

Pētījums

Tieslietu ministrijas padotībā esošo iestāžu pakalpojumu pieejamība reģionālās reformas kontekstā

Izstrādāja:

Ilze Ruka

Rīga, 2008

Saturs

1. VISPĀRĪGĀ INFORMĀCIJA	5
1.1. Ievads	5
1.2. Pētījuma objekts	5
1.3. Lietotie saīsinājumi	6
1.4. Definīcijas	7
1.5. Pētījuma metode	7
2. PĀRSKATS PAR TIESLIETU MINISTRIJAS PADOTĪBAS IESTĀDĒM UN TO SNIEGTAJIEM PAKALPOJUMIEM	8
2.1. TM padotības iestādes	8
2.2. Pakalpojumu veidi	9
2.3. Struktūrvienību izvietojums un skaits	10
3. PAŠREIZĒJĀS SITUĀCIJAS FAKTISKO APSTĀKĻU APSKATS	11
3.1. Datu valsts inspekcija	11
3.1.1. Iestādes apraksts.....	11
3.1.2. Iestādes sniegtie pakalpojumi	12
3.1.3. Sniegto pakalpojumu skaits.....	13
3.1.4. Pakalpojumu sniegšanu reglamentējošās iekšējās procedūras	14
3.1.5. Iestādes struktūrvienības, kas ir iesaistītas pakalpojumu sniegšanā	14
3.1.6. Pakalpojumu sniegšanas vietas	16
3.2. Uzņēmumu reģistrs	17
3.2.1. Iestādes apraksts.....	17
3.2.2. Iestādes sniegtie pakalpojumi	19
3.2.3. Sniegto pakalpojumu skaits.....	22
3.2.4. Pakalpojumu sniegšanu reglamentējošās iekšējās procedūras	24
3.2.5. Iestādes struktūrvienības, kas ir iesaistītas pakalpojumu sniegšanā	25
3.2.6. Pakalpojumu sniegšanas vietas	26
3.3. Naturalizācijas pārvalde	28
3.3.1. Iestādes apraksts.....	28
3.3.2. Iestādes sniegtie pakalpojumi	30
3.3.3. Sniegto pakalpojumu skaits.....	30
3.3.4. Pakalpojumu sniegšanu reglamentējošās iekšējās procedūras	35
3.3.5. Iestādes struktūrvienības, kas ir iesaistītas pakalpojumu sniegšanā	36
3.3.5. Pakalpojumu sniegšanas vietas	37
3.4. Patentu valde	39
3.4.1. Iestādes apraksts.....	39
3.4.2. Iestādes sniegtie pakalpojumi	39
3.4.3. Sniegto pakalpojumu skaits.....	44
3.4.4. Pakalpojumu sniegšanu reglamentējošās iekšējās procedūras	46
3.4.5. Iestādes struktūrvienības, kas ir iesaistītas pakalpojumu sniegšanā	47
3.4.6. Pakalpojumu sniegšanas vietas	48

3.5. Reliģisko lietu pārvalde	49
3.5.1. Iestādes apraksts.....	49
3.5.2. Iestādes sniegtie pakalpojumi	50
3.5.3. Sniegto pakalpojumu skaits.....	51
3.5.4. Pakalpojumu sniegšanu reglamentējošās iekšējās procedūras.....	51
3.5.5. Iestādes struktūrvienības, kas ir iesaistītas pakalpojumu sniegšanā	52
3.5.6. Pakalpojumu sniegšanas vietas	53
3.6. Valsts aģentūra "Maksātnespējas administrācija"	54
3.6.1. Iestādes apraksts.....	54
3.6.2. Iestādes sniegtie pakalpojumi	55
3.6.3. Sniegto pakalpojumu skaits.....	56
3.6.4. Pakalpojumu sniegšanu reglamentējošās iekšējās procedūras.....	60
3.6.5. Iestādes struktūrvienības, kas ir iesaistītas pakalpojumu sniegšanā	60
3.6.6. Pakalpojumu sniegšanas vietas	61
3.7. Valsts valodas centrs	62
3.7.1. Iestādes apraksts.....	62
3.7.2. Iestādes sniegtie pakalpojumi	63
3.7.3. Sniegto pakalpojumu skaits.....	64
3.7.4. Pakalpojumu sniegšanu reglamentējošās iekšējās procedūras.....	64
3.7.5. Iestādes struktūrvienības, kas ir iesaistītas pakalpojumu sniegšanā	64
3.7.6. Pakalpojumu sniegšanas vietas	65
3.8. Valsts zemes dienests.....	66
3.8.1. Iestādes apraksts.....	66
3.8.2. Iestādes sniegtie pakalpojumi	67
3.8.3. Sniegto pakalpojumu skaits.....	72
3.8.4. Pakalpojumu sniegšanu reglamentējošās iekšējās procedūras.....	73
3.8.5. Iestādes struktūrvienības, kas ir iesaistītas pakalpojumu sniegšanā	73
3.8.6. Pakalpojumu sniegšanas vietas	74
3.9. Tiesu administrācijas zemesgrāmatu departaments (Zemesgrāmatu nodaļas)	76
3.9.1. Iestādes apraksts.....	76
3.9.2. Iestādes sniegtie pakalpojumi	76
3.9.3. Sniegto pakalpojumu skaits.....	79
3.9.4. Pakalpojumu sniegšanu reglamentējošās iekšējās procedūras.....	82
3.9.5. Iestādes struktūrvienības, kas ir iesaistītas pakalpojumu sniegšanā	84
3.9.6. Pakalpojumu sniegšanas vietas	85
3.10. Juridiskās palīdzības administrācija.....	87
3.10.1. Iestādes apraksts.....	86
3.10.2. Iestādes sniegtie pakalpojumi	88
3.10.3. Sniegto pakalpojumu skaits.....	89
3.10.4. Pakalpojumu sniegšanu reglamentējošās iekšējās procedūras.....	90
3.10.5. Iestādes struktūrvienības, kas ir iesaistītas pakalpojumu sniegšanā	91
3.10.6. Pakalpojumu sniegšanas vietas	91

4. SECINĀJUMI - PAŠREIZĒJĀ SITUĀCIJA TM PADOTĪBAS IESTĀDĒS	92
5. REĢIONĀLĀ REFORMAS, TĀS REALIZĀCIJAS GAITA.....	96
6. IESPĒJAMIE PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS CENTRU ATTĪSTĪBAS MODEĻI ..	100
6.1. 1.modelis - tiek veidoti vienoti TM padotības iestāžu klientu apkalpošanas centri	101
6.1.1. Modeļa apraksts	101
6.1.2. Modeļa stiprās/vājās puses.....	102
6.1.3. Modeļa ieviešanai nepieciešamie resursi	104
6.1.4. Iespējamie riski	104
6.2. 2.modelis - tiek saglabāta esošā pakalpojumu sniegšanas kārtība (tiek uzlabots).....	105
6.2.1. Modeļa apraksts	105
6.2.2. Modeļa stiprās/vājās puses.....	105
6.2.3. Modeļa ieviešanai nepieciešamie resursi	107
6.2.4. Iespējamie riski	108
6.3. 3.modelis - tiek veidoti vienoti visu valsts iestāžu informācijas un pakalpojumu sniegšanas centri.....	109
6.3.1. Modeļa apraksts	109
6.3.2. Modeļa stiprās/vājās puses.....	110
6.3.3. Modeļa ieviešanai nepieciešamie resursi	111
6.3.4. Iespējamie riski	112
6.4. Optimālā modeļa izvēle.....	113
7. PRIEKŠLIKUMI.....	115
8. IZMANTOTIE AVOTI	121

1. VISPĀRĪGĀ INFORMĀCIJA

1.1. Ievads

Šis dokuments izstrādāts pamatojoties uz 2008.gada 30.maija līgumu starp Latvijas Republikas Tieslietu ministriju un Ilzi Ruku par zinātniska pētījuma veikšanu par Tieslietu ministrijas padotībā esošo iestāžu pakalpojumu pieejamību. Pētījuma “Tieslietu ministrijas padotībā esošo iestāžu pakalpojumu pieejamība reģionālās reformas kontekstā” darba uzdevumi ir šādi:

- informācijas apkopojums par esošās situācijas faktiskajiem apstākļiem;
- informācijas apkopojums par padotības iestāžu pakalpojumu pieejamību reģionālās reformas kontekstā;
- priekšlikumu sniegšana padotības iestāžu universālo klientu apkalpošanas centru izveidei un attīstībai, modelējot iespējamus klientu apkalpošanas centru attīstības variantus;
- piedāvāto attīstības modeļu risku analīze;
- piedāvāto klientu apkalpošanas centru attīstības variantu realizācijai nepieciešamo resursu novērtēšana.

1.2. Pētījuma objekts

Šajā pētījumā tiks apskatītas šādas TM padotības iestādes – pakalpojumu sniedzējas:

- Datu valsts inspekcija
- Uzņēmumu reģistrs
- Naturalizācijas pārvalde
- Patentu valde
- Reliģisko lietu pārvalde

- Valsts aģentūra “Maksātnespējas administrācija”
- Valsts valodas centrs
- Valsts zemes dienests
- Tiesu administrācijas zemesgrāmatu departaments
- Juridiskās palīdzības administrācija

Pētījumā netiks apskatītas šādas padotības iestādes:

- Satversmes aizsardzības birojs
- Ieslodzījuma vietu pārvalde
- Valsts probācijas dienests
- Valsts tiesu ekspertīžu birojs
- Tiesu administrācija (izņemot Zemesgrāmatu departamentu)

1.3. Lietotie saīsinājumi

DVI – Datu valsts inspekcija

IVIS - Integrētās valsts informācijas sistēmas

JPA – Juridiskās palīdzības administrācija

KAC – klientu apkalpošanas centrs

KAS – klientu apkalpošanas standarts

MNA – maksātnespējas administrācija

NP – Naturalizācijas pārvalde

PV – Patentu valde

RAPLM – Reģionālās attīstības un pašvaldību lietu ministrija

RLP – Reliģisko lietu pārvalde

TM – Tieslietu ministrija

UR – Uzņēmumu reģistrs

VVDZ – Valsts vienotā datorizētā zemesgrāmata

VZD – Valsts zemes dienests

ZG – Tiesu administrācijas Zemesgrāmatu departaments (zemesgrāmatu nodaļas)

1.4. Definīcijas

Iekšējie procesi – ar pakalpojumu organizēšanu un uzturēšanu saistīti procesi: pakalpojumu definīcijas, apraksti, procedūras, uzskaitē utt.

Klientu apkalpošanas centrs – vieta kur klientu apkalpošana notiek klātienē.

Front Office – klientu apkalpošanas struktūrvienība, kas strādā ar klientu (pieņem/izsniedz dokumentus, sniedz informāciju utt.).

Back Office – klientu apkalpošanā iesaistītā struktūrvienība, kas veic ar pakalpojuma sniegšanu saistītas darbības bez kontakta ar klientu.

Pakalpojums – Tieslietu ministrijas padotības iestādes darbību kopums, ko tā veic, lai nodrošinātu tās funkciju un uzdevumu izpildi un sabiedrības vajadzību ievērošanu.

Serviss – ar pakalpojumu saistīts darbību kopums, kas tiek nodrošināts pēc pakalpojuma saņemšanas.

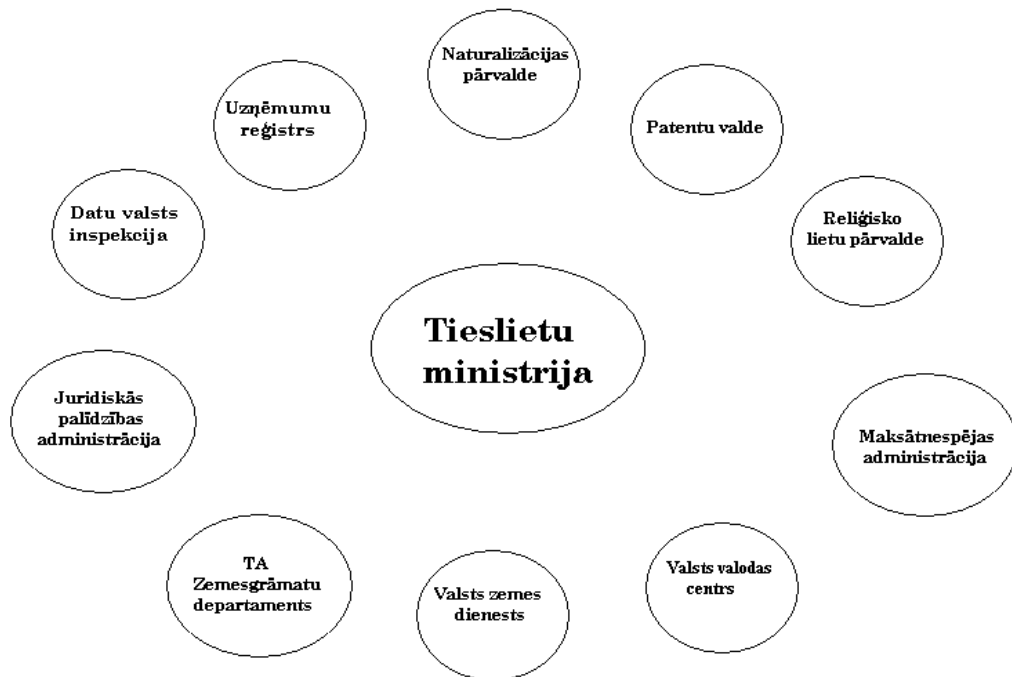
1.5. Pētījuma metode

- Intervijas ar TM padotības iestāžu pārstāvjiem;
- Normatīvo aktu analīze;
- Publiski pieejamās informācijas analīze (padotības iestāžu mājas lapas, citi interneta resursi);
- Padotības iestāžu gada pārskati;
- Citi saistītie pētījumi (skat. Izmantoto avotu sarakstu).

Autore pieņem, ka Pētījuma ietvaros TM padotības iestāžu sniegtā informācija ir pareiza. Pētījumā izmantota informācija, kas bija aktuāla un pieejama uz pētījuma sniegšanas brīdi.

2. PĀRSKATS PAR TIESLIETU MINISTRIJAS PADOTĪBAS IESTĀDĒM UN TO SNIEGTAJIEM PAKALPOJUMIEM

2.1. TM padotības iestādes



Attēls Nr. 1

Pētījumā tiek apskatītas 10 Tieslietu ministrijas padotības iestādes, kuras pēc darbības satura ir ļoti atšķirīgas un pārstāv dažādas jomas: datu reģistrācija, pilsonības piešķiršana, uzņēmumu reģistrācija, maksātnespējas jautājumi, patentu reģistrācija, juridiskā palīdzība, īpašuma reģistrācija utt.

2.2. Pakalpojumu veidi

Kopumā pētāmās iestādes piedāvā vairāk kā 240 pakalpojumu veidus

- Datu valsts inspekcija - 9
- Uzņēmumu reģistrs - 63
- Naturalizācijas pārvalde - 5
- Patentu valde - 52
- Reliģisko lietu pārvalde - 9
- Valsts aģentūra “Maksātnespējas administrācija” - 13
- Valsts valodas centrs - 13
- Valsts zemes dienests - 64
- Tiesu administrācijas Zemesgrāmatu departaments - 13
- Juridiskās palīdzības administrācija - 3

2.3. Struktūrvienību izvietojums un skaits



Attēls Nr. 2

Kopumā pētījuma ietvaros pētāmajām 10 TM padotības iestādēm ir 79 struktūrvienības un to nodaļas:

- Datu valsts inspekcija - 1
- Uzņēmumu reģistrs - 9
- Naturalizācijas pārvalde - 19
- Patentu valde - 2
- Reliģisko lietu pārvalde - 1
- Valsts aģentūra “Maksātspējas administrācija” - 1
- Valsts valodas centrs - 9
- Valsts zemes dienests - 8
- Tiesu administrācijas zemesgrāmatu departaments - 28
- Juridiskās palīdzības administrācija - 1

3. PAŠREIZĒJĀS SITUĀCIJAS FAKTISKO APSTĀKĻU APRAKSTS*

*Šajā nodaļā izmantota informācija, kas iegūta intervējot iestāžu pārstāvjus, analizējot iestāžu normatīvos dokumentus, gada pārskatus un interneta mājas lapas. Atspoguļotā informācija parāda pašreizējo situāciju pakalpojumu sniegšanas jomā kā to saprot un īsteno pašas iestādes. Autores viedoklis un ieteikumi situācijas uzlabošanai ir atspoguļoti 6. un 7.nodaļās.

3.1.DATU VALSTS INSPEKCIJA

3.1.1. Iestādes apraksts

DVI ir Tieslietu ministrijas pārraudzībā esoša valsts pārvaldes iestāde, kas veic personas datu aizsardzības uzraudzību.

DVI realizē Fizisko personu datu aizsardzības likumā nosprausto mērķi - aizsargāt fizisko personu pamattiesības un brīvības, it īpaši privātās dzīves neaizskaramību, attiecībā uz fizisko personu datu apstrādi.

Datu valsts inspekcijas pienākumi ir:

- kontrolēt un uzraudzīt valstī personas datu apstrādes atbilstību Fizisko personu datu aizsardzības likuma prasībām;
- kontrolēt informācijas sistēmu drošības prasību ievērošanu personas datu apstrādes sistēmās;
- izskatīt sūdzības, pieņemt lēmumus, kas saistīti ar personas datu aizsardzību, izstrādāt rekomendācijas;
- reģistrēt personas datu apstrādes sistēmas, izveidojot vienotu personas datu apstrādes sistēmu reģistru.

3.1.2. Iestādes sniegtie pakalpojumi

1. Personas datu apstrādes reģistrēšana un pārbaude.
2. Personas datu aizsardzības uzraudzība.
3. Personas datu apstrādes auditoru akreditācija.
4. Personas datu apstrādes speciālistu apmācības un eksaminēšanas nodrošināšana.
5. Sūdzību izskatīšana un lēmumu pieņemšana, kas saistīti ar personas datu aizsardzību.
6. Personas datu aizsardzības pakāpes novērtēšana un rakstveida piekrišanas sniegšana personas datu nodošanai; darbību ierosināšana un veikšana, kas vērstas uz efektīvāku personas datu aizsardzību un atzinumu sniegšana par valsts un pašvaldību institūciju veidjamo personas datu apstrādes atbilstību normatīvo aktu prasībām.
7. Pārbažu veikšana, lai noteiktu personas datu apstrādes atbilstību normatīvo aktu prasībām.
8. Administratīvo sodu uzlikšana par pārkāpumiem personas datu apstrādē likumā noteiktajā kārtībā.
9. Sertifikācijas pakalpojumu sniedzēju akreditācija un to darbības uzraudzība.

3.1.3. Sniegto pakalpojumu skaits

Nr. p.k.	Rīcības virziens / Rādītājs	2007	2008
1.	Gada laikā reģistrētas personas datu apstrādes	690*	150
2.	Personas datu apstrādes pārbaudes, gadā	140	115
3.	Samazināts lietu (sūdzību, iesniegumu u.c.) izskatīšanas termiņš, mēnešos	4	4
4.	Semināru skaits personas datu apstrādes auditoriem, gadā	4	4
5.	Akreditēto personas datu apstrādes auditoru skaits, gadā	30	30
6.	Reģistrēto personas datu aizsardzības speciālistu skaits, gadā	-	50
7.	Apmācīto personas datu aizsardzības speciālistu skaits, gadā	-	50
8.	Valsts un pašvaldību personas datu apstrādē veikto auditu skaits	50	50
9.	DVI veikto auditu skaits	1	1
10.	Akreditētu uzticamu sertifikācijas pakalpojumu sniedzēju skaits	1	1

Avots: Datu valsts inspekcija darbības stratēģija 2008.-2010.gadam

Tabula Nr. 1

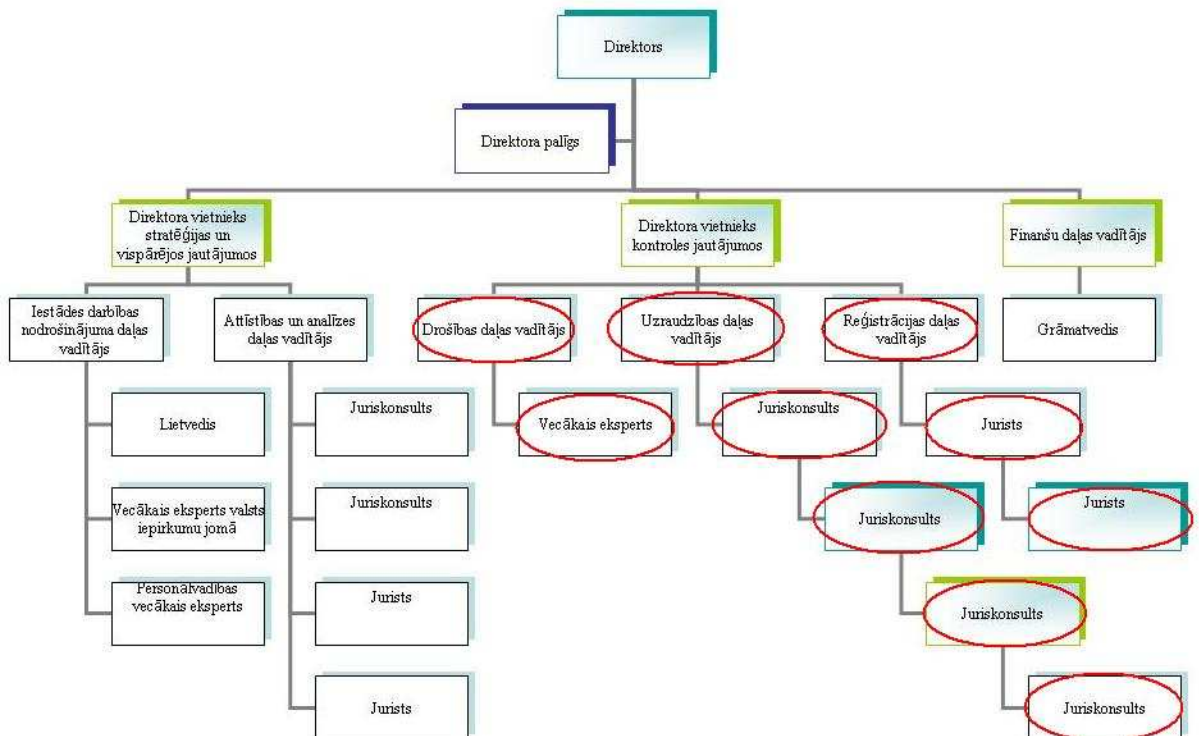
3.1.4. Pakalpojumu sniegšanu reglamentējošās iekšējās* procedūras

* - pētījumā tiek apskatīti tikai iestāžu iekšējie pakalpojumu jomu reglamentējošie dokumenti, jo tie vislabāk parāda katrā iestādē atšķirīgo, specifisko situāciju. Ārējie normatīvie akti vairāk nosaka vispārēju kārtību.

Speciāla kārtība, kas noteiktu klientu apkalpošanas kārtību Datu valsts inspekcijā nav izstrādāta. Datu valsts inspekcijas darbiniekiem, apkalpojot klientus, ir jāievēro Datu valsts inspekcijas Ētikas kodekss un Datu valsts inspekcijas Darbinieka rokasgrāmata.

Datu valsts inspekcijā ir izstrādāti vairāki iekšējie normatīvie akti, kas regulē iekšējos procesus un dokumentu apriti: Datu valsts inspekcijas lietvedības instrukcija (no 28.02.2006.), Personu datu apstrādes reģistrācijas kārtība (no 14.09.2007.).

3.1.5. Iestādes struktūrvienības, kas ir iesaistītas pakalpojumu sniegšanā



Attēls Nr. 3

Datu valsts inspekcijas Uzraudzības daļā ir pieci darbinieki, kuri sniedz konsultācijas par personas datu apstrādi, par informācijas atklātības jautājumiem un par komerciālu paziņojumu sūtīšanu, kā arī saistībā ar citiem Datu valsts inspekcijas kompetencē esošiem jautājumiem. Uzraudzības daļas darbinieki izskatot savas kompetences jautājumus sastāda dažādus informācijas pieprasījumus, vēstules, lēmumus, uzziņas, atzinumus u.c. dokumentus. Konsultācijas tiek sniegtas telefoniski un iestādē uz vietas, atbildot uz klienta jautājumiem, izskaidrojot konkrētās situācijas tiesiskos aspektus, kā arī informējot klientus par to tiesībām un pienākumiem konkrētajā situācijā. Ja klients vēršas iestādē ar mutvārdu iesniegumu, tas tiek noformēts rakstveidā. Datu valsts inspekcijas Uzraudzības daļas darbiniekiem ir augstākā izglītība tiesību zinātnēs un vismaz viena gada juridiskā darba pieredze.

Datu valsts inspekcijas Reģistrācijas daļā ir trīs darbinieki, kuri sniedz konsultācijas personas datu apstrādi reģistrācijas jautājumos, personu datu apstrādes auditoru reģistrācijas jautājumos, personas datu apstrādes speciālistu reģistrācijas jautājumos, ekspertu, kam ir tiesības veikt sertifikācijas pakalpojumu sniegšanas informācijas sistēmu, iekārtu un procedūru drošību pārbaudes reģistrācijas jautājumos un uzticamu sertifikācijas pakalpojumu sniedzēju reģistra jautājumos. Reģistrācijas daļas darbinieki izskatot savas kompetences jautājumus sastāda dažādus informācijas pieprasījumus, vēstules, lēmumus, uzziņas, atzinumus, apliecības u.c. dokumentus. Konsultācijas tiek sniegtas telefoniski un iestādē uz vietas, atbildot uz klienta jautājumiem. Datu valsts inspekcijas Reģistrācijas daļas darbiniekiem ir augstākā izglītība, zināšanas tiesību zinātnē un juridiskā darba pieredze.

Datu valsts inspekcijas Drošības daļā ir divi darbinieki, kuri sniedz konsultācijas par personas datu apstrādes auditu veikšanu, iekārtu un procedūru drošību pārbaudes veikšanu un iekšējās dokumentācijas sagatavošanu. Drošības daļas darbinieki, izskatot savas kompetences jautājumus sastāda dažādus informācijas pieprasījumus, vēstules, lēmumus, uzziņas, atzinumus, u.c. dokumentus. Konsultācijas tiek sniegtas telefoniski un iestādē uz vietas, atbildot uz klienta jautājumiem. Datu valsts

inspekcijas Drošības daļas darbiniekiem ir augstākā izglītība, zināšanas informāciju tehnoloģiju un informācijas sistēmu drošības jomā un attiecīga darba pieredze.

Veicot personas datu apstrādes reģistrāciju, DVI ir izvērtējusi Reģistrācijas daļas darbības efektivitāti. Reģistrācijas procesā laikietilpīgs ir informācijas ievadīšanas process – Reģistrācijas daļas juristi izvērtē personas datu apstrādes iesniegumus un reģistrē apstrādi, fiziski ievadot informāciju Personas datu apstrādes reģistrā. Šāda informācijas ievadīšana nebūtu nepieciešama, ja tiktu nodrošināta e-pakalpojuma ieviešana, nodrošinot klientiem ērtāku reģistrācijas iesniegumu aizpildīšanu un DVI darbiniekiem laika resursu efektīvāku izmantošanu.

3.1.6. Pakalpojumu sniegšanas vietas

DVI ir viens birojs Rīgā, Kr.Barona iela 5-4.

3.2. UZŅĒMUMU REĢISTRS

3.2.1. Iestādes apraksts

Uzņēmumu reģistrs ir tieslietu ministra pārraudzībā esoša tiešās pārvaldes iestāde, kas Latvijas Republikas teritorijā reģistrē uzņēmumus (uzņēmēj sabiedrības), to filiāles un pārstāvniecības, kā arī visas izmaiņas to darbības pamatdokumentos un veic citas likumdošanā paredzētās darbības. Uzņēmumu reģistrs darbojas Tieslietu ministrijas pārraudzībā.

Uzņēmumu reģistra galvenā funkcija ir reģistrācijas funkcija. Šīs funkcijas realizācijas rezultātā tiek nodrošināta arī vienota valsts uzskaitē par reģistrējamajiem subjektiem un juridiskajiem faktiem. Saskaņā ar dažādu normatīvo aktu prasībām Uzņēmumu reģistrs veic komersantu un to filiāļu, ārvalstu komersantu un organizāciju pārstāvniecību un pārstāvju, kooperatīvo sabiedrību, Eiropas ekonomisko interešu grupu, Eiropas komercsabiedrību, Eiropas kooperatīvo sabiedrību, politisko partiju un to apvienību, administratoru, maksātspējas subjektu, tiesiskās aizsardzības un maksātspējas procesa norises biedrību un nodibinājumu, reliģisko organizāciju un to iestāžu, arodbiedrību, masu informācijas līdzekļu, koncesijas līgumu, izšķirošās ietekmes, komercķīlu, laulāto mantisko attiecību un šķīrējtiesu reģistrāciju un nodrošina attiecīgo reģistru vešanu.

