



Projekts "Publisko pakalpojumu kvalitātes uzlabošana  
Latgales plānošanas reģionā" (Nr. 1DP/1.5.1.3.2/09/APIA/SIF/047)

## ROKASGRĀMATA

# VIENAS PIETURAS AĢENTŪRA PAŠVALDĪBĀ

### **Pasūtītājs:**

Latgales plānošanas reģions  
Saules iela 15, Daugavpils, LV-5401  
Tel./fakss: 65423801

### **Izpildītājs:**

SIA „Publiskās pārvaldes konsultācijas”  
SIA „SKDS”  
SIA „A-Sono”



Latgale 2011



Projekts "Publisko pakalpojumu kvalitātes uzlabošana  
Latgales plānošanas reģionā" (Nr. 1DP/1.5.1.3.2/09/APIA/SIF/047)

# ROKASGRĀMATA VIENAS PIETURAS AĢENTŪRA PAŠVALDĪBĀ

## **Pasūtītājs:**

Latgales plānošanas reģions  
Saules iela 15, Daugavpils, LV-5401  
Tālr./fakss: 654 23801

## **Izpildītājs:**

SIA „Publiskās pārvaldes konsultācijas”  
SIA „SKDS”  
SIA „A-Sono”

Šī rokasgrāmata „Vienas pieturas aģentūra pašvaldībā” ir veidota ar Eiropas Savienības Eiropas Sociālā fonda un Latvijas valsts finansiālu atbalstu. Par rokasgrāmatas „Vienas pieturas aģentūra pašvaldībā” saturu atbild izpildītāji.

**Latgale 2011**

## Satura rādītājs

Izmantotie saīsinājumi .....	5
Ievads .....	6
1. Jautājuma aktualitāte Latvijā .....	8
2. Vēsture un teorētiskie aspekti .....	9
3. Vienas pieturas aģentūras aizsākumi Latvijā .....	11
Valsts sektorā .....	11
Pašvaldībās .....	11
4. Pašvaldība un tās pakalpojumi .....	15
5. Pakalpojuma saņemšanas / sniegšanas posmi .....	19
6. Daudzkanālu komunikācija .....	21
7. Vienas pieturas aģentūras princips .....	22
8. Klienta ērtības dažādos komunikācijas veidos .....	24
Klātiene .....	24
Pasts .....	26
Telefons .....	26
Fakss .....	27
E-pasts .....	27
Pašvaldības mājas lapa vai portāls .....	27
Publisko pakalpojumu portāls <a href="http://www.latvija.lv">www.latvija.lv</a> .....	29
9. E-pakalpojumi .....	31
10. E-pakalpojumu grupēšana jeb klasifikācija .....	33
11. Pakalpojumu apraksti .....	37
12. Iesniegumu veidlapas .....	45
13. Vienas pieturas aģentūra kā klientu apkalpošanas vieta .....	47
Vienas pieturas aģentūras .....	48
Pašvaldību vienas pieturas aģentūru nosaukumi .....	50
Vienas pieturas aģentūrā nepieciešamais aprīkojums .....	50
Prasības vienas pieturas aģentūras personālam .....	51
14. Valsts pakalpojumi pašvaldības vienas pieturas aģentūrā .....	51
15. Elektroniskā dokumentu aprites sistēma .....	52
16. Latgales iedzīvotāju aptaujas rezultātu kopsavilkums .....	54

Informētība par pašvaldības darbību .....	54
Saskarsme ar pašvaldību .....	55
Apmierinātība ar pašvaldības darbu .....	56
Attieksme pret vienas pieturas aģentūrām .....	57
Saskarsme ar dažādām valsts iestādēm .....	58
Interneta izmantošana .....	58
17. Uzņēmēju aptaujas rezultātu kopsavilkums .....	59
18. Pakalpojumu pilnveidošana pilotpašvaldībās .....	62
Daugavpils pilsētā .....	62
Preiļu novadā .....	64
Rugāju novadā .....	66
19. Latgales pašvaldību vienas pieturas aģentūras koncepcijas kopsavilkums .....	68
Literatūra .....	69

## Izmantotie saīsinājumi

CSDD	Ceļu satiksmes drošības direkcija
EDS	Elektroniskās deklarēšanas sistēma (VID)
EM	Ekonomikas ministrija
ES	Eiropas Savienība
GMI	Garantētā minimālā iztika (pabalsts)
IKT	Informācijas un komunikāciju tehnoloģijas
IT	Informācijas tehnoloģijas
LAD	Lauku atbalsta dienests
LIAA	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra
LLKC	Latvijas Lauku konsultāciju centrs
LPS	Latvijas Pašvaldību savienība
MK	Ministru kabinets
PMLP	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde
PVD	Pārtikas un veterinārais dienests
RAPLM	Reģionālās attīstības un pašvaldību lietu ministrija
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
VID	Valsts ieņēmumu dienests
VK	Valsts kanceleja
VPA	Vienas pieturas aģentūra
VRAA	Valsts reģionālās attīstības aģentūra
VSAA	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra
VZD	Valsts zemes dienests
ZM	Zemkopības ministrija

## Levads

Šīs rokasgrāmatas mērķis ir rosināt pašvaldības veikt savu pakalpojumu pilnveidošanu, pirmkārt, domājot par savu klientu – iedzīvotāju, uzņēmumu, organizāciju un citu ar pašvaldību saistītu personu, ērtībām. Rokasgrāmatā, aplūkojot vienas pieturas aģentūras principa un ar to saistītu jautājumu teorētiskos aspektus un pašvaldību praktiskus piemērus, tiek atklāta virkne iespēju kā pilnveidot savus pakalpojumus.

Rokasgrāmata ir strukturēta 19 nodaļās.

Pirmajā nodaļā pamatota vienas pieturas aģentūras jautājuma šī brīža aktualitāte valstī.

Otrajā un trešajā nodaļā dots ieskats vēsturē – norādīti vienas pieturas aģentūru aizsākumi pasaulē vispār, publiskajā sektorā un Latvijā.

Vienas pieturas aģentūras principa īstenošanai jāizprot tā īstenotāja un tā sniegto pakalpojumu būtība, tāpēc ceturtā nodaļa veltīta pašvaldībai, tās pakalpojumiem un klientiem.

Piektajā nodaļā atspoguļoti pakalpojuma sniegšanas posmi un mijiedarbība ar klientu tajos.

Sestajā nodaļā raksturoti iespējamie pakalpojuma sniedzēja un klienta mijiedarbības veidi jeb daudzkanālu komunikācija.

Iepriekš apskatītais ļauj nonākt pie secinājuma septītajā nodaļā, kā atklājas vienas pieturas aģentūras principa salīdzinoši plašā būtība.

Astotajā nodaļā īsumā norādīts, kam pašvaldībai jāpievērš uzmanība katrā komunikācijas veidā.

Devītajā un desmitajā nodaļā vērība pievērsta e-pakalpojumiem, raksturojot to elektronizācijas pakāpi un klasifikācijas iespējas.

Vienpadsmitajā nodaļā dota pakalpojumu aprakstu minimālā un ieteicamā, portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) izmantotā, struktūra, kā arī doti pakalpojumu aprakstu piemēri.

E-pakalpojumiem un klientu ērtībām vispār būtisks priekšnosacījums ir jau sagatavotas dažādu nepieciešamo iesniegumu veidlapas, par tām rakstīts divpadsmitajā nodaļā.

Trīspadsmitajā nodaļā apskatītas vienas pieturas aģentūras, kā apkalpošanas vietas, darbības aspekti.

Četrpadsmitajā nodaļā apskatīts valsts pakalpojumu piemērs pašvaldības vienas pieturas aģentūrā.

Piecpadsmitajā nodaļā, tās pašvaldības, kas vēl nav ieviesušas, tiek aicinātas ieviest elektronisko dokumentu vadības jeb aprites sistēmu, kas atvieglotu un efektīvizētu gan darbību vispār, gan arī vienas pieturas principa ieviešanu.

Lai pamatotu, cik svarīgi ir visi komunikāciju veidi ar klientu, sešpadsmitajā un septiņpadsmitajā nodaļā dots īss kopsavilkums par 2010.gadā veiktajām Latgales reģiona iedzīvotāju un uzņēmēju aptaujām.

Astoņpadsmitajā nodaļā īsi raksturota pakalpojumu sniegšana trīs šīs Rokasgrāmatas sagatavošanā iesaistītajās pilotpašvaldībās – Daugavpils pilsētā, Preiļu novadā un Rugāju novadā, un kādi rīcības virzieni tajās plānoti pakalpojumu sniegšanas pilnveidošanai.

Noslēguma daļā dots šajā projektā iesaistīto pašvaldību konceptuāls skatījums uz vienas pieturas aģentūras ieviešanu Latgales reģiona pašvaldībās.

Rokasgrāmatā izmantoti citāti no dažādiem materiāliem – tie likti gaiši zaļos rāmjos, savukārt izmantotie piemēri likti gaiši zilos rāmjos. Sārtie rāmji izmantoti, lai izceltu svarīgus atzinumus.

Rokasgrāmata „Vienas pieturas aģentūra pašvaldībā” ir sagatavota projekta “Publisko pakalpojumu kvalitātes uzlabošana Latgales plānošanas reģionā” (Nr. 1DP/1.5.1.3.2/09/APIA/SIF/047) ietvaros ar ES Eiropas Sociālā fonda un Latvijas valsts finansiālu atbalstu.

Rokasgrāmatas sagatavošanu vadīja Inga Vilka (SIA „Publiskās pārvaldes konsultācijas”), darba grupā piedalījās Marina Isupova, Inese Andiņa (Daugavpils pilsēta), Vladimirs Ivanovs, Juris Erts (Preiļu novads), Daina Tutiņa, Lonija Melnace (Rugāju novads), Veronika Jurča (VARAM), Iveta Maļina – Tabūne, Marika Mičule (Latgales plānošanas reģions) un Zanda Rutkovska (SIA „SKDS”).

Rokasgrāmatas sagatavotāji pateicas Jēkabpils pilsētas, Ventspils pilsētas, Rīgas pilsētas un Ilūkstes novada pašvaldībām, kas dalījās savā pieredzē, kā arī virknei citu pašvaldību (Jelgavas pilsēta, Dobeles novads, Rēzeknes novads, Salaspils novads, Babītes novads u.c.), kuru piemēri izmantoti šajā Rokasgrāmatā. Paldies VARAM pārstāvjiem, kas informēja darba grupu par aktualitātēm šajā jomā, VRAA pārstāvjiem, kas praktiski izklāstīja portāla [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) iespējas un plānus, un LPS pārstāvjiem par elektroniskās dokumentu vadības sistēmas darbības atspoguļojumu.

## 1. Jautājuma aktualitāte Latvijā

Šobrīd Latvijā viens no „karstākajiem” terminiem publiskajā pārvaldē ir „vienas pieturas aģentūra”.

Deklarācijas par Valda Dombrovska vadītā Ministru kabineta<sup>1</sup> iecerēto darbību 2.nodaļā par plānoto Valsts pārvaldes jomā 2.5.punktā norādīts:

*„Nodrošināsim "vienas pieturas aģentūras" principa ieviešanu valsts un pašvaldību pakalpojumu sniegšanā. Vienkāršosim valsts un pašvaldību sniegto pakalpojumu procedūras, samazinot administratīvo slogu un pakalpojuma izmaksas, vienlaikus paaugstinot pakalpojumu pieejamību un kvalitāti.”*

Savukārt no deklarācijas izrietošajā valdības rīcības plānā uzdevuma veikšanai paredzēts veikt sekojošo:

*2.5.1. Nodrošināt normatīvā akta projekta izstrādi, kurā būs noteikta visaptveroša kārtība institūcijām, kādā valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamību nodrošina pēc "vienas pieturas aģentūras" principa (termiņš 31.12.2011., atbildīgā institūcija VARAM);*

*2.5.2. Radīt priekšnosacījumus pašvaldību un valsts pakalpojumu pieejamības un kvalitātes paaugstināšanai, pakārtojot pakalpojumu pieejamību atbilstoši "vienas pieturas aģentūras" principam, kā arī sniegt metodisku palīdzību pašvaldībām administratīvā sloga un pakalpojuma izmaksu samazināšanai un sadarbībā ar pašvaldībām vienkāršot pašvaldību sniegto pakalpojumu procedūras (termiņš 31.12.2013., atbildīgā institūcija VARAM);*

*2.5.3. Izveidot vienotu elektronisko dokumentu aprites sistēmu, ar kuru valsts un pašvaldību institūcijas, izmantojot pašvaldību pārziņā esošos pakalpojumu centrus, nodrošinās valsts un pašvaldību pakalpojumu piegādi iedzīvotājiem pēc "vienas pieturas aģentūras" principa (termiņš 31.12.2013.);*

*2.5.5. Sadarbībā ar VARAM izstrādāt publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamo modeli, papildināt publisko pakalpojumu reģistru (katalogu), noteikt un ieviest "vienas pieturas aģentūras" darbības principus, tādējādi paaugstinot publiskās pārvaldes sniegto pakalpojumu kvalitāti, pieejamību, palielinot pakalpojumu sniegšanas procesa ekonomiskumu un mazinot administratīvo slogu uzņēmējiem, iedzīvotājiem un NVO (termiņš 31.10.2014., atbildīgā institūcija Valsts kanceleja).*

Lai arī iepriekšējo valdību deklarācijās nebija tiešas atsauces uz vienas pieturas aģentūru (VPA), 2009.gada nogalē Reģionālās attīstības un pašvaldību lietu ministrija (RAPLM) uzsāka aktīvu darbu pie šīs tēmas. Jau 2010.gadā „Konceptija par vienas pieturas aģentūras principa ieviešanu valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā” bija sagatavota, bet tās iesniegšana Ministru kabinetā (MK) tika atlikta.

<sup>1</sup> Valda Dombrovska otrā valdība no 2010.gada 2.novembra



2011.gada martā RAPLM pienākumu pārņēme Vides aizsardzības un pašvaldību lietu ministrija (VARAM) ir izsūtījusi institūcijām atkārtotai saskaņošanai dokumenta „Konceptija par vienas pieturas aģentūras principa ieviešanu valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā” projekta aktualizētu versiju.

Iepriekš minētais dokumenta projekts nav pirmā ar vienas pieturas aģentūru saistītā valsts koncepcija. Atsaucoties uz Eiropas Parlamenta un Padomes 2006.gada 12.decembra direktīvas 2006/123/EK par pakalpojumiem iekšējā tirgū ar MK 28.05.2009. rīkojumu Nr.342 ir apstiprināta Ekonomikas ministrijas (EM) sagatavota koncepcija "Vienas pieturas aģentūras principa ieviešana atbilstoši Eiropas Parlamenta un Padomes 2006.gada 12.decembra Direktīvā 2006/123/EK par pakalpojumiem iekšējā tirgū noteiktajām prasībām"<sup>2</sup>.

Ar vienas pieturas aģentūras principu ieviešanu publiskajos pakalpojumos ļoti cieši saistīts ir arī Valsts kancelejas (VK) pasūtījumā 2010.gadā uzsāktais projekts „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana” (projekta Nr.1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002), kuru plānots īstenot līdz 2013.gadam. Projekta uzraudzība 2011.gada pavasarī ir nodota VARAM .

## 2. Vēsture un teorētiskie aspekti

Termins „vienas pieturas aģentūra” (VPA) ir tulkojums no angļu termina „one stop shop”.

Šī termina vispārīga būtība ir vieta, kur dažādas vajadzības tiek nokārtotas vienviet. Šī principa aizsākums teorijā tiek datēts ar divdesmitā gadsimta divdesmito, trīsdesmito gadu miju. Tā piemēram, no šī laika atrodamas autoservisa reklāma ASV „one stop shop”, kas piedāvā visu nepieciešamo paveikt vienā vietā, un:

„paveicot to visu vienā vietā, ietaupiet savu laiku, ietaupiet savu naudu”<sup>3</sup>.

VPA principa cits piemērs ir supermārketu darbība, kur atšķirībā no specializētajiem veikaliem, vienā vietā pieejamas visdažādākās preces (pārtika, sadzīves lietas, apģērbs, riepās u.t.t.).

Līdz ar tehnikas un tehnoloģiju attīstību VPA princips nav saistāms tikai ar fizisku vietu, bet ar plašu saskarsmes jeb komunikācijas līdzekļu izmantošanu – telefonu, e-pastu, internetu u.c. Mūsdienās spilgtas VPA darbības principa izpausmes vērojamas banku darbībā – klients var nokārtot jautājumu jebkurā bankas filiālē vai dažāda rakstura jautājumus caur savu menedžeri. Klients var saņemt informāciju pa telefonu, ar īsziņas starpniecību vai pa e-pastu, klients var izmantot internetbanku u.t.t.

Terminu „vienas pieturas aģentūra” publiskajā pārvaldē (valsts un pašvaldību sektors<sup>4</sup>) sāka lietot līdz ar modernās publiskās pārvaldes veidošanu, kas zināmā neapmierinātībā ar klasisko birokrātijas modeli nosaka nepieciešamību paaugstināt publiskās pārvaldes

<sup>2</sup> Pieejamas: <http://polsis.mk.gov.lv/view.do?id=3018>

<sup>3</sup> <http://www.phrases.org.uk>

<sup>4</sup> Publiskā pārvalde no institucionālā viedokļa ietver starptautiskās organizācijas, valsts pārvaldes institūcijas un pašvaldības. Šajā darbā ar publisko sektoru tiek apzīmēts valsts un pašvaldības sektori.

efektivitāti un elastību. Kopš divdesmitā gadsimta astoņdesmito gadu sākuma Eiropā un visā pasaulē šīs publiskās pārvaldes reformas ieguvušas nosaukumu „Jaunā publiskā pārvalde” (*New Public Management*). Jaunā publiskā pārvalde aptver organizacionālo struktūru, finanšu vadības, personālvadības un publisko pakalpojumu pilnveidošanu un raksturojas ar privātā sektora vadības metožu plašu izmantošanu valsts un pašvaldību darbībā<sup>5</sup>.

Jaunās publiskās pārvaldes pamatprincipi ir:

- Privātā sektora vadības metožu izmantošana;
- Valsts funkciju precizēšana, pilnveidošana, dekoncentrācija un decentralizācija;
- Politiku un menedžeru vadības norobežošana;
- Lēmumu pieņemšanas decentralizācija finanšu vadībā un personālvadībā;
- Vadības prasmes un efektivitātes pilnveidošana;
- Orientācija uz rezultātu nevis procesu;
- Orientācija uz pakalpojumu lietotāju – klientu;
- Izpildes kontrole un novērtēšana;
- Konkurences veicināšana (starp pakalpojuma sniedzējiem);
- Ārpakalpojumu izmantošana;
- Sadarbība starp publisko sektoru un ar privāto sektoru;
- Horizontālās un tiešās komunikācijas attīstība;
- Pilsoņu iesaistīšana pārvaldes lēmumu pieņemšanā;
- Pārvaldes caurspīdīguma (atklātības) palielināšana;
- Informācijas tehnoloģiju ieviešana<sup>6</sup>.

Jaunā publiskā pārvalde radās Britu sadraudzības valstīs (Apvienotajā Karalistē, Austrālijā, Jaunzēlandē) un arī VPA pirmie populārākie piemēri saistīti ar Apvienoto Karalisti. Tur vienas pieturas aģentūra tika veidota kā vieta pašvaldībā, kur tā saviem iedzīvotājiem piedāvāja ar pašvaldības darbiniekiem apspriest un nokārtot nepieciešamās lietas. Bieži vienas pieturas aģentūras izvietoja publiskajās bibliotēkās. Iedzīvotājam nav jāgriežas dažādos kabinetos, vai nav jāzvana uz vienu numuru, tad nākošo, un visur no jauna jāizklāsta sava vajadzība.

Vienas pieturas aģentūras veidošana saistīta ne tikai ar klientu (iedzīvotāju) ērtībām, bet arī ar pārvaldes izmaksu efektivitāti – nav katram pakalpojuma nodrošinātājam jāveido savi klientu apkalpošanas centri. Interesanti, ka briti vienas pieturas aģentūras saistīja arī ar pašvaldības pārvaldes drošību.

Šodien VPA princips nav atraujams no informācijas un komunikācijas tehnoloģijām jeb no e-pārvaldes. Un līdz ar to tās skaidrojums ir ievērojami plašāks nekā tālajos pirmsākumos un arī plašāks nekā tai laikā, kad to sāka ieviest publiskajā sektorā.

Vienviet apvienotu dažādu pakalpojumu saņemšanas vietas ideju ietver ne tikai vienas pieturas aģentūras princips, bet tā apzīmēšanai lieto arī citus nosaukumus. Tā, piemēram, var sastapt tādus nosaukumus, kā Informācijas centrs (*information center*), Kopienas pakalpojumu centrs (*community service center*), Iedzīvotāju apkalpošanas centrs (*citizens' service center*), Vienotais kontaktpunkts (*single contact point*), Viens logs („*single-window*”) u.c.

<sup>5</sup> Vanags E. Valsts pārvaldes reformas ārvalstīs un Latvijā. Rīga, Latvijas Statistikas institūts, 2007.

<sup>6</sup> Vanags E. Valsts pārvaldes reformas ārvalstīs un Latvijā. Rīga, Latvijas Statistikas institūts, 2007.

### 3. Vienas pieturas aģentūras aizsākumi Latvijā

Neskatoties uz vienas pieturas aģentūras jautājuma šī brīža būtisko aktualitāti, jāatzīmē, ka Latvijā tas nav jaunums. VPA princips publiskajā sektorā Latvijā tiek izmantots jau kopš deviņdesmito gadu pirmās puses. Sākumā, biežāk tika izmantots termins „vienas pieturas birojs”.

#### Valsts sektorā

1993.gadā izveidotās Latvijas Attīstības aģentūras<sup>7</sup> viens no uzdevumiem bija ārvalstu ieguldījumu piesaistīšana. Aģentūra piedāvājumā ārvalstu uzņēmējiem atsaucās uz vienas pieturas biroja pakalpojumiem, kas nodrošina ārvalstu uzņēmējus ar visu viņus interesējošo informāciju par uzņēmējdarbības nosacījumiem Latvijā, par nodokļu likumdošanu, par iespējām piedalīties privatizācijas procesā, kā arī piedāvāja palīdzību atrast partnerus Latvijā. Jāatzīmē, ka atsauce uz „one stop shop” joprojām ir ļoti populāra attiecībā uz dažādu valstu informatīviem pakalpojumiem ārvalstu investoru piesaistē.

Ceļu satiksmes drošības direkciju (CSDD) var minēt kā vienu no pirmajām un veiksmīgākajām valsts institūcijām, kas ieviesa vienas pieturas aģentūras principu, kā uz klienta ērtībām vērsta principu, jau plašākā izpratnē. Pie tam darbs pie klientu apkalpošanas pilnveidošanas šajā institūcijā neapstājas.

Pēdējos gados arī virknē citu valsts institūciju vērojami ievērojami uzlabojumi klientu apkalpošanā, tai skaitā ieviešot VPA principu. Kā spilgtus, bet ne vienīgos, pozitīvos piemērus var minēt Valsts ieņēmumu dienestu (VID), Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA) un Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP). Līdz ar informāciju un komunikāciju tehnoloģiju plašāku ieviešanu un pilnveidošanu VSAA un PMLP pakalpojumi vairs nav piesaistīti pie klienta dzīves vietas – klients pakalpojumus var saņemt jebkurā šo institūciju teritoriālajā struktūrvienībā.

#### Pašvaldībās

Vienas pieturas aģentūras princips arī Latvijas pašvaldībām nav jaunums. VARAM koncepcijā iekļauts citāts no Latvijas Pašvaldību savienības (LPS) atzinuma:

„LPS 5.kongresā 1995.gadā pieņemtajās „Latvijas pašvaldību attīstības vadlīnijās” VI sadaļā Pašvaldību pakalpojumi teikts: „pašvaldībās jāievieš tādas apkalpošanas formas, kuras nodrošinātu visas nepieciešamās informācijas sniegšanu vienā vietā un būtu orientētas uz katra iedzīvotāja apkalpošanas efektivitāti un maksimālu katra uzņēmēja piesaistīšanu teritorijas attīstībai”. Kopš tā laika, jau 14 gadus, LPS nostāja ir veicināt VPA principa ieviešanu pašvaldībās”.<sup>8</sup>

Jau pagājušā gadsimta deviņdesmitajos gados žurnālā „Logs” un izdevumā „Jaunā pārvalde” tika publicēts LPS vecākā padomnieka Māra Pūķa raksts par VPA principu.

<sup>7</sup> 2003.gadā tā tika reorganizēta par valsts aģentūru Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra (LIAA)

<sup>8</sup> Koncepcija par vienas pieturas aģentūras principa ieviešanu valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā.

## "Vienas pieturas aģentūras" - ko tās varētu izmainīt Latvijā?

*Dr. Māris Pūķis,  
LPS padomnieks*

### *1. Jēdziens*

Publiskās pārvaldes nozarē strādājošajiem zinātniekiem piemīt īpatnība lietot savu ideju apzīmēšanai pārsteidzošus nosaukumus. Šie nosaukumi tiek izvēlēti tā, lai pirmajā brīdī liktos paradoksāli, pat nepareizi. Tā kā teorētiska darbības rezultāts arī ir noteikta prece, tad viņš vienlaikus domā par preces "iesaiņojumu". Jo uzkrītošāks šis iesaiņojums, jo vieglāk precī reklāmēt. Mūsu latviešu mentalitātei tāda rīcība nereti izraisa nepatiku.

"Vienas pieturas aģentūra" ir viens no vārdu apkopojumiem, kuru lieto, lai apzīmētu pakalpojumu sniegšanas vai pārvaldes organizācijas formu, kurā iedzīvotājs (klients) saņem iecerēto pakalpojumu vai lēmumu vienu reizi apmeklējot kompetento institūciju. Kā daudzos līdzīgos, no rietumu demokrātijām "importējamu" ideju vai teoriju gadījumos, pirmā negatīvā reakcija varētu saistīties ar nosaukumu. Vārdi "viena pietura" skan tikpat slikti kā "aģentūra". Tie kopā atgādina trolejbusu kombinācijā ar spiegošanu.

Šim jautājumam veltītajā literatūrā lieto arī citus apzīmējumus "vienas pieturas veikals" (veikalā pārdod pakalpojumus), "vienas pieturas birojs" (birojā izpilda pasūtījumu), "vienas pieturas punkts" un tamlīdzīgi. Saglabājas "viena pietura", kas tātad raksturo pakalpojumu sniegšanas būtību.

Klientam tiek iecerēta viena ierašanās, kurā viņš varētu visu nokārtot. Tas nozīmē, ka viņš atnāk, izstāsta kas vajadzīgs un dodas projām. Ja iespējams, lieta tiek nokārtota tūlīt uz vietas, ja ne, tad kompetentās institūcijas darbinieki visu nokārto paši un par rezultātu paziņo klientam pa pastu.

Šāda shēma ir ideāls, tāpat kā citi pārvaldes organizācijā sastopamie principi. Mēs nekur, nevienā valstī nevaram atrast pilnīgu lēmējvaras, izpildvaras un tiesu varas nodalīšanu, taču tas nenozīmē, ka minētā principa pielietojums jau vairākus gadsimtus nedod pozitīvus augļus. Tāpat mēs nevienā iestādē neatradīsim, ka visus jautājumus var nokārtot vienu reizi izstāstot, ko ieinteresētā persona vēlas. Tomēr daudzos gadījumos šādā veidā var nokārtot ļoti lielu procentu no lietām.

Kad mēs latviešu valoda svešvārdu "aģentūra" aizstāsim ar kādu latviskāku sinonīmu (piemēram -"pārstāvniecība"), tad varbūt mainīsies arī apspriežamā jēdziena nosaukums. Tomēr pagaidām, lai labāk varētu uztvert saistību ar ārzemju literatūrā lietojamo "One Stop Agency", labāk lietot to pašu "aģentūru".

