

Informatīvais ziņojums par vienas pieturas aģentūras principa ieviešanu pārvaldes pakalpojumu pieejamībā

2009.gada 11.marta Deklarācijā par Valda Dombrovska vadītā Ministru kabineta iecerēto darbību noteikts mazināt administratīvo slogu, pārskatīt un vienkāršot birokrātiskās procedūras, ieviešot elektroniskās pārvaldes pakalpojumus un elektronisko dokumentu apriti, pilnveidot e-pārvaldes tiesisko bāzi, nodrošināt kvalitatīvu pakalpojumu un informācijas pieejamību iedzīvotājiem, samazinot pakalpojumu sniegšanas termiņus, vienkāršot konkrētas reģistrācijas procedūras, ieviešot vienas pieturas aģentūras principu (Deklarācijas 4.1., 4.5., 7.1.9., 7.2.10., 15.11., 15.12. un 16.2. apakšpunkts).

Ministru kabineta 2009.gada 25.jūnija sēdē pieņemtā Pasākumu plāna valsts pārvaldes sistēmas un civildienesta optimizēšanai (prot.Nr.44 62.§) īstermiņa pasākumos sadaļas „Uz iedzīvotājiem orientēta valsts pārvalde” 3.3.punktā noteikts uzdevums Reģionālās attīstības un pašvaldību lietu ministrijai (turpmāk – RAPLM) līdz 2009.gada 1.oktobrim sagatavot valsts pārvaldes iestāžu reģionālā tīkla optimizācijas plānu, lai nodrošinātu izmaksu efektīvu un kvalitatīvu pakalpojumu sniegšanas mehānismu reģionos un novados, balstoties uz vienas pieturas aģentūras (turpmāk – VPA) principu, vienlaikus koncentrējot reģionālo filiāļu atbalsta funkcijas. Lai nodrošinātu šā uzdevuma izpildi, RAPLM nepieciešama informācija par visām valsts pārvaldes iestāžu reģionālām struktūrvienībām un to sniegtajiem pakalpojumiem.

RAPLM kā vadošai valsts pārvaldes iestādei elektroniskās pārvaldes, informācijas un komunikāciju tehnoloģiju (turpmāk - IKT) jomā viena no funkcijām ir veicināt un koordinēt valsts un pašvaldību elektronisko pakalpojumu attīstību (Ministru kabineta 2007.gada 16.oktobra noteikumu Nr.698 „Reģionālās attīstības un pašvaldību lietu ministrijas nolikums” 1.punkts un 4.3.¹ apakšpunkts).

RAPLM uzskata par nepieciešamu visaptveroša VPA principa definēšanu un ieviešanu pašvaldības un valsts pakalpojumu pieejamībā Latvijā, vienlaikus nodrošinot pakalpojumu sniegšanu virtuālajā VPA (elektroniskajā pašapkalpošanās kanālā).

Šā ziņojuma ietvaros termins ‘iedzīvotājs’ tiek lietots visplašākajā šā vārda nozīmē, (aptverot arī uzņēmējus).

1. VPA principa būtība un īstenošana vietējās pašvaldībās un reģionos

VPA princips līdzās elektronisko pārvaldes pakalpojumu pieejamībai mūsdienās tiek lietots kā sinonīms efektīvai un modernai pārvaldei. **VPA principa īstenošana nozīmē tādu valsts un pašvaldības institūciju darba organizāciju, kas nodrošina pārvaldes institūciju savstarpējo sadarbību saskaņā ar labas pārvaldības principu un ļauj iedzīvotājam saņemt pieprasīto informāciju un pārvaldes pakalpojumus vienuviet, personīgi nevēršoties kompetentajā iestādē pie atbildīgās amatpersonas, kas izskata iesniegto pieteikumu, saskaņo to un pieņem lēmumu par pieprasīto pārvaldes pakalpojumu izpildi.**

VPA principa ieviešanas modelis paredz pārvaldes pakalpojumu izpildes un to sniegšanas pilnveidošanu divos aspektos:

1) attīstot piekļuves kanālus valsts un pašvaldību pakalpojumiem, tai skaitā nodrošinot pakalpojumus elektroniskā vidē, tādējādi paaugstinot to pieejamību un nesaistot to saņemšanas iespējas konkrētai ģeogrāfiskai vietai un laikam;

