Projekts

LATVIJAS REPUBLIKAS MINISTRU KABINETS

2016. gada Noteikumi Nr.

Rīgā (prot. Nr. .§)

**Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi**

*Izdoti saskaņā ar*

*Valsts pārvaldes iekārtas likuma*

*99. panta otro daļu*

**I. Vispārīgie jautājumi**

1. Noteikumi nosaka valsts pārvaldes pakalpojumu (turpmāk – pakalpojums) elektronizācijas un e-pakalpojumu pieejamības un veicināšanas kārtību.
2. Noteikumos lietoti normatīvajos aktos par valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaiti, kvalitātes kontroli un nodrošināšanas kārtību lietotie termini un šādi papildu termini:
   1. **elektroniskais pakalpojums (e-pakalpojums)** – pakalpojuma sniegšanas veids, kas nodrošina visa pakalpojuma vai atsevišķu tā posmu izpildi elektroniskā veidā;
   2. **pakalpojuma elektronizācija** – process, kura rezultātā tiek izveidots e-pakalpojums;
   3. **e-pakalpojuma turētājs** – valsts pārvaldes iestāde vai jebkurš cits tiesību subjekts, kurš normatīvajos aktos noteiktā kārtībā īsteno deleģētu vai ar pilnvarojumu nodotu valsts funkciju vai uzdevumu, nodrošinot e-pakalpojumu;
   4. **e-pakalpojuma sniedzējs** – e-pakalpojuma turētājs vai tā pilnvarots tiesību subjekts, kas nodrošina e-pakalpojuma sniegšanu;
   5. **e-pakalpojuma saņēmējs** – jebkurš tiesību subjekts, kas saņem e-pakalpojumu.

**II. Pakalpojumu elektronizācijas pamatnoteikumi**

1. Pakalpojuma turētājs izstrādā un aktualizē savu pakalpojumu elektronizācijas plānu, kurā identificē prioritātes un norāda pilnveidojamos pakalpojumus, to iekļaujot ikgadējā pārskatā atbilstoši normatīvajiem aktiem par gada publiskajiem pārskatiem.

