



Ieguldījums Tavā nākotnē!

Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

Eiropas Sociālā fonda projekts Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002
„Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana”

Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis

3.pielikums. Pakalpojumu izvērtēšanas vadlīnijas

Versija 2.0 (30.04.2013)

Rīga, 2013



Šī dokumenta autoru personiskās tiesības pieder tā izstrādātājiem. Dokumenta autoru mantiskās tiesības pieder Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijai (turpmāk – Pasūtītājs), pārņemot projektu no Valsts kancelejas kā atbildīgā iestāde, veic Eiropas Sociālā fonda projekta Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002 „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana” īstenošanu. 85 % no projekta finansē Eiropas Savienība ar Eiropas Sociālā fonda starpniecību un 15 % Latvijas valsts budžets.

Projekta ietvaros organizētā iepirkuma Nr. MK VK 2010/3 ESF „Publisko pakalpojumu sniegšanas analīze, publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana un apmācību organizēšana” (turpmāk – Iepirkums) rezultātā Valsts kanceleja 2010.gada 29.novembrī noslēdza līgumu Nr. 115 ar SIA „Corporate & Public Management Consulting Group” SIA (turpmāk – Izpildītājs) par attiecīgu projekta aktivitāšu īstenošanu (turpmāk – Projekts).

Pieļaujama dokumentā iekļautās informācijas citēšana un izmantošana atvasinātu darbu veidošanai iekļaujot atsauci uz šo dokumentu.

Dokumenta autori:

- Ivars Solovjovs, IS Consulting SIA, dokumenta izstrādes vadītājs
- Ilāna Ekbauma, IS Consulting SIA

Kontaktpersona:

Māris Sprindžuks

"Corporate & Public Management Consulting Group" SIA

Alūksnes iela 5-21, Rīga, LV-1045

Tel.: (+371) 67 876 811

Fakss: (+371) 67 871 206

E-pasts: cpm@cpmconsulting.eu

Izmaiņu lapa:

Mainītās daļas	Izmaiņu kopsavilkums	Autors	Datums
0.5	Dokumenta sākotnējā versija		16.03.2011
0.9	Precizēts viss dokuments	I.Solovjovs	13.06.2011
1.0	Precizēta 1.3.sadaļa		27.06.2011
2.0	Precizēta 1.3.sadaļa, 7.sadaļa		30.04.2013.

Saturs

1. IEVADS	4
1.1. Konteksts.....	4
1.2. Mērķis un pielietojums.....	4
1.3. Ierobežojumi.....	4
1.4. Terminu un saīsinājumi	4
2. VISPĀRĒJĀ PIEEJA	6
2.1. Jēdzienu skaidrojumi.....	6
2.2. Pamatprincipi	6
3. PRASĪBAS UN REKOMENDĀCIJAS	7
3.1. Pakalpojuma kopas identificēšana un izvērtējuma mērķa definēšana	7
3.2. Informācijas ievākšana un analīze par pakalpojumu kopu	8
3.3. Pakalpojumu kopas izvērtēšana pēc noteiktiem vērtēšanas kritērijiem.....	9
3.4. Pakalpojumu kopas izvērtēšanas rezultātu analīze un interpretācija.....	9
4. PAKALPOJUMU IZVĒRTĒŠANAS KRITĒRIJU SARAKSTS	11
5. PAKALPOJUMU KOPAS IZVĒRTĒŠANAS TABULA	20
6. PAKALPOJUMA IZVĒRTĒŠANAS TABULA	21
7. SAISTĪTIE DOKUMENTI	29

1. Ievads

1.1. Konteksts

Valsts kanceleja (turpmāk – Pasūtītājs) kā atbildīgā iestāde 2010.gadā uzsāka Eiropas Sociālā fonda projekta Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002 „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana” īstenošanu. Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija (turpmāk – Pasūtītājs) projekta īstenošanas gaitā pārņēma projektu no Valsts kancelejas kā atbildīgā iestāde.

Projekta ietvaros organizētā iepirkuma Nr. MK VK 2010/3 ESF „Publisko pakalpojumu sniegšanas analīze, publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana un apmācību organizēšana” (turpmāk – Iepirkums) rezultātā Valsts kanceleja 2010.gada 29.novembrī noslēdza līgumu Nr. 115 ar SIA „Corporate Public Management Consulting Group” SIA (turpmāk – Izpildītājs) par attiecīgu projekta aktivitāšu īstenošanu (turpmāk – Projekts).

Šis dokuments ir Projekta ietvaros sagatavotā nodevuma „Pakalpojumu izvērtēšanas vadlīnijas” pielikums, kurā aprakstītas pakalpojumu izvērtēšanas vadlīnijas.

1.2. Mērķis un pielietojums

Mērķis

Valsts pārvaldes pakalpojumu izvērtēšanas vadlīniju (turpmāk – pakalpojumu izvērtēšanas vadlīnijas) mērķis ir izveidot vienotu kārtību, kādā tiek veikta valsts pārvaldes pakalpojumu analīze un izvērtēšana.

Pakalpojumu izvērtēšanas vadlīniju mērķauditorija ir Latvijas publisko tiesību subjekti, kas sniedz publiskos pakalpojumus vai ir atbildīgi par publisko pakalpojumu izvērtējumu. Metodika ir paredzēta lietotājiem ar priekšzināšanām par pakalpojumu vērtēšanas pamatprincipiem.

Pielietojums

Piedāvātās pakalpojumu izvērtēšanas vadlīnijas ietver gan “vertikālo”, gan “horizontālo” pakalpojumu analīzi:

- Pakalpojumu izvērtēšana ir vertikāla, jo tā aptver visa analizējamā sektora (t.i. attiecīgās ministrijas, tai padoto institūciju) pakalpojumus, to organizāciju, finansējumu un darbību;
- Pakalpojumu izvērtēšana ir horizontāla, jo tā skar arī citas ministrijas un institūcijas, kuras saskaņā ar savu kompetenci veic pasākumus, kas attiecas uz pakalpojuma sniegšanu.

1.3. Ierobežojumi

Saistībā ar pakalpojumu izvērtēšanas vadlīnijām ir piemērojami šādi ierobežojumi:

- Esošā versija ir uzskatāma par projekta darba versiju, kuru paredzēts izmantot Rokasgrāmatas “Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis” izstrādē un kura var tikt papildināta, balstoties uz valsts vienotā KAC tīkla pilotprojekta sagatavošanas gaitā uzkrāto pieredzi.

1.4. Termini un saīsinājumi

1.tabula. Lietotie termini un saīsinājumi

Saīsinājums	Saīsinājuma skaidrojums
ES	Eiropas Savienība

Saīsinājums	Saīsinājuma skaidrojums
ESF	Eiropas Sociālais fonds
IIA	Izmaksu-ieguvumu analīze
PPS	Publisko pakalpojumu sistēma
PPS modelis	Nodevuma „Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis” daļa (pamatdokuments), kurā izklāstīti jēdzieni, konceptuāli risinājumi un nostādnes saistībā ar publisko pakalpojumu sniegšanas un pilnveidošanu nodrošināšanu.
PPS modeļa vadlīnijas	Nodevuma „Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis” daļa (pielikumi), kuros izklāstīti piedāvātā PPS modeļa piemērošanas vadlīnijas un konkrētas metodikas.
LR	Latvijas Republika
IDS	Iestādes darbības stratēģija
Iestāde	Institūcija, kura darbojas publiskas personas vārdā un kurai ar normatīvo aktu noteikta kompetence valsts pārvaldē, piešķirti finanšu līdzekļi tās darbības īstenošanai un ir savs personāls
Institūcija	Organizatoriski patstāvīga struktūra plašā nozīmē, t.sk. iestāde, komersants, biedrība vai nodibinājums
IS	Informācijas sistēma
IT	Informācijas tehnoloģijas
VPA	Vienas pieturas aģentūra
KA	Klientu apkalpošana

2. Vispārējā pieeja

2.1. Jēdzienu skaidrojumi

Klients - fiziska vai juridiska persona vai personālsabiedrība, kura izmanto vai ir tiesīga izmantot pakalpojumu.

Pakalpojums (vai iestādes pakalpojums) - jebkurš no pakalpojumu veidiem, kura sniegšanu nodrošina iestāde (pārvaldes pakalpojums, saimnieciskais pakalpojums vai starpiestāžu pakalpojums)

Pakalpojuma sniedzējs - institūcija (iestāde, privātpersona u.c.), kura saistībā ar pakalpojumu sniegšanu nodrošina klientu apkalpošanas, kā arī citus pakalpojumu sniegšanas uzdevumus. Pakalpojuma sniedzējs var būt gan pakalpojuma turētājs, gan arī cita institūcija, kurai pakalpojuma turētājs nodod atsevišķu ar pakalpojumu sniegšanu saistītu uzdevumu izpildi. Tie var būt visi klientu apkalpošanas uzdevumi, kā arī atsevišķi pakalpojumu nodrošināšanas uzdevumi (piemēram, vienkāršu pakalpojumu izpilde).

Pakalpojuma turētājs - iestāde, kuras kompetencē ir ar pakalpojumu saistītās valsts pārvaldes (publiskās) funkcijas vai uzdevuma nodrošināšana, vai cita persona, kurai deleģēts ar pakalpojumu saistītais pārvaldes uzdevums un kuras neatņemams pienākums ir nodrošināt arī attiecīgā publiskā pakalpojuma pieejamību sabiedrībai

2.2. Pamatprincipi

Izvērtēšanas veidi

Katrā pakalpojumu izvērtēšanas gadījumā ir jābūt skaidram pakalpojuma izvērtēšanas mērķim.

