**Informatīvā ziņojuma**

**“Koncepcijas par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi**

**īstenošanas gaita”**

**pielikums**

**“Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru tīkla darbības efektivitātes izvērtēšanas ziņojums”**

# Saīsinājumi

|  |  |
| --- | --- |
| **Saīsinājums** | **Skaidrojums** |
| CSP | Centrālā statistikas pārvalde |
| EK | Eiropas Komisija |
| IeM | Iekšlietu ministrija |
| IKT | Informācijas un komunikācijas tehnoloģijas |
| Koncepcija | Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveides koncepcija, apstiprināta ar Ministru kabineta 2013.gada 19.februāra rīkojumu Nr. 58 “Par Koncepciju par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi”, grozīta ar Ministru kabineta 2015.gada 10.janvāra ar rīkojumu Nr.14 “Grozījumi Koncepcijā par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi” |
| LAD | Lauku atbalsta dienests |
| Latvija.lv | Valsts un pašvaldību pakalpojumu portāls www.latvija.lv |
| LDC | Lauksaimniecības datu centrs |
| Monitorings | Pētījums “Integrēts publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings” |
| NVA | Nodarbinātības valsts aģentūra |
| NVD | Nacionālais veselības dienests |
| Plāns | Pakalpojumu vides pilnveides plāns |
| PMLP | Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde |
| UGFA | Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija |
| UR | Uzņēmumu reģistrs |
| VARAM | Vides aizsardzības un reģionālas attīstības ministrija |
| VDI | Valsts darba inspekcija |
| VID | Valsts ieņēmumu dienests |
| VPVKAC | Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs |
| VRAA | Valsts reģionālās attīstības aģentūra |
| VSAA | Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra |
| VZD | Valsts zemes dienests |

**Saturs**

[Ievads 4](#_Toc8232801)

[1. Kopējo pakalpojumu skaita izmaiņu dinamika VPVKAC tīklā 5](#_Toc8232802)

[2. Pakalpojumu veidi pa iestādēm un to izmaiņu dinamika 6](#_Toc8232803)

[2.1. VSAA pakalpojumu - pieteikumu un konsultāciju skaits 6](#_Toc8232804)

[2.2. VID pakalpojumu - pieteikumu un konsultāciju skaits 7](#_Toc8232805)

[2.3. Citu iestāžu sniegto konsultāciju skaits laika gaitā 7](#_Toc8232806)

[2.4. Pilnvarotā e-pakalpojuma pilotprojekta darbības statistika 8](#_Toc8232807)

[3. Novada nozīmes un reģionālās nozīmes VPVKAC sniegtie pakalpojumi un to veidi 12](#_Toc8232808)

[3.1. Konsultāciju skaits par Latvija.lv e-pakalpojumiem zvanu centrā 12](#_Toc8232809)

[3.2. Pakalpojumu skaits reģionālās nozīmes un novada nozīmes VPVKAC 13](#_Toc8232810)

[4. VPVKAC tīkla darbības ieguldījums citu iestāžu darbā un iedzīvotāju grupu vajadzību realizēšanā 15](#_Toc8232811)

[4.1. VPVKAC tīkla efektivitāte VSAA darba atvieglošanā 15](#_Toc8232812)

[4.2. VPVKAC tīkla darbības ieguldījums iedzīvotāju grupu vajadzību realizēšanā 17](#_Toc8232813)

[5. Klientu virzīšana uz e-pakalpojumu pieteikšanu 20](#_Toc8232814)

[Secinājumi 22](#_Toc8232815)

**Ievads**

VPVKAC tīkla darbības efektivitātes izvērtēšanas ziņojums veidots, lai sasniegtu mērķi – “uzlabojot klātienes pakalpojumu sniegšanas organizāciju, tiks sniegts ieguldījums publisko pakalpojumu sistēmas pilnveides mērķa sasniegšanā – iedzīvotāju, uzņēmēju un citu pakalpojumu saņēmēju vajadzībām atbilstošu pakalpojumu izveide un to sniegšanas organizēšana, vienlaikus samazinot administratīvo slogu, uzlabojot uzņēmējdarbības vidi, nodrošinot pakalpojumu pieejamību reģionos un veicinot efektīvāku valsts pārvaldi”[[1]](#footnote-2).

Dokuments sagatavots saskaņā ar Ministru kabineta 2013. gada 19. februāra rīkojumu Nr.58 “Par Koncepciju par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi” (prot. Nr. 9 20. §) un Ministru kabineta 2015. gada 10. janvāra rīkojumu Nr.14. “Grozījumi Koncepcijā par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi” (prot. Nr. 1 20. §).

VPVKAC tīkla darbības efektivitātes analīzē iekļautas un analizētas tēmas kontekstam (turpmāk – VPVKAC ziņojums) - 1. –3. nodaļā aprakstīta kopējā pakalpojumu skaita izmaiņu dinamika VPVKAC tīklā (1. nodaļa), kā arī pakalpojumu veidu statistika pa iestādēm un to izmaiņu dinamika – VSAA un VID pakalpojumu, un citu iestāžu sniegto konsultācijas (2. nodaļa). Papildus analizēts sniegto pakalpojumu skaits pilnvarotā e-pakalpojuma pilotprojektā un tā darbībā. 3. nodaļā analizēts novada nozīmes un reģionālās nozīmes VPVKAC sniegto pakalpojumu skaits un tā izmaiņas, tajā skaitā analizējot konsultāciju skaitu par Latvija.lv e-pakalpojumiem zvanu centrā.

4. nodaļā raksturota VPVKAC tīkla darbības ieguldījums citu iestāžu darbā un iedzīvotāju grupu vajadzību realizēšanā. 4.1. nodaļā pievērsta uzmanība VPVKAC pārstāvēto iestāžu (šajā gadījumā VSAA), kuru pakalpojumu pieteikumi tiek pieņemti VPVKAC, darba atvieglošana. 4.2. nodaļā analizēti pieteiktie pakalpojumi dažādās dzīves situācijās saistībā ar demogrāfiskajām izmaiņām novados saskaņā ar Koncepcijā aktualizētajiem jautājumiem par pieprasījumu pēc pakalpojumiem.

Visbeidzot, ņemot vērā VPVKAC duālo lomu e-pakalpojumu atbalstā – VPVKAC kā nepieciešamais atbalsts e-pakalpojumu pieteikšanā un klientu virzīšana uz e-pakalpojumu pieteikšanu, 5. nodaļā analizēta klientu virzīšana uz e-pakalpojumu izmantošanu, analizējot iedzīvotāju aptaujas datus par to, kā klienti tiek galā ar pakalpojumu elektronisku pieteikšanu un vai un kāpēc ir nepieciešami klātienes pakalpojumi un atbalsts e-pakalpojumu pieteikšanā.

**1. Kopējo pakalpojumu skaita izmaiņu dinamika VPVKAC tīklā**

Pakalpojumu skaita izmaiņas VPVKAC tīklā no 2016. gada līdz 2018. gadam (skatīt 1.1. un 1.2. attēlus) liecina, ka **2018. gadā** pret 2017. gadu pakalpojumu skaits ir lielāks – par 15% jeb 1,15 reizes (**82 581** pret 71 823), taču pēdējā ceturksnī ir vērojams 9% samazinājums. Ja ņemam atsevišķi klātienē sniegtos pakalpojumus, tad 2018.gadā ir neliels, bet samazinājums, jo 2018.gadā sniegti par 7% mazāk pakalpojumu klātienē, nekā 2017.gadā (jeb 66 418 pret 70 866), pat neraugoties uz vairāk sniegtajiem pakalpojumiem gada pirmajā ceturksnī.

Latvija.lv telefona konsultācijas citu VPVKAC groza pakalpojumu vidū ir pakalpojumi, kurus veic astoņi reģionālās nozīmes VPVKAC un trīs novada nozīmes VPVKAC. Šos VPVKAC varam saukt par zvanu centru par Latvija.lv e-pakalpojumiem.

