Jautājumi un atbildes diskusijai 21.12.2023. par SDG pakalpojumiem

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Pašvaldību jautājumi |  | Atbildes |
|  | | **Tīmekļvietņu platforma un portāls Latvija.gov.lv** |
| 1. No iepriekšējās sistēmas VISS pakalpojumu kartiņās aktualizētie dati katru vakaru automātiski sinhronizējās arī pašvaldības mājas lapā (tīmekļvietņu vienotā platforma). Pašreiz šī funkcionalitāte nedarbojas.   Kādā veidā notiks sistēmā VIRSIS aktualizēto datu atjaunošanās pašvaldības mājas lapā, vai ir plānots ieviest šādu funkcionalitāti? Vai dati, tāpat kā iepriekš, atjaunosies automātiski, vai mums no savas puses jāveic kādas darbības? | | Valsts kancelejas Tīmekļvietņu platformas (TVP) attīstības projekta ietvaros ir plānots pilnībā pārstrādāt pakalpojumu attēlošanas procesu iestāžu mājas lapās, tai skaitā, pieslēgt pakalpojumu aprakstu datu ielasīšanu no VIRSIS. Šobrīd Tīmekļvietņu platformā vēl nav nodrošināta pakalpojumu datu attēlošana no VIRSIS.  Tīmekļvietņu platformas pusē tiks veiktas izmaiņas, lai mājas lapas administrators varētu labot visus ielasītos pakalpojumu aprakstu datu laukus. Izmaiņas tiks ieviestas 2024. gada janvāra laikā.  Iespēja par datu atjaunošanos nakts procesos tiks izskatīta Valsts kancelejas Tīmekļvietņu platformas attīstības projekta ietvaros. Šobrīd Tīmekļvietņu platformā vēl nav nodrošināta pakalpojumu datu attēlošana no VIRSIS.  Tīmekļvietņu platformas pusē tiks veiktas izmaiņas, lai mājas lapas administrators varētu labot visus ielasītos pakalpojumu aprakstu datu laukus. Izmaiņas tiks ieviestas 2024. gada janvāra laikā. |
| 1. VIRSIS nenotiek datu sinhronizācija ar TVP. Konkrētais gadījums VIRSIS sinhronizācija ar www.aizkraukle.lv | |
| 1. VARAM norāda, ka paredzēts pilnveidot Valsts kancelejas pārziņā esošo Tīmekļvietņu vienoto platformu, lai tajā nodrošinātu iestāžu pakalpojumu aprakstu atspoguļošanu no sistēmas VIRSIS. Vai pakalpojumu apraksti nakts procesā ielasīsies tīmekļvietņu vienotajā platformā, kā tas bija līdz šim, jo pagaidām tas nenotiek? | |
| 1. Kad tiks nodrošināta VIRSIS sinhronizācija ar pašvaldības ārējo mājas lapu? | |
| 1. Ko darīt ar esošajiem pakalpojumu aprakstiem, kuri nakts procesā ir ielasījušies tīmekļvietnē iepriekš, bet tagad aktualizējot pak. aprakstus VIRSIS mājaslapā neielasās aktuālais un arī mājaslapas administrators šos pakalpojumus nevar aktualizēt, jo tie ir ieģenerējušies automātiski? | |
| 1. Kad tiks nodrošināta VIRSIS sinhronizācija ar portālu Latvija.gov.lv? | | Pakalpojumu aprakstu, kuri ir statusā “publicēts” attēlošana no VIRSIS uz Latvija.gov.lv ir nodrošināta kopš 07.12.2023., visi pakalpojumu apraksti attēlojas lapā <https://latvija.gov.lv/Services/> |
| 1. Pēc datu migrācijas, iekšējā portāla Latvija.gov.lv lapā, kur pirms jaunās sistēmas Virsis, tika ievietoti pakalpojuma apraksti, nav pēdējā atjaunotā informācija. Ir vairāki pakalpojumi, kur it kā nav mainīti pakalpojumu apraksti kopš pagājušā gada, kaut gan tie ir jāatjauno katras 90 dienas, bet sistēmā šīs izmaiņas nav saglabājušās. Kāpēc tāda nekorekta situācija? | | Lūdzam iesūtīt konkrētu pakalpojuma PPK ID numuru vai VIRSIS numuru uz e-pastu [atbalsts@vraa.gov.lv](mailto:atbalsts@vraa.gov.lv), vai varētu veikt konkrētā gadījuma izpēti, jo šādai situācijai nebūtu jābūt. |
|  | | **E-formas** |
| 1. Pakalpojumu veidlapām jābūt pieejamām e-formu veidā. Kuriem pakalpojumiem ir jābūt pieejamām e-formām? Lai ieviestu e-formas, tas ir ļoti garš un laikietilpīgs process, kam ir vajadzīgi papildus darba resursi un arī VRAA pusē pagaidām tas nav iespējams, jo norisinās jaunas e-formas sistēmas uzstādīšana. Ņemot vērā, ka funkcionalitāte tiek testēta testa vidē, šobrīd nav iespējams e-formu notestēt. Ziņosim tikko kā būs iespējams testēt e-formu. | | Ir jānodrošina iespēja strukturēti tiešsaistē pieteikt tos pakalpojumus, kuri atbilst Vārtejas regulā noteiktajām grupām. Ja šādiem pakalpojumiem nav izveidota e-lietotne (piem., e-pakalpojums), tad veidojama e-forma e-adresē.  