2014. gada Rīkojums Nr.

Rīgā (prot. Nr. . §)

**Grozījumi Koncepcijā par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi**

1. Izdarīt Koncepcijā par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi (atbalstīta ar Ministru kabineta 2013. gada 19. februāra rīkojumu Nr. 58 "Par koncepciju par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi") šādus grozījumus:

1.1. izteikt 5.3. apakšnodaļu šādā redakcijā:

# "5.3. Risinājumu bloks – Vienota klātienes klientu apkalpošanas attīstība

Vienotas klientu klātienes apkalpošanas attīstības risinājumu bloks ietver VPA ieviešanu publisko pakalpojumu klātienes sniegšanas darba organizācijā un ietver valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru – VPVKAC – tīkla izveides risinājumus.

## 5.3.1. Mērķis, uzdevums un darbības principi

### 

Klātienes klientu apkalpošanas pilnveides mērķis ir nodrošināt iedzīvotāju un uzņēmēju vajadzībām un VPA principam atbilstošu publisko pakalpojumu klātienes sniegšanas organizēšanu, veicinot optimālu pakalpojumu pieejamību visā valsts teritorijā.

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.

Sekmīgai mērķa sasniegšanai ir jāizšķiras par optimālo VPVKAC tīkla pakāpeniskas izveides virzienu un tas jāīsteno. VARAM virzītie divi risinājuma varianti paredz Ministru kabineta līmenī izlemt publiskās pārvaldes pieeju klātienes klientu apkalpošanas centru tīkla izveidei. Lēmums par katra klientu apkalpošanas centra izveidi deviņos nacionālās attīstības centros un 21 reģionālās attīstības centrā tiek pieņemts, Ministru kabinetam apstiprinot informatīvo ziņojumu par konkrētā centra izveidi un nepieciešamo finansējumu, rīkojuma projektu vai protokollēmumu (katrs informatīvais ziņojums par atsevišķu VPVKAC izveidi pirms virzīšanas Ministru kabinetā ir saskaņojams ar iesaistītajām iestādēm un Finanšu ministriju).

Piedāvātie risinājumi neparedz jaunas valsts pārvaldes institūcijas izveidošanu. Risinājuma varianti balstās uz starpinstitucionālo sadarbību, VARAM nodrošinot ieviešanas un īstenošanas procesu koordināciju, metodisko atbalstu, koplietošanas infrastruktūras izveidi un uzturēšanu.

Klātienes klientu apkalpošanas centru darbības organizēšanā tiek ievērota vienota klātienes apkalpošanas prakse un darba organizēšana, t. sk. vienota valsts minimālā pakalpojumu pieejamība 89 novadu attīstības centros, vienota VPVKAC infrastruktūra – koplietošanas klientu apkalpošanas telpas, publisko pakalpojumu daudzkanālu platforma, dokumentu loģistika un IKT nodrošinājums.

Klientu klātienes apkalpošanas attīstības mērķa sasniegšanai ir izvirzīti uzdevumi laika periodam līdz 2020. gadam (skat. 6. nodaļu "Rīcības plāns koncepcijas īstenošanai").

## 5.3.2. Klientu apkalpošanas centru tīkla izmēģinājumprojekta īstenošanas rezultātu izvērtējums

### 5.3.2.1. Izmēģinājumprojekta īstenošanas modeļu apraksts

Saskaņā ar Ministru kabineta 2013. gada 19. februāra rīkojuma Nr. 58 3.4. apakšpunktu VARAM tika uzdots veikt klientu apkalpošanas centru tīkla izmēģinājumprojektu. Tā īstenošanā būtiski bija panākt, lai konkrēta pakalpojuma saņemšanai iedzīvotājiem un uzņēmējiem nebūtu jāvēršas vairākās institūcijās vai pakalpojumu centros vai tālu no dzīvesvietas.

Izmēģinājumprojekts tika īstenots Daugavpilī, Valmierā, Aucē, Rojā un Rīgā laikposmā no 2014. gada 2. janvāra līdz 30. jūnijam.

Izmēģinājumprojekts ierobežotā laikā un telpā pārbaudīja divas vienas pieturas aģentūras principa ieviešanas pieejas, kas vērstas uz efektīvāku resursu izmantošanu un administratīvā sloga samazināšanu, t. sk. minimizējot iestāžu pret klientiem nereti vērsto *pastnieka funkcijas* praksi:

● vairāku valsts institūciju – LAD, UR, VID, VSAA un VVD pakalpojumu pieejamība vienuviet, organizējot pakalpojumu sniegšanu Valsts vienotajos klientu apkalpošanas centros Valmierā un Daugavpilī (turpmāk – VVKAC). Daugavpils VVKAC saskaņā ar 2012. gada 11. decembrī Ministru kabinetā apstiprināto informatīvo ziņojumu "Par Latgales uzņēmējdarbības centra izveidi" (prot. Nr. 70 40.§) pakalpojumus uzņēmējiem nodrošināja arī Latgales uzņēmējdarbības centrs. Daugavpilī un Valmierā minimālā valsts pakalpojumu groza sniegšanu nodrošināja pakalpojuma turētājinstitūcijas darbinieki;

● vairāku valsts institūciju – LAD, UR, VID, VSAA, VVD, VZD – un konkrētās pašvaldības pakalpojumu pieejamība vienuviet, nodrošinot iespēju iesniegt nepieciešamos dokumentus maksimāli tuvu dzīvesvietai – veidojot VPVKAC Rojas un Auces novadu pašvaldībā un Rīgas Dzemdību namā. Rojāun Aucē esošajos pašvaldību klientu apkalpošanas centros pašvaldību klientu apkalpošanas speciālisti kopā ar pašvaldības pakalpojumiem sniedza noteiktu iestāžu pakalpojumu grozu (skat. 4. un 7. pielikumu). Savukārt Rīgā sadarbībā ar pašvaldību tika pārbaudīta iespēja valsts pakalpojumus sniegt vietās, kur visvairāk atrodami attiecīgā pakalpojuma saņēmēji. Pilotprojekta laikā Rīgas Dzemdību namā Rīgas Ziemeļu izpilddirekcijas Dzimtsarakstu nodaļas sektorā bija iespējams iesniegt iesniegumu VSAA par bērna piedzimšanas pabalsta piešķiršanu (skat. 7. pielikumu).

Jāņem vērā, ka izmēģinājumprojekta dalībiestāžu esošās reģionālās struktūrvienības Daugavpilī un Valmierā turpināja darbu, līdz ar to pilotprojekta rezultāti ir jāvērtē, ņemot vērā šo apstākli.

Atbilstoši MK rīkojuma Nr. 58 5.3. apakšpunktam izmēģinājumprojekts tika īstenots institūciju esošo budžeta līdzekļu ietvaros.

### 5.3.2.2. Izmēģinājumprojektā sasniegtie rezultāti

Izmēģinājumprojekta mērķis un uzdevumi ir sasniegti. VPVKAC izveide Aucē un Rojā ir pierādījusi, ka VPA principa ieviešana pašvaldībā palielina valsts pakalpojumu pieejamību, nodrošinot klientam iespēju iesniegt nepieciešamos dokumentus maksimāli tuvu dzīvesvietai. VPVKAC izveide Rīgas Dzemdību namā ir pierādījusi, ka klientam ir ērti un izdevīgi vienuviet iesniegt pieprasījumu vairākiem ar konkrētu dzīves situāciju saistītiem pakalpojumiem. Tāpat pozitīvi vērtējama VVKAC darbība – klienti ir izmantojuši iespēju vienuviet, vienā centrā, pieprasīt vairāku iestāžu pakalpojumus.



2. att. Izmēģinājumprojekta rezultāti, skaits

Kopumā VPVKAC Aucē un Rojā ir apkalpoti 1405 klienti, iesniegti iesniegumi vai dokumentācija par 1224 pakalpojumiem un sniegtas 345 konsultācijas (skat. 2. att.), rezultātā 11 % iedzīvotāju Aucē un 13 % iedzīvotāju Rojā izmantoja iespēju pieprasīt valsts pakalpojumus savā pašvaldībā (skat. 4. pielikumu).

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

Izmēģinājumprojekta sekmīgai īstenošanai tika izstrādāta komunikācijas programma, kas noritēja no 2013. gada 30. novembra līdz 2014. gada 30. jūnijam (skat. 5. pielikumu).

Iedzīvotāju un KAC klientu viedokļa noskaidrošanai vienoto KAC jautājumā pilotprojekta ietvaros tika veiktas vairākas aptaujas[[1]](#footnote-2) (skat. 6. pielikumu). 2014. gada maijā organizētajā Latvijas iedzīvotāju aptaujā 76 % respondentu uzskatīja, ka ir jānodrošina iespēja visus valsts pakalpojumus saņemt vienuviet, savukārt 72 % respondentu norādīja, ka būtu vēlams ne tikai visus valsts, bet arī pašvaldību pakalpojumus, kur ir klātienē jāapmeklē attiecīgo iestāžu darbinieki, saņemt vienuviet. Visu izmēģinājumprojekta darbības laiku notika apmeklētāju aptauja[[2]](#footnote-3). 100 % Auces un Rojas VPVKAC pakalpojumu saņēmēju, kuri piedalījās aptaujā, iespēju pieteikt valsts pakalpojumus vienuviet vērtēja kā noderīgu. Arī Valmierā un Daugavpilī vairākums respondentu pozitīvi vērtēja iespēju saņemt valsts pakalpojumus vienuviet (Valmierā 92 %, Daugavpilī 87 %).

## 5.3.3. Risinājumu bloka tvērums

### 5.3.3.1. VPVKAC iestāžu izlase

Izstrādājot koncepciju par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi, tika apzināti 143 publisko administratīvo pakalpojumu sniedzēji un vairāk nekā 2000 pakalpojumu. Attīstot klātienes apkalpošanas kanālu vienotā valsts klientu apkalpošanas centra veidā (turpmāk – VPVKAC), tiek apsvērti šādi faktori:

* pakalpojumu pieprasījums – cik bieži klienti piesakās noteiktam pakalpojumam;
* klientu profils – kas ir tie klienti, kuri galvenokārt izmantos klātienes kanāla iespējas.

Administratīvo pakalpojumu un to sniedzēju analīzes rezultāti liecina, ka 35 procentus visu pakalpojumu sniedz astoņas valsts pārvaldes iestādes: VID, VSAA, PMLP, NVA, VSAA, UR, VZD, LAD un VMD. Pārējiem 65 procentiem pakalpojumu sniegšanas reižu skaits gadā ir salīdzinoši mazāks vai arī šo pakalpojumu pieteikšana un piegāde prasa cita kanāla (piemēram, Valsts kases, Centrālās statistikas pārvaldes un VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija" pakalpojumi) esību.

Tas nozīmē, ka, veidojot visiem iedzīvotājiem pieejamus vienotos klientu apkalpošanas centrus, jāorientējas uz minēto astoņu iestāžu pakalpojumiem. Zemkopības nozarē LAD ir VPA loma, tāpēc zemkopības nozares visas padotības iestādes pārstāvēs LAD. Tādējādi VPVKAC izlases iestādes ietver septiņas iestādes:

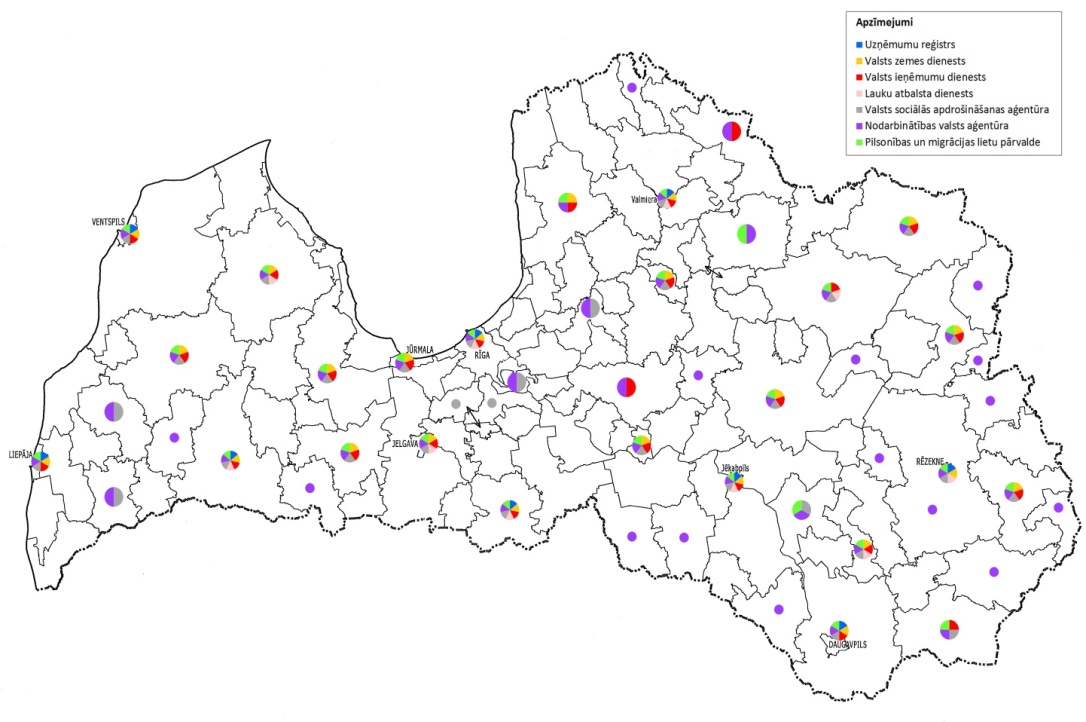
* Valsts ieņēmumu dienests;
* Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra;
* Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde;
* Nodarbinātības valsts aģentūra;
* Uzņēmumu reģistrs;
* Valsts zemes dienests;
* Lauku atbalsta dienests.

Katras minētās iestādes iesaiste konkrētā VPVKAC 21 reģionālās nozīmes centrā un deviņos nacionālās nozīmes centros tiks izvērtēta atsevišķi, izskatot gan iestādes pieejamības aspektu, gan arī plānoto ekonomisko ieguvumu. Papildus VPVKAC sniegs to iestāžu minimālo pakalpojuma grozu, kuras objektīvu iemeslu dēļ nebūs pievienojušās VPVKAC.

Izvērtējot atsevišķu iestāžu pakalpojumus, nākotnē var paplašināt VPVKAC pieejamo pakalpojumu klāstu. VPVKAC varēs pakāpeniski iesaistīties arī citas institūcijas, ja tiks secināts, ka šo institūciju noteiktu pakalpojumu (minimālā pakalpojuma groza) sniegšana VPVKAC sniedz ekonomisko ieguvumu.

### 5.3.3.2. Izlases iestāžu esošā teritoriālā izvietojuma analīze

Saskaņā ar iestāžu sniegto datu analīzi VID, VSAA, PMLP, NVA, UR un LAD tīkli ietver 216 klientu apkalpošanas vietas. Iestāžu reģionālo nodaļu tīkla ģeogrāfija atspoguļota 3. attēlā.



3. att. Izlases iestāžu reģionālo nodaļu izvietojums, 2014. gads

Kā redzams 3. attēlā, deviņos nacionālās nozīmes centros atrodas gandrīz visas koncepcijā minētās iestādes, t. sk. VZD. Izņēmums ir UR, kas nav pārstāvēts Jelgavā un Jūrmalā, un LAD, kam nav reģionālās nodaļas Liepājā, Ventspilī, Jūrmalā un Daugavpilī.

21 reģionālās nozīmes attīstības centrā izvietotas vidēji 85 % no visām iestādēm. Visām izlases iestādēm ir reģionālās nodaļas Saldū un Bauskā, savukārt UR un LAD ir vismazākā pārstāvniecība 21 reģionālās nozīmes attīstības centrā.

Divos novadu nozīmes attīstības centros atrodas tikai VSAA nodaļas, 15 novados ir tikai NVA filiāles, 4 novados atrodas gan VSAA nodaļas, gan NVA filiāles. 68 novadu nozīmes attīstības centros neatrodas neviena no izlases iestāžu nodaļām.

Izlases iestāžu aptaujā par esošo reģionālo nodaļu telpām un darba organizāciju VSAA, VZD, VID un LAD ir nodalījuši klientu apkalpošanas speciālistus no pakalpojumu izpildes funkcijas speciālistiem. Tomēr PMLP, UR un NVA aptaujā norādījuši, ka visi darbinieki ir klientu apkalpošanas speciālisti. Zinot, ka minētajās iestādes klientu apkalpošanas funkcija (*front office*) ir atdalīta no pakalpojumu izpildes funkcijas (*back office*), sniegtie dati nozīmē, ka reģionālo nodaļu darbinieki spēj pildīt (un regulāri pilda) abas funkcijas.

### 5.3.3.3. Demogrāfiskie procesi

No izmaiņām Latvijas demogrāfijā ir atkarīgs publisko pakalpojumu pieprasījums VPVKAC:

* Vai mazajos novados iedzīvotāji nāks uz VPVKAC, lai pieteiktos kādam pakalpojumam? Cik daudz?
* Kā laika gaitā mainīsies pakalpojumu pieprasījums saistībā ar dzimstības, mirstības un migrācijas tendencēm?

VPVKAC ieviešana ir saistīta ar būtiskām investīcijām. Pakalpojuma pieprasījuma prognozei un attiecīgi demogrāfiskās situācijas prognozei jābūt reālai, lai garantētu investīciju ekonomisko pamatotību. Šim nolūkam tiek piemērots inerces efekta scenārijs, kurš atbilst pēdējo 3 pilno gadu (2011.– 2013.) vidējām demogrāfiskajām tendencēm. Šis scenārijs paredz un tālāk visos aprēķinos tiek pieņemts, ka Latvijas iedzīvotāju skaits samazināsies vidēji par aptuveni 1,5 % gadā, t.i., par 23 tūkst. iedzīvotāju gadā. 4. attēlā sniegtais grafiks atspoguļo iedzīvotāju skaita izmaiņu tendenci reģionos 2012.–2020. ga­dā atbilstoši esošajām tendencēm.

Rīgā un Pierīgas reģionā iedzīvotāju skaits būtiski nemainīsies, jau 2018. gadā pārsniedzot 50 % no visiem Latvijas iedzīvotājiem. Savukārt citos reģionos demogrāfiskā situācija pasliktināsies par 1,4 %–2,1 %. 4. attēls reprezentē arī VPVKAC apmeklētāju sadalījumu. Kopumā reģionos pieprasījums pēc valsts pakalpojumiem samazināsies. Uzlabojoties interneta pieejamībai un līdz ar to mainoties iedzīvotāju ieradumiem, valsts pārvaldes iestāžu nodaļu noslodze, klātienē apkalpojot iedzīvotājus, arī samazināsies. Tas nozīmē, ka VPVKAC tīklam un organizācijai jābūt pietiekami elastīgai, lai reaģētu uz pakalpojumu skaita samazinājumu konkrētajos VPVKAC.



4. att. Latvijas iedzīvotāju skaita izmaiņas, 2012.–2020.

Jāatzīmē, ka šajā koncepcijā izvirzītā demogrāfiskā prognoze ir pietiekami pesimistiska, salīdzinot ar Latvijas Nacionālajā attīstības plānā (NAP 2020) pieņemtu prognozi. Šāds konservatīvs pieņēmums samazina nepieciešamo investīciju apjomu. Ja nākotnē iezīmēsies pozitīvas tendences Latvijas demogrāfijā, VPVKAC darbību būs iespējams paplašināt, kā arī tiks radīti papildu priekšnosacījumi citu pakalpojumu pieteikšanas kanālu aktīvākai izmantošanai, piemēram, e-pakalpojumu pieteikšanai.