*1.1. attēls. Pakalpojumu skaits VPVKAC tīklā 2016. - 2018. gads*

*1.2. attēls. Pakalpojumu skaits VPVKAC tīklā gados un mēnešos*

2018. gadā sniegto pakalpojumu izmaiņu dinamika liecina par atšķirīgām tendencēm pakalpojumu sniegšanā dažādos kanālos – klātienē un Latvija.lv telefona konsultācijas.

2018. gadā vērojams pastāvīgs Latvija.lv telefona konsultāciju skaita pieaugums, ko veic zvanu centra VPVKAC. Pieaugums ir 95 pakalpojumiem mēnesī (skaidro 56% pieauguma), bet tajā pašā laikā – pat 440 pakalpojumu samazinājums ik mēnesi klātienē pieteikto pakalpojumu skaitā (skaidro 42% samazinājuma), bet ja neskaitām martu, tad 292 pakalpojumu samazinājums ik mēnesi (skaidro pat 60% samazinājuma).

*1.3. attēls. Pakalpojumu skaita izmaiņas mēnešu gaitā VPVKAC tīklā 2018. gadā*

**2. Pakalpojumu veidi pa iestādēm un to izmaiņu dinamika**

Puse (51,0%) no 2018.gadā VPVKAC tīklā sniegtajiem pakalpojumiem ir bijuši VSAA pakalpojumi – pieteikumi un konsultācijas (1. tabula), bet trešdaļa (32,2%) – VID pakalpojumi (pieteikumi un konsultācijas). 13,5% no visiem pakalpojumiem ir bijušas citu iestāžu konsultācijas, bet 3,2% - citas vispārīgas konsultācijas.

Kopumā laika gaitā no 2015.gada līdz 2018.gadam samazinās VSAA pakalpojumu (pieteikumu un konsultāciju) skaita īpatsvars visu pakalpojumu skaitā – no pat 62,8% visā darbības laikā līdz 51,0% attiecīgi tikai 2018.gadā.

1. tabula. VPVKAC tīklā sniegto pakalpojumu skaits 2018.gadā

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Pakalpojumu skaits | % no visiem pakalpojumiem | % no valsts pakalpojumiem |
| VSAA pakalpojumi | 39424 | 47,8% | 51,0% |
| VID pakalpojumi | 24873 | 30,1% | 32,2% |
| Citu iestāžu konsultācijas | 10446 | 12,7% | 13,5% |
| Citas konsultācijas vispārīgi | 2493 | 3,0% | 3,2% |
| Kopā valsts iestāžu pakalpojumi | 77236 | --- | 100,0% |
| Pašvaldību konsultācijas | 5322 | 6,4% |  |
| Kopā | 82558 | 100,0% |  |

**2.1. VSAA pakalpojumu - pieteikumu un konsultāciju skaits**

No 2018. gadā novadu un reģionālas nozīmes VPVKAC kopumā reģistrētajiem 39 424 VSAA pakalpojumiem noteiktās dzīves situācijās identificējami 38 984 pakalpojumi (noteikti pieteikumi un konsultācijas) (44 148 2017. gadā). Uz katriem 2 pakalpojumiem sniegta arī 1 konsultācija par VSAA pakalpojumiem – vai klātienē, pa vietējo telefonu vai Latvija.lv. Attiecīgi 2018.gadā pieņemti 25 964 pakalpojumu pieteikumi un sniegtas 13 020 konsultācijas.

VSAA sniegtie pakalpojumu pieteikumi iedalāmi dzīves situācijās. Visbiežāk sniegtie ir pakalpojumi ir nodarbinātības dzīves situācijā (52%), kur, galvenokārt, pieņemti slimības pabalsta pieteikumi, bet šajā situācijā ietilpst arī bezdarbnieka pabalsta pieteikumi un informēšana par pensijas prognozi un līmeņiem. 25% no visiem VSAA pieteikumiem iekļaujami dzimšanas – miršanas situācijās (14% – dzimšanas, 11% – miršanas situācijā). 8% (jeb 3 133) no visiem VSAA pakalpojumiem apzīmējami kā vispārēji (iesniegums iestādei vai e-lēmumi Latvija.lv darba vietā vai kontaktinformācija; vai arī iesniegums iestādei).

Konsultācijas par vispārējiem pakalpojumiem ir pat 24% no VSAA konsultācijām, tā kā pieteikumu gadījumā visi pakalpojumi iedalāmi noteiktās dzīves situācijās. Nedaudz lielāku īpatsvaru kā visā laikā posmā (2015.-2018.g.) 2018.gadā veido pakalpojumi senioru dzīves situācijās (5%) un īpašu vajadzību situācijās (3%) (skatīt 2.1.attēlu).

*2.1. attēls. VSAA pakalpojumu pieteikumu veidi, apvienoti dzīves situācijās*

**2.2. VID pakalpojumu - pieteikumu un konsultāciju skaits**

Novadu un reģionālas nozīmes VPVKAC 2018. gadā reģistrēti 12 639 VID pakalpojumu pieteikumi (8 887 2017. gadā), kā arī vismaz 12 234 VID konsultācijas (7 357 konsultācijas 2017. gadā). Tas nozīmē, ka 2018.gadā sniegti 1,5 reizes vairāk VID pakalpojumu, nekā 2017.gadā.

2019. gada 1.ceturksnī saņemti 4 800 pakalpojumu pieteikumi, bet 5 575 konsultācijas, kas kopā ir 10 375 pakalpojumi (salīdzinājumam – 2018.gada 1.ceturksnī tika sniegti 10809 VID pakalpojumi, kas ir nedaudz vairāk).

2018.gada pirmajā ceturksnī VID konsultāciju īpatsvars visu VPVKAC sniegto VID pakalpojumu vidū bija 50%, bet 2019.gada pirmajā ceturksnī – 54%. Tas liecina par virzību uz pakalpojumu elektronisku pieteikšanu.

Relatīvos rādītājos no visiem VID pakalpojumiem (skaitot gan pieteikumus, gan konsultācijas) 2018. gadā kopumā pieteikumi veido 51% no visiem VID pakalpojumiem. Tajā skaitā gada ienākumu deklarācijas pieņemšana (33%), ar to saistītie iedzīvotāju ienākuma nodokļa atvieglojumu pieteikumi (2%), pieteikums elektroniskajai algas nodokļa grāmatiņai (11%) un pieteikšanās Elektroniskajai deklarēšanas sistēmai (turpmāk – EDS) lietošanai (4%). VID konsultācijas bijušas gandrīz puse (49%) no visiem VID pakalpojumiem, kas gadu gaitā ir augstākais īpatsvars. Kā redzams, tad 2019.gadā ir tendence konsultāciju īpatsvaram pieaugt.

**2.3. Citu iestāžu sniegto konsultāciju skaits laika gaitā**

VPVKAC tīklā 2018.gadā sniegtas 10 446 citu iestāžu konsultācijas un 2 493 vispārīgas konsultācijas, kas ir pat 2,6 reizes vairāk, nekā 2017.gadā (12,9 tūkstoši pret 4,9 tūkstošiem). Tas ir 16,8% no visiem pakalpojumiem 2018.gadā VPVKAC tīklā. Visā VPVKAC tīkla darbības laikā citu iestāžu konsultāciju īpatsvars ir 11,2%.

2018. gadā salīdzinājumā ar 2017. gadu īpaši jāizceļ konsultāciju par PMLP, UR un VRAA pakalpojumiem pieaugums, kā arī plašā Latvija.lv pakalpojumu groza konsultācijas, it sevišķi par tādām iestādēm kā IeM, NVD, UGFA. Turpretī konsultāciju par LAD un LDC pakalpojumiem skaits absolūtajos rādītājos ir līdzīgs vai nedaudz mazāks, taču kopējā konsultāciju īpatsvarā veido tikai 13% salīdzinājumā ar 38% - 2017.gadā. (skatīt 2.3.attēlu).

2.3. attēlā redzams arī tas, ka 2018.gadā sniegti ievērojami vairāk VID un VSAA konsultācijas, bet detalizētāka analīze par šo tika veikta iepriekšējās divās nodaļās (2.1. un 2.2.nodaļa).

