



JĒKABPILS NOVADA PAŠVALDĪBA



**JĒKABPILS NOVADA PAŠVALDĪBAS
PUBLISKO PAKALPOJUMU KVALITĀTES
UZLABOŠANAS PASĀKUMU PLĀNS**



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

projekts „Inovatīvu pasākumu īstenošana Jēkabpils novada pašvaldībā publisko pakalpojumu kvalitātes uzlabošanai”,
identifikācijas numurs: 1DP/1.5.1.3.2/09/APIA/SIF/017/17

2010

SATURS

| | |
|--|----|
| Ievads..... | 3 |
| 1. Pašreizējās situācijas raksturojums un analīze | 4 |
| 2. Pasākumi publisko pakalpojumu kvalitātes uzlabošanai..... | 9 |
| 2.1. Dokumentu aprites sistēmas funkcijas perspektīvas Jēkabpils novadā | 10 |
| 2.2. Klientu apkalpošanas centra „Vienas pieturas aģentūra” izveide..... | 10 |
| 2.3. Mājas lapas www.jekabpilsnovads.lv papildinājumi un uzlabojumi..... | 11 |
| 2.4. Maksājumi pašvaldībai pašvaldības kontos | 13 |
| 2.5. Novada sniegto pakalpojumu elektronizācija | 13 |
| 2.6. Jēkabpils novada iedzīvotāju un darbinieku apmācība | 16 |
| 3. Metodoloģija publisko pakalpojumu kvalitātes uzlabošanas novērtēšanai | 18 |
| Pielikumi..... | 21 |

IEVADS

Šobrīd pasaulē bieži tiek lietoti tādi jēdzieni kā e-pārvalde, e-pakalpojumi un citi. Latvijas valsts pēc tās iekļaušanās Eiropas Savienībā pēdējo gadu laikā ar vairākiem normatīvajiem aktiem, kā arī ar uzsāktajiem valsts un pašvaldību projektiem veicina plānveidīgu un sistemātisku pāreju uz e-pārvaldi, kuras ietvaros valsts un pašvaldību pakalpojumi tiktu realizēti e-pakalpojumu veidā, padarot tos ērtākus un iedzīvotājiem daudz pieejamākus.

E-pakalpojums pretstatā parastam pakalpojumam tiek realizēts kā datorizētu informācijas sistēmu darbību kopums, respektīvi, pakalpojumu iedzīvotājiem (arī juridiskām personām) nosacīti sniedz datorsistēma.

Publisko pakalpojumu kvalitātes uzlabošanas pasākumu plāns izstrādāts lai paaugstinātu publisko pakalpojumu kvalitāti Jēkabpils novada pašvaldībā. Plāna izstrādi Jēkabpils novada pašvaldība īstenoja Eiropas Sociālā fonda projekta „Inovātīvu pasākumu īstenošana Jēkabpils novada pašvaldībā publisko pakalpojumu kvalitātes uzlabošanai” ietvaros sadarbībā ar pieaicinātajiem ekspertiem:

- Viktorija Gūtmane, Jēkabpils pilsētas domes Informātikas nodaļas vadītāja;
- Edgars Katiņš, Jēkabpils pilsētas pašvaldības Datorsistēmu un datortīklu administrators.

1. PAŠREIZĒJĀS SITUĀCIJAS RAKSTUROJUMS UN ANALĪZE

Jēkabpils novads atrodas Austrumlatvijas zemienē Daugavas ielejas kreisajā krastā. Novads robežojas ar Jēkabpils pilsētu, Krustpils novadu, Līvānu novadu, Daugavpils novadu, Ilūkstes novadu, Aknīstes novadu, Viesītes novadu un Salas novadu.

Jēkabpils novads ir tipiska lauku teritorija, kura ir izveidojusies, apvienojoties septiņām lauku pašvaldībām 2009. gada 1. jūlijā Latvijas Republikas reģionālās reformas ietvaros. Novadā tika iekļauti Ābeļu, Rubeņu, Dunavas, Dignājas, Kalna, Leimaņu un Zasas pagastus. Jēkabpils novads ir tipisks lauku novads, bez teritorijā ietilpstošas pilsētas vai pilsētciemata. Administratīvais centrs ir Jēkabpils pilsētā, labajā Daugavas krastā.



Ilustrācija 1. Jēkabpils novada karte

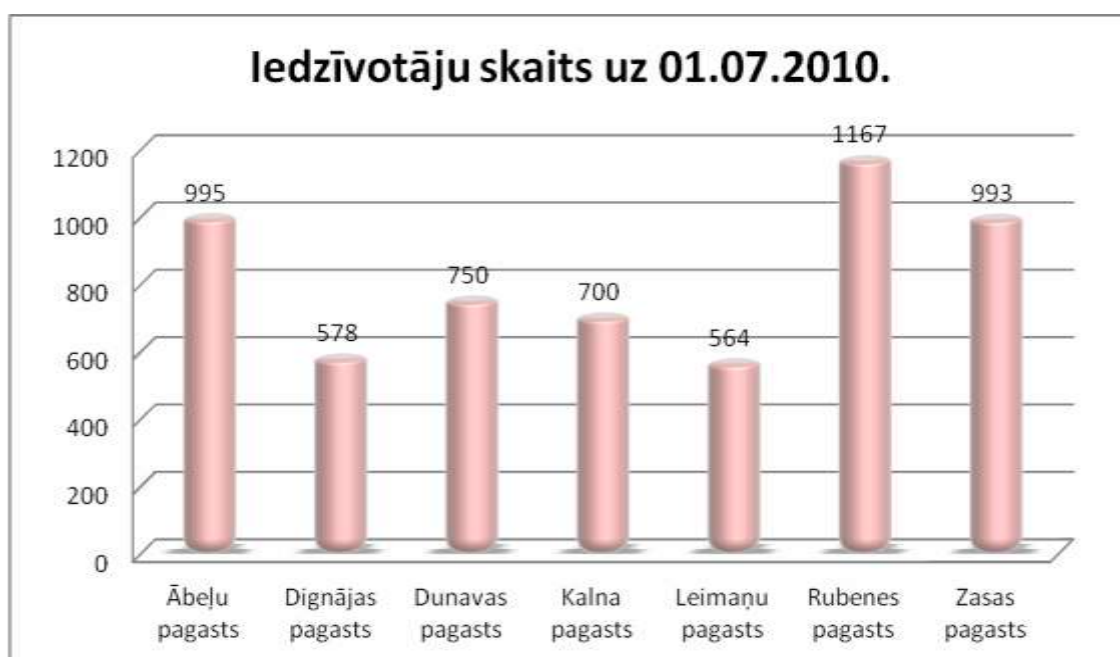
Mazākais pagasts pēc teritorijas ir Dignājas pagasts, bet lielākais – Rubenes pagasts. Savukārt, pēc iedzīvotāju skaita mazākais ir Leimaņu, bet lielākais – Rubenes pagasts.

Jēkabpils novadā uz 2010. gada 1. jūliju ir 5747 iedzīvotāji¹. Iedzīvotāju skaitu pa pagastiem var aplūkot 1. tabulā. Vidējais iedzīvotāju blīvums uz km² ir 6,4 cilvēki.

