



SIA „G3 Consulting”

Ilūkstes novada dome

PAKALPOJUMU PIEEJAMĪBAS PAAUGSTINĀŠANA ILŪKSTES NOVADĀ

Nodevums:

Vienas pieturas aģentūras koncepcija

Rīga, 2011

Šī dokumenta autoru personiskās tiesības pieder tā izstrādātājiem. Dokumenta autoru mantiskās tiesības pieder Ilūkstes novada domei, kurai ir tiesības izmantot šo dokumentu saskaņā ar līguma Nr.2010/196 nosacījumiem.

Dokumenta autors: Inese Vaivare, SIA „G3 Consulting”

Lai nodrošinātu projekta nodevumu atbilstību valsts pamatnostādņēm pakalpojumu sistēmas izveidei, izmantoti ESF projekta Nr. 1 DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002 „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana” darba materiāli.

Ņemot vērā ārvalstu praksi, izmantoti VARAM sniegtie informatīvie materiāli, tai skaitā, IST STREP projekta materiāli

Nodevums aptver šādus līgumā minētos nodevumus:

1.Vienas pieturas aģentūras koncepcija (Līguma 4.pielikuma 2.1.apakšpunkts)

Saistītie nodevumi, atbilstoši līgumam:

1. Pakalpojumu sistēmas rekomendācijas

Saturs

1. Vienas pieturas aģentūras koncepcijas izstrādes ietvars	4
2. Vienas pieturas aģentūras izveides teorētiskie aspekti	5
3. Ilūkstes novada pašvaldības pakalpojumu centra izveide	8
3.1. vajadzība	8
3.2. Vienas pieturas aģentūras principa izpratne Ilūkstes pašvaldībā	9
3.3. Priekšnoteikumi vienas pieturas aģentūras principa izveidei Ilūkstes novada pašvaldībā	10
3.4. Ilūkstes novada pašvaldības pakalpojumu centru attīstības plāns	12
3.5. Efektīva pašvaldības pakalpojumu centra ieviešana	15

1.Vienas pieturas aģentūras koncepcijas izstrādes ietvars

Izstrādājot vienas pieturas aģentūras koncepciju, tika veikta Latvijas un ārvalstu prakses izpēte, kā arī ņemtas vērā valsts līmeņa nostādnes vienas pieturas aģentūras jautājumos.

Būtiski ir ņemt vērā, ka šobrīd tiek īstenoti vairāki projekti un aktivitātes, kas tieši attiecas uz vienas pieturas aģentūras un pakalpojumu sistēmas jautājumiem Latvijā, tādējādi Ilūkstes novada pašvaldības vienas pieturas aģentūras koncepcija ir izstrādāta, lai nedublētu notiekošos procesus, tomēr, vienlaikus lai arī efektīvi izmantotu projektā „Pakalpojumu pieejamības paaugstināšana Ilūkstes novadā” izstrādātos rezultātus un nodrošinātu to ilgtspēju.

Ārvalstu literatūrā vienas pieturas aģentūras princips tipiski tiek saistīts ar e-pakalpojumu attīstību. E-pārvalde nodrošina vienlīdzīgas un saprotamas iespējas iedzīvotājiem saņemt pakalpojumu, kā arī samazina subjektīvās interpretācijas riska faktoru, kas ir augsts, sniedzot pakalpojumus tikai klātienē.

E-pārvaldes attīstību Latvijā koordinē Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija un tās padotības iestāde Valsts reģionālās attīstības aģentūra, īstenojot dažādas aktivitātes. Tāpat šobrīd tiek īstenots valsts līmeņa Eiropas Sociālā fonda projekts Nr.1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002 „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana”.

Ilūkstes novada pašvaldībai, turpmāk īstenojot pakalpojumu sistēmas uzlabošanu, būtiski ir sekot valsts pamatnostādņēm pakalpojumu sistēmas attīstībā un ieviest atbilstošas aktivitātes.

Papildus ir izmantojami dažādi resursi, kas atrodami atbildīgo institūciju mājas lapās un sniedz atbalstu vienas pieturas aģentūru un e-pārvaldes ieviešanā.