Iestādei jāizanalizē savi procesi un jānosaka veidlapas, kuras dažādu procesu ietvaros iesniedz iedzīvotājs vai juridiska persona. Šīs veidlapas ir digitalizējamas un pēc tam jau sūtāmas caur e-adresi.  Lielākoties e-formas izveido VRAA iestāžu vietā, taču virzāmies uz to, ka visas e-formas varēs izveidot pašas iestādes jaunā e-formu pašapkalpošanās risinājumā 2024. gada 2. pusē.  Piekrītam, ka e-formas jāveido centralizēti, pašvaldībām pašorganizējoties. LPS varētu uzņemties vadību un organizēt sadarbību e-formu izveidē un pakalpojumu unifikācijā.  Testa vide ir vide, kurā notiek nemitīgi pilnveidojumi, līdz ar to var būt situācijas, kad testa vide ir nepieejama, bet tas nekad nav ilgstoši.  Ieteicams veidot e-formu pārrobežu lietotājam angļu valodā.  Piezīmes: …. pārrobežu un iekšzemes lietotājiem informāciju darīt pieejamu tiešsaistē, valodā, kuru tie saprot, lai dotu tiem iespēju valsts noteikumu izpildei vajadzīgās procedūras pilnībā izpildīt tiešsaistē. Kad lietotāji izpilda tiešsaistes procedūras pāri robežām, tiem vajadzētu būt iespējai saņemt visus attiecīgos paskaidrojumus kādā Savienības oficiālajā valodā, kuru lielā mērā saprot pēc iespējas lielāks pārrobežu lietotāju skaits. Tas nenozīmē, ka dalībvalstīm ir jāiztulko savas ar procedūru saistītās administratīvās veidlapas vai arī procedūras izvaddati minētajā valodā. Tomēr dalībvalstis tiek mudinātas izmantot tādus tehniskus risinājumus, kuri lietotājiem pēc iespējas vairāk gadījumos ļautu izpildīt procedūras minētajā valodā, vienlaikus ievērojot dalībvalstu noteikumus attiecībā uz valodu lietojumu. Dalībvalstis nodrošina, ka saistībā ar šā panta 1. punktā minētajām procedūrām ir izpildītas vismaz šādas prasības: lietotājiem norādījumi par procedūras izpildi ir pieejami kādā no Savienības oficiālajām valodām, ko lielā mērā saprot pēc iespējas lielāks pārrobežu lietotāju skaits, saskaņā ar 12. pantu. |
| 1. Lai turpmākajā darbā nodrošinātu pašvaldību vienotu pieeju e-formu izstrādē, kā arī izslēgtu jautājumu dažādo interpretāciju, Jelgavas novada pašvaldība izsaka priekšlikumu visplašāk izmantotajiem pakalpojumiem, kas atbilst Regulas 2. pielikumā norādītajām procedūrām, e-formas izstrādāt centralizēti. | |
| 1. Vai visām pakalpojumu veidlapām jābūt e-formām, vai tikai tiem pakalpojumiem, kas ir identificēti kā atbilstīgi Regulas noteiktajām grupām? | |
| 1. 1. Vai tiek plānots, sadarbībā ar VARAM un VRAA, organizēt darbu pie e-formu izstrādes pašvaldību pakalpojumiem Regulas prasību nodrošināšanai?  2. Vai ir vērts apsvērt un ieviest unificētu e-formu izstrādāšanu? | |
| 1. Vai kādreiz izveidotās e-formas tiks iztulkotas, ja pieteikumā bija norādīts, ka nepieciešams latviešu un angļu valodā. Uz manu jautājumu VRAA atbalstam "Piesakot bija jānorāda valodas. Ja norādīta arī angļu valoda, tad tulkojums tiks veikts sistēmiski (kā tas ir Latvija.lv)?" Saņēmu atbildi "Valodu maiņa nav automātiska, teksts jālabo manuāli. Ja jums ir speciāli tulkojumi, kā vēlaties attēlot tekstu angļu valodā, lūgums iesūtīt vēl vienu .doc angļu valodā. Vai arī varu tulkot pats." | |
| 1. Otrkārt, jautājums par e-formām- ja pakalpojumu aprakstu tulkošanai pietika ar automātisko tulkošanu- vismaz tādas atbildes man tika sniegtas, tad e-formām ir jābūt arī angliski? Mums ir jāparedz budžets tulka pakalpojumiem? | |
| 1. Vai pareizi saprotu, ka ja kā e-formu vajag izveidot iesniegumu iestādei, piemēram skolām un PII, tad katrai šai iestādei jābūt portāla lietotājam? T.i. to nevarēs veidot viens pašvaldības administrators, bet tiesības un eformu jāpieprasa katrai izglītības iestādei (200-400 lietotāji)? | | Racionālāk būtu vienoties, kurš adresāts (e-adrese vai apakšadresāts) ir tas, kam adresēt šo iesniegumu, attiecīgi paredzot iespēju, ka iesniegumā no saraksta var izvēlēties attiecīgo izglītības iestādi kā papildus metadatus (sarakstu varētu izveidot e-formā kā iekšēju klasifikatoru). Tad, lietvedim centrāli saņemot šo iesniegumu, ir iespējams to nodot tālāk lietvedības sistēmā konkrētai iestādei. Īpaši labi tas varētu strādāt gadījumos, ja ir centrāli uzturēta lietvedības sistēma izglītības iestādēm. |
