

**Publisko pakalpojumu daudzkanālu piegādes tehnoloģisko
risinājumu izveide Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras
pakalpojumu nodrošināšanai**

Detalizētais projekta apraksts

Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra

Rīga, 2021

Satura rādītājs

Satura rādītājs.....	2
Projekta apraksts (kopsavilkums).....	3
Termini un saīsinājumi.....	11
1. Problēmas apraksts	12
2. Projekta mērķi un sasniedzamie rezultāti	15
Projekta rezultāta rādītāji	17
2.1. Rezultāta rādītāju sasniegšanas pasākumi	18
2.2. Projekta rezultāta vīzija	18
3. Risinājuma apraksts.....	19
3.1. Publiskās pārvaldes procesi, pakalpojumi un to normatīvais regulējums	19
3.1.1. Process „Dokumentu pārvaldība”	20
3.1.2. Process „Arhīvu pārvaldība”	22
3.1.3. Process „Datu arhivēšana ”	23
3.1.4. Process „Pakalpojumu piešķiršana”	24
3.1.5. Process „Klientu informēšana”	27
3.1.6. Process “Apdrošinātās personas konta uzturēšana”	28
3.1.7. Process “Pakalpojumu pieprasīšana”	29
3.2. Dati	30
3.3. Programmatūra	31
3.3.1. Izmaiņas SAIS programmatūrā	31
3.3.2. Izmaiņas ISS programmatūrā	33
3.3.3. Skenēto dokumentu koplietošanas IS ieviešana	34
3.3.4. Datu arhivēšanas sistēmas izveide	34
3.3.5. Izmaiņas LabIS programmatūrā	34
3.4. Infrastruktūra	34
3.5. Mijiedarbība ar pašvaldībām un sadarbspēja ar Eiropas Savienības dalībvalstīm un Eiropas Komisijas institūcijām.....	35
4. Projekta ieguldījums SAM rezultātu rādītajos un projekta sociālekonomiskā indikatīvā lietderība	
36	
4.1. Ieguldījums SAM rezultāta rādītāju sasniegšanā	36
4.2. Sociālekonomiskais indikatīvais lietderīgums	36
5. Projekta darbības, laika plāns un izmaksas	41
5.1. Projekta darbību īstenošanas laika grafiks	41
7.2. Projekta izmaksu sadalījums	42
6. Projekta organizācija un pārvaldība	44
7. Projekta ierosināšana un kontaktpersonas	45

Projekta apraksts (kopsavilkums)

Projekta mērķi:

1. mērķis: uzlabot VSAA pakalpojumu sniegšanas procesu efektivitāti, pilnveidojot informācijas sistēmu funkcionalitāti
2. mērķis: uzlabot VSAA pakalpojumu pieejamību elektroniskā vidē un Valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros
3. mērķis: uzlabot informācijas par VSAA datiem un pakalpojumiem pieejamību elektroniskā vidē, pilnveidojot informācijas sniegšanas veidu un pārskatot informācijas apjomu
4. mērķis: uzlabot VSAA pakalpojumu sniegšanai nepieciešamo datu kvalitāti, pilnveidojot datu apmaiņas risinājumus

Darbības projekta mērku sasniegšanai :

D1: iegādāties, pielāgot un ieviest dokumentu skenēšanas apakssistēmu Sociālās apdrošināšanas informācijas sistēmai (turpmāk – SAIS), tai skaitā, nepieciešamo metadatu saglabāšanai pie skenētā dokumenta,

D2: izveidot elektronisko dokumentu aprites un glabāšanas „shēmu” SAIS ietvaros,

D3: paplašināt e-iesniegumu klāstu e-pakalpojuma Nr.172 „E-iesniegums VSAA pakalpojumiem” ietvaros, izveidojot 11 jaunus e-iesniegumus, kurus var pieprasīt bez papildus dokumentu iesniegšanas,

D4: pilnveidot 12 informatīvos e-pakalpojumus, tai skaitā, saglabājot pakalpojuma rezultātu (iegūto izziņu) klienta darba vietā portālā www.latvija.lv vai aizstājot ar e-paneļa risinājumu klienta darba vietā portālā www.latvija.lv,

D5: izveidot risinājumu pakalpojuma izpildes gaitas statusu nosūtīšanai uz klienta darba vietu portālā www.latvija.lv,

D6: pārveidot SAIS funkcionalitāti darbam pēc specializācijas principa,

D7: izveidot pakalpojumu pieprasījumu sadales mehānismu,

D8: izveidot pakalpojumu apstrādes monitoringu, lai nodrošinātu darbinieku vienādu noslodzi un varētu operatīvi analizēt darba izpildes rādītājus,

D9: izveidot jaunu e-pakalpojumu „Paziņojums par tiesībām uz VSAA pakalpojumu”,

D10: pilnveidot datu apmaiņas ar Valsts ieņēmumu dienestu risinājumu, mainot tehnoloģiju un datu apstrādes algoritmus,

D11: izstrādāt un ieviest vēsturisko datu arhivēšanas risinājumu,

D12: izstrādāt 10 atvērto datu kopas,

D13: izveidot saskarni elektroniskai datu nodošanai uz Latvijas nacionālo arhīvu,

D14: lietojamības projektēšana un testēšana.

Projekta rezultāta rādītāji:

	Rezultāta rādītājs	Mērvienība	Sākotnējā vērtība (2017.)	Sasniedzamā vērtība 2 gadus pēc projekta beigām (2025.)	Sasniedzamā vērtība 3 gadus pēc projekta beigām (2026.)
1.	Pakalpojumu sniegšanai izmantoto papīra dokumentu īpatsvars no kopējā procesā izmantoto dokumentu apjoma	%	71	40	30
2.	Pakalpojumu pieprasījumu īpatsvars, izmantojot projektā radītos 11 e-iesniegumus no kopējā atbilstošo pieprasījumu skaita (96 535)	%	0	40	53
3.	Portālā www.latvija.lv pieejamo VSAA e-iesniegumu veidu skaits (kopējais VSAA pakalpojumu skaits ir 62)	skaits	22	33	33
4.	Pilnībā elektronizēto VSAA pakalpojumu skaits no kopējiem 62 pakalpojumiem	skaits	34	45	45
5.	Pakalpojumu skaits, par kuriem tiek sagatavoti proaktīvie paziņojumi no kopējiem 62 pakalpojumiem	skaits	2	7	7
6.	Latvijas Nacionālajam arhīvam glabāšanai nodoto elektronisko datu īpatsvars no kopējās nododamās informācijas apjoma par VSAA pakalpojumiem	%	0	100	100
7.	Amatu skaits lietvedības funkcijai /procesam	skaits	81	71	71

Projekta iznākuma rādītāji:

	Iznākuma rādītājs	Mērvienība	Sasniedzamā vērtība projekta beigās (2023)
1.	Pilnveidoti un attīstīti darbības procesi (M1, M2, M3, M4)	skaits	7
2.	Uzlaboti e-pakalpojumi (M2, M3)	skaits	12
3.	Pakalpojumi, kuriem EP172 ietvaros izstrādāti un ieviesti jauni e-iesniegumi (M2)	skaits	10
4.	Izstrādāts un ieviests jauns e-pakalpojums (“Paziņojums par tiesībām saņemt VSAA pakalpojumu”) (M3)	skaits	1
5.	Pakalpojumi, par tiesībām uz kuriem VSAA varēs informēt personas (M3)	skaits	7
6.	Pilnveidotas informācijas sistēmas (M1, M2, M3, M4)	skaits	3
7.	Īstenoti VPVKAC nodarbināto apmācību pasākumi (M2)	skaits	3
8.	Īstenoti publicitātes pasākumi par projekta norisi (M3)	skaits	3
9.	Publicētas atvērto datu kopas (M3)	skaits	10
10.	Izveidota jauna saskarne datu nodošanai (LNA) (M1)	skaits	1
11.	Pilnveidots datu apmaiņas risinājums (VID) (M4)	skaits	1
12.	VPVKAC e-asistentiem pieejami jauni e-iesniegumi VSAA pakalpojumiem (M2)	skaits	11

Projekta kopējais plānotais finansējuma apjoms ir 2 500 000 euro;

Projekta īstenošanas laiks ir 36 mēneši;

Projekta rezultātā radīto risinājumu uzturēšanai izmaksas nav nepieciešamas. Nemot vērā, ka visi risinājumi vēlāk pamatā maināmi, mainoties normatīvajam regulējumam, izmaiņu realizācijai nepieciešamais finansējums tiks pieprasīts, vērtējot konkrēto normatīvo aktu ietekmi uz IS.

Saistība ar iepriekšējā plānošanas perioda projektiem, projekta lietderība un ieguldījums SAM rezultāta rādītājos:

VSAA pamatdarbības procesi līdz šim attīstīti vairāku Eiropas fondu finansētos procesos:

- 2007.-2013.gada plānošanas perioda apakšaktivitātes „3.2.2.1.1. Informācijas sistēmu un elektronisko pakalpojumu attīstība” VSAA projekts 3DP/3.2.2.1.1/09/IPIA/RAPLM/026 „Sociālās apdrošināšanas informācijas sistēmas pilnveidošana”. Projekta ietvaros SAIS izstrādāta 27 pakalpojumu piešķiršanas funkcionalitāte un viens e-pakalpojums informācijas iegūšanai par VSAA rīcībā esošajiem datiem;
- 2007.-2013.gada plānošanas perioda apakšaktivitātes „3.2.2.1.1. Informācijas sistēmu un elektronisko pakalpojumu attīstība” VRAA projekts 3DP/3.2.2.1.1/08/IPIA/IUMEPLS/017 „E-pakalpojumi un to infrastruktūras attīstība”. Projekta ietvaros VSAA lietošanai izstrādāti 11 VSAA e-pakalpojumi un to darbināšanai nepieciešamā Informācijas servisu sistēma.
- 2007.-2013.gada plānošanas perioda apakšaktivitātes „3.2.2.1.1. Informācijas sistēmu un elektronisko pakalpojumu attīstība” LM projekts 3DP/3.2.2.1.1/12/IPIA/CFLA/001

„Vienotās Labklājības informācijas sistēmas (LabIS), nozares centralizēto funkciju informācijas sistēmu un centralizētas IKT infrastruktūras attīstība”. Projekta ietvaros izstrādāts e-pakalpojums „E-iesniegums VSAA pakalpojumiem”, kura ietvaros iespējams pieprasīt VSAA pakalpojumus, aizpildot 21 veida e-iesniegumu, kā arī VSAA pieņemto lēmumu nosūtīšanas funkcionalitāte uz klienta darba vietu portālā www.latvija.lv.

Visi minēto projektu rezultāti tiek aktīvi darbināti un izmantoti no klientu puses un to izmantošanu nav plānots pārtraukt vai negatīvi ietekmēt. Izstrādātās datu apmaiņas datu sniegšanai klientiem tiks saglabātas un uzlabotas, taču būtiski ieguldījumi nepieciešami novecojušā e-pakalpojumu ietvara nomaiņai uz klientiem ērtāku, mūsdienīgāku un vieglāk uzturamu risinājumu. Nemot vērā, ka VSAA e-pakalpojumi darbojas VRAA infrastruktūrā, t.sk. portālā www.latvija.lv, VSAA savi e-pakalpojumi jāpielāgo jaunākajiem portāla standartiem, lai e-pakalpojumi būtu kvalitatīvi lietojami arī turpmāk. Daļai informatīvo e-pakalpojumu plānots mainīt to attēlojuma veidu, izmantojot VRAA jauno pakalpojumu ietvaru un izstrādājot e-paneļa risinājumu. Savukārt e-iesniegumu klāstu plānots papildināt ar jauniem 11 e-iesniegumiem, saglabājot esošo e-iesniegumu risinājumu, tikai paplašinot tā lietojumu.

Projekta ietvaros plānots attīstīt un pilnveidot 7 VSAA pamatdarbības procesus, kas sniedz tiešu ieguldījumu SAM iznākuma rādītāju sasniegšanā.

Paplašinot VSAA piedāvāto e-iesniegumu klāstu portālā www.latvija.lv, tiks sniegs ieguldījums arī SAM rezultāta rādītāju sasniegšanā, jo tiks paplašināts personu loks, kurām būs iespēja pieteikt pakalpojumu e-vidē.

Projekts ir vērsts uz publisko pakalpojumu pieejamības uzlabošanu, tai skaitā pilnveidojot e-pakalpojumus, paplašinot VPVKAC pieprasāmo VSAA pakalpojumu grozu un uzlabojot iedzīvotāju informētību un izpratni par savām tiesībām saņemt VSAA pakalpojumus. Projekta rezultātā tiks uzlabota arī VSAA pakalpojumu izpildes efektivitāte un kvalitāte, tiks mazināts administratīvais slogs klientiem un VSAA.

Ekonomiski VSAA pakalpojumu pieejamības uzlabošana un darbības efektivitātes celšana ir virzīta gan uz izmaksu samazinājumu VSAA klientiem, gan uz valsts budžeta līdzekļu ietaupījumu.

Uzlabojot VSAA pakalpojumu izpildes efektivitāti un kvalitāti, veidojas finanšu ieguvums - VSAA uzturēšanas izmaksu samazinājums.

Uzlabojot VSAA pakalpojumu pieejamību un sabiedrības informētību un uzticēšanos sociālās apdrošināšanas sistēmai, veidojas šādi **ekonomiskie ieguvumi**:

- administratīvā sloga samazinājums VSAA klientiem;
- nākotnes pakalpojuma apmēra pieaugums/ nesaņemtā pakalpojuma saņemšana klientiem;
- iekšzemes kopprodukta (IKP) palielinājums;
- administratīvā sloga samazinājums VSAA.

Projekta rezultātā radīsies būtiski **sociālekonomiskie ieguvumi** sabiedrībai (klientiem) un administratīvo resursu samazinājums jeb tiešie ietaupījumi VSAA:

I Projekta mērķis: **uzlabot VSAA pakalpojumu sniegšanas procesu efektivitāti, pilnveidojot informācijas sistēmu funkcionalitāti**

- 1. IT atbalsts pakalpojumu izpildes specializācijai, pakalpojumu izpildes vadībai un monitoringam** radīs šādus ieguvumus

-samazinātu pakalpojumu izpildes laiku,

- 2. samazinātas pakalpojumu sniegšanas izmaksas** (izmaksas kļūdu labošanai, personāla resursu efektīvāka izmantošana jeb pieaugus nodarbināto produktivitāte procesu

standartizācijas, manuālu kontroļu mazināšanas, kompetenču uzturēšanas un slodžu izlīdzināšanas rezultātā).

2. IT atbalsts papīra dokumentu digitalizācijai un elektronisko dokumentu apritei un glabāšanai radīs priekšnoteikumus, lai

-**samazinātu pakalpojumu sniegšanas izmaksas** (personāla resursu efektīvāka izmantošana, samazinot apritē esošo papīra dokumentu apriti, izmaksas papīra lietu veidošanai un glabāšanai)

Projekta pārskata perioda finanšu resursu samazinājums, neveidojot jaunas papīra lietas (lietū vāki, biroja papīrs, ātršuvēji) sastādīs **1 172 654 eiro**:

aprēķins: 2016.gadā VSAA saņemti 1 040 327 dokumenti pakalpojumu apstrādei. Tieks pieņemts, ka 75% dokumentu ierosina jaunas pakalpojumu lietas izveidi, attiecīgi tiek izveidotas jaunas papīra dokumentu lietas (1 040 327 dokumenti x 75% = 780 245 lietas). Vidēji vienā lietā, skaitot papīra iesniegumu, ir 3 dokumenti. Ieviešot saņemto dokumentu skenēšanu un turpmāku elektronisku apriti VSAA ietvaros, par šo apjomu nebūs nepieciešamība veidot jaunas papīra lietas. Viens klienta lietas vāks izmaksā 0,06 eiro ar PVN (780 245 x 0,06 eiro = 46 815 eiro gadā x 14 gadi = 655 410 eiro); viena ātršuvēja līstīte dokumentu iešūšanai izmaksā 0,03 eiro ar PVN (780 245 x 0,03 eiro = 23 407 eiro gadā x 14 gadi = 327 698 eiro); viena biroja papīra kaste vidēji izmaksā 14,46 eiro ar PVN (500 lapas pakā, 5 pakas kastē) (780 245 x 3 lapas/500/5 x 14,46 = 13 539 eiro gadā x 14 gadi = 189 546 eiro). Kopā izmaksas 46 815 eiro lietu vāki + 23 407 eiro biroja papīrs + 13 539 eiro ātršuvēji = 83 761 eiro gadā x 14 gadi = 1 172 654 eiro.

II Projekta mērķis: **uzlabot VSAA pakalpojumu pieejamību elektroniskā vidē un Valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros**

3. E-pakalpojumu risinājuma papildināšana un vienlaikus elektronisku iesniegumu saņemšana no sadarbības partneriem, t.sk., no VPVKAC radīs priekšnoteikumus, lai

- **samazinātu pakalpojumu izpildes laiku** (laiks iesniegumu datu apstrādei, lēmumu izsniegšanai klātienē un nosūtīšanai pa pastu)

- **samazinātu pakalpojumu sniegšanas izmaksas** (izmaksas iesniegumu datu apstrādei, papīra dokumentu apritei un glabāšanai, lēmumu nosūtīšanai pa pastu vai izsniegšanai)

Projekta pārskata perioda ietvaros ieguvums no izmaksu samazinājuma lēmumu nosūtīšanai (biroja papīra, aplokšņu, vēstuļu nosūtīšanas izmaksas, ieskaitot 15% netiešās izmaksas) sasniedgs **426 776 eiro**:

aprēķins: pašreiz 11 pakalpojumus nav iespējams pieprasīt elektroniski. 2016.gadā, lai pieprasītu šos 11 pakalpojumus, kopā VSAA klātienē ir iesniegti 96 535 papīra iesniegumi. Tieks pieņemts, ka 50% no iesniegumiem, kurus pašreiz iesniedz klātienē, ieviešot projektu, tiks pieprasīti, izmantojot e-pakalpojumus (96 535 iesniegumi x 50% = 48 268 iesniegumi), vienlaikus pieņemot, ka ar e-pakalpojumu izmantošanas īpatsvara palielinājumu, līdz tādam pašam līmenim pieauga arī to klientu skaits, kas pakalpojumu rezultātu izvēlēsies saņemt elektroniski nevis pa pastu.

Vidēji vienā sūtījumā klientam ir 2 lapas. Viena biroja papīra kaste vidēji izmaksā 14,46 eiro ar PVN (500 lapas pakā, 5 pakas kastē) 48 268 x 2 lapas/500/5 x 14,46 = 558 eiro gadā x 14 gadi = 7 812 eiro. Viena sūtījuma izmaksas: vēstuļu nosūtīšana 0,54 eiro (vienkāršs sūtījums virs 20g) + 15% netiešie izdevumi no 0,54 eiro = 0,62 eiro (48 268 sūtījumi x 0,62 eiro = 29 926 eiro gadā x x 14 gadi = 418 964 eiro). Kopā izmaksas biroja papīrs 558 eiro + vēstuļu nosūtīšana 29 926 eiro = 30 484 eiro gadā x 14 gadi = 426 776 eiro).

