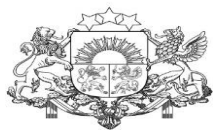


Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Valsts pārvaldes pakalpojumu sistēmas organizēšana institūcijā

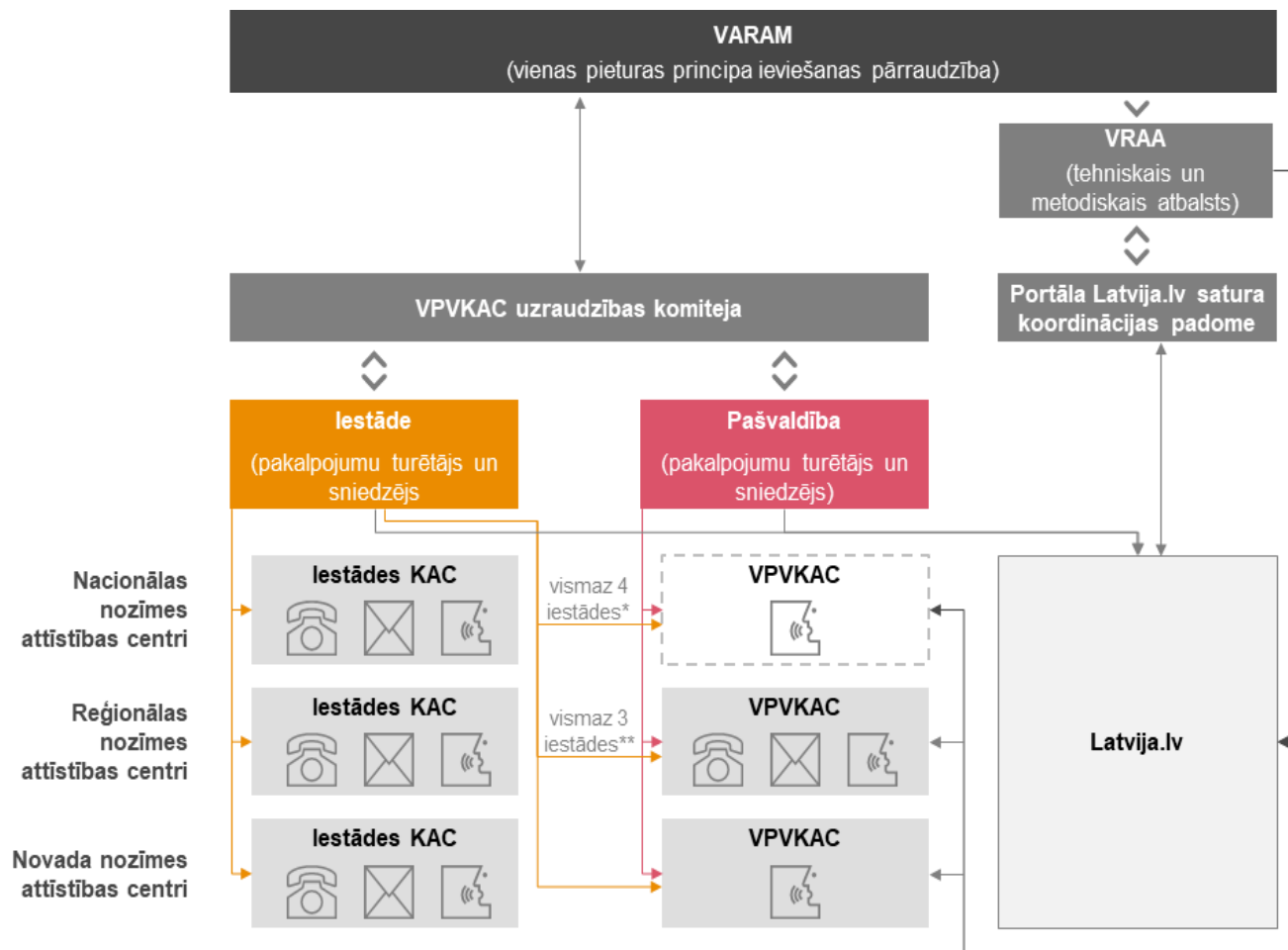
Pieredzes apmaiņas vebinārs

10.12.2020.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

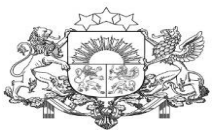
Pašreizējais pakalpojumu nodrošināšanas modelis



* vismaz četras iestādes visās darb dienās sniedz visus savā pārziņā esošus pakalpojumus.

