

Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

Metodiskie ieteikumi valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldībai

Rīga

2019. gads

Saturs

1. Ievads	3
2. Pakalpojumu identificēšanas un definēšanas principi, pakalpojuma saraksta apstiprināšana	3
3. Pakalpojumu un dzīves situāciju apraksti un to veidošanas pamatprincipi	5
3.1. Dzīves situācijas apraksts un tā aktualizēšana.....	5
3.2. Pakalpojuma apraksts un tā aktualizēšana.....	6
3.3. Pakalpojuma nosaukums un pakalpojuma īss apraksts	7
3.4. Maksājumi par pakalpojumu	8
3.5. Uzziņas par pakalpojumu/kontaktinformācija.....	9
3.6. Pakalpojuma pieprasīšanas un saņemšanas procesa apraksts.....	9
3.7. Pakalpojumu pieprasīšanai nepieciešamie dokumenti un veidlapas	10
3.8. Pakalpojumu pieprasīšanas un saņemšanas kanāli	11
3.9. Pakalpojumu sniegšanas darba laiki	12
3.10. Pakalpojumu saņemšanas termiņš	12
3.11. Pakalpojumu tiesiskais regulējums.....	13
3.12. Pakalpojuma apstrīdēšanas vai pārsūdzības iespējas.....	13
3.13. Ar pakalpojumu saistītās iestādes funkcijas	13
3.14. Pakalpojuma saņēmēji	13
3.15. Pakalpojuma teritoriālais pārklājums	14
3.16. Saistītie pakalpojumi	14
4. Pakalpojuma apraksta atbilstības pārbaude	14
5. Pakalpojumu sniegšana	15
6. Pakalpojumu izpildes rādītāji un to uzskaitē	15
7. Pakalpojumu kvalitātes kontrole un pilnveidošana	19
8. Noslēgums	20
1. pielikums. Pakalpojuma apraksta pārbaudes lapa.	21
2. pielikums. Pakalpojuma apraksta pašvērtējuma aptaujas anketa.	23
3. pielikums. Iekšējais normatīvais dokuments pakalpojumu saraksta apstiprināšanai un atbildīgā darbinieka norīkošanai pakalpojuma aprakstīšanai portālā www.latvija.lv	25
4. pielikums. Iestādes sniegtie dati.	26
5. pielikums. Ieteicamais kanālu iedalījums.	27

1. Ievads

Viens no galvenajiem valsts pārvaldes uzdevumiem ir valsts pārvaldes pakalpojumu nodrošināšana sabiedrībai. Veicinot efektīvu pakalpojumu sniegšanu, pakalpojumu definēšanu un aprakstīšanu veic pēc vienotiem principiem, kas iestrādāti šajos Metodiskajos ieteikumos valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldībai (turpmāk – metodiskie ieteikumi).

Mērķis: sniegt praktisku atbalstu pakalpojuma turētājiem, sagatavot publiski pieejamu, pilnīgu informāciju par pakalpojumiem klientam saprotamā formā un nodrošināt efektīvu pakalpojumu pārvaldību atbilstoši labas pārvaldības praksei.

Lietotāji: pakalpojumu turētāji, pakalpojumu sniedzēji un citi institūciju darbinieki, kuru atbildībā ir pakalpojumu nodrošināšana.

Pamatojums: metodiskie ieteikumi izstrādāti saskaņā ar Ministru kabineta (turpmāk – MK) 2017. gada 4. jūlija noteikumiem:

1) Nr. 399 “Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība”, kas nosaka valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtību, kā arī valsts pārvaldes pakalpojumu kataloga vešanas kārtību un tajā ietveramo informāciju;

2) Nr. 400 “Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi”, kas nosaka valsts pārvaldes pakalpojumu portāla izmantošanas un pārvaldības kārtību, portāla pārzini, tā pienākumus un atbildību, kā arī valsts pārvaldes iestādes pienākumus un atbildību, informācijas apmaiņas kārtību starp portāla pārzini un iestādi, kā arī portālā ietvertās informācijas aktualizēšanas kārtību;

3) Nr. 402 “Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi”, kas nosaka kārtību, kādā tiek veikta valsts pārvaldes pakalpojumu elektronizācija un nodrošināta e-pakalpojumu pieejamība.

Metodisko ieteikumu izstrādē izmantotas Eiropas Sociālā fonda projekta Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002 “Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana” ietvaros izstrādātā “Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modeļa” (SIA “Corporate & Public Management Consulting Group”, 2013) rekomendācijas¹.

Attiecīgā valsts pārvaldes pakalpojuma apraksta publicēšana valsts pārvaldes pakalpojumu portāla tīmekļa vietnē <https://www.latvija.lv> (turpmāk – Portāls) notiek saskaņā ar valsts pārvaldes pakalpojuma kartītes aizpildes metodiku².

2. Pakalpojumu identificēšanas un definēšanas principi, pakalpojuma saraksta apstiprināšana

Valsts pārvaldes pakalpojumus identificē un definē atbilstoši valsts pārvaldes iestādes vai cita tiesību subjekta, kura kompetencē ir nodrošināt pakalpojumu (turpmāk - iestāde) funkcijām un valsts pārvaldes pakalpojumu definīcijai³. Valsts pārvaldes pakalpojumiem tieši jāizriet no iestādes uzticētajām funkcijām vai deleģētajiem valsts pārvaldes uzdevumiem, lai nodrošinātu vienotu un tiesiski pārskatāmu valsts pārvaldes sistēmu. Katra iestāde ir tikai tādu pakalpojumu turētāja, kas atbilst tai uzticētajām funkcijām.

¹ Plašāka informācija pieejama:

<http://www.sif.gov.lv/nodevumi/nodevumi/3127/PPS%20rokasgramata%20v07a.pdf>

² Valsts reģionālās attīstības aģentūras 2017. gada “Valsts pārvaldes pakalpojuma kartītes aizpildes metodika”

³ Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumi Nr. 399 "Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība"

VALSTS PĀRVALDES PAKALPOJUMS NOTEIKTI SATUR ŠĀDAS ĶETRAS PAZĪMES:			
guvums vai pienākums	secīgas darbības	normatīvajos aktos noteikta funkcija	noteikts pakalpojuma saņēmējs

Pirms pakalpojumu saraksta un pakalpojumu aprakstu veidošanas nepieciešams izvērtēt iestādes sniegtos pakalpojumus iestādes funkciju un uzdevumu griezumā, kā arī pakalpojumu saturu (ietverto procedūru daudzumu) atbilstoši normatīvajam regulējumam un iestādes pakalpojumu sniegšanas procesiem.

Valsts pārvaldes pakalpojuma turētājs nosaka pakalpojumu identificēšanas, aprakstīšanas un aktualizēšanas kārtību.

Pakalpojumu identificēšanai pakalpojumu turētājam ieteicams secīgi veikt šādas darbības:

- 1) apzināt iestādes funkcijas un no tām izrietošos uzdevumus;
- 2) analizēt uzdevumu būtību un no tiem izrietošo guvumu (labumu) klientam vai klienta pienākumu (obligātumu);
- 3) no identificētā labuma/pienākuma definēt pakalpojumu, veidojot tā nosaukumu.

Definējot pakalpojumus, pakalpojumu turētājs ņem vērā, ka:

- 1) valsts pārvaldes klients (turpmāk – klients) ir privātpersona, kura ir tiesīga saņemt pakalpojumu;
- 2) pakalpojums ir guvums klientam vai obligāta prasība klientam;
- 3) pakalpojums rodas no secīgu darbību kopuma, proti, tas ir secīgu darbību kopuma gala rezultāts. Atsevišķas darbības, ko pakalpojuma turētājs veic pakalpojuma sniegšanas procesā, nav pakalpojums;
- 4) pakalpojumu sniedz, īstenojot valsts pārvaldes funkcijas saskaņā ar ārējiem normatīvajiem aktiem vai saskaņā ar deleģētiem valsts pārvaldes uzdevumiem;
- 5) e-pakalpojums ir pakalpojuma sniegšanas veids, kas nodrošina viena vai vairāku pakalpojumu vai atsevišķu tā posmu (pieprasīšana vai pakalpojuma rezultāta saņemšana) izpildi elektroniskā veidā, tai skaitā, izmantojot tīmekļvietnes, mobilās lietotnes, īsziņas vai e-pastu;

6) pakalpojuma turētājs ir tā iestāde, kas nodrošina pakalpojumu, t.i., valsts pārvaldes iestāde, kuras kompetencē ir nodrošināt valsts pārvaldes pakalpojumu. Pakalpojuma turētājs nav iestāde, kas pakalpojuma sniegšanas gaitā izpilda tikai kādu konkrētu darbību (nevis nodrošina pakalpojumu), piemēram, nodrošina pakalpojuma pieprasījuma pieņemšanu;

7) pārāk vispārīgi definēts pakalpojuma nosaukums klientam varētu radīt maldīgu priekšstatu par to, ko tieši viņš saņems, savukārt, pārāk “sadrūmstalota” pakalpojumu saraksta izveidošana varētu novest pie klienta neizpratnes, kuru pakalpojumu izvēlēties, lai iegūtu vēlamu rezultātu;

8) unificēts pakalpojums ir tāds pakalpojums, kura nosaukums, īss apraksts un sniegšanas process vispārējā līmenī ir vienādots valstiski (piemēram, visiem pakalpojuma turētājiem, t.sk., visās pašvaldībās), tajā skaitā pakalpojuma sniegšana regulēta ar vienotu tiesisko regulējumu. Unificēta pakalpojuma sniegšanas process speciālajā līmenī (detalizēti) var saturēt atšķirīgus elementus katrā iestādē;

9) unificēto pakalpojumu sarakstā ietver visus unikālos publiskos pakalpojumus, apvienojot līdzīgos un vienādos pakalpojumus, precizējot pakalpojumu nosaukumus un aprakstus, no pakalpojumu saraksta izslēdzot tādas pakalpojuma turētāja norādītās darbības, kas nav uzskatāmas par publiskiem pakalpojumiem;

10) pakalpojumu saraksta detalizācijas pakāpi nosaka, vadoties pēc lietderības apsvērumiem un klienta interesēm, pēc iespējas izvairoties no pakalpojumu “sadrumstalošanas”. Pakalpojumu saraksta detalizācijas pakāpes noteikšanas mērķis ir nodrošināt klientiem iespēju viegli iegūt nepieciešamo informāciju, vadoties no lietderības un klienta vajadzībām;

11) pakalpojumu sarakstu apstiprina iestādes vadītājs vai tā pilnvarota persona (piemēru skatīt šo metodisko ieteikumu 3. pielikumā).