- **samazinātu administratīvo slogu klientiem** (ceļa izmaksas, laika patēriņš ceļā)

Projekta pārskata periodā administratīvā sloga samazinājums klientiem sasniegs 6 714 266 eiro:

aprēķins: *administratīvā sloga samazinājums VSAA klientiem, ko nodrošina pilnveidojot e-pakalpojumus (VSAA e-iesniegumu klāstu papildinot ar jauniem iesniegumiem pakalpojumiem), tiek palielināta iespēja, ka lielāka sabiedrības daļa izvēlēsies VSAA pakalpojumus pieprasīt elektroniski = VSAA klāties apmeklējumu skaits (biežums) x (transporta vidējā biletēs cena + vidējais ceļā pavadītais laiks x bruto alga stundā) x gadījumu %, kad klients neapmeklēs VSAA, bet izmantos e-pakalpojumu.*

Pašreiz 11 pakalpojumus nav iespējams pieprasīt elektroniski. 2016.gadā, lai pieprasītu šos 11 pakalpojumus, kopā VSAA klātienē ir iesniegti 96 535 papīra iesniegumi Tiekiem pieņemts, ka 50% no iesniegumiem, kurus pašreiz iesniedz klātienē, ieviešot projektu, tiks pieprasīti, izmantojot e-pakalpojumus, tādejādi klātienē neatmeklējot VSAA (96 535 iesniegumi x 50% = 48 268 klāties apmeklējumi).

Vienas stundas darbaspeka izmaka 2016.gada 4.cet. = 7,46 eiro¹.

Ceļa izdevumu ietaupījums EUR klientiem, kuriem jādodas uz VSAA un atpakaļ - vidēji mēnesī 6 statistiskajos reģionos viena persona transporta izmaksām 2016.gadā tērēja 43,63 EUR² jeb 1,45 EUR dienā. Tiekiem pieņemts, ka VSAA apmeklējumam klients velta 1 dienu un tērē 1,45 EUR.

Saskaņā ar VARAM koncepcijā Koncepcijas projekts par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi (TA-2515) minēto: katrs brauciens uz tuvāko reģionālās vai nacionālās nozīmes centru prasa klientam vidēji 1,24 st. abos virzienos (konservatīvs pieņēmums).

Administratīvā sloga samazinājums VSAA klientiem = 96 535 x (1.45+1.24 x 7,46) x 0,5 = 516 482 eiro gadā x 13 gadi = 6 714 266 eiro.

- **palielinātu IKP** (iedzīvotājiem produktīvo laiku izmantojot darba pienākumu izpildei).

IKP palielināšana rada ieguvumu valsts tautsaimniecībai **9 726 002 eiro** apmērā:

aprēķins: *IKP palielinājums no ekonomiski aktīvajiem klientiem (pie nosacījuma, ka klientam nebūs jādodas uz VSAA, bet viņš izmantos e-pakalpojumu)*

Formulas: *IKP palielinājums no ekonomiski aktīvajiem klientiem = vidējais ceļā pavadītais laiks x apmeklējumu skaits x IKP stundas likme. IKP stundas likme = gada IKP/ekonomiski aktīvo iedzīvotāju skaits/darba stundu skaits gadā.*

Saskaņā ar VARAM koncepcijā Koncepcijas projekts par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi (TA-2515) minēto: katrs brauciens uz tuvāko reģionālās vai nacionālās nozīmes centru prasa klientam vidēji 1,24 st. abos virzienos (konservatīvs pieņēmums). Laiks, ko klients pavada iestādē, netiek iekļauts.

Gada IKP 2016.gadā = 25 021 334 000³

Ekonomiski aktīvo iedzīvotāju skaits (vīrieši, sievietes no 15 -74 gadu vecumam) = 988 600⁴.

¹ <http://www.csb.gov.lv/notikumi/2016-gada-4-ceturksni-vienas-stundas-darbaspeka-izmaksas-pieauga-par-73-44447.html>

²

http://data.csb.gov.lv/pxweb/lv/Sociala/Sociala__ikgad_mb/MB0070_euro.px/table/tableViewLayout2/?rxid=cdcb978c-22b0-416a-aacc-aa650d3e2ce0

³

http://data.csb.gov.lv/pxweb/lv/ekfin/ekfin_ikgad_ikp/IK10_0010.px/table/tableViewLayout2/?rxid=788506a5-723b-4d8d-8d11-b62bdc8bc62b

Darba stundu skaits 2016. gadā = 2024.

Apmeklējumu skaits = 96 535. Tieš pieņemts, ka 50% no iesniegumiem, kurus pašreiz iesniedz klātienē, ieviešot projektu, tiks pieprasīti, izmantojot e-pakalpojumus, tādejādi klātienē neatmeklējot VSAA (96 535 iesniegumi x 50% = 48 268 klāties apmeklējumi).

IKP stundas likme = 12,50 eiro

IKP palielinājums no ekonomiski aktīvajiem klientiem = 1,24 x 48 268 x 12,50 = 748 154 eiro gadā x 13 gadi = 9 726 002 eiro

III Projekta mērķis: uzlabot informācijas par VSAA datiem un pakalpojumiem pieejamību elektroniskā vidē, pilnveidojot informācijas sniegšanas veidu un pārskatot informācijas apjomu

4. Esošo E-pakalpojumu risinājuma integrēšana ar e-paneļa risinājumu portālā www.latvija.lv un jauna publiskā pakalpojuma "Informācija par tiesībām saņemt VSAA pakalpojumu" ieviešana veicinās nozares politikas mērķu sasniegšanu, palielinās iedzīvotāju informētību par VSAA pakalpojumiem kopumā un par savām tiesībām uz VSAA pakalpojumiem un radīs priekšnoteikumus , lai

- **pieaugtu iedzīvotāju labklājību, saņemot nākotnes pakalpojumu,** kuru iepriekš nesaņēma, jo nebija informēti par savām tiesībām uz pakalpojumu ;

Uz sociālās apdrošināšanas principiem balstīts ieguvums vienam individuālām no nākotnes pakalpojuma saņemšanas varētu sasnietg no 5 līdz 213 eiro mēnesī .

- **samazinātu pakalpojumu sniegšanas izmaksas** (izmaksas papīra paziņojumu nosūtīšanai pa pastu)

Projekta pārskata perioda ietvaros ieguvums no izmaksu samazinājuma paziņojumu nosūtīšanai (biroja papīra, aploķņu un vēstuļu nosūtīšanas izmaksas) sasniegts **26 866 eiro:**

aprēķins: *klienti, kuriem ir tiesības uz VSAA pakalpojumiem, bet kuri par savām tiesībām nav informēti un tās neizmanto (aprēķinā ir 715 personas (11% no visām, kurām ir indikācija VDEAK atzinumā), kurām ir tiesības saņemt pabalstu transporta izdevumu kompensēšanai un 165 (3% no visām, kurām ir indikācija VDEAK atzinumā), kurām ir tiesības saņemt invalīda kopšanas pabalstu + vēl 300 personas, kas ir sociālā nodrošinājuma pabalstu saņēmēji, kuriem ir tiesības uz invaliditātes pensiju).*

Viena biroja papīra kaste vidēji izmaksā 14,46 eiro ar PVN (500 lapas pakā, 5 pakas kastē) 1 180 personas (715 + 165+300 personas) x 1 lapa/500/5 x 14,46 = 7 eiro gadā x 14 gadi = 98 eiro. Viena sūtījuma izmaksas: ierakstītas vēstules nosūtīšana 1,41 eiro +15% netiešie izdevumi no 1,41 eiro = 1,62 eiro (sūtījumi 1 180 personām (715 + 165+300 personas) x 1,62 eiro = 1 912 eiro gadā. Kopā izmaksas biroja papīrs 7 eiro + vēstuļu nosūtīšana 1 912 eiro = 1 919 eiro gadā x 14 gadi = 26 866 eiro).

IV Projekta mērķis: uzlabot VSAA pakalpojumu sniegšanai nepieciešamo datu kvalitāti, pilnveidojot datu apmaiņas risinājumus

5. Esošo datu apmaiņas ar VID risinājumu maiņa uzlabos uzkrāto datu kvalitāti un integritāti, radot priekšnoteikumus , lai

- **samazinātu pakalpojumu sniegšanas izmaksas** (nodarbināto produktivitātes celšanās datu kvalitātes rezultātā samazinoties darba apjomam datu kļūdu labošanai,

⁴ http://www.csb.gov.lv/statistikas-temas/px_tabulas/ekonomiski-aktivo-iedzivotaju-skaits-pec-dzimuma-43159.html

pakalpojumu pārrēķināšanai un pārmaksu atgūšanai). Personāla izmaksu samazinājums panākams kontekstā ar 1.mērķa sasniegšanu un atspoguļots pie 1.mērķa;

- **samazinātu klientu sūdzības** (par datu nekvalitātes rezultātā saņemtiem kļūdainiem pakalpojumiem);

- **samazinātu nākotnes administratīvās izmaksas (neiegādājoties papildus serverus datu uzglabāšanai, apstrādei un arhivēšanai)**

Pārskata perioda ietvaros ieguvums no nākotnes izmaksu samazinājuma sasniegs **37 752 eiro**: aprēķins: *izveidojot elektronisko dokumentu un datu arhivēšanas risinājumu, ievērojami samazināsies SAIS datu bāzes apjoms, kā rezultātā zudīs vajadzība iegādāties papildus serverus (tos regulāri atjaunot), pastāvīgi pieaugošu datu apjoma glabāšanai. Vienu serveru iegādes izmaksas ir 12 584 eiro, tos nepieciešams atjaunot reizi piecos gados (12 584 eiro x 3 = 37 752 eiro). Nākotnes izmaksu ietaupījums, neiegādājoties papildus serverus datu uzglabāšanai, apstrādei un arhivēšanai ir 37 752 eiro projekta dzīves ciklā jeb 12 584 eiro reizi piecos gados.*

Projekta nemonetārie ieguvumi

Pēc projekta ieviešanas:

- neskatoties uz VSAA pakalpojumu izpildes organizēšanu pēc specializācijas principa un VSAA pakalpojumu dalījumu pakalpojumu kopās, VSAA nodarbināto teritoriālais izvietojums netiek mainīts un esošās darba vietas tiek saglabātas, veicot tikai personāla pārprofilēšanu;

- minimizējot vai atsakoties no papīra dokumentu plūsmas un elektronizējot pakalpojumu nodrošināšanai nepieciešamo dokumentu apriti, tiks novērsti personas datu drošības riski;

- uzlabojot informācijas pieejamību un izpratni iedzīvotājiem par VSAA pakalpojumiem un viņu tiesībām saņemt šos pakalpojumus, uzlabosies arī sociālās apdrošināšanas sistēmas dalībnieku uzticēšanās sistēmai un motivācija tajā piedalīties, t.sk., veidojot pensiju uzkrājumu ;

- paplašinot e-iesniegumu klāstu un VPVKAC pieprasāmo VSAA pakalpojumu grozu, tiks uzlabots klientu apmierinātības līmenis.

Kopējie projekta ieguvumi (indikatīvi)

Kopējie projekta sociālekonomiskie un citi projekta ieguvumi sastāda 18.1 milj.eiro visā projekta dzīves cikla laikā, t.sk.,

- projekta sociālekonomiskie ieguvumi sastāda 16.44 milj. eiro visā projekta dzīves cikla laikā jeb vidēji 1.26 milj. eiro gadā;
- tiešie ietaupījumi sastāda 1.66 milj. eiro visā projekta dzīves cikla laikā jeb vidēji 0.12 milj. eiro gadā.

Termini un saīsinājumi

Termins, saīsinājums	Skaidrojums
BAE	Būtisks arhitektūras elements
DB	Datu bāze
EP172	E-pakalpojums Nr. 172 „E-iesniegums VSAA pakalpojumiem”. E-pakalpojums satur 21 e-iesnieguma formu VSAA pakalpojumu pieprasīšanai.
ES	Eiropas Savienība
ID	Identifikators
IKT	Informācijas un komunikācijas tehnoloģijas
ISS	Informācijas servisu sistēma
LabIS	Labklājības nozares informācijas sistēma
LM	Labklājības ministrija
LNA	Latvijas Nacionālais arhīvs
MK	Ministru kabinets
Portāls www.latvija.lv	Valsts pārvaldes pakalpojumu portāls www.latvija.lv
SAIS	Sociālās apdrošināšanas informācijas sistēma. Modulāra informācijas sistēma, kuras apakšsistēmas tiks pilnveidotas projekta ietvaros. Plānots izstrādāt arī jaunas apakšsistēmas.
SAM	Specifiskais atbalsta mērķis
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
VID	Valsts ieņēmumu dienests
VISS	Valsts informācijas sistēmu savietotājs
VPVKAC	Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs
VRAA	Valsts reģionālās attīstības aģentūra
VSAA	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra

1. Problēmas apraksts

Esošās situācijas raksturojums

VSAA galvenais darbības virziens ir publisko pakalpojumu sociālās drošības jomā sniegšana iedzīvotājiem. Projekta sagatavošanas laikā VSAA nodrošina 62 pakalpojumus, no tiem 36 ir naudas maksājumi pensiju, pabalstu, atlīdzību un kompensāciju veidā, pārējie ir informatīva rakstura pakalpojumi. Fondēto pensiju shēmas dalībniekiem tiek sniegti pakalpojumi ieguldījumu plānu izvēlei un maiņai, veikta pensijas kapitāla nodošana ES, kā arī sadarbībā ar apdrošināšanas sabiedrībām piedāvāta mūža pensijas apdrošināšanas polises iegāde. 2017.gadā VSAA vidēji mēnesī sniedza ap 33 tūkst. konsultāciju, pieņēma ap 82 tūkst. lēmumus par klientu pieprasītajiem pakalpojumiem, nodrošināja ap 980 tūkst. naudas maksājumus⁵.

Klientu apkalpošanu klātienē nodrošina 35 VSAA klientu apkalpošanas centros, kā arī 78 Valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros (VPVKAC), kur iespējams pieprasīt 34 VSAA pakalpojumus. Sadarbība ar VPVKAC ir ievērojami uzlabojusi VSAA pakalpojumu pieejamību klientiem. VPVKAC iespējams pieprasīt pakalpojumus, kuru izpildei visa nepieciešamā informācija ir VSAA rīcībā. Pakalpojumu sniegšanas procesu apgrūtina tas, ka klientu iesniegumi no VPVKAC tiek saņemti papīra formā, līdz ar to apritei un datu reģistrēšanai nepieciešams laiks un papildus darba ieguldījums, kas procesu padara neefektīvu.

1. VSAA piedāvā klientiem 13 elektroniskos pakalpojumus, nodrošinot daudzskaitlīgām klientu grupām pakalpojumu pieejamību neklātienē. Tomēr visas iespējas pakalpojumu pieprasīšanas un rezultātu paziņošanas posmu elektronizācijā vēl nav izsmeltas un nepieciešams tās paplašināt, izveidojot tās arī citiem VSAA pakalpojumiem. Analizējot pakalpojumu atbilstību elektronizācijas kritērijiem, konstatēts, ka vēl 10 VSAA pakalpojumus iespējams piedāvāt klientiem pieprasīt elektroniskā veidā, ņemot vērā, ka VSAA rīcībā ir visa pakalpojuma izpildei nepieciešamā informācija.

VSAA pakalpojumu izpilde ir organizēta pēc teritoriālā principa atbilstīgi pakalpojuma pieprasītāja deklarētajai dzīvesvietai. Pakalpojumu procesu izpildes teritoriālā izkliedētība apgrūtina pakalpojumu procesu standartizāciju un personāla kvalifikācijas uzturēšanu, kas ir izšķirīgi svarīgi faktori VSAA pakalpojumu izpildes efektivitātei un kvalitātei.

Savu sociālo tiesību īstenošanā nozīmīga loma ir iedzīvotāju informētībai un uzticībai valsts sociālās drošības sistēmai, motivējot iesaisti un līdzdalību tajā. Neraugoties uz Latvijas pensiju sistēmas augsto starptautisko novērtējumu, Latvijas iedzīvotāju uzticēšanās tai ir samērā zema. Saskaņā ar 2015. un 2016. gada pētījumu⁶ datiem Latvijas iedzīvotāju gatavība pensijai uzskatāma par ļoti vāju - tikai 2.9 punkti no maksimāli iespējamajiem 10 punktiem, tādējādi sasniedzot viszemāko līmeni Baltijas valstu starpā. Uzticēšanās esošajai pensiju sistēmai un savām iespējām ir daudz zemāka nekā Lietuvā un Igaunijā. Iedzīvotāju neuzticēšanās sistēmai mazina vēlmi uzlabot savas zināšanas un mainīt uzvedību uzkrājumu veidošanai. Atsevišķu vecuma grupu iedzīvotāju aptaujā noskaidrots, ka 22 līdz 35 gadu vecu iedzīvotāju grupā⁷ lielākā daļa jeb 92 procenti nezina vai tikai daļēji ir informēti par sava 2.pensiju līmeņa uzkrājumiem un to pārvaldītāju.

⁵ VSAA statistikas dati

⁶ SEB banka sadarbībā ar Rīgas Ekonomikas augstskolu izstrādājusi metodoloģiju, pamatojoties uz kuru 2015. un 2016.gadā tika veikts pētījums PENSOMETRS par Baltijas valstu iedzīvotāju gatavību pensijas gadiem

⁷ <http://www.reitingi.lv/lv/news/sabiedriba/117328.htm>

Pašreiz pieejamie elektroniskie pakalpojumi, tajā skaitā pensiju kalkulatori, ļauj katrai personai neklātienē iegūt informāciju un modelēt savas vecuma pensijas apmērus. Tomēr Valsts kontroles ieskatā ir nepieciešams plašāk skaidrot pensiju kalkulatoru darbības principus, iegūto rezultātu un faktorus, kas ietekmē nākotnes pensiju. Skaidrojot minētos apstākļus, pensiju kalkulatori var tikt izmantoti kā labi instrumenti iedzīvotāju izpratnes veidošanai, tomēr to funkcionalitātei un pieejamībai nepieciešami ievērojami uzlabojumi.

Projektā plānotās aktivitātes nepieciešamas, lai VSAA iekšējo procesu pilnveidošanas rezultātā varētu pārskatīt pakalpojumu izpildei nepieciešamā personāla skaitu, pilnveidojot tā kompetenci un uzlabojot pakalpojumu izpildes kvalitatīvos un kvantitatīvos rādītājus. Bez šī projekta realizācijas to īstenot nav iespējams.

Problēma: iedzīvotājiem nav iespējas visus VSAA pakalpojumus pieprasīt elektroniski

Neraugoties uz iespējām no 62 VSAA pakalpojumiem 34 pieprasīt elektroniski, 2017. gadā 82 procenti VSAA pakalpojumu pieprasījumu tika iesniegti klātienē VSAA klientu apkalošanas centros vai nosūtīti pa pastu. Šādu tendenci apstiprina 2016.gadā Valsts kancelejas organizētā ”Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījuma” rezultāti, kurā uz klātienes saskarsmi ar VSAA norādījuši 89 procenti respondentu⁸.

Tomēr jārēķinās, ka klientu paradumi, pateicoties pozitīvai pieredzei elektronisko iesniegumu izmantošanā, pakāpeniski mainīsies. Par to liecina fakts, ka 2018. gada sākumā no 176 tūkstošiem iesniegumu slimības pabalstu piešķiršanai 52 procenti iesniegti izmantojot e-iesniegumu portālā www.latvija.lv. Pakalpojumu procesu elektronizācija ir priekšnoteikums gan VSAA pakalpojumu pieejamības uzlabošanai, gan VPVKAC un VSAA sadarbības efektivitātes paaugstināšanai, mazinot iestāžu savstarpējo administratīvo slogu. Tāpēc VSAA e-iesniegumu klāstu ir nepieciešamas papildināt ar e-iesniegumiem visiem pakalpojumiem, kuru pieprasīšanai nav nepieciešams iesniegt papildus dažādus vēsturiskos dokumentus papīra veidā. Nerisinot šo problēmu, nebūs iespējams samazināt VSAA klātienes apmeklējumu skaitu, samazināt administratīvo slogu klientiem un uzlabot VSAA pakalpojumu sniegšanas procesu efektivitāti. Analizējot pakalpojumu atbilstību elektronizācijas kritērijiem, konstatēts, ka vēl 10 VSAA pakalpojumus iespējams piedāvāt klientiem pieprasīt elektroniskā veidā. Tie ir pakalpojumi, kuru piešķiršanai nav nepieciešams saņemt no klienta papildus dokumentus papīra formā.