Tāpat specifiski var apskatīt ārvalstu praksi (skat.avotu sarakstu pielikumā).

Otrs būtisks aspekts, ar ko ir saistīta vienas pieturas aģentūras principa attīstība ir tā sauktā Pakalpojumu direktīva ([*Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2006/123/EK par pakalpojumiem iekšējā tirgū*](#)), kuras mērķis ir radīt iespēju ikvienam ES dalībvalsts komersantam vienkārši un ērti uzsākt noteiktu jomu pakalpojumu sniegšanu citās ES dalībvalstīs. Direktīvas ieviešanai dalībvalstis izveido vienotos kontaktpunktus, kuros var iegūt informāciju par nepieciešamo atļauju nosacījumiem un nepieciešamajām darbībām attiecīgajā valstī, kā arī saņemt vai pieteikt nepieciešamās atļaujas attālināti, izmantojot internetu. Latvijā šim nolūkam kalpo portāls latvija.lv .

Turpmākajās sadaļās ir apskatītas teorētiskās vispārējās nostādnes vienas pieturas aģentūras principu ieviešanā un izstrādāta pieeja Ilūkstes novada pašvaldības turpmākajam darbam.

2. Vienas pieturas aģentūras izveides teorētiskie aspekti

Visbiežāk minētie literatūrā pieminētie vienas pieturas aģentūras izveides iemesli ir iespēja pilnveidot pakalpojumu sistēmu, novēršot tās lēnumu, sarežģītību, nedraudzīgumu, nepieejamību. Būtiskākais iemesls pakalpojumu sistēmas izveidošanai ir klientu neapmierinātība ar pakalpojumu sniegšanu.

2.1. Vienas pieturas aģentūras principa būtība

Vienas pieturas aģentūras princips pēc būtības nozīmē **iespēju saņemt pakalpojumus vienā vietā**, neskatoties uz saņemšanas veidu – klātieni, telefonu, elektroniski vai savādāk.

Vienlaikus, attīstoties tehnoloģijām, arvien būtiskāka kļūst pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas kanālu dažādošana. Kā arī, ņemot vērā pakalpojumu sniegšanas un saņemšanas ES līmeņa ietvaru, īpaši, elektroniskā pakalpojumu pieejamība.

2.2. Vienas pieturas aģentūru tipi

Ārvalstu praksē, atkarībā no institūcijas brieduma pakāpes, pakalpojumu specifikas vai citiem apstākļiem, pastāv dažādi vienas pieturas aģentūru tipi:

- **Kontaktpunkts** – viena institūcija/ mājas lapa, kurā ir pieejama visa informācija par sniegtajiem pakalpojumiem. Šāda pieeja ir plaši izplatīta.
- **Daļēja vienas pieturas aģentūra** – daļa no pakalpojumiem tiek sniegti vienas pieturas aģentūrā. Sarežģīti pakalpojumi netiek nodrošināti caur vienas pieturas aģentūru, jo tie pieprasa specifiskas zināšanas;
- **Pilnīga vienas pieturas aģentūra** – lielākā daļa pakalpojumu tiek sniegti caur vienas pieturas aģentūru – cilvēks jebkurā dzīves situācijā var vērsties vienas pieturas aģentūrā un saņemt sev nepieciešamos pakalpojumus.

Izejot no prakses, var pastāvēt dažādi apsvērumi, kas ietekmē vienas pieturas tipa izvēli:

- Vienas pieturas aģentūras jau pastāv atsevišķām institūcijām, to pakalpojumi ir tik nošķirti no citiem, ka persona atpazīst institūciju un jau tajā var saņemt pakalpojumu pietiekami efektīvi;
- Institūcijas atrodas tajā pašā ēkā vai tuvumā, tādējādi persona var nepastarpināti saņemt pakalpojumu no institūcijas speciālistiem;
- Institūcijas sadarbojas pakalpojumu sniegšanā, sniedzot tās caur vienas pieturas aģentūru;
- Institūcijas ir nodevušas tiesības sniegt pakalpojumus citai institūcijai caur vienas pieturas aģentūru;
- Pakalpojuma sniegšanā ir iesaistītas vairākas dažādu līmeņu institūcijas;

Izvēloties vienas pieturas aģentūras izstrādi elektroniskā formātā, var pastāvēt

dažādas pieejas un attīstības stadijas. Sākot ar dažādu institūciju mājas lapu ievietošanu vienā portālā, beidzot ar iespēju saņemt elektroniskos pakalpojumus caur vienu portālu.