### *2. Prakse*

Bieži apmeklējot valsts vai pašvaldību iestādes, var ievērot vairākas īpatnības, kuras parasti saista ar birokrātiju šī vārda negatīvajā nozīmē.

Pirmkārt, cilvēks, kurš nonācis iestādē pirmo reizi, neziņā lūkojas apkārt uz dažādām nesaprotama satura plāksnītēm uz sienam un durvīm. Pie dažām durvīm izveidojušās rindas. Izlasot uzrakstu uz attiecīga kabineta durvīm un novērtējot, vai šī rinda būtu piemērota, apmeklētājs pacietīgi nostājas rindas galā.

Kad kārtā pēc stundas pienākusi, viņš labākajā gadījumā uzzina, ka lieta kārtrojama divus stāvus augstāk. Taču mēdz gadīties arī sliktāk. Var gadīties ka darbinieks, ko nokaitinājuši uzņēmīgie apmeklētāji, izdzen cilvēku ārā neko daudz nepaskaidrojot. Var gadīties, ka

lieta nav kārtojama viss šajā, bet gan pavisam citā iestādē un citā pilsētas galā.

Risinājums šķiet pavisam vienkāršs - iekārtot informācijas biroju un papildināt to ar viegli uztveramu un pārskatāmu vizuālo informāciju. Praksē ar šo soli arī visbiežāk sākas VPA ("vienas pieturas aģentūru") izveidošana. Šādā veidā dažādu zemju pilsētu pašvaldībās ir izdevies samazināt apmeklētāju plūsmu par 30% un vairāk.

Otrkārt, klients sastopas ar nepieciešamību saņemt daudzas atļaujas un saskaņojumus. Nereti, iesnieguma sagatavošanas gaitā Jāapstaigā ne vien daudzi kabineti, bet arī daudzas iestādes. Katrā no šīm iestādēm mūsu fiziskā vai juridiskā persona sastopas ar situāciju, kurā varas pārstāvji var izlemt, un var arī neizlemt. Katra no šīm iestādēm klients zaudē gan laiku, gan nervu enerģiju. Katra atkarība no ierēdņa (atbildīgā darbinieka, atbildīgās komisijas) provocē domu, ka varbūt "iesmērējot" rati ripos labāk.

Šoreiz risinājumam ir divas iespējas. Var gan samazināt nepieciešamo izziņu un saskaņojumu skaitu, gan arī maksimāli ievietot iestāžu rīcībā esošo informāciju vienotā datu tīklā.

Treškārt, ja ir izdevies noskaidrot iestāžu un amatpersonu kompetenci un arī sagatavot iesniegumu pēc birokrātu noteiktās formas, tad klientu gaida pēdējais pārbaudījums. Tā ir lēmumu pieņemšanas koleģiāla forma, kas nereti paildzina lēmumu tik ilgi, ka pēc pieņemšanas no lēmuma vairs nav nekāda praktiska labuma.

Kā piemēru varam aplūkot lēmuma pieņemšanas gaitu pašvaldībā par kādām rīcības tiesībām ar pašvaldības īpašumu (zemes gabalu, garāžu un tml.). Darbiniekam, kurš saņem iesniegumu ir iespējams pārbaudīt visus apstākļus un sagatavot lēmumu atbilstoši normatīvajiem aktiem. To viņš arī dara. Taču ar to process nevis beidzas, bet gan tikai sākas.

Vispirms lēmumu projektu izskata komisija (nereti tādas izveidošanu paredz likums). Var gadīties, ka klientu izsauks uz komisijas sēdi un viņš drošības labad sešas stundas pasēdēs aiz komisijas durvīm. Ja komisijas lēmums ir pozitīvs, tad jā sagatavo domes (padomes) lēmums, kuru atkal sagatavo tas pats darbinieks.

Lēmuma projektu obligāti jāizskata atbildīgajā komitejā. Tajā komisijas pārstāvis ziņo par motīviem un apspriešanas gaitu, atbild uz komitejas deputātu jautājumiem. Ja komitejas lēmums ir pozitīvs, tad jautājums nonāk domes (padomes) sēdē līdz ar četrdesmit līdzīga rakstura jautājumiem. Stratēģiskie, vietējās vai reģionālās likumdošanas jautājumi nonāk otrā plānā - deputāti balso par jautājumu, par kuru lielāko daļa no viņiem neko nezina.

Nākamais etaps - priekšsēdētājam lēmumu jāparaksta. Ja juridiskās nodaļas lēmums ir pozitīvs, kā arī neviens neprotē, tad priekšsēdētājs arī paraksta. Tad lēmums atgriežas pie tā paša ierēdņa (darbinieka), kurš sākumā no apmeklētāja saņēma iesniegumu un arī pats sagatavoja lēmuma projektu. Nu šo lēmumu dara zināmu klientam.

Ja no apraksta liekas, ka šāda kārtība ir raksturīga tikai pašvaldībai, tad ir vērts pārdomāt viena otra lēmuma sagatavošanas un pieņemšanas gaitu Ministru kabinetā.

Arī šajā gadījumā risinājums šķiet vienkāršs - jāuzticas ierēdnim (atbildīgam darbiniekam), ļaujot lēmumu pieņemt individuāli daudzo koleģiālo institūciju vietā.

### 3. Grūtības

Tā mēs atradām trīs vienkāršus risinājumus. Taču katrs no tiem prasa mainīt domāšanu, atteikties no ilglaicīgiem un stabiliem mūsu sabiedrībā valdošiem stereotipiem:

- Ka informācijai par valsts un pašvaldību kompetenci un darbiem neesot jātērē nodokļu maksātāju naudu. Tas nav taisnība, šis ir viens no tiem nodokļu naudas izlietojumiem, kas dod vislielāko atdevi.
- Ka attīstot informācijas tīklus galvenokārt jā rūpējas par datu nepieejamību, veicinot informācijas sadalīšanu trīs daļās - konfidenciāla, dienesta un slepenā. Gluži otrādi, jāattīsta publiskie, visiem pieejamie datu tīkli, slepenību piešķirot tikai vienīgi ļoti nopietnos gadījumos.
- Ka koleģiāls lēmums vienmēr ir drošāks un taisnīgāks, nekā individuāli uz vispārēja principu pamata pieņemtais. Ja vēlamies samazināt publisko pārvaldi, orientēt to uz klientu, nevis uz priekšniecības politiku, tad maksimāli daudz lēmumu jāpieņem darbiniekam, kurš nonāk tiešā kontaktā ar iedzīvotāju.

Vienas pieturas aģentūras nav nekas īpaši oriģināls. Tā ir vienīgi mūsdienīgas pārvaldes filozofijas realizācijas forma - orientācija uz klienta (fiziskas jeb juridiskas personas) vēlmēm un prasībām. Taču to ieviešanai Latvijā varētu būt netiešs revolucionārs efekts, jo tās mainītu domāšanu, iedzīvotāja un varas attiecību raksturu.

Viena no pirmajām pašvaldībām Latvijā, kas mērķtiecīgi ieviesa VPA principu, ir Liepājas pilsētas pašvaldība. 1999.gadā Liepājas pašvaldībā sāka darboties Apmeklētāju pieņemšanas centrs, kas veidots, kā vienas pieturas aģentūra, un uz kuru pašvaldības apmeklētājs dodas, lai saņemtu informāciju vai iesniegtu dokumentus dažādu jautājumu risināšanai. Liepājas pilsētas pašvaldības darbinieki atzīst, ka sākumā ļoti grūti bija atrast centra darbinieku, kas vienlaikus būtu gan kompetents plašā pašvaldības jautājumu lokā, gan arī prasmīgs, atsaucīgs un iecietīgs komunikācijā ar klientu.

Pamazām VPA principu ir ieviesušas un turpina ieviest arī citas pašvaldības.

RAPLM 2010.gada septembrī veiktās telefonaptaujas dati liecina, ka attiecīgajā brīdī:

- 12 pašvaldības darbojas pēc nosacīta VPA principa;
- 57 pašvaldībās ir iesākumi, lai pašvaldības darbu pakārtotu pēc nosacīta VPA principa;
- 39 pašvaldībās nav VPA principa, bet tās gribētu pakārtot savas pašvaldības darbu pēc VPA principa;
- 10 neuzskata, ka pašreiz vajadzētu pakārtot savu darbu pēc VPA principa.

Spilgtākie, bet ne vienīgie, pašvaldību piemēri vienas pieturas aģentūras ieviešanā bez jau minētās Liepājas pilsētas pašvaldības ir Rīgas, Jēkabpils, Jelgavas pilsētu pašvaldības un Dobeles, Ilūkstes, Salaspils novadu pašvaldības u.c. Rīgas pilsētas pašvaldības darbinieki atzīmē, ka ceļš uz vienas pieturas aģentūras veidošanu bija salīdzinoši ilgs un nebija viegls, bet šodien Rīgas piemēru var skatīt kā pilnīgāko, plašāko un daudzveidīgāko VPA ieviešanu pašvaldībā.

Pamatoti apgalvot, ka Latvijā faktiskā vienas pieturas aģentūras principa izmantošana un ieviešana iet pa priekšu „papīriem”, kam paredzēts to sekmēt un regulēt. VARAM koncepcijas projektā starp problēmām, kā viena no tām norādīta „dažādas pieejas vienas

pieturas aģentūras principa īstenošanā”<sup>9</sup>. Par šo uzstādījumu varētu diskutēt, un iespējams pamatot pretējo, ka tā nav problēma, bet labvēlīgs attīstības faktors, jo daudzveidīgā prakse dod iespēju atrast dažāda rakstura pakalpojumiem, dažādām situācijām un vietām piemērotākos risinājumus .

## 4. Pašvaldība un tās pakalpojumi

Vienas pieturas aģentūras principa īstenošana ir cieši saistīta ar terminu „pakalpojums”, šajā gadījumā ar terminu „publiskais pakalpojums” un „pašvaldības pakalpojums”. Tāpēc pirms apskatīt VPA principu praktiskos aspektus, dots pašvaldības definējums un pašvaldības pakalpojuma skaidrojums.

Pašvaldība jeb „pašu valdība” ir iedzīvotājiem tuvākā publiskā vara – „pašu vara”, ko veido attiecīgā teritorijā dzīvojošo pilsoņu ievēlētās lēmējvaras un izveidoto izpildinstitūciju kopums. Pašvaldība strādā savu iedzīvotāju labā.

Pašvaldības vispārīga definīcija ir dota Eiropas vietējo pašvaldību hartā, ko Latvija, pieņemot likumu „Par 1985.gada 15.oktobra Eiropas vietējo pašvaldību hartu” 1996.gadā, ir ratificējusi:

*Vietējā pašvaldība nozīmē vietējo varu tiesības un spēju likuma robežās regulēt un vadīt nozīmīgu publisko lietu daļu uz savu atbildību un vietējo iedzīvotāju interesēs.*

Likumā „Par pašvaldībām” dota detalizētāka pašvaldības definīcija:

*Vietējā pašvaldība ir vietējā pārvalde, kas ar pilsoņu vēlētas pārstāvniecības — domes — un tās izveidoto institūciju un iestāžu starpniecību nodrošina likumos noteikto funkciju, kā arī šajā likumā paredzētajā kārtībā Ministru kabineta doto uzdevumu un pašvaldības brīvprātīgo iniciatīvu izpildi, ievērojot valsts un attiecīgās administratīvās teritorijas iedzīvotāju intereses.*

Pašvaldības Latvijā ir ļoti atšķirīgas – pēc iedzīvotāju skaita, pēc platības, pēc apdzīvojuma struktūras, pēc ekonomiskās attīstības līmeņa, pēc iedzīvotāju labklājības līmeņa, pēc pašu pašvaldību finanšu iespējām u.t.t. Katras pašvaldību pārziņā ir ļoti plašs jautājumu loks, ar ko iedzīvotāji saskaras ik uz soļa savā ikdienas dzīvē. Pašvaldība ir tā, kas:

- organizē iedzīvotājiem komunālos pakalpojumus - ūdensapgādi un kanalizāciju; siltumapgādi; sadzīves atkritumu apsaimniekošanu; notekūdeņu savākšanu, novadīšanu un attīrīšanu, neatkarīgi no tā, kā īpašumā atrodas dzīvojamais fonds;
- gādā par savas teritorijas labiekārtošanu un sanitāro tīrību, tas ietver ielu, ceļu un laukumu būvniecību, rekonstruēšanu un uzturēšanu; ielu, laukumu un citu publiskai lietošanai paredzēto teritoriju apgaismošanu; parku, skvēru un zaļo zonu ierīkošanu un uzturēšanu; atkritumu savākšanas un izvešanas kontrole; pretplūdu pasākumus; kapsētu un beigto dzīvnieku apbedīšanas vietu izveidošanu un uzturēšanu;

<sup>9</sup> VARAM „Konceptijas par vienas pieturas aģentūras principu ieviešanu valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā” projekts. 08.03.2011.

- gādā par iedzīvotāju izglītību - nodrošina pamatizglītības un vispārējās vidējās izglītības iegūšanu; nodrošina pirmsskolas un skolas vecuma bērnu ar vietām mācību un audzināšanas iestādēs u.c.;
- rūpējas par kultūru un sekmē tradicionālo kultūras vērtību saglabāšanu un tautas jaunrades attīstību – sniedz organizatorisku un finansiālu palīdzību kultūras iestādēm un pasākumiem, atbalstu kultūras pieminekļu saglabāšanai u.c.;
- nodrošina veselības aprūpes pieejamību, kā arī veicina iedzīvotāju veselīgu dzīvesveidu un sportu;
- nodrošina iedzīvotājiem sociālo palīdzību un sociālo aprūpi – izmaksā sociālos pabalstus maznodrošinātām ģimenēm un sociāli mazaizsargātām personām, nodrošina vajadzīgās vietas veco ļaužu pansionātos, nodrošina bāreņus un bez vecāku gādības palikušos bērnus ar vietām mācību un audzināšanas iestādēs, nodrošina naktsmītni bezpajumtniekiem, organizē mājas aprūpi un sniedz daudzus citus sociālos pakalpojumus;
- izveidojot bāriņtiesu, gādā par aizgādību, aizbildnību, adopciju un bērnu personisko un mantisko tiesību un interešu aizsardzību;
- sniedz palīdzību iedzīvotājiem dzīvokļa jautājumu risināšanā;
- sekmē saimniecisko darbību attiecīgajā administratīvajā teritorijā, rūpējas par bezdarba samazināšanu;
- likumos paredzētos gadījumos izsniedz atļaujas un licences komercdarbībai;
- sadarbībā ar valsts policiju piedalās sabiedriskās kārtības nodrošināšanā;
- sagatavo pašvaldības teritorijas plānojumu un nosaka zemes izmantošanas un apbūves kārtību; ar būvvaldes darbību nodrošina savas administratīvās teritorijas būvniecības procesa tiesiskumu;
- veic civilstāvokļa aktu reģistrāciju<sup>10</sup>;
- kā arī veic virkni citu funkciju.

Pašvaldības pārziņā esošos jautājumus dēvē par kompetenci, funkcijām, uzdevumiem un pienākumiem. No formālā viedokļa pašvaldība veic autonomās funkcijas (likuma „Par pašvaldībām” 15.pantā uzskaitītās, citos likumos noteiktās un arī kā brīvprātīgas iniciatīvas), deleģētas valsts pārvaldes funkcijas, kā arī pārvaldes uzdevumus, kuru izpildi valsts pārvaldes iestādes uzdevušas pašvaldībām<sup>11</sup>.

Pašvaldības lēmējvara ir dome, ko veido iedzīvotāju ievēlēti deputāti. Pašvaldības funkciju izpildi nodrošina pašvaldības administrācija, iestādes, pašvaldības kapitālsabiedrības, kapitālsabiedrības vai nodibinājumi ar pašvaldības daļu, kā arī funkciju veikšanā pašvaldības var izmantot ārpalpojumus. Atsevišķu funkciju izpildei tiesību akti reglamentē to izpildes formu, taču attiecībā uz lielāko daļu funkciju pašvaldības var izvēlēties funkcijas nodrošināšanas formu.

Kas ir pašvaldības pakalpojums? No vienas puses, tas liekas pašsaprotams termins, kas neprasa skaidrojumu, bet no otras puses, mēģinot to definēt, skaidrojums kļūst arvien sarežģītāks un tā būtība tiek sašaurināta.

Pakalpojumu definīcijas ir atrodamas gan EM sagatavotajā un MK apstiprinātajā koncepcijā, gan VARAM sagatavotajā koncepcijas projektā, un arī VK pasūtītajā projektā institūcijas mēģina vienoties par pakalpojuma definīciju.

<sup>10</sup> Uzskaitījums pamatā balstās uz likuma „Par pašvaldībām” 15.pantu

<sup>11</sup> Likums „Par pašvaldībām”



EM koncepcija:

*Pakalpojums* – jebkuras personas saimnieciskās vai profesionālās darbības rezultātā veiktā darbība vai darbību kopums par atlīdzību (piemēram, materiālo vērtību tirdzniecība, to piegāde un remonts, klientu apkalpošana utt.), kas netiek veikta uz nodarbinātības līguma pamata. Par pakalpojumu šīs koncepcijas izpratnē uzskata arī publisko tiesību subjekta pārstāvja veikto darbību vai darbību kopumu (atbilstoši Eiropas Kopienas dibināšanas līguma 50.pantā noteiktajam).

VARAM koncepcijas projekts:

*Pakalpojums* – normatīvajos aktos noteiktais vai no tiem izrietošais materiālais vai nemateriālais labums, ko pakalpojumu sniedzējs sniedz pakalpojumu saņēmējam saistībā ar tā kompetencē esošu valsts pārvaldes funkciju un uzdevumu izpildi.

VK pasūtītais projekts (uz 2011.gada martu):

*Pakalpojums* – normatīvajos aktos noteikto publisko funkciju ārējā izpausme (valsts mijiedarbība ar klientiem).

*Publiskie pakalpojumi* – labumi, kādus valsts pārvalde nodrošina privātpersonai normatīvos aktos noteiktajos ietvaros, lai nodrošinātu sabiedrības vajadzību ievērošanu šo pakalpojumu saņemšanā.

*Komercpakalpojumi* – labumi, kādus valsts pārvalde nodrošina noteiktai privātpersonai brīvā tirgus apstākļos par atlīdzību.

Iepriekš doto definējumu attiecināšana uz pašvaldībām sniedz nepilnīgu pašvaldības pakalpojumu skaidrojumu, atstājot būtisku daļu iedzīvotājiem svarīgu lietu ārpus definīcijas ietvariem.

Iedzīvotāji pie pašvaldības vēršas dažādās situācijās. Tās var būt:

- saistītas ar zināma labuma saņemšanu, piemēram, kad risināmi tādi jautājumi kā, bērns jāiekārto skolā, sociālā pabalsta saņemšana u.tml.;
- saistītas ar kādu administratīva rakstura vajadzību vai pienākumu, piemēram, kad nepieciešama kādas ar dzīves vietu saistītas izziņas saņemšana vai jāveic dzimšanas vai miršanas reģistrācija, kad jāmaksā nekustamā īpašuma nodoklis, kad jākārtā šī nodokļa atvieglojumu saņemšana u.tml.;
- saistītas ar kādas atļaujas saņemšanu, piemēram, kad vēlas uzsākt būvniecību, kad vēlas izvietot vides reklāmu u.tml.;
- saistītas ar vispārīgas informācijas par pašvaldības darbību, aktualitātēm iegūšanu. Iedzīvotājiem kļūstot sabiedriski aktīvākiem, pieaug arī interese par to, kas notiek pašvaldībā, tāpēc iedzīvotāji vēršas pašvaldībā, lai uzzinātu jaunumus, aktualitātes, sekotu līdzi, kādi lēmumi domē tiek pieņemti.
- saistītas ar iedzīvotāju aktivitāti, piemēram, lai iesniegtu sūdzības, ierosinājumus, jautājumus, lai piedalītos publiskās apspriešanās, u.tml.;
- saistītas ar valsts pārvaldes pakalpojumiem, piemēram, lai uzzinātu kur atrodas institūcija, kas risina pensiju jautājumus, ar vidi saistītus jautājumus u.tml. Arī šādās situācijās pašvaldība neatsaka palīdzību.

Viss šis uzskaitījums ir plašāks nekā iepriekš dotie pakalpojuma termina definējumi. Lai nebūtu tā, ka nespēja precīzi nodēfinēt terminus „pakalpojums”, „pašvaldības pakalpojums”, „publiskais pakalpojums” liedz pilnvērtīgi ieviest VPA principu, kā uz klienta ērtībām orientētu principu, tiek piedāvāta plaša pašvaldības pakalpojuma definīcija.

Pašvaldības pakalpojums ir visas pašvaldības darbības ārējā izpausme – mijiedarbība jeb saskarsme ar klientiem.

No šī visaptverošā pašvaldības pakalpojuma definējuma izriet jautājums, kas ir pašvaldības klients? Atbilde:

- Pašvaldības klients, pirmkārt, ir iedzīvotājs, kas dzīvo (deklarēties) attiecīgajā teritorijā. Pašvaldībā var vērsties arī cilvēks, kas tikai domā jeb plāno par iespēju dzīvot tās teritorijā, arī tas ir klients.
- Pašvaldības klients ir pašvaldības teritorijā esošo nekustamo īpašumu īpašnieki – gan fiziskas, gan juridiskas personas, to nomnieki, to pārstāvji un apsaimniekotāji. Arī potenciālie zemes īpašnieki, interesenti par nekustamo īpašumu ir pašvaldības klienti.
- Pašvaldības klients ir saimnieciskās darbības veicējs pašvaldības teritorijā, neatkarīgi no izvēlētas darbības formas, pašnodarbināta persona, individuālais komersants, sabiedrība ar ierobežotu atbildību, tās filiāle u.t.t. Un arī saimnieciskās darbības veicējs, kas tikai plāno savu darbību šajā teritorijā ir pašvaldības klients. Arī nevalstiskās organizācijas – biedrības, nodibinājumi, ir pašvaldības klienti.
- Pašvaldības klients ir saimnieciskās darbības veicējs, kas izmanto kādus pakalpojumus pašvaldības teritorijā (tipiskākie piemēri, izvietojot reklāmu pašvaldības teritorijā, atbrauc tirgoties, rīko publisku pasākumu), neatkarīgi no tā, kur ir tā reģistrācijas un pamatdarbības vieta.
- Pašvaldības klients var būt pašvaldības teritorijas apmeklētājs – tūrists, viesis vai caurbraucējs.

Nepretendējot uz pilnīgu uzskaitījumu (varētu, piemēram, diskutēt, par to vai cita pašvaldība ir pašvaldības klients, vai valsts institūcija ir pašvaldības klients u.t.t.), iepriekš uzskaitītais liecina, ka termins „pašvaldības klients” ir ļoti plašs, tas ietver plašu personu (fizisku, juridisku) loku.

Lai arī juridiski tas šķiet neprecīzi, attiecībā uz VPA principa ieviešanu, pašvaldībai nevajag baidīties lietot terminu „klients”. To var aizstāt arī ar vārdu sabiedrība, vai ar vārdu kopu – iedzīvotāji, uzņēmēji un citi interesenti.

Pašvaldībai ir plašs klientu loks.

Pašvaldības pakalpojumus sniedz pašvaldības institūcijas - dome, pašvaldības administrācija, tās darbinieki, iestādes, pašvaldības kapitālsabiedrības, kapitālsabiedrības vai nodibinājumi ar pašvaldības daļu, kā arī citi pakalpojumu veicēji, ar ko pašvaldība noslēgusi līgumus – cita pašvaldība, privāts uzņēmums, biedrība u.c. Pašvaldības pakalpojuma definīcijas ierobežojums pēc sniedzēja nav pamatojams.

## 5. Pakalpojuma saņemšanas / sniegšanas posmi

Pamatā pakalpojuma sniegšanā var identificēt četrus secīgus posmus. Tie ir:

1. Informācija par pakalpojumu;
2. Pakalpojuma pieprasījums;
3. Pakalpojuma izpilde (ražošana);
4. Pakalpojuma rezultāts.

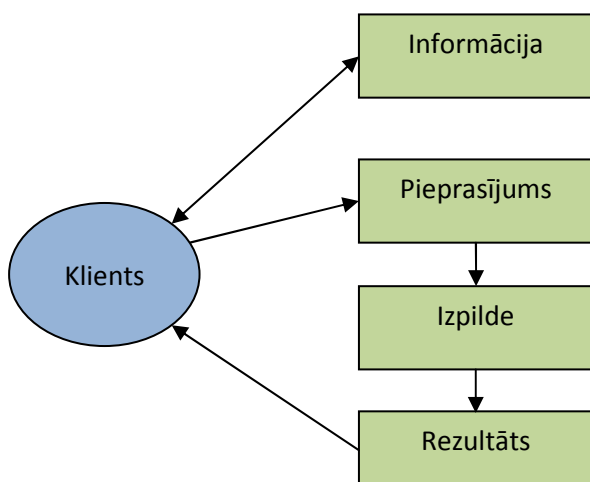
Uz šiem pakalpojuma posmiem var skatīties no klienta un no pakalpojuma sniedzēja (pašvaldības) skatu punktiem (skat. 1.tabulu).

1.tabula. *Pakalpojuma posmi*

<i>Posms</i>	<i>No klienta skatu punkta</i>	<i>No pašvaldības skatu punkta</i>
1.	Informācijas par pakalpojumu meklēšana, iegūšana	Informācijas par pakalpojumu sniegšana
2.	Pakalpojuma pieprasīšana	Pakalpojuma pieteikuma saņemšana
3.	Rezultāta gaidīšana	Pakalpojuma izpilde (ražošana)
4.	Pakalpojuma rezultātu saņemšana	Pakalpojuma rezultātu piegāde

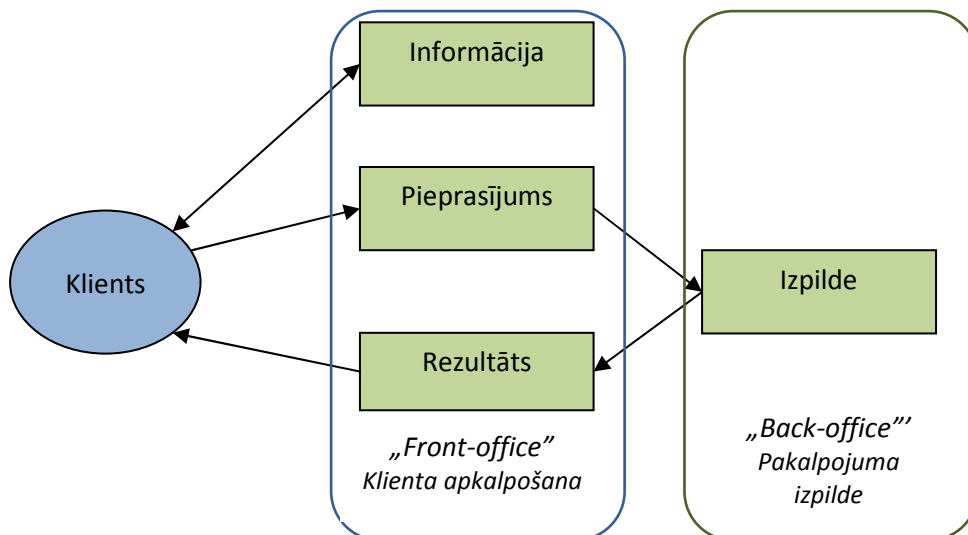
Var būt situācija, ka pakalpojuma posmi notiek nepārtraukti viens pēc otra īsā laikā (piemēram, klients aiziet uz pašvaldību, uzzina, ka izziņas saņemšanai nepieciešams iesniegums, uzraksta iesniegumu par izziņas pieprasījumu, saņem izziņu, iet prom), var būt situācija, ka starp pakalpojuma posmiem ir ilgāks periods (piemēram, klients iesniedz iesniegumu un citus nepieciešamos dokumentus un pēc nedēļas saņem pieprasīto atļauju).

