

VALSTS PĀRVALDES PAKALPOJUMU PĀRVALDĪBA STATE ADMINISTRATION SERVICE MANAGEMENT

Oskars Vasiļjevs

Rēzeknes Tehnoloģiju akadēmija, oskarsvasiljevs@inbox.lv, Rēzekne, Latvija

Zinātniskā vadītāja: *Ilga Krampuža* Mg. iur., Mg. soc. sc. lektore

Abstract. Paragraphs six and eight of the Section 10 of the State Administration Structure Law determine that State administration shall regularly examine and improve the quality of public services and organize them in a manner that is as convenient and approachable to individuals as possible. In order to comply the rights of individuals to receive high quality State administration services and approachable State administration, the Section 97 of the State Administration Structure Law determines implementation of State administration service management. Nevertheless, the process of management of the State administration services has been introduced recently and is not explored much.

Keywords: management, services, state administration.

Valsts pārvaldes iekārtas likuma (turpmāk – VPIL) 10. panta sestajā un astotajā daļā ir noteikts valsts pārvaldes pienākums pastāvīgi pārbaudīt un uzlabot sabiedrībai sniegto pakalpojumu kvalitāti un organizēt valsts pārvaldi pēc iespējas pieejami privātpersonām (*Valsts pārvaldes iekārtas likums, 2002.*). Ja iepriekš valsts un privātpersonas administratīvi tiesiskās attiecības tika uzskatītas par pakļautības attiecībām, attīstot administratīvi tiesisko attiecību izpratni, šobrīd valsts un privātpersonas administratīvi tiesiskajās attiecībās privātpersona ir kļuvusi par valsts pārvaldes klientu, kas paredz valsts pārvaldes pienākumu savā darbībā ievērot labas pārvaldības principu (*Načisčionis, Veikša, 2017., 121. lpp.*).

Lai valsts pārvalde ievērotu privātpersonu tiesības saņemt kvalitatīvus valsts pārvaldes pakalpojumus un tiesības uz pieejamu valsts pārvaldi, VPIL 97. pantā ir ieviesta valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldība. Vēl pirms VPIL stāšanās spēkā tika rakstīts: “Termins “pārvaldība” tiek lietots arī nedaudz ideālistiskā nozīmē, lai norādītu uz nepieciešamību valsts institūcijām savā darbībā orientēties uz maksimālu iedzīvotāju vajadzību apzināšanu un respektēšanu. Termins “pārvaldība” arī ietver tādas parādības kā maksimāla valsts institūciju darba efektivitāte, kvalitatīvi jaunas attiecības starp valsts institūcijām un pilsoņiem, moderno tehnoloģiju izmantošana pārvaldē utt.” (*Jansone, Reinholde, Ulničāne, 2002., 11. lpp.*).

Valsts pārvaldes pakalpojumu katalogā, kurā ir iekļauta informācija par visiem valsts pārvaldes sniegtajiem pakalpojumiem, 2018. gada 31. martā bija publicēti 2447 valsts pārvaldes pakalpojumu apraksti (*Valsts reģionālās attīstības aģentūra, 2018., 4. lpp.*). Taču valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldības process ir ieviests nesen un ir maz pētīts.

Pētījuma mērķis: izpētīt valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldības procesu.

Pētījuma uzdevumi:

- 1) analizēt valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldības procesa vēsturisko attīstību;
- 2) noskaidrot valsts pārvaldes pakalpojumu uzlabošanas principa un valsts pārvaldes pieejamības principa nozīmi valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldības procesā;
- 3) analizēt valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldības procesa īpatnības.

