**Informatīvais ziņojums**

**“Pakalpojumu vides pilnveides plāna 2020. – 2023. gadam izpilde”**

**2021.gads**

**Satura rādītājs**

[Kopsavilkums 3](#_Toc71818307)

[Iestāžu saraksts un saīsinājumi 7](#_Toc71818308)

[I. Informācija par 1. rīcības virzienu - Pakalpojumu sistēmas pārvaldība 8](#_Toc71818309)

[II. Informācija par 2. rīcības virzienu - Lietotājorientēti un proaktīvi valsts procesi un pakalpojumi 14](#_Toc71818310)

[III. Informācija par 3. rīcības virzienu - Saziņa ar valsti vienuviet - digitāli un klātienē 22](#_Toc71818311)

[IV. Informācija par 4. rīcības virzienu - Komunikācija un digitālās prasmes 30](#_Toc71818312)

# Kopsavilkums

Informatīvais ziņojums izstrādāts, pamatojoties uz Ministru kabineta 2020. gada 4. februārī ar rīkojumu Nr. 39 (turpmāk – Rīkojums) apstiprināto “Pakalpojumu vides pilnveides plānu 2020. – 2023. gadam” (turpmāk – Plāns).

Rīkojuma 3. punkts nosaka ministrijām un citām atbildīgajām iestādēm īstenot Plānā paredzētos pasākumus noteiktajos termiņos no tām piešķirtajiem valsts budžeta līdzekļiem. Savukārt Rīkojuma 7.1. punkts nosaka Plāna īstenošanā iesaistītajām institūcijām atbilstoši kompetencei iesniegt Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijā informāciju par plānā paredzēto pasākumu izpildi par laikposmu **no plāna apstiprināšanas līdz 2020. gada 31. decembrim**.

**Ziņojuma tvērums**

Ziņojumā iekļautas 13 ministriju (tajā skaitā pilnībā par visu resoru 10 ministrijas) un kopumā 57 ministriju resoru iestāžu (detalizētu iestāžu sarakstu skatīt “Iestāžu saraksts un saīsinājumi” nodaļā) informācija, kuras pakalpojumu turētāji aizpildīja viņu atbildībā esošos jautājumus (skatīt punktus: 33, 74, 127, 132), kā arī punktus, kur pakalpojumu turētāji ir līdzatbildīgie.

**Galvenās atziņas**

**Par pakalpojumu turētāju atbildības jomām**

**Pakalpojumu uzskaitē, efektivitātes izvērtēšanā un pilnveides pasākumu plānošanā [33]** ministrijas un to resora iestādes norāda, ka uzskaita pakalpojumus atbilstoši MK noteikumiem Nr. 399 un Nr. 402, papildus tam efektivitātes izvērtējumu pārskatus veido ministrijas resora līmenī (piemēram, EM un ZM) vai iestādes iestāžu līmenī (piemēram, FM resora iestādes, KM resora iestādes, VM resora iestādes, VARAM resora iestādes). Pakalpojumu efektivitātes izvērtēšanas rezultātā iestādes lemj arī par nākotnē attīstāmajiem pakalpojumiem (piemēram, VDI) vai par pakalpojumu pilnveidi (piemēram, DAP, VAAD). Noteiktu resoru iestādes paļaujas uz iepriekšējo efektivitātes izvērtējumu rezultātiem, pamatojot to ar nemainīgumu (piemēram, TM). Noteiktas iestādes izvērtē pakalpojumu efektivitāti ar klientu apmierinātības aptaujas palīdzību (piemēram, CFLA).

**Pakalpojumu pārveidē [74]** trīs ministrijas un to resora iestādes norāda, ka nav veikušas vai uzsākušas valsts pārvaldes pakalpojumu pārveides procesu (tajā skaitā, IeM, TM (izņemot TA, UR un VZD), VARAM), bet ja to darīs, tad veiks saskaņā ar VARAM izstrādāto “Publisko pakalpojumu pārveides metodoloģiju”. Četras ministrijas un to resora iestādes norāda pakalpojumus, kuru pārveidi tās veic (EM, FM, KM, TM (TA, UR, VZD)), un tās dara atbilstoši VARAM izstrādātajai “Publisko pakalpojumu pārveides metodoloģijai”.7 ministrijas nenorādīja atbildes (AM, ĀM, IZM, LM, SM, VM, ZM).

**Aktuālas informācijas nodrošināšanā iedzīvotājiem [127]** parpakalpojumiem noteiktās dzīves situācijās iestādes, galvenokārt, norāda, ka tās regulāri atjauno par pakalpojumiem pieejamo informāciju valsts pārvaldes pakalpojumu portālā Latvija.lv. Iestādes kodolīgi (ĀM, IeM, KM, ZM) vai izvērsti (EM, FM) - kādās tieši dzīves situācijās (EM) vai normatīvā regulējuma izmaiņu dēļ (TM) pakalpojumu apraksti ir aktualizēti valsts pārvaldes pakalpojumu portālā Latvija.lv vai arī situācijās, kas nepieciešami atjauninājumi (LM, VM, VARAM). Trīs ministrijas nav norādījušas informāciju. VRAA nodrošina tehnisko un informatīvo atbalstu pakalpojumu turētājiem un VARAM plāna punkta izpildei.

**Pakalpojumu pieejamībā angļu valodā [132]** iestādes norāda, ka tās nodrošina Vārtejas regulas tvērumā esošās informācijas un pakalpojumu pieejamību angļu valodā. Vairākums ministriju un to resora iestāžu norāda pakalpojumu tulkojumu pieejamību un tulkošanas pieejas (EM, FM, KM, TM, VM, VARAM, ZM) vai vienkārši norāda tulkojumu pieejamību ministrijas un resora iestāžu pakalpojumiem (IeM). Atsevišķos gadījumos ministrijas un to resora iestādes (ĀM, KM) skaidro situācijas par to, kur tulkojumi nav nepieciešami. Trīs ministrijas nav iesniegušas informāciju.

**Par 1. rīcības virzienu - Pakalpojumu sistēmas pārvaldība**

VARAM atbildībā ir vairāki punkti [34, 35, 36, 37, 39], kur atsevišķos gadījumos [34, 35, 37] pakalpojumu turētāji ir līdzatbildīgie.

**Pakalpojumu snieguma rādītāju pārskatā un pakalpojumu pilnveides procesu analīzē [34]** 2020. gadā ir novērtējums ir veikts, rezultātā sagatavoti Metodiskie ieteikumi “Valsts pārvaldes pakalpojumu izpildes rādītāju ievade tīmekļa vietnē http://viss.gov.lv”. Iestādes līdz 01.04.2021. sniegts informāciju par 2020. gadu, arī par kuru tiks gatavots ziņojums. 5 no 13 ministrijām un to resora iestādēm kā līdzatbildīgās iestādes ir norādījušas informāciju par pakalpojumu pilnveides analīzi, pilnveidojot pakalpojumus atbilstoši situācijai (LM resora iestādes), analizējot rezultātus par 2020. gada pakalpojumiem (VM ministrija un resora iestādes) vai veicot efektivitātes izvērtējumu (ZM ministrija un resora iestādes).

**Klientu pieredzes izpēte un klientu apmierinātības monitorings valsts pakalpojumu saņemšanā [35]** veikts“Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings 2020-2022” ietvaros, kur valsts pārvaldes iestāžu un pašvaldību e-indeksa pētījums par 2020. gadu ir metodoloģijas izvērtēšanas un lauka darba sagatavošanas posmā, pētījuma dati par 2020. gadu tiks iegūti 2021. gada vasarā, bet pētījuma rezultāti publicēti 2021. gada rudenī. Latvijas iedzīvotāju apmierinātības aptauja ar valsts pārvaldes pakalpojumiem veikta 2020. gada beigās, rezultātu pārskats pieejams pētījumu un publikāciju datu bāzē. Papildus tam 5 no 13 ministriju un to resora iestāžu (AM, LM, VM, VARAM un ZM) pārstāvji ir informējuši, ka tiek veiktas arī klientu apmierinātības aptaujas noteiktu iestāžu klientu mērķa grupās.

VARAM un VRAA atbildīgā esošajā **vienota standarta klientu apmierinātības novērtējumam** individuāla pakalpojumu sniegšanas gadījuma novērtēšanai ieviešanā **[36]** nav mērķtiecīgi turpināt izstrādāt VPVKAC klātienē jaunu metodiku individuālai klienta apmierinātības ieguvei. Līdz ar to turpināts darbs pie VPVKAC zvanu centra klientu aptaujām “Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings 2020-2022” ietvaros.

Valsts pārvaldes **pakalpojumu** (pēc satura un mērķa identisku) **pamatinformācijas unifikācijā** **[37]** identificēti valsts pārvaldes unificējamie pakalpojumi, kuri ietverti konceptuālajā ziņojumā “Par jaunu valsts pārvaldes pakalpojumu nodrošināšanas sistēmu”. Ministrijas un to resora iestādes ir sniegušas informāciju par valsts pārvaldes pakalpojumu unificēšanas iespējām (IeM) vai atbildējušas, ka unificē savus pakalpojumus (VM, VARAM), vai arī nav identificējušas pakalpojumu unificēšanas iespējas (EM). Vairākas ministrijas pakalpojumu unificēšanu saistījušas ar pakalpojumu aprakstu aktualizēšanu, kas ir cita tēma.

VARAM sadarbībā ar ministrijām un to resora iestādēm izstrādājusi pamatnostādņu projektu **“Digitālās transformācijas pamatnostādnes 2021.-2027.gadam”** **[39]**, un ministriju un to iestāžu atbildes par tajā iekļautajiem principiem - dzīves situācijās balstīts un proaktīvs process, pakalpojumu pārrobežu pieejamības nodrošināšana, kā arī digitālo prasmju pilnveide kā valsts pārvaldes prioritātes iekļauta citos attiecīgajos “Pakalpojumu vides pilnveides plāna 2020. – 2023. gadam” punktos [70, 71, 2. nodaļa, 4. nodaļa].

**Par 2. rīcības virzienu - Lietotājorientēti un proaktīvi valsts procesi un pakalpojumi**

VARAM atbildībā ir vairāki punkti [68, 70, 73, 76, 78], kur atsevišķos gadījumos [70, 78] pakalpojumu turētāji ir līdzatbildīgie. VRAA ir atbildīgie par 71. punktu. Visas iestādes atbildīgas par 77. punktu.

Dzīves situācijās balstītas pieejas izstrāde pakalpojumu sniegšanai [68] un proaktīvas valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanas pieeju izstrādāšana un nepieciešamo pasākumu noteikšana [70] zaudējusi aktualitāti. Vienlaicīgi ministrijas un to resora iestādes sniegušas informāciju par proaktīvu pakalpojumu sniegšanu [70]. Attiecīgi arī vienotu centralizētu risinājumu ieviešana proaktīvu pakalpojumu sniegšanai un personas datu izmantošanas pārvaldībai [71] arī nav īstenota, jo tirgū pieejams plašs pieejamo risinājumu klāsts.

“Publisko pakalpojumu pārveides metodoloģijas izstrāde un aprobācija” projekta ietvaros Eiropas Sociālā fonda projektā Nr.3.4.2.3/18/I/001) ir izstrādāta **valsts pārvaldes pakalpojumu pārveides metodika** **[73]** un tā ir aprobēta 5 valsts pārvaldes iestādēs.

**Valsts elektroniskās identifikācijas rīku visaptverošas pieņemšanas nodrošināšanā [76]** izstrādāts likumprojekts “Grozījumi Fizisko personu elektroniskās identifikācijas likumā” (04.06.2020. VSS-463), ar kuru Fizisko personu elektroniskās identifikācijas likuma tvērums tiek paplašināts, attiecinot to arī uz privātajiem elektronisko pakalpojumu sniedzējiem, lai, līdzvērtīgi klātienes personu apliecinoša dokumenta uzrādīšanai, sniegtu iespēju fiziskajai personai droši un uzticami apliecināt savu identitāti digitālajā vidē, izmantojot valsts nodrošinātu nacionālo elektroniskās identifikācijas līdzekli.Paredzēts, ka Projekts stājas spēkā 2021.gada 1.jūnijā. Projekts 2021.gada 24.martā iesniegts Ministru kabinetā kā pilnībā saskaņots ar iesaistītajām institūcijām un nevalstisko organizāciju pārstāvjiem, plānots izskatīt tuvākajā laikā Ministru kabineta sēdē.

**Vienreizes principa ieviešanā [78]** 2020.gada sākumā VARAM veica iestāžu un pašvaldību aptauju ar mērķi identificēt pakalpojumus, kuru ietvaros iestādes un pašvaldības no iedzīvotājiem pieprasa pakalpojuma izpildei nepieciešamo papildus informāciju; pakalpojumus, kuru ietvaros iedzīvotājiem un uzņēmējiem tiek izsniegtas izziņas, apliecinājumi, kas nepieciešami citu valsts pārvaldes pakalpojumu saņemšanai; pastāvošos šķēršļus, kāpēc šīs informācijas aprite nenotiek digitālajā vidē. Aptaujas ietvaros iegūtā sākotnējā informācija apstiprināja Valsts kontroles 2017.gada 9.jūnija revīzijas Nr.2.4.1-12/2016 ietvaros identificēto problemātiku saistībā ar informācijas apmaiņu starp pakalpojumu sniedzējiem. Bet iegūtā informācija nebija pietiekami reprezentatīva, lai izpildītu rekomendācijā norādīto uzdevumu, līdz ar to VARAM ar Valsts kontroli vienojās par uzdevuma izpildes termiņa pagarinājumu līdz 02.01.2022. Noteiktas valsts pārvaldes iestādes aprakstījušas vienreizes principa ievērošanu savu pakalpojumu sniegšanā (IeM, VM, ZM resora iestādes), bet citas iestādes to darīja VARAM aptaujas ietvaros.

**Tīmekļvietņu piekļūstamības personām ar invaliditāti un vecāka gadagājuma cilvēkiem izvērtējumu veikšanā** atbilstoši MK not. Nr. 611. **[77]** valsts pārvaldes iestādes (ministrijas un to resora iestādes) norādījušas, ka veikušas tīmekļvietņu piekļūstamības izvērtējumus (AM, EM, FM, SM, TM, VM, VARAM, ZM). Noteiktas ministrijas (ĀM, KM, LM) norādījušas, ka saistībā ar pievienošanos tīmekļvietņu jaunajai “Valsts un pašvaldību iestāžu tīmekļvietņu vienotā platformai” izmaiņas esošajā tīmekļvietnē nav veiktas vai arī iestādes jau ir pievienojušās “Valsts un pašvaldību iestāžu tīmekļvietņu vienotā platformai” (IeM, SM, TM).

**Par 3. rīcības virzienu - Saziņa ar valsti vienuviet - digitāli un klātienē**

Katru gadu veicamajos uzdevumos VARAM nodrošina **VPVKAC tīkla darbību** (VPVKAC tīkla darbība analizēta ikgadējā ziņojumā par darbības rezultātiem - Informatīvais ziņojums “Koncepcijas par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi īstenošanas gaita”), kā arī "vienas pieturas aģentūras principa" un e-pakalpojumu kanālu popularizēšanu **[136]**, kā arī nodrošina **Latvija.lv lietotāju telefonisku atbalstu [146]**, nodrošinot 95 % zvanu atbildes. **VPVKAC vai VVKAC izveides iespējās** katrā no nacionālās un reģionālās nozīmes attīstības centriem, kur tādi nav izveidoti **[135]** ar 2020. gada 4. februāra noteikumiem Nr. 71 “Valsts budžeta dotācijas apmērs 2020. gadā valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru izveidei, uzturēšanai un publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidei” valsts budžeta dotācija tika piešķirta Ludzas novada un Līvānu novada VPVKAC izveidei un darbībai.

Citos VARAM atbildībā esošajos punktos, kas saistīti ar **VPVKAC** [134, 137, 138, 139, 140, 143], Ar 2020. gada 4. februāra noteikumiem Nr. 71 “Valsts budžeta dotācijas apmērs 2020. gadā valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru izveidei, uzturēšanai un publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidei” valsts budžeta dotācija tika piešķirta 90 pašvaldībām **[134]**. Rekomendācijas VPVKAC infrastruktūrai [**137**], darba laikam [**139**] un bibliotēku iekļaušanai VPVKAC tīklā [**143**] iekļauts konceptuālajā ziņojumā “Par jaunu valsts pārvaldes pakalpojumu nodrošināšanas sistēmu”. Izstrādāti vienoti un savstarpēji salīdzināmi KPI visiem VPVKAC jaunu dotācijas piešķiršanas modeli VPVKAC tīklam [**138**].

**Tikai elektroniski sniedzamo pakalpojumu izvērtēšanā [129]** 2020. gadā **VARAM** veica pētījumu par kritēriju izstrādi tikai elektroniski (jeb digitāli) sniedzamu valsts pārvaldes pakalpojumu noteikšanai, nosakot minimālos tikai digitāli sniedzamo pakalpojumu kvalitātes rādītājus un identificējot tikai digitāli sniedzamo pakalpojumu grozu.Pētījuma ietvaros tika veikta analīze, izmantojot valsts pārvaldes un pašvaldību sniegto pakalpojumu rezultatīvo rādītājus, kā arī intervētas 8 iestādes, lai izpētītu veicinošos un kavējošos faktorus tikai digitālai pakalpojumu sniegšanai. Rezultātā izstrādāti universāli piemērojami kritēriji tikai digitāli sniedzamo pakalpojumu identificēšanai.Sniegts datos balstīts pakalpojumu efektivitātes novērtējums, pārejot uz tikai digitāliem pakalpojumiem. Ministrijas un to resora iestādes raksturo jau tikai elektroniski (jeb digitāli) sniegto pakalpojumu apjomu (piemēram, ZM) vai grūtības nodrošināt tikai elektroniski sniedzamos pakalpojumus (piemēram, EM).

**Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla Latvija.lv funkcionalitātes un lietojamības pilnveidošanā [126], VRAA** norāda, ka veikta (1) jaunā e-pakalpojuma ietvara izstrāde un integrācija ar portāla Latvija.lv esošo dizainu; (2) e-adreses konta lietojamības pilnveide un funkcionalitātes papildināšana atbilstoši sabiedrības vajadzībām un veikta (3) pakalpojumu kataloga modernizācija un pielāgošana lietotāju vajadzībām.

Citos VARAM atbildībā [128, ] esošajos punktos tika izstrādāts informatīvā ziņojuma projekts oficiālās **e-adreses attīstības iespējamo scenāriju izvērtēšanā** **[128]**, kurš zaudējis aktualitāti.

**Latvijas valsts "Nākotnes biroja" koncepta izstrādē [133]** FM (VNĪ) izstrādāja un iesniedza VK informatīvo ziņojumu “Par turpmāko rīcību ar valsts iestāžu izmantoto biroju infrastruktūru”.

