



Latvijas Republikas
Valsts kontrole

Pašvaldību pakalpojumu pilnveidošana pēc Valsts kontroles veiktās revīzijas

Skanstes ielā 50, Rīgā, LV-1013

Tālrunis: +371 67017500

Fakss: +37167017673

E-pasts: lrvk@lrvk.gov.lv

Mājas lapa: www.lrvk.gov.lv

FB, Twitter: @VKontrole

Oskars Erdmanis

Piektā revīzijas departamenta Trešā sektora vadītājs
oskars.erdmanis@lrvk.gov.lv

Pēteris Bricis

Piektā revīzijas departamenta valsts revidents
peteris.bricis@lrvk.gov.lv

Ikšķile, 30.01.2019.



REVĪZIJAS APJOMS, KONSTATĒJUMI UN GALVENIE SECINĀJUMI

Revīzijas apjoms (vērtētie jautājumi)



Lietderības revīzija “Vai pašvaldības administratīvais resurss tās funkciju īstenošanai tiek izlietots produktīvi un ekonomiski?”

*11 pašvaldībās vērtējām pārvaldes funkcijām nepieciešamo resursu izmantošanu **pakalpojumu organizēšanā**, kā arī iekšējo procesu nodrošināšanā.*

Revīzijas ziņojums publiskots 2017. gada 14. martā

Revīzijas apjoms (vērtētie jautājumi)

Pakalpojumu organizēšanā vērtējām:

- ✓ Vai pašvaldības nodrošina sniegto pakalpojumu kvalitātes izvērtējumu un vai pašvaldības sniegtie pakalpojumi ir orientēti uz klienta vajadzībām, pakārtojot tam gan resursus, gan organizatorisko struktūru, tajā skaitā vai:
 - pašvaldības nodrošina pakalpojumu pieejamību;
 - pašvaldības nodrošina skaidru un saprotamu pakalpojuma sniegšanas dokumentācijas līmeni;
 - pašvaldību izveidotie pakalpojumu sniegšanas kanāli ir optimāli un tiek regulāri izmantoti;
 - tiek veikta regulāra sniegto pakalpojumu izpildes uzraudzība?
- ✓ Vai pašvaldība pakalpojumu sniegšanā ir izmantojusi sadarbības iespējas?
- ✓ Vai pašvaldības sniegto pakalpojumu procesu ir iespējams pilnveidot, tajā skaitā izvērtējot un salīdzinot pakalpojuma sniegšanas izmaksas un vai ir vērtēta iespēja pakalpojumus elektronizēt?

Revīzijas apjoms (vērtētie jautājumi)

Iekšējo procesu nodrošināšanā vērtējām:

- ✓ Vai pašvaldību darbu organizācija nodrošina produktīvu finanšu līdzekļu izlietojumu, tajā skaitā vai:
 - pakalpojumu sniegšanas process ir ekonomisks un produktīvs, t.i., nav lieku kustību, iztrūkstošas kontroles, dīkstāves un sastrēgumi;
 - pašvaldību iestādes “neizgudro jaunu riteni”, t.i., vienas un tās pašas darbības neveic atšķirīgi, neizmanto viena otras pieredzi;
 - pašvaldības izmanto tās iegādāto informācijas sistēmu funkcionalitāti, t.i., vai netiek paralēli iekārtotas dublējošas datubāzes – *excel*, klades, žurnāli?

Pakalpojumu organizācija pašvaldībā



Publiskā pārvalde savā darbībā pastāvīgi pārbauda un uzlabo sabiedrībai sniegto pakalpojumu kvalitāti. Tās pienākums ir vienkāršot un uzlabot procedūras privātpersonas labā.