Pētījumā izmantotās metodes: salīdzinošā metode, semantiskā metode, sistēmiskā metode, teleoloģiskā metode un vēsturiskā metode. Salīdzinošā metode ir izmantota, lai salīdzinātu normatīvos aktus, kas attiecas uz valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldības procesu, un valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldības procesa un citus tiesību principus. Pielietojot semantisko metodi, autors pētīja valsts pārvaldes pakalpojumu uzlabošanas principa un valsts pārvaldes pieejamības principa un valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldības izpratni. Sistēmiskā metode izmantota, lai analizētu normatīvo aktu, kas attiecas uz valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldības procesu, un citu normatīvo aktu un valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldības procesa principu un citu tiesību principu savstarpējās attiecības. Pielietojot teleoloģisko metodi, autors pētīja valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldības tiesisko regulējumu atbilstoši tā izstrādes mērķim. Vēsturiskā metode izmantota, lai analizētu valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldības procesa vēsturisko attīstību.

Lai izpētītu valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldības procesa vēsturisko attīstību, ir jāizpēta publisko pakalpojumu jomas vēsturiskā attīstība. Pasākumi publisko pakalpojumu jomas attīstībai tika īstenoti jau kopš 2006. gada, taču tie nebija sistēmiski un nesekmēja publisko pakalpojumu sistēmas izveidi. Tikai 2013. gadā par galveno problēmu publisko pakalpojumu jomā tika nosaukta publisko pakalpojumu sistēmas neesamība. Publisko pakalpojumu jomu raksturoja tādas problēmas kā trūkumi normatīvajos aktos, nepietiekams metodiskais atbalsts, nepietiekama valsts pārvaldes efektivitāte un caurskatāmība, nepietiekami koordinācijas pasākumi, administratīvais slogs, trūkumi publisko pakalpojumu pieejamībā, nepietiekama informācijas un komunikācijas tehnoloģiju izmantošana (*Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija, 2015., 15., 22.–26. lpp.*).

Lai novērstu problēmas un izveidotu publisko pakalpojumu sistēmu, tika izstrādāta un apstiprināta koncepcija par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi, kurā par galveno trūkumu publisko pakalpojumu jomas normatīvajos aktos tika nosaukta vienota tiesiskā regulējuma neesamība. Publisko pakalpojumu jomas normatīvos aktus raksturoja tādas problēmas kā tiesiskā regulējuma sadrumstalotība, tiesiskā regulējuma neievērošana, definīciju neesamība, publisko pakalpojumu pārvaldības un sniegšanas kārtības neesamība, nepietiekama iestāžu sadarbības kārtība (*Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija, 2015., 24. lpp.*).

Lai risinātu problēmas, tika piedāvāts izstrādāt publisko pakalpojumu likumu, Ministru kabineta noteikumus par publisko pakalpojumu pārvaldību, pieejamības nodrošināšanu, publicēšanu publisko pakalpojumu katalogā, elektronizāciju, sniegšanu, pašvaldību vienotā publisko pakalpojumu saraksta apstiprināšanu, grozīt vai atzīt par spēku zaudējušiem vairākus spēkā esošus normatīvos aktus (*Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija, 2015., 28.–33. lpp.*).

2014. gadā Saeimā tika iesniegts likumprojekts “Publisko pakalpojumu likums” (turpmāk – likumprojekts) (*Saeima, 2014a.*). Likumprojekta mērķis bija nodrošināt publisko pakalpojumu sistēmas attīstību, lai uzlabotu publisko pakalpojumu sniegšanas efektivitāti un kvalitāti, kā arī mazinātu klientiem administratīvo slogu (laiku un izmaksas, saņemot publiskos pakalpojumus). I nodaļā tika ietverti likumprojektā lietotie termini, likumprojekta mērķis un darbības joma. Likumprojektā bija definēti tādi publisko pakalpojumu veidi kā saimnieciskie pakalpojumi un pārvaldes pakalpojumi un tādi pārvaldes pakalpojumu veidi kā administratīvie pakalpojumi, kolektīvie pakalpojumi un individuālie pakalpojumi. II nodaļā tika iekļauti publisko pakalpojumu pārvaldības un sniegšanas principi, fizisko personu datu apstrādes noteikumi publisko pakalpojumu jomā, publisko pakalpojumu sniegšanas un finansēšanas noteikumi. III nodaļā tika ietverta publisko pakalpojumu institucionālā sistēma. Likumprojektā bija noteikta Saeimas, Ministru kabineta, pašvaldību, par publisko pakalpojumu politiku atbildīgās iestādes, publisko pakalpojumu attīstības padomes, publisko pakalpojumu turētāju un sniedzēju kompetence un publisko pakalpojumu turētāju un sniedzēju sadarbības kārtība. IV nodaļā tika iekļauti koplietošanas infrastruktūras, publisko pakalpojumu portāla, kataloga, rokasgrāmatas un publisko pakalpojumu pieejamības nodrošināšanas noteikumi (*Saeima, 2014b.*).