Mijiedarbība ar klientu notiek trijos no četriem posmiem(1., 2., 4.posmā), savukārt vienā posmā (3.) darbu veic pašvaldība (speciālists, struktūrvienība, u.t.t.). Pašvaldības mijiedarbība jeb saskarsme ar klientu notiek pie informācijas iegūšanas, pakalpojuma pieņemšanas un pakalpojuma rezultāta piegādes, savukārt pakalpojuma izpildes posmā – nav mijiedarbības ar klientu, tajā profesionālis (speciālists) "ražo" pakalpojumu (1.attēls).



1.attēls. *Pakalpojuma posmi un klienta un pašvaldības mijiedarbība tajos*

Viena no VPA principa izpausmēm ir klienta apkalpošanas (mijiedarbības ar klientu) nodalīšana no pakalpojuma izpildes. Attiecīgi šī nodalīšana rada iespēju vienviet nodrošināt informāciju par dažādiem pakalpojumiem, kā arī dažādu pakalpojumu pieprasījumu, rezultātu saņemšanu, neatkarīgi no to izpildes vietas (2.attēls).



2.attēls. Pakalpojuma izpildes nodalīšana no mijiedarbības ar klientu<sup>12</sup>

Vietu (ne tikai fizisku), kur notiek saskarsme (saziņa) ar klientu dēvē par „front-office”, bet vietu, kur notiek pakalpojuma izpilde („ražošana”) – par „back-office”. Šiem terminiem nav atrasti piemēroti tulkojumi latviešu valodā. Piemēram, „front-office” var tulkot kā klientu apkalpošanas birojs, pakalpojumu centrs, „back-office” – kā darba vieta. Apvienojot vienviet dažādu pakalpojumu apkalpošanas birojus, tiek veidota vienas pieturas aģentūra.

Tātad ar šo nonākam pie VPA būtības, tas ir vairāku pakalpojumu „front-office” izvietošana vienviet un šādu vietu darbības nodrošināšana iespējami tuvāk klientam, tas nozīmē dažādās vietās pašvaldības teritorijā un atsevišķos gadījumos arī ārpus tās.

Šobrīd jau ir daudz šādu prakses piemēru Latvijas pašvaldībās, taču lielākoties pašvaldības šādām vietām izvēlas citus – klientiem saprotamākus nosaukumus, tikai retā gadījumā – nosaukumu vienas pieturas aģentūra.

Pirms sīkāk skatīt vienas pieturas aģentūras, kā pakalpojumu centra, darbības piemērus, nākošajās nodaļā dots ieskats par daudzveidīgajiem saskarsmes veidiem starp klientu un pašvaldību.

<sup>12</sup> Attēls no VK pasūtītā projekta materiāliem

## 6. Daudzkanālu komunikācija

Līdz ar tehnikas tehnoloģiju attīstību un pašvaldību darbības pilnveidošanu un modernizēšanu, pašvaldības un klienta mijiedarbība (saskarsme, saziņa, komunikācija) var notikt dažādos veidos, ne tikai tiešā veidā klātienē - tas ir vienā vietā, vienā laikā.

VK projektā, raksturojot daudzveidīgās mijiedarbības ar klientu iespējas, tiek lietots termins daudzkanālu komunikācija. VK projektā, raksturojot daudzveidīgās mijiedarbības ar klientu iespējas, tiek lietots termins daudzkanālu komunikācija. Attiecīgi šī daudzkanālu komunikācija ietver šādus komunikācijas veidus:

- tieša komunikācija klātienē,
- komunikācija pa pastu,
- komunikācija pa telefonu (mutiska, īsziņas),
- komunikācija pa faksu,
- komunikācija pa e-pastu,
- komunikācija pašvaldības mājas lapā (portālā);
- komunikācija vienotajā publisko pakalpojumu portālā;
- u.c. (piemēram, *skype*).

Klients viena pakalpojuma saņemšanas laikā var izmantot vairākus komunikācijas veidus. Piemēram, lai uzzinātu, kādi dokumenti jāiesniedz un kad to var veikt (iestādes darba laiks) klients meklē informāciju pašvaldības mājas lapā, pēc tam dokumentus un pieprasījumu iesniedz klātienē, un nepieciešamo izziņu saņem pa pastu. Pie tam arī vienā posmā var izmantot vairākus komunikācijas veidus, piemēram, informācijas posmā – mājas lapā atrod telefonu un piezvana, lai uzzinātu nepieciešamo informāciju par pakalpojumu.

Informācijas meklēšanas – sniegšanas posmā var izmantot visus komunikāciju veidus. Savukārt attiecībā uz pakalpojuma pieprasījumu un rezultāta saņemšanu konkrētiem pakalpojumiem var būt mazāk iespējamo komunikācijas veidu – piemēram, ja nepieciešams parakstīts dokuments, tad tā nevar būt komunikācija pa telefonu, tā nevar būt komunikācija pa e-pastu bez elektroniskā paraksta u.tml. Ir arī pakalpojumi, kur nepieciešama apliecināta iesniedzēja identitāte, un tad iespējama tikai klātienē komunikācijas veids. Tomēr arī šeit var būt variācijas, vai šī klātienē tikšanās iespējama tikai vienā vietā vai arī klientam ir vietas izvēles iespējas starp vairākām vietām.

Pie tam arī klienta attieksme pret vēlamo saskarsmes veidu dažādos pakalpojuma posmos ir atšķirīga (skat.2.tabulu).

*2.tabula. Klienta attieksme dažādos pakalpojuma posmos*

<i>Posms</i>	<i>Klients</i>	<i>Pašvaldība</i>
Informācija	Atvērts dažādiem komunikācijas veidiem	Jāpiedāvā skaidra, precīza, aktuāla informācija dažādos veidos
Pieprasījums	Mazāka uzticība, vēlas pārliecību (pierādāmu apliecinājumu), ka pieprasījums saņemt	Jāatvieglo pieprasījuma saņemšana – vieta, sagatavotas veidlapas
Izpilde (gatavošana)	Nepacietīgs	Laicīgi jābrīdina par izpildes termiņiem
Rezultāts	Vēlas drošību, ka kaut kur nenoklīst	Iepriekš jāaskaņo par paziņošanas veidu un rezultātu saņemšanas veidu

Domājot par klienta ērtībām, pašvaldībai jācenšas par aptvert pēc iespējas lielāku pašvaldības pakalpojumu apjomu (pilnīgi visus aptvert būs grūti, jo dzīve katru dienu mainās un pilnveidošanai, izaugsmei nav robežu) visos saskarsmes posmos, un nodrošināt iespējami plašākas un kvalitatīvākas daudzkanālu komunikācijas izvēles iespējas.

## 7. Vienas pieturas aģentūras princips

Iepriekšējās sadaļās apskatītie jautājumi dod iespēju nonākt pie VPA principa pašvaldībā formulēšanas. Pirms to veikt, doti šobrīd dokumentos pieejamie formulējumi.

EM koncepcija:

*Vienas pieturas aģentūra* - pārvaldes iestāžu darba režīma organizācija, kas iesnieguma iesniedzējam ļauj saņemt atbildīgajā iestādē pieprasīto gala dokumentu (atļauju) normatīvajos aktos noteiktajos termiņos un bez tiešās saskarsmes starp viņu un pārvaldes iestādēm, kas šīs koncepcijas izpratnē nav atbildīgās iestādes, amatpersonām, kas savas kompetences ietvaros izskata, saskaņo iesniegto iesniegumu un pieņem lēmumu par pieprasīto dokumentu izsniegšanu iesnieguma iesniedzējam; kā arī tāda darba režīma organizācija, kas nodrošina pārvaldes iestāžu un profesionālo organizāciju vai apvienību, kas pilda ar pilnvarojumu nodotos pārvaldes uzdevumus, savstarpējo saskarsmi saskaņā ar labas pārvaldības principu un/vai esošajām vienošanām vai noslēgtajiem līgumiem.

VARAM koncepcijas projekts:

*VPA princips* – pakalpojumu piegādes veids, tādu darba organizācijas metožu izmantošana, kas, pamatojoties uz institūciju savstarpējo sadarbību saskaņā ar labas pārvaldības principu, ļauj personām saņemt pieprasītos pakalpojumus vienuviet klātienē vai elektroniski, fiziski nevēršoties institūcijā pie atbildīgās amatpersonas, kas izskata iesniegto pieteikumu, saskaņo to un pieņem lēmumu par pieprasītā pakalpojuma izpildi. *VPA principa ieviešana* paredz pakalpojumu piegādes pilnveidošanu, attīstot pakalpojumu piekļuves punktus klātienē un elektroniski (pakalpojumu pieejamība), attīstot vienotu, uz personu vērstu pakalpojumu sniegšanas kultūru (darba organizāciju), kas ļauj apmierināt personu vajadzības vienuviet arī tad, ja tā sniegšanā ir iesaistītas vairākas institūcijas.

No VARAM koncepcijas projekta sevišķi izceļams ir šāds, cita starpā atzīmēts, ieteikums:

Nepieciešams respektēt personas tiesības izvēlēties pakalpojuma saņemšanas vietu un veidu, kā arī saņemt pakalpojumu bez starpnieka (pakalpojuma piegādātāja) līdzdalības. Personai ir tiesības izvēlēties tai ērtāko un pieņemamāko pakalpojuma pieteikšanas un saņemšanas kanālu (klātie, telefons, pasts, elektroniskais pasts, fakss, internets).

Nenonākot pretrunā ar dokumentos formulēto, tiek piedāvāts šāds VPA principa pašvaldībā būtības skaidrojums:

Vienas pieturas aģentūras princips pašvaldībā nozīmē klientam ērtu pašvaldības pakalpojumu nodrošināšanu, izmantojot daudzkanālu komunikāciju.

Klientam ērts pakalpojums ir:

- Saprotams;
- Klienta darbības mazāk pieprasošs;
- Viegli pieejams (tuvs);
- Klienta laiku mazāk patērējošs.

Lai pakalpojums būtu saprotams, jānodrošina skaidra, precīza, aktuāla informācija par to:

- vai vispār klienta attiecīgo pakalpojumu var (tiesīgs) saņemt;
- kur, kādos laikos kādā veidā var pieteikt pakalpojumu;
- kādus dokumentus, informāciju nepieciešams iesniegt.

Lai pakalpojums būtu klienta darbības mazāk pieprasošs, jānodrošina:

- pirms pakalpojuma pieteikšanas klientam pieejamas sagatavotas pieteikuma veidlapas;
- publisko datu bāzu (publiskā sektora rīcībā esošās informācijas) savietojamība, lai klientam neliktu gādāt informāciju, kas ir pašvaldības un valsts dienestu rīcībā.

Lai pakalpojums būtu viegli pieejams (tuvs), jānodrošina:

- dažādu kanālu izmantošanas iespējas, ciktāl to atļauj tiesību normas, visos pakalpojuma posmos, kuros ir klienta un pašvaldības saskarsme;
- pašvaldības pakalpojumu centru vai to filiāļu izvietošana (dekoncentrācija) tuvāk klientiem.

Ja pakalpojums, būs klientam saprotams, klienta darbības mazāk pieprasošs un viegli pieejams, tad pakalpojuma saņemšana būs klienta laiku mazāk patērējoša.

Pašvaldību darbības praksē VPA principa atsevišķu elementu izmantošana ir sastopama salīdzinoši daudz, reizēm arī pašvaldībai pašai to neapzinoties.

Lai nodrošinātu sistemātisku un iespējami plašu VPA principa ieviešanu pašvaldībā, pašvaldībai secīgi jāizvērtē esošā situācija un jāpilnveido sava darbība, apzinoties:

- sniedzamos pakalpojumus;
- izmantojamās komunikācijas (saskarsmes) kanālus.

VPA principu pašvaldībā var ieviest pakāpeniski un jāapzinās, ka darbs pie pakalpojumu pilnveidošanas jāveic nepārtraukti.

Šodien plašas VPA principa ieviešanas pamatā ir moderno informāciju un komunikāciju tehnoloģiju (IKT) izmantošana.

IKT ieviešana dod iespēju:

- klientam izmantot e-pastu un internetu kā komunikācijas kanālus, kas ievērojami ietaupa klienta laiku;
- pašvaldības (VPA) darbiniekiem, kas nodrošina komunikāciju ar klientu, pārzināt salīdzinoši plašu pašvaldības (un arī valsts) pakalpojumu loku.

Bez tam, pateicoties IKT, iespējams plaši apzināt un izvērtēt citu pašvaldību un institūciju pieredzi un to izmantot savu pakalpojumu pilnveidošanai.

Lai gan klientam, gan pašvaldības darbiniekam attiecīgā informācija par pakalpojumiem būtu pieejama, svarīgs atbalsta aspekts ir pakalpojumu apraksts. Pakalpojumu aprakstiem veltīta šīs rokasgrāmatas 10.nodaļa.

Tomēr jāņem vērā, ka pašvaldības klienti ir atšķirīgi attiecībā uz IKT izmantošanu (skat. 15., 16.nodaļu par iedzīvotāju un uzņēmēju aptauju rezultātu kopsavilkumu). Pašvaldībai jārespektē visi klienti un jānodrošina gan plaša komunikācija internetā, gan arī klienta apkalpošana klātienē, gan arī citi komunikācijas veidi. Tāda prakse kā, piemēram, VID prakse, ka nodokļu un informatīvās deklarācijas var iesniegt tikai elektroniski EDS sistēmā, pašvaldības pakalpojumu gadījumā nav pieļaujama - jebkuram pakalpojumam ir jānodrošina komunikācijas iespēja klātienē.

## 8. Klienta ērtības dažādos komunikācijas veidos

Jebkuram pašvaldības darbiniekam saskarsmē ar klientu, svarīga šāda pamatprincipa ievērošana:

Nav nepareizo durvju.

Ja klients ir vērsies pašvaldībā, neatkarīgi no tā, vai pareizajā, vai neīstajā vietā, pašvaldības pārstāvim kaut par soli jāpalīdz klientam pavisināt jautājuma risināšanā. Jebkuram darbiniekam, pie kā klients vērsies, jāspēj vismaz norādīt, kur klientam par viņa jautājumu vajadzētu vērsties (vieta vai telefona numurs u.t.t).

Šajā nodaļā norādīti svarīgi aspekti, kam jāpievērš vērība, lai nodrošinātu klienta ērtības dažādos komunikāciju kanālos.

### Klātiene

Jānodrošina, ka informācijas nesējos par pašvaldību (pašvaldības kontaktos) ir norādīta korekta, pilna apkalpošanas vietas adrese (nereti novadu pašvaldību gadījumā piemirstas norādīt apdzīvoto vietu – ciemu), var būt arī norādījumi (karte) kā nokļūt vai atrast šo vietu.

Ieteicams, ka ienākot ēkā, klientam ir skaidrs, kur doties tālāk, jo to nodrošina kāds no šādiem elementiem:

- Informācijas izkārtne (stends) par dažādu struktūrvienību atrašanās vietu (stāvs, kabineta numurs);
- Norāde uz informācijas nodaļu, kur vērsties, var uzzināt nepieciešamo;
- Uzreiz redzama informācijas lete, kur griezties ar jautājumu;
- Pie klienta vēršas darbinieks, vai klients var vērsties pie apkalpojošā personāla ar jautājumu, kur atrast vajadzīgo;
- Darbojas klientu apkalpošanas struktūrvienība - vienas pieturas aģentūra.

Savukārt, nonākot īstajā vietā, kur notiek saskarsme, tiek nodrošināts sekojošais:

- Apstākļi iespējami ērtai sarunai – ir pietiekoši vietas, citiem saruna nav dzirdama, nav traucējošs troksnis, valda lietišķa atmosfēra;
- Gaidīšanas gadījumā, ir kur apsēsties;



- Rindas gadījumā, rinda tiek organizēta (ar numuriņiem), vai ir bijusi iespēja iepriekš pierakstīties uz konkrētu laiku.

Ērtas klātienē komunikācijas svarīgi aspekti ir attiecīgās struktūrvienības atrašanās vieta un darba laiks.

Lai lietu kārtošanai, attālākam iedzīvotājam nebūtu jāmēro ceļš uz vienīgo apkalpošanas vietu (galveno administrācijas ēku), pašvaldība var izveidot klientu apkalpošanas punktus dažādās pašvaldības teritorijas vietās.

Lai Pārventas iedzīvotājiem dažādu ar pašvaldību saistītu dokumentu kārtošanai nebūtu jādodas uz Ventspils pilsētas pašvaldības domes un administrācijas ēku Jūras ielā, Pārventas bibliotēkā darbojas iedzīvotāju apkalpošanas centrs, caur kuru iedzīvotāji var nokārtot vajadzīgos jautājumus.

Rīgas pilsētā dažādās vietās ir izveidoti un darbojas 10 Apmeklētāju pieņemšanas centri, kur iedzīvotāji klātienē var nokārtot lielu daļu ar pašvaldību saistītus jautājumus.

Novadu pašvaldībās darbojošās pagastu vai pilsētu pārvaldes (ārpus administratīvā centra), kur iedzīvotāji var kārtot virkni dažādu lietu, ir tipisks pakalpojuma sniegšanas dekoncentrācijas piemērs, kas noteikts ar likumu. Jāatzīmē, ka likumā „Par pašvaldībām” sākotnēji noteiktais šādu vietu nosaukums bijušajos pirms apvienošanās pašvaldību administratīvajos centros – „pakalpojumu centrs” būtu situācijai un VPA principam daudz atbilstošāks. Ar likuma grozījumiem ieviestais nosaukums „pagasta, pilsētas pārvalde” mazāk saistīts ar VPA principa filozofiju.

Attiecībā uz darba laiku, šobrīd jau bieži sastopama prakse, ka pašvaldību darba laiks jeb klientu pieņemšanas laiks tiek noteikts tāds, ka vismaz reizi nedēļā iedzīvotājiem ir iespēja kārtot lietas pēc darba laika (pēc 17.00). Pašvaldības paredz garo darba dienu (bieži pirmdienā) un īso darba dienu (parasti piektdienā). Ja klientu apkalpošanas daļā ir vairāki darbinieki, tas dod iespēju apkalpošanas laiku noteikt garāku, kā darbinieka darba laiks, kā arī nenoteikt pusdienas pārtraukumu apkalpošanas laikā.

Rīgas Apmeklētāju pieņemšanas centra (Kungu ielā) darba laiks:

Pirmdiena	8.30-18.00
Otrdiena	8.15 – 17.00
Trešdiena	8.15-17.00
Ceturtdiena	8.30-18.00
Piektdiena	8.15-16.00

Salaspils novada Apmeklētāju apkalpošanas centra darba laiks:

pirmdienās	8.00-19.00
otrdienās, trešdienās, ceturtdienās	8.00 – 18.00
Piektdienās	8.00-14.00

Svarīgi arī, lai klātienē apkalpošanas vietās būtu pieejami dažādi ar klientu vajadzībām saistīti informatīvie materiāli – jau sadrukāti vai arī iespēja tos izdrukāt.

Daugavpils pilsētas domes Informācijas birojā sagatavota un pieejama virkne informatīvo materiālu gan par pašvaldības institūcijām (piemēram, par Pilsētplānošanas un būvniecības departamentu, par SIA „Daugavpils Ūdens”, A/S „Daugavpils Siltumtīkli” u.c.), gan arī par valsts institūcijām (piemēram, VAS „Latvijas Dzelzceļš, VSAA u.c.).

Klientam pieejams interneta punkts klātienē komunikācijas vietā gan palīdz klientam, ja pašam nav šādas iespējas, gan arī dod iespēju pašvaldības darbiniekam parādīt klientam e-pakalpojuma darbību, lai nākotnē klients aktīvāk izmantotu internetā pieejamās iespējas.

## Pasts

Jānodrošina, ka informācijas nesējos par pašvaldību (pašvaldības kontaktos) ir norādīta korekta, pilna pasta adrese.

Pašvaldības dokumentu vadības sistēmai jānodrošina iespēja kontrolēt atsūtītā pieprasījuma virzību un jebkurā brīdī apzināt tās stāvokli.

## Telefons

Jānodrošina, ka informācijas nesējos par pašvaldību (pašvaldības kontaktos) ir norādīts korekts, aktuāls pašvaldības tālruna numurs, pa kuru zvanot, darba laikā kāds atbild un kur spēj atbildēt, kur ar attiecīgo jautājumu klientam jāvērsas.

Bez tam pašvaldība var arī nodrošināt papildus iespējas komunikācijai pa telefonu. Tā, piemēram:

Rīgas pilsētas pašvaldībā darbojas bezmaksas informatīvais tālrunis 800 00 800.  
Ziņu pieņemšanai Liepājas pilsētas pašvaldībā darbojas karstais tālrunis (ar automātisko atbildētāju).  
Daugavpils pilsētas pašvaldībā darbojas diennakts tālrunis.

Sarunā pa telefonu, jāievēro sekojošais:

- Atbilde uz zvanu, piesakot pašvaldību, – lietišķa, bet ne gara;
- Saruna pieklājīga, uz risinājumu virzoša;
- Valoda, dikcija skaidra;
- Garākas sarunas noslēgumā rezumējums, ka viss saprasts un informācija pieņemta, pateicība par zvanu, aicinājums zvanīt vajadzības gadījumā;
- Ja nav iespējams sniegt atbildi uzreiz, var jautāt pēc telefona numura vai e-pasta adreses, kur atbildi sniegt vēlāk.

Telefonsakari šodien dod iespēju klienta prasīto informāciju (ja tā nav gara) nosūtīt arī īsziņas veidā.

Pašvaldības dokumentu vadības sistēmā jābūt atrunātai pa telefonu pieteiktu iesniegumu virzības kārtībai.

Tā saucamā zvanu centra („call center”), kā telefonsakaru vienas pieturas aģentūras, izveidošana būtu aktuāla liela daudzuma pakalpojumu gadījumā un tādu (kur atrodas zvanu

saņēmēji un informācijas sniedzēji) var izvietot jebkurā vietā (vietās). Klientam pakalpojums pieejams no sava tālruņa.

## Fakss

Jānodrošina, ka informācijas nesējos par pašvaldību (pašvaldības kontaktos) ir norādīts korekts faksa numurs.

Pašvaldības dokumentu vadības sistēmai jānodrošina iespēja kontrolēt atsūtītā pieprasījuma virzību un jebkurā brīdī apzināt stāvokli.

## E-pasts

Pašvaldības kontaktos jānorāda pašvaldības e-pasta adrese. Arī katrai pašvaldības institūcijai ieteicama institūcijas kopīgā e-pasta adrese (nepersonificēta) un tad darbinieku adreses.

Šobrīd vērojamā vispārīgā tendence, kas vērtējama, kā labā prakse, ir e-pasta adresē lietot saprotamus terminus pirmajā daļā (pašvaldības nosaukums, iestādes nosaukums vai tā daļa, vai nosaukuma saīsinājums, darbinieka vārds un uzvārds) un pašvaldības nosaukumu adreses otrajā daļā.

Daugavpils pilsētas pašvaldības kopīgās e-pasta adreses ir:

[info@daugavpils.lv](mailto:info@daugavpils.lv); [infodome@daugavpils.lv](mailto:infodome@daugavpils.lv).

Darbinieku e-pasta adreses tiek veidotas pēc principa:

[vards.uzvards@daugavpils.lv](mailto:vards.uzvards@daugavpils.lv).

Saņemot e-pastu, ieteicams, apstiprināt to, un norādīt, kad varētu sagaidīt atbildi (risinājumu). Jānodrošina, ka darbinieka ilgākas prombūtnes laikā (2 un vairāk dienas) sūtītiem e-pastiem tiek nosūtīta automātiska atbilde ar norādi līdz kuram datumam darbinieks ir prom un pie kā vērsties, ja nevar gaidīt līdz darbinieks atgriežas.

Pašvaldības dokumentu vadības sistēmā jābūt atrunātai pa e-pastu saņemtu dokumentu virzības kārtībai. Prakse liecina, ka pašvaldības dokumentu vadības sistēmā iekļaujami ne tikai tādi e-dokumenti, kas atbilst MK 28.06.2005. noteikumu Nr.473 „Elektronisko dokumentu izstrādāšanas, noformēšanas, glabāšanas un aprites kārtība valsts un pašvaldību iestādēs un kārtība, kādā notiek elektronisko dokumentu aprīte starp valsts un pašvaldību iestādēm vai starp šīm iestādēm un fiziskajām un juridiskajām personām” prasībām, bet arī pa e-pastu nosūtīti neparakstīti dokumenti vai ieskanēti dokumenti.

## Pašvaldības mājas lapa vai portāls

Pēc administratīvi teritoriālā reformas īstenošanas Latvijā vairs nav nevienas pašvaldības, kurai nebūtu savas mājas lapas vai portāla. Pie tam arī lielai daļai pašvaldību institūciju ir arī savas mājas lapas.

2010.gadā veiktie grozījumi likumā „Par pašvaldībām” kā obligātu paredz domes sēžu protokolu un dienas kārtības publicēšanu pašvaldības mājas lapā:

Domes lēmumi un domes sēžu protokoli ir publiski pieejami. Domes lēmumus publicē pašvaldības mājaslapā internetā ne vēlāk kā trešajā darb dienā pēc to parakstīšanas dienas. Pieejamību domes lēmumiem un domes sēžu protokoliem nodrošina, ievērojot normatīvajos aktos noteiktos informācijas pieejamības ierobežojumus<sup>13</sup>.

Paziņojums par domes kārtējās sēdes norises laiku, vietu un darba kārtību ne vēlāk kā trīs dienas pirms kārtējās sēdes izliekams redzamā vietā domes ēkā vai pie tās un publicē pašvaldības mājaslapā internetā.<sup>14</sup>

Šobrīd jāpublicē arī pašvaldības amatpersonu atalgojums un algu saraksts.

Tātad no minētajām tiesību aktu prasībām izriet, ka pašvaldības mājas lapas vai portāla izveide un uzturēšana ir obligāta.

Pašvaldības mājas lapas vai portāla adresi ieteicams pievienot pie pašvaldības kontaktiem. Lai arī lielā daļā gadījumu pašvaldības mājas lapas adrese tieši sakrīt ar nosaukumu un pastāv internet vides meklētāji (piemēram, *google*), mājas lapas adreses popularizēšana, zināmā mērā veicinās mājas lapas apmeklēšanu un izmantošanu.

Visu Latvijas pašvaldību mājas lapu adreses pieejamas LPS mājas lapā: <http://www.lps.lv/Saites/Pasvaldibas/>

Dažas Latgales reģiona pašvaldību mājas lapu adreses:

- Baltinavas novads: <http://www.baltinava.lv>
- Balvu novads: <http://www.balvi.lv>
- Ciblas novads: <http://www.ciblasnovads.lv>
- Daugavpils novads: <http://www.dnd.lv/>
- Daugavpils: <http://www.daugavpils.lv>
- Preiļu novads: <http://www.preili.lv>
- Rugāju novads: <http://www.rugaji.lv>

Veidojot mājas lapu vai portālu – tās struktūru un informatīvo materiālu, ieteicams „iejusties klienta ādā”, tas ir tāda lietotāja situācijā, kas nepazīna detalizēti ar pašvaldībām saistītos normatīvos aktus, juridisko terminoloģiju, pašvaldības struktūru, bet kuram var rasties vajadzība dažādās dzīves situācijās ar pašvaldību risināt kādus jautājumus.