*2.3. att. Sniegto konsultāciju skaits VPVKAC tīklā 2018. gadā*

**2.4. Pilnvarotā e-pakalpojuma pilotprojekta darbības statistika**

Pilnvarotā e-pakalpojuma pilotprojekta sākums: 10.10.2018. No 01.03.2019. iesaistīti visi VPVKAC. Tā kā visā VPVKAC tīklā par pilnvērtīgu pilnvarotā e-pakalpojuma attīstību var runāt no 2019.gada aprīļa, turpmākā analīze būs par pilnvaroto e-pakalpojumu skaitu pilotprojektā iesaistītajos VPVKAC.

2. tabula. Pilnvaroto e-pakalpojumu skaits katrā pilotprojektā iesaistītajā VPVKAC

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| VPVKAC | Pilnvaroto e-pakalpojumu skaits no 2018.gada 10. oktobra līdz 2019.gada 1. ceturksnim ieskaitot:  VSAA pakalpojumi | Visi VSAA pakalpojumu pieteikumi | Pilnvaroto e-pakalpojumu īpatsvars visu VSAA pakalpojumu pieteikumu vidū, % |
| Aizputes novads | 158 | 248 | 64% |
| Dagdas novads | 424 | 470 | 90% |
| Ķekavas novads | 487 | 737 | 66% |
| Pļaviņu novads | 134 | 219 | 61% |
| Priekules novads | 356 | 427 | 83% |
| Stopiņu novads | 100 | 201 | 50% |
| Viļānu novads | 389 | 479 | 81% |
| **KOPĀ pilnvarotā e-pakalpojuma pilotprojekta esošajos VPVKAC** | **2 048** | **2 781** | 74% |

2.4.1. attēlā uzskatāmi redzams, ka pilnvarotā e-pakalpojuma ieviešana VSAA pakalpojumiem nepalielina kopējo VSAA pieteikumu skaitu, bet aizvieto “papīra” formātu ar elektronisko.

Tajos 7 VPVKAC, kuros ieviests pilnvarotais e-pakalpojums, sniegto pakalpojumu skaits nedēļu gaitā 2018.gadā salīdzinājumā ar janvāri-aprīli samazinās, bet gada 2.pusgadā stabilizējoties, sniedzot no 110 līdz 267 pakalpojumiem ik nedēļu (vidēji 183 pakalpojumi nedēļā) kopumā.

Atsevišķi arī VSAA pakalpojumu pieteikumu skaits gada 2.pusgadā nesvārstās būtiski, laikā kopš VSAA pilnvarotā e-pakalpojuma ieviešanas (10. oktobris) reģistrējot no 65 līdz 134 VSAA pieteikumiem ik nedēļu, vidēji 102 VSAA pieteikumus nedēļā. Sākot jau no otrās pilnvarotā e-pakalpojuma pilotprojekta nedēļas (no 15. oktobra), VSAA pilnvarotā e-pakalpojuma pieteikumu īpatsvars visu VSAA pieteikumu skaitā septiņos pilnvarotā e-pakalpojuma pilotprojekta VPVKAC ir svārstījies robežās no 64% līdz pat 84% (novembra pēdējā nedēļā).

Arī 2019.gada pirmajā ceturksnī (janvāris-marts) VSAA pakalpojumu pieteikumu vidū pilnvaroto e-pakalpojumu īpatsvars septiņu VPVKAC ir bijis robežās no 66% līdz 85%, bet kopumā pat 77% VSAA pakalpojumu pieteikumu šajos VPVKAC tagad tiek iesniegti ar pilnvaroto e-pakalpojumu palīdzību.

Kopumā pilnvarotā e-pakalpojuma pilotprojekta esošajos VPVKAC no 2018.gada oktobra līdz 2019.gada marta beigām iesniegti 2781 VSAA pakalpojumu pieteikumi, no kuriem 2 048 jeb 74% bijuši ar pilnvarotā e-pakalpojuma palīdzību. Dagdas, Priekules un Viļānu novada VPVKAC pat attiecīgi 90%, 83% un 81% VSAA pieteikumi kopš 2018.gada 8.oktobra līdz 2019.gada 31.martam iesniegti kā pilnvarotie e-pakalpojumi.

*2.4.1. attēls. Visu pakalpojumu skaits pilnvarotā e-pakalpojuma pilotprojektā iesaistītajos VPVKAC 2018. gadā*

Var salīdzināt to septiņu VPVKAC, kuros ieviests pilnvarotais e-pakalpojums, sniegumu pakalpojumu sniegšanā 2018.gadā pilnvarotā e-pakalpojuma pilotprojekta laika posmā līdz 2019. gada marta beigām, pēc kā pieņemtais lēmums par e-asistētā pakalpojuma ieviešanu visā tīklā stājās spēkā (https://likumi.lv/doc.php?id=292260) un pilnā mērā stājās spēkā (atrisinot tehniskās problēmas) pret tādu pašu laika posmu kā gadu iepriekš.

No iepriekš minētā var secināt, ka:

* sniegto VSAA pakalpojumu skaits gadu pirms pilnvarotā e-pakalpojuma bija 1,9 reizes lielāks, sniedzot 5 150 VSAA pakalpojumus no 2017.gada 9.oktobra līdz 2018. gada martam ieskaitot pret 2 781 pakalpojumiem no 2018.gada 8.oktobra līdz 2019.gada martam ieskaitot;
* visu sniegto pakalpojumu skaits gadu pirms pilnvarotā e-pakalpojuma bija 1,4 reizes lielāks, sniedzot 8 099 visu minimālā groza iestāžu pakalpojumus 2017.gada 9.oktobra līdz 2018. gada martam ieskaitot pret 5 906 pakalpojumiem no 2018.gada 8.oktobra līdz 2019. gada martam ieskaitot.

*2.4.2. attēls. Pakalpojumu skaits pilnvarotā e-pakalpojuma pilotprojektā iesaistītajos VPVKAC gadu pirms un pilotprojekta laikā*

**3. Novada nozīmes un reģionālās nozīmes VPVKAC sniegtie pakalpojumi un to veidi**

Līdz 2019. gada 1.jūnijam salīdzinājumā ar iepriekšējo atskaites periodu (līdz 2017. gadam) VPVKAC skaits pieaudzis no 69 novada nozīmes un sešu reģionālās nozīmes VPVKAC līdz 76 novada nozīmes un astoņu reģionālās nozīmes VPVKAC. Tiesa, 2018.gadā darbojās seši reģionālās nozīmes VPVKAC un 72 novada nozīmes VPVKAC (kopā 78 VPVKAC).

2018. gadā 82 581 sniegtie pakalpojumi atšķiras dažādos pakalpojumu sniegšanas kanālos. Šajā nodaļā detalizēti tiks analizēts VPVKAC tīkla sniegums divos virzienos:

1. Latvija.lv e-pakalpojumu zvanu centra sniegums - astoņi reģionālās nozīmes VPVKAC un trīs novada nozīmes VPVKAC, kuri sniedz Latvija.lv telefona konsultācijas.
2. Reģionālās nozīmes un novada nozīmes VPVKAC sniegums.

**3.1. Konsultāciju skaits par Latvija.lv e-pakalpojumiem zvanu centrā**

Zvanu centrā par Latvija.lv e-pakalpojumiem 2018.gadā sniegtas 16 124 Latvija.lv telefona konsultācijas. Konsultāciju skaits 2018.gada laikā pastāvīgi ir pieaudzis un arī turpina pieaugt 2019.gada 1.ceturksnī, kad sniegtas 5 592 konsultācijas.

Kopumā tātad no 2018.gada līdz 2019.gada martam sniegtas 21 716 Latvija.lv konsultācijas.

*3.1.1. attēls. Konsultāciju skaits par Latvija.lv e-pakalpojumiem zvanu centrā 2018. gada ceturkšņos un 2019. gada 1.ceturksnī*

Lielāko daļu konsultāciju par Latvija.lv e-pakalpojumiem snieguši reģionālās nozīmes VPVKAC – 15 787 konsultācijas 2018. gadā, bet – 21 225 konsultācijas no 2018.gada līdz 2019.gada martam.

