpojuma sagatavošana, pakalpojuma sniegšana)

- Publiskā pakalpojuma sniedzējs var būt gan publisko pakalpojumu turētājs, gan arī cita persona, kurai publisko pakalpojumu turētājs nodod atsevišķu publiskā pakalpojuma posma izpildi vai ar publiskā pakalpojuma sniegšanu saistītu uzdevumu
- Pienākumi (noteikti likumprojektā)
 - Piem., nodrošināt prasībām atbilstošu savā atbildībā esošo uzdevumu izpildi, utt.

Pakalpojumu pārvaldība

- Uzdevumu un darbību kopums, ko nodrošina pakalpojumu turētājs saistībā ar pakalpojuma pieejamības organizēšanu
- Galvenie uzdevumi (nav deleģējami)
 - Pakalpojumu definēšana un aprakstīšana
 - Kanālu stratēģijas noteikšana;
 - Pakalpojuma rādītāju noteikšana un mērīšana
 - Pakalpojuma sniegšanas pilnveidošanas plānošana un īstenošana
 - Sadarbība ar citām institūcijām
 - Pakalpojumu kvalitātes uzraudzība un analīze



Publisko pakalpojumu katalogs

- Publisko pakalpojumu katalogā iekļauj informāciju par visiem valstī sniedzamajiem publiskajiem pakalpojumiem. Ministru kabinets nosaka pašvaldību unificēto pakalpojumu sarakstu
- Katram publiskajam pakalpojumam ir nosaukums, apraksts un publisko pakalpojumu unikāls identifikators
- Jebkura persona ir tiesīga paļauties uz publisko pakalpojumu katalogā ierakstītajām ziņām
- Ministru kabinets nosaka PPK vešanas kārtību

Paldies!

