

Valsts robežsardzes koledžas pakalpojumu izpildes rādītāji par 2020., 2021., 2022.gada pārskata periodiem

No 01.12.2019. Valsts robežsardzes koledžas (turpmāk – VRK) pakalpojumi ir pieejami Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla pakalpojumu katalogā (tīmekļa vietnes adrese ir <https://www.latvija.gov.lv>) (turpmāk – latvija.lv):

1. pieteikšanās Valsts robežsardzes koledžas profesionālās tālākizglītības programmas „Robežapsardze” apguvei;
2. pieteikšanās Studijām Valsts robežsardzes koledžā.

❖ VRK iekšējais normatīvais regulējums

VRK atbilstoši ārējo normatīvo aktu prasībām ir izstrādāti VRK 2020.gada 6.janvara iekšējie noteikumi Nr.1 „Valsts robežsardzes koledžas kompetencē esošo valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība” un VRK 2019.gada 12.decembra pavēle Nr.614 „Par Valsts robežsardzes koledžas pakalpojumu saraksta apstiprināšanu”, nosakot atbildīgās VRK struktūrvienības par VRK kompetencē esošo valsts pārvaldes pakalpojumu nodrošināšanu. Saskaņā ar VRK 2019.gada 12.decembra pavēli Nr.614 „Par Valsts robežsardzes koledžas pakalpojumu saraksta apstiprināšanu” pakalpojumu izpildes rādītāju uzskaiti VRK veic Administratīvā nodaļa, nodrošinot datu apstrādi un apkopošanu.

❖ Situācijas apraksts

2019.gada beigās latvija.lv tika izvietoti šādi VRK pakalpojumi - **ieteikšanās Valsts robežsardzes koledžas profesionālās tālākizglītības programmas „Robežapsardze” apguvei un ieteikšanās Studijām Valsts robežsardzes koledžā**, minēto VRK pakalpojumu (e-pakalpojuma) nodrošinātājs¹ ir Valsts robežsardze, līdz ar ko, VRK ir apgrūtināta piekļuve statistikas datiem, kas attiecināmi uz VRK sniedzamajiem pakalpojumiem – informācija tiek pieprasīta no VRS, līdz ar ko, arī pakalpojumu pārvaldība un statistikas datu analīze ir laikietilpīgāka un sarežģītāka, kā arī no saņemtajiem datiem nav iespējams izdalīt konkrēto ieteikumu skaitu katram pakalpojumam atsevišķi.

Ņemot vērā, ka VRK pakalpojumi ir ieteikšanās mācībām un studijām VRK, taču e-pakalpojuma forma ir paredzēta iesnieguma Valsta robežsardzei iesniegšanai, pastāv noteikts risks, ka reflektanti piesakoties mācībām vai studijām VRK latvija.lv sastopas ar iesnieguma nekorekto aizpildīšanu, jo e-pakalpojums “Iesniegums Valsts robežsardze” sākotnēji nav piemērots šādu pakalpojumu īstenošanai.

¹ e-pakalpojuma nodrošinātājs – pakalpojuma turētājs vai tā pilnvarots tiesību subjekts, kas nodrošina e-pakalpojuma izmītināšanas un darbības vidi; Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumi Nr. 402 “Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi” 2.3.apakšpunkts.