Otrā funkcija ir informācijas sniegšana par reģistrētajiem subjektiem un juridiskajiem faktiem. Lai nodrošinātu informāciju par subjektu saimniecisko darbību, Uzņēmumu reģistrs pieņem un glabā to gada pārskatus.

Bez minētajām galvenajām funkcijām Uzņēmumu reģistram jāveic arī daudzas citas funkcijas/uzdevumi/darbības, kuras uzticētas ar dažādiem likumiem un citiem normatīvajiem aktiem:

- jāziņo attiecīgajām valsts institūcijām par konkrētiem likumpārkāpumiem vai nepatiesu ziņu sniegšanu Uzņēmumu reģistram vainīgo personu saukšanai pie likumā noteiktās atbildības;
- jāpublicē laikrakstā "Latvijas Vēstnesis" normatīvajos aktos paredzētās ziņas par subjektiem;
- jāveic savstarpēja informācijas apmaiņa ar valsts un pašvaldību institūcijām Ministru kabineta noteiktajā kārtībā un veidā;
- jāapstiprina eksperti akciju sabiedrību pamatkapitāla novērtēšanai, komercsabiedrību mantiskā ieguldījuma vērtēšanai;
- jāapstiprina revidenti komersantu reorganizācijas līgumu pārbaudei;
- jā sastāda protokoli par administratīvajiem pārkāpumiem;
- jāapliecina parakstus šādam subjektu lokam: individuālajiem komersantiem un kapitālsabiedrību dibinātājiem uz reģistrācijas pieteikuma, reģistrējot kapitālsabiedrību ar vienu dibinātāju, kapitālsabiedrību valdes locekļiem, komersantu prokūristiem, komercsabiedrību likvidatoriem, komersantu, uzņēmumu (uzņēmējsabiedrību) administratoriem;
- jāsasauca vai jāuzdod sasaukt kapitālsabiedrību un kooperatīvo sabiedrību dalībnieku, akcionāru vai biedru sapulces.

Sadarbība ar citām iestādēm datu apmaiņā

UR publiski pieejamās datubāzes tiek plaši lietotas gan valsts iestāžu, gan uzņēmēju vidū. Šobrīd iespējams elektroniski iesniegt komerčķīlas pieteikumu (kamēr vēl reāli nav sācis darboties Elektronisko dokumentu likums, Uzņēmumu reģistrā iesniedzams arī pieteikums papīra formātā). Komerčķīlu reģistrācijas sistēma šobrīd ir saslēgta ar Ceļu satiksmes drošības direkcijas datu bāzi (nodarbojas ar automašīnu reģistrāciju), Valsts tehniskās uzraudzības inspekciju (nodarbojas ar traktoru un citu lauksaimniecībā izmantojamās tehnikas reģistrāciju), Valsts ciltsdarba informācijas

datu apstrādes centru (reģistrē dzīvniekus), Satiksmes ministrijas Civilās aviācijas gaisa kuģu reģistru, lai šo iestāžu datu bāzes saslēgtu ar komercķīlu reģistru, tādējādi ļaujot operatīvi pārbaudīt īpašumtiesības uz iekļājamajām lietām.

3.2.2. Iestādes sniegtie pakalpojumi

Komercķīlu un laulāto mantisko attiecību reģistrācijas daļa:

1. Komercķīlas reģistrācija;
2. Komercķīlas noteikumu izmaiņu reģistrācija;
3. Komercķīlas pārjaunojuma reģistrācija;
4. Komercķīlas pārvaldnieka reģistrācija;
5. Komercķīlas cesijas reģistrācija;
6. Komercķīlas dzēšanas reģistrācija;
7. Komercķīlas termiņa pagarināšanas reģistrācija;
8. Paziņojuma par komercķīlas tiesības izlietošanu reģistrācija;
9. Laulāto mantisko attiecību reģistrācija;
10. Laulāto mantisko attiecību noteikumu izmaiņu reģistrācija;
11. Laulāto mantisko attiecību izbeigšanas reģistrācija;

Informācijas daļa:

12. Izziņu sniegšana;
13. Kopiju / izrakstu sniegšana;
14. Reģistrācijas lietas apskate.

Komersantu un uzņēmumu reģistrācijas daļa:

15. Zemnieka vai zvejnieka saimniecības reģistrēšana;
16. Kooperatīvās sabiedrības reģistrēšana;
17. Individuālā uzņēmuma reģistrēšana;
18. Uzņēmuma (uzņēmējsabiedrības) filiāles reģistrēšana;
19. Zemnieka vai zvejnieka saimniecības reorganizācijas reģistrēšana;

20. Individuālā uzņēmuma reorganizācijas reģistrēšana;
21. Eiropas kooperatīvās sabiedrības (SCE) reģistrēšana;
22. Eiropas komercsabiedrības (SE) reģistrēšana;
23. Eiropas ekonomisko interešu grupas (EEIG) reģistrēšana;
24. Apliecinājuma izsniegšana, dibinot Eiropas kooperatīvo sabiedrību, Eiropas komercsabiedrību vai Eiropas ekonomisko interešu grupu;
25. Apliecinājuma izsniegšana pirms Eiropas kooperatīvās sabiedrības, Eiropas komercsabiedrības vai Eiropas ekonomisko interešu grupas juridiskās adreses pārceļšanas uz citu dalībvalsti;
26. Uzņēmuma (uzņēmējsabiedrības), tā filiāles izmaiņu reģistrēšana;
27. Individuālā komersanta reģistrēšana;
28. Personālsabiedrības reģistrēšana;
29. Sabiedrības ar ierobežotu atbildību reģistrēšana;
30. Akciju sabiedrības reģistrēšana;
31. Komersanta filiāles reģistrēšana;
32. Komersanta reorganizācijas reģistrēšana;
33. Komersanta reorganizācijas līguma projekta un tā izmaiņu reģistrēšana;
34. Komersanta dalībnieku reģistra reģistrēšana;
35. Komersanta juridiskās adreses reģistrēšana;
36. Ierakstu izdarīšana par komersanta prokūru un prokūristu;
37. Ierakstu izdarīšana par komersanta valdi;
38. Ierakstu izdarīšana par komersanta padomi;
39. Dibināšanas dokumentu grozījumu reģistrēšana;

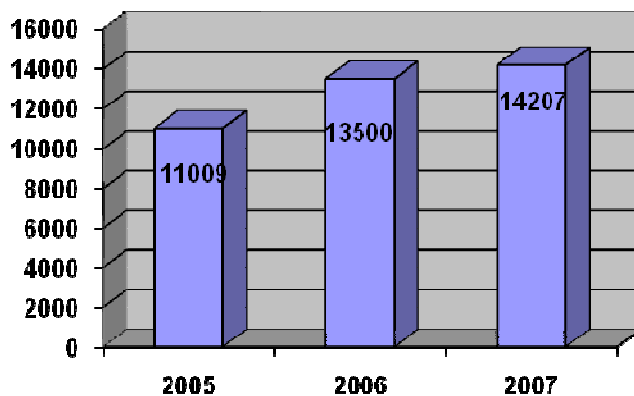
Nevalstisko organizāciju un masu informācijas līdzekļu reģistrācijas daļa:

40. Biedrības un nodibinājuma reģistrēšana;
41. Biedrības un nodibinājuma darbības izbeigšanas reģistrēšana;
42. Ierakstu izdarīšana par izmaiņām nodibinājuma valdē un juridiskajā adresē;
43. Ierakstu izdarīšana par izmaiņām biedrības valdē un juridiskajā adresē;
44. Biedrības un nodibinājuma statūtu grozījumu reģistrēšana;

45. Biedrības un nodibinājuma izslēgšana no biedrību un nodibinājumu reģistra;
46. Biedrības un nodibinājuma reorganizācijas reģistrēšana;
47. Ārvalsts komersanta vai organizācijas pārstāvniecības (pārstāvja) reģistrēšana;
48. Ārvalsts komersanta vai organizācijas pārstāvniecības (pārstāvja) likvidācijas reģistrēšana;
49. Ārvalsts komersanta vai organizācijas pārstāvniecības (pārstāvja) pārveidošana par filiāli;
50. Ārvalsts komersanta vai organizācijas pārstāvniecības (pārstāvja) grozījumu reģistrēšana;
51. Arodbiedrības reģistrēšana;
52. Arodbiedrības statūtu grozījumu reģistrēšana;
53. Arodbiedrības grozījumu reģistrēšana;
54. Masu informācijas līdzekļu reģistrēšana;
55. Masu informācijas līdzekļu grozījumu reģistrēšana;
56. Šķīrējtiesas reģistrēšana;
57. Šķīrējtiesas grozījumu reģistrēšana;
58. Šķīrējtiesas reglamenta grozījumu reģistrēšana;
59. Politisko partiju un to apvienību reģistrēšana;
60. Politisko partiju un to apvienību grozījumu reģistrēšana;
61. Politisko partiju reorganizācijas reģistrēšana;
62. Politisko partiju un to apvienību statūtu grozījumu reģistrēšana;
63. Reģistrācijas apliecības dublikāta izgatavošana.

3.2.3. Sniegto pakalpojumu skaits

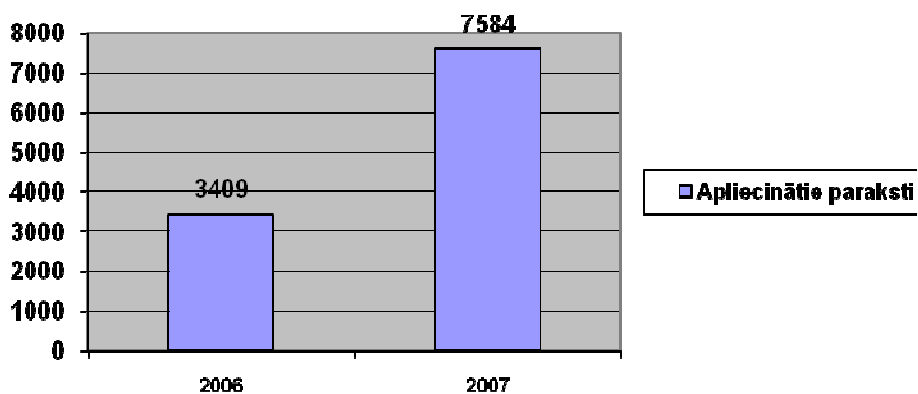
Jaunu uzņēmumu un komersantu reģistrācija



Avots: UR gada pārskats 2007

Attēls Nr.4

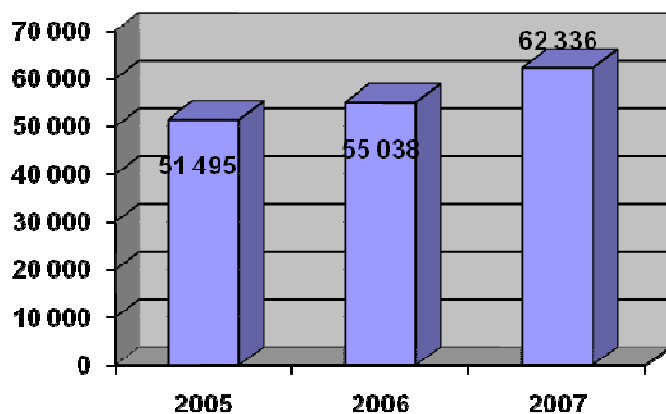
Parakstu apliecināšana



Avots: UR gada pārskats 2007

Attēls Nr.5

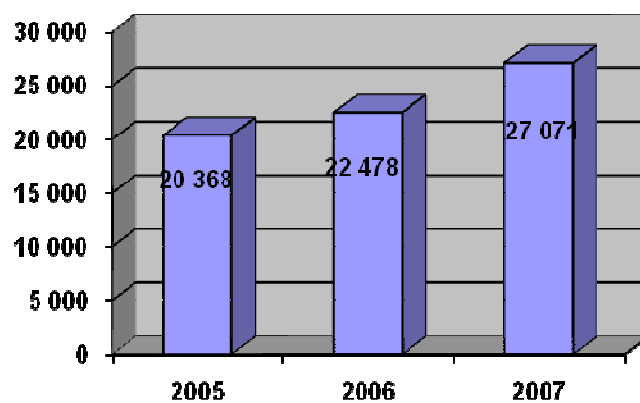
Gada pārskatu iesniegšana (iesniegšanas gads)



Avots: UR gada pārskats 2007

Attēls Nr.6

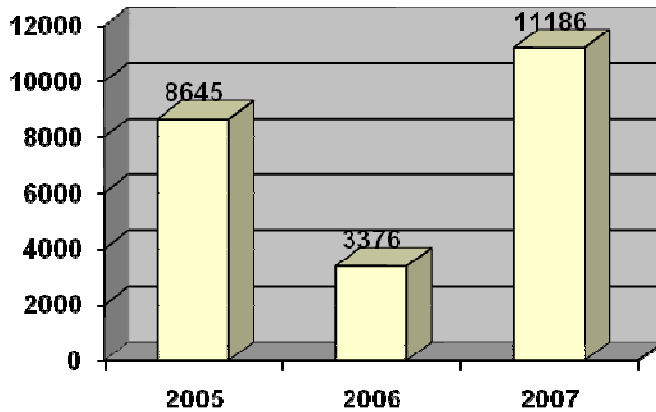
Komerķīļu reģistrācija



Avots: UR gada pārskats 2007

Attēls Nr.7

Likvidētie uzņēmumi



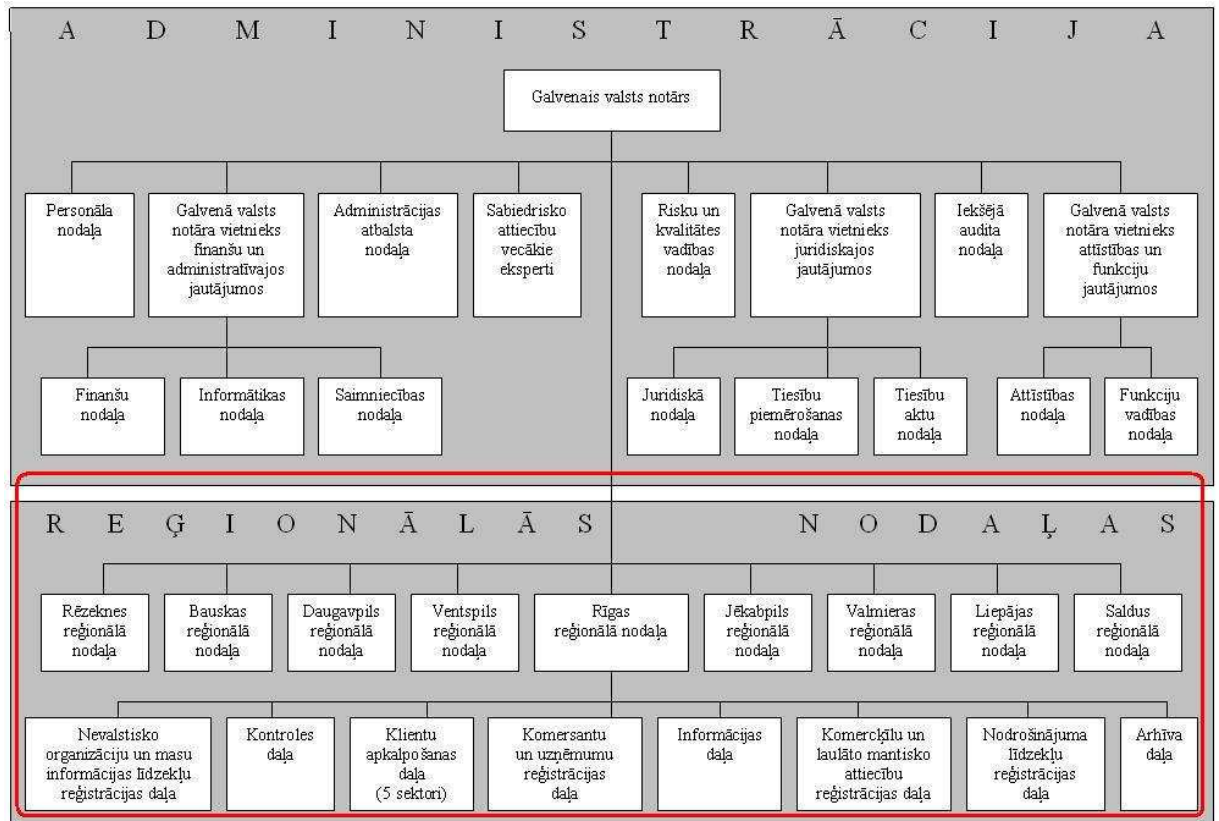
Avots: UR gada pārskats 2007

Attēls Nr.8

3.2.4. Pakalpojumu sniegšanu reglamentējošās iekšējās procedūras

Pastāv 2005. gada 8.septembra UR kārtība Nr. 16 „Ētikas noteikumi”, bet viena speciāla dokumenta par šo tēmu pašlaik nav (ir doma veidot metodiskos materiālus vai klientu apkalpošanas standartu).

3.2.5. Iestādes struktūrvienības, kas ir iesaistītas pakalpojumu sniegšanā



Attēls Nr.9

Uzņēmumu reģistra Reģionālās nodaļas ir struktūrvienības, kas tieši pilda reģistra funkcijas, plāno, organizē un kontrolē savas nodaļas darbu. Reģionālās nodaļas pieņem lēmumus par ieraksta izdarīšanu Uzņēmumu reģistra žurnālā, komercreģistrā, koncesiju līgumu reģistrā, Eiropas ekonomisko interešu grupu reģistrā, komerčķīļu reģistrā, laulāto mantisko attiecību reģistrā, biedrību un nodibinājumu reģistrā, politisko partiju reģistrā, arodbiedrību reģistrā, masu informācijas līdzekļu reģistrā, pārstāvniecību reģistrā, šķirējtiesu reģistrā vai lēmumus par ieraksta izdarīšanas atteikumu vai atlikšanu, izsniedz informāciju no

Uzņēmumu reģistra reģistriem, veic pasākumus, lai nodrošinātu normatīvajos aktos noteikto ziņu par reģistrētajiem tiesību subjektiem un juridiskajiem faktiem publisku ticamību, normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos un kārtībā apliecina personu parakstus.

3.2.6. Pakalpojumu sniegšanas vietas



Attēls Nr.10

Nodaļas tika izveidotas ievērojot teritoriālo principu, kā arī ņemot vērā iedzīvotāju skaitu reģionos un to ekonomisko aktivitāti uzņēmumu izveidošanā.

UR ir šādas reģionālās nodaļas:

1. Rīgas reģionālā nodaļa (Rīgas rajons, Jūrmala, Tukuma rajons un Ogres rajons)
Rīgā, Pērses ielā 2;

2. Bauskas reģionālā nodaļa (Bauskas rajons, Jelgava, Jelgavas rajons) Bauskā, Uzvaras ielā 3;
3. Daugavpils reģionālā nodaļa (Daugavpils, Daugavpils rajons, Krāslavas rajons, Preiļu rajons) Daugavpilī, Lāčplēša ielā 20;
4. Jēkabpils reģionālā nodaļa (Jēkabpils rajons, Aizkraukles rajons, Madonas rajons) Jēkabpilī, Rīgas ielā 150 A;
5. Liepājas reģionālā nodaļa (Liepāja, Liepājas rajons) Liepājā, Vecajā ostmalā 40;
6. Rēzeknes reģionālā nodaļa (Rēzekne, Rēzeknes rajons, Ludzas rajons, Balvu rajons) Rēzeknē, Atbrīvošanas alejā 98;
7. Saldus reģionālā nodaļa (Dobeles rajons, Saldus rajons) Saldū, Tūristu ielā 1;
8. Valmieras reģionālā nodaļa (Valmieras rajons, Limbažu rajons, Cēsu rajons, Valkas rajons, Alūksnes rajons, Gulbenes rajons) Valmierā, Rīgas ielā 27;
9. Ventspils reģionālā nodaļa (Ventspils, Ventspils rajons, Kuldīgas rajons, Talsu rajons) Ventspilī, Kuldīgas ielā 3.

3.3.NATURALIZĀCIJAS PĀRVALDE

3.3.1. Iestādes apraksts

Naturalizācijas pārvalde ir tieslietu ministra pārraudzībā esoša tiešās pārvaldes iestāde, kas īsteno valsts politiku Latvijas pilsonības jomā, veicot Pilsonības likumā un citos Latvijas pilsonības jautājumus regulējošajos normatīvajos aktos noteiktās funkcijas.

Vienlaicīgi ar Pilsonības likuma īstenošanu NP koordinē sabiedrības integrācijas procesu savas kompetences ietvaros, veicinot Latvijas pilsonības iegūšanas procesu. Šī procesa ietvaros tiek veikti daudzveidīgi pasākumi, kas ir vērsti gan uz iedzīvotāju informēšanu un izglītošanu, gan uz aktīvu iesaistīšanu sabiedrības dzīvē un sociālajos procesos.

Naturalizācijas pārvaldes uzdevumi ir:

- izskatīt nepilsoņu, ārvalstnieku un bezvalstnieku iesniegumus par uzņemšanu Latvijas pilsonībā naturalizācijas kārtībā, sagatavot un iesniegt Ministru kabinetā tiesību aktu projektus par Latvijas pilsonības piešķiršanu naturalizācijas kārtībā vai pieņemt motivētus lēmumus par naturalizācijas atteikumu;
- kārtot to personu lietas, kuras pretendē uz Latvijas pilsonību naturalizācijas kārtībā un nodrošināt minēto lietu saglabāšanu atbilstīgi noteiktajai kārtībai;
- tiesību aktos noteiktajā kārtībā organizēt pretendentu zināšanu pārbaudi;
- izstrādāt tiesību aktu projektus, kas saistīti ar Naturalizācijas pārvaldes darba organizāciju;
- organizēt pretendentu latviešu valodas prasmes pārbaudes materiālu un Pilsonības likumā noteikto zināšanu pārbaudes materiālu izstrādi; sadarbībā ar Izglītības un zinātnes ministriju nodrošināt nepieciešamo mācību līdzekļu un metodisko līdzekļu sagatavošanu;

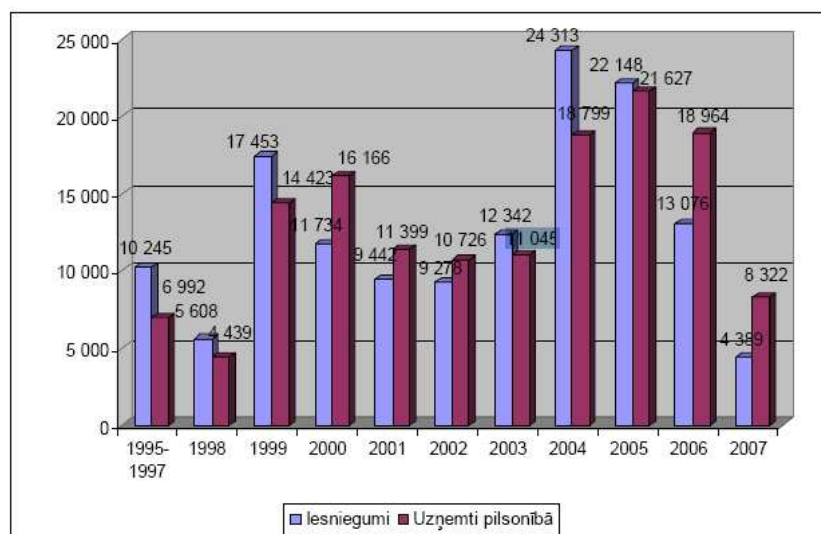
- nodrošināt Naturalizācijas pārvaldes un tās struktūrvienību optimālu darba organizāciju;
- apkopot un analizēt statistisko informāciju ar Latvijas pilsonību saistītajos jautājumos un pēc valsts institūciju vai to amatpersonu pieprasījuma sniegt minēto informāciju;
- analizēt un apkopot ārvalstu pieredzi pilsonības jautājumu risināšanā, sadarboties ar attiecīgajām ārvalstu institūcijām, kā arī organizēt starptautiskas konferences, seminārus un apspriedes un izmantot veiktā darba rezultātus Naturalizācijas pārvaldes darba pilnveidošanai;
- likumā noteiktajā kārtībā nodrošināt Naturalizācijas pārvaldes kompetencē esošās informācijas nodošanu attiecīgajām valsts iestādēm;
- izskatīt iesniegumus par atteikšanos no Latvijas pilsonības un iesniegumus par Latvijas pilsonības atjaunošanu un sagatavot lēmumu projektus par atteikšanos no Latvijas pilsonības un par Latvijas pilsonības atjaunošanu vai motivētus lēmumu projektus par minēto iesniegumu noraidīšanu;
- likumā noteiktajos gadījumos pēc savas iniciatīvas, citu valsts vai pašvaldības institūciju ierosinājuma, kā arī pēc atsevišķu personu ierosinājuma izskatīt jautājumus par Latvijas pilsonības atņemšanu un pieņemt motivētu lēmumu izbeigt pārbaudes lietu vai celt prasību tiesā par Latvijas pilsonības atņemšanu;
- atzīt personu piederību Latvijas pilsonībai saskaņā ar Pilsonības likuma 2.panta 1., 1.1, 1.2 un 1.3 punktu un 3.1 pantu, kā arī sniegt Iedzīvotāju reģistram ziņas par personu piederību Latvijas pilsonībai;
- savas kompetences ietvaros koordinēt Latvijas sabiedrības integrācijas procesu.

3.3.2. Iestādes sniegtie pakalpojumi

1. Latvijas pilsoņa statusa reģistrēšana;
2. Iesnieguma par naturalizāciju pieņemšana;
3. Nepilsoņu vai bezvalstnieku ģimenē dzimuša bērna atzīšana par Latvijas pilsoni;
4. Latvijas pilsoņu atteikšanās no Latvijas pilsonības;
5. Pilsonības likumā noteikto zināšanu pārbaudes.