Runājot par reģionālās nozīmes VPVKAC darba daļu - konsultācijas par Latvija.lv e-pakalpojumiem zvanu centrā, tad papildus aktīvākajiem Smiltenes, Balvu, Aizkraukles un Tukuma novada VPVKAC, 2019. gadā aktīvi iesaistījušies arī 2019. gadā darbību sākušie Cēsu un Bauskas novada VPVKAC.

*3.1.2. attēls. Konsultāciju skaits par Latvija.lv e-pakalpojumiem noteiktos zvanu centra VPVKAC 2018. gada ceturkšņos un 2019. gada 1.ceturksnī*

**3.2. Pakalpojumu skaits reģionālās nozīmes un novada nozīmes VPVKAC**

Tā kā visi reģionālās nozīmes VPVKAC ir daļa no telefonijas zvanu centra, tad arī atsevišķi analizējot reģionālās nozīmes VPVKAC sniegumu 2018.gadā, ir redzams, ka reģionālās nozīmes VPVKAC sniegti daudz pakalpojumu, kas 5 no 6 VPVKAC ir augstāks, nekā vidēji VPVKAC tīklā.

Kopumā reģionālās nozīmes VPVKAC 2018.gadā sniegti 22 832 pakalpojumi, kas ir 28% no visiem pakalpojumiem tīklā. No šiem 22,8 tūkstošiem

Kā minēts iepriekš, reģionālās nozīmes VPVKAC 2018. gadā snieguši 15 787 konsultācijas par Latvija.lv e-pakalpojumiem (3.2.1. attēlā apzīmēts ar “latvija.lv”) un 7 046 citi pakalpojumu groza pakalpojumi – pakalpojumu pieteikumi un konsultācijas par pakalpojumiem klātienē un vietējā telefonijā (3.2.1. attēlā apzīmēts ar “cits”).

Kopumā Smiltenes novada VPVKAC ir līderpozīcijās starp reģionālās nozīmes VPVKAC, 2018. gadā sniedzot 6471 pakalpojumus (no tiem 69% konsultācijas par Latvija.lv pakalpojumiem), Balvu novada VPVKAC izteikti lielākā daļa no visiem pakalpojumiem (3 594 no 3 689 pakalpojumi) bijuši konsultācijas par Latvija.lv e-pakalpojumiem, taču Aizkraukles novada VPVKAC kopumā sniegti vairāk pakalpojumu, nekā Balvu novada VPVKAC (5 994 pakalpojumi), bet Latvija.lv zvanu centrā tajā skaitā - 3 181 konsultācijas.

*3.2.1. attēls. Sniegto pakalpojumu skaits 2018. gadā reģionālās nozīmes VPVKAC*

2018. gadā vidēji mēnesī sniegti 88 pakalpojumi katrā VPVKAC. Mediānais pakalpojumu skaits ir 56 pakalpojumi mēnesī (50% VPVKAC sniegti vairāk kā 56 pakalpojumi mēnesī, bet 50% - mazāk).

2018. gadā 20 no 78 VPVKAC sniegti vairāk pakalpojumu kā vidēji tīklā. Starp visiem 78 VPVKAC būtisku pieaugumu 2018. gadā radīja pakalpojumu skaita pieaugums reģionālās nozīmes VPVKAC 2018. gadā. 3.2.2. attēlā redzams pakalpojumu skaits **10** novada nozīmes VPVKAC, kuros pieprasīti visvairāk pakalpojumu 2018. gadā. Līdzīgi kā 2017. gadā arī 2018. gadā visvairāk pakalpojumu novada nozīmes VPVKAC vidū veikti Pierīgas plānošanas reģionā esošajos – Ikšķiles, Salaspils, Ķekavas, Ādažu un arī Lielvārdes novada VPVKAC, Latgales plānošanas reģionā esošajos – Dagdas, Viļānu un Ilūkstes novada VPVKAC, kā arī Kurzemes plānošanas reģionā esošajā Priekules novada VPVKAC, Zemgales – Auces novada VPVKAC. Tuvu pirmajam desmitniekam ir arī Vidzemes plānošanas reģionos esošais Raunas novada VPVAC, kā arī Pierīgas plānošanas reģionā esošais Salacgrīvas novada VPVKAC un Latgales plānošanas reģionā esošais Viļakas novada VPVKAC.

Salaspils un Ķekavas VPVKAC 2018. gadā lielākā daļa pakalpojumu bijuši VSAA pabalstu pieteikumi un konsultācijas. Ikšķiles, Dagdas, Ādažu, Viļānu un Lielvārdes novada VPVKAC reģistrēti gan absolūtajos rādītājos daudz VID pakalpojumu pieteikumu (vairāk kā 800 2018. gadā), gan arī relatīvajos rādītājos (no 32% Viļānu novada VPVKAC līdz par 80% Ikšķiles novada VPVKAC no visiem pakalpojumiem attiecīgajā VPVKAC 2018.gadā ir bijuši VID pieteikumi).

Daugavpils, Priekules un Rēzeknes novada VPVKAC izceļas ar citu valsts iestāžu konsultāciju skaitu, kur sniegti no 360 līdz 427 citu iestāžu konsultācijas. Daugavpils novada VPVKAC tās bijušas, galvenokārt, LAD konsultācijas, Priekules novada VPVKAC - LAD, LDC, bet Rēzeknes novada VPVKAC - VZD un PMLP konsultācijas.

*3.2.2. attēls. Sniegto pakalpojumu skaits 2018. gadā novada nozīmes VPVKAC, kuros veikti visvairāk pakalpojumu (10+3)*

**4. VPVKAC tīkla darbības ieguldījums citu iestāžu darbā un iedzīvotāju grupu vajadzību realizēšanā**

Nodaļā raksturota VPVKAC tīkla darbības ieguldījums citu iestāžu darbā un iedzīvotāju grupu vajadzību realizēšanā.

Vispirms 4.1. nodaļā pievērsta uzmanība VPVKAC pārstāvēto iestāžu, kuru pakalpojumu pieteikumi tiek pieņemti VPVKAC – šajā gadījumā VSAA darba atvieglošana. Ar to saprotot VPVKAC iesniegto pieteikumu īpatsvara un tā izmaiņu analīzi kopējā valsts iestādes pakalpojumu pieteikumu grozā.

Pēc tam 4.2. nodaļā tiks analizēti pieteiktie pakalpojumi dažādās dzīves situācijās (dzimšanas situācijas, miršanas situācijas, nodarbinātības situācijas) saistībā ar demogrāfiskajām izmaiņām novados saskaņā ar Koncepcijā aktualizētajiem jautājumiem par pieprasījumu pēc pakalpojumiem.

**4.1. VPVKAC tīkla efektivitāte VSAA darba atvieglošanā**

2018. gadā visā Latvijā VSAA iesniegti 784 104 pakalpojumu pieteikumi no klātienes filiālēm un Latvija.lv[[2]](#footnote-3). Atšķirībā no 2017.gada nebūtiskajiem 33 tūkstošiem e-pakalpojumiem[[3]](#footnote-4), 2018.gadā situācija ir izteikti mainījusies – no 23 VSAA filiālēm saņemti 440 000 klātienes pieteikumi (56% no visiem VSAA pakalpojumiem), bet 344 104 pakalpojumu tika pieteikti elektroniski – Latvija.lv (44% no visiem VSAA pakalpojumiem). No 440 000 klātienes pieteikumiem – 343 540 atbilst arī VPVKAC pakalpojumu grozam, bet 96 460 pakalpojumu pieteikumi ir bijuši tādiem pakalpojumiem, kurus VPVKAC tīklā nesniedz (galvenokārt, “iesniegums vecuma pensijai” – 77 115 pakalpojumi un citi). Ikmēnešu gaitā izmaiņas ir viļņveidīgas, vidēji mēnesī sniedzot no 56 līdz 81 tūkstošus pakalpojumu mēnesī. Elektronisko pakalpojumu skaits kopumā pieaug, pēc strauja pieauguma gada pirmajā ceturksnī, turpmāk mainoties 15%-20% robežās no vidējā pakalpojumu skaita (29,1 tūkstotis ik mēnesi), taču klātienē saņemto pakalpojumu skaits samazinās pastāvīgāk - no 42,0 tūkstošiem janvārī līdz 23,1 tūkstošiem – decembrī (4.1.1.attēls).