** vismaz trīs iestādes vismaz vienu darb dienā nedēļā sniedz visus savā pārziņā esošus pakalpojumus.

Zvani E-pasti Klātiene



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Misija, vīzija, mērķis

Misija

Valsts un pašvaldību vienotie klientu apkalpošanas centri palīdz iedzīvotājiem un uzņēmējiem saņemt valsts pārvaldes pakalpojumus un nodrošina iestādēm pakalpojumu pieteikšanu un piegādi klātienē.

Vīzija

Valsts pārvaldes pakalpojumi iedzīvotājiem un uzņēmējiem ir lietotājiorientēti –vienlīdz pieejami visai sabiedrībai, atbalstoši un personalizēti. Valsts pārvalde pakalpojumu sniegšanā ir atvērta un efektīva, izmanto mūsdienu tehnoloģiju iespējas un inovatīvus risinājumus, kā arī sadarbojas nacionāli un pāri robežām.

Mērķis

Nodrošināt lietotājiorientētu, inovatīvu un efektīvu valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanu VPVKAC tīklā.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

VPVKAC kā vienots pakalpojumu sniegšanas kontaktpunkts

VPVKAC un VPPPD – vienots pakalpojumu sniegšanas kontaktpunkts

Resursi

Cilveki

Procesi

Tehnoloģijas

1. pakalpojumu grupa

Iedzīvotājiem
Uzņēmējiem

Pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas atbalsts (VPVKAC un VPPPD)

- Klienta darba vietas nodrošināšana
- Informēšana par valsts pārvaldes pakalpojumiem
- Konsultāciju un atbalsta sniegšana
- Klientu apmācība
- Atsevišķu valsts pārvaldes pakalpojumu pieteikšana pilnvarotā e-pakalpojuma risinājumā
- Valsts Sociālās apdrošināšanas aģentūras un Valsts ieņēmumu dienesta pakalpojumu pieteikšana papīra veidlapās
- Portālā Latvija.lv lietotāju atbalsta sniegšana
- Klientu apkalpošana telefoniski un e-pastā
- Pakalpojuma sniegšana saskaņā ar LDC līgumu
- Iestādes speciālista attālinātas, individuālas konsultācijas nodrošināšana

2. pakalpojumu grupa

Iestādēm
Pašvaldībām

Klientu apkalpošanas funkcijas īstenošana 0. un 1.līmenī

VPVKAC

- Klātienē klientu apkalpošanas pieejamības nodrošināšana (fiziskā infrastruktūra un materiāltehniskais nodrošinājums)
- Klientu apkalpošanas speciālistu 0. un 1.līmeņa atbalsta sniegšanai klātienē un atbalsts attālinātā ierēdņa konsultācijas nodrošināšanā ar iestādes speciālistu

VPPPD

- Nodrošina fizisko infrastruktūru un materiāltehnisko nodrošinājumu VPPPD darbībai
- Nodrošina klientu apkalpošanas speciālistu 0. un 1.līmeņa atbalsta sniegšanai neklātienē (zvans; e-pasts; Latvija.lv elektroniskajās formās iesniegtie jautājumi, ierosinājumi un sūdzības; tērzēšana; atbilžu sniegšana uz sociālajos tīklos saņemtajiem jautājumiem)

3. pakalpojumu grupa Komerccsektoram

Nākotnē ieteicams izvērtēt šādas pakalpojumu grupas attīstīšanu.