Problēma: pakalpojumu sniegšanas piesaiste pakalpojuma sanēmēja deklarētājai dzīvesvietai rada nevienmērīgu darbinieku noslodzi dažādās VSAA nodaļās, apgrūtina procesu standartizāciju un nodarbināto kvalifikācijas uzturēšanu

Šo problēmu plānots risināt reorganizējot pakalpojumu izpildes procesus no darba sadalījuma pēc teritoriālā principa uz darba dalīšanu pēc specializācijas principa. Sadalot VSAA pakalpojumus pakalpojumu kopās, teritoriāli tās koncentrējot ievērojot esošā personāla teritoriālo izvietojumu, iespējams pāriet uz pakalpojumu apstrādi pēc specializācijas principa. Šim nolūkam nepieciešams papildināt VSAA pamatdarbības atbalsta sistēmu SAIS ar darbu izpildes vadības risinājumu, kas nodrošina pakalpojumu pieprasījumu vienmērīgu sadalīšanu pakalpojumu apstrādē nodarbinātajiem un darba izpildes monitoringu, lai veiktu korekcijas darba sadalījumā un sekotu pakalpojumu izpildes gaitai, kā arī ziņotu pakalpojuma pieprasītājam par pakalpojuma izpildes statusu elektroniski, šim nolūkam izmantojot publisko pakalpojumu sniegšanas koplietošanas IKT risinājumus.

Nenovēršot šo problēmu nebūs iespējams nodrošināt VSAA personāla augstāku produktivitāti un pakalpojumu kvalitāti un paaugstināt VSAA sniegtu pakalpojumu vērtību.

⁸ http://petijumi.mk.gov.lv/sites/default/files/title_file/petijums_valsts_parvaldes_klientu_apmierinatibas_petijums.pdf

Problēma: nav iespējams nodrošināt VSAA pakalpojumu sniegšanas monitoringam nepieciešamo statistikas rādītāju ieguvi

Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveide izvirza jaunas prasības pakalpojumu turētājiem, tai skaitā saistībā ar pakalpojumu pārvaldību. Pašlaik pakalpojumu izpildi raksturojošie rādītāji daļēji ir pieejami, bet tos nepieciešams papildināt, veicot izmaiņas statistikas datu atlasē un apkopošanā, izveidojot jaunus datu atlases kritērijus un izstrādājot jaunus statistikas pārskatus. Izmaiņu rezultātā tiks nodrošināta detalizēta statistiskā informācija par saņemto VSAA pakalpojumu pieteikumu apstrādi. Primāri statistiskā informācija tiks izmantota iestādes pamatdarbības monitoringam, vienlaikus nodrošinot arī Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumi Nr. 399 “Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība” prasību izpildi. Iegūtos datus būs iespējams publicēt Latvijas Atvērto datu portālā (<https://data.gov.lv>), izmantojot koplietošanas IKT risinājumu. Šo datu publiska pieejamība ļaus sabiedrībai iegūt informāciju par VSAA darbību un novērtēt tās sniegumu.

Nerisinot šo problēmu nebūs iespējams veikt uz objektīviem datiem balstītu pakalpojumu sniegšanas monitoringu un nodrošināt publiski pieejamu informāciju VSAA darbības novērtēšanai.

Problēma: neefektīvi un dārgi pakalpojumu sniegšanas procesi papīra dokumentu izmantošanas dēļ

Pašreiz VSAA pakalpojumu sniegšanas procesos joprojām dominē papīra dokumentu izmantošana, kuru uzkrāšanai tiek veidotas papīra dokumentu lietas. VSAA ievērojamus materiālos un cilvēku resursus novirza papīra dokumentu apstrādei un glabāšanai. To var novērst, digitalizējot pakalpojumu sniegšanai nepieciešamos dokumentus gadījumos, kad tie nepieciešami personu tiesību uz pakalpojumiem noteikšanai un nākotnē tie var būt nepieciešami pieņemto lēmumu pamatošanai. Digitalizējot pakalpojumu sniegšanā izmantojamos dokumentus, VSAA tos turpmāk varēs glabāt elektroniskā veidā, kā dokumentu skenētus attēlus. Digitalizēta dokumentu aprite paātrinās pakalpojumu izpildes procesu un ietaupīs laiku to apritei starp struktūrvienībām. Resursu ietaupījums, būtiski samazinot papīra dokumentu lietu noformēšanas un glabāšanas apjomus, samazinās arī šī procesa izmaksas.

Saistīta problēma ir milzīgie datu apjomi (ap 6 TB), kas tiek uzkrāti jau vairāk kā 20 gadus pamatdarbības informācijas sistēmā SAIS. Skenētu dokumentu attēlu glabāšanai nepieciešami atbilstoši infrastruktūras resursi, kuri, neko nemainot, nebūs pieejami. Tādēļ projekta ietvaros plānots izveidot arī datu arhivēšanas un nodošanas uz LNA risinājumus, kas ļaus atbrīvot resursus skenēto dokumentu glabāšanai.

Nerisinot šo problēmu, nebūs iespējama pakalpojumu sniegšanas efektivitātes uzlabošana un izmaksu samazināšana.

Problēma: iedzīvotāji nav pietiekami informēti par savām tiesībām sociālās drošības jomā un neizprot apstāklus, kas tās ietekmē

Portālā www.latvija.lv pieejamie elektroniskie pakalpojumi nodrošina sociāli apdrošinātajām personām pamatinformāciju par viņu pensiju ietekmējošiem faktoriem. Šo pakalpojumu izmantošanas intensitāte ir ap 19 tūkst. pieprasījumu vidēji mēnesī informācijai par personas apdrošināšanas iemaksām un apdrošināšanas periodiem, ap 1 tūkst. - par reģistrēto darba stāžu, ap 1,8 tūkst. pieprasījumu par pensijas kapitālu. Tomēr pašreizējais elektronisko izziņu formāts un saturs neatbilst vēlmei informāciju saņemt ērti un viegli uztverami arī cilvēkiem bez padziļinātām zināšanām šajos jautājumos. Pašreizējie risinājumi nedod iespēju iegūt uz personu datiem balstītu prognozējamās pensijas apmēru, kas iekļautu gan pensiju 1. līmeņa, gan pensiju 2. līmeņa kapitālu. Tāpēc nepieciešams pārveidot informācijas saturu, pielāgojot to dažādu apdrošināto personu statusu specifikai, integrējot informāciju un skaidrojot to. Visu ar personas pensiju saistīto informāciju lietderīgi izvietot vienkopus, portāla www.latvija.lv

plānotajā e-panelī. Nerisinot šo problēmu nebūs iespējams ietekmēt iedzīvotāju zināšanu pieaugumu un attieksmes maiņu pret savas pensijas veidošanu.

Problēma: iedzīvotāji nepilnīgi izmanto savas tiesības uz valsts garantētiem sociālās drošības pakalpojumiem

Saņemtā citu iestāžu informācija ļauj konstatēt, ka ne visas personas izmanto savas tiesības saņemt VSAA sniegtos pakalpojumus. Cilvēku uzvedības modeli ietekmē neinformētība par savām tiesībām un neorientēšanās publisko pakalpojumu sniedzējos. Tā, piemēram, pēc VARAM datiem 55 procenti no aptaujātajiem respondentiem vēlētos saņemt personīgu informāciju par pabalstiem bērna piedzimšanas gadījumā. Viena no sliktāk informētajām iedzīvotāju grupām ir personas ar invaliditāti, kā rezultātā netiek izmantotas visas tiesības uz pakalpojumiem, kas iespējami šādā dzīves situācijā. Lai risinātu šo problēmu, nepieciešama iedzīvotāju proaktīva informēšana par tiesībām uz valsts pakalpojumiem. Paziņojumu nosūtīšanai būtu iespējams izmantot IKT koplietošanas risinājumu „fiziskās personas e-adreses korts”, tādējādi garantējot to drošu un efektīvu piegādi adresātam, vienlaikus nepalielinot VSAA izmaksas paziņojumu sūtīšanai izmantojot tradicionālo pastu. Šāds pakalpojums varētu veicināt iedzīvotāju motivāciju oficiālās e-adreses konta atvēršanai. E-adreses konta priekšrocība, kas ļoti svarīga šajā pasākumā – klients to ir aktivizējis apzināti un ir gatavs saņemt tajā sūtījumus, kas netiek sasniegts, lietojot klienta darba vietu portālā www.latvija.lv.

Nerisinot šo problēmu, saglabāsies situācija, ka iedzīvotāji nepilnīgi izmanto valsts garantētos sociālās drošības pakalpojumus.

Problēma: novecojuši datu apmaiņas risinājumi nenodrošina pietiekamu sociālās apdrošināšanas iemaksu datu kvalitāti

VSAA sociālās apdrošināšanas pakalpojumu sniegšanai apstrādā informāciju par valsts sociālās apdrošināšanas iemaksām, ko saņem no VID. Šīs informācijas apmaiņas principi un tehnoloģijas radītas gandrīz pirms 20 gadiem un ir morāli novecojušas, rada lieku datu uzkrāšanos un audita pierakstu nepamatotu apjoma pieaugumu. Milzīgā datu apjoma dēļ šos apmaiņas principus nevar nomainīt pakāpeniski vai tikai noteiktām datu grupām. Sarežģītās datu struktūras dēļ tiek ietekmēta arī uzkrāto datu kvalitāte, jo, mainoties normatīvo aktu prasībām, ne vienmēr izdodas ieviest efektīvāko datu apmaiņas veidu, jo jāsaglabā līdzšinējie datu apmaiņas principi.

VID IKT projekta „Nodokļu informācijas pakalpojumu modernizācija MAIS kodols” ietvaros plāno pārveidot savas informācijas sistēmas, pielietojot modernākus risinājumus informācijas apstrādē. Tas rada iespēju vienlaikus abpusēji mainīt līdzšinējos datu apmaiņas principus, ieviešot efektīvu informācijas apmaiņu, kas balstīta modernās tehnoloģijās.

Nerisinot šo problēmu, pasliktināsies datu kvalitāte, attiecīgi palielinot kļūdaini vai nesavlaicīgi sniegtu VSAA pakalpojumu risku, kas var rezultēties ar klientu neapmierinātību un nepamatoti izlietotiem valsts budžeta līdzekļiem pakalpojumu pārmaksu rezultātā.

2. Projekta mērķi un sasniedzamie rezultāti

Projekta mērķi izriet no valsts pārvaldes pakalpojumu sistēmas pilnveides mērķa - nodrošināt iedzīvotāju vajadzībām atbilstošu pakalpojumu izveidi un sniegšanu, lai samazinātu administratīvo slogu, uzlabotu pakalpojumu pieejamību, veicinātu valsts pārvaldes efektivitāti un caurskatāmību. Projekta saturs atbilst Valsts pārvaldes reformu plānā 2017. – 2019. gadam ietvertajiem reformu virzieniem.

1. mērķis: uzlabot VSAA pakalpojumu sniegšanas procesu efektivitāti, pilnveidojot informācijas sistēmu funkcionalitāti

Šo mērķi plānots sasniegt, mainot VSAA pakalpojumu izpildi pēc teritoriālā principa uz specializācijas principu un būtiski samazinot pakalpojuma izpildes procesos papīra dokumentu apriti. Mērķa sasniegšanai projekta ietvaros plānota pakalpojumu sniegšanā izmantojamās SAIS papildināšana ar (1) pakalpojumu izpildes vadības risinājumu, (2) papīra dokumentu digitalizācijas risinājumu, ietverot arī datu arhivēšanas funkcionalitāti un paplašinot e- iesniegumu pielietojumu, kā rezultātā samazinās pakalpojumu izpildes procesā veicamās datu apstrādes darbības. Minētie risinājumi tieši veicinās VSAA pakalpojumu izpildes procesu efektivitāti, samazinot pakalpojumu izpildes laiku un palielinot nodarbināto produktivitāti. VSAA darbinieku noslodzes samazināšana un noslodzes izlīdzināšana aptvers visu mērķa grupu (639 VSAA 2017.gada jūlijā pakalpojumu sniegšanā nodarbinātos) un izveidotie risinājumi tieši ietekmēs līdzšinējo procesu norisi.

2. mērķis: uzlabot VSAA pakalpojumu pieejamību elektroniskā vidē un Valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros

Šo mērķi plānots sasniegt papildinot ar 11 pakalpojumu iesniegumiem esošo VSAA e-pakalpojumu Nr.172 „E-iesniegums VSAA pakalpojumiem”, kas pašlaik nodrošina pakalpojumu elektroniskas pieprasīšanas iespējas 21 strukturēta iesnieguma veidā. E-pakalpojuma ietvaros radītās tīmekļa pakalpes ļauj iesniegumus elektroniski saņemt arī no sadarbības partneriem, tai skaitā no VPVKAC. Tas sniedz iespējas efektīvāk organizēt klientu apkalpošanu un VSAA darboties atbilstoši SAM pasākuma mērķiem. Plašaks e- iesniegumu piedāvājums veicinās arī projekta 1. mērķa sasniegšanu, jo elektroniski saņemtie iesniegumi VSAA personālam vairs nav jāreģistrē sistēmā, šis process notiek automatizēti. Projekta realizācijas rezultātā 45 no visiem VSAA pakalpojumiem būs elektronizēti. Šī mērķa ietvaros tiks risināta VSAA pakalpojumu pieejamības problēma, kas ļaus paplašināt e- pakalpojumu lietotāju loku, mazinot ierobežojumus e-vidē pieprasīt VSAA pakalpojumus.

3. mērķis: uzlabot informācijas par VSAA datiem un pakalpojumiem pieejamību elektroniskā vidē, pilnveidojot informācijas sniegšanas veidu un pārskatot informācijas apjomu

Šo mērķi plānots sasniegt, pārskatot esošo informatīvo e-pakalpojumu saturu un integrējot to ar e-paneļa risinājumu portālā www.latvija.lv. Projekta mērķa sasniegšana dos tiešu ieguldījumu SAM pasākuma mērķa – lietotājiem draudzīgi publiskie pakalpojumi - sasniegšanā. Projekta realizācijas rezultātā tiks uzlabota klientu informēšana, nodrošinot VSAA rīcībā esošās personu informācijas labāku pieejamību un saprotamību. Mērķa sasniegšana risinās iedzīvotāju informētības problēmu, turklāt, plašais interneta lietotāju loks rada stabilu pamatu izvēlētā risinājuma ilgtspējai un lietojamībai.

Kā otrs mērķa sasniegšanas pasākums plānots papildus jau esošajiem diviem⁹ proaktīvajiem paziņojumiem izveidot jaunu publisko pakalpojumu „Paziņojums par tiesībām saņemt VSAA pakalpojumu”, ko iespējams izmantot vēl 5 VSAA pakalpojumu gadījumā. Plānots izveidot individuālu personu tiesību uz pakalpojumiem noteikšanas risinājumu, izmantojot no citām iestādēm saņemtos un VSAA rīcībā esošos personu datus. Projekta realizācijas rezultātā samazināsies gadījumu skaits, kad iedzīvotāji neizmanto savas tiesības uz VSAA sniegtajiem pakalpojumiem.

4. mērķis: uzlabot VSAA pakalpojumu sniegšanai nepieciešamo datu kvalitāti, pilnveidojot datu apmaiņas risinājumus

Šo mērķi plānots sasniegt, mainot sociālās apdrošināšanas iemaksu un nodokļu datu apmaiņu ar VID. Pirmkārt, tiks izvērtēti katras līdzšinējā .dbf formāta datnes parametri un nolemts, kādām tehnoloģijām konkrētā datu apmaiņa turpmāk veicama visefektīvāk. Tas dos iespēju

⁹ Paziņojums par pārmaksāto iemaksu saņemšanas iespēju un Uzaicinājums pieprasīt vecuma pensiju

būtiski samazināt saņemamo, nosūtāmo un uzglabājamo datu apjomu. Otrkārt, tiks mainīti datu apmaiņas principi, apmainoties tikai ar konkrētām izmaiņām sākotnējā informācijā, jo līdz šim, veicot viena ieraksta izmaiņas, datu apmaiņa saturēja visu datu masīvu, kurā ietverts mainītais ieraksts. Jaunais datu apmaiņas princips būtiski uzlabos uzkrāto datu kvalitāti un integritāti. Projekta realizācijas rezultātā samazināsies sociālās apdrošināšanas pakalpojumu pārrēķinu apjoms un klientu sūdzību skaits par to, ka pakalpojuma aprēķinā izmantota klūdaina sociālās apdrošināšanas iemaksu informācija, kā arī mazināsies pakalpojumu pārmaksu apjoms, attiecīgi,- nepamatoti izlietotu valsts budžeta līdzekļu apjoms.

Projekta rezultāta rādītāji

	Rezultāta rādītājs	Mērvienība	Sākotnējā vērtība (2017.)	Sasniedzamā vērtība 2 gadus pēc projekta beigām (2025.)	Sasniedzamā vērtība 3 gadus pēc projekta beigām (2026.)
1.	Pakalpojumu sniegšanai izmantoto papīra dokumentu īpatsvars no kopējā procesā izmantoto dokumentu apjoma	%	71	40	30
2.	Pakalpojumu pieprasījumi, izmantojot projektā radītos 11 e-iesniegumus no kopējā atbilstošo pieprasījumu skaita (96 535)	%	0	40	53
3.	Portālā www.latvija.lv pieejamo VSAA e-iesniegumu veidu skaits (kopējais VSAA pakalpojumu skaits ir 62)	skaits	22	33	33
4.	Pilnībā elektronizēto VSAA pakalpojumu skaits no kopējiem 62 pakalpojumiem	skaits	34	45	45
5.	Pakalpojumu skaits, par kuriem tiek sagatavoti proaktīvie paziņojumi no kopējiem 62 pakalpojumiem	skaits	2	7	7
6.	Latvijas Nacionālajam arhīvam glabāšanai nodoto elektronisko datu īpatsvars no kopējās nododamās informācijas apjoma par VSAA pakalpojumiem	%	0	100	100

7.	Amatu skaits lietvedības funkcijai /procesam	skaits	81	71	71
----	--	--------	----	----	----

2.1. Rezultāta rādītāju sasniegšanas pasākumi

Lai nodrošinātu pilnveidoto procesu izpildes rādītāju sasniegšanu, pirmkārt tiks pārskatīti iekšējie normatīvie dokumenti, kas regulē procesu izpildi. Nemot vērā, ka procesu pilnveidojumi tiks atbalstīti ar izmaiņām programmatūrā, tiks sagatavoti mācību materiāli personālam un veiktas IS lietotāju apmācības. Apmācību materiālus lietotājiem sagatavos un lietotāju apmācības veiks VSAA darbinieki.

E-pakalpojumu izmantošanas veicināšanā tiks iesaistīts VSAA personāls, nodrošinot e-pakalpojumu popularizēšanu tiekoties ar klientiem, sniedzot informāciju medijos, kā arī piedaloties informatīvajās kampaņās, ko organizē VARAM, VRAA un nevalstiskās organizācijas. Jau šobrīd visās VSAA klientu apkalošanas vietās klientiem tiek sniegti nepieciešamais atbalsts e-pakalpojumu izmantošanas veicināšanai, kā arī pieejami dažādi izdales materiāli klientu informēšanai, kurus projekta ietvaros plānots papildināt ar informāciju par jaunajiem e-pakalpojumiem, kuru sagatavošanai tiks izmantoti VSAA administratīvā budžeta līdzekļiem.

