

Ministru kabineta noteikumi Nr. 400

Rīgā 2017. gada 4. jūlijā (prot. Nr. 33 26. §)

Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi

*Izdoti saskaņā ar Valsts pārvaldes iekārtas likuma
100. panta ceturto daļu
un Brīvas pakalpojumu sniegšanas likuma
19. panta otro daļu*

I. Vispārīgie jautājumi**1. Noteikumi nosaka:**

- 1.1. valsts pārvaldes pakalpojumu portāla (turpmāk – portāls) izmantošanas un pārvaldības kārtību;
- 1.2. portāla pārziņa pienākumus un atbildību, kā arī valsts pārvaldes iestādes (turpmāk – iestāde) pienākumus un atbildību;
- 1.3. informācijas apmaiņas kārtību starp portāla pārzini un iestādi;
- 1.4. portālā ietvertās informācijas aktualizēšanas kārtību.

2. Portāls ir paaugstinātas drošības valsts informācijas sistēma, un tās pārzinis ir Valsts reģionālās attīstības aģentūra (turpmāk – portāla pārzinis).

II. Informācijas sagatavošana, ievietošana un aktualizēšana

3. Portāls ir vienots valsts pārvaldes pakalpojumu (turpmāk – pakalpojums), informācijas un saziņas elektroniskais kontaktpunkts, kas nodrošina:

3.1. vismaz šādu informāciju par pakalpojumiem no pakalpojumu kataloga:

- 3.1.1. pakalpojuma nosaukums un īss apraksts, kā arī pakalpojuma saņemšanai veicamie maksājumi, ja tādi ir nepieciešami;
- 3.1.2. pakalpojuma turētāja un sniedzēja nosaukums un kontaktinformācija;
- 3.1.3. pakalpojuma pieprasīšanai nepieciešamie dokumenti un izmantojamās veidlapas;

3.1.4. pakalpojuma pieprasīšanai un saņemšanai nepieciešamās darbības un nosacījumi, kā arī informācija par visiem pakalpojuma saņemšanas kanāliem;

3.1.5. tiesiskais regulējums un informācija par kārtību, kādā apstrīdama vai pārsūdzama iestādes rīcība;

3.2. informāciju par tipiskām situācijām, kurām iestājoties privātpersonai var rasties nepieciešamība pēc noteiktu pakalpojumu kopuma (turpmāk – dzīves situācijas apraksts);

3.3. vienotu piekļuvi e-pakalpojumiem;

3.4. piekļuvi portāla gala lietotāja personalizētajai sadaļai, kas satur individualizētus datus un informāciju un nodrošina iespēju pieteikt un saņemt portālā pieejamos elektroniskos pakalpojumus (turpmāk – darba vieta);

3.5. piekļuvi oficiālās elektroniskās adreses kontam;

3.6. iespēju portāla gala lietotāja darba vietā portāla gala lietotājam norādīt informāciju par sevi (piemēram, kontaktinformāciju);

3.7. pakalpojumu izpildes rezultātu pieejamību portāla gala lietotāja darba vietā pēc pakalpojumu izpildes, ja pakalpojuma īstenošana to paredz;

3.8. portāla darbības pamatrādītāju uzskaiti un publicēšanu;

3.9. citu normatīvajos aktos noteikto informāciju un funkcionalitāti.

4. Saturs portālā ir strukturēts vismaz divās sadaļās – iedzīvotājiem un komersantiem.

5. Portāla komersantu sadaļā iekļauj aktuālo informāciju par uzņēmējdarbības uzsākšanai, veikšanai vai izbeigšanai nepieciešamajām darbībām, Brīvas pakalpojumu sniegšanas likuma 17. pantā un 19. panta trešajā daļā norādīto informāciju, kā arī informāciju par nodibinājumiem vai biedrībām, kur saimnieciskās darbības veicējs var vērsties, lai saņemtu brīvprātīgu un neoficiālu praktisku palīdzību (ja tādas ir).

6. Šo noteikumu 3.1. apakšpunktā minētās informācijas iekļaušana un aktualizācija notiek saskaņā ar normatīvajiem aktiem par valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaiti, sniegšanu un kvalitātes kontroli.

7. Šo noteikumu 3.2. un 3.9. apakšpunktā un 5. punktā minēto informāciju, tās strukturēšanu, ievietošanu un aktualizāciju sadarbībā ar iesaistītajām iestādēm koordinē:

7.1. iedzīvotāju sadaļu – portāla pārzinis;

7.2. komersantu sadaļu – Ekonomikas ministrija.

8. Iestāde vismaz reizi ceturksnī pārbauda portālā publicēto un tās kompetencē esošo dzīves situāciju apraksta aktualitāti. Ja tas aktualitāti ir zaudējis, iestāde nekavējoties par to ziņo un sniedz portāla pārzinim vai Ekonomikas ministrijai aktuālu informāciju. Pēc informācijas saņemšanas portāla pārzinis vai Ekonomikas ministrija triju darbdienu laikā aktualizē dzīves situācijas aprakstu portālā.