Saeimas Valsts pārvaldes un pašvaldības komisija likumprojektu noraidīja (*Saeimas Valsts pārvaldes un pašvaldības komisija, 2014.*). Saeimas sēdē tika norādīts, ka, pirmkārt, likumprojektā ietvertais tiesiskais regulējums ir pārāk plašs. Piemēram, likumprojekts attiecas gandrīz uz jebkādu publiskas personas darbību publisko un privāto tiesību jomā, no kuras klients var saņemt jebkādu labumu. Otrkārt, likumprojektā ir iekļautas nepietiekami skaidras un saprotamas tiesību normas, deklaratīvas tiesību normas un tiesību normas, kuras dublē vai ir pretrunā ar citu normatīvo aktu tiesību normām. Piemēram, atšķirīgs samērīguma principa skaidrojums likumprojekta 5. pantā un Administratīvā procesa likuma 13. pantā (*Administratīvā procesa likums, 2001.*). Treškārt, likumprojektā ietvertais tiesiskais regulējums neiekļaujas tiesību sistēmā. Ceturtkārt, likumprojekta mērķi var sasniegt, nepieņemot jaunu tiesisko regulējumu. Piemēram, iespēja piemērot publisko pakalpojumu pārvaldības un sniegšanas principus. Papildus likumprojektā un citos normatīvajos aktos pašvaldībām nav

paredzēti finanšu līdzekļi likumprojektā noteikto funkciju un uzdevumu izpildei. Saeima pirmajā lasījumā likumprojektu tomēr atbalstīja (*Saeima, 2014c.*).

2015. gadā Saeimas Valsts pārvaldes un pašvaldības komisijā tika iesniegta likumprojekta precizētā redakcija (*Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija, 2017., 9. lpp.*). Taču Saeimas Valsts pārvaldes un pašvaldības komisija secināja, ka likumprojekta mērķi visefektīvāk var sasniegt, ar likumprojektā ietverto tiesisko regulējumu papildinot VPIL (*Saeima, 2016c.*).

Lai vienveidotu valsts pārvaldes pakalpojumu uzlabošanas principa piemērošanu un uzlabotu valsts pārvaldes pakalpojumu pieejamību klientiem (*Saeima, 2016b.*), 2016. gadā Saeimā tika iesniegts likumprojekts “Grozījumi Valsts pārvaldes iekārtas likumā” (*Saeima, 2016a.*) (turpmāk – grozījumu likumprojekts). Grozījumu likumprojektā bija paredzēts VPIL noteikt un papildus deleģēt Ministru kabinetam tiesības noteikt valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldības, valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru, valsts pārvaldes pakalpojumu elektronizācijas un valsts pārvaldes portāla un kataloga jautājumus. Ar grozījumu likumprojektu bija paredzēts deleģēt Ministru kabinetam arī tiesības noteikt valsts pārvaldes pakalpojumus, uz kuriem attiecas grozījumu likumprojekta tiesiskais regulējums (*Saeima, 2016b.*).

Valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldības process tika ieviests ar likumu “Grozījumi Valsts pārvaldes iekārtas likumā” (*Grozījumi Valsts pārvaldes iekārtas likumā, 2016.*). Saskaņā ar likuma “Grozījumi Valsts pārvaldes iekārtas likumā” 1. pantu VPIL tika papildināts ar 97. pantu “Valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldība”, 98. pantu “Valsts pārvaldes vienotie klientu apkalpošanas centri”, 99. pantu “Valsts pārvaldes pakalpojumu elektronizācija” un 100. pantu “Valsts pārvaldes pakalpojumu portāls un pakalpojumu katalogs”. VPIL tika nostiprināti atsevišķi likumprojektā “Publisko pakalpojumu likums” minētie principi: vienas pieturas aģentūras princips, saskaņā ar kuru valsts pārvaldes pakalpojumus, ja tas ir iespējams, sniedz viena klientu apkalpošanas centra ietvaros, un e-pārvaldes princips, saskaņā ar kuru valsts pārvaldes pakalpojumu, ja tas ir iespējams un lietderīgi, sniegšanu organizē elektroniski. Papildus VPIL tika iekļauti fizisko personu datu apstrādes noteikumi valsts pārvaldes pakalpojumu jomā un valsts pārvaldes pakalpojumu portāla un kataloga noteikumi. Tiesības noteikt pārējos jautājumus tika deleģētas Ministru kabinetam.

2017. gadā turpinājās valsts pārvaldes pakalpojumu tiesiskā regulējuma izstrāde. Valsts pārvaldes pakalpojumu jomu joprojām raksturoja tādas problēmas kā vienota tiesiskā regulējuma trūkums, nepietiekams metodiskais atbalsts, nepietiekami koordinācijas pasākumi, vienotas sistēmas trūkums (*Ministru kabinets, 2017., 1. lpp.*).

Lai definētu valsts pārvaldes pakalpojumu, noteiktu valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtību un valsts pārvaldes pakalpojumu kataloga vešanas kārtību un tajā ietveramās informācijas apjomu, tika izdoti Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumi Nr. 399 “Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība” (*Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība, 2017.*) (turpmāk – noteikumi Nr. 399). Noteikumi Nr. 399 tika izdoti, pamatojoties uz VPIL 97. pantu un 100. panta ceturto daļu. Noteikumi Nr. 399 tika izdoti arī atbilstoši VPIL 10. panta sestajai daļai, kurā ir nostiprināts valsts pārvaldes pakalpojumu uzlabošanas princips, un, kā izriet no noteikumu Nr. 399 projekta anotācijas, arī atbilstoši VPIL 10. panta astotajai daļai, kurā ir nostiprināts valsts pārvaldes pieejamības princips (*Ministru kabinets, 2017., 1.–2. lpp.*).

Valsts pārvaldes pakalpojumu uzlabošanas princips un valsts pārvaldes pieejamības princips ir saistīts ar labu pārvaldību. Valsts pārvaldes pakalpojumu uzlabošanas princips ir procesuāls princips, kas ir vērsts uz valsts pārvaldes pakalpojumu satura un kvalitātes pārbaudi, bet valsts pārvaldes pieejamības princips ir materiāls princips, kas ir vērsts uz valsts pārvaldes fiziskās pieejamības, informācijas pieejamības un finansiālās jeb ekonomiskās pieejamības nodrošināšanu (*Briede, Danovskis, Kovaļevska, 2016., 71.–74. lpp.*).

Vienlaicīgi ar noteikumiem Nr. 399 tika izdoti arī Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumi Nr. 400 “Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi” (*Valsts pārvaldes*

pakalpojumu portāla noteikumi, 2017.) (turpmāk – noteikumi Nr. 400), Nr. 401 “Noteikumi par valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru veidiem, sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību” (*Noteikumi par valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru veidiem, sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību, 2017.*) (turpmāk – noteikumi Nr. 401) un Nr. 402 “Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi” (*Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi, 2017.*) (turpmāk – noteikumi Nr. 402).

Iepriekš minēto normatīvo aktu izdošana sekmēja valsts pārvaldes pakalpojumu sistēmas izveidi. Taču iepriekš minēto normatīvo aktu izdošana tikai daļēji veicināja to problēmu novēršanu, kuras bija raksturīgas valsts pārvaldes pakalpojumu jomai. Arī valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldības procesam joprojām ir raksturīgas tādas problēmas kā, pirmkārt, definīciju trūkums, otrkārt, tiesiskā regulējuma sadrumstalotība, un, treškārt, tiesību normu dublēšanās.

