



## Pakalpojumu attīstība – labas pārvaldības prakse Rīgā

Birokrātijas apkarošanas centra  
vecākais eksperts  
Aigars Evardsons

Rīga  
2017.gada 14.decembris



RĪGAS PAŠVALDĪBAS PAKALPOJUMU PORTĀLS

**Publiskais pakalpojums** – normatīvajos aktos noteikti materiāli vai nemateriāli labumi, ko pakalpojumu turētājs piedāvā personām saistībā ar tā kompetencē esošu publiskās pārvaldes funkciju un uzdevumu izpildi

(piemēram: dzimšanas fakta reģistrēšana, rinda pirmsskolas iestādēs un skolās, nodokļi un nodevas, sociālā dienesta sniegtie pakalpojumi, būvvaldes sniegtie pakalpojumi u.c.).

Pašlaik Rīgas pilsētas pašvaldības e-portālā [www.riga.lv](http://www.riga.lv) ir publicēti 302 publisko pakalpojumu apraksti.

Kopš 2010.gada Rīgas domes Birokrātijas apkarošanas centra vadībā strādā darba grupas, sistēmiski pilnveidojot Rīgas pilsētas pašvaldības iestāžu sniegtos pakalpojumus.

- Katrā darba grupā tiek pilnveidoti no 10 līdz 25 pakalpojumi,
- vairāk kā 80% no darba grupas priekšlikumiem tiek realizēti jau darba grupas darbības laikā





## Galvenie rezultatīvie rādītāji

- precizēti pakalpojumu apraksti;
- pilnveidots normatīvais regulējums;
- klientu informētība par pakalpojumiem;
- Pilnveidoti pakalpojumu sniegšanas kanāli  
(e-pakalpojumi, e-pasts, papildu vietas);
- samazināts klientam pieprasīto dokumentu skaits;
- samazināts klientam iestādes apmeklējumu skaits;
- samazināti pakalpojumu sniegšanas termiņi;
- vienkāršota pakalpojumu apmaksa;
- samazināts administratīvais slogs klientiem un iestādei/pašvaldībai;
- standartizēti pakalpojumu sniegšanas procesi;
- samazināti korupcijas riski.



## Rīgas pilsētas pašvaldībā 2010.-2017.gadā pilnveidots un attīstīts 231 publiskais pakalpojums (≈ 77% no visiem) kurus sniedz/sniedza (piemēram):

Vidējais vērtējums pēc  
10 ballu skalas

- |  |             |
|--|-------------|
| • Rīgas domes Centrālā administrācija  |             |
| • Rīgas izpilddirekcijas   |             |
| • Rīgas domes Uzņēmējdarbības koordinācijas centrs (likvidēts)               |             |
| • Rīgas pilsētas būvvalde  | (7.0 – 9.0) |
| • Rīgas domes Pilsētas attīstības departaments                               | (7.8 – 8.4) |
| • Rīgas domes Mājokļu un vides departaments                                  | (7.4 – 9.5) |
| • Rīgas domes Labklājības departaments (tai skaitā Rīgas Sociālais dienests) | (7.3 – 9.5) |
| • Rīgas domes Satiksmes departaments   | (7.0 – 9.0) |





## Rīgas pilsētas pašvaldībā izveidots modelis publisko pakalpojumu pilnveidošanai un attīstībai

### Darba grupu mērķis:

- ❑ pakāpeniski pilnveidot un attīstīt visus Rīgas pilsētas pašvaldības sniegtos publiskos pakalpojumus
- ❑ mazināt koruptīvus riskus sniegtajos publiskajos pakalpojumos



### Pakalpojumu attīstība – labas pārvaldības prakse Rīgā

## Realizētās iespējas ar e-karti





Pakalpojumu attīstība –  
labas pārvaldības prakse Rīgā

## Ieguvumi no brīvpusdienu informācijas sistēmas un e-kartes ieviešanas



- ✓ Samazināts administratīvais slogs skolu administrācijai, pašvaldības darbiniekiem, kuri pārvalda ēdināšanas uzskaites procesu un ēdināšanas pakalpojuma sniedzējiem.
- ✓ Paaugstinās darba efektivitāte augstāk minētajām grupām.
- ✓ Procesa caurspīdīguma rezultātā tiek mazināta krāpniecības iespēja, tādējādi ietaupīti valsts un pašvaldības finanšu resursi, ar ēdināšanas uzņēmumiem norēķins tiek veikts pēc fakta
- ✓ Izmaksu, laika un ērtību ieguvums visām procesā iesaistītajām grupām.
- ✓ Risinājums aptver vairāk nekā 53 000 skolēnus, kuriem tiek nodrošinātas siltās pusdienas, neizpaužot to sociālā statusa un finansiālo iespēju informāciju.
- ✓ Risinājums var tikt piemērots arī citām Latvijas pašvaldībām, kuras nodrošina brīvpusdienas izglītības iestādēs.



## PALDIES!

Informējiet mūs – Rīgas domes Birokrātijas centru [bac@riga.lv](mailto:bac@riga.lv) vai 67026859

- par darbinieku nepieklājību (neētisku rīcību)
- ja pakalpojums Jūsu skatījumā nav pieejams
- ja Jums ir priekšlikumi pakalpojumu pilnveidošanai
- ja Jums ir informācija par Rīgas pilsētas pašvaldības darbinieka iespējamu atrašanos interešu konflikta situācijā
- ja Jums ir informācija, ka kāds/kādi no Rīgas pilsētas pašvaldības darbiniekiem, iespējams, ir iesaistīti koruptīvā darbībā