### 5.3.3.4. Publisko pakalpojumu teritoriālā pieprasījuma prognoze

Lai izveidotu VPVKAC teritoriāli pamatotu tīklu, kas atbilstu iedzīvotāju pieprasījumam pēc valsts pārvaldes iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem, jāsaprot:

* kā mainīsies kopējais VPVKAC sniegto pakalpojumu apjoms;
* kā teritoriāli mainīsies pakalpojumu pieprasījums, ja pakalpojumi paliek pieejami mazo novadu iedzīvotājiem tuvāk viņu dzīves/darba vietai.

Pakalpojumu pieprasījuma prognozes aprēķins pamatojas uz iedzīvotāju skaita izmaiņu prognozi, izlases iestāžu vadības prognozēm par e-pakalpojumu ietekmi uz kopējo pakalpojumu apjomu, kā arī ekspertu vērtējumu par konkrēto VPVKAC apmeklētāju skaitu, pamatojoties uz klientu pārvietošanas maršrutiem un ieradumu ietekmi.

Salīdzinot 2013. un 2020. gadu (5. attēlā), var secināt, ka lielākā daļa izlases iestāžu klientu turpinās izvēlēties klātienes pieteikšanas iespēju gan lielajās pilsētās, gan novados. Izņēmumu veido UR un VZD, kuru pakalpojumu un klientu specifika ļaus novirzīt vismaz 50 % visu klientu uz elektronisko kanālu. PMLP un LAD (skaitliskā informācija par tiem nav pieejama) turpinās pieņemt vairumu klientu pieteikumu klātienē.



5. att. Publisko pakalpojumu pieprasījums 2013. un 2020. gadā

Modelējot novados dzīvojošo klientu uzvedību situācijā, kad klientam ir nepieciešams pieteikties kādam pakalpojumam, tika pieņemts, ka 40 % gadījumu klienti nemainīs savus ieradumus un brauks uz tuvāko reģionālās nozīmes centru, apvienojot iestādes apmeklējumu ar citām aktivitātēm pilsētā (skat. 6. att.). Pārējie 60 % brauks uz tuvāko novada centru, taupot laiku un izdevumus.



6. att. Izlases iestāžu pakalpojumu pieprasījuma izmaiņas 2015.–2020. gadā,

klātienes kanāls, milj.

Izlases iestāžu detalizēta pakalpojumu pieprasījuma prognoze pa gadiem un administratīvi teritoriālajām vienībām (līdz novadu līmenim) ir izklāstīta 8. pielikumā.

## 5.3.4. Valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centru tīkla konceptuālie risinājumi

Aktualizētās Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveides koncepcijas klātienes apkalpošanas aspekts paredz divus iespējamos VPVKAC tīkla izveides risinājumus (skat. 7. att.)



7. att. Divi iespējamie VPVKAC tīkla izveides risinājumi

Klienta klātienes apkalpošanas komponentes uzlabošanas pamatā ir VPA principa ieviešana:

* + Pēc vienotiem darbības principiem organizēts vienots KAC tīkls.
  + Pakalpojumu pieprasīšana vienuviet.
  + Atsevišķas palīgfunkcijas nodrošināšana – e-pakalpojumu lietošanas palīdzība bibliotēkās, pašvaldībās, klientu apkalpošanas punktos tiem klientiem, kas nelieto internetu.
  + Specializēti profesionāļi – konsultāciju sniedzēji tiem klientiem, kas pieprasa dziļāku skaidrojumu par pakalpojuma nodrošināšanas nosacījumiem.
  + Regulāra darbinieku apmācība.

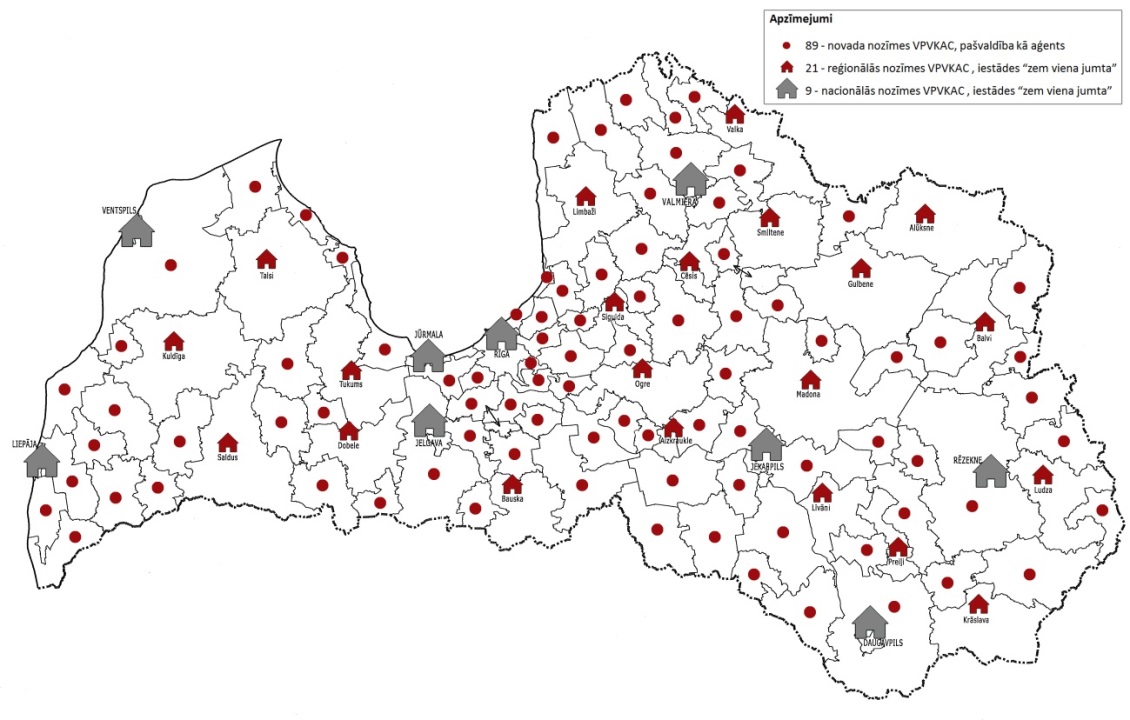
Lai gan interneta pieejamība kļūst par būtiskāko faktoru valsts pārvaldes organizēšanā, tomēr ir nepieciešama arī klātienes apkalpošanas forma, jo ne visus pakalpojumus var sniegt attālināti, e-vidē. Tādējādi VPA principa ieviešana, izvēloties klātienes apkalpošanas konceptuālu risinājumu, ilgtermiņā nodrošina finanšu samazinājumu klientu apkalpošanai klātienē (skat. 7. nodaļu "Ietekme uz valsts un pašvaldību budžetiem").

### 5.3.4.1. VPVKAC tīkla izveides risinājumu apraksts

Klātienes klientu apkalpošanas nodrošināšanai valstī jābūt organizētai koordinēti, balstoties uz koplietošanas principiem. Tādējādi ir jāievieš pārresoru līmenī plānveidīgi koordinēts KAC tīkls, kas darbosies saskaņā ar vienotiem principiem un kurā tiks garantēti nodrošināta noteikta minimālā pakalpojumu groza pieejamība atbilstoši noteiktajām pieejamības un kvalitātes prasībām.

I risinājums paredz VPVKAC izveidi 89 novadu nozīmes, 21 reģionālās nozīmes un deviņos nacionālās nozīmes attīstības centros– skat. karti 8. attēlā.

II risinājums paredz VPVKAC izveidi 89 novadu nozīmes un 21 reģionālās nozīmes attīstības centrā – skat. karti 9. attēlā.



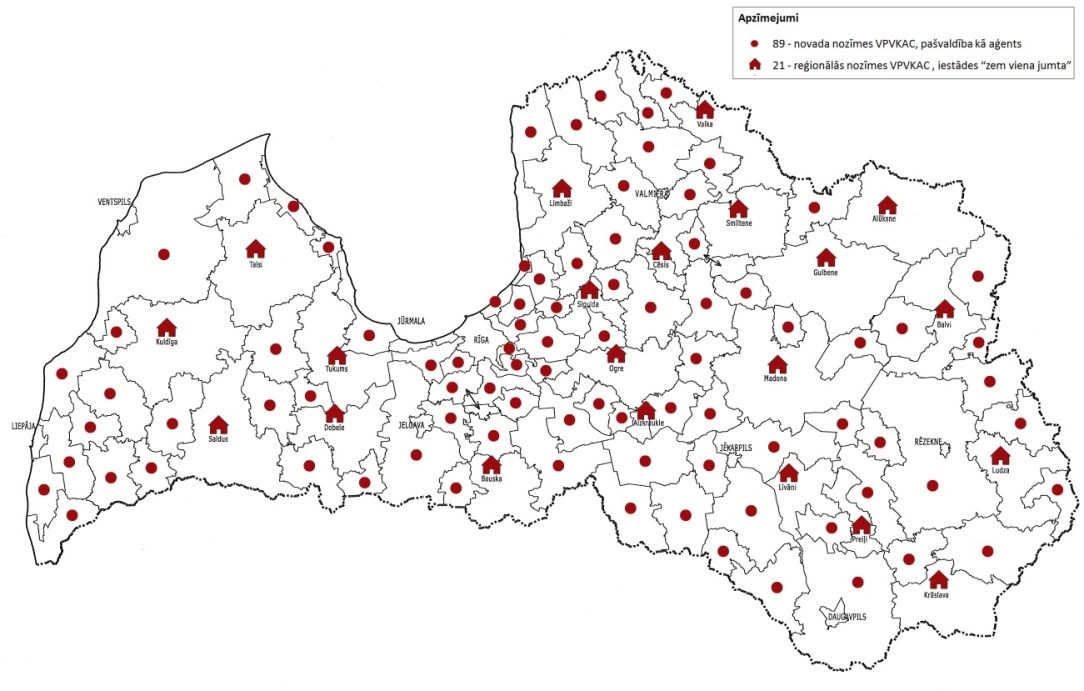
8. att. I risinājums: 89 + 21 + 9 reģionālais izvietojums

Abi izstrādātie risinājumi paredz VPA principa ieviešanu, organizējot klientu klātienes apkalpošanu pašvaldību KAC 110 (89+21) attīstības centros. Diferencēta pieeja ir ietverta 1. risinājumā, kas izstrādāts, plānojot klātienes apkalpošanas centru izveidi arī deviņos nacionālās nozīmes centros.

**89 novadu nozīmes attīstības centros** ir plānota noteiktu valsts pakalpojumu sniegšana uz pašvaldību klientu apkalpošanas struktūrvienību bāzes. Šāds izmēģinājumprojekta modelis ("pašvaldība kā aģents") tika sekmīgi testēts Auces un Rojas novada pašvaldībās. Valsts pārvaldes iestādes: LAD, NVA, UR, PMLP, VID, VSAA un VZD ar noteiktu juridisku pamatu uztic pašvaldībām minimālā valsts pakalpojumu groza sniegšanu, kas ir nedalāms pakalpojumu kopums un vienādā mērā tiek sniegts visos 89 novadu attīstības centros. Tā kā pašvaldības savas kompetences un likuma ietvaros darbojas patstāvīgi, sadarbība starp pašvaldībām un valsts iestādēm ir brīvprātīga.

**21 reģionālās nozīmes attīstības centrā** valsts iestāžu struktūrvienības plānots izvietot kopā ar pašvaldības klientu apkalpošanas centru, organizējot vienotu klientu apkalpošanas vietu. Valsts iestāžu minimālā pakalpojumu groza sniegšanu pašvaldībai pamatā nodod tās iestādes, kuru klientu apkalpošanas struktūrvienības neatrodas konkrētajā reģionālās nozīmes centrā, un, ja tas ir lietderīgi no pakalpojumu pieejamības un nepieciešamās infrastruktūras viedokļa.

Aspekts, kas raksturīgs tikai I risinājumam, – deviņos nacionālās nozīmes attīstības centros (Daugavpils, Jelgava, Jēkabpils, Jūrmala, Liepāja, Rīga, Rēzekne, Valmiera, Ventspils) plānots izveidot VPVKAC, pamatā izmantojot iestāžu esošo KAC infrastruktūru. Fiziski vienuviet savus pakalpojumus sniegtu valsts institūcijas ar lielāko un pieprasītāko pakalpojumu klāstu: LAD, NVA, UR, PMLP, VID, VSAA un VZD. Papildus tam valsts vienotajā klientu apkalpošanas centrā tiktu nodrošināta arī pašvaldības pakalpojumu klāsta sniegšana, kā arī pašvaldība nodrošinātu to valsts institūciju izstrādāto pakalpojumu grozu, kuras nedarbosies VVKAC. Zem viena jumta klientus apkalpotu iestāžu darbinieki, kas specializējušies savas iestādes pakalpojumos, un pašvaldības darbinieki, kas nodrošinātu gan pašvaldību pakalpojumus, gan pakalpojuma pieprasīšanas iesnieguma pieņemšanu un rezultāta izsniegšanu jeb "pastkastīti" citu, klientu apkalpošanas centrā nepārstāvēto iestāžu pakalpojumiem. Šis modelis izmēģinājumprojektā darbojās Valmierā un Daugavpilī, bet bez pašvaldības līdzdalības.



9. att. II risinājums: 89 + 21 reģionālais izvietojums

*Abu risinājumu raksturīgākie elementi*:

1. Minimālā valsts pakalpojumu groza (vienkāršu un nedalāmu LAD, NVA, UR, PMLP, VID, VSAA, VZD pakalpojumu, kuriem ir administratīva pakalpojuma pazīmes, kopums), kura sniegšana tiktu piedāvāta pašvaldībām 89 novadu nozīmes centros, pieejamība klātienē, ārpus reģionālās un nacionālās attīstības centriem – labs teritoriāls noklājums pat vietās ar zemu iedzīvotāju skaitu.
2. Esošās infrastruktūras izmantošana. Pašvaldībās jau atrodas administratīvās ēkas, un daudzos gadījumos tās ir aprīkotas ar klientu pieņemšanas telpām, tām ir labs (centrāls) novietojums, ērta sabiedriskā transporta piekļuve, plašas biroju telpas, un tās pēc renovācijām lielā mērā atbilst nepieciešamajiem klientu apkalpošanas parametriem.
3. Valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamība vienuviet. Pilnīga vienas pieturas aģentūras principa īstenošana. Proti, no klientu skatupunkta neinteresē, vai nepieciešamie pakalpojumi ir valsts vai pašvaldību. Tādējādi, organizējot klientu apkalpošanu vienuviet, tiek maksimāli ievērotas klienta intereses un ietaupīts klienta laiks.
4. Vienāds finansēšanas modelis pašvaldību darbinieku atlīdzībai par papildu slodzi (pamatojoties uz pakalpojumu pieprasījuma prognozi konkrētajā pašvaldībā).
5. Vienāds tipveida sadarbības līgums starp pašvaldību, iestādi un VARAM kā koordinējošo institūciju.
6. Vienāds koordinācijas un atbalsta funkcijas sniegšanas mehānisms.
7. Vienādas mācības VPVKAC klientu apkalpošanas speciālistiem (pašvaldību darbiniekiem un VPVKAC strādājošiem valsts iestāžu darbiniekiem).
8. Vienota sabiedrisko attiecību un komunikācijas kampaņa.
9. Brīvprātīguma princips – sadarbība starp pašvaldībām un valsts institūcijām ir brīvprātīga un atkarīga no pašvaldības kapacitātes.

Attīstot **I risinājumu**:

1. VPVKAC 89 pašvaldībās tiktu nodrošināta: standartizēta minimālā pakalpojumu groza sniegšana, piemēram, pakalpojuma pieprasījumu pieņemšana un rezultātu izsniegšana, konsultēšana par pakalpojuma saturu un palīdzība e-pakalpojuma pieprasīšanā.
2. VPVKAC deviņos nacionālās nozīmes attīstības centros un 21 reģionālās nozīmes attīstības centrā tiktu nodrošināti:
   * vienuviet pieejami valsts un pašvaldības pakalpojumi;
   * plašāks pakalpojumu pārklājums;
   * konsultēšana par pakalpojuma saturu un palīdzība e-pakalpojuma pieprasīšanā.

Attīstot **II risinājumu**, izmaiņas publisko pakalpojumu sistēmas klātienes klientu apkalpošanā deviņos nacionālās nozīmes attīstības centros netiek veiktas.

*VPVKAC tīkla risinājumu ieviešanas laika ietvars un rezultatīvie rādītāji*

89 novadu nozīmes attīstības centros veidot valsts pakalpojumu sniegšanu uz pašvaldību klientu apkalpošanas struktūrvienību bāzes plānots sākt ar 2015. gadu, pakāpeniski uzsākot vienoto KAC izveidi 21 reģionālās nozīmes attīstības centrā (skat. 10. att.). VPVKAC izveidi deviņos nacionālās nozīmes attīstības centros plānots iekļaut atkarībā no apstiprinātā risinājuma un, ņemot vērā pieejamo finansējumu un citus resursus, noslēgt 2020. gadā.



10. att. Risinājumu īstenošanas laika grafiks

Ja nepieciešamā finansējuma apjoms šajā termiņā nav pieejams, tiek pārskatīti VPVKAC īstenošanas termiņi un rezultāti (skat. 4. tabulu).

4. tabula

VPVKAC ieviešanas rādītāji

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Darbības rezultāts | Rezultatīvais rādītājs, gads | | | | | |
| 2015. | 2016. | 2017. | 2018. | 2019. | 2020. |
| VPVKAC skaits novadu nozīmes attīstības centros un reģionālās nozīmes attīstības centros | 50 | 110 | 110 | 110 | 110 | 110 |
| VPVKAC skaits (t. sk. četri VPVKAC Rīgā) nacionālās nozīmes attīstības centros | 0 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |

Izvērtējot potenciālās izmaksas klātienes klientu apkalpošanas pilnveidei valsts mērogā, prioritāri ir izvirzāma VPVKAC izveide 89 novadu nozīmes attīstības centros. 2015. gadā ir uzsākama VPVKAC darbības plānošana, t. sk. mācību nodrošināšana un izveide gan novadu nozīmes attīstības centros, gan reģionālās nozīmes attīstības centros.

*VPVKAC tīkla pakalpojumu grozs un pieteikumu aprite*

Lai nodrošinātu vienveidīgu pieprasītāko valsts pakalpojumu sniegšanu VPVKAC pašvaldībās, LAD, NVA, UR, PMLP, VID, VSAA, VZD ir izstrādājušas pieprasītu, relatīvi vienkāršu un nedalāmu pakalpojumu, kuriem ir administratīva pakalpojuma pazīmes, grozu – minimālo pakalpojumu grozu, kura sniegšana tiktu piedāvāta pašvaldībām 89 novadu nozīmes centros. Pašvaldība, ņemot vērā valsts un attiecīgās administratīvās teritorijas iedzīvotāju intereses un savus resursus, un saskaņojot ar iestādi, pieņem lēmumu par valsts minimālā pakalpojuma groza nodrošināšanu.

21 reģionālās nozīmes attīstības centrā esošās iestādes un deviņos reģionālās nozīmes attīstības centros (atkarībā no apstiprinātā risinājuma) izveidotajos VPVKAC iestādes sniedz visu savu pakalpojumu klāstu. Ja kāda no iestādēm neatrodas un tai nav lietderīgi darboties kādā no VPVKAC, iestāde var deleģēt pašvaldībai savas iestādes minimālā pakalpojumu groza sniegšanu.