Ļoti svarīgi ir nodrošināt nepārtrauktu informācijas aktualizēšanu mājas lapā.

Pašvaldības mājas lapa vai portāls ir virtuāla vieta:

- kur klients var nākt un uzzināt nepieciešamo informāciju par pakalpojumu;
- kas var piedāvāt klientam sagatavoties pakalpojuma pieprasīšanai;
- caur kuru klients var pieteikt pakalpojuma saņemšanu.

Ar interneta starpniecību iedzīvotāji un uzņēmumi pakalpojumus var saņemt ātrāk un ērtāk bez laika ierobežojumiem – neatkarīgi no iestāžu darba laika un atrašanās vietas.

<sup>13</sup> Likuma „Par pašvaldībām” 26.panta trešā daļa

<sup>14</sup> Likuma „Par pašvaldībām” 27.panta trešā daļa

Tāpat pašvaldības mājas lapa ir vieta, kur līdzās vispusīgai informācijai par pašvaldību, tās institūcijām, aktualitātēm u.t.t., klientam var būt pieejami pašvaldības e-pakalpojumi, ja pašvaldība to nodrošina. E-pakalpojumu nodrošināšanas priekšnoteikums ir pakalpojumu apraksts. E-pakalpojumiem un pakalpojumu aprakstiem ir veltītas šīs rokasgrāmatas 8.-10.nodaļas.

### Publisko pakalpojumu portāls [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv)

Vēl viena virtuāla vieta, kur klientam var nodrošināt iespēju saņemt pašvaldības pakalpojumus, ir visas Latvijas valsts un pašvaldību pakalpojumu portāls [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv).

Vienotais valsts un pašvaldību e-pakalpojumu portāls [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) valsts un pašvaldību sadarbībā izveidots 2004.–2006.gada ES struktūrfondu plānošanas periodā. Pašreiz tiek turpināta portāla pilnveidošana un jaunu e-pakalpojumu ieviešana un attīstība. Portāla [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) darbība ir Valsts reģionālās attīstības aģentūras (VRAA) pārziņā, taču portāla uzturēšana notiek aktīvā VRAA sadarbībā ar citām valsts institūcijām un pašvaldībām.

Portālā pieejamas trīs pamata sadaļas:

– Pakalpojumu katalogs.

Publisko pakalpojumu katalogu var izmantot, lai atrastu dzīves vai uzņēmējdarbības situācijai atbilstošu valsts vai pašvaldību pakalpojumu un uzzinātu nosacījumus vēlām pakalpojuma saņemšanai. Katalogā var atrast visu nepieciešamo informāciju par pakalpojumu un, ja pakalpojums pieejams elektroniski, – pieprasīt un (vai) saņemt tiešsaistē.

– E-pakalpojumi.

Portāls piedāvā klientam darba vietu, kur var pieprasīt un saņemt valsts pārvaldes un pašvaldību e-pakalpojumus, sekot e-pakalpojumu izpildes gaitai un saņemt informāciju par e-pakalpojuma izpildes rezultātu.

– Interneta resursu katalogs.

Valsts pārvaldes institūciju, pašvaldību, nevalstisko organizāciju interneta saišu katalogs<sup>15</sup>.

Latgales iedzīvotāju aptaujas un uzņēmēju aptaujas rezultāti liecina, ka portāls [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) pagaidām vēl ir maz atpazīstams. Taču līdz ar tā pilnveidošanu, papildināšanu un atpazīstamības veicināšanu, portāla izmantošana arvien paplašināsies, un pamazām tas varētu kļūt par visu valsts un pašvaldību pakalpojumu virtuālo vienas pieturas aģentūru, kas pieejama jebkuram lietotājam, kam ir interneta pieslēgums.

VRAA apkopotā portāla statistika liecina, ka 2010.gadā:

- 8950 personas pieteicās studijām, izmantojot „vienoto elektronisko pieteikšanos studijām”;
- vairāk kā 50 tūkstoši iesniegtu deklarāciju, izmantojot „dzīvesvietas deklarācijas iesniegšanu”;
- vairāk kā 34 tūkstoši izmantojuši informatīvu pakalpojumu „mani dati ledzīvotāju reģistrā”;

<sup>15</sup> [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv)

- vairāk kā 24 tūkstoši „Dokumentu pārbaudes Nederīgo dokumentu reģistrā”;
- 21 tūkstotis skatījumu „Mani valsts apmaksātie veselības aprūpes pakalpojumi”.

VRAA 2010.gada decembrī veiktais portāla apsekojums liecina, ka portālā ir pieejami 14 pašvaldību e-pakalpojumi.

Pašvaldības pakalpojumi portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) klientam ir pieejami tikai tajā gadījumā, ja pašvaldība savus e-pakalpojumus šajā portālā ir ievadījusi. E-pakalpojuma izveidošanas pamatā ir pakalpojuma apraksts. Veicot pakalpojuma aprakstu atbilstoši portāla [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) prasībām, šo pašu pakalpojuma aprakstu var izmantot arī pašvaldības mājas lapā, vai arī no pašvaldības mājas lapas e-pakalpojuma vietas var veidot saiti uz portālu [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv). Katrā gadījumā divreiz pakalpojuma apraksts nav jāveic.

Saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes 12.12.2006.Direktīvas 2006/123/EK par pakalpojumiem iekšējā tirgū<sup>16</sup> (saukta par Pakalpojumu direktīvu) katras pašvaldības trim šādiem pakalpojumiem jābūt obligāti pieejamiem [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv)<sup>17</sup>:

- Publisko pasākumu organizēšana;
- Tirdzniecība publiskās vietās;
- Tirdzniecības organizēšana publiskās vietās.

Neskatoties uz tiesību akta prasībām, pagaidām tikai nedaudzas pašvaldības šos trīs pakalpojumus ir ievadījušas portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv).

Lai pašvaldība ievadītu savus e-pakalpojumus ievadīt portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv), vajadzētu izmantot portālā pieejamo materiālu „Metodiskie ieteikumi iestāžu sniegto publisko pakalpojumu definēšanā, aprakstīšanā un publicēšanā Publisko pakalpojuma katalogā”. Bez tam VRAA speciālisti gan klātienē, gan citādi komunicējot, ir gatavi pašvaldībām palīdzēt uzsākt savu pakalpojumu elektronizāciju, trīs direktīvas pakalpojumi varētu būt kā obligātais vingrinājums.

Lai saņemtu atbildes uz Jūs interesējošiem jautājumiem saistībā ar Publisko pakalpojumu katalogu un Latvijas valsts portālu [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv), lūdzu, sazinieties ar VRAA E-pakalpojumu attīstības nodaļas speciālistiem pa tālruni: 67502757 vai e-pastu: [pakalpojumi@vraa.gov.lv](mailto:pakalpojumi@vraa.gov.lv).<sup>18</sup> Portāla atbalsta dienesta e-pasts: [portals@latvija.lv](mailto:portals@latvija.lv).

Jau pieejamie citu pašvaldību e-pakalpojumi ir ļoti labs un būtisks palīg līdzeklis jeb „špikeris” e-pakalpojumu sagatavošanai – pakalpojumu identificēšanai, klasificēšanai, pakalpojumu aprakstu veidošanai.

<sup>16</sup> Apstiprināta ar 04.02.2009. MK rīkojumu Nr.90

<sup>17</sup> Šajā gadījumā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) veic virtuālas vienas pieturas aģentūras funkcijas attiecībā uz konkrētu lietotāju grupu - jebkuru fizisku vai juridisku personu, kas normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā ir ierakstīta vienā no LR Uzņēmumu reģistra (UR) vestajiem reģistriem, VID Nodokļu maksātāju reģistrā vai kādas citas ES dalībvalsts vai Eiropas Ekonomikas zonas kompetentās publiskās iestādes reģistrā, un veic pastāvīgu saimniecisko vai profesionālo darbību pret atlīdzību Latvijas Republikā. Saskaņā ar Pakalpojumu direktīvu šādai vienas pieturas aģentūrai jābūt katrā ES dalībvalstī. Tiesa, šīs direktīvas ietvaros šīs virtuālās vietas tiek dēvētas par vienotiem kontaktpunktiem (*points of single contacts*) un tie ir pieejami: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/eu-go/](http://ec.europa.eu/internal_market/eu-go/)

<sup>18</sup> <http://www.vraa.gov.lv/lv/katalogs/>

## 9. E-pakalpojumi

E-pakalpojums ir pakalpojums, kura pieprasīšanas vai sniegšanas veids nodrošina tā pieejamību attālināti - ar IKT palīdzību.

Var izdalīt šādus e-pakalpojumu veidus:

- Informatīvie pakalpojumi – e-pakalpojumi, ar kuru palīdzību klients var iegūt informāciju tiešsaistē.
- Transakciju pakalpojumi – e-pakalpojumi, kuru rezultāts ir līdzvērtīgs klātienē pakalpojuma rezultātam, t.i. – klients pieprasa pakalpojumu elektroniski, bet pakalpojuma rezultāts (izziņa, lēmuma noraksts u.c.) ir pieejams pēc kāda laika (atbilstīgi konkrētās iestādes un pakalpojuma saņemšanas nosacījumiem). Piemēram, klients internetā pieprasa kādu izziņu, pēc tam klients saņem informāciju, ka iestāde ir saņēmusi viņa pieteikumu. Klientam nav jāiet uz attiecīgo iestādi, jāstāv rindā, bet var izmantot pakalpojumu jebkurā viņam ērtākā laikā. Kad izziņa ir sagatavota, klients tiek par to informēts. Saņemšanas iespējas ir dažādas – ir pakalpojumi, kas nodrošina iespēju saņemt savu pieprasīto izziņu klātienē (iestādes norādītajā darba laikā un vietā), pa pastu ierakstītā vēstulē un pa e-pastu, parakstītu ar drošu elektronisko parakstu<sup>19</sup>.

E- pakalpojumiem var būt šādi elektronizācijas līmeņi:

1.līmenis – informācija par pakalpojumu ir ievietota elektroniskā pakalpojuma turētāja publiski pieejamā tīmekļa vietnē elektroniskā formā;

2.līmenis – pakalpojuma saņēmējam ir pieejamas publiskā tīmekļa vietnē elektroniskā formā pakalpojuma pieprasīšanai vai saņemšanai nepieciešamās veidlapas;

3.līmenis – pakalpojuma saņēmējam ir nodrošināta iespēja elektroniski pieprasīt pakalpojumu, elektroniski iesniedzot pakalpojuma saņemšanai nepieciešamos datus strukturētā veidā vai elektroniski saņemt pakalpojumu;

4.līmenis – pakalpojuma pieprasīšana un saņemšana notiek elektroniski;

5.līmenis – pakalpojuma saņemšana notiek bez pakalpojuma saņēmēja pieprasījuma, pakalpojuma sniegšanai nepieciešamos datus bez pakalpojuma saņēmēja līdzdalības iegūst elektroniskā pakalpojuma sniedzējs<sup>20</sup>.

Pakalpojumiem ir atšķirīgas prasības attiecībā uz pieprasītāja autentifikāciju. Attiecīgi ir noteikti šādi autentifikācijas līmeņi:

0. Nedeklarēta (anonīma) identitāte (nav jānorāda vārds, uzvārds);
1. Deklarēta identitāte (klients norāda vārdu, uzvārdu vai e-pastu, telefona numuru);
2. Apliecināta identitāte (piemēram, uz līguma pamata banka apliecina klienta identitāti);
3. Kvalificēti apliecināta identitāte (klients izmanto e-parakstu).

<sup>19</sup> VRAA. <http://www.vraa.gov.lv/lv/epakalpojumi/teorija/>

<sup>20</sup> VRAA. <http://www.vraa.gov.lv/lv/epakalpojumi/teorija/>

Tā, piemēram, portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) gadījumā, ja pakalpojuma saņemšanai nepieciešama apliecināta identitāte, tad klients var izmantot vai nu portāla piedāvāto banku autentifikāciju (kas pamatojas uz savstarpēji noslēgtiem līgumiem starp VRAA un bankām<sup>21</sup>), vai mobilo identifikāciju (*mobile ID*) vai atbilstoši likumam var izmantot e-parakstu (*e-me*).

Daļai e-pakalpojumu ir nepieciešama arī maksājuma veikšana. Maksājuma nepieciešamības gadījumā jāizmanto piedāvātā internetbanka.

Vienotajā publisko pakalpojumu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) 1., 2.līmeņa pakalpojumi pieejami sadaļā „Publisko pakalpojumu katalogs”, savukārt 3., 4.līmeņa pakalpojumi sadaļā „E-pakalpojumi”. Saskaņā ar VRAA informāciju 2011.gada martā portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) ir pieejami 1505 1., 2.līmeņa e-pakalpojumi, tai skaitā arī vairāku pašvaldību dažādi pakalpojumi. Savukārt pieejamo 3., 4.līmeņa pakalpojumu skaits portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) ir 29, tai skaitā arī pašvaldību pakalpojumi (Rīga, Ventspils).

VRAA 2010.gada decembrī veiktais pašvaldības mājas lapu apsekojums, liecina, ka sadaļa „Pakalpojumi” ir izveidota 80 pašvaldību mājas lapās, kur attiecīgi tiek piedāvāti e-pakalpojumi. Lielākoties tiek piedāvāti 1., 2.līmeņa e-pakalpojumi, atsevišķos gadījumos arī 3., 4.līmeņa pakalpojumi.

Prakse liecina, ka termins e-pakalpojums tiek lietots gan plašā nozīmē, paredzot, ka, ja elektroniski dots pakalpojuma apraksts, tas ir e-pakalpojums, gan arī šaurā nozīmē, kur ar e-pakalpojumu saprot tos gadījumus, kad klientam caur portālu (mājas lapu) ir iespēja vērsties pie pakalpojuma sniedzēja pakalpojuma pieteikšanai.

Tā, piemēram, Ventspils pilsētas pašvaldības portālā<sup>22</sup> sadaļā e-pārvalde klientam ir pieejami desmit e-pakalpojumi 3.,4. elektronizācijas līmenī. Savukārt sadaļā Pašvaldība ir nodalījums Pakalpojumi, kur ir pieejama virkne pakalpojumu aprakstu atbilstoši dzīves situācijām (kas klasificējami atbilstoši 1.,2.elektronizācijas līmenim).

Piedāvāto e-pakalpojumu skaita ziņā rekordiste ir Rīgas pilsētas pašvaldība. Tās portālā doti vairāk kā 230 pakalpojumu apraksti (tas būtu 1., 2.elektronizācijas līmenis) un tiek piedāvāti 29 e-pakalpojumu augstākā elektronizācijas līmenī. Bet Rīgas pilsētas pašvaldība pie tā vēl nav apstājusies un turpina paplašināt e-pakalpojumu klāstu.

Rīgas pilsētas pašvaldības e-pakalpojumus var atrast pilsētas portāla [www.riga.lv](http://www.riga.lv) sadaļā Pakalpojumi, vai arī tieši pilsētas e-pakalpojumu portālā [www.eriga.lv](http://www.eriga.lv).

Daži Rīgas pilsētas pašvaldības pakalpojumi, kam piedāvāts pakalpojuma apraksts:

- Adopcija;
- Atļaujas izsniegšana darbu veikšanai iekškvartālos;
- Apbedīšanas pabalsts;
- Bērnu nometņu norises saskaņošana;
- Civiltāvokļa reģistru ierakstu labošana, papildināšana, atjaunošana un anulēšana;
- Dokumentu pieņemšana jautājuma izlemšanai par pašvaldības pirmpirkuma tiesībām;

<sup>21</sup> 2011.gada martā var izmantot šādas bankas: Swedbank, SEB, Norvikbank, Citadele, Latvijas Krājbanka. VRAA tuvākajā laikā plāno noslēgt līgumu arī ar citām bankām, tādējādi aptverot 99% banku klientus Latvijā.

<sup>22</sup> [www.ventspils.lv](http://www.ventspils.lv) (2011.gadā darbību sāks portāla jaunā versija)



- Informācijas sniegšana par iesnieguma virzību;
- Izkārtnes projekta izskatīšana;
- Nekustamā īpašuma nodokļa maksāšanas paziņojumu nosūtīšana;
- Publiska pasākuma saskaņošana;
- Suņu reģistrācija, pašvaldības nodevas iekasēšana par suņu turēšanu, suņu reģistrācijas un suņu turēšanas nodevas žetonu izsniegšana<sup>23</sup>.

Daži Rīgas pilsētas e-pakalpojumi, ko var pieteikt un/vai saņemt internetā:

- Atsavināšanas reģistrs;
- Būvnodevas rēķināšanas kalkulators;
- E-karogs (pašvaldības atgādinājums par karoga izkāršanas nepieciešamību e-pastā vai uz mobilo tālruni īsziņas formā);
- Nekustamā īpašuma nodoklis;
- Pieteikšanās pie speciālista;
- Sabiedrības līdzdalība;
- Reģistrācija pirmsskolai<sup>24</sup>.

Ja pašvaldība piedāvā dažus jeb nedaudz e-pakalpojumus, tad nav nepieciešams tos kaut kādā veidā grupēt. Bet, ja pakalpojumu skaits ir lielāks, tad klienta izvēlei vajadzētu piedāvāt ne tikai pakalpojumu uzskaitījumu, bet nepieciešams pakalpojumus grupēt jeb klasificēt pēc kādām pazīmēm, lai klients varētu orientēties piedāvātajos pakalpojumos un tos atrast. E-vides priekšrocība ir tāda, ka klasifikāciju vienlaicīgi var veikt pēc dažādām pazīmēm, un klients var nonākt pie vajadzīgā jautājuma, ejot dažādus ceļus. Nākošajā nodaļā apskatīta pakalpojumu grupēšanas prakse.

## 10. E-pakalpojumu grupēšana jeb klasifikācija

Ja pašvaldība piedāvā nelielu e-pakalpojumu (visu kategoriju) skaitu, tad attiecīgajā mājas lapas (portāla) sadaļā pašvaldība lietotājam jeb klientam var piedāvāt visu pakalpojumu sarakstu. Jāpiebilst, ka pakalpojuma nosaukumam jābūt iespējami precīzam.

Taču, ja piedāvājums ir lielāks, ieteicams tos grupēt, lai lietotājam ir vieglāk atrast vajadzīgo. Veicot pakalpojumu grupējumu, var izmantot dažādas pakalpojumu pazīmes attiecīgi var arī piedāvāt klientam meklēt pēc viņa izvēlētām pazīmēm. Galvenais, lai piedāvātās pazīmes būtu saprotamas un zināmas lietotājam. Klasifikācijai var izmantot pazīmes, kas saistītas ar:

- Funkcijām, jomām, nozarēm (izglītība, komunālie pakalpojumi, komercdarbība...);
- Objektiem (mežs, nekustamais īpašums, ....);
- Pakalpojuma raksturu (atļauja, licence, iesniegums, informācija, maksājumi, pieteikumi);
- Sagaidāmo darbību (jautājumi, pieteikšanās apmeklējumam...)
- Dzīves situācijām (dzimšana, bērna pieteikšana skolai, īpašuma pārdošana...);
- Institūcijām (dzimtsarakstu nodaļa, būvvalde, ....);
- Klienta grupām (uzņēmēji, privātpersonas..);
- Grupējot pakalpojumus var jaukt izmantotās pazīmes.

<sup>23</sup> <https://www.eriga.lv/ServiceCards/Default.aspx?category=true>

<sup>24</sup> <https://www.eriga.lv/Default.aspx>

Turpinājumā daži piemēri no pašvaldību prakses, kā mājas lapā tiek grupēti pakalpojumi:

Ilūkstes novada pašvaldības mājas lapā piedāvātie pakalpojumi grupēti šādās grupās:

- Atļaujas;
- Bāriņtiesa;
- Dzimtsarakstu nodaļa;
- Dzīves vietas deklarēšana, reģistrācija, anulēšana;
- Nekustamā īpašuma pirkšana, pārdošana <sup>25</sup>.

Rēzeknes novada pašvaldības mājas lapā piedāvātie pakalpojumi grupēti šādās grupās:

- Būvniecība;
- Izglītība;
- Sociālā palīdzība;
- Dzimšana, miršana, laulību reģistrācija;
- Iesniegumi, atļaujas, izziņas par personu, apliecības <sup>26</sup>.

Jēkabpils pilsētas pašvaldības mājas lapā piedāvātie pakalpojumi grupēti šādās grupās:

- Mani dati;
- Sludinājumi;
- Jautājumi pašvaldībai;
- Pieteikšanās uz vizīti;
- Maksājumi pašvaldībai;
- Tirdzniecības atļauja;
- Tirdzniecība organizēšana;
- Publisku pasākumu organizēšana;
- Standartiesniegumi no fiziskām personām;
- Standartiesniegumi no juridiskām personām;
- Iesniegumi dzīvokļu piešķiršanai no fiziskām personām;
- Pieteikumi būvniecībai no fiziskām personām;
- Pieteikumi būvniecībai no juridiskām personām;
- Pieteikumi par nekustamo īpašumu no fiziskām personām;
- GMI pabalsts;
- Ārpusģimenes aprūpe;
- Veidlapu paraugi <sup>27</sup>.

Ventspils pilsētas pašvaldības portālā pakalpojumi grupēti šādās grupās:

- Komunālie pakalpojumi;
- Teritorijas labiekārtošana;
- Meži un ūdeņi;
- Izglītība;
- Kultūra;
- Sports;
- Atpūta un izklaide;
- Tūrisms;
- Veselības aprūpe;

---

<sup>25</sup> [www.ilukste.lv](http://www.ilukste.lv)

<sup>26</sup> [www.rezeknesnovads.lv](http://www.rezeknesnovads.lv)

<sup>27</sup> [www.jekabpils.lv](http://www.jekabpils.lv)

- Sociālā palīdzība;
- Dzīvokļu jautājumi;
- Komercdarbība;
- Nodarbinātība;
- Sabiedriskās kārtības nodrošināšana;
- Zemes izmantošana;
- Būvniecība;
- Civilstāvokļa aktu reģistrācija;
- Transporta pakalpojumi;
- Informācija;
- Citi pakalpojumi<sup>28</sup>.

Babītes novada pašvaldības mājas lapā ([www.babite.lv](http://www.babite.lv)) visu pakalpojumu saraksts ir grupēts pēc atbildīgās amatpersonas, pašvaldības struktūrvienībām un institūcijām. Tā kā šajā gadījumā klasifikācija tiek lietota garā pakalpojumu saraksta sakārtošanai (tabulas veidā, kam izdruka 6 lappuses), šāds grupējums palīdz un ir uzskatāms. Ja šo klasifikāciju lietotu kā izvēles iespēju, lai nonāktu pie vajadzīgā pakalpojuma, daļā gadījumu lietotājam varētu būt problēmas. Ja par diezgan daudziem pakalpojumiem situācija varētu būt skaidra, piemēram, ka laulības reģistrācija jāmeklē pie Dzimtsarakstu nodaļas, būvatļaujas saņemšana pie Būvvaldes, GMI pabalsts pie Sociālā dienesta u.t.t, tad to, ka atļauju izsniegšana tirdzniecībai publiskās vietās ir pie izpilddirektora, licences kartītes izsniegšanas pasažieru pārvadājumu veikšanai ar vieglajiem taksometriem ir Kancelejā u.t.t., klients varētu neiedomāties un viņam būtu apgrūtināta meklēšana.

Liela skaita pakalpojumu gadījumā grupēšanā var palīdzēt [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) un Rīgas pašvaldības pieredzes izvērtēšana un izmantošana.

Publisko pakalpojumu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) Pakalpojumu katalogā pakalpojumi sākotnēji grupēti pēc jomām jeb kategorijām.

Pakalpojumu kategorijas publisko pakalpojumu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) Pakalpojumu aprakstu sadaļā ir šādas:

- Dzīvesvieta, nekustamais īpašums, būvniecība, ģeodēzija, kartogrāfija;
- Finances, ES atbalsta maksājumi;
- Ģimene, bērni, veselība, sociālie pakalpojumi;
- Izglītība;
- Komercdarbība;
- Kultūra, māksla, sports;
- Lauksaimniecība;
- Nodarbinātība, darba tiesības, darba aizsardzība;
- Tiesību aizsardzība, personas statuss, patērētāju tiesības, valsts iepirkumi;
- Transporta, tūrisms, migrācija, konsulārie pakalpojumi;
- Vides aizsardzība<sup>29</sup>.

Arī jomu / kategoriju ietvaros portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) pakalpojumi ir sagrupēti. Jāpiebilst, ka ne visās šajās kategorijās ir pašvaldību pakalpojumi.

<sup>28</sup> [www.ventspils.lv](http://www.ventspils.lv)

<sup>29</sup> [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv)

Pakalpojumu kategorija *Komercdarbība* portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) tiek sadalīta šādi:

- Atļaujas, saskaņojumi, licences (uzņēmējdarbības veida reģistrācija), tiesību subjektu un juridisko faktu reģistrācija;
- Imports, eksports;
- Komerčķīlas;
- Uzņēmumu reģistrācija, pirkšana, pārdošana;
- Dotācijas, kravu pārvadājumi, dzelzceļa pārvadājumi;
- Statistika;
- Komercdarbības veicināšana;
- ES struktūrfondi, granti, nacionālās programmas;
- Muita, preču pārvietošana pāri muitas robežai, Akcīzes preču aprīte;
- Uz Pakalpojumu direktīvu attiecināmie pakalpojumi,
- Nevalstiskās organizācijas<sup>30</sup>.

Portāls [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) E-pakalpojumu sadaļā ir mazāk pakalpojumu grupu pēc jomām jeb kategorijām kā Pakalpojumu katalogā, bez tam šeit tiek piedāvāts arī visu pakalpojumu saraksts alfabēta secībā (A-Z).

Ja pakalpojums pēc būtības atbilst vairākām kategorijām, tad vajadzētu to ievietot visās attiecīgajās kategorijās.

Tā, piemēram, bērna reģistrēšana rindā pirmsskolas izglītības iestādē atbilst gan kategorijai „Ģimene, bērni, veselība...”, gan arī kategorijai „Izglītība”. Cits piemērs kategorijā „Komercdarbība”, tirdzniecības atļaujas saņemšanas pakalpojums būtu klasificējams gan pie kategorijas „Atļaujas, saskaņojumi, licences...”, gan arī pie kategorijas „Uz Pakalpojumu direktīvu attiecināmie pakalpojumi”.

Rīgas pilsētas pašvaldība klientam piedāvā dažādus ceļus pakalpojumu meklēšanā. Kategoriju izvēlē vērojama zināma līdzība ar portālu [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv), atšķirības ir saistītas ar pašvaldības pakalpojumu specifiku un arī plašāku publisko pakalpojumu definējumu.

Rīgas pilsētas pašvaldības portāla Pakalpojumu apraksta sadaļā klients pakalpojumu var meklēt šādās grupās:

- Kategorijas;
- 10 biežāk sniegtie pakalpojumi;
- Visi pakalpojumi (alfabēta secībā).

Rīgas portālā izmantotās pakalpojumu kategorijas ir šādas:

- Dzīves vieta, nekustamais īpašums, būvniecība;
- Finanšes, nodokļi, pabalsti, finanšu deklarācijas;
- Ģimene un bērni, veselība, sociālie pakalpojumi;
- Izglītība un zinātne;
- Komercdarbība;
- Kultūra, māksla, sports;
- Lauksaimniecība, zivkopība;
- Sabiedriskās apspriešanas, vēlēšanas, apbalvojumi;
- Tiesību aizsardzība, personas statuss, patērētāju tiesības, valsts iepirkumi;

<sup>30</sup> [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv)

- Transports, tūrisms;
- Vides aizsardzība.

Rīgas pilsētas pašvaldības portāla E-pakalpojumu sadaļā klients pakalpojumu var atrast šādās grupās:

- Kategorijas;
- E-pakalpojumi uzņēmējiem;
- E-pakalpojumi privātpersonām;
- Visi e-pakalpojumi.