3. Pakalpojumu un dzīves situāciju apraksti un to veidošanas pamatprincipi

Aprakstot pakalpojumus un dzīves situācijas, ieteicams ievērot šādus pamatprincipus:

1) **Īsums un kodolīgums.** Apraksts ir saturiski īss un kodolīgs.

2) **Klientorientētība.** Aprakstu veido, raugoties no klienta viedokļa. Tas satur tikai to informāciju, kas ir būtiska klientam lēmuma pieņemšanā par pakalpojuma pieprasīšanu. Papildus precizējošo informāciju par īpašiem gadījumiem pakalpojuma nodrošināšanā sniedz ar ērti un viegli pieejamām saitēm.

3) **Vienkārša valoda.** Pakalpojuma vai dzīves situācijas aprakstīšanā izvairās no profesionālismiem, svešvārdiem un liekvārdības. Tai pašā laikā apraksts satur atslēgas terminus, kas ir specifiski konkrētam pakalpojumam, dzīves situācijai, pamatdokumentiem u. tml.

4) **Aktualitāte un ticamība.** Apraksts pilnībā atbilst spēkā esošiem normatīviem aktiem, kas regulē pakalpojumu un attēlo faktisko dzīves situācijas atrisinājumu un pakalpojuma saņemšanas veidu.

5) **Klientu līdzdarbība.** Apraksta testēšana un novērtēšana – sagatavoto aprakstu pirms publicēšanas ieteicams pārbaudīt testa režīmā klientu grupā.

3.1. Dzīves situācijas apraksts un tā aktualizēšana

Pakalpojumus ir iespējams grupēt pēc dzīves situācijām. **Dzīves situācija ir saistītu pakalpojumu kopums**, tās apraksts ietver informāciju par tipiskām situācijām, kurām iestājoties, privātpersonai var rasties nepieciešamība pēc noteiktu pakalpojumu kopuma.

Dzīves situācijas apraksts ir scenārijs, kurā iekļauti secīgi soļi dzīves situācijas risināšanā, aprakstot visus risinājumus (gan klātienē, gan neklātienē) pakalpojumu saņemšanā un sniedzot norādes (aktīvas saites) uz saistītiem informācijas resursiem. Izstrādājot dzīves situāciju aprakstus, svarīgi ir raudzīties uz risinājumu izmantošanu no pakalpojumu lietotāja skatupunkta, aplūkot reālas dzīves situācijas un cilvēka vajadzības, izzināt, kā tās atrisināt, izmantojot digitālās iespējas un uzsverot katras personas ieguvumus no valsts un pašvaldību piedāvāto pakalpojumu izmantošanas elektroniskā veidā.

Dzīves situācijas aprakstu veido, rakstot tekstu loģiskā secībā (rīcība “solī pa solim”), izceļot svarīgāko. Lielāko uzmanību velta informācijai, kas noderīga lielākai daļai sabiedrības. Dzīves situācijas aprakstā iekļauj:

1) vispārīgu informāciju, kur koncentrētā veidā īsi nosaukta dzīves situācija, pakalpojuma turētājs un galvenais notikums, kad šāda dzīves situācija var iestāties (2-3 teikumi);

2) plašākai mērķgrupai paredzētu koncentrētu aprakstu rīcībai “soli pa solim”, kā attiecīgajā situācijā rīkoties, lai to atrisinātu, iekļaujot aprakstā ar konkrēto dzīves situāciju saistītos pakalpojumu nosaukumus un aktīvas saites uz šiem pakalpojumiem;

3) ja ir atšķirīgas mērķgrupas vai atšķirīga iespējamā rīcība – koncentrētu segmentētu informāciju atsevišķi katrai mērķa grupai vai iespējamās rīcības variantus (pēc līdzības ar plašākai mērķgrupai paredzēto informācijas aprakstu).

Dzīves situācijas pilnam aprakstam būtu jābūt izlasāmam 3-4 minūšu laikā⁴, kas, atkarībā no indivīda lasīšanas spējām, var sasniegt 5 000 zīmju skaitu. Dzīves situācijas apraksta izstrādē tiek iesaistītas visas iesaistītās iestādes, kā arī aprakstā tiek iekļauti visi pakalpojumi, kas atrisina noteikto dzīves situāciju.

Balstoties uz pakalpojuma aprakstā iekļauto informāciju, tiek izstrādāti dzīves situāciju apraksti klientu informēšanai par nepieciešamo rīcību, kas tiek publicēti Portālā un atbalsta vietnē <https://mana.latvija.lv/>, lai klientiem palīdzētu orientēties plašajā e-pakalpojumu piedāvājumā, kā arī sniegtu informāciju vienkāršā un saprotamā veidā. Tāpat dzīves situāciju aprakstos iekļauto informāciju izmanto Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru (VPVKAC) darbinieki klientu konsultēšanā.

Dzīves situācijas publicēšanu Portālā un pievienošanu pakalpojuma aprakstam iedzīvotāju sadaļā veic Portāla pārzinis – Valsts reģionālās attīstības aģentūra (turpmāk – VRAA), uzņēmējdarbības sadaļā – Ekonomikas ministrija. līdž ar to, izvēloties atbilstošo dzīves situāciju/-as, par šo faktu ir jāinformē VRAA (e-pasts: Pakalpojumi@vraa.gov.lv) vai Ekonomikas ministriju.

Iestāde, kas ir iesaistīta kādas dzīves situācijas risināšanā, vismaz reizi ceturksnī pārbauda Portālā publicēto un tās kompetencē esošo dzīves situāciju apraksta aktualitāti. Ja tas aktualitāti ir zaudējis, iestāde nekavējoties par to ziņo un sniedz VRAA vai atbilstoši Ekonomikas ministrijai aktuālu informāciju. Pēc informācijas saņemšanas Portāla pārzinis vai Ekonomikas ministrija triju darbdienu laikā aktualizē dzīves situācijas aprakstu Portālā.

3.2. Pakalpojuma apraksts un tā aktualizēšana

Pakalpojuma aprakstīšanu veic pēc tam, kad ir definēti pakalpojumi (apstiprināts pakalpojumu saraksts). Pakalpojuma aprakstīšanu un aktualizāciju veic pakalpojuma turētāja nozīmēta kontaktpersona. Pakalpojuma turētājam, nozīmējot kontaktpersonu, ieteicams noteikt arī tā aizvietotāju, tādējādi nodrošinot aizvietojamību un pēctecību personālsastāva izmaiņu gadījumā.

Pakalpojuma apraksts nodrošina informāciju par nepārprotamu darbību secību iestādes sniegtā pakalpojuma saņemšanā, tas ir strukturēts klientam ērti uztveramā veidā, vienkāršā valodā, pēc iespējas lietojot klienta lietoto terminoloģiju. Tas sniedz klientiem informāciju par pakalpojuma mērķi, funkciju un uzdevumu, tas ietver pilnu pakalpojuma raksturojumu un īpatnības, sniedz atbildes uz visiem būtiskajiem jautājumiem, kas var interesēt klientus. Pakalpojuma aprakstā ietvertā informācija ir ticama, uz to pilnībā var paļauties.

Pakalpojuma apraksta sagatavošana notiek pakalpojumu katalogā, kur pakalpojuma turētāja kontaktpersonai (sistēmas lietotājiem) tiek piešķirts lietotāja vārds un parole darbam ar sistēmu un nodrošināta pakalpojumu aprakstu administrēšana – informācijas ievade, publicēšana, labošana, papildināšana un dzēšana.

⁴ Pēc Google Analytics datiem vidējais skatījuma ilgums dzīves situācijās ir 3-4 minūtes, Dzīves situāciju statistika 2017, VRAA, 2017.

3.3. Pakalpojuma nosaukums un pakalpojuma īss apraksts

Portālā norāda pakalpojuma nosaukumu, kas ietverts pakalpojuma turētāja apstiprinātajā pakalpojumu sarakstā. Tam jābūt identiskam gan Portālā, gan pakalpojuma turētāja oficiālajā tīmekļa vietnē.

Pakalpojuma nosaukums ir primārā informācija, ko klients uztver un pēc kuras vadās, meklējot sev nepieciešamo informāciju par pakalpojumu, tāpēc tam ir jābūt īsam, vienkāršam, saprotamam un labskanīgam, jāietver pakalpojuma būtība no klienta viedokļa, un jābūt veidotam atbilstoši literārās latviešu valodas principiem. Pakalpojuma nosaukumā iekļauj konkrēto labumu, ko iegūst klients, un pakalpojuma turētāja darbības jomu, lai klients pēc nosaukuma varētu izvēlēties sev nepieciešamo pakalpojumu. Pakalpojuma nosaukumu veido kā klienta pieprasīto pakalpojumu, nevis kā iestādes sniegto pakalpojumu.

Pakalpojumu nosaukuma veidošanā ieteicams ievērot šādus pamatprincipus:

1) **Īsums un kodolīgums.** Pakalpojuma nosaukums ir vienkāršs un saprotams, no tā ir viennozīmīgi saprotams pakalpojuma rezultāts. Nosaukumā izvairās no iekavām – ja iekavās esošais vārds sniedz būtisku papildus informāciju, tad to iekļauj pašā pakalpojuma aprakstā. Ja pakalpojuma nosaukumam nepieciešams plašāks skaidrojums, to var pievienot sadaļā “Pakalpojuma īss apraksts”.

2) **Atšķiramība.** Pakalpojuma nosaukums skaidri un noteikti atšķiras no citiem pakalpojumu nosaukumiem – pakalpojuma nosaukumā iekļauj vadošo(-os) terminu(-us), kas atšķir konkrēto pakalpojumu no pakalpojumiem ar līdzīgu saturu pakalpojumu raksturojošu elementu.

3) **Informācijas par pakalpojuma būtību un guvumu ietveršana (no klienta viedokļa).** Pakalpojuma nosaukums ietver konkrēto labumu, ko iegūst klients (piemēram, izziņa, pabalsts, konsultācija, u.c.) un pakalpojuma turētāja darbību (piemēram, slimības pabalsta izmaksa, būvatļaujas izsniegšana u.tml.).

4) **Sasaiste ar e-pakalpojumu.** Iestādes pakalpojumu un e-pakalpojumu neapraksta kā atšķirīgus pakalpojumus. Īpašu uzmanību pievērš pakalpojuma sasaistei ar e-pakalpojumu, ņemot vērā, ka pakalpojuma un e-pakalpojuma nosaukums var atšķirties tikai tādā gadījumā, kad e-pakalpojums ir tikai viens no pakalpojuma soļiem.

Ja pakalpojuma, piemēram, atbalsta programmas, nosaukums ir noteikts normatīvajā regulējumā un nav iespējams to veidot no klienta viedokļa, tad attēlo pilnu programmas nosaukumu, to ieliekot pēdiņās, tādējādi izvairoties no pārpratumiem par šo nosaukumu veidošanas principiem.