Ņemot vērā dažādus pakalpojuma izvērtēšanas mērķus, pakalpojuma izvērtēšanas vadlīnijas paredz divus pakalpojuma izvērtēšanas rīkus:

- **Vispārējā pakalpojumu vērtēšana** - tiek lietota pakalpojumu kopas analīzei, izvērtēšanai un daudzu pakalpojumu savstarpējai salīdzināšanai, vadlīnijas ir aprakstītas šajā dokumentā.
- **Detalizētā pakalpojuma izvērtēšana** - tiek lietota atsevišķa pakalpojuma detalizētai izvērtēšanai un lēmuma pieņemšanai par konkrētā pakalpojuma pārbūvi. Daļa no pakalpojuma pārbūves procesa, detalizēti ieteikumi un rekomendācijas saistībā ar atsevišķa pakalpojuma izvērtēšanu ir aprakstītas pakalpojumu pārbūves vadlīnijās (PPS modeļa 1.pielikums).

Uzdevums	Rīks	Rezultāts	Uzdevuma veicējs
Pakalpojumu kopas izvērtēšana	■ Pakalpojumu izvērtēšanas vadlīnijas	■ Pakalpojumu kopas izvērtējums (tabula) ■ Secinājumi un pārbūves rekomendācijas	■ Iestādes vadība ■ Projekta gaitā: konsultanti ministrijas pakalpojumu izvērtēšanas ietvaros
Pakalpojuma detalizētā izvērtēšana	■ Pakalpojumu pārbūves vadlīnijas, PPS modeļa 1.pielikums	■ Pakalpojuma izvērtējums apraksta formā ■ Pakalpojuma izvērtējums (izvērtējuma forma - kopsavilkums)	■ Pakalpojuma turētājs ■ Projekta gaitā: konsultanti pilotprojektu ietvaros

3. Prasības un rekomendācijas

Pakalpojumu izvērtēšana ir veicama atbilstoši turpmāk dokumentā aprakstītajiem posmiem un uzdevumiem.

Vispārējās pakalpojumu izvērtēšanas mērķis ir veikt **pakalpojumu kopas izvērtējumu** un pakalpojumu savstarpējo salīdzināšanu pēc kritērijiem, atbilstoši pakalpojuma izvērtēšanas mērķim.

Vispārējā pakalpojuma izvērtēšana ietver šādus 4 galvenos posmus (skat. aprakstu zemāk):



3.1. Pakalpojuma kopas identificēšana un izvērtējuma mērķa definēšana

Mērķis:

- Noteikt pakalpojumu vispārējās izvērtēšanas mērķi un izvērtējamo pakalpojumu kopu.

Galvenās darbības:

- Noteikt analizējamo pakalpojumu kopu (piemēram, noteiktās politikas jomas vai vienas valsts iestādes pakalpojumi);
- Noteikt pakalpojumu izvērtēšanas mērķus, piemēram:
 - Izzināt pakalpojumus no dažādu aspektu/kritēriju viedokļa (piemēram, sabiedriskā lietderība, efektivitāte, klienta un iestādes administratīvais slogs, atbilstība normatīvajiem aktiem u.c.);
 - Veikt pakalpojumu analīzi/klasificēšanu, kas ļautu vēlāk veikt dažāda veida pakalpojumu meklēšanu un grupēšanu pēc dažādiem faktoriem un parametriem (piemēram, pēc pakalpojumu svarīguma);
 - Identificēt potenciāli pilnveidojamus pakalpojumus un atklāt iespējamus pārbūves veidus:
 - Identificēt pakalpojumus, kuru sniegšanu varētu pārtraukt/samazināt;
 - Identificēt pakalpojumus, kuru sniegšanu varētu deleģēt privātajam sektoram;
 - Identificēt pakalpojumus, kas pēc būtības ir daļa no cita pakalpojuma;
 - Identificēt potenciāli elektronizējamus pakalpojumus;
 - Identificēt pakalpojumus, kur klientu apkalpošanas funkciju varētu nodot citai institūcijai;
 - Identificēt pakalpojumus, kurus varētu veikt ar vienas pieturas aģentūras starpniecību utt.
 - Citiem nolūkiem.

Rezultāts:

- Analizējamo pakalpojumu saraksts un definēti pakalpojumu vispārējās izvērtēšanas mērķi.

3.2. Informācijas ievākšana un analīze par pakalpojumu kopu

Mērķis:

- Ievākt, apkopot un izanalizēt informāciju par analizējamo pakalpojumu kopu no pieejamiem informācijas avotiem.

Galvenās darbības:

- Svarīgākās faktoloģiskā rakstura informācijas ievākšana par analizējamiem pakalpojumiem no pakalpojuma kartiņas, sniedzot atbildes uz jautājumiem, lai varētu sniegt nepieciešamo vērtējumu par pakalpojumu esošo organizāciju pakalpojumu izvērtēšanas tabulā (skat. „Pakalpojumu kopas izvērtēšanas tabula”).

2.tabula. Pakalpojuma vispārīgās izvērtēšanas faktoloģiskas analīzes aspekti

Pakalpojuma vispārīgās izvērtēšanas faktoloģiskas analīzes aspekti	Jautājumi
Pakalpojuma svarīgums	Kāda ir sabiedrības vajadzība/politikas rezultāts (funkcijas/pakalpojuma labums), ko nodrošina konkrētais pakalpojums? Kāds ir konkrētās valsts pārvaldes funkcijas svarīgums? Kāds ir potenciālais pakalpojuma apjoms? Kāds ir sabiedrības viedoklis par pakalpojuma lietderību - vai pakalpojums ir sabiedrībai lietderīgs? Kādas būs sekas, ja valsts šo pakalpojumu nesniegs - vai ir iespēja atteikties no pakalpojuma sniegšanas (pilnīgi vai daļēji)?
Pakalpojuma veids	Kāds ir pakalpojuma veids (pārvaldes, saimnieciskais, starpiestāžu)
Pakalpojuma normatīva bāze	Uz kādu normatīvo bāzi pamatojas esošā pakalpojuma sniegšana? Vai pakalpojuma sniegšanu regulē noteikts normatīvais vai administratīvais akts?
Atbildība par pakalpojuma sniegšanu un esošā sadarbība ar citām iestādēm	Kas ir pakalpojuma turētājs? Kuras ir tās struktūrvienības, kas ministrijās (vai to padotībā esošajās iestādēs, aģentūrās) ir iesaistītas attiecīga pakalpojuma sniegšanā? Kādi ir citi sadarbības partneri pakalpojuma sniegšanā?
Esošie pakalpojumu sniegšanas kanāli	Kādi kanāli šobrīd tiek izmantoti pakalpojumu sniegšanā?

- Pieejamās papildus informācijas par analizējamiem pakalpojumiem ievākšana no citiem informācijas avotiem (publiskā informācija par pakalpojumu, pakalpojumu turētāja un lietotāju atsauksmes utt.), pēc iespējas atbildot uz zemāk minētajiem jautājumiem (sk. tabulu zemāk).

3.tabula. Pakalpojuma vispārīgās izvērtēšanas papildus aspekti

Pakalpojuma vispārīgās izvērtēšanas papildus aspekti	Jautājumi
IT izmantošana sniegšanas procesā	Cik lielā mērā šobrīd pakalpojuma sniegšana tiek atbalstīta no IT puses?
Klienti un to segmentācija	Kāds ir pakalpojuma apjoms? Kādi ir klientu segmenti?

Pakalpojuma sniegšanas kanālu stratēģija	Vai esošā pakalpojuma sniegšanu var uzticēt trešajām personām vai organizēt savādākā veidā?
Administratīvais slogs	Cik liels administratīvais slogs ir pakalpojuma turētājam, sniedzējiem un klientam?

Rezultāts:

- Ievākta vispārējai izvērtēšanai nepieciešama informācija par pakalpojumu kopu.

3.3. Pakalpojumu kopas izvērtēšana pēc noteiktiem vērtēšanas kritērijiem

Mērķis:

- Izvērtēt pakalpojumus un to esošo organizāciju, vadoties pēc noteiktiem vērtēšanas kritērijiem (atbilstoši izvirzītajam pakalpojumu izvērtēšanas mērķim).

Galvenās darbības:

- Pakalpojumu kopas vērtēšana pēc noteiktiem kritērijiem, pēc iespējas sniedzot vērtējumu (pēc nepieciešamības – arī rakstisku paskaidrojumu) par katru no vispārējās izvērtēšanas kritērijiem (skat. tabulu „Pakalpojuma izvērtēšanas kritēriju saraksts” – uz vispārējo pakalpojumu izvērtēšanu attiecināmie vērtēšanas kritēriji).
- Vērtēšanas rezultāta ierakstīšana tabulā, sniegto vērtējumu (pēc iespējas/nepieciešamības savu vērtējumu vai problēmjautājumus paskaidrojot ar komentāriem (skat. „Pakalpojumu kopas izvērtēšanas tabula”).

Rezultāts:

- Pakalpojumu kopas izvērtēšanas rezultāts (aizpildīta „Pakalpojumu kopas izvērtēšanas tabula”), vadoties pēc noteiktiem vērtēšanas kritērijiem (atbilstoši izvirzītajam pakalpojumu izvērtēšanas mērķim).

3.4. Pakalpojumu kopas izvērtēšanas rezultātu analīze un interpretācija

Mērķis:

- Izanalizēt pakalpojuma kopas izvērtēšanas rezultātu atbilstoši izvērtēšanas procesa mērķim un uzdevumiem.

Galvenās darbības:

- Pakalpojuma kopas izvērtēšanas rezultāta („Pakalpojumu kopas izvērtēšanas tabulas”) analīze, atbilstoši noteiktā izvērtēšanas procesa mērķim un uzdevumiem.
- Pakalpojumu izvērtēšanas rezultātu interpretācijas loģiskas struktūras uzbūve (Šis uzdevums veicams, pamatojoties uz konkrētā kritērija nozīmi noteiktā mērķa īstenošanā. Piešķirot lielāku svaru mērķim visatbilstošākajiem pakalpojumu raksturojumiem, ir iespējams rast atbildes uz galvenajiem izvērtēšanas jautājumiem (skat. piemēru zemāk).
- Secinājumu aprakstīšana par pakalpojumu kopas izvērtēšanas rezultātiem (atbilstoši izvērtēšanas mērķim).

