

Kas ir portāla www.latvija.lv „neredzamā” daļa? (jeb – no individuāliem risinājumiem uz koplietošanu)

Informatīvajā rakstā „www.latvija.lv – [atrodī informāciju par valsts un pašvaldību pakalpojumiem](#)” tika aprakstīta pamatinformācija par portāla www.latvija.lv publisko daļu. Šajā rakstā tiks atbildēts uz jautājumu „Kas ir www.latvija.lv tā sauktā „neredzamā daļa”, kas parasti tiek pieminēta, runājot par izmaksām, kas tieši vai netieši ir saistītas ar šo portālu?”.

Būtiskākais secinājums no iepriekšējā raksta – portāls ir ne tikai informācijas avots, bet arī e-pakalpojumu sniegšanas/saņemšanas vieta. Tagad, lai sniegtu dziļāku ieskatu www.latvija.lv un ar to saistītās infrastruktūras uzbūvē un saturā, bildi „liksim” no detaļām.

1. Pakalpojums vs. ePakalpojums

Pakalpojumus klātienē sniedz dažādas valsts un pašvaldību iestādes atbilstoši tām deleģētajām funkcijām, piemēram, PMLP sniedz ar pilsonības un migrācijas lietu jautājumiem saistītus pakalpojumus, VSAA – sociālos pakalpojumus, VID – nodokļu un muitas jomas pakalpojumus. Kopā valstī ir samērā daudz dažādas iestādes, kas sniedz kādas jomas pakalpojumus. Vēsturiski iestādes ir attīstījušas klātienē apkalpošanas punktus, lai nodrošinātu šo pakalpojumu pieejamību iedzīvotājam. Iespēja pieteikt pakalpojumu elektroniski ir viens no veidiem, kā nodrošināt, ka pakalpojums iedzīvotājam kļūst vēl pieejamāks, radot iespēju arī iestādei samazināt izmaksas, kas saistītas ar klientu apkalpošanu klātienē (līdzīgi, kā to dara bankas, izmantojot internetbankas).

Līdzīgi kā par pakalpojumiem klātienē, arī par katra e-pakalpojuma attīstību ir atbildīga konkrētā pakalpojuma sniedzēja iestāde. Līdz ar to, tāpat kā sniedzot pakalpojumus klātienē, arī e-pakalpojumu gadījumā iestādei būtu jānodrošina sniegšanai nepieciešamā infrastruktūra.

2. Kā rodas e-pakalpojums?

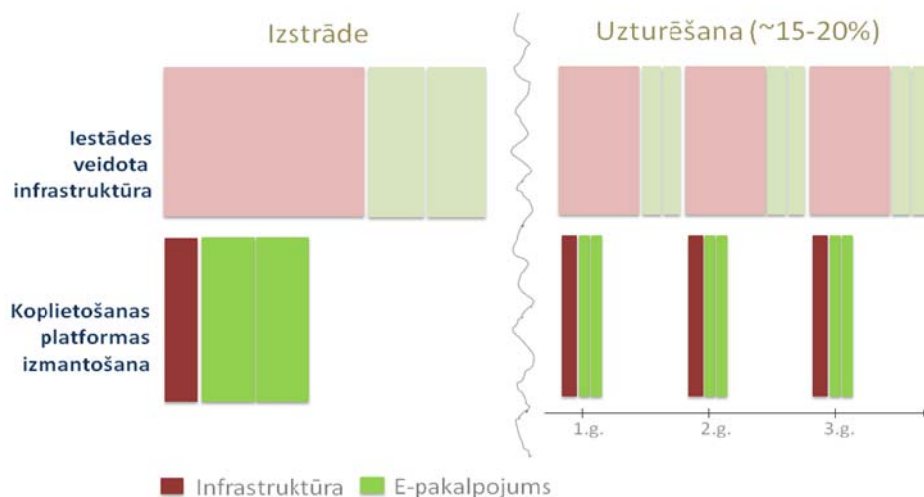
Elektroniskie pakalpojumi jeb e-pakalpojumi savā vienkāršākajā izpausmē ir automatizēti tradicionālo pakalpojumu izpildes risinājumi, tādēļ arī e-pakalpojumu sniegšanā ir jānodrošina atbilstoša funkcionalitāte. No iedzīvotāja viedokļa tas ir portāls, kur izvietota ievadforma ar mazāku vai lielāku intelektu. Taču no pakalpojuma uzbūves viedokļa ir virkne risinājumu, kas nepieciešami e-pakalpojuma darbināšanai, kur daļa no funkcionalitātēm ir analogiska klātienē pakalpojumiem: informācija no citām iestādēm (nav nepieciešamas izziņas); lietotāja autentifikācija; maksājumu apkalpošana; pakalpojuma sniegšanas punkts (klientu apkalpošanas centrs/portāls) u.c.

