



Publisko pakalpojumu pārveides metodoloģijas izstrāde un aprobācija

Publicēts: 21.11.2020.



Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija (turpmāk – VARAM) turpina darbu proaktīvu un lietotājiorientētu pakalpojumu sniegšanas principu ieviešanai Eiropas Sociālā fonda (ESF) projekta Nr. 3.4.2.3/18/1/001 “Publisko pakalpojumu pārveides metodoloģijas izstrāde un aprobācija” ietvaros.

Otrā ceturkšņa laikā izstrādāta rokasgrāmata "Valsts pārvaldes pakalpojumu pārveides metodoloģijai". Tā balstās uz 2020. gada 25. februārī Ministru kabinetā apstiprināto VARAM izstrādāto “Valsts pārvaldes pakalpojumu pārveides metodoloģiju”. Rokasgrāmata ietver praktiskus, tehniska rakstura padomus, kā pielietot metodoloģiju. Tajā ir detalizēta instrukcijas, proti, lai nodrošinātu metodoloģijas precīzu piemērošanu par pakalpojumu pārveides un pilnveides īstenošanas pasākumiem, pēc iespējas padziļināti sniedzot informāciju par soļiem, kā veikt pakalpojumu pārveidi valsts sektorā, tai skaitā veidojot jaunus pakalpojumus, tos izveidotu iespējami efektīvākus gan pakalpojuma pieteikšanas, gan saņemšanas, gan sniegšanas veida ziņā pēc iespējas samazinot administratīvo slogu, patērēto laiku gala lietotājam pakalpojuma saņemšanai, pieteikšanai, kā arī veicinot valsts pārvaldes pakalpojumu digitalizāciju. Rokasgrāmata ievietota Koprades platformā <https://www.koprade.lv/node/21>.

Otrs lielais darbs, kas uzsākts ceturkšņa ietvaros - VARAM veic padziļinātu analīzi par atsevišķu pakalpojumu sniegšanas procesiem un atbalsta risinājumiem.

Mūsdienu tehnoloģiju un komercpakalpojumu attīstība sniedz jaunas iespējas valsts pakalpojumu sniegšanā, kā arī maina iedzīvotāju gaidas par sagaidāmo apkalpošanas pieeju, saņemot valsts un pašvaldību pakalpojumus. Jaunie pakalpojumu standarti: ir vienmēr pieejama, personalizēta un proaktīva pakalpojumu sniegšana pretstatā reaktīvai. Pakalpojumu sniegšanas organizācija, kas pakārtota integrētai iedzīvotāju un uzņēmēju vajadzību atrisināšanai pretstatā administratīvi striktai pakalpojumu transakciju izpildei. Lai to paveiktu, pakalpojumu organizācijai un sniegšanas procesiem jātiek organizētiem pāri iestāžu administratīvo kompetenču robežām, iedzīvotājiem sasaistot pakalpojumus atbilstoši to dzīves situācijām, nepieciešamības gadījumā valsts iestādēm pārskatot un saistot to pakalpojumu sniegšanas procesus.

Viens no šobrīd plānotajiem pakalpojumu koplietošanas risinājumu attīstības virzieniem ir:

- vienotā pakalpojumu kontaktu un iestatījumu reģistra (turpmāk – PKIR) izveide un dokumentu sūtīšanas servisa (turpmāk – DSS) jeb vienotas drukas risinājuma nodrošināšana iestādēm.

PKIR un ar to saistītais DSS risinājums ir identificēti kā funkcionālas komponentes jeb starpiestāžu pakalpojumi, kuru ieviešana un izmantošana var būtiski ietekmēt daudzu publisko pakalpojumu piegādes procesus, tos racionalizējot, izslēdzot nepieciešamību pārbaudīt personas oficiālās elektroniskās adreses konta esamību pirms informācijas nosūtīšanas un nodrošinot iespēju iedzīvotājam vienuviet uzturēt un pārvaldīt savus kontaktu un paziņojumu (notifikāciju) datus un prioritātes saziņā ar valsts un pašvaldību iestādēm. Iestādēm tas nodrošinātu vienotu un vienmēr aktuālu un uzticamu informāciju, izslēgtu nepieciešamību uzturēt šos datus decentralizēti.

Tomēr, lai nodrošinātu šo risinājumu atbilstību dažādiem pakalpojumu sniegšanas scenārijiem un vajadzībām, ir izvērtējama

potenciālo risinājumu potenciālais lietojums, izmantošanas apmēri, ierobežojumi, kā arī nepieciešamie grozījumi tiesību aktos, u.c.

Lai veiktu padziļinātu potenciālo pakalpojumu darbības vides analīzi un detalizēti definētu augstākminētos pakalpojumus, VARAM ir piesaistījis konsultāciju pakalpojumu sniedzēju, kas tuvākā laikā veiks iestāžu intervēšanu, izzinot vajadzības un priekšlikumus, tostarp proaktīvu un lietotājiorientētu pakalpojumu sniegšanas modeļa definēšanā, PKIR un DSS risinājumu analizē un projektēšanā, kas nodrošinās no iedzīvotāja skatu punkta integrētu pieeju iedzīvotāju apkalpošanā, vienlaikus nodrošinot papildus pievienotās vērtības pakalpojumus iestādēm savu klientu apkalpošanai.

<https://www.vmnvd.gov.lv/lv/publisko-pakalpojumu-parveides-metodologijas-izstrade-un-aprobacija-0>