**Par 4. rīcības virzienu - Komunikācija un digitālās prasmes**

VARAM nodrošina **VPVKAC darbinieku mācības [160]** 2 reizes gadā. Vienu reizi gadā jauno darbinieku mācības. Zvanu centra darbinieku mācības 4 reizes gadā.

Laikā no 2018. g. līdz 2020. g. VARAM īstenotās integrētās komunikācijas un mācību aktivitāšu programmas “Mana Latvija.lv. Dari digitāli!” ietvaros ir nodrošināta 1444 bibliotekāru kā digitālo aģentu kompetenču paaugstināšana. 2020. gadā ir apmācīti 777 **digitālie aģenti** (valsts un pašvaldību iestāžu darbinieki, tai skaitā vadītāji, un skolotāji) **[161]**.

Normatīvajos aktos nav veikti grozījumi, kas ieviestu proaktīvu pakalpojumu sniegšanu [162].

# Iestāžu saraksts un saīsinājumi

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ministrija** | | **Resora iestādes** |
| Aizsardzības ministrija | AM | AM un resora iestādes:  LĢIA - Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra  Visas [77. punkts], kopumā 11 iestādes |
| Ārlietu ministrija | ĀM | ĀM aizpildīts. |
| Ekonomikas ministrija | EM | EM aizpildīts. |
| Finanšu ministrija | FM | FM - Finanšu ministrija un resora iestādes:  CFLA - Centrālā finanšu un līgumu aģentūra  IAUI – Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija  IUB - Iepirkumu uzraudzības birojs  VID - Valsts ieņēmumu dienests  VK – Valsts kase  VNĪ – VAS “Valsts nekustamie īpašumi”.  Pieejama katras iestādes kontaktinformācija jautājumu precizēšanai. |
| Iekšlietu ministrija | IeM | IeM un resora iestādes:  PMLP - Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde |
| Izglītības un zinātnes ministrija | IZM | Nav iesniegts |
| Kultūras ministrija | KM | KM – Kultūras ministrija un resora iestādes:  LNA – Latvijas Nacionālais arhīvs  LNB – Latvijas Nacionālā bibliotēka  NKMP – Nacionālā kultūras mantojuma pārvalde |
| Labklājības ministrija | LM | LM - Labklājības ministrija un resora iestādes:  NVA - Nodarbinātības valsts aģentūra  SIVA - Sociālās integrācijas valsts aģentūra  VBTAI - Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija  VDEĀVK - Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija  VDI - Valsts darba inspekcija  VSAA - Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra |
| Satiksmes ministrija | SM | SM un resora iestādes:  VSIA “Latvijas Jūras administrācija” |
| Tieslietu ministrija | TM | TM – Tieslietu ministrija un resora iestādes:  UR - Uzņēmumu reģistrs  MKD - Maksātnespējas kontroles dienests  TA - Tiesu administrācija  UGFA - Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija  JPA - Juridiskās palīdzības administrācija  PV - Patentu valde  VZD - Valsts zemes dienests  VTEB - Valsts tiesu ekspertīžu birojs  IeVP - Ieslodzījuma vietu pārvalde  VPD - Valsts probācijas dienests  DVI - Datu valsts inspekcija |
| Veselības ministrija | VM | VM – Veselības ministrija un resora iestādes:  VTMEC – Valsts tiesu medicīnas un ekspertīzes centrs  ZVA – Zāļu valsts aģentūra  RSU – Rīgas Stradiņa universitāte  SPKC – Slimības profilakses un kontroles centrs  LAB – Latvijas Antidopinga birojs  VI – Veselības inspekcija  VADC – Valsts asinsdonoru centrs |
| Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija | VARAM | VARAM - Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija un resora iestādes:  DAP - Dabas aizsardzības pārvalde  LNBD - Latvijas Nacionālais botāniskais dārzs - NA  LNDM - Latvijas Nacionālais dabas muzejs  VRAA - Valsts reģionālās attīstības aģentūra  VVD - Valsts vides dienests  VPVB - Vides pārraudzības valsts birojs |
| Zemkopības ministrija | ZM | ZM – Zemkopības ministrija un resora iestādes:  VTUA - Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra  PVD - Pārtikas un veterinārais dienests  LAD – Lauku atbalsta dienests  VMD - Valsts meža dienests  LDC – Lauksaimniecības datu centrs  VAAD - Valsts augu aizsardzības dienests |

# I. Informācija par 1. rīcības virzienu - Pakalpojumu sistēmas pārvaldība

**Rīcības virziena pasākumi**

Ziņojumā par rīcības virziena pasākumiem iekļautas tās pasākumu sadaļas, kuras attiecas uz **2020. gadā** veicamajiem pasākumiem vai katru gadu veicamajiem pasākumiem.

**2020.gadā veicamie pasākumi**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Pasākumi** | **Rādītājs** | **Atbildīgā institūcija** | **Līdzatbildīgās institūcijas** |
| **[33]** | Veikt pakalpojumu uzskaiti, publicēt efektivitātes izvērtējuma pārskatus un plānot pilnveides pasākumus atbilstoši MK not. Nr. 399 un MK not. Nr. 402 noteiktajam. | Veikts izvērtējums, publicēta pakalpojumu sadaļa iestādes gada pārskatā | Pakalpojumu turētāji, VARAM | VRAA, ministrijas (resora ietvaros) |
| **[36]** | Noteikt un ieviest vienotu standartu klientu apmierinātības novērtējumam individuāla pakalpojumu sniegšanas gadījuma novērtēšanai | Sagatavotas vadlīnijas klientu atsauksmju iegūšanai pēc VPVKAC apmeklējuma | VARAM | VRAA |
| **[37]** | Īstenot pēc satura un mērķa identisku valsts pārvaldes pakalpojumu pamatinformācijas standartizāciju (unifikāciju) | Veikts izvērtējums, noteikti valsts tiešās pārvaldes iestāžu unificējamie pakalpojumi | VARAM | Pakalpojumu turētāji |
| **[39]** | Sagatavojot dokumentu “Digitālās transformācijas pamatnostādnes 2021.-2027. gadam”, noteikta dzīves situācijās balstītu un proaktīvu procesu, pakalpojumu pārrobežu pieejamības nodrošināšana, kā arī digitālo prasmju pilnveide kā valsts pārvaldes prioritātes. | MK iesniegts dokumenta projekts | VARAM |  |

**Katru gadu veicamie pasākumi**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Pasākumi** | **Rādītājs** | **Atbildīgā institūcija** | **Līdzatbildīgās institūcijas** |
| **[34]** | Sagatavot pārskatu par pakalpojumu snieguma rādītājiem, analizēt pakalpojumu pilnveides procesu un sagatavot rekomendācijas | Veikts novērtējums, sagatavots ziņojums | VARAM | Visas ministrijas, pašvaldības, pakalpojumu turētāji |
| **[35]** | Veikt klientu pieredzes izpēti un klientu apmierinātības monitoringu valsts pakalpojumu saņemšanā klātienē un elektroniski (“Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings 2020-2022" ietvaros, E-indekss) | Publicēts pētījums, sagatavotas rekomendācijas | VARAM | Visas ministrijas, pašvaldības, pakalpojumu turētāji |

**DETALIZĀCIJA[[1]](#footnote-2)**

**33. punkta detalizācija**

[33] Veikt pakalpojumu uzskaiti, publicēt efektivitātes izvērtējuma pārskatus un plānot pilnveides pasākumus atbilstoši MK not. Nr. 399 un MK not. Nr. 402 noteiktajam.

|  |  |
| --- | --- |
| **Resors** | **Atbildīgo iestāžu paveiktais** |
| AM | **LĢIA**: katru gadu publicē mājas lapā https://www.lgia.gov.lv/lv/dokumenti Valsts pārvaldes pakalpojumu izpildes rādītājus, atbilstoši Ministru kabineta noteikumos Nr. 399 un Nr. 402 noteiktajam. |
| ĀM | Attiecībā uz stratēģiskas nozīmes preču pakalpojumiem un kvotu atļaujām kokmateriālu eksportam informācija par izsniegtajām un atteiktajām atļaujām tiek publicēta ikgadējā Ārlietu ministrijas gada pārskatā, kas ir pieejams ministrijas mājas lapā. Katru gadu tiek veikta prognoze attiecībā uz nākamā gada izsniegto atļauju skaitu.  Konsulārie jautājumi (2020.gada 1.pusgads) – uzskaitīti pakalpojumi. |
| EM | EM nodrošināta regulāra pakalpojumu uzskaite. Par pakalpojumu pilnveidošanu ir atbildīgi EM pakalpojumu turētāji, kas atbilstoši pakalpojuma specifikai veic nepieciešamos uzlabojumus/pilnveidošanas pasākumus gan pakalpojumu aprakstos, gan pakalpojumu saturā. Efektivitātes rādītāju apkopošana un publicēšana notiek atbilstoši 24.08.2020. EM iekšējiem noteikumiem Nr. 1-5.2/2020/17 "Kārtība, kādā Ekonomikas ministrijā tiek nodrošināta valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldība". |
| FM | **VID:** Informācija par VID sniegtajiem pakalpojumiem, to izpildes rādītājiem apkopota, izvērtēta un publiskota VRAA izveidotajā pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platformā 01.04.2020.  Savukārt informācija par VID sniegto pakalpojumu efektivitāti un izmantošanas rādītājiem iekļauta VID gada pārskata par 2019.gadu sadaļā "VID sniegto publisko pakalpojumu statistika".  **CFLA:** CFLA sniedz publiskos pakalpojumus - konsultācijas finansējuma saņēmējiem par Eiropas savienības fondiem un publiski privāto partnerību. Informācija par sniegto pakalpojumu uzskaiti, to pilnveides pasākumiem un rezultātu analīze tiek apkopota iestādes publiskajā pārskatā. Ikgadējā klientu apmierinātības aptaujā tiek noskaidrots viedoklis par CFLA veikto pakalpojumu kvalitāti, 2020.gada aptaujas rezultāti liecina, ka klienti ar katru gadu aizvien atzinīgāk vērtē CFLA darbu un sniegtos pakalpojumus.  **IUB:** IUB publiskais pārskats ir izstrādes stadijā, kurā ir paredzēts ievietot informāciju par publiskajiem pakalpojumiem un to izvērtējums.  **IAUI:** Veikta pakalpojumu uzskaite, veikts izvērtējums. Informācija iekļauta IAUI gada pārskatā.  **VNĪ:** 2020.gadā VAS "Valsts nekustamie īpašumi" nodrošināja sekojošus pakalpojumus: 1) VAS nekustamo īpašumu (izņemot apbūvētās valsts zemes) atsavināšana; 2) Valstij piederošās un piekrītošās apbūvētās zemes iznomāšana; 3) Valstij piederošās apbūvētās zemes atsavināšana. Ir veikta VNĪ Darbības plāna un VNĪ Stratēģijas ieviešanas plāna rezultātu apkopošana par 2020.gadu, kur šo pakalpojumu snieguma rezultāti ir ietverti. Rezultāti pēc gada pārskata apstiprināšanas, tiks publicēti VNĪ mājas lapā.  **VK:** Ir veikta VK pakalpojumu uzskaite saskaņā ar VK procesu vadības rīkojumu, VK publiskajā gada pārskatā publicēti efektivitātes izvērtējuma pārskati un tiek nodrošināti pilnveides pasākumus atbilstoši MK not. Nr. 399 un MK not. Nr. 402 noteiktajam. |
| IeM | Iekšlietu ministrijas padotības iestādes, kuras nodrošina valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanu, veic pakalpojumu uzskaiti un publicē to pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platformā vai savas iestādes gada pārskatā. |
| IZM | Neiesniegts |
| KM | Latvijas Nacionālā arhīva (LNA), Latvijas Nacionālās bibliotēkas (LNB), Nacionālā kultūras mantojuma pārvaldes (NKMP) publiskajos pārskatos publicēta informācija ar izvērtējumu par atskaites periodā sniegtajiem pakalpojumiem, kā arī izpildes efektivitāte. |
| LM | **LM:** Labklājības ministrija (LM) tiešā veidā sniedz ļoti maz pakalpojumu. Pārsvarā pakalpojumus sniedz padotības iestādes (informācija atsevišķi), kā arī ir sagatavota informācija šablon pakalpojumiem, kurus sniedz pašvaldības. Labklājības ministrijas pakalpojumu pārskatīšana tiek veikta 2021.gadā.  **NVA:** Pakalpojumu dati ievadīti portāla www.latvija.lv VISS vides sadaļā Statistika  **SIVA:** Veikta pakalpojumu uzskaite, t.sk. atbilstoši MK noteikumiem Nr.399  **VBTAI:** Gada pārskats par 2019 ir publicēts un 2020 gada pārskats tiks publicēts līdz 01.07.2021.  **VDEĀVK:** Informācija publicēta iestādes gada pārskatā  **VDI:** e-pakalpojumu darbība izvērtēta ERAF projekta ietvaros, lemts par e-pakalpojumiem, kuri tiks attīstīti nākotnē. Iestādes gada pārskatā iekļauta sadaļa ar pārskatu par e-pakalpojumiem un to lietojumu.  **VSAA:** 1. VSAA mājas lapā www.vsaa.gov.lv publicēti - Pakalpojumu izpildes rādītāji https://www.vsaa.gov.lv/lv/pakalpojumu-izpildes-raditaji. 2. Publiskajā gada pārskatā ""VSAA pārskats par darbību 2019.gadā" publicēti darbības rezultāti un veiktie uzlabojumi pakalpojumu pieejamības un kvalitātes nodrošināšanā https://www.vsaa.gov.lv/lv/media/41/download 3. Informācija ievadīta pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platformā. |
| SM | NA |
| TM | 2020. gadā izvērtējums par pakalpojumu sniegšanas efektivitāti par 2019. gadu atsevišķi netika veikts, jo tika secināts, ka izvērtējumā par 2018. gadu aprakstītā situācija attiecībā uz pakalpojumu sniegšanu ir aktuāla.  Tieslietu ministrijas 2019. gada publiskajā pārskatā ir iekļauta pakalpojumu sadaļa.  **MKD, TA, VTEB, VZD, PV**: veikts izvērtējums, 2019. gada publiskajā pārskatā iekļauta pakalpojumu sadaļa.  **UR, VVC, JPA**: veikts izvērtējums, informācija par pakalpojumiem ir iekļauta 2019. gada publiskajā pārskatā.  **UGFA**: izvērtējums netika veikts, 2019. gada publiskajā pārskatā iekļauta pakalpojumu sadaļa.  **DVI**: ņemot vērā, ka DVI funkcijas līdz ar Vispārīgās datu aizsrdzības regulas piemērošanas uzsākšanu būtiski mainījās, DVI 2020.gadā pārskatīja un aktualizēja pakalpojumus. Ievērojot minēto, ne visiem DVI pakalpojumiem ir iespējams veikt efektivitātes izvērtējumu. Savukārt par tiem pakalpojumiem, kuriem tika veikta uzskaite, iestādes gadā pārskatā ir iekļauts pakalpojumu izvērtējums. Turpinās pakalpojumu identificēšanas un aprakstīšanas process. |
| VM | **ZVA**: ZVA sniegto pakalpojumu saraksts, pakalpojumu rādītāji ir apstiprināts ar rīkojumu un atbilstoši MK not. Nr. 399 un MK not. Nr. 402 noteiktajam tiek veikta pakalpojumu uzskaite un efektivitātes analīze.  Pakalpojumu rādītāju izpildes rezultāti par 2019. gadu tika publicēti latvija.lv pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platformā.  **SPKC:** SPKC sniegto valsts pārvaldes pakalpojumu identificēšana tiek veikta atbilstoši Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumos Nr. 399 “Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība” ietvertajai valsts pārvaldes pakalpojumu definīcijai un SPKC normatīvajos aktos deleģētajām funkcijām un uzdevumiem.  **LAB:** Apkopota statistika par 2020.gadā sniegtajiem pakalpojumiem un tā ir iesniegta portālā viss.gov.lv. 2021.gada sākumā Latvijas Antidopinga birojs (turpmāk – Birojs) ir sagatavojis un publicējis Biroja sniegtos pakalpojumus Latvija.lv.  **VI:** Atbilstoši Ministru kabineta 04.07.2017. noteikumu Nr. 399 „Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība” 23., 24. un 25. punkta prasībām iesniegta un izvērtēta statistiska informācija par pakalpojumu izpildes kritērijiem par 2019. gadu. Ņemot vērā minēto, veiktas izmaiņas attiecībā uz pakalpojumu kanālu pieejamību, līdz ar to labojot pie katra pakalpojuma norādīto informāciju par pakalpojuma pieteikuma iesniegšanas un saņemšanas kanāliem. Attiecīgi slēgti pakalpojuma kanāli, kas zaudējuši aktualitāti vai netika izmantoti pakalpojuma pieteikšanai / saņemšanai. Nodrošināta iespēja pieteikt un saņemt praktiski visus pakalpojumus elektroniskajā vidē, līdz ar to var prognozēt, ka izvērtējot informāciju par pakalpojumu sniegšanas kanāliem 2020. gadā, būs vērojams elektroniski pieteikto/saņemto pakalpojumu pieaugums. |
| VARAM (kā atbildīgā) | **Iestādes līdz 01.04.2021. sniegts informāciju par 2020. gadu, arī par kuru tiks gatavots ziņojums.** |
| VARAM | **DAP:** Veikta pakalpojumu uzskaite, pakalpojumu efektivitātes izvērtējums un pilnveides pasākumi. Publicēta pakalpojumu sadaļa iestādes gada pārskatā.  **LNDM:** notiek sniegto VPP uzskaite, notiek pakalpojumu izvērtēšana. Dati tiek apkopoti Publiskajā gada pārskatā.  **VRAA:** Veikta VRAA pakalpojumu uzskaite, dati par 2019.gadu pieejami kopējā datnē - https://data.gov.lv/dati/lv/dataset/pakalpojumu-uzskaites-statistika-par-2019-gadu  **VVD:** Izpildīts. Informācija par pakalpojumu statistiku sniegta VISS portālā.  **VPVB:** Veikta pakalpojumu uzskaite, pakalpojuma efektivitātes izvērtējuma pārskats plānots iekļaut iestādes 2020. gada publiskajā pārskatā. |
| ZM | Informācija publicēta: https://www.zm.gov.lv/zemkopibas-ministrija/statiskas-lapas/publiskais-parskats?nid=931 un https://www.zm.gov.lv/zivsaimnieciba/statiskas-lapas/dokumentu-iesniegsana-un-pakalpojumi/pakalpojumu-izpildes-raditaju-rezultati?nid=2747  **VTUA:** Tīmekļa vietne www.vtua.gov.lv, sadaļa "Par VTUA", apakšsadaļa "Publiskais pārskats" un sadaļa "Pakalpojumi", apakšsadaļa "Pakalpojumu izpildes rādītāji".  **LAD:** administrē un izmaksā ES un valsts atbalstu atbilstoši Latvijas un ES normatīvajiem aktiem. LAD efektivitātes izvērtējums un plānotie pilnveides pasākumi tiek publicēti LAD gada pārskatā (arī LAD gada publiskajā pārskatā), LAD gada darba plānā un darba plāna izpildē, LAD darbības stratēģijā, kā arī LAD mājas lapā ir pieejama statistika par LAD paveikto (LAD 2020.gada darba plāna izpilde un LAD 2021.gada darba plāns tika nosūtīts 02.02.2021. elektroniski ZM vēstulē Nr.10 1.0-8/21/388-e “Par Lauku atbalsta dienesta darba plānu”).  **VMD:** Atbilstoši Ministru Kabineta 2017.gada 4.jūlija noteikumiem Nr.399 “Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība” uzskaitīti Dienesta sniegtie pakalpojumi un publicēti iestādes oficiālajā tīmekļvietnē un Valsts reģionālās attīstības aģentūras pārziņā esošajā pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platformā, kā arī informācija par pakalpojumiem publicēta Dienesta gada pārskatā.  **LDC:** Publicēta pakalpojumu statistika LDC tīmekļvietnē. Saites: https://www.ldc.gov.lv/lv/publiskie\_pakalpojumi/pakalpojumu\_izpildes\_raditaji/ +G2:G14C15G2:G18G2:G15G2:G14G2:G11G2:G10G2:G11G2:G14G2:G15G2:G14  **VAAD**: Pakalpojumu uzskaite veikta, izpildes rādītāji publicēti, pilnveides pasākumi tiek plānoti. |