2) pilnveidojot valsts pārvaldes iekšējos organizatoriskos procesus un sniedzot tehnoloģiju atbalstu, lai attīstītu integrētu pakalpojumu sniegšanas kultūru, kas iedzīvotājam nodrošinātu pārvaldes pakalpojuma pieejamību vienuviet arī tad, ja tā sniegšanā ir iesaistītas vairākas iestādes. IKT kalpo kā atbalsta rīks pārvaldes iekšējā darba organizēšanā, tai skaitā lēmumu pieņemšanai nepieciešamās informācijas iegūšanai no citas iestādes, pārtraucot no iedzīvotājiem pieprasīt iestāžu rīcībā jau esošu informāciju.

Par primārajiem pārvaldes pakalpojumu saņemšanas piekļuves punktiem būtu nosakāmi:

a) klātienē – VPA principa īstenošana nacionālas un reģionālas nozīmes attīstības centros un novadu administratīvajos centros, novadu pilsētu un pagastu pārvaldēs;

b) elektroniski – vienotais valsts un pašvaldību pakalpojumu portāls www.latvija.lv.

Lai īstenotu VPA principu valsts pārvaldē reģionos un pašvaldībās, ir nepieciešama vienoti koordinēta rīcība valsts pārvaldes procesu, publiskās informācijas pārvaldības un tehnoloģisko resursu izmantošanas stratēģiskā vadīšana. Visaptveroša VPA principa ieviešana neskar kompetenču sadalījumu starp pastāvošajām kompetentajām iestādēm un neparedz to aizvietošanu.

Lai arī Latvijā ir formulēta virzība uz iedzīvotāju vajadzībām orientētu valsts pārvaldes funkcionēšanu, pārvaldes pakalpojumu kvalitātes līmenis un kultūra iestādēs ir ļoti atšķirīga: diemžēl joprojām ir jomas, kurās nav ieviesta uz iedzīvotāju orientēta pieeja, uz ko norāda, piemēram, izziņu pieprasīšana par citu iestāžu rīcībā esošu informāciju, kas iestādēm nepieciešama lēmumu pieņemšanai par pakalpojumu sniegšanu.

Analizējot VPA principa pieejas attīstību Latvijā kopumā, ir novērojama iestāžu un arī valsts pārvaldes vēlme un centieni virzīties uz integrētiem pakalpojumu izpildes punktiem. Šobrīd VPA principa iniciatīvas tiek īstenotas fragmentāri:

1) vienas iestādes ietvaros, piemēram, Lauku atbalsta dienestā, Valsts ieņēmumu dienestā;

2) savstarpēji sadarbojoties vairākām iestādēm konkrētas iedzīvotāju grupas specifiskas vajadzības apkalpošanai, piemēram, Eiropas Parlamenta un Padomes 2006.gada 12.decembra Direktīvas 2006/123/EK par pakalpojumiem iekšējā tirgū pārņemšanā (Ministru kabineta 2009.gada 28.maija rīkojums Nr.342 „Par koncepciju „Vienas pieturas aģentūras principa ieviešana atbilstoši Eiropas Parlamenta un Padomes 2006.gada 12.decembra Direktīvā 2006/123/EK par pakalpojumiem iekšējā tirgū noteiktajām prasībām””) vai arī veidojot Iekšlietu Dienestus Latvijas reģionos pēc VPA principa, kas ”nodrošinātu gan servisa pieejamību Latvijas iedzīvotājiem, gan ievērojami samazinātu dienestu finansiālās izmaksas, izmantojot kopīgas dienestu telpas, veicot komunālos un apsaimniekošanas maksājumus, kā arī īstenojot kopīgu saimniecisko pasākumu veikšanu” (Ministru kabineta 2009.gada 2.jūnija Informatīvais ziņojums par iekšlietu sistēmas reorganizāciju). Ministru kabineta 2009.gada 20.februāra rīkojuma Nr.126 „Par koncepciju „Uz klientu vērstas pakalpojumu sniegšanas sistēmas izveidošana Zemkopības ministrijā un tās padotības iestādēs”” 1.punktā noteikts atbalstīt kopīgas VPA izveidi visām Zemkopības ministrijas padotības iestādēm to sniegto pakalpojumu saņemšanai. 2009.gada 6.jūlijā darbu sāka piecas veselības nozares VPA Liepājā, Rēzeknē, Gulbenē, Jelgavā un Jēkabpilī, lai vienuviet nodrošinātu Sabiedrības veselības aģentūras, Veselības obligātās apdrošināšanas valsts aģentūras un Veselības inspekcijas iedzīvotājiem sniegtos pakalpojumus.