¹ Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes dati

| Pagasts | Iedzīvotāju skaits uz 01.07.2010. | Procenti no novada iedzīvotājiem |
|----------|-----------------------------------|----------------------------------|
| Ābeļu | 995 | 17,3% |
| Dignājas | 578 | 10,1% |
| Dunavas | 750 | 13,1% |
| Kalna | 700 | 12,2% |
| Leimaņu | 564 | 9,8% |
| Rubenes | 1167 | 20,3% |
| Zasas | 993 | 17,3% |

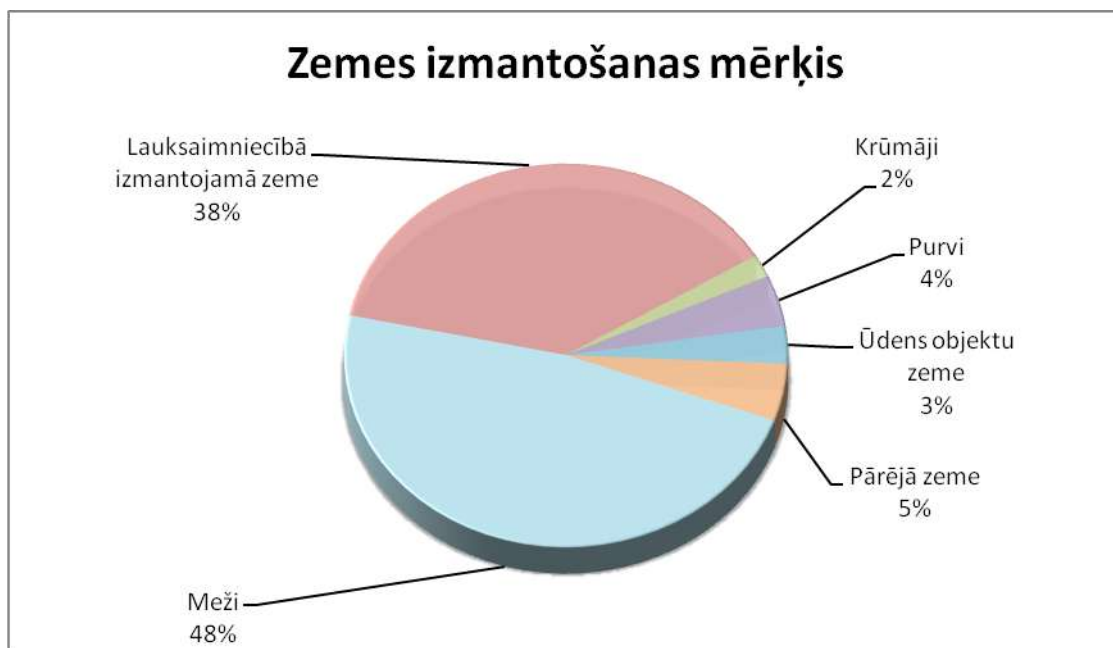
Tabula 1. Iedzīvotāju skaits Jēkabpils novadā pa pagastiem



Jēkabpils novada kopējā platība ir 90441,7 ha jeb 904 km². Tās iedalījumu pēc izmantošanas mērķa var aplūkot 2. tabulā.

| Izmantošanas mērķis | Platība (ha) | Procenti no kopējās platības |
|----------------------------------|--------------|------------------------------|
| Meži | 43235 | 47,8% |
| Lauksaimniecībā izmantojamā zeme | 34366 | 38,0% |
| Krūmāji | 1726,9 | 1,9% |
| Purvi | 3915,2 | 4,3% |
| Ūdens objektu zeme | 2864,3 | 3,2% |
| Pārējā zeme | 4377,8 | 4,8% |

Tabula 2. Jēkabpils novada zemes iedalījums pēc izmantošanas mērķa.



Galvenās uzņēmējdarbības formas novadā ir saistītas ar lauksaimniecību (graudkopība, piena un gaļas lopkopība, dārzeņu audzēšana) un mežsaimniecību.

Jēkabpils novadā labi izveidota infrastruktūra. Jēkabpils novadu šķērso 1. šķiras valsts autoceļi P-72 Ilūkste – Bebrene – Birži, P-74 Siliņi – Aknīste un P-75 Jēkabpils – Nereta – Lietuvas robeža, kā arī vairāki 2. šķiras valsts autoceļi. 2008. gadā kopējais pašvaldības ielu un ceļu garums Jēkabpils novadā ir 488,3 km, no tiem 7 km jeb 1,4% no kopgaruma bija segti ar melno segumu.

Novadā ir 5 pamatskolas un viena vidusskola, 11 bibliotēkas, darbojas septiņi kultūras nami.

Visās pašvaldībās darbojas kultūras vai tautas nami un bibliotēkas. Pagastos šīs iestādes ir izvietotas to centros un lielākajās apdzīvotajās vietās.

Jēkabpils novads vēl ir jauns, taču aktivitātes īstenojas – uzņēmējdarbības veicināšana un atbalsts; izglītības un nodarbinātības veicināšana; infrastruktūras uzlabošana un pašvaldības ekonomiskās kapacitātes stiprināšana.

Novada galvenais uzdevums ir nodrošināt augstu dzīves vides kvalitāti iedzīvotājiem un veicināt novada ekonomisko izaugsmi.

Jēkabpils novada pašvaldība piesaista tūristus ar kultūras pasākumiem, tūrisma objektiem un pakalpojumiem.

Novads plāno piesaistīt investīcijas atbilstoši izvirzītajiem stratēģiskajiem virzieniem: kultūrvide, pilsētvide, mūžizglītība, sabiedrība un uzņēmējdarbība.

Jēkabpils novada pašvaldība ir atbildīga par gandrīz 6 tūkstošu cilvēku, kā arī sabiedrisko, izglītības un veselības aprūpes pakalpojumu nodrošināšanu, sociālās palīdzības sniegšanu, teritorijas attīstības plānošanu, sabiedriskā transporta pakalpojumu organizēšanu

un vēl daudz citus pakalpojumus. Lai koordinētu šo pakalpojumu sniegšanu, ikdienā darbinieki sazinās ar neskaitāmām institūcijām un iedzīvotājiem, kā arī saņem dažādus pieprasījumus no pašvaldības sadarbības partneriem. Novada administrācijā laika periodā no 2009. gada 1. jūlija līdz 2010. gada 1. janvārim tika apstrādāti ap 1000 ienākošo dokumentu un 400 izejošo, notikušas 10 domes sēdes, vairāk kā 30 komiteju sēdes. Katra novada pārvalde ik gadu apstrādā ap 700 ienākošo dokumentu un 800 izejošo dokumentu.

Pašvaldībā ir izveidota mājas lapa www.jekabpilsnovads.lv, kur atrodama informācija par pašvaldību un tās institūcijām.

Mājas lapā vairākkārtīgi dublējas informācija par novada struktūru. Nepieciešamā informācija viena pagasta iedzīvotājam attēlojas vairākās vietās. Iedzīvotājs var negūt pilnvērtīgu un aktuālu informāciju.

Pagastu administrācijas nav spējīgas pašu spēkiem ievietot informāciju, kas būtu aktuāla tikai pagasta iedzīvotājiem.

Netiek atspoguļots informācijas aktualizācijas un statisko rādītāju, piemēram, iedzīvotāju skaita, fiksēšanas laiks.

Elektronisko pakalpojumu trūkums mājas lapā palielina katra dokumenta apstrādes laiku un padara pašvaldības darbu neefektīvāku un tās sniegtos pakalpojumus nepieejamākus un mazāk ērtus to lietotājiem. Netiek izmantoti elektroniskie pakalpojumi starp pašvaldību un iedzīvotājiem/uzņēmējiem. Neefektīva informācijas apmaiņa starp pagastu iedzīvotājiem, jo pagastos ir slikta interneta pieejamība un iedzīvotāji nav pietiekami izglītoti e-jomā. Novadā nav vienotas dokumentu aprites sistēmas, līdz ar to nav izveidotas Vienas pieturas aģentūras.