Piemērs:

2. tabula. Pakalpojuma nosaukums

Ieteicams	Nav ieteicams
<i>Akcīzes preču aprites pārskatu iesniegšana.</i>	<i>Akcīzes preču aprites pārskatu pieņemšana - Pārskats par tabakas izstrādājumu apriti beznodokļu tirdzniecības veikalos, lidmašīnu, kuģu un likuma “Par akcīzes nodokli” 20. pantā minēto personu apgādi ar tabakas izstrādājumiem.</i>

Īss pakalpojuma apraksts nepieciešams pakalpojuma būtības izpratnei – tas sniedz būtiskāko informāciju par pakalpojumu, tā mērķi, gadījumu (-iem), kad šis pakalpojums ir nepieciešams un izmantojams (ja pakalpojums ir kāda cita pakalpojuma obligāts

priekšnosacījums, nepieciešams to norādīt, kā arī sniegt ieskatu pakalpojuma saņemšanas nosacījumos un ierobežojumos) un skaidro, kāds tieši būs labums, ko klients iegūs, pieprasot šo pakalpojumu. Ja pakalpojuma saņemšanai ir plašs nosacījumu un saistīto procedūru loks, pievieno precīzu saiti uz pakalpojuma turētāja vai pakalpojuma sniedzēja tīmekļvietni, kur šī informācija ir pieejama. Aprakstā neievieto citātus no tiesiskā regulējuma normām. Ieteicamais pakalpojuma īsā apraksta garums – ne vairāk kā 500 zīmes (3-5 teikumi).

Piemērs:

3. tabula. Pakalpojuma apraksts

Ieteicams	Nav ieteicams
<p><i>Aprūpe mājās ir sociālie pakalpojumi personas dzīvesvietā (mājās) pamatvajadzību apmierināšanai personām, kuras objektīvu apstākļu dēļ nevar sevi aprūpēt. Pakalpojuma mērķis ir palīdzēt saglabāt vai atjaunot personas dzīves kvalitāti, uzlabojot dzīves apstākļus personas mājās.</i></p> <p><i>Plašāka informācija pieejama Sociālā dienesta tīmekļvietnē.</i></p>	<p><i>Klientam, atbilstoši noslēgtajam līgumam, tiek sniegti aprūpes mājās pakalpojumi. Lai klients saņemtu viņa individuālajām vajadzībām atbilstošus aprūpes pakalpojumus, tiek noteikti 4 aprūpes pakalpojumu līmeņi, kuros ir atrunāti veicamie darba uzdevumi, apmeklējumu laiks, darba ilgums un samaksa par pakalpojumu:</i></p> <p><i>1. aprūpes līmenis (līdz 16 stundām mēnesī):</i></p> <p><i>1.1. pārtikas produktu, medikamentu, saimniecības preču piegāde,</i></p> <p><i>1.2. grīdas mitrā uzkopšana;</i></p> <p><i>2. aprūpes līmenis (līdz 24 stundām mēnesī), ietver 1. aprūpes līmeņa aprūpes pakalpojumus un papildus pēc nepieciešamības:</i></p> <p><i>2.1. pavadīšanu pie ārstiem, uz slimnīcu,</i></p> <p><i>2.2. palīdzību vannošanā; [..]</i></p>

3.4. Maksājumi par pakalpojumu

Ja saistībā ar konkrētā pakalpojuma pieprasīšanu ir jāveic maksājumi, pakalpojuma aprakstā sniedz precīzu informāciju par pakalpojuma maksas apjomu (iekļaujot nodevas, ja tādas piemērojamas) un maksas veikšanas kārtību (norādot maksājuma rekvizītus vai saiti uz tiem). Ja maksājamā summa nav nosakāma precīzi, norāda tās aprēķināšanas kārtību. Pakalpojuma aprakstā norāda atsauci uz normatīvo aktu, kas nosaka maksājuma apmēru, un/vai saiti uz izvērsto cenrādi.

Ja pakalpojums ir bezmaksas, to norāda pakalpojuma aprakstā. Ja pakalpojumam ir maksas atvieglojumi, arī šī informācija ir jānorāda.

Piemērs:

4. tabula. Pakalpojuma maksājumu nosacījumi

Ieteicams	Nav ieteicams
<p><i>Pirms pakalpojuma saņemšanas personai jāveic samaksa saskaņā ar Ministru kabineta 2012. gada 10. jūlija noteikumiem Nr. 493 "Valsts augu aizsardzības dienesta maksas pakalpojumu cenrādis".</i></p>	<p><i>Normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.</i></p>

<p><i>Samaksa par pakalpojumu jāiemaksā šādā kontā:</i></p> <p><i>Konts Nr. LV47TREL2160320005000</i> <i>Kods TREL22</i> <i>Valsts augu aizsardzības dienests</i> <i>Juridiskā adrese – Lielvārdes iela 36/38,</i> <i>Rīga, LV-1006</i> <i>Nodokļu maksātāja reģ. Nr. 90000042982</i> <i>Valsts kase reģ. Nr. 90000050138</i></p>	
---	--

3.5. Uzziņas par pakalpojumu/kontaktinformācija

Norāda pilnu kontaktinformāciju (adresi, tālruni, e-pastu), kur klients var vērsties saistībā ar konkrēto pakalpojumu. Ja ir iespējams – norāda nevis iestādes kopējos rekvizītus, bet tieši iestādes atbildīgās struktūrvienības kontaktinformāciju. Ņemot vērā, ka pakalpojumu informācija klientam ir pieejama divdesmit četras stundas visās nedēļas dienās (24/7) un ne vienmēr būs iespējama konsultācija pa tālruni vai tiešsaistē, jānorāda arī elektroniskā pasta adrese, uz kuru var nosūtīt interesējošos jautājumus. Ja atbilstošajam pakalpojumu grozam ir izveidota speciāla elektroniskā pasta adrese, tad to norāda (piemēram, mp.konsultācijas@vid.gov.lv, kur var vērsties tieši par muitas jautājumiem). Elektroniskā pasta adreses norādīšana nodrošina atgriezeniskās saiknes iespēju – klienta saziņai ar iestādi ierosinājumu vai viedokļa izteikšanas par pakalpojumu gadījumos.

Piemērs:

5. tabula. Kontaktinformācija

Ieteicams	Nav ieteicams
<p><i>Klātiene: Ogres novada pašvaldība</i> <i>Adrese: Brīvības iela 33, Ogre, Ogres nov.,</i> <i>LV-5001</i> <i>Tālrunis: 65071160</i> <i>pasts@ogresnovads.lv</i> <i>http://www.ogresnovads.lv</i></p>	<p><i>Klātiene: Ogres novada pašvaldība</i> <i>Adrese: Brīvības iela 33, Ogre, Ogres</i> <i>nov., LV-5001</i></p>

3.6. Pakalpojuma pieprasīšanas un saņemšanas procesa apraksts

Pakalpojuma pieprasīšanas un saņemšanas procesa apraksts ir nepieciešamo darbību apraksts, kurā uzskatāmi attēlots pakalpojuma saņemšanas process pa soļiem (pie katra soļa pievienojot saiti uz veidlapu iestādes tīmekļa vietnē, ja tāda ir nepieciešama). Veicot pakalpojuma procesa aprakstu, sākotnēji ir jāizvērtē, kādos soļos pakalpojumu ir nepieciešams un iespējams sadalīt, sākot no pakalpojuma pieprasīšanas līdz pakalpojuma saņemšanai, jādefinē nepieciešamās darbības, kas ir jāveic, jāsaprot, kādi kanāli tiks izmantoti. Katram pakalpojuma pieprasījuma un saņemšanas kanālam norāda obligāti veicamās darbības. Piemēram, saņemot pa pastu pieprasījumu izsniegt ierobežotas pieejamības informāciju par iestādes saraksti ar iesniedzēju, atbilde tiek izsniegta klātienē, veicot klienta identifikāciju.

Pamatā pakalpojuma procesam ir divi soļi – pakalpojuma pieprasīšana un pakalpojuma saņemšana. Pakalpojuma izpildes procesā katru procesa soli apraksta pakalpojuma izpildes procesa secībā, identificējot konkrētās darbības katrā solī, kā arī nosakot kanālu(-us) pakalpojuma pieprasīšanai/saņemšanai. Tā kā katram no kanāliem var būt atšķirīga kārtība, veicamie soļi un izpildes ātrums, to apraksta pakalpojuma procesa aprakstā, lai klientam ir iespēja izvērtēt pakalpojuma saņemšanai ērtāko kanālu un izvēlēties sev piemērotāko.

Aprakstā norāda arī pakalpojuma atteikšanas iemeslus, ja tādi ir iespējami, piemēram, ja pakalpojums var tikt atteikts citas iestādes negatīva lēmuma pieņemšanas gadījumā. Tāpat procesa aprakstā norāda, vai klientam, pieprasot un/vai saņemot pakalpojumu, ir jāapliecina identitāte, piemēram, uzrādot personu apliecinošus dokumentus vai identificējoties sistēmā.

Piemērs:

6. tabula. Pakalpojuma pieprasīšanas un saņemšanas nosacījumi

Ieteicams	Nav ieteicams
<p><u>Pakalpojuma pieprasīšana:</u> Lai pieprasītu pakalpojumu, jāaizpilda iesniegums, kas adresēts VSAA. Iesniegumu var iesniegt klātienē, elektroniski, ar ārvalstu kompetentās iestādes starpniecību vai portālā www.latvija.lv. Pieprasot pakalpojumu klātienē, jāuzrāda personu apliecinošs dokuments (pase vai personas apliecība). Pa e-pastu nosūtītam iesniegumam ir jābūt parakstītam ar drošu elektronisko parakstu, pievienojot laika zīmogu. Iesniegumu var iesniegt arī VARAM. Iesniedzamais dokuments: IESNIEGUMS APBEDĪŠANAS PABALSTA PIEŠĶIRŠANAI / PĀRRĒĶINAM</p> <p><u>Pakalpojuma saņemšana:</u> Lēmumu par pabalsta piešķiršanu var saņemt klātienē, pa pastu vai portālā www.latvija.lv, atbilstoši iesniegumā norādītajam lēmuma saņemšanas veidam. Pabalstu pārskaita pabalsta saņēmēja norādītajā kredītiestādes vai pasta norēķinu sistēmas kontā, vai izmaksā ar līgumvalsts kompetentās iestādes starpniecību.</p>	<p>Normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.</p>

3.7. Pakalpojumu pieprasīšanai nepieciešamie dokumenti un veidlapas

Pakalpojuma aprakstā norāda precīzu informāciju par nepieciešamajiem dokumentiem, kas iesniedzami vai uzrādāmi, lai pieprasītu un saņemtu konkrēto pakalpojumu, kā arī pievieno saiti(-es) uz konkrētā(-o) pakalpojuma(-u) veidlapu(-ām), kas klientam ir jāaizpilda, lai saņemtu pakalpojumu. Dokumentu sarakstā:

1) sagrupē dokumentus atbilstoši raksturīgām pazīmēm, piemēram, iesniegumu un tam pievienojamos dokumentus (pieteicēja kategorija, dzīves notikums u. tml.);

2) katram dokumentam norāda tā iesniegšanas veidu (iesniedz pieteicējs vai iestāde iegūst pati no citas iestādes) un kanālu;

3) norāda pilnu iesniedzamo dokumentu sarakstu, ja pieteicēju kategorija ir viena un iesniedzamo dokumentu skaits nepārsniedz četrus dokumentus. Ja pieteicēju kategorijas ir vairākas un iesniedzamo dokumentu skaits pārsniedz četrus dokumentus, tad katrā dokumenta veidā izdala galveno dokumentu, pārējos dokumentus norāda ar saitēm (tiešsaistes formā).