(Valsts pārvaldes iekārtas likuma 10. panta sestā daļa)

VARAM projekts

- VARAM īstenots projekts “Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana”.
- **Projekta mērķis:** paaugstināt publiskās pārvaldes sniegto pakalpojumu kvalitāti, veicināt to pieejamību un ekonomiskumu, kā arī samazināt administratīvo slogu uz sabiedrību un attīstīt publiskās pārvaldes iestāžu darbinieku (t.sk. arī pašvaldību līmeņa) zināšanas par publisko pakalpojumu kvalitātes pilnveidošanu.
- **Publisko pakalpojumu sistēmas attīstības modeļa izstrādes materiāli:**
Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis - pārbūves vadlīnijas, definēšanas un aprakstīšanas vadlīnijas, izmaksu noteikšanas vadlīnijas, klientu apkalpošanas standarta sagatavošanas vadlīnijas u.c.
Metodiskā rokasgrāmata par pakalpojumu sniegšanas un kvalitātes jautājumiem.

Konstatējumi un galvenie secinājumi (1)



Pašvaldības nav izmantojušas VARAM metodisko palīdzību un vadlīnijas mūsdienīgai pakalpojumu nodrošināšanai un administratīvā resursa izlietojuma samazināšanai.

Konstatējumi un galvenie secinājumi (2)



Pašvaldību rīcība iedzīvotāju informēšanā par pakalpojumu saņemšanas procesu atbalsta tikai pakalpojumu nodrošināšanu klātienē, kas ir finanšu un resursu ietilpīgākais veids.

Konstatējumi un galvenie secinājumi (3)



Dažāda izpratne par administratīvo resursu izlietojuma samazināšanas iespējām pakalpojumu sniegšanas procesā.

Nepilnīgi tiek izmantoti citi risinājumi efektīvākai pakalpojumu nodrošināšanai, piemēram, pakalpojumu elektronizācija, pašvaldību sadarbība u.c..

Konstatējumi un galvenie secinājumi (4)



*Ne vienmēr pakalpojumu pieejamība ir samērīga
ar to pieprasījumu.*

Konstatējumi un galvenie secinājumi (5)



Netiek veikta izmaksu uzskaitē un pašizmaksas aprēķins, tādējādi netiek vērtēta arī reti pieprasītu pakalpojumu sniegšanas nepieciešamība un tiem paredzēto administratīvo resursu izlietojuma samērīgums.

Konstatējumi un galvenie secinājumi (6)

Pašvaldības veic:



- *neproduktīvas darbības, kas nerada pievienoto vērtību;*
- *lieku dokumentu sagatavošanu, drukāšanu, pavairošanu, apriti un uzglabāšanu.*

Pašvaldības nepilnvērtīgi izmanto savas informācijas sistēmas.



VALSTS KONTROLES SNIEGTO IETEIKUMU IEVIEŠĀNAS GAITA

Revīzijas ieteikumi un panāktie uzlabojumi (1)



Ieteikums, kura mērķis bija samazināt pašvaldību administratīvo resursu izlietojumu, izveidojot skaidrus un saprotamus pakalpojumu sniegšanas aprakstus, nodrošinot to ērtu pieejamību pašvaldību tīmekļa vietņu sadaļās “Pakalpojumi”.

Revīzijas ieteikumi un panāktie uzlabojumi (1)

- Lai gan pašvaldības ir pilnveidojušas pakalpojumu aprakstu sagatavošanu un daļu no pakalpojumu aprakstiem ir publicējušas savās tīmekļa vietnēs, tomēr bieži pakalpojumu apraksti nav ievietoti pakalpojumu katalogā portālā www.latvija.lv;
- Pakalpojumu apraksti tiek sagatavoti tikai revīzijas laikā vērtētajiem pakalpojumiem;
- Pakalpojumu apraksti netiek sagatavoti atbilstoši MK noteikumu prasībām un VARAM ieteikumiem.