No plānošanas reģionu teritorijas plānojumiem izriet, ka nacionālas nozīmes attīstības centri ir 8 republikas pilsētas, (neskaitot Rīgu, kas ir starptautiskas nozīmes attīstības centrs), un reģionālas nozīmes attīstības centri ir 21 novadu pilsēta. Šobrīd valsts pakalpojumu saņemšanas vietas ir izklaidētas visā plānošanas reģiona teritorijā un saņemamo pakalpojumu apjoms tajās ir dažāds. Nav atbalstāma valsts pārvaldes pakalpojumu koncentrācija dažās vietās, diskriminējot iedzīvotājus. Ņemot vērā, ka reģiona mērogs ir piemērotākais valsts pārvaldes pakalpojumu pieejamības plānošanai, un plānošanas reģionu attīstības padomes kompetencē ir attīstības plānošana reģionā, kā arī valsts un pašvaldību institūciju darbības koordinācija, plānošanas reģionu attīstības padomei būtu jāsniedz viedoklis, kuri un kāda veida valsts pārvaldes pakalpojumi būtu nepieciešami konkrētajā klātienē iedzīvotāju apkalpošanas vietā nacionālas un reģionālas nozīmes attīstības centros. Kompetento iestāžu pamatfunkciju nodrošināšana vienuviet katrā plānošanas reģionā ir nozīmīga, lai samazinātu valsts

administratīvās izmaksas (telpu noma, personāla izmaksas, sakaru pakalpojumu un informācijas tehnoloģiju izmaksas).

Jau vairākus gadus dažās pašvaldībās pēc pašu iniciatīvas iedzīvotāju pieņemšanas un apkalpošanas organizēšanā sekmīgi tiek īstenots VPA princips, piemēram, Rīgā, Ventspilī, Liepājā, Jēkabpilī, Jelgavā. Visās republikas pilsētās un novadu administratīvajos centros, kā arī pagasta un pilsētas pārvaldēs pēc VPA principa vienuviet būtu nodrošināma: informācija un konsultācijas par pārvaldes pakalpojumu veidiem un to saņemšanas kārtību; likuma „Par pašvaldībām” 69.¹ panta otrajā daļā noteikto pakalpojumu sniegšana; elektronisko pakalpojumu sniegšana un konsultāciju sniegšana par elektroniskajiem pakalpojumiem; valsts pārvaldes pakalpojumu pieteikšana, to saņemšanas organizēšana. VPA nacionālas un reģionālas nozīmes attīstības centros tiktu koordinēta valsts institūciju sniedzamo pakalpojumu saņemšana un būtu nodrošināmi valsts institūciju teritoriālo struktūrvienību sniedzamie pakalpojumi, kur nepieciešams klātienē apmeklējums.

2. IKT nodrošinājums VPA principa īstenošanai

2.1. Vienots pakalpojumu sniegšanas punkts elektroniskā vidē

Jau šobrīd, lai nodrošinātu pakalpojumu pieejamību, iestādes veido elektroniskos pārvaldes pakalpojumus, kā arī savas pakalpojumu sniegšanas elektroniskās vides. Lai arī šāda, uz iedzīvotāju vērsta, pakalpojumu elektronizācija veicina pakalpojumu pieejamību, tomēr bez centrālā elektroniska valsts pārvaldes kontaktpunkta, valsts pārvalde no iedzīvotāju viedokļa arī elektroniskā vidē būtu fragmentēta pēc resoru vai pat atsevišķu iestāžu principa, kā tas ir klātienē apkalpošanā.