Novada darbinieki lieto dažādus epasta domēnu vārdus, izmantojot dažādus epasta servisu nodrošinātājus. Nav izvirzīti kritēriji epastu vienādošanai. Šis var novest pie tā, ka konfidenciāla informācija var viegli nonākt trešo personu rīcībā. Pieredze rāda, ka dažādi epasta servisi piekopj dažādu pakalpojuma kvalitāti, kas var novest pie sūtīto epastu aizkavēšanās vai pazušanas.

Lai tiktu ņemts vērā Jēkabpils novada iedzīvotāju viedoklis, tika veikta iedzīvotāju anketēšana. Anketēšanas rezultāti tiek analizēti dati par 214 saņemtām un aizpildītām anketām. Pieņemot, ka katrs iedzīvotājs ir aizpildījis vienu anketu, tika aptaujāti gandrīz 4% no Jēkabpils novada iedzīvotājiem.

Pirmie divi jautājumi anketā ir par iedzīvotāju apmierinātību ar Jēkabpils novada pašvaldības apkalpošanas kvalitāti un pakalpojumu sniegšanas laiku. Rezultāti liecina, ka ne visi respondenti ir apmierināti, jo 64 anketās norādīts, ka respondentu neapmierina gan apkalpošanas kvalitāte, gan apkalpošanas laiks.

Nākamie divi jautājumi ir saistīti ar pašvaldības mājas lapu. Aptaujas rezultāti liecina, ka gandrīz 30% www.jekabpilsnovads.lv apmeklētāju nespēj atrast nepieciešamo informāciju un/vai to nelieto. Tas norādīts 57 anketās.

Uz jautājumu „Kādas jaunas sadaļas būtu nepieciešamas izveidot mājas lapā?” vairākums atbild „atsauksmes”. Nākamais populārākais ir „uzziņas”. Jāpiemin, ka dažās anketās respondenti uz šo jautājumu atbildi nav snieguši vispār.

Uz jautājumu „Vai vēlaties, lai mājas lapā būtu elektroniskie pakalpojumi?” vairākums atbild „jā”. Tas liecina par to, ka iedzīvotāji ir ieinteresēti elektronisko pakalpojumu izmantošanas iespējamībā. 95 respondenti atbild „nezinu”. Šo skaitli varētu skaidrot ar iedzīvotāju neizglītotību vai atpaukošanu no informāciju tehnoloģiju attīstības. Respondenti arī ir norādījuši uz faktu, ka lauku teritorijās visiem iedzīvotājiem nav pieejams interneta pieslēgums.

Respondenti, tiesa gan dažādi, ir atzīmējuši visus no minētajiem iespējamajiem elektroniskajiem pakalpojumiem. Visvairāk atzīmētie ir „sludinājumi”, „pieteikumi būvniecībai”, „iepazīties ar veidlapām un to aprakstiem”, bet vismazāk „aizpildīt standartiesniegumu, elektroniski parakstīt un nosūtīt pašvaldībai”.

Jautājumā par dokumentu vadības sistēmu (DVS), respondenti dalās divās grupās – tie, kuri saka „jā”, un tie, kuri saka „nezinu”. Atbildi „nezinu” visticamāk sniedz respondenti, kuri nav saskārušies ar šādas funkcijas nepieciešamību vai arī vispār nezina, kas ir DVS.

Vienas pieturas aģentūru izveides atvalstītāji ir tikai 42% no respondentiem. 125 respondenti saka, ka nevajag, vai, ka nezina.

Neviens no respondentiem nav izvēlējis iespēju izteikt savas domas par Jēkabpils novada pašvaldības pakalpojumu pilnveidošanu un uzlabošanu.

2. PASĀKUMI PUBLISKO PAKALPOJUMU KVALITĀTES UZLABOŠANAI

Lai uzlabotu esošo situāciju un sasaistītu jau radītos rezultātus Informācijas tehnoloģijās (IT) ir jāievieš dokumentu aprites sistēma, jāizveido Vienas pieturas aģentūra (VPA) un jārada Jēkabpils novada iedzīvotājiem iespēju saņemt nepieciešamo palīdzību/pakalpojumus no pašvaldības pārvaldes jau pagastā, nedodoties uz novada centrālo administrāciju.

Turklāt, lai veicinātu to, ka jaunizveidotos pakalpojumus novada iedzīvotāji lietos ikdienā, jāpalielina interneta pieejamība dažādām sociālajām grupām. Projekta ieviešanas rezultātā pašvaldības pakalpojumi iedzīvotājiem kļūs daudz pieejamāki un ērtāk lietojami.

Turpmāk būtu nepieciešams veikt sekojošus pasākumus:

1. Veicināt pašvaldību elektronisko pakalpojumu izmantošanu iedzīvotāju un uzņēmēju vidū.
2. Uzlabot elektronisko pakalpojuma pieejamību un kvalitāti.
3. Efektivizēt pašvaldības darbību un optimizēt darbu ar iedzīvotājiem.
4. Popularizēt pakalpojumus un paaugstināt iedzīvotāju kompetenci IT lietošanas jomā.
5. Veicināt Jēkabpils novada pašvaldības un iedzīvotāju informācijas apmaiņu.

Visus novada administrācijas un pagastu darbiniekus nodrošināt ar vienu epastu pēc principa vards.uzvards@jekabpilsnovads.lv.

Nodrošināt Jēkabpils novada pagastus ar kvalitatīvu interneta pieslēgumu. Izveidot IP telefoniju un videokonferenču iespēju starp novada administrāciju un novada pagastiem. Šādi tiktu iekonomēti līdzekļi par standarta tālruņu aparātu lietošanu un degvielas izdevumiem, kuri nepieciešami darbinieku un deputātu pārvietošanai uz un no novada administrācijas un pagastiem.

Anketēšanas rezultāti liecina par to, ka Jēkabpils novada iedzīvotājiem trūkst informācijas par elektroniskajiem pakalpojumiem, dokumentu aprites sistēmas un vienas pieturas aģentūru un to ieguvumiem. Ir nepieciešama novada iedzīvotāju izglītošana šajā un informācijas tehnoloģiju jomās.

Pilnvērtīgai pakalpojumu attīstībai ir nepieciešams uzklaut Jēkabpils novada iedzīvotājus.

2.1. Dokumentu aprites sistēmas funkcijas perspektīvas Jēkabpils novadā

Sistēmai jānodrošina vienota elektronisko dokumentu lietvedība pašvaldībā, paredzot dokumentu apstrādi, kontroli un piekļūšanu tiem atbilstoši spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem par lietvedību. Jāizstrādā funkcionālo un tehnoloģisko prasību detalizēšana dokumentu vadības sistēmai. Pašvaldības darbinieki iegūs sakārtotu darba vidi. Veicot ikdienas pienākumus, pašvaldības darbiniekiem būs iespēja sniegt kvalitatīvus pakalpojumus iedzīvotājiem un uzlabot komunikāciju starp pašvaldību un iedzīvotājiem.