PIEMĒRS:

	PAKALPOJUMA PIFRASĪŠANAS IESPĒJAS
Personīgi iestādē	Ādažu novada Būvvalde, Gaujas iela 33A, Ādaži
Pa pastu	Gaujas iela 33A, Ādaži, Ādažu nov., LV-2164
Pa tālruni	–
Elektroniski	–
	IESNIEGUMA VEIDLAPA PIEĒJAMA
Pašvaldības portālā	IESNIEGUMS
	NEPIECIEŠAMIE DOKUMENTI
Oriģināls	1. Iesniegums 2. Saskaņojums ar zemesgabala īpašnieku 3. Ja reklāmu paredzēts izvietot uz ēkas reklāmas projekts jāsaskaņo ar konkrētās ēkas īpašnieku.
Oriģināls vai kopija, uzrādot oriģinālu	1. Nodevas maksātāja rekvizīti (uzņēmuma reģistra izsniegta reģistrācijas apliecības kopija, faktiskā adrese, nodokļu maksātāja konts kredītiestādē, tāl.nr., fiziskai personai – personas kods, adrese, tāl.nr.) un reklāmas izvietotāšanas periods.
Kopija, uzrādot oriģinālu	1. Realizējamās reklāmas vizualizācija – fotogrāfija (10x15cm) 2. Izvietojuma vietas shēma (izkopējums no kartes)
	PAKALPOJUMA APRAKSTS
I pakalpojuma reklamētie reklāmu, izskartu, sludinājumu un citu informatīvo materiālu projektēšanas, izvietotāšanas un apsaimniekošanas kārtību Ādažu novada teritorijā.	
	KAS JĀDARA, LAI VARĒTU SAŅĒMT PAKALPOJUMU
	PAKALPOJUMA MAKSA
Saskaņā ar normatīvajiem aktiem.	
	ATBILDES/PAKALPOJUMA SNIEGŠANAS TERMIŅŠ
15 darba dienas, ja iesniegti visi nepieciešamie dokumenti.	
	REGLAMENTĒJOŠIE NORMATĪVIE AKTI
Ādažu novada domes saistošie noteikumi nr.8 "Saistošie noteikumi par reklāmas izvietotāšanu publiskās vietās Ādažu novada teritorijā"	
MK noteikumi nr.732 "Kārtība, kādā saņemama atļauja reklāmas izvietotāšanai publiskās vietās vai vietās, kas vērstas pret publisku vietu"	
	UZZIŅAS, INFORMĀCIJA, KONSULTĀCIJAS
Tālrunis:	67996490
e pasta:	buvvalde@adazi.lv

Revīzijas ieteikumi un panāktie uzlabojumi (2)



Ieteikums, kura mērķis bija iegūt precīzu un salīdzināmu informāciju par vismaz desmit pakalpojumu sniegšanas izmaksām.

Revīzijas ieteikumi un panāktie uzlabojumi (2)

- Vairākām pašvaldībām joprojām ir problēmas ar pakalpojumu sniegšanu saistīto izmaksu uzskaiti;
- Sniegts ieteikums VARAM, sadarbībā ar Finanšu ministriju, sniegt pašvaldībām metodisko atbalstu ar pakalpojumu sniegšanu saistīto izmaksu uzskaitē;
- Esam aicinājuši arī Latvijas Pašvaldību savienību sadarboties ar VARAM šī jautājuma risināšanā, lai nodrošinātu atbalstu pašvaldībām ieteikuma ieviešanā.

Revīzijas ieteikumi un panāktie uzlabojumi (2)

Vadlīnijas maksas pakalpojumu izcenojumu noteikšanai un izcenojumu apstiprināšanas kārtībai pašvaldībās

Pieejamas: www.varam.gov.lv – Publikācijas un pētījumi – Metodiskie materiāli pašvaldībām

<http://www.varam.gov.lv/lat/publ/met/pasv/?doc=13181>

Revīzijas ieteikumi un panāktie uzlabojumi (2)

Pakalpojumu veids: bērna piedzimšanas reģistrācija, miršanas reģistrācija
Izdevumi 1 gads

