

E-PAKALPOJUMI NEKUSTAMĀ ĪPAŠUMA JOMĀ E-SERVICES IN THE FIELD OF REAL ESTATE

Autori: **Ilze Čakāne, Austris Seržants**, e-pasts: ilze_cakane@inbox.lv,
austris_serzants@inbox.lv

Zinātniskā darba vadītājs: **Pēteris Grabusts, Dr.sc.ing.**, e-pasts: peteris.grabusts@rta.lv
Rēzeknes Tehnoloģiju akadēmija, Atbrīvošanas aleja 115, Rēzekne, Latvija

Abstract. *The aim of the paper is to research the popularity and advantages of e-services, as well as the types of real estate related e-services offered by local governments within the Unified system and the real estate related functions available for people on the e-service portal. The study showed that local governments do not use the potentialities offered by the Unified system to the full extent and only 23 of all the local governments have joined the NOMA e-services that allow its users to view all information about local government leaseholds, apply for a lease as well as make payments and perform other actions. Rēzekne region local government must join this service in order to ensure convenient and contemporary solution to local government's real estate matters.*

Keywords: *e-government, e-services, real estate.*

Ievads

Mūsdienās arvien lielāku popularitāti iegūst dažādi e-pakalpojumi, kurus iedzīvotāji var izmantot internetā. Arī pašvaldību līmenī tiek attīstīti dažādi e-pakalpojumi, līdz ar to arvien populārāka kļūst elektroniskā pārvaldība. E-pārvaldību var definēt kā valsts un pašvaldības pakalpojumu un informācijas piegādi iedzīvotājiem, izmantojot elektroniskos līdzekļus. Informācijas tehnoloģiju izmantošana veicina ātru, efektīvu, pārskatāmu informācijas nodrošināšanas un izplatīšanas procesu sabiedrībai, kā arī valsts dienestu, t.sk. pašvaldību, darbību. [1] Latvijā pašvaldību sniegtos pakalpojumus var izmantot portālā www.epakalpojumi.lv. Pakalpojumus var izmantot gan fiziskas, gan juridiskas personas.

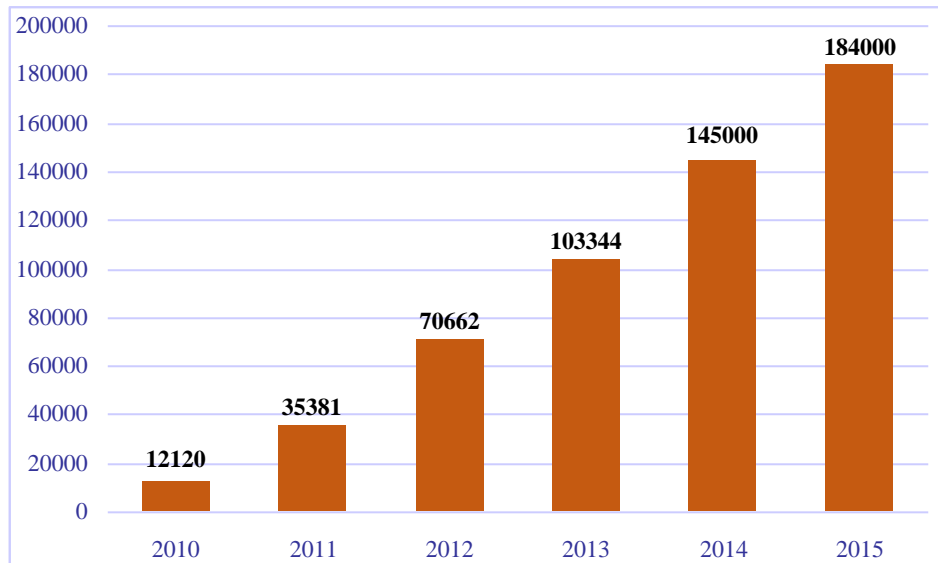
Rēzeknes novada pašvaldības pagastu pārvalžu darbības nodrošināšanai tiek izmantotas SIA „ZZ Dats” Vienotās pašvaldību sistēmas informācijas sistēmas. Vienotā pašvaldību sistēma nodrošina atsevišķu informācijas sistēmu sasaisti ar portālu www.epakalpojumi.lv, līdz ar to iedzīvotāji noteiktus pakalpojumus var izmantot elektroniski. Nekustamais īpašums ir viena no jomām, ar kuru saistītos jautājumus var nokārtot portālā www.epakalpojumi.lv, jo sasaiste ar e-pakalpojumiem ir tādām informācijas sistēmām kā nekustamā īpašuma nodokļa administrēšanas sistēmai NINO un nekustamā īpašuma nomas administrēšanas sistēmai NOMA. Rēzeknes novada pašvaldība piedāvātās e-pakalpojumu iespējas neizmanto pilnībā un e-pakalpojumi pieslēgti tikai nekustamā īpašuma nodokļa administrēšanas sistēmai.

