

# E-pakalpojumu izveides baušļi

jeb viegli lasīt

## Kas jāņem vērā pirms pakalpojumu digitalizēšanas?

1. Vispirms jāizpēta, kuri pakalpojumi sagādā vislielāko slodzi iestādei. Digitalizēt vajag tikai tos pakalpojumus, kuriem ir liels klientu skaits un kas noslogo krietnus resursus. Ja pakalpojuma lietošana paredzama vien dažas reizes gadā, visdrīzāk nav lietderīgi tērēt ievērojamus resursus e-pakalpojuma izstrādei (Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumu 3.punkts — <https://likumi.lv/ta/id/292261-valsts-parvaldes-e-pakalpojumu-noteikumi>)
2. Pirms pakalpojuma digitalizēšanas vienmēr jāapsver, vai nav jāmaina procedūra, kas nepieciešama tā saņemšanai. Bieži ir iespējams, ka izmantojot informācijas tehnoloģijas, ērtāk panākt to pašu vai pat labāku rezultātu ar atšķirīgu procedūru.

## Ieteikumi veiksmīga e-pakalpojuma izveidei

1. Izstrādājot skices, nopietna uzmanība jāpievērš lietošanas ērtumam mobilajās ierīcēs, jo arvien vairāk dažādus jautājumus cilvēki vēlas atrisināt tieši izmantojot tās.
2. Visērtāk jābūt izdarāmām tām darbībām, kuras izpilda 90% lietotāju, savukārt izņēmuma gadījumi jāapskata atsevišķi, nevis jāiekļauj kopējā procedūrā. Visu (arī izņēmuma gadījumu) paredzēšana galvenajā plūsmā sarežģīs lietošanu arī tiem, kam to parasti nevajag. Vienmēr jāapsver, kādas ir reālās situācijas, kādas lietotājiem gadās, un jādara tā, lai tās atrisināt būtu visērtāk. Visādi izņēmumi labāk paslēpjami zem “Cits gadījums” vai kā tamlīdzīgi.
3. Ja pakalpojuma ietvaros tiek piedāvāts atrisināt dažādas problēmas, iespējams, jau pakalpojuma sākumā ir vērts noskaidrot lietotāja mērķi un tālāk jau virzīt viņu pa viņam piemērotāko ceļu. Kā ieteikums sarežģītākiem e-pakalpojumiem pirmajā solī būtu piedāvāt izvēli (piemēram, ar radio pogām), lai mēģinātu noskaidrot lietotāja situāciju un mērķi. Pie katras izvēles apakšā parādītu skaidrojošu aprakstu, kas precizētu ko tad šī izvēle nozīmēs, kas ir jāsagatavo pirms e-pakalpojuma uzsākšanas, kas ir gaidāms un varbūt arī kā nonāksim līdz rezultātam.
4. Lietotājam jāprasa tikai tie dati, kuri nav kādas valsts iestādes reģistros. Ja iestādei pakalpojuma pieteikumā no klienta ir nepieciešams saņemt kādu datu

kopu, to jāiestrādā e-pakalpojumā, saņemot datus tiešsaistē no citām iestādēm ar servisiem jeb API, un e-pakalpojuma lietotājam tikai atrādot (Valsts informācijas sistēmu likuma 6.pants nosaka: (2) Aizliegts vākt no datu subjektiem un ievadīt valsts informācijas sistēmu datu bāzēs datus, kas ir pieejami integrētā valsts informācijas sistēmā. Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumu 10.2. punkts <https://likumi.lv/ta/id/292261-valsts-parvaldes-e-pakalpojumu-noteikumi>);).