**34. punkta detalizācija**

[34] Sagatavot pārskatu par pakalpojumu snieguma rādītājiem, analizēt pakalpojumu pilnveides procesu un sagatavot rekomendācijas

|  |  |
| --- | --- |
| **Atbildīgās institūcijas (VARAM) paveiktais:** | Veikts novērtējums, sagatavoti Metodiskie ieteikumi “Valsts pārvaldes pakalpojumu izpildes rādītāju ievade tīmekļa vietnē <http://viss.gov.lv>”. Pieņemti ar rīkojumu “Par metodisko ieteikumu valsts pārvaldes pakalpojumu izpildes rādītāju ievadei tīmekļa vietnē http://viss.gov.lv apstiprināšanu”.  Iestādes līdz 01.04.2021. sniegts informāciju par 2020. gadu, arī par kuru tiks gatavots ziņojums. |
| **Resors** | **Līdzatbildīgo iestāžu paveiktais** |
| AM | NA |
| ĀM | NA |
| EM | NA |
| FM | NA |
| IeM | Ministrijas padotības iestādes, kuras nodrošina valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanu, veic sniegto pakalpojumu novērtējumu un izstrādā priekšlikumus pakalpojuma sniegšanas efektivitātes uzlabošanai. |
| IZM | Neiesniegts |
| KM | NA |
| LM | **NVA:** Pakalpojumi tiek pilnveidoti atbilstoši aktuālajai situācijai, piemēram, NVA izstrādā attālinātus apmācību apguves pakalpojumus un attālināto konsultāciju metodiku, bet tas netiek fiksēts kādā atsevišķā pārskatā vai rekomendāciju ziņojumā  **SIVA:** Sagatavotas atskaites par darba plāna izpildi, vadības pārskati, vadības ziņojumi, publiskais pārskats par 2019.gadu  **VDI:** VDI e-pakalpojumu darbība izvērtēta ERAF projekta ietvaros, lemts par e-pakalpojumiem, kuri tiks attīstīti nākotnē, kā arī to, kā tie tiks attīstīti un darbosies.  **VSAA:** Pakalpojuma sniegšanas rādītāji par 2019.gadu tika apkopoti un ievadīti Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platformā. |
| SM | NA |
| TM | NA |
| VM | **ZVA:** Šobrīd apkopoti dati par 2020.gadā pieprasītajiem un sniegtajiem pakalpojumiem, tiek veikta rezultātu analīze. 2020.gadā ~ 83% pakalpojumu pieprasījumu tika saņemti elektroniskā formātā (2019.gadā ~50%) un ~ 88% pakalpojumu tika sniegti klientiem elektroniskā formātā. Šī stratēģijas perioda (2020 – 2022. gads) viens no darbības apakšvirzieniem ir procesu optimizēšana. ZVA darbinieki, pielietojot LEAN metodiku, 2020. gadā pārskatīja 8 procesus/ apakšprocesus, elektronizējot dokumentāciju, optimizējot procesu soļus. 2020. gada pakalpojumu snieguma rādītāju analīze, pakalpojumu pilnveides iespēju izvērtēšana, tālākās rekomendācijas tiks iekļautas Kvalitātes sistēmas Pārvaldības pārskatā, kas tiks arī prezentēts ikgadējā ZVA darbinieku sanāksmē. 2020.gadā notikuši arī vairāki pieredzes apmaiņas semināri ar citu ES dalībvalstu līdzīgu Aģentūru kolēģiem par iestādes pakalpojumu sniegšanu attālināti.  **SPKC:** Lai nodrošinātu efektīvu pakalpojumu pārvaldību, SPKC tiek noteikti pakalpojumu izpildes rādītāji un mērāmi kritēriji, kas ir pielietojami pakalpojumu efektivitātes un kvalitātes novērtēšanai. Katru gadu tiek apkopoti pakalpojumu izpildes rezultāti un efektivitātes kritēriji un tiek sagatavots pārskats par pakalpojumu izpildes rezultātiem. Pakalpojumu sniegšanā iesaistītie SPKC darbinieki izvērtē pakalpojuma izpildes rezultātus un pakalpojuma kvalitātes paaugstināšanas iespējas un, ja nepieciešams sniedz priekšlikumus par nepieciešamajiem uzlabojumiem, kas vērsti uz pakalpojumu pieejamības palielināšanu, tajā skaitā izvērtējot iespējas uzsākt pakalpojumu elektronizāciju; klienta ērtību palielināšanu un administratīvā sloga samazināšanu; pakalpojuma sniegšanas vai uzturēšanas izmaksu samazināšanu. |
| VARAM | **DAP**: Veikts pakalpojumu novērtējums, sagatavots ziņojums. |
| ZM | Efektivitātes izvērtējums un plānotie pilnveides pasākumi tiek publicēti ZM gada publiskajā pārskatā.  **VTUA:** Līdz ar pakalpojumu izpildes rādītāju apkopošanu un publicēšanu, ar tiem, kā arī efektivitātes izvērtējumu tiek iepazīstināta iestādes vadība un pakalpojuma turētāji, turpmākam pakalpojuma procesa attīstībai.  **PVD:** Sagatavots pārskats par PVD. Publisko pakalpojumu rezultatīvajiem rādītājiem par 2020.gadu.  **LAD:** LAD efektivitātes izvērtējums un plānotie pilnveides pasākumi tiek publicēti LAD gada pārskatā (arī LAD gada publiskajā pārskatā), LAD gada darba plānā un darba plāna izpildē, LAD darbības stratēģijā, kā arī LAD mājas lapā ir pieejama statistika par LAD paveikto: https://www.lad.gov.lv/lv/statistika/  **LDC:** Sniegti rezultatīvie rādītāji e- indeksa aptaujas ietvaros. |

**35. punkta detalizācija**

[35] Veikt klientu pieredzes izpēti un klientu apmierinātības monitoringu valsts pakalpojumu saņemšanā klātienē un elektroniski (“Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings 2020-2022” ietvaros)

|  |  |
| --- | --- |
| **Atbildīgās institūcijas (VARAM) paveiktais:** | Pētījums par 2020. gadu ir metodoloģijas izvērtēšanas un lauka darba sagatavošanas posmā, pētījuma dati par 2020. gadu tiks iegūti 2021. gada vasarā, bet pētījuma rezultāti publicēti 2021. gada rudenī.  Latvijas iedzīvotāju apmierinātības aptauja ar valsts pārvaldes pakalpojumiem veikta 2020.g. beigās, rezultātu pārskats pieejams pētījumu un publikāciju datu bāzē (petijumi.mk.gov.lv) |
| **Resors** | **Līdzatbildīgo iestāžu paveiktais** |
| AM | **LĢIA**: katru gadu veic klientu aptauju un sagatavo pārskatu par klientu aptaujas rezultātiem. Šogad tiks publicēti rezultāti aģentūras mājas lapā. |
| ĀM | NA |
| EM | NA |
| FM | NA |
| IeM | Ņemot vērā sniegto pakalpojumu apjomu, klientu apmierinātību par valsts pakalpojumu saņemšanu īsteno PMLP, kas pētījuma rezultātus publicē PMLP ārējā mājaslapā. |
| IZM | Neiesniegts |
| KM | NA |
| LM | **NVA**: Katru gadu. Rezultāti par 2020. ir pieejami šeit https://www.nva.gov.lv/lv/jaunums/apkopoti-nva-klientu-aptaujas-dati  **VBTAI:** Regulāri tiek veikti klientu apmierinātības mērījumi (klientu apmierinātības anketa mājas lapā, anketēšana klātienē pēc pasākumiem  **VSAA:** VSAA nav veikts. Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2020.g. http://195.244.155.179/sites/default/files/title\_file/Atskaite\_VK\_Klientu\_apmierinatibas\_petijums\_2020.pdf |
| SM | NA |
| TM | NA |
| VM | **VTMEC**: Klienti savas atsauksmes un jautājumus Centram var iesniegt: rakstot uz adresi: pasts@vtmec.gov.lv, kā arī portālā www.latvija.lv e-pakalpojumu sadaļā, izmantojot “Iesniegums iestādei”.  Lai nodrošinātu izpratni par klientiem un to vajadzībām, kas ietver arī uz klientu orientētu pakalpojumu standartu uzstādīšanu un iegūtu atgriezenisko saiti, kas ir nozīmīgs elements, pamatojoties uz kuru notiek valsts pārvaldes pakalpojumu procesa pilnveide, Centrs ik gadu veic klientu apmierinātības pētījumu. Centrs klientu apmierinātības pētījums tika veikts pamatojoties uz standarta LVS EN ISO/IEC 17025 un Centra kvalitātes rokasgrāmatas 4.7. punktā “Klienta apkalpošana” noteikto, ar mērķi iegūt atgriezenisko saiti par klientu apmierinātību ar Centra sniegtajiem pakalpojumiem. Iegūto informāciju izmanto Centra darba novērtēšanai un, lai uzlabotu Centra klientu apkalpošanu, sniegto pakalpojumu kvalitāti un pārvaldības sistēmu tiesu medicīnisko ekspertīžu jomā. Aptaujas rezultāti īsa pārskata veidā publicēti Centra tīmekļvietnes sadaļā: Par mums/ Kvalitātes vadība.  **ZVA**: Piedalījāmies valsts pārvaldes e-indeksā, kur iegūtie rezultāti analizēti un izmantoti darba uzlabošanai.  Lai novērtētu ZVA sniegumu, izzinātu klientu vajadzības, jau daudzu gadu garumā veicam ikgadēju visu klientu, sadarbības partneru apmierinātības aptauju. Aptaujas rezultāti mums apliecina nemainīgi augstu klientu vērtējumu mūsu sniegumam, savstarpējai sadarbībai. Kritika un ieteikumi tiek izmantoti darba pilnveidei.  Šobrīd izvērtējam iespēju veikt klientu atgriezeniskās saites iegūšanu uzreiz pēc pakalpojuma saņemšanas. Tas būtu nozīmīgi tieši tiem pakalpojumiem, kuru sniegšanas termiņš var būt pat vairāki mēneši (piemēram, zāļu reģistrācija, inspekcijas).  **SPKC:** Informāciju par klientu apmierinātību reizi gadā apkopo par pakalpojumiem, kuriem klientu apmierinātība jau tiek mērīta pakalpojuma sniegšanas ietvaros. Atbilstoši MK not. Nr. 399 vienu reizi trijos gados tiek veikts klientu apmierinātības mērījums. Klientu apmierinātības mērījums tika veikts 2018. gadā, rezultāti par klientu apmierinātības mērījumu rezultāti publicēti SPKC tīmekļvietnē. Klientu apmierinātības mērījuma elektroniskā platforma joprojām ir aktīva un dati pakāpeniski krājas, taču nelielā pakalpojumu skaita dēļ novērtējums plānots ik pēc trīs gadiem – atkārtots mērījums pēc tās pašas metodikas plānots 2021. gadā.  Ģeotelpiskajiem datiem informāciju par klientu apmierinātību iegūs pēc attiecīgās funkcionalitātes ieviešanas vienotajā pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platformā. |
| VARAM | **DAP**: Veikta klientu apmierinātības aptauja un rezultāti publicēti iestādes tīmekļvietnē. |
| ZM | Saskaņā ar MK not. Nr. 399 ZM vismaz reizi trijos gados veic klientu apmierinātības mērījumu.  **VTUA**: Saskaņā ar MK not. Nr. 399 VTUA vismaz reizi trijos gados veic klientu apmierinātības mērījumu, kura rezultātus trīs mēnešu laikā pēc mērījuma beigām publicē tīmekļvietnē www.vtua.gov.lv, sadaļa "Par VTUA", apakšsadaļa "Aptauja un tās rezultāti". Klientu apmierinātības aptauja tika veikta 2020.gadā.  **LAD**: 2021.gada sākumā tika veikta klientu aptauja Internetā, lai noskaidrotu klientu viedokli par LAD darbu 2020.gadā. Šādas aptaujas organizētas katru gadu, lai salīdzinātu klientu viedokli un izvērtētu nepieciešamās aktivitātes darba pilnveidei. Klienti aptaujā vērtē LAD sniegto atbalstu, klientu apkalpošanas darbu, Elektronisko pieteikšanās sistēmu, mobilo aplikāciju utt. LAD pozitīvi vērtē sniegtos komentārus un ieteikumus, iespēju robežās tie tiek ieviesti. Aptaujas rezultāti publicēti LAD mājaslapā. LAD vērtē arī citu valsts līmenī veikto aptauju rezultātus (regulāri tiek analizēti Latvijas faktu pētījumi par sabiedrības informētību par ES fondiem (piemēram, https://www.esfondi.lv/sabiedribas-informetiba). LAD klientu informēšanai 2020.gadā organizēja vebinārus par aktuālajiem jautājumiem, 2021.gadā plānots vēl lielāks vebināru skaits. LAD klientu aptauju rezultāti pieejami LAD mājas lapā: https://www.lad.gov.lv/lv/par-mums/vispariga-informacija/klientu-aptauja |

**36. punkta detalizācija**

[36] Noteikt un ieviest vienotu standartu klientu apmierinātības novērtējumam individuāla pakalpojumu sniegšanas gadījuma novērtēšanai.

|  |  |
| --- | --- |
| **Atbildīgās iestādes (VARAM) paveiktais** | **Līdzatbildīgo iestāžu komentāri, ja tādi ir (1 vai 2)** |
| Nav mērķtiecīgi turpināt izstrādāt VPVKAC klātienē jaunu metodiku individuālai klienta apmierinātības ieguvei. Līdz ar to turpināts darbs pie VPVKAC zvanu centra klientu aptaujām. VPVKAC zvanu centra klientu aptauja veikta “Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings 2020-2022" ietvaros 2020./2021.g. mijā. | **VRAA:** Uzsākts darbs pie Novērtējuma komponentes izstrādes, izveidota novērtējumu datu krātuve.  **AM, LĢIA**: Aģentūrā ir apstiprināts un publicēts Aģentūras mājas lapā https://www.lgia.gov.lv/sites/lgia/files/document/Apkalposanas\_standarts.pdf klientu apkalpošanas standarts. Aģentūra piedalās e-indeksu noteikšanā un monitoringā, taču Aģentūras pakalpojumi nepiedalās Valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā, līdz ar to atsauksmes var rakstīt uz Aģentūras oficiālo e-pastu. |

**37. punkta detalizācija**

[37] Īstenot pēc satura un mērķa identisku valsts pārvaldes pakalpojumu pamatinformācijas standartizāciju (unifikāciju).

|  |  |
| --- | --- |
| **Atbildīgās institūcijas (VARAM) paveiktais:** | Identificēti valsts pārvaldes unificējamie pakalpojumi. Līgums Nr. IKT/88/2020 noslēgts, izpildīts ar PNA, skat. DVS 21758 - PNA VPVKAC 4.posms. Ietverts konceptuālais ziņojumā “Par jaunu valsts pārvaldes pakalpojumu nodrošināšanas sistēmu”.  {no VARAM darba plāna atskaites} |
| **Resors** | **Līdzatbildīgo iestāžu paveiktais** |
| AM | NA |
| ĀM | NA |
| EM | Tā kā minētais uzdevums ir saistīts ar līdzīgu pakalpojumu apvienošanu, EM savas kompetences ietvaros nav identificēju šādus pakalpojumus (05.05.2020. EM vēstule VARAM Nr. 3.3-4/2020/2984N). |
| FM | NA |
| IeM | Ministrijas padotības iestādes ir sniegušas atbildi VARAM par valsts pārvaldes pakalpojumu unifikāciju, savas kompetences ietvaros norādot, kurus pakalpojumus būtu iespējas unificēt. |
| IZM | Neiesniegts |
| KM | NA |
| LM | NA |
| SM | NA |
| TM | NA |
| VM | NA |
| VARAM | **DAP:** Iestādei nav unificējamo pakalpojumu.  **VVD:** Izpildīts. 2020. gadā unificēts pakalpojums “Iesniegums iestādei”. Citi VVD pakalpojumi, kas pieejami latvija.lv, ir unikāli un tos nevar unificēt.  **VPVB:** Aktualizēti VPVB pakalpojumu apraksti, veicot to piesaisti izstrādātajiem unificēto pakalpojumu šabloniem. |
| ZM | **VMD**: Izvērtēti Dienesta sniegtie pakalpojumi, lai noteiktu tiešās pārvaldes iestāžu unificējamos pakalpojumus. Sniegts Dienesta viedoklis par iespējamo valsts pārvaldes pakalpojuma “Iesnieguma iesniegšana iestādei” unificēšanu.  **LDC**: Katru gadu tiek pārskatīti un unificēti LDC sniegtie pakalpojumi. |

**39. punkta detalizācija**

[39] Sagatavojot dokumentu “Digitālās transformācijas pamatnostādnes 2021.-2027. gadam”, noteikta dzīves situācijās balstītu un proaktīvu procesu, pakalpojumu pārrobežu pieejamības nodrošināšana, kā arī digitālo prasmju pilnveide kā valsts pārvaldes prioritātes.

|  |  |
| --- | --- |
| **Atbildīgās institūcijas (VARAM) paveiktais:** | Izstrādāts pamatnostādņu projekts "Digitālās transformācijas pamatnostādnes 2021.-2027.gadam". |

# II. Informācija par 2. rīcības virzienu - Lietotājorientēti un proaktīvi valsts procesi un pakalpojumi

**Rīcības virziena pasākumi**

Ziņojumā par rīcības virziena pasākumiem iekļautas tās pasākumu sadaļas, kuras attiecas uz **2020. gadā** veicamajiem pasākumiem.