Daļa funkcionalitātes ir specifiska e-pakalpojumiem: drošības risinājumi; auditācija; datu validācija; elektroniskā parakstīšana u.c. Papildus šīm lietām ir nepieciešams arī palīdzības dienests klientu atbalstam.

Lai nodrošinātu minētās funkcionalitātes, ir jābūt izveidotiem atbilstošiem infrastruktūras risinājumiem, kā arī cilvēkresursiem. Šādas infrastruktūras izveide ir saistīta ar samērā augstām izstrādes un uzturēšanas izmaksām, kā arī nepieciešamas specifiskas zināšanas un kompetence. Līdz ar to šādu risinājumu izveide atmaksājas tikai tad, ja tā tiek pietiekami noslogota – pie augsta pakalpojumu pieprasījuma. Tādas iestādes kā, piemēram, Valsts ieņēmumu dienests, Centrālā statistikas pārvalde un vēl dažas tam kvalificējas, **tomēr, ņemot vērā, ka valsts sniegtie pakalpojumi ir skaitāmi simtos un iestādes vairākos desmitos, katrai atsevišķai iestādei veidot savu individuālu risinājumu ir dārgi un bieži vien arī neracionāli.**

Tā kā liela daļa no e-pakalpojuma izveidei nepieciešamajiem elementiem ir tipveida, viens no risinājumiem, kā efektīvizēt e-pakalpojumu izveides izmaksas, ir šos tipveida resursus koplietot.

Koplietojot infrastruktūras elementus, ir iespējams būtiski samazināt izmaksas, kas nepieciešamas iestādei elektroniskā pakalpojuma izstrādei. Vēl būtiskāks izdevīgums būs iegūts, skatoties ilgtermiņā, t.i., kopumā samazinās uzturēšanas izmaksas.



Iestādes izmaksu pozīcijas e-pakalpojumu izveidei un uzturēšanai:

- a) Iestādei pašai veidojot infrastruktūru; b) izmantojot www.latvija.lv e-pakalpojumu koplietošanas platformas gatavos elementus

Ja e-pakalpojumu izveidi analogiski salīdzina ar tirdzniecības organizēšanu – lai tirgotos, katram nav nepieciešams veidot savu veikalu – iespējams, izdevīgāk preces ir izplatīt lielveikalā. Lielveikals nodrošina infrastruktūru – plauktu sistēmas, saldēšanas iekārtas, klientu maksājumu apkalpošanu, kā arī citus atbalsta procesus, piemēram, apsardzi, informācijas punktu un konsultantus, lielveikala reklāmu u.c.

3. E-pakalpojumu platforma un www.latvija.lv – koplietošanas resursi valsts e-pakalpojumiem

Līdzīgi kā iepriekšminētajā piemērā ar lielveikalu, e-pakalpojumu platforma iestādēm nodrošina:

- 1) infrastruktūras elementus datu apmaiņas risinājumu izveidei;
- 2) bāzes elementus (*building blocks*) iestāžu e-pakalpojumu izveidei.

No arhitektūras viedokļa e-pakalpojumu platformu veido 2 galvenie tehnoloģiskie elementi:

- 1) Portāls www.latvija.lv
- 2) [Valsts informācijas sistēmu savietotājs](#)



Abi elementi nodrošina virkni funkcionalitātes un moduļus e-pakalpojumu izveidei, turklāt, līdzīgi kā piemērā ar lielveikalu, pakalpojumu platformas uzturētājs nodrošina ne tikai tehnoloģiju rīkus, bet arī atbalsta funkcijas, piemēram, [palīdzības dienestu](#) e-pakalpojumu lietotājiem.