|  | | **SDG tvērums, repozitorijs** |
| 1. Jautājums par Vienotās digitālās vārtejas regulas prasību nodrošināšanu- pašvaldībām pašām nav jāpievieno saites saišu repozitorijā, kā arī vairs nav nepieciešams iegūt piekļuvi? | | 2024. gada janvārī – februārī VARAM aktualizēs pašvaldību pakalpojumu saites EK repozitorijā, balstoties uz pašvaldību atsūtīto informāciju par pašvaldības SDG tvēruma pakalpojumiem.  Par tālāko repozitorija aktualizēšanu lēmumu pieņems SDG komiteja. |
| 1. Nepieciešams informēt Pašvaldības par kārtību, kādā pakalpojumi tiks publicēti Eiropas Komisijas saišu repozitorijā. | |
| 1. 1. Vai pašvaldības pakalpojumi "Dzimšanas fakta reģistrācija" un "Dzīvesvietas deklarēšana" ir vai nav attiecināmi uz SDG tvērumu? 29.07.2022. sarakstos bija (VARAM pārstāvja e-pasta vēstule pašvaldībām), 10.03.2023. vairs nebija (VARAM pārstāvja e-pasta vēstule pašvaldībām), 09.12.2023. 1. pielikuma lapā "Pakalpojumu kategorijas" uzskaitītajās jomās figurē, bet lapā "Identificētie pakalpojumi" nav. | | VARAM vēstulē pašvaldības tika aicinātas identificēt SDG tvēruma pakalpojumus. Sūtītais pielikums norādīja uz jau identificētajiem pakalpojumiem.  Pašvaldībai ir jāizskata savi pakalpojumi pēc būtības, ne nosaukuma, vai pakalpojuma rezultāts atbilst Regulas 2. pielikuma 3. kolonā norādītajam rezultātam. Piem., Regulas 2. pielikumā ir procedūra “Dzimšanas reģistrācijas apliecinājuma pieprasīšana”, kuras rezultātā klients saņem dzimšanas reģistrācijas apliecinājumu vai dzimšanas apliecību. |
| 1. Norādot, ka pakalpojums ir vienotās digitālās vārtejas 2. pielikuma tvērumā, jānorāda vismaz viena SDG Pakalpojuma joma un apakšjoma. Nav skaidrības, kādu jomu un apakšjomu būtu jānorāda pakalpojumiem, piem. “Interešu izglītības programmu licencēšana“, “Trūcīgas vai maznodrošinātas mājsaimniecības statusa piešķiršana”, jo no piedāvātajiem variantiem neatbilst neviens ieraksts | | Regulas 1. ielikums nosaka, ka veidojama informācija par licencēšanu. Regulas 2. pielikuma dzīves notikums “Uzņēmējdarbības sākšana, veikšana un pārtraukšana” iekļauj procedūru par atļauju veikt uzņēmējdarbību. |
| 1. VARAM izsūtītā Excel tabula ar līdz šim identificētajiem Vienotās digitālās regulas 2. pielikuma pakalpojumiem lieliski noderēja, lai izprastu, kuri mūsu pašvaldības pakalpojumi iekļaujas tās tvērumā. Jautājums: Vai šī tabula ar identificētajiem pakalpojumiem ar laiku tiks papildināta un ja tā, tad kur tā būs pieejama? | | Tabula tiks papildināta un ievietota VARAM tīmekļvietnes sadaļā “Pārrobežu pakalpojumi”, kad visas pašvaldības būs identificējušas savu pakalpojumu klāstā SDG regulas tvēruma pakalpojumus.  Lūdzu pašvaldības atsūtīt savu pakalpojumu sarakstu un ID Nr. VIRSIS sistēmā un atzīmēt, kuri ir SDG tvēruma pakalpojumi. |
| 1. Nepieciešams aktualizēt Pašvaldību pakalpojumu, kas atbilst Vārtejas regulas prasībām, sarakstu. | |
| 1. Ir virkne pakalpojumu, kurus nav iespējams pieprasīt un saņemt elektroniski, piemēram, dzimšanas reģistrācija, kur jāuzrāda dzimšanas apliecības oriģināls. Arī virkne bāriņtiesu, sociālo dienestu pakalpojumi. Vai ir plānots ko grozīt normatīvos aktos? | | Ja šādi pakalpojumi ir identificēti, lūdzu atsūtiet e-pastā [maija.anspoka@varam.gov.lv](mailto:maija.ansoka@varam.gov.lv) informāciju par konkrētu pakalpojumu, norādot pakalpojuma turētāju, pakalpojuma nosaukumu un ID numuru VIRSIS sistēmā. VARAM kopā ar pakalpojuma turētāju izskatīs, vai ir piemērojams izņēmums.  Ministrijām ir uzdots līdz 2024. gada 1. ceturkšņa beigām iesniegt informāciju par nepieciešamajiem grozījumiem tiesību aktos. |
