

CEĻA KARTE BIROKRĀTIJAS VIENKĀRŠOŠANAI NO IESTĀŽU PERSPEKTĪVAS

01 Mērķa formulēšana



SKAIDRA MĒRĶA DEFINĒŠANA ATTIECĪBĀ UZ BIROKRĀTIJAS MAZINĀŠANU.*



MĒRĶA IEKĻAUŠANA IESTĀDES STRATĒĢIJĀ, AR KONKRĒTIEM SOĻIEM DARBA PLĀNOS.

Piemēram, "Divu gadu laikā samazināt birokrātisko slogu par 30%**; ieviešot vienkāršākus un iedzīvotājiem saprotamākus pakalpojumus"

**Aprēķinam var pielietot jau esošo administratīvo izmaksu aprēķina metodi likumprojektos un MK noteikumos attiecībā uz informācijas sniegšanu.

02 Visaptveroša pakalpojumu analīze

PAKALPOJUMU UN PROCESU KARTĒŠANA	PAKALPOJUMU ANALĪZE	PAKALPOJUMU PĀRSKATĪŠANA	PAKALPOJUMA TESTĒŠANA
- Kartēt visus pakalpojumus un procesus, nosakot klientam vērtīgo un lieko. - Iesaistīt - darbiniekus, kas strādā ar klientiem un pašus klientus kā galvenos pakalpojuma lietotājus. - Ja iespējams, piesaistīt arī ārējo atbalstu.	Esošā pakalpojuma analīze ("As-is" modelis): - Aprakstīt detalizēti katru pakalpojuma soli no KLIENTA skatupunkta. - Identificēt, kuri soļi pievieno reālu vērtību klientam, kuri ir iekšēji vai lieki.	Pakalpojuma optimizācija ("To-be" modelis): - Apvienot vai izslēgt liekos soļus. - Atcelt atkārtotu informācijas pieprasīšanu, ja tā jau ir valsts rīcībā. - Sagatavot priekšlikumus normatīvo aktu pārskatīšanai, ja tie rada nevajadzīgas prasības.	- Pārskatītā pakalpojuma testēšana ar nepieredzējušiem lietotājiem. - Jēgpilnai digitalizācijai veikt pakalpojuma procesu optimizāciju. - Digitalizācijas mērķis: uzlabot klienta pieredzi, nevis pārvietot birokrātiju no papīra uz ekrānu.
Pakalpojumu analīzes kritēriji: ▶ Klienta vajadzība vai formāls pienākums? ▶ Vai process ir piemērots digitalizācijai? ▶ Vai ir iespējams vienkāršot vai apvienot vairākus pakalpojumus?		Ja pakalpojumu paredzēts sniegt digitāli, tam jāatbilst principiem: ▶ Pašsaprotams interfeiss ar minimālu nepieciešamību papildus konsultācijām. ▶ Minimāls datu apjoms – tikai tas, kas objektīvi nepieciešams. ▶ Klienta atgriezeniskās saites mehānisms integrēts pakalpojumā. ▶ Automātiska kļūdu novēršana (uzvednes, validācija).	

03 Vienkāršas un saprotamas valodas ieviešana



Pārskatīt dokumentus, saziņu un instrukcijas.

Ieviest testu: vai pakalpojuma būtību var paskaidrot vienā saprotamā teikumā?

Izveidot vadlīnijas un kritērijus vienkāršas valodas ieviešanai iekšējā un ārējā komunikācijā.

Pārbaudīt informatīvo materiālu saprotamību, testos iesaistot mērķauditoriju.

04 Kultūras maiņa un darbinieku iesaiste

NO ATSKAIŠU UN KONTROLES KULTŪRAS UZ REZULTĀTU KULTŪRU

- Noteikt sasniedzamos rezultātus birokrātijas mazināšanā, nosakot arī konkrētus mērījumus.
- Ieviest OKR (*Objectives and Key Results*) sistēmu vismaz pilotprojektā.

APMĀCĪT VADĪTĀJUS UN DARBINIEKUS PĀRMAIŅU VADĪBĀ UN UZ KLIENTU ORIENTĒTU PAKALPOJUMU SNIEGŠANĀ

05 Likumdošanas un ministriju atbalsta nodrošināšana

- ✓ Ministrijām noteikt par prioritāti mehānisma izstrādi lieko normu ātrai pārskatīšanai un birokrātijas mazināšanai, sadarbojoties ar iestādēm un definējot skaidrus rezultātos rādītājus.
- ✓ Veicināt kultūru, kurā iestādes ierosina politikas veidotājiem birokrātijas mazināšanas grozījumus.
- ✓ Izveidot atbalsta programmas vadītājiem, kuri uzņemas līderību pārmaiņu īstenošanā.

06 Konkrēti uzdevumi un atbildība

Uzdevumi iestādei:	- Identificēt 3–5 galvenās birokrātijas mazināšanas iniciatīvas gadā. - Reizi pusgadā atskaitīties par progresu rezultātos, nevis darbībās.
Uzdevumi vadītājam:	- Izstrādāt iestādes attīstības vīziju, kas ietver: pakalpojumu kvalitātes uzlabošanu, minimālas birokrātijas nodrošināšanu, mūsdienu standartiem atbilstošu pakalpojumu attīstību. - Noteikt iestādes komandā līderi vīzijas īstenošanai.
Resursu nodrošināšana:	- Ja nepieciešams, piesaistīt atbalstu procesu uzlabošanai vai digitalizācijai. - Ietaupot līdzekļus neliegt tos izmantot efektīvākiem mērķiem.

07 Ātrās uzvaras (Quick Wins)

- 1
MĒNEŠĀ

pirmā “lieko prasību” identificēšana un atcelšana
- 3
MĒNEŠOS

pakalpojumu valodas vienkāršošana
- 6
MĒNEŠOS

pirmā OKR pilotprojekta ieviešana

08 Ilgtermiņa uzturēšana un attīstība



Regulāra administratīvā sloga pārskatīšana
Iespējams, aizstājot citus auditus vismaz atsevišķās nozarēs (nodokļi, būvniecība, reģistrācija, pabalsti utml.).

Regulāri klientu apmierinātības mērījumi par birokrātijas līmeni, iekļaujot tos citos mērījumos.

Horizontāla darbinieku iesaiste birokrātijas mazināšanai, nostiprinot to kā kopīgu iestādes mērķi.
Iespējams, ideju konkursa organizēšana utml.