4.tabula. Pakalpojumu kopas izvērtējuma rezultātu interpretācijas ilustratīvs piemērs

Mērķis	Mērķim svarīgi pakalpojuma raksturojumi (izmantojami tikai kā ilustratīvs piemērs)
Noteikt pakalpojumus, no kuriem būtu iespējams atteikties nākotnē	Pakalpojums nav saistīts ar varas realizācijas funkciju Pakalpojumu regulē valsts pārvaldes iestādes iekšējais regulējums vai to neregulē tiesiskais regulējums Pakalpojums ir mazsvarīgs utt.
Noteikt pakalpojumus, kurus var nodot privātam sektoram	Pakalpojums nav saistīts ar varas realizācijas funkciju Pakalpojumu regulē valsts pārvaldes iestādes iekšējais regulējums vai to neregulē tiesiskais regulējums Lai nodrošinātu pakalpojuma sniegšanu, ir nepieciešamas relatīvi vienkāršas un ātri apgūstamas kompetences un zināšanas Pakalpojuma esošā izpilde rada lielu administratīvo slogu pakalpojuma turētājam utt.
Noteikt pakalpojumus, kurus nākotnē būtu iespējams elektronizēt	Pakalpojums ir svarīgs Pakalpojumam ir liels apjoms Pakalpojumam šobrīd ir nepietiekams IT atbalsts/zema elektronizācijas pakāpe Pakalpojuma izpildē nav prasības pēc pases uzrādīšanas (2.autentifikācijas līmenis) utt.

Rezultāts:

- Rakstiski secinājumi par pakalpojumu kopas izvērtēšanas rezultātiem.

4. Pakalpojumu izvērtēšanas kritēriju saraksts

Zemāk tabulā sniegts pakalpojumu izvērtēšanas kritēriju saraksts.

5.tabula. Pakalpojumu izvērtēšanas kritēriji

#	Kritērijs	Izmantošanas mērķis	Kritērija veids	Jautājums	Pakalpojuma izvērtēšanas skala	Pārbūves iespējamās barjeras/riski	Izmantošanas mērķi (piemēri)						Kritērija izmantošana		Informācijas avoti		
							Signāls pakalpojuma pārbūvei	Pārtraukšana/samazināšana	Deleģēšana privātajam sektoram	Elektronizācija	KA (front-office) funkcijas nodošana	Vienas pieturas agentūra	Vispārējā izvērtēšana	Detalizētā izvērtēšana	Detalizētās izvērtēšanas papildus elementi	Vispārējās izvērtēšanas informācijas avoti	Detalizētās izvērtēšanas informācijas avoti
1	Ar pakalpojumu saistītās valsts pārvaldes funkcijas svarīgums	Identificēt pakalpojumus, kuru apjomu vai sniegšanas līmeni var mazināt vai arī iespējams pilnībā atteikties no pakalpojuma sniegšanas	Faktoloģiskā analīze	Cik svarīga no sabiedrības vajadzību viedokļa ir ar pakalpojumu saistītā valsts pārvaldes funkcija?	1 - Valsts un drošība 2 - Valsts konkurētspēja, sociālais nodrošinājums 3 - Kultūras un vides kapitāls 4 - Citas funkcijas	1		4	4	1,2	4	4	x	x	Sabiedrības vajadzības (politikas rezultāta) raksturojums	Pakalpojuma kartiņa	Pakalpojuma kartiņa Normatīvie akti Intervijas ar pakalpojumu turētāju/klientiem, Klientu aptaujas
2	Pakalpojuma veids	Raksturot/precizēt pakalpojuma būtību Nodalīt pārvaldes un starpiestāžu pakalpojumus no pārējiem pakalpojumiem	Faktoloģiskā analīze	Kāds ir šī pakalpojuma veids?	1 – Pārvaldes pakalpojums 2 – Saimnieciskais pakalpojums 3 – Starpiestāžu pakalpojums	1		2?	3,4		3,4	3,4	x	x	Pakalpojuma būtības īss apraksts un raksturojums	Pakalpojuma kartiņa	Normatīvie akti Pakalpojuma kartiņa Normatīvie akti Intervijas ar pakalpojuma turētāju
3	Pakalpojuma nozīme valsts pārvaldes funkcijas realizācijā	Identificēt pakalpojumus, kuru apjomu vai sniegšanas līmeni var mazināt vai arī iespējams pilnībā atteikties no pakalpojuma sniegšanas	Eksperta vērtējums	Vai un kādā mērā pakalpojums ir saistīts/nodrošina noteiktas valsts pārvaldes funkcijas izpildi?	1 - Bez pakalpojuma funkcija nevar tikt nodrošināta 2 - Bez pakalpojuma funkcijas izpilde būtiski apgrūtināta 3 - Bez pakalpojuma funkcijas izpilde nebūtiski apgrūtināta 4 - Pakalpojums funkcijas izpildi neietekmē	1		3,4		1,2			x	x	Rakstisks skaidrojums par pakalpojuma saistību ar noteiktas funkcijas izpildi	Pakalpojuma kartiņa	Pakalpojuma kartiņa Intervijas ar pakalpojumu turētāju/klientiem Klientu aptaujas
4	Pakalpojuma mērķa segments	Apzināt esošo situāciju	Faktoloģiskā analīze	Kādam klientu mērķa segmentam pakalpojums ir domāts?	1 - Katram iedzīvotājam/lielām iedzīvotāju grupām 2 - Nelielām iedzīvotāju grupām 3 - Atsevišķiem iedzīvotājiem 4 - Citai valsts pārvaldes iestādei	1		3,4	1,2	1	1	1,2	x	x	Rakstisks skaidrojums par pakalpojuma esošo un potenciālo klientu mērķu segmentu	Pakalpojuma kartiņa	Pakalpojuma kartiņa Intervijas ar pakalpojumu turētāju

Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 3.pielikums. Pakalpojumu izvērtēšanas vadlīnijas

#	Kritērijs	Izmantošanas mērķis	Kritērija veids	Jautājums	Pakalpojuma izvērtēšanas skala	Pārbūves iespējamais baltjēras/riski	Izmantošanas mērķi (piemēri)						Kritērija izmantošana			Informācijas avoti	
							Signāls pakalpojuma pārbūvei	Pārtraukšana/ samazināšana	Deleģēšana privātajam sektoram	Elektronizācija	KA (front-office) funkcijas nodošana	Vienas pieturas aģentūra	Vispārējā izvērtēšana	Detailizētā izvērtēšana	Detailizētās izvērtēšanas papildus elementi	Vispārējās izvērtēšanas informācijas avoti	Detailizētās izvērtēšanas informācijas avoti
5	Pakalpojuma apjoms	Apzināt esošo situāciju	Faktoloģiskā analīze	Pakalpojumu pieprasījumu skaits	_____pakalpojuma pieprasījumi gadā _____pakalpojuma pieprasījumi mēnesī								Ja var	x	Rakstisks skaidrojums par pakalpojuma esošo un potenciālo pakalpojuma pieprasījumu skaitu	Pakalpojuma kartiņa	Pakalpojuma kartiņa Intervijas ar pakalpojumu turētāju
6	Pakalpojuma svarīgums	Identificēt pakalpojumus, kuru apjomu vai sniegšanas līmeni var mazināt vai arī iespējams pilnībā atteikties no pakalpojuma sniegšanas	Eksperta vērtējums (pēc 5 pirmajiem kritērijiem)	Vai šis pakalpojums ir svarīgs valsts dzīvotspējai, funkcijas izpildei un sabiedrībai?	1 - Būtiski svarīgs 2 - Svarīgs 3 - Vidēji svarīgs 4 - Nebūtisks	1		4	2,3	1,2	1,2	1,2	x	x	Rakstisks skaidrojums par pakalpojuma svarīgumu	Normatīvie akti Pakalpojuma kartiņa	Normatīvie akti Pakalpojuma kartiņa Intervijas ar pakalpojumu turētāju
7	Pakalpojuma normatīva bāze	Raksturot/precizēt pakalpojuma būtību	Faktoloģiskā analīze	Vai pakalpojuma sniegšanu regulē tiesību akts?	1 - Pakalpojumu regulē ES regulējums 2 - Pakalpojumu regulē LR regulējums 3 - Pakalpojumu regulē iestādes iekšējais regulējums 4 - Tiesību akts pakalpojumu neregulē	1	3,4	3,4	3,4				x	x	Aprakstīts slēdziens par pakalpojuma regulējumu	Pakalpojuma kartiņa	Pakalpojuma kartiņa Normatīvie akti
8	Esošā sadarbība pakalpojuma sniegšanā	Apzināt esošo situāciju	Faktoloģiskā analīze	Vai šobrīd pakalpojuma turētājs sadarbojas ar citām iestādēm pakalpojumu sniegšanā?	1 - Sadarbība ar privātām iestādēm un NVO 2 - Sadarbība ar pašvaldībām 3 - Sadarbība ar citām valsts pārvaldes iestādēm 4 - Iestāde saviem spēkiem		4				3,4	2	x	x	Rakstisks skaidrojums par katru no sadarbības veidiem un nākotnes sadarbības iespējām	Pakalpojuma kartiņa	Normatīvie akti Pakalpojuma kartiņa Intervijas ar pakalpojuma turētāju
9	Atbildība par pakalpojuma sniegšanu	Apzināt esošo situāciju	Eksperta vērtējums	Vai atbildība par pakalpojuma sniegšanu ir atbilstoši sadalīta?	1 - Atbilstoši 2 - Drīzāk atbilstoši 3 - Drīzāk neatbilstoši 4 - Neatbilstoši		3,4						x	x	Rakstisks skaidrojums par esošo atbildības sadali pakalpojuma sniegšanā	Pakalpojuma kartiņa	Normatīvie akti Pakalpojuma kartiņa Intervijas ar pakalpojuma turētāju

Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 3.pielikums. Pakalpojumu izvērtēšanas vadlīnijas