| 1. Nepieciešams, lai VARAM, kā nacionālais Vārtejas regulas ieviešanas koordinators, informētu Pašvaldības par turpmāku stratēģiju Vārtejas regulas prasību izpildei. | | Rīcības plāns 17.11.2023. ir iesniegts Valsts kancelejai iekļaušanai MK sēde. Provizoriski plānots iekļaut kādā no MK 2024. gada janvāra sēdēs. |
|  | | **Statusi** |
| 1. Aktualizējot datus, tos saglabājot un atkārtoti iesniedzot, vienam pakalpojumam veidojas divas kartītes, no kurām viena ir oriģināls- publicēta, bet tā, kurā tika veiktas datu izmaiņas, kā arhivēta. Kā izdzēst visas liekās kartītes, kuru "stāvoklis" ir "arhivēta" un "statuss" aktualizēta"? | | Arhivētas kartītes nevar izdzēst, tās saglabājas datu bāzē ar stāvokli Arhivēta un statusu Aktualizēta – kā arhīva materiāli. Šīs kartītes ir pasīvas – tās nav redzamas publiski, tās nav piesaistāmas un atkārtoti izmantojamas.  Katru reizi, kad tiek veiktas izmaiņas kādā publicētā kartītē, sistēma vispirms izveido kopiju no oriģināla, izmaiņas jūs veicat šajā kopijā, un publicējot šo kopiju, sākotnējais oriģināls tiek arhivēts – tad parādās jauna arhivēta kartīte Arhivēta–Aktualizēta ar identifikatoru, kas satur kopijas numuru: …/xx, un savukārt labotā kopija kļūst par jaunu Oriģināls–Publicēta.  Ir divi veidi kā var rasties arhivētas kartītes:   1. Aktualizējot oriģinālu: Arhivēta– Aktualizēta; 2. Likvidējot kartīti: Arhivēta–Likvidēta.   Kartītēm ar stāvokli Arhivēta, statuss norāda arhivēšanas iemeslu: jo tā tika aktualizēta, ai arī tā tika likvidēta.  Abos gadījumos, tās ir pasīvas – vēsturiskas “arhīva” kartītes, ar ko nekas vairāk nav jādara. Ar filtra palīdzību tās var padarīt neredzamas. |
| 1. 1) Ja pakalpojums ir aktualizēšanā, kas viņu apstiprina?   2) Kā atšķiras statuss Publicēta no Aktualizēta?  3) Un, ja ir statuss Aktualizēta, kāpēc vairs pakalpojumu nevar labot, un parādās vecā versija? | | 1) Pašlaik, aktualizējot migrētās kartītes, kartīti apstiprina pats kartītes sagatavotājs. Vēlāk apstiprinās Vienotā reģistra administrators.  2) Statusi vienmēr ir jāskatās kombinācijā ar stāvokli:  Oriģināls–Publicēta;  Arhivēta– Aktualizēta.  3) Kartīti ar stāvokli Arhivēta un statusu Aktualizēt vairs nevar labot, jo kartīte “ir nodota arhīvā” – tā ir vecā versija. Labot var kartītes ar stāvokli Oriģināls. |
|  | | **Vadlīnijas** |
| 1. Kad tiks atsūtītas strukturētas un vienotas vadlīnijas par jaunu pakalpojumu izveidi sistēmā VIRSIS un par esošu pakalpojumu labošanu un aktualizēšanu? | | Šobrīd ir pieejama lietotāja instrukcija sistēmā VIRSIS (jautājuma zīme ekrāna augšējā, labajā stūrī).  Sistēmā VIRSIS tikai apraksta pakalpojumus, pakalpojumu izveide nav saistīta ar sistēmu VIRSIS.  Papildināta informācija – vadlīnijas par pakalpojumu aprakstīšanu sistēmā VIRSIS būs pieejama nākošā gada sākumā.  Vadlīnijas par pakalpojumu izveidi tiks izstrādātas pēc “Pakalpojumu vides pilnveides plāna 2024.–2027. gadam” un Tajā ietvertās “Pakalpojumu pārvaldības politikas” saskaņošanas – prognozējami nākošā gada otrajā pusē. |
|  | | **Klasifikatori** |
| 1. Kāpēc pašvaldības darbiniekam ir jāredz visas valsts pakalpojumi un pakalpojumu kanāli, ja jau autorizējamies savā tiesību jomā? Vismaz varēja paredzēt, ka lietotājs savā profilā var saglabāt savu skatījumu, lai nav katru reizi jāatfiltrē, jāsakārto, lai beidzot varētu izdarīt to, ko vajadzēja. Ja ir 3 pakalpojumi tad droši vien neapgrūtina, bet ja ir vairāk par 100... | | Šī lietotājiem traucējošā funkcionalitāte ir apzināta un ir pieteikta VIRSIS uzlabojumos un tiks realizēta 2024. gada janvāra laikā. |
| 1. 1) Vai ir iespējams paplašināt pakalpojuma saņēmēja grupas,   2) vai vismaz uztaisīt kā neobligātu?  3) Ir pakalpojumi, kurai neatbilst neviena piedāvātā grupa. | | 1) Jā, tehniski tas ir iespējams, jo klasifikatoru vērtības var papildināt.  Ir jāatsūta uz VIRSIS atbalsta dienestu sev nepieciešamās papildu vērtības, un tiks izskatīta to iekļaušana kopējā sarakstā.  Te gan ir jāapzinās, ka jo vairāk klasifikatora vērtību, jo garāks ir saraksts, un ir neērtāk atrast sev nepieciešamo. Tādēļ būs jāsabalansē.  Nākošajās izstrādēs varētu tikt veikta divu līmeņu klasifikatoru izveide (veidojot klasifikatora vērtību grupas), tad varēs palielināt iespējamo klasifikatora vērtību skaitu.  2) šis klasifikators tiks izmantots gan filtrēšanai, gan atskaitēm, gan “adaptivitātes” nodrošināšanai, tādēļ tas ir obligāts.  3) ja neatbilst neviena no uzskaitītajām, tad jāizvēlas “cita”. |