**2020.gadā veicamie pasākumi**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Pasākums** | **Rādītājs** | **Atbildīgā institūcija** | **Līdzatbildīgās institūcijas** |
| **[68]** | Izstrādāt pieeju dzīves situācijās balstītu pakalpojumu sniegšanai, izstrādāt pārveides plānu 3 dzīves situācijām (dzīves situācijas, kas aptver uzņēmējdarbības uzsākšanu, invaliditāti, bērna gaidīšanu un piedzimšanu). | Organizēti 2 darbsemināri dzīves situācijās balstītu pakalpojumu modeļa izveidei. | VARAM | Valsts pārvaldes iestādes |
| **[70]** | Izstrādāt pieeju un noteikt nepieciešamos pasākumus proaktīvai valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanai, t.sk. identificējot nepieciešamās izmaiņas tiesību aktos un tehniskajos risinājumos | 1) Sagatavots pārskats par pakalpojumiem, kuros iespējams un lietderīgi nodrošināt proaktivitātes principu;  2) Organizēti 2 darbsemināri proaktīvas pakalpojumu sniegšanas ieviešanai;  3) Veikti nepieciešamie grozījumi tiesību aktos, lai universāli nostiprinātu proaktīvu apkalpošanu, personu datu apstrādi;  4) Veikts izvērtējums un sagatavoti nepieciešamie grozījumi tiesību aktos | VARAM | 1), 2) Visas ministrijas, pakalpojumu turētāji  3), 4), TM |
| **[71]** | Izstrādāt un ieviest vienotus centralizētus risinājumus proaktīvu pakalpojumu sniegšanai un personas datu izmantošanas pārvaldībai | Pilnveidota notifikāciju koplietošanas komponente (izveidota sms iespēja). | VRAA | VARAM |
| **[73]** | Izstrādāt un aprobēt valsts pārvaldes pakalpojumu pārveides metodiku | 1) Izstrādāta pakalpojumu pārbūves metodika  2) Metodika aprobēta 5 pilotprojektos  3) Sagatavotas un publicētas pakalpojumu pārveides vadlīnijas un rokasgrāmata iestādēm | VARAM | Valsts kase, VVD, NVD, BVKB, VDEĀVK |
| **[76]** | Nodrošināt valsts elektroniskās identifikācijas rīku visaptverošu pieņemšanu publiskā un privātā sektora e-pakalpojumu saņemšanā. | Sagatavoti grozījumi tiesību aktos | VARAM |  |
| **[77]** | Veikt iestāžu tīmekļvietņu piekļūstamības personām ar invaliditāti un vecāka gadagājuma cilvēkiem izvērtējumu atbilstoši MK not. Nr. 611. 21. punkta prasībām (ņemot vērā arī citas noteikumu prasības). | Veikts izvērtējums un rezultāti publicēti iestādes tīmekļvietnē atbilstoši MK not. Nr. 611 | Tiešās pārvaldes iestādes un pašvaldības, tiešās pārvaldes iestāžu un pašvaldību padotībā esošās institūcijas, biedrības un nodibinājumi, kas īsteno valsts pārvaldes funkcijas un uzdevumus, kā arī privāto tiesību juridiskas personas, kas atbilst MK not. Nr. 611. 2. punktā noteiktajiem kritērijiem | VARAM |
| **[78]** | Apzināt jomas, kurās pakalpojumu saņemšanai tiek prasīta informācija no personas. Formulēt rīcības plānu vienreizes principa ieviešanas veicināšanai. | MK iesniegts informatīvais ziņojums par vienreizes principa piemērošanu valsts un pašvaldību pakalpojumos. | VARAM | Pakalpojumu turētāji |

**Katru gadu veicamie pasākumi**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Pasākums** | **Rādītājs** | **Atbildīgā institūcija** | **Līdzatbildīgās institūcijas** |
| **[74]** | Valsts pārvaldes pakalpojumu turētājiem, kuri plāno veikt vai uzsākuši valsts pārvaldes pakalpojumu pārveides procesu, veikt to saskaņā ar VARAM izstrādāto "Publisko pakalpojumu pārveides metodoloģiju" | Veikta valsts pārvaldes pakalpojumu pārveide | Pakalpojumu turētāji, kuri plāno veikt vai uzsākuši valsts pārvaldes pakalpojumu pārveides procesu | VARAM |

**DETALIZĀCIJA**

**68. punkta detalizācija**

[68] Izstrādāt pieeju dzīves situācijās balstītu pakalpojumu sniegšanai, izstrādāt pārveides plānu 3 dzīves situācijām (dzīves situācijas, kas aptver uzņēmējdarbības uzsākšanu, invaliditāti, bērna gaidīšanu un piedzimšanu).

**Atbildīgās iestādes (VARAM) paveiktais:** VARAM apstiprināts projekta Nr.IL/81/2020 nodevums par tikai elektroniski sniedzamiem pakalpojumiem, DVS Namejs PNA/143/2020 - PNA par 1.iterāciju SIA „Corporate Consulting”. Uzdevums zaudējis aktualitāti, DVS 19-5/11171 - Par Darba uzdevumu Nr. IKT/48/2020 EIS iepirkuma pasūtījumam Nr. VARAM/2019/397 “Publisko pakalpojumu pārveides metodoloģijas izstrāde un aprobācija” izbeigšanu.

{no VARAM darba plāna atskaites}

**Līdzatbildīgo iestāžu komentāri, ja tādi ir (1 vai 2):**

**EM**: EM 2019.gada 7.februārī noslēdza iepirkuma Līgumu Nr. EM 2019/03 “Dizaina darbnīcas organizēšana portāla latvija.lv uzņēmējdarbības sadaļas lietojamības uzlabošanai” (turpmāk - Līgums) ar SIA “Megadizains” par dizaina darbnīcas organizēšanu portāla latvija.lv uzņēmējdarbības sadaļas lietojamības uzlabošanai, identificējot nepieciešamos un vēlamos uzņēmējdarbības sadaļas dizaina un satura risinājumus. Līguma ietvaros tika izstrādāts digitāls prototips uzņēmējdarbības reģistrācijas sadaļai un uzņēmuma reģistrēšanas e-pakalpojums (mazkapitāla SIA dibināšana ar vienu dibinātāju). Izstrādātais prototips vairākkārt prezentēts VARAM un VRAA, kā uzskates materiāls, lai nodrošinātu turpmāku portāla attīstību izmantojot SIA "Megadizains" izstrādātā prototipa pieeju arī citu portāla e-pakalpojumu attīstībai.

Minētais prototips tika piedāvāts arī VRAA, dizainējot un veicot analīzi par dzīves situācijas apraksta “Uzņēmējdarbības uzsākšana” pārveides plāna izstrādes, taču projekts no VARAM un VRAA puses 2020.gadā tika apturēts.

Šobrīd turpinās aktīvas sarunas ar VARAM un VRAA par portāla uzņēmējdarbības sadaļas attīstību.

**LM**, NVA: “Nav attiecināms, bet NVA sadarbojas ar VARAM Dzīves situāciju aprakstu sagatavošanā:

1) portālā www.latvija.lv https://latvija.lv/kodarit

un 2) https://mana.latvija.lv/”

**70. punkta detalizācija**

[70] Izstrādāt pieeju un noteikt nepieciešamos pasākumus proaktīvai valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanai, t.sk. identificējot nepieciešamās izmaiņas tiesību aktos un tehniskajos risinājumos.

|  |  |
| --- | --- |
| **Atbildīgās institūcijas (VARAM) paveiktais:** | Līguma (IKT/48/2020 - Darba uzdevums EIS iepirkuma pasūtījumam Nr. VARAM/2019/397 “Publisko pakalpojumu pārveides metodoloģijas izstrāde un aprobācija”) ietvaros pakalpojuma sniedzējs iesniedzis sākotnējo ievad ziņojumu, kura mērķis ir esošās situācijas un problemātikas apzināšana, kā arī darba izpildes pieejas (metodoloģiskā ietvara) definēšana proaktīvo / dzīves situāciju pakalpojumu jomā. Starpziņojums iesniegts un saskaņots 13.07.2020. Līgumsaistības ar pakalpojuma sniedzēju tika nolemts izbeigt un turpmākās darbu izpildes iterācijas līguma ietvaros neveikt. [*avots: VARAM 2020.gada darba plāna atskaite*] |
| **Resors** | **Līdzatbildīgo iestāžu paveiktais** |
| AM | NA |
| ĀM | NA |
| EM | EM ir uzsākusi darbu pie pilna cikla atbalsta izveides uzņēmējdarbības digitālās transformācijas īstenošanai. Šis pilna atbalsta cikls paredz atbalstu Grantu un finanšu instrumentu veidā, tai skaitā digitālo prasmju pilnveidei, kur centrālais un savienojošais elements ir Eiropas digitālo inovācijas centru (EDIC) un Reģionālo uzņēmējdarbības centru uzsākšana. Ņemot vērā, ka EDIC atlases process šobrīd ir iekavējies par aptuveni 6 mēnešiem, tad plānotais proaktīvu procesu, kā arī pakalpojumu pārrobežu pieejamības nodrošināšanas laika rāmis ir ticis pagarināts. Jāpiebilst, ka uzņēmumiem jau šobrīd ir pieejams Digitālā brieduma noteikšanas rīks (gudralatvija.lv), kas ir pirmais solis dzīves situācijās balstītu un proaktīvu procesu un pakalpojumu analīzē. |
| FM | NA |
| IeM | NA |
| IZM | Neiesniegts |
| KM | Nodrošināt LNA pakalpojumus kā proaktīvus procesus nav iespējams. LNA sniegto pakalpojumu pārrobežu pieejamība ir nodrošināta. LNB ieviesta un nodrošināta attālināta (e-vidē) lasītāju apkalpošana: informācijas pakalpojumi, digitālās kolekcijas (12), piekļuve ārvalstu abonētajām datu bāzēm, digitalizācija pēc pieprasījuma, lasītāju reģistrācija, personālā abonementa reģistrācija, informācijpratības un medijpratības mācības ZOOM platformā; bibliotēkas apmeklējuma rezervācijas sistēma epidemioloģisko ierobežojumu laikā. NKMP atbilstoši iespējām veic dzīves situācijās balstītu un proaktīvu procesu, kā arī pakalpojumu pārrobežu pieejamības nodrošināšanu. |
| LM | **VDI**: Izpētīta nepieciešamība ieviest proaktīvus procesus un identificēts, ka tādi pašlaik nav. Pārrobežu pieejamība aktuāla atsevišķiem e-pakalpojumiem identificēta (EP72).  **VSAA:** Ir sagatavots un Labklājības ministrijā iesniegts izvērtējums par iespējām nodrošināt klientu proaktīvu informēšanu un VSAA pakalpojumu sniegšanu. |
| SM | NA |
| TM | Šobrīd nav konstatēti tiesību akti, kuros būtu nepieciešamība izdarīt grozījumus, lai universāli nostiprinātu proaktīvu apkalpošanu, personu datu apstrādi. |
| VM | **ZVA:** Procesu optimizēšana, tajā skaitā proaktīvas pakalpojumu sniegšanas iespējas izvērtēšana, ir ZVA stratēģiskais mērķis, kas ir kaskadēts uzņēmumu struktūrvienībām un tiek vērtēts. |
| VARAM | **VVD:** Tiek veikti uzlabojumi e-pakalpojumos, lai nodrošinātu proaktīvu pakalpojumu sniegšanas procesu (piemēram, atgādinājumi klientiem par pārskatu iesniegšanu).  **VPVB:** Veikta dzīves situācijās balstītu un proaktīvu procesu, kā arī pakalpojumu pārrobežu pieejamības nodrošināšana ietekmes uz vidi novērtējuma, stratēģiskā ietekmes uz vidi novērtējuma jomā un ekomarķējuma jomā. |
| ZM | **VTUA**: Atbilst. Saskaņā ar iestādes Gada plānu, atbilstoši pakalpojumu izvērtējumam un pieprasījuma pilnveidei  **LAD**: "LAD pakalpojumi tiek nodrošināti proaktīvi. Klients pēc reģistrācijas LAD klientu reģistrā saņem e-pastā informāciju par plānotajiem LAD atbalsta pasākumiem.  Ir pasākumi, kad klientam nav jāiesniedz atbalsta pieteikums, piemēram, COVID-19 atbalsts par lopiem, Mazo ražojošo lauksaimnieku atbalsts.  Visi LAD pakalpojumi tiek nodrošināti EPS jeb visi pieteikumi klientiem jāiesniedz, izmantojot EPS, ja normatīvais akts nenosaka citādi (saskaņā ar LAD likumu).  Klients pats var piesaistīt un pārvaldīt pārstāvjus EPS."  **LDC**: LDC e-pakalpojumos, ir iestrādāti atgādinājumi. Atgādinājumi tiek sūtīti, ja ir norādīta e-adrese, kā arī izmantojot citus saziņas kanālus, kādi ir reģistrēti LDC IS. |

**71. punkta detalizācija**

[71] Izstrādāt un ieviest vienotus centralizētus risinājumus proaktīvu pakalpojumu sniegšanai un personas datu izmantošanas pārvaldībai.

|  |  |
| --- | --- |
| **Atbildīgās institūcijas (VRAA) paveiktais:** | 1) Izpētes rezultātā tika nolemts atteikties no plānotā risinājuma, jo tirgū ir pieejams plašs klāsts ar iespējamiem risinājumiem, kuri attiecas uz sms un e-pastu notifikācijām. Vienlaikus secināts, ka finanšu ieguldījums risinājuma pilnveidošanā nav atbilstošs plānotajam ieguvumam no risinājuma potenciālās izmantošanas.  *(2. un 3.punkti attiecas uz 2022. gadu):*  *2) Aktivitāte plānota jaunajā projektā - “Atvieglojumu vienotās informācijas sistēmas un latvija.lv atvēršana komersantiem un valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centru attīstība" (AVIS\_LVP)”.*  *3) Aktivitāte plānota jaunajā projektā - “Atvieglojumu vienotās informācijas sistēmas un latvija.lv atvēršana komersantiem un valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centru attīstība" (AVIS\_LVP)” un “Datu izplatīšanas un pārvaldības platforma” (DAGR)* |

**73. punkta detalizācija**

[73] Izstrādāt un aprobēt valsts pārvaldes pakalpojumu pārveides metodiku

|  |  |
| --- | --- |
| **Atbildīgās institūcijas (VARAM) paveiktais:** | 1) Izstrādāta pakalpojumu pārbūves metodika:  Metodika izveidota “Publisko pakalpojumu pārveides metodoloģijas izstrāde un aprobācija” projekta ietvaros Eiropas Sociālā fonda projektā Nr.3.4.2.3/18/I/001  2) Valsts pārvaldes pakalpojumu pārveides metodoloģija, vadlīnijas un rokasgrāmata izstrādāti un aprobēti 5 valsts pārvaldes iestādēs  3) Sagatavotas un publicētas pakalpojumu pārveides vadlīnijas un rokasgrāmata iestādēm. Vadlīnijas un rokasgrāmata "Valsts pārvaldes pakalpojumu pārveides metodoloģijai" pieejama: https://www.koprade.lv/node/21  Metodika apstiprināta MK 25.02.2020., aprobēta 5 iestādēs (VK, NVD, BVKB, VVD, VDEĀVK). Darbi noslēgušies.  Metodika apstiprināta MK 25.02.2020., aprobēta 5 iestādēs (VK, NVD, BVKB, VVD, VDEĀVK). Darbi noslēgušies.  Vadlīnijas un rokasgrāmata pabeigta 31.07.2020., ievietots www.koprade.lv  *Sīkāka informācija: https://www.varam.gov.lv/lv/ceturksna-atskaite-par-projektu-publisko-pakalpojumu-parveides-metodologijas-izstrade-un-aprobacija-0* |
| **Resors** | **Līdztbildīgo iestāžu paveiktais** |
| Kopsavilkums | Publicēts: 30.04.2020.  **Valsts kase, Nacionālais veselības dienests, Būvniecības valsts kontroles birojs, Valsts vides dienests, Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija** dalās pārdomās par pakalpojumu pārveidi savās iestādēs Eiropas Sociālā fonda projekta “Publisko pakalpojumu pārveides metodoloģijas izstrāde un aprobācija” ietvaros:  **Valsts kases** kā viena sadarbības partneriem dalība Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas (VARAM) Eiropas Sociālā fonda projektā Nr.3.4.2.3/18/I/001 “Publisko pakalpojumu pārveides metodoloģijas izstrāde un aprobācija”. 2020. gadā ir veikta izstrādātās pakalpojumu pārbūves metodikas precizēšana, saskaņošana un aprobācija. Metodika publicēta portālā Koprade.lv (https://www.koprade.lv/node/21). Ir veikti pilotprojektā izvēlētā pakalpojuma sniegšanas procesa atkārtoti mērījumi. Veikti ES fondu publicitātes pasākumi VK mājaslapā  https://www.kase.gov.lv/index.php/valsts-kase/projekti/publisko-pakalpojumu-parveides-metodologijas-izstrade-un-aprobacija  **VDEĀVK** projekta ietvaros ir uzlabots Invaliditātes ekspertīzes dokumentu iesniegšanas process  http://www.vdeavk.gov.lv/projekts-publisko-pakalpojumu-parveides-metodologijas-izstrade-un-aprobacija/  http://www.vmnvd.gov.lv/lv/par-nvd/es-projekti/publisko-pakalpojumu-parveides-metodologijas-izstrade-un-aprobacija  http://www.vvd.gov.lv/projekti/es-fondi-2014-2020-/esf/  https://bvkb.gov.lv/lv/content/eiropas-sociala-fonda-esf-projekti  *Pieejams: https://www.varam.gov.lv/lv/jaunums/efektivakai-valsts-parvaldes-pakalpojumu-sniegsanai-iedzivotajiem* |