Jautājums ir tāds, kādu ieguldījumu šajās dažādajās tendencēs ieņem VPVKAC sniegto pakalpojumu skaits. No visiem 784 104 2018.gadā pieteiktajiem VSAA pakalpojumiem 88% jeb 687 644 pieteiktie pakalpojumi ir potenciāli saņemami arī VPVKAC 16 veidos un kuri interesē VPVKAC ieguldījuma VSAA pakalpojumu sniegšanā analīzē (attiecīgi bez “pelēkās kolonnas” 4.1.1. attēlā).

Pabalstu veidi ir:

* Apbedīšanas pabalsts
* Bērna invalīda kopšanas pabalsts
* Bērna kopšanas pabalsts
* Bērna piedzimšanas pabalsts
* Bezdarbnieka pabalsts
* Ģimenes valsts pabalsts
* Invaliditātes pensija
* Klienta nāves gadījumā nesaņemtais pakalpojums
* Maternitātes pabalsts
* Pabalsts invalīdam, kuram nepieciešama kopšana
* Pabalsts transporta izdevumu kompensēšanai invalīdam, kuram ir apgrūtināta pārvietošanās
* Paternitātes pabalsts
* Slimības pabalsts
* Valsts sociālā nodrošinājuma pabalsts
* Vecāku pabalsts
* Vienreizējs pabalsts mirušā pensionāra laulātajam (pensionāram)

*4.1.1. att. VSAA reģistrētie pakalpojumu pieteikumi 2018. gadā*

Runājot par 16 pakalpojumu veidiem, VSAA pakalpojumu pieteikumu kopsummā 2018. gadā bija 343 540 pieteiktie pakalpojumi noteiktās filiālēs, no kuriem 7,3% jeb 25 126 tika reģistrēti VPVKAC. Atsevišķās dzīves situācijās atšķirības nav būtiskas (no 5,4% līdz 6,3%), izņemot miršanas situāciju, kurā 10,8% no VSAA filiālēs (izņemot Latvija.lv) pieteikumiem ir VPVKAC iesniegtie VSAA pieteikumi.

Kopš 2018. gada oktobrī ieviestā pilnvarotā e-pakalpojuma un turpinošas sekmīgas zvanu centra par Latvija.lv e-pakalpojumiem darbības, pieaug VPVKAC kā digitālā aģenta loma, virzot klientu no klātienes pieteikšanās uz e-pakalpojumiem un / vai sniedzot atbalstu e-pakalpojumu pieteikšanā. Tāpēc vērtīgi ir saprast, par cik lielu daļu elektroniski pieteiktajiem pakalpojumiem dažādās dzīves situācijās VPVKAC snieguši telefona vai tiešās konsultācijas par VSAA e-pakalpojumiem. Par 344 104 pakalpojumiem, kuri tika pieteikti elektroniski Latvija.lv, Latvija.lv zvanu centra VPVKAC sniegtas 13 460 telefona konsultācijas un 838 pakalpojumi no VPVKAC tika iesniegti kā pilnvarotie e-pakalpojumi, kopumā ieguldījums VSAA e-pakalpojumu atbalstā ir 4,2% atsevišķu mēnešu laikā svārstoties robežās no 3,4% līdz 5%.

Telefona konsultāciju un pilnvarotā e-pakalpojuma pieteikšanu VPVKAC biežāk snieguši miršanas situācijās (2018.gadā 8,7% jeb 222 pakalpojumi no visiem 2554 VSAA Latvija.lv e-pakalpojumiem šajā dzīves situācijā) un īpašu vajadzību situācijās (2018.gadā 8,1% jeb 162 pakalpojumi no visiem 1997 VSAA Latvija.lv e-pakalpojumiem šajā dzīves situācijā).

Elektronisko pakalpojumu pieteikumu pieaugumā rodas jautājums par VPVKAC lomu e-pakalpojumu atbalstā:

1. No vienas puses, noteiktām klientu grupām noteiktās dzīves situācijās nepieciešams atbalsts e-pakalpojumu pieteikšanā, tāpēc VPVKAC konsultāciju par e-pakalpojumiem proporcijai pret VSAA e-pakalpojumiem jābūt stabili augstai.
2. No otras puses, ja klienti tiek galā elektroniski paši, tad VPVKAC konsultāciju par e-pakalpojumiem proporcijai pret VSAA e-pakalpojumiem jāsamazinās.

**4.2. VPVKAC tīkla darbības ieguldījums iedzīvotāju grupu vajadzību realizēšanā**

“Koncepcijā par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi” 5.3.3.3. punktā norādīts, “kā laika gaitā mainīsies pakalpojumu pieprasījums saistībā ar dzimstības, mirstības un migrācijas tendencēm?”

VPVKAC tīkla attīstībā ir vairākas būtiskākās tendences:

* Iedzīvotāju virzīšana uz e-pakalpojumu pieteikšanu (attiecīgi iedzīvotāju grupas ar labām e-prasmēm un vēlmi pieteikt pakalpojumus pāriet uz e-pakalpojumu pieteikšanu – gados jauni iedzīvotāji, ģimenes ar bērniem utt.);
* VPVKAC klientu vidējais vecums gadu gaitā pieaug (attiecīgi vecākajām iedzīvotāju grupām – pensijas vecuma iedzīvotājiem gan e-prasmju, gan ieraduma, gan IKT infrastruktūras dēļ nepieciešams klātienes atbalsts pakalpojumu pieteikšanā);
* VPVKAC klienti joprojām ir, galvenokārt, vietējā novada iedzīvotāji (88%-91%).

Tāpēc šo tendenču dēļ pakalpojumu pieprasījuma analīzē ir būtisks VPVKAC tīkla darbības ieguldījums iedzīvotāju vajadzību realizēšanā miršanas un senioru dzīves situācijās.

Kā analizēts 2.1.nodaļā VSAA pakalpojumu vidū 2018. gadā 11% bija sniegti miršanas situācijās, 5% - senioru dzīves situācijās, kas ir lielāks īpatsvars VSAA pakalpojumu vidū kā iepriekšējos gados, turpretī pabalsti dzimšanas situācijās 2018.gadā bija 14% no visiem VSAA pakalpojumiem, kas, savukārt, ir mazāk, nekā iepriekš. Analizējot tikai klātienes VSAA pakalpojumus (kopā 25 964 pieteikumi un konsultācijas), kuru attiecību pret demogrāfiskajiem rādītājiem būtu korekti analizēt, tad šie rādītāji ir vēl lielāki – miršanas situācijā klātienes pakalpojumi 2018.gadā ir bijuši vairāk, nekā dzimšanas situācijā (4.2.1. attēls)

*4.2.1. attēls. VSAA klātienes pakalpojumu pieteikumi VPVKAC tīklā 2018.gadā pa dzīves situācijām*

Miršanas situāciju koeficients nozīmē reģistrēto pieteikumu skaita attiecību miršanas situācijā pret iedzīvotāju skaitu novada pašvaldībā. Rādītājs nozīmē to, cik daudz VSAA pakalpojumu miršanas situācijā reģistrēti attiecīgajā VPVKAC pret 1 000 novada iedzīvotājiem. Pieņemot, ka VPVKAC apkalpo sava novada (tostarp pilsētu, lauku teritoriju, pagastu un ciemu) iedzīvotājus ne tikai novada nozīmes, bet arī šajā dzīves situācijā – reģionālās nozīmē VPVKAC, tad var teikt, ka miršanas situāciju koeficients labi parāda to, cik efektīgi vai neefektīgi novadā tiek realizēti attiecīgie pakalpojumi. Analīzē no 78 novada un reģionālās nozīmes VPVKAC tika iekļauti 67 VPVKAC, kuros sniegti pakalpojumi miršanas situācijā VSAA pieteikumu gadījumā. Šajos novados kopā dzīvo 403 122 iedzīvotāji (izmantojot jaunāko statistisko informāciju par iedzīvotāju skaitu pašvaldībā uz 2018. gada 1.janvāri[[4]](#footnote-5)) un reģistrēti 3 325 unikāli pieteikumi miršanas dzīves situācijā. Tātad šajos 67 VPVKAC ir reģistrēti 8,2 miršanas situācijas pieteikumi uz 1 000 iedzīvotājiem novadā vidēji gadā. Savukārt, mirstības koeficients Latvijā ir 15,0 pēc jaunākās (2017. gada) statistikas[[5]](#footnote-6) ir pat 46 no 67 VPVKAC.