Lai nodrošinātu klientam ērtu veidlapas aizpildīšanu, to ievieto rediģējamā (aizpildāmā) formātā. Ja normatīvais regulējums nenosaka precīzu veidlapas formātu, iestāde izveido atbilstošā pakalpojuma parauga veidlapu. Gadījumos, kad aizpildāmās veidlapas ir sarežģītas,

iestāde pēc savas iniciatīvas var papildus veidot arī jau aizpildītu veidlapas paraugu. Ja tiek piedāvāts aizpildīt noteiktas formas veidlapas un tās iesniegt, tad tām ir jābūt publicētām elektroniski iestādes oficiālajā tīmekļvietnē un Portālā.

Ja, pieprasot un saņemot pakalpojumu, ir jāuzrāda kāds dokuments, kuru iestāde noteikusi, norāda, vai jāuzrāda oriģināls, vai var uzrādīt arī kopiju, tai skaitā, parastu vai tikai notariāli apstiprinātu.

Definējot iesniedzamos vai uzrādāmos dokumentus, ņem vērā Valsts pārvaldes iekārtas likumā, Administratīvā procesa likumā u. c. normatīvajos aktos noteikto attiecībā uz valsts pārvaldes organizēšanu pēc iespējas ērti un pieejami privātpersonai. Ja informācija, kura nepieciešama pārvaldes lēmuma pieņemšanai, kas regulē publiski tiesiskās attiecības ar privātpersonu, ir citas institūcijas rīcībā, iestāde to iegūst pati, nevis pieprasa no privātpersonas. Ievērojot šo principu, iestāde, definējot katram konkrētam pakalpojumam nepieciešamos iesniedzamos dokumentus, izvērtē, vai tie (vai tajos iekļautā informācija) nav pieejami citas institūcijas rīcībā, pirms uzlikt klientam pienākumu pašam sniegt konkrēto informāciju.

3.8. Pakalpojumu pieprasīšanas un saņemšanas kanāli

Kanāls ir pakalpojuma pieprasīšanas un saņemšanas veids. Pie kanālu informācijas ir iespējami divu veidu kanāli (atbilstoši pakalpojuma pieprasīšanas un saņemšanas specifikai):

1. Klātiene (“klātiene”, “Valsts un pašvaldību vienotais klientu apkalpošanas centrs”);
2. Neklātiene (“e-pakalpojums iestādes tīmekļvietnē”, “e-pakalpojums www.latvija.lv”, “e-pasts”, “e-adrese”; “telefons”, “pasts”, “cits” (piemēram, Skype, SMS)).

Pakalpojuma turētājs identificē kanālus, kādi izmantojami pakalpojuma pieprasīšanai un kādi – pakalpojuma saņemšanai (tie var atšķirties). Katram pakalpojuma pieprasījuma un saņemšanas kanālam norāda obligāti veicamās darbības. Piemēram, saņemot pa pastu pieprasījumu izsniegt ierobežotas pieejamības informāciju par iestādes saraksti ar iesniedzēju, atbilde tiek izsniegta klātienē, veicot klienta identifikāciju.

Definējot neklātienē kanālus, pakalpojuma turētājam ir būtiski ņemt vērā, ka, ja klientam ir aktivizēts oficiālās elektroniskās adreses (turpmāk – e-adrese) konts, valsts iestāde un privātpersona elektroniski sazinās un nosūta elektronisko dokumentu, izmantojot e-adresi. Tas nozīmē, ka, ja fiziska persona nav norādījusi citu saziņas kanālu konkrētajā gadījumā un tai ir aktivizēts e-adreses konts, valsts iestādei, neskatoties uz to, kādā veidā tika iniciēta dokumenta sagatavošana un iesniegšana, tas jānosūta uz e-adresi. Ja persona ir norādījusi kādu citu konkrētu saziņas veidu (piemēram, ka atbildi vēlas saņemt e-pastā vai kā ziņu telefonā), tad atbilde jānosūta gan uz e-adresi, gan jāsniedz, izmantojot personas norādīto saziņas veidu.

Pakalpojuma pieprasīšanas kanāli norādāmi visi, ko pakalpojuma turētājs ir noteicis pakalpojuma pieteikšanai.

Piemērs:

7. tabula. Pakalpojuma pieprasīšanas kanāli

Klātiene:	pakalpojuma turētāja Klientu apkalpošanas centrs; Valsts un pašvaldību vienotajam klientu apkalpošanas centrs; pakalpojuma sniedzēja Klientu apkalpošanas centrs.
Tālrunis:	tālruņa numurs
Pasts:	adrese
Elektroniski:	e-pasts (bez e-parakstīta dokumenta); e-pasts (ar e-parakstītu dokumentu); e-pakalpojums tīmekļvietnē; e-pakalpojums mobilajā lietotnē;

e-pakalpojums pakalpojumu portālā (iesniegums iestādei);
e-pakalpojums pakalpojumu portālā (klienta darba vieta).

Šajos metodiskajos ieteikumos norādītais pakalpojumu pieprasīšanas un/vai saņemšanas kanālu uzskaitījums nav pilnīgs un tas var būt mainīgs, ņemot vērā straujo IT attīstību administratīvā sloga mazināšanas jomā.

3.9. Pakalpojumu sniegšanas darba laiki

Ar terminu “Darba laiks” pakalpojuma aprakstīšanas kontekstā tiek apzīmēts informācijas kopums par iestādes pamatfunkciju veikšanas laika periodiem, kuros tā sniedz pakalpojumu – klientu apkalpošanas laiks.

Visas klientu apkalpošanas adreses, kur klients var pieteikt un saņemt pakalpojumu, uzskaita vienuviet, norādot pilnu informāciju (adrese, telefona numurs, darba laiks) par katru. Klientam sniedz pilnu informāciju par iestādes darba laiku un arī apmeklētāju pieņemšanas laiku, ja tas atšķiras no iestādes darba laika.

Ja klātienē pakalpojumu saņemšanas vietā ir paredzēti pusdienu pārtraukumi, norāda informāciju par tiem. Ja pakalpojuma saņemšanai klātienē ir specifiski, saīsināti darba laiki, tas norādāms obligāti – piemēram, katra mēneša pirmajā trešdienā vai tml. Ja iestādēm ir noteikti saīsināti darba laiki (piemēram, pirms svētku laikā), arī to norāda pakalpojuma aprakstā.

Ja pakalpojums tiek sniegts elektroniski, tad norāda, ka pieejams 24/7.

3.10. Pakalpojumu saņemšanas termiņš

Katram pakalpojumam nosaka laiku, kādā klients saņem pakalpojumu – pakalpojuma sniegšanas termiņu (iekļaujot gan pozitīva, gan negatīva pakalpojuma saņemšanas rezultāta iespējas), kas ir saprātīgs un ir stingri saskaņā ar atbilstošu tiesisko regulējumu. Termiņu norāda pēc iespējas precīzāku, piemēram, norādot darba dienu skaitu, kas aizrit līdz pakalpojuma saņemšanai.

Ja pakalpojuma sniegšana paredz starprezultātu, tad atsevišķi tiek norādīts starprezultāta sniegšanas termiņš. Ja pakalpojuma saņemšanai termiņš nav precīzi nosakāms, tad informāciju sniedz aprakstošā formā, skaidrojot termiņu veidojošos nosacījumus, piemēram, pakalpojuma sniegšanas termiņš tiek skaitīts no pakalpojuma apmaksas brīža.

Ja ir paredzēti izņēmuma gadījumi, kad termiņš var tik saīsināts, piemēram, paaugstinātas maksas pakalpojumi, izņēmuma gadījumi u.c. situācijas, arī šo informāciju obligāti norāda.

Piemēri:

8. tabula. Pakalpojuma saņemšanas termiņš

Ieteicams	Nav ieteicams
30 dienas.	Likuma noteiktajā kārtībā.
Saņemams uzreiz (saņemams tiešsaistē).	
Pabalsts tiek piešķirts pēc informācijas par bezdarbnieka statusa piešķiršanu saņemšanas no Nodarbinātības valsts aģentūras, bet ne vēlāk, kā mēneša laikā no iesnieguma saņemšanas dienas.	

3.11. Pakalpojumu tiesiskais regulējums

Norāda visus normatīvos aktus, kas ir attiecināmi uz konkrēto pakalpojumu, pievienojot atbilstošas atsauces. Atsauces tiek pievienotas, norādot saiti portālā www.likumi.lv, tādējādi nodrošinot klientam ērtu piekļuvi normatīvajiem aktiem bez papildus meklēšanas.

Norādot un pievienojot atsauces uz normatīvajiem aktiem, kas saistīti ar konkrēto pakalpojumu, norāda speciālos ārējos normatīvos aktus, izvairoties no iekšējo normatīvo aktu norādīšanas, kas klientam nav saistoši.

3.12. Pakalpojuma apstrīdēšanas vai pārsūdzības iespējas

Norāda pilnu apstrīdēšanas un pārsūdzēšanas kārtību un iestādi vai amatpersonu, kurai ir apstrīdams/pārsūdzams izdotais administratīvais akts vai iestādes un tās darbinieku faktiskā rīcība saistībā ar konkrētā pakalpojuma pieprasīšanu vai saņemšanu.