#	Kritērijs	Izmantošanas mērķis	Kritērija veids	Jautājums	Pakalpojuma izvērtēšanas skala	Pārbūves iespējamās baļķeres/riski	Izmantošanas mērķi (piemēri)						Kritērija izmantošana			Informācijas avoti	
							Signāls pakalpojuma pārbūvei	Pārtraukšana/samazināšana	Deleģēšana privātajam sektoram	Elektronizācija	KA (front-office) funkcijas nodošana	Vienas pieturas aģentūra	Vispārējā izvērtēšana	Detailizētā izvērtēšana	Detailizētās izvērtēšanas papildus elementi	Vispārējās izvērtēšanas informācijas avoti	Detailizētās izvērtēšanas informācijas avoti
10	Esošie pakalpojumu sniegšanas kanāli	Apzināt esošo situāciju	Faktoloģiskā analīze	Kādi kanāli šobrīd tiek izmantoti pakalpojumu sniegšanā?	Klātie iestādē		x				x	x	x	x	Rakstisks skaidrojums par katru no esošiem pakalpojuma sniegšanas kanāliem un to efektivitāti	Pakalpojuma kartiņa	Normatīvie akti Pakalpojuma kartiņa Intervijas ar pakalpojuma turētāju
					Klātie (iestādes klientu apkalpošanas/pakalpojuma centrs)					x	x						
					Klātie (vienas pieturas aģentūra)												
					Korespondence		x		x								
					Amatpersonas telefons		x		x								
					Centralizēts informatīvais tālrunis (nepiesaistītais amatpersonai)				x								
					Zvanu centrs			x	x								
					Internets (tiešsaistē)				x								
					Mājas lapa				x								
					www.latvija.lv				x								
					Tiešsaistes palīdzības/konsultācijas dienests			x		x	x						
					Elektroniska korespondence (e-pasts)		x		x								
					Mobilais telefons (zvanu, SMS veidā)		x		x								
					E-pakalpojums				x								
Cits kanāls (norādiet)																	

Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 3.pielikums. Pakalpojumu izvērtēšanas vadlīnijas

#	Kritērijs	Izmantošanas mērķis	Kritērija veids	Jautājums	Pakalpojuma izvērtēšanas skala	Pārbūves iespējamās barjeras/riski	Izmantošanas mērķi (piemēri)						Kritērija izmantošana		Informācijas avoti			
							Signāls pakalpojuma pārbūvei	Pārtraukšana/samazināšana	Deleģēšana privātajam sektoram	Elektronizācija	KA (front-office) funkcijas nodošana	Vienas pieturas aģentūra	Vispārējā izvērtēšana	Detalizētā izvērtēšana	Detalizētās izvērtēšanas papildus elementi	Vispārējās izvērtēšanas informācijas avoti	Detalizētās izvērtēšanas informācijas avoti	
11	Piemērotība citu pakalpojuma sniegšanas kanālu izmantošanai	Sagatavot rekomendācijas sniegšanas modeļa pilnveidošanai	Vērtējums	Kādi pakalpojuma sniegšanas kanāli būtu piemērotāki pakalpojuma sniegšanai nākotnē?	Klātie iestādē		x							Veikt izvērtēšanu, ja iespējams	x	Rakstisks skaidrojums par potenciāliem pakalpojuma sniegšanas kanāliem un to efektivitāti	Pakalpojuma kartiņa	Intervijas ar pakalpojuma turētāju un klientiem
					Klātie (iestādes klientu apkalpošanas/pakalpojuma centrs)						x							
					Klātie (vienas pieturas aģentūra)								x					
					Korespondence		x											
					Amatpersonas telefons		x											
					Centralizēts informatīvais tālrunis (nepiesaisītāis amatpersonai)													
					Zvanu centrs				x									
					Internets (tiešsaistē)						x							
					Mājas lapa						x							
					www.latvija.lv						x							
					Tiešsaistes palīdzības/konsultācijas dienests				x		x							
					Elektroniska korespondence (e-pasts)		x				x							
					Mobilais telefons (zvanu, SMS veidā)		x											
					E-pakalpojums						x							
					Cits kanāls (norādiet)													

Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 3.pielikums. Pakalpojumu izvērtēšanas vadlīnijas

#	Kritērijs	Izmantošanas mērķis	Kritērija veids	Jautājums	Pakalpojuma izvērtēšanas skala	Pārbūves iespējamās barjeras/riski	Izmantošanas mērķi (piemēri)						Kritērija izmantošana		Informācijas avoti		
							Signāls pakalpojuma pārbūvei	Pārtraukšana/samazināšana	Deleģēšana privātajam sektoram	Elektronizācija	KA (front-office) funkcijas nodošana	Vienas pieturas aģentūra	Vispārējā izvērtēšana	Detalizētā izvērtēšana	Detalizētās izvērtēšanas papildus elementi	Vispārējās izvērtēšanas informācijas avoti	Detalizētās izvērtēšanas informācijas avoti
12	Esošais pakalpojuma IT atbalsts	Sagatavot rekomendācijas sniegšanas modeļa pilnveidošanai	Faktoloģi skā analīze	Kāds ir esošais pakalpojuma IT atbalsts?	Centralizēts pakalpojumu portāls								Veikt izvērtēšanu, ja iespējams	x	Esošo pakalpojuma IT atbalsta apraksts	Pakalpojuma kartiņa	Intervijas ar pakalpojuma turētāju un klientiem
					Specializēti pakalpojumu portāli (SPP, PPP)												
					Publisko pakalpojumu katalogs (zināšanu datu bāze par klientiem)												
					Zināšanu datu bāze par pakalpojumiem (sniedzējiem)												
					Vienota pakalpojumu sniegšanas atbalsta un pārvaldības IS												
					Klientu attiecību vadības informācijas sistēma												
					Dokumentu un darba plūsmu vadības sistēma												
					Grāmatvedības sistēma												
					Elektroniskā paraksta nodrošinājums												
					E-pastu nodrošinājums												
					Dažādi monitoringa rīki												
					Dažādas integrācijas saskarnes												
					Citi IT risinājumi (norādiet)												
13	IT izmantošana sniegšanas procesā	Sagatavot rekomendācijas sniegšanas modeļa pilnveidošanai	Eksperta vērtējums	Cik lielā mērā šobrīd pakalpojuma sniegšanā tiek atbalstīta no IT puses?	1 - Labs IT atbalsts 2 - Apmierinošs IT atbalsts 3 - Neapmierinošs IT atbalsts 4 - Nav IT atbalsta	1	3,4	3,4	3,4					x	Rakstisks skaidrojums par esošo pakalpojuma IT atbalstu un to efektivitāti	Pakalpojuma kartiņa	Intervijas un aptaujas ar pakalpojumu turētāju

Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 3.pielikums. Pakalpojumu izvērtēšanas vadlīnijas

#	Kritērijs	Izmantošanas mērķis	Kritērija veids	Jautājums	Pakalpojuma izvērtēšanas skala	Pārbūves iespējamas barjeras/riski	Izmantošanas mērķi (piemēri)						Kritērija izmantošana		Informācijas avoti		
							Signāls pakalpojuma pārbūvei	Pārtraukšana/samazināšana	Deleģēšana privātajam sektoram	Elektronizācija	KA (front-office) funkcijas nodošana	Vienas pieturas aģentūra	Vispārējā izvērtēšana	Detalizētā izvērtēšana	Detalizētās izvērtēšanas papildus elementi	Vispārējās izvērtēšanas informācijas avoti	Detalizētās izvērtēšanas informācijas avoti
14	Sniegšanas izmaksas	Apzināt esošo situāciju	Aprēķins	Cik izmaksā pakalpojuma sniegšana?	2 skaitļi: __ LVL gadā/ __LVL viena transakcija								N/a	x	Izmaksu aprēķina apraksts un skaidrojums	N/a	Intervijas un aptaujas ar pakalpojumu turētāju Izmaksu aprēķins
15	Pakalpojuma organizācijas un izmaksu efektivitāte	Sagatavot rekomendācijas sniegšanas modeļa pilnveidošanai	Eksperta vērtējums	Cik lielā mērā pakalpojuma organizācija ir efektīva no izmaksu viedokļa?	1 - Augsta izmaksu efektivitāte (pakalpojums organizēts efektīvi) 2 - Vidēji augsta izmaksu efektivitāte 3 - Vidēji zema izmaksu efektivitāte 4 - Zema izmaksu efektivitāte (pakalpojums organizēts neefektīvi un ir dārgs)		3,4						N/a	x	Izmaksu aprēķina apraksts un skaidrojums Izmaksu salīdzinošās analīzes apraksts un raksturojums (ja ir pieejama attiecīga informācija)	N/a	Intervijas un aptaujas ar pakalpojumu turētāju Izmaksu aprēķins Informācija no citām valstīm vai nozarēm (ja ir pieejama)
16	Klientu apmierinātība	Sagatavot rekomendācijas sniegšanas modeļa pilnveidošanai	Vērtējums	Cik lielā mērā lielākā daļa klientu ir apmierināti ar pakalpojumu un tā sniegšanas veidu?	1 - Ļoti apmierināti 2 - Drīzāk apmierināti, nekā neapmierināti 3 - Drīzāk neapmierināti, nekā apmierināti 4 - Neapmierināti		3,4						N/a	x	Galveno klientu apmierinātības un neapmierinātības faktoru apraksts	N/a	Klientu aptaujas
17	Klientu administratīvais slogs	Sagatavot rekomendācijas sniegšanas modeļa pilnveidošanai	Eksperta vērtējums	Cik lielu administratīvo slogu pakalpojums rada klientam (piemēram nelietderīgais laiks, stāvēt rindā utt.)	1 - Nav sloga, efektīvi organizēts pakalpojums 2 - Mazs slogs 3 - Vidējais slogs 4 - Liels slogs		3,4	3,4	3,4				Ja iespējams	x	Rakstisks skaidrojums	Pakalpojuma kartiņa	Klientu aptaujas Analītiski aprēķini

Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 3.pielikums. Pakalpojumu izvērtēšanas vadlīnijas

#	Kritērijs	Izmantošanas mērķis	Kritērija veids	Jautājums	Pakalpojuma izvērtēšanas skala	Pārbūves iespējamās barjeras/riski	Izmantošanas mērķi (piemēri)					Kritērija izmantošana		Informācijas avoti			
							Signāls pakalpojuma pārbūvei	Pārtraukšana/samazināšana	Deleģēšana privātajam sektoram	Elektronizācija	KA (front-office) funkcijas nodošana	Vienas pieturas aģentūra	Vispārējā izvērtēšana	Detalizētā izvērtēšana	Detalizētās izvērtēšanas papildus elementi	Vispārējās izvērtēšanas informācijas avoti	Detalizētās izvērtēšanas informācijas avoti
18	Pakalpojuma saņēmēja (klienta) administratīvais slogs	Sagatavot rekomendācijas sniegšanas modeļa pilnveidošanai	Eksperta vērtējums	Cik lielu administratīvo slogu pakalpojums rada iestādes darbiniekiem?	2 - Nav sloga, efektīvi organizēts pakalpojums 2 - Mazs slogs 3 - Vidējais slogs 4 - Liels slogs		3,4		3,4	3,4			Ja iespējams	x	Rakstisks administratīva sloga aprēķina skaidrojums	Pakalpojuma kartiņa	Intervijas ar pakalpojuma turētāju Analītiski aprēķini
19	Personalizācijas pakāpe	Atdalīt vispārējā labuma pakalpojumus no pārējiem Atbalstīt pilnveidojamo pakalpojumu atlasī	Faktoloģiskā analīze	Kāda ir sniegtā pakalpojuma personalizācijas pakāpe?	1 - Vispārējā labuma pakalpojums 2 - Individuāls pakalpojums (personificēts) 3 - Individuāls pakalpojums (anonīms)	1							Ja iespējams	x	Pakalpojuma personalizācijas pakāpes rakstisks raksturojums un analītiski secinājumi par tās efektivitāti/lietderību	Pakalpojuma kartiņa	Pakalpojuma kartiņa
20	Pakalpojums par maksu	Statistikai Maksājuma sloga identificēšanai Atbalstīt pilnveidojamo pakalpojumu atlasī	Faktoloģiskā analīze	Kāda ir maksas organizācija par sniegto pakalpojumu?	1 - Bezmaksas pakalpojums 2 - Valsts nodeva 3 - Maksa par pakalpojuma sniegšanu 4 - Maksa par pakalpojumu un valsts nodeva (kā 2 un vairāki paralēli maksājumi)		4						Ja iespējams	x	Analītiski secinājumi par pakalpojuma sniegšanai optimālu teritoriālu pieejamību	Pakalpojuma kartiņa	Pakalpojuma kartiņa Normatīvie akti
21	Pakalpojuma teritoriālā pieejamība (minimālās prasības)	Sagatavot rekomendācijas sniegšanas modeļa pilnveidošanai	Eksperta vērtējums, prasības	Kāda ir pakalpojuma nepieciešamā teritoriālā pieejamība?	1 - Pakalpojums nepieciešams dzīvesvietā 2 - 1-25 km attālumā no dzīvesvietas 3 - 25-50 km attālumā no dzīvesvietas 4 - vairāk par 50 km attālumā no dzīvesvietas			1,2	4		1,2		Ja iespējams	x	Esošās sadarbības starp pakalpojumu saņēmēju un sniedzēju īss raksturojums	Pakalpojuma kartiņa	Pakalpojuma kartiņa Normatīvie akti Intervijas ar pakalpojumu turētāju/ saņēmējiem Klientu aptaujas

Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 3.pielikums. Pakalpojumu izvērtēšanas vadlīnijas

#	Kritērijs	Izmantošanas mērķis	Kritērija veids	Jautājums	Pakalpojuma izvērtēšanas skala	Pārbūves iespējamās barjeras/riski	Izmantošanas mērķi (piemēri)					Kritērija izmantošana		Informācijas avoti		
							Signāls pakalpojuma pārbūvei	Pātrauksana/samazināšana	Deleģēšana privātajam sektoram	Elektronizācija	KA (front-office) funkcijas nodošana	Vienas pieturas aģentūra	Vispārējā izvērtēšana	Detalizētā izvērtēšana	Detalizētās izvērtēšanas papildus elementi	Vispārējās izvērtēšanas informācijas avoti
22	Mijiedarbību biežums starp pakalpojuma saņēmēju un tā sniedzēju	Sagatavot rekomendācijas sniegšanas modeļa pilnveidošanai	Faktoloģiskā analīze	Kāda ir esošā tiešā saskarsme starp pakalpojuma saņēmēju un sniedzēju?	1 - Nav sadarbības, pakalpojums netiek saņemts klātienē 2 - Saskarsme izņēmuma gadījumos 3 - Vienreizēja, neregulāra sadarbība 4 - Bieža, regulāra un periodiska sadarbība	1	4			4	4	Ja iespējams	x	Maksas organizācijas par rakstisks raksturojums un analītiski secinājumi par tās piemērošanas un soļu efektivitāti/liet derību	Pakalpojuma kartiņa	Pakalpojuma kartiņa Normatīvie akti Intervijas ar pakalpojumu turētāju/ saņēmējiem Klientu aptaujas
23	Minimāli nepieciešamas personāla kompetences, lai nodrošinātu pakalpojuma sniegšanu	Sagatavot rekomendācijas sniegšanas modeļa pilnveidošanai	Eksperta vērtējums	Kādas ir pakalpojuma sniegšanai nepieciešamas personāla kompetences un zināšanas?	1 - Sarežģītas, specifiskas kompetences un dziļas zināšanas par pakalpojumu 2 - Relatīvi vienkāršas un ātri apgūstamas kompetences un zināšanas		2		2	2	2	Ja iespējams	x	Pakalpojuma sniegšanai nepieciešamo zināšanu un kompetenču apraksts	Pakalpojuma kartiņa	Pakalpojuma kartiņa Intervijas ar pakalpojumu turētāju/ saņēmējiem Klientu aptaujas
24	Pakalpojuma piemērotība attālinātai sniegšanai	Sagatavot rekomendācijas sniegšanas modeļa pilnveidošanai	Eksperta vērtējums	Cik lielā mērā pakalpojums būtu piemērots attālinātai sniegšanai?	1 - Nepiemērots 2 - Nepiemērots, sarežģīti ieviešams 3 - Daļēji piemērots 4 - Piemērots	1				3,4	3,4	Ja iespējams	x	Rakstisks skaidrojums	Pakalpojuma kartiņa	Intervijas ar pakalpojuma turētāju un saņēmējiem

Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējama modelis. 3.pielikums. Pakalpojumu izvērtēšanas vadlīnijas

#	Kritērijs	Izmantošanas mērķis	Kritērija veids	Jautājums	Pakalpojuma izvērtēšanas skala	Pārbūves iespējamās barjeras/riski	Izmantošanas mērķi (piemēri)					Kritērija izmantošana			Informācijas avoti		
							Signāls pakalpojuma pārbūvei	Pārtraukšana/samazināšana	Deleģēšana privātajam sektoram	Elektronizācija	KA (front-office) funkcijas nodošana	Vienas pieturas aģentūra	Vispārējā izvērtēšana	Detalizētā izvērtēšana	Detalizētās izvērtēšanas papildus elementi	Vispārējās izvērtēšanas informācijas avoti	Detalizētās izvērtēšanas informācijas avoti
25	Pakalpojuma piemērotība klientu apkalpošanas funkcijas (front-office) nodalīšanai	Sagatavot rekomendācijas sniegšanas modeļa pilnveidošanai	Eksperta vērtējums	Vai pakalpojums ir piemērots klientu apkalpošanas funkcijas nodalīšanai?	2 - Nepiemērots 2 - Nepiemērots, sarežģīti ieviešams 3 - Daļēji piemērots 4 - Piemērots	1			3,4		3,4	3,4	Ja iespējams	x	Rakstisks skaidrojums	Pakalpojuma kartiņa	Intervijas ar pakalpojuma turētāju un klientiem
26	Pārbūves iespējas	Sagatavot rekomendācijas sniegšanas modeļa pilnveidošanai	Eksperta vērtējums	Balstoties uz pakalpojuma saistīti ar valsts pārvaldes funkciju un politikas rezultātiem, kādi ir iespējami pakalpojuma organizācijas pilnveidojumi?	1 - Pakalpojums ir labi organizēts un pilnveidojumi nav nepieciešami 2 - Pakalpojums ir optimāli organizēts, nepieciešami uzlabojumi tā sniegšanas procesā (VPA, KA atdalīšana) 3 - Pakalpojuma organizācija ir neefektīva, ir plašas tā elektronizācijas iespējas 4 - Pakalpojumu ir ieteicams deleģēt privātajam sektoram 5 - Pakalpojumu var apvienot ar kādu citu pakalpojumu, samazināt tā apjomu vai atteikties no tā sniegšanas	1	2	5	4	3	2	2	Ja iespējams	x	Rakstisks pamatojums	Pakalpojuma kartiņa	Pakalpojuma kartiņa Intervijas ar pakalpojumu turētāju/klientiem Klientu aptaujas
27	Pārbūves prioritāte	Sagatavot rekomendācijas sniegšanas modeļa pilnveidošanai	Aprēķins	Cik prioritāra būtu šī pakalpojumu pārbūve (pakalpojuma svarīgums, administratīvais slogs, izmaksu/ieguvumu analīze u.c. faktori)	1 - Prioritāra un steidzama 2 - Vidējā prioritāte/steidzamība 3 - Zema prioritāte/steidzamība	3	1						Ja iespējams	x	Rakstisks pamatojums	Pakalpojuma kartiņa	Pakalpojuma kartiņa Intervijas ar pakalpojumu turētāju/klientiem Klientu aptaujas