2.3. Vienas pieturas aģentūras izveide

Veidojot vienas pieturas aģentūru, pašvaldība pārskata un reorganizē savu pakalpojumu sistēmu. Šajā procesā tiek ņemts vērā:

- **Iedzīvotāju perspektīva** – pakalpojumi tiek reorganizēti tā, lai tos būtu ērti pieteikt un saņemt iedzīvotājam;
- **Visas pašvaldības un tās struktūrvienību, padotības iestāžu aptvērums** – vienas pieturas aģentūra attiecas uz visām pašvaldības funkcijām un pakalpojumiem;
- **Sadarbība** – sadarbība starp institūcijām pakalpojumu sniegšanā tiek organizēta pašvaldības ietvaros, privātpersonu neapgrūtinot ar vairāku iestāžu apmeklēšanu;
- **Kanālu daudzveidība** – lai paaugstinātu pakalpojumu pieejamību, pašvaldība nodrošina pakalpojumu pieteikšanas un sniegšanas kanālu daudzveidību;
- **Standartu vienmērība** – neskatoties uz pakalpojuma pieteikšanas un saņemšanas kanālu, pakalpojumam jābūt sniegtam vienādā līmenī, atbilstoši standartam.

2.4. Izaicinājumi vienas pieturas aģentūras ieviešanas procesā

Izaicinājumi, ieviešot vienas pieturas aģentūras principu:

- **Līderība** – jebkuru pārmaiņu vadībā, ir jābūt iesaistītam līderim, kas iniciē un vada optimizācijas un attīstības procesus;
- **Finanšu ierobežojumi** – ja tiek izstrādāti jauni kanāli vai ieviestas IT sistēmas, var pastāvēt finanšu ierobežojumi;
- **Dažādība** – sabiedrībā pastāv dažādas iespējas un prasmes, zināšanas, kas var ierobežot efektīvu izstrādāto pakalpojumu lietošanu;
- **Koordinācijas trūkums** – tā kā vienas pieturas aģentūra aptver visas institūcijas un struktūrvienības, efektīvas koordinācijas trūkums var novest pie neefektīvas ieviešanas. Īpaši kritiski tas ir dzīves situācijās, kad vairāki pakalpojumi ir savstarpēji saistīti.
- **Organizācijas neelastība** – ja organizācijas struktūra neļauj veiksmīgu sadarbību pakalpojumu sniegšanā vai kavē to attīstīšanu, vienas pieturas aģentūras principa ieviešana ir kavēta;
- **Uzticēšanās trūkums** – uzticēšanās trūkums var pastāvēt gan darbiniekiem, gan, jo īpaši, iedzīvotājiem. Tas ir saistīts ar tradicionālo pieeju, ka persona ir pieradusi konsultēties ar konkrēto speciālistu;
- **Vājas tehniskās iespējas** – izstrādāto sistēmu nav iespējams ieviest, jo nepastāv tehnoloģijas, kas sekmētu pakalpojumu attīstību;
- **Tiesiskais ietvars** – formālais tiesiskais ietvars ir pretrunīgs vai neļauj ieviest

efektīvus pakalpojumu procesus;

- **Atrautība** – pakalpojumu sistēmu nevar veidot atrautu no esošajiem procesiem, tā pēc iespējas ir jāintegrē esošajos pašvaldības procesos;
- **Konsultāciju trūkums** – netiek veiktas regulāras konsultācijas ar darbiniekiem, klientiem un citām iesaistītajām pusēm.