Piemērs:

9. tabula. Pakalpojuma apstrīdēšanas vai pārsūdzības iespējas

Ieteicams	Nav ieteicams
<i>VSAA darbinieku izdotos administratīvos aktus vai faktisko rīcību var apstrīdēt mēneša laikā no administratīvā akta spēkā stāšanās dienas, iesniedzot iesniegumu VSAA direktoram. VSAA direktora lēmumu var pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā viena mēneša laikā no lēmuma spēkā stāšanās dienas.</i>	<i>Normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.</i>

3.13. Ar pakalpojumu saistītās iestādes funkcijas

Atbilstoši iestādes normatīvajiem aktiem (likums, noteikumi u. c.), norāda valsts pārvaldes funkcijas, kuru īstenošanai tiek sniegts pakalpojums, saskaņā ar Ekonomiskās sadarbības un attīstības organizācijas izstrādāto valdības klasifikatoru (Classification of the function of government (COFOG))⁵.

3.14. Pakalpojuma saņēmēji

Sadaļā “pakalpojuma saņēmēji” īsi norāda klientu mērķgrupas, kuras var pieprasīt pakalpojumu, piemēram, iedzīvotāju grupas, nozares uzņēmumus. Tāpat te norāda informāciju par īpašiem nosacījumiem, ierobežojumiem vai atvieglojumiem atbilstošajai klientu grupai, ar kuriem ir lietderīgi iepazīties pirms pakalpojuma pieprasīšanas. Necitē normatīvo tiesību aktos lietoto oficiālo aprakstu, bet sniedz precīzu uzskaitījumu, kam ir tiesības saņemt konkrēto pakalpojumu.

Piemēri:

10. tabula. Pakalpojuma saņēmēji

Ieteicams	Nav ieteicams
<i>Fiziska persona.</i>	

⁵ COFOG saraksts pieejams: <https://unstats.un.org/unsd/cr/registry/regcst.asp?Cl=4>

<p><i>Tiesības saņemt pastāvīgu aprūpi ir:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>personām, kas veselības stāvokļa vai funkcionālu traucējumu dēļ nevar veikt ikdienas darbus un savu personisko aprūpi paša spēkiem;</i> - <i>personām, kas slimības vai atveseļošanās periodā nevar veikt ikdienas darbus un personisko aprūpi paša spēkiem.</i> 	<p><i>Fiziska un juridiska persona, kas likumā noteiktajā kārtībā to pieprasa.</i></p>
<p><i>Juridiska persona, kas saņēmusi Nacionālās elektronisko plašsaziņas līdzekļu padomes apraides atļauju.</i></p>	

3.15. Pakalpojuma teritoriālais pārklājums

Pakalpojumu teritoriālajā pārklājumā ir jāizvēlas teritoriālais pārklājums, kurā pakalpojums darbojas, t.i., tiek nodrošināts (atsevišķa/-as pašvaldība/-as, visas pašvaldības)⁶.

3.16. Saistītie pakalpojumi

Saistītais pakalpojums ir vienas iestādes ietvaros sniegtie pakalpojumi, ja tie ir tematiski saistīti. Sadaļā iekļauj visus pakalpojumus, kas ir saistīti ar norādīto pakalpojumu vai veido daļu no pakalpojuma saņemšanas, norādot precīzu saistītā pakalpojuma nosaukumu un pakalpojuma sniedzēju, kas šo pakalpojumu nodrošina.

Piemērs:

1. attēls. Saistītie pakalpojumi

The screenshot shows the 'Mani dati Kadastrā' web interface. At the top, it says 'Izvēlēta organizācija: Valsts zemes dienests'. Below this, there is a navigation bar with tabs: 'Procesa apraksts', 'Dokumenti un veidlapas', 'Maksājumi', 'Cita informācija', and 'Saistītie pakalpojumi'. The 'Saistītie pakalpojumi' tab is active, displaying a table of related services:

Organizācija	Saistītā pakalpojuma nosaukums
Valsts zemes dienests	„Mans konts” Valsts zemes dienesta datu publicēšanas un e-pakalpojumu portālā kadastrs.lv
Valsts zemes dienests	Pieteikties juridiskās personas kadastrs.lv konta izveidei

4. Pakalpojuma apraksta atbilstības pārbaude

Pirms pakalpojuma apraksta publicēšanas pārbauda izveidotā pakalpojuma apraksta atbilstību normatīvajam regulējumam. Atbilstības pārbaudei var izmantot šo metodisko ieteikumi pielikumā pievienoto Pakalpojuma apraksta pārbaudes lapu (1. pielikums).

Lai pārlicinātos par izstrādātā pakalpojuma apraksta lietotājiorientētību, pirms pakalpojuma apraksta publicēšanas ieteicams veikt pakalpojuma apraksta lietojamības novērtēšanu (testēšanu) mērķgrupas klientu vidū. Testēšanas mērķis ir novērtēt izstrādātā pakalpojuma apraksta saprotamību, pieejamību un noderīgumu klientam, kā arī iegūt informāciju izmaiņu veikšanai. Respondenti: personas, kas ir potenciālie konkrētā pakalpojuma

⁶ VRAA 2017.gada metodika “Valsts pārvaldes pakalpojumu kartītes aizpildes metodika”

saņēmēji. Nav ieteicams pakalpojuma apraksta novērtēšanu veikt, testēšanai piesaistot personas, kas nav vai nevar būt pakalpojuma potenciālie saņēmēji (piemēram, uzņēmējam paredzētā pakalpojuma apraksta testēšanai piesaistīt pensionāru u.tml.), vai kuri ir pakalpojuma turētāja darbinieki. Novērtēšanai var izmantot šo metodisko ieteikumu pielikumā pievienoto Pakalpojuma apraksta pašvērtējuma aptaujas anketu (2. pielikums).

Pakalpojuma apraksta pašvērtējuma aptaujas anketas jautājumi veidoti ar dažādiem formulējumiem atkarībā no klientu veida – fiziskā vai juridiskā persona. Jautājumu formulējumi juridiskajām personām veidojami ar mērķi noskaidrot uzņēmuma pārstāvja viedokli par viņa pārstāvētās organizācijas sadarbības ar iestādi vērtējumu, tādejādi mazinot personīgās saskarsmes ar iestādi ietekmi un rosinot saskarsmes attiecināšanu uz pārstāvētā uzņēmuma sadarbību ar iestādi. Ieteicamā testēšanas metode: individuālas intervijas ar anketas izmantošanu (vai fokusgrupas intervijas respondentu grupā). Respondentam tiek piedāvāts iepazīties ar tekstu un atbildēt uz anketas jautājumiem. Pakalpojuma apraksta lasīšanas gaitā intervētājs uzdod anketas jautājumus ar mērķi novērtēt, cik saprotams respondentam ir konkrētais apraksts, pierakstot arī respondenta atbildes, izteiktās piezīmes un komentārus. Datu apstrāde: pēc noteikta vērtējumu apjoma saņemšanas (ieteicams ne mazāk par 12), tiek veikta kvalitatīva un kvantitatīva aizpildīto anketu un atzīmēto atzinumu par aprakstu apstrāde un veikti atbilstoši labojumi pakalpojuma aprakstā.

Lai izvairītos no iespējamām kļūdām pakalpojuma saņemšanā, ieteicams arī izveidot ilustratīvu pamācību pakalpojuma pieteikšanai un saņemšanai, izvietojot to iestādes tīmekļvietnē un ievietojot Portālā atbilstošu norādi uz to (pakalpojuma apraksta vai procesa apraksta sadaļā).

5. Pakalpojumu sniegšana

Iestāde nodrošina pakalpojuma sniegšanu atbilstoši normatīvajam regulējumam, pakalpojuma turētāja noteiktajam pakalpojumu sniegšanas kanālam un saskarsmes procesam (līmeņiem) ar klientu, nodrošinot noteikto klientu apkalpošanas prasību ievērošanu.

Pakalpojuma turētājam ir pienākums iekšējos normatīvajos aktos iekļaut klientu apkalpošanas pamatprasības. Pamatprasības pakalpojuma turētājs var iekļaut jau esošos iekšējos normatīvajos aktos, piemēram, darba kārtības noteikumos (sadaļā, kas reglamentē darbinieku uzvedību).

Lai uzlabotu pakalpojumu pieejamību, pakalpojuma turētājs var nodot pakalpojuma sniegšanu pilnībā vai kādu tā posmu pakalpojuma sniedzējam, piemēram, VPVKAC. Nododot pakalpojuma sniegšanu vai kādu tā posmu pakalpojumu sniedzējam, būtiski ir apzināt vai pakalpojuma turētājam ir īpašas prasības uzdevuma izpildei, piemēram, izstrādāts klientu apkalpošanas standarts, kas jānodrošina pakalpojuma sniegšanā.

Pakalpojuma turētājam īpaša vērība ir jāpiegriež pakalpojuma nodrošināšanai personām ar īpašām vajadzībām. Piemēram, klātienē – fiziskas piekļūšanas nodrošināšana, kā arī personu savlaicīga informēšana par piekļūšanas iespējām.

6. Pakalpojumu izpildes rādītāji un to uzskaitē

Normatīvais regulējums nosaka minimālās prasības attiecībā uz pakalpojumu uzskaiti un rezultātu iesniegšanu pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platformā - valsts informācijas sistēmā. Pakalpojuma turētājs nav ierobežots veikt papildu uzskaiti vai veikt citas darbības pakalpojumu pārvaldības jomā, lai nodrošinātu labas pārvaldības principu ievērošanu.