Vērtējot saistību starp mirstības koeficientu un miršanas situāciju koeficientu (tas nozīmē miršanas situācijas – reģistrēto pieteikumu skaitu attiecību pret iedzīvotāju skaitu novada pašvaldībā) 36 no 67 VPVKAC šis rādītājs ir augstāks, nekā mirstības situāciju koeficienta un mirstības koeficientu krustpunkta līkne. Mirstības situāciju koeficienta un mirstības koeficientu krustpunkta līkne nozīmē to, ka kopumā tīklā mirstības situāciju koeficients ir 8,2 (pakalpojumu skaits mirstības situācijās uz 1 000 iedzīvotājiem), bet mirstības koeficients Latvijā 2017.gadā ir 15,0. Tajā skaitā vēl 8 no 67 VPVKAC apsteidz saistību starp mirstības koeficientu un miršanas situāciju koeficientu (atrodas virs miršanas situāciju koeficienta un mirstības koeficienta lineārās pieauguma funkcijas, skatīt 4.2.2.attēlu), kas potenciāli nozīmē, ka šajos novados pakalpojumus saņem salīdzinoši vairāk iedzīvotāju arī no citiem novadiem. Šie VPVKAC ir Rojas, Baltinavas, Raunas, Sējas, Salaspils, Viļānu, Ilūkstes un Skrundas novada VPVKAC.

*4.2.2. attēls. Mirstības koeficienti un miršanas situācijas koeficienti VPVKAC*

Senioru dzīves situācijā VPVKAC tīklā 2018.gadā sniegti 1 813 pakalpojumi (faktiski – vecuma pensijas pārrēķins), bet kopumā 61 VPVKAC, kuros sniegti pakalpojumi senioru dzīves situācijā dzīvo 82 054 iedzīvotāji pēc darbspējas vecumā[[6]](#footnote-7), kas nozīmē, ka senioru koeficients tīklā ir 22,1 jeb 2018.gadā sniegti 22 pakalpojumi senioru dzīves situācijā uz katriem 1000 virs darbspējas vecuma iedzīvotājiem. 16 VPVKAC rādītāji ir virs rādītāja tīklā.

Vairākas piebildes ir jāņem vērā, analizējot VPVKAC sekmes iedzīvotāju vajadzību realizēšanā senioru dzīves situācijā:

1. Bieži pieteiktais vecuma pensijas pakalpojums piesakāms VSAA filiālē;
2. VPVKAC sekmes iedzīvotāju virzīšanā uz e-pakalpojumiem apdzīvotās vietās ar mazāk par 4 000 iedzīvotājiem (4.3.nodaļa)

35 no 84 VPVKAC atrodas novados, kuros dzīvo mazāk par 4 000 iedzīvotājiem. Taču pat 31 no 35 šiem mazajiem novadiem pašlaik sniedz salīdzinoši maz pakalpojumu senioriem pret iedzīvotāju skaitu, kas nozīmē, ka potenciāli tie iedzīvotāji, kas vēlas pieteikt un piesaka pakalpojumus klātienē, tiek rosināti turpmāk pieteikt tos e-pakalpojumu veidā.

*4.2.3. attēls. VSAA pakalpojumu senioriem skaits uz 1000 iedzīvotājiem virs darbspējas vecuma novadā*

**5. Klientu virzīšana uz e-pakalpojumu pieteikšanu**

Ņemot vērā 4. nodaļā analizēto VPVKAC duālo lomu e-pakalpojumu atbalstā – VPVKAC kā nepieciešamais atbalsts e-pakalpojumu pieteikšanā un klientu virzīšana uz e-pakalpojumu pieteikšanu, šajā nodaļā analizēta klientu virzīšana uz e-pakalpojumu izmantošanu, analizējot iedzīvotāju aptaujas datus par to, kā klienti tiek galā ar pakalpojumu elektronisku pieteikšanu un vai un kāpēc ir nepieciešami klātienes pakalpojumi un atbalsts e-pakalpojumu pieteikšanā.

Lai noskaidrotu klientu virzīšanu uz e-pakalpojumu, tika analizēti VPVKAC klientu aptaujas dati, kas veikta projekta “Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings” ietvaros.

Klientu aptaujā tika uzdoti jautājumi: (Q16) Vai Jūs zināt, ka pēdējo Jūsu pieteikto pakalpojumu var pieteikt arī elektroniski? (atbildes jā/nē). Tiem, kas zināja, ka var pieteikt elektroniski, tika jautāts – (Q17.1) Vai darbinieks Jūs informēja, ka šo pakalpojumu var pieteikt arī elektroniski? (jā/nē) un (Q17.2) Vai darbinieks Jums piedāvāja palīdzību pieteikt pakalpojumu elektroniski?

Klientu aptaujas rezultāti joprojām norāda uz labu sniegumu virzīšanā uz e-pakalpojumu pieteikšanu mazapdzīvotās vietās. Ja līdzīgi 80% VPVKAC klātienes klientu (neatkarīgi no apdzīvotas vietas) 2018.gada aptaujā zināja, ka var pakalpojumus pieteikt elektroniski, bet 86% klientu atzina, ka viņus darbinieki informēja, ka pakalpojumu var pieteikt arī elektroniski un 73% klientu atzina, ka darbinieki piedāvāja palīdzību pieteikt pakalpojumu elektroniski, tad pat attiecīgi 91% un 82% iedzīvotāju, kuri dzīvo apdzīvotās vietās ar mazāk par 4 000 iedzīvotājiem, atbildēja piekrītoši.

*5.1. attēls. VPVKAC klientu aptaujas rezultāti par pakalpojumu elektronisku pieteikšanu un VPVKAC darbinieku atbalstu pakalpojumu elektroniskā pieteikšanā*

Iedzīvotāji, kuri dzīvo mazapdzīvotās vietās, ir minējuši daudzveidīgākus iemeslus tam, kāpēc viņi pakalpojumus nesaņēma elektroniski, bet nāca klātienē (Q17. Kāpēc Jūs pakalpojumu nesaņēmāt elektroniski?). 2018.gada aptaujas dati liecina, ka apkalpošanas aspekti (uzticēšanās profesionāļiem, klātienes apkalpošanas patika un kontaktēšanās svarīgums) ir īpaši būtiski aspekti iedzīvotājiem vietās, kur dzīvo maz iedzīvotāju.

*5.2. attēls. VPVKAC apmeklējuma un e-pakalpojumu nepieteikšanas iemesli iedzīvotāju grupās, kuri dzīvo apdzīvotās vietās ar noteiktu iedzīvotāju skaitu*

Runājot, par nākotni (Q21. Kas veicinātu izmantot iespēju pakalpojumus pieteikt vai saņemt elektroniski nevis klātienē?), mazāku apdzīvotu vietu iedzīvotājiem tehniskais nodrošinājums (dators, internets) ir būtisks aspekts, kas veicinātu iespēju izmantot pakalpojumus pieteikt vai saņemt elektroniski.

*5.3. attēls. VPVKAC klientu aptaujas rezultāti par pakalpojumu elektroniskas pieteikšanas motivāciju*

**Secinājumi**

Atbilstoši VPVKAC tīkla darbības efektivitātes analīzes nodaļām, formulējami šādi secinājumi.