3.3.3. Sniegto pakalpojumu skaits

Latvijas pilsonības iegūšanas dinamika

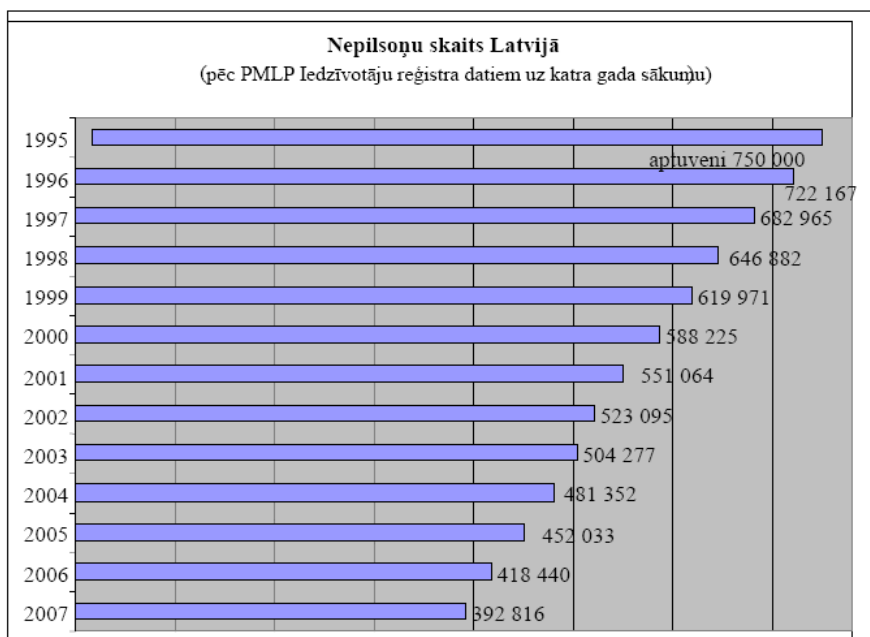


Avots: Naturalizācijas pārvaldes gada pārskats 2007.gadam

Attēls Nr.11

Pētījums

“Tieslietu ministrijas padotībā esošo iestāžu pakalpojumu pieejamība reģionālās reformas kontekstā”



Avots: Naturalizācijas pārvaldes gada pārskats 2007.gadam

Attēls Nr.12

Pārvaldes rezultatīvie rādītāji 2007. gadā

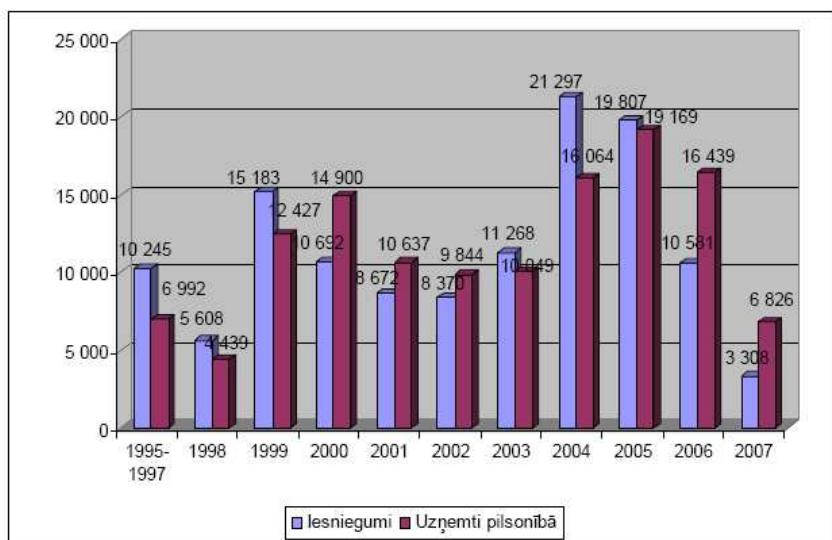
Nr. p. k.	Rādītājs	Skaitis
1.	Pilsonības pretendentu iesniegumu skaits,	4 689
	t.sk. naturalizācija	3 308
	reģistrācija	563
	pēc 21.08.1991. dzimušie nepilsoņu bērni	818
2.	Pilsonībā uzņemto personu skaits,	8 322
	t.sk. naturalizācijas kārtībā	6 826
	reģistrācijas kārtībā	578
	pēc 21.08.1991. dzimušie nepilsoņu bērni	918
3.	Latviešu valodas prasmes pārbaudes (pretendentu grupu skaits)	612
4.	Pilsonības likumā noteikto zināšanu pārbaudes (pretendentu grupu skaits)	680
5.	Pilsonības atņemšanas prasību pieteikumi tiesā	106

Tabula Nr.2

Pētījums

“Tieslietu ministrijas padotībā esošo iestāžu pakalpojumu pieejamība reģionālās reformas kontekstā”

**Naturalizācijas iesniegumu un ar MK rīkojumu
Latvijas pilsonībā uzņemto personu skaits**



Avots: Naturalizācijas pārvaldes gada pārskats 2007.gadam

Attēls Nr.13

Pētījums

“Tieslietu ministrijas padotībā esošo iestāžu pakalpojumu pieejamība reģionālās reformas kontekstā”

Naturalizācijas lietu izbeigšana

	2006	2007
Pārvaldes lēmumi par naturalizācijas lietu izbeigšanu:	1 809	2 524
persona nav ieradies vai nav nokārtojusi Pilsonības likumā noteiktās pārbaudes	1 720	2 481
personas iesniegums	56	21
persona mirusi	15	8
saņemts atzinums no Totalitārisma seku dokumentēšanas centra par personas sadarbību ar VDK, un persona gada laikā nav griezusies Reabilitācijas un specdienestu lietu prokuratūrā ar iesniegumu par pārbaudes lietas ierosināšanu	18	9

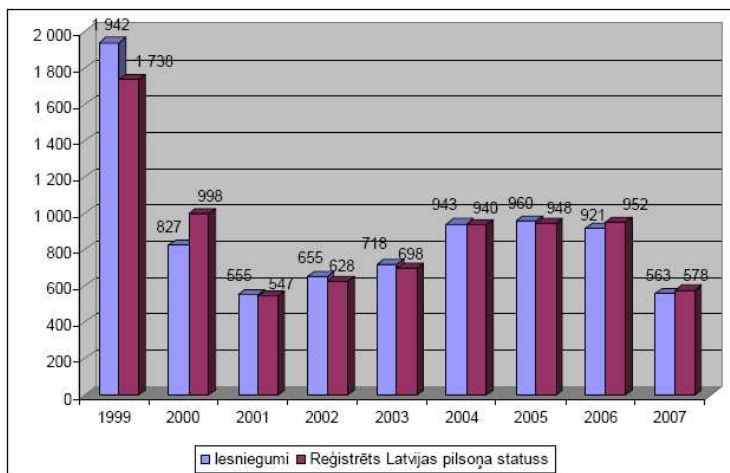
Naturalizācijas atteikumi

	2006	2007
Pārvaldes lēmumi par naturalizācijas atteikumu	141	54
kriminālsodītām personām	84	31
personām, kuras, naturalizējoties kopā ar kādu no vecākiem, sasniegušas 15 gadu vecumu ¹	29	10
personām, kuras sadarbojušās ar Valsts drošības komiteju	3	3
personām, kuras demobilizējušās no PSRS bruņotajiem spēkiem	3	1
personām, kuras Latvijā pastāvīgi nav nodzīvojušas piecus gadus	3	0
personām, kuras, kārtojot Pilsonības likumā noteikto zināšanu pārbaudi, pārkāpušas pārbaudes noteikumus	19	9

Avots: Naturalizācijas pārvaldes gada pārskats 2007.gadam

Tabula Nr.15

Latvijas pilsoņa statusa reģistrēšana



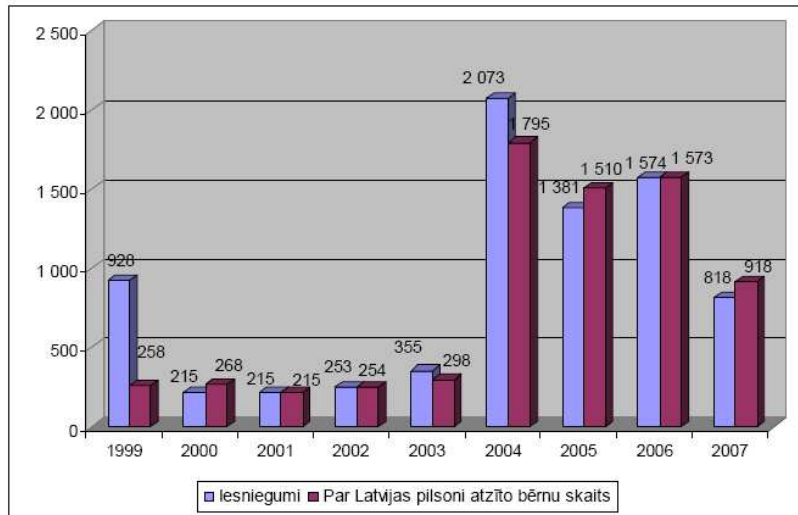
Avots: Naturalizācijas pārvaldes gada pārskats 2007.gadam

Attēls Nr.14

Pētījums

“Tieslietu ministrijas padotībā esošo iestāžu pakalpojumu pieejamība reģionālās reformas kontekstā”

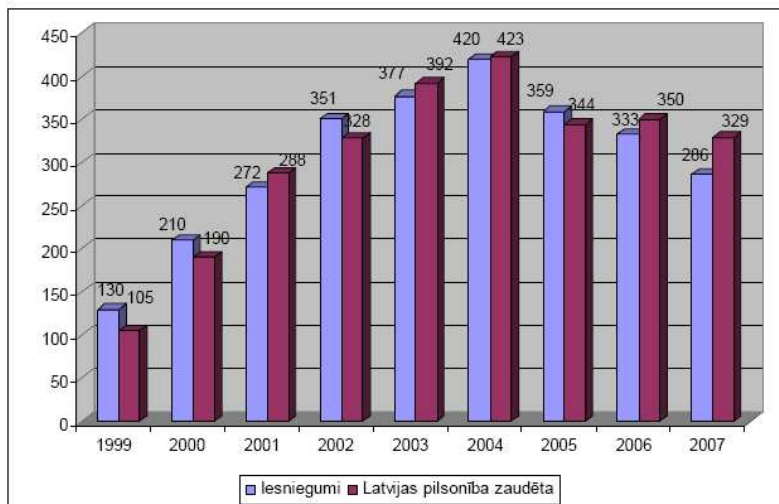
Iesniegumu par bērna atzīšanu par Latvijas pilsoni un par Latvijas pilsoni atzīto bērnu skaits



Avots: Naturalizācijas pārvaldes gada pārskats 2007.gadam

Attēls Nr.15

Iesniegumu par atteikšanos no Latvijas pilsonības un Latvijas pilsonību zaudējušo personu skaits



Avots: Naturalizācijas pārvaldes gada pārskats 2007.gadam

Attēls Nr.16

Informācija par Latvijas pilsonības atņemšanas procesu

Nr. p.k.		1999 - 2004	2005	2006	2007	Kopā
1.	Ierosinātas pārbaudes lietas:	1 397	153	141	212	1903
1.1.	par dubulto pilsonību	1 240	142	134	203	1719
1.2.	par dienēšanu ārvalstu bruņotajos spēkos	5	0	0	0	5
1.3.	par apzināti nepatiesu ziņu sniegšanu	152	11	7	9	179
2.	Izbeigtas pārbaudes lietas	570	112	108	99	889
3.	Iesniegtas prasības tiesā	522	87	136	106	851
4.	Atņemta Latvijas pilsonība	329	90	64	72	555
5.	Pārvaldes prasības noraidītas	3	1	2	2	7

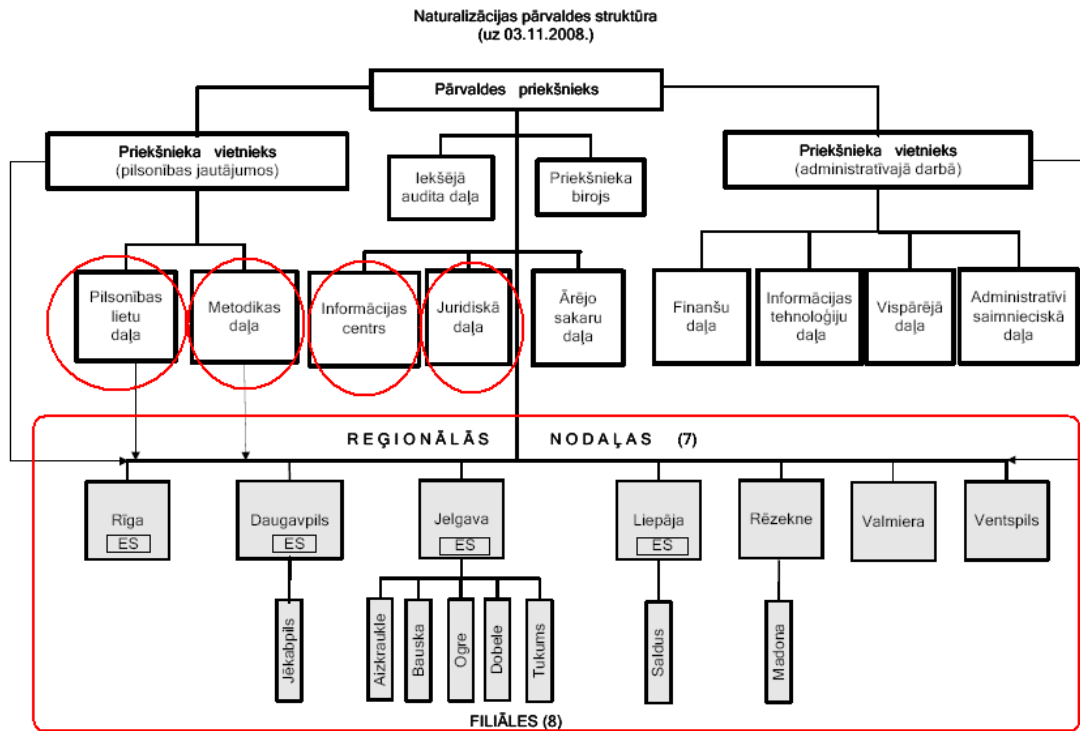
Avots: Naturalizācijas pārvaldes gada pārskats 2007.gadam

Tabula Nr.3

3.3.4. Pakalpojumu sniegšanu reglamentējošās iekšējās procedūras

Dokumentu plūsmu, jeb NP saņemto un sagatavoto dokumentu apriti reglamentē Naturalizācijas pārvaldes lietvedības instrukcija (10.11.2006., Nr.2). Tā kā šis iekšējais normatīvais akts ir izstrādāts pirms vairākiem gadiem un pa šo laiku dokumentu apgrozībā iestādes iekšienē un ar citām iestādēm, kā arī ar Tieslietu ministriju notikušas daudzas pārmaiņas, lietvedības instrukcija ir aktualizējama.

3.3.5. Iestādes struktūrvienības, kas ir iesaistītas pakalpojumu sniegšanā



Attēls Nr.17

Ar Naturalizācijas pārvaldes klientu apkalpošanu nodarbojas Pilsonības lietu daļa, Metodikas un eksaminācijas centrs, Juridiskā daļa un Informācijas centrs, kas ir centrālā aparāta struktūrvienības, un septiņas reģionālās nodaļas ar astoņām filiālēm un 4 iesniegumu pieņemšanas punktiem.

Reģionālo nodaļu un to filiāļu galvenie uzdevumi ir:

- noteiktā kārtībā pieņemt un izskatīt iesniegumus par uzņemšanu Latvijas pilsonībā, iesniegumus par atteikšanos no Latvijas pilsonības un iesniegumus par Latvijas pilsonības atjaunošanu;
- iekārtot un atbilstīgi tiesību aktu prasībām nokomplektēt pretendentu personas lietas, kā arī nodrošināt to saglabāšanu un nosūtīšanu NP;

- attiecīgajā teritorijā nodrošināt pretendentu latviešu valodas prasmes pārbaudi un Pilsonības likumā noteikto zināšanu pārbaudi atbilstīgi attiecīgās pārbaudes komisijas nolikumam un noteiktajai pārbaudes kārtībai;
- organizēt iedzīvotāju pieņemšanu jautājumos, kas saistīti ar pilsonību, kā arī nodrošināt iedzīvotājus ar nepieciešamo informāciju minētajos jautājumos;
- veikt statistisko uzskaiti un analizēt iegūto informāciju u.c.

3.3.6. Pakalpojumu sniegšanas vietas

Pārvaldes reģionālās 7 nodaļas, to 8 filiāles un 4 iesniegumu pieņemšanas punkti ir izveidotas atbilstoši nepilsoņu skaitam administratīvajās teritorijās. Tās veic sākotnējo darbu ar pretendentiem – sniedz konsultācijas, pieņem dokumentus, sadarbojas ar vietējām pašvaldībām un izglītības iestādēm, līdzdarbojas sabiedrības integrācijas projektu izstrādāšanā un īstenošanā.



Attēls Nr.18

1. Daugavpils nodaļa Ģimnāzijas ielā 27, Daugavpilī;
2. Jēkabpils filiāle Draudzības alejā 9, Jēkabpilī;
3. Iesniegumu pieņemšana Krāslavā, Skolas ielā 7, 32.kab.;
4. Jelgavas nodaļa Lielajā ielā 6, Jelgavā;
 5. Aizkraukles filiāle Rūpniecības ielā 9, Aizkrauklē;
 6. Bauskas filiāle Zaļajā ielā 12, Bauskā;
 7. Dobeles filiāle Brīvības ielā 15, Dobelē;
 8. Ogres filiāle Brīvības ielā 33a, Ogrē;
 9. Tukuma filiāle Pasta ielā 29, Tukumā;
10. Liepājas nodaļa Roņu ielā 1, Liepājā;
 11. Saldus filiāle Striķu ielā 2, Saldū;
12. Rīgas nodaļa, Elijas ielā 17, Rīgā;
13. Rēzeknes nodaļa Baznīcas ielā 19, Rēzeknē;
 14. Iesniegumu pieņemšana Alūksnē, Dārzu ielā 11;
 15. Madonas filiāle Blaumaņa ielā 3, Madonā;
 16. Iesniegumu pieņemšana Gulbenē, Ābeļu ielā 2;
 17. Iesniegumu pieņemšana Ludzas filiāle Stacijas ielā 46, Ludzā;
18. Valmieras nodaļa Rīgas ielā 50, Valmierā;
19. Ventspils nodaļa Pils ielā 12, Ventspilī.

3.4. PATENTU VALDE

3.4.1. Iestādes apraksts

Patentu valde ir tieslietu ministra pārraudzībā esoša tiešās pārvaldes iestāde, kas īsteno valsts politiku rūpnieciskā īpašuma, īpaši izgudrojumu, preču zīmju, dizainparaugu un pusvadītāju izstrādājumu topogrāfiju tiesiskās aizsardzības jomā.

Patentu valde pieņem un izskata juridisko un fizisko personu pieteikumus izgudrojumu, dizainparaugu un preču zīmju tiesiskajai aizsardzībai, izsniedz tos aizsargājošos patentus un apliecības, kārtos attiecīgos valsts reģistrus.

3.4.2. Iestādes sniegtie pakalpojumi

Patentu valdes pakalpojumi:

1. Pieņem un izskata juridisko un fizisko personu pieteikumus izgudrojumu tiesiskajai aizsardzībai;
2. Pieņem un izskata juridisko un fizisko personu pieteikumus dizainparaugu tiesiskajai aizsardzībai;
3. Pieņem un izskata juridisko un fizisko personu pieteikumus preču zīmju tiesiskajai aizsardzībai;
4. Izsniedz izgudrojumus aizsargājošos patentus un apliecības;
5. Izsniedz dizainparaugus aizsargājošos patentus un apliecības;
6. Izsniedz preču zīmes aizsargājošos patentus un apliecības;
7. Konsultē juridiskās un fiziskās personas;

Departamenta „Patentu tehniskā bibliotēka” bezmaksas pakalpojumi:

8. Lasītāja kartes izsniegšana;
9. Uzziņas (pieprasījums var būt izteikts personiski vai telefoniski, pa pastu, ar faksa vai elektroniskās vides starpniecību);
10. Elektroniskais pakalpojums, t.sk. interneta seanss, bibliotēkas veidotie tiešsaistes un lokālie elektroniskie resursi, OPAC (tiešsaistes publiskais katalogs), PTB mājas lapa (Bibliotēkas tīmekļa lapas);
11. Bibliotēkas krājuma izmantošana lasītāvās, t. sk. elektroniskā krājuma (tiešsaistes un lokālās datubāzes u.c.);
12. Starpbibliotēku abonements (SBA) valsts robežās (bez maksas uz laiku no Bibliotēkas krājuma tiek izsniegti iespaiddarbi un citi dokumenti un to kopas pēc citu bibliotēku pieprasījuma);
13. Lasītāju apmācības, konsultācijas un lasītājoorientācija.

Departamenta „Patentu tehniskā bibliotēka” maksas pakalpojumi:

14. Referatīvas informācijas sniegšana par identiskām vārdiskām preču zīmēm Latvijā (identisku preču zīmju meklējums) no nacionālās preču zīmju datubāzes;
15. Referatīvas informācijas sniegšana par identiskām vārdiskām preču zīmēm Latvijā (identisku preču zīmju meklējums) no nacionālās preču zīmju datubāzes un no starptautiskās preču zīmju datubāzes *ROMARIN*;
16. Referatīvas informācijas sniegšana par identiskām un līdzīgām vārdiskām preču zīmēm Latvijā (identisku un līdzīgu preču zīmju meklējums) no nacionālās preču zīmju datubāzes;
17. Referatīvas informācijas sniegšana par identiskām un līdzīgām vārdiskām preču zīmēm Latvijā (identisku un līdzīgu preču zīmju meklējums) no nacionālās preču zīmju datubāzes un no starptautiskās preču zīmju datubāzes *ROMARIN*;
18. Informācijas sniegšana par personas pieteiktajām un reģistrētajām preču zīmēm Latvijā (īpašnieka meklējums);

19. Referatīvas informācijas sniegšana par patentiem un patentu pieteikumiem Latvijas datubāzē atbilstoši patenta numuram, patenta pieteikuma numuram, personas vārdam/nosaukumam, starptautiskajai patentu klasifikācijas klasei;
20. Referatīvas informācijas sniegšana tematiskiem meklējumiem par patentiem un patentu pieteikumiem Latvijas datubāzē;
21. Pieteikuma prioritāti apliecinoša dokumenta sagatavošana;
22. Pieteikuma prioritāti apliecinoša dokumenta sagatavošana un nosūtīšana uz Pasaules Intelektuālā īpašuma organizācijas Starptautisko biroju (preču zīmēm un dizainparaugiem);
23. Izziņa no Patentu valdes valsts reģistriem, kuras sagatavošana saistīta ar dokumentu atlasī;
24. Patentu valdes rīcībā esošo materiālu kopijas, kuru sagatavošana saistīta ar dokumentu atlasī - dokumenta kopija (melnbalta vai krāsaina);
25. Patentu valdes oficiālā izdevuma "Patenti un preču zīmes" izsniegšana Patentu valdē vai nosūtīšana pa pastu;
26. Starptautiskās reģistrācijas vai preču zīmes atjaunošanas pieteikuma sagatavošana atbilstoši pieteicēja iesniegtajiem datiem;
27. Dokumentu sagatavošana un nosūtīšana uz Pasaules Intelektuālā īpašuma organizācijas biroju, ja dokumentus iesniedz Starptautisko ar Patentu valdes starpniecību;
28. Dokumentu sagatavošana tādas nacionālās preču zīmes reģistrācijas pieteikuma paātrinātai (ārpuskārtas) izskatīšanai, kuru paredzēts pieteikt starptautiskajai reģistrācijai (viena preču zīme);
29. Dokumentu sagatavošana starptautiskā pieteikuma nosūtīšanai saskaņā ar līgumu par patentu kooperāciju, ja attiecīgais pieteikums iesniegts Patentu valdē kā saņēmējiesādē;

30. Eiropas Kopienas preču zīmes vai dizainparauga pieteikuma pārsūtīšana Iekšējā tirgus saskaņošanas birojam ;

Informācija par rūpnieciskā īpašuma objektiem

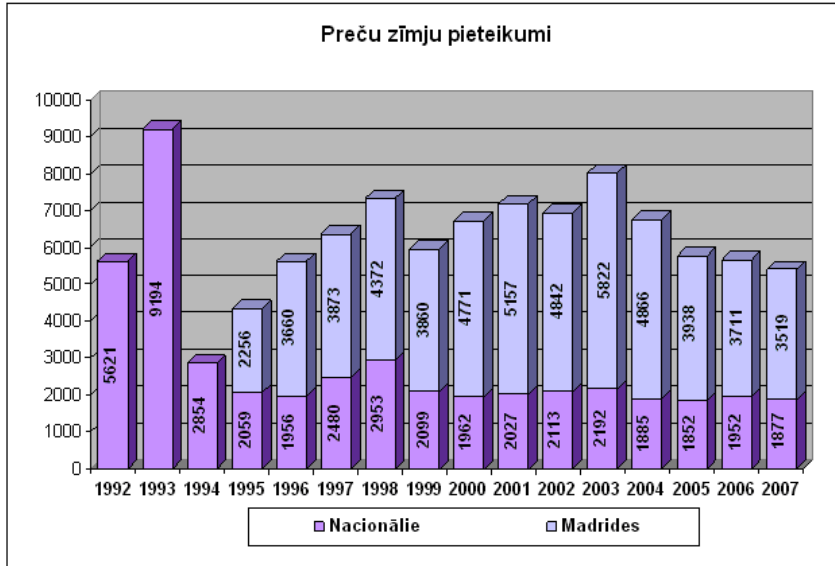
31. Rūpnieciskā īpašuma objekta starptautiskā vai nacionālā klasifikācijas indeksa precizēšana;
32. Sistemātiskais (atbilstoši klasifikācijas indeksam) vai personu patentu informācijas meklējums referatīvajā datubāzē vienā patentu klasifikācijas grupā;
33. Sistemātiskais (atbilstoši klasifikācijas indeksam) vai tematiskais patentu informācijas meklējums *ROSPATENT* (Krievijas Intelektuālā īpašuma, patentu un preču zīmju federālais dienests) vai *USPTO* (Amerikas Savienoto Valstu Patentu un preču zīmju iestāde) pilntekstu datubāzēs;
34. Referatīvās patentu informācijas meklējums Armēnijas, Azerbaidžānas, Baltkrievijas, Gruzijas, Kazahstānas, Kirgizstānas, Krievijas, Moldovas, Tadžikistānas, Turkmenistānas, Ukrainas un Uzbekistānas oficiālajos izdevumos;
35. Patentu analoģu atrašana atbilstoši dokumenta numuram departamentā "Patentu tehniskā bibliotēka" (turpmāk – bibliotēka) pieejamos informācijas resursos;
36. Informācija par rūpnieciskā īpašuma objekta reģistrācijas izmaiņām Patentu valdes valsts reģistros (atbilstoši publikācijai oficiālajā biļetenā "Patenti un preču zīmes");
37. Patenta numura atrašana atbilstoši pieteikuma numuram vai patenta pieteikuma numura atrašana atbilstoši patenta numuram bibliotēkai pieejamos informācijas resursos;
38. Patentu tiesību literatūras un informācijas meklējums datubāzē "Rūpnieciskā un intelektuālā īpašuma aizsardzība pasaulē";
39. Sistemātiskais vai personas meklējums patentu datubāzē lietotāja klātbūtnē;
40. Informācijas sniegšana par Latvijā reģistrētu preču zīmi (vārdisku, grafisku, kombinētu);

41. Informācijas sniegšana par starptautiski (datubāze *ROMARIN*) vai Eiropas Kopienā (datubāze *CTM*) reģistrētu preču zīmi (vārdisku, grafisku, kombinētu);
42. Informācijas sniegšana par citās valstīs reģistrētu nacionālo preču zīmi (vārdisku, grafisku, kombinētu);
43. Preču zīmes meklējums atbilstoši numuram bibliotēkai pieejamos informācijas resursos un tās izdruka;
44. Informācijas sniegšana par bibliotēkai pieejamos oficiālajos izdevumos publicētajiem dizainparaugiem;
45. Tematiskā pieprasījuma izpilde (izņemot šā pielikuma 15.punktā minētos pieprasījumus);
46. Bibliogrāfiskā saraksta izveidošana;

Starpbibliotēku abonementa (SBA) un starptautiskā starpbibliotēku abonementa pakalpojumi (SSBA)

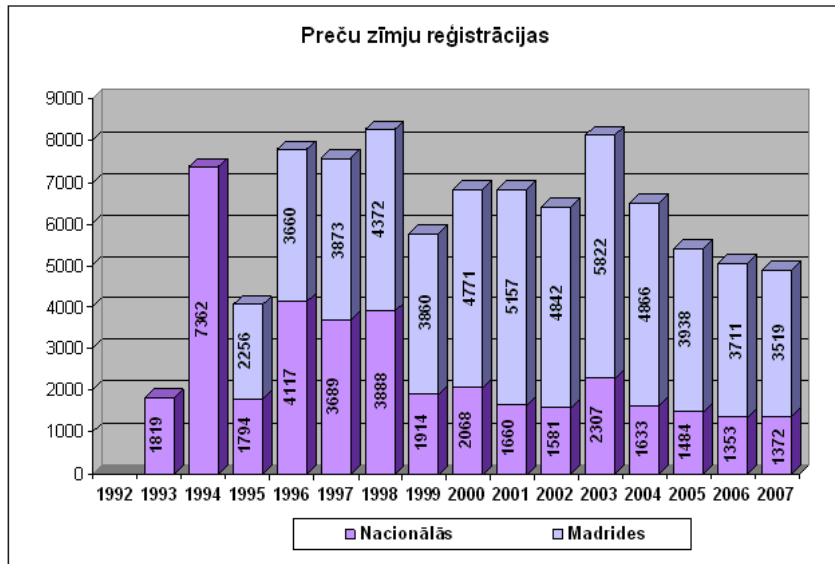
47. Starpbibliotēku abonementa pieprasījums un tā izpilde;
48. Starpbibliotēku abonements, žurnālu (ne vairāk kā piecu) abonements (mēnesim, ceturksnim, gadam);
49. Informācijas iegūšana, izmantojot datoru (A4 formāta melnbalta vai krāsaina izdruka, ieraksts disketē vai matricā);
50. Dokumentu un attēlu skenēšana vai elektroniska piegāde;
51. Dokumentu kopēšana no bibliotēkas krājuma;
52. Vienotās lasītāja kartes izsniegšana vai tās atjaunošana.

