



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

DISKUSIJAS MATERĀLS VIENAS PIETURAS AĢENTŪRAS KONCEPCIJA LATGALES PAŠVALDĪBĀM

Pasūtītājs:

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

Izpildītājs:

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

Šis diskusijas materiāls „Vienas pieturas aģentūras koncepcija Latgales pašvaldībām” ir veidots ar Eiropas Savienības Eiropas Sociālā fonda un Latvijas valsts finansiālu atbalstu. Par koncepcijas saturu atbild izpildītāji.

Latgale 2011

Satura rādītājs

Izmantotie saīsinājumi	3
Ievads	3
1. Vienas pieturas aģentūras princips	4
2. VPA būtība pašvaldībās	5
3. Publisko pakalpojumu novērtējums.....	8
<i>Pašvaldību pakalpojumi</i>	9
<i>Valsts institūciju pakalpojumi</i>	10
<i>Labās prakses piemēri VPA principa ieviešanai pašvaldībās</i>	11
<i>Vienotais publisko pakalpojumu portāls www.latvija</i>	12
4. VPA ieviešana pašvaldībās	13

Izmantotie saīsinājumi

ES	Eiropas Savienība
IKT	Informācijas un komunikāciju tehnoloģijas
LAD	Lauku atbalsta dienests
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
VPA	Vienas pieturas aģentūra
VRAA	Valsts reģionālās attīstības aģentūra
VSAA	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra
VZD	Valsts zemes dienests

Ievads

Savā deklarācijā par Ministru kabineta iecerēto darbību valdība ir apņēmusies, ka „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”¹.

Jau 2010.gadā RAPLM bija sagatavojusi dokumenta „Konceptija par vienas pieturas aģentūras principa ieviešanu valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā” projektu, un VARAM 2011.gada pavasarī to aktualizējusi un mēģina saskaņot tālākai virzībai.

Apzinoties vienas pieturas aģentūras (VPA) jautājuma aktualitāti, Latgales plānošanas reģions projekta “Publisko pakalpojumu kvalitātes uzlabošana Latgales plānošanas reģionā” (Nr. 1DP/1.5.1.3.2/09/APIA/SIF/047) ietvaros sagatavojis Vienas pieturas aģentūras koncepciju Latgales pašvaldībām, piedāvājot savu redzējumu un izpratni par šo jautājumu. Šajā koncepcijā skarto jautājumu praktiskie risinājumi iekļauti projekta ietvaros sagatavotajā Rokasgrāmatā „Vienas pieturas aģentūra pašvaldībā”.

Projekta laikā vienas pieturas aģentūras jautājumi tika diskutēti gan darba grupā, gan pieredzes apmaiņas braucienos, gan arī semināros, kur piedalījās, pašvaldību pārstāvji, ministrijas un citu valsts iestāžu pārstāvji, kā arī eksperti.

Koncepcijas sagatavošanā un vienas pieturas aģentūras principu ieviešanā Latgales plānošanas reģions pieturas pie principa, ka svarīgāka par definēšanu ir izpratne. Līdz ar to piedāvātā koncepcija nav plānošanas dokuments ar rīcības plānu, bet ir diskusijas dokuments ar faktiem, pārdomām, piedāvātiem principiem, ko turpina un papildina Rokasgrāmata.

¹ Deklarācijas par Valda Dombrovka vadītā Ministru kabineta¹ iecerēto darbību 2.nodaļas par plānoto Valsts pārvaldes jomā 2.5.punkts

VPA principa izpratne un ieviešana ir neatņemama sastāvdaļa pašvaldību pakalpojumu pilnveidošanā, savukārt pakalpojumu pilnveidošanas vajadzība attiecas uz jebkuru pašvaldību, jo strauji mainīgajā šodienas vidē pilnveidojumiem nav griestu, savukārt klienti kļūst arvien prasīgāki. Latgales plānošanas reģions uzskata, ka praksē esošā daudzveidība VPA principu ieviešanā pašvaldībās ir apsveicama un arī turpmāk respektējama, tāpēc netiek sniegts vienots VPA modelis visām pašvaldībām un arī neatbalsta tāda noteikšanu normatīvos.

1. Vienas pieturas aģentūras princips

Ieviešot vienas pieturas aģentūras (VPA) principu pakalpojumu sniegšanā, tā sākotnējā pamatbūtība bija klientam dotā iespēja vienā vietā nokārtot visus ar nepieciešamo lietu saistītos jautājumus, pretstatā ierastajai situācijai, ka lietas kārtošanai nepieciešams doties uz vairākām vietām vai kabinetiem.

Jebkura pakalpojuma sniegšanā pamatā var identificēt četrus secīgus posmus: (1) Informācija par pakalpojumu; (2) Pakalpojuma pieprasījums; (3) Pakalpojuma izpilde (ražošana); (4) Pakalpojuma rezultāts, kuru laikā notiek dažādas klienta un pakalpojuma sniedzēja darbības (1.tabula).