Izvērtējot sniegtos pakalpojumus un to sniegšanai nepieciešamos resursus, t. sk. drošu pieeju datubāzēm, kā arī izmēģinājumprojekta rezultātus, šobrīd pašvaldībām iestādes piedāvā šādu minimālo pakalpojumu grozu:

1. LAD piedāvājums iekļauj platību maksājumu pieņemšanu pašvaldībā – gadījumos, ja pašvaldība vēlas un spēj šo pakalpojumu nodrošināt.
2. NVA piedāvājums ir konsultāciju sniegšana par iestādes e-pakalpojumiem.
3. PMLP piedāvājums ir konsultāciju sniegšana par PMLP e-pakalpojumiem, izmantojot tīmekļa vietnē [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) esošo informāciju.
4. UR piedāvājums ir konsultāciju sniegšana par UR e-pakalpojumiem.
5. VID piedāvājums iekļauj:
   1. iesniegumu pieņemšanu par elektroniskās algas nodokļa grāmatiņas piešķiršanu, iedzīvotāju ienākuma nodokļa atvieglojumu reģistrēšanu/anulēšanu un VID informācijas sistēmas lietotāju;
   2. gada ienākumu deklarāciju pieņemšanu un
   3. atbalsta sniegšanu darbam ar EDS/atbalstu e-pakalpojumu lietošanā.
6. VSAA piedāvājums iekļauj priekšlikumu 2015. gadā pašvaldībām nodrošināt dokumentu pieņemšanu un izsniegšanu un konsultatīvo atbalstu zemāk norādītajiem pakalpojumiem, paredzot šā groza izmaiņas sakarā ar e-pakalpojumu attīstību 2016. gadā:
   1. apbedīšanas pabalsts;
   2. vienreizējs pabalsts mirušā pensionāra laulātajam;
   3. pakalpojuma, kas nav izmaksāts līdz pakalpojuma saņēmēja nāvei, izmaksa;
   4. bērna piedzimšanas pabalsts;
   5. ģimenes valsts pabalsts un piemaksa pie ģimenes valsts pabalsta par bērnu invalīdu;
   6. vecāku pabalsts;
   7. bērna kopšanas pabalsts;
   8. pabalsts transporta izdevumu kompensēšanai invalīdiem, kuriem apgrūtināta pārvietošanās;
   9. pabalsts invalīdam, kuram nepieciešama kopšana;
   10. paternitātes pabalsts;
   11. datu par personas apdrošināšanas stāžu līdz 1996. gada 1. janvārim uzkrāšana;
   12. slimības pabalsts;
   13. maternitātes pabalsts;
   14. atbalsts visu VSAA e-pakalpojumu lietošanā.
7. VZD pašvaldībām piedāvā tiesības sniegt klientiem konsultācijas par pakalpojumu saņemšanas iespējām e-vidē un VZD sniegtajiem pakalpojumiem, izmantojot tīmekļa vietnē [www.vzd. gov.lv](http://www.vzd.gov.lv) pieejamo informāciju.

Pašvaldībām piedāvātā minimālā pakalpojumu groza papildināšana būs iespējama pēc tam, kad būs uzkrāta un izvērtēta iestāžu un pašvaldību sadarbības pieredze.

VPVKAC, kuri tiks izvietoti 21 reģionālās nozīmes centrā un/vai deviņos reģionālā līmeņa attīstības centros, dokumentu aprite noritēs iestāžu un pašvaldības savstarpēji saskaņotā kārtībā. Savukārt 89 novadu VPVKAC klientu iesniegumu un citu pakalpojuma saņemšanai nepieciešamo dokumentu aprite paredz pašvaldībā saņemto dokumentu oriģinālu nogādāšanu iestāžu tuvējām struktūrvienībām saskaņā ar kurjera noteikto laika grafiku vai nosūtot pa pastu ne retāk kā vienu reizi mēnesī. Pakalpojuma tūlītējas izpildes uzsākšanai VPVKAC darbinieks klienta iesniegtos dokumentus skenē un paraksta ar drošu elektronisko parakstu bez laika zīmoga, nosūtot tos uz iestādes norādīto e-pasta adresi tajā pašā darbdienā, kad iesniegums pieņemts. Klienta pieteikums tiek reģistrēts VPVKAC klientu apkalpošanu atbalstošā informācijas sistēmu komponentē pakalpojuma pieprasījuma uzskaitei un izsekojamībai.

Attīstoties publisko pakalpojumu centralizēto platformu un koplietošanas risinājumiem, VPVKAC dokumentu aprite tiks nodrošināta atbilstoši izvēlētajam VPVKAC tīkla IKT risinājumam.

*VPVKAC tīkla IKT risinājumi*

IT atbalsta risinājumu pamata komponentes nav atkarīgas no izvēlētā KAC risinājuma varianta, vēl vairāk – jaunās klientu apkalpošanu atbalstošās informācijas sistēmu komponentes ir paredzēts būvēt tā, lai tās būtu izmantojamas, gan iedzīvotājiem "pašapkalpojoties", izmantojot elektronisko pakalpojumu piegādes kanālu, gan klientu apkalpošanas speciālistiem (arī pašvaldību darbiniekiem) klātienes apkalpošanas vietās, gan publisko pakalpojumu kontaktu (zvanu) centrā, gan arī iestādēs, kuras turpinās klātienē apkalpot klientus savās telpās.

Klientu apkalpošanas programmatūras komponentes ir paredzēts izstrādāt[[3]](#footnote-4), ņemot par pamatu lietojamības un "klients centrā" principus, nenovirzoties no stratēģiskā mērķa par iespējami lielāka pakalpojuma skaita pilnīgu vai vismaz daļēju elektronizēšanu, tai skaitā nodrošinot iespēju elektroniskā kanāla (e-pakalpojumu) izmantotājiem pilnvērtīgi apkalpot sevi pašiem. Klātienes klientu apkalpošanas speciālistiem domāto programmatūru tiek plānots maksimāli balstīt uz komponentēm, kas jau ir izstrādātas un vēl tiks izstrādātas e-pakalpojumu nodrošināšanai, t.i., pašapkalpošanās funkcijām. Vienkāršotā salīdzinājumā ar internetbankas risinājumiem, e-pakalpojumu turpmākā attīstība (no piekļuves portāla attīstības viedokļa) tiek plānota privātpersonu un uzņēmumu "valsts internetbanku" virzienā, attīstot autorizētas piekļuves portālus ar personalizējamām saskarnēm, kas ietver arī oficiālo ziņojumu apmaiņu ar valsti (oficiālo e-adresi), kā kodola elementu, ap ko tiek grupētas pakalpojumu iniciēšanas un rezultātu saņemšanas iespējas. Klientu apkalpošanas speciālisti klātienē atnākuša klienta uzdevumā ar ierobežotām piekļuves tiesībām (piemēram, attiecībā uz dažāda veida ziņojumu skatīšanu) varētu piekļūt klienta kontam (profilam/e-adresei), tādējādi sava pilnvarojuma robežās iegūstot t. s. "360 grādu" skatu uz klienta sadarbību ar valsti, iegūstot iespējas gan saņemt un nodot klientam mutiskā vai izdrukātā formā no iestādēm saņemtos elektroniskos ziņojumus un pakalpojumu rezultātus (piemēram, lēmumus par pakalpojumu piešķiršanu vai atteikumus), kā arī klienta uzdevumā un vārdā pieteikt/izpildīt elektroniskos pakalpojumus. Lai nodrošinātu iespējas e-pakalpojuma izpildi veikt klienta vārdā saskaņā ar t. s. "aģenta modeli", tiks veikti atbilstoši papildinājumi pakalpojumu piegādes centralizētajās platformās, kas tiks konkretizēti šo platformu attīstības koncepcijās. Attiecīgās izmaiņas tiks projektētas tā, lai pēc iespējas mazāk ietekmētu konkrēto e-pakalpojumu un to piegādē iesaistīto iestāžu pamatdarbības atbalsta sistēmas. Tomēr šobrīd iespēju, ka būs nepieciešamas izmaiņas arī atsevišķos e-pakalpojumos un tos atbalstošajās pamatdarbības sistēmās, izslēgt nevar. Ja šāda nepieciešamība būs, tiks vērtētas iespējas piesaistīt līdzekļus darbības programmas "Izaugsme un nodarbinātība" ietvaros vai jauno politiku iniciatīvu ietvaros, ja plānotās darbības neiekļaujas ERAF projekta atbalstāmo aktivitāšu saturā.

Tā kā plānotā IKT risinājuma pamata ideja ir radīt iespēju klientu apkalpošanas darbiniekiem klientu uzdevumā izpildīt e-pakalpojumus klientu vārdā, tad nav tehnoloģisku šķēršļu šīs pašas pieejas un tehniskā risinājuma izmantošanai arī kontaktu centros ar kontaktu centru operatoriem klientu apkalpošanas darbinieku lomā. Šāda risinājuma obligāts priekšnosacījums ir pietiekami drošas klientu atpazīšanas (piemēram, pēc telefonbanku parauga) un klienta uzdevuma dokumentējuma (piemēram, ar telefona sarunas ierakstu) ieviešana.

No pakalpojumu turētāju viedokļa, lai nodrošinātu darbības efektivitāti, ir principiāli svarīgi, lai VPVKAC klientu apkalpošanas speciālistu pieņemtie pakalpojumu pieprasījumi tiktu nodoti iestādēm izpildei tikpat strukturētā un – vēlams – tieši tādā pašā formā kā jau izstrādātie e-pakalpojumi. Turpretī no klientu apkalpošanas speciālistu viedokļa – e-pakalpojumi, kuru saskarnes ir orientētas uz to, lai tos varētu izpildīt klienti, kas nav attiecīgās jomas profesionāļi, ar relatīvi nelielām konfigurāciju (darbavietas personalizācijas) izmaiņām var tikt piemēroti klientu apkalpošanas darbiniekiem, kas arī nav specifisku pakalpojumu profesionāļi.

Piedāvātais risinājums prasa minimālu iejaukšanos esošajās iestāžu pamatdarbības atbalsta sistēmās. Minimālās prasības attiecībā pret integrāciju ar tām:

* + 1. saņemt, nodot un reģistrēt pakalpojumu pieprasījumus, pakalpojumu izpildes statusa izmaiņas un pakalpojuma izpildes rezultātus uz pakalpojuma pieprasītāja oficiālo e-adresi jeb kontu, ja vien tas jau nav realizēts citā veidā e-pakalpojumu automatizēto procesu ietvaros;
    2. rēķina sagatavošana un nodošana klientam un informācijas par maksājuma veikšanas faktu nodošana gadījumos, ja klientu apkalpošanas speciālists pieņem maksājumus ar POS termināļa starpniecību.

Konsekventi īstenojot šādu pieeju, pakalpojumus, kuri vēl nav elektronizēti, VPVKAC varētu pieteikt universālā iesnieguma e-pakalpojuma veidā, ja nepieciešams, pievienojot klientu apkalpošanas speciālista apliecinātas iesniegto dokumentu kopijas (skenētus attēlus).

Iestādēm tiek nodrošināta iespēja pieteikt nepieciešamās izmaiņas savās pamatdarbības atbalsta sistēmās, lai saņemtu atbalstu šo izmaiņu īstenošanai no jaunā plānošanas perioda vienotās arhitektūras attīstības pasākumu programmām vai jauno politiku iniciatīvu ietvaros, ja plānotās darbības neiekļaujas ERAF projekta atbalstāmo aktivitāšu saturā.

Tādējādi ar relatīvi nelielām investīcijām IT risinājumu attīstībā (papildus esošajiem e-pakalpojumiem un konceptuāli jau saskaņotajam oficiālās e-adreses risinājumam) VPVKAC iegūs IT nodrošinājumu, kas potenciāli ļaus pilnībā atteikties no jebkādu papīra dokumentu plūsmām starp VPVKAC un pakalpojumus nodrošinošām iestādēm, pilnībā elektronizētos pakalpojumus piesakot un izpildot strukturētu e-pakalpojumu formā, bet pagaidām vēl neelektronizētus – izmantojot "universālā iesnieguma" e-pakalpojumu, kas pilnveidots ar apliecinātu dokumentu kopiju pievienošanas funkcionalitāti.

Jaunā IKT arhitektūra paredz, ka savstarpēja informācijas apmaiņa starp publiskās pārvaldes iestādēm notiek tikai elektroniskā formā. Optimāli – pēc attiecīgu e-pakalpojumu izstrādes tas notiek strukturētu, automātiski apstrādājamu elektronisku ziņojumu formā, tomēr nevar izslēgt situācijas, kad mazāk populāriem pakalpojumiem īpaši e-pakalpojumi un līdz ar to – daļēji vai pilnīgi automatizēta apstrāde netiks izstrādāta. Šajos gadījumos ir iespējama t. s. "universālā iesnieguma" e-pakalpojuma izmantošana, to papildinot ar pielikuma datņu (t. sk. aizpildāmu elektronisko veidlapu un arī skenējamu dokumentu attēlu), kā arī pakalpojuma veida un maksājuma piesaistes funkcionalitāti. Šāda neautomatizēta e-pakalpojuma ietvaros izdarīta pieprasījuma juridiskā spēka jautājums ir risināms analoģiski pilnīgi automatizētam e-pakalpojumam, kas izpildīts saskaņā ar "aģenta modeli".

Pārejas periodā līdz VPVKAC tīkla IKT risinājuma izstrādei VPVKAC dalībiestādes izmantos savus pašreizējos IKT risinājumus. Pārejas perioda tehnoloģiskajam atbalstam VPVKAC, kurā strādās LM iestāžu darbinieki, jāierīko nozares datu pārraides tīkla pieslēguma punkts. Nelielam skaitam darba vietu pietiekams būtu pieslēguma ātrums 2 Mbit/s. Šāds viens pieslēgums būtu pietiekams darba nodrošināšanai kopā VSAA, NVA un VDI. Izmaksas tiks segtas no VPVKAC ierīkošanas izmaksām. VPVKAC tiek nodrošināts interneta pieslēgums ar garantēto ātrumu vismaz 2 Mbit/s un tiek nodrošināts *Site to Site* VPN tunelis starp kopējā klientu apkalpošanas punktā izvietotajām darba vietām un iestādi (Labklājības nozares datu pārraides tīkla pieslēguma punktā Fridriķa ielā 9, Rīgā). Iekšēji klientu apkalpošanas punkta tīklā iestādes datori (un tīkla printeri) nodalīti atsevišķā VLAN ar izeju uz *Site to Site* VPN tuneli (administrē VPVKAC administratori).

Jaunā plānošanas perioda ES struktūrfondu projektu attīstības process IKT investīciju jomā un identificētās attīstības pasākumu jomas tiks definētas VARAM informatīvajā ziņojumā "Par pasākumiem, kurus paredzēts īstenot Informācijas sabiedrības attīstības pamatnostādņu 2014.–2020. gadam turpmākās rīcības plānojuma uzdevumu 3.1. "Publiskās pārvaldes IKT centralizētu platformu izveide" un 3.2. "Publiskās pārvaldes pakalpojumu elektronizācija" ietvaros", kuru paredzēts izskatīt Ministru kabinetā. Minētajā ziņojumā attīstības programmas "Publisko pakalpojumu daudzkanālu piegādes tehnoloģiskais nodrošinājums (1. kārta)" ietvaros tiek plānots attīstības pasākums "Pakalpojumu piegādes platforma", kura ietvaros ir paredzēta gan centralizētu platformas komponentu izstrāde un pilnveidošana, gan iesaistīto iestāžu sistēmu pielāgošana jauno – saskaņā ar vienas pieturas aģentūras principiem organizēto – klientu apkalpošanas procesu ietvaros. Tiek plānots, ka iesaistītās iestādes minētā attīstības pasākuma ietvaros saņems finansējumu savu sistēmu pielāgošanai. Iestādēm, kuras ir identificējušas nepieciešamību veikt izmaiņas savās informācijas sistēmās un plāno šo izmaiņu veikšanas iekļaušanu iepriekš minētās attīstības programmas 1. kārtā, ir jāpieprasa šo izmaiņu veikšanas iekļaušana iepriekš minētajā attīstības pasākuma koncepcijā, kuru ir plānots izstrādāt līdz 2014. gada 31. decembrim un pēc integrācijas kopējā jaunās IKT arhitektūras dokumentā iesniegt saskaņošanai Ministru kabinetā ne vēlāk kā līdz 2015. gada 31. martam. Finansējums izmaiņām iestāžu IS pielāgošanai, kas tiek identificētas pēc 2014. gada, būtu pieprasāmas citu attīstības pasākumu ietvaros vai attīstības programmas "Publisko pakalpojumu daudzkanālu piegādes tehnoloģiskais nodrošinājums" nākamajās kārtās.

*VPVKAC tīkla infrastruktūra*

Koplietošanas infrastruktūras nodrošināšanai neatkarīgi no izvēlētā risinājuma ir izstrādāts vienots pamata komplekts:

* ēkai ir nodrošināti komunālie pakalpojumi (piemēram, apkure, ventilācija, gaisa kondicionēšana) atbilstoši ēkas ekspluatācijas prasībām un darba drošībai;
* ēkā papildus būvnormatīvos noteiktajam tiks īstenoti specifiski vides un informācijas pieejamības nodrošināšanas pasākumi, ievērojot personu ar redzes, dzirdes, kustību un garīga rakstura traucējumiem vajadzības, piemēram, tiks veikta uzbrauktuvju izbūve, ēkā izveidoto durvju platuma nodrošināšana atbilstoši personu, kas pārvietojas riteņkrēslā, un personu ar bērnu ratiņiem vajadzībām, ēkas kāpņu pirmā un pēdējā pakāpiena, grīdas līmeņa maiņa, stikla sienu, virsmu un citu bīstamo vietu marķēšana spilgtā krāsā, labi saskatāmu, viegli salasāmu, sataustāmu, izgaismotu apzīmējumu, vizuālās informācijas, piktogrammu, norāžu un/vai audiosignālu izvietošana telpās un citi pasākumi;
* klientu apkalpošanas vietas ir veidotas kā atvērta un daļēji slēgta tipa darbavietas, nelielā skaitā darbam ar klientiem pieejamas arī slēgtas darbavietas, kuras koplieto visas VPVKAC iestādes;
  + ir ievērots vienots VPVKAC vizuālais stils: visas klientu apkalpošanas darbavietas iespēju robežās ir aprīkotas ar vienāda stila mēbelēm (galdi, krēsli, skapji), personāla apģērbā redzams vienojošs elements un izkārtne pie VPVKAC ēkas ārdurvīm un iekšējās informatīvās zīmes veidotas vienotā stilā, kā arī pašvaldība nodrošina VPVKAC ar pašvaldības atribūtiku;
  + visas darbavietas ir aprīkotas ar datorpieslēgumu, optisko internetu un POS termināli maksājumu veikšanai uz vietas ar karti, savukārt datortehniku un datorprogrammas nodrošina katra VPVKAC dalībiestāde savu resursu ietvaros;
* drošības apsvērumu dēļ klientu apkalpošanas telpās ir videonovērošana;
* klientu plūsmas koordinēšanai ir rindu vadības iekārta, vēlams – koplietojama vismaz astoņām iestādēm;
* autostāvvieta, kas tiks izveidota atbilstoši normatīviem, tai skaitā paredzot visus nepieciešamos nosacījumus personām ar invaliditāti piekļuvei;
* vismaz viens publiskas pieejas dators un brīvpieejas internets;
* vieta iestāžu informatīvo materiālu izvietošanai;
* nodarbināto ērtībām ir pieejama neliela virtuve;
* informācijas centrā netālu no ieejas klients var saņemt pirmo informāciju vai konsultāciju e-pakalpojuma lietošanā. Centrs ir aprīkots ar faksa aparātu un multifunkcionālu iekārtu drukāšanai, pavairošanai un skenēšanai, ko izmanto klientu apkalpošanai. Katram VPVKAC ir piešķirts savs telefona numurs klientu informēšanai par VPVKAC darbību, vēlams, ar pāradresācijas iespēju uz iestāžu zvanu centriem. Tāpat katram VPVKAC informācijas centram ir sava e-pasta adrese informācijas sniegšanai par VPVKAC darbību.

Lai nodrošinātu vienveidīgu klientu apkalpošanu, visos VPVKAC darbs tiek organizēts pēc vienotiem principiem, kas iestrādāti vienotajos VPVKAC darba kārtības noteikumos. Klientu apkalpošanā tiek ņemti vērā Valsts kancelejas izstrādātie klientu apkalpošanas pamatprincipi un VPVKAC klientu apkalpošanas standarts.