3.4.3. Sniegto pakalpojumu skaits



Avots: LR Patentu valdes gada pārskats 2007

Attēls Nr.19

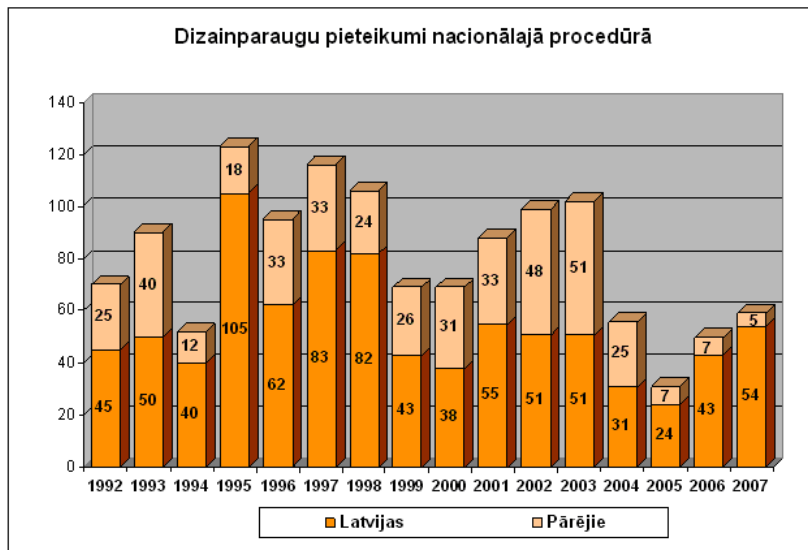


Avots: LR Patentu valdes gada pārskats 2007

Attēls Nr.20

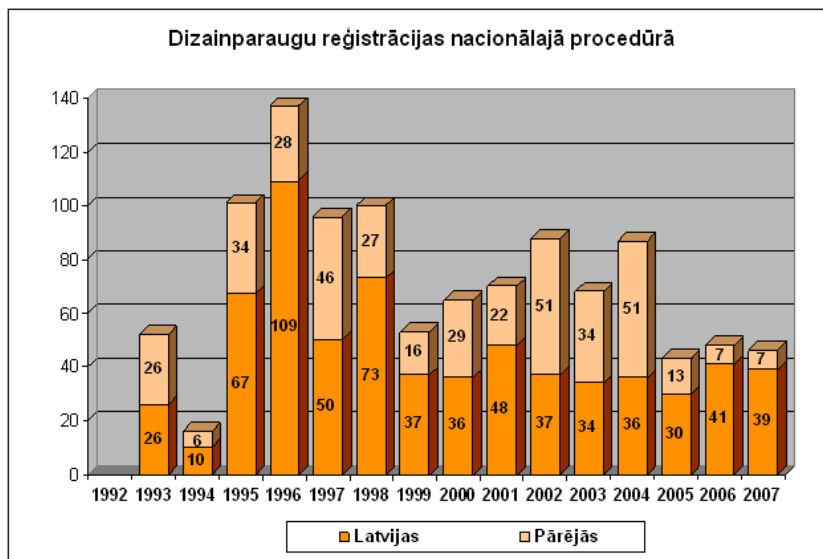
Pētījums

“Tieslietu ministrijas padotībā esošo iestāžu pakalpojumu pieejamība reģionālās reformas kontekstā”



Avots: LR Patentu valdes gada pārskats 2007

Attēls Nr.21



Avots: LR Patentu valdes gada pārskats 2007

Attēls Nr.22

Pētījums

“Tieslietu ministrijas padotībā esošo iestāžu pakalpojumu pieejamība reģionālās reformas kontekstā”

Izdrojumu pieteikumu sadalījums pa kategorijām atkarībā no iesniegšanas gada

	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	Kopā
Nacionālie pieteikumi	143	318	243	253	213	173	200	102	112	123	170	104	115	128	131	2528
<i>To skaitā Latvijas pieteicēju pieteikumi</i>	73	155	179	210	196	162	195	91	98	117	150	91	107	112	114	2050
Starptautiskie pieteikumi (PCT)	-	-	6	86	138	69	50	56	42	42	30	32	30	41	20	642
Attiecinātie Eiropas patenta pieteikumi	-	-	-	306	708	1709	1991	2832	3587	3714	4460	4574	5734	5737	5898	41250
Eiropas patentu reģistrācija	3	12	17	21	23	29	33	24	24	15	14	12	6	4	-	237
Pārreģistrētajiem iesniegtiem bijušās PSRS dokumenti	520	1079	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1599
Farmaceitisko patentu reģistrācija Latvijas -ASV līguma ietvaros	-	-	-	25	96	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	123
<i>To skaitā ASV Ipašnieku patenti</i>	-	-	-	14	12	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	28
Kopējais pieteikumu skaits	666	1409	266	691	1178	1980	2276	3014	3765	3894	4674	4722	5885	5910	6049	46379

Avots: LR Patentu valdes gada pārskats 2007

Tabula Nr.4

Izsniegto izdrojumu patentu skaits pēc kategorijām atkarībā no izsniegšanas gada

	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	Kopā
Izsniegti patenti pamatojoties uz nacionālajiem pieteikumiem	0	21	275	419	167	181	107	101	109	131	114	104	92	90	110	2021
Izsniegti patenti pamatojoties uz starptautiskajiem pieteikumiem (PCT)	0	0	1	79	133	68	47	49	49	32	30	22	27	29	12	578
Eiropas patenti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	16	17
Attiecināti Eiropas patenti	0	0	0	0	4	31	75	163	142	441	719	713	647	701	665	4301
Reģistrēti Eiropas patenti	0	0	10	44	18	42	29	13	23	17	11	9	3	1	0	220
Pārreģistrētas bijušās PSRS autorapliecības	355	337	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	712
Pārreģistrēti bijušās PSRS pieteikumi	0	15	322	210	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	547
Reģistrēti farmaceutiskie patenti Latvijas -ASV līguma ietvaros	0	0	0	23	85	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	114
Kopējais patentu skaits	355	373	628	775	407	328	258	326	323	621	874	848	769	822	803	8510

Avots: LR Patentu valdes gada pārskats 2007

Tabula Nr.5

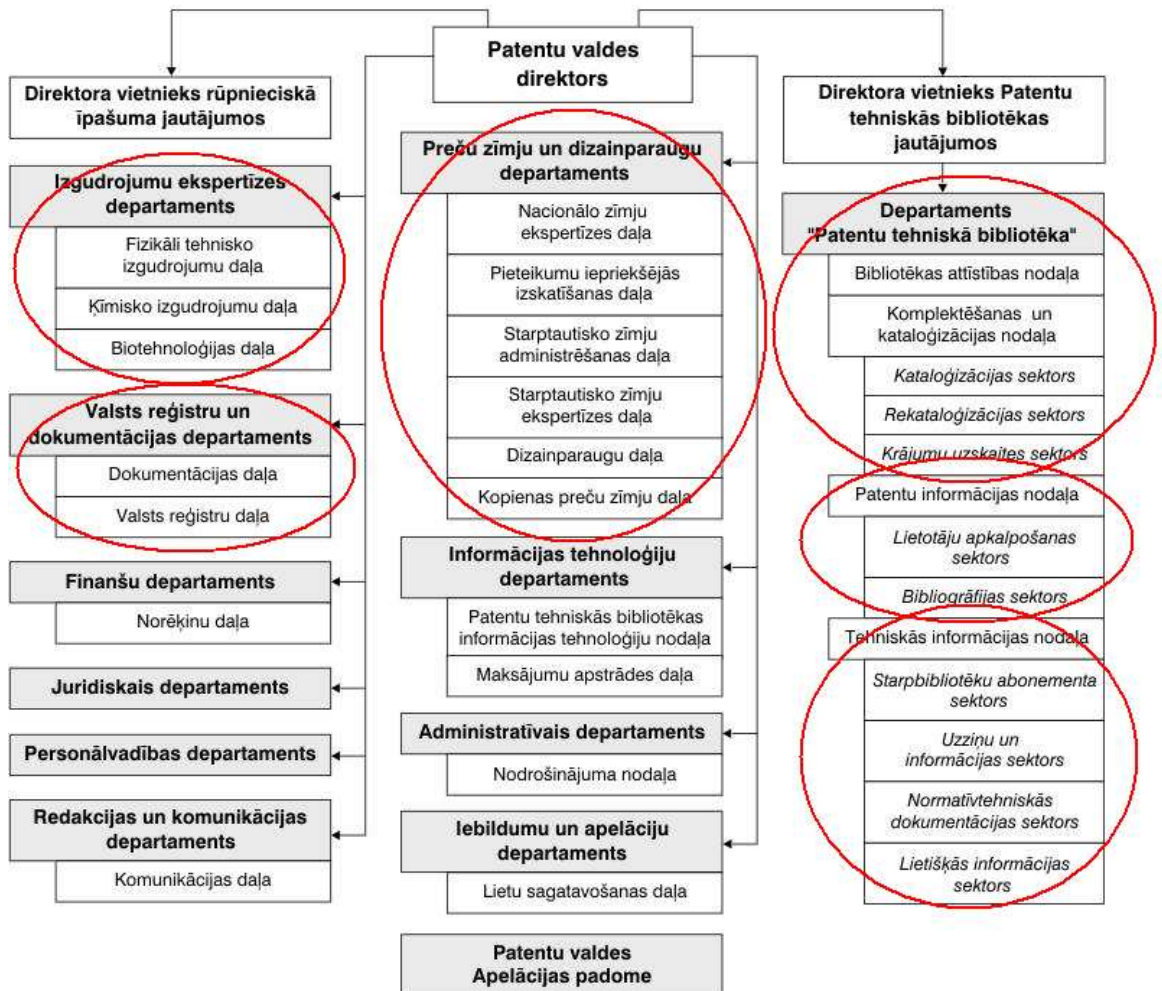
3.4.4. Pakalpojumu sniegšanu reglamentējošās iekšējās procedūras

Patentu valdē nav tieši izstrādātu procedūru, kas reglamentē klientu apkalpošanas procesus.

Pastarpināti šos procesus reglamentē:

- iekšējais normatīvais akts „Patentu valdes reglaments”, kas nosaka struktūrvienību kompetenci;
 - iekšējais normatīvais akts „Patentu valdes Ētikas kodekss”, kas nosaka profesionālās ētikas pamatprincipus darbinieku kontaktos ar apmeklētājiem/klientiem;
 - Patentu valdes direktora palīdzes amata apraksts (jo netiek izdalīta kā atsevišķa struktūrvienība Patentu valdes reglamentā).
- Patentu valdē netiek mērīta klientu apmierinātība.

3.4.5. Iestādes struktūrvienības, kas ir iesaistītas pakalpojumu sniegšanā



Attēls Nr.23

Pakalpojumu sniegšanā iesaistīto PV struktūrvienību pienākumu un uzdevumu sadalījums ir aplūkojams 3.4.2. nodaļā.

3.4.6. Pakalpojumu sniegšanas vietas

1. Centrālais birojs - Rīgā, Citadeles iela 7/70;
2. Patentu valdes tehniskā bibliotēka – Rīgā, Šķūņu iela 17.

3.5. RELIĢISKO LIETU PĀRVALDE

3.5.1. Iestādes apraksts

Reliģisko lietu pārvalde ir Tieslietu ministrijas pārraudzībā esoša tiešās valsts pārvaldes iestāde, kas atbilstoši Reliģisko organizāciju likuma 5.panta piektajā daļā noteiktajam, kārtoti valsts un reliģisko organizāciju savstarpējās attiecības, pēc reliģisko organizāciju lūguma sniedzot tām nepieciešamo palīdzību organizatorisko, juridisko un citu jautājumu risināšanā.

Reliģisko lietu pārvalde:

- sniedz Tieslietu ministrijai priekšlikumus par politiku reliģisko tiesību jomā un seko valsts tiesiskā regulējuma efektivitātei reliģijas praktizēšanā, gatavojot likumprojektus, Ministru kabineta noteikumu un rīkojumu projektus, piedaloties tieslietu ministrijas sanāksmēs un darba grupās;
- pārzina ar valsts un reliģisko organizāciju savstarpējām attiecībām saistītos jautājumus, izskatot reliģisko organizāciju locekļu un iedzīvotāju sūdzības un priekšlikumus, organizējot Jauno reliģisko kustību, sektu un kultu pētīšanas konsultatīvās padomes;
- izsaka priekšlikumus par pasākumiem, kas veicami, lai novērstu Latvijas Republikas Satversmē un starptautiskajos līgumos reliģijas jomā garantēto cilvēktiesību pārkāpumus un tos veicinošos apstākļus.

3.5.2. Iestādes sniegtie pakalpojumi

Reliģisko lietu pārvalde, Reliģisko organizāciju likumā un citos normatīvajos aktos noteiktās kompetences ietvaros:

1. Reģistrē reliģiskās organizācijas un to iestādes, izveidojot reliģisko organizāciju un to iestāžu vienotu valsts uzskaiti;
2. Pārreģistrē tās reliģiskās organizācijas, kurām atbilstoši Reliģisko organizāciju likuma 8.panta 4.daļai pirmo desmit gadu laikā jāpārreģistrējas, lai pārliecinātos par to lojalitāti pret Latvijas valsti un to darbības atbilstību likumdošanas aktiem;
3. Reģistrē grozījumus reliģisko organizāciju statūtos un statūtu jaunās redakcijas;
4. Reģistrē reliģisko organizāciju vadības sastāva izmaiņas;
5. Sniedz informāciju par reģistrētajām organizācijām un to iestādēm, t.sk. izsniedz izziņas par paraksta tiesībām;
6. Izsniedz ieteikuma vēstules Finanšu ministrijai, sabiedriskā labuma organizācijas statusa piešķiršanai reliģiskajām organizācijām;
7. Saskaņo reliģisko organizāciju Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldei adresētās vēstules ārvalstu garīdznieku vai misionāru uzturēšanas atļaujas (reliģiskās darbības dēļ) saņemšanai;
8. Saskaņo kapelānu amatam reliģisko savienību (baznīcu) vadību izvirzītās kandidatūras;
9. Saskaņo reliģisko nometņu (nometnes, kuras organizē reliģiskās organizācijas vai kurās veic reliģisko darbību) organizētāju vai to pilnvaroto personu pašvaldībai adresētos pieteikumus minēto nometņu organizēšanai.

3.5.3. Sniegto pakalpojumu skaits

Nr.p.k.	Pakalpojums	2005. gads	2006. gads	2007. gads
		(skaits gadā)	(skaits gadā)	(skaits gadā)
1.	Reliģisko organizāciju reģistrācija	7	9	8
2.	Reliģisko organizāciju pārreģistrācija	82	87	90
3.	Izslēgšana no reģistra	4	4	4
4.	Statūtu grozījumu reģistrācija	18	38	34
5.	Izziņas par paraksta tiesīgajām personām	196	229	304

Avots: RLP

Tabula Nr.6

3.5.4. Pakalpojumu sniegšanu reglamentējošās iekšējās procedūras

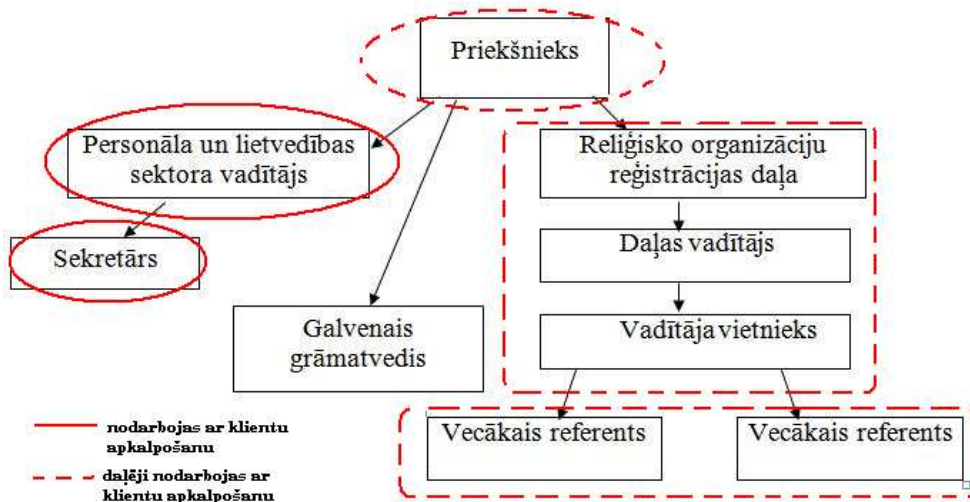
Kārtība, kas nosaka kā tiek apkalpoti iestādes klienti, atsevišķi nav izstrādāta. Klientu apkalpošana ietilpst Personāla un lietvedības sektora vadītājas pienākumos, kas daļēji pilda arī sekretāres pienākumus. Sekretāres amata apraksts nosaka veidu un uzdevumus kādā tiek apkalpoti klienti: telefona zvanu pieņemšana; apmeklētāju uzņemšana; sanāksmju un tikšanos organizēšana; saņemto un nosūtāmo dokumentu reģistrēšana; dokumentu noformēšana nosūtīšanai un to nosūtīšana; pozitīvu attiecību uzturēšana ar pārvaldes apmeklētājiem; apmeklētāju vai darbinieku pieņemšanu organizēšana pie priekšnieka; dokumentācijas pārzināšana, analizēšana un sekošana līdz dokumentācijas aprītei; saņemto dokumentu elektroniskā reģistra papildināšana;

atsevišķu pasākumu izpildes termiņu kontrole un saskaņošana, efektīvai informācijas un komunikācijas procesa organizēšanai;

Reliģisko lietu pārvaldes lietvedības kārtība nosaka lietvedības procesu Reliģisko lietu pārvaldē, tas ir, Reliģisko lietu pārvaldes izstrādāto, saņemto un nosūtāmo dokumentu apriti. Kārtība ir saistoša visiem Reliģisko lietu pārvaldes darbiniekiem, kas saņem, reģistrē, sadala dokumentus, veic jaunu dokumentu izstrādi, noformē tos, saskaņo, paraksta un nosūta izstrādātos dokumentus, kā arī kontrolē to izpildi.

Reliģisko lietu pārvaldē ir izstrādāts Ētikas kodekss, kas nosaka uzvedības priekšrakstus darbavietā. Minētie uzvedības priekšraksti ir attiecināmi ne tikai uz iestādes darbiniekiem, bet arī uz apmeklētājiem.

3.5.5. Iestādes struktūrvienības, kas ir iesaistītas pakalpojumu sniegšanā



Attēls Nr.24

Klientu apkalpošanu nodrošina Personāla un lietvedības sektors, šī struktūra sastāv no divām vakancēm – vadītājs un sekretāre. Daļēji klientu apkalpošanu, sniedzot juridiska rakstura konsultācijas, veic arī Reliģisko lietu pārvaldes priekšnieks un Reliģisko organizāciju reģistrācijas daļas darbinieki. Reliģisko lietu pārvaldei netiek atsevišķi aprēķinātas klientu apkalpošanas uzturēšanas izmaksas, jo darbiniekiem, kuru pārraudzībā ir klientu apkalpošana vai konsultēšana, šie pienākumi ir iekļauti amata aprakstā.

3.5.6. Pakalpojumu sniegšanas vieta

Palasta iela 10, 5. stāvs, Rīga.

3.6. VALSTS AĢENTŪRA „MAKSĀTNESPĒJAS ADMINISTRĀCIJA”

3.6.1. Iestādes apraksts

Valsts aģentūra "Maksātnespējas administrācija" ir tieslietu ministra pārraudzībā esoša valsts pārvaldes iestāde. MNA uzdevumi ir nodrošināt valsts politikas īstenošanu maksātnespējas procesa jautājumos, aizsargāt darbinieku intereses darba devēju maksātnespējas gadījumos un likumā noteiktajā kārtībā īstenot valsts un sabiedrības interešu aizsardzību maksātnespējas jautājumos.

MNA organizē administratoru kandidātu apmācību, sertificē un uzrauga administratorus, kā arī rindas kārtībā iesaka tiesai kvalificētāko un piemērotāko administratoru. Maksātnespējas procesa administratoriem tiek nodrošinātas tiesības ātri apmierināt darbinieku prasības un pieprasīt MNA līdzekļus no darbinieku prasījumu garantiju fonda.

Lai nodrošinātu kompetenci un maksātnespējas procesa caurskatāmību, administratori tiek reģistrēti un regulāri tiek kontrolēts viņu darbs konkrētos maksātnespējas procesos.

Atbilstoši likumam “Par darbinieku aizsardzību darba devēja maksātnespējas gadījumā”, MNA ir darbinieku prasījumu garantiju fonda līdzekļu turētājs un pārvaldītājs, kas izskata un apmierina administratoru apkopotos darbinieku prasījumus. Darbiniekam ir tiesības uz viņa prasījuma apmierināšanu neatkarīgi no tā, vai darba devējs ir veicis likumā noteiktos maksājumus. Maksātnespējas administrācija īsteno valsts sniegtās garantijas darbiniekiem, tādā veidā aizsargājot darbinieku tiesības uz taisnīgu darba samaksu un atlīdzību par savu darbu.

3.6.2. Iestādes sniegtie pakalpojumi

1. Sūdzības izskatīšana par administratora darbību;
2. Eksāmens maksātnespējas procesa administratora sertifikāta iegūšanai (līdz 2009. gada 1. janvārim);
3. Metodiskie un informatīvie materiāli maksātnespējas procesa un tiesiskā aizsardzības procesa jautājumos;
4. Maksātnespējas procesa administratora sertifikāta darbības termiņa atjaunošanai (līdz 2009. gada 1. janvārim);
5. Maksātnespējas procesa administratora sertifikāta dublikāta izsniegšana (līdz 2009. gada 1. janvārim);
6. Maksātnespējas procesa administratora ieteikšana tiesai;
7. Maksātnespējas procesa administrācijas izmaksu segšana;
8. Kursi un semināri maksātnespējas procesa un tiesiskās aizsardzības procesa jautājumos maksātnespējas procesa administratoriem un citām personām;
9. Juridiskās konsultācijas maksātnespējas procesa un tiesiskās aizsardzības procesa jautājumos;
10. Atbilde uz personas iesniegumu un apmeklētāju pieņemšanu;
11. Juridiskās personas maksātnespējas procesa izmaksu segšana;
12. Maksātnespējīgo uzņēmumu darbinieku prasījumu apmierināšana;

3.6.3. Sniegto pakalpojumu skaits

Tiesām ieteiktie maksātspējas procesa administratora kandidāti 2007.gadā

Tiesām ieteikto maksātspējas procesa administratoru kandidātu skaits	1563
Rīgas tiesu apgabals	956
Kurzemes tiesu apgabals	175
Latgales tiesu apgabals	116
Zemgales tiesu apgabals	122
Vidzemes tiesu apgabals	194

Avots: MNA

Tabula Nr.7

Pieteikušos administratoru kandidātu skaits Latvijas tiesu apgabalu darbības teritorijās*

Tiesa	Rindā pieteikušos administratoru kandidātu skaits
Rīgas tiesu apgabals	258+240+196+195+194+195+195+198+197+216+214+214
Kurzemes tiesu apgabals	207+190+153+152+152+153+153+155+153+171+169+169
Latgales tiesu apgabals	205+189+146+144+144+145+145+147+147+165+164+164
Zemgales tiesu apgabals	225+211+166+165+164+165+165+167+167+181+180+180
Vidzemes tiesu apgabals	228+209+169+168+168+169+169+171+171+185+184+184

Avots: MNA

Tabula Nr.8

*Nevar noteikt kopējo gada statistiku summējot, vienīgi noteikt vidēji pieteikušos administratoru kandidātu skaits Latvijas tiesu apgabalu darbības teritorijās 2007.gadā.

Pētījums

“Tieslietu ministrijas padotībā esošo iestāžu pakalpojumu pieejamība reģionālās reformas kontekstā”

Sertificēto maksātspējas procesa administratoru atcelšana un atkāpšanās 2007.gadā

	Rīgas tiesu apgabals	Kurzemes tiesu apgabals	Latgales tiesu apgabals	Vidzemes tiesu apgabals	Zemgales tiesu apgabals	Kopā
Administrators atkāpies	33	2	3	3	2	43
Administrators atcelts	31	12	6	2	4	55
Administrators neiecelts	4	1				5
Administrators neapstiprināts	1					1
Administrators atcelts tā dēvētajā "vecajā" procesā (administrators ieceļts pirms 01.01.2003., bet maksātspējas process nav pabeigts līdz 01.07.2006.)	9	2			1	12

Avots: MNA

Tabula Nr.9

Iesniegto pieteikumu par maksātnespējas lietas ierosināšanu sadalījums pēc to iesniedzēja 2007.gadā

Pieteikuma iesniedzējs	Rīgas tiesu apgabals	Kurzemes tiesu apgabals	Latgales tiesu apgabals	Vidzemes tiesu apgabals	Zemgales tiesu apgabals	Kopā
Valsts ieņēmumu dienests	516	58	150	65	59	848
Pats parādnieks	180	71	28	31	31	341
Kreditors	174	28	4	19	19	244
Kopā	870	157	182	115	109	1433

Avots: MNA

Tabula Nr.10

Apkalpoto klientu skaits iepriekšējos gados.

- 1) attiecībā uz pretendentu apmācības organizēšanu administratora kvalifikācijas iegūšanai: MNA rīkoja apmācību 84 personām;
- 2) attiecībā uz pretendentu pārbaudījuma organizēšanu administratora kvalifikācijas iegūšanai: MNA organizēja pārbaudījumu 68 administratoru pretendentiem;
- 3) attiecībā uz maksātnespējas procesa administratoru sertifikāta darbības termiņa pagarināšanu: no plānotajām 59 personām sertifikāta darbības termiņu pagarināja 44 personām (pieņemto lēmumu skaits);
- 4) attiecībā uz kvalifikācijas paaugstināšanas pasākumu organizēšanu administratoriem: rīkoja četrus seminārus un četrus kursus par maksātnespējas procesa aktualitātēm;

5) attiecībā uz administratoru kandidātu ieteikšanu tiesai: MNA tiesām ieteica 1 563 administratora kandidātus. Sadalījums pa tiesu apgabala darbības teritorijām: Rīgas tiesu apgabala darbības teritorijā – 956;

6) attiecībā uz maksātnespējas procesa administrācijas izmaksu segšanu maksātnespējīgiem uzņēmumiem: 2007.gadā plānoja segt administratora atlīdzību 1 024 maksātnespējīgiem uzņēmumiem par kopējo summu 618 520 latu apmērā. 2007.gadā administratora atlīdzību sedza 989 maksātnespējīgiem uzņēmumiem par kopējo summu 570 370 latu apmērā jeb 92% no plānotā. 2007.gadā plānoja segt pārējās maksātnespējas procesa administrācijas izmaksas (neskaitot administratora atlīdzību) 1 007 maksātnespējīgiem uzņēmumiem par kopējo summu 237 550 latu apmērā. 2007.gadā sedza maksātnespējas procesa administrācijas izmaksas 1 328 maksātnespējīgiem uzņēmumiem par kopējo summu 321 794 latu apmērā jeb 135% no plānotā. Administratori no parādniekiem atguva un ieskaitīja atpakaļ valsts budžetā 36 910 latus, kas ir par 77% vairāk nekā 2006.gadā;

7) attiecībā uz darbinieku prasījumu apmierināšanu: 2007.gadā no darbinieku prasījumu garantiju fonda plānoja apmierināt 1 087 darbinieku prasījumus un darbinieku prasījumu garantiju fonda apmērs tika noteikts 1 350 000 latu apmērā. No darbinieku prasījumu garantiju fonda 2007.gadā apmierināja darbinieku prasījumus 928 darbiniekiem 60 uzņēmumos par kopējo summu 575 196 latu apmērā jeb 43% no plānotā. Maksātnespējas procesa gaitā administratori no parādniekiem atguva un ieskaitīja atpakaļ valsts budžetā 55 127 latus;

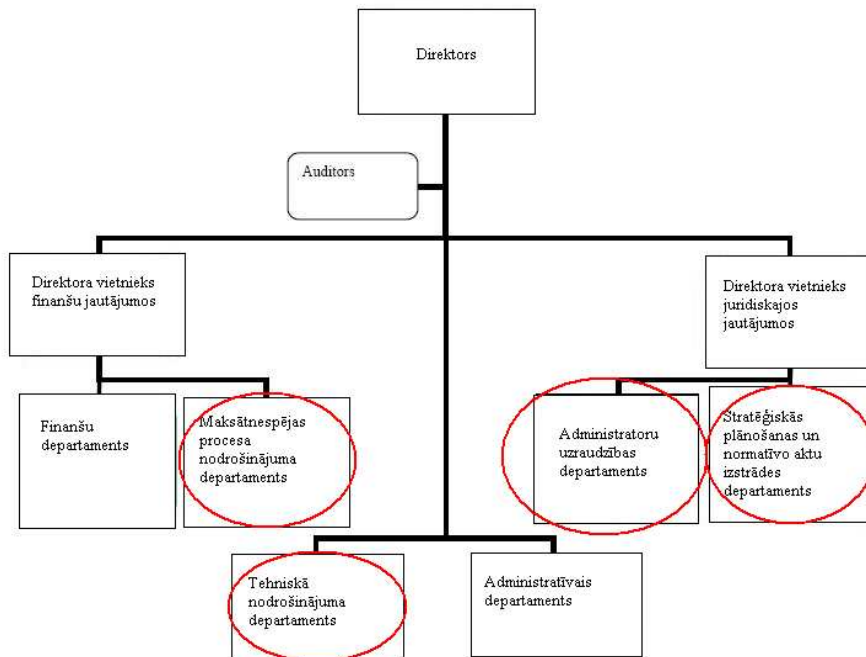
8) attiecībā uz sūdzību par administratoru rīcību un lēmumu izskatīšanu: 2007.gadā MNA saņēma un reģistrēja 345 iesniegumus un sūdzības par administratoru darbību maksātnespējas procesos un 13 461 cita veida dokumentus, kas saistīti ar maksātnespējas procesa norisi un administratoru darbību maksātnespējas procesos (paziņojumi par kreditoru sapulcēm, paskaidrojumi, tiesu nolēmumi, kreditoru sapulču protokoli u.c.);

9) 2007.gadā MNA pa uzticības tālruni saņēma 172 zvanus.

3.6. 4. Pakalpojumu sniegšanu reglamentējošās iekšējās procedūras

Speciāla dokumenta (klientu apkalpošanas standarta) par šo tēmu nav, taču ir atsevišķi iekšējie normatīvie akti, kas regulē, piemēram, darba laiku (2007.gada 17.septembra Darba kārtības notikumi Nr.1-02/53) un dokumentu plūsmu (2007.gada 14.augusta Lietvedības kārtība Nr.1-02/41), kā arī pastāv 2008. gada 25. jūnija MNA kārtība Nr. 1-02/28 „Ētikas kodekss”.