3. Ilūkstes novada pašvaldības pakalpojumu centra izveide

3.1. Vajadzība

Izstrādājot Ilūkstes novada pašvaldības pakalpojumu sistēmu, tika veikta sniegto pakalpojumu analīze. Kā būtiskāko pamatojumu pašvaldības pakalpojumu centru tālākai attīstībai var izvirzīt nepieciešamību nodrošināt orientāciju uz klientu, izmaksu un darbības efektivitāti un kalpot par pamatu attīstības mērķu ieviešanai.

Orientācija uz klientu

Lai gan klientu aptauja pierādīja, ka Ilūkstes novada pašvaldības iedzīvotāji vērtē pašvaldības sniegto pakalpojumu kvalitāti salīdzinoši augstu, tomēr vērtējumos vērojama izteikta subjektivitāte, atkarībā no gadījuma – viens un tas pats pakalpojums ir vērtēts gan izteikti augstu, gan izteikti zemu. Tāpat pastāv atsevišķas jomas – pakalpojumu sniegšanas laiks, vieta un gaidīšanas laiks, kas tiek vērtēti salīdzinoši zemāk. Tādējādi var secināt, ka klientu viedoklis nav viennozīmīgs un ir nepieciešama tā regulāra un pastāvīga izziņāšana.

Ņemot vērā, ka Ilūkstes novada pašvaldība neveic konsekventu klientu apmierinātības mērīšanu, nav iespējams secināt, vai sniegtie pakalpojumi atbilst klientu vajadzībām un interesēm.

Pakalpojumu sniegšana atbilstoši iedzīvotāju vajadzībām ir būtiskākais pakalpojumu sistēmas elements.

Izmaksu un darbības efektivitāte

Pašvaldības būtiskākais ienākumu avots ir nodokļu maksājumi, ieņēmumi no maksas pakalpojumiem un citi. Pašvaldības galvenais uzdevums ir budžeta resursu efektīva apsaimniekošana. Pakalpojumu sistēmas izstrāde un sniegšanas optimizēšana nodrošina efektīvu līdzekļu tērēšanu - tiek darīts tikai tas, kas iedzīvotājiem ir nepieciešams un iedzīvotājiem nepieciešamā apjomā – netiek veiktas liekas darbības.

Pašvaldības darbībai ir jāatbilst visiem tiesiskajiem principiem, tai ir jāsamazina subjektīvās interpretācijas pakalpojumu sniegšanā, izņemot ekstrēmus gadījumus, kad nepieciešama profesionāla rīcība. Liela daļa pašvaldības pakalpojumu ir saistīti ar administratīvo aktu izdošanu, tādējādi nekvalitatīvas pašvaldības rīcības rezultātā var rasties zaudējumi privātpersonai un kļūdu novēršana pieprasa papildus pašvaldības finanšu līdzekļus.

Attīstības mērķu ieviešana

Pašvaldības attīstība ir iespējama tikai pastāvīgi vērtējot tās darbības, kas sekmē pašvaldības attīstības mērķu sasniegšanu. Ņemot vērā, ka lielākā daļa pašvaldības darbību ir tieši tās sniegtie pakalpojumi, tad, radot labvēlīgu vidi pašvaldības pakalpojumu saņemšanai, tiks sekmēta arī pašvaldības attīstība. Tā kā lielu daļu pašvaldības pakalpojumu sniegšanas veidu un noteiktumu var plānot arī pati pašvaldība, klientam draudzīgu noteikumu ieviešana, Ilūkstes novada pašvaldību var padarīt par konkurētspējīgu visā reģionā un valstī.

3.2. Vienas pieturas aģentūras principa izpratne Ilūkstes pašvaldībā

Analizējot situāciju Ilūkstes novada pašvaldības pakalpojumu sniegšanā, pozitīvi var vērtēt, ka jau šobrīd tiek nodrošināta atsevišķu pakalpojumu sniegšana pašvaldības pakalpojumu centros, kā arī atsevišķu struktūrvienību speciālistu pakalpojumu pieņemšana noteiktos laikos pašvaldības pakalpojumu centros.