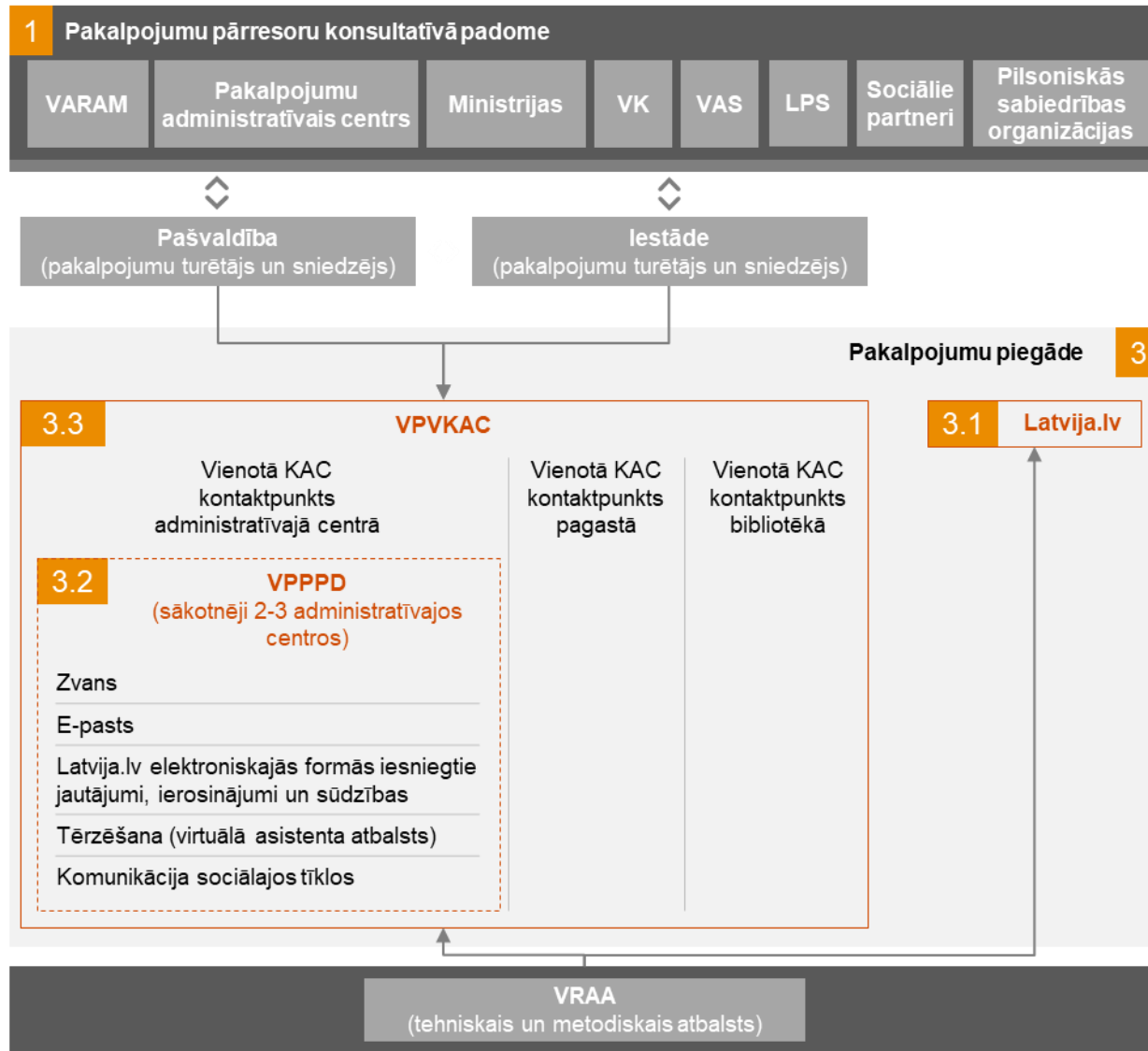


Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības konceptuālais modelis pēc administratīvi teritoriālās reformas

Pakalpojumu administratīvais centrs
(pakalpojumu pārveides procesa vadība un metodiskā vadība)

