Pakalpojumu sniegšanas IT atbalsts

1. Konteksts
2. Viens no sekmīgas piedāvātā pakalpojumu sniegšanas modeļa ieviešanas priekšnosacījumiem ir atbilstoša IT atbalsta nodrošināšana pakalpojumu sniegšanas un pakalpojumu pārvaldības procesiem. Attiecīgs IT atbalsts ir plānojams, gan iestāžu, gan arī valsts līmenī.
3. Šobrīd VRAA vadībā notiek intensīvs darbs pie centralizēto e-pakalpojumu kanālu ([www.latvija.lv](http://www.latvija.lv)), koplietošanas komponenšu un rīku, kā arī centralizēto informācijas sistēmu attīstības.
4. Tālāk izklāstītas galvenās pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības IT atbalsta pamatnostādnes iestādes līmenī, kā arī formulēti ieteikumi attiecīgu uzdevumu veikšanai valsts līmenī.
5. Pakalpojumu sniegšanas IT atbalsta nodrošināšanas pamatnostādnes
   1. IT atbalsts Iestādes (KAC) līmenī
6. Šajā sadaļā izklāstītie jautājumi ir attiecināmi uz institūcijām, kuras nodrošina pakalpojumu sniegšanu. Daļēji tas attiecas arī uz hipotētisku klientu apkalpošanas struktūrvienību (KAC), kura nodrošina tikai ar klientu apkalpošanu saistīto uzdevumu veikšanu (daļā, kas attiecas uz klientu apkalpošanas uzdevumu IT atbalstu).
7. Tipveida iestādes informācijas sistēmu arhitektūra saistībā ar pakalpojumu sniegšanas atbalsta nodrošināšanu ir parādīta 1.attēlā:



1.attēls. Iestādes IS arhitektūra saistībā ar pakalpojumu sniegšanas atbalstu (ar dzeltenu krāsu atzīmētas pašas iestādes nodrošināmās IS)