Materiāli un metodes

Autori pētīja portāla www.epakalpojumi.lv popularitāti, tā lietošanas ieguvumus, kā arī Vienotās pašvaldību sistēmas nekustamā īpašuma nodokļa administrēšanas sistēmas NINO un nekustamā īpašuma nomas administrēšanas sistēmas NOMA e-pakalpojumu iespējas. Tika izmantotas tādas pētījuma metodes kā loģiski konstruktīvā, grafiskā, analīzes un monogrāfiskā jeb aprakstošā.

1. E-pakalpojumu pielietojums

Par to, ka e-pakalpojumi iedzīvotāju vidū kļūst arvien populārāki, liecina dati par portāla www.epakalpojumi.lv lietotāju skaitu. Lietotāju skaits katru gadu pieaug (skat. 1. attēlu).



1. attēls. Reģistrēto lietotāju skaits www.e-pakalpojumi.lv 2010.-2015. g. [2]

Attēlā redzams, ka 5 gadu laikā portālā reģistrēto lietotāju skaits pieaudzis par vairāk nekā 170000 lietotāju, kas, pēc autoru domām, ir vērā ņemama izaugsme. Pieaugums vērojams arī pašvaldību e-pakalpojumiem, par ko liecina tas, ka 2015. gadā pirmajā pusē strauju izaugsmi demonstrē tieši valsts un pašvaldību e-pakalpojumu izmantošana – pusgada laikā to iedzīvotāju vidū, kas izmanto jebkādus e-pakalpojumus, valsts un pašvaldību e-pakalpojumus izmantojuši par 7% vairāk kā iepriekšējā periodā, sasniedzot 60%. [3] Līdz ar to nav šaubu, ka lietotāju skaita pieaugums ir novērojams arī 2016. gadā.

E-pakalpojumu izmantošana sniedz priekšrocības gan pakalpojumu sniedzējam, gan saņēmējiem. E-pakalpojumu priekšrocības pakalpojuma sniedzējiem:

- Ātrums – pakalpojums vai informācija par pakalpojumu sasniedz klientu ātrāk, izmantojot internetu, nevis citus kanālus, piemēram, nosūtot informāciju pa pastu;
- Izmaksu efektivitāte – administratīvo izmaksu samazināšana, pateicoties iekšējo procesu sakārtošanai un automatizēšanai, administratīvā aparāta un sloga samazināšana.
- Kvalitāte – pakalpojumu precizitātes un aktualitātes nodrošināšana;
- Plašāks pakalpojumu saņēmēju loks - pakalpojumu var piedāvāt lielākam klientu lokam un skaitam;
- Videi draudzīgs – netiek drukāti papīra dokumenti, tiek veicināta ekonomiska resursu izmantošana;
- Komunikācijas uzlabošanās - veiksmīgāka komunikācija ar sabiedrību, lielāka informētība par lēmumu pieņemšanas procesu. [4]

E-pakalpojumu priekšrocības pakalpojuma saņēmējiem:

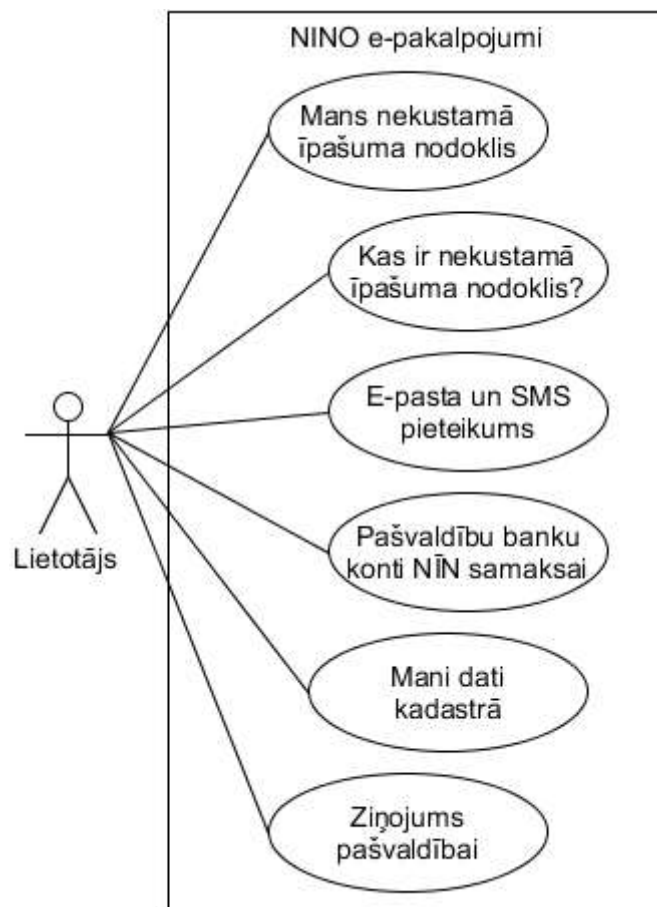
- Ērtums un ātrums – pakalpojumu pieejamība neatkarīgi no iestādes darba laika un atrašanās vietas. Ātrāka un kvalitatīvāka informācijas apmaiņa starp iestāde-iestāde un iestāde-iedzīvotājs;
- Pieejamība – pakalpojumu sniegšanas veida pielāgošana klientu interesēm un vēl personalizēta pakalpojumu sniegšana, interaktīva dialoga piedāvāšana. Pakalpojums pieejams plašākam klientu lokam un skaitam, interaktīva dialoga iespējām.
- Izmaksu efektivitāte – tiek ietaupīti papīra dokumentu sagatavošanas, transporta vai pasta izdevumi.
- Videi draudzīgs;
- Komunikācijas uzlabošanās.[4]

2. NINO e-pakalpojumi

NINO ir nekustamā īpašuma nodokļa administrēšanas sistēma, kas nodrošina tādas funkcijas kā informācijas uzskaiti, aktualizāciju un vēsturiskās informācijas saglabāšanu par nekustamā īpašuma nodokļa objektiem, nodokļu aprēķinu, maksāšanas paziņojumu sagatavošanu, maksājumu reģistrēšanu, informācijas apskati un salīdzināšanu tiešsaistes režīmā ar VZD Kadastra reģistru, pārskatu un nodokļu prognozes sagatavošanu u.c. [5]

Vienotās pašvaldību sistēmas ietvaros SIA „ZZ Dats” jau kopš 2007. gada uztur un attīsta nekustamā īpašuma nodokļa e-pakalpojumu portālā www.epakalpojumi.lv.

E-pakalpojumu pieejamības nodrošinājums iedzīvotājiem ļauj ietaupīt laiku, veikt norēķinus un atrast nepieciešamo informāciju elektroniski. E-pakalpojumu portālā pieejamās iespējas atspoguļotas kā lietojuma gadījumi (skat. 2. attēlu).



2. attēls. NINO e-pakalpojumu lietotāja lietojuma gadījumi (autoru izveidots)

Sadaļā „Mans nekustamā īpašuma nodoklis” iedzīvotāji var iegūt informāciju par maksājamo nodokli un to apmaksāt gan par sevi, gan veikt apmaksu par kādu citu personu, kā arī pieteikties maksāšanas paziņojuma saņemšanai e-pastā. Sadaļā „Kas ir nekustamā īpašuma nodoklis?” iedzīvotājiem ir iespēja iegūt informāciju par nekustamā īpašuma nodokli, normatīvajiem aktiem, kas to regulē, kā arī uzzināt dažādus jaunumus nekustamā īpašuma nodokļa jomā. Sadaļā „E-pasta un SMS pieteikums” lietotāji savai ērtībai var pieteikties uz nekustamā īpašuma nodokļa saistītās korespondences saņemšanu caur e-pastu un atgādinājumu saņemšanai SMS veidā, reģistrējot savu e-pasta adresi un iesniedzot elektronisku iesniegumu pašvaldībā. Sadaļā „Pašvaldību banku konti NĪN samaksai” var iegūt informāciju par portālam pieslēgto pašvaldību nekustamā īpašuma nodokļa nomaksas banku kontiem. „Mani dati Kadastrā” ir sadaļa, kurā pakalpojuma rezultātā iedzīvotāji saņem aktuālus Kadastra