Lai iedzīvotājiem nodrošinātu ērtu un vienotu piekļuvi valsts pārvaldes pakalpojumiem, ir izveidots Valsts reģionālās attīstības aģentūras (turpmāk – VRAA) pārziņā esošais vienotais valsts un pašvaldību pakalpojumu portāls www.latvija.lv. Portāls iedzīvotājam kalpo par vienotu kontaktpunktu informācijai par valsts un pašvaldību pakalpojumiem un piekļuvei tiem. Portālā ir pieejams publisko pakalpojumu katalogs (turpmāk – PPK), kas satur informāciju par valsts un pašvaldību pakalpojumiem, to saņemšanas iespējām, nosacījumiem, saņemšanas kanāliem. Pakalpojumu apraksti atbilstoši esošajai situācijai ir nepieciešami, lai klātienē VPA punktos nodrošinātu informāciju par valsts sniegtajiem pakalpojumiem (piemēram, lai speciālisti novadu VPA spētu identificēt pakalpojumu, kas nodrošinātu iedzīvotāja vajadzību, kā arī iegūt informāciju par tā saņemšanas iespējām un nosacījumiem). Bez šādas centralizētas datu bāzes VPA būs ierobežotas iespējas sniegt konsultāciju iedzīvotājam vai pieņemt pakalpojuma uzsākšanai nepieciešamos dokumentus. Jau 85 valsts pārvaldes iestādes veic pakalpojumu aprakstīšanu, un šobrīd PPK ir apkopota un pieejama informācija jau par 645 valsts un pašvaldību iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem. Par informācijas ievadi un aktualizēšanu PPK ir atbildīgas par pakalpojumu sniegšanu kompetentās iestādes, kas šobrīd pakalpojumu aprakstīšanu veic brīvprātīgi, savukārt PPK uzturēšanu nodrošina VRAA. Katrā iestādē, kas veic pakalpojumu aprakstīšanu, ir nozīmēta atbildīgā persona par pakalpojumu aprakstīšanu atbilstoši izstrādātai un publiski pieejamai metodikai VRAA mājas lapā www.vraa.gov.lv/lv sadaļā E-PAKALPOJUMU ATTĪSTĪBA sadaļā Valsts un pašvaldību iestādēm sadaļā Metodiskie ieteikumi iestāžu sniegto publisko pakalpojumu definēšanā, aprakstīšanā un publicēšanā Publisko pakalpojuma katalogā, kā arī nepieciešamības gadījumā iestāžu pārstāvjiem ir pieejamas VRAA speciālista konsultācijas. Pakalpojumu aprakstīšanai ir izstrādāta vienota forma un pakalpojuma apraksta sagatavošana notiek internetā pieejamā un īpaši sagatavotā darba vidē, kur iestāžu darbiniekiem, kuriem ir piešķirtas sistēmas lietotāju tiesības un paroles, tiek nodrošinātas pakalpojuma apraksta administrēšanas darbības: pakalpojuma ievade, publicēšana, labošana, papildināšana un dzēšana. **PPK iekļaujama šāda informācija par pakalpojumu: pakalpojuma nosaukums, pakalpojuma turētāja nosaukums, pakalpojuma funkcija/uzdevums, pakalpojuma būtības īss apraksts,**

pakalpojuma saņēmējs - privāto tiesību juridiska persona, fiziska persona, publisko tiesību juridiska persona, normatīvie akti, kas reglamentē pakalpojuma sniegšanu, pakalpojuma saņemšanai nepieciešamie dokumenti, pakalpojuma pieprasīšanai nepieciešamās veidlapas (saites uz iestāžu mājas lapu adresēm), pakalpojuma saņemšanas termiņš, ar pakalpojuma saņemšanu saistītie maksājumi, administratīvais process un pārsūdzības iespējas, pakalpojuma autentifikācijas līmenis, dzīves situācija, pakalpojuma pieprasīšanai nepieciešamo darbību apraksts, pakalpojuma saņemšanai nepieciešamo darbību apraksts, pakalpojuma sniedzēja teritoriālās struktūrvienības, pakalpojuma sniedzējs/teritoriālā vienība, apkalpojamā teritorija, pakalpojumu sniedzēja adrese, kontaktinformācija, darba laiks, konts nodevas vai maksas par pakalpojumu ieskaitīšanai.

Portālā iedzīvotājam ir nodrošināta arī darba vieta elektronisko pakalpojumu uzsākšanai, to izpildes gaitas izsekošanai un rezultātu saņemšanai drošā veidā. Lai nodrošinātu iepriekš minētās direktīvas 2006/123/EK ieviešanu, portāls www.latvija.lv šobrīd tiek attīstīts arī kā virtuālais VPA punkts uzņēmējiem - pakalpojumu sniedzējiem.