Šāda pieeja nodrošinātu pakalpojumu sniegšanas standartizāciju, nodrošinot saturiski pilnvērtīgu un vizuāli pievilcīgu KAC izveidi, kas savukārt sekmētu labus darba apstākļus KAC strādājošajiem darbiniekiem, pievilcīgus apstākļus KAC apmeklētājiem un kopumā celtu klientu apmierinātību ar valsts pakalpojumu nodrošināšanas augstāku kvalitāti.

Infrastruktūru izveido tā, lai neierobežotu personas pārvietošanās iespējas, proti, nodrošina iespējas ikvienam sabiedrības loceklim pārvietoties bez ierobežojumiem un saņemt vienlīdzīgus pakalpojumus, preces, palīdzību un informāciju neatkarīgi no dzimuma, invaliditātes veida, vecuma un citiem faktoriem.

*VPVKAC tīkla darba organizācija un atbildības sadalījums*

Abi klientu klātienes apkalpošanas risinājuma varianti paredz centralizēti plānotu un vadītu valsts pakalpojumu turētāju sadarbību ar pašvaldībām. Sadarbības rezultātā iestāžu klientu apkalpošana 89 novadu nozīmes un, izvērtējot valsts un pašvaldības īpašumā esošās telpas, pamatā arī 21 reģionālās nozīmes attīstības centrā un deviņos nacionālās nozīmes attīstības centros, tiktu nodrošināta uz pašvaldību klientu apkalpošanas struktūrvienību bāzes.

Lai nodrošinātu garantētu pieejamību un kvalitāti, VARAM centralizēti plānos finansējuma novirzīšanu pašvaldībām VPVKAC uzturēšanai un valsts pakalpojumu sniegšanai. Lai nodrošinātu koncepcijā paredzētā risinājuma ieviešanu, VARAM izvērtēs nepieciešamās izmaiņas vispārējos tiesību aktos.

VPVKAC tīkls netiek dibināts kā jauna struktūrvienība. VPVKAC kompetencē būtu vadība klientu apkalpošanas darba organizācijas jautājumos un klientu plūsmas vadība. Katra VPVKAC tīkla saimniecisko vadību īsteno VPVKAC ēkas pārvaldītāja vai pašvaldības norīkots pārstāvis – VPVKAC vadītājs. VPVKAC darbību uzrauga VARAM – kā publisko pakalpojumu sistēmas pārzinis koordinē iesaistīto pušu sadarbību, pārrauga klientu apkalpošanu un pakalpojumu sniegšanu VPVKAC (skat. 11. att.). VPVKAC tīkla IKT risinājumu izstrādi organizē VARAM, savukārt ieviešanu un uzturēšanu organizē VRAA.



11. att. VPVKAC kopējais organizatoriskais modelis

Izvietojot valsts iestāžu reģionālās struktūrvienības deviņos nacionālās nozīmes un 21 reģionālās nozīmes attīstības centrā kopā ar pašvaldību klientu apkalpošanas centru, valsts pārvaldes iestādes reģionālās struktūrvienības saglabā savu institucionālo un funkcionālo padotību attiecīgajai valsts pārvaldes iestādei. Tādējādi valsts iestādes varēs efektīvi pārraudzīt savu struktūrvienību funkciju izpildi, nodrošināt metodisko vadību, kontroli un darbinieku apmācības. Valsts iestādes, kuru funkciju izpildei ir noteiktas specifiskas prasības klientu apkalpošanas darbavietu aprīkojumam, nodrošinās klientu apkalpošanas darbavietu aprīkojuma maiņu bojājuma gadījumā, modernizāciju un darbinieku apmācības.

VPVKAC tīkla darbības nodrošināšanai 89 novadu nozīmes attīstības centros un 21 reģionālās nozīmes attīstības centrā, lai nodrošinātu efektīvāku valsts minimālā pakalpojumu klāsta sniegšanu ar pašvaldību palīdzību, starp attiecīgo pašvaldību un valsts pārvaldes iestādi atbilstoši Valsts pārvaldes iekārtas likuma 61. panta pirmajai daļai slēdzams sadarbības līgums. Līdzīgi arī VPVKAC deviņos nacionālās nozīmes attīstības centros starp valsts pārvaldes iestādēm un VPVKAC ēkas pārvaldītāju (pašvaldību vai iestādi) ir slēdzams sadarbības līgums (skat. 12. un 13. att.). Sadarbības līgumā iekļaujami jautājumi par iestādes un pašvaldības tiesībām, pienākumiem un atbildību, klientu priekšlikumu un iebildumu izskatīšanas kārtību. Papildus minētajiem nosacījumiem VPVKAC tīkla darbības nodrošināšanai deviņos nacionālās nozīmes un 21 reģionālās nozīmes attīstības centrā sadarbības līgumos iekļaujami jautājumi par vienotu VPVKAC administratīvo un saimniecisko vadību, vienotu darba laiku, darba aizsardzības pasākumu organizēšanu, telpu īri, komunālo pakalpojumu apmaksu, kopējās infrastruktūras lietošanas jautājumi. Publisko pakalpojumu sistēmai attīstoties, līgumus varētu aizstāt normatīvs regulējums.

Iestādei un pašvaldībai ir tiesības, neiesaistot VARAM, risināt ar pašvaldībai deleģētajiem pakalpojumiem saistītus jautājumus.



12. att. VPVKAC organizatoriskais modelis 21 un deviņos attīstības centros



13. att. VPVKAC organizatoriskais modelis 89 novadu nozīmes attīstības centros

Lai nodrošinātu koncepcijā piedāvātā VPVKAC tīkla IKT risinājumu atbilstību normatīvajiem aktiem, publisko pakalpojumu sniegšanā iesaistītajām institūcijām būs jāpārskata to darbību reglamentējošie normatīvie akti.

*VPVKAC tīkla personāla mācības*

Sekmīgai iestāžu minimālā pakalpojumu groza nodrošināšanai VPVKAC personālam tiek organizētas pirmreizējās mācības par publisko pakalpojumu sistēmu, klientu apkalpošanas noteikumiem un nepieciešamo rīcību dažādās situācijās, problemātiska klienta apkalpošanas īpatnībām un rīcību sūdzību gadījumos, valsts un pašvaldības vienotā portāla [www.latvija/lv](http://www.latvija/lv) struktūru. Papildus minētajam, uzsākot darbu ar valsts pakalpojumiem, pašvaldības VPVKAC darbiniekiem ir paredzēts nodrošināt praktiskas mācības minimālajā pakalpojumu grozā ietilpstošo pakalpojumu sniegšanā. Tātad pēc pirmreizējām mācībām pakalpojumu turētājam jānodrošina regulāras mācības, kā arī ārpuskārtas mācības pēc katrām izmaiņām normatīvajos aktos, nodrošinot VPVKAC klientu apkalpošanas kvalitāti un VPVKAC darbinieku spēju sniegt kvalitatīvu pakalpojumu. Mācību pasākumus plānots finansēt no jaunās politikas iniciatīvas "Publisko pakalpojumu pieejamības nodrošināšana saskaņā ar vienas pieturas aģentūras principu" ietvaros piešķirtā valsts budžeta finansējuma. Tādējādi VPVKAC darbinieki iegūs prasmi orientēties portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) un iestāžu izveidotajā minimālajā pakalpojumu grozā, skaidri izklāstīt klientam nepieciešamo rīcību pakalpojuma saņemšanai, konsultēt par pakalpojumu pieprasīšanu un saņemšanu, skaidri izklāstīt klientam "ceļa karti", ja klienta pieprasītais pakalpojums neietilpst pilotējamo pakalpojumu grozā, risināt nestandarta situācijas klientu apkalpošanā un veidot pozitīvu sarunas struktūru ar klientu.

Klientu apkalpošanas pilnveidošanai, t. sk. pašvaldību darbinieku mācību nodrošināšanai un pakalpojumu izpildes kontrolei iestādes papildus var pieprasīt nepieciešamo finansējumu jauno politikas iniciatīvu ietvaros.

### 5.3.4.2. VPVKAC tīkla izveides ieguvumu analīze

Ekonomiski VPVKAC tīkla izveide ir orientēta gan uz iedzīvotāju izmaksu samazinājumu, gan uz valsts budžeta līdzekļu ietaupījumu.

Ieviešot VPVKAC tīklu, pakalpojumu sniedzēji (iestādes) pakāpeniski izvietos savus klientu apkalpošanas speciālistus VPVKAC telpās. Reorganizējot pakalpojumu izpildi (piemēram, koncentrējot to vienā vai atsevišķās vietās), esošās iestāžu telpas var tikt daļēji atslogotas, attiecīgi samazinot iestāžu izmaksas. Pamatojot izvērtējumu uz izlases iestāžu sniegtajiem datiem par reģionālo nodaļu telpām un darbiniekiem un plānoto VPVKAC telpu platībām, septiņu gadu laikā var tikt ietaupīti 2,55 milj. EUR.



14. att. VPVKAC tīkla ieviešanas finanšu un ekonomisko ieguvumu kopsavilkums, 2015.–2020., tūkst. EUR

Viens no VPVKAC tīkla uzdevumiem būs informēt iedzīvotājus par iespēju pieteikties pakalpojumu saņemšanai elektroniski un praktiski palīdzēt iedzīvotājiem apgūt tādas iemaņas. Šim nolūkam var tikt izmantots VPVKAC telpā esošais publiskais dators vai klienta mobilā ierīce, kurai VPVKAC būs pieejams bezvadu internets. Pieņemot, ka katrs desmitais VPVKAC apmeklētājs turpmāk izmantos pieejamos e-pakalpojumus, VPVKAC klientu apkalpošanas speciālistu noslodze pakāpeniski samazināsies, jau 2017. gadā radot finanšu ietaupījumu 100 tūkst. EUR apmērā. Līdz 2020. gada beigām kopējais ietaupījums sasniegs 594 tūkst. EUR. Finanšu ieguvumu kopsavilkums deviņu, 21 un 89 VPVKAC sadalījumā sniegts 14. attēlā.

Ekonomiskos ieguvumus veido administratīvā sloga samazinājums VPVKAC iestāžu klientiem un IKP palielinājums (skat. 14. att.). Administratīvā sloga samazinājums 89 novadu centros ir pamatots ar klientu laika ietaupījumu, nebraucot uz tuvāko reģionālo centru – vidēji 1,24 st. 21 un 9 nacionālās un reģionālās nozīmes attīstības centros administratīvais slogs arī samazināsies sinerģijas efekta dēļ:

* bieži vien klienta vajadzība nosaka vairāku iestāžu saistīto pakalpojumu pieteikšanu;
* VPVKAC apmeklētājs vienlaikus var būt dažādu iestāžu klients (piemēram, uzņēmējs, bērna aizbildnis, nekustamā īpašuma īpašnieks). Vēršoties VPVKAC vienas situācijas dēļ, klients var vienuviet atrisināt arī citas dzīves situācijas.

Konservatīvi pieņemot, ka 5 % gadījumos klients apvienos VPVKAC apmeklējumu divu pakalpojumu pieteikšanai, gadā tiek ietaupīti 8,2 milj. EUR.

No IKP viedokļa katrs nodarbinātais iedzīvotājs "ražo" valstij nepilnus 10 EUR stundā. Ņemot vērā administratīvā sloga samazinājumu VPVKAC iestāžu klientiem, periodā no 2015. līdz 2020. gadam valsts IKP var pieaugt par 43,3 milj. EUR.

I risinājuma "89+21+9" (jeb 1. modeļa) ieviešana radīs kopējos ekonomiskos un finanšu ieguvumus 50,3 milj. EUR apmērā. II risinājums "89+21" (jeb 2. modelis) ietaupīs valstij un iedzīvotājiem 34,4 milj. EUR.

Salīdzinot abus piedāvātos VPVKAC tīkla modeļus, veidojas 15. attēlā sniegtais finanšu un ekonomisko ieguvumu kopsavilkums: pilna VPVKAC izveide (89+21+9) rada par 19,8 milj. EUR lielāku ieguvumu valstij un iedzīvotājiem.



15. att. VPVKAC tīkla modeļu finanšu un ekonomiskie ieguvumi,

2015.–2020., tūkst. EUR

Vērtējot abus risinājumus (modeļus) pēc izmaksu–ieguvumu rādītāja (B/C), I risinājums "89+21+9" uzrāda labāko valsts investīciju atdevi, t.i., B/C = 2,1. II risinājuma "89+21" ieviešanas B/C = 1,4. Abu modeļu izmaksu–ieguvumu vērtējumi ir pozitīvi, un tas nozīmē, ka tālākajai virzībai var tikt atbalstīts jebkurš risinājums no ekonomiskā lietderīguma viedokļa.Detalizēta finanšu un ekonomisko ieguvumu aprēķina metodika sniegta šā dokumenta 9. pielikumā.

### 5.3.4.3. Klātienes klientu apkalpošanas centru izveides modeļu salīdzinājums

Būtiskākās priekšrocības VPVKAC tīkla izveidei neatkarīgi no izvēlētā risinājuma būtu:

* Nodrošināta VPA principa ieviešana (klientam ir viena fiziska vieta valsts pakalpojumu saņemšanai klātienē neatkarīgi no pakalpojuma resoriskās piederības).
* Plaša pakalpojumu pieejamība klātienē 110 novados.
* Pieprasītākie valsts un pašvaldību pakalpojumi pieejami vienuviet.
* Tiek sasniegta augsta pakalpojumu vienveidīguma un standartizācijas pakāpe.
* Efektīva valsts resursu izmantošana (centralizēta vadība un mēroga efekts) un caurskatāmība.
* Sadarbība ar pašvaldībām.

Atšķirīgās un būtiskākās priekšrocības I risinājumam ir šādas:

* Plašākā pakalpojumu pieejamība klātienē visā valsts teritorijā – 110 novados un 9 lielajās pilsētās.
* Straujākais teritoriālās pieejamības, pakalpojumu kvalitātes uzlabojums un administratīvā sloga samazinājums.
* Klientam ērtākais modelis.

Atšķirīgās un būtiskākās priekšrocības II risinājumam ir šādas:

* Lētākais risinājums ieviešanā.
* Ātrākais risinājums ieviešanā.

Būtiskākie trūkumi VPVKAC tīkla izveidei, neatkarīgi no izvēlētā risinājuma, būtu:

* Neviendabīga administratīvā kapacitāte, kā arī milzīgas iedzīvotāju skaita atšķirības starp dažādām pašvaldībām, kas var radīt grūtības nodrošināt vienveidīgu un standartizētu pakalpojuma sniegšanu.
* Savstarpējo norēķinu grūtības.
* VPVKAC nebūs pieejami visi valsts pakalpojumi.
* Nepieciešamas būtiskas investīcijas centralizēta KAC tīkla izveidē.
* Pārejas periodā saglabāsies vairāki tīkli paralēli (centralizētais un katras institūcijas esošais tīkls tajos attīstības centros, kur VPVKAC izveide vēl nebūs noritējusi).";

1.2. izteikt 6. un 7. nodaļu šādā redakcijā:

# "6. Rīcības plāns koncepcijas īstenošanai

Rīcības plāns iekļauj uzdevumu un pasākumu kopumu, kas veicami visu koncepcijā piedāvāto risinājumu īstenošanai.

