Pielikums

Ministru kabineta

 2017. gada   \_\_\_\_\_\_\_ rīkojumam Nr.  \_\_\_\_

Vienota kontaktu centra platforma operatīvo dienestu darba atbalstam un publisko pakalpojumu piegādei

Projekta apraksts (kopsavilkums)

Projekta “Vienota kontaktu centra platforma operatīvo dienestu darba atbalstam un publisko pakalpojumu piegādei” (turpmāk – projekts) virsmērķis ir uzlabot sabiedrībai sniedzamo operatīvo dienestu pakalpojumu pieejamību, pakalpojuma sniegšanas savlaicīgumu un to kvalitāti, kā arī nodrošināt vienota zvanu kontaktu centra funkcionalitāti valsts publiskās pārvaldes vajadzībām.

**Projektam ir noteikti šādi mērķi:**

1. Paaugstināt 112 pakalpojuma efektivitāti un savlaicīgumu;
2. Dienestiem nodrošināt pilnas informācijas pieejamību par notikumu tiešsaistes režīmā;
3. Uzlabot 112 pakalpojuma pieejamību;
4. Izveidot ārkārtas ziņojumu (zvans, eZvans, SMS, uc.) saņemšanas vienotu tehnoloģisko vidi;
5. Ieviest 112 pakalpojuma kvalitātes kontroli;
6. Modernizēt operatīvo dienestu resursu vadības sistēmu.

**Projekt mērķu sasniegšanai tiks veiktas šādas darbības:**

1. Veikt darbības procesu analīzi un Zvanu centra sistēmas un operatīvo dienestu resursu vadības sistēmas projektējuma tehnisko specifikāciju izstrādi;
2. Veikt Zvanu centra tehniskās infrastruktūras un licenču iegādi, uzstādīšanu, programmēšanu, konfigurēšanu, integrēšanu un ieviešanu ekspluatācijā;
3. Nodrošināt Zvanu centra sistēmas administratoru un lietotāju apmācības
4. Veikt Operatīvo dienestu resursu vadības tehnoloģiskās platformas programnodrošinājuma izstrādi un testēšanu;
5. Veikt datu apmaiņas saskarņu un integrācijas platformas izstrādi;
6. Veikt Vienota kontaktu centra platformas operatīvo dienestu darba atbalstam testēšanu un ieviešanu ekspluatācijā;
7. Organizēt projekta publicitātes pasākumus
8. Veikt projekta rezultātu rādītāju izmaiņu un lietotāju apmierinātības monitoringu.

**Pēc projekta pabeigšanas tiek plānots sasniegt šādus rādītājus:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.p.k.** | **Rezultāta rādītājs** | **Mērvienība** | **Sākotnējā vērtība** | **Sasniedzamā vērtība 2 gadus pēc projekta beigām** | **Sasniedzamā vērtība 3 gadus pēc projekta beigām** |
|  | Ziņojuma apstrāde un lēmuma pieņemšana operatīvajā dienestā, neiesaistot citus operatīvos dienestus | Min. | 2,5 | ≤ 1  | ≤ 1 |
|  | Nepieciešamo dienestu resursu piesaistīšana ārkārtas notikuma pārvaldībai | Min. | 6 | ≤ 2 | ≤ 2 |
|  | Nepieciešamo dienestu resursu piesaistīšana, ja zvans ir saņemts ar cita operatīvā dienesta starpniecību | Min. | 5 | ≤ 2 | ≤ 2 |
|  | Dienestiem nodrošināta pilnas informācijas pieejamība par notikumu tiešsaistes režīmā | % | 50 | 100 | 100 |
|  | Uzlabota pakalpojuma pieejamība(jauni un esošie numura 112 ziņojumu saņemšanas veidi (eZvans, 112 mobilā lietotne, SMS ziņojumi) | % | 1 | 100 | 100 |
|  | Ziņojumu saņemšanas vienota tehnoloģiskā vide | % | 10 | 100 | 100 |
|  | Ieviesta pakalpojuma kvalitātes kontrole | % | 20 | 100 | 100 |
|  | Resursu izsūtīšana uz ārkārtas notikumu | Min. | ≤ 4 | ≤ 1  | ≤ 1 |
|  | Pieejamo resursu pārvaldība un uzskaite | % | 0 | 85 | 100 |