Atsevišķos gadījumos iestādes veido specifiskas jomas virtuālās VPA, lai nodrošinātu integrētu pieeju iedzīvotāju vajadzību apmierināšanai. Šādu atsevišķu pakalpojumu portālu izveide ir vērtējama individuāli un atbalstāma augstas intensitātes pakalpojumu sniegšanai specifiskām ierobežotām lietotāju grupām vai jomām (piemēram, Valsts ieņēmumu dienesta Elektroniskās deklarēšanas sistēma, Lauku atbalsta dienesta Elektroniskā pieteikšanās sistēma u.tml.). Gadījumos, kad iestādes ir izveidojušas specifiskas jomas virtuālās VPA, informācija par tajos pieejamiem pakalpojumiem arī būtu iekļaujama PPK.

2.2. E-pakalpojumu izveidei un sniegšanai nepieciešamais tehnoloģiskais atbalsts

Lai sniegtu pakalpojumu iedzīvotājiem, ir jābūt e-pakalpojumu sniegšanas portālam, nepieciešamajai infrastruktūrai maksājumu, autentifikācijas, auditācijas u.c. funkciju nodrošināšanai. Šādu komponentu izstrāde prasa būtiskus finanšu resursus.

Lai koordinētu efektīvu e-pārvaldes risinājumu veidošanu valstī tā, lai katrai iestādei nevajadzētu izstrādāt un ieviest pakalpojumu elektronizēšanai nepieciešamos IKT risinājumus, šobrīd ir izveidota VRAA pārziņā esošā koplietošanas e-pakalpojumu platforma, kuras pamatmērķis ir pēc iespējas pilnīgāk izmantot pastāvošos tehnoloģiskos resursus, kā arī nodrošināt to koplietošanu un atkārtotu izmantošanu.

Platformu veido Valsts informācijas sistēmu savietotājs (turpmāk – VISS) un portāls www.latvija.lv. Platforma iestādēm ir brīvi pieejama un sniedz iespēju veidot individuālus e-pakalpojumus, izmantojot centralizēti uzturētu koplietošanas infrastruktūru un jau reiz izveidotas komponentes - autentifikācijas, maksājumu, e-parakstīšanas rīkus, pieslēgumus pie centrālajiem reģistriem, kā arī portālu www.latvija.lv pakalpojumu publicēšanai. Tādējādi iestādēm nav jāiegulda finanšu resursi tādu infrastruktūras elementu izveidē, kas jau ir centralizēti izveidoti un brīvi pieejami. Veidojot jaunas specifisku jomu virtuālās VPA, būtu maksimāli izmantojami vienotās e-pakalpojumu platformas komponentes (autentifikācija, maksājumi u.c.).

2.3. Tehnoloģiskais atbalsts lēmumu pieņemšanai nepieciešamās informācijas izguvei no citām iestādēm

Lai iedzīvotājiem sniegtu pakalpojumus pēc VPA (labas pārvaldības) principa, iestādes, kas atbild par pakalpojumu sniegšanu, rīcībā ir jābūt visai ar lēmumu pieņemšanu saistītai informācijai. Ņemot vērā, ka tikai retos gadījumos pakalpojumu sniegšanai iestādei pietiek tikai ar iestādes pārziņā esošo informāciju, tad pakalpojumu sniegšanas kontekstā aktuāls kļūst jautājums par informācijas apmaiņu starp iestādēm.

Iestādes laika gaitā ir izveidojušas dažādus risinājumus, lai nodrošinātu pakalpojumu sniegšanai un pārvaldes lēmumu pieņemšanai nepieciešamās informācijas iegūšanu no citām iestādēm, tomēr iestādēs IKT attīstības līmenis ir dažāds, kas nereti kavē informācijas

nodošanu no vienas iestādes otrai, pamatojot to ar informācijas sistēmu neesamību vai nesavietojamību.

RAPLM uzskata, ka, ņemot vērā esošās tehnoloģiskās iespējas, šobrīd nav tehnoloģisku šķēršļu informācijas elektroniskas apmaiņas nodrošināšanai starp iestādēm.