Pakalpojuma turētājs par visiem pakalpojumiem, kas iekļauti apstiprinātajā pakalpojumu sarakstā, uzskaita vismaz šādus izpildes rādītājus: (piemēru skatīt šo metodisko ieteikumu 4. pielikumā):

1) **pieteikto pakalpojumu gadījumu skaits konkrētam pakalpojumam.** Pakalpojuma turētājs nodrošina kopējās informācijas uzskaiti par to, cik reizes ir pieteikts katrs no pakalpojumu sarakstā iekļautajiem pakalpojumiem. Ja pakalpojuma turētāja pakalpojumi tiek pieteikti dažādās teritoriālās atrašanās vietās, ieteicams informāciju uzskaitīt, katram kanālam veidojot apakškanālus;

Piemērs:

2. attēls. Biežāk pieprasītie pakalpojumi



2) **katram konkrētam pakalpojuma pieteikumam izmantotais kanāls.** Pakalpojuma turētājs uzskaita, cik reizes pakalpojums ir pieteikts katrā no pakalpojuma turētāja noteiktajiem pieprasīšanas kanāliem konkrētajam pakalpojumam. Pakalpojuma iesniegšanas un saņemšanas kanālos iesniegtos pieteikumus uzskaita atsevišķi. Iestādes pēc vajadzības var sarakstu paplašināt vai sašaurināt atbilstoši savai pakalpojumu sniegšanas kārtībai (ieteicamo kanālu iedalījumu skat. 5. pielikumā);

Piemērs:

11. tabula. VSAA apstiprinātie kanāli

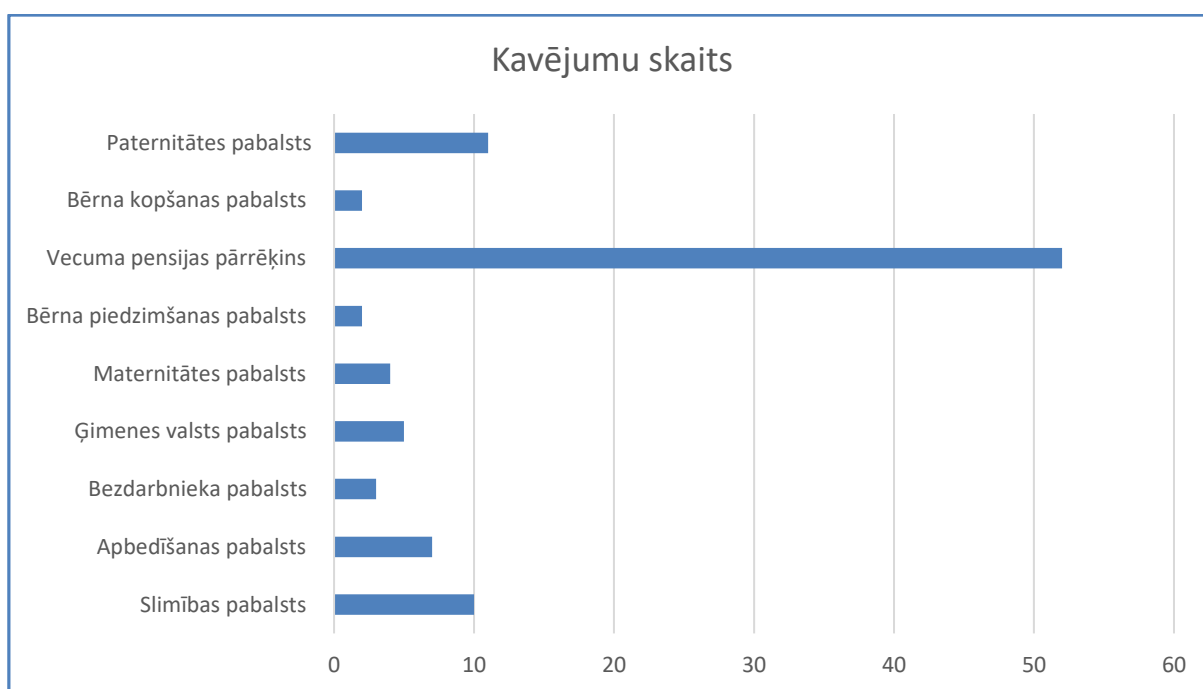
- K₁ – klātiene VSAA Klientu apkalpošanas centrā;
- K₂ – VPVKAC;
- K₃ – klātiene bankā;
- K₄ – klātiene Nodarbinātības valsts aģentūrā;
- K₅ – klātiene Rīgas Dzemdību namā;
- K₆ – klātiene Rīgas Dzimtsarakstu nodaļā;
- K₇ – klātiene biedrībā “Patvērums “Drošā māja””;
- T – telefoniski;

P – ar pasta starpniecību;
 E₁ – e-pasts bez e-paraksta;
 E₂ – e-pasts ar drošu e-parakstu;
 EP₁ – e-pakalpojums portālā www.latvija.lv “E-iesniegums VSAA pakalpojumiem” (EP172);
 EP₂ – e-pakalpojums portālā www.latvija.lv “Iesniegums iestādei” (EP155);
 EP₃ – e-pakalpojums portālā www.latvija.lv “Klienta darba vieta” (“Mana darba vieta”);
 ĀKI – ārvalstu kompetentā iestāde;
 ESI – ar ES institūcijas starpniecību (klātiene, telefoniski, pasts, e-pasts);
 BNM – bezskaidras naudas maksājumi;
 SNM – skaidras naudas maksājumi (ar piegādi klientam);
 EPM – līgumvalstu kompetento iestāžu maksājumi.

3) **pakalpojumu izpildes kavējumu skaits konkrētam pakalpojumam.** Pakalpojuma turētājs uzskaita gadījumus, kad tiek kavēts normatīvajos aktos noteiktais pakalpojuma sniegšanas laiks (pakalpojuma sniegšanas kavējums nav situācija, kad pakalpojuma sniegšanas laiks tiek pagarināts atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajai kārtībai) vai arī pakalpojuma aprakstā norādītais pakalpojuma sniegšanas laiks;

Piemērs:

3. attēls. Kavējumu skaits



4) **sūdzību skaits par konkrēto pakalpojumu.** Pakalpojumu turētājs uzskaita tās sūdzības, kuras tas ir izskatījis un atzinis par pamatotām un kuras attiecas uz pakalpojuma sniegšanas procesu. Šeit neuzskaita sūdzības par pakalpojuma rezultātu (piemēram, klienta sūdzība par viņam nelabvēlīgu lēmumu) vai sūdzībām, kas iesniegtas administratīvā procesa ietvaros, realizējot pārsūdzības tiesības. Katra konkrētā sūdzība ir piesaistāma konkrētam pakalpojumam.

Lai veiktu visu pakalpojumu uzskaiti, ieteicams uzkrāt vismaz šādus datus:

- 1) pakalpojuma identifikators;
- 2) pakalpojuma sniegšanas gadījuma identifikators;

- 3) pakalpojuma pieteikšanas datums un laiks;
- 4) pakalpojuma pieteikšanas kanāls;
- 5) pakalpojuma sniegšanas ģeogrāfiskā vieta (tikai klātienē, izvēlas no klasifikatora);
- 6) pakalpojuma rezultāta saņemšanas kanāls;
- 7) pakalpojuma rezultāta saņemšanas datums un laiks;
- 8) klienta identifikators.

Uzkrājot datus par kavējumiem, ieteicams reģistrēt vismaz šādus datus:

- 1) pakalpojuma sniegšanas gadījuma identifikators;
- 2) kavējuma ilgums (kalendārajās vai darbdienās atbilstoši normatīvajam aktam).

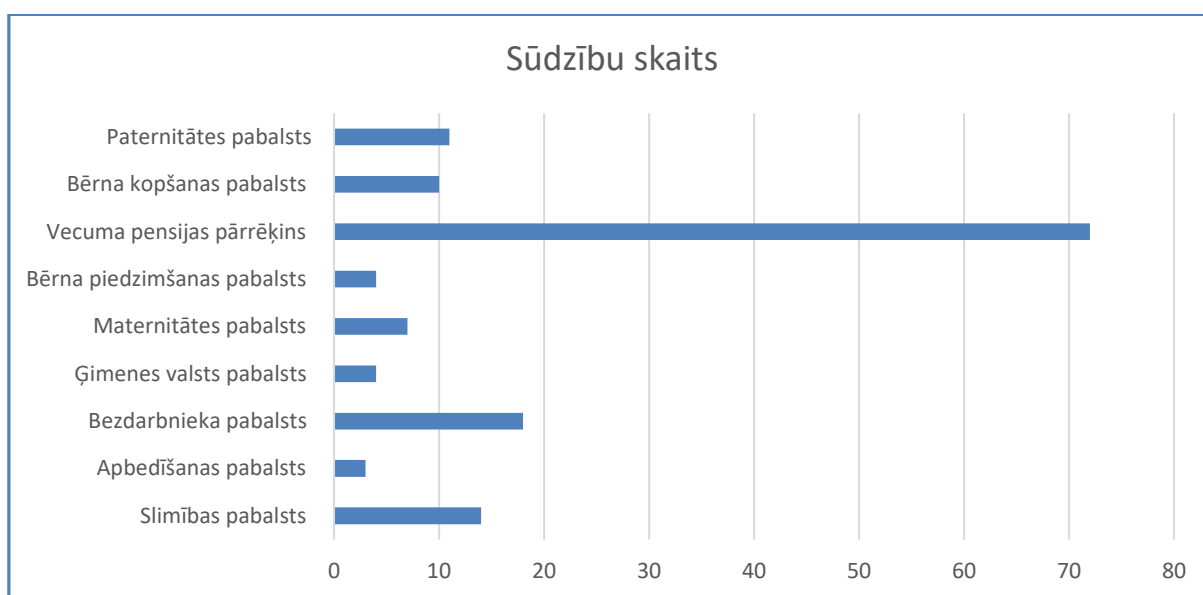
Uzkrājot datus par sūdzībām, ieteicams reģistrēt vismaz šādus datus:

- 1) pakalpojuma identifikators;
- 2) pakalpojuma sniegšanas gadījuma identifikators (neobligāts);
- 3) sūdzības identifikators (atbilstoši lietvedības kārtībai).

Ikgadējo atskaiti par šiem četriem rādītājiem iespējams iesniegt Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platformā atbilstoši šo metodisko ieteikumu 4. pielikumam.

Piemērs:

4. attēls. Sūdzību skaits



Pakalpojuma sniedzējam katra sūdzība neatkarīgi no tās formas (sūdzība, iesniegums, priekšlikums) jāpakārto konkrētajam pakalpojumam. Ja sūdzībā minēti vairāki pakalpojumi, sūdzība jāatzīmē visos šajos pakalpojumos:

1) e-pakalpojuma izpildes veiksmīgums – pabeigšanas un uzsākšanas gadījumu skaita attiecība. Šo rādītāju izsaka procentos pēc formulas:

$$v = \frac{g_{pab}}{g_{uzs}} \times 100$$

Kur: v – veiksmīgums, g_{pab} – pabeigšanas gadījumu skaits, g_{uzs} – uzsākšanas gadījumu skaits.

E-pakalpojumam pabeigšanas gadījums tiek reģistrēts, ja pilnībā tiek izpildīts pakalpojuma elektronizētais posms (sinhroniem e-pakalpojumiem jeb tūlītējas izpildes

gadījumā – ja e-pakalpojums tiek izpildīts pilnībā, asinhroniem e-pakalpojumiem – ja, piemēram, tiek veiksmīgi iesniegts pieteikums vai veikts maksājums). Ja pakalpojumam ir vairāki elektronizēti posmi, pakalpojuma turētājs uzskaita katru no tiem atsevišķi. Attiecībā uz e-pastā nosūtītajiem pakalpojuma pieprasījumiem pakalpojuma turētājs var izvēlēties veiksmīgumu nemērīt, ņemot vērā tehniskos ierobežojumus. Ja e-pakalpojuma posms netiek pabeigts klienta apzinātas rīcības dēļ, šis posms netiek uzskaitīts pakalpojuma veiksmīguma izpildes statistikā, bet pakalpojuma turētājs to var uzskaitīt pēc savām vajadzībām (tālākai klientu rīcības analīzei);

2) pakalpojuma elektroniskas lietošanas pakāpe – elektroniskajā kanālā pieteikto pakalpojumu gadījumu skaita attiecība pret visos kanālos pieteikto pakalpojumu gadījumu skaitu. Šo rādītāju izsaka procentos pēc formulas:

$$l_{el} = \frac{g_{el}}{g} \times 100$$

Kur: l_{el} – elektroniskas lietošanas pakāpe, g_{el} – pakalpojumu gadījumu skaits elektroniskajā kanālā, g – pakalpojumu gadījumu kopējais skaits visos kanālos.