| 1. Nav iespējams papildināt pakalpojumu saņēmēju grupas. Piedāvātā izvēle ir ierobežota. | | Ir iespējams, bet to dara VIRSIS administrators. (skat. Iepriekšējo atbildi). |
| 1. Nesaprotami rakstīt pamatojumu pakalpojuma apraksta aktualizēšanai - "pamanīta gramatiskās kļūdas", "mainījies pieņemšanas laiks"? | | Pamatojums ir nepieciešams, lai citi varētu novērtēt veikto izmaiņu ietekmi uz savi, un atbilstoši reaģēt (aktualizēšanai var būt lielākas vai mazākas sekas). |
| 1. Operatīvo dienestu tālruņus, kam ir mazāks ciparu skaits, kā piemēram mūsu pašvaldībai - 8787, nav iespējams ievadīt. Kā man atbildēja - neesot paredzēts.   Nav paredzēts arī, ka klientus varētu pieņemt noteiktajos laikos. Pašvaldības iestādei norāda darba laiku. Piezīmēs ieliek pieņemšanas laiku, bet Latvija.gov.lv nekur tas neparādās. | | Par tālruņu numuriem precizēsim. Iespējams tā ir tehniska nepilnība.  Darba laikus iespējams norādīt divās vietās:   1. pie klātienes kanāla apraksta; 2. pie pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumiem. |
| 1. Pakalpojumu saņēmēju grupas - nodefinētas tā, ka dažbrīd nav saprotams, ko no visa izvēlēties. Piemēram, pakalpojums “Izglītību apliecinošu dokumentu dublikātu saņemšana”. Principā, to var saņemt jebkura fiziska persona, bet šādas opcijas nav. To var saņemt gan komersants, gan nodarbinātie, gan pensionāri, gan studenti, gan bezdarbnieki, gan personas ar zemiem ienākumiem. Un kas ir saņēmēju grupa “Citi”? | | Pakalpojumu saņēmēju grupas – var izvēlēties vienlaicīgi vairākas, visas uz kurām attiecas pakalpojums.  “Citi” ir visi tie, kas neietilpst nevienā no uzskaitītajām grupām. |
| 1. Esoši 04.07.2017. MK noteikumi Nr. 399 nenosaka, ka par pakalpojumu būtu jāmin "Valsts mērķis", "Nozares, pašvaldības un iestādes mērķi", "Iestādes funkcijas", "Iesaistītie eksperti pakalpojumu sniegšanā", "Nodrošinātie resursi" u.c. lauki, kas ir parādījušies VIRSIS. | | Esošie 04.07.2017. MK noteikumi Nr. 399 nenosaka visus laukus, tikai atsevišķus pakalpojuma apraksta laukus – iepriekš pakalpojuma apraksts saturēja tikai laukus, kas bija paredzēti tikai pakalpojumu saņēmējiem.  Pilnais pakalpojuma apraksts satur arī citus – papildu laukus, kas nepieciešami pakalpojumu pārvaldībai.  Pakalpojuma apraksts sastāv no 3 veidu laukiem (atribūtiem):   1. tie ko redzēs lietotāji pakalpojumu katalogā (jebkurā no pašapkalpošanās tīmekļvietnēm un mobilajām aplikācijām, tostarp Latvija.gov.lv); 2. tie, kas ir izmantojami pakalpojumu pārvaldībai dažādos pārvaldības mērogos, tostarp informācijas analīzei; 3. tie, kas ir nepieciešami automatizētai sadarbībai ar citām koplietošanas komponentēm un sistēmām, tostarp dažādi klasifikatori un pazīmes.   Ir plānots nākotnē vienkāršot MK noteikumus, un neuzskaitīt tajos aizpildāmos laukus.  Visi pakalpojuma pilnā apraksta lauki ir redzami sistēmā VIRSIS, un tas arī nosaka laukus, kas ir jāaizpilda. |
| 1. Kāpēc pašvaldības netiek informētas par izmaiņām, tikai, kad pašas pamanījušas vai pašvaldības iedzīvotājs norāda uz nepilnību, pamanām, ka e-adreses saite ir mainījusies, vai tas ietekmē pakalpojumus, e-formas, pašām jāzīlē. | | Atbilstoši Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumu Nr. 399 "Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība" (<https://likumi.lv/ta/id/292258)> 7. punktam “... Par informācijas pareizību un savlaicīgu tās ievietošanu pakalpojumu katalogā ir atbildīgs pakalpojuma turētājs.”.  Par izmaiņām e-adreses saitē VRAA visas iestādes tika informējusi 2023. gada 1. ceturksnī. |
|  | | **Kanāli** |