Izdevumu klasifikācijas kods	Rādītājs (materiāla, izejvielas nosaukums, atlīdzība un citi izmaksu veidi)	Izmaksu apjoms noteiktā laikposmā viena maksas pakalpojuma veida nodrošināšanai	Piezīmes
1	2	3	4
Tiešās izmaksas		X	
1100	Atalgojums	14613,60	Vadītāja (0.5), vadītājas vietniece (0.8)
1200	Valsts sociālās apdrošināšanas obligātās iemaksas	3447,35	
Tiešās izmaksas kopā:		18060,95	
Netiešās izmaksas		X	
1100	Atalgojums	1934,40	Apkopēja (0.4)
1200	Valsts sociālās apdrošināšanas obligātās iemaksas	456,33	
2221	Apkure	202,13	
2223	Izdevumi par elektroenerģiju	106,49	
2244	Ēku, būvju un telpu uzturēšana	69,65	
2311	Kancelejas preces	139,14	
2350	Iestāžu uzturēšanas materiāli	39,42	
Netiešās izmaksas kopā:		2947,56	
Pakalpojuma izmaksas kopā		21008,51	
Pakalpojumu izcenojums (euro) (pakalpojuma izmaksas kopā dalītas ar pakalpojumu vienību skaitu noteiktā laikposmā)		42,53	Aprēķins veikts pēc sniegto pakalpojumu daudzuma 2016.gadā

Prognozētais pakalpojuma vienību skaits gadā	494 reģistrācijas pieprasījumi
Nav maksas pakalpojums	

Revīzijas ieteikumi un panāktie uzlabojumi (2)

Publiski sniegtā pakalpojuma pašizmaksas aprēķins

Laulības reģistrēšana un laulības apliecības izsniegšana Rēzeknes novada domē

2016.gadā

(Dzimtsarakstu nodaļas vadītājas p.i)

1. Tiešās izmaksas:

- 1.1. atalgojums kopā ar sociālajām garantijām dzimtsarakstu nodaļas vadītājas p.i. 2016.gadā – 13570.69 EUR;
- 1.2. darba devēja sociālais nodoklis 2016.gadā- 3201.34 EUR;
- 1.3. biroja preces 2016.gadā- 10 EUR;

Tiešās izmaksas kopā: 16782.03 EUR

2. Netiešās izmaksas:

- 2.1. elektrība- 98.56 EUR
- 2.2. apkure- 124.64 EUR
- 2.3. telpu nolietojums- 16.64 EUR
- 2.4. telpu aprīkojuma iegāde- 0,00 EUR
- 2.5. datortehnikas nolietojums-155.16 EUR
- 2.6. aprīkojuma nolietojums- 145.08 EUR
- 2.7. informācijas sistēmu licenču noma-7.00 EUR
- 2.8. sakaru pakalpojumi 2016.gadā-27.49 EUR

Netiešās izmaksas kopā: 574.57 EUR

Kopējās attiecināmās izmaksas 2016.gadā ir:

KopAI= 16782.03 + 574.57= 17356.60 EUR

**Vidējais slodzes īpatsvars publiskā pakalpojuma sniegšanai ir:
(2016.gadā ir patērētas 54.5 stundas, lai reģistrētu laulības)**

VidSL (%)= 100x 54.5 stundas/ 2018= 2.70 %

Izmaksas 2016.gadā “Laulības reģistrēšanas un laulības apliecības izsniegšanas” pakalpojumam:

IPPN= 17356.60 x 2.70%=468.63 EUR

Laulības reģistrēšanas pašizmaksa 2016.gadā ir: (2016.gadā ir veiktas 50 laulības reģistrācijas pakalpojumi)

PPpašizm= 468.63/50=9.37 EUR

Revīzijas ieteikumi un panāktie uzlabojumi (2)

- 2018. gada 3. decembrī Valsts kontrole publiskoja likumības un lietderības revīzijas “Vai pašvaldību rīcība ar finanšu līdzekļiem, nodrošinot skolēnu pārvadājumus, ir likumīga un lietderīga?” rezultātus.