3.6.5. Iestādes struktūrvienības, kas ir iesaistītas pakalpojumu sniegšanā



Attēls Nr.25

Administratoru uzraudzības departamentā amata pienākumos konsultāciju sniegšana ietilpst astoņiem juriskonsultiem un četriem jaunākajiem juriskonsultiem. Maksātspējas procesa nodrošinājuma departamentā amata pienākumos konsultāciju

sniegšana ietilpst departamenta direktora vietniekam, departamenta direktora vietniekam izmaksu jautājumos, diviem juriskonsultiem, vienam jaunākajam juriskonsultam un četriem finansistiem. Stratēģiskās plānošanas un normatīvo aktu izstrādes departamentā amata pienākumos personu apmācību administratora kvalifikācijas iegūšanai organizēšana, eksāmenu pretendentiem, kuri vēlas iegūt administratora kvalifikāciju organizēšana, administratoru kvalifikācijas pilnveidošanas un administratoru atestācijas organizēšana ietilpst departamenta direktora vietniekam stratēģijas jautājumos un vienam jurista palīgam. Dokumentu pieņemšanu no klientiem Maksātnešpējas administrācijā nodrošina divi lietveži - uzskaitveži.

Iestādes sadarbība ar citām TM padotības iestādēm ar pakalpojumu sniegšanu saistītos jautājumos

Tā kā galvenā publiskojamo ziņu reģistrēšanas datu bāze attiecībā uz administratoriem, tiesiskās aizsardzības procesu un maksātnešpējas procesu norisi, kura sāka darboties no 2008.gada 1.janvāra (saskaņā ar Maksātnešpējas likumu), ir maksātnešpējas reģistrs un ar grozījumiem likumā „Par Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistru” Uzņēmumu reģistrs ir noteikts par atbildīgo iestādi, kas ved maksātnešpējas reģistru, tad 2008.gadā notiek aktīva sadarbība ar minēto iestādi efektīvas darbības nodrošināšanas jomā. Tiek turpināta sadarbība arī ar Tiesu informatīvās sistēmas turētāju – Tiesu administrāciju, kurai arī ir būtiska loma efektīvas, savlaicīgas un precīzas informācijas aprītē maksātnešpējas reģistra sistēmā.

3.6.6. Pakalpojumu sniegšanas vieta

Rīga, Mārstaļu iela 18.

3.7. VALSTS VALODAS CENTRS

3.7.1. Iestādes apraksts

Valsts valodas centrs ir tieslietu ministra pārraudzībā esoša valsts pārvaldes iestāde, kura likumos un citos normatīvajos aktos noteiktās kompetences ietvaros realizē valsts pamatbudžeta programmu “Valsts valodas funkciju atjaunošana un saglabāšana” – piedalās valsts valodas stratēģijas un atbalsta politikas, kā arī latviešu valodas kā valsts valodas juridiskās normatīvās un lingvistiskās bāzes izstrādē; attīsta dialogu starp kultūrvides speciālistiem, pašvaldībām un iedzīvotājiem latviskās kultūrvides sakārtošanas problēmu apzināšanā un risināšanā; reglamentē latviešu valodas lietošanu sabiedriskās dzīves sfērās, kontrolē Valsts valodas likuma un citu normatīvo aktu izpildi un aizsargā iedzīvotāju intereses valodas normu neievērošanas gadījumos; skaidro Latvijas valodas politikas pamatprincipus, apgūstot Eiropas valstu valodas politikas pieredzi; sadarbojas ar starptautiskiem fondiem un organizācijām citu valstu valodas politikas pieredzes apguvē Eiropas Savienības prasību un Latvijas starptautisko saistību kontekstā.

Valsts valodas centrs:

- veic normatīvo aktu ievērošanas uzraudzību valsts valodas lietošanas jomā;
- aizsargā valsts valodas lietotāju tiesības un intereses;
- nosaka valsts valodas lietojumu valsts un sabiedriskās dzīves jomās normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos;
- sekmē valodas kultūrvides sakārtošanu, īpaši veicinot valstij raksturīgo vietvārdu atjaunošanu un aizsardzību.

3.7.2. Iestādes sniegtie pakalpojumi

1. konsultācijas par Valsts valodas likuma piemērošanu;
2. valsts valodas lietošanu regulējošo normatīvo aktu skaidrojumi;
3. sūdzību par normatīvo aktu pārkāpumiem valsts valodas lietošanas jomā reģistrēšana un izskatīšana;
4. atbilžu sniegšana juridiskām vai fiziskām personām uz viņu iesniegtajām sūdzībām;
5. valsts valodas prasmes apliecību īstuma pārbaude;
6. personu valsts valodas prasmes apliecību autentiskuma pārbaudes materiālu sagatavošana kompetentām tiesībaizsardzības iestādēm;
7. pārbaudāmo personu informēšana par normatīvajiem aktiem, saskaņā ar kuriem Valsts valodas centra inspektori veic pārbaudi;
8. pārbaudes materiālu iesniegšana kompetentām tiesībaizsardzības iestādēm normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos un kārtībā;
9. faktoloģiskas informācijas sniegšana plašsaziņas līdzekļiem;
10. ekspertu atzinumu sniegšana par vietvārdu pareizrakstību pēc fizisko un juridisko personu lūguma;
11. ekspertu atzinumu sniegšana par iestāžu, sabiedrisko organizāciju un uzņēmumu (uzņēmējsabiedrību) nosaukumu atbilstību latviešu valodas normām u. c. normatīvo aktu prasībām;
12. iesniegumu pieņemšana no fiziskām vai juridiskām personām par personvārdu iekļaušanu oficiālajā kalendārā; šo iesniegumu izskatīšana un atbilžu sniegšana;
13. jautājuma izskatīšana par atbrīvošanu no tulkojuma valsts valodā publisku pasākumu rīkotājiem.

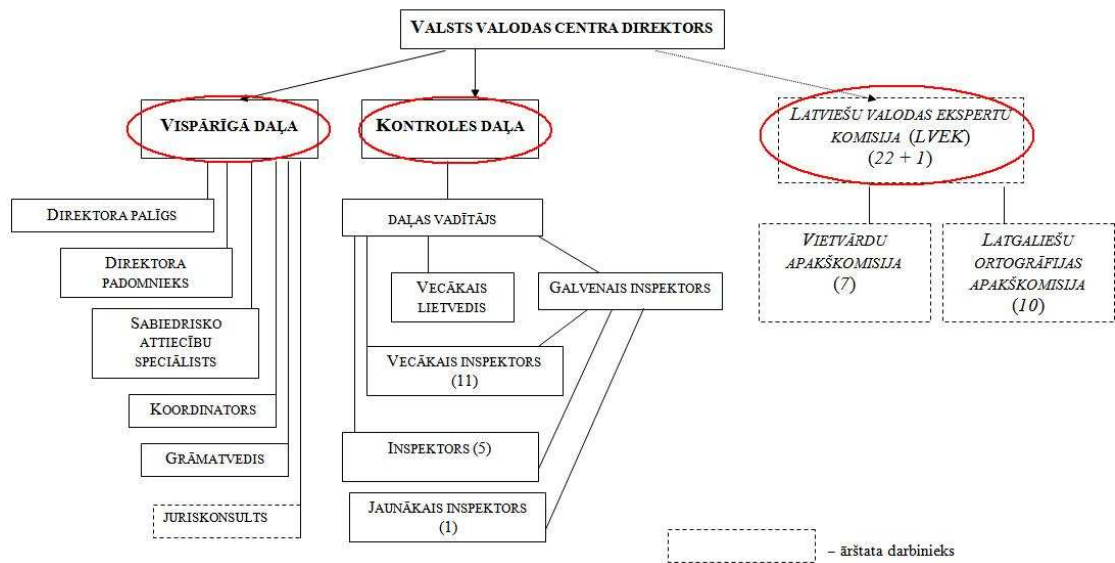
3.7.3. Sniegto pakalpojumu skaits

Netiek veikta pakalpojumu uzskaitē

3.7.4. Pakalpojumu sniegšanu reglamentējošās iekšējās procedūras

VVC nav izveidots klientu apkalpošanu reglamentējošs standarts, taču pakalpojumu sniegšana norit saskaņā ar iekšējos normatīvajos aktos noteikto, piemēram, Valsts valodas centra reglamentā.

3.7.5. Iestādes struktūrvienības, kas ir iesaistītas pakalpojumu sniegšanā



Attēls Nr.26

3.7.6. Pakalpojumu sniegšanas vietas



Attēls Nr.27

1. Rīgā, Merķeļa ielā 13;
2. Rīgā, Daugavpils ielā 31 (līdz 10.10.2008.);
3. Alūksnē, Dārza ielā 11;
4. Daugavpilī, Ģimnāzijas ielā 11;
5. Jēkabpilī, Rīgas ielā 150a;
6. Jelgavā, Uzvaras ielā 8;
7. Jūrmalā, Jomas ielā 1/5;
8. Liepājā, Rožu ielā 6;
9. Rēzeknē, Atbrīvošanas alejā 95;
10. Valkā, Semināra ielā 9;
11. Ventspilī, Andreja ielā 7.

3.8. VALSTS ZEMES DIENESTS

3.8. 1. Iestādes apraksts

Valsts zemes dienests ir tieslietu ministra pārraudzībā esoša tiešās pārvaldes iestāde. Atbilstoši Ministru kabineta 2006. gada 30. maija noteikumiem Nr. 439 „Valsts zemes dienesta nolikums” Valsts zemes dienestam ir šādas funkcijas:

- Dalība zemes reformas īstenošanā;
- Nekustamā īpašuma valsts kadastra darbības nodrošināšana;
- Valsts adrešu reģistra darbības nodrošināšana;
- Aizsargjoslu informācijas sistēmas darbības nodrošināšana.

Lai nodrošinātu funkciju izpildi, VZD ir šādi uzdevumi:

- nekustamā īpašuma kā īpašuma objektu kopuma, zemes vienības, būves, telpu grupas, zemes vienības daļas un to raksturojošo datu (tai skaitā zemes lietošanas veidu un to izmaiņu) reģistrācija Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmā, kā arī Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmas uzturēšana un pilnveidošana;
- nekustamo īpašumu kadastrālā vērtēšana;
- nekustamo īpašumu vērtēšana, kas saistīta ar zemes reformu, privatizāciju, atsavināšanu un nomu;
- būvju un telpu grupu kadastrālā uzmērīšana;
- zemes robežu strīdu izskatīšana (līdz zemes vienības pirmreizējai ierakstīšanai zemesgrāmatā);
- lauku zemes izpirkšanas procesa nodrošināšana un Lauku zemes izpirkšanas reģistra uzturēšana;
- maiņas zemes reģistra uzturēšana un zemes maiņas procesu organizēšana, ja tiesības uz zemes maiņu piešķir valsts;
- zemes kadastrālās uzmērīšanas darbu uzraudzība;
- nekustamā īpašuma tirgus datu bāzes uzturēšana;

- Valsts adrešu reģistra informācijas sistēmas teksta un grafisko datu uzturēšana;
- administratīvo teritoriju robežu aprakstu un grafisko datu sagatavošana un aktualizēšana;
- aizsargjoslu informācijas sistēmas izveide un uzturēšana;
- kadastrālās uzmērīšanas informācijas uzkrāšana un kadastrālās uzmērīšanas veikšanai nepieciešamo datu izsniegšana;
- arhīva uzturēšana;
- informācijas (tais skaitā zemes pārskata) sagatavošana un izsniegšana no dienesta uzturētajām informācijas sistēmām un no arhīva normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā;
- lauku apvidos esošo nekustamo īpašumu sagatavošana (formēšana) to pirmreizējai ierakstīšanai zemesgrāmatā;
- teritorijas plānojuma izstrādei sagatavošana un atzinumu sniegšana par izstrādātajiem teritorijas plānojumiem;
- zemes lietošanas tiesību kontrole.

3.8.2. Iestādes sniegtie pakalpojumi

1. Nekustamā īpašuma reģistrācija Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmā;
2. Dzīvokļa īpašuma reģistrācija Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmā;
3. Nekustamā īpašuma nosaukuma (lauku apvidos) aktualizācija Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmā;
4. Nekustamā īpašuma sastāva maiņa Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmā;

5. Dzīvokļa īpašuma kopīpašuma domājamo daļu aktualizācija Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmā;
6. Kadastra subjekta maiņa vai kadastra subjekta datu aktualizācija Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmā;
7. Zemes vienības reģistrācija Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmā (neveidojot jaunu nekustamo īpašumu);
8. Zemes vienības daļas reģistrācija Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmā;
9. Ziņu ierakstīšana Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmā par iznomātu nekustamo īpašumu vai tā daļu;
10. Nekustamā īpašuma objekta (zemes vienības, ēkas, telpu grupas (dzīvokļa)) adreses reģistrācija Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmā;
11. Zemes vienības un zemes vienības daļas lietošanas mērķa aktualizācija Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmā;
12. Zemes vienības datu aktualizācija Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmā no kadastrālās uzmērīšanas dokumentiem;
13. Zemes vienības daļas datu aktualizācija Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmā no kadastrālās uzmērīšanas dokumentiem;
14. Zemes vienības meliorētās lauksaimniecībā izmantojamās zemes platības aktualizācija Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmā;
15. Zemes vienības meža datu (meža platības un mežaudzes vērtības) aktualizācija Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmā;
16. Nekustamā īpašuma objekta apgrūtinājuma – piesārņojuma reģistrācija zemes vienībai Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmā;
17. Nekustamā īpašuma objekta apgrūtinājuma, kuru izraisa ceļa servitūts, reģistrācija zemes vienībai Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas

sistēmā;

18. Nekustamā īpašuma objekta apgrūtinājuma - kultūras pieminekļa statusa reģistrācija būvei Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmā;
19. Atsavināšanas aizlieguma reģistrācija būvei Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmā;
20. Atsavināšanas aizlieguma vai ķīlas reģistrācija dzīvoklim, mākslinieku darbnīcai vai neapdzīvojamajām telpām, kas privatizēts līdz dzīvojamās mājas plānveida privatizācijai Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmā;
21. Ēkas, inženierbūves dzēšana Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmā, pamatojoties uz būves neesības aktu;
22. Patvaļīgās būvniecības pazīmes dzēšana ēkai, inženierbūvei, telpu grupai (dzīvoklim) neapsekojot apvidū;
23. Ēkas, inženierbūves, telpu grupas (dzīvokļa) lietošanas veida aktualizācija (vienkāršotas rekonstrukcijas rezultātā) Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmā;
24. Ēkas, telpu grupas (dzīvokļa) kadastrālā uzmērīšana un datu reģistrācija Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmā;
25. Inženierbūves kadastrālā uzmērīšana un datu reģistrācija Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmā;
26. Ēkas fiziskā stāvokļa noteikšana un datu aktualizācija Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmā;
27. Inženierbūves fiziskā stāvokļa noteikšana un datu aktualizācija Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmā;
28. Apvidū neesošas ēkas, inženierbūves konstatēšana un akta sagatavošana;
29. Ēkas, inženierbūves, telpu grupas (dzīvokļa) kadastrālās uzmērīšanas rezultātu

- pārbaude;
30. Zemes kadastrālās uzmērīšanas rezultātu pārbaude;
 31. Apbūvēta zemesgabala vērtības noteikšana privatizācijas vajadzībām;
 32. Būves inventarizācijas vērtības noteikšana;
 33. Nekustamā īpašuma vēsturiskās kadastrālās vērtības aprēķināšana;
 34. Nekustamā īpašuma prognozētās kadastrālās vērtības noteikšana;
 35. Informācija kadastra subjektam vienu reizi gadā par savu kadastra objektu bez maksas Nekustamā īpašuma valsts kadastra likuma 85. panta kārtībā;
 36. Izziņa no Valsts adrešu reģistra kadastra subjektam vienu reizi gadā par savu kadastra objektu bez maksas;
 37. Izziņa par adresācijas objektu no Valsts adrešu reģistra jebkurai personai
 38. Kadastra izziņa par nomu;
 39. Kadastra izziņa īpašuma tiesību pirmreizējai nostiprināšanai Zemesgrāmatā;
 40. Kadastra izziņa par ēku (būvju) saistību ar zemi;
 41. Kadastra izziņa valsts nodevas par īpašuma tiesību nostiprināšanu Zemesgrāmatā aprēķināšanai;
 42. Kadastra izziņa par nekustamā īpašuma sastāvu un vērtību;
 43. Kadastra izziņa (par būvju piederību pēc stāvokļa uz 1993.gada 5.aprīli);
 44. Kadastra izziņa par zemes kadastrālo vērtību;
 45. Kadastra izziņa par zemes kadastrālo vērtību nekustamā īpašuma nodokļa aprēķināšanai;
 46. Kadastra izziņa par dzīvokļa īpašuma kadastrālo vērtību;
 47. Kadastra izziņa par nekustamā īpašuma novērtējumu;
 48. Kadastra izziņa par būves kadastrālo vērtību;

49. Kadastra izziņa par zemes izpirkšanas priekšapmaksu;
50. Apliecinājums, ka zeme nav apbūvēta;
51. Izraksts par īpašuma tiesību uz kooperatīvo dzīvokli reģistrāciju;
52. Apliecība par īpašuma tiesībām uz dzīvokli līdz dzīvojamās mājas privatizācijai;
53. Izziņa par īpašuma tiesībām uz dzīvokli līdz dzīvojamās mājas privatizācijai;
54. Informācija par nekustamā īpašuma sadalīšanu dzīvokļa īpašumos;
55. Arhīva materiālu kopiju, izrakstu vai norakstu sagatavošana;
56. Zemes komisijas lēmuma protokola izraksta sagatavošana (lauku apvidos);
57. Informācija no Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmas zemes kadastrālajai uzmērīšanai;
58. Informācija no Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmas zemes topogrāfiskajai uzmērīšanai;
59. Speciālās datu atlases no Valsts zemes dienesta uzturētajām informācijas sistēmām;
60. Valsts zemes dienesta uzturēto informācijas sistēmu pārlūkprogrammu „KRPārlūks” un „Apvidus” abonēšana;
61. Lēmums par zemes īpašuma tiesību atjaunošanu;
62. Lēmums par zemes piešķiršanu īpašumā par samaksu (lauku apvidos);
63. Lēmums par zemes īpašuma tiesību atjaunošanu un piešķiršanu īpašumā par samaksu (lauku apvidos);
64. Lēmums par tiesībām izpirkt zemi (lauku apvidos).

Interneta pakalpojumi:

- Interneta pieslēguma pārlūkprogramma KRPārlūks (paredzēta Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmas teksta un telpiskos datu iegūšanai)
Interneta pieslēguma pārlūkprogrammai KRPārlūks ir izveidota publiskā un autorizētā daļa;
- Interneta pieslēguma pārlūkprogramma APVIDUS (paredzēta Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmas telpisku datu iegūšanai par visas valsts teritoriju);
- Interneta pieslēguma pārlūkprogramma VAR IS (pieejami Valsts adresu reģistra teksta dati par adresācijas objektiem par visu valsts teritoriju).

Reģistri un informācijas sistēmas:

- Lauku zemes izpiršanas reģistrs;
- Nekustamā īpašuma valsts kadastra sistēma;
- Valsts adresu reģistrs.

3.8.3. Sniegto pakalpojumu skaits

Reģionālā nodaļa	Pieņemtie pasūtījumi		
	2008.gads (1.pusgads)	2007.gads	2006.gads
Zemgale	16129	47953	70657
Vidzeme	20413	51632	64942
Dienvidkurzeme	14470	45015	69935
Lielrīga	64047	175047	238173
Dienvidlatgale	17645	53837	70672
Ziemeļkurzeme	18477	44695	49008
Latgale	16217	48041	71888
Vidusdaugava	10468	28060	40436

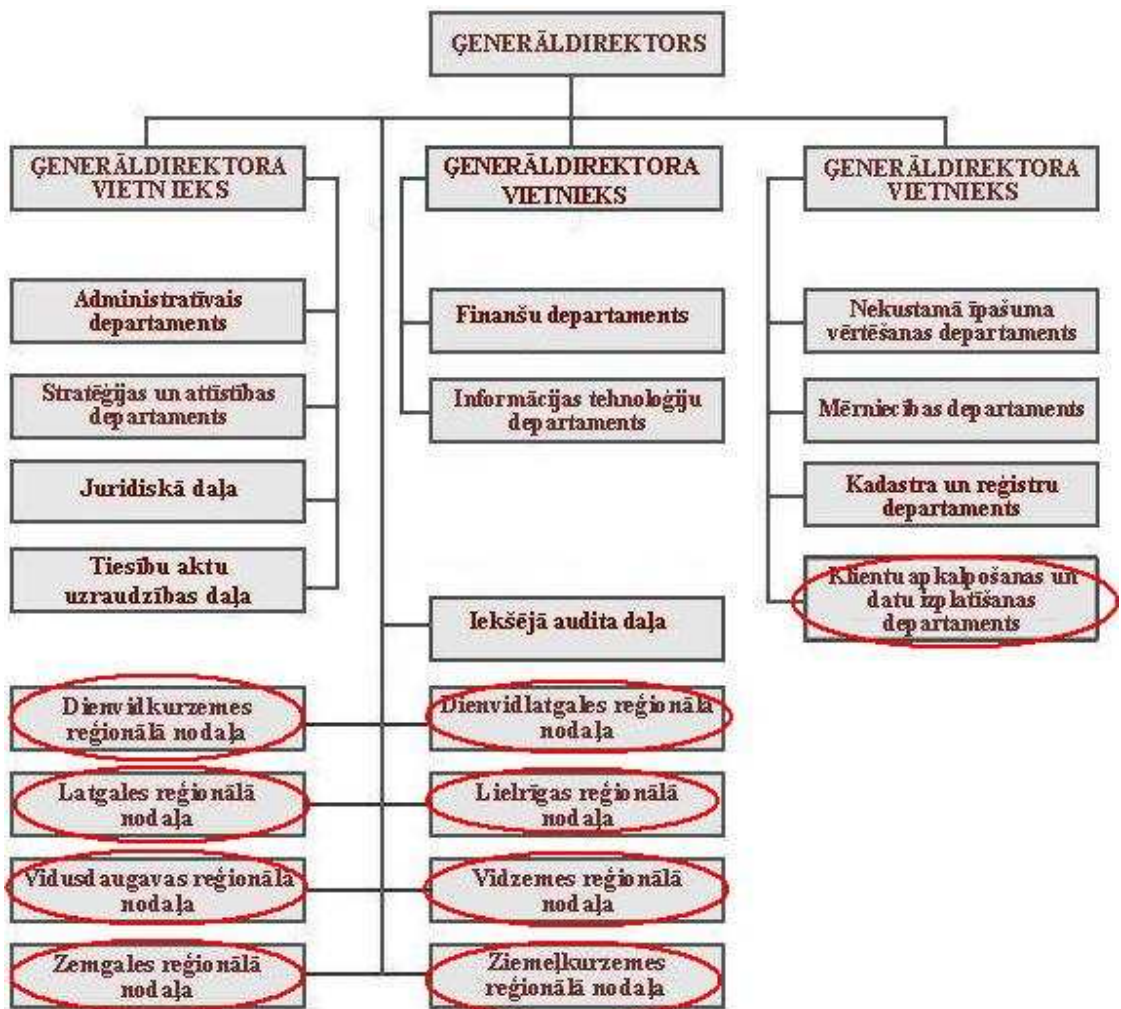
Avots: VZD (tabulā atspoguļots maksas pakalpojumu skaits)

Tabula Nr.11

3.8.4. Pakalpojumu sniegšanu reglamentējošās iekšējās procedūras

VZD nav izveidots klientu apkalpošanu reglamentējošs standarts, taču pakalpojumu sniegšana notiek saskaņā ar VZD iekšējiem noteikumiem, piemēram, iekšējais normatīvais akts par ētikas normām, VZD reglaments u.c.

3.8.5. Iestādes struktūrvienības, kas ir iesaistītas pakalpojumu sniegšanā



Attēls Nr.28

3.8.6. Pakalpojumu sniegšanas vietas

Valsts zemes dienesta struktūra vēsturiski tika veidota, tās pamatā liekot rajonu un pilsētu nodaļas, kurās koncentrējās galvenā, ar zemes reformas realizāciju saistītā darba izpilde.



Attēls Nr.29

Reģionālās nodaļas:

1. Dienvidkurzemes reģionālā nodaļa (Liepājas, Kuldīgas un Saldus raj.)
Graudu iela 27, Liepāja;
2. Dienvidlatgales reģionālā nodaļa (Daugavpils pilsētā, Daugavpils un Krāslavas raj.) Rīgas iela 18, Daugavpils;
3. Latgales reģionālā nodaļa (Ludzas, Balvu, Preiļu un Rēzeknes raj. un Rēzeknes pils.) Jupatovkas iela 1/2, Rēzekne;
4. Lielrīgas reģionālā nodaļa (Rīgas un Jūrmalas pils. un Rīgas un Ogres raj.) - Puškina iela 14, Rīga;

Pētījums

“Tieslietu ministrijas padotībā esošo iestāžu pakalpojumu pieejamība reģionālās reformas kontekstā”

5. Vidusdaugavas reģionālā nodaļa (Aizkraukles, Jēkabpils un Madonas raj.) - Rīgas ielā 150, Jēkabpils;
6. Vidzemes reģionālā nodaļa (Alūksnes, Cēsu, Gulbenes, Limbažu, Valmieras un Valkas raj.) - Rīgas iela 47, Valmiera;
7. Zemgales reģionālā nodaļa (Bauskas, Dobeles, Jelgavas raj. un Jelgavas pils.) - Akadēmijas iela 19, Jelgava;
8. Ziemeļkurzemes reģionālā nodaļa (Ventspils pils. un Ventspils, Talsu, Tukuma raj.) - Vasarnīcu iela 20, Ventspils.

3.9. TIESU ADMINISTRĀCIJAS ZEMESGRĀMATU DEPARTAMENTS (ZEMESGRĀMATU NODAĻAS)

3.9.1. Iestādes apraksts

Tiesu administrācija ir Tieslietu ministrijas pakļautībā esoša tiešās pārvaldes iestāde, kas veic rajonu (pilsētu) tiesu, apgabaltiesu un zemesgrāmatu nodaļu organizatorisko vadību likumā noteiktajos ietvaros.

Tiesu administrācijas Zemesgrāmatu departaments veic Zemesgrāmatu nodaļu organizatorisko vadību un valsts vienotās datorizētās zemesgrāmatas uzturēšanu.

Valsts vienotajā datorizētajā zemesgrāmatā, saskaņā ar Zemesgrāmatu likumu, ir apvienotas visas 28 zemesgrāmatu datu bāzes, līdz ar to VVDZ var uzskatīt par centrālo datu bāzi, kurā iespējams iegūt informāciju par visiem zemesgrāmatā ierakstītiem īpašumiem valstī. VVDZ galvenā funkcija ir uzturēt un uzglabāt Zemesgrāmatu nodaļu iesniegtos zemesgrāmatu datus, nodrošinot šo datu drošību un nemainību.

Valsts vienotā datorizētā zemesgrāmatā nodrošina zemesgrāmatu datu vieglāku pieejamību - informācija par visu zemesgrāmatā ierakstīto nekustamo īpašumu tiesisko statusu valstī ir pieejama vienuviet.

No Valsts vienotās datorizētās zemesgrāmatas var iegūt informāciju no datorizētās zemesgrāmatas par visiem Latvijas Republikas teritorijā zemesgrāmatās ierakstītajiem nekustamajiem īpašumiem.

3.9.2. Iestādes sniegtie pakalpojumi

1. Zemes un ēku(būvju) ierakstīšana zemesgrāmatā;
2. Zemes ierakstīšana zemesgrāmatā;
3. Uztura līguma reģistrācija zemesgrāmatā;
4. Īpašumtiesību reģistrācija uz pirkuma vai dāvinājuma līguma pamata;

5. Nekustama īpašuma sadalīšana, mainoties īpašniekam un atverot jaunu zemesgrāmatas nodalījumu;
6. Nekustamā īpašuma sadalīšana, nemainoties īpašniekam, atverot jaunu zemesgrāmatas nodalījumu;
7. Maiņas līguma reģistrācija zemesgrāmatā;
8. Kopīpašuma reāla sadalīšana;
9. Hipotēkas reģistrācija;
10. Hipotēkas dzēšana;
11. Ēku(būvju) kā patstāvīga īpašuma ierakstīšana zemesgrāmatā;
12. Dzīvokļa īpašuma vai neapdzīvojamās telpas, vai mākslinieka darbnīcas ierakstīšana zemesgrāmatā;
13. Informācijas saņemšana par zemesgrāmatā ierakstītu nekustamu īpašumu un ar to saistītām tiesībām.