5. Pakalpojumu kopas izvērtēšanas tabula

Pakalpojuma nosaukums / vērtējums pēc kritēriju vērtēšanas skalas	Obligātie vērtēšanas kritēriji								Rekomendējamie vērtēšanas kritēriji														Komentāri						
	Ar pakalpojumu saistītās valsts pārvaldes funkcijas svarīgums	Pakalpojuma veids	Pakalpojuma nozīme valsts pārvaldes funkcijas realizācijā	Pakalpojuma mērķa segments	Pakalpojuma svarīgums	Pakalpojuma normatīva bāze	Esošā sadarbība pakalpojuma sniegšanā	Atbildība par pakalpojuma sniegšanu	Esošie pakalpojumu sniegšanas kanāli	Pakalpojuma apjoms	Piemērotība citu pakalpojumu sniegšanas kanālu izmantošanai	Pakalpojuma piemērotība attālinātai sniegšanai	Pakalpojuma piemērotība klientu apkalpošanas funkcijas (front-office) nodalīšanai	Esošais pakalpojuma IT atbalsts	IT izmantošana sniegšanas procesā	Pakalpojuma saņēmēja (klienta) administratīvais slogs	Pakalpojuma saņēmēja (klienta) administratīvais slogs	Personalizācijas pakāpe	Pakalpojums par maksu	Pakalpojuma teritoriālā pieejamība (minimālās prasības)	Mijiedarbību pieņemtu starp pakalpojuma saņēmēju un tā sniedzēju	Minimālās nepieciešamās personāla kompetences, lai nodrošinātu pakalpojuma sniegšanu		Pārūves iespējas	Pārūves prioritāte				

6. Pakalpojuma izvērtēšanas tabula

#	Kritērijs	Izmantošanas mērķis	Kritērija veids	Jautājums	Pakalpojuma izvērtēšanas skala	Detailizētās izvērtēšanas vērtējums	Pārbūves iespējamās barjeras/riski	Izmantošanas mērķi (piemēri)						Kritērija izmantošana		Informācijas avoti
								Signāls pakalpojuma pārbūvei	Pārtraukšana/samazināšana	Deleģēšana privātajam sektoram	Elektronizācija	Klientu apkalpošanas(front-office) funkcijas nodošana	Vienas pieturas aģentūra	Detailizēta izvērtēšana	Detailizētās izvērtēšanas papildus elementi	Detailizētās izvērtēšanas informācijas avoti
1	Ar pakalpojumu saistītās valsts pārvaldes funkcijas svarīgums	Identificēt pakalpojumus, kuru apjomu vai sniegšanas līmeni var mazināt vai arī iespējams pilnībā atteikties no pakalpojuma sniegšanas	Faktoloģiskā analīze	Cik svarīga no sabiedrības vajadzību viedokļa ir ar pakalpojumu saistītā valsts pārvaldes funkcija?	1 - Valsts un drošība 2 - Valsts konkurētspēja, sociālais nodrošinājums 3 - Kultūras un vides kapitāls 4 - Citas funkcijas		1		4	4	1,2	4	4	x	Sabiedrības vajadzības (politikas rezultāta) raksturojums	Pakalpojuma kartiņa Normatīvie akti Intervijas ar pakalpojumu turētāju/ saņēmējiem Klientu aptaujas
2	Pakalpojuma veids	Raksturot/precizēt pakalpojuma būtību Nodalīt valsts pārvaldes un starpiestāžu pakalpojumus no pārējiem pakalpojumiem	Faktoloģiskā analīze	Kāds ir šī pakalpojuma veids?	1 - Pārvaldes pakalpojums 2 - Saimnieciskais pakalpojums 3 - Starpiestāžu		1		2?	3,4		3,4	3,4	x	Pakalpojuma būtības īss apraksts un raksturojums	Normatīvie akti Pakalpojuma kartiņa Normatīvie akti Intervijas ar pakalpojuma turētāju
3	Pakalpojuma nozīme valsts pārvaldes funkcijas realizācijā	Identificēt pakalpojumus, kuru apjomu vai sniegšanas līmeni var mazināt vai arī iespējams pilnībā atteikties no pakalpojuma sniegšanas	Eksperta vērtējums	Vai un kādā mērā pakalpojums ir saistīts/ nodrošina noteiktas valsts pārvaldes funkcijas izpildi?	1 - Bez pakalpojuma funkcija nevar tikt nodrošināta 2 - Bez pakalpojuma funkcijas izpilde būtiski apgrūtināta 3 - Bez pakalpojuma funkcijas izpilde nebūtiski apgrūtināta 4 - Pakalpojums funkcijas izpildi neietekmē		1		3,4		1,2			x	Rakstisks skaidrojums par pakalpojuma saistību ar noteiktas funkcijas izpildi	Pakalpojuma kartiņa Intervijas ar pakalpojumu turētāju/saņēmējiem Klientu aptaujas
4	Pakalpojuma mērķa segments	Apzināt esošo situāciju	Faktoloģiskā analīze	Kādam klientu mērķa segmentam pakalpojums ir domāts?	1 - Katram iedzīvotājam/ lielām iedzīvotāju grupām 2 - Nelielām iedzīvotāju grupām 3 - Atsevišķiem iedzīvotājiem 4 - Citai valsts pārvaldes iestrādei		1		3,4	1,2	1	1	1,2	x	Rakstisks skaidrojums par pakalpojuma esošo un potenciālo klientu mērķu segmentu	Pakalpojuma kartiņa Intervijas ar pakalpojumu turētāju
5	Pakalpojuma apjoms	Apzināt esošo situāciju	Faktoloģiskā analīze	Pakalpojumu pieprasījumu skaits	_____pakalpojuma pieprasījumi gadā _____pakalpojuma pieprasījumi mēnesī									x	Rakstisks skaidrojums par pakalpojuma esošo un potenciālo pakalpojuma pieprasījumu skaitu	Pakalpojuma kartiņa Intervijas ar pakalpojumu turētāju

Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 3.pielikums. Pakalpojumu izvērtēšanas vadlīnijas

#	Kritērijs	Izmantošanas mērķis	Kritērija veids	Jautājums	Pakalpojuma izvērtēšanas skala	Detailizētās izvērtēšanas vērtējums	Pārbūves iespējamās barjeras/riski	Izmantošanas mērķi (piemēri)						Kritērija izmantošana		Informācijas avoti
								Signāls pakalpojuma pārdošanai	Pārtraukšana/samazināšana	Deleģēšana privātajam sektoram	Elektronizācija	Klientu apkalpošanas(front-office) funkcijas nodošana	Vienas pieturas aģentūra	Detailizēta izvērtēšana	Detailizētās izvērtēšanas papildus elementi	
6	Pakalpojuma svarīgums	Identificēt pakalpojumus, kuru apjomu vai sniegšanas līmeni var mazināt vai arī iespējams pilnībā atteikties no pakalpojuma sniegšanas	Eksperta vērtējums (pēc 5 pirmajiem kritērijiem)	Vai šis pakalpojums ir svarīgs valsts dzīvotspējai, funkcijas izpildei un sabiedrībai?	1 - Būtiski svarīgs 2 - Svarīgs 3 - Vidēji svarīgs 4 - Nebūtisks		1		4	2,3	1,2	1,2	1,2	x	Rakstisks skaidrojums par pakalpojuma svarīgumu	Normatīvie akti Pakalpojuma kartiņa Intervijas ar pakalpojumu turētāju
7	Pakalpojuma normatīva bāze	Raksturot/precizēt pakalpojuma būtību	Faktoloģiskā analīze	Vai pakalpojuma sniegšanu regulē tiesību akts?	1 - Pakalpojumu regulē ES regulējums 2 - Pakalpojumu regulē LR regulējums 3 - Pakalpojumu regulē iestādes iekšējais regulējums 4 - Tiesību akts pakalpojumu neregulē		1	3,4	3,4	3,4				x	Aprakstīts slēdziens par pakalpojuma regulējumu	Pakalpojuma kartiņa Normatīvie akti
8	Esošā sadarbība pakalpojuma sniegšanā	Apzināt esošo situāciju	Faktoloģiskā analīze	Vai šobrīd pakalpojuma turētājs sadarbojas ar citām iestādēm pakalpojumu sniegšanā?	1 - Sadarbība ar privātām iestādēm un NVO 2 - Sadarbība ar pašvaldībām 3 - Sadarbība ar citām valsts pārvaldes iestādēm 4 - Iestāde saviem spēkiem			4			3,4	2		x	Rakstisks skaidrojums par katru no sadarbības veidiem un nākotnes sadarbības iespējām	Normatīvie akti Pakalpojuma kartiņa Intervijas ar pakalpojuma turētāju
9	Atbildība par pakalpojuma sniegšanu	Apzināt esošo situāciju	Eksperta vērtējums	Vai atbildība par pakalpojuma sniegšanu ir atbilstoši sadalīta?	1 - Atbilstoši 2 - Drīzāk atbilstoši 3 - Drīzāk neatbilstoši 4 - Neatbilstoši			3,4						x	Rakstisks skaidrojums par esošo atbildības sadali pakalpojuma sniegšanā	Normatīvie akti Pakalpojuma kartiņa Intervijas ar pakalpojuma turētāju
10	Esošie pakalpojumu sniegšanas kanāli	Apzināt esošo situāciju	Faktoloģiskā analīze	Kādi kanāli šobrīd tiek izmantoti pakalpojumu sniegšanā?	Klātiene iestādē	<input type="checkbox"/>		x				x	x	x	Rakstisks skaidrojums par katru no esošiem pakalpojuma sniegšanas kanāliem un to efektivitāti	Normatīvie akti Pakalpojuma kartiņa Intervijas ar pakalpojuma turētāju
					Klātiene (iestādes klientu apkalpošanas/pakalpojuma centrs)	<input type="checkbox"/>					x	x				
					Klātiene (vienas pieturas aģentūra)	<input type="checkbox"/>										
					Korespondence	<input type="checkbox"/>		x			x					
					Amatpersonas telefons	<input type="checkbox"/>		x			x					

Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 3.pielikums. Pakalpojumu izvērtēšanas vadlīnijas

#	Kritērijs	Izmantošanas mērķis	Kritērija veids	Jautājums	Pakalpojuma izvērtēšanas skala	Detalizētās izvērtēšanas vērtējums	Pārbūves iespējamās barjeras/riski	Izmantošanas mērķi (piemēri)						Kritērija izmantošana		Informācijas avoti
								Signāls pakalpojuma pārņūvei	Pārtraukšana/samazināšana	Deleģēšana privātajam sektoram	Elektronizācija	Klientu apkalpošanas(front-office) funkcijas nodošana	Vienas pieturas aģentūra	Detalizēta izvērtēšana	Detalizētās izvērtēšanas papildus elementi	Detalizētās izvērtēšanas informācijas avoti
					Centralizēts informatīvais tālrunis (nepiesaisītais amatpersonai)	<input type="checkbox"/>					x					
					Zvanu centrs	<input type="checkbox"/>			x		x					
					Internets (tiešsaistē)	<input type="checkbox"/>					x					
					Mājas lapa	<input type="checkbox"/>					x					
					www.latvija.lv	<input type="checkbox"/>					x					
					Tiešsaītes palīdzības/konsultācijas dienests	<input type="checkbox"/>			x			x	x			
					Elektroniska korespondence (e-pasts)	<input type="checkbox"/>		x			x					
					Mobilais telefons (zvanu, SMS veidā)	<input type="checkbox"/>		x			x					
					E-pakalpojums	<input type="checkbox"/>					x					
					Cits kanāls (norādiet)	<input type="checkbox"/>										
11	Piemērotība citu pakalpojuma sniegšanas kanālu izmantošanai	Sagatavot rekomendācijas sniegšanas modeļa pilnveidošanai	Vērtējums	Kādi pakalpojuma sniegšanas kanāli būtu piemērotāki pakalpojuma sniegšanai nākotnē?	Klātiene iestādē	<input type="checkbox"/>		x						x	Rakstisks skaidrojums par potenciāliem pakalpojuma sniegšanas kanāliem un to efektivitāti	Intervijas ar pakalpojuma turētāju un klientiem
					Klātiene (iestādes klientu apkalpošanas/pakalpojuma centrs)	<input type="checkbox"/>						x				
					Klātiene (vienas pieturas aģentūra)	<input type="checkbox"/>							x			
					Korespondence	<input type="checkbox"/>		x								
					Amatpersonas telefons	<input type="checkbox"/>		x								
					Centralizēts informatīvais tālrunis (nepiesaisītais amatpersonai)	<input type="checkbox"/>										

Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 3.pielikums. Pakalpojumu izvērtēšanas vadlīnijas

#	Kritērijs	Izmantošanas mērķis	Kritērija veids	Jautājums	Pakalpojuma izvērtēšanas skala	Detailizētās izvērtēšanas vērtējums	Pārbūves iespējamās barjeras/riski	Izmantošanas mērķi (piemēri)						Kritērija izmantošana		Informācijas avoti	
								Signāls pakalpojuma pārņūvei	Pārtraukšana/samazināšana	Deleģēšana privātajam sektoram	Elektronizācija	Klientu apkalpošanas(front-office) funkcijas nodošana	Vienas pieturas aģentūra	Detailizēta izvērtēšana	Detailizētās izvērtēšanas papildus elementi	Detailizētās izvērtēšanas informācijas avoti	
					Zvanu centrs	<input type="checkbox"/>			x								
					Internets (tiešsaistē)	<input type="checkbox"/>					x						
					Mājas lapa	<input type="checkbox"/>					x						
					www.latvija.lv	<input type="checkbox"/>					x						
					Tiešsaistes palīdzības/konsultācijas dienests	<input type="checkbox"/>			x		x						
					Elektroniska korespondence (e-pasts)	<input type="checkbox"/>		x			x						
					Mobilais telefons (zvanu, SMS veidā)	<input type="checkbox"/>		x									
					E-pakalpojums	<input type="checkbox"/>					x						
					Cits kanāls (norādiet)	<input type="checkbox"/>											
12	Pakalpojuma piemērotība attālinātai sniegšanai	Sagatavot rekomendācijas sniegšanas modeļa pilnveidošanai	Eksperta vērtējums	Cik lielā mērā pakalpojums būtu piemērots attālinātai sniegšanai?	1 - Nepiemērots 2 - Nepiemērots, sarežģīti ieviešams 3 - Daļēji piemērots 4 - Piemērots		1					3,4	3,4	x	Rakstisks skaidrojums	Intervijas ar pakalpojuma turētāju un klientiem	
13	Pakalpojuma piemērotība klientu apkalpošanas funkcijas (front-office) nodalīšanai	Sagatavot rekomendācijas sniegšanas modeļa pilnveidošanai	Eksperta vērtējums	Vai pakalpojums ir piemērots klientu apkalpošanas funkcijas nodalīšanai?	2 - Nepiemērots 2 - Nepiemērots, sarežģīti ieviešams 3 - Daļēji piemērots 4 - Piemērots		1			3,4		3,4	3,4	x	Rakstisks skaidrojums	Intervijas ar pakalpojuma turētāju un klientiem	
14	Esošais pakalpojuma IT atbalsts	Sagatavot rekomendācijas sniegšanas modeļa pilnveidošanai	Faktoloģiskā analīze	Kāds ir esošais pakalpojuma IT atbalsts?	Centralizēts pakalpojumu portāls	<input type="checkbox"/>								x	Esošo pakalpojuma IT atbalsta apraksts	Intervijas ar pakalpojuma turētāju un klientiem	
					Specializēti pakalpojumu portāli (SPP, PPP)	<input type="checkbox"/>											

Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 3.pielikums. Pakalpojumu izvērtēšanas vadlīnijas

#	Kritērijs	Izmantošanas mērķis	Kritērija veids	Jautājums	Pakalpojuma izvērtēšanas skala	Detailizētās izvērtēšanas vērtējums	Pārbūves iespējamās barjeras/riski	Izmantošanas mērķi (piemēri)						Kritērija izmantošana		Informācijas avoti	
								Signāls pakalpojuma pārbovei	Pārtraukšana/samazināšana	Deleģēšana privātajam sektoram	Elektronizācija	Klientu apkalpošanas(front-office) funkcijas nodošana	Vienas pieturas aģentūra	Detailizēta izvērtēšana	Detailizētās izvērtēšanas papildus elementi	Detailizētās izvērtēšanas informācijas avoti	
					Publisko pakalpojumu katalogs (zināšanu datu bāze par pakalpojumiem saņēmējiem)	<input type="checkbox"/>											
					Zināšanu datu bāze par pakalpojumiem (sniedzējiem)	<input type="checkbox"/>											
					Vienota pakalpojumu sniegšanas atbalsta un pārvaldības IS	<input type="checkbox"/>											
					Klientu attiecību vadības informācijas sistēma	<input type="checkbox"/>											
					Dokumentu un darba plūsmu vadības sistēma	<input type="checkbox"/>											
					Grāmatvedības sistēma	<input type="checkbox"/>											
					Elektroniskā paraksta nodrošinājums	<input type="checkbox"/>											
					E-pastu nodrošinājums	<input type="checkbox"/>											
					Dažādi monitoringa rīki	<input type="checkbox"/>											
					Dažādas integrācijas saskarnes	<input type="checkbox"/>											
					Citi IT risinājumi (norādiet)	<input type="checkbox"/>											
15	IT izmantošana sniegšanas procesā	Sagatavot rekomendācijas sniegšanas modeļa pilnveidošanai	Eksperta vērtējums	Cik lielā mērā šobrīd pakalpojuma sniegšanā tiek atbalstīta no IT puses?	1 - Labs IT atbalsts 2 - Apmierinošs IT atbalsts 3 - Neapmierinošs IT atbalsts 4 - Nav IT atbalsta		1	3,4	3,4		3,4			x	Rakstisks skaidrojums par esošo pakalpojuma IT atbalstu un to efektivitāti	Intervijas un aptaujas ar pakalpojumu turētāju	
16	Sniegšanas izmaksas	Apzināt esošo situāciju	Aprēķins	Cik izmaksā pakalpojuma sniegšana?	2 skaitļi: __ LVL gadā/ __LVL viena transakcija									x	Izmaksu aprēķina apraksts un skaidrojums	Intervijas un aptaujas ar pakalpojumu turētāju izmaksu aprēķins	

Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 3.pielikums. Pakalpojumu izvērtēšanas vadlīnijas