E-pakalpojumu platforma Koplietošanas moduļi

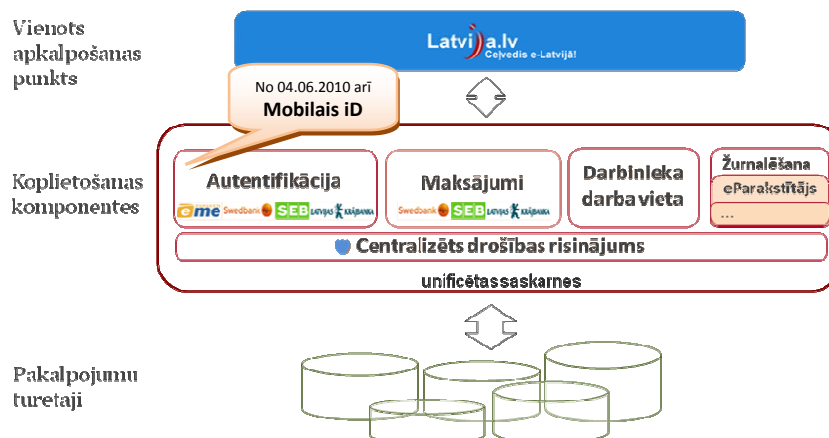
Publiskie	Tehniskie	Zināšanas
<ul style="list-style-type: none"> • Publiskais pakalpojumu katalogs • XML shēmas katalogs • IS Servisu katalogs • Iestādes darbinieka darba vieta • Datu izplatīšanas un savākšanas tīkls 	<ul style="list-style-type: none"> • Autentifikācijas modulis • Maksājumu modulis • Drošības risinājumi • Auditācijas • Atskaites • Biznesu procesu apstrādes rīks 	<ul style="list-style-type: none"> • Vadlīnijas: <ul style="list-style-type: none"> • IS Servisu • E-pakalpojumu • XML shēmu • Uzkrātā pieredze

3.1. Tehnoloģiskie koplietošanas resursi

Portāls www.latvija.lv ir viena no e-pakalpojumu platformas daļām.

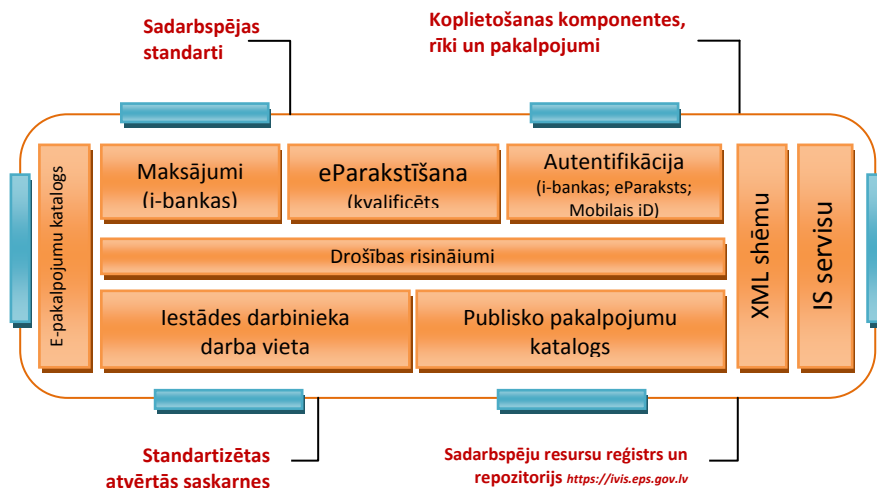
No iedzīvotāja viedokļa – tas ir piekļuves punkts valsts e-pakalpojumiem un informācijai par pakalpojumiem (vairāk informācijas informatīvajā rakstā „www.latvija.lv – atrodi informāciju par valsts un pašvaldību pakalpojumiem”).

No iestādes viedokļa – www.latvija.lv ir vieta e-pakalpojumu publicēšanai (iestādei nav jāiegulda līdzekļi sava risinājuma izveidei), kā arī vietne, kur centralizēti ir iespējams uzturēt iestādes sniegto pakalpojumu aprakstus, lai nepieciešamības gadījumā tos izplatītu citos resursos.



Papildus portālam www.latvija.lv e-pakalpojumu koplietošanas platforma nodrošina virkni citu elementu, kurus iestādes var bez maksas izmantot e-pakalpojumu un integrācijas risinājumu izveidei.

Šobrīd tie ir vairāk kā 9 tehnoloģiskie koplietošanas moduļi.