| 1. 1) Nevar nodzēst "Pakalpojumu kanālu", met kļūdu "Notika negaidīta kļūda - Notika iekšējā servera problēma".   2) Tas varētu būt tāpēc, ka kanāls ir piesaistīts pie pakalpojuma kārtiņas, bet vai nevar izdarīt tā, lai pie kanāla dzēšanas, tas pazūd arī no visām pakalpojumu kārtiņām | | 1) Paldies, šāda veida kļūdu paziņojumi ir jāpiesaka VIRSIS atbalsta dienestam, tiks noteikts to cēlonis, un tie tiks novērsti.  2) VIRSIS sistēmā neļauj dzēst kanālus, ja kanāls ir piesaistīts kaut jel vienam pakalpojuma aprakstam jebkurā tā statusā (arī arhivētiem).  Kanāls vispirms ir jāatsaista no kartītēm, kas izmanto šo kanālu, un tikai tad to var dzēst no kanālu saraksta.  Savukārt arhivētās kartītes nedrīkst ietekmēt kanālu saraksta izmaiņas (tāpat, kā jebkuras citas izmaiņas). Tā nav paredzēts, tā ir tehniska nepilnība, tā ir apzināta un tiks pieteikta VIRSIS uzlabojumos. |
| 1. Nepieciešams skaidrojums, kā e-pakalpojumu norādīt / sagrupēt kā pirmo kanālu. (ja pakalpojumam ir divi elektroniskie kanāli, piemēram, e-pakalpojums un e-adrese, tad e-pakalpojuma kanālu ir jānorāda kā pirmo kanālu, lai pakalpojuma pieprasīšanas poga portālā Latvija.gov.lv ved klientu tieši uz e-pakalpojumu) . Ja kanālu “e-pasts” pakalpojumu pieteikšanai sagrupēt kā pirmo, pēc saglabāšanas, tāpat pārlec kā pēdējais kanāls. | | Gadījumā, ja pakalpojuma kartītei sadaļā "Pakalpojumu pieprasīšanas kanāli” ir bijuši pievienoti vairāki kanāli, kur vairāk kā viens ieraksts ir ar tipu “Elektronisks kanāls”, tad kanāla ierakstam “Pašapkalpošanās tīmekļvietne” vienmēr pakalpojumu aprakstā pievienotajā kanālu sarakstā ir jāattēlojas kā pirmajam ierakstam no visiem citiem ierakstiem ar tipu “Elektronisks kanāls”. Ja pirmais ieraksts ir “E-adrese” to izdzēš no saraksta un izmaiņas saglabā, tad pievieno no jauna un tas sarakstā ir kā beidzamais ieraksts. |
| 1. Uzklikšķinot uz e-adreses hipersaites pie pieprasīšanas kanāla, parādās paziņojums “Notika negaidīta kļūda. Notika iekšējā servera problēma” | | Par izmaiņām e-adreses saitē VRAA visas iestādes tika informējis 2023. gada 1. ceturksnī.  Nekorekts – neko neizsakošs kļūdas paziņojums “Notika negaidīta kļūda. Notika iekšējā servera problēma”tiks labots. |
| 1. Sistēma neļauj dzēst kanālus, kuri iepriekš tika piesaistīti pakalpojumiem (piem. kanālu kopuma vide Pakalpojumu kanāli - Citi kanāli –“Saulkrastu sociālā dienesta e-adrese”) parādās paziņojums “Notika negaidīta kļūda. Notika iekšējā servera problēma”.   Kanāls nav piesaistīts nevienam pakalpojumam, jo e-adresei tika izveidots jauns elektronisks kanāls. | | VIRSIS sistēmā neļauj dzēst kanālus, ja kanāls ir piesaistīts kaut jel vienam pakalpojuma aprakstam jebkurā tā statusā (arī arhivētiem).  Kanāls vispirms ir jāatsaista no kartītēm, kas izmanto šo kanālu, un tikai tad to var dzēst no kanālu saraksta.  Savukārt arhivētās kartītes nedrīkst neko ietekmēt, tostarp kanālu saraksta izmaiņas (tāpat, kā jebkuras citas izmaiņas). Tā nav paredzēts, tā ir tehniska nepilnība, tā ir apzināta un tiks pieteikta VIRSIS uzlabojumos.  Nekorekts – neko neizsakošs kļūdas paziņojums “Notika negaidīta kļūda. Notika iekšējā servera problēma”tiks labots. |
| 1. Vēstulē no VARAM pašvaldības saņēma norādi, ka nepieciešams e-pakalpojumu kā pakalpojuma kanālu sagrupēt kā pirmo kanālu. Šādas funkcionalitātes diemžēl nav – to būtu vajadzīgs ieviest, lai var sakārtot kanālus. | | Gadījumā, ja pakalpojuma kartītei sadaļā "Pakalpojumu pieprasīšanas kanāli” ir bijuši pievienoti vairāki kanāli, kur vairāk kā viens ieraksts ir ar tipu “Elektronisks kanāls”, tad Latvija.lv pusē pakalpojuma uzsākšanas poga būs tam ierakstam, kas sadaļā "Pakalpojumu pieprasīšanas kanāli” būs kā pirmais ar tipu “Elektronisks kanāls”. Ja pirmais ieraksts ir ar apakštipu “Pašapkalpošanās tīmekļvietne” (šeit pievieno Latvija.gov.lv izmitinātos e-pakalpojumus), tad attēlos to, ja piemēram, tas būs ar apakštipu “E-adrese” un iestāde to nevēlas kā pirmo, tad to izdzēš no saraksta un izmaiņas saglabā, tad pievieno no jauna un tas sarakstā ir kā beidzamais ieraksts. |