1. Pakalpojuma turētājs nodrošina tā sniegtos pakalpojumus arī e-pakalpojumu veidā, ja izpildās vismaz viens no šādiem kritērijiem:
   1. gadā sniegto pakalpojumu reižu skaits pārsniedz 5000 vai 10% no valsts pārvaldes iestādes sniegto pakalpojumu gadījumu skaita;
   2. tiek uzlabota pakalpojuma pieejamība;
   3. tiek uzlabots pakalpojuma saņemšanas ērtums;
   4. tiek samazināts administratīvais slogs;
   5. tiek optimizēts pakalpojuma sniegšanas process;
   6. samazinās pakalpojumu sniegšanas izmaksas;
   7. noteiktu pakalpojuma saņēmēju grupu vienlīdzības apsvērumi.
2. Pakalpojumu turētājs, izvēloties pakalpojuma elektronizācijas formu, ņem vērā izmaksu efektivitāti.
3. Pakalpojuma elektronizācijā pakalpojuma turētājs ievēro lietotājorientētu pieeju un iteratīvo izstrādes principu saskaņā ar Latvijas nacionālo standartu LVS ISO 9241-210 “Cilvēka un sistēmas mijiedarbības ergonomika. 210. daļa: Cilvēkorientēta interaktīvo sistēmu projektēšana”.
4. Elektronizējot pakalpojumu, analīzes, projektēšanas un izstrādes laikā pakalpojuma turētājs veic vismaz šādas darbības, tās dokumentējot:
   1. analizē pakalpojuma sniegšanas procesu un to pilnveides vai izmaiņu iespējas no pakalpojuma saņēmēja viedokļa;
   2. nodrošina pašreizējo un iespējamo pakalpojuma saņēmēju iesaisti e-pakalpojuma procesa analīzes un projektēšanas laikā, apzinot pakalpojuma saņēmēju mērķus, vajadzības un uzvedību;
   3. analizē iespējas uzlabot pakalpojuma sniegšanas procesu, ņemot vērā citu valsts pārvaldes iestāžu informācijas sistēmās esošos datus, citus pakalpojuma posmus un saistītos pakalpojumus;
   4. testē iespējamo risinājumu prototipus ar pakalpojuma saņēmējiem, ja iespējams – reālos apstākļos;
   5. apkopo informāciju par pakalpojuma saņēmēju mērķiem, vajadzībām, uzvedību un vēlmēm, t. sk. veido sarakstu ar svarīgākajiem pakalpojuma sniegšanas scenārijiem;
   6. e-pakalpojuma izveides laikā to regulāri testē ar potenciālajiem e-pakalpojuma saņēmējiem;
   7. apzina scenārijus, kuros pakalpojuma saņēmējs izmanto pakalpojumu gan elektroniskajos, gan citos kanālos;
   8. atklāj nepilnības pakalpojumu saņemšanas procesā saņēmēju pašreizējā mijiedarbībā ar pakalpojumu un plāno to novēršanu;
   9. sasaista pakalpojuma elektronizētos posmus ar pakalpojuma posmiem, kuri netiek elektronizēti;
   10. nosaka rādītājus, ar kuriem mēra pakalpojuma saņēmēju apmierinātību katrā pakalpojuma posmā;
   11. nosaka iekšējo kārtību pakalpojuma regulārai pārskatīšanai un pilnveidošanai.
5. Papildus rādītājiem, kas noteikti normatīvajos aktos par valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, sniegšanas un kvalitātes kontroles kārtību, e-pakalpojuma turētājs nodrošina šādu rādītāju mērīšanu un publicēšanu:
   1. e-pakalpojuma izpildes veiksmīgums – pabeigto un uzsākto transakciju attiecība;
   2. pakalpojuma elektroniskas lietošanas pakāpe – elektroniskā kanālā sniegto pakalpojumu gadījumu skaita attiecība pret visos kanālos sniegto pakalpojumu gadījumu skaitu;
   3. e-pakalpojuma lietotāju apmierinātība – vērtējums piecu punktu sistēmā, kuru papildina e-pakalpojuma saņēmēju rakstiskas atsauksmes par katru e-pakalpojuma sniegšanas gadījumu;
   4. e-pakalpojuma sniegšanas gadījuma izmaksas iestādei.