**Īstenojot projekta darbības, tiek plānots sasniegt šādus iznākuma rādītājus**

| Nr.p.k. | Rādītājs | Mērvienība | Sākotnējā vērtība | Sasniedzamā vērtība 2 gadus pēc projekta sākuma | Sasniedzamā vērtība projekta beigās |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Publicēto datu kopas | skaits | 0 | 2 | 10 |
|  | Pilnveidoto procesu skaits, t.sk. | skaits | 0 | 3 | 15 |
|  | izveidoto procesu skaits | skaits | 0 | 0 | 5 |
|  | Ieviesta vienota kontaktu centra platforma operatīvo dienestu darba atbalstam un publisko pakalpojumu piegādei | skaits | 0 | 0 | 1 |

Projekta kopējais plānotais finansējums ir 5 000 000 *euro.*

Projekta īstenošanas laiks ir 30 mēneši.

**Saistība ar iepriekšējā plānošanas perioda projektiem, projekta lietderība un ieguldījums specifiskā atbalsta mērķa[[1]](#footnote-2) rezultāta rādītājos:**

Pirms vienotā Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienesta (turpmāk – NMPD) izveides un projekta “Vienotās neatliekamās medicīniskās palīdzības un katastrofu medicīnas vadības informācijas sistēmas un dispečeru centru izveide” Nr.3DP/3.1.5.2.0/09/IPIA/VSMTVA/001 (turpmāk – NMPD projekts), kurš īstenots Eiropas Savienības struktūrfondu un Kohēzijas fonda darbības programmas “Infrastruktūra un pakalpojumi” 3.1.5.2.aktiviātes “Neatliekamās medicīniskās palīdzības attīstība” ietvaros, ieviešanas neatliekamās medicīniskās palīdzības sniedzēju rīcībā bija tikai daži, ģeogrāfiski izkliedētu un atdalītu informācijas un komunikācijas tehnoloģiju (turpmāk – IKT) sistēmu risinājumi, piemēram, zvanu saņemšanas risinājums, grāmatvedības un resursu vadības sistēma un izsaukumu apstrādes risinājums, kuru funkcionalitāte bija nepietiekama NMPD funkciju izpildei nepieciešamajā kvalitātē un apjomā, kā arī to izmantošana bija iespējama tikai atsevišķās NMPD struktūrvienībās, turklāt ar atšķirīgiem sistēmas atjauninājumiem. 2009.gadā NMPD pastāvošie IKT atbalsta risinājumi nespēja nodrošināt atbalstu vienotai vadībai visās NMPD struktūrvienībās visā Latvijas teritorijā.

Lai nodrošinātu atbilstošu atbalstu vienotā NMPD funkciju veikšanai, 2009.gada 1.aprīlī tika uzsākts ERAF projekts “Vienotās neatliekamās medicīniskās palīdzības un katastrofu medicīnas vadības informācijas sistēmas un dispečeru centru izveide” saskaņā ar 2019.gada 6.aprīlī noslēgto Vienošanos Nr.3DP/3.1.5.2.0/09/IPIA/VSMTVA/001 par ES fonda projekta īstenošanu un turpmāk – ERAF līdzfinansējuma un valsts budžeta līdzfinansējuma piešķiršanu periodā no 01.04.2009.- 30.06.2015. Projekta ietvaros NMPD tika ieviesta vienota vadības informācijas sistēma, kura ietver:

* komunikāciju jeb zvanu saņemšanas un apstrādes risinājumu;
* brigāžu operatīvās vadības un dispečerizācijas risinājumu;
* resursu vadības sistēmu;
* datu analīzes risinājumu;
* defibrilatoru Lifepak datu apstrādes risinājuma paplašinājumu;
* dispečerizācijas risinājuma uzlabojumus – papildus funkcionalitātes nodrošinājumu;
* vienoto datu pārraides tīklu;
* tehniskās infrastruktūras platformu;
* rāciju iegādi;
* brigāžu personāla portatīvo un mobilo datu apstrādes iekārtu iegādi;
* brigāžu darbu nodrošinošā kompleksa piegādi un uzstādīšanu operatīvajā medicīniskajā transportā.