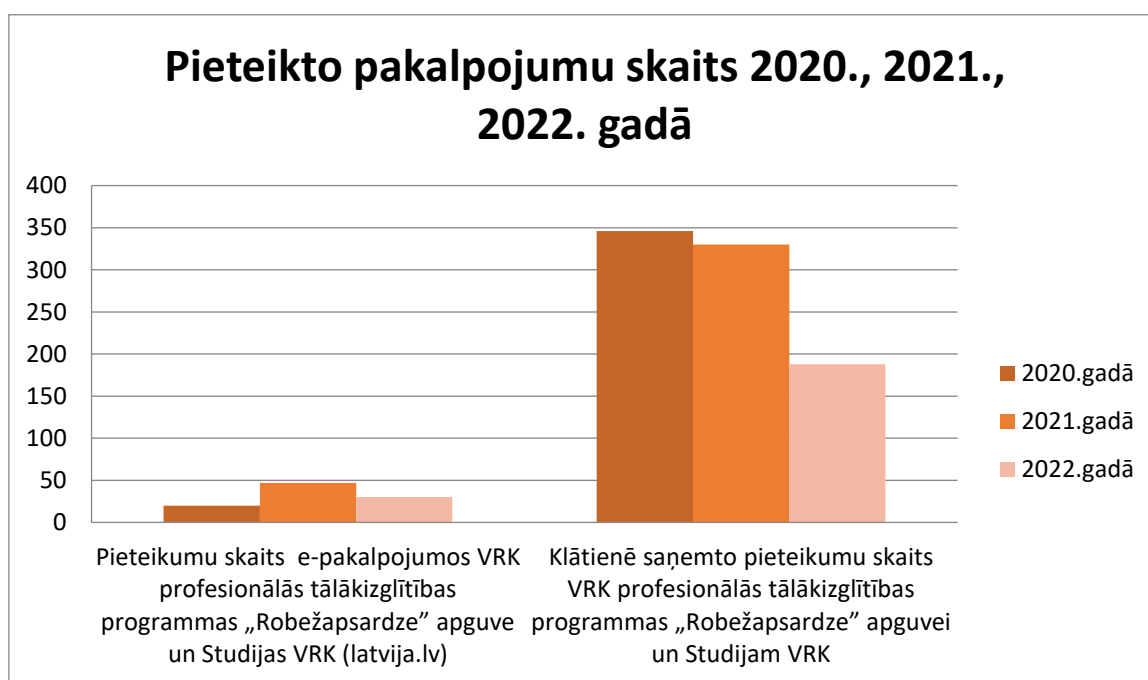
Vienlaikus, informēju, ka uz brīdi, kad tika uzsākta šī ziņojuma nepieciešamo datu apkopošana un analīze (2023.gada jūnijs-jūlijs), tika konstatēts, ka latvija.lv nebija atrodami VRK sniedzamie pakalpojumi, sazinoties ar Informātikas un sakaru nodaļas vadītāju majoru V.Volcīti šis apstāklis tika novērsts. Problēma parādījās sakarā ar latvija.lv pakalpojumu platformas maiņu.

❖ **Pieteikto pakalpojumu gadījumu skaits pārskata periodā**

Izmantojot e-pakalpojumu „Iesniegums Valsts robežsardzei” portālā latvija.lv VRK profesionālās tālākizglītības programmas „Robežapsardze” apgūvei un Studijām VRK tika iesniegti:

- 2020.gadā – 20 pieteikumi;
- 2021.gadā – 47 pieteikumi;
- 2022.gadā – 30 pieteikumi.

Pieteikumu iesniegšanas tendence trīs gadu periodā ir redzamā 1.diagrammā “Pieteikto pakalpojumu skaits 2020., 2021., 2022. gadā”.



2020.gada pakalpojumu elektroniskas lietošanas pakāpe² bija **5,5%**, 2021.gadā **14,2%** un 2022.gadā **16%**.³

❖ **Katram konkrētam pakalpojumam izmantotais kanāls**

² Formula aprēķināšanai:

$$l_{el} = g_{el} / g \times 100$$

Kur: l_{el} – elektroniskas lietošanas pakāpe, g_{el} – pakalpojumu gadījumu skaits elektroniskajā kanālā, g – pakalpojumu gadījumu kopējais skaits visos kanālos.

³ Pakalpojumu elektroniskas lietošanas pakāpes aprēķinā izmantotie dati par uzņemto mācībām/studijām VRK personu skaitu.