1. Sistēmai jānodrošina dokumentu savstarpēja apmaiņa:
 - pašvaldības ietvaros;
 - starp pašvaldības iestādēm;
 - starp citām pašvaldībām un valsts pārvaldes iestādēm.
2. Sistēmā jāparedz pašvaldības saņemto un nosūtāmo dokumentu reģistrācija un pārvaldīšana.
3. Sistēmai jābūt savienotai ar pašvaldības darbiniekiem ikdienas darbā nepieciešamajām datu bāzēm.
4. Pašvaldības vadītājiem jābūt iespējai kontrolēt savu padoto darba efektivitāti, sekojot līdzi padarīto darbu apjomam.
5. Mērķauditorijas (darbinieku) apmācība.

2.2. Klientu apkalpošanas centra „Vienas pieturas aģentūra” izveide

Vienas pieturas aģentūra (VPA) tiek veidots kā vienots informācijas punkts, kur iedzīvotāji varēs iegūt atbildes uz neskaidrajiem jautājumiem, kas saistīti ar pašvaldības un to institūciju darbību un pakalpojumiem.

Administratīvi teritoriālās reformas rezultātā. Jēkabpils novads ir izveidots apvienojoties septiņām bijušajām pašvaldībām. Iedzīvotāju dzīvesvieta atrodas lielā attālumā no Jēkabpils, tāpēc virkne pakalpojumu tiek kārtots pagastos (nekustāmā īpašuma nodoklis, sociālā palīdzība u.c.). Tomēr iedzīvotāji dodas pie speciālistiem, kuri atrodas administratīvajā centrā Jēkabpilī, lai iesniegtu vajadzīgos dokumentus un laicīgi saņemtu uz tiem atbildi. Pagastos uz vietas ir samazināts personāla skaits. Šo iemeslu dēļ jāveido VPA katrā pagastā un centrālo VPA novada centrā.

VPA visiem iedzīvotājiem būs brīva pieeja dažādiem elektroniskajiem IT pakalpojumiem. Iedzīvotāju ērtībai izveidotie Klientu apkalpošanas centri ļaus saņemt pakalpojumus pietuvināti to dzīvesvietai, pakalpojumus būs iespējams pieprasīt un saņemt vienuviet. Šāds risinājums ļaus ietaupīt laiku gan iedzīvotājiem, gan atvieglos pakalpojumu

sniegšanu pašvaldību darbiniekiem, kuru darba laiks netiks traucēts ar apmeklētāju pieņemšanu.

Iedzīvotāji var iegūt informāciju par:

- Amatpersonu un deputātu pieņemšanas laikiem;
- Domes pieņemtajiem lēmumiem, rīkojumiem, komisijas sēžu protokolu izrakstiem;
- Personas iesniegtā iesnieguma izskatīšanas gaitu;
- Pakalpojumiem, ko sniedz pašvaldība;
- Zemes gabalu pirkšanas un pārdošanas piedāvājums;
- Uzņēmējdarbību;
- Pašvaldības sociālo pabalstu saņemšanas kārtību;
- Pašvaldības iestādēm, uzņēmumiem;
- Valsts iestādēm, bērnudārziem, skolām;
- Kultūras un sporta pasākumiem novadā;
- Domes sēžu dienaskārtību;
- Dažāda veida izziņu izsniegšanu;
- Realizētajiem projektiem novada attīstībā;
- Svarīgākajām pašvaldības aktualitātēm;
- Interneta pieejas pakalpojumu sniegšanu;
- Pašvaldības saistošajiem noteikumiem;
- Bāriņtiesas pakalpojumiem;
- U.c.

Iedzīvotāji var iesniegt:

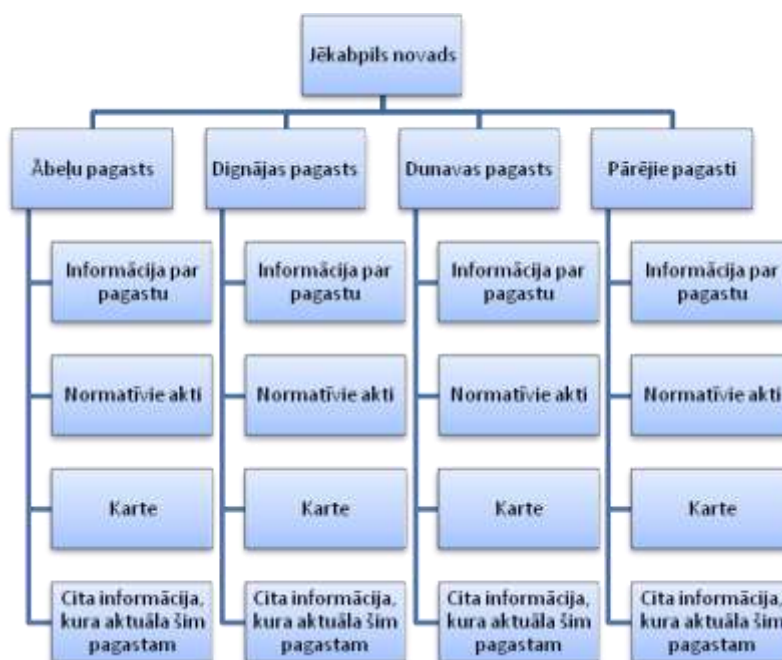
- Iesniegumus, sūdzības, priekšlikumus;
- Pieprasījumus arhīva izziņām;
- Dokumentus būvniecības un projektēšanas atļauju saņemšanai (būvvaldes atzinumam, arhitektūras - plānošanas uzdevumam, būvatļaujai, rakšanas atļaujai);
- Iesniegumus Sociālajai palīdzībai;
- Iesniegumi Bāriņtiesai.

2.3. Mājas lapas www.jekabpilsnovads.lv papildinājumi un uzlabojumi

www.jekabpilsnovads.lv tiek atspoguļotas pašvaldības funkcijas, problēmas un dažādi notikumi. Atbilstoši pastāvošai likumdošanai ir noteikts obligātais informācijas apjoms, kas

jāpublicē pašvaldības mājas lapā. Lai veiksmīgi nodrošinātu aktuālu informācijas publicēšanu ir jāizdala darbinieki, kuri būtu atbildīgi par informācijas aktualitāti un patiesumu.

1. Portāla (mājas lapas) izstrādei jābalstās uz satura pārvaldības sistēmu, lai tā saturu varētu aktualizēt jebkurš darbinieks bez speciālām IT zināšanām pēc pamat apmācības veikšanas darbam ar portālu.
2. Valodu izvēles iespēja – iespēja pārslēgties starp dažādām mājas lapas valodām, kuru struktūra varbūt atšķirīga; portāla lietotājs var izvēlēties lapu vēlamajā valodā.
3. Rakstu komentēšana – mājas lapas apmeklētājiem pie publikācijām jāļauj pievienot identificējamus komentārus. Komentāri jāsakārto hronoloģiskā secībā. Mājas lapas administratoriem ir jābūt iespējai dzēst atsevišķus vai visus komentārus.
4. Sadaļu drukas iespēja – jābūt pieejamai ērtai sadaļas satura drukāšanai uz A4 formāta lapām.
5. Audita sistēma – sistēmai jāsniedz administratoriem informāciju par administratīvajām darbībām, kas veiktas visos mājas lapas moduļos.
6. Statistika – administratoriem jābūt pieejamai informācijai par mājas lapas apmeklētāju aktivitātēm vairākos šķērs griezumos, statistikai ir jābūt pieejamai par administratora norādīto periodu.
7. Lapas karte.
8. Jaunumu publicēšanas sistēma ar arhīvu.
9. Aptaujas, atsauksmes publicēšana.
10. Pilnveidot mājas lapas struktūru, lai attiecīgā pagasta iedzīvotājs nevilcinoties un savlaicīgi gūtu viņam aktuālu informāciju. Piemēram:



2.4. Maksājumi pašvaldībai pašvaldības kontos

Interneta banku klientiem tiek nodrošināts maksāšanas režīms vairākās bankās attiecībā uz viņu piederošiem īpašumiem aprēķināto nodokļu, naudas sodu, kavējuma naudu, nodevām u.c. maksājumiem:

1. Nekustāmā īpašuma nodoklis par zemi.
2. Nekustāmā īpašuma nodoklis par ēkām un būvēm.
3. Azartspēļu nodoklis.
4. Nodeva par izklaidējoša rakstura pasākumiem.
5. Nodeva par tirdzniecību publiskās vietās.
6. Nodeva par dzīvnieku turēšanu.
7. Nodeva par reklāmas, afišu un sludinājumu izvietošanu.
8. Nodeva par būvatļauju saņemšanu.
9. Naudas sodi, ko uzliek pašvaldība.
10. Maksa par izglītības pakalpojumiem (bērnudārzi).
11. Pārējās nodevas, ko uzliek pašvaldība.

2.5. Novada sniegto pakalpojumu elektronizācija

Ir nepieciešams veikt elektronisko pakalpojumu izveides modeļa izstrādi, pakalpojumu elektronizāciju un elektroniskā paraksta piesaisti izveidotajiem elektroniskajiem pakalpojumiem. Pirmais solis elektronisko pakalpojumu ieviešanā ir atbilstošu veidlapu izstrāde un izvietošana pašvaldības interneta portālā vai mājas lapā www.jekabpilsnovads.lv un atbilstošu mehānismu izstrāde, kas iedzīvotājiem ļautu manipulēt ar šīm veidlapām,

piemēram, saglabāt uz datora cietā diska, nosūtīt pa elektronisko pastu vai izdrukāt. Viens no elektronisko pakalpojumu ieviešanas galvenajiem mērķiem ir pašvaldības pakalpojumu kvalitātes paaugstināšana. Tas paredz mainīt pašvaldības sniegtos pakalpojumus tā, lai tie būtu pēc iespējas vienkāršāki un pieejamāki lielākai iedzīvotāju daļai.

1. Elektroniskais pakalpojums - Pieteikšanās vizītei pie domes amatpersonām

- 1.1. Pakalpojums jāizvieto www.jekabpilsnovads.lv sadaļā /Elektroniskie pakalpojumi/Vizītes/
- 1.2. Mājas lapas sadaļa /Elektroniskie pakalpojumi/Vizītes/ iespējams apskatīt domes amatpersonu pieņemšanas laikus, domes amatpersonu amatus, uzvārdus, vārdus, kā arī brīvos pieņemšanas numurus.
- 1.3. Piesakoties ir jābūt iespējai norādīt amatpersonu, tikšanās mērķi, pieteicēja vārdu, uzvārdu, kontaktinformāciju, e-pasta adresi, vēlamo tikšanās laiku. Datums tiek pievienots no datora. Visi aizpildītie lauki tiek ierakstīti datu bāzē.
- 1.4. Pieteikties var neautorizēti (nav lietotāja vārda un paroles) mājas lapas lietotāji. Pieteicēju dati visiem mājas lapas lietotājiem nav redzami.
- 1.5. Pieteikumus apskata un apstrādā tikai autorizēti domes darbinieki, kas tos akceptē vai noraida un sazinās ar pieteicēju, nosūtot atbildi pa e-pastu. Domes darbiniekam ir iespējams sarakstam pievienot arī citus vizītes pieteicējus, izveidojot pilnu sarakstu. Autorizētam domes darbiniekam ir iespēja šos sarakstus nodrukāt, norādot konkrētu datumu.
- 1.6. Domes darbinieks attiecīgo pieņemšanas numuru mājas lapā atzīmē kā aizņemtu. Brīvos un aizņemtos numurus un pieņemšanas laikus redz visi portāla lietotāji.
- 1.7. Elektronisko pakalpojums jāveido tā, lai pieņemšanas numuru datubāzē būtu iespējams rezervēt laikus arī VPA darbiniekam un sekretārei.

2. Elektroniskais pakalpojums - Jautājumi pašvaldībai un atbildes iedzīvotājiem

- 2.1. Mājas lapas sadaļā /Elektroniskie pakalpojumi/Jautājumi pašvaldībai/ atveras vairākas tēmas, kuras ir aktuālākas iedzīvotājiem vai uzņēmējiem attiecīgajā laika periodā.
- 2.2. Mājas lapas apmeklētājs var uzdot elektroniski jautājumu, aizpildot formas laukus, kuros ieraksta savu uzvārdu, vārdu, adresi, e-pasta adresi un jautājumu. Datums tiek pievienots no datora. Visi aizpildītie lauki tiek ierakstīti jautājumu un atbilžu datu bāzē.
- 2.3. Uzdot jautājumu var neautorizēti mājas lapas lietotāji. Uzdotie jautājumi ir skatāmi visiem mājas lapas lietotājiem, bet personas dati vārds, uzvārds un adrese nav apskatāmi.

- 2.4. Jautājumus apstrādā pašvaldības darbinieki, kas tos akceptē vai noraida.
- 2.5. Autorizēts darbinieks var dzēst jautājumus, ja tie ir nekorekti vai vārds un uzvārds nav reāli un persona nedzīvo norādītajā adresē.
- 2.6. Darbinieks ievada atbildes uz jautājumiem un kārtu redzamo informāciju.

3. Elektroniskais pakalpojums – Sludinājumi

- 3.1. Mājas lapas apmeklētājs elektroniski var ievietot vēlamo sludinājumu, aizpildot formas laukus, kuros ieraksta savu uzvārdu, vārdu, e-pasta adresi, telefonu un sludinājuma tekstu. Datums tiek pievienots no datora. Visi aizpildītie lauki tiek ierakstīti sludinājumu datu bāzē.
- 3.2. Sludinājumu var ievietot neautorizēti mājas lapas lietotāji.
- 3.3. Sludinājumus apstrādā pašvaldības darbinieki, kas tos akceptē vai noraida.
- 3.4. Autorizēts darbinieks kārtu redzamo informāciju.
- 3.5. Autorizēts domes darbinieks var dzēst jautājumus, ja tie ir nekorekti.