1. Galvenie uzstādījumi un rekomendācijas IT atbalsta organizēšanai iestāžu līmenī:
2. RT1. Klientu apkalpošanas procesu atbalstam ir rekomendēts izmantot specializētu risinājumu (atsevišķas informācijas sistēmas vai funkcionāla moduļa veidā)
3. Lai nodrošinātu klientu apkalpošanas procesu IT atbalstu (kontaktu un pakalpojumu pieprasījumu reģistrēšanu, nodošanu izpildei, izpildes kontroli, pakalpojumu piegādes reģistrēšanu u.c.) iestādēs, ir jāizmanto specializēts risinājums (kā atsevišķa klientu attiecību vadības informācijas sistēma (KAVIS)[[1]](#footnote-1) vai arī funkcionāls modulis citā sistēmā). Nav ieteicams klientu apkalpošanas soļu atbalstu integrēt iestādes pamatfunkciju IT atbalsta sistēmās, jo a) tas apgrūtinātu klientu apkalpošanas nodošanu ārējai institūcijai; b) katrā pamatdarbības sistēmā nāktos nodrošināt šo funkcionalitāti, kā rezultātā rodas nevajadzīga funkcionalitātes dublēšanās, kā arī maz ticams, ka šī funkcionalitāte būs labāka nekā specializētā sistēmā.
4. Ņemot vērā to, ka klientu apkalpošanas procesi ir vienveidīgi, būtu rekomendējams iestādēm nepasūtīt oriģinālprogrammatūru, bet gan izmantot gatavus/standartizētus risinājums, kas ir pieejami tirgū.
5. Viens no variantiem ir centralizēti veidojamās pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības sistēmas izmantošana.
6. Galvenās KAVIS funkcijas būtu:
   1. Klientu uzskaite;
   2. Kontaktu un pieteikumu reģistrēšana, uzskaite un izpildes kontrole;
   3. Pakalpojumu pieprasījumu reģistrēšana, uzskaite un izpildes kontrole;
   4. Integrācija ar pamatdarbības informācijas sistēmām (t.sk. grāmatvedību u.c.);
   5. Integrācija ar pakalpojumu sniegšanas kanālu informācijas sistēmām (pakalpojumu portāli, zvanu centra atbalsta sistēma, ja tāda tiek izmantota u.c.), jānodrošina pilna klientu komunikācijas uzskaite neatkarīgi no izmantotā kanāla;
   6. Integrācija ar centrālajām un citu iestāžu sistēmām (izmantojot VISS);
   7. Analīze un pārskatu gatavošana.
7. RT2. Klientu apkalpošanas procesa informācija ir jāuzskaita attiecīgā datu bāzē nevis kā lietvedības dokumenti
8. Viena no tipiskām problēmām saistībā ar klientu apkalpošanas procesa informācijas (klientu, pieteikumu, pakalpojumu pieprasījumu un izpildes statusa u.c.) ) uzskaites organizēšanu ir mēģinājumi to darīt, izmantojot lietvedības dokumentu pieeju (piemēram, reģistrējot pakalpojumu pieteikumu kā lietvedības dokumentu un kontrolējot tā izpildi kā uzdevumu). Lai arī šāda pieeja ir pieļaujama kā sākotnējais (pagaidu) risinājums, šāda pieeja tomēr nav ieteicama, jo saistībā ar pakalpojumu sniegšanu ir būtiski reģistrēt un uzkrāt informāciju, kas ir plašāka par dokumentu (dokuments faktiski ir tikai pakalpojuma pieprasījuma atribūts). Tāpēc pakalpojumu pieprasījumu un izpildes statusus vēlams reģistrēt KAVIS. Tai pašā laikā KAVIS ar lietvedības sistēmu ir jāveido cieša integrācija (dokumentu numuru ģenerēšana, dokumentu ģenerēšana, dokumentu uzkrāšana un sasaiste ar pakalpojuma pieprasījumu).
9. RT3. Informācijas par pakalpojumu sniegšanu sistemātiskai uzkrāšanai un izmantošanai jāveido speciālu zināšanu datu bāzi
10. Viens no priekšnosacījumiem pakalpojumu sniegšanas procesa unificēšanai, garantētai pakalpojumu kvalitātei un iespējai klientu apkalpošanu nodot ārējai institūcijai ir informācijas par pakalpojumu sniegšanu (instrukciju un vadlīniju kopums pakalpojumu sniedzējiem) sistemātiska uzkrāšana un pieejamības nodrošināšana pakalpojumu sniegšanas procesā.