VRK sniedzamo pakalpojumu VRK profesionālās tālākizglītības programmas „Robežapsardze” apguve un Studijas VRK latvija.lv organizācijas kanālu iedalījums ir šāds — *klātie*ne un izmantojot *elektronisko kanālu (e-pakalpojums portālā latvija.lv „Iesniegums Valsts robežsardzei”)*. VRK neveic šī pakalpojuma administrēšanu, līdz ar ko, izmaņas un uzturēšana notiek pastarpināti. Ņemot vērā saņemto informāciju no VRS GP Informācijas sistēmu vadības nodaļas (turpmāk – ISVN), ka 2023. gada 1.jūlijā Valsts reģionālās attīstības aģentūras slēdza visus e-pakalpojumus un IS servissus, par kuriem tika saņemta apstiprinoša atbilde vai atbilde par plānoto darbu pabeigšanu termiņā – 2023.gada 1.jūlijs, ir paredzēts izvērtēt e-pakalpojuma EP143 “*Iesniegums Valsts robežsardzei*” **pārcelšanas lietderību** uz jauno e-pakalpojumu platformu (ņemot vērā zemas pakalpojuma izmantošanas rādītājus un nepieciešamās izmaksas (ap 100 000 *euro*) pakalpojuma pārvietošanai un uzturēšanai jaunajā pakalpojumu platformā). Pamatojoties uz iepriekšminēto ir iespēja papildināt vai aizstāt elektronisko kanālu (e-pakalpojums) ar e-pastu (ar e-parakstītu dokumentu).

❖ **Pakalpojumu izpildes kavējumu skaits konkrētam pakalpojumam**

2020.gada pārskata periodā netika konstatēts neviens VRK sniegto pakalpojumu izpildes kavējums. Savukārt tika konstatēti divi kļūdaini iesniegtie pieteikumi mācībām/studijām VRK, nosūtot pieteikumu VRK, nevis VRS teritoriālajām pārvaldēm.

2021.gadā tika konstatēti trīs kļūdaini pieteikumi, kuros tika norādīts mērķis Studijas VRK, kas tika iesniegti latvija.lv, taču pēc iesniegumu rakstura nav attiecināmi uz pieteikšanos studijām vai mācībām VRK.

2022.gada pārskata periodā netika konstatēts neviens VRK sniegto pakalpojumu izpildes kavējums.

❖ **Sūdzību skaits par konkrēto pakalpojumu**

2020., 2021., 2022.gada pārskata periodā netika saņemta neviena sūdzība par VRK sniegtajiem pakalpojumiem.

❖ **E-pakalpojuma saņēmēja apmierinātība**

E-pakalpojuma saņēmēja apmierinātība ir e-pakalpojuma saņēmēja brīvprātīgs vērtējums piecu punktu sistēmā pēc iespējas par katru e-pakalpojuma sniegšanas gadījumu, kuru var papildināt e-pakalpojuma saņēmēja rakstiska atsauksme.

VRK tika veikta aptauja (sadarbībā ar IKN⁴) apmācāmo un studējošo vidū par pieteikšanos pakalpojumiem: pieteikšanās Valsts robežsardzes koledžas profesionālās tālākizglītības programmas „Robežapsardze” apguvei; pieteikšanās Studijām Valsts robežsardzes koledžā — klātienē un izmantojot portālu latvija.lv, aptaujas rezultāti ir redzami ziņojuma pielikumā.

⁴ Aptauju sagatavoja un apkopoja rezultātus VRK IKN vecākā speciāliste G.Strauta.

Aptauju aizpildīja **12** Valsts robežsardzes koledžas Profesionālās tālākizglītības programmas kadeti, pavisam aptaujas anketa tika izsūtīta 21 kadetam. Īpatsvars no visiem grupas kadetiem kas aizpildīja aptauju ir **57%**. Izvērtējot aptaujas rezultātus ir redzams, ka lielākā daļa respondentu (**75%**) izvēlējās pakalpojumu pieteikšanās kanālu *klātiene*, atzīmējot ka pakalpojumu apraksts bija saprotams (**75%**), kā arī puse no respondentiem (**50%**) atzīmēja ka vēlētos turpmāk izmantot pieteikšanās iespēju attālināti, caur portālu latvija.lv.

Aptauju aizpildīja **16** Valsts robežsardzes koledžas 1.līmeņa profesionālās augstākās izglītības studiju programmas “Robežapsardze” studējošie, pavisam aptaujas anketa tika izsūtīta 29 kadetiem. Īpatsvars no visiem grupas kadetiem kas aizpildīja aptauju ir **55%**. Izvērtējot aptaujas rezultātus ir redzams, ka lielākā daļa respondentu (**62%**) izvēlējās pakalpojumu pieteikšanās kanālu *klātiene*, atzīmējot ka pakalpojumu apraksts bija saprotams (**75%**).

