



## Jautājumi, kam iestādei jāpievērš uzmanība, veidojot e-pakalpojumu

### Jautājumi, kas saistīti ar lēmumu veidot/neveidot e-pakalpojumu

- 1) **Potenciālā e-pakalpojuma izveides pamatojums? Vai nepieciešams veidot e-pakalpojumu?** Iespējams pietiek ar procesu automatizāciju un sadarbību ar citām iestādēm.
- 2) **Vai elektronizējot pakalpojumu tiks uzlabots iestādes pakalpojumu sniegšanas ātrums un kvalitāte** un vai potenciālajiem e-pakalpojuma saņēmējiem pakalpojuma elektronizācija ļaus ātrāk un ērtāk saņemt vēlamo pakalpojumu?
- 3) **Vai e-pakalpojuma izveides uz uzturēšanas izmaksas ir proporcionālas plānotā e-pakalpojuma pieprasījumu skaitam?** Lai pakalpojums elektroniskā vidē nesanāk dārgāks kā pakalpojums klātienē.
- 4) **Pārdomājiet 80/20 principu pakalpojumu elektronizācijā.** Lai pakalpojuma elektronizācija izrādītos veiksmīga ir jāapmierina 80% būtiskāko pakalpojumu scenāriju, izvairoties no atlikušajiem 20%, kas tiks lietoti reti un radīs nesamērīgi augstas pakalpojuma izmaksas. 20% jeb izņēmuma gadījumu apkalpošanu nodrošiniet klātienē, veicot optimizāciju iestādes procesu līmenī.
- 5) **Kas un cik daudz būs e-pakalpojuma saņēmēji?** Jāizvērtē, kas ir klātienē kanāla pakalpojuma saņēmēji, cik daudz to ir un kas būs e-pakalpojuma saņēmēji, piemēram:
  - o fiziskas personas, piem., ekonomiski aktīvie pakalpojuma saņēmēji 3 tūkst. mēnesī, neaktīvie – 10 tūkst. mēnesī, jaunieši, pensionāri u.c.;
  - o juridiskas personas;
  - o citas publiskās pārvaldes iestādes - šajā gadījumā būs nepieciešams veidot sadarbību starp iestādēm, iespējas sadarboties IS līmenī.
- 6) **Vai potenciālajiem e-pakalpojuma saņēmējiem ir pieejams nepieciešamais autentifikācijas līdzeklis** (internetbanka, e-paraksts u.c.)? Iespējams, ka ekonomiski neaktīvajiem pakalpojuma saņēmējiem nebūs pieejams neviens no iepriekšminētajiem autentifikācijas līdzekļiem, kā arī tie nebūs ieinteresēti lietot elektronisko vidi, bet turpinās saņemt pakalpojumu klātienē.
- 7) **Kādam mērķim pakalpojuma saņēmēji lietos e-pakalpojumu?** Ja lietos e-pakalpojumu, kura rezultāts ir izziņa citai valsts iestādei, tad ir jāveido divu iestāžu sadarbība, lai iedzīvotājs nepildītu kurjera funkciju (Valsts pārvaldes iekārtas likuma 10.panta 8.punkts).
- 8) **Vai iestāde ir organizējusi sabiedrības viedokļa apzināšanu** par plānotā e-pakalpojuma nepieciešamību? Vai plāno to darīt? Vai ir bijusi sabiedriskā apspriešana? Kāds ir sabiedrības, potenciālo pakalpojumu saņēmēju, viedoklis?
- 9) **Vai plānotais e-pakalpojums nav saistīts ar kāda cita pakalpojuma lietošanu, kas nav pieejams elektroniski?** Piemēram, lai pakalpojuma saņēmējs saņemtu iestādes e-pakalpojumu, ir nepieciešama pilnvara no citas iestādes, kura pakalpojumu elektroniski nesniedz, līdz ar to pakalpojuma saņēmējam tik un tā uz iestādi ir jādodas klātienē.
- 10) **Cik ilgā laikā atmaksāsies ieguldītie līdzekļi?** Ieguldītie līdzekļi pret plānoto atmaksāšanās gadu skaitu pret potenciālo klientu skaitu elektroniskajā vidē.

## Jautājumi, kas saistīti ar piemērotāko e-pakalpojuma formu un risinājumu

- 11) **Cik e-pakalpojums būs funkcionāls?** Vai tiks elektronizēts viss pakalpojuma process, vai tikai kāds posms, piemēram, pakalpojuma pieprasīšana, bet ne rezultāta saņemšana.
- 12) **Kāda elektronizācijas līmeņa e-pakalpojumu veidot?** Pakalpojumu elektronizācijā var izšķirt vairākus līmeņus, kurus nosaka ieguldāmo resursu un paredzamo ieguvumu attiecība:
  - *informācija + veidlapas* par to, kā pakalpojumu elektroniski pieprasīt un/vai saņemt. Informācija ievietota [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) Publisko pakalpojumu katalogā;
  - *tiešsaistes formas*, lai pakalpojumu varētu pieprasīt un/vai saņemt tiešsaistē, aizpildot tiešsaistes formas iestādes mājas lapā vai portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv)<sup>1</sup>;
  - *pilnībā elektronizēts e-pakalpojums* - pilnīga apkalpošanas procesa automatizācija, kur pakalpojums tiek pieprasīts, nepieciešamības gadījumā apmaksāts un arī sniegts elektroniskā veidā iestādes mājas lapā vai portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv).
- 13) **Kāda veida e-pakalpojumu veidot?** Tie var tikt veidoti dažādu vajadzību īstenošanai un mērķu sasniegšanai:
  - informatīvie - var apskatīt un iegūt iestādes rīcībā esošu informāciju;
  - transakciju - administratīvu procedūru veikšana attālināti;
  - līdzdalības -sabiedrības viedokļa izziņāšana par iestādes darbības sfērām.
- 14) **Kāds būs e-pakalpojuma izpildes rezultāts?**
  - informācija, kas pakalpojuma saņēmējam tiek atspoguļota uzreiz tiešsaistē un netiek uzglabāta;
  - elektronisks dokuments, piemēram, izziņa, atļauja;
  - dokuments papīra formātā, piemēram, atļauja, licence, sertifikāts, apliecība;
  - fakta reģistrācija, piemēram, deklarēta dzīvesvieta;
  - veikts ieraksts publiskā resursā, piemēram, publicēšana iestādes mājas lapā/ publiskā reģistrā.
- 15) **Vai e-pakalpojumā būs nepieciešams atpazīt (autentificēt) pakalpojuma saņēmēju?** Biežāk izplatītākie autentifikācijas līdzekļi:
  - internetbankas autentifikācija, mobilais ID;
  - e-paraksts (piemēram, gadījumā, ja pakalpojumā nepieciešams parakstīt e-dokumentu);
  - iestādes piešķirtais lietotājvārds un parole (piemēram, Valsts ieņēmumu dienesta Elektroniskā deklarēšanās sistēma) u.c.