E-iesniegumu izmantošanas veicināšanai plānots apmācīt VPVKAC darbiniekus un sagatavot metodiskos materiālus klientu konsultēšanai. Par jaunajiem e-iesniegumiem plānots informēt arī iedzīvotājus, izmantojot dažādus mērķauditorijām atbilstošus informācijas sniegšanas kanālus, t.sk., sociālos tīklus, kā arī drukātos materiālus, kurus sagatavos par VSAA administratīvā budžeta līdzekļiem.

Informāciju par projekta rezultātiem plānots publicēt VSAA mājaslapā un VSAA sociālo tīklu profilos.

Projekta rezultātu monitorings tiks nodrošināts, apkopojot e-pakalpojumu lietojuma statistiku un atsauksmes, pēc kā tiks plānotas nepieciešamās korekcijas e-pakalpojumu darbībā. Savukārt iekšējo procesu izmaiņas tiks regulāri mērītas, analizējot nepieciešamo darbinieku skaitu un procesu izpildes ātruma uzlabojumus.

2.2. Projekta rezultāta vīzija

Pēc projekta realizācijas VSAA kļūs par klientiem vēl atvērtāku un pieejamāku valsts pakalpojumu sniedzēju, kas rūpējas, lai klientiem ērtā veidā būtu pieejami kvalitatīvi pakalpojumi, lai klienti būtu informēti par savām tiesībām un iespējām pieprasīt un saņemt tos.

Attīstot pakalpojumu elektronizāciju, iedzīvotājiem vecuma grupā no 15 gadu vecuma līdz mūža beigām, kuri ir potenciālie VSAA pakalpojumu izmantotāji, tiks mazināts administratīvais slogs VSAA pakalpojumu pieprasīšanai un informācijas iegūšanai par savām tiesībām, kā rezultātā uzlabosies iedzīvotāju apmierinātība ar pakalpojumu pieejamību. Palielinoties e-pakalpojumu izmantošanas gadījumu skaitam, mazināsies VSAA darbinieku noslodze pakalpojumu sniegšanai nepieciešamo datu un papīra dokumentu apstrādei.

Pielāgojot esošo pamatdarbības atbalsta informācijas sistēmu SAIS darbam pēc specializācijas principa un procesos vairāk izmantojot automatizētas kontroles, VSAA darbinieku, kas ir šīs sistēmas lietotāji, produktivitāte pieauga, kas dos iespēju efektīvāk izmantot VSAA personāla resursus un samazināt ar pakalpojumu izpildi saistītās izmaksas. Darbinieku ieguvums būs iespēja uzlabot sava darba kvalitāti un neveikt vērtību nepievienojošas darbības.

Modernizējot informācijas apmaiņas ar VID risinājumus, būs iespējams nodrošināt datu bāzes kvalitātes uzlabošanu, tādējādi mazinot vērtību nepievienojošas darbības nekvalitatīvu datu kļūdu radīto seku novēršanai. Ieguvēji būs gan iedzīvotāji - VSAA pakalpojumu lietotāji, gan VSAA un VID darbinieki, kuriem samazināsies risināmo incidentu gadījumu skaits.

3. Risinājuma apraksts

Projekta rezultātus plānots vērtēt par pamatu ņemot šādus iznākuma rādītājus:

	Iznākuma rādītājs	Mērvienība	Sasniedzamā vērtība projekta beigās (2023)
1.	Pilnveidotu attīstītu darbības procesi (M1, M2, M3, M4)	skaits	7
2.	Uzlaboti e-pakalpojumi (M2, M3)	skaits	12
3.	Pakalpojumi, kuriem EP172 ietvaros izstrādāti un ieviesti jauni e-iesniegumi (M2)	skaits	10
4.	Izstrādāts un ieviests jauns e-pakalpojums (“Paziņojums par tiesībām saņemt VSAA pakalpojumu”) (M3)	skaits	1
5.	Pakalpojumi, par tiesībām uz kuriem VSAA varēs informēt personas (M3)	skaits	7
6.	Pilnveidotas informācijas sistēmas (M1, M2, M3, M4)	skaits	3
7.	Īstenoti VPVKAC nodarbināto apmācību pasākumi (M2)	skaits	3
8.	Īstenoti publicitātes pasākumi par projekta norisi (M3)	skaits	3
9.	Publicētas atvērto datu kopas (M3)	skaits	10
10.	Izveidota jauna saskarne datu nodošanai (LNA) (M1)	skaits	1
11.	Pilnveidots datu apmaiņas risinājums (VID) (M4)	skaits	1
12.	VPVKAC e-asistentiem pieejami jauni e-iesniegumi VSAA pakalpojumiem (M2)	skaits	11

3.1. *Publiskās pārvaldes procesi, pakalpojumi un to normatīvais regulējums*

Projekta ietvaros paredzēts pilnveidot šādus VSAA pamatdarbības procesus:

1. „Dokumentu pārvaldība”;
2. „Arhīvu pārvaldība”;
3. „Datu arhivēšana”;
4. „Pakalpojumu piešķiršana”;
5. „Klientu informēšana”;
6. “Apdrošinātās personas konta uzturēšana”;
7. „Pakalpojumu pieprasīšana”.

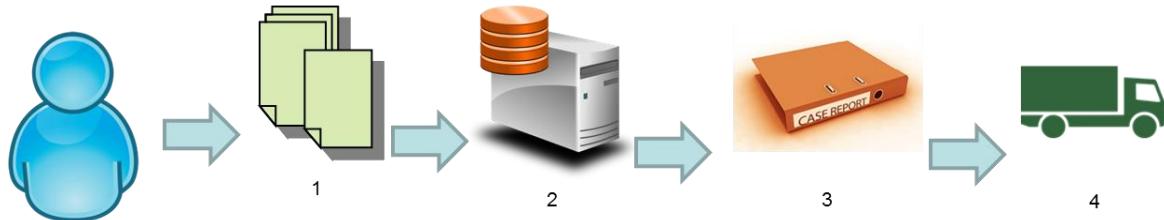
3.1.1. *Process „Dokumentu pārvaldība”*

Procesa „Dokumentu pārvaldība” ietvaros tiek apstrādāti dokumenti pakalpojumu sniegšanai, tajā skaitā, iesniegumi pakalpojumu pieprasīšanai. Dokumentus VSAA saņem no pakalpojumu pieprasītājiem klātienē klientu apkalošanas centros, elektroniskā vidē, izmantojot e-pakalpojumus portālā www.latvija.lv vai elektroniski parakstītus dokumentus, kā arī ar pasta sūtījumiem. Procesā pārsvarā tiek izmantoti dokumenti papīra veidā, kas pēc pakalpojumu izpildes paliek VSAA rīcībā un tiek uzglabāti papīra lietās. Šādu nepieciešamību rada tiesību aktos noteiktās prasības par dokumentu klāstu, kas nepieciešami tiesību saņemt VSAA pakalpojumus apliecināšanai (piemēram, ārstu izziņas, bāriņtiesu lēmumi, darba grāmatiņas un tml.), kā arī šo dokumentu neesamība elektroniskā formātā.

Izmaiņas “Dokumentu pārvaldības” procesā ietekmēs dokumentu apriti un apstrādi pakalpojuma sniegšanai nepieciešamos dokumentus saņemot klātienē klientu apkalošanas centros vai pa pastu.

Procesa norise pirms un pēc projekta realizācijas atspoguļota Attēlos 1 un 2.

Pašlaik :

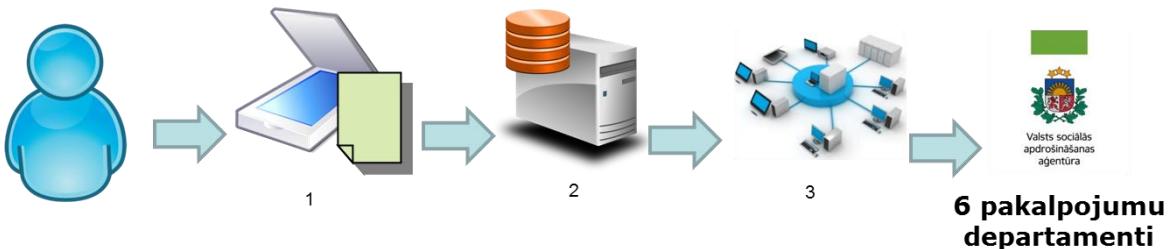


Attēls 1

1. inspektors izgatavo kopijas dokumentiem (oriģinālus atdod klientam),
2. inspektors datus no dokumentiem ievada datu bāzē,
3. inspektors izveido papīra dokumentu lietu,
4. kurjers dokumentu lietu nogādā apstrādei klienta deklarētās dzīvesvietas nodaļai,
5. inspektors pēc lietā esošajiem dokumentiem pārbauda datu bāzē ievadīto datu pareizību un veic pakalpojuma apstrādi.

Šāds process ir laika, personāla un izmaksu resursu ietilpīgs un prasa pilnveidojumus.

Pēc projekta realizācijas:



Attēls 2

1. inspektors dokumentus ieskenē un saglabā IS, oriģinālus attod klientam,
2. inspektors datus no dokumentiem ievada datu bāzē,
3. inspektors pēc IS saglabātajām dokumentu elektroniskajām kopijām pārbauda datu bāzē ievadīto datu pareizību un veic pakalpojuma apstrādi.

Ieviešot dokumentu skenēšanas sistēmu, tiek uzlabots pakalpojumu izpildes ātrums un samazinātas pakalpojumu sniegšanas izmaksas.

Procesa pilnveides rezultātā plānots pilnībā atteikties no papīra dokumentu aprites un uzkrāšanas. Pilnveidojumu plānots sasniegt, projektā veicot šādas darbības:

- D1: iegādāties, pielāgot un ieviest dokumentu skenēšanas apakšsistēmu SAIS (tai skaitā, nepieciešamo metadatu saglabāšanai pie skenētā dokumenta),
- D2: izveidot elektronisko dokumentu aprites un glabāšanas „shēmu” SAIS ietvaros,
- D14: lietojamības projektešana un testēšana.

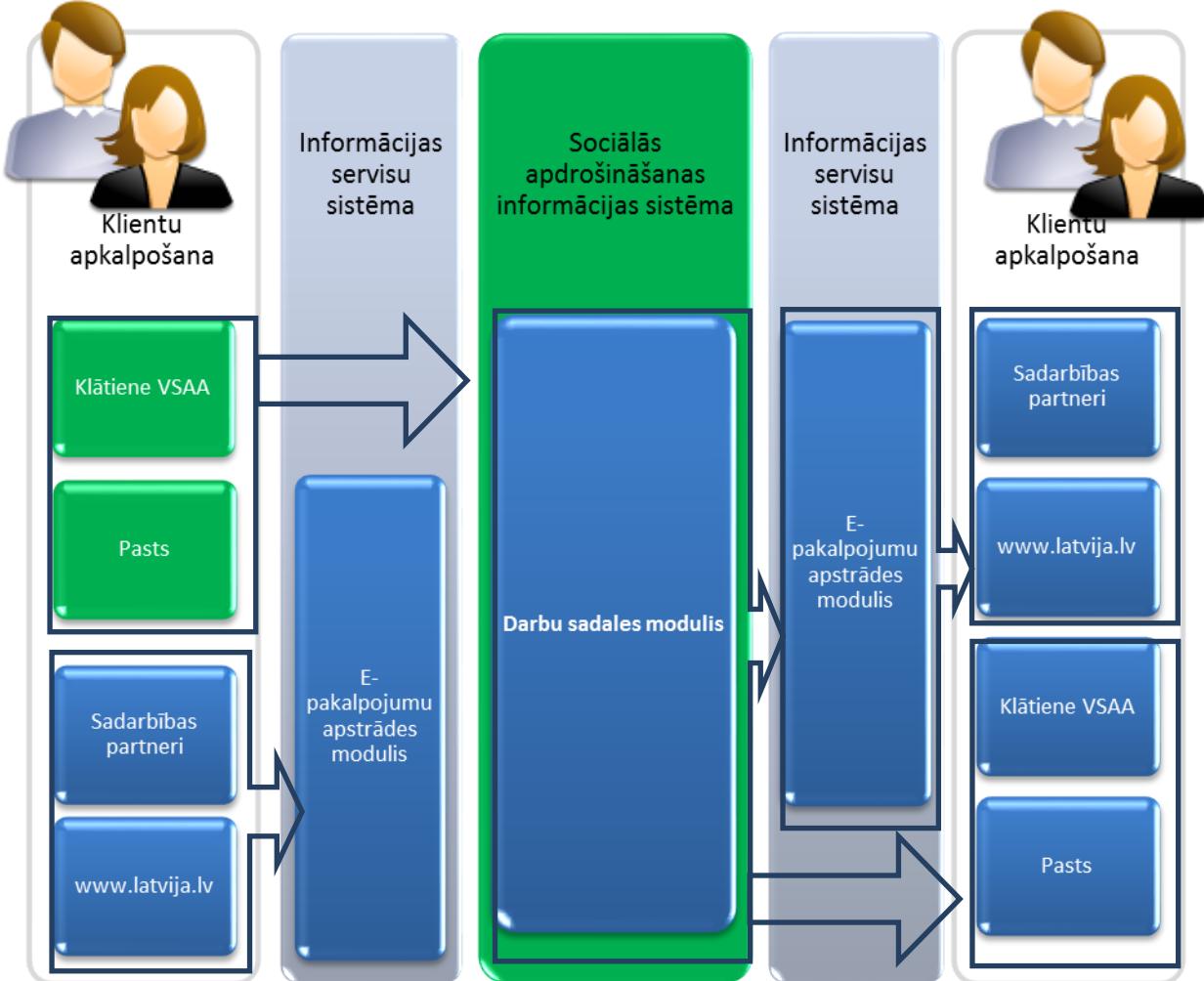
Procesa izmaiņas ietekmē 59 VSAA pakalpojumu apstrādes procesus.

Ņemot vērā, ka VSAA pakalpojumu izpilde tiek veikta informācijas sistēmā SAIS, dokumentu pārvaldības procesa pilnveidošanai nepieciešamās izmaiņas tiks realizētas SAIS ietvaros. Dokumentu skenēšanas un skenētā dokumenta un tā metadatu saglabāšanas risinājumam plānots izmantot kādu no tirgū pieejamām programmatūrām, kas projekta ietvaros tiks pielāgota VSAA vajadzībām, vai arī projekta ietvaros tiks izstrādāts tieši SAIS sistēmai pielāgots dokumentu skenēšanas un saglabāšanas risinājums.

Procesa pilnveidošanas rezultātā tiks:

- R1: pilnveidoti darbības procesi;
- R6: pilnveidotas informācijas sistēmas.

Pakalpojumu piegādes kanālu shēmā redzams, ka šī procesa pilnveidošana uzlabos klientu apkalpošanas funkcijas izpildi VSAA (zaļā krāsā iekrāsoti pilnveidojamie iesniegumu iesniegšanas kanāli un to apstrādes sistēmas):



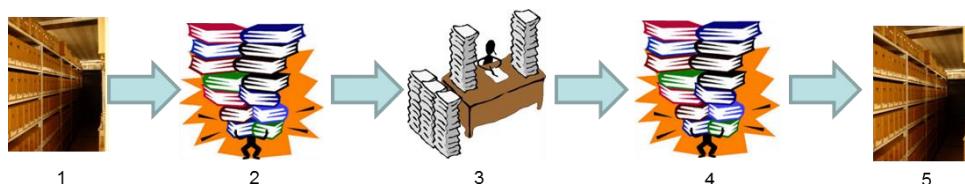
Attēls 3

3.1.2. *Process „Arhīvu pārvaldība”*

Procesa „Dokumentu pārvaldība” izmaiņu rezultātā samazināsies gadījumu skaits, kad pakalpojumu izpildes process noslēgsies ar papīra dokumentu ievietošanu lietā un šo lietu glabāšanu. Pārtraucot papīra dokumentu apriti un turpmāku uzglabāšanu, pakāpeniski mazināsies arhīvu pārvaldības funkcijas apjoms kopējā VSAA darbu izpildē, rodot iespēju samazināt lietvedībā nodarbināto personālu.

Procesa norise pirms un pēc (attiecībā uz lietām, kuras tiks izveidotas no jauna) projekta realizācijas atspoguļota Attēlos 4 un 5.

Pašlaik :



Attēls 4

1.-2. inspektors saņem papīra dokumentu lietas no arhīva, lai veiktu pakalpojuma apstrādi;

3. inspektors veic pakalpojuma apstrādi (piemēram, pensijas pārrēķinu);
- 4.-5. lietvedis dokumentus nodod glabāšanai arhīvā.

Pēc projekta realizācijas:



Attēls 5

1. inspektors iegūst pakalpojumu apstrādei nepieciešamo informāciju no elektronisko dokumentu krātuves;

2. inspektors veic pakalpojuma apstrādi (piem. pensijas pārrēķinu)

Procesa pilnveidošanas gaitā tiks:

R1: pilnveidotī darbības procesi.

3.1.3. *Process „Datu arhivēšana”*

Saistītas izmaiņas ir SAIS uzkrāto datu arhivēšanas risinājums, kas nepieciešams DB apjoma samazināšanai. Mazāks ražošanas DB apjoms dos iespēju jūtami uzlabot ikdienas datu apstrādes procesu veikspēju, kā arī minimizēt laiku, kas nepieciešams uzturēšanas darbu veikšanai, tai skaitā, rezerves kopēšanas un atjaunošanas procedūrām. VSAA datu arhivēšanai paredzēts izveidot atsevišķi glabājamu SAIS apakšsistēmu, no kurās, nepieciešamības gadījumā, varēs iegūt vēsturiskos datus, tomēr tie netiks izmantoti ikdienas datu apstrādes procesos.

Datu arhivēšanas risinājums arī nepieciešams datu nodošanai uz LNA elektroniskā formā, kas izriet ne tikai no Ministru kabineta uzdevuma¹⁰, bet arī VSAA ietvaros plānotajiem procesiem, atsakoties no papīra dokumentu uzkrāšanas. Sanāksmēs ar LNA ekspertiem panākta vienošanās par glabāšanai nododamās informācijas atlases principiem (piemēram, datu nodošana glabāšanai 5 gadus pēc personas nāves) un aptuvenajām datu kopām (piemēram, tiks nodoti tikai dati, nevis skenēti dokumenti vai tamlīdzīga formāta materiāls), kā arī datu nodošanu datņu veidā. Informācijas nodošanas formāts un citi saistītie jautājumi tiks risināti projekta izstrādes gaitā.

Pilnveidojumu plānots sasniegt, projektā veicot šādas darbības:

- D11: izstrādāt un ieviest vēsturisko datu arhivēšanas risinājumu,
- D13: izveidot saskarni elektroniskai datu nodošanai uz LNA,
- D14: lietojamības projektēšana un testēšana.

¹⁰ Ministru kabineta 2017.gada 17.oktobra sēdes protokola Nr. 51 40. §

Procesa pilnveidošanas gaitā tiks:

- R1: pilnveidoti darbības procesi;
- R6: pilnveidotās informācijas sistēmas;
- R10: izveidota jauna saskarne datu nodošanai (LNA).