Lai nodrošinātu lēmumu pieņemšanai nepieciešamo informācijas apmaiņu starp iestādēm, ir izmantojama kāda no trijām datu izguves stratēģijām un to paveidiem:

1) parakstīta izziņa iestādei - pakalpojuma sniedzēja iestāde pamatojoties uz iedzīvotāja iesniegumu veic visu nepieciešamo datu pieprasījumus no citām iestādēm, kas iestādei tiek iesniegta izziņas veidā. Paveidi: a) papīra izziņas pieprasījums, b) elektroniski parakstītas izziņas iestādei;

2) informācijas sistēmas lietotāja vizuālās saskarnes izmantošana - pakalpojuma sniedzēja iestāde, pamatojoties uz iedzīvotāja iesniegumu, veic nepieciešamo datu pārbaudi citas iestādes reģistrā, izmantojot informācijas sistēmas lietotāja vizuālo saskarni, piemēram, reģistra pārlūku. Nepieciešams noteikt kārtību, kādā amatpersona reģistrē informācijas izguves faktu no reģistra, uz kuras pamata lēmums ir pieņemts. Kārtības neesamība ir būtisks šķērslis reģistru pārlūka principa ieviešanai praksē;

3) datu apmaiņa starp sistēmām ar informācijas sistēmu pakalpojumu (*IS service*) palīdzību – par pakalpojuma sniegšanu atbildīgā iestāde veic nepieciešamo datu izguvi no citas iestādes reģistra. Paveidi: a) transakcijas pakalpojums - nepieciešamo datu izguve tiek veikta, pamatojoties uz iedzīvotāja izrādītu vēlmi, piemēram, iesniegumu/ apstiprinājumu; b) proaktīvs pakalpojums - nepieciešamo datu izguve tiek veikta bez iedzīvotāja gribas izrādīšanas, elektronisks pakalpojums iedzīvotājam izzūd. Transakciju pakalpojums tiek transformēts datu apmaiņā starp iestādēm.

Datu apmaiņas nodrošināšanai starp informācijas sistēmām IS pakalpojumu veidā ir izveidots VISS, kas kalpo kā centralizēts risinājums pakalpojumu sniegšanai nepieciešamo datu apmaiņai unificētā veidā no dažādām valsts informācijas sistēmām. VISS priekšrocība ir spēja iegūt un unificētā veidā izplatīt datus no sistēmām ar atšķirīgiem tehniskajiem risinājumiem un atšķirīgām tehnoloģiskajām platformām, kā arī nodrošināt jau reiz izveidotu pakalpojumu elementu atkārtotu izmantošanu jaunu pakalpojumu veidošanai.

2.4. Klātienē VPA funkcionālais modelis un tā tehnoloģiskais atbalsts ir šāds:

1) Visos VPA tiek nodrošināta informācijas un konsultāciju sniegšana par pārvaldes pakalpojumu veidiem un saņemšanas kārtību, kā arī palīdzība iedzīvotājam elektronisko pakalpojumu saņemšanā (Tehnoloģijas: izmantojot portālu www.latvija.lv un PPK, kā arī pakalpojuma sniedzēju portālus);

Papildus pakalpojumu grupas:

2) Novada administratīvajā centrā un pagastu un pilsētu pārvaldēs – pārvaldes pakalpojumu pieteikšana, to saņemšanas organizēšana (Tehnoloģijas (Informācija apmaiņai ar pašvaldību): ievade dokumentu vadības sistēmā vai Pašvaldību vienotā informācijas sistēmā, e-pasts; Tehnoloģijas (Informācijas nosūtīšanai valsts iestādei): elektroniskā dokumenta nosūtīšana pa e-pastu vai pakalpojuma pieprasījuma ievade par pakalpojuma sniegšanu atbildīgās iestādes informācijas sistēmā);

3) Nacionālas / reģionālas nozīmes attīstības centrā: a) valsts institūciju teritoriālo struktūrvienību sniedzamie pakalpojumi, kur nepieciešams klātienē apmeklējums (Tehnoloģijas: par pakalpojuma sniegšanu atbildīgās iestādes iekšējās sistēmas; informācijas apmaiņai ar citām iestādēm - skat. datu izguves stratēģijas (2.3.punkts)); b) valsts institūciju sniedzamo pakalpojumu saņemšanas koordinācija un nodrošināšana (Tehnoloģijas: izmantojot tālruni, e-pastu u.c.; iestāžu iekšējās sistēmas; datu apmaiņai ar citām iestādēm – skat. datu izguves stratēģijas (2.3.punkts)).