Nemot vērā, ka Ilūkstē pašvaldības struktūrvienības atrodas ģeogrāfiski netālu, tad būtiskākais fokuss ir liekams uz iespēju saņemt tādus pašus pakalpojumus pagastu pārvaldēs (turpmāk – pašvaldības pakalpojumu centros).

Projekta ietvaros ir uzsākts darbs pie vienotu pakalpojumu standartu izstrādes. Vienotas informācijas pieejamība nodrošinās iedzīvotājiem izpratni par pakalpojuma sniegšanu un iespēju saņemt pakalpojumu caur dažādiem kanāliem.

Tādējādi **Ilūkstes novada pašvaldība nodrošina:**

- 1) Vienotas informācijas saņemšanu par visiem Ilūkstes pašvaldības pakalpojumiem pašvaldības pakalpojumu centros un Ilūkstes novada mājas lapā;
- 2) Visu pakalpojumu pieteikumu pieņemšanu pašvaldības pakalpojumu centros (var pastāvēt atsevišķi izņēmuma gadījumi, kas vērtējami atsevišķi, piemēram, notariālas darbības);
- 3) Visu pakalpojumu izsniegšanu pašvaldības pakalpojumu centros (var pastāvēt atsevišķi izņēmuma gadījumi, ja tie noteikti valsts līmeņa tiesību aktos);
- 4) Pakāpenisku pāreju uz pakalpojumu sniegšanu pašvaldības pakalpojumu centros klātienē, ja pakalpojumu var sniegt uzreiz;
- 5) Pakalpojumu sniegšanas pakāpenisku elektronizāciju www.ilukste.lv un elektronizēto pakalpojumu izmantošanu ww.latvija.lv.

Elektroniskie pakalpojumi www.latvija.lv un www.ilukste.lv

Visu pakalpojumu izsniegšana pašvaldības pakalpojumu centros (pa pastu, klātienē, elektroniski)

Visu pakalpojumu pieteikumu pieņemšana pašvaldības pakalpojumu centros (pa pastu, klātienē, elektroniski)

Vienotas un saprotamas informācijas pieejamība www.ilukste.lv un www.latvija.lv

3.3.Priekšnoteikumi vienas pieturas aģentūras principa izveidei Ilūkstes novada pašvaldībā

Atbilstoši teorētiskajām nostādnēm, kas balstītas uz ārvalstu pieredzi vienas pieturas principa ieviešanā, lai sekmētu pakalpojumu sistēmas orientāciju, ir jāievieš vairāki priekšnosacījumi. Projekta ietvaros ir uzsākta atsevišķu aktivitāšu īstenošana, tomēr arī turpmāk Ilūkstes novada pašvaldībai ir jāīsteno aktivitātes šo priekšnoteikumu ieviešanai.

Priekšnoteikums	Teorētiskais izklāsts	Aktivitātes Ilūkstes novada pašvaldībā
Iedzīvotāju perspektīva	Pakalpojumi tiek reorganizēti tā, lai tos būtu ērti pieteikt un saņemt iedzīvotājam	<p>1.Tiek veiktas regulāras klientu vajadzību izpētes.</p> <p>2.Pakalpojumu sistēma tiek organizēta, atbilstoši klientu vajadzībām, piemēram, pieņemšanas laiki un vieta, pakalpojumu savstarpējā sasaiste u.tml.</p> <p>3.Pašvaldības pakalpojumu centri regulāri apkopo klientu viedokļus un veic statistisku pakalpojumu sniegšanas analīzi.</p>
Visas pašvaldības un tās struktūrvienību, padotības iestāžu aptvērumš	Vienas pieturas aģentūra attiecas uz visām pašvaldības funkcijām un pakalpojumiem	<p>1.Pakalpojumu sistēma attiecas uz visām struktūrvienībām, padotības iestādēm un pašvaldības kapitālsabiedrībām (attiecībā uz deleģētajiem pakalpojumiem)</p> <p>2.Iestādes un struktūrvienības regulāri atjauno un pārskata pašvaldības pakalpojumu sistēmā iekļautos pakalpojumu standartus, iekļauj jaunus.</p>
Sadarbība	Sadarbība starp institūcijām pakalpojumu sniegšanā tiek organizēta pašvaldības ietvaros, privātpersonu neapgrūtinot ar vairāku iestāžu apmeklēšanu	<p>1.Iedzīvotājiem netiek pieprasīta informācija, kas jau ir pašvaldības vai citu valsts iestāžu rīcībā</p> <p>2.Pašvaldības pakalpojumu centri ir atbildīgi par</p>