6. Pakalpojumu elektronizācijā un nodrošināšanā, kur tas iespējams, ievēro šādas tehniskās prasības:
   1. izmanto Valsts reģionālās attīstības aģentūras pārziņā esošās koplietošanas komponentes;
   2. izmanto oficiālo elektronisko adresi, ja e-pakalpojumu saņēmējam tā ir izveidota, vai nosūta e-pakalpojuma sniegšanas faktu un rezultātu uz pakalpojumu portāla [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) lietotāja darba vietu;
   3. ja e-pakalpojumā ir iespēja pieteikt dažādus pakalpojumus, tad e-pakalpojumā uz katru pakalpojumu nodrošina tiešo saiti;
   4. e-pakalpojumiem, kuriem izmanto tīmekļa lapas, nodrošina pieejamību arī mobilajās ierīcēs;
   5. e-pakalpojumiem, kuriem izmanto tīmekļa lapas, nodrošina piekļūstamību saskaņā ar Latvijas nacionālā standarta ETSI 301 549 “IKT produktu un pakalpojumu piekļūstamības prasības Eiropas publiskajos iepirkumos” 9. nodaļas prasībām;
   6. veido REST programmsaskarni (REST API);
   7. nodrošina e-pakalpojuma pieejamību, darbspējas laiku 98% un veiktspējas prasības (vienlaicīgo lietotāju skaits, atsauces laiks, mērogojamība), t. sk.:
      1. monitorē reāllaikā e-pakalpojuma resursu izmantojumu;
      2. monitorē reāllaikā e-pakalpojuma veiktspēju, mērot atbildes laiku, gaidīšanas laiku, caurlaidspēju un kļūdu daudzumu;
      3. pārliecinās, ka izmantotie monitorēšanas rīki spēj izmērīt gan mediāno, gan 95% un 98% veiktspēju;
      4. izveido uz monitoringu balstītus automatizētus brīdinājumus, kas tiek nosūtīti e-pakalpojuma sniedzējam;
      5. seko vienlaicīgo e-pakalpojumu saņēmēju skaitam reālā laikā;
   8. veic e-pakalpojuma sniegšanas auditācijas pierakstus.
7. E-pakalpojuma turētājs e-pakalpojuma organizēšanā ievēro vienreizības principu, t. sk.:
   1. izmantojot e-pakalpojumu saņēmēja lietotā personas elektroniskās identifikācijas līdzekļa nosūtītos datus;
   2. izmantojot savas iestādes pārziņā esošos datus;
   3. izmantojot pakalpojumu portāla [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) lietotāja darba vietā esošos datus;
   4. organizējot e-pakalpojumu sniegšanai nepieciešamo datu saņemšanu no citām valsts pārvaldes iestādēm, ja tie pieejami elektroniski pakalpes veidā;
   5. izmantojot Valsts reģionālās attīstības aģentūras pārziņā esošo Valsts informācijas sistēmas savietotāja pieejamās pakalpes, pēc iespējas nodrošina datu aizpildīšanu automātiski.
8. E-pakalpojuma turētājs nodrošina konkrētā e-pakalpojuma saņēmēja automātisku informēšanu par e-pakalpojuma pieejamību, ja e-pakalpojuma turētāja rīcībā ir nepieciešamā informācija e-pakalpojuma sniegšanai un iespējamais e-pakalpojuma saņēmējs ir šādai informēšanai piekritis.
9. E-pakalpojuma turētājs e-pakalpojumu saņēmējiem nodrošina vismaz šādu atbalstu:
   1. e-pakalpojumu saņēmēju atbalstu nodrošina e-pakalpojumu turētāja darba laikā;
   2. atbildes uz e-pakalpojumu saņēmēju jautājumiem vai iesniegtajām sūdzībām par e-pakalpojuma saturu, darbību, kā arī e-pakalpojuma ietvaros iegūtajiem datiem, konstatētiem kļūdas ziņojumiem un nepieejamību sniedz pēc iespējas ātrāk, bet ne vēlāk kā septiņu darbdienu laikā;
   3. nodrošina e-pakalpojuma saņēmēja jautājumu saņemšanas apstiprināšanu vienas darbdienas laikā.