5. Lietotājam jāprasa tikai tie dati, bez kuru saņemšanas pakalpojums nav izpildāms. Ja tiek prasīti dati, kuru ievade nav obligāta, vienmēr jānorāda, kāds būs lietotāja ieguvums no šo datu ievades. Ja ieguvums nav noformulējams un iestādei šie dati nav obligāti nepieciešami lēmuma pieņemšanai, šādi dati nav jāpieprasa.
6. E-pakalpojuma soļos ievadāmo datu grupas ieteicams noformulēt kā aicinājumu uz darbību, nevis kā datu grupas nosaukumu, piemēram, “Ievadiet meklējamā dokumenta datus” vai “Kurai izglītības iestādei pieteikumu iesniegsi?” nevis “Dokumenta dati” vai “Izglītības iestāde”.
7. Katrā e-pakalpojuma solī ir jāpārdomā, kas lietotājam varētu nebūt skaidrs un īsi, bet saprotami jāpaskaidro. Galveno informāciju vēlams formulēt īsi un izvietot lietotājam uzskatāmā vietā, nevis tikai paļauties uz paskaidrēm (tooltip) pie konkrētiem datu laukiem un kopējo soļa aprakstu, kas atrodams zem soļa izpildes vadīklām.
8. Jebkurā situācijā jāpaskaidro, kas jādara tālāk vai kas gaidāms tālāk.
9. Obligāti e-pakalpojuma beigās (ja tas ir kāds iesniegums vai kas līdzīgs) jānorāda ne tikai “Paldies, jūsu pieteikums ir pieņemts”, bet arī informāciju, kas gaidāms vai kas jādara tālāk. Pretējā gadījumā cilvēki paliek neziņā, kas sekos, un liela daļa zvanīs vai rakstīs, lai to noskaidrotu.
10. Uz ekrāna parādam tikai datus, kuri konkrētā brīdī lietotājam dod kādu ieguvumu, nevis visus, kas iestādei ir pieejami. Bieži tiek veidotas veselas tabulas ar datiem, kuri sistēmā (reģistrā) tiek uzkrāti, bet lietotājam neko konkrētajā brīdī nepalīdz un mulsina – tas nav pieļaujams.
11. Nelietojam lietotājam potenciāli neskaidrus terminus. Vienmēr atceramies, ka lietotājs nezina visu to, ko konkrētajā situācijā zina valsts pārvaldes darbinieks, jo lietotājs iestādē ikdienā lietotā terminoloģijā var neorientēties.
12. Lietotāji nezina arī iestādes iespējas un procedūras. Viss ir jāpaskaidro vienkārši, nepārprotami un īsi. Jācenšas izvairīties no juridiskās terminoloģijas, kaut arī tā ir lietota pakalpojuma sniegšanu regulējošajos normatīvajos aktos. Jāatceras, ka e-pakalpojumi tiek veidoti iedzīvotājiem, nevis iestāžu darbiniekiem. Normatīvo aktu atsaucies, ja nepieciešams, var lietot e-pakalpojuma instrukciju jeb paskaidrojumu sadaļā zem e-pakalpojuma pamata izpildes loga.
13. Ja no lietotāja puses jāiegūst kādi dati, tiem vajadzētu uzreiz nonākt iestādes sistēmas atbilstošajos laukos, nevis tikai jāsaformē dokuments, no kura pēc tam kādam būs vēl manuāli kaut kas kaut kur jāpārraksta. Pretējā gadījumā netiek jēgpilni izmantotas IT dotās iespējas un pakalpojums netiek digitalizēts.

## Kam vēl jāpievērš uzmanība?

14. Digitalizējot kādu pakalpojumu, jāsaprot, vai tas ir paredzēts fiziskām, juridiskām personām, t.sk., to pilnvarotiem pārstāvjiem, vai gan vieniem, gan otriem. Atbilstoši tam jāprojektē arī pieteikšanās iespējas, jo bieži tiek pieļauta kļūda, ka juridiskām personām paredzētus pakalpojumus var izpildīt fiziskas personas..
15. E-pakalpojumiem, kuru lietotāji var būt arī citu ES dalībvalstu iedzīvotāji (pieejami ar citu valstu identifikācijas līdzekļiem atbilstoši eIDAS regulai), jānodrošina pakalpojuma pieejamība arī angļu valodā.