**74. punkta detalizācija**

[74] Valsts pārvaldes pakalpojumu turētājiem, kuri plāno veikt vai uzsākuši valsts pārvaldes pakalpojumu pārveides procesu, veikt to saskaņā ar VARAM izstrādāto "Publisko pakalpojumu pārveides metodoloģiju"

|  |  |
| --- | --- |
| **Resors** | **Atbildīgo iestāžu paveiktais**  Tikai tie pakalpojumu turētāji, kuri plāno veikt vai uzsākuši valsts pārvaldes pakalpojumu pārveides procesu. |
| AM | NA |
| ĀM | NA |
| EM | Ar 01.01.2021. ir izveidots jauns EM pakalpojums "Biedrību vai nodibinājumu iekļaušana komerciālo un korporatīvo tīmekļvietņu lietotāju pārstāvības reģistrā vai izslēgšana no tā". Līdz ar pakalpojuma ieviešanu tika uzsākta arī e-formu risinājuma izmantošana, kas šobrīd vēl atrodas izstrādes stadijā. Pārējiem pakalpojumiem EM neplāno veikt pārveides procesu. Piem., Elektroenerģijas izcelsmes apliecinājumu izsniegšanas process ar 01.12.2020. nodots AS "Augstsprieguma tīkls". Attiecīgi pakalpojuma pilnveide no EM puses nav aktuāla. Pakalpojumam “Privatizācijas sertifikātu tirgus starpniecības sabiedrību licencēšana” arī netiek plānoti pakalpojuma sniegšanas pārveides procesi, jo pakalpojuma aktualitāte pakāpeniski mazinās. |
| FM | **VID:** VID uzsākta vadlīniju izstrāde "Vadlīnijas klientu iesaistei Valsts ieņēmu dienesta pakalpojumu uzlabošanā, testēšanā un attīstīšanā".  VID 2020.gadā veiktie pasākumi pakalpojumu vienkāršošanai un administratīvā sloga mazināšanai:   * vienkāršoti nodokļu maksātājam nosūtāmie lēmumi, padarot to saturu vieglāk uztveramu un saprotamu; * atvieglota nodokļu maksātājam iesnieguma nodokļu samaksas termiņa pagarinājuma piešķiršanai aizpildīšana un iesniegšana elektroniskās deklarēšanas sistēmā. Nodokļu maksātājam, izvēloties attiecīgo likuma pantu, ar ko pamatots lūgums maksājuma sadalīšanai termiņos, automātiski tiek pielasīta konkrētā saistība un summa.   Saistībā ar grozījumiem Ministru kabineta 11.02.2014. noteikumos Nr.96 “Nodokļu un citu maksājumu reģistrēšanas elektronisko ierīču un iekārtu lietošanas kārtība” būtiski samazināts administratīvais slogs elektronisko ierīču un iekārtu lietotājiem:   * atcelta prasība lietotājam pirms izbraukuma tirdzniecības ārpus pastāvīgās darbības vietas (struktūrvienības), tirgos un ielu tirdzniecības vietās elektronisko ierīci vai iekārtu pārreģistrēt kā elektronisko ierīci vai iekārtu, kas tiks lietota tikai ārpus pastāvīgajām darbības vietām (struktūrvienībām); * atvieglota kārtība, kādā tiek reģistrēta elektroniskās ierīces vai iekārtas lietošanas pārtraukšana vismaz uz 30 dienām; * atcelta obligātā prasība par elektroniskās ierīces vai iekārtas tehniskās pases sagatavošanu papīra formā (novēršot informācijas sniegšanas pienākuma dublēšanos), tā tiks veidota elektroniskās deklarēšanas sistēmā.   Uzsākta informatīvo deklarāciju - Akcīzes preču aprites pārskatu pārveidošana, kas saistīta ar Maksājumu administrēšanas informācijas sistēmas (MAIS) ieviešanu VID. Tā rezultātā tiks vienkāršota dokumentu iesniegšana, samazināts deklarējamās informācijas apjoms un nodrošināta maksimāla automātiska datu pielasīšana no saistītajām sistēmām. Plānotais ieviešanas laiks līdz 2023.gadam.  Veikta pakalpojuma “Lēmums par drošības naudas atmaksāšanu vai ieskaitīšanu valsts budžetā kritisku tarifa kvotu, pagaidu antidempinga vai pagaidu kompensācijas maksājuma gadījumos” sadalīšana divos atsevišķos pakalpojumos (ņemot vērā pakalpojumu atšķirīgo mērķi) – “Drošības naudas atmaksāšana vai ieskaitīšana valsts budžetā pagaidu antidempinga vai pagaidu kompensācijas maksājuma gadījumos” un “Drošības naudas atmaksāšana vai ieskaitīšana valsts budžetā kritisku tarifa kvotu gadījumos”, tādējādi vienkāršojot un izveidojot tos klientam saprotamākus.  **VK:** eKases redizaina ietvaros izmantotas UX metodes, veikta lietojamības izpēte (navigācijas koka testi, pirmā klikšķa testi) un lietotāju intervijas ar mērķi nodrošināt lietotāju vajadzībām atbilstošu saskarnes prototipu.  eAizņēmumu dizaina izstrāde tika veikta izmantojot UI/UX pieeju, izstrādājot skatu skices, testa scenārijus, veicot testus (Tree testing, card sorting) un veicot intervijas ar lietotājiem.  Lai nodrošinātu ePakalpojumu portāla lietotāja saskarņu funkcionālo elementu vienotu noformējumu un lietojamību (viena un tā pati komponente dažādos e-pakalpojumus un lietotāju saskanēs funkcionē identiski) lietotāja saskarnes izstrāde tiek balstīta uz atvērtā koda dizaina sistēmas (Carbon Design System) komponenšu izmantošanu.  Iekšējās mājaslapas vizuālā, saturiskā un tehniskā modernizēšana, pielietojot Dizaina domāšanas metodi, apzinot un analizējot lietotāju vajadzības un izveidojot mūsdienīgu, lietotāju paradumiem atbilstošu intraneta saturu.  Valsts kasē 2020.gadā tika īstenoti un ieviesti vairāki LEAN procesu efektivitātes pilnveides projekti. |
| IeM | Ministrijas padotības iestādes, kuras nodrošina valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanu, pagaidām nav plānojušas veikt valsts pārvaldes pakalpojumu pārveidi. |
| IZM | Neiesniegts |
| KM | NKMP norisinās darbs pie informācijas sistēmas Mantojums 1.kārtas izstrādes.1.kārtas ietvaros paredzēta konsultāciju pakalpojuma izveide, kultūras pieminekļa uzturēšanas un kopšanas darbu atļaujas saņemšana, kā arī tiks radīta iespēja sistēmas ietvaros izveidot strukturētu iesniegumu iestādei. |
| LM | NA |
| SM | NA |
| TM | Pārskata periodā nav veikta valsts pārvaldes pakalpojumu pārveide.  **DVI, VVC, JPA, MKD, UGFA, VTEB**: pārskata periodā nav veikta valsts pārvaldes pakalpojumu pārveide.  **PV**: PV ir pārskatījusi un aktualizējusi savu sniegto publisko pakalpojumu sarakstu atbilstoši metodoloģijai.  **TA**: e-lietas izstrādes procesā TA izmanto VARAM izstrādāto “Publisko pakalpojumu pārveides metodoloģiju”.  **UR**: pārskata periodā, turpinot darbu pie UR informācijas sistēmas modernizācijas projekta (t.sk. sniegto pakalpojumu pārveides), izstrādāta sistēmas konceptuālā arhitektūra, tehniskā specifikācija. Izstrādājot minētos dokumentus, ņemti vērā VARAM publisko pakalpojumu attīstības vadlīniju dokumenti.  **VZD**: VZD 2020.gadā turpināja pilnveidot pakalpojumus, lai birokrātiskā sloga mazināšanai nodrošinātu vienas pieturas aģentūras principa ievērošanu pakalpojumiem, kas nepieciešami aktuālu datu nodrošināšanai vairākās valsts informācijas sistēmās - Kadastra informācijas sistēmā, Valsts vienotajā datorizētajā zemesgrāmatā (VVDZ) un Būvniecības informācijas sistēmā (BIS). |
| VM | NA |
| VARAM (kā līdzatbildīgā) | **Atzinumos par likumprojektiem, kuri skar valsts pārvaldes pakalpojumu turētājus, kuri plāno veikt vai uzsākuši valsts pārvaldes pakalpojumu pārveides procesu, ieteikts veikt to saskaņā ar VARAM izstrādāto “Publisko pakalpojumu pārveides metodoloģiju”.** |
| VARAM | **VPVB:** Birojs neplānoja veikt un nav uzsācis valsts pārvaldes pakalpojumu pārveides procesu. |
| ZM | NA |

**76. punkta detalizācija**

[76] Nodrošināt valsts elektroniskās identifikācijas rīku visaptverošu pieņemšanu publiskā un privātā sektora e-pakalpojumu saņemšanā.

**Atbildīgās iestādes (VARAM) paveiktais**: Lai noteiktu nacionālā elektroniskās identifikācijas līdzekļa jēdzienu un tā izmantošanas prioritāti gan publiskā, gan privātā sektora sniegtajos elektroniskajos pakalpojumos, izstrādāts likumprojekts “Grozījumi Fizisko personu elektroniskās identifikācijas likumā” (04.06.2020. VSS-463) (turpmāk – Projekts), ar kuru Fizisko personu elektroniskās identifikācijas likuma tvērums tiek paplašināts, attiecinot to arī uz privātajiem elektronisko pakalpojumu sniedzējiem, lai, līdzvērtīgi klātienes personu apliecinoša dokumenta uzrādīšanai, sniegtu iespēju fiziskajai personai droši un uzticami apliecināt savu identitāti digitālajā vidē, izmantojot valsts nodrošinātu nacionālo elektroniskās identifikācijas līdzekli.

Paredzēts, ka Projekts stājas spēkā 2021.gada 1.jūnijā, nosakot atsevišķu normu spēkā stāšanos 2021.gada 28.jūnijā, 2021.gada 1.decembrī, 2022.gada 1.janvārī, 2023.gada 1.janvārī un 2023.gada 1.februārī. Projekts 2021.gada 24.martā iesniegts Ministru kabinetā kā pilnībā saskaņots ar iesaistītajām institūcijām un nevalstisko organizāciju pārstāvjiem, plānots izskatīt tuvākajā laikā Ministru kabineta sēdē.

**77. punkta detalizācija**

[77] Veikt iestāžu tīmekļvietņu piekļūstamības personām ar invaliditāti un vecāka gadagājuma cilvēkiem izvērtējumu atbilstoši MK not. Nr. 611. 21. punkta prasībām (ņemot vērā arī citas noteikumu prasības).

|  |  |
| --- | --- |
| **Resors** | **Atbildīgo iestāžu paveiktais** |
| AM | Veikta tīmekļvietņu piekļūstamības vienkāršota izvērtēšana 12 (divpadsmit) aizsardzības nozares iestāžu tīmekļvietnēm, atbilstoši 2020. gada 14. jūlija Ministru kabineta noteikumu Nr. 445 22. punkta prasībām (iepriekšējie Ministru kabineta noteikumi Nr. 611., 21.punkts), kas ietver saites izvietošanu katrā tīmekļvietnē uz piekļūstamības paziņojumu un paziņojumā iekļauto saiti uz izvērtēšanas protokolu.  Tīmekļvietņu saraksts:  1. Militārais medijs Sargs.lv- www.sargs.lv  1. Aizsardzības ministrija – www.mod.gov.lv  2. Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra – www.lgia.gov.lv  3. Valsts aizsardzības militāro objektu un iepirkumu centrs – www.vamoic.gov.lv  4. Valsts aizsardzības loģistikas un iepirkumu centrs – www.valic.gov.lv  5. Jaunsardzes centrs – www.jc.gov.lv  6. Nacionālā aizsardzības akadēmija www.naa.mil.lv  7. Latvijas Kara muzejs http://www.karamuzejs.lv  8. Nacionālie bruņotie spēki www.mil.lv  9. Latvijas Republikas Zemessardze – www.zs.mil.lv  10. Militārās izlūkošanas un drošības dienests – www.midd.gov.lv  11. Jūras meklēšanas un glābšanas koordinācijas centrs (MRCC) – www.mrcc.lv |
| ĀM | Saistībā ar plānoto Ārlietu ministrijas drīzu pievienošanos tīmekļvietņu jaunajai “Valsts un pašvaldību iestāžu tīmekļvietņu vienotā platformai” izmaiņas esošajā tīmekļvietnē nav veiktas. |
| EM | Izvērtējums ir veikts, informācija publicēta EM tīmekļa vietnē: https://www.em.gov.lv/lv/pieklustamibas-pazinojums  MK not. Nr.611 ir zaudējis spēku (skat. MK noteikumus Nr.445, https://likumi.lv/ta/id/316109-kartiba-kada-iestades-ievieto-informaciju-interneta). Taču būtu uzskatāms, ka līdz ar EM dalību projektā “Valsts un pašvaldību iestāžu tīmekļvietņu vienotā platforma” kopš 2020.gada vidus, šis uzdevums ir pārgājis platformas uzturētāja pārziņā. |
| FM | **VID:** VID veikts izvērtējums un publicēts piekļūstamības paziņojums (https://www.vid.gov.lv/lv/pieklustamiba).  **CFLA:** CFLA tīmekļvietnē ir nodrošināta funkcionalitāte “viegli lasīt”.  **IUB:** IUB tīmekļvietņu izvērtējums pieejams tīmekļvietnes iub.gov.lv sadaļā “Piekļūstamība”, info.iub.gov.lv un pvs.iub.gov.lv kājenē “Piekļūstamības paziņojums”  **IAUI:** Inspekcija ir pieteikusies un apstiprināta dalībai valsts pārvaldes vienotajai tīmekļvietņu platformai. Attiecīgi Inspekcijas mājaslapa atbildīs visām MK noteikumu prasībām.  **VK:** Veikts izvērtējums un rezultāti publicēti iestādes tīmekļvietnē atbilstoši MK not. Nr. 445 |
| IeM | Ministrijas padotības iestādes, kuras nodrošina valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanu, ir pievienojušas savas tīmekļvietnes jaunajai “Valsts un pašvaldību iestāžu tīmekļvietņu vienotā platformai”, līdz ar to, ir nodrošināta tīmekļa vietnes pieejamība visām sabiedrības grupām. |
| IZM | Neiesniegts |
| KM | LNA uzsāka esošās tīmekļvietnes piekļūstamības izvērtēšanu, bet tā kā tika saņemts apstiprinājums LNA oficiālās tīmekļvietnes izveidošanai Valsts un pašvaldību iestāžu tīmekļvietņu vienotajā platformā, piekļūstamības izvērtēšana ir pārtraukta un tajā iesaistītie resursi novirzīti tīmekļvietnes pārejai uz vienoto platformu. NKMP ir pievienojusies valsts pārvaldes vienotajai tīmekļvietņu platformai un atbilstoši MK noteikumi Nr. 445 ir veikts mājaslapas izvērtējums un publicēts piekļūstamības paziņojums. Pieejams: https://www.nkmp.gov.lv/lv/pieklustamibas-pazinojums. |
| LM | **NVA:** Izpildīts https://www.nva.gov.lv/lv/pieklustamibas-pazinojums  **SIVA:** Veikts iestādes tīmekļvietnes www.siva.gov.lv piekļūstamības izvērtējums un publicēts iestādes tīmekļvietnē  **VDEĀVK, VDI:** Izpildīts  **VSAA:** VSAA nav veikts izvērtējums. Kopš pagājušā gada novembra bijām statusā - nākamajā nedēļā pārejam uz jauno platformu - bet tehnisku problēmu dēļ (izstrādātāju kļūdas) lapas pāreja tika veikta tikai šajā gadā. Līdz ar to izvērtējums vecajai platformai netika veikts. |
| SM | [80. p.] Saistībā ar Plāna [80] punktu - Kopš 2020.gada 16.jūlija Satiksmes ministrijas mājas lapa strādā Valsts un pašvaldību iestāžu tīmekļvietņu vienotā platformā. Tīmekļvietņu vienotā platforma piedāvā pēc vienotiem principiem veidotas, mūsdienīgas un ērti lietojamas valsts iestāžu un pašvaldību mājaslapas. Šobrīd turpinās regulārs darbs un dalība iknedēļas Valsts un pašvaldību iestāžu tīmekļvietņu vienotās platformas darba grupā, turpinās funkcionalitātes testēšana un uzlabošana, kļūdu "izķeršana" un labošana. Sadarbībā ar ministrijas atbildīgajiem speciālistiem un ekspertiem tiek veikta regulāra mājas lapas datu pārskatīšanā un aktualizācijā, datu rediģēšanā un mājas lapas darbības nodrošināšana. Uzsākts darbs pie vienotā virtuālā asistenta ieviešanas, apmācot virtuālo asistentu par Satiksmes ministrijas mājas lapas specifiskajām tēmām un aktuālajiem jautājumiem. Satiksmes ministrijas mājas lapas piekļūstamības paziņojums pieejams ir pieejams sekojošā saitē: https://www.sam.gov.lv/lv/pieklustamibas-pazinojums. |
| TM | Tieslietu ministrjas tīmekļvietnes izvērtējums ir publicēts atbilstoši MK not. Nr. 611.  DVI, MKD, IeVP, VPD, UR, VTEB: izpildīts.  **VVC**: izvērtējums nav veikts, jo VVC 2021. gada otrajā pusgadā pāries uz tīmekļvietņu vienoto platformu.  **JPA**: nav veikts tīmekļvietņu piekļūstamības izvērtējums. Izvērtējums attiecībā uz iestādes ārējo tīmekļvietni netika veikts, ņemot vērā, ka šobrīd norisinās darbi, lai pievienotos valsts un pašvaldību iestāžu tīmekļvietņu vienotajai platformai, savukārt attiecībā uz citām iestādes tīmekļvietnēm, uz kurām attiecas prasība par izvērtējuma veikšanu, tas tiks izdarīts līdz 30.06.2021.  **PV**: tika veikts tīmekļvietnes novērtējums, un piekļūstamības paziņojums 2019.gadā bija publicēts iepriekšējā PV tīmekļvietnē.  Sakarā ar pāreju uz valsts un pašvaldību vienoto tīmekļu platformu šā gada sākumā, bija tehniskas problēmas ievietot piekļūstamības paziņojumu. Problēmas šobrīd tiek risinātas un tuvākajā laikā paziņojums tiks publicēts.  **TA**: Izstrādājot jauno e-lietas portālu ir ņemtas vērā MK not. Nr. 611. 21.punktā noteiktās prasības ( šobrīd e-lietas portāls vēl nav pieejams produkcijas vidē). TA mājaslapā ta.gov.lv un manas.tiesas.lv ir nodrošinātas minētās prasības, izvērtējums ir veikts un tuvākajā laikā tiks publicēts. Ir uzsākts zemesgrāmata.lv un izsoles.ta.gov.lv izvērtējums.  **UGFA**: nav veikts izvērtējums par iestādes tīmekļvietnes piekļūstamību. Ir uzsākts process par UGFA tīmekļvietnes www.ugf.gov.lv pievienošanu valsts un pašvaldību iestāžu tīmekļvietņu vienotajai platformai.  **VZD**: ir veikts datu publicēšanas un e-pakalpojumu portāla www.kadastrs.lv izvērtējums un publicēts piekļūstamības paziņojums; ņemot vērā, ka VZD tīmekļvietne www.vzd.gov.lv 2020.gadā tika iekļauta Valsts un pašvaldību iestāžu tīmekļvietņu vienotajā platformā, tuvākajā laikā tiks veikts tās piekļūstamības izvērtējums un publicēti tā rezultāti (izvērtējums bija veikts iepriekšējai VZD tīmekļvietnei, kā arī bija publicēti rezultāti). |
| VM | **VTMEC:** Centra tīmekļvietne ir izvietota vienotajā tīmekļvietņu platformā, kas izstrādāta saskaņā ar Pasaules tīmekļa konsorcija izstrādātās tīmekļa vietņu pieejamības vadlīnijām, nodrošinot atbilstību WCAG 2.1 AA līmenim (pilnu informāciju par šo skatīt lapā: https://www.w3.org/TR/WCAG21/). Tas nozīmē, ka tīmekļvietnes izstrādē, atbilstoši vadlīnijām ir izmantotas dažādas tehnoloģijas, lai saturu padarītu pieejamāku pēc iespējas plašākam lietotāju lokam, tai skaitā lietotājiem ar redzes, dzirdes vai citiem kustību ierobežojumiem.  **ZVA:** Izvērtējums veikts un rezultāti publicēti: https://www.zva.gov.lv/lv/par-mums/pieklustamibas-pazinojums  **LAB:** Biroja tīmekļvietnei www.antidopings.gov.lv līdz ar tās pārvietošanu uz Tīmekļvietņu vienoto platformu ir veikts piekļūstamības izvērtējums un publicēts piekļūstamības paziņojums. Tas ir pieejams saitē https://www.antidopings.gov.lv/lv/pieklustamibas-pazinojums. Lai uzlabotu mājaslapas piekļūstamību, plānots novērst konstatētās neatbilstības prasībām – pievienot attēlu alternatīvos tekstus un video subtitrus.  **VI**: Inspekcijas tīmekļvietnei veikts vienkāršotais piekļūstamības izvērtējums https://www.vi.gov.lv/lv/pieklustamibas-pazinojums, izmantojot Vides un reģionālās attīstības ministrijas “Vadlīnijas iestāžu tīmekļvietnēm noteikto piekļūstamības prasību ievērošanas ietekmes izvērtēšanai un nesamērīgā sloga pamatošanai”.  **VADC**: ir pievienojies Vienotajai tīmekļvietņu platformai (turpmāk – TVP), kā arī veicis tā tīmekļvietnes piekļūstamības izvērtējumu un uzsācis virtuālā asistenta izmantošanu. |
| VARAM | **DAP:** Veikts iestādes tīmekļvietnes piekļūstamības personām ar invaliditāti un vecāka gadagājuma cilvēkiem izvērtējums un informācija publicēta iestādes tīmekļvietnē.  Iestādes tīmekļvietne izstrādāta, nodrošinot atbilstību WCAG 2.1 AA līmenim, izmantojot dažādas tehnoloģijas, lai saturu padarītu pieejamāku pēc iespējas plašākam lietotāju lokam, tai skaitā lietotājiem ar redzes, dzirdes vai citiem kustību ierobežojumiem.  **LNDM:** Veikts LNDM tīmekļa vietnes www.dabasmuzejs.gov.lv pieejamības izvērtējums, rezultāti publicēti tīmekļa vietnē.  **VRAA:** Atbilstoši normatīvajiem aktiem veikti izvērtējumi Latvija.lv, Viss.gov.lv un EIS.gov.lv portāliem, rezultāti publicēti tīmekļvietnēs.  https://latvija.lv/pieklustamiba  https://viss.gov.lv/lv/Informacijai/pieklustamiba  https://www.eis.gov.lv/EIS/Publications/PublicationView.aspx?PublicationId=933&systemCode=CORE  **VPVB:** Tīmekļvietnes jaunā platforma ar MK not. Nr. 611. 21. punkta prasībām (ņemot vērā arī citas noteikumu prasības) plānota 2021. gadā. |
| ZM | Tīmekļa vietnes www.zm.gov.lv, kājenē izvietots "Piekļūstamības paziņojums".  **VTUA**: Tīmekļa vietne www.vtua.gov.lv, sadaļa "Par VTUA", apakšsadaļa "Piekļūstamības paziņojums" vai attiecīgo tīmekļa vietņu lapas apakšā. Sakarā ar MK not. Nr. 445 prasībām  **PVD**: Veikta PVD tīmekļvietņu piekļūstamības izvērtēšana, paziņojums publicēts PVD tīmekļvietnēs.  **VMD**: Tīmekļvietnes piekļūstamības izvērtējums veikts, rezultāti publicēti Valsts meža dienesta tīmekļvietnē.  **LDC**: LDC ir uzsācis un piedalās Valsts Kancelejas Tīmekļuvietņu vienotās platformas projektā.  **VAAD**: Tīmekļvietnes piekļūstamības izvērtējums veikts, rezultāti publicēti Valsts augu aizsardzības dienesta tīmekļvietnē. |