3.1.4. Process „Pakalpojumu piešķiršana”

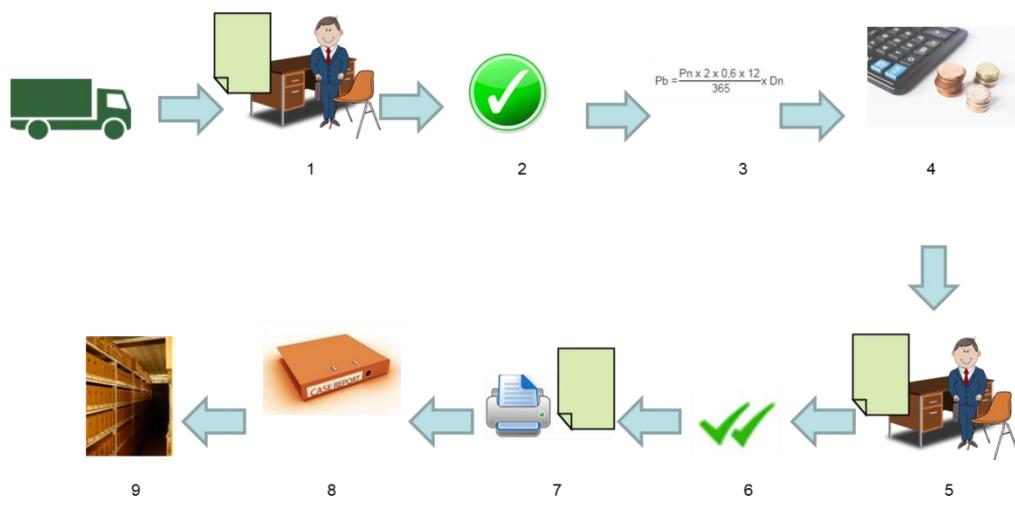
Būtiskākās izmaiņas plānotas procesā „Pakalpojumu piešķiršana”. Pārejot uz elektronisku dokumentu apriti, tiks likvidēti šķēršļi pakalpojumu piešķiršanas procesa pārveidei. Līdz šim procesa izpilde bija piesaistīta klienta dzīvesvietai, uz kurieni bija jāpārsūta klienta iesniegtie dokumenti. Šāda procesa izpilde bija laikietilpīga, neefektīva, ar augstām izmaksām. Nodrošinot dokumentu elektronisku apriti vaīrs nebūs nepieciešams pakalpojumu izpildi piesaistīt klienta dzīvesvietai. Lai mainītu procesu „Pakalpojumu piešķiršana” organizāciju, nepieciešamas izmaiņas SAIS. Plānotās izmaiņas procesa pilnveidei:

- D6: pārveidot SAIS funkcionalitāti darbam pēc specializācijas principa,
- D7: izveidot pakalpojumu pieprasījumu sadales mehānismu,
- D8: izveidot pakalpojumu apstrādes monitoringu, lai nodrošinātu darbinieku vienādu noslodzi un varētu operatīvi analizēt darba izpildes rādītājus,
- D14: lietojamības projektēšana un testēšana.

Specializējot VSAA teritoriālās struktūrvienības noteiktu pakalpojumu izpildei un pakāpeniski koncentrējot personālu, ir iespējams daudz elastīgāk plānot pakalpojumu izpildi.

Plānots SAIS izstrādāt darbu sadales moduli, kurš optimāli sadalīs uzdevumus starp nodarbinātajiem dažādos pakalpojuma izpildes posmos – dokumentu apstrāde, tiesību pārbaude un aprēķins, papildpārbaude, izmaksas pārbaude un tamlīdzīgi. Tomēr arī automatizētā darbu sadalē nepieciešama vadītāja uzraudzība, nepieciešamības gadījumā koriģējot speciālistu noslodzi, tādēļ paredzēts izveidot pakalpojumu apstrādes monitoringa iespējas.

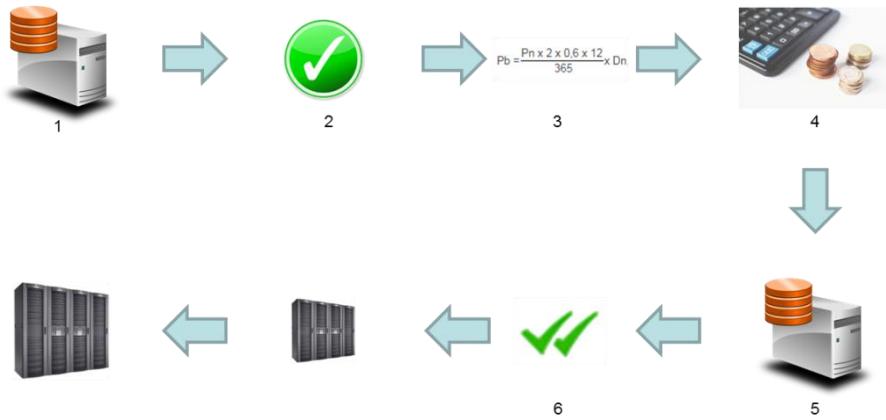
Pašlaik:



Attēls 6

1. vadītājs reģistrētos iesniegumus sadala inspektoriem,
- 2.-4. inspektors veic pakalpojuma izpildi SAIS (tiesību noteikšanu, piešķirtā un izmaksājamā apmēra aprēķinu) ,
5. vadītājs izdrukātus sagatavotos lēmumus sadala papildpārbaudes veicējiem,
6. papildpārbaudes veicējs veic lēmuma papildpārbaudi un lēmuma apstiprināšanu vai noraidīšanu SAIS;
- 7.-8.inspektors lēmumu izdrukā, ievieto papīra dokumentu lietā;
9. lietvedis dokumentu lietu novieto arhīvā.

Pēc projekta realizācijas:

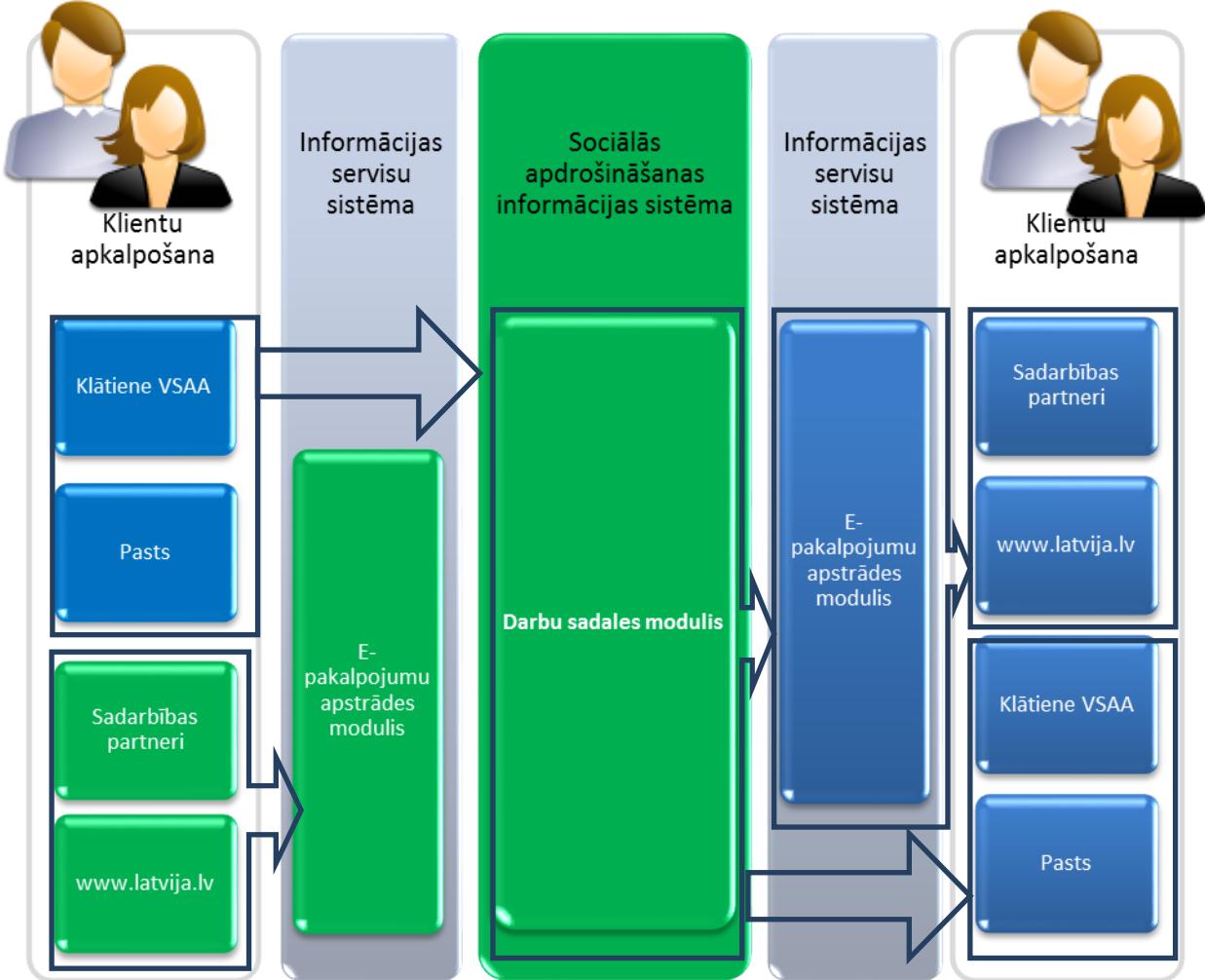


Attēls 7

- 1.reģistrētos klientu iesniegumus SAIS sistēma sadala starp inspektoriem tālākai apstrādei;
- 2.-4. inspektori SAIS veic pakalpojuma apstrādi (tiesību noteikšanu, piešķirtā un izmaksājamā apmēra aprēķinu),
5. SAIS sadala sagatavotos lēmumus papildpārbaudei;
6. inspektors veic lēmuma projekta papildpārbaudi un lēmuma apstiprināšanu vai noraidīšanu SAIS.

Dati par piešķirto pakalpojumu glabāsies elektroniski un elektroniski tiks nodoti Latvijas Nacionālajam arhīvam.

Šī procesa pilnveidošanai tiks ieviests jauns SAIS modulis, kas tiks izmantots VSAA pamatdarbības procesa izpildes atbalstam (bloks iekrāsots zaļā krāsā):



Attēls 8

Procesa izpildes gaitā turpmāk plānots uzkrāt papildus informāciju, lai nodrošinātu nepieciešamo pakalpojumu izpildes rādītāju uzskaiti atbilstoši Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumiem Nr. 399 “Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība”. Procesa izmaiņas ietekmēs 62 VSAA sniegtos pakalpojumus.

Procesa norise VSAA organizēta, izmantojot informācijas sistēmu SAIS, kurā process notiek no datu ievades līdz pakalpojuma izmaksai un vēlāk arī slēgšanai. Līdz ar to darbu sadales un monitoringa iespējas tiks integrētas esošajā automatizētajā procesa izpildē, neiesaistot citus tirgū pieejamus vai koplietošanas risinājumus.

Atbilstoši jaunajai darba organizācijai, pilnveidotajam procesam un ieviestajam darbu izpildes monitoringa risinājumam, būs iespēja radīt jaunas datu kopas. Latvijas Atvērto datu portālā publicējamās informācijas saturs un publicēšanas biežums tiks izvērtēts projekta izstrādes gaitā. Datu kopas Atvērto datu portālā tiks publicētas izmantojot koplietošanas risinājumu „Atkalizmantojamo un atvērto datu publicēšana”.

Plānotās darbības procesa pilnveidei:

D12: Izstrādāt 10 atvērto datu kopas.

Procesa pilnveidošanas gaitā tiks:

R1: pilnveidoti darbības procesi;

R6: pilnveidotas informācijas sistēmas;

R9: publicētas atvērto datu kopas.

3.1.5. *Process „Klientu informēšana”*

LM darbības stratēģijā 2017.—2019. gadam iekļauts uzstādījums: „Lai veicinātu sabiedrības informētību un izpratni, kā arī nodrošinātu kvalitatīvu sabiedrības līdzdalību lēmumu pieņemšanā, jāstrādā pie modernāku un sabiedrības paradumiem aktuālāku komunikācijas kanālu izmantošanas, jādomā par komunikācijas īstenošanu proaktīvi daudz lielākā apjomā...”¹¹. Lai veicinātu klientu informētību par viņu tiesībām uz konkrētiem sociālajiem pakalpojumiem, ņemot vērā, ka VSAA klientu loks sastāv no visiem Latvijas iedzīvotājiem (nacionālā mērogā plāss), plānots pilnveidot procesu „Klientu informēšana”, radot jaunu e-pakalpojumu „Paziņojums par tiesībām uz VSAA pakalpojumu”. Šo pakalpojumu VSAA plāno izmantot gadījumos, ja VSAA rīcībā vai no citām iestādēm ir saņemta informācija, kura pamato klienta tiesības uz pakalpojumu, tomēr klients pēc pakalpojuma VSAA nav vērsies.

Procesa pilnveidošana notiks, izmantojot divus koplietošanas risinājumus – „Pakalpojumu izpildes vide”, jo jaunais e-pakalpojums tiks izvietots portālā www.latvija.lv un „Klienta darba vieta (KDV) latvija.lv – oficiālā e-adrese” (BAE ID: D_KDV), jo e-pakalpojuma izpildes rezultāts būs pieejams klienta darba vietā. Bez tam informācija par tiesībām uz pakalpojumu tiks izvietota e-paneļa risnājuma sadalā „Paziņojumi”. Veicamās darbības:

D9: izveidot jaunu e-pakalpojumu „Paziņojums par tiesībām uz VSAA pakalpojumu”,

D14: lietojamības projektēšana un testēšana.

Bez tam VSAA plānots pilnveidot 2011.gadā ieviestos informatīvos e-pakalpojumus, dažāda saturā izziņas, jo šāds informācijas pasniegšanas formāts zaudē savu aktualitāti, tā vietā nākot interaktīviem vienotu datu paneļiem. Lai atvieglotu klientiem piekļuvi VSAA e-pakalpojumiem, plānots izstrādāt jaunu e-pakalpojumu „VSAA izziņas”, apvienojot visu 12 informatīvo e-pakalpojumu (izziņu) sarakstu. Lai datu lietotāji varētu atkārtoti iegūt informāciju par sociālās apdrošināšanas iemaksām, pensijas kapitālu, dalību pensiju 2.līmenī u.c., e-pakalpojumus plānots pilnveidot, lai portālā saglabātu izpildītā e-pakalpojuma rezultātu. Plānots pilnveidot šādu 12 e-pakalpojumu saturu un funkcionalitāti:

- 1) EP48 Informācija par apdrošinātās personas pensijas kapitālu;
- 2) EP53 Informācija par ieturēto ienākuma nodokli no aprēķinātās pensijas vai pabalsta;
- 3) EP52 Informācija par izmaksai nosūtīto pensiju, pabalstu, atlīdzību;
- 4) EP46 Informācija par izmaksātajiem pabalstiem, pensijām, atlīdzībām un ieturēto ienākuma nodokli (ienākumu deklarēšanai);
- 5) EP51 Informācija par piešķirtās pensijas, pabalsta, atlīdzības apmēru;
- 6) EP61 Informācija par prognozējamo pensijas apmēru;
- 7) EP47 Informācija par reģistrēto darba stāžu;
- 8) EP43 Informācija par sociālās apdrošināšanas iemaksām un apdrošināšanas periodiem;
- 9) EP49 Informācija par valsts fondēto pensiju shēmas (pensiju 2.līmeņa) dalībnieka reģistrāciju un ieguldījumu plāna izvēli;

¹¹ http://www.lm.gov.lv/upload/aktualitates/lm_darbibas_strategija_2017_2019.pdf 32.lp.

- 10) EP45 Informācija par pensiju 2.līmeņa uzkrātā kapitāla mantošanu;
- 11) EP50 Informācija par veiktajiem ieturējumiem no izmaksātās pensijas, pabalsta, atlīdzības;
- 12) EP44 Valsts fondēto pensiju shēmas (pensiju 2.līmeņa) dalībnieka konta izraksts.

Pilnveidojumu plānots sasniegt, projektā veicot šādas darbības:

- D4: pilnveidot 12 informatīvos e-pakalpojumus, tai skaitā, saglabājot pakalpojuma rezultātu (iegūto izziņu) klienta darba vietā portālā www.latvija.lv vai aizstājot ar e-paneļa risinājumu klienta darba vietā portālā www.latvija.lv,
- D5: izveidot risinājumu pakalpojuma izpildes gaitas statusu nosūtīšanai uz klienta darba vietu portālā www.latvija.lv,
- D14: lietojamības projektišana un testēšana.

Procesa pilnveidošanas gaitā tiks:

- R1: pilnveidoti darbības procesi;
- R2: uzlaboti e-pakalpojumi;
- R4: ieviests jauns e-pakalpojums;
- R6: pilnveidotas informācijas sistēmas.

3.1.6. Process “Apdrošinātās personas konta uzturēšana”

Jau šobrīd procesa norise ir pilnībā automatizēta, tomēr datu apstrāde procesā izstrādāta un ieviesta gandrīz 20 gadus atpakaļ, līdz ar to ir novecojusi. Ņemot vērā, ka šajā procesā tiek apstrādāti būtiskākie VSAA pamatdarbības dati kā no saturā, tā no apjoma viedokļa, šī sadaļa ir viena no būtiskākajām šajā projektā, kaut ne tik publiska kā visas iepriekšējās.

Projekta ietvaros plānots analizēt no VID iegūstamo un uz VID nosūtāmo datu apjomu, saturu un izmantojumu, lai pilnveidotu datu apmaiņas procesu, paaugstinot datu integritāti, kvalitāti un drošību. Līdzšinējo datu apmaiņu datņu veidā, novietojot uz servera, daļēji plānots aizstāt ar individuāliem datu izsaukumu servisiem, kur tas iespējams vai datu nodošanu, izmantojot datu izplatīšanas tīklu. Lielākie datu apjomi joprojām tiks apmainīti datņu veidā, tomēr tiks pilnveidota to izveides un apstrādes shēma, ņemot vērā, ka tiks apmainītas tikai iepriekš saņemtu datu izmaiņas. Tas nozīmē, ka projekta rezultātā tiks pilnveidoti un vienkāršoti datu apstrādes algoritmi VSAA ietvaros un pilnveidots apakšprocess „Iemaksu informācijas apstrāde”.

Izmaiņas pamatā tiks izstrādātas SAIS ietvaros, bet kur nepieciešams, tiks izmantotas arī ISS iespējas, sevišķi, darbinot datu pieprasīšanas servisus.

Veicamās darbības:

- D10: pilnveidot datu apmaiņas ar VID risinājumu.

Procesa pilnveidošanas gaitā tiks:

- R1: pilnveidoti darbības procesi;
- R6: pilnveidotas informācijas sistēmas;
- R11: pilnveidots datu apmaiņas risinājums (VID).