#	Kritērijs	Izmantošanas mērķis	Kritērija veids	Jautājums	Pakalpojuma izvērtēšanas skala	Detalizētās izvērtēšanas vērtējums	Pārbūves iespējamās barjeras/riski	Izmantošanas mērķi (piemēri)						Kritērija izmantošana		Informācijas avoti
								Signāls pakalpojuma pārņūvei	Pārtraukšana/samazināšana	Deleģēšana privātajam sektoram	Elektronizācija	Klientu apkalpošanas(front-office) funkcijas nodošana	Vienas pieturas ēģentūra	Detalizēta izvērtēšana	Detalizētās izvērtēšanas papildus elementi	Detalizētās izvērtēšanas informācijas avoti
17	Pakalpojuma organizācijas un izmaksu efektivitāte	Sagatavot rekomendācijas sniegšanas modeļa pilnveidošanai	Eksperta vērtējums	Cik lielā mērā pakalpojuma organizācija ir efektīva no izmaksu viedokļa?	1 - Augsta izmaksu efektivitāte (pakalpojums organizēts efektīvi) 2 - Vidēji augsta izmaksu efektivitāte 3 - Vidēji zema izmaksu efektivitāte 4 - Zema izmaksu efektivitāte (pakalpojums organizēts neefektīvi un ir dārgs)			3,4						x	Izmaksu aprēķina apraksts un skaidrojums Izmaksu salīdzinošās analīzes apraksts un raksturojums (ja ir pieejama attiecīga informācija)	Intervijas un aptaujas ar pakalpojumu turētāju Izmaksu aprēķins Informācija no citām valstīm vai nozarēm (ja ir pieejama)
18	Klientu apmierinātība	Sagatavot rekomendācijas sniegšanas modeļa pilnveidošanai	Vērtējums	Cik lielā mērā lielākā daļa klientu ir apmierināti ar pakalpojumu un tā sniegšanas veidu?	1 - Ļoti apmierināti 2 - Drīzāk apmierināti, nekā neapmierināti 3 - Drīzāk neapmierināti, nekā apmierināti 4 - Neapmierināti			3,4						x	Galveno klientu apmierinātības un neapmierinātības faktoru apraksts	Klientu aptaujas
19	Pakalpojuma saņēmēja (klienta) administratīvais slogs	Sagatavot rekomendācijas sniegšanas modeļa pilnveidošanai	Eksperta vērtējums	Cik lielu administratīvo slogu pakalpojums rada klientam/ pakalpojuma saņēmējam (piemēram nelietderīgais laiks, stāvēt rindā utt.)	1 - Nav sloga, efektīvi organizēts pakalpojums 2 - Mazs slogs 3 - Vidējais slogs 4 - Liels slogs			3,4		3,4	3,4			x	Rakstisks skaidrojums	Klientu aptaujas Analītiski aprēķini
20	Pakalpojuma saņēmēja (klienta) administratīvais slogs	Sagatavot rekomendācijas sniegšanas modeļa pilnveidošanai	Eksperta vērtējums	Cik lielu administratīvo slogu pakalpojums rada iestādes darbiniekiem?	2 - Nav sloga, efektīvi organizēts pakalpojums 2 - Mazs slogs 3 - Vidējais slogs 4 - Liels slogs			3,4		3,4	3,4			x	Rakstisks administratīva sloga aprēķina skaidrojums	Intervijas ar pakalpojuma turētāju Analītiski aprēķini
21	Personalizācijas pakāpe	Atdalīt vispārējā labuma pakalpojumus no pārējiem Atbalstīt pilnveidojamo pakalpojumu atlasī	Faktoloģiskā analīze	Kāda ir sniegtā pakalpojuma personalizācijas pakāpe?	1 - Vispārējā labuma pakalpojums 2 - Personalizēts pakalpojums 3 - Anonīms pakalpojums		1							x	Pakalpojuma personalizācijas pakāpes rakstisks raksturojums un analītiski secinājumi par tās efektivitāti/lietderību	Pakalpojuma kartiņa

Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 3.pielikums. Pakalpojumu izvērtēšanas vadlīnijas

#	Kritērijs	Izmantošanas mērķis	Kritērija veids	Jautājums	Pakalpojuma izvērtēšanas skala	Detailizētās izvērtēšanas vērtējums	Pārbūves iespējamās barjeras/riski	Izmantošanas mērķi (piemēri)						Kritērija izmantošana		Informācijas avoti
								Signāls pakalpojuma pārbaudei	Pārtraukšana/samazināšana	Deleģēšana privātajam sektoram	Elektronizācija	Klientu apkalpošanas(front-office) funkcijas nodošana	Vienas pieturas aģentūra	Detailizēta izvērtēšana	Detailizētās izvērtēšanas papildus elementi	Detailizētās izvērtēšanas informācijas avoti
22	Pakalpojums par maksu	Statistikai Maksājuma sloga identificēšanai Atbalstīt pilnveidojamo pakalpojumu atlasī	Faktoloģiskā analīze	Kāda ir maksas organizācija par sniegto pakalpojumu?	1 - Bezmaksas pakalpojums 2 - Valsts nodeva 3 - Maksa par pakalpojuma sniegšanu 4 - Maksa par pakalpojumu un valsts nodeva (kā 2 un vairāki paralēli maksājumi)			4						x	Analītiski secinājumi par pakalpojuma sniegšanai optimālu teritoriālu pieejamību	Pakalpojuma kartiņa Normatīvie akti
23	Pakalpojuma teritoriālā pieejamība (minimālās prasības)	Sagatavot rekomendācijas sniegšanas modeļa pilnveidošanai	Eksperta vērtējums, prasības	Kāda ir pakalpojuma nepieciešama teritoriālā pieejamība?	1 - Pakalpojums nepieciešams dzīvesvietā 2 - 1-25 km attālumā no dzīvesvietas 3 - 25-50 km attālumā no dzīvesvietas 4 - vairāk par 50 km attālumā no dzīvesvietas				1,2	4		1,2	x	Esošās sadarbības starp pakalpojumu saņēmēju un sniedzēju īss raksturojums	Pakalpojuma kartiņa Normatīvie akti Intervijas ar pakalpojumu turētāju/ klientiem Klientu aptaujas	
24	Mijiedarbību biežums starp pakalpojuma saņēmēju un tā sniedzēju	Sagatavot rekomendācijas sniegšanas modeļa pilnveidošanai	Faktoloģiskā analīze	Kāda ir esošā tieša sadarbība starp pakalpojuma saņēmēju un sniedzēju?	1 - Nav sadarbības, pakalpojums netiek saņemts klātienē 2 - SASKARME IZŅĒMUMA GADĪJUMOS 3 - Vienreizēja, neregulāra sadarbība 4 - Bieža, regulāra un periodiska sadarbība		1	4			4	4	x	Maksas organizācijas par rakstisks raksturojums un analītiski secinājumi par tās piemērošanas un soļu efektivitāti/lietderību	Pakalpojuma kartiņa Normatīvie akti Intervijas ar pakalpojumu turētāju/ klientiem Klientu aptaujas	
25	Minimāli nepieciešamas personāla kompetences, lai nodrošinātu pakalpojuma sniegšanu	Sagatavot rekomendācijas sniegšanas modeļa pilnveidošanai	Eksperta vērtējums	Kādas ir pakalpojuma sniegšanai nepieciešamas personāla kompetences un zināšanas?	1 - Sarežģītas, specifiskas kompetences un dziļas zināšanas par pakalpojumu 2 - Relatīvi vienkāršas un ātri apgūstamas kompetences un zināšanas			2		2		2	2	x	Pakalpojuma sniegšanai nepieciešamo zināšanu un kompetenču apraksts	Pakalpojuma kartiņa Intervijas ar pakalpojumu turētāju/ saņēmējiem Klientu aptaujas

Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamo modelis. 3.pielikums. Pakalpojumu izvērtēšanas vadlīnijas

#	Kritērijs	Izmantošanas mērķis	Kritērija veids	Jautājums	Pakalpojuma izvērtēšanas skala	Detalizētās izvērtēšanas vērtējums	Pārbūves iespējamās barjeras/riski	Izmantošanas mērķi (piemēri)						Kritērija izmantošana		Informācijas avoti
								Signāls pakalpojuma pārbūvei	Pārtraukšana/samazināšana	Deleģēšana privātajam sektoram	Elektronizācija	Klientu apkalpošanas(front-office) funkcijas nodošana	Vienas pieturas agentūra	Detalizēta izvērtēšana	Detalizētās izvērtēšanas papildus elementi	
26	Pārbūves iespējas	Sagatavot rekomendācijas sniegšanas modeļa pilnveidošanai	Eksperta vērtējums	Balstoties uz pakalpojuma sasaisti ar valsts pārvaldes funkciju un politikas rezultātiem, kādi ir iespējami pakalpojuma organizācijas pilnveidojumi?	1 - Pakalpojums ir labi organizēts un pilnveidojumi nav nepieciešami 2 - Pakalpojums ir optimāli organizēts, nepieciešami uzlabojumi tā sniegšanas procesā (VPA, KA atdalīšana) 3 - Pakalpojuma organizācija ir neefektīva, ir plašas tā elektronizācijas iespējas 4 - Pakalpojumu ir ieteicams deleģēt privātajam sektoram 5 - Pakalpojumu var apvienot ar kādu citu pakalpojumu, samazināt tā apjomu vai atteikties no tā sniegšanas		1	2	5	4	3	2	2	x	Rakstisks pamatojums	Pakalpojuma kartiņa Intervijas ar pakalpojumu turētāju/ klientiem Klientu aptaujas
27	Pārbūves prioritāte	Sagatavot rekomendācijas sniegšanas modeļa pilnveidošanai	Aprēķins	Cik prioritāra būtu šī pakalpojumu pārbūve (pakalpojuma svarīgums, administratīvais slogs, izmaksu/ieguvumu analīze u.c. faktori)	1 - Prioritāra un steidzama 2 - Vidējā prioritāte/steidzamība 3 - Zema prioritāte/steidzamība		3	1						x	Rakstisks pamatojums	Pakalpojuma kartiņa Intervijas ar pakalpojumu turētāju/ klientiem Klientu aptaujas

7. Saistītie dokumenti

1. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. Versija 2.0 (30.04.2013.);
2. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 1.pielikums. Pakalpojumu pārbūves vadlīnijas. Versija 2.0 (30.04.2013.);
3. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 2.pielikums. Pakalpojumu definēšanas un aprakstīšanas metodika. Versija 2.0 (30.04.2013.);
4. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 3.pielikums. Pakalpojumu izvērtēšanas metodika. Versija 2.0 (30.04.2013.);
5. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 4.pielikums. Pakalpojumu pārbūves izmaksu-ieguvumu aprēķina metodika. Versija 2.0 (30.04.2013);
6. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 5.pielikums. Pakalpojumu izmaksu noteikšanas vadlīnijas. Versija 2.0 (30.04.2013);
7. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis 6.pielikums. Pakalpojumu pārvaldības un sniegšanas procesi. Versija 2.0 (30.04.2013);
8. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 7.pielikums. Klientu apkalpošanas standarta sagatavošanas vadlīnijas. Versija 2.0 (30.04.2013).