4. Elektroniskais pakalpojums - Iesniegumi un veidlapas fiziskām un juridiskām personām

- 4.1. Pašvaldības sniegtajiem pakalpojumiem ir jābūt aprakstītiem un saprotamiem jebkuram mājas lapas lietotājam. Atverot mājas lapā attiecīgo elektronisko pakalpojumu, jābūt aprakstam un veidlapas paraugam. Veidlapām un iesniegumiem jābūt izstrādātiem atbilstoši pašvaldības lietvedībai. Turpmāk aprakstu labošanu, dzēšanu un pievienošanu veic pašvaldības darbinieki, kuriem tiek nodrošināta autorizācija. Nepieciešams aprakstīt katru juridisko un fizisko personu iesniegumu un veidlapu.
- 4.2. Apraksts satur šādu informāciju:
 - Pakalpojuma nosaukums;
 - Pakalpojuma turētāja nosaukums;
 - Pakalpojuma funkcija/uzdevums;
 - Pakalpojuma būtības īss apraksts;
 - Pakalpojuma saņēmējs - privāto tiesību juridiska persona; fiziska persona; publisko tiesību juridiska persona;
 - Normatīvie akti, kas reglamentē pakalpojuma sniegšanu;
 - Pakalpojuma saņemšanai nepieciešamie dokumenti;
 - Pakalpojuma pieprasīšanai nepieciešamās veidlapas (saites uz iestāžu mājas lapu adresēm);
 - Pakalpojuma saņemšanas termiņš;
 - Ar pakalpojuma saņemšanu saistītie maksājumi;

- Administratīvais process un pārsūdzības iespējas;
- Pakalpojuma autentifikācijas līmenis;
- Dzīves situācija;
- Publiskā pakalpojuma sniegšanas veidi (piegādes kanāli):
 - Pakalpojuma pieprasīšanai nepieciešamo darbību apraksts;
 - Pakalpojuma saņemšanai nepieciešamo darbību apraksts;
 - Pakalpojuma sniedzēja teritoriālās struktūrvienības;
 - Pakalpojuma sniedzējs/teritoriālā vienība, apkalpojamā teritorija;
 - Pakalpojumu sniedzēja adrese, kontaktinformācija, darba laiks, konts nodevas vai maksas par pakalpojumu ieskaitīšanai.

4.3. Publiskā pakalpojuma apraksta veidlapa (sk. 1. pielikumu) ir izstrādāta pamatojoties uz Valsts reģionālās attīstības aģentūras metodikas publisko pakalpojumu kataloga aizpildīšanai 17. versijas (izdots 27.07.2010.). Šī metodika nosaka publisko pakalpojumu ieviešanas kritērijus www.latvija.lv.

2.6. Jēkabpils novada iedzīvotāju un darbinieku apmācība

Apmācību veikšana ietver šādas aktivitātes:

- Darbinieku apmācība.
- Sabiedrības informēšana.
- Mārketinga materiālu sagatavošana.
- Sabiedrības iepazīstināšana ar projektu un tā rezultātiem.

Darbinieku apmācība tiks veikta semināros: apmācība darbā ar Dokumentu aprites sistēmu un mājas lapas www.jekabpilsnovads.lv pamatdarbībām, kā arī elektronisko pakalpojumu un elektroniskā paraksta pielietojumu, kā arī ieviestiem jauninājumiem.

Apmācību tiks apmācīti visi Jēkabpils novada darbinieki.

Sabiedrības iepazīstināšana ar projektu notiks gan projekta īstenošanas laikā, gan pēc tam. Iepazīstināšanā ar projektu sabiedrība tiks informēta ar projekta mērķiem un rezultātiem,

Iedzīvotāji tiks informēti par projektā paveikto, analizēti projekta plusi un mīnusi, tiks izskaidrotas darbības gan ar elektroniskiem pakalpojumiem un radīta iespēja apskatīt interneta mājas lapas funkcionalitāti.

Iedzīvotāju apmācības galvenās tēmas:

- Lietvedības sistēmas darbība – kāda sistēma izveidota, ko tā ir devusi pašvaldības darbībā, kādas ir turpmākās perspektīvas un kāds labums no šādas sistēmas ieviešanas ir Jēkabpils novada iedzīvotājiem un uzņēmējiem;

- Elektronisko pakalpojumu informācijas centra „Vienas pieturas aģentūras” izveide – kāds ir šā centra mērķis, uzdevumi un darbības nodrošinājums, kā tas uzlabos Jēkabpils novada iedzīvotāju saskarsmi ar pašvaldību. Kādi darbi vēl plānoti, lai pilnveidotu VPA darbību;
- Pašvaldības pakalpojumu elektronizācija – kāds ir šo pakalpojumu elektronizācijas mērķis un kāds no tā būs labums pakalpojumu ņēmējiem. Kādi pakalpojumi jau ir elektronizēti un kādi tiks elektronizēti projekta laikā.

Tā kā projekts paredz elektronisko informāciju sistēmu izveidi, potenciālie pakalpojumu izmantotāji tiks informēti arī izmantojot mājas lapas www.jekabpilsnovads.lv.

Mārketinga materiālu sagatavošana sevī ietver nepieciešamo materiālu un informācijas atlasīšanu, maketa izstrādi, nepieciešamo izejmateriālu izvēli un materiālu izgatavošanu.

Bukletā nepieciešams ievietot sekojošu informāciju:

- Norāde uz to, ka projekts tiek realizēts ar Eiropas Savienības struktūrfonda līdzfinansējumu (jābūt tekstam un logo).
- Kas ir Elektronisko pakalpojumu informācijas centrs „Vienas pieturas aģentūra”.
- Kur atrodas VPA (novada kartes daļa ar norādi uz VPA).
- Kādas funkcijas pilda VPA.
- Kādi ir VPA uzdevumi un mērķi.
- Kādus pakalpojumus sniedz VPA.
- Elektronisko pakalpojumu lietošanas instrukcija.

3. METODOLOĢIJA PUBLISKO PAKALPOJUMU KVALITĀTES UZLABOŠANAS NOVĒRTĒŠANAI

Publisko pakalpojumu kvalitātes uzlabošanai ir nepieciešams Jēkabpils novada pašvaldības iekšējo darbības procesu sakārtošana un optimizācija, Informācijas tehnoloģiju pielietošana darba procesos, elektronisko dokumentu aprites aprakstīšana, kā arī E-pakalpojumu ieviešana un apraksts.

Galvenie kritēriji publisko pakalpojumu uzlabošanā ir klientu apmierinātība, attieksme pret iedzīvotājiem, pakalpojumu izpildes ilgums un risinājumu izmaksas.

Publisko pakalpojumu ieviešana un kvalitātes uzlabošana ir jāveic secīgos soļos: analīze, izpēte, iedzīvotāju aptauja, diskusijas, lēmumu pieņemšana, iedzīvotāju un darbinieku apmācība.

Pētījumu un aptaujas rezultātā ir noskaidroti vairāk iedzīvotāju lietojamie publiskie pakalpojumi un informācijas tehnoloģiju un moduļu pielietošana šo pasākumu veikšanai. Publisko pakalpojumu uzlabošanas ieguvumi:

- Pakalpojumu pieejamība neatkarīgi no iestādes darba laika un atrašanās vietas;
- Nodrošina iedzīvotājiem pilnīgāku informētību par valsts pārvaldes darbu;
- Nodrošina lielāku atklātību un pieejamību pašvaldības pakalpojumiem, kas pakalpojumu saņēmējiem rada lielāku izpratni par valsts pārvaldes darbu, iespējām un attīstību;
- Palielina atklātību, rada uzticību, veido pakalpojumu sniegšanas uzraudzību un procesa caurspīdīgumu;
- Pakalpojumu sniegšanas veids tiek pielāgots klientu interesēm un vēlmēm;
- Samazinās klātienē apmeklējumu skaits, samazinās pakalpojuma un dokumenta apgrozījuma izdevumi;
- Ļauj automatizēt un paātrināt daudzus iekšējos procesus, tādējādi atvieglojot darbinieku darbu un uzlabojot to efektivitāti un darba kvalitāti;
- Administratīvo izmaksu samazināšana pateicoties iekšējo procesu sakārtošanai
- Ātrāka un kvalitatīvāka informācijas apmaiņa starp pašvaldības iestādēm.