3.1.7. *Process “Pakalpojumu pieprasīšana”*

LM darbības stratēģija 2017.—2019. gadam kā nozarei būtiskus pasākumus ietver arī e-pakalpojumu klāsta paplašināšanu:

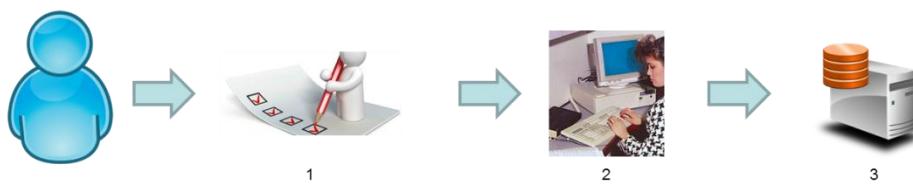
„Nozīmīgs ieguldījums stratēģijas īstenošanas periodā plānots nozares administratīvo resursu pārstrukturēšanai. Dokumentu aprites elektroniskajā vidē attīstība, arvien plašākas droša elektroniskā paraksta lietošanas iespējas, informācijas sistēmu revīzija un koordinēta attīstība, e-pakalpojumu paplašināšana, mūsdienīgu komunikācijas platformu izveide, turpmāka virzība uz procesu centralizāciju būs galvenās lietas, kas nodrošinās kvalitatīvākas iespējas un lielāku laika resursu nozares tiešo funkciju veikšanai. Aktuāla ir arī "konsultē vispirms" principa integrēšana nozares iestāžu ikdienas darbā.”¹²

Balstoties uz minēto dokumentu kā pamatojumu, ka nozarei ir būtiski attīstīt pakalpojumu pieejamību elektroniskā vidē un ņemot vērā, ka VSAA pakalpojumi ir ar nacionālā mērogā plašu klientu loku, procesa „Pakalpojumu pieprasīšana” ietvaros plānots papildināt e-iesniegumu klāstu ar vienu vai vairākiem e-iesniegumiem katram VSAA pakalpojumam, kura izpildei nepieciešamā informācija jau ir VSAA rīcībā un klientam nav jāiesniedz papildus papīra dokumenti. Projekta sagatavošanas gaitā tika identificēti atbilstoši VSAA pakalpojumi:

1. Apdrošināšanas atlīdzība;
2. Apgādnieka zaudējuma pensija;
3. Atlīdzība par adopciiju;
4. Atlīdzība par aizbildņa pienākumu pildīšanu;
5. Invaliditātes pensija;
6. Bērna adoptācijas pabalsts;
7. Nesaņemtā pakalpojuma izmaka personas nāves gadījumā;
8. Pabalsts aizbildnim par bērna uzturēšanu;
9. Speciālā vaksts pensija;
10. Vecuma pensija.

Tā kā iepriekšējā ERAF projektā VSAA jau izstrādāja e-pakalpojumu, kura ietvaros ir iespējams iesniegt 21 veida e-iesniegumus, projektā tiks papildināts šis e-pakalpojums ar jauniem e-iesniegumu veidiem. Tā kā papildinājumi būs tikai puse no jau esoša e-pakalpojuma funkcionalitātes, kura jau darbojas, tad nav lietderīgi pārbūvēt visu e-pakalpojumu, lai izmantotu pieejamos koplietošanas risinājumus (piemēram, P_FRM „Vienkārša e-pakalpojuma” risinājums).

Pašlaik:



Attēls 9

¹² http://www.lm.gov.lv/upload/aktualitates/lm_darbibas_strategija_2017_2019.pdf 24.ip.

1. klients, ierodoties klientu apkalpošanas centrā, aizpilda pakalpojuma pieprasījuma papīra veidlapu;
- 2.-3. inspektors ievada datus no papīra veidlapas informācijas sistēmā un veic to tālāku apstrādi.

Pēc projekta realizācijas:



Attēls 10

1. klients, izmantojot portālu www.latvija.lv, aizpilda pakalpojuma pieprasījumu elektroniski;
2. pakalpojuma pieprasījuma dati elektroniski tiek iesūtīti informācijas sistēmā tālākai apstrādei.

Plānotās darbības procesa pilnveidei:

D3: paplašināt e-iesniegumu klāstu e-pakalpojuma Nr.172 „E-iesniegums VSAA pakalpojumiem” ietvaros, izveidojot 11 jaunus e-iesniegumus,

D14: lietojamības projektēšana un testēšana.

Procesa pilnveidošanas gaitā tiks:

R1: pilnveidoti darbības procesi;

R3: izstrādāti jauni e-iesniegumi VSAA pakalpojumiem;

R6: pilnveidotas informācijas sistēmas;

R12: VPVKAC e-asistentiem pieejami jauni e-iesniegumi VSAA pakalpojumiem.

3.2. *Dati*

Izstrādājot jaunu datu apmaiņas risinājumu starp VSAA un VID, plānots veikt esošo datu apjoma analīzi un minimizēt apmaināmo datu apjomu. Plānots veikt arī semantisko analīzi, lai nodrošinātu vienādu datu interpretāciju un izmantošanu gan VSAA, gan VID datubāzēs. Programmiski izsaucamo datu apmaiņu saskarņu izvietošana paredzēta VID informācijas sistēmu savietotajā. Nemot vērā, ka netiek plānota jaunu datu apmaiņa, bet esošo datu apmaiņu modernizācija, kā arī netiek plānots paplašināt datu klāstu, tad netiek plānots datu apmaiņai izmantot VRAA VISS, jo konkrētās informācijas apmaiņa skar tikai VID un VSAA.

VSAA nodrošina plašu informācijas apmaiņu ar citām IS, nodrošinot savā rīcībā esošo datu apmaiņu citu iestāžu vajadzībām. VSAA ir apzinājusi valsts iestāžu sistēmu pārziņus un projekta sagatavošanas laikā nav identificējusi potenciālus jaunus informācijas saņēmējus, ar kuriem būtu izveidojama jauna vai pilnveidojama esošā datu apmaiņa.

Pēc SAIS pārbūves atbilstoši specializācijas principiem, tiks veiktas izmaiņas statistikas datu atlasē un apkopošanā, t.i., funkcionāli pilnveidota informācijas sistēma LabIS - izveidoti jauni datu atlases kritēriji no SAIS un izstrādāti jauni statistikas pārskati. Pirmkārt šie statistikas dati būs nozīmīgi pašai iestādei, lai novērtētu veikto izmaiņu ietekmi uz darba efektivitāti un

būtu pamatinformācija darbības attīstības plānošanai; otrkārt šī informācija ļaus savstarpēji salīdzināt iestādes un novērtēt valsts pārvaldē paveikto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes uzlabošanā.

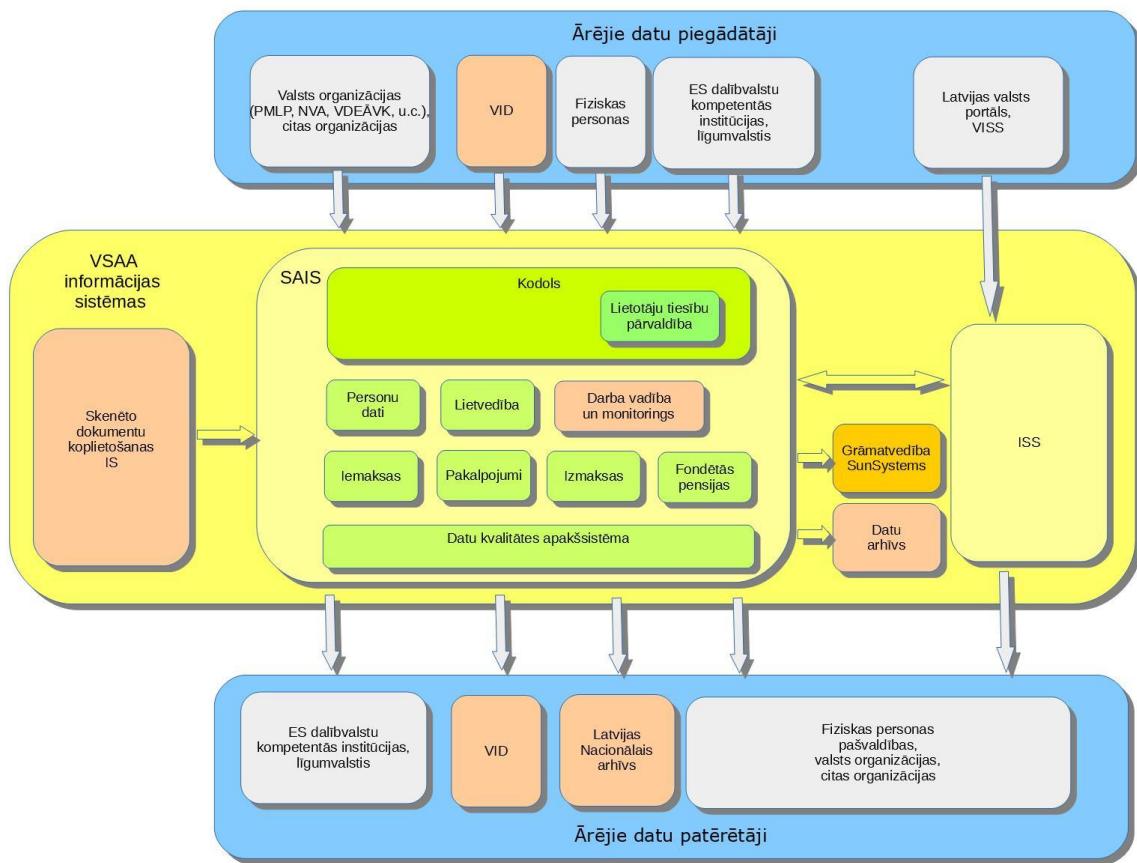
Dažādu periodu un griezumu atvērto datu kopas regulāri tiks publicētas Latvijas Atvērto datu portālā (<https://data.gov.lv>), t.i., izveidotajā vienotajā platformā, kas nodrošina centralizētu piekļuvi valsts pārvaldes atvērtajiem datiem. Datu kopas, līdzīgi kā pilnveidotos statistikas pārskatus, plānots iegūt no labklājības nozares informācijas sistēmas LabIS, kura tiks papildināta ar nepieciešamajiem datiem no SAIS pēc tā pilnveidošanas. IS LabIS tiks papildināta, izmantojot VSAA IS izstrādes resursus. Pie publiskotajiem datiem būs pieejama kontaktinformācija, lai datu lietotāji varētu ziņot par datu kvalitāti. Datu kopas tiks publicētas, izstrādājot atbilstošas pakalpes datu publicēšanai. Citas pakalpes projekta ietvaros nav plānots izstrādāt.

Pēc izmaiņām tiks nodrošināta informācija atbilstoši Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlijā noteikumu Nr. 399 „Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība” un Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlijā noteikumu Nr. 402 „Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi” prasībām. Līdz projekta beigām VSAA izstrādās kārtību, kā pēc pakalpojuma nodošanas produktīvajā darbībā tiks nodrošināta pakalpojumu sniegšanas kvalitātes kontrole un pakalpojuma kvalitātes uzlabošana.

3.3. Programmatūra

3.3.1.1. Izmaiņas SAIS programmatūrā

SAIS un ISS augsta līmeņa programmatūras arhitektūra ir attēlota Attēlā 6. SAIS funkcionalitāte ir sadalīta vairākās apakšsistēmās, kuras atbildīgas par noteiktu funkciju izpildi – pakalpojumu piešķiršanu, izmaksas nodrošināšanu, fondēto pensiju administrēšanu, u.t.t. SAIS nodrošina atbalstu VSAA nodarbinātajiem pamatprocesu izpildē. Ar SAIS cieši saistīta ir ISS, kura atrodas ārpus VSAA ugunsmūra, satur regulāru SAIS datu kopiju, nodrošina tiešsaistes piekļuvi VSAA rīcībā esošajiem datiem no portāla www.latvija.lv un datu apmaiņu ar ārējām organizācijām, izmantojot VISS piedāvātās iespējas.



Attēls 11 VSAA pamatdarbības atbalsta IS arhitektūra

Pēc iespējas saglabājot esošo sistēmas tehnoloģisko arhitektūru, plānots papildināt SAIS ar jauniem vai izmaiņītiem sistēmas moduļiem:

- *Izmaiņas Pakalpojumu apakšsistēmā*, lai nodrošinātu specializāciju pakalpojumu piešķiršanā, kas atbalsta izmaiņas VSAA pakalpojumu sniegšanas organizācijā un nodrošina nepieciešamās informācijas apriti. Šīs izmaiņas būtiski ietekmē SAIS datu apstrādes logiku, tādēļ, ir jāveic izmaiņas Pakalpojumu apakšsistēmas funkcionalitātē, nodrošinot pieklubes kontroli pakalpojumu, nevis klienta dzīvesvietas griezumā. Tiks nodrošināta iespēja apstrādāt jaunus no portāla www.latvija.lv vai sadarbības partneriem elektroniski saņemtus iesniegumus. Tiks izstrādāta jauna funkcionalitāte jaunās darbu vadības un monitoringa apakšsistēmas atbalstam, kas ļaus inspektoriem efektīvi strādāt ar viņam deleģētajām lietām.
- *Izmaiņas Pakalpojumu apakšsistēmā*, lai izveidotu skenēto dokumentu un metadatu saglabāšanas risinājumu, kam plānots izmantot kādu no tirgū pieejamām programmatūrām, integrējot to SAIS, vai arī projekta ietvaros izstrādājot SAIS sistēmai pielāgotu dokumentu skenēšanas un saglabāšanas risinājumu.
- *Izmaiņas Lietotāju tiesību pārvaldības modulī*, lai noteiktu sistēmas lietotāju tiesības VSAA darbiniekam konkrētām sistēmas funkcijām atkarībā no darbiniekam piešķirtās lomas. Organizatorisko izmaiņu ietekmē lietotājiem mainās biznesa uzdevumi, atbilstoši kuriem jāmaina SAIS lomas un tām pieejamā funkcionalitāte, lai nodrošinātu precīzu pakalpojumu piešķiršanas procesa izpildi un procesa kontroli.

- *Izmaiņas Iemaksu apakšsistēmā*, pārveidojot VID informācijas apstrādes algoritmus pēc jauniem principiem atbilstoši jaunajiem datu apmaiņas risinājumiem.
- *Jauna Darbu vadības un monitoringa apakšsistēma*, kas nodrošinās automātisku darbu sadali, termiņu kontroli, izpildes kontroli un kopskatu uz pilnu pakalpojuma sniegšanas ciklu, sākot no iesnieguma saņemšanas brīža līdz pakalpojuma izpildei. Tiks nodrošināta iespēja regulāri veikt darbu izpildes monitoringu un optimizēt procesu izpildi..
- *Izmaiņas Lietvedības apakšsistēmā*, kuras esošā realizācija, mainoties pakalpojumu pieprasīšanas un saņemšanas kanāliem, klūst neefektīva. Tiks nodrošināta iespēja klientu iesniegtos dokumentus sistēmā saglabāt ieskenētus, tos uzglabāt optimālā veidā un izmantot ērtā veidā.
- *Jāizstrādā proaktīvās klientu informēšanas funkcionalitāte*, ar kuru nodrošinātu personificētas informācijas elektronisku sniegšanu iedzīvotājiem par tiesībām saņemt VSAA pakalpojumus.
- *Jāizstrādā saskarne informācijas nodošanai Latvijas Nacionālajam arhīvam.*

3.3.2. *Izmaiņas ISS programmatūrā*

Tā kā ISS ir vienīgā VSAA IS, kura nodrošina datu apmaiņas ar valsts informācijas sistēmu savietotāju (turpmāk - VISS) risinājumu, tad projektam noteiktās procesu izmaiņas būtiski ietekmēs gan datu apmaiņas saturu, gan apjomus.

- *Jāizstrādā moduļi sadarbībai ar VISS*, kam ir jānodrošina VSAA sagatavotās informācijas par pakalpojumu apstrādes statusu nodošana publicēšanai klienta e-adreses kontā, izmantojot koplietošanas risinājumu „Klienta darba vieta (KDV) latvija.lv – oficiālā e-adrese” (D_KDV) vai arī e-paneļa risinājumā .
- *E-pakalpojuma EP172 „E-iesniegums VSAA pakalpojumiem” pielietojuma paplašināšana*, lai nodrošinātu Projekta ietvaros paredzēto 11 jauno e-iesniegumu izstrādi un ievietošanu portālā www.latvija.lv.
- *Jauna e-pakalpojuma izstrāde*, dodot iespēju visām e-izziņām piekļuvi no vienas vietas portālā www.latvija.lv, tādējādi nodrošinot vienkāršāku piekļuvi e-izziņām.
- *Risinājuma maiņa pieejamajām VSAA izziņām*. Turpmāk klientu pieprasītās e-izziņas tiktu saglabātas klienta darba vietā portālā www.latvija.lv, radot iespēju atkārtoti apskatīt iepriekš sagatavotu izziņu jautājumu gadījumā.
- *Esošo e-pakalpojumu pārbūve*, kur iespējams, pakalpojuma elektronizācijā un nodrošināšanā, ieviešot REST programmsaskarni, nodrošinot e-pakalpojumu izmantošanas iespēju trešo pušu programmatūras produktos un vidē, tai skaitā mobilajās lietotnēs.

VSAA, veidojot jauno un papildinot esošos e-pakalpojumus, nodrošinās to, lai e-pakalpojumi būtu pieejami visiem iedzīvotājiem, tostarp cilvēkiem ar invaliditāti, veciem cilvēkiem un citām nelabvēlīgā situācijā esošu iedzīvotāju grupām, kā arī e-pakalpojumu izstrādi nodrošinās saskaņā ar Eiropas un Latvijas normatīviem:

- Eiropas Parlamenta un Padomes 2016. gada 26. oktobra direktīva (ES) 2016/2102 par publiskā sektora struktūru tīmekļvietņu un mobilo lietotņu piekļūstamību¹³;
- Nacionālais standarts LVS EN 301549:2017 “IKT produktu un pakalpojumu piekļūstamības prasības Eiropas publiskajos iepirkumos”¹⁴ ciktāl tas piemērojams atbilstoši Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumu Nr. 402 „Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi” prasībām;
- Nacionālais standarts LVS ISO 9241-210 “Cilvēka un sistēmas mijiedarbības ergonomika. 210. daļa: Cilvēkorientēta interaktīvo sistēmu projektēšana”.

3.3.3. *Skenēto dokumentu koplietošanas IS ieviešana*

Tiks izvērtēta iespēja iegādāties universālu dokumentu skenēšanas IS, kura nodrošinātu metadatu saglabāšanu pie skenētā dokumenta un būtu viegli salāgojama ar citām nozares informācijas sistēmām, ja iestādes vēlēsies to izmantot. Tādā gadījumā nepieciešams nodrošināt šīs sistēmas ieviešanu un ciešu integrāciju ar SAIS. Vai arī tiks izstrādāts tieši SAIS piemērots datu skenēšanas un risinājums, ja tas būs ekonomiski izdevīgāks.

3.3.4. *Datu arhivēšanas sistēmas izveide*

Nepieciešams izveidot krātuvi aktualitāti zaudējušiem SAIS datiem, kas radušies datu apstrādes rezultātā kopš brīža, kad tika uzsākta SAIS ekspluatācija. Šie dati vairs nav nepieciešami SAIS pamatfunkciju izpildei, bet ir ļoti nozīmīgi problēmu risināšanas laikā. Nepieciešams izstrādāt risinājumu aktualitāti zaudējušo datu pārnešanai no SAIS uz arhīva krātuvi, kā arī risinājumu šo datu izņemšanai no SAIS nodošanai LNA.

3.3.5. *Izmaiņas LabIS programmatūrā*

Nepieciešams IS papildināt ar datu struktūrām atbilstoši SAIS veiktajām izmaiņām, lai sniegtu statistiskos datus saskaņā ar projekta laikā noteiktajām datu kopām.