1.tabula. *Pakalpojuma posmi*

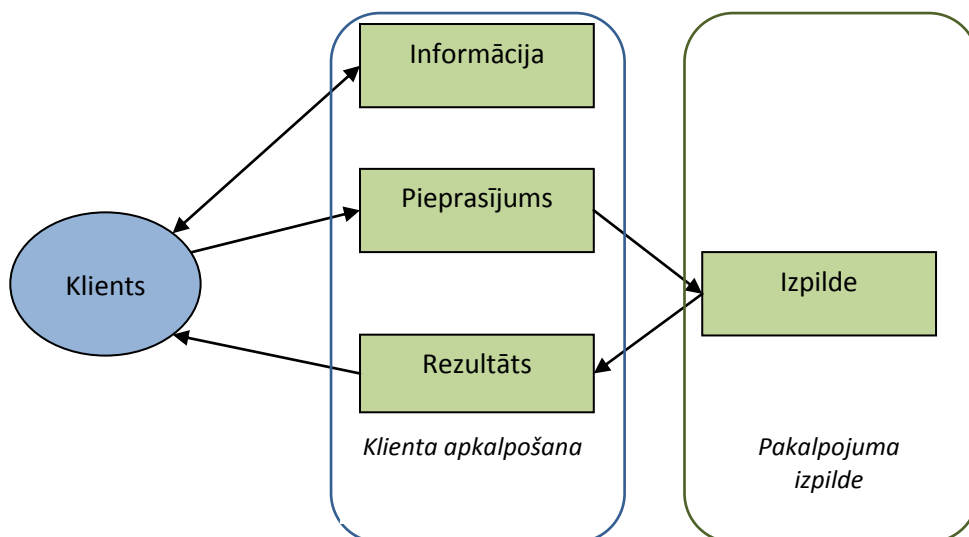
<i>Posms</i>	<i>No klienta skatu punkta</i>	<i>No pašvaldības skatu punkta</i>
1.	Informācijas par pakalpojumu meklēšana, iegūšana	Informācijas par pakalpojumu sniegšana
2.	Pakalpojuma pieprasīšana	Pakalpojuma pieteikuma saņemšana
3.	Rezultāta gaidīšana	Pakalpojuma izpilde (ražošana)
4.	Pakalpojuma rezultātu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

Pakalpojuma sniedzēja mijiedarbība jeb saskarsme ar klientu notiek 3 posmos - informācijas iegūšanas, pakalpojuma pieņemšanas un pakalpojuma rezultāta piegādes posmā, savukārt pakalpojuma izpildes posmā – nav mijiedarbības ar klientu, tajā profesionālis (speciālists) "ražo" pakalpojumu (1.attēls).

Viena no VPA principa izpausmēm ir klienta apkalpošanas (mijiedarbības ar klientu) nodalīšana no pakalpojuma izpildes. Šī nodalīšana rada iespēju:

- vairākās vietās nodrošināt informāciju, pieprasījuma iesniegšanas un rezultāta saņemšanas iespējas, nemainot pakalpojuma ražošanas vietu;
- vienuviet nodrošināt informāciju par dažādiem pakalpojumiem, kā arī dažādu pakalpojumu pieprasījumu, rezultātu saņemšanu, neatkarīgi no to izpildes vietas (1.attēls).

Vietu kur notiek pakalpojuma sniedzēja saskarsme ar klientu var saukt par vienas pieturas aģentūru (*one stop shop*) vai tai var izvēlēties citu situācijai piemērotu nosaukumu, kā, piemēram, pakalpojumu centrs, apkalpošanas centrs, klientu zāle u.t.t.



1.attēls. Pakalpojuma izpildes nodalīšana no mijiedarbības ar klientu²

Līdz ar tehnikas un tehnoloģiju attīstību VPA princips nav saistāms tikai ar saskarsmi klātienē un attiecīgi ar fizisku vietu, bet VPA princips saistāms ar plašu saskarsmes jeb komunikācijas līdzekļu izmantošanu, ko var dēvēt par daudzkanālu komunikāciju. Mūsdienu daudzkanālu komunikācija ietver tādas komunikācijas veidus, kā tieša komunikācija klātienē, komunikācija pa pastu, pa telefonu, pa faksu, pa e-pastu, komunikācija internetā, u.c.

2. VPA būtība pašvaldībās

Vienas pieturas aģentūras principa ieviešana publiskajā pārvaldē – valsts un pašvaldību sektorā - cieši saistīta ar Jaunās publiskās pārvaldes idejām un to ieviešanu. Publiskajam sektoram VPA principa ieviešana bija jaunievedums ne tikai saistībā ar pakalpojuma organizāciju, bet arī ar pakalpojuma sniegšanas filozofiju - orientācija uz pakalpojumu lietotāju jeb klientu.

VARAM koncepcija definē: „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”.