3. Problēmjaudājumi VPA principa īstenošanai un veicamās darbības to risināšanai

Galvenās problēmu jomas ir šādas:

- 1) elektronisko pakalpojumu izveide un sniegšana netiek regulēta. Līdz ar to valsts pārvaldē pastāv fragmentāra pieeja pakalpojumu elektronizācijai;
- 2) iestādēm ir atšķirīga izpratne par to, kas ir pakalpojums/ elektroniskais pakalpojums. Līdz ar to elektronisko pakalpojumu vide arī no iedzīvotāja skatu punkta ir neviendabīga;
- 3) pakalpojuma sniegšanas organizācija tiek skatīta resora kompetences zonas ietvaros, nevis pilnā dzīvesciklā. Trūkst integrēta pārresoru skata uz pārvaldes pakalpojumu elektronizāciju. Iestāžu savstarpējās sadarbības trūkums rada absurdas situācijas, kad vienas iestādes elektroniskā pakalpojuma rezultātu, piemēram, izsniegtu elektronisko dokumentu, nespēj pieņemt un apstrādāt šī dokumenta tiešais lietotājs – pakalpojuma sniedzējs citā iestādē;
- 4) nav vienots regulējums personas identifikācijai elektroniskā vidē. Tas ir viens no svarīgākajiem jautājumiem, ko ir nepieciešams atrisināt, lai nodrošinātu pilnvērtīgu elektronisko pakalpojumu, kur nepieciešama pakalpojumu saņēmēju autentifikācija, sniegšanu. Šobrīd jautājums tiek risināts individuālu (līgumisku) risinājumu veidā, kas ir saistīts ar paaugstinātu administratīvo slogu;
- 5) pārvaldes pakalpojumu aprakstu ievadīšana PPK vēl nenodrošina VPA principa īstenošanu pakalpojumu sniegšanā iedzīvotājiem – ir nepieciešams izvērtēt pastāvošo administratīvo praksi un administratīvās procedūras pārvaldes institūcijās, ievērojot labas pārvaldības principu, kā arī jāveic atbilstoša valsts pārvaldes institūciju darbinieku apmācība;
- 6) klātienē un virtuālā VPA realizācijai nepieciešams normatīvais regulējums.

Veicamās darbības:

1) Normatīvajā aktā būtu nepieciešams iekļaut regulējumu praksē pastāvošo jēdzienu viennozīmīgām definīcijām; pakalpojumu elektronizācijas un iedzīvotāju attālinātas apkalpošanas aspektus, vispārīgos nosacījumus un minimālās prasības pakalpojumu elektronizācijai; elektronisko pakalpojumu sniegšanas organizēšanu uz koplietošanas un atkalizmantošanas principiem; autentifikācijas pakalpojumu sniegšanu elektroniskā vidē (autentifikācijas pakalpojumu sniedzēji, minimālās prasības autentifikācijas pakalpojumu nodrošināšanai); pienākumu nodrošināt visu pārvaldes pakalpojumu aprakstīšanu, kā arī ievadi un uzturēšanu vienotā PPK, jādefinē kvalitātes minimālās prasības pakalpojuma sniegšanai elektroniskā veidā.

2) Lai nodrošinātu iespēju elektroniski pieprasīt un saņemt pakalpojumu, nepieciešams veikt: valsts un pašvaldību sniegto pakalpojumu apzināšanu (aprakstīšanu), klasificēšanu; pakalpojumu sniegšanas un izpildes procedūru sistēmanalīzi un novērtējumu, ieskaitot, prasību un pārbaužu dublēšanās novēršanu, termiņu nesamērīgumu, teritoriālo pieejamību; pakalpojumu procedūru vienkāršošanu un izslēgšanu; iespēju robežās pakalpojumu standartizēšanu; un definēt kārtību kādā valsts un pašvaldību iestādes veic informācijas apmaiņu pakalpojumu sniegšanai. Ņemot vērā to, ka VISS un Pašvaldību vienotā informācijas sistēmā jau ir iestrādāti elektroniskās pārvaldes ieviešanai atbalstoši tehniskie risinājumi, elektroniskai pakalpojumu sniegšanas nodrošināšanai nepieciešams tālāk attīstīt un paplašināt to funkcionalitāti (attīstībai plānots izmantot ERAF finansējumu). Pašvaldību vienotās informācijas sistēmas attīstības projekts ir prioritāro projektu sarakstā atbilstoši Ministru kabineta 2008.gada 7.oktobra noteikumiem Nr.584 „Par elektroniskās pārvaldes un informācijas sabiedrības attīstības prioritāro projektu sarakstu”.

