4. pielikums

Koncepcijai par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi

## Izmēģinājumprojekta rezultāti

Kopumā **VPVKAC** personāls Rojā un Aucē ir pieņēmis 1224 pakalpojumu iesniegumus. VPVKAC klientiem kopumā ir interesējusi iespēja pieprasīt VSAA pakalpojumus (407 pieteikumi), VID pakalpojumus (457 pieteikumi), LAD pakalpojumu (58 pieteikumi) un VZD pakalpojumu (2 pieteikumi).

VPVKAC apmeklētāji visbiežāk pieprasīja VSAA nodrošināto pakalpojumu slimības pabalsta piešķiršanai: Aucē 260 pieprasījumi, Rojā 191 pieprasījums. Kā nākamais pieprasītākais pakalpojums bija VID nodrošinātais pakalpojums „Gada ienākumu deklarāciju pieņemšana”: Aucē 247 iesniegumi, Rojā 52 iesniegumi. VVD pakalpojumi netika pieprasīti. Dažos gadījumos klients ir lūdzis konsultāciju un pakalpojumu vai vairākus pakalpojumus (skat. 1. att.)



1. att. Valsts un pašvaldības vienotā KAC darbības rezultāti

VPVKAC personāls ir sniedzis 345 konsultācijas, no tām 48 % telefoniski. Konsultācijas visbiežāk lūgtas VSAA un VID pakalpojumu kontekstā, UR un LAD jautājumos konsultācijas sniegtas ~ 4 % gadījumu.

Pilotprojekta laikā Rīgas Dzemdību namā tika nodrošināta līdz šim nebijusi iespēja – vienlaicīgi gan sagatavot iesniegumu Rīgas pašvaldības pabalsta jaundzimušā aprūpes saņemšanai, gan VSAA bērna piedzimšanas pabalsta saņemšanai. Rīgas Dzemdību namā izveidotais VPVKAC apkalpoja 1671 klientu, no tiem 74 % izmantoja minēto iespēju, bet pārējiem klientiem tika sniegta informācija par pieejamajiem pašvaldības un VSAA pakalpojumiem sakarā ar bērna piedzimšanu.

Kopumā **VVKAC** personāls Valmierā un Daugavpilī ir apkalpojis 13347 apmeklētājus, sniegti 13024 pakalpojumi un 2905 konsultācijas (skat. 2. att.). VVKAC personāls Daugavpilī un Valmierā veica tikai klientu klātienes apkalpošanu, līdz ar to ne telefoniskais, ne rakstiskas konsultācijas netika sniegtas, izņemot LAD. Visbiežāk konsultācijas tika pieprasītas LAD (41 %), VID (26 %) un VSAA (25 %) pakalpojumu kontekstā, retāk konsultācijas tika lūgtas UR (7 %) un VVD (1 %) jautājumos.



2. att. Valsts vienotā KAC darbības rezultāti

Visbiežāk Daugavpils VVKAC klienti ir pieprasījuši VID pakalpojumus – 5085 reizes, seko VSAA ar 1596 un LAD ar 1359 pakalpojumu pieprasījumu skaitu. Tuvākā LAD klientu apkalpošanas struktūrvienība atrodas Preiļos, līdz ar to Daugavpils novada iedzīvotāji ir novērtējuši iespēju saņemt pakalpojumu tuvāk dzīvesvietai (skat. 3. att.). Visas pārējās pilotprojekta dalībiestādes Daugavpilī ir izvietojušas savus klientu apkalpošanas centrus.



3. att. VVKAC sniegto pakalpojumu skaits salīdzinājumā ar

iestāžu reģionālo struktūrvienību sniegto pakalpojumu skaitu (dati: I –IV)

VVKAC UR pakalpojumi pieprasīti 474 reizes, VVD – 12 reizes. Valmieras VVKAC klienti visbiežāk ir pieprasījuši VID pakalpojumus – 2214 reizes, VSAA pakalpojumi pieprasīti 7854, UR – 509 un LAD – 17 reizes. Tā kā Valmieras VVKAC tika izvietots VVD Valmieras Reģionālās vides pārvaldes ēkas 1. stāvā, likumsakarīgs ir VVD pieņemto klientu iesniegumu lielais skaits – 1004 pakalpojuma pieprasījumi.

Galvenā VVKAC priekšrocība bija spēja vienkopus nodrošināt klientam plašu pakalpojumu klāstu. Izskatot saistīto pakalpojumu pieprasījumus, LAD klienti 1321 reizes pieprasījuši papildus citu LAD pakalpojumu, VSAA klienti vienā apmeklējuma reizē pieprasījuši 90 VID, UR, LAD pakalpojumus, VID klienti papildus pieprasījuši 27 VSAA, UR un LAD pakalpojumus, UR klienti papildus 28 reizi pieprasījuši VSAA un VID pakalpojumus.

Galvenā VVKAC priekšrocība bija spēja vienkopus nodrošināt klientam plašu pakalpojumu klāstu. Izskatot saistīto pakalpojumu pieprasījumus.



4. att. VVKAC sniegto t.s. saistīto pakalpojumu kopskaits

LAD klienti 1321 reizes pieprasījuši papildus citu LAD pakalpojumu, VSAA klienti vienā apmeklējuma reizē pieprasījuši 90 VID, UR, LAD pakalpojumus, VID klienti papildus pieprasījuši 27 VSAA, UR un LAD pakalpojumus, UR klienti papildus 28 reizi pieprasījuši VSAA un VID pakalpojumus.

Ministrs R. Naudiņš

27.10.2014. 09:00

522

M.Anspoka, 66016538

[Maija.Anspoka@varam.gov.lv](mailto:elina.granta@varam.gov.lv)