5. tabula. Rīcības plāns koncepcijas īstenošanai, 2013.–2020. gads

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Uzdevums, pasākums** | **Izpildes termiņš** | **Atbildīgā institū­cija** | **Piezīmes** | **Gadi** | | | | | | | |
| **2013** | **2014** | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| **1.** | **Vienota normatīvā un metodiskā ietvara izstrāde** | | | | | | | | | | | |
| 1.1. | Izstrādāt un iesniegt MK Publisko pakalpojumu likumprojektu | 15.02.2013.– 31.10.2013. | VARAM | VRP 93.2., 104.4.  2012-MK.RIK-178, 18.04.2012.  IZPILDĪTS | x |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.2. | Iesniegt Publisko pakalpojumu likumprojektu Saeimā | 01.11.2013.– 30.04.2014. | VARAM | IZPILDĪTS | x | x |  |  |  |  |  |  |
| 1.3. | Izstrādāt un iesniegt MK noteikumu projektu par publisko pakalpojumu vienoto sniegšanas un pārvaldības kārtību | 02.05.2014. – sešu mēnešu laikā pēc Publisko pakalpojumu likumprojekta apstiprināšanas Saeimā | VARAM |  |  | x | x |  |  |  |  |  |
| 1.4. | Izstrādāt un iesniegt MK noteikumu projektu par pakalpojumu aprakstīšanu un publicēšanu valsts publisko pakalpojumu katalogā | 02.05.2014. – sešu mēnešu laikā pēc Publisko pakalpojumu likumprojekta apstiprināšanas Saeimā | VARAM |  |  |  | x |  |  |  |  |  |
| 1.5. | Izstrādāt un iesniegt MK noteikumu projektu par pašvaldībām deleģēto valsts pārvaldes funkcijās un uzdevumos noteikto publisko pakalpojumu nosaukumu sarakstu un tā pārvaldības kārtību | 02.05.2014. – sešu mēnešu laikā pēc Publisko pakalpojumu likumprojekta apstiprināšanas Saeimā | VARAM |  |  | x | x |  |  |  |  |  |
| **2.** | **Publisko pakalpojumu elektronizācija** | | | | | | | | | | | |
| 2.1. | Izstrādāt publisko pakalpojumu pilnveidei nepieciešamo IKT atbalsta arhitektūras modeli | 05.01.2014. - 31.12.2014. | VARAM | Saskaņā ar līgumu par ES struktūr­fondu projekta "Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidoša­na" īsteno­šanu (līgums noslēgts ar Sabiedrības integrācijas fondu) |  | x |  |  |  |  |  |  |
| 2.2. | Attīstīt un ieviest e-pakalpojumu koplietošanas komponentes VPA darbības nodrošināšanai pilnā mērogā | 15.02.2013.–  31.12.2017. | VARAM | Uzdevums zaudējis aktualitāti.  Tiek izstrādāts informatīvais ziņojums "Par pasāku­miem, kurus paredzēts īstenot Informācijas sabiedrības attīstības pamatnostād­ņu 2014.– 2020. gadam turpmākās rīcības plānojuma uzdevumu 3.1. "Publis­kās pārvaldes IKT centralizētu platformu izveide" un 3.2. "Publis­kās pārvaldes pakalpojumu elektronizāci­ja" ietvaros" | x | x |  |  |  |  |  |  |
| 2.3. | Izstrādāt un iesniegt MK noteikumu projektu par kārtību, kādā tiek veikta publisko pakalpojumu elektronizācija un nodrošināta e-pakalpojumu pieejamība | 02.01.2014.– 30.06.2016. | VARAM |  |  | x | x |  |  |  |  |  |
| 2.4. | Izstrādāt un iesniegt MK noteikumu projektu par publisko pakalpojumu koplietošanas infrastruktūru un turētāju | 02.01.2014.– 30.06.2016. | VARAM |  |  | x | x |  |  |  |  |  |
| **3.** | **Vienota klātienes klientu apkalpošanas attīstība** | | | | | | | | | | | |
| **3.1.** | **Klientu apkalpošanas centru tīkla izveide (PILOTPROJEKTS)** | | | | | | | | | | | |
| 3.1.1 | Veikt visus nepieciešamos priekšdarbus klientu apkalpošanas centru tīkla pilotprojekta uzsākšanai | 15.02.2013.–  30.12.2013. | VARAM sadarbībā ar iesaistīta­jām ministri­jām un pašvaldī­bām | IZPILDĪTS | x |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.1.2. | Klientu apkalpošanas centru tīkla pilotprojekta plāna izstrāde | 15.02.2013.–  30.04.2013. | VARAM sadarbībā ar iesaistīta­jām ministri­jām un pašvaldī­bām | IZPILDĪTS | x |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.1.3. | Klientu apkalpošanas centru tīkla izveides pilotprojekta plānā norādīto priekšdarbu īstenošana | 30.04.2013.–30.12.2013. | VARAM sadarbībā ar iesaistīta­jām ministri­jām un pašvaldī­bām | IZPILDĪTS | x |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.1.4. | Uzsākt īstenot klientu apkalpošanas centru tīkla pilotprojektu | 02.01.2014.–30.06.2014. | VARAM sadarbībā ar iesaistīta­jām ministri­jām un pašvaldī­bām | IZPILDĪTS |  | x |  |  |  |  |  |  |
| 3.1.5 | Izvērtēt pilotprojekta rezultātus un iesniegt MK aktualizēto koncepciju | 01.07.2014.– 01.11.2014. | VARAM sadarbībā ar iesaistīta­jām ministri­jām un pašvaldī­bām | IZPILDĪTS |  | x |  |  |  |  |  |  |
| **3.2** | **Valsts un pašvaldību vienotā klientu apkalpošanas centru (VPVKAC) tīkla izveidošana** | | | | | | | | | | | |
| **3.2.1.** | **VPVKAC izveidošana 89 novadu nozīmes centros** | | | | | | | | | | | |
| 3.2.1.1. | Veikt visus nepieciešamos priekšdarbus VPVKAC tīkla izveidei | 02.12.2014.–  30.06.2016. | VARAM sadarbībā ar iesaistīta­jām ministri­jām un pašvaldī­bām |  |  | x | x | x |  |  |  |  |
| 3.2.1.2. | Uzsākt VPVKAC tīkla darbību | 01.07.2015.–pastāvīgi | VARAM sadarbībā ar iesaistīta­jām ministri­jām un pašvaldī­bām |  |  |  | x | x | x | x | x | x |
| **3.2.2.** | **VPVKAC izveidošana 21 reģionālās nozīmes attīstības centrā** | | | | | | | | | | | |
| 3.2.2.1. | Izstrādāt atsevišķu informatīvo ziņojumu katra VPVKAC izveidošanai reģionālās nozīmes attīstības centrā, norādot centra izveides plānu un finansējumu | 02.01.2015.–30.12.2018. | VARAM sadarbībā ar iesaistīta­jām ministri­jām un pašvaldī­bām |  |  |  | x | x | x | x |  |  |
| 3.2.2.2. | Uzsākt īstenot VPVKAC tīkla izveidi reģionālās nozīmes attīstības centrā atbilstoši MK apstiprinātajiem informatīvajiem ziņojumiem par katra VPVKAC izveidi | Atbilstoši MK lēmumam par katru informatīvo ziņojumu | VARAM sadarbībā ar iesaistīta­jām ministri­jām un pašvaldī­bām |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **3.2.3.** | **VPVKAC izveidošana deviņos nacionālās nozīmes attīstības centros** | | | | | | | | | | | |
| 3.2.3.1. | Izstrādāt atsevišķu informatīvo ziņojumu katra VPVKAC izveidošanai nacionālās nozīmes attīstības centrā, norādot centra izveides plānu un finansējumu | 02.01.2015.–30.06.2018. | VARAM sadarbībā ar iesaistīta­jām ministri­jām un pašvaldī­bām |  |  |  | x | x | x | x |  |  |
| 3.2.3.2. | Īstenot visus nepieciešamos priekšdarbus katra VPVKAC izveidošanai, kas norādīti informatīvajā ziņojumā par konkrēto VPVKAC | Atbilstoši MK lēmumam par katru informatīvo ziņojumu | VARAM sadarbībā ar iesaistīta­jām ministri­jām un pašvaldī­bām |  |  |  |  |  |  | x | x | x |
| **3.2.4** | **JPI finansējuma sadales kārtības izstrāde** (t. sk. vienāds finansēšanas modelis pašvaldību darbinieku atlīdzībai par papildu slodzi) | 01.08.2014. – 31.12.2016. | VARAM |  |  | x | x | x |  |  |  |  |
| **3.2.5.** | **Mācību un attīstības vajadzību noteikšana** | | | | | | | | | | | |
| 3.2.5.1. | Izstrādāt VPVKAC darbībai nepieciešamos mācību tematus un mācību plānu | 02.01.2015.–30.06.2015. | VARAM sadarbībā ar iesaistīta­jām ministri­jām |  |  |  | x |  |  |  |  |  |
| 3.2.5.2. | Organizēt VPVKAC personāla – centru vadītāju un pašvaldības klientu apkalpošanas speciālistu mācības | No 02.01.2015. vienu reizi ceturksnī | VARAM sadarbībā ar iesaistīta­jām ministri­jām un pašvaldī­bām |  |  |  | x | x | x | x | x | x |
| 3.2.5.3. | Organizēt VPVKAC personāla – iesaistīto institūciju klientu apkalpošanas speciālistu mācības | No 02.01.2015. vienu reizi gadā | VARAM sadarbībā ar iesaistīta­jām ministri­jām |  |  |  | x | x | x | x | x | x |
| 3.2.5.4. | Novērtēt regulāro mācību un attīstības vajadzību nepieciešamību | No 02.01.2016. vienu reizi gadā | VARAM, Publisko pakalpojumu attīstības padome |  |  |  |  | x | x | x | x | x |
| **4.** | **Finansēšanas un maksāšanas kārtības noteikšana** | | | | | | | | | | | |
| 4.1. | Izstrādāt un iesniegt MK noteikumu projektu par vienotu publisko pakalpojumu izmaksu aprēķināšanas kārtību | 01.09.2014.–  30.06.2016. | VARAM |  |  | x | x |  |  |  |  |  |
| **5.** | **Koordinēšanas un vadības mehānisma noteikšana** | | | | | | | | | | | |
| 5.1. | Izstrādāt un iesniegt MK VARAM aktualizēto nolikuma projektu | 02.05.2014.– 31.10.2015. | VARAM | Saistīts ar Publisko pakalpojumu likumprojekta pieņemšanu Saeimā |  | x | x |  |  |  |  |  |
| 5.2. | Izstrādāt un iesniegt MK rīkojumu projektu par atbildīgo valsts pārvaldes iestādi par publisko pakalpojumu politiku valstī | 02.05.2014.– 30.06.2016. | VARAM |  |  | x | x |  |  |  |  |  |
| 5.3. | Izstrādāt un iesniegt MK nolikuma projektu par Publisko pakalpojumu attīstības padomi | 02.05.2014.– 31.10.2015. | VARAM |  |  | x | x |  |  |  |  |  |

**7. Ietekme uz valsts un pašvaldību budžetiem**

VPVKAC tīkla izveides kvalitāti nosaka infrastruktūras un cilvēkresursu nodrošinājums tā uzdevumu izpildei.

VPVKAC I risinājuma "89+21+9" ieviešana prasa investīcijas šādās jomās:

* telpu pielāgošana un darbavietu aprīkošana VPVKAC vajadzībām;
* vienotā IKT risinājuma izstrāde VPVKAC darbības atbalstam (vienotā publisko pakalpojumu daudzkanālu piegādes platforma).

Telpu pielāgošana VPVKAC vajadzībām notiks daļēji valsts budžeta finansējuma ietvaros, taču tas prasīs līdz 30 % pašvaldību līdzfinansējuma, pašvaldībām piedāvājot savas telpas VPVKAC izmitināšanai.

Vienotā publisko pakalpojumu daudzkanālu piegādes platforma tiks izstrādāta, piesaistot ES struktūrfondu finansējumu darbības "Publiskās pārvaldes IKT centralizētu platformu izveide" ietvaros, valstij nodrošinot līdzfinansējumu 15 % apmērā (indikatīvais nepieciešamais valsts budžeta līdzfinansējums, ņemot vērā, ka konkrēti līdzfinansējuma avoti un apmēri tiks noteikti Ministru kabineta noteikumos par specifisko atbalsta mērķu īstenošanu).

Ņemot vērā to, ka publisko pakalpojumu daudzkanālu piegādes platformas ieviešana ir plānota 2017. gadā, taču lielākā daļa VPVKAC uzsāks darbu jau 2015. gadā, klientu pieteikumu oriģināli un citi dokumenti tiks fiziski nogādāti iestādēm. Šim nolūkam VPVKAC darbināšanas izmaksas ietver arī korespondences sūtīšanas izmaksas.

VPVKAC darbību nodrošinās esošie iestāžu darbinieki un papildu darbavietas. Modelējot darba slodžu apjomu katrā VPVKAC atbilstoši pakalpojumu pieprasījumam konkrētajā vietā, tika noteikts, ka 89 pašvaldībās vidēji būs nepieciešama viena papildu slodze. 21 un deviņos centros tiek paredzētas vidēji 1,5 papildu darba slodzes. Kopumā VPVKAC tīkla izveide prasīs aptuveni 132 slodzes. Papildu slodzēs ir iekļauts arī uzdevums sniegt klientiem konsultācijas par e-pakalpojumiem, lai veicinātu aktīvāko e-pakalpojumu izmantošanu. 21 un deviņos centros papildu slodzes ietver arī VPVKAC operacionālo vadību, t. sk. telpu un darba vietu saimniecisko jautājumu risināšanu, klientu plūsmu organizēšanu, kā arī citus VPVKAC ikdienas darbības jautājumus.

Koncepcijas īstenošanai nepieciešamā finansējuma apjoms tiek plānots atbilstoši VPVKAC tīkla ieviešanas laika plānam, kā minēts šā dokumenta 5.3.4.1. sadaļā.

Koncepcijas īstenošanai valsts budžeta finansējums tiks nodrošināts jaunajai politikas iniciatīvai "Publisko pakalpojumu pieejamības nodrošināšana saskaņā ar vienas pieturas aģentūras principu" piešķirto līdzekļu ietvaros, līdz ar to neietekmēs iesaistīto valsts budžeta iestāžu budžeta apmēru. Iesaistītajām ministrijām ir tiesības pieprasīt papildu finanšu līdzekļus jauno politikas iniciatīvu ietvaros, ja VPVKAC izveides rezultātā tiek secināts, ka nepieciešamas izmaiņas IT sistēmās, kas nevar tikt finansētas ERAF projekta ietvaros, kā arī saistībā ar nepieciešamību finansēt papildus radušos administratīvos izdevumus.

Jaunā politikas iniciatīva "Publisko pakalpojumu pieejamības nodrošināšana saskaņā ar vienas pieturas aģentūras principu" paredz, ka koncepcijas īstenošanas laikā 2015. gadā 89 un 21 pašvaldība saņems no valsts budžeta kopsummā 919 739 milj. *euro* VPVKAC klientu apkalpošanas speciālistu darba apmaksai, darbavietu aprīkošanai un korespondences sūtīšanai. Katrai pašvaldībai domātā finansējuma apjoms tiks noteikts atsevišķi, pamatojoties uz plānoto pakalpojumu pieprasījumu un darba noslodzi konkrētajā VPVKAC. Minētā jaunās politikas iniciatīva nosaka arī ikgadējo 146 436 EUR finansējumu VPVKAC tīkla pārraudzības funkcijas nodrošināšanai. 2015. gadā, izvirzot jaunās politikas iniciatīvas **(**"VPVKAC tīkla attīstība nacionālās un reģionālās nozīmes attīstības centros") tālākai nacionālās un reģionālās nozīmes attīstības centru VPVKAC izveidei, katru gadu tiks pieprasīts finansējums 5 401 305 EUR apjomā (skat. 7. tabulu). 2015. gadā, izvirzot jaunās politikas iniciatīvas(JPI "VPVKAC tīkla attīstība")deviņu nacionālās nozīmes attīstības centru VPVKAC izveidei, tiks pieprasīts finansējums kopumā 5 492 685 EUR apjomā (skat. 7. tabulu).

Kopējais koncepcijas ieviešanai nepieciešamais valsts finansējums ir 23 291 040 EUR. Plānotais pašvaldību līdzfinansējums 9 185 976 EUR apmērā tiks nodrošināts, novērtējot pašvaldību ieguldījumu nekustamā īpašuma un citu resursu formā kā devumu VPVKAC tīkla izveidē un darbināšanā. Īstenojot koncepciju, finanšu un ekonomiskie ieguvumi 2015.–2020. gadā sasniegs 50 326 141 EUR, kas būtiski pārsniedz plānotos ieguldījumus.

6. tabula. Ietekme uz valsts un pašvaldību budžetiem, EUR

|  | **2015** | **2016** | **2017** |
| --- | --- | --- | --- |
| Kopējās izmaiņas budžeta ieņēmumos, t. sk.: | **0** | **0** | **0** |
| Izmaiņas valsts budžeta ieņēmumos | 0 | 0 | 0 |
| Izmaiņas pašvaldību budžeta ieņēmumos | 0 | 0 | 0 |
| Kopējās izmaiņas budžeta izdevumos, t. sk.: | **3 240 127** | **6 868 458** | **11 816 257** |
| Izmaiņas valsts budžeta izdevumos | 1 066 175 | 5 438 506 | 10 775 305 |
| JPI "Publisko pakalpojumu pieejamības nodrošināšana saskaņā ar vienas pieturas aģentūras principu" | 1 066 175 | 1 066 175 | 1 066 175 |
| JPI "VPVKAC tīkla attīstība nacionālās un reģionālās nozīmes attīstības centros" | 0 | 1 080 261 | 1 080 261 |
| JPI "VPVKAC tīkla attīstība" | 0 | 1 292 070 | 628 869 |
| Valsts pamatbudžeta līdzekļi | 0 | 300 000 | 1 200 000 |
| ES struktūrfondi | 0 | 1 700 000 | 6 800 000 |
| Izmaiņas pašvaldību budžeta izdevumos | 2 173 952 | 1 429 952 | 1 040 952 |
| Kopējā finansiālā ietekme: | **3 240 127** | **6 868 458** | **11 816 257** |
| Finansiālā ietekme uz valsts budžetu | 1 066 175 | 5 438 506 | 10 775 305 |
| Finansiālā ietekme uz pašvaldību budžetu | 2 173 952 | 1 429 952 | 1 040 952 |
| Detalizēts ieņēmumu un izdevumu aprēķins | Skat. 7. tabulu | | |
| Cita informācija | – | – | – |
| Izmaiņas budžeta izdevumos 2018.– 2020. gadā | **2018** | **2019** | **2020** |
| **6 278 671** | **6 285 746** | **6 487 757** |

2015. - 2017. gada budžeta plānošanas procesā Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijai uz jaunajām politikas iniciatīvām papildus tika piešķirts finansējums pasākumam “Publisko pakalpojumu pieejamības nodrošināšana saskaņā ar vienas pieturas aģentūras principu” 1 146 436 *euro* apmērā ik gadu, tajā skaitā koncepcijā paredzēto pasākumu nodrošināšanai 1 066 175 *euro* apmērā.

Jautājumu par papildu valsts budžeta līdzekļu piešķiršanu koncepcijā paredzēto pasākumu īstenošanai 2016. gadā un turpmākajos gados izskatīt Ministru kabinetā likumprojekta par valsts budžetu 2016. gadam un vidēja termiņa budžeta ietvara 2016., 2017. un 2018. gadam sagatavošanas un izskatīšanas procesā kopā ar visu ministriju un centrālo valsts iestāžu priekšlikumiem jaunajām politikas iniciatīvām atbilstoši valsts budžeta finansiālajām iespējām.

Koncepcijas īstenošanas izdevumu pārskats sniegts 7. tabulā un 10. pielikumā.

7. tabula. Detalizēts izdevumu aprēķins, EUR

| **Aktivitātes/gadi** | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **1. VPVKAC tīkla izveide un uzturēšana** |  |  |  |  |  |  |
| **JPI "Publisko pakalpojumu pieejamības nodrošināšana saskaņā ar vienas pieturas aģentūras principu"** (89 novadu un 21 reģionālās nozīmes attīstības centra VPVKAC) | **1 066 175** | **1 066 175** | **1 066 175** | **1 066 175** | **1 066 175** | **1 066 175** |
| Transferts pašvaldībām, kas paredz segt šādas aktivitātes: | 919 739 | 919 739 | 919 739 | 919 739 | 919 739 | 919 739 |
| Darbinieku atlīdzība | 676 285 | 676 285 | 676 285 | 676 285 | 676 285 | 676 285 |
| Telpu pielāgošana VPVKAC vajadzībām | 112 501 | 112 501 | 112 501 | 112 501 | 112 501 | 112 501 |
| Darbavietu aprīkošana un uzturēšana | 27 543 | 27 543 | 27 543 | 27 543 | 27 543 | 27 543 |
| Telpu uzturēšana | 64 890 | 64 890 | 64 890 | 64 890 | 64 890 | 64 890 |
| Korespondences sūtīšana un kancelejas preces | 31 112 | 31 112 | 31 112 | 31 112 | 31 112 | 31 112 |
| VPVKAC atpazīstamības veicināšana | 7 408 | 7 408 | 7 408 | 7 408 | 7 408 | 7 408 |
| VPVKAC tīkla pārraudzības funkcijas nodrošināšana | 146 436 | 146 436 | 146 436 | 146 436 | 146 436 | 146 436 |
| **JPI "VPVKAC tīkla attīstība nacionālās un reģionālās nozīmes attīstības centros"** | 0 | 1 080 261 | 1 080 261 | 1 080 261 | 1 080 261 | 1 080 261 |
| Transferts pašvaldībām, kas paredz segt šādas aktivitātes: | 0 | 1 080 261 | 1 080 261 | 1 080 261 | 1 080 261 | 1 080 261 |
| Darbinieku atlīdzība | 0 | 811 541 | 811 541 | 811 541 | 811 541 | 811 541 |
| Telpu pielāgošana VPVKAC vajadzībām | 0 | 114 990 | 114 990 | 114 990 | 114 990 | 114 990 |
| Darbavietu aprīkošana un uzturēšana | 0 | 32 333 | 32 333 | 32 333 | 32 333 | 32 333 |
| Telpu uzturēšana | 0 | 76 176 | 76 176 | 76 176 | 76 176 | 76 176 |
| Korespondences sūtīšana un kancelejas preces | 0 | 36 524 | 36 524 | 36 524 | 36 524 | 36 524 |
| VPVKAC atpazīstamības veicināšana | 0 | 8 697 | 8 697 | 8 697 | 8 697 | 8 697 |
| **JPI "VPVKAC tīkla attīstība"** (deviņu nacionālās nozīmes attīstības centru VPVKAC) | **0** | **1 292 070** | **628 869** | **785 995** | **1 293 270** | **1 492 481** |
| Darbinieku atlīdzība | 0 | 0 | 0 | 53 280 | 106 560 | 159 840 |
| Telpu pielāgošana VPVKAC vajadzībām | 0 | 1 094 423 | 416 661 | 363 643 | 671 707 | 671 707 |
| Darbavietu aprīkošana un uzturēšana | 0 | 90 000 | 36 000 | 24 000 | 24 000 | 24 000 |
| Telpu uzturēšana | 0 | 107 648 | 176 209 | 334 440 | 480 371 | 626 302 |
| Korespondences sūtīšana un kancelejas preces | 0 | 0 | 0 | 5 832 | 5 832 | 5 832 |
| VPVKAC atpazīstamības veicināšana | 0 | 0 | 0 | 4 800 | 4 800 | 4 800 |
| **Pašvaldību līdzfinansējums** | **2 173 952** | **1 429 952** | **1 040 952** | **1 846 240** | **1 346 040** | **1 348 840** |
| **2. Publisko pakalpojumu daudzkanālu piegādes platformas izveide un uzturēšana** | | | | | | |
| **85 % ERAF līdzfinansējums (indikatīvi)** | 0 | 1 700 000 | 6 800 000 | 0 | 0 | 0 |
| **Valsts pamatbudžets** | 0 | 300 000 | 1 200 000 | 1 500 000 | 1 500 000 | 1 500 000 |
| 15 % valsts budžeta līdzfinansējums (indikatīvi) | 0 | 300 000 | 1 200 000 | 0 | 0 | 0 |
| Publisko pakalpojumu daudzkanālu piegādes platformas uzturēšana un VPVKAC atbalsts | 0 | 0 | 0 | 1 500 000 | 1 500 000 | 1 500 000 |
| **IZDEVUMI KOPĀ** | **3 240 127** | **6 868 458** | **11 816 258** | **6 278 671** | **6 285 746** | **6 487 757** |

1.3. papildināt koncepciju ar 4., 5., 6., 7., 8., 9. un 10. pielikumu šādā redakcijā:

"**4. pielikums.** **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 (divi 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.