**78. punkta detalizācija**

[78] Apzināt jomas, kurās pakalpojumu saņemšanai tiek prasīta informācija no personas. Formulēt rīcības plānu vienreizes principa ieviešanas veicināšanai.

|  |  |
| --- | --- |
| **Atbildīgās institūcijas (VARAM) paveiktais:** | 2020.gada sākumā VARAM veica iestāžu un pašvaldību aptauju (turpmāk – Aptauja) ar mērķi identificēt pakalpojumus kuru ietvaros:   * valsts pārvaldes iestādes un pašvaldības no iedzīvotājiem pieprasa papildus informāciju, kas nepieciešama pakalpojuma izpildei; * pakalpojumus kuru ietvaros iedzīvotājiem un uzņēmējiem tiek izsniegtas izziņas, apliecinājumi, kas nepieciešami citu valsts pārvaldes pakalpojumu saņemšanai; * pastāvošos šķēršļus, kāpēc šīs informācijas aprite nenotiek digitālajā vidē.   Aptaujas ietvaros iegūtā sākotnējā informācija apstiprināja Valsts kontroles 2017.gada 9.jūnija revīzijas Nr.2.4.1-12/2016 ietvaros identificēto problemātiku saistībā ar informācijas apmaiņu starp pakalpojumu sniedzējiem. Tajā pašā laikā iegūtā informācija nebija pietiekami reprezentatīva, lai izpildītu rekomendācijā norādīto uzdevumu, līdz ar to VARAM ar Valsts kontroli vienojās par uzdevuma izpildes termiņa pagarinājumu **līdz 02.01.2022.** |
| **Resors** | **Līdztbildīgo iestāžu paveiktais** |
| AM | NA |
| ĀM | NA |
| EM | Vairākumam EM pakalpojumu nav iespējama vienreizes principa ieviešana. |
| FM | NA |
| IeM | Ministrijas padotības iestādes, kuras nodrošina valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanu, ir ieviesušas vienreizes principu pakalpojumu sniegšanā nepieciešamās informācijas saņemšanai. |
| IZM | Neiesniegts |
| KM | NA |
| LM | **NVA:** piedalījās VARAM aptaujā. |
| SM | NA |
| TM | NA |
| VM | **ZVA:** Lai klients saņemtu pakalpojumu, tam atbilstoši normatīvajam regulējumam ir jāsniedz ZVA noteikta informācija. Kur piemērojams, atkārtota informācija netiek prasīta, ja tā jau ir ZVA rīcībā. Daļā gadījumu nepieciešama normatīvā akta izmaiņa, lai mazinātu pieprasāmās informācijas apjomu. Iestādes klientu portālā plānots novērst nepieciešamību tādas atkārtotas informācijas sniegšanu, kas tiek pieprasīta normatīvajos aktos.  **VADC**: Ņemot vērā vienreizes principa jēdzienu (atkārtoti nepieprasīt datus, kuri jau ir valsts pārvaldes rīcībā), Valsts asinsdonoru centrs informē, ka nepieprasa no tā klientiem (donoriem) informāciju, kas jau ir Valsts asinsdonoru centra rīcībā. Valsts asins dienesta vienotajai informācijas sistēmai ir izveidota integrācija ar Pilsonības migrācijas lietu pārvaldes Iedzīvotāju reģistru, kas nodrošina, ka donora vizītes laikā tā dati tiek ielasīti no Iedzīvotāju reģistra. |
| VARAM | NA |
| ZM | **LAD:** Datu apmaiņa notiek valsts sistēmu līmenī (piemēram, VID, VZD, VTUA, LDC, PMLP, BIS, Sodu reģistrs u.c.). |

# III. Informācija par 3. rīcības virzienu - Saziņa ar valsti vienuviet - digitāli un klātienē

**Rīcības virziena pasākumi**

Ziņojumā par rīcības virziena pasākumiem iekļautas tās pasākumu sadaļas, kuras attiecas uz **2020. gadā** veicamajiem pasākumiem.

**2020.gadā veicamie pasākumi**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Pasākumi** | **Rādītājs** | **Atbildīgā institūcija** | **Līdzatbildīgās institūcijas** |
| **[126]** | Pilnveidot Latvija.lv funkcionalitāti un lietojamību, ieviešot lietotājorientētu pieeju. | Īstenots Latvija.lv pilnveides projekts (Eiropas Savienības struktūrfondu un Kohēzijas fonda 2014.-2020. gada plānošanas perioda darbības programmas "Izaugsme un nodarbinātība" 2.2.1. specifiskā atbalsta mērķa "Nodrošināt publisko datu atkalizmantošanas pieaugumu un efektīvu publiskās pārvaldes un privātā sektora mijiedarbību" 2.2.1.1. pasākuma "Centralizētu publiskās pārvaldes IKT platformu izveide, publiskās pārvaldes procesu optimizēšana un attīstība" īstenotā projekta Nr. 2.2.1.1/17/I/015 "Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platforma" ietvaros). | VRAA | VARAM, EM |
| **[127]** | Nodrošināt iedzīvotājiem pieejamu aktuālu informāciju par pakalpojumiem noteiktās dzīves situācijās. | Latvija.lv pieejami aktuāli pakalpojumu un dzīves situāciju apraksti, atbilstoši MK noteikumu Nr. 399 un Nr. 400 prasībām | Pakalpojumu turētāji | VARAM, VRAA |
| **[128]** | Veikt izvērtējumu par Oficiālās e-adreses attīstības iespējamiem scenārijiem (II kārta) | Veikts izvērtējums par iespējamajiem risinājumiem un MK iesniegts informatīvais ziņojums | VARAM |  |
| **[129]** | Izvērtēt elektronizēto un elektroniski pieejamo pakalpojumu apjomu, identificēt tikai elektroniski sniedzamos pakalpojumus. | Veikts izvērtējums, sagatavots informatīvais ziņojums | VARAM | Visas ministrijas, pašvaldības |
| **[132]** | Nodrošināt pakalpojumu pamatinformācijas pieejamību angļu valodā | 1) Latvija.lv satura, pakalpojumu aprakstu un dzīves situāciju pieejamība angļu valodā  2) Nodrošināta Vārtejas regulas tvērumā esošās informācijas un pakalpojumu pieejamība angļu valodā (t.sk izmantojot Hugo.lv mašīntulku) | 1) VRAA, VARAM  2) Pakalpojumu turētāji | 2) VARAM, VRAA |
| **[133]** | Izstrādāt Latvijas valsts "Nākotnes biroja" konceptu | MK iesniegts informatīvais ziņojums "Par turpmāko rīcību ar valsts iestāžu izmantoto biroju infrastruktūru" | FM (VNĪ) | VARAM, Pakalpojumu turētāji |
| **[134]** | Noteikt valsts budžeta finansējuma piešķiršanu valsts pārvaldes institūcijām, kuras iniciē VPVKAC vai VVKAC izveidi | MK iesniegts MK 04.07.2017. noteikumu Nr. 401 grozījumu projekts | VARAM | Pakalpojumu turētāji |
| **[135]** | Iesniegt MK informatīvo ziņojumu par VPVKAC vai VVKAC izveides iespējām katrā no nacionālās un reģionālās nozīmes attīstības centriem, kur tādi nav izveidoti | MK iesniegts informatīvais ziņojums | FM (VNĪ), VARAM | Pakalpojumu turētāji |
| **[137]** | Izstrādāt rekomendācijas VPVKAC telpu, izkārtojuma, apkārtējās infrastruktūras pilnveidei, kā arī sabiedriskā transporta pieturvietu attālumam no VPVKAC | VARAM apstiprinātas vadlīnijas | VARAM | Pašvaldības, Pakalpojumu turētāji |
| **[138]** | Izstrādāt jaunu dotācijas piešķiršanas modeli VPVKAC tīklam (pašvaldībām) | Izstrādāti vienoti un savstarpēji salīdzināmi KPI visiem VPVKAC | VARAM | LPS, RACA, LLPA, Pakalpojumu turētāji |
| **[139]** | Veikt izmaiņas VPVKAC tīkla darba laikā atbilstoši klientu pieprasījumam, izskatīt iespēju sinhronizēt darba laiku VPVKAC un kontaktpunktos. | MK iesniegti grozījumi MK 04.07.2017. noteikumos Nr. 400; MK iesniegti grozījumi MK 04.07.2017. noteikumos Nr. 401 | VARAM | Pakalpojumu turētāji, Pašvaldības, LPS, RACA, LLPA, LTRK |
| **[140]** | Īstenot pilotprojektu ne mazāk kā divos VPVKAC | Īstenots pilotprojekts, izstrādātas rekomendācijas | VARAM | EM, LTRK, LMVUA, Pašvaldības, LPS, RACA, LLPA |
| **[143]** | Nodrošināt bibliotēku tīkla iekļaušanās "vienas pieturas" principa īstenošanā, sniedzot valsts pārvaldes pakalpojumus pieejamajos kanālos | Veikts izvērtējums, sagatavots ziņojums | VARAM | KM, KISC, Pašvaldības, Pakalpojumu turētāji |

**Katru gadu veicamie pasākumi**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Pasākumi** | **Rādītājs** | **Atbildīgā institūcija** | **Līdzatbildīgās institūcijas** |
| **[136]** | Nodrošināt VPVKAC tīkla darbību, kā arī "vienas pieturas aģentūras principa" un e-pakalpojumu kanālu popularizēšanu | MK iesniegts ikgadējs ziņojums par darbības rezultātiem | VARAM | VARAM |
| **[146]** | Nodrošināt Latvija.lv lietotāju telefonisku atbalstu | Nodrošināt 95 % zvanu atbildi, sniedzot 1. līmeņa konsultāciju | VARAM | VRAA, Pakalpojumu turētāji |

**DETALIZĀCIJA**

**126. punkta detalizācija**

[126] Pilnveidot Latvija.lv funkcionalitāti un lietojamību, ieviešot lietotājorientētu pieeju.

**Atbildīgās iestādes (VRAA) paveiktais:**

1. Jaunā e-pakalpojuma ietvara izstrāde un integrācija ar portāla Latvija.lv esošo dizainu.

2. E-adreses konta lietojamības pilnveide un funkcionalitātes papildināšana atbilstoši sabiedrības vajadzībām – “Fizisko un juridisko personu tiesību deleģēšana e-adreses kontam un autorizācija tā izmantošanai”; “Latvija.lv KDV e-adreses banneru funkcionalitātes uzlabojumi”; “Dokumentu integrācijas vides pielāgošana e-adreses ziņojumu aprites nodrošināšanai”; “Latvija.lv KDV e-adreses rakstīšanas formas izsaukums ar ārēju saiti nododot adresātu”; “E-adreses ziņojumu aprites kļūdu analīzes uzlabošana un audita pierakstu atlasīšana”; “Latvija.lv klienta darba vietas vairāku ziņojumu lejupielāde”; “E-formu risinājuma īstenošana e-adresē”.

3. Pakalpojumu kataloga modernizācija un pielāgošana lietotāju vajadzībām - pakalpojumu uzskaites datu ievades un uzkrāšanas vide.

**Līdzatbildīgo iestāžu (EM, VARAM) komentāri, ja tādi ir (1 vai 2):**

EM sadarbībā ar VRAA un VARAM 2019.gadā uzsāka darbu pie portāla latvija.lv pilnveides projekta (Eiropas Savienības struktūrfondu un Kohēzijas fonda 2014.-2020. gada plānošanas perioda darbības programmas "Izaugsme un nodarbinātība" 2.2.1. specifiskā atbalsta mērķa "Nodrošināt publisko datu atkalizmantošanas pieaugumu un efektīvu publiskās pārvaldes un privātā sektora mijiedarbību" 2.2.1.1. pasākuma "Centralizētu publiskās pārvaldes IKT platformu izveide, publiskās pārvaldes procesu optimizēšana un attīstība" īstenotā projekta Nr. 2.2.1.1/17/I/015 "Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platforma" ietvaros) (turpmāk – Projekts) īstenošanas, kuras ietvaros 2019.gada 11.janvārī starp VRAA un EM tika noslēgts sadarbības līgums. Taču, ņemot vērā to, ka no VARAM puses Projekta darbība tika pārtraukta un 2020.gada 23.novembrī starp EM un VRAA tika parakstīta vienošanās par Sadarbības līguma izbeigšanu, VRAA uzsāktais Projekta tā arī faktiski netika īstenots.

Neraugoties uz to, ka Projekts no VARAM puses tika pārtraukts, EM turpina darbu pie portāla uzņēmējdarbības sadaļas pilnveides. Jau šobrīd portāla uzņēmējdarbības sadaļa papildināta ar vairākiem jauniem dzīves situāciju aprakstiem, vienkopus pieejama informācija par uzņēmējiem piedāvātajiem e-pakalpojumiem, pārskatīta portāla funkcionalitāte, pilnveidojot licenču, atļauju un saskaņojumu sadaļu to strukturējot nozaru griezumā. Turpinās aktīvs darbs un komunikācija ar VARAM, VRAA par tālākiem portāla uzņēmējdarbības sadaļas attīstības scenārijiem, maksimāli koncentrējoties uz klientorientētas pieejas nodrošināšanu un caurskatāmas, viegli atrodamas informācijas pieejamību.