**1) Kopsavilkums un secinājumi par kopējā pakalpojumu skaita izmaiņu dinamika VPVKAC tīklā.**

VPVKAC tīklā 2018. gadā sniegti 82 581 pakalpojumi, kas salīdzinājumā ar 2017. gadu ir par 15% jeb 1,15 reizes vairāk (71 823 sniegto pakalpojumu).

2018. gadā sniegto pakalpojumu izmaiņu dinamika liecina par atšķirīgām tendencēm pakalpojumu sniegšanā dažādos kanālos – klātienē un Latvija.lv telefona konsultācijas. 2018. gadā vērojams pastāvīgs Latvija.lv telefona konsultāciju skaita pieaugums, ko veic zvanu centra VPVKAC. Kopumā 2018.gadā sniegti 16163 konsultācijas par Latvija.lv e-pakalpojumiem. Lai gan klātienes pakalpojumu skaits samazinās, tomēr 2018. gadā reģistrēti 66 418 pakalpojumu pieteikumi klātienē.

**2) Kopsavilkums un secinājumi par pakalpojumu veidu statistiku pa iestādēm un to izmaiņu dinamika – VSAA un VID pakalpojumu, un citu iestāžu sniegto konsultācijas. Secinājumi par sniegtajiem pakalpojumiem pilnvarotā e-pakalpojuma pilotprojektā.**

Puse (51,0%) no 2018.gadā VPVKAC tīklā sniegtajiem pakalpojumiem ir bijuši VSAA pakalpojumi – pieteikumi un konsultācijas, bet trešdaļa (32,2%) – VID pakalpojumi (pieteikumi un konsultācijas). 13,5% no visiem pakalpojumiem ir bijušas citu iestāžu konsultācijas, bet 3,2% - citas vispārīgas konsultācijas.

Kopumā laika gaitā no 2015.gada līdz 2018.gadam samazinās VSAA pakalpojumu (pieteikumu un konsultāciju) skaita īpatsvars visu pakalpojumu skaitā – no pat 62,8% visā darbības laikā līdz 51,0% attiecīgi tikai 2018.gadā.

2018.gadā pieņemti 25 964 VSAA pakalpojumu pieteikumi un sniegtas 13 020 konsultācijas par VSAA pakalpojumiem. Redzams, ka katrs trešais (33%) pakalpojums ir bijušas konsultācijas par VSAA pakalpojumiem, tajā skaitā Latvija.lv publicētajiem VSAA e-pakalpojumiem. Visbiežāk sniegtie VSAA pakalpojumi ir nodarbinātības dzīves situācijā (20350 jeb 52%), kur, galvenokārt, pieņemti slimības pabalsta pieteikumi. 25% no visiem VSAA pieteikumiem iekļaujami dzimšanas – miršanas situācijās (5444 jeb 14% – dzimšanas, 4237 jeb 11% – miršanas situācijā). 3 133 jeb 8% no visiem VSAA pakalpojumiem apzīmējami kā vispārēji (iesniegums iestādei vai e-lēmumi Latvija.lv darba vietā vai kontaktinformācija; vai arī iesniegums iestādei).

2018. gadā reģistrēti 12 639 VID pakalpojumu pieteikumi (8 887 2017. gadā), kā arī vismaz 12 234 VID konsultācijas (7 357 konsultācijas 2017. gadā). Tas nozīmē, ka 2018. gadā sniegti 1,5 reizes vairāk VID pakalpojumu, nekā 2017.gadā. 2018.gada pirmajā ceturksnī VID konsultāciju īpatsvars visu VPVKAC sniegto VID pakalpojumu vidū bija 50%, bet 2019.gada pirmajā ceturksnī – 54%. Tas liecina par virzību uz pakalpojumu elektronisku pieteikšanu.

VPVKAC tīklā 2018.gadā sniegtas 10 446 citu iestāžu konsultācijas un 2 493 vispārīgas konsultācijas, kas ir pat 2,6 reizes vairāk, nekā 2017.gadā (12,9 tūkstoši pret 4,9 tūkstošiem). Tas ir 16,8% no visiem pakalpojumiem 2018.gadā VPVKAC tīklā. 2018. gadā salīdzinājumā ar 2017. gadu īpaši jāizceļ konsultāciju par PMLP, UR un VRAA pakalpojumiem pieaugums, kā arī plašā Latvija.lv pakalpojumu groza konsultācijas, it sevišķi par tādām iestādēm kā IeM, NVD, UGFA.

Pilnvarotā e-pakalpojuma ieviešana VSAA pakalpojumiem nepalielina kopējo VSAA pieteikumu skaitu, bet aizvieto “papīra” formātu ar elektronisko. Kopumā pilnvarotā e-pakalpojuma pilotprojekta esošajos VPVKAC no 2018. gada oktobra līdz 2019. gada marta beigām iesniegti 2 781 VSAA pakalpojumu pieteikumi, no kuriem 2 048 jeb 74% bijuši ar pilnvarotā e-pakalpojuma palīdzību. Dagdas, Priekules un Viļānu novada VPVKAC pat attiecīgi 90%, 83% un 81% VSAA pieteikumi kopš 2018. gada 8.oktobra līdz 2019. gada 31. martam iesniegti kā pilnvarotie e-pakalpojumi.

**3) Kopsavilkums un secinājumi par novada nozīmes un reģionālās nozīmes VPVKAC sniegto pakalpojumu skaitu un tā izmaiņām. Secinājumi par konsultāciju skaitu par Latvija.lv e-pakalpojumiem zvanu centrā.**

Latvija.lv e-pakalpojumu zvanu centrā 2018.gadā sniegtas 16 124 Latvija.lv telefona konsultācijas. Konsultāciju skaits 2018.gada laikā pastāvīgi ir pieaudzis un arī turpina pieaugt 2019.gada 1.ceturksnī, kad sniegtas 5 592 konsultācijas par Latvija.lv e-pakalpojumiem. Kopumā tātad no 2018. gada līdz 2019. gada martam sniegtas 21 716 Latvija.lv konsultācijas.

Reģionālās nozīmes VPVKAC 2018. gadā snieguši 15 787 konsultācijas par Latvija.lv e-pakalpojumiem un arī 7 046 citus pakalpojumu groza pakalpojumus (pakalpojumu pieteikumi un konsultācijas par pakalpojumiem klātienē un vietējā telefonijā).

Līderpozīcijās starp reģionālās nozīmes VPVKAC ir Smiltenes novada VPVKAC, 2018. gadā sniedzot 6 471 pakalpojumus (no tiem 69% konsultācijas par Latvija.lv pakalpojumiem), Balvu novada VPVKAC, kur izteikti lielākā daļa no visiem pakalpojumiem (3 594 no 3 689 pakalpojumi) ir bijušas konsultācijas par Latvija.lv e-pakalpojumiem, kā arī Aizkraukles novada VPVKAC, kur kopumā sniegti vairāk pakalpojumu, nekā Balvu novada VPVKAC (5 994 pakalpojumi), bet Latvija.lv zvanu centrā tajā skaitā – 3 181 konsultācijas.

2018. gadā vidēji mēnesī sniegti 88 pakalpojumi katrā VPVKAC. Mediānais pakalpojumu skaits ir 56 pakalpojumi mēnesī (50% VPVKAC sniegti vairāk kā 56 pakalpojumi mēnesī, bet 50% - mazāk). 2018. gadā 20 no 78 VPVKAC sniegti vairāk pakalpojumu kā vidēji tīklā. Starp visiem 78 VPVKAC būtisku pieaugumu 2018. gadā radīja pakalpojumu skaita pieaugums reģionālās nozīmes VPVKAC 2018. gadā.

Līderpozīcijās starp novada nozīmes līdzīgi kā 2017. gadā arī 2018. gadā pakalpojumu skaita ziņā ir Pierīgas plānošanas reģionā esošie – Ikšķiles, Salaspils, Ķekavas, Ādažu un arī Lielvārdes novada VPVKAC, Latgales plānošanas reģionā esošie – Dagdas, Viļānu un Ilūkstes novada VPVKAC, kā arī Kurzemes plānošanas reģionā esošie Priekules novada VPVKAC, Zemgales – Auces novada VPVKAC. Tuvu pirmajam desmitniekam ir arī Vidzemes plānošanas reģionos esošais Raunas novada VPVAC, kā arī Pierīgas plānošanas reģionā esošais Salacgrīvas novada VPVKAC un Latgales plānošanas reģionā esošais Viļakas novada VPVKAC.