		<p>pieteikumu novirzīšanu atbildīgajām institūcijām.</p>
<p>Kanālu daudzveidība</p>	<p>Lai paaugstinātu pakalpojumu pieejamību, pašvaldība nodrošina pakalpojumu pieteikšanas un sniegšanas kanālu daudzveidību</p>	<p>1.Klientiem ir pieejami dažādi pakalpojumu pieprasīšanas un saņemšanas kanāli.</p> <p>2.Notiek pakāpeniska e-pakalpojumu ieviešana.</p> <p>3.Nodrošinot saprotamību, klientu pieteikumi tiek pieņemti un izsniegti klātienē tikai pašvaldības pakalpojumu centros, pa pastu – uz Ilūkstes novada domes oficiālo pasta adresi, elektroniski- uz Ilūkstes novada pašvaldības elektronisko adresi. Pārējā sarakste ir reģistrējama lietvedības sistēmā.</p>
<p>Standartu vienmērība</p>	<p>Neskatoties uz pakalpojuma pieteikšanas un saņemšanas kanālu, pakalpojumam jābūt sniegtam vienādā līmenī, atbilstoši standartam</p>	<p>1.Pakalpojumi tiek sniegti tikai atbilstoši izstrādātajiem standartiem;</p> <p>2.Standartiem ir jābūt saprotamiem un izpildāmiem, lai nodrošinātu pakalpojumu pieprasīšanas efektivitāti.</p>

3.4. Ilūkstes novada pašvaldības pakalpojumu centru attīstības plāns

Vīzija

Ilūkstes novada pašvaldības pakalpojumu centrs ir modernākā un efektīvākā vienas pieturas aģentūra Latgalē

Mērķi:

1. Nodrošināt informācijas par pakalpojumiem pieejamību
2. Nodrošināt pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas iespēju pašvaldības pakalpojumu centros
3. Paaugstināt pakalpojumu skaitu, kas tiek sniegti pašvaldības pakalpojumu centros
4. Pakāpeniski ieviest pakalpojumu elektronizāciju
5. Īstenot atbalsta un informatīvos pasākumus pašvaldības pakalpojumu centru attīstībai

Uzdevumi mērķu ieviešanai un vīzijas sasniegšanai (ekspertu priekšlikums, uzdevumi, termiņi un atbildīgie var tikt precizēti)

Nr.	Uzdevums	Termiņš	Atbildīgais	Rezultāts
1.	Nodrošināt informācijas par pakalpojumiem pieejamību			
1.1.	Izstrādāt Ilūkstes novada domes iekšējo tiesību aktu par pakalpojumu sistēmas ieviešanu un aktualizēšanu	01.08.2011.	Pašvaldības pakalpojumu centrs Ilūkstē	Visām iesaistītajām pusēm ir noteikti pienākumi pakalpojumu sistēmas ieviešanā, tiek izmantota vienota pieeja
1.2.	Izstrādāt laika grafiku pakalpojumu standartu izstrādei	01.08.2011.	Pašvaldības pakalpojumu centrs Ilūkstē	Visām struktūrvienībām ir zināmi termiņi kompetencē esošo pakalpojumu standartu izstrādei 01.01.2012. ir aprakstīti visi Ilūkstes novada pašvaldības sniegtie pakalpojumi
1.3.	Pakalpojumu standartu ieviešana www.ilukste.lv un www.latvija.lv	Pastāvīgi	IT speciālists	Iedzīvotājiem ir pieejama informācija par pakalpojumiem
1.4.	Izstrādāt dzīves situācijas	Pastāvīgi	Pašvaldība	Iedzīvotāji labāk orientējas