Rīgas portālā izmantotās e-pakalpojumu kategoriju ir mazāk nekā Pakalpojumu apraksta sadaļā, jo arī e-pakalpojumu ir mazāk:

- Dzīves vieta, nekustamais īpašums, būvniecība;
- Izglītība un zinātne;
- Finanšes, nodokļi, pabalsti, finanšu deklarācijas;
- Tiesību aizsardzība, personas statuss, patērētāju tiesības, valsts iepirkumi;
- Ģimene un bērni, veselība, sociālie pakalpojumi <sup>31</sup>.

Pakalpojumu grupēšanā vajadzētu izmantot lietotājam saprotamas kategorijas.

Ieteicams izmantot interneta doto iespēju lietotājam piedāvāt pakalpojuma meklēšanu caur dažādām kategorijām.

## 11. Pakalpojumu apraksti

E-pakalpojuma pamatā ir pakalpojuma apraksts.

Pakalpojuma apraksts ir pamats tam:

- lai klients informāciju par pakalpojumu var uzzināt internetā, un atkarība no pakalpojuma prasībām, varētu to arī pieteikt un saņemt neklātienē;
- lai pašvaldības darbinieks, kas komunicē ar klientu, bet nav attiecīgās jomas speciālists, var klientam sniegt informāciju par viņam interesējošo pakalpojumu.

Minimālā informācija, kas būtu jāiekļauj pakalpojuma aprakstā, klientam atbild uz šādiem jautājumiem:

- Kas man jādara, lai varētu pieteikt (saņemt) pakalpojumu?
- Kādi dokumenti nepieciešami? Vai ir veidlapas, paraugi?
- Kāda ir pakalpojuma maksa? Kādi ir atvieglojumi? Konta numurs maksājuma veikšanai.
- Kādā veidā (kur, kad) varu pieprasīt pakalpojumu?
- Cik ilgā laikā varu saņemt rezultātu?
- Pie kā griezties jautājuma gadījumā?

---

<sup>31</sup> [www.riga.lv](http://www.riga.lv)

Attiecīgi pašvaldība, atbildot uz dotajiem jautājumiem par katru pakalpojumu, izveido pakalpojumu aprakstus. Vēl solis uz priekšu klienta ērtībām tiek sperts, aprakstam pievienojot arī nepieciešamo iesniegumu veidlapas (saites uz veidlapām).

Piemērā dots tirdzniecības atļaujas saņemšanas apraksts Jēkabpils pilsētas pašvaldībā<sup>32</sup>:

<b>1. Kas man jā dara, lai varētu pieteikt / saņemt atļauju?</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Fiziska persona, kura reģistrējusi saimniecisko darbību, iesniedz pašvaldībā iesniegumu, lai saņemtu pašvaldības atļauju ielu tirdzniecībai.</li><li>• Jānomaksā nodeva (<a href="#">Jēkabpils pilsētas domes banku konti attiecīgajās bankās, kur var samaksāt par tirdzniecības atļauju</a>).</li><li>• Pēc pašvaldības nodevas samaksas pašvaldība izsniedz tirdzniecības atļauju, kuru pēc pieprasījuma nosūta uz e-pastu, faksu.</li><li>• Tirdzniecības vietā var nebūt tirdzniecības atļauja, bet obligāti jābūt dokumentam, kas apliecina pašvaldības nodevas samaksu.</li></ul>
<b>2. Kādi dokumenti man nepieciešami?</b>
Iesnieguma veidlapa
<b>3. Kur ir pieejama iesnieguma veidlapa?</b>
<a href="#">Iesniegums atļaujai ielu tirdzniecībai</a>
<b>4. Kādi ir ar atļauju saistītie normatīvie akti?</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Ministru Kabineta 12.05.2010 noteikumi Nr. 440 "Noteikumi par tirdzniecības veidiem, kas saskaņojami ar pašvaldību un tirdzniecības organizēšanas kārtību"</a></li><li>• Jēkabpils pilsētas saistošie noteikumi 32 „Par nodevām Jēkabpils pilsētā”</li><li>• Pakalpojuma pamata apraksts portālā <a href="http://www.latvija.lv">www.latvija.lv</a></li></ul>
<b>5. Kāda ir pakalpojumu maksa?</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Pašvaldības speciāli norādītās un iekārtotās publiskās vietās - Brīvības ielā 103B, Jēkabpilī pie tilta pār Daugavu un Vecpilsētas laukumā. Pašvaldības nodeva par vienu tirdzniecības vietu uz vienu dienu 2,00 Ls, par nedēļu 5,00 Ls; par mēnesi 15,00 Ls.</li><li>• Pilsētas noteiktie masu pasākumi. Pašvaldības nodeva par vienu tirdzniecības vietu uz vienu dienu 7,00 Ls.</li><li>• Vienreizēja īslaicīga dažādu preču tirdzniecība (gadatirgus). Pašvaldības nodeva par vienu tirdzniecības vietu uz vienu dienu 3,00 Ls.</li></ul>
Personas, kas ir atbrīvojamas no nodevas samaksas:
<ul style="list-style-type: none"><li>• Jēkabpilī dzīvojošie pensionāri un invalīdi, kuri tirgo pašu audzētus augļus un (vai) dārzeņus.</li><li>• Personas, kas ir reģistrējušas savu saimniecisko darbību Jēkabpilī, un tirgo pašražoto produkciju.</li></ul>
<b>6. Pakalpojuma pieprasīšanas iespējas?</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tirdzniecības atļauju izsniedz Vienas pieturas aģentūrā, Brīvības ielā 120, Jēkabpils</li><li>• Izmantojot e-pakalpojumu</li><li>• E-pastu <a href="mailto:vpa@jekabpils.lv">vpa@jekabpils.lv</a></li><li>• Konsultācijas pa tālruni 652 36 777 vai 652 07305</li></ul>
<b>7. Lēmuma pieņemšanas un atļaujas izsniegšanas termiņš.</b>
Lēmuma pieņemšanas laiks 5 dienas.
<b>8. Ar ko sazināties jautājumu gadījumā par šo pakalpojumu?</b>
Vienas pieturas aģentūrā, Brīvības ielā 120, Jēkabpils Tālrunis 652 36 777 vai 652 07305

<sup>32</sup> [www.jekabpils.lv](http://www.jekabpils.lv)

Pašvaldību un citu institūciju pieredzes apkopojuma rezultātā ir sagatavota portāla [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) pakalpojumu apraksta veidlapa. Tajā piedāvātā pakalpojuma apraksta struktūra ir salīdzinoši detalizēta. Pašvaldības, kam jau ir ilgāka pieredze e-pakalpojumu sniegšanā, atzīst šo veidlapu par labu un vienlaicīgi izmantojamu gan pakalpojuma publicēšanai portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv), gan arī pašas pašvaldības mājas lapā vai portālā (pašvaldības mājas lapā var ievietot aprakstu vai arī saiti uz pakalpojumu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv)). Šobrīd pašvaldībām nevajadzētu domāt no jauna pakalpojuma apraksta veidlapas formas saturu, bet izmantot [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) piedāvāto.

Turpinājumā Preiļu novada tirdzniecības atļaujas saņemšanas apraksts, kas pieejams publisko pakalpojumu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv):

	Pakalpojuma nosaukums	Tirdzniecība publiskās vietās (Preiļu novada pašvaldība)
2.	Pakalpojuma turētāja nosaukums	Preiļu novada pašvaldība
3.	Pakalpojuma funkcija/uzdevums	Izsniegt atļauju tirdzniecībai publiskās vietās
4.	Pakalpojuma būtības īss apraksts	Ielu tirdzniecība ir preču pārdošana pašvaldības iekārtotās vai ar pašvaldību saskaņotās publiskās vietās, tai skaitā tirdzniecība no pārvietojamā mazumtirdzniecības punkta. Publiska vieta ir jebkura vieta ārpus ēkas un pastāvīgās tirdzniecības vietas, kura neatkarīgi no tās īpašuma formas ir pieejama patērētājiem.
5.	Pakalpojuma saņēmējs	Jebkura persona
6.	Pakalpojuma saņēmēja apraksts (ja pakalpojuma saņēmējam ir speciāli definēti kritēriji)	Fiziskas personas; Privāto tiesību juridiskas personas
7.	Normatīvie akti, kas reglamentē pakalpojuma sniegšanu	<a href="#">MK 12.05.2010. noteikumi Nr.440 "Noteikumi par tirdzniecības veidiem, kas saskaņojami ar pašvaldību, un tirdzniecības organizēšanas kārtību"</a>
8.	Pakalpojuma saņemšanai nepieciešamie dokumenti	Lai saņemtu pašvaldības atļauju ielu tirdzniecībai, tirdzniecības dalībnieks iesniedz pašvaldībā iesniegumu, norādot šādu informāciju un pievienojot šādus dokumentus: 1) fiziskās personas vārds, uzvārds un personas kods vai juridiskās personas nosaukums (firma) un nodokļu maksātāja reģistrācijas numurs; 2) realizējamo preču grupas, 3) paredzētā tirdzniecības norises vieta, laiks un ilgums, 4) saskaņojums ar nekustamā īpašuma īpašnieku vai tiesisko valdītāju – privātpersonu – vai valsts īpašumā esošā nekustamā īpašuma valdītāju (izņemot gadījumus, ja tirdzniecība tiek plānota jūras piekrastē vai publiskajos ūdeņos) par paredzēto tirdzniecību, ja tirdzniecība tiks veikta minētajā nekustamajā īpašumā, 5) saskaņojums ar pasākuma rīkotāju par tirdzniecības veikšanu pasākuma norises laikā un vietā, ja tirdzniecība paredzēta attiecīgā pasākuma norises laikā un vietā, izņemot gadījumu, ja pasākuma rīkotājs ir attiecīgās administratīvās teritorijas pašvaldība vai tās dibināta iestāde, 6) pārvietojamā mazumtirdzniecības punkta kustības maršruts un laiks, ja tirdzniecība paredzēta vairākās publiskās vietās, 7) saimnieciskās darbības reģistrāciju apliecināša dokumenta kopija vai fiziskās personas, kurai atbilstoši nodokļu jomu reglamentējošiem normatīvajiem aktiem nav jāreģistrē

		saimnieciskā darbība, apliecinājums, ka tā neveic saimniecisko darbību vai saskaņā ar likumu "Par iedzīvotāju ienākuma nodokli" var neregistrēties kā saimnieciskās darbības veicēja, kā arī nenodarbina citas personas
9.	Pakalpojuma pieprasīšanai nepieciešamās veidlapas	iesniegums atbilstoši <a href="#">MK 12.05.2010. noteikumu Nr.440 "Noteikumi par tirdzniecības veidiem, kas saskaņojami ar pašvaldību, un tirdzniecības organizēšanas kārtību"</a> 15.panta prasībām.
10.	Pakalpojuma saņemšanas termiņš (darba dienās)	5
11.	Ar pakalpojuma saņemšanu saistītie maksājumi	Ielu tirdzniecība pilsētas teritorijā Ls 5,00 Ielu tirdzniecība pagastu teritorijā Ls 3,00 Izbraukuma tirdzniecība pilsētas teritorijā Ls 10,00 Izbraukuma tirdzniecība pagastu teritorijā Ls 7,00
12.	Piezīmes (par pakalpojuma saņemšanas termiņu un maksājumiem, kuri saistīti ar termiņu)	
13.	Administratīvais process	Ir
14.	Pārsūdzības iespējas	Administratīvā procesa likumā noteiktajā kārtībā
15.	Atgādinājums	Nav
16.	Brīdinājums	Nav
17.	Pakalpojuma autentifikācijas līmenis	2 – apliecināta identitāte
18.	Dzīves situācija	Uz Pakalpojumu direktīvu attiecināmie pakalpojumi; Komercedarbība; Atļaujas, saskaņojumi, licences (uzņēmējdarbības veida reģistrācija), tiesību subjektu un juridisko faktu reģistrācija
19.	Pakalpojuma pieprasīšanas veidi	Klātiene; Pasts; E-pasts
20.	Pakalpojuma saņemšanas veidi	Klātiene

**Pakalpojuma pieprasīšanas veidi:**

21. Pakalpojuma saņemšanas kanāls	22. Pakalpojuma sniedzējs	23. Pakalpojuma sniedzēja apkalpojamā teritorija	24. Pakalpojuma sniedzēja adrese	25. Pakalpojuma sniedzēja darba laiks	26. Tālrunis, e-pasts, saite uzzinām	27. Konta nr. nodevas vai maksas par pakalpojumu ieskaitīšanai	28. Pārsūdzības instance
Klātiene	Preiļu novada pašvaldība		Raiņa bulvāris 19, Preiļi, LV5301	Pirmdienās: 8.00-12.00, 13.00-17.00 Otrdienās: 8.00-12.00, 13.00-17.00 Trešdienās: 8.00-12.00, 13.00-17.00	tālr.65322766, fax. 65307323, dome@preili.lv		Administratīvā procesa likumā noteiktajā kārtībā



				Ceturtdienās: 8.00-12.00, 13.00-17.00 Piektdienās: 8.00-12.00, 13.00-17.00		
Pasts	Preiļu novada pašvaldība			tel. 65322766, dome@preili.lv		Administratīvā procesa likumā noteiktajā kārtībā
E-pasts	Preiļu novada pašvaldība			tālr. 65322766, fax. 65307323, dome@preili.lv		Administratīvā procesa likumā noteiktajā kārtībā

**Pakalpojuma saņemšanas veidi:**

21. Pakalpojuma saņemšanas kanāls	22. Pakalpojuma sniedzējs	23. Pakalpojuma sniedzēja apkalpojamā teritorija	24. Pakalpojuma sniedzēja adrese	25. Pakalpojuma sniedzēja darba laiks	26. Tālrunis, e-pasts, saite uzziņām	27. Konta nr. nodevas vai maksas par pakalpojumu ieskaitīšanai	28. Pārsūdzības instance
Klātiene	Preiļu novada pašvaldība		<b>Raiņa</b> bulvāris 19, Preiļi, LV5301	Pirmdienās: 8:00-12:00; 13:00-17:00 Otrdienās: 8:00-12:00; 13:00-17:00 Trešdienās: 8:00-12:00; 13:00-17:00 Ceturtdienās: 8:00-12:00; 13:00-17:00 Piektdienās: 8:00-12:00; 13:00-17:00			

Savukārt šeit turpinājumā dots Rīgas pašvaldības pakalpojuma Atļaujas īslaicīga rakstura ielu tirdzniecībai saņemšanas apraksts, kas pieejams pašvaldības portālā [www.riga.lv](http://www.riga.lv). Kā redzams tā struktūra atbilst [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) prasībām, bet pašvaldība izmantojusi atšķirīgu tabulas noformējumu.

**Pakalpojuma turētāja nosaukums:**

Uzņēmējdarbības koordinācijas centrs

**Pakalpojuma funkcija/uzdevums:**

Izsniedzot atļauju īslaicīga rakstura ielu tirdzniecībai tiek noteikts: izvietojums; vizuālais dizaina risinājums, darbības periods, tirdzniecības laiks; tirdzniecības sortiments.

**Pakalpojuma būtības īss apraksts:**

Pakalpojums paredzēts īslaicīga rakstura ielu tirdzniecībai, ja tirdzniecības norise vienā vietā vai adresē paredzēta ne ilgāk kā 3 dienas, tirdzniecībai kalendārajā gadā nepārsniedzot 36 dienas.

*Pakalpojuma saņēmējs:*

Fiziska persona. Privāto tiesību juridiska persona. Publisko tiesību juridiska persona.

*Pakalpojuma saņēmēja apraksts (ja pakalpojuma saņēmējam ir speciāli definēti kritēriji):*

Tirdzniecības dalībnieks var būt juridiskā vai fiziskā persona, kura reģistrējusi saimniecisko darbību; fiziskā persona, kurai atbilstoši nodokļu jomu reglamentējošiem normatīvajiem aktiem nav jāreģistrē saimnieciskā darbība, ir tiesīga pārdot šādas preces: 1. pašu ražoto lauksaimniecības produkciju: 1) izmantošanai pārtikā paredzētos augkopības, lopkopības un svaigus zvejas produktus nelielos apjomos saskaņā ar normatīvo aktu prasībām par primāro produktu apriti nelielos apjomos un biškopības produktus; 2) grieztos ziedus, zarus, no tiem gatavotus izstrādājumus, Ziemassvētkiem paredzētus nocirstus vai podos augošus dažādu sugu skuju kokus, puķu un dārzeņu stādus, dēstus, sīpolus, gumus, ziemcietes un sēklas; 3) augļu koku un ogulāju stādus, dekoratīvo koku un krūmu stādmateriālu; 4) mājas apstākļos ražotus pārtikas produktus no pašu ražotās lauksaimniecības produkcijas; 2. savvaļas ogas, augļus, riekstus, sēnes un savvaļas ziedus; 3. mežu reproduktīvo materiālu; 4. pašu iegūtus svaigus zvejas produktus un medījumus dzīvniekus vai to gaļu nelielos apjomos saskaņā ar normatīvo aktu prasībām par primāro produktu apriti nelielos apjomos; 5. lauksaimniecības un mājas (istabas) dzīvniekus saskaņā ar normatīvo aktu prasībām par kārtību, kādā organizējama dzīvnieku tirdzniecība publiskās vietās, un labturības prasībām dzīvnieku tirdzniecībai; lietotas personiskās mantas, izņemot autortiesību vai blakustiesību objektus, kas reproducēti personiskām vajadzībām.

*Normatīvie akti, kas reglamentē pakalpojuma sniegšanu:*

☒ RD 18.01.2011. sn Nr.109 „Par pašvaldības nodevu par tirdzniecību publiskās vietās Rīgā” [109.RD.saist.not-18.01.2011.pdf](#)

☒ RD 18.01.2011. sn Nr.108 „Par kārtību, kādā tiek saskaņota un organizēta ielu tirdzniecība” [108.RD.saist.not-18.01.2011.pdf](#)

☒ Iesniegums atļaujas īslaicīga rakstura ielu tirdzniecībai saņemšanai [ukc-lelut\\_islcg\\_atl.doc](#)

☒ MK 12.05.2010. not. Nr.440 "Noteikumi par tirdzniecības veidiem, kas saskaņojami ar pašvaldību, un tirdzniecības organizēšanas kārtību" [440.MK.noteikumi-12.05.2010.pdf](#)

☒ Apliecinājums [ukc-Apliecinajums.doc](#)

*Pakalpojuma saņemšanai nepieciešamie dokumenti:*

1. iesniegums, kurā jānorāda: 1) fiziskās personas vārds, uzvārds un personas kods vai juridiskās personas nosaukums (firma) un nodokļu maksātāja reģistrācijas numurs; 2) fiziskās personas deklarētā adrese vai juridiskās personas juridiskā adrese; 3) realizējamo preču grupas; 4) paredzētā tirdzniecības norises vieta, laiks un ilgums; 2. saskaņojums ar nekustamā īpašuma īpašnieku vai tiesisko valdītāju - privātpersonu - vai valsts vai pašvaldības īpašumā esošā nekustamā īpašuma valdītāju; 3. saskaņojums ar Rīgas pilsētas būvvaldi par tirdzniecības vietas izvietojumu un vizuālo risinājumu; 4. fiziskai personai, kas nav reģistrējusi savu saimniecisko darbību, apliecinājums, ka tā neveic saimniecisko darbību vai saskaņā ar likumu 'Par iedzīvotāju ienākuma nodokli' var neregistrēties kā saimnieciskās darbības veicējs, kā arī nenodarbina citas personas; 5. ar tirdzniecības dalībnieka parakstu apstiprināta tirdzniecības vietas izvietojuma shēma, norādot mērogu; 6. ar tirdzniecības dalībnieka parakstu apliecināts situācijas plāns vai zemes robežu plāns, kurā atbilstoši mērogam iezīmēta tirdzniecības vieta.

*Pakalpojuma saņemšanas termiņš (darba dienās):*

5

*Ar pakalpojuma saņemšanu saistītie maksājumi:*

Bezmaksas (atsevišķos gadījumos maksājama pašvaldības nodeva par tirdzniecību publiskās vietās (sk. RD 18.01.2011. sn Nr.109 'Par pašvaldības nodevu par tirdzniecību publiskās vietās Rīgā'))

*Piezīmes (par pakalpojuma saņemšanas termiņu un maksājumiem, kuri saistīti ar termiņu):*

Rīgas pilsētas izpilddirektors, ja tā rīcībā ir pilnīga informācija un dokumenti, 5 darba dienu laikā izsniedz atļauju īslaicīga rakstura ielu tirdzniecībai vai pieņem lēmumu par atteikumu izsniegt atļauju īslaicīga rakstura ielu tirdzniecībai. Tirdzniecības dalībniekam minētais iesniegums nav jāiesniedz, ja

attiecīgais tirdzniecības dalībnieks ir iekļauts īslaicīga rakstura ielu tirdzniecības organizēšanas iesniegumam pievienotajā tirdzniecības dalībnieku sarakstā un pašvaldība ir izsniegusi atļauju īslaicīga rakstura ielu tirdzniecības organizēšanai. Gadījumos, kad par ielu tirdzniecību ir jāmaksā pašvaldības nodeva par tirdzniecību publiskās vietās, ielu tirdzniecības atļaujas tiek izsniegtas pēc minētās nodevas samaksāšanas. Ja ielu tirdzniecības atļauja nepieciešama ātrāk nekā 5 darba dienu laikā no maksājuma veikšanas datuma, Rīgas domes Apmeklētāju pieņemšanas centrā jāuzrāda maksātāja bankas apstiprināts maksājuma dokuments.

*Administratīvais process:*

Ir

*Pārsūdzības iespējas:*

Rīgas pilsētas izpilddirektora izdoto administratīvo aktu pārsūdz Administratīvās rajona tiesas Rīgas tiesu namā normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.

*Atgādinājums:*

Ielu tirdzniecība ir atļauta, ja tirdzniecības dalībnieks ir saņēmis pašvaldības atļauju un tā atrodas tirdzniecības vietā. Preču pārdošana tirdzniecības vietā bez pašvaldības atļaujas ir tirdzniecība neatļautā vietā. Tirdzniecības vietā atrasties ar precī un veikt tirdzniecību var tikai tirdzniecības atļaujā norādītā persona, norādītā fiziskā persona, kas nav reģistrējusi saimniecisko darbību, vai šīs personas pilnvarots ģimenes loceklis, uzrādot notariāli apstiprinātu pilnvaru, vai persona, kas ar norādīto juridisko personu ir juridiski noformējusi darba tiesiskās attiecības un ir attiecīgi pilnvarota.

*Brīdinājums:*

Pašvaldība ir tiesīga neizsniegt atļauju ja: 1. paredzētā tirdzniecības vieta atrodas teritorijā, kurai ir vēsturiskas apbūves raksturs, un paredzētā tirdzniecības vieta neiekļaujas vēsturiskajā vidē; 2. pašvaldība ir pieprasījusi, bet paredzētās tirdzniecības vietas izvietojums un estētiskais noformējums nav saskaņots ar būvvaldi; 3. paredzētā tirdzniecības vieta varētu traucēt gājēju plūsmu un satiksmi; 4. paredzētajā tirdzniecības vietā varētu tikt bojāta pašvaldības īpašumā vai tiesiskajā valdījumā esošā zaļā zona un apstādījumi; 5. paredzētā tirdzniecības vieta nav saskaņota ar nekustamā īpašuma īpašnieku vai tiesisko valdītāju - privātpersonu - vai valsts īpašumā esošā nekustamā īpašuma valdītāju (izņemot gadījumus, ja tirdzniecība tiek plānota jūras piekrastē vai publiskajos ūdeņos) un tirdzniecība tiks veikta minētajā nekustamajā īpašumā; 6. līdzšinējā tirdzniecības dalībnieka darbībā atkārtoti gada laikā konstatēti tirdzniecības organizēšanas kārtību reglamentējošo normatīvo aktu pārkāpumi.

*Pakalpojuma autentifikācijas līmenis:*

1. līmenis (Deklarētā identitāte)

*Pakalpojuma pieprasīšanas kanāli:*

☒ Klātie - Rīgas domes Apmeklētāju pieņemšanas centrā, Rīgā, Kungu ielā 7/9, LV-1050; Rīgas domes Apmeklētāju pieņemšanas centra teritoriālās atrašanās vietās Brīvības gatvē 266, Daugavpils ielā 31, Eduarda Smiļģa ielā 46, Rūpniecības ielā 21, Dzirciema ielā 26, Gobas ielā 6a, P.Lejiņa ielā 5, Valdeķu ielā 50/6k un A.Deglava ielā 106/4.

☒ Korespondence - Rīgas domes Apmeklētāju pieņemšanas centrs, Rīga, Kungu ielā 7/9, LV-1050

*Pakalpojuma saņemšanas kanāli:*

☒ Klātie - Rīgas domes Apmeklētāju pieņemšanas centrā, Rīgā, Kungu ielā 7/9, LV-1050; Rīgas domes Apmeklētāju pieņemšanas centra teritoriālās atrašanās vietās Brīvības gatvē 266, Daugavpils ielā 31, Eduarda Smiļģa ielā 46, Rūpniecības ielā 21, Dzirciema ielā 26, Gobas ielā 6a, P.Lejiņa ielā 5, Valdeķu ielā 50/6k un A.Deglava ielā 106/4.

*Pakalpojuma sniedzējs:*

<i>Pakalpojuma sniedzējs/teritoriālā vienība</i>	Uzņēmējdarbības koordinācijas centrs
<i>Pakalpojumu sniedzēja apkalpojamā teritorija</i>	Rīga

<i>Pakalpojumu sniedzēja adrese</i>	Rīga, Rīgas domes Apmeklētāju pieņemšanas centrā, Rīgā, Kungu ielā 7/9, LV-1050; Rīgas domes Apmeklētāju pieņemšanas centra teritoriālās atrašanās vietās Brīvības gatvē 266, Daugavpils ielā 31, Eduarda Smiļģa ielā 46, Rūpniecības ielā 21, Dzirciema ielā 26, Gobas ielā 6a, P.Lejiņa ielā 5, Valdeķu ielā 50/6k un A.Deglava ielā 106/4., Tālrunis: + 371 67037659/67026321, Fakss: + 371 67026053, E-pasta adrese: ukc@riga.lv;
<i>Pakalpojumu sniedzēja darba laiks</i>	Pirmdiena: 08.30 - 18.00 Otrdiena: 08.30 -17.00 (Kungu ielā 7/9 8.15 - 17.00) Trešdiena: 08.30 -17.00 (Kungu ielā 7/9 8.15 - 17.00) Ceturtdiena: 08.30 -17.00 (Kungu ielā 7/9 8.15 - 18.00) Piektdiena: 08.30 -16.00 (Kungu ielā 7/9 8.15 - 16.00)
<i>Konta Nr. nodevas vai maksas par pakalpojumu ieskaitīšanai</i>	Nodeva ieskaitāma Rīgas domes Finanšu departamenta kontā LV83UNLA0020100000005, AS 'SEB banka', kods UNLALV2X002, reģistrācijas Nr.90000064250 maksājuma mērķa sadaļā uzrādot attiecīgo tirdzniecības atļaujas izsniedzēja nosaukumu, ielu tirdzniecības veidu un tirdzniecības vietas adresi.