Atbilstoši Ministru kabineta 2015.gada 17.novembra noteikumu Nr.653 "Darbības programmas "Izaugsme un nodarbinātība" 2.2.1. specifiskā atbalsta mērķa "Nodrošināt publisko datu atkalizmantošanas pieaugumu un efektīvu publiskās pārvaldes un privātā sektora mijiedarbību" 2.2.1.1. pasākuma "Centralizētu publiskās pārvaldes IKT platformu izveide, publiskās pārvaldes procesu optimizēšana un attīstība" īstenošanas noteikumi" 7.1. un 7.2.apakšpunktā minētajiem iznākuma un rezultāta rādītājiem, realizējot projektu tiks sasniegti sekojoši specifiskā atbalsta mērķa rezultatīvie rādītāji:

* noslēgti līgumi par informācijas sistēmas tehniskās specifikācijas izstrādi un autoruzraudzību, informācijas sistēmas izstrādi un ieviešanu ekspluatācijā – 2;
* izveidota jauna centralizēta atvērtās platformas informācijas sistēma – 1;
* izveidota vienota zvanu kontaktu centra platforma – 1.

Projekta ietvaros tiks realizēti 15 dažādi darbības procesi, kuri tieši vērsti uz projekta mērķu sasniegšanu. No visiem darbības procesiem 5 procesi tiks izveidoti no jauna un pilnveidoti 10 jau esoši procesi.

 Projektā ir paredzēts pilnveidot Iekšlietu nozares operatīvo dienestu (Valsts policija (turpmāk - VP) un Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests (turpmāk - VUGD)) informācijas sistēmas pamatdarbības procesu atbalstam. Savukārt NMPD informācijas sistēmu pilnveidošana tiek plānota NMPD projektā “Vienotās neatliekamās medicīniskās palīdzības un katastrofu medicīnas vadības informācijas sistēmas attīstība (1.kārta)”.

Projekta ietvaros tiek paredzēts izveidot būtiskos arhitektūras elementus (turpmāk – BAE) - Ziņojuma saņemšanas vienotā elektroniskā kartiņa. Projekts piedāvā citiem platformas lietotājiem, piemēram, VP (numurs 110) un NMPD (numurs 113) vai Rīgas pašvaldības policijai izmantot Projektā radīto informācijas sistēmu “Ziņojuma saņemšanas vienotā elektroniskā kartiņa” un tajā pieejamos koplietošanas datus:

* notikuma vietas dati;
* ziņotāja tālruņa numurs;
* notikuma vietas adrese;
* notikumam piesaistīto sarunu ieraksti;
* iesaistītie dienesti un resursi;
* u.c.

Projektā izveidotajai informācijas sistēmai “Ziņojuma saņemšanas vienotā elektroniskā kartiņa” tiks radīta arī atgriezeniskā saite ar datiem par notikuma statusu, kas nodrošinās ārkārtas notikuma novēršanā un palīdzības sniegšanā iesaistīto operatīvo dienestu (VUGD, NMPD un VP) informētību par katra ziņojuma izpildes statusu.

Projekta realizācijā plānots izmantot citos “Darbības programmas „Izaugsme un nodarbinātība” 2.2.1. specifiskā atbalsta mērķa “Nodrošināt publisko datu atkalizmantošanas pieaugumu un efektīvu publiskās pārvaldes un privātā sektora mijiedarbību” projektos radītos BAE:

* īpaši augstas pieejamības datošanas jaudas ar informācijas tehnoloģiju slodzes automatizētām darbības atjaunošanas iespējām standartizētā rezerves datu centrā;
* datošanas jaudas standartizētā datu centrā;
* dokumentu integrācijas vidi;
* Valsts informācijas sistēmu, resursu un sadarbspējas reģistru;
* ģeoportālu;
* atkalizmantojamo un atvērto datu publicēšanas portālu.