				pašvaldības pakalpojumos Tiek samazināts laiks, kas tiek patērēts skaidrojošam darbam
2.	Nodrošināt pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas iespēju pašvaldības pakalpojumu centros			
2.1.	Pakalpojumu standartu izvērtēšana, nodrošinot pakalpojumu pieejamību -pakalpojumu pieteikšanas/ saņemšanas kanālu daudzveidību	Pastāvīgi	Pašvaldības pakalpojumu centrs Ilūkstē	Visi pašvaldības pakalpojumu standarti tiek izstrādāti tā, lai nodrošinātu pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas iespējas pašvaldības pakalpojumu centros
2.2.	Samaksas par maksas pakalpojumiem reorganizēšanu, nodrošinot, ka maksājumus par jebkuru pakalpojumu var veikt jebkurā pašvaldības kasē jebkurā laikā vai caur internetbanku	01.08.2011.	Finanšu speciālisti	Iedzīvotāji var pieteikt maksas pakalpojumus, izmantojot dažādus kanālus, jo var ērti veikt samaksu
2.3.	Pārskatīt pašvaldības pakalpojumu centru darba laiku, nodrošinot, ka vismaz 2 reizes mēnesī to darba laiks ir līdz plkst.19	01.08.2011.	Pašvaldība	Iedzīvotāji var pieprasīt/ saņemt pakalpojumus klātienē, nekavējot darba laiku
3.	Paaugstināt pakalpojumu skaitu, kas tiek sniegti pašvaldības pakalpojumu centros			
3.1.	Izvērtēt Ilūkstes novada pašvaldības sniegtos pakalpojumus, nodrošinot, ka lielāko daļu pakalpojumu, kurus var saņemt tūlīt klātienē, var saņemt pašvaldības pakalpojumu centros	01.11.2011.	Pašvaldība	Iedzīvotāji var saņemt pakalpojumus tuvāk savai dzīvesvietai un pēc iespējas īsākā laikā.
3.2.	Pieprasītākajiem pakalpojumiem nodrošināt regulāras speciālistu konsultācijas	Pastāvīgi	Pašvaldība	Iedzīvotāji var saņemt sev interesējošos pakalpojumus,

				kam nepieciešamas ekspertu konsultācijas, pēc iespējas tuvāk dzīvesvietai.
4.	Pakāpeniski ieviest pakalpojumu elektronizāciju			
4.1.	Izstrādāt pakalpojumu elektronizācijas plānu, konsultējoties ar valsts līmeņa atbildīgajām iestādēm	01.11.2011.	Pašvaldība	Tiek elektronizēti būtiskākie pakalpojumi
5.	Īstenot atbalsta un informatīvos pasākumus pašvaldības pakalpojumu centru attīstībai			
5.1.	Pašvaldības darbinieku kompetences celšana, organizējot informatīvus pasākumus par pakalpojumu sistēmas ieviešanu	Pastāvīgi	Pašvaldības pakalpojumu centrs Ilūkstē	Pašvaldības darbinieki zina kā ieviest un aktualizēt pakalpojumu sistēmu
5.2.	Iedzīvotāju kompetences paaugstināšana, pastāvīgi informējot par pakalpojumu kanālu dažādību	Pastāvīgi	Pašvaldība	Iedzīvotāji izmanto neklātienas kanālus, tā samazinot klātienes konsultāciju apjomu
5.3.	Pakalpojumu sistēmas uzraudzība un kontrole, reizi ceturksnī izvērtējot ieviešanas gaitu un sniedzot informāciju pašvaldības vadībai	Reizi ceturksnī	Pašvaldības pakalpojumu centrs Ilūkstē	Tiek novērstas kļūdas un pilnveidoti procesi

3.5.Efektīva pašvaldības pakalpojumu centra ieviešana

Ieviešot vienas pieturas aģentūru principu un ieviešot pārmaiņas kopumā, pašvaldība var saskarties ar vairākiem ietekmējošiem faktoriem, kas minēti teorētiskajās nostādnēs. Lai sekmīgāk ieviestu vienas pieturas aģentūras principu, tiek piedāvātas aktivitātes ietekmējošo faktoru samazināšanai.