**127. punkta detalizācija**

[127] Nodrošināt iedzīvotājiem pieejamu aktuālu informāciju par pakalpojumiem noteiktās dzīves situācijās.

|  |  |
| --- | --- |
| **Resors, iestāde** | **Atbildīgo iestāžu paveiktais** |
| AM | NA |
| ĀM | Pakalpojumi un to apraksti ir pieejami valsts pārvaldes pakalpojumu portālā Latvija.lv. |
| EM | EM valsts pārvaldes pakalpojumu portāla Latvija.lv uzņēmējdarbības sadaļā publicējusi 20 dzīves situāciju aprakstus, kas aktuāli uzņēmējdarbības uzsācējiem un īstenotājiem. Dzīves situāciju apraksti sadarbībā ar VARAM un iesaistītajām institūcijām tiek regulāri (vismaz reizi ceturksnī) aktualizēti un pilnveidoti. |
| FM | **VID:** VID nodrošināta regulāra pakalpojumu aprakstu aktualitātes izvērtēšana un tās aktualizēšana valsts pārvaldes pakalpojumu portālā Latvija.lv.  Sadarbībā ar VRAA un Ekonomikas ministriju regulāri veikta VID kompetences informācijas aktualizēšana publiskotajos dzīves situāciju aprakstos.  Sagatavoti jauni dzīves situāciju apraksti "Muitas nodoklis un citi nodokļi, ko iekasē par preču importu” un "Akcīzes nodoklis".  **CFLA:** valsts pārvaldes pakalpojumu portālā Latvija.lv ir pieejama informācija par CFLA sniegtajām konsultācijām, plašāka informācija ir pieejama CFLA tīmekļvietnē, kas savlaicīgi tiek aktualizēta un papildināta.  **IUB:** IUB tīmekļvietnē un Latvija.lv brīvi pieejami visi iestādes e-pakalpojumi, kas aptver konkrētas iestādes pakalpojumu sniegšanas jomas.  **IAUI:** Inspekcijas sniegtie pakalpojumi aprakstīti un to saraksts pieejams valsts pārvaldes pakalpojumu portālā Latvija.lv, kā arī papildus tam inspekcijas mājaslapā www.iaui.gov.lv norādīta papildus informācija par iespējām un nepieciešamo rīcību attiecīgo pakalpojumu saņemšanai. Īpaša sadaļa Inspekcijas tīmekļvietnē izveidota ar informāciju par psiholoģiskā atbalsta saņemšanu.  **VK:** valsts pārvaldes pakalpojumu portālā Latvija.lv ir pieejami aktuāli Valsts kases publisko pakalpojumu un dzīves situāciju apraksti, atbilstoši MK noteikumu Nr. 399 un Nr. 400 prasībām. |
| IeM | Ministrijas padotības iestādes, kuras nodrošina valsts pārvaldes pakalpojumus, nodrošina iedzīvotājiem pieejamu aktuālu informāciju par pakalpojumiem, veicot izmaiņas atbilstoši dzīves situācijas vai normatīvo aktu izmaiņām. |
| IZM | Neiesniegts |
| KM | Valsts pārvaldes pakalpojumu portālā Latvija.lv pieejami visu KM, NKMP, LNA un LNB sniegto pakalpojumu apraksti, kas tiek regulāri aktualizēti. LNA pakalpojums iekļauts dzīves situācijā “Juridiskās personas maksātnespējas process”. |
| LM | Pakalpojumu apraksti tiek aktualizēti pēc nepieciešamības (kad notikušas izmaiņas saistībā ar pakalpojuma sniegšanu). Pēdējo reizi aktualizēts 2021. gada februārī.  **NVA:** “NVA sadarbojas ar VARAM Dzīves situāciju aprakstu sagatavošanā:  1) portālā www.latvija.lv https://latvija.lv/kodarit  un 2) https://mana.latvija.lv/ "  **SIVA:** Nodrošināta aktuālās informācijas par SIVA sniegtajiem pakalpojumiem pieejamība portālā Latvija.lv (pārskatot informāciju reizi ceturksnī un, nepieciešamības gadījumā, to labojot)"  **VBTAI:** Ieviests  **VDEĀVK:** Nodrošināts  **VDI:** Izpildīts. Latvija.lv pieejami aktuāli pakalpojumu un dzīves situāciju apraksti.  **VSAA:** Pārskatītas visas portālā ievietotās VSAA pakalpojumu kartītes un e-pakalpojumu kartītes, izvērtēts un precizēts to saturs, mainīti pakalpojumu nosaukumi. E-pakalpojums „E-iesniegums VSAA pakalpojumiem” papildināts ar 13 jauniem e-iesniegumiem. Uzsākts darbs pie dzīves situāciju aprakstu pilnveidošanas un aktualizēšanas. |
| SM | NA |
| TM | Pakalpojumi apraksti pakalpojumu katalogā atbilstoši Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumu Nr.399 "Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība" 10. punktā un Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlijā noteikumos Nr.400 "Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi" noteiktajam tiek aktualizēti reizi ceturksnī, kā arī līdz ar izmaiņu normatīvajā regulējumā attiecībā uz Tieslietu ministrijas pakalpojumiem spēkā stāšanos.  **DVI, VVC, JPA, MKD, PV, TA, UGFA, UR, VTEB, VZD**: tiek nodrošināta aktuālās informācijas pieejamība. |
| VM | **VTMEC:** Lai nodrošinātu iedzīvotājiem pieejamu aktuālu informāciju par pakalpojumiem noteiktās dzīves situācijās Latvija.lv pieejami Centra valsts pārvaldes pakalpojumu aktuāli pakalpojumu un dzīves situāciju apraksti, atbilstoši Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumiem Nr. 399 “Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība”. Centra sniegtie valsts pārvaldes pakalpojumi, to saraksts, maksas pakalpojumu cenrādis, kā arī nepieciešamā papildus informācija un skaidrojumi klientiem publicēti Centra tīmekļvietnē: www.vtmec.gov.lv sadaļā: Pakalpojumi.  **ZVA:** Tiek regulāri nodrošināta aktuāla informācija par pakalpojumiem.  **VI**: 2020.gada laikā veikta visu Inspekcijas nodrošināto valsts pārvaldes pakalpojumu izvērtēšana un aprakstu aktualizācija valsts pārvaldes pakalpojumu portālā Latvija.lv. Visiem pakalpojumu aprakstiem, atbilstoši ciļņu struktūrai, veiktas informācijas izmaiņas, veidojot par pakalpojumiem norādīto informāciju vieglāk uztveramu un saprotamu, strukturizējot pakalpojuma pieteikšanas, saņemšanas un apmaksas soļus. Veiktas izmaiņas saistībā ar Inspekcijas pakalpojumiem, kas atbilstoši normatīvo aktu prasībām noteikti kā maksas pakalpojumi - nodrošināta aktuālo cenrāžu pievienošana un cenrāža pozīciju attiecināšana uz konkrēto maksas pakalpojumu. Līdz ar pakalpojumu aktualizēšanu veikta arī katra pakalpojuma tēmu aktualizēšana vai pievienošana, ja iepriekš tāda nebija norādīta. Tādā veidā nodrošināta pakalpojumu iekļaušana tēmu kokā, informācijas un pakalpojuma vieglākai atrašanai un pieejamībai portālā Latvija.lv. |
| VARAM (kā līdzatbildīgā) | **Atzinumos par likumprojektiem, kuri skar pakalpojumu un dzīves situāciju aprakstus, ieteikts tos aktualizēt, tādejādi nodrošinot pieejamus aktuālus pakalpojumu un dzīves situāciju aprakstus, atbilstoši MK noteikumu Nr. 399 un Nr. 400 prasībām.**  **Pastāvīgi sekots dzīves situāciju aprakstu aktualizācijai.** |
| VRAA (kā līdzatbildīgā) | VRAA nodrošina tehnisko un informatīvo atbalstu pakalpojumu turētājiem un VARAM plāna punkta izpildei. |
| VARAM | **DAP:** Latvija.lv pieejami aktuāli iestādes pakalpojumu apraksti.  **LNDM:** Latvija.lv publicēti aktuālie LNDM pakalpojumu apraksti valsts valodā. Tiek aktualizēti pēc vajadzības, minimums reizi trijos mēnešos.  **VVD:** Izpildīts. Latvija.lv ir pieejama aktuāla informācija par VVD pakalpojumu aprakstiem.  **VPVB:** Latvija.lv pieejami aktuāli pakalpojumi par pakalpojumiem noteiktās dzīves situācijās atbilstoši MK noteikumu Nr. 399 un Nr. 400 prasībām. |
| ZM | Atbilst. Pakalpojumu apraksti sistemātiski tiek pārskatīti un uzlaboti atbilstoši dzīves situācijām.  **VTUA**: Atbilst. Pakalpojumu apraksti sistemātiski tiek pārskatīti un uzlaboti atbilstoši dzīves situācijām.  **LAD:** Latvija.lv pieejami aktuāli LAD pakalpojumu un dzīves situāciju apraksti.  **LDC**: Pakalpojumi tiek aktualizēti un uzturēti. 1. reizi trijos mēnešos tiek aktualizēti esošie pakalpojumi, 2. Ja tiek veikta izmaiņas normatīvajos aktos pakalpojumi tiek pārskatīti un aktualizēti.  **VAAD**: Latvija.lv pieejami aktuāli pakalpojumu un dzīves situāciju apraksti. |

**129. punkta detalizācija**

[129] Izvērtēt elektronizēto un elektroniski pieejamo pakalpojumu apjomu, identificēt tikai elektroniski sniedzamos pakalpojumus.

|  |  |
| --- | --- |
| **Atbildīgās institūcijas (VARAM) paveiktais:** | 2020. gadā VARAM veica pētījumu par kritēriju izstrādi tikai elektroniski (jeb digitāli) sniedzamu valsts pārvaldes pakalpojumu noteikšanai, nosakot minimālos tikai digitāli sniedzamo pakalpojumu kvalitātes rādītājus un identificējot tikai digitāli sniedzamo pakalpojumu grozu.  Pētījuma ietvaros tika veikta analīze, izmantojot valsts pārvaldes un pašvaldību sniegto pakalpojumu rezultatīvo rādītājus, kā arī intervētas 8 iestādes, lai izpētītu veicinošos un kavējošos faktorus tikai digitālai pakalpojumu sniegšanai.  Rezultātā izstrādāti universāli piemērojami kritēriji tikai digitāli sniedzamo pakalpojumu identificēšanai.  Sniegts datos balstīts pakalpojumu efektivitātes novērtējums, pārejot uz tikai digitāliem pakalpojumiem.  Nodevums pieejams informācijai pēc pieprasījuma. |
| **Resors** | **Līdztbildīgo iestāžu paveiktais** |
| AM | NA |
| ĀM | NA |
| EM | Šobrīd portāla latvija.lv uzņēmējdarbības sadaļā identificēti 37 e-pakalpojumi, kas ir publicēti pie dzīves situācijas apraksta: Uzņēmējdarbības uzsākšana 15.sadaļas "Pieejamie e-pakalpojumi un platformas" https://latvija.lv/DzivesSituacijas/2250/1\_Uznemejdarbibas\_uzsaksana#show15, sadaļa tiek regulāri pārskatīta un sadarbībā ar iesaistītajām institūcijām aktualizēta. Portālā ievietots arī jauns EM pakalpojums “Nekustamā īpašuma darījumu starpnieku reģistrācija”.  Atbildot uz Pārkāpumu procedūru 2019/2012, kurā Eiropas Komisija norādīja, ka attiecībā uz Pakalpojumu direktīvas 2006/123/EK un Direktīvas 2005/36/EK tvēruma jautājumiem portālā latvija.lv nav iespējas visas administratīvās procedūras izpildīt un saņemt elektroniski un attālināti, 2019.gadā Latvija sniedza viedokli, ka nepiekrīt Eiropas Komisijas interpretācijai par to, ka vienīgais risinājums, lai visas prasības, procedūras un formalitātes būtu uzskatāmas par viegli, attālināti un elektroniski izpildāmām, visiem pakalpojuma posmiem ir jābūt veicamiem strukturētā veidā, izmantojot vienu pakalpojuma kanālu, jo ne Direktīva 2006/123/EK, ne Direktīva 2005/36/EK šādas prasības nenosaka. Vienlaikus Latvija uzsvēra, ka jebkurš kanāls, kas paredz izmantojot procedūru pieteikt un saņemt elektroniski un attālināti, ir uzskatāms par elektronizētu, ja atbilst kādam no e-Government Benchmark pētījumos izmantotam “5‐stage maturity model” elektronizācijas līmenim. Tāpēc EM ieskatā, lai atbildētu uz minēto jautājumu, katram EM pakalpojumu turētājam būtu jāsaprot, kurā no elektronizācijas līmeņiem pakalpojums šobrīd atrodas. Pamatojoties uz pakalpojumu turētāju vērtējumiem EM pakalpojumi atbilst dažādiem elektronizācijas līmeņiem (no 2. līdz 3. un 4. līmenim). Bet joprojām paliekt aktuāls jautājums par to, kā nodrošināt objektīvu pakalpojumu elektronizācijas līmeņu novērtēšanu. |
| FM | NA |
| IeM | Ministrijas padotības iestādes, kuras nodrošina valsts pārvaldes pakalpojumus, ir veikušas izvērtējumu un konstatējušas, ka (1) nav tādu pakalpojumu, kurus iespējams pilnībā digitalizēt, nepiedāvājot iespēju saņemt tos klātienē vai pa pastu; (2) atsevišķi pakalpojumi ir specifiski un nav deleģējami citām iestādēm vai digitalizējami (piemēram, Valsts policijas sniegtie pakalpojumi). |
| IZM | Neiesniegts |
| KM | Nav attiecināms NKMP – ņemot vērā specifiku, tad pakalpojumu sniegšana saglabājama gan elektroniskā, gan klātienes formātā un grozījumi TA nav nepieciešami. |
| LM | Tiek izvērtēts elektronizēto un elektroniski pieejamo pakalpojumu apjoms, identificēti tikai elektroniski sniedzamie pakalpojumi.  **NVA:** Nav attiecināms, bet 2019. gada septembra sākumā NVA uz VARAM nosūtīja informāciju par iespējamu tikai digitāli 4 pakalpojumiem:  1. Vakanču reģistrācija.  2. Bezdarbnieka statusa iegūšana. Plašāka  3. Darba meklētāja statusa iegūšana.  4. Atbalsta saņemšana reģionālajai mobilitātei nodarbinātām personām. |
| SM | NA |
| TM | NA |
| VM | **VTMEC:** Par nepieciešamību turpināt paaugstināt valsts pārvaldes elektronizācijas līmeni, proti e-pakalpojumu izveidi valsts pārvaldes pakalpojumu portālā Latvija.lv. Centrs paskaidro, ka e-pakalpojumu izveide nav racionāla, ievērojot procentuāli nelielo privātpersonu pieteikumu skaitu (apm. līdz 5% no visām ekspertīzēm un izpētēm).  **ZVA:** Par nepieciešamajiem grozījumiem normatīvajos aktos, kas uzlabotu elektroniski sniedzamos pakalpojumu izpildes soļus, tiek informēta VM, iesniedzot priekšlikumus grozījumiem.  **RSU:** tiek attīstīti e-pakalpojumi. ESF projekta ietvaros “Pārvaldības procesu pilnveide un studiju programmu satura modernizācija Rīgas Stradiņa universitātē” 2019. gadā tika ieviests un 2020. gadā attīstīts un papildināts ar vairākiem e-pakalpojumiem moderns studējošo portāls ar ekvivalentu mobilo lietotni, no kuras ir piekļuve būtiskākajām studējošajam nepieciešamajām informācijas sistēmām un e-pakalpojumiem. |
| VARAM | NA |
| ZM | **PVD**: Realizējot valsts pārvaldes elektronizācijas līmeņa paaugstināšanu, ieviešot principu “Digitāli vispirms”, izstrādāti un ieviesti PVD e-pakalpojumi (pieejami tīmekļvietnē: https://pakalpojumi.pvd.gov.lv/:  1) Veterināro sertifikātu pieteikumu izskatīšana;  2) Uztura bagātinātāju un Noteiktās grupās ietilpstošu pārtikas produktu reģistrācijas pieteikumu izskatīšana.  **LAD:** LAD visi iespējamie pakalpojumi ir elektronizēti. |

**132. punkta detalizācija**

[132] Nodrošināt pakalpojumu pamatinformācijas pieejamību angļu valodā.