Šie problēmjaudājumi tiks detalizēti analizēti RAPLM sagatavotajā koncepcijā par VPA principa ieviešanu valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā. Koncepcijā tiks arī noteikti VPA fiziskās atbalsta infrastruktūras veidošanas organizatoriskie, administratīvie, finansiālie, kā arī teritoriālie principi, funkciju un pakalpojumu apjoma sadalījums pārvaldes līmeņu un

pārvaldes iestāžu starpā, kā arī koncepcijas ieviešanas pasākumi (pasākumu plāns), lai risinātu, tajā skaitā, līdzšinējās problēmas administratīvo procedūru organizēšanā, izvērtējot un, nepieciešamības gadījumā, vienkāršojot tās.

RAPLM jau ir apkopojusi plašu informāciju par Austrijas, Beļģijas, Kipras, Čehijas, Igaunijas, Somijas, Francijas, Vācijas, Grieķijas, Lietuvas, Lielbritānijas, Kanādas, Austrālijas un Jaunzēlandes pieredzi vienotas elektroniskās pārvaldes ieviešanu valstī un VPA principa īstenošanu klātienē un virtuālajā vidē un turpina analizēt šos materiālus, lai rastu optimālāko risinājumu visaptveroša VPA principa īstenošanai Latvijā. Visaptveroša VPA principa ieviešana attiecībā uz maksimāli lielāku pārvaldes pakalpojumu klāstu norāda par modernu un inovatīvu valsti, kurā kvalitāte, uzticība un ātrums spēlē centrālo lomu. Tā, piemēram, pēc VPA principa pārvaldes pakalpojumus Grieķijā var saņemt pakalpojumu centros „KEIP”, Čehijā - „Czech Point”, Kiprā - „Citizen Service Centres”, Somijā - „Citizen Services „One Stop Shop””, Austrālijā - „Centrelink”, Kanādā - „Service Canada”, Austrijā – virtuālā vienas pieturas aģentūrā.

Ārvalstīs visbiežāk par VPA principa ieviešanu un īstenošanu pārvaldes pakalpojumu pieejamībā ir atbildīga viena ministrija, kuras kompetencē ir arī IKT joma. **Par atbildīgo koordinātoru sadarbībai ar citām ministrijām sekmīgai VPA principa ieviešanai pārvaldes pakalpojumu pieejamībā jānosaka RAPLM, jo vienotas pieejas trūkums VPA principa īstenošanai Latvijā nav veicinājis vienotu ar valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanu saistīto jautājumu koordinēšanu un risināšanu un ir kavējis visaptverošu VPA principa ieviešanu valsts pārvaldē kopumā.**

Visaptverošās koncepcijas izstrāde VPA principa ieviešanai pārvaldes iestāžu darbībā šobrīd jau ir paredzēta Valsts pārvaldes politikas attīstības pamatnostādņēs 2008. – 2013.gadam, un saskaņā ar Ministru kabineta 2008.gada 3.jūnija rīkojumu Nr.305 „Par Valsts pārvaldes politikas attīstības pamatnostādņēm 2008. – 2013.gadam” kā atbildīgā institūcija koncepcijas izstrādei ir noteikta Ekonomikas ministrija (rīkojuma 5.2.apakšpunkts). Nosakot RAPLM par atbildīgo koordinātoru VPA principa ieviešanai, nepieciešams veikt atbilstošus grozījumus Valsts pārvaldes politikas attīstības pamatnostādņēs 2008. – 2013.gadam un Ministru kabineta 2008.gada 3.jūnija rīkojumā Nr.305 5.punktā, nosakot atbildīgo koordinātoru arī par atbildīgo institūciju koncepcijas izstrādei.

Reģionālās attīstības un pašvaldību lietu ministrs

E.Zalāns

Vīza: Reģionālās attīstības un pašvaldību
lietu ministrijas valsts sekretāre

L.Straujuma

03.09.2009. 14:14

3007

I.Gedroviča-Juraga

67770491, inga.gedrovica@raplm.gov.lv