Īpaši uzsverot citviet koncepcijas projektā norādīto: „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 (klātiene, telefons, pasts, elektroniskais pasts, fakss, internets)”, VPA principa publiskajā sektorā pamatbūtība var skaidrot arī plašāk – VPA nozīmē klientam ērtu publisko pakalpojumu nodrošināšanu, izmantojot daudzkanālu komunikāciju.

² Attēls no VK pasūtītā projekta materiāliem

Tā kā publiskais sektors ietver gan valsts pārvaldes sektoru, gan pašvaldības³, atsevišķi skatāms VPA princips pašvaldībās, VPA princips valsts sektorā, kā arī valsts un pašvaldību institūciju sadarbība VPA principa īstenošanā gan attiecībā uz pašvaldību pakalpojumiem, gan attiecībā uz valsts pakalpojumiem, jo nereti ir pašvaldības pakalpojumi, kuru saņemšanai klientam jāmeklē izziņas no valsts institūcijām, un otrādi.

VPA princips pašvaldībā nozīmē klientam ērtu pašvaldības pakalpojumu nodrošināšana, izmantojot daudzkanālu komunikāciju. Pašvaldības 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*).

Klientam ērts pakalpojums ir:

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

Ieviešot VPA principu, pašvaldība iespējami plašākam savu pakalpojumu klāstam uzlabo visus tam atbilstošos komunikāciju veidus.

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

- vai vispār klients 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, tai skaitā e-pakalpojumu, 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.

³ Publiskais sektors no institucionālā viedokļa ietver arī starptautiskās organizācijas, bet šīs koncepcijas ietvaros, tas netiek ņemts vērā.

Šobrīd saistībā ar VPA principa ieviešanu galvenā uzmanība tiek vērsta uz klātienē pakalpojumu pieejamības pilnveidošanu un uz pakalpojumiem internetā (mājas lapā, portālā) jeb e-pakalpojumiem.

Klātienē pakalpojumu pilnveidošana

Klātienē pakalpojumu pilnveidošana ir saistīta VPA, kā pakalpojumu sniegšanas vietas, veidošanu klasiskā izpratnē. Šādu vietu izveidošana mazina nepieciešamību klientam staigāt pa kabinetiem un/vai klientam pietuvina kontaktēšanās iespējas ar pašvaldību.

Pamatā VPA 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 pašvaldībā, lai klientam vispārīgie pašvaldības pakalpojumi būtu tuvāk. Novados tas paredzēts pagastu / pilsētu pārvaldēs.

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

- vairāku pašvaldību VPA – tāda VPA, kas atrodas pilsētā, būtu aktuāla ap lielo pilsētu esošiem novadiem;
- vispārīgu pašvaldības un valsts pakalpojumu VPA – pašvaldības VPA var iekļaut arī kādus valsts institūciju pakalpojumus;
- 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.

Vairāku pakalpojumu apvienošana vienā VPA nodrošina izmaksu ekonomiju, bet katrs VPA iekļaujama pakalpojums jāizvērtē atbilstoši tā pieņemšanai nepieciešamajām zināšanām. Vienuviet apvienojot dažādus pakalpojumus, jāapzinās arī pieprasījuma apjoms, lai neveidotos situācija, ka nav pieprasījumam atbilstoša pakalpošanas struktūra un klientam veidojas neērtības, kā, piemēram, lielas rindas.

Katram VPA 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.

Pašvaldības vienas pieturas aģentūras darbiniekiem jāpārzina pašvaldības būtība, kā arī konkrētās pašvaldības organizatoriskā struktūra un teritorija. VPA darbiniekiem nepieciešama datorprasmes, kā arī māka strādāt ar dažādiem sakaru un biroja tehnikas līdzekļiem. 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 struktūra un darbība. VPA darbiniekam ir nepieciešamas arī labas prasmes komunikācijā ar klientu

E-pakalpojumu ieviešana un pilnveidošana

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)⁴.

Līdz ar e-pakalpojumu ieviešana pašvaldības mājas lapa vai portāls kļūst par virtuālo VPA, kuras paplašināšanai atšķirībā no klātienē VPA ir gandrīz neierobežotas iespējas.

Pakalpojumu apraksts

Svarīgs VPA principa ieviešanas aspekts ir pakalpojumu apraksts. Pakalpojuma apraksts ir pamats gan e-pakalpojumiem un virtuālajai VPA, gan arī klātienē VPA. Attiecīgi pakalpojumu apraksts nepieciešams, lai:

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

3. Publisko pakalpojumu novērtējums

VARAM koncepcijas projektā norādīts: „Šobrīd valsts un pašvaldību sniegto pakalpojumu pieejamībā ir konstatējamas sekojošas problēmas - zema pakalpojumu pieejamība un kvalitāte, nelietderīga valsts un pašvaldību resursu izmantošana nesistemātiskai pakalpojumu sniegšanas pilnveidošanai un piegādes organizēšanai, dažādas pieejas VPA principa īstenošanā.”