E-pakalpojumu koplietošanas platformas moduļu funkcionalitātes raksturojums:

- ✚ **maksājumu modulis** – nodrošina, ka e-pakalpojumos, kuros nepieciešams veikt kādus maksājumus, piemēram, samaksāt valsts nodevu vai par izziņas tulkošanu angļu valodā, pakalpojuma gaitā var to veikt (šobrīd Swedbank, SEB bankas un Latvijas Krājbankas klienti, tuvākajā laikā plānotas vēl citas bankas);
- ✚ **e-dokumenta parakstīšanas mehānisms** – e-pakalpojumos, kuros iedzīvotājiem nepieciešams iesniegt iesniegumu, pakalpojuma gaitā var parakstīt dokumentus ar e-parakstu un automātiski iesūtīt iestādes lietvedībā vai arī Iestādes darbinieka darba vietā portālā;
- ✚ **autentifikācijas mehānisms** – rada iespēju e-pakalpojumos autentificēt personas ar internetbankām (šobrīd Swedbank, SEB banka un Latvijas Krājbanka, tuvākajā laikā plānotas vēl citas bankas), [e-parakstu](#), [Mobilo iD](#), kā arī iespēja veidot e-pakalpojumus, kuriem autentifikācija nav nepieciešama. Šo mehānismu ir iespējams izmantot arī iestāžu mājas lapās;
- ✚ **drošības risinājumi** – atskaites, auditācija, iespēja uzzināt/sekot, kurš darbinieks ir veicis pakalpojuma apstrādi (katrs darbinieks tiek reģistrēts ar lietotājevārdu un paroli);
- ✚ **iestādes darbinieka darba vieta** – unificēta iestādes darbavieta, kur iestādēm, kurām nav savas e-pakalpojumu apstrādes sistēmas, kas nodrošinātu e-pakalpojumu automātisku izpildi, ir iespēja saņemt e-pakalpojuma pieprasījumus, kā arī nosūtīt e-pakalpojuma rezultātu;
- ✚ **[Publisko pakalpojumu katalogs](#)** – ļauj iestādēm aprakstīt un publicēt informāciju par pakalpojumiem vienotā struktūrā un veidā. Katalogā informāciju var iesūtīt un iegūt arī automatizēti.
- ✚ **standartizēti pieslēgumi valsts pamatreģistriem** – iestādēm nav jādomā par datu bāzu saderību. Integrators nodrošina uz atvērtajiem standartiem balstītus pieslēgumus galvenajiem valsts reģistriem. Šobrīd pieslēgums ir Iedzīvotāju reģistram, Valsts adrešu reģistram, Kadastra reģistram, Soda reģistram, Nederīgo dokumentu reģistram un Zemesgrāmatai. Jo vairāk iestādes iesaistās, jo vairāk pieejamo reģistru.
- ✚ **[IS servisu katalogs](#)** – vienota datubāze, kurā ir uzskaitīti visu iestāžu nodrošinātie IS servisi (ieskaitot to pilnus aprakstus), kas tiek izmantoti Valsts informācijas sistēmu savietotāja pakalpojumos.
- ✚ **[XML shēmu katalogs](#)** – publiski pieejama datubāze, kurā apkopotas iestāžu Valsts informācijas sistēmu savietotāja pakalpojumu ietvaros nodrošinātās XML shēmas datu objektu aprakstīšanai.

3.2. Atbalsta funkciju un intelektuālie koplietošanas resursi

Atbalsta dienests

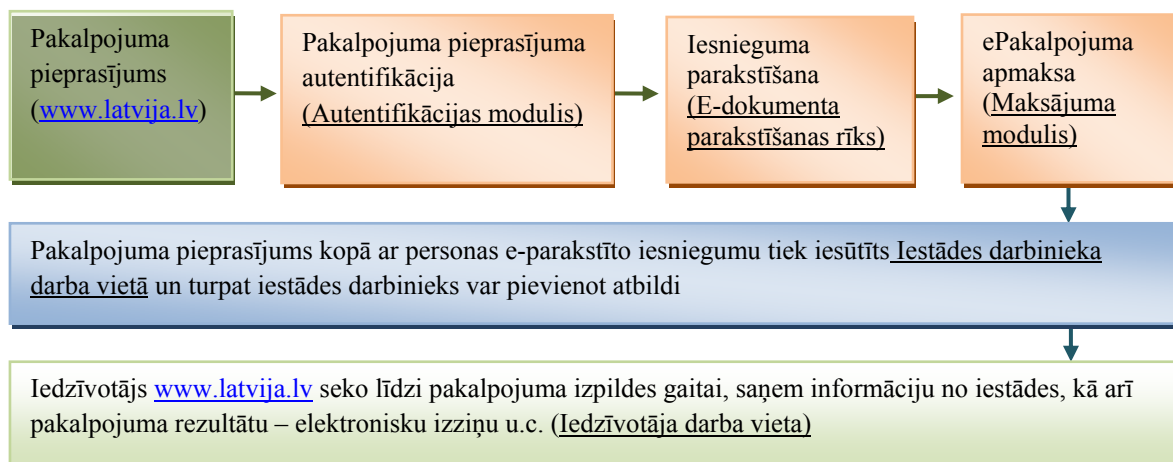
E-pakalpojumu koplietošanas platformas darbību nodrošina Valsts reģionālā attīstības aģentūra, kas nodrošina arī atbalsta dienestu. Atbalsta dienests nodrošina: 1) e-pakalpojumu darbības uzraudzību; 2) iedzīvotāju, iestāžu darbinieku problēmu risināšanu; 3) sniedz metodisko atbalstu iestādēm un e-pakalpojumu izstrādātājiem; 4) kā arī veic koordinējošo lomu starp iestādēm, piemēram, līgumu noslēgšanā par valsts reģistru izmantošanu.