Izmēģinājumprojekta laikā Rīgas Dzemdību namā tika nodrošināta līdz šim nebijusi iespēja – vienlaicīgi sagatavot iesniegumu, lai saņemtu gan Rīgas pašvaldības pabalstu jaundzimušā aprūpei, gan VSAA bērna piedzimšanas pabalstu. Rīgas Dzemdību namā izveidotais VPVKAC apkalpoja 1671 klientu, no tiem 74 % izmantoja minēto iespēju, bet pārējiem klientiem tika sniegta informācija par pieejamiem 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 telefoniskas, 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 pieprasījumiem. 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 izmēģinājumprojekta 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 reizi 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 reizi 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 reizes pieprasījuši VSAA un VID pakalpojumus.

**5. pielikums. Izmēģinājumprojekta komunikācijas programma**

Pilotprojekta sekmīgai īstenošanai tika izstrādāta komunikācijas programma, kas noritēja no 2013. gada 30. novembra līdz 2014. gada 30. jūnijam.

Lai nodrošinātu valsts vienoto klientu apkalpošanas centru (turpmāk – VVKAC) kopēju vizuālo tēlu, tika izstrādāts vizuālās identitātes pamat­elements – logo. Tika izgatavotas plāksnes ar VVKAC nosaukumu piestiprināšanai pie ēku fasādēm, iespiesti un izplatīti plakāti un skrejlapas. Tika izveidotas kastes ar VVKAC vizuālajiem elementiem "Palīdziet mums kļūt labākiem!" izvietošanai katrā VVKAC, lai noskaidrotu iedzīvotāju viedokli par VVKAC un tajos saņemtajiem pakalpojumiem.

Komunikācijai ar tiešajām mērķauditorijām tika izveidots projekta konts *Twitter* platformā, kā arī sagatavota informācija par izmēģinājumprojektu VARAM tīmekļa vietnei. Neskatoties uz salīdzinoši nelielo sekotāju skaitu, profila *Klout score* jeb ietekmes rādītājs[[4]](#footnote-5) ir 29, kas vērtējams kā vidēji augsts.

Visu kampaņas laiku tika nodrošināta komunikācija sociālajos medijos, kā arī izstrādāti baneri izvietošanai izmēģinājumprojektā iesaistīto iestāžu mājaslapās un dažādu sadarbības partneru mājaslapās. Ņemot vērā pilotprojekta īstermiņa raksturu, tika nolemts neveidot atsevišķu VVKAC tīmekļa vietni. Tā vietā visa būtiskā informācija tika integrēta VARAM tīmekļa vietnē. Lai atvieglotu komunikāciju informatīvajos materiālos, šī lapa tika saistīta ar domēnu [www.vvkac.lv](http://www.vvkac.lv), kas ļauj, ierakstot īso adresi, nokļūt atbilstošajā VARAM lapā. Šo sākumlapu apmeklējuši 3154 unikālie apmeklētāji, kas kopā apskatījuši lapu 5029 reizes.

Lai atgādinātu par VVKAC pakalpojumu pieejamību, regulāri tika sagatavotas ziņas par atsevišķiem aktuāliem valsts iestāžu pakalpojumiem, aicinot iedzīvotājus izmantot VVKAC šo pakalpojumu saņemšanai. Tika sagatavotas 229 publikācijas nacionālajos, reģionālajos un pašvaldību laikrakstos, interneta portālos, organizāciju tīmekļa vietnēs, 14 nacionālās un reģionālās TV un radio raidījumi, nosūtītas 19 preses relīzes.

Iedzīvotāju un VVKAC klientu viedokļa noskaidrošanai VVKAC jautājumā pilotprojekta ietvaros tika veiktas trīs aptaujas[[5]](#footnote-6) (skat. 3. pielikumu).

**6. pielikums.** **Klientu aptaujas rezultāti**

Visu VVKAC un VPVKAC darbības laiku notika apmeklētāju aptauja[[6]](#footnote-7), kurā tika noskaidrots KAC darba vērtējums. Kopumā VPVKAC aptaujā piedalījās 290 respondenti, aizpildot pašaizpildāmas anketas. Raksturojot respondentu saskarsmi un apmierinātībuar VVKAC un VPVKAC pakalpojumiem, vērojams, ka visi respondenti pauda apmierinātību ar sniegtajiem pakalpojumiem visās iestādēs (tajā skaitā "pilnīgi apmierināto"pakalpojumu saņēmēju īpatsvars Aucē bija no 67 % līdz 100 %, Rojā no 73 % līdz 100 %). VVKAC aptaujā arī ir atzinīgi vērtēta visu sniegto pakalpojumu kvalitāte: "pilnīgi apmierināti"bija no 67 % līdz 100 % pakalpojumu saņēmēju Daugavpilī un 75 % līdz 100 % Valmierā.

Visi (100 %) Auces un Rojas, kā arī Valmieras un Daugavpils VPVKAC pakalpojumu saņēmēji pozitīvi vērtēja apgalvojumu "iespēja saņemt valsts pakalpojumus vienuviet ir noderīga". Arī vairākums respondentu pozitīvi vērtēja iespējas saņemt valsts pakalpojumus vienuviet noderīgumu (Valmierā 92 %, Daugavpilī 87 %).

Lai noskaidrotu Latvijas iedzīvotāju viedokli, 2014. gada maijā tika veikta Vislatvijas aptauja, kurā, lūgti novērtēt dažādas ar VVKAC izveidi saistītas idejas, 76 % respondentu uzskatīja, ka būtu nepieciešams nodrošināt iespēju visus valsts pakalpojumus saņemt vienuviet. Tikai nedaudz retāk (72 %) norādīts, ka valstī būtu jāievieš kārtība, lai ne tikai visus valsts, bet arī pašvaldību pakalpojumus, kur iedzīvotājiem ir klātienē jāapmeklē attiecīgo iestāžu darbinieki, būtu iespējams saņemt vienuviet. 56 % atbalstītu ideju, ka Latvijā būtu jāievieš kārtība, lai valsts pakalpojumu saņemšanai iedzīvotajiem būtu iespēja savās pašvaldībās iesniegt nepieciešamos dokumentus, nebraucot uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu, taču pašvaldībā varētu iesniegt tikai dokumentus, bet nevarētu saņemt konsultācijas, klātienes konsultāciju nepieciešamības gadījumā tik un tā būtu jābrauc uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu. Tikpat bieži (56 %) pausts atbalsts tam, ka vienotie KAC jāveido tikai lielajās pilsētās un reģionālajos attīstības centros (t.i., bijušajos rajonu centros), bet pārējās pašvaldībās būtu jābūt iespējai iesniegt dokumentus valsts pakalpojumu saņemšanai, nebraucot uz attiecīgās iestādes reģionālo nodaļu.

Citiem apgalvojumiem atbalsts pausts retāk: 56 % atbalstītu ideju, ka iedzīvotajiem būtu iespēja savās pašvaldībās iesniegt nepieciešamos dokumentus, nebraucot uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu, bet nevarētu saņemt konsultācijas. Klātienes konsultāciju nepieciešamības gadījumā tik un tā būtu jābrauc uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu. 64 % aptaujāto iedzīvotāju bija negatīvi novērtējuši iespēju saglabāt šobrīd esošo situāciju, kad valsts un pašvaldību iestāžu pakalpojumi tiek sniegti katrs savā iestādē.

Izmēģinājumprojekta ietvaros veiktā trešā aptauja ietvēra strukturētās intervijas ar VVKAC personālu. Kā ieguvums tika uzsvērta labāka klientu apkalpošanas speciālistu sapratne, kā strādā citās iestādēs, kas nodrošināja augstvērtīgāku konsultāciju un pakalpojumu sniegšanu. Kā pilnveidojamie aspekti tika minēti gan nepietiekamais pilotprojekta budžets, kā rezultātā VVKAC darbiniekiem bija jāstrādā mūsdienu klientu apkalpošanas prasībām nepiemērotos apstākļos, piem., bez elektroniskas klientu rindu vadības iespējas, kas apgrūtināja darbu pakalpojumu pieprasījumu maksimuma stundās, gan vienotas klientu apkalpošanas IT sistēmas neesība, gan citi aspekti, kuru uzlabošanas iespējas iestrādātas koncepcijā.

**7. pielikums. Izmēģinājumprojekta pakalpojumu grozs**

VVKAC Daugavpilī un Valmierā vienuviet pakalpojumus sniedza sešas iestādes, nodrošinot klientiem savas iestādes pakalpojumu grozu:

1. Lauku atbalsta dienests: visi iestādes sniegtie pakalpojumi un konsultēšana par zemkopības jomas pakalpojumiem.
2. Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra: visi iestādes sniegtie pakalpojumi, kā arī konsultēšana par pakalpojumiem.
3. Uzņēmumu reģistrs: dokumentu pieņemšana, parakstu apliecināšana, atbildes dokumentu izsniegšana, UR izziņu sagatavošana un izsniegšana, kā arī konsultēšana par e-pakalpojumiem.
4. Valsts ieņēmumu dienests: nodokļu administrēšanas pakalpojumi.
5. Valsts vides dienests: visi iestādes sniegtie pakalpojumi, tai skaitā konsultēšana par pakalpojumiem.
6. Latgales uzņēmējdarbības centra konsultācijas (pieeja īstenota tikai Daugavpilī saskaņā ar 2012. gada 11. decembrī Ministru kabinetā apstiprināto informatīvo ziņojumu "Par Latgales uzņēmējdarbības centra izveidi" (prot. Nr. 70 40. §)).

Rojāun Aucē esošajos pašvaldību klientu apkalpošanas centros kopā ar pašvaldības pakalpojumiem tika sniegti atsevišķi valsts iestāžu pakalpojumi. Tādējādi klientam bija iespēja klātienē pieprasīt un saņemt noteiktu iestāžu pakalpojumu grozu un konsultatīvo atbalstu zemāk norādītajiem pakalpojumiem:

1. Lauku atbalsta dienesta tiešo maksājumu pieteikuma pieņemšana pašvaldībā.
2. Valsts ieņēmumu dienesta pakalpojumi:
   1. iesniegumu pieņemšana par:
      1. algas nodokļu grāmatiņu un to dublikātu izsniegšanu;
      2. iedzīvotāju ienākuma nodokļa atvieglojumu reģistrēšanu/anulēšanu;
      3. aizpildītu elektroniskās deklarēšanas sistēmas (EDS) līgumu iesniegšanu par elektronisko dokumentu parakstīšanu ar elektronisko parakstu, izmantojot EDS;
      4. izziņu izsniegšanu nodokļu maksātājam (izziņa par kredītņēmēju ienākumiem);
   2. dokumentu izsniegšana, pamatojoties uz 1.1. apakšpunktā minētajiem iesniegumiem;
   3. gada ienākumu deklarāciju pieņemšana;
   4. atbalsta sniegšana darbam ar EDS/atbalsts e-pakalpojumu lietošanā.
3. Uzņēmumu reģistra (UR) pakalpojumi:
   1. konsultāciju sniegšana par e-pakalpojumu "Reģistrācija UR vestajos reģistros komersantiem (AS, SIA, IK, personālsabiedrības):
      1. informācija par jauna komersanta reģistrāciju;
      2. informācija par komersanta izmaiņu reģistrāciju;
      3. informācija par komersanta likvidācijas reģistrāciju;
   2. konsultāciju sniegšana par e-pakalpojumu "Izziņu pieprasīšana no UR vestajiem reģistriem, t. sk. informācija par izziņu pieprasīšanu no UR".
4. Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras (VSAA) pakalpojumi (dokumentu pieņemšana un izsniegšana):
   1. apbedīšanas pabalsts;
   2. vienreizējs pabalsts mirušā pensionāra laulātajam;
   3. mirušā pakalpojuma saņēmēja nesaņemtā pakalpojuma izmaksa ģimenes loceklim;
   4. bērna piedzimšanas pabalsts;
   5. ģimenes valsts pabalsts un piemaksa pie ģimenes valsts pabalsta par bērnu invalīdu;
   6. vecāku pabalsts;
   7. bērna kopšanas pabalsts;
   8. pabalsts transporta izdevumu kompensēšanai invalīdiem, kuriem apgrūtināta pārvietošanās;
   9. pabalsts invalīdam, kuram nepieciešama kopšana;
   10. paternitātes pabalsts;
   11. slimības pabalsts;
   12. maternitātes pabalsts;
   13. datu uzkrāšana par personas apdrošināšanas stāžu līdz 1996. gada 1. janvārim;
   14. atbalsts e-pakalpojumu lietošanā.
5. Valsts vides dienesta (VVD) pakalpojumi:
   1. Ietekmes uz vidi sākotnējais izvērtējuma veikšana;
   2. Tehnisko noteikumu saņemšana.
6. Valsts zemes dienesta (VZD) pakalpojumi – iesniegumu pieņemšana un konsultēšana par pakalpojumiem:
   1. būvju vai telpu grupu kadastrālā uzmērīšana ar datu reģistrāciju vai aktualizāciju Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmā;
   2. tipveida informācijas teksta dati par kadastra objektu;
   3. tipveida informācijas telpiskie dati par kadastra objektu.
7. Rīgas Dzemdību namā Rīgas Ziemeļu izpilddirekcijas Dzimtsarakstu nodaļas sektorā – iespēja iesniegt iesniegumu Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrai par bērna piedzimšanas pabalsta piešķiršanu.

**8.** **pielikums. Izlases iestāžu publisko pakalpojumu pieprasījuma prognoze**

|  | **Gadi** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2015** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| Nacionālās nozīmes attīstības centri | | | | | | |
| Rīga | 6567383 | 6339553 | 6112744 | 5886857 | 5662894 | 5440856 |
| Jūrmala | 1256591 | 1233618 | 1210748 | 1187970 | 1165386 | 1142997 |
| Valmiera | 575693 | 564334 | 553166 | 542190 | 531406 | 520813 |
| Liepāja | 1623971 | 1596828 | 1570153 | 1543944 | 1518203 | 1492928 |
| Ventspils | 821613 | 811797 | 802149 | 792669 | 783358 | 774216 |
| Jēkabpils | 586053 | 573198 | 560525 | 548033 | 535722 | 523593 |
| Jelgava | 1482870 | 1461494 | 1440420 | 1419647 | 1399176 | 1379007 |
| Daugavpils | 1222381 | 1195578 | 1169372 | 1143761 | 1118746 | 1094327 |
| Rēzekne | 352168 | 346678 | 341309 | 336061 | 330934 | 325929 |
| Reģionālās un novadu nozīmes attīstības centri | | | | | | |
| Ogres novads | 1139617 | 1119067 | 1098608 | 1078235 | 1058036 | 1038011 |
| Limbažu novads | 514224 | 504358 | 494536 | 484754 | 475055 | 465440 |
| Siguldas novads | 630114 | 621873 | 613670 | 605499 | 597399 | 589368 |
| Alūksnes novads | 326175 | 319425 | 312788 | 306266 | 299857 | 293563 |
| Madonas novads | 481523 | 472047 | 462732 | 453576 | 444581 | 435745 |
| Gulbenes novads | 432287 | 421316 | 410531 | 399930 | 389515 | 379285 |
| Cēsu novads | 481825 | 472316 | 462968 | 453780 | 444752 | 435886 |
| Valkas novads | 101729 | 99953 | 98207 | 96491 | 94804 | 93148 |
| Grobiņas novads | 231351 | 228014 | 224734 | 221512 | 218347 | 215239 |
| Kuldīgas novads | 569678 | 555100 | 540772 | 526696 | 512871 | 499296 |
| Talsu novads | 804715 | 787104 | 769796 | 752792 | 736091 | 719693 |
| Aizkraukles novads | 163462 | 160581 | 157739 | 154939 | 152179 | 149460 |
| Bauskas novads | 684308 | 670975 | 657830 | 644874 | 632106 | 619526 |
| Dobeles novads | 626450 | 612604 | 598954 | 585500 | 572241 | 559178 |
| Saldus novads | 535566 | 523830 | 512296 | 500964 | 489834 | 478906 |
| Tukuma novads | 613245 | 603811 | 594418 | 585057 | 575775 | 566573 |
| Krāslavas novads | 328563 | 315964 | 303646 | 291609 | 279854 | 268381 |
| Līvānu novads | 361773 | 353672 | 345752 | 338012 | 330454 | 323077 |
| Ludzas novads | 266332 | 256475 | 246837 | 237420 | 228223 | 219246 |
| Preiļu novads | 304933 | 297004 | 289253 | 281678 | 274281 | 267061 |
| Balvu novads | 238135 | 232439 | 226870 | 221429 | 216114 | 210926 |
| Alojas novads | 143538 | 140783 | 138040 | 135309 | 132600 | 129915 |
| Ādažu novads | 102045 | 98515 | 95001 | 91501 | 88031 | 84591 |
| Babītes novads | 163958 | 160160 | 156380 | 152615 | 148882 | 145181 |
| Baldones novads | 55115 | 53179 | 51251 | 49332 | 47428 | 45541 |
| Carnikavas novads | 68929 | 66544 | 64171 | 61807 | 59463 | 57139 |
| Engures novads | 157753 | 154985 | 152229 | 149483 | 146760 | 144061 |
| Garkalnes novads | 79540 | 76789 | 74050 | 71322 | 68617 | 65936 |
| Ikšķiles novads | 274732 | 269852 | 264994 | 260157 | 255360 | 250605 |
| Inčukalna novads | 253492 | 250708 | 247937 | 245177 | 242440 | 239727 |
| Jaunpils novads | 62779 | 61515 | 60257 | 59003 | 57761 | 56529 |
| Kandavas novads | 204061 | 200094 | 196144 | 192210 | 188310 | 184443 |
| Krimuldas novads | 208695 | 205765 | 202848 | 199943 | 197062 | 194207 |
| Ķeguma novads | 163418 | 160310 | 157217 | 154136 | 151082 | 148054 |
| Ķekavas novads | 229245 | 221469 | 213727 | 206018 | 198374 | 190796 |
| Lielvārdes novads | 270141 | 264991 | 259863 | 254756 | 249693 | 244674 |
| Mālpils novads | 147723 | 145675 | 143637 | 141607 | 139594 | 137599 |
| Mārupes novads | 165643 | 159913 | 154209 | 148528 | 142895 | 137311 |
| Olaines novads | 429714 | 422465 | 415248 | 408059 | 400932 | 393866 |
| Ropažu novads | 113254 | 109934 | 106629 | 103338 | 100075 | 96840 |
| Salacgrīvas novads | 240213 | 235604 | 231016 | 226446 | 221916 | 217424 |
| Salaspils novads | 375282 | 364958 | 354681 | 344446 | 334299 | 324238 |
| Saulkrastu novads | 105247 | 102592 | 99949 | 97316 | 94706 | 92118 |
| Sējas novads | 64325 | 63533 | 62745 | 61960 | 61182 | 60410 |
| Stopiņu novads | 112620 | 109075 | 105545 | 102029 | 98544 | 95088 |
| Amatas novads | 283911 | 280891 | 277922 | 275004 | 272138 | 269322 |
| Apes novads | 73955 | 72432 | 70934 | 69463 | 68017 | 66597 |
| Beverīnas novads | 77416 | 75904 | 74417 | 72956 | 71521 | 70111 |
| Burtnieku novads | 193988 | 190199 | 186474 | 182813 | 179216 | 175683 |
| Cesvaines novads | 55788 | 54584 | 53401 | 52237 | 51095 | 49972 |
| Ērgļu novads | 208371 | 207179 | 206008 | 204856 | 203724 | 202613 |
| Jaunpiebalgas novads | 42933 | 41669 | 40426 | 39205 | 38005 | 36826 |
| Kocēnu novads | 155379 | 152261 | 149196 | 146184 | 143224 | 140317 |
| Līgatnes novads | 127484 | 125529 | 123607 | 121718 | 119862 | 118039 |
| Lubānas novads | 75718 | 74758 | 73815 | 72889 | 71978 | 71084 |
| Mazsalacas novads | 84237 | 82642 | 81075 | 79534 | 78020 | 76533 |
| Naukšēnu novads | 26771 | 26073 | 25388 | 24714 | 24052 | 23402 |
| Pārgaujas novads | 106575 | 104462 | 102386 | 100345 | 98339 | 96370 |
| Priekuļu novads | 225205 | 220761 | 216391 | 212097 | 207877 | 203733 |
| Raunas novads | 157098 | 155204 | 153342 | 151513 | 149715 | 147949 |
| Rūjienas novads | 98203 | 96249 | 94328 | 92440 | 90585 | 88763 |
| Smiltenes novads | 794885 | 788505 | 782234 | 776070 | 770014 | 764065 |
| Strenču novads | 64499 | 63282 | 62086 | 60911 | 59755 | 58621 |
| Varakļānu novads | 112948 | 111832 | 110734 | 109655 | 108595 | 107553 |
| Vecpiebalgas novads | 192312 | 190490 | 188699 | 186938 | 185208 | 183509 |
| Aizputes novads | 385051 | 380250 | 375531 | 370895 | 366341 | 361870 |
| Alsungas novads | 33985 | 33119 | 32267 | 31431 | 30609 | 29802 |
| Brocēnu novads | 129149 | 126319 | 123537 | 120805 | 118121 | 115486 |
| Dundagas novads | 116068 | 113649 | 111272 | 108937 | 106643 | 104391 |
| Durbes novads | 121225 | 120130 | 119054 | 117996 | 116958 | 115938 |
| Mērsraga novads | 42919 | 41994 | 41085 | 40192 | 39315 | 38454 |
| Nīcas novads | 77821 | 76520 | 75242 | 73986 | 72752 | 71541 |
| Pāvilostas novads | 91735 | 90440 | 89167 | 87917 | 86689 | 85483 |
| Priekules novads | 192934 | 190830 | 188762 | 186731 | 184736 | 182776 |
| Rojas novads | 103079 | 100820 | 98600 | 96418 | 94276 | 92172 |
| Rucavas novads | 48518 | 47878 | 47249 | 46631 | 46024 | 45429 |
| Skrundas novads | 139721 | 136944 | 134215 | 131534 | 128900 | 126315 |
| Vaiņodes novads | 86270 | 85329 | 84404 | 83496 | 82604 | 81728 |
| Ventspils novads | 298114 | 291126 | 284259 | 277512 | 270885 | 264379 |
| Aknīstes novads | 136892 | 135335 | 133799 | 132286 | 130794 | 129324 |
| Auces novads | 278319 | 274156 | 270051 | 266005 | 262018 | 258090 |
| Iecavas novads | 238735 | 234572 | 230467 | 226422 | 222435 | 218507 |
| Jaunjelgavas novads | 171281 | 168627 | 166010 | 163431 | 160889 | 158385 |
| Jelgavas novads | 701706 | 687533 | 673559 | 659786 | 646213 | 632841 |
| Jēkabpils novads | 162314 | 159621 | 156967 | 154350 | 151771 | 149230 |
| Kokneses novads | 100450 | 98679 | 96933 | 95212 | 93516 | 91845 |
| Krustpils novads | 143066 | 139846 | 136672 | 133543 | 130459 | 127421 |
| Neretas novads | 172203 | 170144 | 168113 | 166112 | 164140 | 162197 |
| Ozolnieku novads | 250884 | 247258 | 243683 | 240158 | 236686 | 233264 |
| Pļaviņu novads | 249908 | 247464 | 245055 | 242681 | 240341 | 238035 |
| Rundāles novads | 99728 | 97785 | 95870 | 93981 | 92121 | 90287 |
| Salas novads | 92433 | 90405 | 88406 | 86436 | 84494 | 82581 |
| Skrīveru novads | 67385 | 66197 | 65026 | 63871 | 62734 | 61613 |
| Tērvetes novads | 117456 | 115539 | 113649 | 111787 | 109951 | 108142 |
| Vecumnieku novads | 236011 | 231423 | 226900 | 222442 | 218049 | 213720 |
| Viesītes novads | 156769 | 154606 | 152473 | 150370 | 148298 | 146257 |
| Aglonas novads | 120108 | 117219 | 114394 | 111634 | 108939 | 106308 |
| Baltinavas novads | 20455 | 19981 | 19518 | 19065 | 18623 | 18191 |
| Ciblas novads | 54478 | 52462 | 50490 | 48564 | 46683 | 44847 |
| Dagdas novads | 223992 | 217954 | 212051 | 206283 | 200650 | 195152 |
| Daugavpils novads | 1178753 | 1160381 | 1142419 | 1124868 | 1107727 | 1090997 |
| Ilūkstes novads | 470846 | 468517 | 466241 | 464016 | 461842 | 459721 |
| Kārsavas novads | 206175 | 203136 | 200165 | 197262 | 194427 | 191660 |
| Rēzeknes novads | 1122716 | 1102252 | 1082245 | 1062695 | 1043603 | 1024968 |
| Riebiņu novads | 199667 | 195543 | 191510 | 187570 | 183721 | 179965 |
| Rugāju novads | 56121 | 55097 | 54095 | 53116 | 52161 | 51228 |
| Vārkavas novads | 60999 | 59418 | 57874 | 56364 | 54890 | 53451 |
| Viļakas novads | 133205 | 130923 | 128692 | 126512 | 124383 | 122304 |
| Viļānu novads | 238061 | 235118 | 232241 | 229429 | 226683 | 224003 |
| Zilupes novads | 71950 | 69622 | 67347 | 65123 | 62951 | 60832 |