Pakalpojumu elektroniskās lietošanas pakāpe tiek aprēķināta noteiktam pārskata periodam (piemēram, mēnesim, ceturksnim, gadam). Rādītāja aprēķinam ir nepieciešams zināt pakalpojumu sniegšanas gadījumu skaitu visos kanālos. Rādītājs netiek mērīts pakalpojumiem, kuriem elektronizēts tikai rezultātu saņemšanas posms;

3) e-pakalpojuma saņēmēja apmierinātība⁷ – e-pakalpojuma saņēmēja brīvprātīgs vērtējums piecu punktu sistēmā pēc iespējas par katru e-pakalpojuma sniegšanas gadījumu, kuru var papildināt e-pakalpojuma saņēmēja rakstiska atsauksme. Šie dati tiek uzkrāti par katru e-pakalpojuma sniegšanas gadījumu.

Uzkrājot datus par e-pakalpojumiem, ieteicams reģistrēt vismaz šādus datus:

- 1) pakalpojuma identifikators;
- 2) pakalpojuma sniegšanas gadījuma identifikators;
- 3) E-pakalpojuma posma identifikators;
- 4) E-pakalpojuma posma uzsākšanas datums un laiks;
- 5) E-pakalpojuma posma pabeigšanas datums un laiks;
- 6) pakalpojuma klienta identifikators.

7. Pakalpojumu kvalitātes kontrole un pilnveidošana

Pamatojoties uz apkopotajiem pakalpojumu izpildes rādītāju rezultātiem, pakalpojuma turētājs līdz pārskata gadam sekojošā gada 1. aprīlim izvērtē pakalpojumu sniegšanas efektivitāti.

Pamatojoties uz izvērtējumu, pakalpojuma turētājs nosaka pakalpojumu pilnveides pasākumus ar mērķi uzlabot pakalpojuma sniegšanas efektivitāti, tai skaitā, mazinot administratīvo slogu klientam un palielinot pakalpojuma pieejamību. Pakalpojuma sniegšanas efektivitātes uzlabošana ietver darbības, lai mērķi sasniegtu ar iespējami mazāko resursu izlietojumu. Pakalpojuma turētājs izvērtē pakalpojumu sniegšanas kanālu efektivitāti, tai skaitā jaunu pakalpojumu sniegšanas kanālu noteikšanas nepieciešamību, it īpaši izmantojot informācijas tehnoloģiju pielietošanas iespējas. Vienlaicīgi pakalpojuma turētājs izvērtē

⁷ 2017. gada 4. jūlija noteikumi Nr. 402 “Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi”

nepieciešamību veikt labojumus apstiprinātajā pakalpojumu sarakstā un izstrādātajos pakalpojumu aprakstos (atbilstoši noteiktajiem pakalpojumu pilnveides pasākumiem).

Pakalpojuma turētājam ir ļoti kritiski jāvērtē ikviens pakalpojuma izpildes kavējuma gadījums. Šādam gadījumam rodoties, pakalpojuma turētājam ir jāizvērtē iekšējie procesi, procedūras, lai secinātu kavējuma iemeslu. Noskaidrojot iemeslu, pakalpojuma turētājam jāveic nepieciešamās darbības, lai tas neatkārtotos, piemēram, pilnveidojot iekšējās kontroles kārtību.

Līdzīgas darbības pakalpojuma turētājam ir jāveic, ja tas saņemto sūdzību par pakalpojumu atzīst par pamatotu – jāveic visas nepieciešamās darbības, lai neatbilstības novērstu un nepieļautu to atkārtošanos, tai skaitā, personāla kvalifikācijas uzlabošana, procesu standartizēšana, iesaistīto pušu informēšana par situāciju savlaicīgu un vienvērtīgu risināšanu.

Savukārt, analizējot kopējo informāciju par pakalpojumu pieprasīšanas skaitu pa kanāliem, pakalpojuma turētājs var analizēt klientu ieradumus, vērtēt pakalpojuma kanālu efektivitāti. Piemēram, ja pakalpojums tiek pieprasīts reti objektīvu iemeslu dēļ, piemēram, tāds pakalpojums kā “tirgus statusa piešķiršana”⁸, pakalpojuma turētājam jāizvērtē pakalpojuma īpašības un jāveic darbības ar mērķi ieguldīt pēc iespējas mazākus resursus pakalpojuma nodrošināšanā laika periodā, kad tas netiek sniegts. Lai uzlabotu pakalpojuma pieejamību, pakalpojumu turētājs var vērtēt iespēju pakalpojuma pieteikšanu un/vai saņemšanu VPVKAC vai arī analizējot citas alternatīvas.

Pamatojoties uz izpildes rādītāju rezultātiem, pakalpojuma turētājs var analizēt darbinieku noslodzi (apstrādāto pakalpojumu skaitu), tai skaitā, pa kanāliem.

Iestāde, vadoties pēc pakalpojumu pieprasījumu izvērtējuma, var pārstrukturēt savu darbību, pēc iespējas lietderīgāk izmantojot savus resursus. Piemēram, ja vienā klientu apkalpošanas vietā ir liels klātienē iesniegto pieprasījumu skaits, savukārt citā tas ir mazs, iestāde var “novirzīt”, piemēram, tālruņa zvanu apkalpošanu uz teritoriālo atrašanās vietu, kur klātienē tiek saņemti mazāk pieteikumu (ja tehniskie risinājumi ir iespējami). Līdzīgi iestāde var “novirzīt” citus veicamos uzdevumus, vadoties pēc kopējā klientu pieteikumu skaita un tā sadalījuma pa kanāliem, tādējādi pēc iespējas izlīdzinot darbinieku noslodzi (saņemto e-pastu apstrāde, pakalpojumu apstrāde pēc specializācijas (darbinieki specializējas konkrētu pakalpojumu jomā) u.tml.).

Attiecībā uz pakalpojumu pilnveidošanu, iestāde vērtē iespējas arī proaktīvai klientu informēšanai par tiem pieejamajiem pakalpojumiem. Šāda informēšana veicama labas pārvaldības principa ietvaros, vienlaikus nodrošinot atbilstību personu datu apstrādes prasībām.

8. Noslēgums

Šajos metodiskajos ieteikumos ietvertie labās prakses principi un piemēri, ko savā darbā izmanto vai var izmantot pakalpojumu izstrādātāji, sniedzēji un kvalitātes uzraugi, lai veidotu efektīvu un uz sadarbību vērstu pakalpojumu nodrošināšanu, kā arī nodrošinātu kvalitatīvu klientu apkalpošanu.

Metodiskajos ieteikumos noteiktie principi ir izmantojami visām valsts pārvaldes iestādēm darba efektivitātes uzlabošanā un labas pārvaldības nodrošināšanā.

Ja metodisko ieteikumu lietošanas gaitā rodas ierosinājumi iespējamiem uzlabojumiem, lūdzam tos sūtīt uz Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija uz ministrijas oficiālo elektronisko adresi.

⁸ Skat. MK 12.05.2010.noteikumu Nr.440 “Noteikumi par tirdzniecības veidiem, kas saskaņojami ar pašvaldību, un tirdzniecības organizēšanas kārtību” 8.¹ punktu

1. pielikums

Pakalpojuma apraksta pārbaudes lapa

Kritērijs	Jā	Nē	N/A	Attiecināmie nosacījumi kritērija izpildei
Pakalpojuma nosaukums*				Kritērijs izpildās, ja pakalpojuma nosaukums ir: <input type="checkbox"/> īss un kodolīgs; <input type="checkbox"/> atšķirams, satur raksturojošu parametru; <input type="checkbox"/> veidots no klienta viedokļa, ietver pakalpojuma būtību un guvumu; <input type="checkbox"/> ir saistīts ar e-pakalpojumu/-iem
Pakalpojuma apraksts*				Kritērijs izpildās, ja pakalpojuma apraksts ir: <input type="checkbox"/> īss; <input type="checkbox"/> satur būtiskāko informāciju par pakalpojumu, tā mērķi un izpildes gadījumiem; <input type="checkbox"/> skaidro labumu, ko iegūst klients; <input type="checkbox"/> nesatur tiesiskā regulējuma citātus.
Maksājumi*				Kritērijs izpildās, ja: <input type="checkbox"/> norādīts pakalpojuma maksas apjoms (vai norādīts, ka bezmaksas); <input type="checkbox"/> norādīta maksas veikšanas kārtība
Pakalpojuma turētājs un sniedzējs*				Kritērijs izpildās, ja: <input type="checkbox"/> norādīts pilns pakalpojuma turētāja vai sniedzēja nosaukums (identisks ar nolikumu)
Uzziņas par pakalpojumu/kontaktinformācija*				Kritērijs izpildās, ja norādīta pilna kontaktinformācija, kur vērsties: <input type="checkbox"/> adrese; <input type="checkbox"/> telefons; <input type="checkbox"/> e-pasts.
Dokumenti un veidlapas*				Kritērijs izpildās, ja: <input type="checkbox"/> norādīti aizpildāmie dokumenti un veidlapas (ar saitēm); <input type="checkbox"/> norādīts dokumentu iesniegšanas veids
Procesa apraksts*				Kritērijs izpildās, ja: <input type="checkbox"/> process attēlots pa soļiem (pakalpojuma pieprasīšana un pakalpojuma saņemšana); <input type="checkbox"/> apraksts par pakalpojuma pieteikšanu un rezultātu saņemšanu
Kanālu informācija*				Kritērijs izpildās, ja: <input type="checkbox"/> noteikts kanāls pakalpojuma pieprasīšanai, pakalpojuma sniegšanai
Darba laiki*				Kritērijs izpildās, ja: <input type="checkbox"/> norādītas visas vietas, kur pieteicējs var pieteikt/saņemt pakalpojumu, un pilna informācija par darba laiku un apmeklētāju pieņemšanas laiku; <input type="checkbox"/> norādīti specifiski darba laiki pakalpojuma saņemšanai klātienē, ja ir
Tiesiskais regulējums*				Kritērijs izpildās, ja: <input type="checkbox"/> norādīti normatīvie akti (ar saitēm), kas ir attiecināmi uz konkrēto pakalpojumu (ar atsaucēm)
Apstrīdēšanas vai pārsūdzības iespējas*				Kritērijs izpildās, ja: <input type="checkbox"/> norādīta apstrīdēšanas vai pārsūdzēšanas kārtība;