11. Šīm nolūkam ir jāveido attiecīga informācijas sistēma - zināšanu datu bāze (informācijas sistēma, kurā sistemātiskā un strukturētā veidā tiek uzkrāta informācija par pakalpojuma sniegšanas procesu, un kura ir ātri un ērti atrodama un izmantojama pakalpojumu sniegšanas procesā). Tā var būt veidota visdažādākajā veidā, piemēram, elektronisku dokumentu kopums iestādes iekšējā tīklā, iekšējā web vietne (intranets) u.c.
12. RT4. Klientu elektroniskā apkalpošana jāorganizē koplietojot un atkal izmantojot tehnoloģijas
13. Nostādnes, kas jāievēro iestādēm organizējot klientu elektronisku apkalpošanu :
    1. Iedzīvotāju elektronisko apkalpošanu jāorganizē izmantojot centralizētās klientu apkalpošanas vietnes;
    2. Kā iedzīvotāju elektroniskās apkalpošanas primārā vide izvērtējams vienotais valsts un pašvaldību pakalpojumu portāls [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv);
    3. Atsevišķos gadījumos ir pieņemams, ka e-pakalpojumu nodrošināšanai tiek izmantoti specializēti pakalpojumu portāli, kas varētu tikt veidoti iestādes, nozares vai pašvaldības līmenī (piemēram, VID portāls – iestādes līmenī, veidojamais e-veselības portāls – nozares līmenī) vai pašvaldības pakalpojumu portāli (piemēram, Rīgas pašvaldības e-pakalpojumu portāls [www.eriga.lv](http://www.eriga.lv)). Kritēriji, kas jāņem vērā izvērtējot iestādes vai nozares portāla izmantošanu:
       1. Transakciju skaits (Intensitāte/apjoms);
       2. Lietotāju skaits;
       3. Specializēti lietotāji/augstas ergonomikas prasības (piemēram, deklarēšanas sistēma muitas brokeriem).
    4. Elektronisko pakalpojumu izveidei un nodrošināšanai jāizmanto centralizēti izveidotās un uzturētās e-pārvaldes komponentes, t.sk. autentifikācijas servisu (federētā autentifikācija), maksājumu servisu, klasifikatorus, u.c.
    5. Neveidot tādus IKT risinājumus un komponentes, kuriem līdzvērtīgas valsts pārvaldē jau eksistē.
    6. IT atbalsts valsts līmenī
14. Pakalpojumu sniegšanas IT atbalstam valsts mērogā ir izdalāmi trīs līmeņi:
    1. Informācijas resursu līmenis:
       1. iestāžu informācijas sistēmas, datu bāzes, informācijas glabātuves;
       2. pašvaldību informācijas sistēmas, datu bāzes, informācijas glabātuves;
    2. Informācijas resursu integratoru līmenis:
       1. nozares (ministrijas, iestādes) informācijas resursu integrators – Valsts informācijas sistēmu savietotājs (VISS) – apvieno dažādu iestāžu informācijas resursus;
       2. pašvaldības informācijas resursu integrators – apvieno dažādus pašvaldības informācijas resursus;
       3. pašvaldību funkciju atbalsta sistēma „PFAS” – apvieno dažādus pašvaldību integratorus un pašvaldību informācijas resursus – paredzēts tehniski iekļaut kā sastāvdaļu „IVIS”;
       4. valsts centrālā integrācijas platforma „IVIS” – apvieno dažādus VISS, atsevišķu iestāžu informācijas resursus un PFAS.
    3. Pakalpojumu portālu līmenis;
       1. pašvaldību pakalpojumu portāli (PPP) klientiem;
       2. specializēti pakalpojumu portāli (SPP) klientiem (nozares, iestādes – piem.: CSDD, VID EDS);
       3. vienotie pakalpojumu portāli (VPP):
          1. klientiem ([www.latvija.lv](http://www.latvija.lv)), kurā visiem caur portālu sniegtajiem e-pakalpojumiem tiek izmantots vienots, valsts iestādēm koplietojams, tehniskais nodrošinājums;
          2. tehniskie portāli - pakalpojumu sniedzējiem un izstrādātājiem („IVIS”, „PVIS”).
15. Specializētie (SPP) un pašvaldību (PPP) portāli ir pieejami arī caur [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv).
16. Vispārējs pārskats par pakalpojumu sniegšanas IT atbalsta nodrošinājumu valsts mērogā ir parādīts 11.attēlā.



