



Laidiens: **17.07.2017., Nr. 140**

Oficiālās publikācijas Nr.: **2017/140.4**

Ministru kabineta noteikumi Nr. 402

Rīgā 2017. gada 4. jūlijā (prot. Nr. 33 28. §)

Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi

*Izdoti saskaņā ar Valsts pārvaldes iekārtas likuma
99. panta otro daļu*

I. Vispārīgie jautājumi

1. Noteikumi nosaka kārtību, kādā tiek veikta valsts pārvaldes pakalpojumu (turpmāk – pakalpojums) elektronizācija un nodrošināta e-pakalpojumu pieejamība.
2. Noteikumos lietoti šādi termini:
 - 2.1. e-pakalpojums – 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;
 - 2.2. pakalpojuma elektronizācija – process, kura rezultātā tiek izveidots e-pakalpojums;
 - 2.3. e-pakalpojuma nodrošinātājs – pakalpojuma turētājs vai tā pilnvarots tiesību subjekts, kas nodrošina e-pakalpojuma izmitināšanas un darbības vidi;
 - 2.4. e-pakalpojuma saņēmējs – valsts pārvaldes klients (turpmāk – klients), kas pakalpojumu saņem elektroniskā veidā.

II. Pakalpojumu elektronizācijas pamatnoteikumi

3. Pakalpojuma turētājs, ja tas ir iespējams un lietderīgi, pakalpojumus sniedz arī e-pakalpojumu veidā, ja ir izpildīts vismaz viens no šādiem kritērijiem:
 - 3.1. gadā pieteikto pakalpojumu gadījumu skaits pārsniedz 5000 vai 10 % no pakalpojumu turētāja visu sniegto pakalpojumu gadījumu skaita;
 - 3.2. tiek uzlabota pakalpojuma pieejamība;
 - 3.3. pakalpojuma saņemšana kļūst ērtāka;
 - 3.4. tiek samazināts administratīvais slogs;
 - 3.5. tiek optimizēts pakalpojuma sniegšanas process;

3.6. samazinās pakalpojumu sniegšanas izmaksas un laiks;

3.7. attiecīgā pakalpojuma sniegšanu arī e-pakalpojuma veidā pieprasa noteiktu klientu grupu vienlīdzības apsvērumi.

4. Elektronizējot pakalpojumu, pakalpojuma turētājs ņem vērā izmaksu efektivitāti.

5. Pakalpojuma elektronizācijā tiek ņemtas vērā klientu vajadzības, ievērojot lietotājoorientētu pieeju un iteratīvas izstrādes principu saskaņā ar Latvijas nacionālā standarta LVS EN ISO 9241-210:2016 "Cilvēka un sistēmas mijiedarbības ergonomika" 210. daļu "Cilvēkoorientēta interaktīvo sistēmu projektēšana".

6. Elektronizējot pakalpojumu vai pilnveidojot e-pakalpojumu, analīzes, projektēšanas un izstrādes laikā pakalpojuma turētājs veic vismaz šādas darbības, tās fiksējot pakalpojuma turētāja izvēlēta veidā:

6.1. nosaka izmērāmus elektronizējamā pakalpojuma rādītājus un to uzraudzības procesu;

6.2. veic e-pakalpojuma mērķauditorijas analīzi, identificē klientu grupas un to vajadzības, kas ietver:

6.2.1. pakalpojuma sniegšanas procesa analīzi un tā pilnveides vai izmaiņu iespējas no e-pakalpojuma saņēmēja viedokļa, ņemot vērā visus pakalpojuma posmus, saistītos pakalpojumus un citu valsts pārvaldes iestāžu rīcībā esošos datus;

6.2.2. pašreizējo un iespējamo e-pakalpojuma saņēmēju iesaisti pakalpojuma sniegšanas procesa analīzes un e-pakalpojuma projektēšanas laikā, pēc vajadzības apkopojot informāciju par klienta mērķiem, vajadzībām, uzvedību un vēlmēm, tai skaitā apzinot svarīgākos pakalpojumu sniegšanas scenārijus gan elektroniskajos, gan citos kanālos;

6.2.3. iespējamo risinājuma prototipu testēšanu sasniedzamajiem mērķiem nepieciešamajā apjomā ar iespējamajiem e-pakalpojuma saņēmējiem;

6.3. sasaista pakalpojuma elektronizētos posmus ar pakalpojuma posmiem, kuri netiek elektronizēti;

6.4. regulāri analizē lietotāju apmierinātību, apzina lietotāju vajadzības un atsauksmes un pastāvīgi pilnveido e-pakalpojumu.

7. Pakalpojuma turētājs nodrošina e-pakalpojuma izpildes rādītāju mērīšanu, uzskaiti un analīzi. Papildus rādītājiem, kas noteikti normatīvajos aktos par valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, sniegšanas un kvalitātes kontroles kārtību, katram e-pakalpojumam mēra šādus rādītājus:

7.1. e-pakalpojuma izpildes veiksmīgums – pabeigšanas un uzsākšanas gadījumu skaita attiecība;

7.2. pakalpojuma elektroniskas lietošanas pakāpe – elektroniskajā kanālā pieteikto pakalpojumu gadījumu skaita attiecība pret visos kanālos pieteikto pakalpojumu gadījumu skaitu;

7.3. e-pakalpojuma saņēmēja apmierinātība – e-pakalpojuma saņēmēja brīvprātīgs vērtējums piecu punktu sistēmā pēc iespējas par katru e-pakalpojuma sniegšanas gadījumu, kuru var papildināt e-pakalpojuma saņēmēja rakstiska atsauksme.