VPIL un noteikumos Nr. 399 nav definēts, kas ir valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldība. Taču, kā izriet no VPIL 97. panta, valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldība ietver valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaiti, kvalitātes kontroli un sniegšanu. Noteikumos Nr. 399 ir sniegts plašāks darbību uzskaitījums. Saskaņā ar noteikumu Nr. 399 4. punktu valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldība ietver valsts pārvaldes pakalpojumu identificēšanu, saraksta apstiprināšanu, aprakstīšanu un aktualizēšanu valsts pārvaldes pakalpojumu katalogā, izpildes rādītāju noteikšanu un uzskaiti, sniegšanas nodrošināšanu, kvalitātes kontroles uzraudzību un pilnveidošanu. Skaidrai valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldības procesa izpratnei ir jādefinē, kas ir valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldība.

Vārds “pārvaldība” var nozīmēt: stāvokli, kad kaut kas tiek pārvaldīts; darbību kopumu, kas nepieciešams komercdarbībā uzņēmuma vai organizācijas veiksmīgas darbības nodrošināšanai; kāda objekta pārraudzīšanu, vadīšanu atbilstīgi īpašnieka mērķiem, stratēģijai, ievērojot, piemēram, saimnieciskuma principus; datu apstrādes sistēmas funkciju, kas nodrošina pieeju datiem, pārrauga datu glabāšanu un vada ievadizvades operācijas (*Tezaurs.lv, 2018.*). Valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldība noteikumu Nr. 399 izpratnē ir darbību kopums, bet valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldības mērķis izriet no VPIL 10. panta sestās un astotās daļas. Tātad valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldību var definēt kā pasākumu kopumu, kas nepieciešams valsts pārvaldes pakalpojumu pieejamības nodrošināšanai un uzlabošanai.

Šobrīd uz valsts pārvaldes pakalpojumu jomu, arī uz valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldības procesu, attiecas vismaz pieci normatīvie akti: VPIL, noteikumi Nr. 399, noteikumi Nr. 400, noteikumi Nr. 401 un noteikumi Nr. 402. Piemēram, viens no valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldības posmiem ir valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanas nodrošināšana. Saskaņā ar noteikumu Nr. 399 17. punktu valsts pārvaldes pakalpojumu pieprasīšanas un saņemšanas kanālus iedala klātienē un neklātienē kanālos, bet neklātienē kanālus iedala elektroniskos, telefoniskos un pasta starpniecības kanālos. Lai nodrošinātu valsts pārvaldes pakalpojumu pieprasīšanu un sniegšanu klātienē un neklātienē kanālos, valsts pārvaldes pakalpojuma turētājam un sniedzējam ir jāizmanto valsts pārvaldes pakalpojumu pieprasīšanai un sniegšanai nepieciešamā infrastruktūra, piemēram, valsts pārvaldes pakalpojumu portāls, valsts pārvaldes pakalpojumu katalogs, valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centri. Šāds tiesiskais regulējums ir sadrumstalots, ir grūti pārskatāms un piemērojams.

Iepriekš minētajos normatīvajos aktos ir ietvertas dublējošas un arī pretrunīgas tiesību normas. Piemēram, atbilstoši noteikumu Nr. 400 6. punktam informāciju par valsts pārvaldes pakalpojumiem no kataloga valsts pārvaldes pakalpojumu portālā iekļauj un aktualizē saskaņā ar noteikumiem Nr. 399. Noteikumu Nr. 399 9. punktā ir noteikts valsts pārvaldes pakalpojumu katalogā par valsts pārvaldes pakalpojumiem iekļaujamās informācijas minimālais apjoms, bet noteikumu Nr. 400 3.1. apakšpunktā ir noteikts no valsts pārvaldes pakalpojumu kataloga portālā par valsts pārvaldes pakalpojumiem iekļaujamās informācijas minimālais apjoms. Taču noteikumu Nr. 399 9. punktā un noteikumu Nr. 400 3.1. apakšpunktā ietvertās informācijas apjoms atšķiras. Noteikumu Nr. 400 3.1. apakšpunktā nav paredzēta informācijas par valsts pārvaldes pakalpojumu sniedzēja darbalaikiem, valsts pārvaldes funkcijām, kuru īstenošanai