Tā kā mūsdienu situācijas raksturīgs elements ir apkārtējās vides nepārtrauktas izmaiņas, nepietiek ar e-pakalpojuma vienreizēju ievietošanu portālā. Pašvaldībai jānodrošina arī e-pakalpojumu uzturēšana un aktualizēšana atbilstoši situācijas izmaiņām (ja mainās tiesību akti, pašvaldības struktūra, darba laiki, e-pasti, maksājumu iespējas u.t.t.). Tāpēc, lai nodrošinātu e-pakalpojumu uzturēšanu, pakalpojuma apraksta veidlapā papildus klienta vajadzībām nepieciešamajai informācijai (ko aptver [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) prasības), ieteicams pašvaldības iekšējām vajadzībām pakalpojuma veidlapu papildināt ar šādu informāciju, kas nav jāpublicē:

- Par pakalpojuma aprakstu atbildīgā pašvaldības institūcija / struktūrvienība / amatpersona;
- Pakalpojuma apraksta sagatavotājs, pirmās apstiprināšanas datums;
- Pakalpojuma apraksta aktualizācijas veicējs un aktualizācijas datums.

Attiecīgi, nosakot par katru pakalpojumu atbildīgo struktūrvienību, tai jāuzdod uzdevums situācijas izmaiņu gadījumā nodrošināt operatīvu pakalpojuma apraksta aktualizēšanu.

Ieteicams, ka:

- pakalpojumu aprakstu sagatavo tā pašvaldības institūcija, struktūrvienība vai amatpersona, kuras pārziņā ir attiecīgā pakalpojuma sniegšana;
- pakalpojuma aprakstu testē pašvaldības darbinieki, kas nav saistīti ar attiecīgā pakalpojuma sniegšanu.

Pakalpojuma aprakstam vienlaikus jābūt juridiski korektam un saprotamam.

„Ritenis nav jāizgudro no jauna” – portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv), citu pašvaldību portālos un mājas lapās pieejamie pakalpojumu apraksti ir būtisks palīgs pakalpojumu aprakstu veidošanā. Visplašāko pašvaldības e-pakalpojumu aprakstu klāstu ir izveidojusi un uztur Rīgas pilsētas pašvaldība.

Tām pašvaldībām, kas vēl nav ieviesušas e-pakalpojumus, pirmais solis e-pakalpojumu ieviešanā ir Pakalpojumu direktīvas trīs pašvaldības pakalpojumu (publisko pakalpojumu organizēšana, tirdzniecība publiskās vietās, tirdzniecības organizēšana publiskās vietās) ievadīšana publisko pakalpojumu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) un savā mājas lapā.

## 12. Iesniegumu veidlapas

Jau norādīts, ka būtisks e-pakalpojumu elements ir pakalpojuma saņemšanai nepieciešamo iesniegumu veidlapu sagatavošana. Taču sagatavotas dažādu iesniegumu, pieteikumu veidlapas klienta ērtībām var izmantot dažādos komunikācijas veidos, piemēram, klātienē vai nosūtīt pa e-pastu.

Ja pašvaldība nav veikusi nekādu pakalpojumu aprakstus un nav izveidojusi e-pakalpojumus, veidlapu sagatavošana var būt pirmais solis uz to.

Sagatavotas un klientam dažādos veidos pieejamas veidlapas ir būtisks pašvaldības veikums pakalpojumu pilnveidošanā.

Pašvaldības mājas lapā veidlapas var piedāvāt gan kā papildinājumu pie pakalpojumu aprakstiem, gan arī kā atsevišķu sadaļu Veidlapas vai Iesniegumu formas, vai tamlīdzīgi.

Pozitīvi vērtējams Jelgavas pilsētas pašvaldības portālā dotais atgādinājums:

Atgādinām, ka saskaņā ar Dokumentu juridiskā spēka likumu, aizpildītā veidlapā noteikti jāietver:

- dokumenta autors;
- dokumenta datums;
- paraksts<sup>33</sup>.

Jelgavas pilsētas pašvaldība dod iespēju iesniegumu veidlapas atrast pie pakalpojumiem, kā arī atsevišķi piedāvā trīs veidlapu sadaļas, kuru ietvaros ir sagatavotas veidlapas gan konkrētām institūcijām (iesniegumi brīvā formā), gan atbilstošām situācijām:

- Iesniegumi brīvā formā;
- Ar personas datiem saistīti iesniegumi;
- Iesniegumi sociālās palīdzības saņemšanai<sup>34</sup>.

Jēkabpils pilsētas pašvaldība savā portālā piedāvā iesniegumus iesniegt gan elektroniskā veidā, gan arī sagatavojusi virkni veidlapu, ko attiecīgi sagrupējusi šādās grupās:

- Pašvaldības dzīvokļi, dzīves vieta;
- Nekustamais īpašums;
- Būvniecība;
- Citi<sup>35</sup>.

---

<sup>33</sup> [www.jelgava.lv](http://www.jelgava.lv)

<sup>34</sup> [www.jelgava.lv](http://www.jelgava.lv)

<sup>35</sup> [www.jekabpils.lv](http://www.jekabpils.lv)

Paraugam Jēkabpils pilsētas pašvaldības sagatavotas veidlapas paraugs iesniegumam „Par atļaujas izsniegšanu koku nozāgēšanai”<sup>36</sup>:

JĒKABPILS PILSĒTAS PAŠVALDĪBAI

\_\_\_\_\_

/fiziskai personai -vārds, uzvārds; juridiskai personai – nosaukums/

\_\_\_\_\_

/personas kods; reģistrācijas nr./

\_\_\_\_\_

/adrese, tālrunis/

**IESNIEGUMS**  
Jēkabpilī

\_\_\_\_\_

/datums/

Lūdzu izsniegt atļauju koku zāgēšanai.  
Iemesls \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Adrese \_\_\_\_\_

Pielikumā:  
Zemes gabala situācijas plāns ar atzīmētiem kokiem uz \_\_\_lp.

\_\_\_\_\_

/paraksts, paraksta atšifrējums/

Vēl solis uz priekšu to klientu ērtībai, kas pakalpojumu saņemšanai izmanto internetu, ir veidlapu elektroniskās sagataves, kur klientam norādītajos laukos jāievada prasītā informācija, un to iespējams nosūtīt pašvaldībai, vai pie izdrukas datorprogramma ģenerē attiecīgo iesnieguma formu. Arī šeit, kā labās prakses piemērs, jāmin Jēkabpils pilsētas pašvaldība, kuras portālā klientiem šādas iespējas tiek piedāvātas<sup>37</sup>.

Pašvaldībai jānodrošina veidlapu atbilstība aktuālajai situācijai.

<sup>36</sup> [www.jekabpils.lv](http://www.jekabpils.lv)

<sup>37</sup> [www.pakalpojumi.jekabpils.lv](http://www.pakalpojumi.jekabpils.lv)

### 13. Vienas pieturas aģentūra kā klientu apkalpošanas vieta

Tātad jau iepriekš secināts, ka vienas pieturas aģentūra (VPA) klasiskā izpratnē ir vieta, kur klients var klātienē uzzināt par pakalpojumiem, pieteikt pakalpojumus un saņemt pakalpojuma izpildes rezultātu, nevēršoties tieši pie pakalpojuma sniedzēja.

Pamatā vienas pieturas aģentūras pašvaldībā var veidot, kā:

- vispārīgu pašvaldības VPA, aptverot iespējami daudz pašvaldības pakalpojumus;
- konkrētas nozares vai institūcijas VPA, aptverot konkrētās institūcijas jomas pakalpojumus (piemēram, sociālā dienesta ietvaros, būvvaldē, komunālo pakalpojumu uzņēmumā);
- uz konkrētām klientu grupām vērstu VPA (piemēram, uzņēmējiem, invalīdiem, u.c.), Latvijā šādu piemēru vēl nav.

Vispārīgās pašvaldības vienas pieturas aģentūras var veidot:

- centrālās administrācijas ēkā, lai klientam nav jāstaigā pa dažādiem kabinetiem;
- vairākās vietās pašvaldībās, lai klientam vispārīgie pašvaldības pakalpojumi būtu tuvāk.

Bez tam pašvaldību vienas pieturas aģentūru darbību var paplašināt un veidot kā:

- vairāku pašvaldību VPA – tāda VPA, kas atrodas pilsētā, ir aktuāla ap lielo pilsētu esošiem novadiem;
- vispārīgu pašvaldības un valsts pakalpojumu VPA – pašvaldības VPA var iekļaut arī kādus valsts institūciju pakalpojumus (šobrīd šeit minams Latvijā visvairāk piesauktais Ilūkstes novada piemērs, kur līdzās pašvaldības pakalpojumiem var iesniegt pieprasījumu piecu VSAA pakalpojumiem un saņemt to rezultātus);
- kādas nozares pašvaldības un valsts VPA – piemēram, šobrīd tiek diskutēts par vienas pieturas aģentūrām sociālā sfērā, kur būtu pieejami pašvaldības sociālā dienesta, VSAA un NVA pakalpojumi.

Vienas pieturas aģentūras darbības aspektu izvēle ir katras pašvaldības kompetencē.

Viens no spilgtiem pašvaldības vienas pieturas aģentūras piemēriem ir Jēkabpils pilsētas pašvaldības Vienas pieturas aģentūra. Vienas pieturas aģentūra izvietota Jēkabpils pilsētas domes un administrācijas ēkā. Ienākot domes ēkā, klients uzreiz nonāk Vienas pieturas aģentūrā, kur darba laikā (8.30 – 17.00) atrodas vismaz divi darbinieki. Šeit klients var uzzināt nepieciešamo informāciju, aizpildīt un iesniegt iesniegumus, ja gadījumā pakalpojums saistīts ar kādiem maksājumiem, tad uz vietas var ar maksājuma karti veikt arī maksājumus, ja vēlas veikt darījumu ar skaidru naudu, tad jāvēršas netālu esošajā bankā. Vienas pieturas aģentūrā klientam ir pieejams dators un internets. Attiecīgi Jēkabpils pilsētas pašvaldība Vienas pieturas aģentūra:

- sniedz informāciju par pašvaldības pakalpojumiem – par saņemšanas kārtību, procedūru secību un nepieciešamajiem dokumentiem;
- pieņem iedzīvotāju iesniegumus, sūdzības un priekšlikumus;
- sniedz paskaidrojumus par iesniegumu noformēšanu;
- informē par valsts iestādēm (atrašanās vieta, funkcijas, tālrunu numuri);
- kontrolē saņemto iesniegumu, sūdzību un priekšlikumu lietvedības virzību;
- sniedz konsultācijas par datorkioska lietošanu.

Ja apmeklētājam nepieciešams tikties ar kādu pašvaldības amatpersonu vai darbinieku, tad Vienas pieturas aģentūras darbinieki saskaņos šo tikšanos un norādīs, kur jāiet.

Jēkabpils pilsētas pašvaldības Vienas pieturas aģentūras pārziņā ir domes lietvedība – attiecīgi tā pieņem un reģistrē vienotā elektroniskā datu bāzē iedzīvotāju iesniegumus, sūdzības, kā arī domei adresētas vēstules no valsts iestādēm un dažādiem uzņēmumiem. Vienas pieturas aģentūra ir atbildīga par aktuālas informācijas bāzes par pašvaldības iestādēm (darba laiks, pieņemšanas laiks, procedūras, nepieciešamie dokumenti) uzturēšanu. Jēkabpils pilsētas pašvaldības Vienas pieturas aģentūras savdabīga iezīme ir tā, ka caur šo struktūrvienību notiek arī domes iekšējo dokumentu virzība un tās pārziņā ir arī personāla jautājumi (piemēram, darbinieki iesniegumus sniedz Vienas pieturas aģentūrā).

Turpinājumā dots Jēkabpils pilsētas Vienas pieturas aģentūras reglaments<sup>38</sup>.

## **APSTIPINĀTS**

ar Jēkabpils pilsētas domes  
2010.gada 2.septembra  
Lēmumu Nr.423, (protokols Nr.18, 19.§)

### **Vienas pieturas aģentūras reglaments**

#### **I. Vispārīgie noteikumi**

1. Vienas pieturas aģentūra (turpmāk tekstā saukta – VPA) ir iestādes Jēkabpils pilsētas pašvaldības (turpmāk tekstā saukta – Administrācija) sastāvdaļa, kas tiek uzturēta no pašvaldības budžeta un ir pakļauta Administratīvā departamenta direktoram.
2. VPA savā darbībā ievēro Latvijas Republikā spēkā esošos normatīvos aktus.
3. VPA darbiniekus pieņem darbā un atbrīvo no darba Jēkabpils pilsētas pašvaldības Izpilddirektors atbilstoši štatu sarakstam.

#### **II. Galvenie uzdevumi**

4. VPA galvenie uzdevumi ir:
  - 4.1. veikt Administrācijas un pirmsskolas izglītības iestāžu darbinieku personīgo lietu uzskaiti, formēšanu un glabāšanu, kā arī štatu sarakstu sastādīšanu atbilstoši normatīvo aktu prasībām;
    - 4.2. saskaņojot ar vadību, veidot un īstenot pašvaldības personāla politiku;
    - 4.3. uzturēt un attīstīt Kvalitātes vadības sistēmu, nodrošināt ISO 9001/2008 sertifikāta uzturēšanu;
    - 4.4. saturiski uzturēt Administrācijas iekšējo elektronisko aprites sistēmu „Portal”;
    - 4.5. nodrošināt saistošo noteikumu, noteikumu, nolikumu, instrukciju un tamlīdzīgu dokumentu glabāšanu, uzskaiti, klasificēšanu, kā arī spēkā esošo noteikumu grupēšanu, konsolidēšanu;
    - 4.6. veikt dokumentu grupēšanu, nodrošinot vieglu to pieeju un pielietojšanu Administrācijas darbinieku darba vajadzībām;
    - 4.7. nodrošināt un uzlabot dokumentu apriti Jēkabpils pilsētas pašvaldībā;
    - 4.8. nodrošināt domes, komiteju, komisiju, darba grupu sēžu protokolēšanu, pieņemto un atlikto lēmumu uzskaiti, grupēšanu;

<sup>38</sup> [www.jekabpils.lv](http://www.jekabpils.lv)



- 4.9. glabāt Domes zīmogu un kontrolēt tā lietošanu;
- 4.10. sagatavot, apliecināt un izsniegt pašvaldības dokumentu atvasinājumus;
- 4.11. sagatavot un nodot valsts arhīvā Domes dokumentus;
- 4.12. kārtot un uzturēt Administrācijas un Domes arhīvu;
- 4.13. uzglabāt dokumentus, kas nav saistīti ar VPA darbu, bet ir nodoti glabāšanā;
- 4.14. sagatavot rīkojuma projektus personāla un pamatdarbības jautājumos;
- 4.15. sagatavot darba līgumu projektus;
- 4.16. uzturēt darba līgumu reģistru;
- 4.17. tehniski nodrošināt Domes priekšsēdētāja, priekšsēdētāja vietnieka un Izpilddirektora ikdienas darbu;
- 4.18. kontrolēt Domes lēmumu izpildi;
- 4.19. pieņemt iesniegumus no apmeklētājiem;
- 4.20. reģistrēt pašvaldībā ienākošo korespondenci;
- 4.21. piedalīties dokumentu aprites organizēšanā;
- 4.22. sniegt informāciju apmeklētājiem;
- 4.23. veikt kopēšanas darbus pašvaldības vajadzībām;
- 4.24. sniegt informatīvo un tehnisko atbalstu citām nodaļām;
- 4.25. kompetences ietvaros sniegt atzinumus par citiem pašvaldības dokumentiem;

### III. Tiesības

5. VPA ir tiesības pieprasīt un saņemt visus nepieciešamos dokumentus no pašvaldības darbiniekiem, pašvaldības iestādēm, kas nepieciešami darba uzdevumu veikšanai.
6. VPA ir tiesības dot priekšlikumus apturēt vai atcelt Domes lēmumus, priekšsēdētāja rīkojumus un citus dokumentus, ja tie neatbilst normatīvo aktu prasībām.
7. Atteikties veikt darbības, ja tas var nelabvēlīgi ietekmēt pašvaldības darbību un ziņot par to augstākstāvošai amatpersonai.
8. Pieprasīt nepieciešamo tehnisko nodrošinājumu darba uzdevumu veikšanai.

### IV. Darba organizācija

9. VPA darbu organizē VPA vadītājs, kuru pieņem darbā Izpilddirektors. VPA vadītājs ir pakļauts Administratīvā departamenta direktoram.
10. VPA vadītājs:
  - 10.1. ir atbildīgs par VPA noteikto uzdevumu un pienākumu izpildi;
  - 10.2. savas kompetences ietvaros dod norādījumus VPA darbiniekiem, kontrolē to izpildi;
  - 10.3. nodrošina darba disciplīnas ievērošanu VPA;
  - 10.4. rūpējas par VPA darbinieku kvalifikācijas paaugstināšanu;
  - 10.5. atbild par materiālo vērtību saglabāšanu un izlietošanu;
  - 10.6. organizē un vada VPA darbu;
  - 10.7. pārstāv VPA attiecībās ar citām pašvaldības struktūrvienībām;
  - 10.8. veic citus amata aprakstā noteiktos pienākumus.
11. VPA darbinieku un VPA vadītāja amata pienākumi ir noteikti amata aprakstos.
12. VPA savu darbu koordinē ar Jēkabpils pilsētas pašvaldības struktūrvienībām un citām pilsētas organizācijām.

Jēkabpils pilsētas domes priekšsēdētājs

(paraksts)

## Pašvaldību vienas pieturas aģentūru nosaukumi

Aptaujas dati (skat. 15.nodaļu) liecina, ka iedzīvotājiem nosaukums vienas pieturas aģentūra vēl nav atpazīstams. Rīgas pašvaldības pārstāvji atzīst, ka savulaik, jau pagājušā gadsimta deviņdesmito gadu beigās, sākot pašvaldībā diskusiju par vienas pieturas aģentūras nepieciešamību un izveidošanas iespējām, balstoties uz Vīnes pieredzi, viens no sākotnējās neizpratnes faktoriem starp darbiniekiem bija nosaukums – vienas pieturas aģentūra.

Tāpēc pašvaldības vienas pieturas aģentūras tipa institūcijām vai pašvaldības struktūrvienībām lieto ne tikai nosaukumu vienas pieturas aģentūra (tāds sastopams reti), bet citus nosaukumus, iespējams, iedzīvotājiem saprotamākus.

Praksē sastopami šādi pašvaldību vienas pieturas aģentūru nosaukumi:

- Vienas pieturas aģentūra (Jēkabpils);
- Apmeklētāju pieņemšanas centrs (Rīga, Liepāja);
- Iedzīvotāju informācijas centrs (Ventspils);
- Informācijas aģentūra (Jelgava);
- Informācijas birojs (Daugavpils);
- Apmeklētāju pieņemšanas un informācijas centrs (Dobeles novads);
- Apmeklētāju apkalpošanas centrs (Salaspils novads);
- Pagasta (pilsētas) pārvalde.

Novadu pašvaldību pagastu / pilsētu pārvaldes arī lielā mērā darbojas kā vienas pieturas aģentūras, taču ņemot vērā likuma „Par pašvaldībām” nosacījumus, tās sauc par pagasta / pilsētas pārvaldēm.

## Vienas pieturas aģentūrā nepieciešamais aprīkojums

Vienas pieturas aģentūrā katram darbiniekam jābūt nodrošinātam ar datoru, kā arī nepieciešams apmeklētāju vajadzībām izmantojams dators. VPA jābūt pieejamiem sakaru līdzekļiem – telefonam, faksam. Interneta pieslēgums ir obligāts vienas pieturas aģentūras darbības nosacījums. VPA jābūt drukāšanas, kopēšanas un skanēšanas tehnikai. Ieteicams, ka VPA ir nepieciešamais aprīkojums norēķiniem ar maksājumu kartēm. Ja tuvumā nav pašvaldības kases vai bankas, tad VPA var paredzēt iespēju norēķiniem ar skaidru naudu, un attiecīgi nepieciešams kases aparāts.

Ārvalstu praktiskie ceļveži par VPA principa izmantošanu iesaka ņemt vērā un nodrošināt vēl šādus aspektus:

- VPA, kā pakalpojumu centram, nepieciešama spēcīga atpazīstamība un ieteicams logo;
- Ēkai, kur atrodas VPA, jābūt pilnīgi pieejamai, tai skaitā arī invalīdiem;
- Vietai jābūt iespējami tuvu sabiedriskā transporta līdzekļiem;
- VPA vajadzētu piesaistošu un informējošu skatlogu, vai displeju.

## Prasības vienas pieturas aģentūras personālam

Pašvaldības vienas pieturas aģentūras darbiniekiem jāpārzina pašvaldības būtība, kā arī konkrētās pašvaldības organizatoriskā struktūra un teritorija. Ieteicams, ka vismaz viens no VPA darbiniekiem jau ir kādu laiku strādājis konkrētajā pašvaldībā. VPA darbiniekiem nepieciešama datorprasmes, kā arī māka strādāt ar dažādiem sakaru un biroja tehnikas līdzekļiem. Šobrīd VPA darbiniekam ļoti labi jāorientējas savas pašvaldības mājas lapā (portālā), pašvaldības elektroniskajā dokumentu vadības sistēmā (ja tāda ir), kā arī jāpārzina portāla [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) struktūra un darbība.

VPA darbiniekam ir nepieciešamas arī labas prasmes komunikācijā ar klientu, tāpēc darbiniekiem ieteicams papildināt savas zināšanas un prasmes tādosursos, kā, piemēram, „Rūpes par klientu”, bez kuriem neiztiek privātais pakalpojumu sektors.

## 14. Valsts pakalpojumi pašvaldības vienas pieturas aģentūrā

VARAM sagatavotās koncepcijas par vienas pieturas aģentūras principa ieviešanu valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā projekts, kā vienu no risinājumiem VPA ieviešanā, paredz uz pašvaldību bāzes veidotu vienotu valsts un pašvaldību pakalpojumu centru tīklu, jeb citiem vārdiem sakot, tas nozīmētu, ka pašvaldību vienas pieturas aģentūrās klienti varētu kārtot arī ar valsts institūcijām saistītus jautājumus. Šeit rodas jautājums - vai tiek sagaidīta totālās vienas pieturas aģentūras ieviešana (visi publiskie pakalpojumi kopā)?

Šobrīd, kā populārākais piemērs Latvijā, tiek minēta Ilūkstes novada pašvaldības prakse piecu Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras VSAA pakalpojumu sniegšanā novada pakalpojumu centrā. Tam seko arī Dagdas novada, Skrundas novada piemēri. Šāda prakse ir pašvaldības un valsts reģionālās institūcijas kopīga iniciatīva un abpusēja atsauce, kas balstās uz savstarpēji noslēgtu līgumu. Pavisam VSAA sniedz 48 pakalpojumus, un pieci pašvaldībā sniegtie ir paši vienkāršākie. Tomēr to piedāvājums pašvaldībā Ilūkstes novada iedzīvotājiem ievērojami atvieglo attiecīgo jautājumu risināšanu, jo nav nepieciešams braukt uz Daugavpili.

Ilūkstes novada pašvaldības vienas pieturas aģentūrā novada iedzīvotāji var kārtot šādus VSAA pabalstu saņemšanas pakalpojumus:

- Bērna piedzimšanas pabalsts;
- Bērna kopšanas pabalsts;
- Apbedīšanas pabalsts;
- Vienreizējs pabalsts sakarā ar laulātā nāvi;
- Nesaņemtās pensijas pabalsts.

Saskaņā ar noslēgtu līgumu ar VSAA pakalpojumiem saistītie dokumenti tiek reģistrēti atsevišķā reģistrā (ne pašvaldības). Dokumentu aprīte starp pašvaldību un VSAA tiek organizēta elektroniski, bet oriģinālos dokumentus pašvaldības pārstāvji caurmērā reizi nedēļā nogādā VSAA Daugavpils nodaļā.

Vidēji mēnesī Ilūkstes novada pašvaldības vienas pieturas aģentūrā tiek kārtotas 50 VSAA lietas.

Ja pilsētā valsts institūcijas pakalpojumi ir pieejami, to „pārvietošana” uz pašvaldības vienas pieturas aģentūru nav aktuāla. Vienas pieturas aģentūras princips ir aktuāls, lai valsts institūcijas savus pakalpojumus atsaistītu no teritorijas piekritības un nodrošinātu klientiem tos pieejamus vismaz bijušo rajonu centros (26+1) vai no šiem centriem attālākos novadu centros. Šeit svarīga būtu valsts institūciju horizontālā sadarbība – veidojot vienotus klientu apkalpošanas centrus vairākām radniecīgu nozaru / jomu valsts institūcijām. Lai nodrošinātu valsts pakalpojumus vēl tuvāk iedzīvotājiem, nevajadzētu tiekties uz totālu VPA veidošanu, bet arī skatīties uz radniecīgiem valsts un pašvaldību pakalpojumiem (piemēram, sociālais dienests – VSAA - NVA; būvvalde – VZD).

Tai pat laikā praksei, ka pašvaldības VPA var nodrošināt informāciju par valsts institūciju pakalpojumiem, vajadzētu kļūt plašai. Pašvaldības klātienē vienas pieturas aģentūra klientiem sniedz informāciju par valsts institūciju pakalpojumiem, ja valsts institūcija piedāvā attiecīgo pakalpojumu e-pakalpojuma formātā (1.-4. elektronizācijas līmenī). Ja pakalpojums nav elektronizēts, pašvaldības vienas pieturas aģentūra var piedāvāt klientam valsts institūcijas kontaktinformāciju. Savukārt savā mājas lapā (portālā), kā virtuālajā vienas pieturas aģentūrā, pašvaldība varētu norādīt saikni uz portālu [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv), kā valsts pakalpojumu sniegšanas vietu.

Jau šobrīd ar šādu praksi, ka pašvaldība sniedz informāciju par valsts pakalpojumiem, var sastapt:

- Viens no Jēkabpils pilsētas pašvaldības Vienas pieturas aģentūras uzdevumiem ir informēt klientus par valsts iestādēm (atrašanās vieta, funkcijas, tālrunu numuri).
- Daugavpils pilsētas pašvaldības Informācijas birojā ir klientiem pieejami informatīvi materiāli ne tikai par pašvaldības institūcijām, bet arī par dažām valsts institūcijām.

Par veiksmīgu pašvaldības un valsts institūciju sadarbības piemēru liecina Rugāju novada prakse:

Pašvaldībā strādājošais lauku attīstības speciālists (valsts pārstāvis) konsultē klientus ne tikai par ar lauksaimniecību saistītiem jautājumiem, bet palīdz arī klientiem aizpildīt dokumentus VID EDS.

## 15. Elektroniskā dokumentu aprites sistēma

Elektroniskā dokumentu vadības sistēma (saukta arī par elektronisko dokumentu aprites sistēmu, elektronisko lietvedības sistēmu) pašvaldībā ir būtisks pašvaldības darbības pilnveidošanas un efektivitātes paaugstināšanas aspekts, tai skaitā cieši saistīts ar vienas pieturas principa īstenošanu. Elektroniskā dokumentu vadības sistēma dod iespēju klientu apkalpošanas vietā (vienas pieturas aģentūrā) no klienta saņemtos dokumentus operatīvi nosūtīt pakalpojuma izpildītājam un pēc tam arī pretējā virzienā.

Elektroniskā dokumentu vadības sistēma pašvaldībā (administrācijā, iestādēs, uzņēmumos) pamatā nodrošina dokumentu izstrādi, dokumentu reģistrāciju, dokumentu apriti, dokumentu vizēšanu, rezolūcijas piešķiršanu, dokumentu virzības uzraudzību un kontroli, dokumentu uzglabāšanu.

Ieviešot elektronisko dokumentu vadības sistēmu, pašvaldībai ir šādi ieguvumi:

- Samazinās darbs ar papīra dokumentiem, mazāka iespēja dokumentus nozaudēt;

- Nav nepieciešamība pēc dokumentu kopēšanas vairākos eksemplāros;
- Dokumentus var ātri izplatīt un pārsūtīt vajadzīgajiem darbiniekiem, nav nepieciešams veikt dokumentu (to kopiju) fizisku pārsūtīšanu pašvaldības iekšienē;
- Ātra un ērta dokumentu meklēšana;
- Ietaupās laiks un līdzekļi.