informācijas sistēmas teksta datus par savu nekustamo īpašumu (t.sk. arī informāciju par objektiem, kas ietilpst šajā nekustamajā īpašumā) un/vai būvi, kura neietilpst neviena nekustamā īpašuma sastāvā. Sadaļa „Ziņojums pašvaldībai” paredzēta, lai nosūtītu ziņojumu izvēlētajai pašvaldībai par savu nekustamā īpašuma nodokli. [6] Lai saņemtu informāciju par savu nekustamā īpašuma nodokli, pieteiktos uz informācijas saņemšanu e-pastā un SMS veidā, kā arī, lai nosūtītu ziņojumu pašvaldībai, ir nepieciešama autorizācija. Pārējo e-pakalpojumu informāciju var saņemt bez autorizācijas. Autorizēties portālā iespējams izmantojot:

- E-paraksta viedkarti, ko izsniedz LVRTC;
- E-ID identifikācijas karti;
- Piedāvātās internetbankas.

Nekustamā īpašuma nodokļa e-pakalpojumu portālā nodrošinājuma atbalsta moduļa programmatūra tiek darbināta gan pašvaldību serveros (tādu ir 20), gan SIA „ZZ Dats” datu centrā. Moduļa uzturēšana iekļauj:

1. SIA „ZZ Dats” datu centra pakalpojumi:
 - a. serveri un to programmatūra;
 - b. sakaru tehniskais nodrošinājums;
 - c. kompetenti speciālisti;
 - d. telpas un mikroklimate;
 - e. elektroenerģija;
 - f. pieejamības nodrošinājums:
 - i. monitoringa sistēma un speciālistu gatavība incidentu (problēmu) novēršanai un to novēršana;
 - ii. datu kopēšana un atjaunošana;
 - iii. aparatūras rezervēšana;
 - iv. komunikāciju kanālu rezervēšana;
 - v. elektropievades rezervēšana.
 - g. datu centra fiziskā aizsardzība pret ievainojamību.
2. funkcionalitātes nodrošināšana:
 - a. testa vides nodrošināšana;
 - b. lietotāju atbalsts;
 - c. autorizraudzība;
 - d. speciālistu gatavība incidentu (problēmu) atrisināšanai un incidentu (problēmu) atrisināšana. [7]

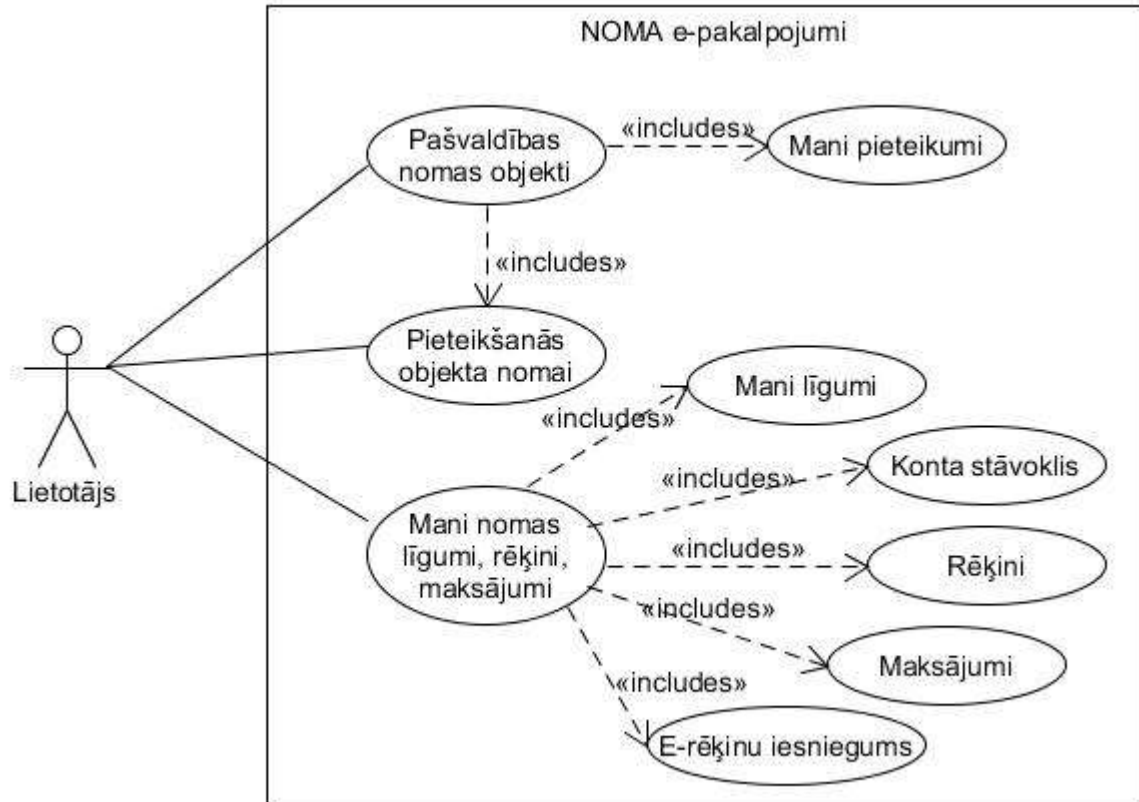
Jāpiebilst, ka NINO e-pakalpojumus iespējams izmantot visu Latvijas pašvaldību iedzīvotājiem.