tiek sniegti valsts pārvaldes pakalpojumi, klientu loku un valsts pārvaldes pakalpojumu teritoriālo pārklājumu publicēšana.

Secinājumi un priekšlikumi

Valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldības procesa pamatā ir valsts pārvaldes pakalpojumu uzlabošanas princips un valsts pārvaldes pieejamības princips, kuri ir saistīti ar labas pārvaldības principu.

Valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldības process tika ieviests, attīstot publisko pakalpojumu jomu. Kaut arī pasākumi publisko pakalpojumu jomas attīstībai tika īstenoti jau kopš 2006. gada, tie nebija sistēmiski un nesekmēja publisko pakalpojumu sistēmas izveidi un publisko pakalpojumu jomas tiesiskā regulējuma trūkumu novēršanu.

Šobrīd uz valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldības procesu attiecas vairāki normatīvie akti. Kaut arī normatīvo aktu izstrāde un izdošana sekmēja valsts pārvaldes pakalpojumu sistēmas izveidi, valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldības procesam joprojām ir raksturīgas tādas problēmas kā definīciju trūkums, tiesiskā regulējuma sadrumstalotība un tiesību normu dublēšanās.

Priekšlikums

Papildināt Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumus Nr. 399 “Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība” ar 2.5. apakšpunktu šādā redakcijā:

“2.5. valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldība – pasākumu kopums, kas nepieciešams valsts pārvaldes pakalpojumu pieejamības nodrošināšanai un uzlabošanai.”

Izmantotā literatūra un avoti

1. *Administratīvā procesa likums* (25.10.2001.). Latvijas Republikas likums. Latvijas Vēstnesis, 14.11.2001., Nr. 164 (2551)
2. *Grozījumi Valsts pārvaldes iekārtas likumā* (05.05.2016.). Latvijas Republikas likums. Latvijas Vēstnesis, 25.05.2016., Nr. 100 (5672)
3. *Noteikumi par valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru veidiem, sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību* (04.07.2017.) Ministru kabineta noteikumi Nr. 401. Latvijas Vēstnesis, 17.07.2017., Nr. 140 (5967)
4. *Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi* (04.07.2017.). Ministru kabineta noteikumi Nr. 402. Latvijas Vēstnesis, 17.07.2017., Nr. 140 (5967)
5. *Valsts pārvaldes iekārtas likums* (06.06.2002.). Latvijas Republikas likums. Latvijas Vēstnesis, 21.06.2002., Nr. 94 (2669)
6. *Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi* (04.07.2017.). Ministru kabineta noteikumi Nr. 400. Latvijas Vēstnesis, 17.07.2017., Nr. 140 (5967)
7. *Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība* (04.07.2017.). Ministru kabineta noteikumi Nr. 399. Latvijas Vēstnesis, 17.07.2017., Nr. 140 (5967)
8. Briede, J., Danovskis, E., Kovaļevska, A. (2016). *Administratīvās tiesības. Mācību grāmata*. Rīga: Tiesu namu aģentūra. 354 lpp.
9. Jansone, D., Reinholde, I., Ulnicāne, I. (2002). *Latvijas publiskā pārvalde*. Rīga: Latvijas Universitāte. 291 lpp.
10. Ministru kabinets (2017). *Ministru kabineta noteikumu projekta „Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, sniegšanas un kvalitātes kontroles kārtība” sākotnējās ietekmes novērtējuma ziņojums (anotācija)*. http://tap.mk.gov.lv/doc/2017_07/VARAManot_14062017_Pakalpojum.1336.doc, sk. 10.05.2018.
11. Načisčionis, J., Veikša, I. (zin. red., 2017). *Latvijas tiesību sistēma*. [Kolektīvā monogrāfija]. Rīga: SIA “Biznesa augstskola Turība”. 442 lpp.
12. Saeima (08.05.2014.c). *Likumprojekts „Publisko pakalpojumu likums”, pirmais lasījums* [Sēdes stenogramma]. <http://titania.saeima.lv/LIVS11/saeimalivs11.nsf/0/58FF496D65663A1CC2257CD8004B076C?OpenDocument>, sk. 10.05.2018.
13. Saeima (17.03.2016.c). *Likumprojekts “Grozījumi Valsts pārvaldes iekārtas likumā”, pirmais lasījums*. [Sēdes stenogramma]. <http://titania.saeima.lv/LIVS12/saeimalivs12.nsf/0/DD18B8016EF1462EC2257F8C00234BD9?OpenDocument>, sk. 10.05.2018.
14. Saeima (2014a). *Likumprojekta “Publisko pakalpojumu likums” kartīte*. <http://titania.saeima.lv/LIVS11/saeimalivs11.nsf/webSasaiste?OpenView&restrictcategory=1061/Lp11>, sk. 10.05.2018.