**III. E-pakalpojumu pārvaldība**

1. E-pakalpojuma turētājs ir atbildīgs par e-pakalpojuma plānošanu, nodrošināšanu, uzturēšanu un attīstību. E-pakalpojuma turētājs:
   1. nodrošina e-pakalpojuma testēšanu un atbilstību šo noteikumu prasībām;
   2. sadarbībā ar e-pakalpojuma sniedzēju izstrādā e-pakalpojuma lietošanas noteikumus;
   3. nodrošina šo noteikumu 8. punktā minēto rādītāju uzskaiti;
   4. aptur e-pakalpojuma sniegšanu, ja normatīvā regulējuma izmaiņas vai tehniskās nepilnības rada e-pakalpojuma neatbilstību normatīvajiem aktiem;
   5. savlaicīgi informē e-pakalpojuma sniedzēju par plānotajām izmaiņām, kas saistīts ar e-pakalpojuma sniegšanu, t. sk. apturēšanu;
   6. nodrošina e-pakalpojuma saņēmēja un sniedzēja konsultatīvo atbalstu;
   7. nodrošina, ka e-pakalpojuma saņēmējam ir pieejami e-pakalpojuma lietošanas noteikumi un e-pakalpojuma saņēmējs piekrīt to ievērošanai;
   8. nosaka e-pakalpojumam nepieciešamo personas elektroniskās identifikācijas līmeni.
2. E-pakalpojuma sniedzējs ir tiesīgs:
   1. pieņemt lēmumu par e-pakalpojuma sniegšanas apturēšanu, ja ir atklātas e-pakalpojuma sniegšanas tehniskās nepilnības vai citi apstākļi, kas var radīt vai ir izraisījuši e-pakalpojuma neatbilstību normatīvajos aktos noteiktajām funkcijām un uzdevumiem, informējot e-pakalpojuma turētāju;
   2. pieprasīt, saņemt un uzkrāt no e-pakalpojuma turētāja un e-pakalpojumu saņēmējiem informāciju, kas nepieciešama e-pakalpojuma sniegšanai.
3. E-pakalpojuma sniedzējs nodrošina un atbild par:
   1. e-pakalpojuma sniegšanas procesa koordinēšanu;
   2. e-pakalpojuma pieejamību e-pakalpojuma saņēmējam;
   3. e-pakalpojuma izmaiņu pārvaldības koordināciju;
   4. ar pakalpojuma elektronizāciju saistītu konsultāciju sniegšanu e-pakalpojuma turētājiem;
   5. e-pakalpojuma turētāja savlaicīgu informēšanu par plānotajām izmaiņām, kas var skart e-pakalpojuma sniegšanu;
   6. e-pakalpojuma saņēmēja konsultatīvo atbalstu sadarbībā ar e-pakalpojuma turētāju;
   7. informācijas par e-pakalpojuma sniegšanas apturēšanu vai izbeigšanu ievietošanu e-pakalpojuma turētāja tīmekļa vietnē, e-pakalpojuma lapā un pakalpojumu katalogā;
   8. e-pakalpojumu sniegšanas atbilstību normatīvajos aktos noteiktajām e-pakalpojuma izstrādes un sniegšanas minimālajām tehniskajām un drošības prasībām, kā arī šo noteikumu 9. punkta prasībām.
   9. uzsākto e-pakalpojumu gadījumu uzskaiti;
   10. piekļuvi e-pakalpojumu statistikai.
4. E-pakalpojuma saņēmējam ir tiesības saņemt konsultatīvo atbalstu no e-pakalpojuma turētāja un sniedzēja.
5. E-pakalpojuma saņēmējam ir pienākums:
   1. iepazīties ar attiecīgā e-pakalpojuma lietošanas noteikumiem un piekrist to ievērošanai;
   2. sniegt patiesas un pilnīgas ziņas e-pakalpojuma izpildes laikā;
   3. ziņot e-pakalpojuma turētājam par gadījumiem, ja, saņemot e-pakalpojumu, ir konstatēta datu neprecizitāte vai neatbilstība;
   4. neveikt darbības, kas vērstas pret e-pakalpojuma drošību, stabilitāti un ātrdarbību.
6. Izvietojot e-pakalpojumu pakalpojumu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv), e-pakalpojuma turētājs nodrošina e-pakalpojuma atbilstību Valsts reģionālās attīstības aģentūras vadlīnijām un e-pakalpojuma testēšanu pakalpojumu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv).
7. Valsts reģionālās attīstības aģentūra publicē un uztur pakalpojumu portāla [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) vadlīnijas tīmekļvietnē [viss.gov.lv](http://viss.gov.lv). Valsts reģionālās attīstības aģentūra ir tiesīga nepublicēt pakalpojumu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) tā vadlīnijām un tehniskajām prasībām neatbilstošu e-pakalpojumu.