E-pakalpojumu ieviešanas rezultātā būs ievērojams papīra ietaupījums. Pašreiz rakstāmpapīru izmanto dažādu pašvaldības funkciju pildīšanai:

- Saņemtie dokumenti no fiziskām personām;
- Saņemtie dokumenti no juridiskām personām;
- Faktūrrēķini;

- Iekšējā sarakste;
- Izejošie dokumenti fiziskām personām;
- Izejošie dokumenti juridiskām personām;
- Izziņas Pilnvaras Garantijas;
- Izejošie dokumenti (komisijās un komitejās).

Lai novērtētu publisko pakalpojumu uzlabošanu ir jāizvirza kritēriji un to iegūšanas veidi. No publisko pakalpojumu kvalitātes uzlabošanas plāna izriet sekojoši ieteikumi un kritēriji to novērtēšanai.

| Ieteikums | Vērtēšanas rādītāji/kritēriji |
|--|---|
| Novada administrācijas un pagastu darbiniekus nodrošinājums ar vienotu epasta adresi pēc principa vārds.uzvārds@jekabpilsnovads.lv | Darbinieku skaita un reģistrēto epasta adrešu skaita attiecība. |
| Videokonferenču iespēja | Pagastu skaita + novada administrācijas un vietu, kur izveidota videokonferenču iespēja, attiecība. |
| Dokumentu vadības sistēmas ieviešana | Reģistrēto ienākošo un izejošo dokumentu skaits. Dokumentu vadības sistēmas piedāvātās funkcionalitātes ieviešana izteikta procentos. |
| Vienas pieturas aģentūru izveide | Apmeklētāju skaits. |
| Pašvaldības mājas lapas www.jekabpilsnovads.lv pilnveidošana | Unikālo un regulāro apmeklētāju skaits. |
| Maksājumi pašvaldībai pašvaldības kontos | Maksājumu skaits pašvaldībā. |
| Pieteikšanās vizītei pie domes amatpersonām | Reģistrēto apmeklētāju skaits. |
| Jautājumi pašvaldībai un atbildes iedzīvotājiem | Reģistrēto jautājumu un atbilžu skaits. |
| Sludinājumi | Reģistrēto sludinājumu skaits. |
| Iesniegumi un veidlapas fiziskām un juridiskām personām | Reģistrēto elektronisko iesniegumu skaits. |
| Apmācība | Apmācīto un neapmācīto darbinieku skaita attiecība. |

Vienu gadu pēc projekta realizācijas jāveic atkārtota darbinieku un iedzīvotāju anketēšana. Anketai būtu jābūt pakārtotai tai anketai, kura tika veidota projekta laikā. Anketa saturētu jautājumus ar kuru palīdzību būtu iespējams novērtēt respondentu attieksmi par publisko pakalpojumu kvalitātes uzlabošanas plāna ieteiktajiem epakalpojumu uzlabojumiem. Atbildes tiktu veidotas pēc skalas no 0 līdz 5, kur 0 – nezinu, 1 – ļoti slikti, 5 – ļoti labi. Piemēram: „Kā Jūs vērtējat epakalpojumu ‘Pieteikšanās vizītei pie domes amatpersonām’?”.

Publisko pakalpojumu kvalitātes uzlabošanas novērtēšanas rezultāti tiktu atspoguļoti tabulā pēc iepriekš minētajiem ieteikumiem un kritērijiem vairāku periodu griezumā. Rādītājus attēlojot ar simboliem pēc principa:

- ↑ - rādītājs palielinājies;
- – - rādītājs nav mainījies;
- ↓ - rādītājs samazinājies.

PIELIKUMI

Publiskā pakalpojuma apraksta veidlapa

| | | |
|----|--|--|
| 1. | Pakalpojuma nosaukums | Sagatavojot Pakalpojuma nosaukumu rekomendējam neizmantot normatīvo dokumentu nosaukumu pārrakstīšanu vai tajos norādīto funkciju citēšanu, bet nosaukt to labumu, ko pakalpojuma saņēmējs saņem kā pakalpojumu. |
| 2. | Pakalpojuma turētāja nosaukums | |
| 3. | Pakalpojuma funkcija/uzdevums | Sadaļā Publiskās pārvaldes funkcija/uzdevums, jānorāda to publiskās pārvaldes funkciju vai uzdevumu, saskaņā ar kuru konkrētā iestāde sniedz aprakstāmo pakalpojumu. Lai informācija būtu saprotamāka, lūdzam minēt konkrētas funkcijas (to uzskaitījumu), bet necitēt normatīvos dokumentus, jo pakalpojumu reglamentējošie normatīvie akti tiks norādīti atsevišķā sadaļā |
| 4. | Pakalpojuma būtības īss apraksts | <p>Pakalpojuma būtības īsā aprakstā jānorāda šāda informācija:</p> <ul style="list-style-type: none"> kāds ir pakalpojuma rezultāts (piemēram: licences izsniegšana, atļaujas izsniegšana, apliecības, sertifikāta izsniegšana u.c..) (piemēram: Atļauja A un B kategorijas piesārņojošas darbības veikšanai) kādiem mērķiem (vai uzņēmējdarbības nozarei) attiecīgais pakalpojuma rezultāts nepieciešams: (Atļauja A un B kategorijas piesārņojošas darbības veikšanai - A un B kategorijas piesārņojošo darbību atļaujas ir nepieciešamas, lai kontrolētu un novērstu piesārņojumu vidē un neradītu draudus cilvēku veselībai.) |
| 5. | Pakalpojuma saņēmējs | <p>Aizpildot informāciju par pakalpojuma Saņēmēja veidu pakalpojuma saņēmēju izvēlas vienu vai vairākas no piedāvātajām izvēlēm: <u>fiziska persona</u>, <u>privāto tiesību juridiska persona</u>, ar to saprotot uzņēmumus, biedrības un nodibinājumus u.c. privāto tiesību subjektus un/vai <u>publisko tiesību juridiska persona</u>, ar to saprotot valsts vai pašvaldību iestādes.</p> <ul style="list-style-type: none"> Papildus ir iespēja norādīt informāciju par Pakalpojuma saņēmēju, ja uz to attiecas īpaši nosacījumi vai ierobežojumi, piemēram, pakalpojumam naturalizācija, pakalpojuma saņēmējs var būt fiziska persona, bet ar norādi, ka nav Latvijas pilsonis. |
| 6. | Pakalpojuma saņēmēja apraksts (ja pakalpojuma saņēmējam ir speciāli definēti kritēriji) | |
| 7. | Normatīvie akti, kas reglamentē pakalpojuma sniegšanu | Sadaļā Normatīvie akti, kas reglamentē publiskā pakalpojuma sniegšanu norāda tos normatīvos aktus, kas reglamentē konkrētā pakalpojuma sniegšanu, kā arī normatīvos aktus par valsts nodevām pakalpojuma saņemšanai. Piekļuvi normatīvajam aktam |