15. Saeima (2014b). *Likumprojekta "Publisko pakalpojumu likums" teksts*. <http://titania.saeima.lv/LIVS11/saeimalivs11.nsf/0/B19CA7202AF55739C2257C680023CE70?OpenDocument>, sk. 10.05.2018.
16. Saeima (2016a). *Likumprojekta "Grozījumi Valsts pārvaldes iekārtas likumā" kartīte*. <http://titania.saeima.lv/LIVS12/saeimalivs12.nsf/webSasaiste?OpenView&restricttocategory=518/Lp12>, sk. 10.05.2018.
17. Saeima (2016b). *Likumprojekta "Grozījumi Valsts pārvaldes iekārtas likumā" teksts*. <http://titania.saeima.lv/LIVS12/saeimalivs12.nsf/0/AC9E289A5A61C180C2257F71003B0377?OpenDocument>, sk. 10.05.2018.
18. Saeimas Valsts pārvaldes un pašvaldības komisija (23.04.2014.). *Lēmums Nr. 9/7 Par Ministru kabineta iesniegto likumprojektu "Publisko pakalpojumu likums"* <http://titania.saeima.lv/LIVS11/saeimalivs11.nsf/0/FEA673F9C5734531C2257CC4003C7638?OpenDocument>, sk. 10.05.2018.
19. Tezaurs.lv (2018). *Pārvaldība*. <http://tezaurs.lv/#/sv/pārvaldība>, sk. 10.05.2018.
20. Valsts reģionālās attīstības aģentūra (2018). *E-pakalpojumi. 2018.gada 1. ceturkšņa statistika*. http://www.vraa.gov.lv/uploads/documents/latvijalv10/vraa_ezinās_1cet_2018.pdf, sk. 10.05.2018.
21. Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija (2015) *Koncepcija par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi*. <http://polsis.mk.gov.lv/api/file/file21508.docx>, sk. 10.05.2018.
22. Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija (2017). *Informatīvais ziņojums "Koncepcijas par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi īstenošanas gaita"*. <http://polsis.mk.gov.lv/api/file/file5305335229943801895.docx>, sk. 10.05.2018.

Summary

The process of management of the State administration services is based on the principle of improvement of State administration services and on principle of accessibility of State administration. Both principles are related to the principle of good governance.

The management process of the public administration services was implemented by developing public services sector. Although measures for the development of the public services sector have been implemented since 2006, they were not systemic and did not contribute to the development of a public services system and did not eliminate legal weaknesses in the area of public services.

At present, a number of laws and regulations apply to the process of management of the State administration services. Although adoption of laws and regulations contributed to the establishment of public administration services system, there are several issues in the management process of the public administration services, for example, lack of definitions, regulatory fragmentation and duplication of legislation.