3.4. *Infrastruktūra*

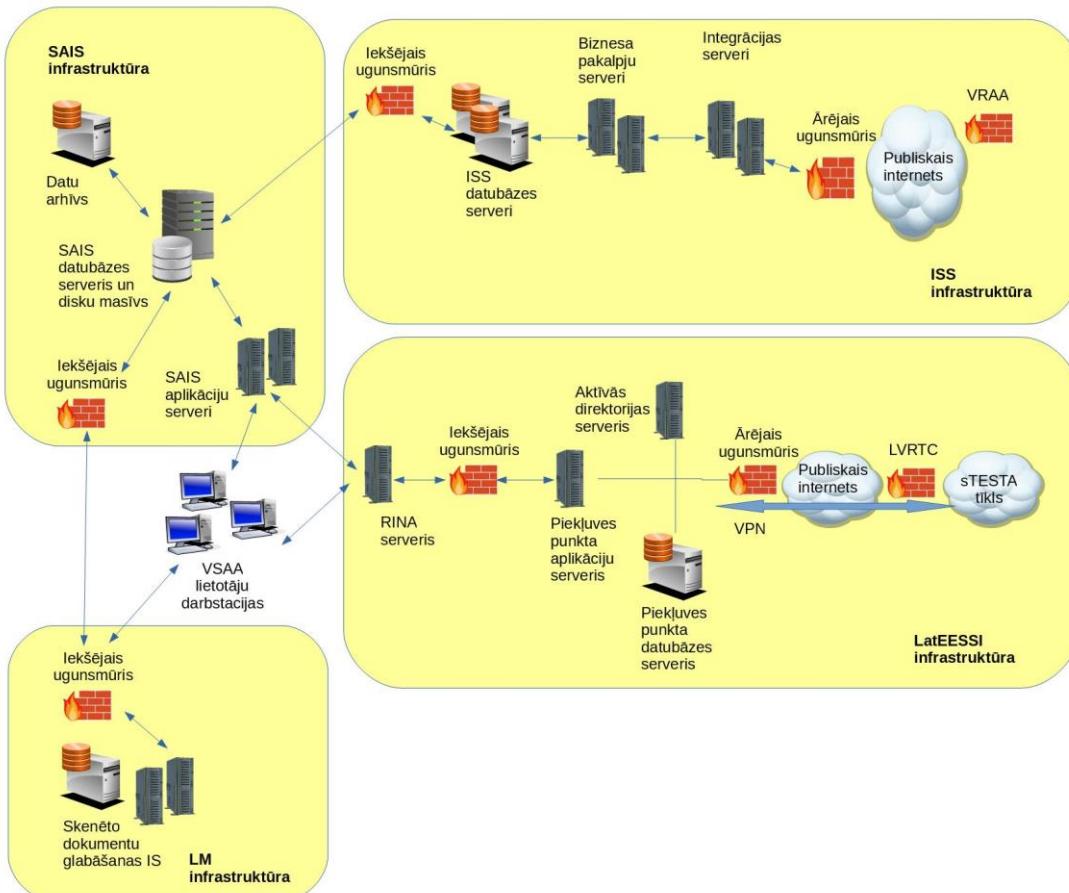
Pašreizējā VSAA IS infrastruktūra ir centrēta ap VSAA pamatprocesu atbalsta sistēmu SAIS, kuru papildina ISS, kā arī nākotnē LatESSI informācijas sistēma, datu apmaiņai ar ES/EEZ dalībvalstīm un Šveici. Risinājums paredz attīstīt VSAA SAIS un ISS uz esošās tehnoloģiju bāzes un izmantojot esošo tehniku. Ieguldījumi tehniskajā infrastruktūrā no projekta līdzekļiem nav paredzēti.

Esošo tehnoloģiju izmantošana (ORACLE RDBMS, Forms, Reports) ļaus izvairīties no papildus izmaksām jaunu tehnoloģiju iegādei un ieviešanai, kā arī darbinieku apmācībām. Nemot vērā, ka VSAA nodrošina datu centra pakalpojumus gan sev, gan labklājības nozares iestādēm, tad alternatīvu pakalpojumu izvēles analīze netiek veikta. Visu minēto sistēmu izmitināšana un darbības nodrošināšana tiek veikta VSAA piešķirto budžeta līdzekļu ietvaros un ar VSAA esošo personālu. Ārpakalpojumā tiek iepirkti tikai sistēmu izstrādes pakalpojumi, ko plānots izmantot arī projekta ietvaros.

¹³ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/NE-LV/TXT/?uri=CELEX:32016L2102&from=EN>

¹⁴ <https://www.lvs.lv/lv/products/133571>

Nākotnes infrastruktūru skat. Attēlā 7, kur attēlotas trīs galvenās VSAA IS – SAIS, ISS un LatEESSI, kā arī skenēto dokumentu IS un datu arhīva krātuve.



Attēls 12 VSAA IS infrastruktūra

3.5. Mijiedarbība ar pašvaldībām un sadarbspēja ar Eiropas Savienības dalībvalstīm un Eiropas Komisijas institūcijām

Projekta ietvaros plānots paplašināt e-iesniegumu veidu skaitu, kurus VPVKAC varēs aizpildīt klienta vārdā, izmantojot e-asistenta funkcionalitāti. Nemot vērā, ka pamatrisinājums tiks radīts jau pirms projekta uzsākšanas, tad minēto e-iesniegumu veidu paplašināšanās neradīs ietekmi uz sadarbību starp VPVKAC un VSAA IS līmenī. VPVKAC darbinieki tiks apmācīti jauno e-iesniegumu pielietošanā.

Attiecībā uz datu apmaiņu ar pašvaldībām projektā izmaiņas nav plānotas. Jau līdz projekta realizācijai pašvaldības no VSAA saņem to darbībai nepieciešamos datus.

Projekta ietvaros nav plānotas izmaiņas sadarbībā ar Eiropas Savienības dalībvalstīm un Eiropas Komisijas institūcijām.

4. Projekta ieguldījums SAM rezultātu rādītājos un projekta sociālekonomiskā indikatīvā lietderība

4.1. Ieguldījums SAM rezultāta rādītāju sasniegšanā

Projekta ietvaros plānots attīstīt un pilnveidot 7 VSAA pamatdarbības procesus, kas sniedz tiešu ieguldījumu SAM iznākuma rādītāju sasniegšanā.

Paplašinot VSAA piedāvāto e-iesniegumu loku portālā www.latvija.lv tiks sniegs ieguldījums arī SAM rezultāta rādītāju sasniegšanā, jo tiks paplašināts personu loks, kurām būs iespēja pieteikt pakalpojumu e-vidē.

4.2. Sociālekonomiskais indikatīvais lietderīgums¹⁵

Projekts ir vērsts uz publisko pakalpojumu pieejamības uzlabošanu, tai skaitā pilnveidojot e-pakalpojumus, paplašinot VPVKAC pieprasāmo VSAA pakalpojumu grozu un uzlabojot iedzīvotāju informētību un izpratni par savām tiesībām saņemt VSAA pakalpojumus. Projekta rezultātā tiks uzlabota arī VSAA pakalpojumu izpildes efektivitāte un kvalitāte, tiks mazināts administratīvais slogs klientiem un VSAA.

Ekonomiski VSAA pakalpojumu pieejamības uzlabošana un darbības efektivitātes celšana ir virzīta gan uz izmaksu samazinājumu VSAA klientiem, gan uz valsts budžeta līdzekļu ietaupījumu.

Uzlabojot VSAA pakalpojumu izpildes efektivitāti un kvalitāti, veidojas finanšu ieguvums - VSAA uzturēšanas izmaksu samazinājums.

Uzlabojot VSAA pakalpojumu pieejamību un sabiedrības informētību un uzticēšanos sociālās apdrošināšanas sistēmai, veidojas šādi **ekonomiskie ieguvumi**:

- administratīvā sloga samazinājums VSAA klientiem;
- nākotnes pakalpojuma apmēra pieaugums/ nesaņemtā pakalpojuma saņemšana klientiem;
- iekšzemes kopprodukta (IKP) palielinājums;
- administratīvā sloga samazinājums VSAA.

Projekta rezultātā radīsies būtiski **sociālekonomiskie ieguvumi** sabiedrībai (klientiem) un administratīvo resursu samazinājums jeb tiešie ietaupījumi VSAA:

I Projekta mērķis: **uzlabot VSAA pakalpojumu sniegšanas procesu efektivitāti, pilnveidojot informācijas sistēmu funkcionalitāti**

- 1. IT atbalsts pakalpojumu izpildes specializācijai, pakalpojumu izpildes vadībai un monitoringam** radīs šādus ieguvumus

-samazinātu pakalpojumu izpildes laiku,

-samazinātas pakalpojumu sniegšanas izmaksas (izmaksas kļūdu labošanai, personāla resursu efektīvāka izmantošana jeb pieaugus nodarbināto produktivitāte procesu standartizācijas, manuālu kontroļu mazināšanas, kompetenču uzturēšanas un slodžu izlīdzināšanas rezultātā).

- 2. IT atbalsts papīra dokumentu digitalizācijai un elektronisko dokumentu apritei un glabāšanai** radīs priekšnoteikumus, lai

¹⁵ Detalizēto izmaksu un ieguvumu analīzi (finanšu analīzi un ekonomisko analīzi) jāpievieno projekta iesniegumam iesniegšanai Centrālā finanšu un līgumu aģentūrai saskaņā ar Ministru kabineta 2015.gada 17.novembra noteikumu Nr.653 15.punktu, ņemot vērā CBA (*cost benefit analysis*) vadlīnijas

-samazinātu pakalpojumu sniegšanas izmaksas (personāla resursu efektīvāka izmantošana, samazinot apritē esošo papīra dokumentu apriti, izmaksas papīra lietu veidošanai un glabāšanai)

Projekta pārskata perioda finanšu resursu samazinājums, neveidojot jaunas papīra lietas (lietu vāki, biroja papīrs, ātršuvēji) sastādīs **1 172 654 eiro**:

aprēķins: 2016.gadā VSAA saņemti 1 040 327 dokumenti pakalpojumu apstrādei. Tieks pieņemts, ka 75% dokumentu ierosina jaunas pakalpojumu lietas izveidi, attiecīgi tiek izveidotas jaunas papīra dokumentu lietas (1 040 327 dokumenti x 75% = 780 245 lietas). Vidēji vienā lietā, skaitot papīra iesniegumu, ir 3 dokumenti. Ieviešot saņemto dokumentu skenēšanu un turpmāku elektronisku apriti VSAA ietvaros, par šo apjomu nebūs nepieciešamība veidot jaunas papīra lietas. Viens klienta lietas vāks izmaksā 0,06 eiro ar PVN (780 245 x 0,06 eiro = 46 815 eiro gadā x 14 gadi = 655 410 eiro); viena ātršuvēja līstīte dokumentu iešūšanai izmaksā 0,03 eiro ar PVN (780 245 x 0,03 eiro = 23 407 eiro gadā x 14 gadi = 327 698 eiro); viena biroja papīra kaste vidēji izmaksā 14,46 eiro ar PVN (500 lapas pakā, 5 pakas kastē) (780 245 x 3 lapas/500/5 x 14,46 = 13 539 eiro gadā x 14 gadi = 189 546 eiro). Kopā izmaksas 46 815 eiro lietu vāki + 23 407 eiro biroja papīrs + 13 539 eiro ātršuvēji = 83 761 eiro gadā x 14 gadi = 1 172 654 eiro.

II Projekta mērķis: uzlabot VSAA pakalpojumu pieejamību elektroniskā vidē un Valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros

3. E-pakalpojumu risinājuma papildināšana un vienlaikus elektronisku iesniegumu saņemšana no sadarbības partneriem, t.sk., no VPVKAC radīs priekšnoteikumus, lai

- samazinātu pakalpojumu izpildes laiku (laiks iesniegumu datu apstrādei, lēmumu izsniegšanai klātienē un nosūtīšanai pa pastu)

- samazinātu pakalpojumu sniegšanas izmaksas (izmaksas iesniegumu datu apstrādei, papīra dokumentu apritei un glabāšanai, lēmumu nosūtīšanai pa pastu vai izsniegšanai)

Projekta pārskata perioda ietvaros ieguvums no izmaksu samazinājuma lēmumu nosūtīšanai (biroja papīra, aplokšņu, vēstuļu nosūtīšanas izmaksas, ieskaitot 15% netiešās izmaksas) sasniedgs **426 776 eiro**:

aprēķins: pašreiz 11 pakalpojumus nav iespējams pieprasīt elektroniski. 2016.gadā, lai pieprasītu šos 11 pakalpojumus, kopā VSAA klātienē ir iesniegti 96 535 papīra iesniegumi. Tieks pieņemts, ka 50% no iesniegumiem, kurus pašreiz iesniedz klātienē, ieviešot projektu, tiks pieprasīti, izmantojot e-pakalpojumus (96 535 iesniegumi x 50% = 48 268 iesniegumi), vienlaikus pieņemot, ka ar e-pakalpojumu izmantošanas īpatsvara palielinājumu, līdz tādam pašam līmenim pieauga arī to klientu skaits, kas pakalpojumu rezultātu izvēlēsies saņemt elektroniski nevis pa pastu.

Vidēji vienā sūtījumā klientam ir 2 lapas. Viena biroja papīra kaste vidēji izmaksā 14,46 eiro ar PVN (500 lapas pakā, 5 pakas kastē) 48 268 x 2 lapas/500/5 x 14,46 = 558 eiro gadā x 14 gadi = 7 812 eiro. Viena sūtījuma izmaksas: vēstuļu nosūtīšana 0,54 eiro (vienkāršs sūtījums virs 20g) +15% netiešie izdevumi no 0,54 eiro = 0,62 eiro (48 268 sūtījumi x 0,62 eiro = 29 926 eiro gadā x 14 gadi = 418 964 eiro). Kopā izmaksas biroja papīrs 558 eiro + vēstuļu nosūtīšana 29 926 eiro = 30 484 eiro gadā x 14 gadi = 426 776 eiro).

- samazinātu administratīvo slogu klientiem (ceļa izmaksas, laika patēriņš ceļā)

Projekta pārskata periodā administratīvā sloga samazinājums klientiem sasniedgs 6 714 266 eiro:

aprēķins: administratīvā sloga samazinājums VSAA klientiem, ko nodrošina pilnveidojot e-pakalpojumus (VSAA e-iesniegumu klāstu papildinot ar jauniem iesniegumiem

pakalpojumiem), tiek palielināta iespēja, ka lielāka sabiedrības daļa izvēlēsies VSAA pakalpojumus pieprasīt elektroniski = VSAA klātienes apmeklējumu skaits (biežums) x (transporta vidējā biletēs cena + vidējais ceļā pavadītais laiks x bruto alga stundā) x gadījumu %, kad klients neapmeklē VSAA, bet izmantos e-pakalpojumu.

Pašreiz 11 pakalpojumus nav iespējams pieprasīt elektroniski. 2016.gadā, lai pieprasītu šos 11 pakalpojumus, kopā VSAA klātienē ir iesniegti 96 535 papīra iesniegumi Tieki pieņemts, ka 50% no iesniegumiem, kurus pašreiz iesniedz klātienē, ieviešot projektu, tiks pieprasīti, izmantojot e-pakalpojumus, tādejādi klātienē neatmeklējot VSAA (96 535 iesniegumi x 50% = 48 268 klātienes apmeklējumi).

Vienas stundas darbaspēka izmaka 2016.gada 4.cet. = 7,46 eiro¹⁶.

Ceļa izdevumu ietaupījums EUR klientiem, kuriem jādodas uz VSAA un atpakaļ - vidēji mēnesī 6 statistiskajos reģionos viena persona transporta izmaksām 2016.gadā tērēja 43,63 EUR¹⁷ jeb 1,45 EUR dienā. Tieki pieņemts, ka VSAA apmeklējumam klients velta 1 dienu un tērē 1,45 EUR.

Saskaņā ar VARAM koncepcijā Koncepcijas projekts par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi (TA-2515) minēto: katrs brauciens uz tuvāko reģionālās vai nacionālās nozīmes centru prasa klientam vidēji 1,24 st. abos virzienos (konservatīvs pieņēmums).

Administratīvā sloga samazinājums VSAA klientiem = 96 535 x (1.45+1.24 x 7,46) x 0,5 = 516 482 eiro gadā x 13 gadi = 6 714 266 eiro.

- palielinātu IKP (iedzīvotājiem produktīvo laiku izmantojot darba pienākumu izpildei).

IKP palielināšana rada ieguvumu valsts tautsaimniecībai **9 726 002 eiro** apmērā:

aprēķins: IKP palielinājums no ekonomiski aktīvajiem klientiem (pie nosacījuma, ka klientam nebūs jādodas uz VSAA, bet viņš izmantos e-pakalpojumu)

Formulas: IKP palielinājums no ekonomiski aktīvajiem klientiem = vidējais ceļā pavadītais laiks x apmeklējumu skaits x IKP stundas likme. IKP stundas likme = gada IKP/ekonomiski aktīvo iedzīvotāju skaits/darba stundu skaits gadā.

Saskaņā ar VARAM koncepcijā Koncepcijas projekts par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi (TA-2515) minēto: katrs brauciens uz tuvāko reģionālās vai nacionālās nozīmes centru prasa klientam vidēji 1,24 st. abos virzienos (konservatīvs pieņēmums). Laiks, ko klients pavada iestādē, netiek iekļauts.

Gada IKP 2016.gadā = 25 021 334 000¹⁸

Ekonomiski aktīvo iedzīvotāju skaits (vīrieši, sievietes no 15 -74 gadu vecumam) = 988 600¹⁹.

Darba stundu skaits 2016. gadā = 2024.

¹⁶ <http://www.csb.gov.lv/notikumi/2016-gada-4-ceturksni-vienas-stundas-darbaspēka-izmaksas-pieauga-par-73-44447.html>

¹⁷

http://data.csb.gov.lv/pxweb/lv/Sociala/Sociala__ikgad__mb/MB0070_euro.px/table/tableViewLayout2/?rxid=cdcb978c-22b0-416a-aacc-aa650d3e2ce0

¹⁸

http://data.csb.gov.lv/pxweb/lv/ekfin/ekfin__ikgad__ikp/IK10_0010.px/table/tableViewLayout2/?rxid=788506a5-723b-4d8d-8d11-b62bdc8bc62b

¹⁹ http://www.csb.gov.lv/statistikas-temas/px_tabulas/ekonomiski-aktivo-iedzivotaju-skaits-pec-dzimuma-43159.html

Apmeklējumu skaits = 96 535. Tieš pieņemts, ka 50% no iesniegumiem, kurus pašreiz iesniedz klātienē, ieviešot projektu, tiks pieprasīti, izmantojot e-pakalpojumus, tādejādi klātienē neatmeklējot VSAA (96 535 iesniegumi x 50% = 48 268 klāties apmeklējumi).

IKP stundas likme = 12,50 eiro

IKP palielinājums no ekonomiski aktīvajiem klientiem = 1,24 x 48 268 x 12,50 = 748 154 eiro gadā x 13 gadi = 9 726 002 eiro

III Projekta mērķis: uzlabot informācijas par VSAA datiem un pakalpojumiem pieejamību elektroniskā vidē, pilnveidojot informācijas sniegšanas veidu un pārskatot informācijas apjomu

4. Esošo E- pakalpojumu risinājuma integrēšana ar e-paneļa risinājumu portālā www.latvija.lv un jauna publiskā pakalpojuma "Informācija par tiesībām saņemt VSAA pakalpojumu" ieviešana veicinās nozares politikas mērķu sasniegšanu, palielinās iedzīvotāju informētību par VSAA pakalpojumiem kopumā un par savām tiesībām uz VSAA pakalpojumiem un radīs priekšnoteikumus , lai

- **pieaugtu iedzīvotāju labklājība, saņemot nākotnes pakalpojumu,** kuru iepriekš nesaņēma, jo nebija informēti par savām tiesībām uz pakalpojumu ;
Uz sociālās apdrošināšanas principiem balstīts ieguvums vienam indivīdam no nākotnes pakalpojuma saņemšanas varētu sasniegt no 5 līdz 213 eiro mēnesī .