Nav precīzu datu, cik pašvaldībās, taču ir pamats apgalvot, ka būtiskā daļā pašvaldību ir ieviesta elektroniskā dokumentu vadības sistēma. Pašvaldības izmanto gan standartizētas elektroniskās dokumentu vadības sistēmas, gan atsevišķos gadījumos pašvaldībai sagatavota speciāla dokumentu aprites sistēma. Standartizētas dokumentu vadības sistēmas, ko izmanto pašvaldības Latvijā, ir:

- Namejs, ko piedāvā A/S „RIX Technologies”;
- DocLogix, ko piedāvā SIA „Lattelecom Technology” (sākotnējais nosaukums bija SIA „Microlink”);
- EDUS, ko piedāvā SIA „Softikum”;
- One, ko piedāvā „Onesystems” (Īrija, Latvijā pārstāv LPS).

Elektroniskās dokumentu vadības sistēmas izvēlei pašvaldībām ieteicams konsultēties, lai uzzinātu atsauksmes par pieredzi, ar pašvaldībām, kas jau izmanto sistēmu, un izvērtēt to.

- Namejs sistēmu izmanto Gulbenes novada, Valmieras pilsētas, Ķekavas novada, Tukuma novada, Jēkabpils novada u.c. pašvaldības;
- DocLogix (DocLogic) sistēmu jau no 2006.gada izmanto Preiļu novada pašvaldība, tagad arī Rēzeknes novada, Siguldas novada un citas pašvaldības;
- EDUS sistēmu izmanto Dobeles novada, Carnikavas novada, Jaunpils novada, Kārsavas novada un citas pašvaldības;
- Daugavpils pilsētas pašvaldība izmanto One sistēmu.

Elektroniskās dokumentu vadības sistēmas ieviesēji nodrošina ne tikai sistēmas ieviešanu, bet arī darbinieku apmācību un konsultācijas pēc ieviešanas.

Elektronisko dokumentu aprites sistēmu ieteicams veidot pakāpeniski.

## 16. Latgales iedzīvotāju aptaujas rezultātu kopsavilkums

### Informētība par pašvaldības darbību

Pētījuma ietvaros aptaujātajiem Latgales reģiona iedzīvotājiem tika lūgts norādīt, kādā veidā viņi parasti uzzina par savā pašvaldībā notiekošo, kādā veidā vislabprātāk iegūtu šādu informāciju, kā arī atzīmēt, vai informācijas par dažādiem ar pašvaldības darbu saistītiem jautājumiem ir pietiekami.

#### *Informācijas avoti par pašvaldības darbu*

Vairāk nekā puse aptaujāto Latgales reģiona iedzīvotāju atbildēja, ka par savā pašvaldībā notiekošo parasti uzzina no draugiem, radiem, paziņām (57%) vai no vietējiem novada vai pilsētas masu medijiem (laikrakstiem, radio, televīzijas) (53%).

Nākamie biežāk minētie informācijas iegūšanas veidi bija pašvaldības sagatavotais informatīvais izdevums, avīze (43%), novada vai pilsētas domes, pašvaldības apmeklējums (30%), nacionālie masu mediji (30%) un plakāti, paziņojumi, kas izlikti novadā, pilsētā (28%). Citi informācijas avoti minēti retāk.

Jāatzīmē, ka atšķiras dažāda vecuma iedzīvotāju nosauktie informācijas iegūšanas veidi. Aptaujas dalībnieki līdz 44 gadiem biežāk nekā aptaujātie, kuri vecāki par 44 gadiem, atzīmēja, ka par pašvaldībā notiekošo parasti uzzina novada vai pilsētas domes interneta mājas lapā vai arī kādā citā interneta mājas lapā (tieši, arī šajā vecuma grupā biežāk izmantotie informācijas avoti ir draugi, radi, paziņas un vietējie novada vai pilsētas masu mediji). Iedzīvotāji vecumā no 45 līdz 54 gadiem biežāk nekā citas vecuma grupas informāciju iegūst no vietējiem un nacionālajiem masu medijiem, kā arī apmeklējot Domi, pašvaldības iestādes, savukārt respondenti, kuriem ir 55 gadi vai vairāk, visbiežāk minējuši, ka informāciju iegūst no draugiem, radiem paziņām un no pašvaldības sagatavota informatīvā izdevuma, avīzes.

Atbildot uz jautājumu „*Un kādā veidā Jūs vislabprātāk gribētu uzzināt par savā pašvaldībā notiekošo!*”, Latgales reģiona iedzīvotāji visbiežāk minējuši vietējos novada vai pilsētas masu medijus (46%). Otrs populārākais informācijas iegūšanas veids ir pašvaldības sagatavots informatīvais izdevums, avīze (39%), aptuveni 1/5 reģiona iedzīvotāju minēja arī nacionālos masu medijus (23%) un informācijas iegūšanu, apmeklējot novada vai pilsētas domi, pašvaldības iestādes (20%).

Salīdzinoši retāk aptaujātie minējuši, ka par savā pašvaldībā notiekošo vislabprātāk gribētu uzzināt no plakātiem, paziņojumiem, kas izlikti novadā, pilsētā (16%), apskatot novada vai pilsētas domes interneta mājas lapu (13%) vai kādu citu interneta mājas lapu (6%), vai arī zvanot uz novada vai pilsētas domi, pašvaldības iestādēm (12%).

#### *Informācijas pieejamības vērtējums*

Vairāk nekā 1/3 aptaujāto Latgales reģiona iedzīvotāju atzīmēja, ka viņiem informācijas pietiek par tādām jomām kā: komunālo pakalpojumu organizēšanas jautājumi (42%), civiltāvoķļu aktu reģistrācijas jautājumi (41%), kur un pie kā vērsties pašvaldībā, lai atrisinātu dažādus jautājumus (41%), izziņu, atļauju saņemšanas kārtība (41%), pašvaldības darbība un

aktualitātes kopumā (34%). Jāpiebilst, ka vēl 21%-40% respondentu par minētajām jomām atzīmēja, ka informācijas nav pietiekami, taču ir zināms, kur to varētu atrast.

To, ka informācijas pietiek, par lielāko daļu no tēmām iedzīvotāji ar latviešu sarunvalodu atzīmēja biežāk nekā aptaujātie ar krievu sarunvalodu.

Pētījumi rezultāti liecina, ka vairāk nekā 1/10 reģiona iedzīvotāju nav pietiekami informācijas un viņi nezina, kur to meklēt, par tādām jomām kā pašvaldības darbība un aktualitātes kopumā (17%), izziņu, atļauju saņemšanas kārtība (12%), ar nekustamo īpašumu saistīti jautājumi (11%) un kur, pie kā vērsties pašvaldībā, lai atrisinātu dažādus jautājumus (11%). Jāpiebilst, ka privātajā sektorā nodarbinātie par uzskaitītajām tēmām to, ka informācijas nav pietiekami un nav arī zināms, kur to atrast, norādīja biežāk nekā publiskajā sektorā nodarbinātie vai nestrādājošie respondenti.

## Saskarsme ar pašvaldību

Aptaujātajiem Latgales reģiona iedzīvotājiem lūdza norādīt, vidēji cik bieži viņi vērsas savā pašvaldībā, kādu iemeslu dēļ viņi ir vērsušies pašvaldībā, kādā veidā to ir darījuši, un kādā veidā vēlētos vērsties pašvaldībā, kā arī raksturot pašvaldības interneta mājas lapas un Latvijas valsts portāla apmeklēšanu.

Kopumā to, ka pēdējo trīs gadu laikā ir vērsušies savā pašvaldībā, lai kārtotu kādas lietas, iegūtu kādu informāciju, atzīmēja 76% Latgales reģionā dzīvojošo, tajā skaitā 14% atbildēja, ka pašvaldībā ir nācies vērsties vidēji vismaz reizi mēnesī, vēl 24% to ir darījuši vismaz reizi pusgadā, un 38% izvēlējās atbildi „*vienu reizi gadā vai retāk*”.

To, ka pēdējo trīs gadu laikā pašvaldībā vidēji nācies vērsties „*vismaz reizi mēnesī*”, biežāk nekā caurmērā minējuši iedzīvotāji vecumā no 45 līdz 54 gadiem, respondenti ar pamatizglītību, aptaujātie, kuru galvenā sarunvaloda ir latviešu valoda, pētījuma dalībnieki ar zemiem ienākumiem, ārpus novada centra dzīvojošie.

Savukārt atbildi „*pēdējo trīs gadu laikā neesmu vērsies savā pašvaldībā*” biežāk nekā caurmērā atzīmējuši gados vecāki cilvēki (55 gadi un vairāk), respondenti bez LR pilsonības, aptaujātie ar vidēji augstiem ienākumiem un novada centrā dzīvojošie.

### *Vēršanās pašvaldībā iemesli*

Novērtējot iemeslus, kuru dēļ iedzīvotāji vērsušies pašvaldībā pēdējā gada laikā, jāatzīmē, ka populārākie ir kādu izziņu, atļauju saņemšana (pēdējā gada laikā 44%), ar komunālajiem pakalpojumiem saistītu jautājumu risināšana (33%), ar nekustamo īpašumu saistītu jautājumu risināšana (26%) un sociālās palīdzības saņemšana (22%). Citi iemesli norādīti retāk.

### *Vēršanās pašvaldībā veidi*

Pētījuma rezultāti liecina, ka Latgales reģiona iedzīvotāji visbiežāk priekšroku devuši personiskam domes, pašvaldības apmeklējumam.

Vairākums aptaujāto (57%) atbildēja, ka savā pašvaldībā parasti vērsas, personiski apmeklējot novada (pilsētas) domi (administrāciju). Nākamie populārākie vēršanās pašvaldībā veidi ir vajadzīgās pašvaldības iestādes personisks apmeklējums (39%) un pašvaldības pakalpojumu

centra (pagasta pārvaldes) personisks apmeklējums (33%). Vairāk nekā 1/5 respondentu minēja arī zvanīšanu uz novada (pilsētas) domi, pašvaldības iestādēm (24%).

To, ka pašvaldībā parasti vēršas elektroniski, minēja ļoti neliels skaits iedzīvotāju: 2% atzīmēja atbildi „*elektroniski (internetā pašvaldības mājas lapā vai ar e-pasta palīdzību)*”, un mazāk nekā pusprocents respondentu (0.3%) norādīja atbildi „*elektroniski caur Latvijas mājas lapu ([www.latvija.lv](http://www.latvija.lv))*”.

Atbildot uz jautājumu par pašvaldības mājas lapas un Latvijas valsts portāla apmeklēšanu, kopumā 18% Latgales reģiona iedzīvotāju atbildēja, ka pēdējā gada laikā ir skatījušies savas pašvaldības (pilsētas, novada) interneta mājas lapu, un kopumā 7% norādīja, ka pēdējā gada laikā ir apmeklējuši Latvijas valsts portālu [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv).

Pētījuma rezultāti liecina, ka internetu lieto 48% Latgales reģiona iedzīvotāju, un lielākā daļa no viņiem (63%) internetu izmanto katru dienu.

Gandrīz puse aptaujāto Latgales reģiona iedzīvotāju (48%), atbildot uz jautājumu par to, kā visērtāk būtu vērsties savā pašvaldībā, minēja novada (pilsētas) domes (administrācijas) personisku apmeklējumu.

Ne mazāk kā 1/4 par ērtākajiem vērsšanās pašvaldībā veidiem atzina citu vajadzīgo pašvaldības iestāžu apmeklēšanu (28%), zvanīšanu uz domi, pašvaldības iestādēm (26%) un pašvaldības pakalpojumu centra (pagasta pārvaldes), kas atrodas ārpus novada centra, apmeklēšanu (25%).

Jāpiebilst, ka elektronisku vērsanos internetā pašvaldības mājas lapā vai ar e-pasta palīdzību kā visērtāko veidu minēja 11%, lai gan līdz šim parasti šādā veidā pašvaldībā vēršas tikai 2%. Saskaņā ar aptaujas datiem novada (pilsētas) domes (administrācijas) personisku apmeklējumu par visērtāko veidu atzina 62% no respondentiem, kuri dzīvo novadu centros, savukārt no ārpus novadu centriem dzīvojošajiem 57% izvēlējās pašvaldības pakalpojumu centra (pagasta pārvaldes), kas atrodas ārpus novada centra, apmeklēšanu.

## Apmierinātība ar pašvaldības darbu

Pētījuma dalībniekiem tika lūgts novērtēt saskarsmi ar savu pašvaldību, tās darbiniekiem pēdējo trīs gadu laikā.

Vairāk nekā 2/3 aptaujāto Latgales reģiona iedzīvotāju atbildēja, ka viņus apmierina (atbildes „*pilnībā apmierina*” un „*drīzāk apmierina*”) pašvaldības darbs kopumā (67%) un informācijas pieejamība par to, kur vērsties, lai atrisinātu dažādus jautājumus savā pašvaldībā (67%).

Arī ar citiem uzskaitītajiem faktoriem lielākā daļa respondentu bijuši kopumā apmierināti: pakalpojumu pieejamība apmierina 63%, pašvaldības darbinieku zināšanas, kompetenci kopumā un savā jomā atzinīgi vērtē attiecīgi 61% un 63%, ar pašvaldības darbinieku attieksmi apmierināti 62%, un ar termiņiem, kādos iespējams nokārtot lietas pašvaldībā – 54% iedzīvotāju.

Neapmierinātība visbiežāk pausta, novērtējot termiņus, kādos iespējams nokārtot lietas pašvaldībā: atbildes „*drīzāk neapmierina*” un „*pilnībā neapmierina*” atzīmēja kopā 25%. Katrs



piektais Latgales iedzīvotājs pauda neapmierinātību ar pašvaldības darbinieku attieksmi (20%) un ar pakalpojumu pieejamību vispār (20%).

Analizējot datus par atbildēm sociāldemogrāfiskajās grupās, jāsecina, ka iedzīvotāji vecumā no 25 līdz 44 gadiem kritiskus vērtējumus snieguši biežāk nekā aptaujātie, kuriem ir 45 gadi un vairāk.

Dati liecina, ka strādājošie bijuši kritiskāk noskaņoti nekā nestrādājošie, arī respondenti ar vidējiem vai augstiem ienākumiem neapmierinātību ar dažādiem pašvaldības darba aspektiem pauduši biežāk nekā iedzīvotāji ar zemiem ienākumiem.

Jāpiebilst, ka arī republikas pilsētās un novadu centros dzīvojošie neapmierinātību pauduši biežāk nekā ārpus novadu centriem dzīvojošie.

### Attieksme pret vienas pieturas aģentūrām

Latgales reģiona iedzīvotāju aptaujas ietvaros respondentiem tika lūgts norādīt, vai viņi ir dzirdējuši par pašvaldību Vienas pieturas aģentūrām (VPA), kā arī paust savu viedokli par to, kādām būtu jābūt VPA funkcijām.

Saskaņā ar pētījuma rezultātiem, par pašvaldību Vienas pieturas aģentūrām ir dzirdējuši 9% Latgales reģiona iedzīvotāju. Biežāk nekā caurmērā to minēja aptaujātie ar augstāko izglītību, respondenti ar latviešu sarunvalodu un iedzīvotāji ar augstiem ienākumiem.

Iedzīvotājiem nav vienprātības par to, kā būtu jādarbojas pašvaldības Vienas pieturas aģentūrām: 29% uzskata, ka VPA galvenokārt jābūt kā informācijas sniedzējam, norādot, pie kā pašvaldībā, ar kādiem dokumentiem klientam jāgriežas, bet 30% vairāk vēlētos, lai VPA nodrošinātu pēc iespējas vairāk pašvaldības jautājumu kārtošanu (kārtojot vairāk jautājumus iedzīvotāju vietā). Aptuveni 2/5 aptaujāto (41%) norādīja, ka viņiem nav viedokļa šajā jautājumā (atbilde „grūti pateikt”).

Salīdzinot atbildes atkarībā no respondentu dzīvesvietas, var secināt, ka republikas pilsētās dzīvojošie biežāk nekā caurmērā norādījuši gan to, ka VPA galvenokārt jābūt kā informācijas sniedzējam, gan arī to, ka VPA jānodrošina pēc iespējas vairāk jautājumu kārtošana (šajā respondentu grupā retāk minēta atbilde „grūti pateikt”). Vairākums no novadu centros dzīvojošajiem respondentiem norādīja, ka viņiem ir grūti pateikt, kā būtu jādarbojas VPA, savukārt ārpus novadu centriem dzīvojošo atbildes būtiski neatšķiras no vidējiem rādītājiem. Jāpiebilst, ka atbildi „pašvaldības VPA galvenokārt jābūt kā informācijas sniedzējam” biežāk nekā caurmērā atzīmēja arī iedzīvotāji vecumā no 45 līdz 54 gadiem un aptaujātie ar augstiem ienākumiem, savukārt to, ka „pašvaldības VPA jānodrošina pēc iespējas vairāk pašvaldības jautājumu kārtošana”, biežāk nekā caurmērā minēja respondenti vecumā no 25 līdz 34 gadiem un privātajā sektorā nodarbinātie.

Novērtējot iespējamo VPA palīdzību valsts iestāžu kompetencē esošu jautājumu kārtošanā, 38% aptaujāto Latgales reģiona iedzīvotāju atbildēja, ka „*izmantotu iespēju valsts iestāžu kompetencē esošu jautājumus risināt pašvaldības VPA*”, bet 31% norādīja, ka „*labprātāk pats personiski vērstos vajadzīgajās valsts iestādēs, lai pats kārtotu nepieciešamos jautājumus*”. Noteikta viedokļa šajā jautājumā nebija 31% respondentu.

To, ka „labprātāk izmantotu iespēju valsts iestāžu kompetencē esošu jautājumus risināt pašvaldības VPA”, biežāk nekā caurmērā norādīja aptaujātie vecumā no 25 līdz 34 gadiem, grupa ar pamatizglītību, iedzīvotāji, kuru galvenā sarunvaloda ir krievu valoda, respondenti bez LR pilsonības, cilvēki ar augstiem ienākumiem un republikas pilsētās dzīvojošie.

Atbildi „labprātāk pats personiski vērstos vajadzīgajās valsts iestādēs, lai pats kārtotu nepieciešamos jautājumus” biežāk nekā caurmērā izvēlējās iedzīvotāji vecumā no 45 līdz 54 gadiem, aptaujātie ar augstāko izglītību, respondenti ar latviešu sarunvalodu, publiskajā sektorā nodarbinātie, pētījuma dalībnieki ar vidēji augstiem ienākumiem un republikas pilsētās dzīvojošie.

## Saskarsme ar dažādām valsts iestādēm

Pētījuma dalībniekiem tika lūgts arī norādīt, kad viņi pēdējo reizi ir vērsušies dažādās valsts iestādēs, lai kārtotu kādas lietas, iegūtu kādu informāciju.

Visbiežāk respondenti norādījuši, ka pēdējā gada laikā ir vērsušies Valsts ieņēmumu dienestā – to atzīmēja 40% aptaujāto Latgales reģiona iedzīvotāju. To, ka pēdējā gada laikā būtu vērsušies Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrā un nodarbinātības valsts aģentūrā, minēja attiecīgi 29% un 30% pētījuma dalībnieku.

Mazāk nekā 1/10 iedzīvotāju norādīja, ka pēdējā gada laikā ir vērsušies Valsts zemes dienestā (8%) vai Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldē (6%).

Analizējot datus par atbildēm sociāldemogrāfiskajās grupās, jāsecina, ka Valsts ieņēmumu dienestu biežāk nekā caurmērā pēdējā gada laikā apmeklējuši iedzīvotāji vecumā no 25 līdz 54 gadiem, respondenti ar augstāko izglītību, strādājošie, aptaujātie ar vidēji zemiem vai augstiem ienākumiem un republikas pilsētās dzīvojošie.

To, ka pēdējā gada laikā ir apmeklējuši Nodarbinātības valsts aģentūru, biežāk nekā caurmērā minējuši respondenti vecumā no 25 līdz 34 gadiem un no 45 līdz 54 gadiem, aptaujātie ar pamatizglītību, nestrādājošie, pētījuma dalībnieki ar zemiem vai vidēji zemiem ienākumiem, kā arī ārpus novada centra dzīvojošie.

Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrā biežāk nekā caurmērā pēdējā gada laikā vērsušies iedzīvotāji vecumā no 45 līdz 54 gadiem un aptaujātie ar zemiem ienākumiem.

Saskaņā ar aptaujas datiem, Valsts zemes dienestā pēdējā gada laikā biežāk nekā caurmērā vērsušies aptaujātie vecumā no 35 līdz 44 gadiem, respondenti bez LR pilsonības un privātajā sektorā nodarbinātie.

Savukārt to, kā pēdējā gada laikā ir vērsušies Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldē, biežāk nekā caurmērā atzīmēja iedzīvotāji vecumā no 25 līdz 34 gadiem, privātajā sektorā nodarbinātie, aptaujātie ar augstiem ienākumiem un republikas pilsētās dzīvojošie.

## Interneta izmantošana

Aptaujātajiem Latgales reģiona iedzīvotājiem tika lūgts arī norādīt, vai, cik bieži un kur pēdējā mēneša laikā viņi ir izmantojuši internetu, kā arī iemeslus interneta neizmantošanai.

Gandrīz puse Latgales reģiona iedzīvotāju (48%) atbildēja, ka pēdējā mēneša laikā ir izmantojuši internetu, bet 52% norādīja, ka nav to izmantojuši. Biežāk nekā caurmērā to, ka ir izmantojuši internetu, norādīja aptaujātie vecumā no 25 līdz 44 gadiem, sievietes, respondenti ar augstāko izglītību, strādājošie, cilvēki ar augstiem ienākumiem un republikas pilsētās dzīvojošie.

Raksturojot interneta izmantošanas intensitāti, 63% no aptaujātajiem, kuri pēdējā mēneša laikā ir izmantojuši internetu, to ir darījuši katru vai gandrīz katru dienu, 18% – dažas reizes nedēļā, 11% – apmēram reizi nedēļā, un 7% – retāk nekā reizi nedēļā.

To, ka internetu izmanto „*katru vai gandrīz katru dienu*”, biežāk nekā caurmērā atzīmēja vīrieši, iedzīvotāji vecumā no 25 līdz 44 gadiem, respondenti ar augstāko izglītību, publiskajā sektorā nodarbinātie, grupa ar augstiem ienākumiem un republikas pilsētās dzīvojošie.

Atbildot uz jautājumu par vietu, kur tiek izmantots internets, vairākums no respondentiem, kuri pēdējā mēneša laikā ir izmantojuši internetu, to ir darījuši mājās (73%). Darba vietā internetu ir izmantojuši 41% aptaujāto, bet bibliotēkā – 10%.

Aptaujātajiem Latgales reģiona iedzīvotājiem, kuri norādīja, ka pēdējā mēneša laikā nav izmantojuši internetu, lūdza raksturot iesmeslus, kāpēc viņi nav izmantojuši internetu. Lielākā daļa respondentu norādīja, ka viņi neprot izmantot internetu (58%).

Atbildi „*nav vajadzības izmantot internetu*” izvēlējās 45% aptaujāto. Nedaudz retāk norādīts uz iesmesliem, kas saistīti ar interneta pieejamību: 34% atbildēja, ka nav iespēju izmantot internetu (nav datora, interneta pieslēguma vai tml.), un vēl 21% minēja, ka tas ir pārāk dārgi.

## 17. Uzņēmēju aptaujas rezultātu kopsavilkums

2011.gada janvārī tika veikts pētījums, kura ietvaros tika aptaujāti Latgales plānošanas reģiona jaundibināto uzņēmumu (t.i., uzņēmumu, kas dibināti ne agrāk kā pirms diviem gadiem) vadītāji. Aptaujas ietvaros uzņēmumu vadītājiem lūdza vērtēt informācijas pieejamību savā pašvaldībā, raksturot saskarsmes ar pašvaldību un valsts iestādēm intensitāti un veidus, novērtēt apmierinātību ar pašvaldības darbu, paust attieksmi pret Vienas pieturas aģentūrām un Latvijas valsts portālu [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv).

Novērtējot informācijas pieejamību pašvaldībā, kurā atrodas viņu uzņēmums, ne mazāk kā puse jaundibināto uzņēmumu vadītāju norādīja atbildi „*informācijas pietiek*” par tādiem jautājumiem kā dažādu izziņu, atļauju saņemšana pašvaldībā (56%), kur un pie kā vērsties, lai atrisinātu dažādus jautājumus (54%), ar komunālo pakalpojumu organizēšanu saistīti jautājumi (53%), pašvaldības darbība un aktualitātes kopumā (51%) un ar nekustamo īpašumu saistīti jautājumi (50%). Jāpiebilst, ka vēl 12%-24% respondentu par minētajiem jautājumiem informācijas nav pietiekami, bet viņi zina, kur to varētu atrast.

Salīdzinoši retāk atbilde „*informācijas pietiek*” atzīmēta par būvniecības jautājumu kārtošānu (46%), taču šajā gadījumā gandrīz 1/3 aptaujāto (31%) norādīja, ka viņus „*šie jautājumi neinteresē*”.

Atbildi „*informācijas nav pietiekami, un īsti nezinu, kur to atrast*” vairāk nekā 1/10 jaundibināto uzņēmumu vadītāju norādīja, novērtējot informācijas pieejamību par pašvaldības darbību un aktualitātēm kopumā (14%), par to, kur un pie kā vērsties, lai atrisinātu dažādus jautājumus pašvaldībā (13%) un par nekustamā īpašuma jautājumiem (12%).

Kopumā vairāk nekā puse jaundibināto uzņēmumu vadītāju (54%) norādīja, ka viņiem pēdējo divu gadu laikā nav nācies vērsties pašvaldībā, lai kārtotu kādas ar uzņēmumu, uzņēmējdarbību saistītas lietas. Pašvaldībā pēdējo divu gadu laikā vērsušies 44% respondentu, tajā skaitā 9% to darījuši vismaz reizi mēnesī, vēl 18% - vismaz reizi pusgadā, un 17% - vienu reizi gadā vai retāk.

Visbiežāk (39%) uzņēmēji norādīja, ka pašvaldībā, lai kārtotu kādas ar uzņēmumu, uzņēmējdarbību saistītas lietas, parasti vēršas, personiski apmeklējot novada (pilsētas) domi, vēl 16% minēja vajadzīgās pašvaldības iestādes personisku apmeklēšanu un 3% - pašvaldības pakalpojumu centra, kas atrodas ārpus novada centra, personisku apmeklēšanu.

Aptuveni 1/4 jaundibināto uzņēmumu vadītāju arī norādīja, ka pašvaldībā parasti vēršas, zvanot uz novada (pilsētas) domi, pašvaldības iestādēm (25%) vai elektroniski (internetā pašvaldības mājas lapā vai ar e-pasta palīdzību) (24%).

To, ka vispār pēdējā gada laikā ir apmeklējuši pašvaldības, kurā atrodas uzņēmums, interneta mājas lapu, minēja 72% jaundibināto uzņēmumu vadītāju, tajā skaitā 31% norādīja, ka mājas lapu skatās vienu vai vairākas reizes nedēļā. To, ka vispār nekad nav skatījušies pašvaldības, kurā atrodas uzņēmums, interneta mājas lapu, norādīja katrs ceturtais (26%) respondents.

Atbildot uz jautājumu „*Un kādā veidā Jums būtu visērtāk vērsties savā pašvaldībā*”, lielākā daļa aptaujāto uzņēmumu vadītāju (55%) izvēlējās atbildi „*elektroniski (internetā pašvaldības mājas lapā vai ar e-pasta palīdzību)*”. Jāatzīmē, ka raksturojot veidus, kādos līdz šim parasti ir vērsušies pašvaldībā, šis bija tikai trešais biežāk minētais, un to atzīmēja 24% respondentu.