Jāatzīmē, ka problēmas formulējums ir pārāk vispārināts. Ļoti atšķirīga ir valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamība – pašvaldību, kā iedzīvotājiem tuvākās publiskās varas, pakalpojumi iedzīvotājiem ir ievērojami tuvāki kā valsts institūciju pakalpojumi. Savukārt, ja vērtē e-pakalpojumu pieejamību jeb piedāvājumu – jāsecina, ka pastāv ļoti liela atšķirība gan starp pašvaldībām, gan starp valsts institūcijām. Arī, ja apskata VPA ieviešanu pakalpojumu sniegšanā, var konstatēt daudzveidīgu situāciju – ir pašvaldības, kas plaši

⁴ VRAA. <http://www.vraa.gov.lv/lv/epakalpojumi/teorija/>

ieviesušas VPA principu un arī izveidojušas VPA tipa pakalpojumu sniegšanas vietas, ir pašvaldības, kas mazāk ieviesušas VPA principu, ir tādas, kas minimāli. Tas pats sakāms par valsts institūcijām.

Pašvaldību pakalpojumi

Latvijā ir 119 pašvaldības (9 republikas pilsētas un 110 novadi), Latgales plānošanas reģionā – 21 pašvaldība (2 republikas pilsētas un 19 novadi).

Virkne pašvaldību pakalpojumu ir pieejami ne tikai vienā vietā pie pakalpojumu sniedzēja vai centrālajā administrācijā. Novados daļa pakalpojumu ir pieejama arī pagastu pārvaldēs, savukārt vairākas Latvijas lielās pilsētas ir izveidojušas vairākus iedzīvotāju apkalpošanas centrus.

Projekta ietvaros veiktajā Latgales plānošanas reģiona iedzīvotāju aptaujā vairāk nekā 2/3 aptaujāto 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. Latgales reģiona jaundibināto uzņēmēju aptaujā 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%). Salīdzinoši labais pašvaldību pakalpojumu vērtējums nenozīmē, ka nav nepieciešama pakalpojumu pilnveidošana, tai skaitā VPA principa plašāka ieviešana.

Aptaujas dati par izmantotajiem un vēlamajiem informācijas kanāliem, kā arī par komunikāciju veidiem liecina, ka iedzīvotājiem svarīgi ir visi informācijas un komunikācijas kanāli – tai skaitā tieša saskarsme klātienē un elektroniska komunikācija internetā. Statistikas dati liecina, ka pieaug interneta lietotāju skaits. Latgales uzņēmēju aptaujā 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.

Neskatoties uz pieprasījuma pēc elektroniskiem komunikācijas veidiem īpatsvara palielināšanos, jāreķinās arī ar to, ka daļa iedzīvotāju internetu nelieto un neprot lietot.

Tātad, pašvaldībai ieviešot VPA principu jāpilnveido iespējami plašs pakalpojumu klāsts, paredzot daudzkanālu komunikācijas iespējas katrā.

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

Katrā norādītajā gadījumā jānodrošina iespējami ērta klienta apkalpošana. Arī termins „pašvaldības klients” ir ļoti plašs, tas ietver plašu personu (fizisku, juridisku) loku:

- Pašvaldības klients, pirmkārt, ir iedzīvotājs, kas dzīvo (deklarēties) attiecīgajā teritorijā.
- Pašvaldības klients ir pašvaldības teritorijā esošo nekustamo īpašumu īpašnieki – gan fiziskas, gan juridiskas personas, to nomnieki, to pārstāvji un apsaimniekotāji.
- 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.

Mēģinot apzināt pašvaldību pakalpojumu sarakstu, jāņem vērā, ka pašvaldības ir tiesīgas īstenot brīvprātīgas autonomās iniciatīvas. Līdz ar to vienots Latvijas pašvaldību visu pakalpojumu saraksts nepastāv.

Valsts institūciju pakalpojumi

VARAM koncepcijas projektā norādīts, ka no analīzē ietvertām 90 valsts institūcijām, 57 nav teritoriālo struktūrvienību un tās atrodas Rīgā. Tikai piecām institūcijām struktūrvienības atrodas no 26 līdz 32 vietās, četrām institūcijām - no 10 līdz 18 vietās. Pārējām institūcijām ir līdz deviņām struktūrvienībām. Pie tam, lai optimizētu valsts pārvaldes izdevumus, ir vērojama tendence institūciju reģionālās struktūrvienības likvidēt, tādējādi ievērojami samazinot pakalpojumu pieejamību ārpus Rīgas.

Tātad problēma attiecībā uz lielu daļu valsts pakalpojumiem ir to sliktā klātienes pieejamība. Konceptijas projektā norādīts arī uz valsts institūciju nepietiekošu sadarbību savā starpā.

