



Laidiens: 17.07.2017., Nr. 140

Oficiālās publikācijas Nr.: 2017/140.1

Ministru kabineta noteikumi Nr. 399

Rīgā 2017. gada 4. jūlijā (prot. Nr. 33 25. §)

Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība

*Izdoti saskaņā ar Valsts pārvaldes iekārtas likuma
97. pantu un 100. panta ceturto daļu*

I. Vispārīgie jautājumi

1. Noteikumi nosaka valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtību, kā arī valsts pārvaldes pakalpojumu kataloga (turpmāk – pakalpojumu katalogs) vešanas kārtību un tajā ietveramo informāciju.
2. Noteikumos lietotie termini:
 - 2.1. valsts pārvaldes pakalpojums (turpmāk – pakalpojums) – secīgu darbību kopums, kas dod guvumu vai ir obligāts privātpersonai un ko sniedz valsts pārvaldes pakalpojuma turētājs, īstenojot valsts pārvaldes funkcijas saskaņā ar ārējiem normatīvajiem aktiem vai saskaņā ar deleģētiem valsts pārvaldes uzdevumiem;
 - 2.2. valsts pārvaldes pakalpojuma turētājs (turpmāk – pakalpojuma turētājs) – valsts pārvaldes iestāde vai cits tiesību subjekts, kura kompetencē ir nodrošināt pakalpojumu;
 - 2.3. valsts pārvaldes pakalpojuma sniedzējs (turpmāk – pakalpojuma sniedzējs) – pakalpojuma turētājs vai tā pilnvarots tiesību subjekts, kurš pilnībā vai daļēji nodrošina pakalpojuma turētāja kompetencē esošā pakalpojuma vai pakalpojuma posma (pieprasīšana, izpilde un pakalpojuma rezultātu saņemšana) izpildi;
 - 2.4. valsts pārvaldes klients (turpmāk – klients) – privātpersona, kura ir tiesīga saņemt pakalpojumu.
3. Noteikumu prasības piemēro:
 - 3.1. izstrādājot konkrēta pakalpojuma tiesisko regulējumu;
 - 3.2. īstenojot pakalpojuma uzskaiti, kvalitātes kontrolei un sniegšanai nepieciešamās darbības;
 - 3.3. novērtējot pakalpojuma sniedzēja darba kvalitāti.

II. Pakalpojumu uzskaites kārtība un pakalpojumu aprakstīšana pakalpojumu katalogā

4. Pakalpojumu pārvaldība, ko atbilstoši kompetencei veic pakalpojuma turētājs, ietver šādas darbības:

- 4.1. pakalpojumu identificēšana;
- 4.2. pakalpojumu saraksta apstiprināšana;
- 4.3. pakalpojumu aprakstīšana un aktualizēšana pakalpojumu katalogā;
- 4.4. pakalpojumu izpildes rādītāju noteikšana un uzskaite;
- 4.5. pakalpojumu sniegšanas nodrošināšana;
- 4.6. pakalpojumu kvalitātes kontroles uzraudzība;
- 4.7. pakalpojumu pilnveidošana.
5. Pakalpojuma turētājs apstiprina tā kompetencē esošo pakalpojumu sarakstu un pakalpojumu aprakstus ievieto pakalpojumu katalogā.
6. Pakalpojumu katalogs ir valsts informācijas sistēmu savietotāja sastāvdaļa, kas nodrošina pakalpojuma turētājam vienotu darba vidi pakalpojumu aprakstīšanai un uzskaitēi.
7. Pakalpojuma turētāja kontaktpersona (turpmāk – kontaktpersona) pakalpojuma aprakstu ievada un aktualizē pakalpojumu katalogā, ievērojot normatīvos aktus par valsts informācijas sistēmu savietotāju. Par informācijas pareizību un savlaicīgu tās ievietošanu pakalpojumu katalogā ir atbildīgs pakalpojuma turētājs.
8. Pakalpojumu katalogā reģistrētajam pakalpojumam automātiski tiek piešķirts pakalpojuma identifikators.
9. Pakalpojuma turētājs pakalpojumu katalogā iekļauj vismaz šādu aktuālu informāciju par pakalpojumu:
 - 9.1. pakalpojuma nosaukums un īss apraksts, kā arī pakalpojuma saņemšanai veicamie maksājumi, ja tādi nepieciešami;
 - 9.2. pakalpojuma sniedzējs un tā kontaktinformācija;
 - 9.3. pakalpojuma pieprasīšanai nepieciešamie dokumenti un izmantojamās veidlapas, ievietojot norādes uz tām vai saites uz veidlapu tiešsaistes formām;
 - 9.4. pakalpojuma pieprasīšanai un saņemšanai nepieciešamās darbības un nosacījumi, kā arī informācija par visiem pakalpojuma pieprasīšanas un saņemšanas kanāliem un pakalpojuma sniedzēja darbalaikiem;
 - 9.5. tiesiskais regulējums un informācija par kārtību, kādā apstrīdama vai pārsūdzama iestādes rīcība;
 - 9.6. valsts pārvaldes funkcijas vai funkcijas, kuru īstenošanai tiek sniegts pakalpojums, atbilstoši Ekonomiskās sadarbības un attīstības organizācijas izstrādātajam valdības funkciju klasifikatoram (COFOG);
 - 9.7. klientu loks (jebkurš, fiziska persona, juridiska persona);
 - 9.8. pakalpojuma teritoriālais pārklājums.
10. Pakalpojuma turētājs pārbauda informāciju par viņa kompetencē esošajiem pakalpojumiem reizi ceturksnī un neatbilstību gadījumā to nekavējoties aktualizē. Ja pakalpojumu katalogā publicētā pakalpojuma aprakstā iekļautā informācija ir zaudējusi aktualitāti normatīvā regulējuma izmaiņu dēļ, kontaktpersona nodrošina pakalpojuma apraksta atbilstību normatīvajam regulējumam līdz ar attiecīgo izmaiņu spēkā stāšanos.
11. Pakalpojumu katalogs ietver publiski pieejamu programmsaskarni, kas nodrošina:
 - 11.1. datu nodošanu valsts pārvaldes iestāžu un trešo pušu tīmekļvietnēm vai informācijas sistēmām;