Zemesgrāmatu elektroniskā datubāze

No 2001.gada Zemesgrāmata ir pilnībā elektronizēta. Pašlaik tiesiskais pamats ir tikai informācijai no Zemesgrāmatas datu bāzes. No Valsts vienotajās datorizētajās zemesgrāmatas datubāzes internetā var iegūt informāciju par:

- nekustamā īpašuma sastāvu, servitūtiem un reālnastām;
- no nekustamā īpašuma atdalītiem zemes gabaliem, to servitūtiem un reālnastām, pārgrozījumiem un dzēsumiem;
- īpašnieku, dzimšanas gadu, personas/nodokļu maksātāja kodu, tiesību pamatu;
- maksātnespējas atzīmēm, piedziņas vēršanu, aizliegumiem, pēcmantinieku iecelšanu un mantojuma līgumiem;
- lietu tiesībām, kas apgrūtina nekustamo īpašumu;
- ķīlas tiesībām un tā pamatu;
- pārgrozījumiem ķīlas tiesībās, pārgrozījumu dzēsumiem;
- ķīlu dzēsumiem pilnībā vai daļēji.

Informācijas pieprasīšana elektroniski

1. A/S Svedbank internetbankas Hanza.net lietotājiem ir pieejama Valsts vienotā datorizētā zemesgrāmata bez papildus līgumattiecībām ar Tiesu administrāciju.

2. Elektroniskie norēķini un informācijas pasūtīšana ar kredītkarti vai debetkarti - eLand.

Pakalpojums jebkuram kredīt/debetkartes īpašniekam, bez papildus līguma noformēšanas un ierašanās Zemesgrāmatu departamentā, ļauj saņemt informāciju no Valsts vienotās datorizētās zemesgrāmatas (VVDZ) datubāzes un noskaidrot informāciju par jebkuru Latvijas zemesgrāmatā reģistrēto nekustamo īpašumu.

3. Līgums ar Tiesu administrāciju.

Līgums ar Tiesu administrāciju ir izdevīgs, ja plānotais apskatīto īpašumu skaits ir regulārs un mēnesī pārsniedz 24 vienības. Lai noslēgtu līgumu, jums Zemesgrāmatu departamentā jānogādā divi parakstīti, cauršūti un apzīmogoti līgumi kopā ar reģistrācijas apliecības kopiju.

4. Lursoft datubāze - **www.lursoft.lv**

Saņemt informāciju no valsts vienotās zemesgrāmatas datubāzes un noskaidrot informāciju par jebkuru zemesgrāmatā reģistrētu nekustamo īpašumu var ikviens Lursoft Internet sistēmas lietotājs, kuram ir noslēgts Lielais vai Mazais abonementa līgums. Pakalpojumus šie Lursoft abonenti var saņemt gan izmantojot Internet tīklu, gan arī mobilos tālruņus, kuri aprīkoti ar WAP funkciju. Tādējādi Lursoft abonentiem vairs nav nepieciešams slēgt papildus līgumu ar Tiesu administrācijas Zemesgrāmatu departamentu.

Pētījums

“Tieslietu ministrijas padotībā esošo iestāžu pakalpojumu pieejamība reģionālās reformas kontekstā”

3.9.3. Sniegto pakalpojumu skaits

Dzīvokļa un neapdzīvojamas telpas ierakstīšana zemesgrāmātā

	Kuldīgas	Liepājas	Saldus	Talsu	Ventspils	Balvu	Daugavpils	Krāslavas	Ludzas	Preiļu	Rēzeknes	Jūrmalas	Ogres	Rīgas pilsētas	Rīgas rajona	Alūksnes	Cēsu	Gulbenes	Līmbažu	Madonas	Valkas	Valmieras	Aizkraukles	Bauskas	Dobeles	Jēkabpils	Ielgavas	Tukuma
2005	339	2388	578	499	794	138	2251	213	197	266	809	1304	657	16539	2482	180	737	233	415	413	410	627	400	707	580	955	1451	506
2006	428	2866	463	513	910	338	3249	391	289	382	1295	1258	734	18275	3088	336	788	371	456	392	508	657	420	733	608	1325	1869	547
2007	228	2287	391	544	1541	147	2042	312	277	367	1012	784	479	14944	2931	117	553	190	366	386	319	446	293	747	617	766	1077	554
2008.1	42	462	99	132	1291	75	458	72	89	73	355	303	115	3925	1027	51	243	91	132	87	81	189	91	172	229	233	207	149

Ēku ierakstīšana zemesgrāmātā

	Kuldīgas	Liepājas	Saldus	Talsu	Ventspils	Balvu	Daugavpils	Krāslavas	Ludzas	Preiļu	Rēzeknes	Jūrmalas	Ogres	Rīgas pilsētas	Rīgas rajona	Alūksnes	Cēsu	Gulbenes	Līmbažu	Madonas	Valkas	Valmieras	Aizkraukles	Bauskas	Dobeles	Jēkabpils	Ielgavas	Tukuma
2005	33	122	48	43	114	35	536	75	70	74	159	121	124	1098	227	58	133	51	66	50	70	229	67	59	36	108	83	45
2006	48	138	65	52	98	94	785	60	94	34	141	84	123	1263	231	54	142	57	101	43	88	153	22	88	32	130	152	53
2007	33	120	49	49	94	91	1272	54	78	60	124	57	101	940	263	42	73	60	54	35	76	164	22	101	52	102	79	46
2008.1	15	44	25	32	49	28	304	34	40	31	79	25	50	246	82	31	30	29	34	21	38	52	14	26	24	49	31	24

Dzīvokļa un neapdzīvojamas telpas ierakstīšana zemesgrāmātā

	Kuldīgas	Liepājas	Saldus	Talsu	Ventspils	Balvu	Daugavpils	Krāslavas	Ludzas	Preiļu	Rēzeknes	Jūrmalas	Ogres	Rīgas pilsētas	Rīgas rajona	Alūksnes	Cēsu	Gulbenes	Līmbažu	Madonas	Valkas	Valmieras	Aizkraukles	Bauskas	Dobeles	Jēkabpils	Ielgavas	Tukuma
2005	339	2388	578	499	794	138	2251	213	197	266	809	1304	657	16539	2482	180	737	233	415	413	410	627	400	707	580	955	1451	506
2006	428	2866	463	513	910	338	3249	391	289	382	1295	1258	734	18275	3088	336	788	371	456	392	508	657	420	733	608	1325	1869	547
2007	228	2287	391	544	1541	147	2042	312	277	367	1012	784	479	14944	2931	117	553	190	366	386	319	446	293	747	617	766	1077	554
2008.1	42	462	99	132	1291	75	458	72	89	73	355	303	115	3925	1027	51	243	91	132	87	81	189	91	172	229	233	207	149

Ēku ierakstīšana zemesgrāmātā

	Kuldīgas	Liepājas	Saldus	Talsu	Ventspils	Balvu	Daugavpils	Krāslavas	Ludzas	Preiļu	Rēzeknes	Jūrmalas	Ogres	Rīgas pilsētas	Rīgas rajona	Alūksnes	Cēsu	Gulbenes	Līmbažu	Madonas	Valkas	Valmieras	Aizkraukles	Bauskas	Dobeles	Jēkabpils	Ielgavas	Tukuma
2005	33	122	48	43	114	35	536	75	70	74	159	121	124	1098	227	58	133	51	66	50	70	229	67	59	36	108	83	45
2006	48	138	65	52	98	94	785	60	94	34	141	84	123	1263	231	54	142	57	101	43	88	153	22	88	32	130	152	53
2007	33	120	49	49	94	91	1272	54	78	60	124	57	101	940	263	42	73	60	54	35	76	164	22	101	52	102	79	46
2008.1	15	44	25	32	49	28	304	34	40	31	79	25	50	246	82	31	30	29	34	21	38	52	14	26	24	49	31	24

Kopīpašuma reāla sadale

	Kuldīgas	Liepājas	Saldus	Talsu	Ventspils	Balvu	Daugavpils	Krāslavas	Ludzas	Preiļu	Rēzeknes	Jūrmalas	Ogres	Rīgas pilsētas	Rīgas rajona	Alūksnes	Cēsu	Gulbenes	Līmbažu	Madonas	Valkas	Valmieras	Aizkraukles	Bauskas	Dobeles	Jēkabpils	Ielgavas	Tukuma
2005	11	17	0	6	9	2	17	0	1	4	27	8	11	183	410	1	16	1	5	2	5	7	0	5	1	11	11	3
2006	2	32	4	18	7	3	5	0	2	1	8	15	17	146	98	0	9	2	3	3	3	26	2	4	3	5	17	1
2007	4	44	2	7	6	3	6	2	0	6	4	13	24	59	207	0	3	2	11	3	5	8	2	3	0	4	22	3
2008.1	1	10	1	4	1	0	3	1	0	0	0	0	2	33	35	0	2	1	3	1	1	9	0	4	0	0	8	0

Pētījums

“Tieslietu ministrijas padotībā esošo iestāžu pakalpojumu pieejamība reģionālās reformas kontekstā”

Mainas līguma reģistrācija

	Kuldīga	Liepāja	Saldus	Talsu	Ventspils	Balvu	Daugavpils	Krāslavas	Ludza	Preiļu	Rēzeknes	Jūrmalas	Ogres	Rīgas pilsētas	Rīgas rajona	Alūksnes	Cēsu	Gulbenes	Limbažu	Madonas	Valkas	Vaiņķeres	Aizkraukles	Bauskas	Dobele	Jēkabpils	Ielgavas	Tukuma
2005	30	96	6	26	24	12	33	4	3	18	29	47	47	330	189	9	27	12	13	25	4	34	16	22	21	20	26	17
2006	8	93	12	38	10	5	59	12	6	13	41	40	36	371	153	20	45	7	21	23	20	53	30	27	34	27	51	21
2007	7	108	12	35	34	9	43	16	8	17	56	38	39	339	142	12	31	7	27	25	7	36	20	35	24	11	65	23
2008.1	3	51	5	20	16	5	14	1	1	1	11	28	19	142	74	7	8	4	5	5	6	30	12	7	18	9	20	10

Nekustamā īpašuma sadalīšana

	Kuldīga	Liepāja	Saldus	Talsu	Ventspils	Balvu	Daugavpils	Krāslavas	Ludza	Preiļu	Rēzeknes	Jūrmalas	Ogres	Rīgas pilsētas	Rīgas rajona	Alūksnes	Cēsu	Gulbenes	Limbažu	Madonas	Valkas	Vaiņķeres	Aizkraukles	Bauskas	Dobele	Jēkabpils	Ielgavas	Tukuma
2005	220	528	143	33	243	64	165	146	127	104	218	91	864	839	4650	105	390	108	274	217	104	191	289	321	147	213	760	361
2006	193	667	178	239	213	101	202	132	133	99	303	119	1005	980	5580	152	459	95	362	185	131	305	307	505	251	271	1103	471
2007	202	853	208	489	450	129	265	155	101	113	371	183	946	690	3498	130	516	105	449	191	145	437	487	458	220	287	921	634
2008.1	59	307	61	158	155	37	124	56	37	65	108	80	321	258	1220	46	136	52	221	93	49	109	94	199	89	71	327	289

Pirkuma vai dāvinājuma līguma reģistrācija

	Kuldīga	Liepāja	Saldus	Talsu	Ventspils	Balvu	Daugavpils	Krāslavas	Ludza	Preiļu	Rēzeknes	Jūrmalas	Ogres	Rīgas pilsētas	Rīgas rajona	Alūksnes	Cēsu	Gulbenes	Limbažu	Madonas	Valkas	Vaiņķeres	Aizkraukles	Bauskas	Dobele	Jēkabpils	Ielgavas	Tukuma
2005	1009	3936	912	2044	1713	829	3810	1042	1058	881	1891	2996	2669	24248	11684	994	1839	725	1296	1184	768	1903	1315	1261	925	1491	4243	2137
2006	1173	4284	953	2165	1894	871	4544	1133	1176	896	2346	2831	3357	26579	14653	1012	2178	829	1707	1303	1114	2220	1412	1649	1063	1819	5301	2480
2007	1015	3682	843	1879	1663	846	3965	1256	980	913	2233	2091	2449	20059	11899	1068	1882	810	1614	1234	879	1906	1299	1695	992	1580	3988	2098
2008.1	356	1279	337	593	576	450	1474	424	392	335	754	612	746	6618	3330	504	646	319	655	630	385	636	483	562	408	528	1276	649

Uztura līguma reģistrācija

	Kuldīga	Liepāja	Saldus	Talsu	Ventspils	Balvu	Daugavpils	Krāslavas	Ludza	Preiļu	Rēzeknes	Jūrmalas	Ogres	Rīgas pilsētas	Rīgas rajona	Alūksnes	Cēsu	Gulbenes	Limbažu	Madonas	Valkas	Vaiņķeres	Aizkraukles	Bauskas	Dobele	Jēkabpils	Ielgavas	Tukuma
2005	14	55	11	7	13	2	57	6	5	0	25	26	21	89	42	2	18	3	21	6	15	26	13	19	9	5	48	14
2006	22	67	16	6	11	1	85	6	5	1	22	24	25	143	91	1	32	4	16	10	11	18	20	15	8	10	53	21
2007	21	69	25	27	11	3	107	1	5	3	21	39	32	195	92	0	28	11	20	14	11	28	18	27	8	18	105	39
2008.1	4	43	15	10	6	0	37	0	3	1	9	14	19	68	36	2	11	6	13	1	6	8	4	8	10	5	49	18

Zemes ierakstīšana zemesgrāmatā

	Kuldīga	Liepāja	Saldus	Talsu	Ventspils	Balvu	Daugavpils	Krāslavas	Ludza	Preiļu	Rēzeknes	Jūrmalas	Ogres	Rīgas pilsētas	Rīgas rajona	Alūksnes	Cēsu	Gulbenes	Limbažu	Madonas	Valkas	Vaiņķeres	Aizkraukles	Bauskas	Dobele	Jēkabpils	Ielgavas	Tukuma
2005	379	1068	273	590	503	306	1002	618	468	329	873	331	1181	1123	5971	231	610	214	479	530	205	459	503	496	372	650	1109	691
2006	438	1103	451	629	617	358	1215	593	410	279	876	262	1156	947	6797	302	701	261	631	481	307	600	448	747	494	694	1484	774
2007	423	997	440	703	776	424	1803	632	416	317	951	307	1259	688	4637	359	668	260	791	517	366	726	612	612	531	675	1158	908
2008.1	145	358	169	283	242	157	731	258	205	133	451	115	387	373	1575	140	214	134	414	227	176	264	167	284	299	198	480	400

Pētījums

“Tieslietu ministrijas padotībā esošo iestāžu pakalpojumu pieejamība reģionālās reformas kontekstā”

Zemes un ēku ierakstīšana zemesgrāmatā

	Kuldīgas	Liepājas	Saldus	Talsu	Ventspils	Balvu	Daugavpils	Krāslavas	Ludzas	Preiļi	Rēzeknes	Jūrmalas	Ogres	Rīgas pilsētas	Rīgas rajona	Alūksnes	Cēsu	Gulbenes	Jelgavas	Mādonas	Valkas	Vaiņakas	Alūksnes	Bauskas	Dobele	Jelgavas	Tukuma	
2005	272	613	213	291	181	193	681	190	202	228	535	126	224	546	1216	168	319	128	302	316	177	268	362	400	224	254	378	348
2006	246	575	184	274	203	195	766	161	199	213	474	103	232	476	1308	181	308	146	279	310	216	245	414	532	210	318	476	314
2007	227	589	197	284	200	245	958	290	242	296	496	93	193	579	1071	162	287	137	281	296	237	261	288	620	236	293	406	345
2008.1	85	230	113	123	82	115	392	131	107	122	231	47	38	250	323	64	110	50	125	130	90	117	121	278	94	93	133	135

Avots: Zemesgrāmatu departaments

Tabula Nr.12

Iestādes sadarbība ar citām iestādēm ar pakalpojumu sniegšanu saistītos jautājumos

Zemesgrāmatu sadarbības ar šādām institūcijām:

- Iekšlietu ministrijas Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde

Fizisko personu informācijas apmaiņa tiešsaistes režīmā ar Iedzīvotāju reģistra centrālo datu bāzi.

- Valsts Zemes Dienests

Tieslietu ministrijas un Valsts zemes dienesta 2001.gada 3.aprīļa līgums par datu apmaiņu.

Elektroniska informācijas nosūtīšana VZD par katru nekustamā īpašuma pārejas gadījumu un katru Zemesgrāmatu likuma 62.pantā paredzēto gadījumu, ko nosaka Tieslietu ministrijas 2006.gada 30.oktobrī izdotā instrukcija

- Pašvaldības

Elektroniska informācijas nosūtīšana VZD par katru nekustamā īpašuma pārejas gadījumu un katru Zemesgrāmatu likuma 62.pantā paredzēto gadījumu, ko nosaka Tieslietu ministrijas 2006.gada 30.oktobrī izdotā instrukcija

- A/s Hansabanka

Pakalpojums ļauj jebkuram hanza.net lietotājam, bez papildus līgumu noformēšanas un fiziskas ierašanās Zemesgrāmatā, kļūt par Valsts vienotās datorizētās zemesgrāmatas (VVDZ) datubāzes lietotāju un noskaidrot informāciju par jebkuru Latvijas Republikas zemesgrāmatās reģistrētu nekustamo īpašumu.

- Uzņēmumu reģistrs

Sadarbība savstarpējas elektroniskās informācijas apmaiņas jomā.

3.9.4. Pakalpojumu sniegšanu reglamentējošās iekšējās procedūras

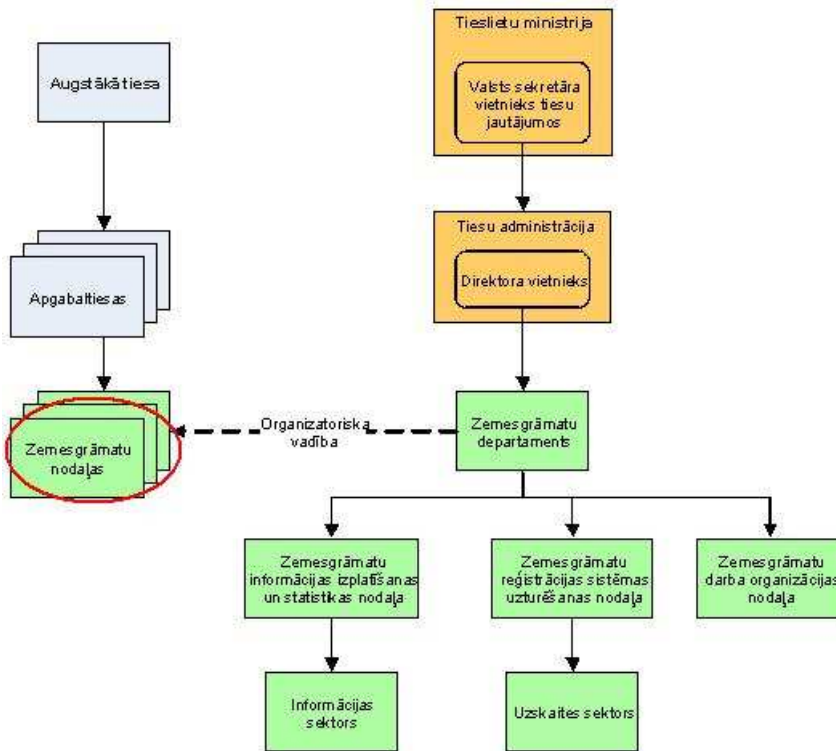
ZG klientu apkalpošanas procedūru rokasgrāmata ir izveidota, lai dokumentētu procedūras un kontroles, kas ir būtiskas un saistītas ar Zemesgrāmatu nodaļu klientu apkalpošanas funkciju, radītu centralizētu tādas informācijas apkopojumu, kas nepieciešama Klientu apkalpošanas funkciju īstenošanai.

Procedūras ir veidotas atbilstoši Klientu apkalpošanas procesiem un nevis ZG nodaļu organizatoriskajai struktūrai. Procedūrām ir šādi mērķi:

1. Personāla ikdienas lietošanai, pildot dažādus noteiktu procesu uzdevumus. Katras procedūras sīkam aprakstam jāsniedz skaidrs un vispusīgs priekšstats par visu Klientu apkalpošanas jomu, kurā katrs darbinieks var atrast un saprast paša darbības (manuālās vai automatizētās) nepieciešamību un nozīmi. Procedūras atspoguļo galveno procesu plūsmu.
2. Jauno darbinieku lietošanai īstenojot apmācības programmas.
3. Iekšējo kontroļu izstrādei un ieviešanai.
4. Vienotas darbības (vienādu procedūru) procedūru īstenošanai visās Zemesgrāmatas nodaļās Latvijā.
5. Procedūru optimizācijas un reorganizācijas plānošanai un īstenošanai.

6. Auditoru kā arī ārēju konsultantu lietošanai, kas palīdzētu izprast Zemesgrāmatu nodaļu procesus.
 7. Augstākā vadības līmeņa darbinieku lietošanai, kas sniegtu viņiem priekšstatu par Zemesgrāmatu klientu apkalpošanas procesiem un iespējamo ietekmi, kādu uz šiem procesiem, informācijas sistēmām un kontroli varētu atstāt Zemesgrāmatu nodaļu stratēģijas un operatīvas darbības izmaiņas.
 8. Informācijas sistēmu plānošanai ieviešanai, lai palīdzētu tai saprast, kāds ir esošais informācijas sistēmu atbalsts un kādi parametri jāievieš informācijas sistēmās, lai sniegtu atbalstu pieņemtajai politikai, procedūrām un kontrolei.
- Klientu apkalpošanas rokasgrāmata ietver virkni atsauču uz dokumentiem un procedūrām, kas iekļautas šajā rokasgrāmatā, kā arī uz administratīviem un regulējošiem noteikumiem.

3.9.5. Iestādes struktūrvienības, kas iesaistītas pakalpojumu sniegšanā



Attēls Nr.30

3.9.6. Pakalpojumu sniegšanas vietas



Attēls Nr.31

Likuma “Par 1937. gada 22. decembra Zemesgrāmatu likuma spēka atjaunošanu un spēkā stāšanās kārtību” 2. pants nosaka, ka zemesgrāmatu nodaļas ietilpst tiesu sistēmā un tiek izveidotas rajonos un republikas pilsētās nekustamo īpašumu reģistrēšanai, kā arī ar tiem saistīto tiesību nostiprināšanai.

Latvijā ir izveidotas un darbojas 28 apgabaltiesu zemesgrāmatu nodaļas, kas kārtu 591 teritoriāli organizētu zemesgrāmatu:

- Rīgas apgabaltiesā:
 1. Jūrmalas Zemesgrāmatu nodaļa;
 2. Ogres Zemesgrāmatu nodaļa;
 3. Rīgas pilsētas Zemesgrāmatu nodaļa;
 4. Rīgas rajona Zemesgrāmatu nodaļa.
- Kurzemes apgabaltiesā:
 5. Kuldīgas Zemesgrāmatu nodaļa;
 6. Liepājas Zemesgrāmatu nodaļa;
 7. Saldus Zemesgrāmatu nodaļa;

8. Talsu Zemesgrāmatu nodaļa;
 9. Ventspils Zemesgrāmatu nodaļa.
- Latgales apgabaltiesā:
 10. Balvu Zemesgrāmatu nodaļa;
 11. Daugavpils Zemesgrāmatu nodaļa;
 12. Jēkabpils Zemesgrāmatu nodaļa;
 13. Krāslavas Zemesgrāmatu nodaļa;
 14. Ludzas Zemesgrāmatu nodaļa;
 15. Preiļu Zemesgrāmatu nodaļa;
 16. Rēzeknes Zemesgrāmatu nodaļa.
 - Vidzemes apgabaltiesā:
 17. Alūksnes Zemesgrāmatu nodaļa;
 18. Cēsu Zemesgrāmatu nodaļa;
 19. Gulbenes Zemesgrāmatu nodaļa;
 20. Limbažu Zemesgrāmatu nodaļa;
 21. Madonas Zemesgrāmatu nodaļa;
 22. Valkas Zemesgrāmatu nodaļa;
 23. Valmieras rajona Zemesgrāmatu nodaļa.
 - Zemgales apgabaltiesā:
 24. Aizkraukles Zemesgrāmatu nodaļa;
 25. Bauskas Zemesgrāmatu nodaļa;
 26. Dobeles Zemesgrāmatu nodaļa;
 27. Jelgavas Zemesgrāmatu nodaļa;
 28. Tukuma Zemesgrāmatu nodaļa.
 - Administratīvā apgabaltiesā: nav zemesgrāmatu nodaļu.

3.10. JURIDISKĀS PALĪDZĪBAS ADMINISTRĀCIJA

3.10.1. Iestādes apraksts

Juridiskās palīdzības administrācija ir tieslietu ministra pakļautībā esoša tiešās pārvaldes iestāde. Tieslietu ministrs administrācijas pakļautību īsteno ar Tieslietu ministrijas starpniecību. Juridiskās palīdzības administrācija veicina indivīda tiesības uz taisnīgu tiesas aizsardzību, kā rezultātā ar valsts atbalstu tiesas pieejamība tiek nodrošināta arī maznodrošinātām un trūcīgām personām.

Juridiskās palīdzības administrācija:

- normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā izmaksā juridiskajai palīdzībai paredzētos līdzekļus;
- nodrošina mērķtiecīgu un efektīvu valsts budžeta līdzekļu izlietojumu;
- likumā noteiktajos gadījumos piedzen valsts budžeta līdzekļus, kas piešķirti juridiskās palīdzības nodrošināšanai.

Juridiskās palīdzības administrācija izskata iedzīvotāju iesniegumus un pieņem lēmumu par juridiskās palīdzības piešķiršanu vai atteikumu to piešķirt, slēdz juridiskās palīdzības līgumus ar praktizējošiem juristiem, kuri saskaņā ar likumu var būt par juridiskās palīdzības sniedzējiem.

Saskaņā ar Valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības likumu valsts apmaksāto juridisko palīdzību var saņemt maznodrošinātas vai trūcīgas personas - Latvijas iedzīvotāji (pilsoņi, nepilsoņi, bezvalstnieki, Eiropas Savienības pilsoņi, citu valstu pilsoņi, kuri tiesiski uzturas Latvijā Republikā).

JPA funkcijas ir:

- apsaimniekot līdzekļus, kas paredzēti valsts nodrošinātajai juridiskajai palīdzībai un valsts kompensācijām cietušajiem;

- izskatīt personu iesniegumus par valsts nodrošināto juridisko palīdzību un valsts kompensāciju cietušajiem un pieņemt lēmumu par tās piešķiršanu vai atteikumu to piešķirt;
- nodrošināt juridiskās palīdzības sniegšanu un valsts kompensāciju cietušajiem izmaksāšanu tiesību aktos noteiktajos gadījumos;
- izskatīt personu iesniegumus valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sniedzēja statusa iegūšanai un slēgt līgumus ar juridiskās palīdzības sniedzējiem;
- likumā noteiktajos gadījumos piedzīt valsts budžeta līdzekļus, kas izmaksāti juridiskās palīdzības nodrošināšanai un valsts kompensācijās cietušajiem.

3.10.2. Iestādes sniegtie pakalpojumi

1. juridiskās palīdzības sniegšanas likumā noteiktajā kārtībā paredzētajos gadījumos;
2. valsts kompensāciju cietušajiem jautājumu izskatīšana;
3. līgumu slēgšana ar advokātiem juridiskās palīdzības nodrošināšanai likumā paredzētajos gadījumos.

Pētījums

“Tieslietu ministrijas padotībā esošo iestāžu pakalpojumu pieejamība reģionālās reformas kontekstā”

3.10.3. Sniegto pakalpojumu skaits

Valsts nodrošinātā juridiskā palīdzība 2007.gadā

Valsts nodrošinātā juridiskā palīdzība													
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	Kopā
Kopējais pieteikumu skaits	84	77	87	63	77	77	74	103	92	107	92	79	1012
Pozitīvi lēmumi	58	62	86	55	57	66	45	61	61	92	80	60	783
Atteikumi	22	24	26	9	11	11	12	18	6	7	12	11	169
Atbildes uz iesniegumiem*	20	36	31	26	36	27	20	30	16	35	21	24	322
<i>Juridiskai palīdzībai izmaksātie līdzekļi, Ls</i>													
Kopā	38184,81	37112,61	46395,27	42311,71	45825,89	52834,06	36522,87	35686,20	36969,96	36721,86	52427,84	41243,15	502236,23
Krimināllietās	37573,81	35370,65	45590,03	40808,14	44658,61	50964,18	31652,93	34504,45	36090,75	34317,26	50719,92	39607,77	481858,50
Civillietās	604,00	1727,96	780,24	1503,57	1116,28	1719,88	4831,94	1100,75	763,21	2311,60	1591,40	1587,38	19638,21
Administratīvajās lietās	7,00	14,00	25,00	0,00	51,00	150,00	38,00	81,00	116,00	93,00	116,52	48,00	739,52

* - dažāda veida personu iesniegumi, kas saistīti ar juridisko palīdzību, bet nav iesniegti kā juridiskās palīdzības pieteikumi.