9. Portāla saturu veido latviešu valodā un, ja nepieciešams, tulko citās valodās.

10. Portāla satura tulkošanu citās valodās portālā nodrošina mašīntulkošanas rīks, un portāla pārzinis nodrošina, ka portāla tulkotajā daļā ir sniegta pamanāma norāde par to. Ja tiek konstatēta pretruna starp portāla satura tulkojumu svešvalodā un tā saturu latviešu valodā, noteicošais ir portāla saturs latviešu valodā.

III. Portāla pārvaldība

11. Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija sadarbībā ar portāla pārzini nosaka portāla attīstības mērķus, virzienus, uzdevumus, rezultatīvos rādītājus un satura principus. Portāla attīstības mērķi, virzieni, uzdevumi, rezultatīvie rādītāji un satura principi uzņēmējdarbības jautājumos nosakāmi sadarbībā ar Ekonomikas ministriju.

12. Portāla pārzinis:

12.1. nodrošina portāla satura pārvaldību, kas ietver:

12.1.1. portāla satura un funkcionalitātes attīstības plānošanu;

12.1.2. satura izveidi un tā izvietojanas koordinēšanu;

12.1.3. portāla satura kvalitātes vadību;

12.1.4. portāla satura kvalitātes automatizēto kontroli;

12.2. nodrošina portāla tehnisko administrēšanu un uzturēšanu, kas ietver arī:

12.2.1. portāla veidošanu, portāla darbībai nepieciešamās informācijas un tehnisko resursu uzturēšanu un drošības pārvaldību;

12.2.2. pakalpojumu kataloga informācijas publicēšanu portālā;

12.2.3. portāla gala lietotāju vajadzību analīzi pēc nepieciešamības vai pirms jaunas portāla funkcionalitātes izstrādes, ja tā ietekmē lietotāja saskarni un tās lietojamību;

12.2.4. konsultatīvu atbalstu iestādēm portāla satura administrēšanā;

12.2.5. iestāžu piekļuvi šo noteikumu 3.6. apakšpunktā minētajai informācijai;

12.3. nodrošina veikspējas rādītāju mērīšanu un publicēšanu, tai skaitā:

12.3.1. veic portāla darbības kvalitātes kontroli un portāla darbības pamatrādītāju uzskaiti un publicēšanu;

12.3.2. uzkrāj statistiku par portāla satura lietošanu un portālā izvietoto e-pakalpojumu izpildi un publicē to portālā vismaz reizi ceturksnī;

12.3.3. vismaz reizi gadā mēra portāla gala lietotāju apmierinātību un mērījumu rezultātus publicē portālā;

12.4. plāno un nodrošina portāla darbības publicitātes un informēšanas pasākumus;

12.5. pastāvīgi uzrauga portāla lietojumu un identificē portāla gala lietotāju vajadzības, un, ja nepieciešams, pielāgo portāla struktūru un saturu;

12.6. veic personas datu apstrādi pakalpojumu sniegšanai un pakalpojuma sniegšanas kvalitātes uzraudzībai un uzlabošanai nepieciešamajā apjomā;

12.7. veic personas datu apstrādi, lai nodrošinātu pakalpojumu sniegšanas rezultātu glabāšanu un pieejamību pēc to sniegšanas portāla gala lietotājam portāla gala lietotāja darba vietā;

12.8. elektroniski identificētam portāla gala lietotājam nodrošina portāla satura personalizāciju atbilstoši portāla gala lietotāja darba vietai un veiktajām darbībām portālā;

12.9. ievieto portālā ar portāla lietošanu saistīto informāciju.

13. Portāla pārzinis nodrošina portāla darbību arī mobilajās ierīcēs.

14. Portāla pārzinis nodrošina portāla pieejamību:

14.1. darbdienās no plkst. 8.30 līdz 17.00 99 % laika mēnesī;

14.2. darbdienās no plkst. 17.00 līdz 8.30, brīvdienās un svētku dienās 97 % laika mēnesī.

15. Portāla pārzinis informē portāla gala lietotāju par plānotu e-pakalpojuma darbības pārtraukumu vismaz divas darbdienas pirms plānotā pārtraukuma, bet par neplānotu pārtraukumu – tā iestāšanās brīdī, informāciju aktualizējot portālā.

16. Portāla pārzinis sadarbībā ar Valsts kasi, informējot par to attiecīgo iestādi, bloķē portālā izvietota e-pakalpojuma apmaksas funkcionalitāti vai tā apmaksu pakalpojumu portālā, ja maksājums veicams Valsts kases kontā ar maksājuma karti un pakalpojumu katalogā pakalpojumu maksājumu informācija nav aktuāla.