**4) Kopsavilkums un secinājumi par VPVKAC tīkla darbības ieguldījumu citu iestāžu darbā un iedzīvotāju grupu vajadzību realizēšanā.**

No visiem 784 104 2018.gadā pieteiktajiem VSAA pakalpojumiem 88% jeb 689 655 pieteiktie pakalpojumi ir potenciāli saņemami arī VPVKAC 16 pakalpojumu veidos.

VSAA pakalpojumu pieteikumu kopsummā 2018. gadā bija 343 540 pieteiktie pakalpojumi noteiktās filiālēs, no kuriem 7,3% jeb 25 126 tika reģistrēti VPVKAC. Miršanas situācijā pat 10,8% no VSAA filiālēs (izņemot Latvija.lv) pieteikumiem ir VPVKAC iesniegtie VSAA pieteikumi.

Par 344 104 pakalpojumiem, kuri tika pieteikti elektroniski Latvija.lv, Latvija.lv zvanu centra VPVKAC sniegtas 13 460 telefona konsultācijas un 838 pakalpojumi no VPVKAC tika iesniegti kā pilnvarotie e-pakalpojumi, kopumā ieguldījums VSAA e-pakalpojumu atbalstā ir 4,2% atsevišķu mēnešu laikā svārstoties robežās no 3,4% līdz 5%. Arī šajā gadījumā telefona konsultāciju un pilnvarotā e-pakalpojuma pieteikšanu VPVKAC biežāk snieguši miršanas situācijās (2018.gadā 8,7% jeb 222 pakalpojumi no visiem 2554 VSAA Latvija.lv e-pakalpojumiem šajā dzīves situācijā).

VPVKAC tīkla attīstībā ir vairākas būtiskākās tendences:

• Iedzīvotāju virzīšana uz e-pakalpojumu pieteikšanu (attiecīgi iedzīvotāju grupas ar labām e-prasmēm un vēlmi pieteikt pakalpojumus pāriet uz e-pakalpojumu pieteikšanu – gados jauni iedzīvotāji, ģimenes ar bērniem utt.);

• VPVKAC klientu vidējais vecums gadu gaitā pieaug (attiecīgi vecākajām iedzīvotāju grupām – pensijas vecuma iedzīvotājiem gan e-prasmju, gan ieraduma, gan IKT infrastruktūras dēļ nepieciešams klātienes atbalsts pakalpojumu pieteikšanā);

• VPVKAC klienti joprojām ir, galvenokārt, vietējā novada iedzīvotāji (88%-91%).

Tāpēc šo tendenču dēļ pakalpojumu pieprasījuma analīzē ir būtisks VPVKAC tīkla darbības ieguldījums iedzīvotāju vajadzību realizēšanā miršanas un senioru dzīves situācijās.

Vērtējot saistību starp mirstības koeficientu un miršanas situāciju koeficientu (tas nozīmē miršanas situācijas – reģistrēto pieteikumu skaitu attiecību pret iedzīvotāju skaitu novada pašvaldībā) 36 no 67 VPVKAC šis rādītājs ir augstāks, nekā mirstības situāciju koeficienta un mirstības koeficientu krustpunkta līkne.

Senioru dzīves situācijā VPVKAC tīklā 2018.gadā sniegti 1 813 pakalpojumi (faktiski – vecuma pensijas pārrēķins), bet kopumā 61 VPVKAC, kuros sniegti pakalpojumi senioru dzīves situācijā dzīvo 82 054 iedzīvotāji pēc darbspējas vecumā , kas nozīmē, ka senioru koeficients tīklā ir 22,1 jeb 2018.gadā sniegti 22 pakalpojumi senioru dzīves situācijā uz katriem 1000 virs darbspējas vecuma iedzīvotājiem.

Tātad VPVKAC tīkls sekmīgi darbojas vecāko paaudžu iedzīvotāju vajadzību realizēšanā, it sevišķi apdzīvotās vietās ar mazu iedzīvotāju skaitu.

**5) Kopsavilkums un secinājumi par klientu virzīšanu uz e-pakalpojumu pieteikšanu.**

VPVKAC klientu aptaujas rezultāti norāda uz labu sniegumu virzīšanā uz e-pakalpojumu pieteikšanu mazapdzīvotās vietās. Ja līdzīgi 80% VPVKAC klātienes klientu (neatkarīgi no apdzīvotas vietas) 2018.gada aptaujā zināja, ka var pakalpojumus pieteikt elektroniski, bet 86% klientu atzina, ka viņus darbinieki informēja, ka pakalpojumu var pieteikt arī elektroniski un 73% klientu atzina, ka darbinieki piedāvāja palīdzību pieteikt pakalpojumu elektroniski, tad pat attiecīgi 91% un 82% iedzīvotāju, kuri dzīvo apdzīvotās vietās ar mazāk par 4 000 iedzīvotājiem, atbildēja piekrītoši.

VPVKAC darbinieki (it sevišķi apdzīvotās vietās ar mazu iedzīvotāju skaitu) aktīvi virza iedzīvotājus pieteikt pakalpojumus elektroniski, tajā pašā laikā nodrošinot gan iespēju klientiem saņemt pakalpojumus tuvu viņu dzīvesvietai, gan vēl jo vairāk nepieciešamo infrastruktūru e-pakalpojumu pieteikšanā. Par to liecina tas, ka mazāku apdzīvotu vietu iedzīvotājiem tehniskais nodrošinājums (dators, internets) ir būtisks aspekts, kas veicinātu iespēju izmantot pakalpojumus pieteikt vai saņemt elektroniski.

Elektronisko pakalpojumu pieteikumu pieaugumā rodas jautājums par VPVKAC lomu e-pakalpojumu atbalstā:

1. No vienas puses, noteiktām klientu grupām noteiktās dzīves situācijās nepieciešams atbalsts e-pakalpojumu pieteikšanā, tāpēc VPVKAC konsultāciju par e-pakalpojumiem proporcijai pret VSAA e-pakalpojumiem jābūt stabili augstai.

2. No otras puses, ja klienti tiek galā elektroniski paši, tad VPVKAC konsultāciju par e-pakalpojumiem proporcijai pret VSAA e-pakalpojumiem jāsamazinās.

1. Ministru kabineta 2015. gada 10. janvāra rīkojuma “Grozījumi Koncepcijā par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi” 5.3.1. apakšpunkts. [↑](#footnote-ref-2)
2. 2017. gadā visā Latvijā VSAA iesniegti 680 623 pakalpojumu pieteikumi no klātienes filiālēm un Latvija.lv. 2018.gada pieaugums pret 2017.gadu 15%. [↑](#footnote-ref-3)
3. VSAA datos – struktūrvienība “latvija.lv”. [↑](#footnote-ref-4)
4. CSP. ISG020. Iedzīvotāju skaits un tā izmaiņas statistiskajos reģionos, republikas pilsētās, novadu pilsētās un novados. Izgūts no: http://data.csb.gov.lv/pxweb/lv/iedz/iedz\_\_iedzskaits\_\_ikgad/ISG020.px/ [↑](#footnote-ref-5)
5. CSP. IMG080. Mirstības koeficienti pa vecuma grupām statistiskajos reģionos (uz 1000 attiecīgā vecuma iedzīvotājiem). Izgūts no: http://data.csb.gov.lv/pxweb/lv/iedz/iedz\_\_mirst/IMG080.px/ [↑](#footnote-ref-6)
6. CSP. IRG010. Iedzīvotāju skaits līdz darbspējas, darbspējas un virs darbspējas vecuma grupās statistiskajos reģionos, republikas pilsētās, 21 attīstības centrā un novados gada sākumā. Izgūts no: http://data.csb.gov.lv/pxweb/lv/iedz/iedz\_\_iedzrakst/IRG010.px/ [↑](#footnote-ref-7)