8. Pakalpojuma turētājs šo noteikumu 7. punktā minēto rādītāju izpildes rezultātus līdz pārskata gadam sekojošā gada 1. aprīlim publicē pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platformā.

9. Pakalpojuma elektronizācijā un nodrošināšanā, kur tas attiecināms, pakalpojuma turētājs nodrošina šādu tehnisko prasību izpildi:

9.1. izmanto Valsts reģionālās attīstības aģentūras pārziņā esošos koplietošanas komponentus;

9.2. paziņojumu par e-pakalpojuma sniegšanas faktu un pakalpojuma rezultātu nosūta uz oficiālo elektronisko adresi, ja e-pakalpojuma saņēmējam tā ir izveidota, vai uz pakalpojumu portāla www.latvija.lv lietotāja darba vietu, izņemot gadījumu, ja pakalpojuma rezultātam ir digitāls saturs, kas nav pārlūkrojams ārpus lietotnes vai tīmekļvietnes;

9.3. ja e-pakalpojuma ietvaros ir iespēja pieteikt dažādus pakalpojumus, tad uz katru pakalpojumu nodrošina tiešo saiti;

9.4. e-pakalpojumam, kuram izmanto tīmekļa lapas, nodrošina pieejamību arī mobilajās ierīcēs;

9.5. e-pakalpojumam, kuram izmanto tīmekļa lapas, nodrošina piekļūstamību saskaņā ar Latvijas nacionālā standarta EN 301549:2017 "IKT produktu un pakalpojumu piekļūstamības prasības Eiropas publiskajos iepirkumos" 9. nodaļas prasībām;

9.6. veido REST programsaskarni (*REST API*), nodrošinot e-pakalpojuma izmantošanas iespēju trešo pušu programmatūras produktos un vidēs, tai skaitā mobilajās lietotnēs;

9.7. nodrošina e-pakalpojuma darbības laiku 98 % mēnesī, monitorē reāllaikā e-pakalpojuma veiktspēju un vienlaicīgo e-pakalpojuma saņēmēju skaitu, izveido uz monitoringu balstītus automatizētus brīdinājumus, kas tiek nosūtīti pakalpojuma turētājam un e-pakalpojuma nodrošinātājam;

9.8. veic e-pakalpojuma sniegšanas auditācijas pierakstus vismaz tādā apmērā, kas ļauj restaurēt un analizēt katra e-pakalpojuma gadījuma katru sniegšanas posmu;

9.9. uzkrāj e-pakalpojuma sniegšanas statistiku, saglabājot datus vismaz par katru e-pakalpojuma uzsākšanas gadījumu, un šo noteikumu 7. punktā minētos rādītājus.

10. Pakalpojuma turētājs e-pakalpojuma organizēšanā ievēro vienreizes principu, no e-pakalpojuma saņēmēja atkārtoti nepieprasot datus, kuri jau ir valsts pārvaldes rīcībā, tai skaitā:

10.1. izmantojot e-pakalpojuma saņēmēja lietotā personas elektroniskās identifikācijas līdzekļa nosūtītos datus;

10.2. izmantojot valsts informācijas sistēmās un pakalpojuma turētāja pārziņā esošos datus;

10.3. izmantojot pakalpojumu portāla www.latvija.lv lietotāja darba vietā esošos datus;

10.4. organizējot e-pakalpojuma sniegšanai nepieciešamo datu saņemšanu no citām valsts pārvaldes iestādēm, ja tie pieejami elektroniski pakalpes veidā;

10.5. izmantojot Valsts informācijas sistēmu savietotāja pakalpes;

10.6. pēc iespējas nodrošinot datu aizpildīšanu automātiski.

11. Pakalpojuma turētājs nodrošina iespējamā e-pakalpojuma saņēmēja automātisku (proaktīvu) informēšanu par pakalpojuma saņemšanas iespēju, ja pakalpojuma turētāja rīcībā ir pakalpojuma sniegšanai nepieciešamā informācija un iespējamais klients ir šādai informēšanai piekritis.

12. Pakalpojuma turētājs e-pakalpojuma saņēmējam nodrošina:

12.1. konsultatīvu atbalstu pakalpojuma turētāja vai e-pakalpojuma nodrošinātāja darba laikā;

12.2. atbildes uz jautājumiem vai iesniegtajām sūdzībām par e-pakalpojuma satura nepilnībām, darbību, kļūdas ziņojumiem un nepieejamību (turpmāk – pieprasījums) pēc iespējas ātrāk, bet ne vēlāk kā septiņu darbdienu laikā no pieprasījuma iesniegšanas brīža;