| 1. Pakalpojumu kanālu sadaļā izvēlnē parādās kopš 2009. gada neesošas pašvaldības – kāpēc tās nevarētu no izvēlnes izņemt vispār? | | Migrācijas procesā, bija paredzēts migrēt esošo PPK datu bāzi tādu kāda tā ir.  Kārtošana, precizēšana un tīrīšana ir ilgāka laika darbs, un tas ir jāveic atbilstošo pakalpojumu “saimniekiem”. |
|  | | **Meklētājs** |
| 1. Iepriekš, kad bija unificētie pakalpojumi, un lietotājam portālā latvija.lv bija iespējams atrast pakalpojumu pēc nosaukuma un izvēlēties attiecīgo pašvaldību no izvēlnes, bija daudz jēdzīgāk nekā šobrīd, kad atkal izvēlnē ir n-tie pakalpojumi ar vienādiem vai līdzīgiem nosaukumiem. | | Iepriekš bija 2 darbības: Pakalpojuma grupa, tad Pašvaldība  Arī tagad ar 2 darbībām ir iespējams izvēlēties sev nepieciešamo pašvaldības pakalpojumu.  Vienā vai otrā secībā – kā ērtāk:  2 darbības: Pakalpojums, tad Pašvaldība no izvēlnes;  2 darbības: Pašvaldība no izvēlnes, tad Pakalpojums.  *Iepriekš pakalpojumi nebija unificēti (un arī tagad nav), bet gan tikai sagrupēti zem grupas nosaukuma.* |
| 1. Ir par daudz dažādu aiļu, kas jāaizpilda pakalpojuma kartītē. Tas ir gan papildu resurss no pašvaldības puses, gan manuprāt apgrūtinājums iedzīvotājam, kuram vajag saņemt lakonisku, skaidru informāciju. Piemēram, kamdēļ ir jānorāda eksperts pakalpojuma saņemšanā, ja pakalpojuma aprakstā tiek norādīta par pakalpojuma saņemšanu atbildīgās iestādes kontaktinformācija? | | Ne visa aizpildāmā informācija ir paredzēta iedzīvotājiem.  Pakalpojumu apraksts sastāv no 3 veidu laukiem (atribūtiem):   1. tie ko redzēs lietotāji pakalpojumu katalogā (jebkurā no pašapkalpošanās tīmekļvietnēm un mobilajām aplikācijām, tostarp Latvija.gov.lv); 2. tie, kas ir izmantojami pakalpojumu pārvaldībai, tostarp informācijas analīzei; 3. tie, kas ir nepieciešami automatizēti sadarbībai ar citām koplietošanas komponentēm, tostarp dažādi klasifikatori un pazīmes.   Piemēram par ekspertiem: pakalpojuma aprakstā ir paredzēta vieta ekspertu pievienošanai – tabula(saraksts).  Eksperti ir nepieciešami dažādu veidu pieteikumu izpildei – sadarbībai ar Pieteikumu vadības sistēmu:   * Darba pieteikums; * Pakalpojuma pieteikums (vienošanās slēgšanai); * Pakalpojuma pieprasījums; * Incidenta pieteikums; * Problēmas pieteikums; * Izmaiņas pieprasījums; * Sūdzības pieteikums; * Un iespējami arī citi.   Ir dažāda veida eksperti – izpildītāji katram no pieteikumu veidiem, kam konkrētā veida pieteikums tiks automātiski nodots izpildei (funkcionālā eskalācija).  Ir arī iespējams norādīt “ekspertu” (piemēram augstāka līmeņa vadītāju), kam sistēma nosūtīs brīdinājumu par izpildes termiņu kavējumu (administratīvā eskalācija).  Šobrīd pakalpojumu katalogs vēl nav sasaistīts ar pieteikumu vadības sistēmu – tā ir nākotnes funkcionalitāte (turpmākajās izstrādēs), bet pakalpojumu aprakstā jau ir paredzēta vieta, kur šos ekspertus norādīt. |
|  | | **Maksājumi** |
| 1. Par norēķiniem. Nav iespējams norādīt cenu diapazonu vai konkrētas vērtības, piemēram, ielu tirdzniecībai atkarībā no pārdotās produkcijas, līdz ar to visa informācija ir liekama piezīmju laukā. Rezultātā Latvija.gov.lv "Pakalpojuma cena: 0", bet "Maksājuma piezīmes" - nepārskatāma "čupa" | | Vienotajā reģistrā nav paredzēts strukturēti aprakstīt visus iespējamos maksājumu veidus un atkarības no dažādiem nosacījumiem.  Dažādus cenrāžus un tabulas ar maksājumu informāciju pakalpojumu aprakstam ir ieteicams pievienot kā “pievienoto dokumentu”, nevis censties to nestrukturēti aprakstīt piezīmēs (veidojot “čupas”).  Pakalpojuma aprakstā ir paredzēta tikai viena pazīme – vai pakalpojums ir maksas.  Maksājumu informācijas jautājums vēl tiks precizēts, veidojot maksājumu moduļa mijiedarbību ar vienoto reģistru. |