Latgales plānošanas reģiona iedzīvotāju aptaujas rezultāti liecina, ka visbiežāk iedzīvotājiem nākas vērsties VID (40,4% vērsušies pēdējā ada laikā, 22,4% - pēdējo divu līdz trīs gadu laikā), VSAA (29,1% vērsušies pēdējā ada laikā, 25,5% - pēdējo divu līdz trīs gadu laikā), NVA (30,2% vērsušies pēdējā ada laikā, 11,9% - pēdējo divu līdz trīs gadu laikā).

Latgales jaundibināto uzņēmumu aptaujā, raksturojot savu saskarsmi ar dažādām valsts iestādēm, 87% uzņēmēju atbildēja, ka pēdējā gada laikā ir vērsušies VID. Citās uzskaitītajās valsts iestādēs pēdējā gada laikā vērsusies mazāk nekā puse respondentu: NVA - 37%, VZD - 29%, VSAA - 27%, bet PMLP - 15%. Lielākā daļa aptaujāto valsts institūcijās, lai kārtotu kādas lietas saistībā ar uzņēmējdarbību, parasti vēršas, personiski apmeklējot iestādi (81%). Aptuveni 2/5 uzņēmumu vadītāju arī norādīja, ka valsts institūcijās parasti vēršas, zvanot uz iestādi (43%) vai elektroniski (internetā valsts iestādes mājas lapā vai ar e-pasta palīdzību) (39%).

Tātad aktuāla ir iedzīvotāju un uzņēmēju pieprasītāko jeb biežāk nepieciešamo valsts institūciju pakalpojumu klātienes pieejamības uzlabošana. Valsts pakalpojumu sniegšana pašvaldības VPA, kas piedāvāts VRAM konceptijas projektā, nav vienīgais risinājums. Valsts institūcijām ieteicams būtu domāt arī par horizontālo sadarbību starp valsts institūcijām un kopīgu teritoriālo VPA veidošanā.

Labās prakses piemēri VPA principa ieviešanai pašvaldībās

Apzinoties VPA principa plašāko nozīmi pašvaldībā - klientam ērtu pašvaldības pakalpojumu nodrošināšana, izmantojot daudzkanālu komunikāciju, jau šobrīd var uzskaitīt virkni labās prakses piemēru Latvijas pašvaldībās. Turpinājumā daži, bet ne visi izceļamie labās prakses piemēri pašvaldībās dažādās VPA ieviešanas izpausmēs:

1. Lai uzlabotu pakalpojumu pieejamību, pašvaldība iedzīvotāju (apmeklētāju) apkalpošanu nodrošina vairākās vietās.

Rīgas pilsētas teritorijā 10 vietās darbojas Apmeklētāju pieņemšanas centrs. Ventspilī Pārventas iedzīvotāji dažādas lietas ar pašvaldību var kārtot Iedzīvotāju informācijas centrā Pārventas bibliotēkā. Novadu pagastu / pilsētu pārvaldēs iedzīvotājiem pieejami dažādi pašvaldības pakalpojumi.

2. Lai klientam nebūtu jāstaigā pa vairākiem pašvaldības kabinetiem visus jautājumus var nokārtot vienā vietā pašvaldībā.

Kā klasiskas VPA piemērus var minēt Jēkabpils pilsētas Vienas pieturas aģentūru, Apmeklētāju pieņemšanas centrus Rīgas pilsētā, Dobeles Apmeklētāju pieņemšanas un informācijas centru Dobeles novadā; Apmeklētāju apkalpošanas centru Salaspils novadā.

3. Pašvaldības vienas pieturas aģentūrā klientiem pieejami arī valsts institūcijas pakalpojumi.

Ilūkstes novada vienas pieturas aģentūrā pieejami 5 VSAA pakalpojumi.

4. Pašvaldībai ir pārskatāma, ērta, saprotama un aktuālu informāciju saturoša mājas lapa vai portāls.

Šobrīd visām pašvaldībām ir jābūt mājas lapai. Kā labos piemērus var minēt Jēkabpils pilsētas, Jelgavas pilsētas, Rīgas pilsētas, Ventspils pilsētas un citas mājas lapas.

5. Pašvaldības mājas lapā ir pieejamas dažādu iesniegumu veidlapas.

Jēkabpils pilsētas portālā ir pieejamas gan iesniegumu veidlapas, gan tiek piedāvāta iespēja aizpildīt automatiski veidlapas, kuras pēc tam var izdrukāt vai nosūtīt pašvaldībai.

6. Pašvaldība savā mājas lapā (portā) ievietojusi pakalpojumu aprakstus, tos grupējot klientam saprotamā veidā.

Rīgas pilsētas portālā ir ievietoti vairāk kā 230 pašvaldības pakalpojumu apraksti, Ventspils pilsētas portālā pakalpojumu apraksti doti pēc dzīves situācijām, Babītes novada mājas lapā pakalpojumu apraksti grupēti atbilstoši atbildīgajām institūcijām.