Ņemot vērā iepriekš minēto, ir secināms, ka lielākā daļa respondentu ir apmierināti ar pakalpojuma sniegšanas iespējām, savukārt, pārsvarā izvēlas dokumentus iesniegt *klātienē*.

❖ Pakalpojumu sniegšanas efektivitātes izvērtējums

Pamatojoties uz iepriekšminēto, tika veikts VRK pakalpojumu sniegšanas efektivitātes izvērtējums, kura gaita tika konstatēts sekojošais:

1. VRK pakalpojumu — VRK profesionālās tālākizglītības programmas „Robežapsardze” apguve un Studijas VRK, organizācijas kanāls ir *klātiene* (t.i. pieteikšanās notiek Valsts robežsardzes teritoriālajās pārvaldes). Pieteikties šiem pakalpojumiem latvija.lv var tikai izmantojot Valsts robežsardzes (pakalpojuma turētājs) e-pakalpojumu „Iesniegums Valsts robežsardzei”, ar kura starpniecību var iesniegt visus nepieciešamos dokumentus, saskaņā ar VRK uzņemšanas noteikumiem un pieteikties mācībām un studijām VRK. Šāds pieteikšanās veids mācībām/studijām VRK tika ieviests 2019.gadā decembrī, 2020.gadā pakalpojumu sāka izmantot pirmo reizi, pieteikumu skaits palielinājies 2021.gadā (divas reizes lielāks, nekā 2020.gadā), ko varētu pamatot ar Covid-19 infekcijas izplatību un ar to saistīto klātienē pakalpojumu sniegšanas ierobežojumiem. 2022.gadā pieteikumu skaits saruka, salīdzinājumā ar 2021.gadu, taču palika nemainīgs salīdzinājuma ar 2020.gadu.
2. VRK tiešsaistes pakalpojumu efektivitātes rādītāji ir **zemi**, ņemot vērā kopējo pieteikušos skaitu mācībām/studijām VRK 2020., 2021., 2022. gadā un attālinātās pieteikšanās īpatsvaru procentos, var secināt, ka pakalpojums pieteikšanās mācībām/studijām VRK attālināti **nav aktīvi pieprasīts**. Ņemot vērā iepriekšminēto, nepieciešams izvērtēt nepieciešamību saglabāt un arī turpmāk izmantot VRK pakalpojumus pieteikšanās mācībām/studijām VRK latvija.lv. Savukārt, ņemot vērā citu koledžu un augstskolu piedāvātās iespējas pieteikties studijām attālināt, var izveidot kartību, kas paredz iesniegt pieteikumu (iesniegumu) par mācībām/studijām uz attiecīgās VRK teritoriālās pārvaldes e-pastu. Tas varētu būt viens no risinājumiem, lai tomēr saglabātu

iespēju attālināti pieteikties mācībām/studijām VRK. Šādam pieteikumu iesniegšanas veidam papildus izmaksu nebūs.

3. Pieteikšanās procedūra mācībām un studijām VRK latvija.lv ir diezgan sarežģīta – ietver vairāku iesniegumu aizpildīšanu, un failu pievienošanu, ņemot vērā konstatētās kļūdas iesniegšanas gaitā, visbiežākais ir nepareiza adresāta izvēle, piesakoties mācībām/studijām, par korespondentu izvēlas VRK nevis VRS teritoriālās pārvaldes. Šāda rakstura kļūda varētu būt arī iesniedzēja neuzmanība, nevis pakalpojuma apraksta vai tehniskā izpildījuma trūkums.
4. Saskaņā ar VRK profesionālās tālākizglītības programmas „Robežapsardze” uzņemšanas noteikumiem, kandidātam jāierodas VRS teritoriālajā pārvaldē, lai uzrādītu dokumentu oriģinālus, ja dokumenti tiek iesniegti izmantojot latvija.lv. Līdz ar ko, attālināta pieteikšanās mācībām/studijām VRK ir formāla rakstura, jo kandidātiem tāpat vairākkārt jāierodas uz VRS teritoriālajām pārvaldēm dokumentu iesniegšanai un iestājpārbaudījumu kārtošanai.

Rēzeknē

2023.gada 28.jūlijā

VRK Administratīvas nodaļas
vecākā inspektore
virsleitnante

K.Volonceviča