Aplūkojot nekustamā īpašuma e-pakalpojumu iespējas, autori secina, ka vienu un to pašu darbību sistēmā var atrast un veikt vairākās sadaļās, kas vērtējams pozitīvi, jo visu nepieciešamo ir vieglāk atrast un izpildīt.

3. NOMA e-pakalpojumi

NOMA ir sistēma, kas paredzēta pašvaldībai piederošo nekustamo īpašumu objektu nomas administrēšanai, nodrošinot tādas funkcijas kā nomas objektu reģistru, nomnieku reģistru, nomas līgumu reģistrēšanu un uzskaiti, nomas aprēķina veikšanu, nomas rēķinu izveidošanu un to automātisku izsūtīšanu nomniekiem uz e-pastu, nomas maksājumu reģistrēšanu, kā arī dažādu atskaišu sagatavošanu. [8]

Pašvaldības, kuras izmanto SIA „ZZ Dats” izstrādāto nekustamā īpašuma nomas administrēšanas lietojumprogrammu NOMA, var tikt pieslēgtas nekustamā īpašuma nomas e-pakalpojumiem portālā www.epakalpojumi.lv. NOMA e-pakalpojumu funkcijas atspoguļotas kā lietojuma gadījumi (skat. 3. attēlu).



3. attēls. NOMA e-pakalpojumu lietotāja lietojuma gadījumi (autoru izveidots)

3. attēlā redzams, ka sistēmā iespējams pārlūkot visu ar nomas objektiem saistīto informāciju un veikt nepieciešamās darbības, piemēram, maksājumus. To pašu informāciju iedzīvotāji var saņemt, personīgi ierodoties pagasta pārvaldē. Autori uzskata, ka daudz vienkāršāk un ērtāk iedzīvotājiem ir saņemt informāciju un veikt nepieciešamās darbības, izmantojot e-pakalpojumu portālu.

Rēzeknes novada pašvaldība nav pieslēgta šiem e-pakalpojumiem, līdz ar to iedzīvotājiem jānododas uz pagastu pārvaldēm, lai saņemtu ar nekustamā īpašuma nomu saistītus pakalpojumus. Autori uzskata, ka šis pakalpojums ir jāpieslēdz, lai nodrošinātu iedzīvotājiem modernizētu un ērtu iespēju pārlūkot un pieteikties uz pagasta nomas objektiem.

Nomas e-pakalpojumi ietilpst Vienotās pašvaldību sistēmas uzturēšanas līguma cenā, līdz ar to pašvaldībai un pagasta pārvaldei nerastos papildus izmaksas, pieslēdzot šo pakalpojumu. Pieteikšanās pieslēgšanai e-pakalpojumiem ir ļoti vienkārša - jāizpilda un jāiesūta caur e-pastu vai pa faksu iesniegums pašvaldības nekustamā īpašuma nomas datu publicēšanai portālā www.epakalpojumi.lv, norādot informāciju par pašvaldību (nosaukums, adrese, tālruna nr.) un dati (vārds, uzvārds, personas kods) par lietotājiem, kuriem piešķirt administrēšanas tiesības.