				<input type="checkbox"/> norādīta iestāde/amatpersona, kam pārsūdzams administratīvais akts, vai aprakstīta iestādes/darbinieku rīcība
Iestādes funkcijas*				Kritērijs izpildās, ja: <input type="checkbox"/> norādīts valsts pārvaldes funkcijas/-u klasifikācijas (COFOG) kods
Saņēmēji*				Kritērijs izpildās, ja: <input type="checkbox"/> norādīta/-as klientu grupa/-as, kas var pieprasīt pakalpojumu
Teritoriālais pārklājums*				Kritērijs izpildās, ja: <input type="checkbox"/> ir norāde par piesaisti teritorijai
Termiņš				Kritērijs izpildās, ja: <input type="checkbox"/> norādīts pakalpojuma saņemšanas termiņš
Saistītie pakalpojumi				Kritērijs izpildās, ja: <input type="checkbox"/> norādīti ar esošo pakalpojumu saistītie pakalpojumi; <input type="checkbox"/> saistītie pakalpojumi atveidoti ar saitēm.
Dzīves situācija (Pakalpojuma tēma)				Kritērijs izpildās, ja: <input type="checkbox"/> pakalpojuma attēlošanai izvēlēta/-as atbilstoša/-as dzīves situācija/-as

* Obligāts nosacījums

Pārbaudes mērķis: pārlicināties, vai pakalpojuma apraksts izstrādāts atbilstoši 2017. gada 4. jūlija MK noteikumiem Nr. 399 “Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība” un ir publicējams portālā.

2. pielikums

Pakalpojuma apraksta pašvērtējuma aptaujas anketa

Instrukcija anketas aizpildīšanai:

Izlasiet, lūdzu, pakalpojuma aprakstu. *Lasīt aprakstu.* Vai Jums viss ir skaidri saprotams? Kam paredzēts pakalpojums? Vai Jūs varētu saņemt šo pakalpojumu? Kāpēc? Kādi dokumenti Jums ir jāsaņem, lai varētu saņemt šo pakalpojumu? Kur Jūs iegūsiet šos dokumentus? Kur Jums tie jāiesniedz? Ko Jūs saņemsiet pakalpojuma rezultātā? Kad Jūs saņemsiet pakalpojumu? Kādā veidā Jūs saņemsiet pakalpojumu? u.tml.

1. Vai Jums radās grūtības (neizpratne, apmulsums) pakalpojuma apraksta uztveršanā?

Jā, ļoti lielas	Jā, lielas	Jā, nelielas	Neradās

2. Vai Jums bija skaidrs, kurā apraksta daļā jāmeklē nepieciešamā informācija?

Nē, vispār nebija skaidrs	Ne, bieži nebija skaidrs	Dažos gadījumos nebija skaidrs	Vienmēr bija skaidrs

3. Vai Jūs saņēmāt tieši to informāciju, kuru cerējāt saņemt?

Nē, nesaņēmu	Daļēji saņēmu	Pamatā saņēmu	Pilnībā saņēmu

4. Vai apraksts bija pietiekams, lai saprastu, kas Jums jā dara, kādi dokumenti nepieciešami un kur jāvērsas?

Nē, nesakrita	Būtiski nesakrita	Daļēji nesakrita	Sakrita

5. Vai teksta formulējums bija nepārpotami saprotams?

Pilnībā nesaprotams	Drīzāk nesaprotams	Drīzāk saprotams	Pilnībā saprotams

6. Vai ar pieejamo informāciju Jums bija pietiekami, lai noskaidrotu konkrēto jautājumu?

Nepietiekami	Pamatā, nepietiekami	Gandrīz pietiekami	Pietiekami

7. Vai šis apraksts Jums palīdz saņemt pakalpojumu?

Nemaz nepalīdz	Drīzāk nepalīdz	Daļēji palīdz	Pilnībā palīdz

8. Vai tekstu bija viegli lasīt un saprast?

Ļoti grūti lasīt un saprast	Vidēji lasāms un saprotams	Gandrīz visu var saprast	Ļoti viegli lasīt un saprast

9. Vai Jūs vēlreiz izmantotu šādu aprakstu, lai saņemtu informāciju par pakalpojumu?

Nē	Drīzāk nē	Drīzāk jā	Jā

10. Vai Jūs ieteiktu saviem draugiem vai radiem izlasīt šādu aprakstu, pirms vērsties pēc pakalpojuma saņemšanas?

Nē	Drīzāk nē	Drīzāk jā	Jā

Paldies Jums par atbildēm!

3. pielikums

Iekšējais normatīvais dokuments pakalpojumu saraksta apstiprināšanai un atbildīgā darbinieka norīkošanai pakalpojuma aprakstīšanai portālā www.latvija.lv

(piemērs)

Veidlapas rekvizītu zona

RĪKOJUMS

Jelgavā

12.12.2018.

Nr.1

Par [...iestādes nosaukums..]
pakalpojumu saraksta apstiprināšanu

Lai nodrošinātu vienotu pakalpojumu aprakstu dokumentāciju, atbilstoši LR Ministru kabineta 04.07.2017. noteikumu Nr.399 "Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība" 5.punktam:

1. Apstiprināt šādus [Iestādes nosaukums] (turpmāk – iestāde) pakalpojumus:
 - 1.1. "Pakalpojuma nosaukums";
 - 1.2. "Pakalpojuma nosaukums";
 - 1.3. ...
2. Norīkot [darbinieka ieņemamais amats, vārds, uzvārds] par atbildīgo pakalpojumu aprakstīšanai pakalpojumu portālā www.latvija.lv.
3. Norīkot [darbinieka ieņemamais amats, vārds, uzvārds] par rīkojuma 2.punktā minētā atbildīgā darbinieka aizvietotāju.
4. Rīkojuma izpildi [darbinieka ieņemamais amats, vārds, uzvārds].

Veidlapas paraksta zona

4. pielikums

Iestādes sniegtie dati

(piemēram ir ilustratīvs raksturs, tas neatbilst reāliem datiem)

Pakalpojuma nosaukums	Pakalpojuma identifikators PK	Iesniegšana									Pieteik to gadījumu skaits pakalpojumam	Saņemšana						Pieteik to gadījumu skaits pakalpojumam	Klientu skaits	Kavējumu skaits	Sūdzību skaits				
		Klātiešana			E-pakalpojumi				Pasts	Tālrūnis		Klātiešana			E-pakalpojumi							Pasts	Tālrūnis		
		K1	K2	K3	E1	E2	EP1	EP2				P1	T1	K1	K2	K3	E1							E2	EP1
Slimības pabalsts	URN:IVIS:100001:PP-PAP.IKSKILES_N-02CC	616	13785	10514	17666	8100	2710	10827	4746	176	21682	616	13785	10514	17666	8100	2710	10827	4746	176	21682			10	14
Apbedīšanas pabalsts	URN:IVIS:100001:PP-PAP.CESU_RP-0227	14786	3364	6654	6220	16257	11193	13229	18018	255	4059	14786	3364	6654	6220	16257	11193	13229	18018	255	4059			7	3
Bezdarbnieka pabalsts	URN:IVIS:100001:PP-VIDM-01XZ	7273	9455	3920	8172	18474	6151	8938	17249	347	4728	7273	9455	3920	8172	18474	6151	8938	17249	347	4728			3	18
Ģimenes valsts pabalsts	URN:IVIS:100001:PP-VIDM-01ZF	19696	14791	308	1949	8164	6909	212	6144	5	5124	19696	14791	308	1949	8164	6909	212	6144	5	5124			5	4
Maternitātes pabalsts	URN:IVIS:100001:PP-PAP.DAUGAVPILS-02GD	4755	17145	18964	7569	9516	14002	8064	12732	384	1949	4755	17145	18964	7569	9516	14002	8064	12732	384	1949			4	7
Bērna piedzimšanas pabalsts	URN:IVIS:100001:PP-PAP.JNP-02T9	7377	583	19892	7627	18332	4770	17784	12193	707	5111	7377	583	19892	7627	18332	4770	17784	12193	707	5111			2	4
Vecuma pensijas pārrēķins	URN:IVIS:100001:PP-PAP.JNP-02TG	16037	1255	9001	7257	4272	6161	7064	2141	654	2882	16037	1255	9001	7257	4272	6161	7064	2141	654	2882			52	72
Bērna kopšanas pabalsts	URN:IVIS:100001:PP-VIDM-03FT	10541	9653	15618	15699	18964	15786	8111	14512	617	1994	10541	9653	15618	15699	18964	15786	8111	14512	617	1994			2	10
Paternitātes pabalsts	URN:IVIS:100001:PP-VIDM-01XY	4247	5352	1290	1470	1647	1684	1991	8807	210	5014	4247	5352	1290	1470	1647	1684	1991	8807	210	5014			11	11

Ieteicamais kanālu iedalījums.

1. Pakalpojumu pieteikšanai:

(K) Klātiene:

(K1) Iestādes KAC;

(K2) VPVKAC;

(K3) Partneru KAC;

(T) Telefons;

(P) Pasts;

(E) Elektroniskais kanāls:

(E1) E-pasts (bez e-parakstīta dokumenta);

(E2) E-pasts (ar e-parakstītu dokumentu);

(EP1) E-pakalpojums iestādes tīmekļvietnē;

(EP2) E-pakalpojums mobilajā lietotnē;

(EP3) E-pakalpojums portālā www.latvija.lv;

(EP4) E-pakalpojums portālā www.latvija.lv "Iesniegums iestādei";

(EP5) E-pakalpojums portālā www.latvija.lv "E-adrese".

2. Pakalpojuma rezultāta saņemšanai:

(K) Klātiene:

(K1) Iestādes KAC;

(K2) VPVKAC;

(K3) Partneru KAC;

(T) Telefons;

(P) Pasts;

(E) Elektroniskais kanāls:

(E1) E-pasts (bez e-parakstīta dokumenta);

(E2) E-pasts (ar e-parakstītu dokumentu);

(EP1) E-pakalpojums iestādes tīmekļvietnē;

(EP2) E-pakalpojums mobilajā lietotnē;

(EP3) E-pakalpojums portālā www.latvija.lv;

(EP4) E-pakalpojums portālā www.latvija.lv "Klienta darba vieta" ("Mana darba vieta");

(EP4) E-pakalpojums portālā www.latvija.lv "E-adrese".