7. Pašvaldība savā portālā piedāvā e-pakalpojumus.

Rīgas pilsētas portālā tiek piedāvāti e-pakalpojumi gan privātpersonām, gan uzņēmējiem, caur Ventspils pilsētas portālu var saņemt 10 e-pakalpojumus.

Esošā pašvaldību labā prakse ir pamats citu pašvaldību pakalpojumu pilnveidošanai. Izvēlēto risinājumu daudzveidība vērtējama kā situācijas pozitīvs aspekts.

Vienotais publisko pakalpojumu portāls www.latvija.lv

Latvijā šobrīd VPA ieviešana lielā mērā tiek saistīta ar vienoto publisko pakalpojumu portālu www.latvija.lv, kas veidots kā virtuālā totālā (visaptverošā) publisko pakalpojumu VPA.

Vienotais valsts un pašvaldību e-pakalpojumu portāls 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 darbība ir Valsts reģionālās attīstības aģentūras (VRAA) pārziņā, taču portāla uzturēšana notiek aktīvā VRAA sadarbībā ar citām valsts institūcijām un pašvaldībām.

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

Saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes 12.12.2006.Direktīvas 2006/123/EK par pakalpojumiem iekšējā tirgū⁵ (saukta par Pakalpojumu direktīvu) katras pašvaldības trim šādiem pakalpojumiem jābūt obligāti pieejamiem www.latvija.lv⁶:

⁵ Apstiprināta ar 04.02.2009. MK rīkojumu Nr.90

⁶ Šajā gadījumā 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/

- 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. Tas norāda uz zināmu tiesisko nihilismu, kas nav reta parādība Latvijā. Savā ziņā šī situācija liecina arī par to, ka prasības iekļaušana normatīvajā aktā nav pietiekoša motivācija tās izpildei. Nepieciešama informēšana, skaidrošana, metodiska palīdzība ieviešanā un pārliecība par lietderību.

Latgales iedzīvotāju aptaujas un uzņēmēju aptaujas rezultāti liecina, ka portāls www.latvija.lv ir maz atpazīstams. Arī vērtējot portāla pārskatāmību, noformējumu, pašvaldību pakalpojumu strukturējumu, pagaidām to grūti minēt kā labās prakses piemēru, un līdz ar to pašvaldībām trūkst motivācijas savus e-pakalpojumu izvietot šajā portālā.

Tai pašā laikā jāatzīmē, kā portāla prasītā pakalpojumu apraksta struktūra ir pozitīvi vērtējama, un tā ir pamats pašvaldību pakalpojumu aprakstu veidošanai.

Klātienē organizēta pašvaldību darbinieku iepazīšanās ar portāla www.latvija.lv iespējām un plānoto pilnveidošana, būtiski uzlabotu pašvaldību attieksmi pret šo portālu un attiecīgi tā vispārīgu atpazīstamību un galvenais – paplašinātu tā izmantošanu.

4. VPA ieviešana pašvaldībās

VPA misija pašvaldībā ir klientam ērti pieejami pašvaldības pakalpojumi.

Konkrētas pašvaldības VPA principa ieviešanas mērķis – ir klientam ērtāki pakalpojumi. Kā jau iepriekš minēts, jebkurai pašvaldībai ir pilnveidošanās iespējas, un apzinoties to, kāda ir esošā situācija un kādu pakalpojumu pieejamību un kvalitāti pašvaldība vēlas sasniegt, pašvaldība var uzsākt mērķtiecīgu VPA principa ieviešanu. Citu pašvaldību sasniegumi, ir nozīmīgs pilnveidošanās iedvesmotājs. Tāpēc ieteicams aplūkot un iepazīties ar dažādiem prakses piemēriem.

Jāatzīmē, ka nav nepareizi, ja veicot pašvaldības pakalpojumu pilnveidošanu, netiek piesaukts VPA princips. Atsauce uz VPA ir šīs koncepcijas uzstādījums un šī brīža modes termins valsts pārvaldē, jau sākumā, uzsākot šī projekta darbu, darba grupas pārstāvji vienojās, ka VPA tiek lietots plašā izpratnē.

VPA ieviešanas pašvaldībā priekšnosacījumi ir:

- Pašvaldības vienotā elektroniskā dokumentu aprites sistēma;
- Pakalpojumu apraksti;
- Publisko reģistru un datu aprites, pieejamības un savietojamības paplašināšana.

Līdz ar to, ja pašvaldībā nav elektroniskās dokumentu aprites sistēmas, vai tā nepilnīga, elektroniskās dokumentu aprites sistēmas ieviešanu un pilnveidošanu var uzskatīt par vienu no soļiem VPA principa ieviešanā.

Ja pašvaldība savā mājas lapā klientiem nepiedāvā nevienu iesnieguma veidlapu, nav īsumā izskaidrojusi biežāk pieprasīto pakalpojumu (procedūru) kārtību, tad biežāk lietoto

iesniegumu veidlapu sagatavošana un ievietošana mājas lapā, un pakāpeniska vienkāršu pakalpojumu aprakstu veidošana un ievietošana mājas lapā, arī ir būtiski soļi VPA principa ieviešanā.