**9. pielikums. Finanšu un ekonomisko ieguvumu aprēķina metodika**

Ekonomiski VPVKAC tīkla izveide ir orientēta gan uz iedzīvotāju izmaksu samazinājumu, gan uz valsts budžeta līdzekļu ietaupījumu.

Finanšu ieguvumi ir izmaksu ietaupījums, kas veidojas, iestādēm nododot pakalpojumus VPVKAC. Ieviešot VPVKAC koncepciju, veidojas šādi finanšu ieguvumi:

* Iestāžu reģionālo nodaļu telpu uzturēšanas izmaksu samazinājums.
* Klientu apkalpošanas speciālistu noslodzes samazinājums:
* zinot, ka noteikta daļa pakalpojumu tiks nodota 89 VPVKAC;
* elektronizācijas pakalpojumu popularitātes pieaugšanas dēļ.

Ieviešot VPVKAC tīklu, pakalpojumu sniedzēji (iestādes) pakāpeniski izvietos savus klientu apkalpošanas speciālistus VPVKAC telpās. Reorganizējot pakalpojumu izpildi (piemēram, koncentrējot to vienā vai atsevišķās vietās), esošās iestāžu telpas var tikt daļēji atslogotas, attiecīgi samazinot iestāžu izmaksas.

VPVKAC tīkls 89 novadu nozīmes attīstības centros apkalpos 60 % iedzīvotāju, sniedzot minimālo valsts pakalpojumu grozu (skat. pakalpojumu pieprasījumu prognozi 5.3.3.4. sadaļā). Tas nozīmē, ka iestāžu klientu apkalpošanas speciālistu noslodze samazināsies. Savukārt pakalpojumi, kuri netiek nodoti VPVKAC 89 novadu nozīmes attīstības centros, pilnā apmērā tiek nodrošināti attiecīgajā valsts pārvaldes iestādē klātienē vai elektronisku pakalpojumu veidā.

Viens no VPVKAC tīkla uzdevumiem būs konsultēt iedzīvotājus par iespēju pieteikties pakalpojumu saņemšanai elektroniski un praktiski palīdzēt iedzīvotājiem apgūt šādas iemaņas. Pieņemot, ka katrs desmitais VPVKAC apmeklētājs turpmāk izmantos pieejamos e-pakalpojumus, klātienē pieteikto pakalpojumu skaits samazināsies. Līdz ar to pakāpeniski samazināsies arī VPVKAC klientu apkalpošanas speciālistu noslodze.

Finanšu ieguvumu aprēķins pamatots ar šādiem pieņēmumiem (skat. 1. tabulu):

* telpu izmaksu izvērtējuma pamatā tika izmantoti izlases iestāžu sniegtie dati par reģionālo nodaļu telpām un darbiniekiem:
  + dati par telpu platību, izmaksām, darbinieku skaitu un amatu sadalījumu;
  + prognoze par e-pakalpojumu apjoma izmaiņām 2015.– 2020. gadā;
  + prognoze par iestāžu darbinieku izvietošanu VPVKAC telpās;
* aprēķini par iestādēm, kuras nebija iesniegušas informāciju par telpu sadalījumu, tika veikti, pamatojoties uz līdzīgo iestāžu proporcionālo telpu sadalījumu;
* klientu apkalpošanas noslodzes izmaiņu aprēķinam tika izmantoti izlases iestāžu mājaslapās publiskotie dati par darbinieku atlīdzību un ekspertu vērtējums par iespēju novirzīt novadu iedzīvotājus uz novadu nozīmes attīstības centros izvietotajiem 89 VPVKAC;
* katrai iestādei, ņemot vērā pakalpojumu specifiku, tika aprēķināts vidējais klientu skaits uz vienu klientu apkalpošanas speciālistu;
* iestādēm, kuras nebija iesniegušas vadības prognozes par prognozēto klientu samazinājumu esošajās reģionālajās nodaļās, zinot, ka noteikta daļa pakalpojumu tiks nodota 89 pašvaldībām, un par e-pakalpojumu apjomu, t.i. LAD un PMLP, tika aprēķināta tikai paredzētā slodze konsultācijām 9+21+89 VPVKAC;
* ņemot vērā to, ka izlases iestāžu vadības prognozes par 89 VPVKAC noslogojumu būtiski atšķiras no izmēģinājumprojektā sasniegtajiem rezultātiem, iestāžu iesniegtas vadības prognozes tika palielinātas par 10 %;
* VPVKAC izveidē deviņos nacionālās nozīmes attīstības centros un 21 reģionālās nozīmes attīstības centrā iestāžu izdevumus par pārcelšanos uz VPVKAC telpām sedz pašas iestādes.

1. tabula. Finanšu ieguvumu aprēķinā izmantotie statistiskie dati

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nosaukums | Vērtība | Avots |
| Vidējā alga UR gadā (bruto) | 7194,31 EUR | http://www.ur. gov.lv/budzets.html |
| Vidējā alga VID gadā (bruto) | 6141,49 EUR | https://www.vid. gov.lv/default. aspx?tabid=4&id=4716&hl=1&mod=33 |
| Vidējā alga VSAA gadā (bruto) | 6073,08 EUR | http://www.vsaa.lv/lv/budzets-un-statistika/vsaa-amatpersonu-atalgojums |
| Vidējā alga NVA gadā (bruto) | 6141,49 EUR | http://www. nva. gov.lv/index. php?cid=6&mid=318 |
| Vidējā alga VZD gadā (bruto) | 6624,633 EUR | http://www.vzd. gov.lv/lv/par-mums/budzets/algu-saraksts/ |
| Darba stundu skaits gadā | 1987,92 st./ 2013. gadā | http://www.vid.lv/lv/gada\_kalendars/ |

Finanšu ieguvumu aprēķins ir šāds:

Iestāžu reģionālo nodaļu telpu uzturēšanas izmaksu ietaupījums: pēc iestāžu sniegtajiem datiem par telpu platībām un izmaksām tika identificētas filiāles, kurās ir tikai KAC, kurus var apvienot vienā ēkā. Telpu ieguvums veidojas no šo atlasīto iestāžu ietaupītajām komunālajām un īres izmaksām.

Klientu apkalpošanas speciālistu noslodzes samazinājums e-pakalpojumu dēļ:

1. Bruto alga privātajā sektorā stundā = bruto alga privātajā sektorā mēnesī x 12/darba stundu skaits gadā.
2. Ekonomiski aktīvo iedzīvotāju koeficients = Latvijas ekonomiski aktīvie iedzīvotāji 2013. gadā 15–64 gadu vecumā/visi Latvijas iedzīvotāji 2013. gadā.
3. Konsultācijām nepieciešamās viena novada KAC slodzes = iedzīvotāju skaits novadā x ekonomiski aktīvo iedzīvotāju koeficients x klientam veltītais laiks/darba stundu skaits gadā.
4. Kopējās nepieciešamās slodzes konsultācijām = konsultācijām nepieciešamo viena novada KAC slodžu kopsumma.

Klientu apkalpošanas speciālistu noslodzes samazinājums pēc 89 VPVKAC izveides:

1. Klientu skaits, kuri brauks uz 89 VPVKAC = paredzamais klientu skaits iestādēs x vadības prognozes.
2. Vienas iestādes slodzes, kuras pārņems 89 VPVKAC = iestādes klientu skaits, kuri izvēlēsies braukt uz 89 pašvaldībām/iestādes vidējais klientu skaits uz vienu klientu apkalpošanas speciālistu.
3. Kopējās 89 VPVKAC slodzes = izlases iestāžu slodžu kopsumma 89 VPVKAC.
4. Iestādes slodzes (EUR), kuras tiks ietaupītas, pateicoties elektronizācijai = apmeklētāji, kuri izmantos e-pakalpojumus/ vidējais klientu skaits uz KAC speciālistu x vidējā alga iestādē.
5. Kopējās slodzes (EUR), kuras tiks ietaupītas, pateicoties elektronizācijai = iestāžu slodžu (EUR), kuras tiks ietaupītas, pateicoties elektronizācijai, kopsumma.

Ekonomiskie ieguvumi attiecas uz klientiem un valsts tautsaimniecību kopumā. Tie ir tie ietaupījumi un nezaudētais produktīvais laiks, ko iedzīvotājs var izmantot citiem mērķiem. No valsts ekonomikas viedokļa tiek pieņemts, ka iedzīvotājs izmantos zaudēto darba laiku darba pienākumu izpildei, t.i., IKP palielināšanai.

Īstenojot VPVKAC koncepciju, veidojas šādi ekonomiskie ieguvumi:

* administratīvā sloga samazinājums VPVKAC iestāžu klientiem;
* IKP palielinājums.

Administratīvā sloga samazinājums 89 novadu centros pamatots ar klientu laika ietaupījumu, nebraucot uz tuvāko reģionālo centru. 21 un deviņos nacionālās un reģionālās nozīmes centros administratīvais slogs arī samazināsies sinerģijas efekta dēļ:

* bieži vien klienta vajadzība nosaka vairāku iestāžu saistīto pakalpojumu pieteikšanu;
* VPVKAC apmeklētājs vienlaicīgi var būt dažādu iestāžu klients (piemēram, uzņēmējs, bērna aizbildnis, nekustamā īpašuma īpašnieks). Vēršoties VPVKAC vienas situācijas dēļ, klients var vienuviet atrisināt arī citas neprioritāras, taču svarīgas dzīves situācijas.

Ekonomisko ieguvumu aprēķins pamatojas uz šādiem galvenajiem pieņēmumiem:

* katrs brauciens un tuvāko reģionālās vai nacionālās nozīmes centru prasa klientam vidēji 1,24 st. abos virzienos (konservatīvs pieņēmums). Laiks, ko klients pavada iestādē, netiek iekļauts;
* ekonomiski aktīvo iedzīvotāju skaits 2013. gadā tika izteikts procentuāli no visiem iedzīvotājiem un piemērots arī turpmākajiem gadiem;
* vidējā transporta biļetes cena un ceļā pavadītais laiks tika noteikts, pamatojoties uz detalizētu VID nodaļu apmeklētāju kustības analīzi. Rezultāti tika ekstrapolēti uz citām iestādēm proporcionāli apmeklētāju skaitam;
* 5 % gadījumu (katrā divdesmitajā gadījumā) klients apvienos VPVKAC apmeklējumu divu pakalpojumu pieteikšanai.

2. tabula. Ekonomisko ieguvumu aprēķinā izmantotie dati

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nosaukums | Vērtība | Avots | Piebilde |
| Vidējā biļetes cena divos virzienos | 2,98 EUR | http://www.1188.lv/satiksme/starppilsetu-autobusi |  |
| Attālumi starp novadiem | km | https://www. google.com/maps/place/Latvijas+Republika/@56.8801729,24.6057484,8z/data=!3m1!4b1!4m2!3m1!1s0x46e930677b8a9afd:0xcfcd68f2fc10 | Attālumi tika skatīti no novada centra līdz novada centram |
| Vidējā darba alga privātajā sektorā mēnesī | 689 EUR | http://www.csb. gov.lv/statistikas-temas/darba-samaksa-galvenie-raditaji-30270.html | Ar darba devēja VSAOI |
| Ekonomiski aktīvo iedzīvotāju skaits | 1036500 = 62 % no visiem iedzīvo­tājiem | Centrālā statistikas pārvalde | Ekonomiski aktīvo iedzīvotāju skaits 2013. gadā |

Izmantotie aprēķini:

1. IKP stundas likme = gada IKP/ekonomiski aktīvo iedzīvotāju skaits/darba stundu skaits gadā.
2. IKP palielinājums no ekonomiski aktīvajiem klientiem = vidējais ceļā pavadītais laiks x apmeklējumu skaits x IKP stundas likme.
3. Administratīvā sloga samazinājums VPVKAC iestāžu klientiem, ko nodrošina vairāku pakalpojumu pieteikšana vienuviet = VPVKAC apmeklētāju skaits x (transporta vidējā biļetes cena + vidējais ceļā pavadītais laiks x bruto alga stundā) x gadījumu %, kad klients apvienos VPVKAC apmeklējumu divu pakalpojumu pieteikšanai.