1.	Līderība	Uzsākot ieviest pašvaldības pakalpojumu uzlabošanu, Ilūkstes novada pašvaldības vadībai ir jānodedfinē savs atbalsts aktivitāšu īstenošanai un personīgi jāveic uzraudzība pār aktivitāšu ieviešanu. Iespējams no pašvaldības vadības izvēlēties līderi, kas iedvesmo darbiniekus pārmaiņu ieviešanai, uzslavējot par paveiktajiem uzlabojumiem
----	----------	---

2.	Finanšu ierobežojumi	Jākonsultējas ar valsts līmeņa atbildīgajām institūcijām par aktivitātēm, kas tiek īstenotas, tā optimizējot finanšu ieguldījumus un pēc iespējas vairāk izmantojot centralizētas iespējas. Vienlaikus ir jāapzinās, ka optimizācija nodrošina finanšu ietaupīšanu.
3.	Dažādība	Pastāvīgi jāveic sabiedrības informēšana, skaidrojot, ka pa pastu vai elektroniski pieteikumi tiek apstrādāti vienlīdz ātri. Jāskaidro sabiedrībai par e-paraksta lietošanas iespējām un šādi ietaupītajām izmaksām.
4.	Koordinācijas trūkums	Pakalpojumu sistēmai ir jāaptver visas pašvaldības struktūrvienības un padotības iestādes, tai skaitā, izglītības iestādes un citas, kas tipiski funkcionē pastāvīgi. Tikai efektīva savstarpējā sadarbība un noteikumu ievērošana nodrošinās pakalpojumu sistēmas efektīvu ieviešanu.
5.	Organizācijas neelastība	Pārskatāma ir Ilūkstes novada pašvaldības struktūra, lai nodrošinātu efektīvu pakalpojumu pieteikšanu un sniegšanu caur pašvaldības pakalpojumu centriem. Īpaši tas ir attiecināms uz vienotas izpratnes veidošanu, ka pagastu pārvaldes funkcionē kā pašvaldības pakalpojumu centra sastāvdaļa nevis atsevišķas struktūrvienības.
6.	Uzticēšanās trūkums	Lai sekmētu iedzīvotāju uzticēšanos pašvaldības pakalpojumu centriem, regulāri ir publicējami pašvaldības veiksmes stāsti, kā arī iespējams organizēt atvērto durvju dienu, kad iedzīvotāji var personīgi satikt attiecīgo nozaru speciālistus.
7.	Vājas tehniskās iespējas	Pašvaldības pakalpojumu datu bāze ir pastāvīgi pilnveidojama, lai nodrošinātu efektīvu pašvaldības pakalpojumu centru darbu. Atsevišķi ir izvērtējama pieejamība citām datu bāzēm, kuras ikdienā lieto pašvaldības speciālisti.
8.	Tiesiskais ietvars	Izstrādājot pakalpojumu standartus, ir jāpārlicinās, vai prasības ir noteikusi pašvaldība vai tās ir noteiktas valsts

		līmenī. Pašvaldības līmeņa prasības ir pārskatāmas un optimizējamas.
9.	Atrautība	Pakalpojumu sistēma šobrīd ir izstrādāta, lai neradītu papildus slogu darbiniekiem – ir izstrādājami tikai pakalpojumu standarti, tiek atvieglots darba laiks, samazinot klātienē konsultāciju apjomu. Turpinot pakalpojumu sistēmas optimizāciju, ir jāizvērtē kā īstenojamās darbības nodrošinās izmaksu efektivitāti.
10.	Konsultāciju trūkums	Pakalpojumu sistēmas neatņemama sastāvdaļa ir konsultāciju veikšana ar klientiem, kā arī pašu darbinieku viedokļa apzināšana par efektīvāko pakalpojumu sniegšanas veidu. Tādejādi, pastāvīgi jāorganizē klientu aptaujas un darba sanāksmes, lemjot par pakalpojumu iespējamo optimizāciju.