| 1. Kā tiks risināts jautājums ar maksas pakalpojumiem un maksājumu moduļiem? Pašlaik tiek norādīts, ka pakalpojums ir maksas, taču Cenā ir svītra. Laukā Cenā ir iespējams norādīt tikai ciparus, taču dažreiz ir nepieciešams aprakstīt ar vārdiem, vai % utt. Iespējams, problēma ir tajā, ka Cena ir neobligāts lauks. | | Cenu var norādīt, ja tā ir vienkārša un ir tikai viens skaitlis. Tas tiešām nav obligāti.  Citos sarežģītākos gadījumos:  *Vienotajā reģistrā nav paredzēts strukturēti aprakstīt visus iespējamos maksājumu veidus un atkarības no dažādiem nosacījumiem.*  *Dažādus cenrāžus un tabulas ar maksājumu informāciju pakalpojumu aprakstam ir ieteicams pievienot kā “pievienoto dokumentu”, nevis censties to nestrukturēti aprakstīt piezīmēs (veidojot “čupas”).*  *Pakalpojuma aprakstā ir paredzēta tikai viena pazīme – vai pakalpojums ir maksas.*  *Maksājumu informācijas jautājums vēl tiks precizēts, veidojot maksājumu moduļa mijiedarbību ar vienoto reģistru.* |
| 1. ņemot vērā augstāk minēto jautājumu, secīgi ir jautājums par atvieglojumiem – kur tos norādīt? Loģiski būtu tos aprakstīt laukā Maksājuma piezīmēs. Pašlaik informācija par atvieglojumiem ir pieejama Pakalpojuma pieprasīšanas solī. | | Pašlaik atvieglojumus var aprakstīt pie saņemšanas soļa (ja to nav daudz), vai arī pievienojot dokumentu (ja iespējamie varianti ir daudz).  *Vienotajā reģistrā nav paredzēts strukturēti aprakstīt visus iespējamos maksājumu veidus un atkarības no dažādiem nosacījumiem.*  *Dažādus cenrāžus un tabulas ar maksājumu informāciju pakalpojumu aprakstam ir ieteicams pievienot kā “pievienoto dokumentu”, nevis censties to nestrukturēti aprakstīt piezīmēs (veidojot “čupas”).*  *Pakalpojuma aprakstā ir paredzēta tikai viena pazīme – vai pakalpojums ir maksas.*  *Maksājumu informācijas jautājums vēl tiks precizēts, veidojot maksājumu moduļa mijiedarbību ar vienoto reģistru.* |
|  | | **Cits** |
| 1. Vai var pagarināt pakalpojumu aktualizācijas termiņu, jo, pirmkārt, gada beigās nav iespējams dabūt un ievadīt visu informāciju, otrkārt, daudzās darbībās sistēma met kļūdas. | | Jo garāks aktualizācijas termiņš, jo ilgāk iedzīvotāji redzēs neprecīzu vai pat neatbilstošu informāciju pakalpojumu katalogā (Latvija.gov.lv), tādēļ ir nepieciešams savus aprakstus pārskatīt un aktualizēt pēc iespējas ātrāk.  Tas ir mūsu visu interesēs – arī jūsu, kā pakalpojumu “saimnieku” interesēs.  Protams, ka palaižot darbībā jaunu sistēmu ir jāsaskaras arī ar tehniskām nepilnībām – “bērnu slimībām”, bet arī tās iespējami ātri tiks labotas. |
| 1. Kad būs spēkā jaunie MK noteikumi vai esošā grozījumi? (pēc 30.10.2023. seminārā teiktā sapratu, ka mainīsies 04.07.2017. MK noteikumi Nr. 399, kas nosaka, ka pakalpojumu izpildes rādītāji jāiesniedz līdz 1. aprīlim) | | Grozījumi jau ir iesniegti TAP, vispārējai skaņošanai (22.12.2023. beigsies sabiedriskā apspriešana, tad būs pieejami arī jums skaņošanai), un kolīdz šis process būs beidzies, būs arī minētie grozījumi. Katrā gadījumā, šie rādītāji vairs nav jāgatavo iesniegšanai.  Bet nav atcelts tas, ka tie ir jāmēra jūsu pašu izmantošanai pakalpojumu pārvaldībai. Tie jau pirmkārt ir vajadzīgi jums pašiem, tādēļ pakalpojumus ir jāturpina mērīt. |
| 1. Gribētos redzēt labo, pilnīgi aizpildītas pakalpojuma kārtiņas, piemēru. Īpaši interesē sadaļa "Iekļautie darbi". | | Iespējams, ka kāds jau ir aizpildījis šo sadaļu.  Lūdzam pieteikties … Būsiet piemērs citiem.  Tā ir tabula, kurā apraksta pakalpojuma sastāvdaļas – kādus darbus ietver pakalpojums – un to īss apraksts (nevis pieprasīšanas un saņemšanas procesa soļus). |
| 1. Sadaļa "Zināšanu datubāze" jau vairākas dienas met kļūdu "Jums nav tiesību apskatīt šo lapu vai veikt izvēlēto darbību.", līdz ar to nav piekļuves pie aizpildīšanas skaidrojuma. | | Zināšanu datubāze nav pieejama tehnisku iemeslu dēļ. Pašlaik problēma tiek risināta un zināšanu datubāze būs pieejama tuvākajā laikā. |
| 1. Nav pieejama “Zināšanu datubāze”. | |
| 1. Izskatās, ka joprojām ir iespēja labot citu iestāžu pakalpojumus. | | Tas nav paredzēts, tā ir tehniska kļūda, kas tiks novēsta. |