**10. pielikums.** **Detalizēti paskaidrojumi par koncepcijas ietekmi uz valsts un pašvaldību budžetiem**

| **Detalizētās izmaksu tāmes pozīcijas** | **Aprēķina paskaidrojums** | **Aprēķins** |
| --- | --- | --- |
| **1. VPVKAC tīkla izveide un uzturēšana** | | |
| **JPI "Publisko pakalpojumu pieejamības nodrošināšana saskaņā ar vienas pieturas aģentūras principu"** | | |
| Transferts pašvaldībām |  |  |
| Darbinieku atlīdzība | Kopējais slodžu skaits 50 VPVKAC = 60 Vienas slodzes atlīdzība 760 EUR/mēn. + DD sociālās iemaksas (amata saime 23, amata līmenis III B, mēnešalgu grupa 9) | 60 x 760 x 1,2359 x 12 =  676 285 EUR |
| Telpu pielāgošana VPVKAC vajadzībām | Telpu pielāgošana 10 VPVKAC: Remontdarbi: gadā katram VPVKAC būs pieejami 11 250.1 EUR kārtējam remontam | 10 x 11 250.1 =  112 501 EUR |
| Darba vietu aprīkošana un uzturēšana | Darba vietas aprīkojums 50 VPVKAC: Galds ar dokumentu skapi 250 EUR Krēsls 150 EUR Plaukts 150.86 EUR Uz vienu VPVKAC 550,86 EUR | 550.86 x 50 =  27 543 EUR |
| Telpu uzturēšana | Tikai 10 VPVKAC: 540.75 EUR/mēn. | 540.75 x 12 x 10 =  64 890 EUR |
| Korespondences sūtīšana un kancelejas preces | Korespondences sūtīšana: parastās un ierakstītās vēstules, vidēji 30 EUR/mēn. Kancelejas preces: papīrs, aploksnes, pildspalvas u.c., vidēji 21,853 EUR/mēn. | Korespondences sūtīšana un kancelejas preces: 51.853 x 50 x 12 =  31 112 EUR |
| VPVKAC atpazīstamības veicināšana | Vienotās formas elementi klientu apkalpošanas speciālistiem, 10 EUR/gab. (katram KAS divi gab.). Reklāmas pakalpojumi (TV, radio, bukleti):  6 4080 EUR | Vienotās formas elementi: 10 x 2 x 50 = 1 000 EUR. Reklāmas pakalpojumi:  6 408 EUR |
| VPVKAC tīkla pārraudzības funkcijas nodrošināšana | Apmācības nodrošināšana VPVKAC darbiniekiem 75 600 EUR/gadā. Divu ekspertu pakalpojumi: 1700 EUR/mēn. Automašīnas noma VPVKAC tīkla apsekošanai: 2 503 EUR/mēn. | 75 600 + 1700 x 12 x 2 +2 503 x 12 = 146 436 EUR |
| **JPI "VPVKAC tīkla attīstība nacionālās un reģionālās nozīmes attīstības centros"** | | |
| Transferts pašvaldībām |  |  |
| Darbinieku atlīdzība | Kopējais slodžu skaits 60 VPVKAC = 72 Vienas slodzes atlīdzība 760 EUR/mēn. + DD sociālās iemaksas (amata saime 23, amata līmenis III B, mēnešalgu grupa 9) | 72 x 760 x 1,2359 x 12 =  811 541 EUR |
| Telpu pielāgošana VPVKAC vajadzībām | Telpu pielāgošana 11 VPVKAC: Remontdarbi: gadā katram VPVKAC būs pieejami 10 453.64 EUR kārtējam remontam | 11 x 10 453.64 = 114 990 EUR |
| Darbavietu aprīkošana un uzturēšana | Darba vietas aprīkojums 60 VPVKAC: Galds ar dokumentu skapi 250 EUR Krēsls 150 EUR Plaukts 138.88 EUR Uz vienu VPVKAC 538.88 EUR | 538.88 x 60 =  32 333 EUR |
| Telpu uzturēšana | Tikai 11 VPVKAC: 577,09 EUR/mēn. | 577,09 x 12 x 11 =  76 176 EUR |
| Korespondences sūtīšana un kancelejas preces | Korespondences sūtīšana: parastās un ierakstītās vēstules, vidēji 30 EUR/mēn. Kancelejas preces: papīrs, aploksnes, pildspalvas u.c., vidēji 20,728 EUR/mēn. | Korespondences sūtīšana un kancelejas preces: 50,728 x 60 x 12 =  36 524 EUR |
| VPVKAC atpazīstamības veicināšana | Vienotās formas elementi KA speciālistiem, 10 EUR/gab. (katram KAS divi gab.). Reklāmas pakalpojumi (TV, radio, bukleti):  7 497 EUR | Vienotās formas elementi: 10 x 2 x 60 = 1 200 EUR. Reklāmas pakalpojumi:  7 497 EUR |
| **JPI "VPVKAC tīkla attīstība"** | | |
| Darbinieku atlīdzība | Kopējais slodžu skaits 12 VPVKAC = 14,18. Vidējā slodze VPVKAC = 1,18175. Vienas slodzes atlīdzība 760 EUR/mēn. + DD  so­­ciālās iemaksas (amata saime 23, amata līmenis III B, mēnešalgu grupa 9). 12 VPVKAC tiek ieviesti pakāpeniski: 2018 – 4, 2019 – 4, 2020 – 4. | 1,18175 x 4 x 760 x 1,2359 x 12 =  53 280 EUR |
| Telpu pielāgošana VPVKAC vajadzībām | Remontdarbi: **21 VPVKAC** (trūkstošā daļa 2016.–2018. g.):  57 286,63 EUR uz katru VPVKAC. **12 VPVKAC**: 109051,75 EUR uz katru. Kapitālieguldījumi: Rindu vadības sistēma 5000 EUR,  videonovērošanas sistēma 7500 EUR, kondicionēšanas sistēma 8000 – 10 000 EUR | Remontdarbi: 21 VPVKAC =  57 286,63 x 21 =  1 203 019 EUR. 12 VPVKAC = 109 051,75 x 12 = 1 308 621 EUR.  Kapitālieguldī­jumi: 21 VPVKAC: (5000 + 7500 + 8000) x 21 = 430 500 EUR. 12 VPVKAC: (5000 + 7500 + 10000) x 12 = 276 000 EUR |
| Darba vietu aprīkošana un uzturēšana | Darba vietas aprīkošana ar multifunkcionālajām iekārtām 21+12 VPVKAC: 6000 EUR/gab. | 6000 x (12 + 21) = 198 000 EUR |
| Telpu uzturēšana | **21 VPVKAC:** īres izdevumi (trūkstošā daļa): vid. 699,243 EUR/mēn. (kop. īres maksa vid. 896 EUR/mēn.). Telpu uzkopšana (trūkstošā daļa): 72 EUR/mēn. 21 VPVKAC uzturēšanas izmaksas gadā (trūkstošā daļa): Vidēji (699,243 + 72) x 12 x 21 = 194 292EUR (2018.–2020. g.) 2015–2016. g. daļa no 21 VPVKAC notiks telpu pielāgošanas remonti, tāpēc tiek pieņemts, ka uzturēšanas izmaksas 12–13 VPVKAC būs mazākas telpu īres izdevumu dēļ: 107 648 EUR. 2015.–2017. gg. telpu uzkopšana tiks nodrošināta JPI "Publisko pakalpojumu pieejamības nodrošināšana saskaņā ar vienas pieturas aģentūras principu" un pašvaldību līdzfinansējuma ietvaros. Paplašinoties telpām un remontējot tās, ar 2018. g. telpu uzkopšanas izdevumi tiks segti no JPI "VPVKAC tīkla attīstība": 2015: 0 2016: 107 647 EUR 2017: 699 x 12 x 21 = 176 209 EUR 2018–2020: (699+72) x 12 x 21 = 194 353 EUR gadā 12 VPVKAC: Sakari: vid. 90 EUR/mēn. Komunālie pakalpojumi: vid. 1100 EUR/mēn. Telpu īre: vid. 1550 EUR/mēn. Kondicionēšanas sistēmas uzturēšana:  300 EUR/g. Telpu uzkopšana: 214,358 EUR/mēn. Viena VPVKAC uzturēšanas izmaksas gadā: (90 + 1100 + 1550 + 214,358) x 12 + 300 =  35 752,3 EUR | Kopējās 21 VPVKAC uzturēšanas izmaksas 2015–2020 (trūkstošā daļa):  107 647 + 176 209 + 194 353 x 3 = 866 915 EUR. Kopējās 12 VPVKAC uzturēšanas izmaksas 2018–2020: 35 752,3 x (4 + 8 + 12) =  858 055 EUR. KOPĀ: 866 915 + 858 055 =  1 724 970 EUR |
| Korespondences sūtīšana un kancelejas preces | Korespondences sūtīšana: parastās un ierakstītās vēstules, vidēji 30 EUR/mēn. Kancelejas preces: papīrs, aploksnes, pildspalvas un citas, vidēji 24 EUR/mēn. | Korespondences sūtīšana: 30 x 9 x 12 =3 240 EUR. Kancelejas preces: 24 x 9 x 12 =  2 592 EUR |
| VPVKAC atpazīstamības veicināšana | Vienotās formas elementi KA speciālistiem,  10 EUR/gab. (katram KAS divi gab.).  Informācijas stendi 30 EUR/gab., 2 stendi VPVKAC VPVKAC izkārtnes 600 EUR/gab.  Reklāmas pakalpojumi (TV, radio, bukleti):  6240 EUR | Vienotās formas elementi: 10 x 2 x 12 = 240 EUR. Info stendi: 30 x 2 x 12 = 720 EUR. VPVKAC izkārtnes: 600 x 12 = 7 200 EUR. Reklāmas pakalpojumi:  6240 EUR |
| **Pašvaldību līdzfinansējums** |  |  |
| Pašvaldību līdzfinansējums (detalizēts) | Telpu pielāgošana 89 un 21 VPVKAC vajadzībām:   * pašvaldības telpu nodrošināšana VPVKAC vajadzībām 4 790 000 EUR * Remontdarbi, bezvadu interneta pieslēguma nodrošināšana klientiem, darba vietu aprīkošana klientu apkalpošanas speciālistiem (89 VPVKAC**)** 2 306 000 EUR   Integrācija ar pakalpojumu piegādes platformu:  1 205 005 EUR.  Pašvaldības darbinieku darbs, organizējot VPVKAC darbību:   * 89 + 21 VPVKAC: 10,81 stundas mēnesī uz vienu VPVKAC (atalgojuma aprēķinam, personāla vadības un citiem jautājumiem):   5,337 EUR/st x 10,81 x 12 x (89 + 21) =  76 154,7 EUR/gadā (2015.–2020. g.)   * 9 VPVKAC: 7,14 stundas mēnesī vienam VPVKAC (atalgojuma aprēķinam, personāla vadības u.c. jautājumiem):   5,337 EUR/st. x 7,215 st. x 12 x 12 =  5 545 EUR/gadā   * 2015–2020: 76 154,7 EUR x 6 gadi +   5 545 x 3 gadi = 473 563 EUR.  Telpu uzturēšana (daļēji): 89 pašvaldības maksās par sakaru un komunālajiem pakalpojumi no sava budžeta:   * 89 + 21 VPVKAC: 49,8 EUR/mēn. uz vienu VPVKAC   49,8 EUR/mēn. x 12 mēn. x 110 VPVKAC =  65 736 EUR   * 9 VPVKAC: 58,34 EUR/mēn. uz vienu VPVKAC   59 EUR/mēn. x 12 mēn. x 12 VPVKAC =  8 401 EUR (2018. – 4., 2019. – 8, 2020 – 12 VPVKAC)   * 2015–2020: 65 736 x 6 gadi + 8 401 x 4 VPVKAC +8 401 x 8 VPVKAC + 8401 x 12 VPVKAC = 411 408 EUR | Kopējā līdzfinansējuma  summa  2015–2020 =  4 790 000 EUR + 2 306 000 EUR + 1 205 005 EUR + 473 563 + 411 408 = 9 185 976 EUR |
| **2. Publisko pakalpojumu daudzkanālu piegādes platformas izveide un uzturēšana** | IKT rīka izveide: – tehniskās specifikācijas dokumentu izstrāde; – sistēmas izstrāde (ārpakalpojumi); – ar sistēmas izveidi saistītas IKT infrastruktūras iegāde; – IKT sistēmas ieviešanas uzraudzība. IKT rīka administrēšana (15 % no izveides summas):  – ārpakalpojumi sistēmas uzturēšanai;  – atlīdzība par sistēmas uzturēšanu atbildīgajiem darbiniekiem;  – elektrības un sakaru pakalpojumi;  – citi sistēmas uzturēšanai nepieciešamie izdevumi | Precīzāks IKT rīka izveides un uzturēšanas izmaksu sadalījums tiks sniegts koncepcijā "Ar pakalpojumiem saistīto informācijas sistēmu attīstība" |

1.4. izdarīt koncepcijas kopsavilkumā šādus grozījumus:

1.4.1. izteikt 2. punkta ievaddaļas otro teikumu šādā redakcijā:

"Bloka "Vienota klātienes klientu apkalpošanas attīstība" risinājumi izstrādāti pēc klientu apkalpošanas centru tīkla izmēģinājumprojekta un, pamatojoties uz izmēģinājumprojekta rezultātiem un konsultējoties ar pašvaldībām, ir aktualizēta Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveides koncepcijas 5.3. apakšnodaļa "5.3. Risinājumu bloks – Vienota klātienes klientu apkalpošanas attīstība", 6. nodaļa "6. Rīcības plāns koncepcijas īstenošanai" un 7. nodaļa "Ietekme uz valsts un pašvaldību budžetiem";

1.4.2. izteikt 2.3. apakšpunkta tekstu šādā redakcijā:

"Vienotas klientu klātienes apkalpošanas pilnveides mērķis ir nodrošināt iedzīvotāju un uzņēmēju vajadzībām un vienas pieturas aģentūras principam atbilstošu publisko pakalpojumu klātienes sniegšanas organizēšanu, veicinot optimālu pakalpojumu pieejamību visā valsts teritorijā. Klientu klātienes apkalpošanas attīstības mērķa sasniegšanai ir izvirzīti uzdevumi laikposmam līdz 2020. gadam.

Vienotas klientu klātienes apkalpošanas attīstības piedāvājums ietver divus valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru (turpmāk – VPVKAC) tīkla izveides risinājumus:

* **I risinājums** paredz VPVKAC izveidi 89 novadu nozīmes, 21 reģionālās nozīmes un deviņos nacionālās nozīmes attīstības centros;
* **II risinājums** paredz VPVKAC izveidi 89 novadu nozīmes attīstības centros un 21 reģionālās nozīmes attīstības centrā.

Abi izstrādātie risinājumi paredz vienas pieturas aģentūras principa ieviešanu, organizējot klientu klātienes apkalpošanu pašvaldību VPVKAC 89 novadu nozīmes attīstības centros un 21 reģionālās nozīmes attīstības centrā. Diferencēta pieeja ir ietverta I risinājumā, kur klātienes apkalpošanas centru izveide tiek plānota arī deviņos nacionālās nozīmes centros. Atbilstoši Ministru kabineta apstiprinātajam klientu apkalpošanas centru izveides virzienam, katrs konkrētais klientu apkalpošanas centrs 21 reģionālās nozīmes un 9 nacionālās nozīmes attīstības centros tiks veidots, Ministru kabinetam pieņemot atsevišķu lēmumu. Šāda pieeja izvēlēta, ņemot vērā katra klientu apkalpošanas centra izveides atšķirīgos aspektus.

Piedāvātie risinājumi neparedz jaunas valsts pārvaldes institūcijas izveidošanu. Risinājuma varianti balstās uz starpinstitucionālo sadarbību, VARAM nodrošinot ieviešanas un īstenošanas procesu koordināciju, metodisko atbalstu, koplietošanas infrastruktūras izveidi un uzturēšanu.

Klātienes klientu apkalpošanas centru darbības organizēšanā tiek ievērota vienota klātienes apkalpošanas prakse un darba organizēšana, tai skaitā vienota valsts minimālā pakalpojumu pieejamība 89 novadu attīstības centros, vienota VPVKAC infrastruktūra – koplietošanas klientu apkalpošanas telpas, publisko pakalpojumu daudzkanālu platforma, dokumentu loģistika un IKT nodrošinājums.

Vienotas klientu klātienes apkalpošanas pilnveidošanā tiek piedāvāts izmantot I risinājumu.

Risinājumi ir izskatīti un saskaņoti darba grupā, kas izveidota ar Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas 2013. gada 7. maija rīkojumu Nr. 175 "Par klientu apkalpošanas centru tīkla pilotprojekta īstenošanas darba grupas izveidi". Sabiedriskajai apspriedei no 2014. gada 14. augusta līdz 28. augustam VARAM mājaslapā tika publicēti grozījumi koncepcijā (projekts). Minēto grozījumu izstrādes gaitā visi iesniegtie priekšlikumi tika izvērtēti un iespēju robežās ņemti vērā.";

1.4.3. izteikt 3. punkta tekstu šādā redakcijā:

"Latvijas Nacionālajā attīstības plānā (turpmāk – NAP) paredzētais kopējais indikatīvais finansējums koncepcijas īstenošanai ir plānots 56,95 milj. EUR apjomā. Piedāvātā koncepcijas I risinājuma kopējais plānotā finansējuma apjoms ir 40,98 milj. EUR.

Darbības "Klātienes klientu apkalpošanas centru (attīstības aģentūru) tīkla izveide" izpildei NAP atvēlēts 21,34 milj. EUR, no tiem budžeta līdzekļi 14.23 milj. EUR un pašvaldību finansējums/līdzfinansējums 7,11 milj. EUR. Piedāvātā koncepcijas I risinājuma īstenošanai plānoti 26,48 milj. EUR.

Darbības "Publiskās pārvaldes IKT centralizētu platformu izveide" izpildei atvēlēts 35,61 milj. EUR, ko veido ES struktūrfondu devums 30,28 milj. EUR un valsts budžeta līdzekļi 5,34 milj. EUR apjomā[[7]](#footnote-8). No šīs darbības izpildei atvēlētās kopsummas publisko pakalpojumu piegādes platformas izveidei tiek rezervēti 14,5 milj. EUR."

2. Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijai nedēļas laikā iesniegt precizēto koncepciju un koncepcijas kopsavilkumu Valsts kancelejā.

3. Koncepcijā ietverto I risinājumu ieviest ar 2015. gada 1. janvāri atbilstoši piešķirtajam finansējumam.

4. Jautājumu par papildu valsts budžeta līdzekļu piešķiršanu valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru tīkla izveidei izskatīt Ministru kabinetā likumprojekta par valsts budžetu 2016. gadam un likumprojekta par vidēja termiņa budžeta ietvaru 2016., 2017. un 2018. gadam, kā arī turpmāko gadu budžetu sagatavošanas un izskatīšanas procesā kopā ar visu ministriju un centrālo valsts iestāžu priekšlikumiem jaunajām politikas iniciatīvām atbilstoši valsts budžeta finansiālajām iespējām.

5.  Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijai katru gadu līdz 1. jūnijam (līdz 2020. gadam) iesniegt informatīvo ziņojumu par koncepcijas īstenošanas gaitu.

6. Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijai iesniegt Ministru kabinetā informatīvu ziņojumu lēmuma pieņemšanai par katra deviņos nacionālās nozīmes attīstības centros un 21 reģionālās nozīmes attīstības centrā plānotā valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centra izveidi, norādot tā izveides plānu un finansējumu.

Ministru prezidente Laimdota Straujuma

Vides aizsardzības un

reģionālās attīstības ministrs Kaspars Gerhards

Iesniedzējs:

vides aizsardzības un

reģionālās attīstības ministrs Kaspars Gerhards

Vīza:

valsts sekretārs Guntis Puķītis

1. Pētījumu centra SKDS veiktās aptaujas: http://www.varam.gov.lv/lat/fondi/ESper07\_13/15120/?doc=18107 [↑](#footnote-ref-2)
2. SKDS, 2014. gada maijs. Pētījums "Vienoto klientu apkalpošanas centru vērtējums, VPVKAC/VVKAC apmeklētāju aptauja". http://www.varam.gov.lv/lat/fondi/ESper07\_13/15120/?doc=18107 [↑](#footnote-ref-3)
3. Informatīvais ziņojums "Par pasākumiem, kurus paredzēts īstenot Informācijas sabiedrības attīstības pamatnostādņu 2014.–2020. gadam turpmākās rīcības plānojuma uzdevumu 3.1. "Publiskās pārvaldes IKT centralizētu platformu izveide" un 3.2. "Publiskās pārvaldes pakalpojumu elektronizācija" ietvaros", VSS-692, 24.07.2014. 28#21 [↑](#footnote-ref-4)
4. Reitings, kas atspoguļo subjekta virtuālo ietekmi internetā un ko aprēķina, analizējot subjekta aktivitātes sociālajos tīklos. Rādītājs tiek vērtēts robežās 1–100, kur 10 ir zema ietekme, 30 – tāda, kur vēl jāpiestrādā, bet virs 40 tiek uzskatīta par augstu ietekmi. [↑](#footnote-ref-5)
5. Pētījumu centra SKDS veiktās aptaujas: http://www.varam.gov.lv/lat/fondi/ESper07\_13/15120/?doc=18107 [↑](#footnote-ref-6)
6. SKDS, 2014. gada maijs. Pētījums "Vienoto klientu apkalpošanas centru vērtējums, VPVKAC/ VVKAC apmeklētāju aptauja": http://www.varam.gov.lv/lat/fondi/ESper07\_13/15120/?doc=18107 [↑](#footnote-ref-7)
7. ## Latvijas Nacionālais attīstības plāns 2014.–2020. gadam. NAP2020 indikatīvā finanšu pamatojuma dokuments (http://www.pkc.gov.lv/par-nap2020/nap2020-indikat%C4%ABv%C4%81-finan%C5%A1u-pamatojuma-dokuments).

   [↑](#footnote-ref-8)