Personisku novada (pilsētas) domes (administrācijas) apmeklēšanu par vienu no ērtākajiem pašvaldībā vēšanās veidiem atzina 42% aptaujāto, un vēl 18% norādīja atbildi „*personiski apmeklējot vajadzīgo pašvaldības iestādi*”. Katrs ceturtais uzņēmuma vadītājs par vienu no ērtākajiem veidiem, kā vērsties pašvaldībā, atzina zvanišanu uz novada (pilsētas) domi, pašvaldības iestādēm (26%).

Raksturojot jaundibināto uzņēmēju apmierinātību ar pašvaldības darbu, sākotnēji jāatzīmē, ka ar visiem pētījumā novērtētajiem pašvaldības darba aspektiem apmierināti bija vairāk nekā puse aptaujāto (54%-67%), neapmierinātību pauda 11%-19%, bet vairāk nekā 1/5 respondentu (21%-34%) nebija viedokļa šajos jautājumos.

Apmierinātība visbiežāk (67%) pausta, novērtējot informācijas pieejamību par to, kur un pie kā vērsties, lai atrisinātu dažādus jautājumus savā pašvaldībā. Aptuveni 3/5 atzinīgi vērtēja arī pašvaldības darbinieku attieksmi (62%), pakalpojumu pieejamību vispār (60%), pašvaldības darbu kopumā (60%) un termiņus, kādos iespējams nokārtot lietas pašvaldībā (58%).

Neapmierinātību aptaujātie uzņēmumu vadītāji visbiežāk paiduši, vērtējot pašvaldības darbu kopumā (19%) un pašvaldības darbinieku zināšanas, kompetenci savā nozarē/ jomā (17%).

To, ka ir dzirdējuši par pašvaldību Vienas pieturas aģentūrām (VPA), norādīja 24% Latgales plānošanas reģiona jaundibināto uzņēmumu vadītāju, bet 75% par tām nebija dzirdējuši. Atbildot uz jautājumu par to, kā varētu darboties Vienas pieturas aģentūras, respondenti viedokli, ka VPA galvenokārt jābūt kā informācijas sniedzējam, norādot, pie kā pašvaldībā, ar kādiem dokumentiem jāgriežas, paiduši biežāk (45%) nekā atbalstījuši variantu, ka VPA jānodrošina pēc iespējas vairāk pašvaldības jautājumu kārtošana (33%).

Novērtējot iespēju, ka pašvaldību VPA piedāvātu palīdzību valsts iestāžu kompetencē esošu jautājumu kārtošanā, lielākā daļa uzņēmumu vadītāju norādīja, ka labprātāk paši personiski vērstos vajadzīgajās valsts iestādēs (51%), bet 30% labprātāk izmantotu iespēju valsts iestāžu kompetencē esošus jautājumus risināt pašvaldības VPA.

Raksturojot savu saskarsmi ar dažādām valsts iestādēm, 87% uzņēmēju atbildēja, ka pēdējā gada laikā ir vērsušies Valsts ieņēmumu dienestā. Citās uzskaitītajās valsts iestādēs pēdējā gada laikā vērsušies mazāk nekā puse respondentu: Nodarbinātības valsts aģentūrā 37%, Valsts zemes dienestā 29%, Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrā 27%, bet Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldē 15%.

Lielākā daļa aptaujāto valsts institūcijās, lai kārtotu kādas lietas saistībā ar uzņēmējdarbību, parasti vērsas, personiski apmeklējot iestādi (81%). Aptuveni 2/5 uzņēmumu vadītāju arī norādīja, ka valsts institūcijās parasti vērsas, zvanot uz iestādi (43%) vai elektroniski (internetā valsts iestādes mājas lapā vai ar e-pasta palīdzību) (39%).

Kopumā to, ka pēdējā gada laikā ir apmeklējuši kādu valsts institūciju mājas lapas, norādīja 86% jaundibināto uzņēmumu vadītāju, tajā skaitā 33% atbildēja, ka valsts iestāžu mājas lapas apmeklē vienu vai vairākas reizes nedēļā.

Saskaņā ar aptaujas rezultātiem, par valsts institūciju un pašvaldību pakalpojumu mājas lapu [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) ir dzirdējuši 36% Latgales reģiona jaundibināto uzņēmumu vadītāju.

Jāatzīmē, ka, raksturojot veidus, kādos parasti vērsas pašvaldībā, šo portālu minēja 2% uzņēmēju, un kā vienu no ērtākajiem veidiem, lai vērstos pašvaldībā, to norādīja 7% respondentu.

To, ka pēdējā gada laikā ir apmeklējuši Latvijas valsts portālu [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv), kopumā norādīja 13% aptaujāto. Vairāk nekā 4/5 uzņēmumu vadītāju (83%) norādīja, ka līdz šim nekad nav apmeklējuši šo interneta mājas lapu.

## 18. Pakalpojumu pilnveidošana pilotpašvaldībās

### Daugavpils pilsētā

Iedzīvotāju skaits:	103 922 (01.01.2010., CSP)
Teritorijas platība:	72 km <sup>2</sup>
Mājas lapa:	<a href="http://www.daugavpils.lv">www.daugavpils.lv</a>

Formāli pilsētas teritorija nav sadalīta teritoriālajās vienībās, bet praksē pilsēta ir sadalīta 25 mikrorajonos. Pašvaldības centrālā administrācija atrodas pilsētas centrā. Centrālajā ēkā atrodas Daugavpils pilsētas domes vadība – Domes priekšsēdētājs, Domes priekšsēdētāja vietnieki, Izpilddirektors, Izpilddirektora vietnieks, Lietu pārvaldnieks, Juridiskais departaments, Īpašuma departaments, Attīstības departaments, Dzīvokļu nodaļa, Finanšu nodaļa, Vispārējā nodaļa, Jaunatnes lietu nodaļa.

Citās vietās pilsētā izvietotas šādas administrācijas struktūrvienības un institūcijas: Iekšējā audita dienests, Pilsētplānošanas un būvniecības departaments, Bāriņtiesa, Dzimtsarakstu nodaļa, Komunālās saimniecības nodaļa, Kultūras pārvalde, Izglītības pārvalde, Sporta pārvalde, Sociālo lietu pārvalde, kā arī dažādas pašvaldības iestādes un kapitālsabiedrības.

Domes centrālajā ēkā, 1.stāvā darbojas pašvaldības Informācijas birojs, kas sniedz ne tikai klienta pieprasīto informāciju, bet pieņem arī iesniegumus domei. Citur pašvaldības informācijas biroju nav. Iesniegumus pieņem arī Domes Vispārējās nodaļas Lietvedības daļa. Informācijas birojs vēl nav kā vienas pieturas aģentūra attiecībā uz lielāko daļu pašvaldības pakalpojumu – ir jautājumi, kas kārtojami tikai attiecīgajā pašvaldības institūcijā. Tā, piemēram, ar personu reģistrāciju saistītus jautājumus var kārtot vai nu Dzimtsarakstu nodaļā vai Dzīvokļu nodaļā, sociālās palīdzības jautājumi tiek kārtoti Sociālo lietu pārvaldē, uzņēmējdarbībai nepieciešamās licences var kārtot Attīstības departamentā, būvniecības jautājumi – Pilsētplānošanas un būvniecības departamentā.

Pašvaldība komunikācijai ar klientu izmanto visu veidu komunikāciju kanālus, vienīgi fakss kā no pašvaldības izejošs komunikācijas kanāls praktiski netiek izmantots. Daudzkanālu komunikācijā pašvaldība arvien plašāk sāk izmantot portālu [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv). Pēc pašvaldības vērojumiem kā galvenie kanāli klientu informēšanai par pakalpojumiem ir klātie centrālajā administrācijas ēkā, dažādu rakstisku materiālu izmantošana un telefonsarunas.

Pašvaldība pēc pašu sagatavotas struktūras jau ir aprakstījusi lielu daļu pašvaldības pakalpojumu uzsākusi aprakstus pēc [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) aprakstu struktūras. Klientiem pieejamas dažādas pašvaldības sagatavotas iesniegumu formas, kas grupētas šādās grupās: iesniegumi vadībai, iesniegumi plānošanas un būvniecības jautājumos; iesniegumi nekustamā īpašuma nodokļa jautājumos, citi iesniegumi.

Daugavpilī darbojas un pakalpojumus sniedz šādas valsts iestādes: Valsts Zemes dienests, Latgales reģionālā nodaļa, Daugavpils birojs; Nodarbinātības valsts aģentūra, Daugavpils filiāle; Valsts ieņēmumu dienests, Latgales nodokļu un muitas administrācija; Veselības ministrijas Veselības norēķinu centra Latgales nodaļa; Veselības inspekcija, Latgales kontroles nodaļa; Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde, Daugavpils nodaļa; Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra, Daugavpils filiāle; Valsts policija, Latgales reģiona pārvalde; Valsts darba inspekcija, Latgales reģionālais inspekcijas centrs; Daugavpils

Zonālais valsts arhīvs; LR Uzņēmuma reģistrs, Daugavpils reģionālā nodaļa; Valsts Probācijas dienests, Daugavpils teritoriālā struktūrvienība; Valsts robežsardzes Daugavpils pārvalde; Zemessardzes 34.Artilērijas bataljons; Daugavpils reģionālā vides pārvalde; Daugavpils zemesgrāmatu nodaļa; Daugavpils tiesa; Daugavpils pilsētas prokuratūra; Ceļu satiksmes drošības direkcija.

Daugavpils pilsētas pašvaldība jau ir uzsākusi pašvaldības pakalpojumu sniegšanas pilnveidošanu, kur izvēlēts šāds moto: „Nevis cilvēkam jāpielāgojas iestādēm, bet otrādi!”. Pakalpojumu sniegšanas pilnveidošanai ir izveidota darba grupa, ko vada Lietu pārvaldniece un kurā ietilpst Informācijas biroja darbinieki, Sabiedrisko attiecību nodaļas darbinieki, lietveži, Vispārējās nodaļas vadītāja, operāciju sistēmas inženieris.

Pasākumi, aktivitātes Daugavpils pilsētas pašvaldības pakalpojumu sniegšanas pilnveidošanā:

- Pakalpojumu procesu izvērtēšana un pilnveidošana:
  - Pakalpojumu pieejamība (fiziskā vide, darba laiks, iesniegumu veidlapas, nepieciešamo dokumentu saraksts, darbinieku atpazīšana, elektroniskā dokumentu vadības sistēma);
  - Izniedzamo dokumentu kvalitāte (veidlapas, saturs, tehniskais izpildījums);
  - Amatpersonu pieņemšanas;
  - Pašvaldības un iestāžu mājas lapas;
  - Publiskie interneta pieejas punkti;
- Pakalpojumu aprakstu veidošana:
  - Apmācības;
  - Pakalpojumu aprakstu izvietošana [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv);
  - Pakalpojumu aprakstu izvietošana pašvaldības mājas lapā;
  - Savlaicīgas aktualizēšanas pienākums.
- Tiešu e-pakalpojumu pakāpeniska ieviešana.
- Elektroniskās dokumentu vadības sistēmas pilnveidošana:
  - E-dokumentu aprites sistēmas paplašināšana;
  - Pašvaldības iestāžu un uzņēmumu pieslēgšana sistēmai.
- Informācijas biroja pakalpojumu paplašināšana:
  - Informācijas birojā kārtojamo lietu paplašināšana;
  - Publiskā interneta pieejas punkta nodrošināšana Informācijas birojā;
  - Pašvaldības apkalpošanas punktu (informācijai, iesniegumiem) izvietošana vairākās vietās pilsētā.
- Vienas pieturas aģentūras principa ieviešana Sociālo lietu pārvaldes un Pilsētplānošanas un būvniecības departamenta pakalpojumu sniegšanā.
- Sabiedrības – iedzīvotāju, uzņēmēju un organizāciju informēšana par piedāvātajām iespējām un pašvaldības darbību.

## Preiļu novadā

Iedzīvotāju skaits:	11804 (01.01.2010., CSP)
Teritorijas platība:	364 km <sup>2</sup>
Mājas lapa:	<a href="http://www.preili.lv">www.preili.lv</a>

Novada teritoriālās vienības ir: Preiļu pilsēta, Aizkalnes pagasta, Pelēču pagasts, Preiļu pagasts, Saunas pagasts.

Novada dome un pašvaldības centrālā administrācijas atrodas Preiļu pilsētā bijušajā Preiļu rajona padomes ēkā. Šajā ēkā atrodas arī novada Būvvalde un Izglītības pārvalde, kā arī šajā ēkā ir izvietota Nodarbinātības valsts aģentūras filiāle. Citās ēkās atrodas tādas pašvaldības struktūrvienības un iestādes, kā Dzimtsarakstu nodaļa, Pašvaldības policija, Bāriņtiesa, Sociālais dienests, Preiļu novada tūrisma informācijas centrs, Biznesa inkubators, kā arī dažādas iestādes (pansionāts „Preiļi”, Preiļu novada kultūras centrs, Preiļu Vēstures un lietišķās mākslas muzejs, Preiļu galvenā bibliotēka, Izglītības iestādes)

Četras Preiļu novada pagastu pārvaldes atrodas Aizkalnē, Līčos, Pelēčos un Prikuļos.

Domes centrālajā ēkā, 1.stāvā atrodas pašvaldības Kanceleja, kur pieņem klientu iesniegumus, kā arī veic ienākošo un izejošo dokumentu reģistrāciju un ievadīšanu elektroniskajā dokumentu aprites sistēmā, sniedz atbildes uz telefona zvaniem; veic faksa apkalpošanu; rīkojumu sagatavošanu, reģistrāciju un ievadīšanu sistēmā; sniedz konsultācijas par dažādiem jautājumiem gan klātienē, gan telefoniski; veic domes galvenā e-pasta apkalpošanu; korespondences sakārtošanu papīra formā; līgumu ievadīšanu (skenēšanu) sistēmā; atļauju sagatavošanu un reģistrēšanu. Lielāko daļu iesniegumu var iesniegt kancelejā vai pagasta pārvaldēs, tai skaitā arī par Sociālās palīdzības jautājumiem. Taču būvniecības jautājumus var kārtot tikai Būvvaldē.

Preiļu pašvaldība jau kopš 2006. gada izmanto elektronisko dokumentu vadības sistēmu DocLogix.

Pašvaldība komunikācijai ar klientu izmanto visu veidu komunikāciju kanālus, izņemot fakss praktiski netiek izmantots. Trīs direktīvas pakalpojumu apraksti (publisko pasākumu organizēšana, tirdzniecība publiskās vietās, tirdzniecības organizēšana publiskās vietās) ir ievietoti portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv). Kā galvenos kanālus komunikācijai ar klientiem pašvaldība norāda klātieni pie pakalpojuma sniedzēja, klātieni centrālajā administrācijas ēkā, kā arī telefonsarunas.

Pašvaldība ir sagatavojusi un klientiem ir pieejamas, tai skaitā novada mājas lapā, dažādas iesniegumu veidlapas: Standarta iesniegums, Dzīvesvietas deklarēšana, Iztikas līdzekļu deklarācija, Iesniegums individuālā darba reģistrēšanai, Veidlapa telpu ierīkošanai uzņēmējdarbības veikšanai, Aizbildņa gada norēķins, Gada norēķins par bērna mantu, Iesniegums laulības apliecības izsniegšanai, Iesniegums miršanas apliecības izsniegšanai, Iesniegums šķiršanas izraksta izsniegšanai, Iesniegums dzimšanas apliecības izsniegšanai, Iesniegums bērna uzņemšanai pirmskolas izglītības iestādē, Būvatļaujas pieteikums, Apliecinājums par būves gatavību ekspluatācijai, Būvniecības/ būves nojaukšanas iesniegums - uzskaites karte, Iesniegums pieslēgšanai ūdensvadam, kanalizācijai, Rakšanas atļauja.



Preiļos darbojas un pakalpojumus sniedz šādas valsts iestādes: Valsts ieņēmumu dienesta Latgales reģionālās iestādes Preiļu nodaļa; Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras Preiļu nodaļa; VA/S „Latvijas Valsts ceļi” Latgales reģiona Preiļu nodaļa; Nodarbinātības Valsts aģentūra, Preiļu filiāle; Valsts policijas Latgales reģiona pārvaldes Preiļu iecirknis; Centrālās statistikas pārvaldes Preiļu datu savākšanas un apstrādes centrs; Valsts zemes dienesta Latgales reģionālās nodaļas Preiļu birojs; Ceļu satiksmes drošības direkcijas Preiļu nodaļa; Zemessardzes 35.nodrošinājuma bataljons; Pārtikas un veterinārā dienesta Dienvidlatgales pārvaldes Preiļu filiāle; Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienesta Latgales reģionālās brigādes Preiļu daļa; Dienvidlatgales reģionālā lauksaimniecības pārvalde; Latgales tiesas apgabala Preiļu rajona prokuratūra; Pilsonības migrācijas lietu pārvaldes Preiļu nodaļa; Preiļu zemesgrāmatu nodaļa; VA Valsts tehniskās uzraudzības aģentūras Preiļu nodaļa; Latgales reģionālās valsts darbs inspekcijas Preiļu birojs; Latgales tiesu apgabala Preiļu rajona tiesa; Valsts probācijas dienesta Preiļu teritoriālā struktūrvienība; Valsts augu aizsardzības dienesta Latgales reģionālā nodaļa. Lietu kārtošanai Uzņēmumu reģistrā jādodas uz Daugavpili.

Pasākumi, aktivitātes Preiļu novada pašvaldības pakalpojumu sniegšanas pilnveidošanā:

- Informācijas pilnveidošana novada klātienē pakalpojumu vietās (administrācijas ēkā un pagastu pārvaldēs).
- Kancelejas darbības tuvināšana vienas pieturas aģentūrai:
  - Izskatāmo jautājumu paplašināšana;
  - Telpu uzlabošana;
- Iesniegumu veidlapu izveidēšana, to klāsta paplašināšana un to pieejamības nodrošināšana klātienē un mājas lapā.
- Pakalpojumu aprakstu pakāpeniska paplašināšana:
  - Pakalpojumu aprakstu izvietošana [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv);
  - Pakalpojumu aprakstu izvietošana pašvaldības mājas lapā;
  - Savlaicīgas aktualizēšanas pienākums.
- Tiešu e-pakalpojumu paplašināšana.
- Sabiedrības – iedzīvotāju, uzņēmēju un organizāciju informēšana par piedāvātajām iespējām un pašvaldības darbību;
- Konsultāciju par e-pakalpojumiem nodrošināšana (noteiktos laikos) publiskajos interneta pieejas punktos.

## Rugāju novadā

Iedzīvotāju skaits: 2623 (01.01.2011., CSP)  
Teritorijas platība: 512 km<sup>2</sup>  
Mājas lapa: [www.rugaji.lv](http://www.rugaji.lv)

Novada teritoriālās vienības ir Rugāju pagasts un Lazdukalna pagasts, administratīvais centrs – Rugāji, kur atrodas novada domes un centrālās administrācijas ēka. Centrālajā ēkā atrodas Dome, priekšsēdētājas kabinets, Attīstības un plānošanas nodaļa, Būvvalde, Finanšu nodaļa, Vispārējā un juridiskā nodaļa, Saimnieciskā nodaļa, Kultūras nodaļa, Izglītības pārvalde, Sociālais dienests un Dzimtsarakstu nodaļa. Citā ēkā izvietotas tādas struktūrvienības kā Bāriņtiesa, Pašvaldības policija, Lauku un uzņēmējdarbības atbalsta centrs, Rugāju bibliotēka. Lazdukalna pagasta pārvalde atrodas Beņislavā, kur pagasta pārvaldes ēkā darba vieta ir nekustamā īpašuma speciālistam, nodokļu administratoram, saimnieciskās daļas pārstāvim, kultūras darba organizatoram, sociālajam darbiniekam, lauku attīstības speciālistam (valsts LLKC darbinieks). Šeit arī iedzīvotājiem pieejams publiskais interneta punkts.

Rugāju pagasta teritorijā darbojas šādas pašvaldības iestādes: Jauniešu interešu - iniciatīvu centrs, Tautas nams, Muzejs, Sociālās aprūpes centrs, Tikaiņu bibliotēka, Rugāju novada vidusskola, Rugāju sporta centrs un Zobārstniecības kabinets. Lazdukalna pagasta teritorijā darbojas: Eglaines pamatskola, Lazdukalna bibliotēka, Skujetnieku bibliotēka, Jauniešu centrs „Kopā”, Lazdukalna feldšeru vecmāšu punkts un Skujetnieku feldšeru vecmāšu punkts.

Pašvaldības mājas lapa [www.rugaji.lv](http://www.rugaji.lv) ir pārveidošanas stadijā, tās uzturēšanu un aktualizēšanu nodrošina Attīstības un plānošanas nodaļas IT projektu vadītājs. Elektronisko dokumentu vadības sistēma pašvaldībā vēl nav ieviesta. Dokumentu reģistrāciju veic sekretāre, dažādu dokumentāciju kārtoti Vispārējās un juridiskās nodaļas lietvede. Šobrīd aktuāla sistēmas sakārtošana.

Pašvaldība komunikācijai ar klientu izmanto visu veidu komunikāciju kanālus, vienīgi pagaidām neviens pakalpojums vēl nav ievadīts portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv). Kā galvenos kanālus komunikācijai ar klientiem pašvaldība norāda klātienē komunikāciju - pie pakalpojuma sniedzēja, centrālajā administrācijas ēkā, kā arī jebkurā pašvaldības iestādē.

Klientu ērtībai pašvaldība ir sagatavojusi un klientiem gan klātienē, gan mājas lapā ir pieejamas vairākas iesniegumu veidlapas: vispārīga iesnieguma forma; veidlapa par tirdzniecības atļaujas izsniegšanu; Sociālajā dienestā – veidlapas par pabalstu piešķiršanu, trūcīgās personas statusa piešķiršanu; izglītības iestādēs – dažādas iesniegumu veidlapas saistībā ar audzēkņu pieteikšanu pirmsskolas grupā, izglītības iestādē.

Vienīgās valsts institūcijas, kas darbojas Rugāju novada teritorijā ir Rugāju mežniecība, Rugāju un Lazdukalna pasta nodaļas. Rugāju novada iedzīvotājiem, uzņēmējiem nepieciešamās valsts institūcijas atrodas Balvos (18 km), Gulbenē (35 km), Rēzeknē (72 km) un Alūksnē. Balvos atrodas – VID, VZD Klientu apkalpošanas centrs un Zemesgrāmatu nodaļa, PVD, VSAA, NVA; Gulbenē var kārtot lietas – LAD, VMD, VZD Gulbenes birojā, VSAA, Rēzeknē – Vides pārvaldē, Alūksnē atrodas Arhīvs. Līdz ar pakalpojumu pilnveidošana valsts institūcijās, Rugāju novada iedzīvotāji, uzņēmēji un zemnieki attiecībā uz atsevišķām institūcijām (VZD, VSAA, VID) var izvēlēties sev ērtāko vietu. Tā, piemēram,

lai arī Rugāju novada teritorijas iedzīvotājus apkalpojošā VSAA struktūrvienība ir Balvu nodaļa, klienti iesniegumus var iesniegt arī Gulbenē un tie tiek pārsūtīti uz Balvu nodaļu.

Pasākumi, aktivitātes Rugāju novada pašvaldības pakalpojumu sniegšanas pilnveidošanā:

- Informācijas pilnveidošana novada klātienes pakalpojumu vietās (administrācijas ēkā un pagasta pārvaldē) un mājas lapā.
- Elektroniskās dokumentu vadības sistēmas ieviešana.
- Iesniegumu veidlapu klāsta paplašināšana un to pieejamības nodrošināšana klātienē un mājas lapā.
- Pakāpeniska pakalpojumu aprakstu veidošana:
  - Pakalpojumu direktīvas trīs pakalpojumu ievadīšana portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv);
  - Citu pašvaldības pakalpojumu aprakstu veidošana un ievietošana pašvaldības mājas lapā un [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv).
- Klientu konsultēšana Publiskajos interneta pieejas punktos par e-pakalpojumiem.

## 19. Latgales pašvaldību vienas pieturas aģentūras koncepcijas kopsavilkums

Vienas pieturas aģentūras pašvaldībā misija – klientam ērti pieejami pašvaldības pakalpojumi.

Ieviešanas mērķis – ērtāki pakalpojumi.

Valsts pakalpojumu vienas pieturas aģentūru misija – visā valsts teritorijā pieejami klientam ērti pakalpojumi.

Ieviešanas mērķi:

- Pakalpojuma sniegšanas vietu skaita palielināšana (kur),
- Pakalpojuma atsaiste no teritorijas,
- Pakalpojuma kvalitātes uzlabošana – klienta ērtību palielināšana,
- Izmaksu ekonomija.

VPA filozofija:

- Ideālā gadījumā pakalpojuma sniegšanā ir tikai divas puses - klients un publiskais sektors, nevis klients un dažādas publiskā sektora institūcijas.
- Klientam nav jāgādā publiskajā sektorā jau esoša informācija.
- Pašvaldības pakalpojuma sniegšanā puses ir:
  - klients un pašvaldība vai
  - klients – pašvaldība – valsts institūcija. Pašvaldības uzdevums atvieglot komunikāciju ar valsts institūciju.

Vienas pieturas aģentūras ieviešanas priekšnosacījumi:

- Elektroniskā dokumentu aprites sistēma;
- Pakalpojumu apraksti;
- Publisko reģistru un datu aprite, pieejamība, savietojamība.

Vienas pieturas aģentūras darbības ieviešanas principi pašvaldībā:

- Orientācija uz klientu – jāsaprot, kas ir klients, tā vēlmēs.
- Daudzkanālu komunikācija pakalpojumu visos posmos.
- Sadarbība starp institūcijām.
- Principa “Nav nepareizo durvju” ievērošana.
- Pašvaldības specifiskās situācijas ievērošana – teritorija, institūcijas, ēkas, tradīcijas, procedūras, kompetence u.t.t.
- Nevajag “izgudrot riteni no jauna” un “kāpt uz grābekļa otreiz” – izmantojam citu pieredzi un mācāmies no citu kļūdām.
- Pakāpeniskums VPA ieviešanā.

## Literatūra

Vanags Edvīns. Valsts pārvaldes reformas ārvalstīs un Latvijā. Rīga, Latvijas Statistikas institūts, 2007.

Pūķis Māris. Vienas pieturas aģentūras, ko tās varētu izmainīt Latvijā? Logs, Nr.7 (51), 1999.

Deklarācija par Valda Dombrovska vadītā Ministru kabineta iecerēto darbību.

Koncepcija "Vienas pieturas aģentūras principa ieviešana atbilstoši Eiropas Parlamenta un Padomes 2006.gada 12.decembra Direktīvā 2006/123/EK par pakalpojumiem iekšējā tirgū noteiktajām prasībām"

„Koncepcija par vienas pieturas aģentūras principa ieviešanu valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā” VARAM sagatavots projekts, 2011.gada marts.

Projekta „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana” (projekta Nr.1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002, pasūtītājs Valsts kanceleja), 25.02.2011. semināra materiāli.

[www.daugavpils.lv](http://www.daugavpils.lv)

[www.ilukste.lv](http://www.ilukste.lv)

[www.jekabpils.lv](http://www.jekabpils.lv)

[www.jelgava.lv](http://www.jelgava.lv)

[www.latvija.lv](http://www.latvija.lv)

[www.riga.lv](http://www.riga.lv)

[www.salaspils.lv](http://www.salaspils.lv)

[www.ventspils.lv](http://www.ventspils.lv)

[www.vraa.gov.lv](http://www.vraa.gov.lv)

[www.mk.gov.lv](http://www.mk.gov.lv)