17. Portāla pārzinis var izmantot trešo pušu tehniskos risinājumus portāla statistikas uzkrāšanai un gala lietotāju atsauksmju iegūšanai un analīzei.

18. Iestāde:

18.1. ievieto portālā:

18.1.1. aktuālo informāciju par iestādes sniegtajiem pakalpojumiem;

18.1.2. aktualizēto dzīves situāciju aprakstu saskaņā ar šo noteikumu 8. punktu;

18.1.3. citu informāciju atbilstoši iestādes kompetencei;

18.2. nosaka kontaktpersonu, kas ir atbildīga par portālā izvietoto informāciju;

18.3. sniedz atbildes uz portāla gala lietotāju uzdotajiem jautājumiem par portālā ievietotajiem e-pakalpojumiem un atbilstoši kompetencei arī portālā un pakalpojumu katalogā esošo informāciju šo noteikumu V nodaļā noteiktajā kārtībā.

IV. Portāla izmantošanas kārtība

19. Portāla gala lietotājs ir tiesīgs pajauties uz iestādes sagatavoto un portālā publicēto pakalpojumu kataloga informāciju tiktāl, ciktāl tā ir saskaņā ar attiecīgajiem normatīvajiem aktiem.

20. Portāla gala lietotājam ir tiesības iepazīties ar portālā esošo informāciju, pieprasīt un izmantot visus portālā pieejamos e-pakalpojumus, iesniegt problēmu pieteikumus, ziņot iestādei un portāla pārzinim par datu neprecizitāti vai neatbilstību.

21. Portāla gala lietotājs atbild par portālā veiktajām darbībām.

22. Portāla gala lietotājs saglabā informāciju portāla gala lietotāja darba vietā un piekrīt šo informāciju nodot iesaistītajām iestādēm, lai nodrošinātu efektīvu pakalpojumu sniegšanu un saziņu.

23. Portāla gala lietotājs, uzsākot darbības portālā, iepazīstas ar portāla lietošanas noteikumiem.

V. Portāla gala lietotāju atbalsts

24. Portāla gala lietotāju konsultēšanu koordinē portāla pārzinis sadarbībā ar iestādēm. Portāla gala lietotāja konsultācijas uzņēmējdarbības jautājumos sadarbībā ar iestādēm koordinē Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra.

25. Portāla pārzinis un Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra nodrošina portāla gala lietotāja konsultācijas pieprasījuma apstiprināšanu vienas darbdienu laikā.

26. Ja portāla pārzinim vai Latvijas Investīciju un attīstības aģentūrai šo noteikumu 25. punktā minētā konsultācijas pieprasījuma atbildes sagatavošanai nepieciešama attiecīga informācija, portāla pārzinis vai Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra vienas darbdienu laikā no konsultācijas pieprasījuma nosūta to iestādei, kuras kompetencē ir attiecīgais jautājums.

27. Iestāde sešu darbdienu laikā pēc konsultācijas pieprasījuma saņemšanas sniedz informāciju portāla gala lietotājam, par to informējot portāla pārzini vai Latvijas Investīciju un attīstības aģentūru. Ja atbildes sagatavošanai nepieciešams ilgāks laiks, iestāde rīkojas atbilstoši Iesniegumu likumā noteiktajai kārtībai.

28. Ja atbildes sagatavošanā ir iesaistītas vairākas iestādes, portāla pārzinis vai Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra nodrošina galīgās atbildes sagatavošanu un tās nosūtīšanu portāla gala lietotājam.

29. Ja atbildi uz konsultācijas pieprasījumu iespējams sagatavot, izmantojot portālā pieejamo informāciju, portāla pārzinis vai Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra septiņu darbdienu laikā sagatavo un nosūta atbildi portāla gala lietotājam bez iestādes līdzdalības.

30. Portāla pārzinis un Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra reģistrē portālā saņemtos konsultācijas pieprasījumus un sniegtās atbildes.

31. Portāla pārzinis portāla gala lietotāju atbalstu nodrošina darba dienās savā darba laikā.

VI. Noslēguma jautājumi

32. Atzīt par spēku zaudējušiem Ministru kabineta 2010. gada 25. maija noteikumus Nr. 480 "Vienotā pakalpojumu portāla informācijas apmaiņas kārtība" (Latvijas Vēstnesis, 2010, 88. nr.; 2012, 117. nr.).

33. Šo noteikumu 3.5., 12.3. un 12.8. apakšpunkts stājas spēkā 2018. gada 1. jūnijā.

Informatīva atsauce uz Eiropas Savienības direktīvām

Noteikumos iekļautas tiesību normas, kas izriet no Eiropas Parlamenta un Padomes 2006. gada 12. decembra Direktīvas Nr. 2006/123/EK par pakalpojumiem iekšējā tirgū.

Ministru prezidents *Māris Kučinskis*

Vides aizsardzības
un reģionālās attīstības ministra vietā –
tieslietu ministrs *Dzintars Rasnačs*