Tām pašvaldībām, kas vēl neko nav ievietojušas publisko pakalpojumu portālā www.latvija.lv, treniņš detalizētāku pakalpojumu aprakstu veidošanā, par paraugu izmantojot jau pieejamos pakalpojumu aprakstus, būtu Pakalpojumu direktīvas trīs obligāto pašvaldību pakalpojumu aprakstu izveidošana un ievietošana portālā www.latvija.lv, kā arī savā mājas lapā (visu aprakstu vai saiti uz portālu). Šis būtu arī skaists žests tiesiskā nihilisma mazināšanā, jo tiesību akti (pie tam starptautiskie) paredz, ka šiem aprakstiem jābūt vienotajā portālā.

Jau sistemātiska un mērķtiecīga VPA ieviešana pašvaldībā ir saistīta ar:

- VPA, kā pakalpojumu sniegšanas vietas (vai vairāku) izveidošanu;
- Elektronisko pakalpojumu sagatavošanu un ievietošanu mājas lapā;
- Visu komunikācijas kanālu pilnveidošanu attiecībā uz visām pašvaldības darbības jomām.

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.

Lēmums par pašvaldības VPA kā klātienē saskarsmes vietas izveidošanu un darbības aspektu izvēle ir katras pašvaldības kompetencē. Nav pamats likumā noteikt VPA veidošanu centrālajā administrācijā kā obligātu prasību.

Lai arī ne ļoti izteiktas, tomēr var atrast kopsakarības starp VPA izveidošanu un pašvaldības veidu un lielumu.

Republikas pilsētas

Republikas pilsētām VPA, kā pakalpojumu sniegšanas vietas, izveidošana ir aktuāla, jo administrācija un pakalpojumu sniedzēji ir izvietoti daudzos kabinetos, pat vairākās ēkās, tāpēc šāds viens punkts ievērojami atvieglotu lietu kārtošānu gan klientiem, gan arī taupītu speciālistu darba laiku savu pakalpojumu izpildei. Lielākajām pilsētām ir arī aktuāla VPA izveidošana no centra attālākos rajonos, lai šādi pietuvinātu pašvaldības pakalpojumus iedzīvotājiem un citiem klientiem. Bez tam lielajām pilsētām VPA izveidošana ir aktuāla arī atsevišķās institūcijās, piemēram, sociālajā dienestā, būvvaldē, komunālajā saimniecībā.

Lielajās pilsētās ir salīdzinoši lielākais tajās izvietoto valsts institūciju skaits. Attiecībā uz pilsētā pieejamiem valsts institūciju pakalpojumiem, to pārvietošana uz pašvaldības VPA nav nepieciešama. Attiecībā uz šīm institūcijām aktuāla ir VPA principu izmantošana tajās, lai pakalpojumi klientiem būtu iespējami ērti.

Iedzīvotāju un uzņēmēju aptauju rezultāti liecina, ka pilsētu pārstāvji vairāk ir gatavi un vēlas komunicēt e-vidē, tāpēc lielajām pilsētām aktuāla ir pēc iespējas lielāks e-pakalpojumu piedāvājums saviem klientiem.

Novadi

Novadu pašvaldībās – to administratīvajos centros, VPA izveidošana ir pašu pašvaldību ziņā, izvērtējot katra pakalpojuma pieprasījumu, darbinieku noslodzi un esošo iekārtojumu. Nevar noliegt, ka VPA izveidošana liecina par zināmu pašvaldības progresivitāti jeb iešanu līdzī laimam, taču šobrīd katrai pašvaldībai jāizvērtē arī savas iespējas šādai reorganizācijai un izbūvei. Varētu būt zināma sakarība starp novada centra lielumu un nepieciešamību pēc VPA. Jo lielāks novada centrs, jo lielāka nepieciešamība pēc VPA. Savukārt mazos novados, kur administrācijas ēkā ir apmēram desmit kabineti, VPA izveidošana nav tik aktuāla, tā pat varētu būt mākslīga.

Novadu pašvaldību pilsētu / pagastu pārvaldes, kas darbojas ārpus administratīvā centra attiecībā uz pakalpojumu pietuvināšanu iedzīvotājiem jau pēc būtības atbilst VPA principam, un savulaik likumā paredzētais nosaukums – pakalpojumu centrs – šo būtību izteica. Savukārt pašu pilsētas / pagasta pārvaldes darbu organizēt kā klasisku VPA, ar visu pakalpojumu sniegšanas atdalīšanu no to izpildes, nav aktuāli. Klienti var vērsties atsevišķi pie lietveža, pie sociālā darbinieka, pie lauku konsultanta u.t.t.