Avots: <http://www.jpa.gov.lv/lat/aktualitates/statistika/statistika/?doc=372> Tabula Nr.13

Valsts kompensācijas cietušajiem													
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	Kopā
Kopējais pieteikumu skaits	21	14	20	7	12	16	31	20	20	26	32	21	240
Pozitīvi lēmumi	17	14	12	15	6	12	16	24	15	19	16	25	191
Atteikumi	11	4	9	5	4	4	2	3	2	2	2	4	52
<i>Kompensāciju izmaksa pa nodarījumu veidiem, skaits</i>													
Smagi miesas bojājumi	3	3	4	4	3	2	4	4	6	3	4	6	46
Aizskarta dzimumneapziņība	3	0	3	5	4	4	2	6	6	2	1	9	45
Cietušā nāve	7	10	7	4	4	6	7	15	3	14	9	6	92
Vidēja smaguma miesas bojājumi	-	-	-	-	-	-	0	0	1	0	3	4	8
<i>Valsts kompensācijās cietušajiem izmaksātie līdzekļi, Ls</i>													
Kopā	7170,00	6500,00	6703,40	5970,00	5340,00	6120,00	6720,00	13200,00	7040,20	10500,00	8380,00	11100,00	94743,60

Avots: <http://www.jpa.gov.lv/lat/aktualitates/statistika/statistika/?doc=372> Tabula Nr.14

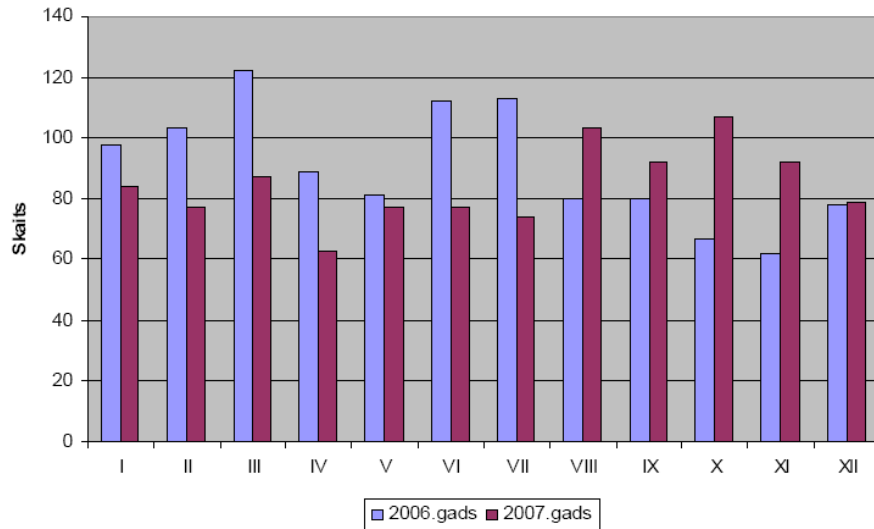
Juridiskās palīdzības sniedzēji													
<i>Apmaksai saņemtie paziņojumi, skaits</i>													
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	Kopā
Krimināllietās	1397	1104	1579	1256	1412	1433	1417	1200	1030	1529	1515	1197	16069
Civillietās	75	64	79	51	83	84	73	61	65	102	83	74	894
Administratīvajās lietās	0	2	0	3	1	8	4	7	7	4	6	6	48
Sniegtās konsultācijas pa informatīvo tālrūni													
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	Kopā
Sniegtās konsultācijas	373	249	183	262	198	223	353	233	314	367	455	373	3583
Informācija par valsts kompensācijām, kas 2006. un 2007.gadā izmaksātas nepilngadīgo pārstāvjiem (uz 31.10.2007.)													
Gads	Nepilngadīgo skaits	Noziedzīgais nodarījums		Valsts kompensācijās izmaksātā summa (latos)									
2006	5	5 dzimumnoziegumi		1575.00									
2007	21	18 dzimumnoziegumi 3 smagi miesas bojājumi		8820.00									
Kopā	26	23 dzimumnoziegumi 3 smagi miesas bojājumi		10395.00									

Avots: <http://www.jpa.gov.lv/lat/aktualitates/statistika/statistika/?doc=372> Tabula Nr.15

Pētījums

“Tieslietu ministrijas padotībā esošo iestāžu pakalpojumu pieejamība reģionālās reformas kontekstā”

2006. un 2007.gadā saņemtie valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības pieteikumi



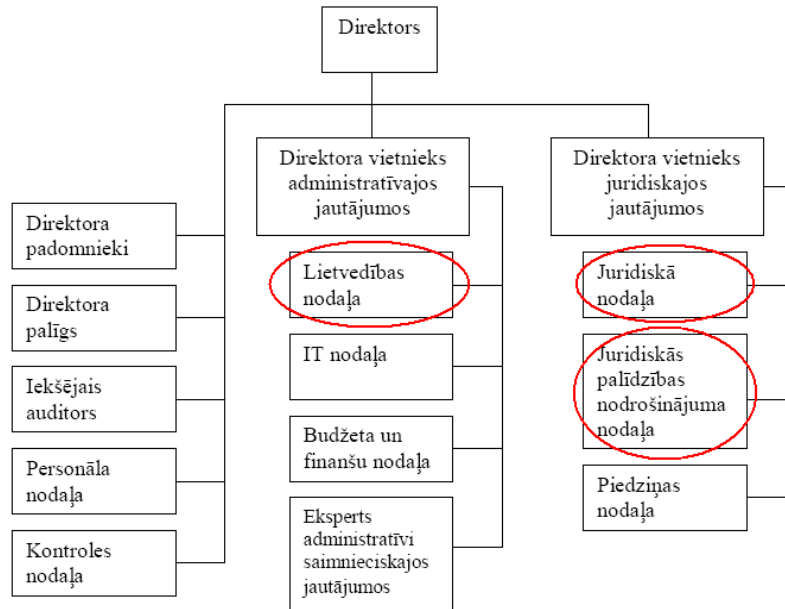
Avots: JPA gada pārskats 2007.gadam

Attēls Nr.32

3.10.4. Pakalpojumu sniegšanu reglamentējošās iekšējās procedūras

Apmeklētāju pieņemšana ir reglamentēta „Apmeklētāju un to iesniegto dokumentu pieņemšanas kārtība Juridiskās palīdzības administrācijā”, kā arī citās iekšējās kārtībās. Tiek plānots veikt pētījumu „Juridiskās palīdzības kvalitātes vērtēšanas kritēriju izstrāde”, lai izstrādātu vērtēšanas metodoloģiju, kā un pēc kādiem kritērijiem novērtēt sniegtās valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības kvalitāti.

3.10.5. Iestādes struktūrvienības, kas ir iesaistītas pakalpojumu sniegšanā



Tabula Nr.33

3.10.6. Pakalpojumu sniegšanas vieta

Gan operatīvās, gan stratēģiskās funkcijas šobrīd pilda viens birojs, kurš atrodas Rīgā Brīvības gatvē 214. Saiknes ar reģioniem tiek nodrošinātas ar pašvaldību starpniecību, kurām ar Valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības likuma 22.panta trešo daļu ir deleģēta viena no Administrācijas funkcijām – juridiskās palīdzības pieprasījuma veidlapu izsniegšana, kā arī informācijas par veidlapas aizpildīšanu un tai pievienojamajiem dokumentiem sniegšana pašvaldības administratīvajā teritorijā dzīvojošajām personām.

Iesniegumus valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības pieprasījumam var nosūtīt arī pa pastu Tieslietu ministrijai Brīvības bulvārī 36, Rīgā, LV-1536.

4. Secinājumi - pašreizējā situācija TM padotības iestādēs

- Padotības iestādēm (izņemot UR un ZG) pakalpojumu sniegšana ir tikai sekundāra. Arī normatīvajos aktos katrai iestādei ir noteiktas funkcijas un uzdevumi, bet ne pakalpojumi.
- Ne visās iestādēs bija skaidra izpratne par to kas ir „pakalpojums” (pakalpojuma definīciju). Pie tam izpratnes par šo jēdzienu bija dažādas – atsevišķas iestādes nosauca tikai dažus pakalpojumus (piemēram JPA), savukārt citas minēja vairākus desmitus pakalpojumu (piemēram VZD, UR, PV) Iestādes bieži vien jauca ar pakalpojumiem saistītos servissus ar pašiem pakalpojumiem. Tā piemēram, sūdzību izskatīšana būtu uzskatāma par servisu, kas saistīts ar konkrēto pakalpojumu, nevis pašu pakalpojumu. Savukārt, piemēram, iesniegumu pieņemšana būtu uzskatāma par pakalpojuma sastāvdaļu, nevis atsevišķu pakalpojumu. Konkrēta definīcija attiecībā uz valsts iestādēm kopumā arī nav definēta normatīvajos aktos vispār. Trūkst vienotas pakalpojumu definīcijas.
- Mazākās iestādēs, kurām nav reģionālo pārstāvniecību (DVI, PV, RLP, MNA, VVC, JPA), iestāžu struktūra nav tā organizēta, lai varētu atsevišķi izdalīt pakalpojumu sniegšanas struktūras. Šajās iestādēs pakalpojumu sniegšana ir tikai viens no dažādu struktūrvienību darbinieku papildpienākumiem, vai arī klientu apkalpošanas darbinieka funkciju pilda lietvedis vai sekretāre. Savukārt lielajās iestādēs, kam ir reģionālās pārstāvniecības (UR, NP, VZD, ZG) klientu apkalpošana ir organizēta atsevišķās, tam paredzētās un atsevišķi izdalītās struktūrvienībās.

- TM padotības iestādēs vērojami divi pakalpojumu sniegšanas organizācijas modeļi:
 - *Front office un back office funkcijas ir dalītas:*
mazākās iestādēs *front office* funkciju veic sekretāre, kura tikai pieņem dokumentus. Šo funkciju iespējams deleģēt jebkuram – citam darbiniekam (sekretārei), citas iestrādes darbiniekam.
Lielās iestādēs *front office* funkciju pilda klientu apkalpošanas speciālisti.
 - *Front office gan back office funkcijas apvienotas:*
darbu ar klientiem apvieno šaura profila savas nozares speciālisti (risks - pie lielas noslodzes var tikt konstatēta traucēta pakalpojuma pieejamība).

 - Padotības iestāžu pakalpojumus var iedalīt trijās lielās jomās:
 - reģistrācija – tie ir pakalpojumi kas nodrošina likumā paredzēto reģistrāciju (UR, ZG, VZD, PV, RLP, VZD, PV, NP)
 - konsultācijas/informācijas sniegšana – ar iestādes darbības jomu saistītas, specifiskas informācijas skaidrošana sabiedrībai. Ar to lielākā vai mazākā mērā nodarbojas praktiski visas iestādes.
 - citi pakalpojumi – tie ir atsevišķi pakalpojumi, kas raksturīgi tikai dažām iestādēm un ir nepieciešami to funkciju nodrošināšanai: testi / sertifikācija / apmācības/ valsts līdzekļu administrēšana (NP, MNA, DVI, JPA)
- No šī pakalpojumu** tipa lielā mērā izriet pakalpojumu organizācija iestādē, kā arī nepieciešamība pēc šaurākas vai plašākas pakalpojumu pieejamības.
- Nav aprakstīta pakalpojumu integrētība (kā/vai dotais pakalpojums ir saistīts/ietekmē citus pakalpojumus). Tādējādi nav iespējams izskaust klienta – kurjera lomu.

- Trūkst centralizētas padotības iestāžu koordinācijas pakalpojumu sniegšanas jomā. Katra iestāde pakalpojumu sniegšanas jomā darbojas decentralizēti, pēc saviem principiem, kas neveicina vienotu pakalpojumu jomas attīstību ne TM, ne valsts sektorā kopumā.
- Lielā daļā padotības iestāžu pakalpojumu aprakstīšana, ir maz apgūta joma. Atsevišķas iestādes (UR, MNA, ZG, NP, VZD) ir veidojušas savu pakalpojumu aprakstus IVIS sistēmas vajadzībām. Pašlaik TM pakalpojumu aprakstīšana ir decentralizēta, katrā iestādē tā tiek vai netiek veidota pēc tās ieskatiem. IVIS sistēmai paredzētie apraksti nebija jāsniedz visām iestādēm.
- Vairumā TM padotības iestāžu (izņemot ZG, UR) nav noteikta īpaša kārtība kādā notiek ar pakalpojumu sniegšanu saistīto dokumentu plūsma (nav aprakstīts kādi dokumenti, kādā secībā kur nonāk utt.). Vairumā iestāžu šo funkciju pilda lietvedības standarts un vēsturiski izveidojušās tradīcijas, kas nav pietiekami. Trūkst vienotas pakalpojumu aprakstīšanas metodoloģijas. TM nav izstrādāta vienota normatīvā dokumenta, kas padotības iestādēm noteiktu vienotu pakalpojumu sniegšanas aprakstīšanas standartu (procedūru vidi).
- Vairumā TM padotības iestāžu nav aprakstīta klientu apkalpošanas kārtība (izņēmums ZG). Nedaudz pakalpojumu sniegšanas kārtības jautājumi tiek skarti šo iestāžu ētikas kodeksos.
- Gandrīz visās padotības iestādēs (izņemot UR) nenotiek ar pakalpojumu sniegšanu saistītās klientu apmierinātības mērīšana.

- Tāpat netiek veikta klientu sūdzību uzskaitē un analīze.
Ne vienmēr ir attīstīta iespēja nodot sūdzības ar mājas lapas starpniecību.
- Klientu apkalpošanas laiki dažādām iestādēm ir atšķirīgi. Ne vienmēr informācija par darbalaikiem ir publiski labi pieejama.
- Valsts iestāžu pārvaldes likums paredz informācijas apmaiņu starp valsts iestādēm un to struktūrām, taču praksē tā dažkārt norit gausi, daudzviet datubāzes nav integrētas un datu apmaiņa notiek lēni vai nenotiek. Datu bāzes nav savā starpā koordinētas, nereti viena un tā pati informācija no klienta tiek prasīta atkārtoti.
- Iestāžu budžetos nav atsevišķi izdalītas pakalpojumu sniegšanas izmaksas, kas neļautu uzskaitīt saistītos izdevumus un līdz ar to tos optimizēt.
- Vairumam iestāžu bija grūtības definēt katra pakalpojuma apjomus (pakalpojumu skaitu noteiktā periodā, katrā atsevišķā struktūrvienībā), jo daudzos gadījumos nenotiek veikto pakalpojumu apjomu uzskaitē, kas neļauj izdarīt precīzus aprēķinus par iestādes struktūrvienību patieso noslodzi un nepieciešamību veidot jaunas struktūrvienības vai paplašināt esošās.

5. Reģionālās reformas ietekme uz TM padotības iestāžu pakalpojumu pieejamību.

Saskaņā ar Administratīvi teritoriālās reformas likumā noteikto līdz 2009.gada vietējo pašvaldību vēlēšanām tiks realizēta vietējo pašvaldību administratīvi teritoriālā reforma, kuras mērķis ir izveidot ekonomiski attīstīties spējīgas administratīvās teritorijas (novadus) ar vietējām pašvaldībām, kas nodrošinātu kvalitatīvu pakalpojumu sniegšanu iedzīvotājiem. Novads izveidojas apvienojoties pagastiem, pilsētām vai pagastiem un pilsētām, novadā ir viena vietējā pašvaldība. Novadā apvienotie novada pagasti un novada pilsētas saglabā pirms apvienošanās esošo nosaukumu un teritoriju.

Izveidojot novadus tās pašvaldības, kurās nav pieejami kvalificēti speciālisti, varēs piesaistīt juristus, ekonomistus, finansistus, personāla speciālistus, teritorijas un attīstības plānotājus, projektu vadītājus un sociālos darbiniekus. Būs iespējams uzlabot iedzīvotājiem sniedzamos pakalpojumus.

Saskaņā ar likumu „Par pašvaldībām”, jau pašlaik, lai nodrošinātu pašvaldības sniegto pakalpojumu pieejamību novada pagastos un novada pilsētās, kurās neatrodas novada centrs, novada dome izveido pakalpojumu centrus, kuros vietējie iedzīvotāji var saņemt sev nepieciešamos pakalpojumus. Saskaņā ar likuma 69.pantu, pakalpojumu centram ir šādas funkcijas:

1. nodrošināt pašvaldības kompetencē esošo izziņu izsniegšanu un informāciju par pašvaldības kompetencē esošajiem jautājumiem sniegšanu;
2. pieņemt valsts noteikto nodokļu un nodevu maksājumus, kuru iekasēšana ir uzdota pašvaldībai, kā arī novada domes noteikto nodevu maksājumus un maksājumus par pašvaldības sniegtajiem pakalpojumiem;
3. nodrošināt pašvaldības sociālo pabalstu izmaksas Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā noteiktajā kārtībā;
4. pieņemt iesniegumus, sūdzības un priekšlikumus no attiecīgajā teritorijā

dzīvojošajiem iedzīvotājiem un tajā reģistrētajām juridiskajām personām, organizēt atbildes sagatavošanu iesniedzējiem;

5. reģistrēt civilstāvokļa aktus, atjaunot un grozīt civilstāvokļa aktu reģistru un atkārtoti izsniegt laulības, dzimšanas vai miršanas apliecības likumā "Par civilstāvokļa aktiem" noteiktajā kārtībā;

6. nodrošina pieejamību informācijai par domes pieņemtajiem lēmumiem.

Pašvaldības dome var izveidot vienā novada pagastā vai novada pilsētā vairākus pakalpojumu centrus. Ar reģionālās attīstības un pašvaldību lietu ministra atļauju attiecīgās pašvaldības novada pilsētā un novada pagastā vai divos novada pagastos izveido kopīgu pakalpojumu centru.

Tādējādi arī pēc reģionālās reformas ieviešanas iedzīvotājiem pakalpojumu saņemšanai nebūtu jādodas uz novada administratīvo centru, jo to pieejamība pašvaldībām būtu jānodrošina pakalpojumu centros.

Lai gan likums „Par pašvaldībām” paredz pakalpojumu centru izveidošanu jau pašlaik, tomēr daudzas pašvaldības šos centrus līdz šim brīdim nav izveidojušas. Tāpat šis likums paredz tikai pašvaldību pakalpojumu saņemšanu tajos.

Reģionālajai reformai, attīstot novadu infrastruktūru, būtu jāveicina pakalpojumu centru attīstību nākotnē. Tādējādi līdz ar pašvaldību pakalpojumu centru reģionālo izplatību, izmantojot to infrastruktūras bāzi, būtu iespējams pašvaldības pakalpojumu centru darbību papildināt tiem pievienojot citu iedzīvotājiem nepieciešamu pakalpojumu klāstu (tai skaitā TM padotības iestāžu sniegtos pakalpojumus).

Pašlaik TM padotības iestādes savu reģionālo struktūrvienību tīklu ir izvietojušas balstoties uz reāliem, objektīviem kritērijiem, tie ir pamatoti ar katras iestādes pakalpojumu specifiku, tāpēc reģionālā reformas iespaidā nebūtu nepieciešams veikt izmaiņas padotības iestāžu izvietojumā. Tādējādi varam apgalvot ka reģionālā reforma tiešu iespaidu uz iestāžu izvietojumu neatstās.

Pētījums

“Tieslietu ministrijas padotībā esošo iestāžu pakalpojumu pieejamība reģionālās reformas kontekstā”

Tomēr lietderīgi būtu izmantot pašvaldību pakalpojumu centru infrastruktūru informācijas sniegšanai par TM padotības iestāžu pakalpojumiem (plašāk sadarbības attīstības iespējas aprakstītas nākamajā nodaļā).

6. Iespējamie pakalpojumu sniegšanas centru attīstības modeļi

Pētījuma ietvaros tiek izvērtēti trīs iespējamie rīcība modeļi (to stiprās/vājās puses):

1. Tiek veidoti vienoti TM padotības iestāžu klientu apkalpošanas centri.
2. Tiek saglabāts esošais pakalpojumu sniegšanas modelis (ar mazām modifikācijām)
3. Tiek veidoti vienoti visu valsts iestāžu informācijas un pakalpojumu sniegšanas centri (kopā ar pašvaldībām).

Visi trīs modeļi tiek vērtēti pēc šādiem kritērijiem:

- Iespēja padarīt pakalpojumus vienkāršākus – klientiem pieejamākus;
- Iespēja optimizēt darbinieku skaitu;
- Risinājums palīdz ietaupīt valsts budžeta līdzekļus.

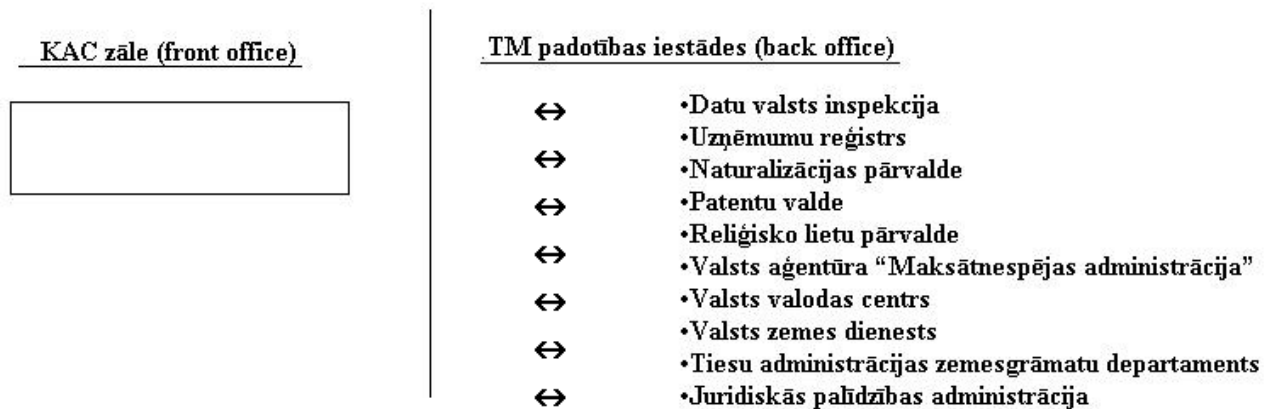
Pētījuma ietvaros izvēlētajam optimālajam modelim izstrādātie tā realizācijas priekšlikumi aprakstīt šī pētījuma 7.nodaļā.

6.1. 1.modelis - tiek veidoti vienoti TM padotības iestāžu klientu apkalpošanas centri

6.1.1. Modeļa apraksts

Uz TM padotībā esošo iestāžu esošās infrastruktūras bāzes tiek veidoti vienoti KAC. Šādi KAC būs veidojami lielākajās pilsētās, kur pašlaik jau ir vairākas TM padotības iestāžu nodaļas: Ventspils, Liepāja, Saldus, Tukums, Jelgava, Jēkabpils, Daugavpils, Rēzekne, Alūksne, Valmiera. Tādējādi tiktu izmantota jau esošā infrastruktūra un tiktu nodrošināta iestāžu pieejamība Latvijas iedzīvotājiem.

Klients visus TM padotības iestāžu pakalpojumus var saņemt vienuviet.



Attēls Nr 34

KAC darbotos kā front office – pieņemtu pieteikumus no klientiem, savukārt iestāžu struktūrvienības sniegtu back office atbalstu – apstrādātu šos pieprasījumus un caur KAC nodotu atpakaļ klientam.

6.1.2. Modeļa stiprās/vājās puses

1.modeļa priekšrocības (stiprās puses, iespējas):	1.modeļa trūkumi (vājās puses, draudi):
<p>Veidojot vienotu KAC būtu iespēja optimāli izmantot telpas, apvienojot vairāku iestāžu klientu apkalpošanai paredzētās telpas vienuviet.</p>	<p>TM padotības iestādes atrodas pēc savas būtības ļoti dažādus pakalpojumus – patentu reģistrācija, maksātnespējas administrēšana, valsts valodas konsultācijas, uzņēmumu reģistrācija utt.. <u>Vienam un tam pašam klientam praktiski nav jādodas uz dažādām TM padotības iestādēm lai saņemtu vienu pakalpojumu vai saistītu pakalpojumu kopumu.</u> Apvienojot tik dažādus pakalpojumus vienā apkalpošanas centrā nav reālas vajadzības, jo klienti tiktu mulsināti.</p>
	<p>Daudzās iestādēs pakalpojumi ir laikietilpīgi un ar to sniegšanu nodarbojas paši šīs nozares speciālisti (nevis atsevišķas klientu apkalpošanas struktūrvienības). Ņemot vērā dažādo jautājumu specifiku un darbinieku noslodzi, <u>nav iespējams esošos <i>back office</i> speciālistus pārprofilēt par universāliem, kas spētu sniegt visus pakalpojumus - darbinieks, kas ir</u></p>

Pētījums

“Tieslietu ministrijas padotībā esošo iestāžu pakalpojumu pieejamība reģionālās reformas kontekstā”

	<p>specializējies starptautisko patentu jautājumos nevarēs paralēli nodarboties ar datu reģistrācijas jautājumiem. Tādējādi darbinieku skaits saglabātos esošais. Ietaupījums uz klientus apkalpojošā personāla skaita samazinājumu būtu nebūtisks.</p> <p>Savukārt ieviešot dalītu sistēmu - KAC front office, TM struktūrvienība (back office) – darbinieku skaits tiktu palielināts uz klāt nākošo KAC darbinieku skaita rēķina.</p>
	<p>Risinājuma ieviešana prasītu milzīgus valsts budžeta līdzekļus, kuru apjoms pašlaik nav nosakāms. Būtu nepieciešami ieguldījumi infrastruktūras pilnveidošanai – jāpārveido esošais iekārtojums izveidojot vienotu front office, savukārt pārējās telpas jāpārveido vienota back office vajadzībām (telpu skaits paliktu iepriekšējais – netiktu samazināts, jo nesamazinās darbinieku skaits). Tāpat būtu jāiegulda milzīgi līdzekļi personāla apmācībā un motivācijā.</p>

6.1.3. Modeļa ieviešanai nepieciešamie resursi

1. Telpu infrastruktūra

Šī modeļa realizēšanai būtu nepieciešami ieguldījumi infrastruktūrā - esošās telpas būtu jāpārveido vienoto TM KAC vajadzībām, atdalot front office no back office.

2. Personāls

Būtu jāiegulda līdzekļi personāla apmācībai, jo tiktu mainīti esošie amatu pienākumi.

3. IT infrastruktūra

Modeļa ieviešana prasītu ievērojamu IT sistēmas pārstrukturēšanu atbilstoši jaunajām prasībām.

6.1.4. Iespējamie riski

Tā kā pētījumā ietvertās TM padotības iestādes darbojas neatkarīgi viena no otras un to sniegtie pakalpojumi visai atšķirīgi, dotā modeļa ieviešana visdrīzāk mulsinātu klientus un pazeminātu klientu apmierinātību ar saņemtajiem pakalpojumiem, jo vienā iestādē tiktu sniegti nesaistīti pakalpojumi. Tas traucētu ātru klientu apkalpošanu un pakalpojuma saņemšanu.

6.2. 2.modelis - tiek saglabāta esošā pakalpojumu sniegšanas kārtība (tiek uzlabots)

6.2.1. Modeļa apraksts

Pašlaik katra TM padotības iestāde darbojas autonomi un pakalpojumu sniegšana katrā no tām ir veidota balstoties uz jomas specifiku (esošā situācija katrā iestādē ir aprakstīta šī pētījuma 3.sadaļā „Pašreizējās situācijas faktisko apstākļu apskats”). Iestādes ir veidojušas savus KAC balstoties uz iedzīvotāju blīvumu, ekonomisko aktivitāti, vajadzību pēc pakalpojuma katrā reģionā utt.. Katrā iestādē ir uzkrāta pieredze un zināšanas konkrētā pakalpojuma sniegšanā, tāpēc iesākto darbu nepieciešams turpināt, attīstot un uzlabojot esošo sistēmu.

Galvenie uzlabojumi būtu nepieciešami iekšējo procesu sakārtošanā – pakalpojumu definēšanā, aprakstīšanā, uzskaites sistēmas un procedūru vides izveidē, kas nākotnē varētu novest pie vienotu KAC ieviešanas (skat. 3.modeli).

6.2.2. Modeļa stiprās/vājās puses

2.modelis priekšrocības (stiprās puses, iespējas:	2.modelis trūkumi (vājās puses, draudi):
Tā kā pašreizējais modelis vairāk vai mazāk sekmīgi darbojas, turpinot strādāt pie tā attīstības būtu iespējams pakalpojumus uzlabot, tādējādi tos padarot klientiem saprotamākus un vieglāk pieejamus.	