**Projekta sociālekonomiskais ieguvums:**

Projekta ieviešanas rezultātā tiks saīsināta operatīvo dienestu reaģēšanas laiks – ziņojumu apstrādei vidēji par 1 minūti, resursu piesaiste vidējo par 4 minūtēm, dienesta izbraukšana uz notikuma vietu vidēji par 3 minūtēm. Vidēji gada laikā dažādās situācijās bojā iet 1725 cilvēki. Ņemot vērā minētos rādītājus iespējams būtu glābt apmēram 0,5% cilvēku no kopējā gadā bojā gājušo cilvēku skaita, kas ir aptuveni 8 personas. Pamatojoties uz Valsts akciju sabiedrības “Ceļu satiksmes drošības direkcija” sadarbībā ar Rīgas Tehniskās universitāti izstrādāto "Ceļu satiksmes negadījumu rezultātā valstij radīto tautsaimniecības zaudējumu aprēķina metodiku", kura tiek izmantota izmaksu efektivitātes koeficienta noteikšanai, ņemot vērā tiešos zaudējumus (medicīnas izmaksas, zaudētās un bojātās mantas vērtību, administratīvās izmaksas) un netiešos zaudējumus (tā kopprodukta daļa, kura netiek saražota sakarā ar to, ka cilvēks ir gājis bojā, ieguvis invaliditāti vai smagu ievainojumu, kā rezultātā noteiktu laika sprīdi nav piedalījies ražošanā) tiek veikts vienas cietušās (bojā gājušās) personas vidējo izmaksu novērtējums. Vecot aprēķinus, izmantojot iepriekš minēto metodi, vienas bojā gājušās personas izmaksu novērtējums 2015.gadā ir 514 875 *euro.*

 Ņemot vērā iepriekš minēto, pēc projekta ieviešanas, sasniedzot plānotos rezultatīvos rādītājus, tiktu saīsināts operatīvo dienestu reaģēšanas laiks un līdz ar to izglābti vairāk cilvēku, kuri nonākuši ārkārtas situācijā vai novērsta cilvēka kļūšana par invalīdu. Tādējādi sociālekonomiskie un finanšu ieguvumi pēc projekta ieviešanas, sākot ar 2020.gadu, pamatojoties uz datiem par izglābtajiem cilvēkiem un pieņemot, ka tiek izglābti vismaz 8 cilvēki, veido 4 119 000 *euro* gadā, 15 gados – 61 785 000 *euro*. Projekta uzturēšanas izmaksas gadā plānotas ne vairāk kā 580 750, tai skaitā 88 336 *euro* tiks segti no Iekšlietu ministrijas budžeta apakšprogrammas 02.03.00 *euro* “Vienotās sakaru un informācijas sistēmas uzturēšana un vadība” pieejamiem resursiem un 492 141 *euro* tiks pieprasīti papildus normatīvajos aktos noteiktā kārtībā. 15 gados projekta uzturēšanas izmaksas nepārsniegs 8 711 250 *euro*. Ieguvumu kopsumma būtiski pārsniedz projekta investīcijas, kas liecina par projekta augstu pievienoto vērtību un īstenošanas lietderīgumu.

**Indikatīvi sociālekonomisko ieguvumu aprēķini:**

Ieguvumu aprēķins balstās uz statistiskiem datiem un pieņēmumiem, kuri pēc fakta var mainīties laika gaitā, un kuri var nebūt pilnībā precīzi.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sociālekonomiskais ieguvums** | **Ekvivalents naudas izteiksmē** | **Aprēķins** |
| Izglābtas vairāk cilvēku dzīvības | 61 785 000,00 *euro* | Izglābtas dzīvības par 8 cilvēkiem vairāk. Vienas bojā gājušās personas izmaksu novērtējums 514 875 *euro*.Kopējais ieguvums gadā 4 119 000,00 *euro*, projekta dzīvescikla laikā 61 785 000,00 *euro* |

Vides aizsardzības un

reģionālās attīstības ministrs Kaspars Gerhards

Vīza:

valsts sekretārs Rinalds Muciņš

30.03.2017. 9:31

1547

Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

Elektroniskās pārvaldes departamenta

Informācijas sistēmu arhitektūras nodaļas

IKT pārvaldības procesu vadītāja

Lelda Kalniņa, 67026576

lelda.kalnina@varam.gov.lv

Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs

IKT departamenta direktors

Telekomunikāciju nodaļas vadītājs

Andris Kovaļevskis, 67219573

andris.kovalevskis@ic.iem.gov.lv

1. Darbības programmas „Izaugsme un nodarbinātība” 2.2.1. specifiskais atbalsta mērķis „Nodrošināt publisko datu atkalizmantošanas pieaugumu un efektīvu publiskās pārvaldes un privātā sektora mijiedarbību” [↑](#footnote-ref-2)