Novados, kur ir bijušie rajonu centri, ir salīdzinoši lielāks valsts institūciju skaits, nekā citos novados. Ja novada centrā valsts institūcijas pakalpojums ir pieejams, to nav nepieciešams pārvietots uz pašvaldību vai pašvaldības VPA (ja tāda ir). Šobrīd vērojama negatīva tendence valsts institūciju teritoriālo vienību samazināšanā. Un kaut kādā ziņā tas kādas pašvaldības aktivizēs VPA izveidošanā, lai būtu gatavas sniegt (ne izpildīt) iedzīvotājiem svarīgus valsts institūciju pakalpojumus. Taču šobrīd nav pamata uzskatīt, ka valsts institūciju pakalpojumu sniegšana pašvaldības VPA, nav jāsaista ar papildus finansējumu pašvaldībai.

Novados, kas nav ar bijušajiem rajonu centriem, valsts institūciju pakalpojumi ir minimāli vai pat praktiski nav pieejami. Attiecībā uz šādiem novadiem gadās arī situācija, ka dažādi valsts institūciju pakalpojumi ir pieejami dažādos ārpus novada centros. Šādi novadi būtu ieinteresēti, lai:

- valsts institūciju pakalpojumi būtu atsaistīti no apkalpojamās teritorijas, tas ir, ka teritoriālās vienības apkalpo jebkuru klientu;
- valsts institūcijas būtu vismaz bijušajos rajonu centros;
- pieprasītākos valsts institūciju pakalpojumus sniegtu novada centrā.

Valsts institūciju pakalpojumu palielināšanai bijušajos rajonu centros, nav tikai viens risinājums - to sniegšana pašvaldības VPA, valsts institūcijām vairāk vajadzētu koncentrēties uz horizontālo sadarbību un veidot vairāku institūciju VPA.

Lēmumu par valsts institūciju pakalpojumu sniegšanu pašvaldības VPA pieņem pašvaldība, savstarpēji vienojoties ar attiecīgo valsts institūciju. Jāņem vērā, ka uz pašvaldību VPA var nodot tikai vienkāršāko pakalpojuma vienkāršākās sniegšanas darbības, kur nav nepieciešama speciāla izglītība vai kompetence, kur nav paredzētas attiecīgajā jomā saturiskas konsultācijas.

Valsts un pašvaldību sadarbība

Neskatoties uz šajā koncepcijā pausto skepsi par vienotām valsts un pašvaldības VPA, jāuzsver, ka gan pašvaldību, gan valsts pakalpojumu pilnveidošanā, ļoti svarīga ir sadarbība starp institūcijām. Nereti kāda pašvaldības pakalpojuma saņemšanai ir nepieciešamas

dažādu valsts institūciju izziņas. Un arī otrādi – valsts pakalpojumu saņemšanai nepieciešamas pašvaldības institūciju izziņas. Sadarbībai starp valsts un pašvaldību institūcijām, tai skaitā dažādu datu bāzu, reģistru datu pieejai, vajadzētu būt tādai, ka klientam jāvēršas tikai pie pakalpojuma turētāja vai attiecīgajā VPA.

Sadarbību starp valsts un pašvaldību institūcijām nenoliedzami sekmēs arī e-pakalpojumu attīstība. Līdz ar to 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. Ja pakalpojums nav elektronizēts, pašvaldības vienas pieturas aģentūra var piedāvāt klientam valsts institūcijas kontaktinformāciju.

Apkopojot, visu iepriekš minēto var, ieteikt turpinājumā dotos principus, kas jāņem vērā pašvaldībās ieviešot VPA principus.

VPA ieviešanas principi pašvaldībā:

- Orientācija uz klientu – jāsaprot, kas ir klients, tā vēlmes, vajadzības.
- Daudzkanālu komunikācija pakalpojumu visos posmos.
- Moderno informāciju un komunikāciju tehnoloģiju (IKT) izmantošana.
- Nevajag “izgudrot riteni no jauna” un “kāpt uz grābekļa otreiz” – jāizmanto citu pieredze un jāmacās no citu kļūdām.
- Sadarbība starp pašvaldības institūcijām. Jebkura pašvaldības institūcija, struktūrvienība pārstāv visu pašvaldību, tās ir sadarbības partneres nevis konkurentes. Klientam nav jāgādā pakalpojumam nepieciešamā citu pašvaldības institūciju rīcībā esošā informācija, apliecinājumi.
- Principa “Nav nepareizo durvju” ievērošana. Ja klients ir vērsies pašvaldībā, neatkarīgi no tā, vai pareizajā, vai neīstajā vietā, pašvaldības pārstāvim kaut par soli jāpalīdz klientam pavirzīties 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).
- Pašvaldības specifiskās situācijas ievērošana – teritorija, institūcijas, ēkas, tradīcijas, procedūras, kompetence u.t.t.
- Pakāpeniskums VPA ieviešanā un nepārtraukta pilnveidošana.