<p>Pārskatot esošā modeļa darbinieku pienākumus būtu iespējams tos optimizēt (aprakstot katra pakalpojuma sniegšanas kārtību utt.), kā rezultātā varētu panākt kopējā darbinieku skaita samazinājumu.</p>	
<p>Tā kā esošā modeļa darbību nav nepieciešams paplašināt, bet gan optimizēt, rezultātā tiktu taupīts finansējums. Sakārtojot iekšējos procesus, pakalpojumus varēs saņemt ātrāk, būs iesaistīts mazāks darbību kopums, kas nepieciešams pakalpojuma sagatavošanai un sniegšanai, būs nepieciešams mazāks darbinieku skaits, tādējādi tiks samazinātas personāla izmaksas.</p>	

6.2.3. Modeļa ieviešanai nepieciešamie resursi

1. Centralizēta pakalpojumu jomas koordinācija no TM puses

Lai uzlabotu esošo pakalpojumu sniegšanas sistēmu TM padotības iestādēs galvenais būtu ieviest sistēmas centralizētu koordināciju no TM puses. Tas varētu būt vai nu štata darbinieks TM centrālajā aparātā, vai arī ārpuspakalpojumu sniedzējs, kura loma būtu:

- koordinēt dialogu starp padotības iestādēm;
- iestāžu labas prakses piemēru apkopošana un ieviešana;
- palīdz iestādēm ieviest pakalpojumu jomas metodoloģiju pēc vienotas sistēmas;
- pakalpojumu prakses zināšanu centrs.;
- pakalpojumu kultūras ieviešana un popularizēšana;
- sarunas ar pašvaldībām par pakalpojumu centru izmantošanu.

2. Kontaktu dibināšana informācijas kanālu attīstībai

Kontaktu dibināšana ar pašvaldībām un citām saistītajām iestādēm, kas varētu kalpot kā informācijas izplatītājs par pieejamajiem pakalpojumiem. Tas daudzviet aizstātu vajadzību pēc reģionālajām struktūrvienībām – pakalpojumi kļūtu pieejamāki ne tikai lielākajās pilsētās, bet arī novados.

3. Padotības iestāžu iekšējie resursi

Katrā padotības iestādē nepieciešams nozīmēt darbinieku, kas darbotos ar pakalpojumu jomas jautājumiem un varēs veltīt pilnu slodzi vai daļu laika šai jomai.

Tāpat svarīgi ir apmācīt pakalpojumu sniegšanā iesaistītos darbiniekus klientu apkalpošanas un pakalpojumu sniegšanas jautājumos.

6.2.4. Iespējamie riski

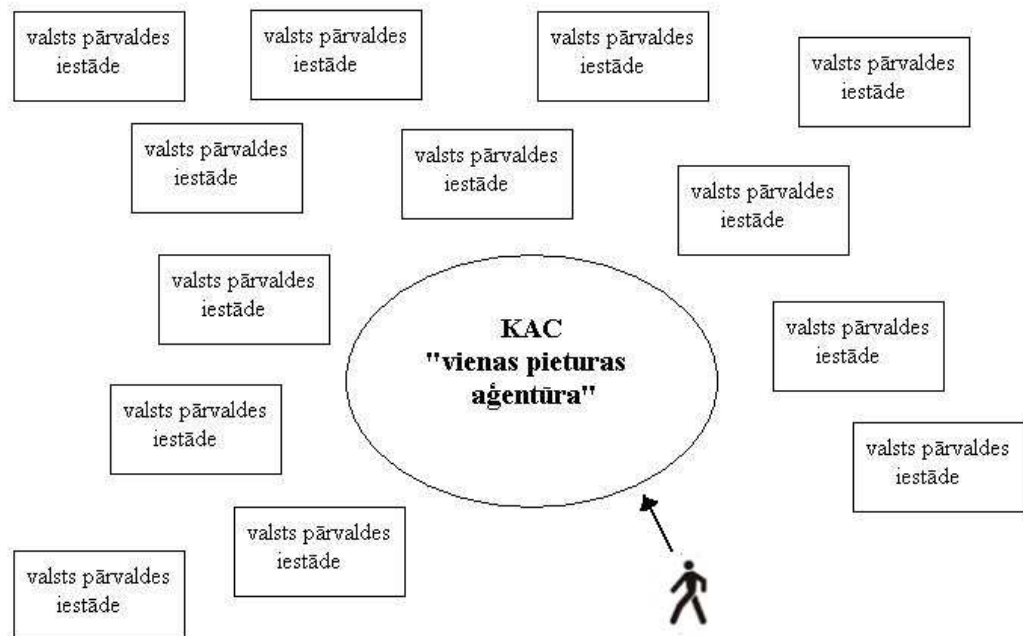
Ja netiks optimizēti un centralizēti iekšējie TM padotības iestāžu procesi, pakalpojumu joma katrā padotības iestādē turpinās attīstīties savā virzienā, kā rezultātā nākotnē, veidojot vienotus valsts iestāžu pakalpojumu centrus, būs jāiegulda daudz lielāks darbs. Ja netiks ieviesta centralizēta pakalpojumu jomas vadība no TM puses, iestādes, kurās pakalpojumu joma ir vājāk attīstīta, turpinās stagnēt, savukārt tās iestādes, kurās pakalpojumu joma ir labāk attīstīta, turpinās attīstīties arī nākotnē, tādējādi pakalpojumu joma neattīstīsies vienmērīgi.

6.3. 3.modelis - tiek veidoti vienoti visu valsts iestāžu informācijas un pakalpojumu sniegšanas centri

6.3.1. Modeļa apraksts

Daudzu valstu publiskās pārvaldes praksē ir ieviests un sekmīgi darbojas „vienas pieturas aģentūras” modelis, kura ietvaros visus ar valsts pārvaldi saistītos jautājumus var atrisināt vienotā KAC. Klienta apkalpošana šī modeļa ietvaros tiek organizēta tā, ka klientam nav jāvērsas cituviet, klientu apkalpošana notiek tam speciāli paredzētās telpās, klientu apkalpošanai tiek pakārtotas atbalsta struktūras. KAC paliek vienīgā iestāde, kuru pakalpojuma saņemšanai ir apmeklējis klients. Klients pat var nenojaust cik iestādes ir iesaistītas pakalpojuma sniegšanā.

Šāda modeļa izveide būtu nepieciešama arī Latvijā.



Pirms šāda modeļa ieviešanas nepieciešams ļoti rūpīgi izvērtēt, kurus pakalpojumus ir iespējams sniegt centralizēti, tāpēc ļoti svarīgi, lai līdz tam būtu sakārtoti iekšējie procesi (pakalpojumiem jābūt definētiem, aprakstītiem, uzskaitītiem).

6.3.2. Modeļa stiprās/vājās puses

3.modeļa priekšrocības (stiprās puses, iespējas):	3.modeļa trūkumi (vājās puses, draudi):
<p>Klientiem būtu ērti saņemt visus ar valsts pārvaldi un pašvaldībām saistītos pakalpojumus vienuviet, nedomājot par to, kāda iestāde jāapmeklē un pildot kurjera lomu dokumentu pārnēsāšanā no vienas iestādes uz otru.</p>	<p>Pašreizējās likumdošanas normas neparedz vienotu valsts iestāžu KAC izveidi.</p>
<p>Kopumā valsts pārvaldē darbinieku skaits būtu mazāks nekā pašlaik, jo pašreizējo daudzo iestāžu klientu apkalpošanas darbinieku vietā būtu viena zinošu darbinieku komanda. Tāpat ietaupījums būtu arī uz KAC telpu rēķina, jo esošās valsts pārvaldes telpas nereti atrodas viena no otras netālu.</p>	<p>Risinājuma ieviešana būtu resursietilpīga.</p>

6.3.3. Modeļa ieviešanai nepieciešamie resursi

1. Valsts iniciatīva

Šī modeļa ieviešanai pirmais un svarīgākais ir vienota pakalpojumu jomas valsts politikas izstrāde. Nepieciešams izveidot centrālo iestādi, kas nodarbotos ar pakalpojumu jomas koordināciju visu valsts iestāžu vidū.

2. Iekšējo procesu sakārtošana

Lai varētu uzsākt šī modeļa ieviešanu iesaistītajām iestādēm jābūt sakārtotiem un aprakstītiem ar pakalpojumu sniegšanu saistītajiem procesiem.

3. IT infrastruktūra

Šī modeļa sekmīgai ieviešanai būtu nepieciešams pielāgot visu dalības iestāžu IT infrastruktūru jaunajam risinājumam (gan tīklu, gan programmatūras), kas ņemot vērā lielos projekta apmērus būtu resursietilpīgi.

4. Telpu infrastruktūra

Realizējot šo modeli, jāreķinās ar milzīgiem ieguldījumiem infrastruktūrā, jo tā kā tiktu pārveidota visa pakalpojumu sniegšanas organizācija (gan front office, gan back office), atbilstoši būtu jāpārveido pilnīgi visas telpas, daļu aizvietojo ar piemērotākām.

5. Personāls

Ieviešot šo modeli būtu nepieciešami ieguldījumi personāla apmācībā un motivācijā, jo vairumam darbinieku tiktu mainīti līdzšinējie amata pienākumi.

6.3.4. Iespējamie riski

Visu valsts iestāžu KAC veidošana nav iespējama bez iesaistīto iestāžu pakalpojumu jomas sakārtošanas. Ja modeļa ieviešana tiktu uzsākta bez šiem priekšdarbiem, projekts būtu ļoti laikietilpīgāks.

Ņemot vērā pašreizējos ekonomiskos apstākļus valstī šāda vērienīga valstiska projekta uzsākšana nav ieteicama tā lielo, resursietilpīgo apmēru dēļ.

Modeļa ieviešanai nepieciešama pašvaldību pakalpojumu centru straujāka attīstība nekā tas ir pašlaik. Pašreizējā pakalpojumu centru infrastruktūra nav pietiekama šī projekta sekmīgai realizācijai.

6.4. Optimālā modeļa izvēle

Izvērtējot TM padotības iestāžu iespējamus attīstības variantus nākas secināt, ka, ņemot vērā:

- reģionālās reformas priekšnoteikumu – iespēju nodrošināt pakalpojumu pieejamību iedzīvotājiem, veidojot pakalpojumu centrus novadu pagastos un pilsētās;
- Valsts pārvaldes iekārtas likuma 10. pantā noteikto principu par to ka:
 - valsts pārvalde organizējama pēc iespējas ērti privātpersonai (10.panta 8.daļa);
 - Valsts pārvalde organizējama pēc iespējas efektīvi; valsts pārvaldes institucionālā sistēma ir pastāvīgi pārbaudāma un nepieciešamības gadījumā pilnveidojama (10.panta 10.daļa);

Tādējādi nodrošinot pakalpojumu saņemšanas ērtības nākotnē;

- pašreizējos ekonomiskās lejupslīdes apstākļus Latvijā,

nav lietderīgi veidot atsevišķu Tieslietu ministrijas padotības iestāžu KAC. Klientiem būtu ērta tikai kopīgi visu valsts pārvaldes iestāžu KAC – vienas pieturas aģentūra, kas nodrošinātu klientam iespēju jebkurus ar valsts pārvaldes un pašvaldību lietām saistītos jautājumus un pakalpojumus saņemt vienuviet. Vienas pieturas aģentūras principa ieviešanu valsts pārvaldes iestādēs paredz arī Elektroniskās pārvaldes attīstības programma 2005.-2009.gadam.

Tā kā vienas pieturas aģentūras visā valsts pārvaldē un pašvaldībās nav šī pētījuma objekts un prasa vienotu valsts politikas izstrādi šajā jautājumā, **TM pašreizējā situācijā tiek ieteikts realizēt 2.modeļi** – uzlabot esošo pakalpojumu sniegšanas modeļi, galveno uzmanību pievēršot šādām jomām:

- uzlabojot pakalpojumu iekšējos procesus;
 - definējot pakalpojumus;
 - veidojot pakalpojumu aprakstus;

“Tieslietu ministrijas padotībā esošo iestāžu pakalpojumu pieejamība reģionālās reformas kontekstā”

- aprakstot pakalpojumu sniegšanas kārtību;
- veidojot pakalpojumu uzskaites sistēmu;
- veidojot pakalpojumu sniegšanas kvalitātes standartu;
- attīstot pakalpojumu kanālus:
 - klātienē kanāls:
 - attīstot informācijas apmaiņu par TM padotības iestāžu pakalpojumiem, kā arī apmācot pašvaldību darbiniekus sabiedrības informēšanā par TM pakalpojumiem;
 - pasts – izskatot plašākas iespējas sniegt pakalpojumus izmantojot pasta starpniecību;
 - telefons – pilnveidojot informācijas sniegšanu pa telefonu;
 - e pakalpojumi – pēc iespējas attīstot elektronisko pakalpojumu sniegšanas vidi;
 - pakalpojumu procesu centralizācija TM iekšienē.

Attīstot šīs pakalpojumu sniegšanas jomas, reģionālās reformas gaitai ritot, TM būtu pilnībā gatava integrēt savus pakalpojumus vienotajos valsts un pašvaldību informācijas un pakalpojumu sniegšanas centros.

7. Priekšlikumi*

*Šajā sadaļā aprakstīti priekšlikumi 6.4. nodaļā izvēlētā modeļa (2.modelis - tiek saglabāta esošā pakalpojumu sniegšanas kārtība) uzlabošanai.

Pakalpojumu pieejamība visciešākajā veidā ir saistīta ar pakalpojumu sniegšanas kvalitāti. Tāpēc pēc iespējas lielāka uzmanība jāvelta **iekšējo procesu uzlabojumiem**, kas nākotnē, veidojot visu valsts iestāžu vienas pieturas aģentūras, būs ļoti noderīgi, īpašu uzmanību pievēršot: pakalpojumu definēšanai, pakalpojumu aprakstīšanai, pakalpojumu sniegšanas kanāliem, pakalpojumu jomas koordinācijai, pakalpojumu sniegšanas kārtībai, vienota klientu apkalpošanas standarta izveidei, pakalpojumu sniegšanas kultūrai, pakalpojumu izmaksu uzskaiti, informācijas pieejamībai par pakalpojumiem, informācija izvietojumam par pakalpojumu saņemšanas vietām, klientu apkalpošanas laikiem.

Pakalpojumu definēšana

Nepieciešams vienoties TM ietvaros par to kāda definīcija būtu piemērojama padotības iestādēm:

- vienota pakalpojumu definīcija, kas būtu piemērojama visām padotības, vai
- katras iestādes specifikai piemērota atsevišķa definīcija.

Vadoties pēc šīs definīcijas nepieciešams skaidri noteikt kas tiek uzskatīts par pakalpojumu katrā no iestādēm – pakalpojumu saraksts.

Pakalpojumu aprakstīšana

Pakalpojumu aprakstīšana ir stūrakmens sakārtotai pakalpojumu sniegšanai klātienē, pakalpojumu elektronizācijai, kā arī pakalpojumu sniegšanas nepārtrauktības procesam kopumā. Nav iespējams veidot e pakalpojumus, ja nav definēti un aprakstīti pakalpojumi.

Pakalpojumu apraksti ir ļoti būtisks līdzeklis pašvaldību informācijas centru darbinieku apmācīšanai par TM padotības iestāžu pieejamajiem pakalpojumiem, tādējādi novadot informāciju par pieejamajiem pakalpojumiem vietējiem iedzīvotājiem.

Aprakstot saistītos pakalpojumus būtu iespējams padarīt vienkāršāku katru atsevišķo pakalpojumu un pakalpojumu sistēmu kopumā, jo tiktu izslēgta pakalpojuma sastāvdaļu dublēšanās (piemēram, lieku izziņu nešana no iestādes uz iestādi).

Vajadzētu veidot divu veidu pakalpojumu aprakstus:

- Pakalpojumu apraksti, kas **domāti klientiem** – veidoti vienkāršā valodā, īsi un izsmeļoši apraksta pakalpojuma būtību un tā saņemšanas soļus. Pakalpojumu aprakstiem jābūt publiski pieejamiem klientiem. Tajos jābūt skaidri norādītiem:
 - Pakalpojuma būtības īsam aprakstam;
 - Pakalpojuma saņemšanai nepieciešamie dokumenti, to iegūšanas veids un forma;
 - Pakalpojuma saņemšanas etapi;
 - Pakalpojuma sniedzēj iestādes darba laiki un telefons uzziņām,
 - Paredzamais pakalpojuma saņemšanas ilgums;
 - Iespējamās sūdzības iesniegšanas iespējas

- Pakalpojumu apraksti, kas **domāti iekšējai lietošanai**, iestādes darbiniekiem – tie ir detalizētāki, procedūru apraksti, kas ietver dokumentu aprites kārtību utt.

Aprakstot pakalpojumus svarīgi būtu arī nedefinēt klientu segmentus uz kuriem šie pakalpojumi attiecināmi.

Pakalpojumu jomas koordinācija

Nepieciešams ieviest TM atbildīgo personu, kas koordinē pakalpojumu sniegšanas jautājumus padotības iestāžu starpā, apkopo statistiku, uztur aktualitāti pakalpojumu sniegšanas un klientu apkalpošanas jautājumos. Šāda centralizēta orgāna izveidošana būtu nepieciešama arī visā valsts pārvaldē kopumā. Tas nodrošināt pakalpojumu jomas nepārtrauktību un attīstību.

Pakalpojumu sniegšanas kanāli

- **Klātiene**

- **Sadarbība ar pašvaldībām**

Tā vietā lai katra iestāde paplašinātu savu reģionālo nodaļu tīklu – nepieciešams sadarboties ar pašvaldībām, izmantojot to informācijas centru resursus, izglītojot darbiniekus par iedzīvotājiem nepieciešamajiem pakalpojumiem. Šāda prakse daļēji pastāv Juridiskās palīdzības administrācijā, kas sadarbojas ar pašvaldībām informācijas izplatīšanas un iesniegumu pieņemšanas jautājumos.

- **Iespējamie klientu apkalpošanas organizācijas modeļi:**

- Lielā iestādē (ar reģionālo tīklu, lielu klientu plūsmu) klientu apkalpošanu būtu ieteicams organizēt pieņemot pieteikumu par pakalpojumu no klienta front office, savukārt to apstrādi veicot back office. Nepieciešamības gadījumā klientam jānodrošina iespēja konsultēties ar augstāka līmeņa speciālistu. Tas pašlaik jau sekmīgi darbojas ZG un UR.
- Mazā iestādē (1 KAC) ieteicamāk klientu apkalpošanā apvienot gan front office, gan back office (viens darbinieks pilda gan pieteikuma pieņemšanas, gan apstrādes funkciju).

- **Telefons** (zvanu centrs)

Nepieciešams nodrošināt, ka vienmēr ir plaši pieejams ar pakalpojumu saistītais informatīvā tālruņa numurs un tā darba laiks.

Svarīgi apmācīt klientu apkalpošanā iesaistītos darbiniekus pakalpojuma informācijas un iespējamo problēmjaudājumu risināšanai pa telefonu.

Personām kas nav saistītas ar pakalpojumu sniegšanu un nav tam apmācītas nevajadzētu būt publiski pieejamiem telefonu numuriem – tas izslēgtu tā saukto klientu „futbolēšanu” valsts iestādēs.

Vairāku saistīto pakalpojumu sniegšanai iespējams izdevīgāk būtu izmantot zvanu centru, kur klienti varētu gūt atbildes uz dažādiem jautājumiem (piemēram Zemesgrāmatu un Valsts Zemes dienesta jautājumiem).

- **E kanāli**

E pakalpojumi – viens no mūsdienās ļoti svarīgiem pakalpojumu piegādes veidiem, tomēr E pakalpojumu veidošana nevar būt pašmērķis, tai jānotiek kontekstā ar citu kanālu attīstību. Pakalpojumu elektronizācijas attīstība nav iespējama bez pakalpojumu aprakstiem.

Pakalpojumu elektronizāciju varam iedalīt 2 līmeņos:

1.līmenis – nodrošināt pakalpojuma saņemšanai nepieciešamo iesniegumu publisku elektronisko pieejamību (iestāžu mājas lapās, piesaistītu pakalpojumu aprakstam);

2.līmenis – nodrošināt saistīto pakalpojumu datu apmaiņu, kas izslēgtu klienta kurjera esamību.

- **Pasts**

Atsevišķos gadījumos pasts tiek lietots kā alternatīvs avots iesniegumu nodošanai klātienē, tomēr šis kanāls tiek lietots nepietiekami un tam ir milzīgs potenciāls. Nepieciešams **attīstīt pastu kā alternatīvu dokumentu piegādes kanālu klātienē.**

Pakalpojumu sniegšanas kārtība (procesu apraksti, procedūru vide)

Nepieciešams aprakstīt visu pakalpojumu sniegšanas kārtību (atdalot pakalpojuma sagatavošanu no klientu apkalpošanas) un saistīto dokumentu plūsmu (ieviešot pakalpojumu procedūru vidi), kas nodrošinātu augstu pakalpojumu sniegšanas kvalitāti un nepārtrauktību.

Klientu apkalpošanas standarts

Visās padotības iestādēs nepieciešams nodrošinātu vienotu izpratni par klientu apkalpošanas procesiem, to iespējams panākt visās padotības iestādēs ieviešot vienotu klientu apkalpošanas standartu, kurš nosaka klientu apkalpošanas organizēšanas pamatprincipus un kārtību. KAS nodrošinātu visu darbinieku vienādu izpratni par klientu apkalpošanas procesu iestādē.

Pakalpojumu kvalitātes mērīšana

Nepieciešams veidot centralizēti koordinētu, sistemātisku klientu apkalpošanas kvalitātes mērīšanu. Tas nodrošinātu iespēju novērtēt padotības iestāžu darbu un salīdzināt sniegto pakalpojumu kvalitāti. Kvalitātes mērījumus svarīgi veikt regulāri, lai varētu novērot izmaiņu dinamiku.

Pakalpojumu izmaksas

Nepieciešams apzināt un izdalīt ar katru pakalpojumu saistītās izmaksas (ar mērķi tās monitorēt un optimizēt) un nodrošināt to uzskaites veikšanu.

Pakalpojumu uzskaitē

Nepieciešams ieviešot vienotu pakalpojumu uzskaites sistēmu, nodrošināt regulāru uzskaiti un datu salīdzināšanu un analīzi. Pakalpojumu uzskaites sistēmas ieviešanas obligāts priekšnoteikums – pakalpojumiem jābūt definētiem un aprakstītiem.

Veidojot pakalpojumu uzskaites sistēmu, svarīgi ņemt vērā lai dati būtu iegūstami pēc iespējas dažādākos griezumos (produkts, darbinieks, reģions utt.).

Informācija par pieejamajiem pakalpojumiem un pakalpojumu saņemšanas vietām

Informēt iedzīvotājus par to kādi tieši pakalpojumiem pieejami. Informācijai jābūt vienkāršai un saprotamai.

Katrai iestādei jāpārlicinās ka norādes par klientu apkalpošanas vietām ir izvietotas nepārprotami, redzamā vietā, ir skaidri saprotamas ikvienam (lai to pārbaudītu ieteikums veikt „kontrolpirkumus”).

Izstrādāt vienotu klientu apkalpošanas laiku standartu un ievērot noteiktu formātu TM ietvaros (vēlams visām valsts iestādēm).

Pakalpojumu sniegšanas kultūra

Nepieciešams attīstīt uz pakalpojumu sniegšanu un klientu apkalpošanu vērstu apziņu iestādēs, kā arī radīt vienotu izpratni par pakalpojuma jēdzienu. Padotības iestādēm jāklūst par klientu orientētām organizācijām, par prioritāti izvirzot klientu vajadzības. Tādējādi padotības iestādēs tiktu attīstīta moderna klientu apkalpošanas organizācija, par prioritāti izvirzot klientu vajadzības.

Labas prakses piemēri

Pakalpojumu pieejamības attīstīšanai TM padotības iestādēs ļoti svarīgi ir attīstīt jau esošos labas prakses piemērus, kas jau veiksmīgi darbojas padotības iestādēs. Piemēram, Zemesgrāmatu procedūru vide, pakalpojumu apraksti un pakalpojumu elektronizācijas pieredze, Uzņēmumu reģistra klientu apkalpošanas organizācija, Juridiskās palīdzības aģentūras uzsāktā sadarbība ar pašvaldībām utt., katrā iestādē atradīsies procesi, kas ir labāk atstrādāti nekā citās.

8. Izmantotie avoti

1. Juridiskās palīdzības administrācijas 2007.gada publiskais pārskats
<http://www.jpa.gov.lv/lat/aktualitates/Parskati/?doc=429>
2. Juridiskās palīdzības administrācijas darbības izvērtējums: Pētījuma rezultātu pārskats <http://www.jpa.gov.lv/lat/aktualitates/Petijumi/?doc=399>
3. Pētījums „Ekonomiskā pamatojuma izstrāde Juridiskās palīdzības administrācijas struktūrvienību izveidošanai Latvijas reģionos”
<http://www.jpa.gov.lv/lat/aktualitates/Petijumi/?doc=300>
4. „Pētījums par Nekustamā īpašuma kadastra reģistra un zemesgrāmatu nodaļu optimizācijas iespējām nolūkā pakāpeniski izveidot vienotu klientu apkalpošanas sistēmu”, SIA Mikrokode 2007
http://www.tm.gov.lv/lv/documents/petijumi/PET_TM_KADZGR_2007_1-00.doc
5. „Pētījums par ar nekustamo īpašumu saistīto tiesību nostiprināšanas procedūru vienkāršošanu”, Ints Lukss 2007
www.tm.gov.lv/lv/documents/petijumi/Petijums_NIreg_15052007.pdf
6. „Nekustamo īpašumu tiesību nostiprināšanas procedūru apraksts” TM, (pielikums koncepcijai „Par nekustamā īpašuma tiesību nostiprināšanas procedūru vienkāršošanu”, 2008
7. „Zemesgrāmatu nodaļu klientu apkalpošanas procedūras”, Tiesu administrācijas Zemesgrāmatu departaments, 2007
8. „Klientu apkalpošanas centru darbības modelis”, Elektroniskās pārvaldes sekretariāts, 2006
9. „LR Zemkopības ministrijas un tās padotībā esošo iestāžu uz klientu orientētas pakalpojumu sistēmas koncepcija” (prezentācija), Ernst & Young, 27.03.2008
10. Valsts pārvaldes iestāžu likums <http://www.likumi.lv/doc.php?id=63545>
Elektroniskās pārvaldes attīstības programma 2005.-2009.gadam
http://www.eps.gov.lv/files/projekti/eparv_progr.doc

12. „Konceptija iedzīvotājiem sniedzamo pakalpojumu uzlabošanai valsts un pašvaldību institūcijās („Informācijas un pakalpojumu centru „ieviešana””, A.Kalniņš, 1999
http://www3.acadlib.lv/greydoc/Pakalpojumu_kvalitates_uzlabosanas_koncepcija/koncepcija.doc
 13. „Pakalpojumu kvalitātes paaugstināšanas perspektīvas valsts pārvaldē”, Inese Vaivare, Politikas koordinācijas departaments, Valsts kanceleja, 07.06.2007.
http://www.eps.gov.lv/files/Pakalpojumu_kvalitates_paaugstinanas_perspektivas_valsts_parvalde.ppt
 14. Datu valsts inspekcijas stratēģija 2008.-2010.gadam
http://www.dvi.gov.lv/par_mums/plans/Datu_valsts_inspekcijas_darbibas_strategija_2008.pdf
- Datu valsts inspekcijas gada pārskats 2007.gadam
http://www.dvi.gov.lv/par_mums/files/DVI_gada_parskats_2007.pdf
16. Datu valsts inspekcijas reglaments
http://www.dvi.gov.lv/par_mums/files/DVI_reglaments.pdf
 17. Uzņēmumu reģistra 2007.gada publiskais pārskats
http://www.ur.gov.lv/faili/gada_parskats_2007.doc
 18. Aptauja par UR klientu apmierinātību ar apkalpošanas kultūru un kvalitāti (2007), <http://www.ur.gov.lv/fails.php?id=1137&v=lv>
 19. UR reglaments un nodaļu funkcijas
<http://www.ur.gov.lv/faili/UR%20reglaments%20jaunais.tif>
 20. Naturalizācijas pārvaldes 2007.gada darba pārskats
http://www.np.gov.lv/lv/faili_lv/Gada%20parskats.2007.pdf
 21. Reliģisko lietu pārvaldes publiskais pārskats par 2007.gadu.
 22. Latvijas Republikas Valsts zemes dienesta institucionālās attīstības koncepcija, 2005

23. Likums „Par 1937.gada 22.decembra Zemesgrāmatu likuma spēka atjaunošanu un spēkā stāšanās kārtību”;
http://www.zemesgramata.lv/show_internal.asp?id=153
24. Tiesu administrācijas gada pārskats 2007,
http://www.ta.gov.lv/UserFiles/TA%20parskats_2007.pdf
25. Reģionālās attīstības un pašvaldību lietu ministrijas mājas lapa
<http://www.rapl.m.gov.lv>
26. Integrētās valsts informācijas sistēmas mājas lapa <https://ivis.eps.gov.lv/>
27. „Publisko pakalpojumu pilnveidošanas izaicinājumi”, I. Solovjovs, Ernst & Young, prezentācija
28. „Latvijas nacionālais attīstības plāns 2007-2013”, RAPLM 2006

Pētījums

“Tieslietu ministrijas padotībā esošo iestāžu pakalpojumu pieejamība reģionālās reformas kontekstā”

Ilze Ruka

ruka@parks.lv

Tel.: (+371) 29293856