VPP – Vienotais pakalpojumu portāls

SPP – Specializēts pakalpojumu portāls (nozares, ministrijas, iestādes)

PPP – Pašvaldības pakalpojumu portāls

VISS – Valsts informācijas sistēmu savietotājs

IS – Informācijas sistēma

2.attēls. Vispārēja pakalpojumu sniegšanas IT nodrošinājuma shēma.

1. Pakalpojumu sniegšanas IT atbalsta nodrošināšana valsts līmenī ir organizējama atbilstoši sekojošām nostādnēm:
2. RT5. Valsts līmenī jāturpina centralizētās e-pakalpojumu infrastruktūras, t.sk. portāla www.latvija.lv attīstība
3. Valsts līmenī tiek attīstīts un uzturēts centralizēts e-pakalpojumu portāls [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv), kas kalpo kā pamatrisinājums iestāžu e-pakalpojumu nodrošināšanai. Portāla darbību un attīstību nodrošina VRAA.
4. Šī portāla darbības atbalstam jāturpina attīstīt esošais Palīdzības dienests (HelpDesk) un jāpaplašina šī Palīdzības dienesta darbības sfēra, pieņemot pieteikumus arī saistībā ar citām klientu apkalpošanas vidēm.
5. Lai nodrošinātu plašāku koplietošanas komponenšu izmantošanu iestāžu e-pakalpojumu sniegšanā, ir jāturpina portāla attīstība, nodrošinot daudzveidīgākus integrācijas scenārijus ar iestāžu informācijas sistēmām. Lai optimālāk organizētu dažādu iestāžu e-pakalpojumu sniegšanu, maksimāli jāizmanto e-vides koplietošanas komponentes (piem.: autentifikācija, maksājumi, klasifikatori u.c.).
6. RT6. Valsts līmenī jāizstrādā un jāstandartizē attiecīgas saskarnes un ar pakalpojumu sniegšanu saistītu datu vienumu shēmas
7. Lai nodrošinātu dažādu informācijas sistēmu integrāciju valsts līmenī, ir jāizstrādā un jāstandartizē pakalpojumu pieteikumu, izpildes statusa, u.c. informācijas vienumu XML shēmas, kas nodrošinātu standartizētu informācijas apmaiņu starp dažādām sistēmām, kā arī attiecīgas programmatūras saskarnes (web servisi). Tas ļautu, piemēram, iestāžu pamatdarbības atbalsta sistēmām integrēties ar dažādām klientu attiecību vadības sistēmām.
8. RT7. Veidojamā vienotā KAC tīkla darba nodrošināšanai ir jāizveido centralizēta pakalpojumu sniegšanas atbalsta un pārvaldības IS, kā arī centralizēta zināšanu bāze
9. Pieņemot, ka valstī tiek veidots vienots KAC tīkls, būtu lietderīgi izveidot arī vienotu pakalpojumu sniegšanas atbalsta un pakalpojumu pārvaldības IS, kā arī centralizēto zināšanu datu bāzi. Tas ļautu ne tikai ietaupīt izdevumus, bet arī nodrošinātu vienveidīgus procesus un darbības principus atsevišķos KAC (īpaši, ja KAC tīkla ieviešanas gaitā tiks izvēlēts risinājums neveidot institucionāli vienotu institūciju).
10. Valsts mērogā jāveido viena „loģiska” pakalpojumu pārvaldības sistēma, kas sastāv no atsevišķām „fiziskām” sistēmām un rīkiem, kas jau tagad daudzās iestādēs un pašvaldībās pastāv un tiek pielietotas ikdienā. Pakalpojumu pārvaldības tehniskais nodrošinājums jāveido un jāievieš pakāpeniski, atbilstoši esošajām tehniskajām un finanšu iespējām.
11. Iespējamie realizācijas varianti:
    1. pakalpojumu sniegšanas koordinēšanai (informācijas apmaiņai) var tikt izmantots e-pasts un e-paraksts vai vienoto dokumentu vadības sistēma (kuru ir paredzēts izveidot dokumentu aprites nodrošināšanai starp publiskajām iestādēm);
    2. pakalpojumu pārvaldībai var tikt izmantoti atsevišķi, nesaistīti, specializēti rīki, kas pastāv paralēli;
    3. atsevišķu pārvaldības rīku integrācija vienotā loģiskā sistēmā;
    4. vienota (centralizēta) pakalpojumu pārvaldības sistēma, kas pakāpeniski var tikt integrēta ar citām sistēmām - e-pastiem, lietvedību, dokumentu vadības sistēmu, grāmatvedību, utt.

1. Angliski – Client Relationship Management (CRM) System [↑](#footnote-ref-1)