Autori iesaka piešķirt administrēšanas tiesības katra pagasta atbildīgajai personai par nekustamajiem īpašumiem un to nomu. Līdz ar to konkrētais speciālists būtu atbildīgs par nomas objektiem savā pagastā un par informāciju, kas saistīta ar šiem objektiem, nodrošināšanu un pārvaldību portālā www.e-pakalpojumi.lv.

Pieslēgšanās NOMA e-pakalpojumiem nodrošina dažādas iespējas un ieguvumus gan pašvaldībai, gan iedzīvotājiem:

1. Pašvaldības brīvo nomas objektu publicēšana

- Pašvaldībai:

- Pašvaldības brīvo nomas objektu publicēšana portālā, publicējamus objektus un par tiem publicējamo informāciju norādot lietojumprogrammā NOMA;
 - Iedzīvotājiem:
 - Pašvaldības brīvo nomas objektu datu aplūkošana;
 - Objektu aplūkošana kartē;
 - Pašvaldības brīvo nomas objektu meklēšana;
2. Pieteikšanās uz brīvo objektu nomu
- Pašvaldībai:
 - Iespēja NOMA lietojumprogrammā redzēt iedzīvotāju saņemtos pieteikumus (iespēja uzkrāt informāciju par pretendentiem uz nomu, lai varētu informēt par izsoles par konkrētā nekustamā īpašuma objekta nomu norisi);
 - Iedzīvotājiem:
 - Iespēja pieteikties uz nekustamā īpašuma objekta nomu;
3. Nomas līgumi, rēķini, maksājumi
- Iedzīvotājiem:
 - Iedzīvotāja nomas līgumu datu aplūkošana;
 - Atgādinājumu par tuvojošos līguma beigu termiņu saņemšana;
 - Nomas līgumu konta stāvokļa aplūkošana;
 - Nomas rēķinu aplūkošana;
 - Veikto nomas maksājumu aplūkošana;
 - Maksājumu veikšana no portāla;
 - Pieteikšanās elektroniskai nomas rēķinu saņemšanai. [9]

Kā redzams portālā www.epakalpojumi.lv, tad NOMA e-pakalpojumus kopumā izmanto tikai 23 pašvaldības.

Secinājumi

1. E-pakalpojumi ir ātrs, ērts un vienkāršs veids, kā saņemt pašvaldību sniegtos pakalpojumus un informāciju nekustamā īpašuma jomā jebkurā vietā un laikā.

2. E-pakalpojumu sniegšana nav atkarīga tikai no pašvaldības vēlmēm un iespējām. E-pakalpojumu ieviešanas veiksmē atkarīga no iedzīvotāju informētības par e-pakalpojumu pieejamību un vēlmes pāriet no tradicionālās komunikācijas uz komunikāciju e-vidē. Nezināšanas vai nevēlēšanās izmantot e-pakalpojumus dēļ daļa iedzīvotāju var turpināt izmantot tradicionālo komunikācijas formu, kas var būtiski samazināt e-pakalpojumu ieviešanas efektivitāti un gaidītos rezultātus.

3. Pašvaldībām jāinformē iedzīvotāji par e-pakalpojumu izmantošanas iespējām un ieguvumiem, lai paaugstinātu e-pakalpojumu lietotāju skaitu un efektivitāti.

4. Rēzeknes novada pašvaldībai jāpiesakās uz nekustamā īpašuma nomas e-pakalpojumiem portālā www.epakalpojumi.lv, lai iedzīvotāji elektroniski varētu pārlūkot novadā esošos nomas objektus, pieteikties uz nomu, kā arī veikt maksājumus. Pieslēgšanās ietaupīs gan iedzīvotāju, gan pagasta pārvalžu darbinieku laiku. Iedzīvotāji no visas Latvijas varēs uzzināt par nomā esošiem objektiem, savukārt pārvalde ātrāk atradīs nomniekus.