---

<sup>1</sup> Valstī ir izveidota vienota e-pakalpojumu koplietošanas platforma, kas sniedz iespēju izmantot jau gatavas koplietošanas komponentes (lietotāju autentifikācijas, maksājumu apstrādes, darba plūsmu vadības, elektroniskās parakstīšanas, auditācijas u.c. risinājumus) elektronisko pakalpojumu izveidei un publicēšanai internetā. Izmantojot šīs komponentes, iestādēm ir iespēja būtiski samazināt e-pakalpojumu izveides izmaksas. Precīzāka informācija pieejama <http://www.vraa.gov.lv/lv/epakalpojumi/iestadem/>

- 16) **Vai e-pakalpojumā būs nepieciešams piesaistīt sadarbības partnerus no citām iestādēm?** Piemēram, par iedzīvotāju būs nepieciešami viņa pamatdati no Iedzīvotāju reģistra, valsts adrešu dati no Adrešu reģistra, īpašuma dati no Kadastra reģistra u.c.
- 17) **Vai pakalpojuma pieprasīšanai šobrīd nepieciešams iesniegt kādus dokumentus?** Veidojot e-pakalpojumu, jāpārdomā, vai dokumentus nevar aizstāt ar datu pārbaudi vēršoties pie dokumentu izdevējiestādes (Latvijas ietvaros to nosaka Valsts pārvaldes iekārtas likums, Eiropas ietvaros attiecībā uz Pakalpojumu direktīvas pakalpojumiem un izglītības dokumentu atzīšanu (IMI)) vai iespēju norādīt pārbaudei nepieciešamos datus, vai iesūtīt skenētu dokumenta versiju.
- 18) **Vai pieprasot e-pakalpojumu pakalpojuma saņēmējam būs nepieciešams parakstīt dokumentu, iesniegumu?** Tā kā Latvijā tikai nelielai daļai iedzīvotāju ir pieejams e-paraksts, vajadzētu izvērtēt, vai parakstīšanu nevar aizstāt ar pakalpojuma saņēmēja autentifikāciju. Jāizvērtē nepieciešamās izmaiņas normatīvajos aktos, lai to īstenotu.
- 19) **Vai e-pakalpojums būs maksas vai bezmaksas?** Ja būs maksas, vai būs maksas atvieglojumi konkrētām pakalpojuma saņēmēju grupām? Iespējamas, lai veicinātu e-pakalpojumu plašāku lietojamību, ir jāmaina pakalpojumu cenrāži, valsts nodevas apmērs, jāmaina cenu politika, piemēram, klātienē pakalpojums ir maksas, bet elektroniski bezmaksas.
- 20) **Vai uz pakalpojumu ir attiecināmi kādi standarti/ ES iniciatīvu prasības?** Izstrādājot e-pakalpojumu būtu jāizvērtē pastāvošie standarti vai esošās/plānotās ES prasības attiecīgajā jomā (piemēram, datu apmaiņas standarti, metadatu standarti, sadarbības prasības, e-pakalpojumu izstrādes vadlīnijas u.c.)

#### **Jautājumi, kas saistīti ar e-pakalpojuma iedzīvināšanu un lietošanas veicināšanu**

- 21) **Vai būs nepieciešama normatīvās bāzes pielāgošana, kādas izmaiņas jāveic normatīvajos aktos?** Piemēram, konkrētā pakalpojuma likums, maksājumu cenrādis. Kā plānoto e-pakalpojumu iespaido Fizisko personu datu aizsardzības likums, Iesniegumu likums utt.?
- 22) **Vai būs nepieciešama biznesa procesu pielāgošana, izmaiņas pamatpakalpojuma sniegšanas procesā?** Visbiežāk e-pakalpojuma ieviešana liek mainīt pastāvošo pakalpojumu sniegšanas kārtību, jo ir jāatrisina jautājumi par maksājumu pieņemšanu elektroniskajā vidē, jāvienojas par e-dokumentu izmantošanu iestāžu iekšējā aprītē u.c. jautājumiem, kas rada iespēju automatizēt procesus, efektīvizēt procedūras.
- 23) **Vai būs nepieciešama jaunu tehnoloģiju ieviešana?** Jāizstrādā jaunas un jāuzlabo pašreizējās iestāžu informācijas sistēmas, piemēram, elektroniski parakstīto dokumentu apstrādei un uzglabāšanai, pakalpojumu izpildei.
- 24) **Kādā veidā iestāde nodrošinās pakalpojuma saņēmēju izglītošanu un informēšanu par e-pakalpojumu lietošanu?**