| | | |
|-----|--|--|
| | | norāda kā saiti uz resursu (rekomendējam izmantot www.likumi.lv resursu)! (Piemēram: Normatīvā akta nosaukums un saite uz normatīvo aktu: http://www.likumi.lv/doc.php?id=190179&version_date=20.06.2009) |
| 8. | Pakalpojuma saņemšanai nepieciešamie dokumenti | Sadaļā Pakalpojuma saņemšanai nepieciešamie dokumenti, pakalpojuma saņēmējam norāda tos dokumentus, kas nepieciešami lai pieprasītu konkrēto pakalpojumu, piemēram: jāiesniedz iesniegums (ja iesniegumam ir izstrādāta noteikta forma, tad to pievieno sadaļā Pakalpojuma pieprasīšanai nepieciešamās veidlapas, un/vai jāuzrāda pase. <ul style="list-style-type: none"> • Atsevišķi jānorāda gadījumi, kad nepieciešami dokumentu oriģināli un kad - kopijas (t.sk. jānorāda, vai kopija ir jāapliecina); • Atsevišķi jānorāda iespējas par dokumentu iesniegšanu elektroniski (vai tie ir ieskenēti oriģināli, vai elektroniski aizpildītas veidlapas un tml.). |
| 9. | Pakalpojuma pieprasīšanai nepieciešamās veidlapas | Sadaļā Pakalpojuma pieprasīšanai nepieciešamās veidlapas norāda saiti uz interneta resursu pakalpojuma pieprasīšanai nepieciešamo veidlapu vai iestādes izstrādāto iesnieguma formu aizpildīšanai. |
| 10. | Pakalpojuma saņemšanas termiņš (darba dienās) | Aizpildot Pakalpojuma saņemšanas termiņu norāda normatīvajos aktos noteikto standarta pakalpojuma saņemšanas termiņu, bet ja ir iespējamās šī termiņa izmaiņas, termiņa iespējamie pagarinājumi, vai termiņa izmaiņas atkarībā no maksājuma apjoma (piemēram, pieprasītais dokuments bez maksas tiek izsniegts 10 darba dienu laikā, bet par papildus samaksu to var saņemt ātrāk, līdzīgi kā tas ir ar pasu saņemšanu), tad šo termiņu norāda sadaļā Piezīmes |
| 11. | Ar pakalpojuma saņemšanu saistītie maksājumi | Sadaļā Ar pakalpojuma saņemšanu saistītie maksājumi norāda, vai pakalpojums ir maksas vai bezmaksas. Ja pakalpojums ir maksas, norāda pakalpojuma saņemšanas izmaksas un valūtas vienību. <ul style="list-style-type: none"> • Gadījumos, kad atšķiras maksa par pakalpojumu klātienē vai elektroniski (piemēram: dzīvesvietas deklarēšana), to norāda pie attiecīgā maksājuma summas; • Ja maksu par pakalpojumu aprēķina individuāli, tad nepieciešams nosaukt pozīcijas, no kurām atkarīga maksa par pakalpojumu (piemēram: izziņas izsniegšana latviešu valodā – LVL 3.00, maksa par izziņas tulkošanu (krievu, angļu vai vācu valoda) – LVL 5.00, maksa par izziņas nosūtīšanu – LVL 1.00 u.c.); • Konta Nr. nodevas vai maksas par pakalpojumu ieskaitīšanai norāda aizpildot Publiskā pakalpojuma sniegšanas veidus pie pakalpojumu saņemšanas kanāla informācijas |
| 12. | Piezīmes (par pakalpojuma saņemšanas) | Sadaļā Piezīmes norāda šādu informāciju: <ul style="list-style-type: none"> • kontaktinformācija par apvienībām vai organizācijām attiecīgajā nozarē, kurās |

| | | |
|----|--|--|
| | termiņu un maksājumiem, kuri saistīti ar termiņu) | <p>pakalpojumu sniedzēji vai pakalpojumu saņēmēji var saņemt praktisku palīdzību konkrētā pakalpojuma kontekstā:</p> <ul style="list-style-type: none"> • piemēram: nevalstiskās organizācijas, publiskojamās datu bāzes u.c. • informācija par piekļuvi publiskajiem reģistriem un datu bāzēm (saraksti, tabulas, apkopojumi u.c.) papildus informācijas par konkrēto pakalpojumu saņemšanai, norādot saiti uz šo resursu vai nosacījumus piekļuves saņemšanai (iekļaut saiti uz detalizētu informāciju par saņemšanas nosacījumiem) • Citi ar pakalpojuma saņemšanu saistīti jautājumi, kurus nav iespējams aprakstīt citās sadaļās. Piemēram: pakalpojuma saņemšanas termiņi, gadījumos, kad pakalpojuma saņemšanas termiņi var atšķirties atkarībā no maksas apmēra |
| 13 | Administratīvais process | Administratīvo procesu atzīmē, ja pakalpojuma sniegšanas rezultātā veiktās darbības vai izdoto dokumentu var apstrīdēt Administratīvajā tiesā. Sadaļā Pārsūdzības iespējas norāda apstrīdēšanas un/vai pārsūdzības termiņu un iestādi (vai amatpersonu). Ja pakalpojuma sniegšanas rezultātā veiktās darbības nav apstrīdamas, tad šajā laukā norāda „nav apstrīdams”. |
| 14 | Pārsūdzības iespējas | Administratīvo procesu atzīmē, ja pakalpojuma sniegšanas rezultātā veiktās darbības vai izdoto dokumentu var apstrīdēt Administratīvajā tiesā. Sadaļā Pārsūdzības iespējas norāda apstrīdēšanas un/vai pārsūdzības termiņu un iestādi (vai amatpersonu). Ja pakalpojuma sniegšanas rezultātā veiktās darbības nav apstrīdamas, tad šajā laukā norāda „nav apstrīdams”. |
| 15 | Atgādinājums | Atgādinājumu aizpilda pakalpojumiem, kas saistīti ar pienākumu izpildi pret valsti vai pašvaldībām, piemēram, noteiktu maksājumu izdarīšana noteiktos termiņos. Ja aizpildīts atgādinājuma lauks, tad laukā Brīdinājums jānorāda sankcija, kas likumā paredzēta par šī pienākuma neizpildi. Piemēram, uzņēmumam par gada pārskata neiesniegšanu likumā noteiktā termiņā paredzēts sods. Norāda soda veidu un apmēru. Norāda arī sekas, kas rodas no konkrēta pienākuma neizpildīšanas, piemēram, bezdarbnieka statusa zaudēšana, gadījumā ja persona nav ieradies Nodarbinātības valsts aģentūrā noteiktajā termiņā. |
| 16 | Brīdinājums | Atgādinājumu aizpilda pakalpojumiem, kas saistīti ar pienākumu izpildi pret valsti vai pašvaldībām, piemēram, noteiktu maksājumu izdarīšana noteiktos termiņos. Ja aizpildīts atgādinājuma lauks, tad laukā Brīdinājums jānorāda sankcija, kas likumā paredzēta par šī pienākuma neizpildi. Piemēram, uzņēmumam par gada pārskata neiesniegšanu likumā noteiktā termiņā paredzēts sods. Norāda soda veidu un apmēru. Norāda arī sekas, kas rodas no konkrēta pienākuma neizpildīšanas, piemēram, bezdarbnieka statusa zaudēšana, gadījumā ja persona nav ieradies Nodarbinātības valsts aģentūrā noteiktajā termiņā. |
| 17 | Pakalpojuma autentifikācijas līmenis | Autentifikācijas līmeni nosaka normatīvie dokumenti un/vai iestāde, piemēram, vai saņemot pakalpojumu ir jāuzrāda personu apliecinošs dokuments, elektroniskā vidē - autentifikācija veicama |

Šis dokuments „Jēkabpils novada pašvaldības publisko pakalpojumu kvalitātes uzlabošanas pasākumu plāns” ir veidots ar Eiropas Savienības Eiropas Sociālā fonda un Latvijas Valsts finansiālu atbalstu. Par dokumenta saturu atbild Jēkabpils novada pašvaldība.