**IV. E-pakalpojumu izmantošanas veicināšana**

1. E-pakalpojumu izmantošanas veicināšanai e-pakalpojuma turētājs:
   1. veido e-pakalpojumu izmantošanu veicinošu regulējumu, sniedz priekšlikumus vai īsteno tiesību aktu izmaiņas, lai nodrošinātu pakalpojuma procedūru pārkārtošanu un atvieglotu pakalpojumu saņemšanu, ja tie tiek pieprasīti vai saņemti elektroniski, kā arī, lai motivētu radīto elektronisko iespēju izmantošanu, piemēram, nosakot:
      1. ātrāku pakalpojuma sniegšanas termiņu nekā klātienē;
      2. zemāku pakalpojuma sniegšanas maksu nekā klātienē;
      3. pakalpojuma turpmāku pieejamību tikai elektroniskā veidā, paredzot klātienes konsultācijas par e-pakalpojuma izmantošanu;
   2. plāno un dokumentē:
      1. aktivitātes, kas tiks veiktas, lai samazinātu klātienes kontaktu skaitu, izņemot gadījumus, ja e-pakalpojuma mērķis ir veicināt klātienē pieejamu pakalpojumu izmantošanu;
      2. aktivitātes, kas tiks veiktas, lai nodrošinātu, ka elektroniskos datus citas iestādes saņem elektroniski, nevis pieprasa papīrā vai prasa no iedzīvotāja;
      3. pasākumus, kas tiks veikti, lai nodrošinātu valsts pārvaldes iestādes darbinieku, īpaši to, kuri veic pakalpojumu saņēmēju klātienes apkalpošanu, apmācību un pienākumu noteikšanu, informējot pakalpojumu saņēmējus par e-pakalpojumu iespējām un priekšrocībām;
      4. sabiedrības informēšanas pasākumus, īpaši valsts pārvaldes iestādes ikdienas komunikācijā ar sabiedrību, lai informētu un izskaidrotu tai iespējas un priekšrocības valsts pārvaldes iestādes elektronisko pakalpojumu saņemšanā, kā arī aicinātu sabiedrību izmantot iestādes piedāvātās iespējas pakalpojumus saņemt elektroniskā veidā.
      5. aktivitātes, kas tiks veiktas, lai nodrošinātu atbalstu iedzīvotājiem e-pakalpojumu izmantošanā;
      6. pasākumus, kādā veidā tiks īstenota sadarbība ar citām valsts pārvaldes iestādēm un nevalstiskajām organizācijām, kas ietver uzlabotā pakalpojuma lietotājus;
      7. kā tiks nodrošināts e-pakalpojumu monitorings – pastāvīga e-pakalpojumu izmantošanas analīze, transakciju uzskaite un uzlabošanas pasākumu plānošana;
   3. izvieto informāciju pakalpojumu sniegšanas vietās klātienē;
   4. nodrošina klātienes konsultācijas pakalpojumu elektroniskā izmantošanā;
   5. izstrādā nepieciešamās rokasgrāmatas un nodrošina to pieejamību e-pakalpojuma saņēmējiem, iestādes darbiniekiem un administratoriem;
   6. izvieto informāciju pakalpojumu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv), valsts pārvaldes iestādes tīmekļa resursos un medijos.

**V. Noslēguma jautājumi**

1. Noteikumi stājas spēkā 2017. gada 1. jūlijā.
2. Noteikumu 8., 9. un 11. punkta prasības piemēro e-pakalpojumiem, kuru izstrāde vai pilnveidošana sākas pēc 2018. gada 1. janvāra.
3. Noteikumu 8.4. apakšpunkts stājas spēkā 2020. gada 1. oktobrī.

Ministru prezidents M. Kučinskis

vides aizsardzības un

reģionālās attīstības ministrs K. Gerhards

Iesniedzējs:

vides aizsardzības un

reģionālās attīstības ministrs K. Gerhards

Vīza:

valsts sekretārs R. Muciņš

E. Cauna, 67026549

[eduards.cauna@varam.gov.lv](mailto:Eduards.Cauna@varam.gov.lv)