|  |  |
| --- | --- |
| **Atbildīgo institūciju (VARAM un VRAA) paveiktais:** | 1) Latvija.lv satura, pakalpojumu aprakstu un dzīves situāciju pieejamība angļu valodā.  Gan Pakalpojumu kataloga darba vidē, gan portālā Latvija.lv pieejams Hugo.lv mašīntulks. No VRAA puses sniegts informatīvs atbalsts pakalpojumu turētājiem. |
| **Resors, iestāde** | 2) Nodrošināta Vārtejas regulas tvērumā esošās informācijas un pakalpojumu pieejamība angļu valodā (t.sk izmantojot Hugo.lv mašīntulku)  **Atbildīgo iestāžu – pakalpojumu turētāju paveiktais** |
| AM | NA |
| ĀM | Attiecībā uz stratēģiskas nozīmes preču pakalpojumiem un kvotu atļaujām kokmateriālu eksportam pamatinformācija par pakalpojumiem ir pieejama valsts pārvaldes pakalpojumu portālā Latvija.lv. Detalizētāku aprakstu angļu valodā nav plānots izstrādāt, jo pakalpojumu saņēmēji ir Latvijas juridiskās un fiziskās personas.  Konsulārie jautājumi:  Vienotās digitālās vārtejas regulas prasību piemērošana Ārlietu ministrijas sniegtajiem pakalpojumiem nav saistoša – Ārlietu ministrijas skaidrojums sniegts 20.12.2019. vēstulē Nr. 43-33198 VARAM.  Savukārt, 19.08.2020. vēstulē Nr. 43-15588, atbildot uz VARAM pieprasījumu par informācijas nodrošināšanu Vienotās digitālās vārtejas regulas prasību ieviešanai, Ārlietu ministrija ir sniegusi informāciju ar situācijas aprakstu un nepieciešamo rīcību latviešu valodā par Latvijas pilsonim zudušu pasi vai personas apliecību.  Vispārēja informācija angļu valodā par šiem jautājumiem ir pieejama šeit:  https://www.mfa.gov.lv/en/consular-information/consular-assistance-in-emergency-situations  Informācija angļu valodā par citiem konsulārajiem pakalpojumiem, kuru saņēmēji ir ārvalstnieki, pieejama šeit: https://www.mfa.gov.lv/en/consular-information. |
| EM | Vairākumam EM pakalpojumu pamatinformācija ir pieejama arī angļu valodā.  Portālā latvija.lv visi 20 pieejamie dzīves situāciju apraksti tulkoti krievu un angļu valodas versijās, izmantojot SiteCore produkcijas vidē pieejamo mašīntulkotāju. |
| FM | **VID:** VID nodrošināta Vārtejas regulas tvērumā esošās informācijas par VID pakalpojumiem pārskatīšana un aktualizēšana un informācijas par pakalpojumu pieejamību angļu valodā nodrošināšana. Izmantoti dažādi ieteiktie mašīntulkošanas rīki, t.sk. Hugo.lv, Google tulkotājs un veikta tulkojumu pārskatīšana un precizēšana.  **CFLA:** Pamatinformācija par sniegtajiem pakalpojumiem angļu valodā ir pieejamā CFLA tīmekļvietnē.  **IUB:** IUB pakalpojumu apraksti un ar iepirkumu jomu saistītās Latvija.lv dzīves situācijas ir pieejamas latviešu, angļu un krievu valodā.  **IAUI:** Latvija.lv” platforma nodrošina informācijas pieejamību angļu valodā.  **VNĪ:** VNĪ mājas lapa ir pieejama angļu valodā, kur ietverta informācija par VNĪ, tā vadību un darbības virzieniem, kā arī informācija par NĪ attīstības projektiem (īstenotie un uzsāktie). https://www.vni.lv/eng/about\_us/about\_us/  **VK:** Valsts kases mājaslapā ir pieejami aktuāla informācija angļu valodā (https://www.kase.gov.lv/en) |
| IeM | Visas Ministrijas padotības iestādes, kuras nodrošina valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanu, nodrošina pakalpojumu pamatinformācijas pieejamību angļu valodā. |
| IZM | Neiesniegts |
| KM | LNA pakalpojumu, ko pieprasa ārvalstu klienti, apraksti svešvalodā, ir pieejami LNA tīmekļvietnē. Pakalpojumu apraksti Latvija.lv nav tulkoti svešvalodā, jo mašīntulkošanas rezultātā iegūtie teksti nav saprotami un to pārstrādei ieguldāms pārlieku liels resurss. Savukārt pamatinformācija Latvija.lv par LNB pakalpojumiem angļu valodā ir aktualizēta.  Kultūras ministrijas pakalpojumu “Ģerboņu reģistrācija” un “Atribūtikas ar valsts ģerboni reģistrēšana” pamatinformācijas angļu valodā pieejamība tiks nodrošināta 2021.gadā. |
| LM | NA |
| SM | NA |
| TM | Atbilstoši Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas norādījumiem attiecībā uz Vienotās digitālās vārtejas regulas ieviešanu informācijas pieejamība angļu valodā par Regulas tvērumā esošajiem pakalpojumiem ir nodrošināta.  **UR**: 2) informācijas pieejamība angļu valodā par UR sniegtajiem pakalpojumiem Vārtejas regulas tvērumā ir nodrošināta.  **DVI**: nodrošināta informācijas pieejamība angļu valodā Latvija.lv.  **VVC**: Latvija.lv pakalpojumu apraksti pieejami arī angļu valodā. Informācija VVC vietnē tiks papildināta līdz ar pāreju uz jauno tīmekļvietņu platformu.  **JPA**: 1) JPA pakalpojumu un dzīves situāciju apraksti Latvija.lv pieejami angļu valodā;  2) JPA nav valsts pārvaldes pakalpojumu, kas saskaņā ar Regulas 2018/1724 prasībām jādigitalizē un jāpielāgo pārrobežu lietotājiem  **MKD**: saistībā ar Vārtejas regulas tvērumu norādāms, ka MKD tīmekļa vietne ir izvietota uz tīmekļvietņu vienotās platformas, bet vēl joprojām notiek rūpīgs darbs pie jaunās tīmekļvietnes sadaļu aktualizācijas, pārstrukturēšanas un labošanas. Tīmekļvietņu vienotās platformas uzturētāji ir noteikuši, ka angļu valodas versiju vēlams publiskot, kad ir iztulkotas visas tīmekļvietnes sadaļas, līdz ar to šobrīd atsevišķu sadaļu tulkošana un publiskošana nav iespējama. Informācijas tulkošanai ir plānots izmantot mašīntulku hugo.lv, taču pirms publiskošanas šī informācija tiks papildus pārbaudīta. Plānotais tulkošanas un tulkotās informācijas publiskošanas termiņš ir 2021. gada 30. jūnijs  **PV**: izpildīts.  **TA**: 2) TA mājaslapās zemesgramata.lv, izsoles.ta.gov.lv, manas.tiesas.lv un jaunajā portālā e-lieta pieejama informācija angļu valodā.  **UGFA**: portālā www.latvija.lv ir nodrošināta Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācijas aktuālo pakalpojumu aprakstu pieejamība angļu valodā.  **VTEB**: mašīntulkojums nodrošināts  **VZD**: Latvija.lv ir publicēti 78 VZD apraksti, kuriem iespējots tulkojums angļu un krievu valodā, jo to nodrošina Hugo.lv mašīntulks, kas pieejams VISS portālā.  Savukārt VZD 5 e-pakalpojumu kartītēs portālā Latvija.lv (īsais apraksts, e-pakalpojuma izpildes soļi) pilnīgs tulkojums nav nodrošināts. Lai nodrošinātu visa teksta tulkojumu, nepieciešams veikt izstrādes, taču, ņemot vērā, ka VZD neplāno 4 no 5 e-pakalpojumiem pārnest uz jauno e-pakalpojumu ietvaru, tad VZD ieskatā nebūtu lietderīgi šobrīd ieguldīt šajās izstrādēs. |
| VM | **VTMEC:** Ir nodrošināta pakalpojumu pamatinformācijas pieejamība angļu valodā.  **ZVA**: Latvija.lv pakalpojumu katalogā nodrošināti pakalpojumu apraksti arī angļu valodā (izmantojot Hugo.lv mašīntulku).  **LAB**: Plānots papildināt Biroja sniegto pakalpojumu aprakstus svešvalodās, ja pakalpojumu iespējams saņemt svešvalodā. |
| VARAM | **DAP:** Latvija.lv pieejama rādītājā noteiktā informācija par iestādes pakalpojumiem angļu valodā.  **LNDM:** Publicēti pakalpojumu apraksti angļu valodā, kopš muzeja nosaukuma maiņas 2020. gada 1. septembrī nav aktualizēti tulkojumi angļu valodā.  **VVD:** Izpildīts. Pakalpojuma apraksti latvija.lv portālā ir iztulkoti, izmantojot mašīntulku.  **VPVB:** Nodrošināta Vārtejas regulas tvērumā esošās informācijas un pakalpojumu pieejamība angļu valodā. |
| ZM | Atbilst.  **VTUA**: atbilst.  **VMD**: Nodrošināta pakalpojumu pamatinformācijas pieejamība angļu valodā portālā Latvija.lv (t.sk., izmantojot Hugo.lv mašīntulku).  **VAAD**: Latvija.lv visi Valsts augu aizsardzības dienesta pakalpojumu apraksti pieejami angļu valodā. |

**133. punkta detalizācija**

[133] Izstrādāt Latvijas valsts "Nākotnes biroja" konceptu

|  |  |
| --- | --- |
| **Resors, iestāde** | **Atbildīgo iestāžu paveiktais** |
| FM (VNĪ) | FM (VNĪ) izstrādāja un iesniedza VK informatīvo ziņojumu “Par turpmāko rīcību ar valsts iestāžu izmantoto biroju infrastruktūru”. 2020. gada 29. janvārī ziņojums publicēts ePortfelī informatīvo ziņojumu sadaļā. (informācija no Informatīvais ziņojums “Par valsts budžeta izdevumu pārskatīšanas rezultātiem un priekšlikumi par šo rezultātu izmantošanu likumprojekta “Par vidēja termiņa budžeta ietvaru 2021., 2022. un 2023. gadam” un likumprojekta “Par valsts budžetu 2021. gadam” izstrādes procesā” 20. lpp.). |

**135. punkta detalizācija**

[135] Iesniegt MK informatīvo ziņojumu par VPVKAC vai VVKAC izveides iespējām katrā no nacionālās un reģionālās nozīmes attīstības centriem, kur tādi nav izveidoti

|  |  |
| --- | --- |
| **Resors, iestāde** | **Atbildīgo iestāžu paveiktais** |
| VARAM un FM (VNĪ) | **VARAM:** Ar 2020. gada 4. februāra noteikumiem Nr. 71 “Valsts budžeta dotācijas apmērs 2020. gadā valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru izveidei, uzturēšanai un publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidei” valsts budžeta dotācija tika piešķirta Ludzas novada un Līvānu novada VPVKAC izveidei un darbībai. |

**VARAM atbildības punktu DETALIZĀCIJA**

**128., 134., 137. – 140., 143. punktu detalizācijas**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Pasākumi** | **Atbildīgās iestādes (VARAM) paveiktais** | **Līdzatbildīgo iestāžu komentāri, ja tādi ir (1 vai 2)** |
| [128] | Veikt izvērtējumu par Oficiālās e-adreses attīstības iespējamiem scenārijiem (II kārta) | Tika izstrādāts informatīvā ziņojuma projekts. Lai izstrādātu informatīvo ziņojum pilnvērtīgi, tika nolemts izmantot konsultantu pakalpojumu E-adreses attīstības nākamās kārtas specifikas dēļ, e-adreses atvēršanas komersantiem saziņai ar klientiem. Konsultantu pakalpojums tika plānots VARAM apstiprinātā projekta Nr.IL/81/2020 ietvaros. Uzdevums atbilstoši vadības lēmumam zaudējis aktualitāti, DVS 19-5/11171 - Par Darba uzdevumu Nr. IKT/48/2020 EIS iepirkuma pasūtījumam Nr. VARAM/2019/397 “Publisko pakalpojumu pārveides metodoloģijas izstrāde un aprobācija” izbeigšanu.  Tādējādi pilnvērtīgas analīzes trūkums kavēja informatīvā ziņojuma projekta tālāko izstrādi. Savukārt gada pēdējā ceturksnī uzdevuma izpildi kavēja ierobežotā personāla resursu kapacitāte Covid-19 darba apstākļos, tai skaitā papildus jaunu pienākumu izpildes uzsākšanas ietekmē DT reorganizācijas ietvaros. [*avots: VARAM 2020.gada darba plāna atskaite*] | **VM, VTMEC**: Centrs izmanto e-adresi saziņai ar tiešās pārvaldes iestādēm un citām organizācijām, kuru e-adreses ir pieejamas |
| [134] | Noteikt valsts budžeta finansējuma piešķiršanu valsts pārvaldes institūcijām, kuras iniciē VPVKAC vai VVKAC izveidi | Ar 2020. gada 4. februāra noteikumiem Nr. 71 “Valsts budžeta dotācijas apmērs 2020. gadā valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru izveidei, uzturēšanai un publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidei” valsts budžeta dotācija tika piešķirta 90 pašvaldībām. | **IeM**: Ministrijas padotības iestādes, kuras nodrošina valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanu, ir ieviesušas telefonisku atbalstu un nepieciešamības gadījumā, tiek sniegtas konsultācijas. |
| [137] | Izstrādāt rekomendācijas VPVKAC telpu, izkārtojuma, apkārtējās infrastruktūras pilnveidei, kā arī sabiedriskā transporta pieturvietu attālumam no VPVKAC | Iepirkums “Valsts pārvaldes pakalpojumu nodrošināšanas sistēmas stratēģiskā un finanšu-ekonomiskā analīze” noslēdzies. Līgums Nr. IKT/88/2020 noslēgts, izpildīts ar PNA, skat. DVS 21758 - PNA VPVKAC 4.posms. Darbs pie Informatīvā ziņojuma (plānots konceptuālais ziņojums) turpināsies 2021.gadā.  {no VARAM darba plāna atskaites} |  |
| [138] | Izstrādāt jaunu dotācijas piešķiršanas modeli VPVKAC tīklam (pašvaldībām) | Izstrādāti vienoti un savstarpēji salīdzināmi KPI visiem VPVKAC, skat. DVS Namejs PNA/76/2020 - PNA un gala nodevumi saskaņā ar līgumu Nr. IL/21/2020, 18.03.2020.  {no VARAM darba plāna atskaites} |  |
| [139] | Veikt izmaiņas VPVKAC tīkla darba laikā atbilstoši klientu pieprasījumam, izskatīt iespēju sinhronizēt darba laiku VPVKAC un kontaktpunktos. | Aprakstīts 2.2.4.nodaļā “VPVKAC darba laiks” Konceptuālajā ziņojumā “Par jaunu valsts pārvaldes pakalpojumu nodrošināšanas sistēmu”. |  |
| [140] | Īstenot pilotprojektu ne mazāk kā divos VPVKAC | Pilotprojekta nodrošināšanai organizētais iepirkums Nr. VARAM 2020/24 noslēdzies bez rezultāta, DVS Namejs 6.3-1/10580 - Par lēmuma pieņemšanu iepirkumā (datori). Pilotprojekta organizēšanu turpināsim 2021.gadā.  {no VARAM darba plāna atskaites} |  |
| [143] | Nodrošināt bibliotēku tīkla iekļaušanās "vienas pieturas" principa īstenošanā, sniedzot valsts pārvaldes pakalpojumus pieejamajos kanālos | Tiek izstrādāts konceptuālais ziņojums “Par jaunu valsts pārvaldes pakalpojumu nodrošināšanas sistēmu”, kur piedāvāts risinājums pašvaldību bibliotēku iekļaušanai VPVKAC tīklā. |  |

**Katru gadu veicamo pasākumu – 136., 146. punktu detalizācijas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Pasākumi** | **Atbildīgās iestādes (VARAM) paveiktais** |
| [136] | Nodrošināt VPVKAC tīkla darbību, kā arī "vienas pieturas aģentūras principa" un e-pakalpojumu kanālu popularizēšanu | 17.07.2020. MK akceptēts VARAM iesniegtais ikgadējais ziņojums par darbības rezultātiem - Informatīvais ziņojums "Koncepcijas par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi īstenošanas gaita", kura pielikumā “Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru tīkla darbības efektivitātes izvērtējums” analizēta VPVKAC tīkla darbība. Pieejams: <http://polsis.mk.gov.lv/documents/6814> |
| [146] | Nodrošināt Latvija.lv lietotāju telefonisku atbalstu | No plāna apstiprināšanas 2020. gada 4. februārī līdz 2020. gada 31. decembrim, sniedzot 1. līmeņa konsultāciju (VPVKAC zvanu centrā), no visiem 38 547 saņemtajiem zvaniem 36 644 zvanu jeb 95% ir atbildēti (attiecīgi – neatbildētie zvani ir 333, pāradresētie ir 1570). **Tādejādi ir nodrošinātas 95 % zvanu atbildes**.  Taču papildus tam ir 11 800 zvanu, kuri ir nepacelti (23% no visu iespējamo zvanu apjoma), kas liecina par zvanu centra kapacitātes ierobežojumu.  **Līdzatbildīgā VRAA**: Latvija.lv telefonisku atbalstu lietotājiem nodrošina valsts un pašvaldību vienotie klientu apkalpošanas centri jeb VPVKAC caur Ventspils digitālā centra nodrošināto zvanu centru. |

# IV. Informācija par 4. rīcības virzienu - Komunikācija un digitālās prasmes

**Rīcības virziena pasākumi**

Ziņojumā par rīcības virziena pasākumiem iekļautas tās pasākumu sadaļas, kuras attiecas uz **2020. gadā** veicamajiem pasākumiem.

**Katru gadu veicamie pasākumi**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Pasākumi** | **Rādītājs** | **Atbildīgā institūcija** | **Līdzatbildīgās institūcijas** |
| **[160]** | Regulāri celt VPVKAC tīkla nodarbināto kompetenci valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanā klientam atbilstošākā kanālā un digitālo rīku pielietošanā pakalpojumu pieteikšanai, izveidot VPVKAC jauno darbinieku moduli. | VARAM apstiprināts mācību plāns un organizētas mācības ne retāk kā reizi gadā | VARAM | Iesaistītās ministrijas, LPS un pašvaldības |
| **[161]** | Regulāri nodrošināt bibliotekāru kā digitālo aģentu kompetenču paaugstināšanu valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanā klientam atbilstošākā kanālā un digitālo rīku pielietošanā pakalpojumu pieteikšanai | VARAM apstiprināts mācību plāns un organizētas mācības ne retāk kā reizi gadā | VARAM | Iesaistītās ministrijas un pašvaldības, KM, KISC |
| **[162]** | Organizēt informatīvos pasākumus personas datu aizsardzībai izpratnes veicināšanai proaktīvu pakalpojumu sniegšanas kontekstā | Seminārs personas datu aizsardzības izpratnes veicināšanai proaktīvu pakalpojumu nodrošināšanā | DVI | VAS, VARAM |

**Katru gadu veicamo pasākumu – 160. – 162. punktu detalizācijas**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Pasākumi** | **Atbildīgās iestādes (VARAM) paveiktais** | **Līdzatbildīgo iestāžu komentāri, ja tādi ir (1 vai 2)** |
| **[160]** | Regulāri celt VPVKAC tīkla nodarbināto kompetenci valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanā klientam atbilstošākā kanālā un digitālo rīku pielietošanā pakalpojumu pieteikšanai, izveidot VPVKAC jauno darbinieku moduli. | VPVKAC darbinieku mācības 2 reizes gadā. Vienu reizi gadā jauno darbinieku mācības. Zvanu centra darbinieku mācības 4 reizes gadā  1) VPVKAC 1.pusgada mācības: 25.02.2020. ar 110 dalībniekiem.  2) VPVKAC darbinieku 2.pusgada mācības 14.,21.un 28.oktobrī ar 112 dalībniekiem.  3) Jauno VPVKAC darbinieku apmācības 18.-23.09.2020., 42 dalībnieki.  4) Zvanu centra darbinieku semināri 06.03.2020, 9 dalībnieki; 02.06.2020. 14 dalībnieki; 29.09.2020. 20 dalībnieki; 01.12.2020. 25 dalībnieki. | **ZM, LAD:**  Pēc nepieciešamības LAD veic VPVKAC darbinieku apmācību.  **LM, NVA:** Nav attiecināms, bet NVA pēc nepieciešamības piedalās VPVKAC darbinieku apmācībās |
| **[161]** | Regulāri nodrošināt bibliotekāru kā digitālo aģentu kompetenču paaugstināšanu valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanā klientam atbilstošākā kanālā un digitālo rīku pielietošanā pakalpojumu pieteikšanai | Laikā no 2018. g. līdz 2020. g. VARAM īstenotās integrētās komunikācijas un mācību aktivitāšu programmas “Mana Latvija.lv. Dari digitāli!” ietvaros ir nodrošināta 1444 bibliotekāru kā digitālo aģentu kompetenču paaugstināšana. 2020. gadā ir apmācīti 777 digitālie aģenti (valsts un pašvaldību iestāžu darbinieki, tai skaitā vadītāji, un skolotāji). | **ZM, LAD:**  Pēc nepieciešamības LAD veic bibliotekāru darbinieku apmācību. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Pasākumi** | **Atbildīgās iestādes (DVI) paveiktais** | **Līdzatbildīgo iestāžu komentāri, ja tādi ir (1 vai 2)** |
| **[162]** | Organizēt informatīvos pasākumus personas datu aizsardzībai izpratnes veicināšanai proaktīvu pakalpojumu sniegšanas kontekstā | Pasākums nav izpildīts, ņemot vērā to, ka nav veikti grozījumi normatīvajos aktos, kas ieviestu proaktīvu pakalpojumu sniegšanu. | **TM**: Pasākums nav izpildīts, ņemot vērā to, ka nav veikti grozījumi normatīvajos aktos, kas ieviestu proaktīvu pakalpojumu sniegšanu.  **ZM, VTUA:** Atbilst. Iestādē personas datu aizsardzības jautājumi tiek aktualizēti sistemātiski sadarbībā ar sociālajiem partneriem. |

Valsts sekretāra vietnieks digitālās transformācijas jautājumos Āris Dzērvāns

Felcis, 67026947

[renars.felcis@varam.gov.lv](mailto:renars.felcis@varam.gov.lv)

1. Arī pie līdzatbildīgajām iestādēm iesniegta informācija no >3 ministrijām un resora iestādēm. [↑](#footnote-ref-2)