- **samazinātu pakalpojumu sniegšanas izmaksas** (izmaksas papīra paziņojumu nosūtīšanai pa pastu)

Projekta pārskata perioda ietvaros ieguvums no izmaksu samazinājuma paziņojumu nosūtīšanai (biroja papīra, aplokšņu un vēstuļu nosūtīšanas izmaksas) sasniegs **26 866 eiro:** aprēķins: *klienti, kuriem ir tiesības uz VSAA pakalpojumiem, bet kuri par savām tiesībām nav informēti un tās neizmanto (aprēķinā ir 715 personas (11% no visām, kurām ir indikācija VDEAK atzinumā), kurām ir tiesības saņemt pabalstu transporta izdevumu kompensēšanai un 165 (3% no visām, kurām ir indikācija VDEAK atzinumā), kurām ir tiesības saņemt invalīda kopšanas pabalstu + vēl 300 personas, kas ir sociālā nodrošinājuma pabalstu saņēmēji, kuriem ir tiesības uz invaliditātes pensiju).*

Viena biroja papīra kaste vidēji izmaksā 14,46 eiro ar PVN (500 lapas pakā, 5 pakas kastē) $1\ 180 \text{ personas} (715 + 165+300 \text{ personas}) \times 1 \text{ lapa}/500/5 \times 14,46 = 7 \text{ eiro gadā} \times 14 \text{ gadi} = 98 \text{ eiro}$. Viena sūtījuma izmaksas: ierakstītas vēstules nosūtīšana 1,41 eiro +15% netiešie izdevumi no 1,41 eiro = 1,62 eiro (sūtījumi 1 180 personām (715 + 165+300 personas) x 1,62 eiro = 1 912 eiro gadā. Kopā izmaksas biroja papīrs 7 eiro + vēstuļu nosūtīšana 1 912 eiro = 1 919 eiro gadā x 14 gadi = 26 866 eiro).

IV Projekta mērķis: uzlabot VSAA pakalpojumu sniegšanai nepieciešamo datu kvalitāti, pilnveidojot datu apmaiņas risinājumus

5. Esošo datu apmaiņas ar VID risinājumu maiņa uzlabos uzkrāto datu kvalitāti un integritāti, radot priekšnoteikumus , lai

- **samazinātu pakalpojumu sniegšanas izmaksas** (nodarbināto produktivitātes celšanās datu kvalitātes rezultātā samazinoties darba apjomam datu klūdu labošanai, pakalpojumu pārrēķināšanai un pārmaksu atgūšanai). Personāla izmaksu samazinājums panākams kontekstā ar 1.mērķa sasniegšanu un atspoguļots pie 1.mērķa;

- **samazinātu klientu sūdzības** (par datu nekvalitātes rezultātā saņemtiem klūdaini pakalpojumiem);

- **samazinātu nākotnes administratīvās izmaksas** (neiegādājoties papildus serverus datu uzglabāšanai, apstrādei un arhivēšanai)

Pārskata perioda ietvaros ieguvums no nākotnes izmaksu samazinājuma sasniegs **37 752 eiro**: aprēķins: *izveidojot elektronisko dokumentu un datu arhivēšanas risinājumu, ievērojami samazināsies SAIS datu bāzes apjoms, kā rezultātā zudīs vajadzība iegādāties papildus serverus (tos regulāri atjaunot), pastāvīgi pieaugašu datu apjoma glabāšanai. Viena servera iegādes izmaksas ir 12 584 eiro, tos nepieciešams atjaunot reizi piecos gados (12 584 eiro x 3 = 37 752 eiro). Nākotnes izmaksu ietaupījums, neiegādājoties papildus serverus datu uzglabāšanai, apstrādei un arhivēšanai ir 37 752 eiro projekta dzīves ciklā jeb 12 584 eiro reizi piecos gados.*

Projekta nemonetārie ieguvumi

Pēc projekta ieviešanas:

- neskatoties uz VSAA pakalpojumu izpildes organizēšanu pēc specializācijas principa un VSAA pakalpojumu dalījumu pakalpojumu kopās, VSAA nodarbināto teritoriālais izvietojums netiek mainīts un esošās darba vietas tiek saglabātas, veicot tikai personāla pārprofilēšanu;
- minimizējot vai atsakoties no papīra dokumentu plūsmas un elektronizējot pakalpojumu nodrošināšanai nepieciešamo dokumentu apriti, tiks novērsti personas datu drošības riski;
- uzlabojot informācijas pieejamību un izpratni iedzīvotājiem par VSAA pakalpojumiem un viņu tiesībām saņemt šos pakalpojumus, uzlabosies arī sociālās apdrošināšanas sistēmas dalībnieku uzticēšanās sistēmai un motivācija tajā piedalīties, t.sk., veidojot pensiju uzkrājumu ;
- paplašinot e-iesniegumu klāstu un VPVKAC pieprasāmo VSAA pakalpojumu grozu, tiks uzlabots klientu apmierinātības līmenis.

Kopējie projekta ieguvumi (indikatīvi)

Kopējie projekta sociālekonomiskie un citi projekta ieguvumi sastāda 18.1 milj.eiro visā projekta dzīves cikla laikā, t.sk.,

- projekta sociālekonomiskie ieguvumi sastāda 16.44 milj. eiro visā projekta dzīves cikla laikā jeb vidēji 1.26 milj. eiro gadā;
- tiešie ietaupījumi sastāda 1.66 milj. eiro visā projekta dzīves cikla laikā jeb vidēji 0.12 milj. eiro gadā;

Kopējās projekta investīciju un uzturēšanas izmaksas sastāda EUR 2 500 000.

Rezultātā indikatīvi aprēķinātie sociālekonomiskie ieguvumi no projekta ir lielāki par projekta investīciju un uzturēšanas izmaksām.

5. Projekta darbības, laika plāns un izmaksas

5.1. Projekta darbību īstenošanas laika grafiks

Nr.p.k.	Darbības nosaukums	Projekta īstenošanas laika grafiks (ceturkšņos)*											
		2019			2020			2021			2022		
7.	D7: izveidot pakalpojumu pieprasījumu sadales mehānismu				X	X	X	X	X	X	X	X	
8.	D8: izveidot pakalpojumu apstrādes monitoringu, lai nodrošinātu darbinieku vienādu noslodzi un varētu operatīvi analizēt darba izpildes rādītajus							X	X	X	X	X	
9.	D9: izveidot jaunu e-pakalpojumu „Paziņojums par tiesībām uz VSAA pakalpojumu”								X	X	X	X	X
10.	D10: pilnveidot datu apmaiņas ar VID risinājumu				X	X	X	X	X				
11.	D11: izstrādāt un ieviest vēsturisko datu arhivēšanas risinājumu				X	X	X	X	X	X	X	X	
12.	D12: Izstrādāt 10 atvērto datu kopas									X	X	X	X
13.	D13: izveidot saskarni elektroniskai datu nodošanai uz LNA				X	X	X	X	X	X	X		
14.	D14: Lietojamības projektēšana un testēšana				X	X	X	X	X	X	X	X	X

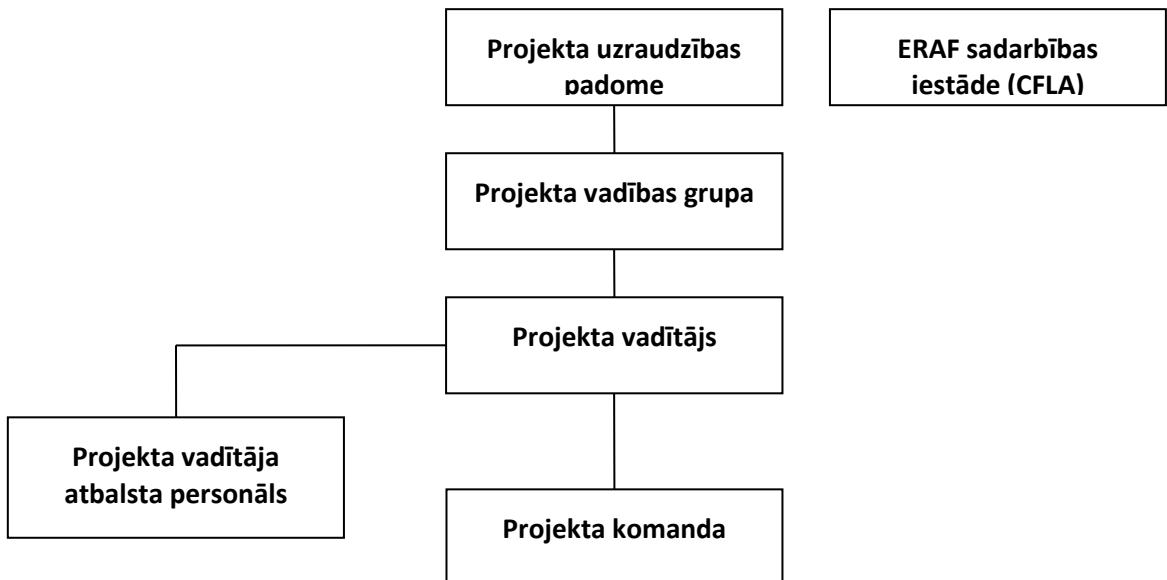
5.2. Projekta izmaksu sadalījums

	Finansējuma avots	2019, eiro	2020, eiro	2021, eiro	2022, eiro	2023, eiro	KOPĀ eiro	%
1.	ERAF finansējums	0	289 090	943 694	888 946	3 270	2 125 000	85
2.	Valsts budžeta finansējums	0	51 016	166 534	156 873	577	375 000	15

Finansējuma avots	2019, <i>eiro</i>	2020, <i>eiro</i>	2021, <i>eiro</i>	2022, <i>eiro</i>	2023, <i>eiro</i>	KOPĀ <i>eiro</i>	%
3. Pašvaldības budžeta finansējums	0	0	0	0	0	0	0
4. Kopējās izmaksas	0	340 106	1 110 228	1 045 819	3 847	2 500 000	100

Projekta rezultātā radīto risinājumu uzturēšanai izmaksas nav nepieciešamas. Nemot vērā, ka visi risinājumi vēlāk pamatā maināmi, mainoties normatīvajam regulējumam, izmaiņu realizācijai nepieciešamais finansējums tiks pieprasīts, vērtējot konkrēto normatīvo aktu ietekmi uz IS.

6. Projekta organizācija un pārvaldība



Attēls 13 Projekta pārvaldības struktūra

Projekta pārvaldības ietvaros definētas šādas struktūras un to lomas:

- **Projekta uzraudzības padome (turpmāk – Padome)**, kas izveidota Labklājības ministrijā vienota visiem ERAF finansētajiem projektiem un tās kompetenci nosaka Labklājības ministrijas 2017.gada 11.oktobra rīkojums Nr.87. Padome (1) uzrauga projekta mērķu un rezultātu sasniegšanu, (2) iepazīstas ar projekta aktivitāšu īstenošanas un rezultāta atbilstību gala lietotāju un sadarbības partneru vajadzībām, (3) izvērtē pasākuma starprezultātus un izstrādā priekšlikumus tiesiskā ietvara un atbalsta pilnveidošanai;
- **Projekta vadības grupa** (1) veic projekta īstenošanas gaitas pārraudzību, (2) saskaņo un koriģē projekta plānus, (3) akceptē nodevumus, (4) veic projekta risku uzraudzību;
- **Projekta vadītājs** (1) atbild par projekta īstenošanu saskaņā ar projekta ieviešanas laika grafiku un finansēšanas plānu, (2) organizē projekta komandas darbu un sadarbību ar piegādātājiem, (3) sagatavo atskaites un informāciju par projektu statusu uzraugošajām institūcijām, (4) pārstāv projektu organizācijā un ārpus tās.

Projekta komanda:

- ✓ *Biznesa procesu analītikis* 1) identificē pamatdarbības un koplietošanas pakalpojumu procesus, 2) veic šo procesu konceptuālo analīzi, 3) atbilstoši veiktajai analīzei definē uzdevumu ar biznesa procesu analīzi saistīto ārpakalpojumu sniedzējam, izstrādā risinājuma biznesa prasības, 4) uzrauga ārpakalpojumu izpildi ar biznesa procesu analīzi saistītos uzdevumos (t.sk. detalizētas biznesa procesu analīzes un procesu optimizācijas priekšlikumu izstrādi), 5) nodrošina optimizācijas priekšlikumu ieviešanu, 6) izvērtē ārpakalpojuma darbu nodevumu atbilstību sākotnēji veiktajai konceptuālajai analīzei;
- ✓ *Sistēmanalītikis* piedalās IKT risinājumu projektēšanā, izstrādē un ieviešanā, veicot vai uzraugot projektēšanas, izstrādes un ieviešanas darbus;
- ✓ *Risinājumu (platformas, pakalpojumu) attīstības vadītājs* 1) nodrošina projekta ietvaros attīstāmo IKT risinājumu attīstības plānošanu un vadību, 2) veic attīstības plānošanu, vadot vai uzraugot IKT risinājumu projektēšanu, izstrādi, ieviešanu un ekspluatāciju pēc projekta ieviešanas ar mērķi nodrošināt risinājumu ilgtspēju, t.sk. atbilstību lietotāju vajadzībām un vienotai IKT arhitektūrai;

- ✓ *Sistēmu analītikis - IS testētājs* 1) informācijas sistēmas izstrādes posmos pārbauda tās atbilstību pasūtītāja prasībām, identificē iespējamās nepilnības un kļūdas, 2) sagatavo programmatūras testēšanas plānu, 3) pārbauda, vai programma ir saprotama, logiski sakārtota un ērti izmantojama, 4) gatavo testēšanas pārskata dokumentus.
- ✓ *Sistēmu analītikis – procesu vadības vecākais eksperts un daļas vadītājs* 1) sniedz nepieciešamo informāciju procesu analīzei, 2) sniedz eksperta viedokli par optimizācijas risinājumu izstrādes iespējām, 3) definē funkcionalās prasības IKT risinājumu izstrādē, izstrādā risinājuma biznesa prasības, 4) piedalās IKT risinājumu nodevumu izvērtēšanā ar mērķi konstatēt to atbilstību pamatdarbības vajadzībām.

7. Projekta ierosināšana un kontaktpersonas

Projekta nepieciešamība balstīta uz valsts pārvaldes reformu plānā paredzētajiem reformu virzieniem un pasākumiem, kuru īstenošanas iniciatīvas VSAA sniegto publisko pakalpojumu kvalitātes paaugstināšanai un izmaksu samazināšanai paredz 2018.gada 17.janvārī labklājības ministra apstiprinātā VSAA darbības stratēģija 2017.-2019.gadam. Izmaiņu veikšana VSAA darbībā nav iespējama bez investīcijām informācijas sistēmu attīstībā. Projekta „Publisko pakalpojumu daudzkanālu piegādes tehnoloģisko risinājumu izveide Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras pakalpojumu nodrošināšanai” īstenošanai piesaistot Eiropas Savienības struktūrfondu (ERAF) finansējumu, plānots sasniegt VSAA stratēģiskos mērķus. No projekta sekmīgas realizācijas būs atkarīga plānoto darbības rezultātu sasniegšana un priekšnoteikums, lai šos rādītājus uzlabotu arī pēc projekta pabeigšanas.

Projekta ietvaros izvirzīti šādi mērķi un to sasniegšanu apliecinātie iznākumi:

1. mērķis: uzlabot VSAA pakalpojumu sniegšanas procesu efektivitāti, pilnveidojot informācijas sistēmu funkcionalitāti

Iznākumi: pilnveidoti darbības procesi, samazināts lietvedībā nodarbināto skaits, pilnveidotas IS, īstenoti VPVKAC nodarbināto apmācību un projekta publicitātes pasākumi, publicētas atvērto datu kopas, izveidota jauna saskarne datu nodošanai (LNA);

2. mērķis: uzlabot VSAA pakalpojumu pieejamību elektroniskā vidē un Valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros

Iznākumi: uzlaboti e-pakalpojumi, pilnveidotas IS, īstenoti VPVKAC nodarbināto apmācību un projekta publicitātes pasākumi, EP172 ietvaros izstrādāti jauni e-iesniegumi pakalpojumiem;

3. mērķis: uzlabot informācijas par VSAA datiem un pakalpojumiem pieejamību elektroniskā vidē, pilnveidojot informācijas sniegšanas veidu un pārskatot informācijas apjomu

Iznākumi: pilnveidoti darbības procesi, uzlaboti e-pakalpojumi, ieviests jauns e-pakalpojums (“Paziņojums par tiesībām saņemt VSAA pakalpojumu”), pilnveidotas IS, īstenoti VPVKAC nodarbināto apmācību un projekta publicitātes pasākumi;

4. mērķis: uzlabot VSAA pakalpojumu sniegšanai nepieciešamo datu kvalitāti, pilnveidojot datu apmaiņas risinājumus

Iznākumi: pilnveidoti darbības procesi, pilnveidotas IS, pilnveidots datu apmaiņas risinājums (VID).

Iestādes ieguvumus projekta rezultātā raksturos šādi rezultātu rādītāji:

	Rezultāta rādītājs	Mērvienība	Sākotnējā vērtība	Sasniedzamā vērtība 2 gadus pēc	Sasniedzamā vērtība 3 gadus pēc

			(2017.)	projekta beigām (2025.)	projekta beigām (2026.)
1.	Pakalpojumu sniegšanai izmantoto papīra dokumentu īpatsvars no kopējā procesā izmantoto dokumentu apjoma	%	71	40	30
2.	Pakalpojumu pieprasījumu īpatsvars, izmantojot projektā radītos 11 e-iesniegumus no kopējā atbilstošo pieprasījumu skaita (96 535)	%	0	40	53
3.	Portālā www.latvija.lv pieejamo VSAA e-iesniegumu veidu skaits (kopējais VSAA pakalpojumu skaits ir 62)	skaits	22	33	33
4.	Pilnībā elektronizēto VSAA pakalpojumu skaits no kopējiem 62 pakalpojumiem	skaits	34	45	45
5.	Pakalpojumu skaits, par kuriem tiek sagatavoti proaktīvie paziņojumi no kopējiem 62 pakalpojumiem	skaits	2	7	7
6.	Latvijas Nacionālajam arhīvam glabāšanai nodoto elektronisko datu īpatsvars no kopējās nododamās informācijas apjoma par VSAA pakalpojumiem	%	0	100	100
7.	Amatu skaits lietvedības funkcijai /procesam	skaits	81	71	71

Projekta galvenā ārējā atkarība ir neprognozējamas normatīvo aktu izmaiņas. Būtiskas izmaiņas normatīvajos aktos vienmēr ienes izmaiņas IS, kas ierobežo projekta realizācijai piesaistāmos cilvēkresursus un var izraisīt novirzes no projekta laika plāna.

Ārējā atkarība skatāma arī datu apmaiņas kontekstā ar VID. Nemot vērā, ka datu apmaiņa tiks pilnveidota vienlaikus ar abu pušu IS attīstības projektiem, datu apmaiņas risinājumu izstrādi var kavēt neprecīzas un nepilnīgas biznesa prasības.

Loma	Amats, Vārds Uzvārds	Kontaktinformācija
Projekta pārvaldnieks*	Direktore Inese Šmitiņa	Inese.Smitina@vsaa.gov.lv Tālr .67011838
Risinājuma īpašnieks**	Pamatprocesu vadības daļas vadītāja Ivonna Muzikante	Ivonna.Muzikante@vsaa.gov.lv Tālr. 67013687
Projekta vadītājs	Informācijas sistēmu izstrādes daļas vadītāja Ināra Cīmure	Inara.Cimure@vsaa.gov.lv Tālr. 67038716

* persona, kas būs atbildīga par projekta organizāciju un īstenošanu iestādes – īstenotājas augstākās vadības līmenī, projekta uzraudzības padomes vadītājs

** persona, kas būs atbildīga par jaunradītā risinājuma izmantošanu