Pieejama metodika pašvaldības organizēto skolēnu pārvadājumu pašizmaksas noteikšanai.

Revīzijas ieteikumi un panāktie uzlabojumi (3)



Ieteikums, kura mērķis bija nodrošināt ekonomisku pakalpojumu sniegšanu, pašvaldībās izvērtējot sniegto pakalpojumu pieprasījuma un pieejamības sabalansētību, tajā skaitā, pakalpojumu sniegšanā, izvērtējot sadarbības iespējas ar citām pašvaldībām.

Revīzijas ieteikumi un panāktie uzlabojumi (3)

- Pakalpojumu pieprasījuma un pieejamības sabalansētība, tajā skaitā arī sadarbības iespējas ar citām pašvaldībām, pārsvarā tiek vērtēta tikai revīzijas apjomā iekļautajiem pakalpojumiem;
- Aicinām pašvaldības iesniegt informāciju par sniegto pakalpojumu izvērtējumu, norādot, kuri pakalpojumi tika analizēti, kuros tika vai tiks veiktas izmaiņas, tomēr joprojām saņemam vispārīgu informāciju par pakalpojumu izvērtējumu;
- Tikai atsevišķas pašvaldības pakalpojumu sniegšanā ir veikušas plašāku izvērtējumu par sadarbību ar citām pašvaldībām.

Revīzijas ieteikumi un panāktie uzlabojumi (3)

Finanšu līdzekļu ekonomija:

- Pašvaldībā ir veikta darba aizsardzības speciālistu, zemes lietu speciālistu un nekustamā īpašuma nodokļa inspektoru amata vietu restrukturizācija, kā rezultātā pašvaldība ir ieguvusi finanšu līdzekļu ekonomiju 50 360 *euro* apmērā;
- Pašvaldībā, mainot darba organizāciju iestāžu tehniskajā apkalpošanā, visos pagastos ir izveidotas pašvaldības īpašuma uzturēšanas nodaļas, kurās ir apvienotas reorganizēto tehnisko darbinieku amata vietas. Koncentrējot resursus, radās iespēja ar mazāku darbinieku skaitu paveikt to pašu, vai pat lielāku darba apjomu – finanšu līdzekļu ekonomija 188 378 *euro*.

Revīzijas ieteikumi un panāktie uzlabojumi (3)

Iespējamās pašvaldību sadarbības jomas (papildus revīzijas ziņojumā minētajām būvniecības, izglītības, tūrisma, civilstāvokļa aktu reģistrācijas jomām un iepirkumu veikšanā u.c.):

- personas datu aizsardzība, darba aizsardzība, juridiskie pakalpojumi, projektu vadība;
- sadarbojoties septiņām pašvaldībām, ir izstrādāts bāriņtiesu reorganizācijas plāns, kurš paredz, ka no 2019. gada 1. janvāra darbu uzsāks vienota bāriņtiesa.

Revīzijas ieteikumi un panāktie uzlabojumi (4)



Ieteikums, kura mērķis bija nodrošināt pašvaldību administratīvo resursu produktīvu un ekonomisku izlietojumu, pašvaldībām izvērtējot un pilnveidojot iekšējos procesus, tajā skaitā, izvērtēt pašvaldības grāmatvedības procesus, novērtējot iespējas samazināt grāmatvedības izmaksas.

Revīzijas ieteikumi un panāktie uzlabojumi (4)

- Pašvaldības ir uzsākušas darbu pie grāmatvedības procesu centralizācijas;
- Pārsvarā neietekmē pakalpojumu pieejamību (maksājumu veikšanu) pagastu pārvaldēs;
- Finanšu līdzekļu ekonomija – kopumā trīs pašvaldībās 397 140 *euro*. Turklāt grāmatvedības centralizācijas procesi vēl tiek turpināti un visās pašvaldības pilnībā tie nav pabeigti.



PALDIES PAR UZMANĪBU!