Vadlīnijas

VRAA nodrošina arī [e-pakalpojumu platformas vadlīniju](#) izveidi un aktualizāciju, kas jāievēro integrācijas un e-pakalpojumu izveidē.

Piemērs

Pilsonības un migrāciju lietu pārvaldes e-pakalpojuma „Pieprasījums izziņas saņemšanai no Iedzīvotāju reģistra par sevi vai pārstāvēto personu” shematiska ilustrācija – kā tajā darbojas e-pakalpojumu platformas komponentes:



4. Kopsavilkums un noslēgums - kas ir www.latvija.lv un kas e-pakalpojumu platforma?

Tradicionāli, runājot par web aplikācijām, ir [3 slāņi](#): 1) Datu; 2) Procesu; 3) Prezentācijas. Nereti tiek veidots vēl viens – 4) Integrācijas slānis.

Skatoties uz e-pakalpojumu koplietošanas platformu caur šī modeļa prizmu, redzam, ka arī tā sastāv no vairākiem slāņiem:

- ✚ **prezentācijas slānis** ir www.latvija.lv, kur ir lietotāja saskarne, tiek atspoguļota informācija par pakalpojumiem, e-pakalpojumiem vienotā un strukturētā veidā, kā arī iedzīvotājiem ir iespēja pieprasīt/saņemt e-pakalpojumus;
- ✚ **integrācijas slānis** jeb [Valsts informāciju sistēmu savietotājs](#) – kā back-office portālam www.latvija.lv un sastāv no dažādām iepriekš aprakstītajām funkcionalitātēm, lai nodrošinātu: a) portāla www.latvija.lv darbību, b) e-pakalpojumu darbību, kā arī c) kalpotu par platformneatkarīgu rīku starpiestāžu informācijas apmaiņai.
- ✚ **datu slānis** – uztur un piegādā no reģistriem e-pakalpojumu darbībai nepieciešamos datus. Piemēram, pakalpojumā „Manā īpašumā deklarētās personas” dati tiek ņemti no trim reģistriem – par fizisku personu no Iedzīvotāju reģistra, par fiziskajai personai piederošajiem īpašumiem no Kadastra reģistra, par adresēm no Adrešu reģistra un par īpašumos deklarētajām personām no Iedzīvotāju reģistra.

Bieži visu šo komponentu izveides, attīstības un uzturēšanas izmaksas tiek asociētas ar portāla www.latvija.lv publiskās daļas izmaksām, tomēr, kā redzams, portāla publiskā puse ir tikai maza daļa no e-pakalpojumu koplietošanas platformas. E-pakalpojumu koplietošanas platforma ir tā sauktā „neredzamā” portāla www.latvija.lv puse.

Neapgalvosim, ka šeit izstāstīts viss, tomēr cerams, ka vismaz daļa no aisberga apakšējās daļas nu ir kļuvusi redzamāka arī plašākai publikai.

Lai uzzinātu vairāk:

1. seko portāla www.latvija.lv jaunumiem twitter: @portals.lv
2. lasi [VARAM mājaslapas E-pārvaldes sadaļu](#)
3. aplūko [Forumu – jautājumi, kam iestādei jāpievērš uzmanība, veidojot e-pakalpojumus](#)