Summary

The development of information and communication technologies has enabled people to use certain services online more and more. Epakalpojumi.lv, a portal, which includes multiple integrated e-services, is gaining popularity. This portal also offers real estate related e-services connected to the local government's systems – real estate tax administration system NINO and real estate lease administration system NOMA. „ZZ Dats” is the developer of these systems; the company also performs maintenance. These company created systems are component parts of the unified local government system.

NINO e-services provide people with such services as payment of real estate tax for oneself or another person, receipt of payment notifications via e-mail, receipt of information regarding real estate tax, its regulations, information about real estate tax payment accounts of the local governments connected to the portal, topical cadastre information system text data about user's real estate as well as an option to send notifications to a local government.

Users of NOMA e-services can view local government leaseholds, apply for a lease as well as review information about their contracts, payments, account status and bills.

Use of e-services provides benefits to both the local government and the inhabitants. Local government clerks do not have to manually input the information into the system, because the payments and other actions performed on www.epakalpojumi.lv are automatically displayed in NINO and NOMA systems. Main benefits of the inhabitants are saving of time and convenience, because one can perform the necessary actions without leaving home. Moreover, people can easily obtain the information they require and follow news at any place and any time.

Rezekne region local government only uses NINO e-services, but for the inhabitant convenience it would be necessary to also join the NOMA e-services. It will not cause additional expenses as NOMA e-services are included in the maintenance agreement cost of the Unified local government system.

Literatūra

1. Bhatt, N. (2007). E-Governance Frameworks – Agenda Ahead. *Dunarea de Jos*, pp. 71. Retrieved February 28, 2016, from <http://www.ann.ugal.ro/eco/Doc%202007/Nityesh%20Bhatt.pdf>
2. Jekimova, V., (15.09.2015). *epakalpojumi.lv* reģistrēto lietotāju skaits. <http://www.zzdats.lv/wp-content/uploads/2015/06/Integr%C4%93tu-e-pakalpojumu-ievie%C5%A1ana.pdf>, sk. 23.03.2016.
3. Daugulis, A. (24.07.2015). *Latvijā vairāk nekā puse interneta lietotāju izmanto valsts e-pakalpojumus*. <https://www.epakalpojumi.lv/Actual.aspx?id=726>, sk. 23.03.2016.
4. SIA „Baltijas konsultācijas”. (2012). *Priekšizpēte „E-pakalpojumu kā pašvaldības iestāžu darbības efektivitātes paaugstināšanas priekšnoteikuma attīstības iespējas Salaspils novadā”. Pētījuma rezultātu ziņojums*. http://www.sif.gov.lv/nodevumi/nodevumi/5119/Salaspils_Zinojums_Epak.pdf, sk. 24.03.2016.
5. SIA „ZZ Dats”. [b. g.]. *Nekustamā īpašuma nodokļa administrēšana NINO*. <http://www.zzdats.lv/risinajumi/nekustama-ipasuma-nodokla-administresanas-sistema/>, sk. 24.03.2016.
6. *Nekustamais īpašums*. <https://www.epakalpojumi.lv/Category.aspx?cat=NIP>, sk. 28.03.2016.
7. SIA „ZZ Dats”. (2014). *ZZ Dats vienotā pašvaldību sistēma (VPS)*. [http://www.lps.lv/images/resources/file/Videoierakstu%20pielikumi/ZZ%20Dats%20Vienot%C4%81%20Pa%C5%A1vald%C4%ABbu%20Sist%C4%93ma%20\(VPS\).pdf](http://www.lps.lv/images/resources/file/Videoierakstu%20pielikumi/ZZ%20Dats%20Vienot%C4%81%20Pa%C5%A1vald%C4%ABbu%20Sist%C4%93ma%20(VPS).pdf), sk. 28.03.2016.
8. SIA „ZZ Dats”. (2015). *Lietojumprogrammas NOMA demonstrācija*. <http://www.zzdats.lv/lietojumprogrammas-noma-demonstracija/>, sk. 28.03.2016.
9. Jokste, L. (30.09.2014). *Efektīva pašvaldības nekustamā īpašuma nomas administrēšana*. <http://www.zzdats.lv/wp-content/uploads/2014/10/Efekt%C4%ABva-pa%C5%A1vald%C4%ABbas-nekustamo-%C4%ABpa%C5%A1umu-nomas-administr%C4%93%C5%A1ana.pdf>, sk. 28.03.2016.