2

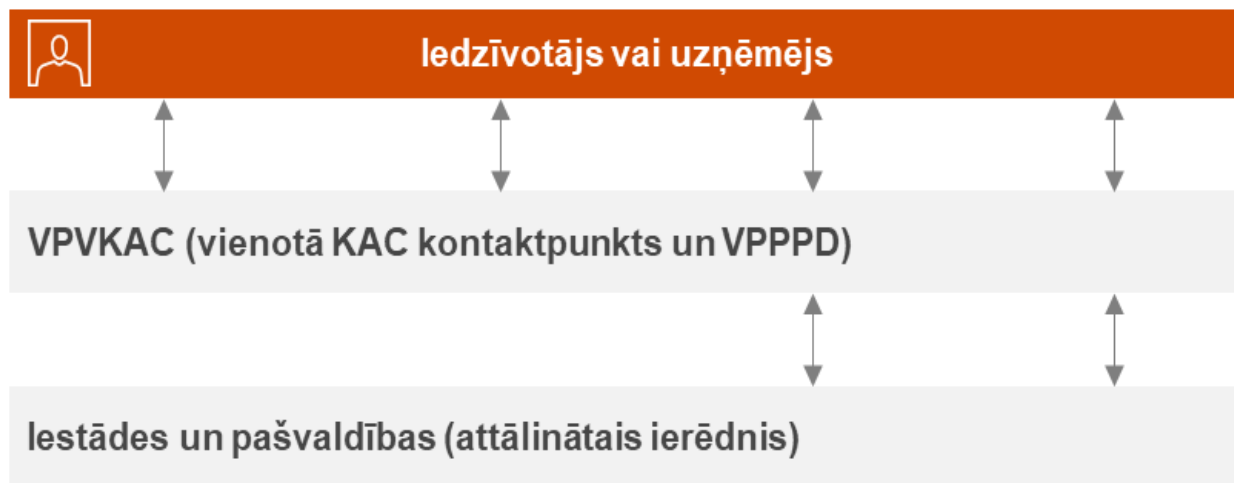
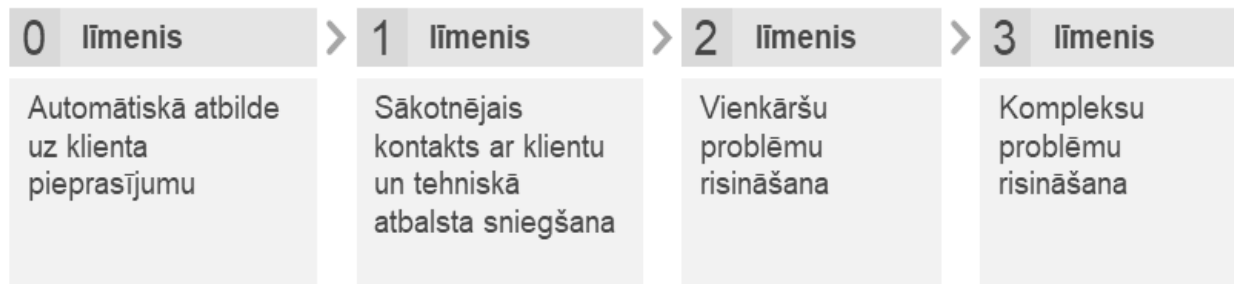




Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Sadarbības mehānisms

VPVKAC kā vienota pakalpojumu sniegšanas kontaktpunkta darbībai



Izņēmums šāda modeļa ieviešanai:

Tehniski un organizatoriski nepastāv iespēja nodot apkalpošanu pakalpojumu specifikas dēļ (pakalpojuma sniegšana iespējama tikai īpaši aprīkotā vietā, nepieciešams specializēts aprīkojums, ļoti specifiskas zināšanas un prasmes, u.c).

Piemēri: VUGD, leM IC, leVP, u.c.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Plānotais atbalsta līmenis pakalpojumu piegādē



Uzņēmējs



Iedzīvotājs

0 līmenis

1 līmenis

2 līmenis

3 līmenis

Latvija.lv

E-pakalpojumi

Iestāžu digitālie pakalpojumi

VPPPD

Zvans

Interaktīvā
balss atbilde

VPPPD darbinieka
saruna ar zvanītāju

E-pasts

Automātiskā
atbilde

VPPPD darbinieka
atbilde uz e-pastu

Latvija.lv elektroniskajās
formās iesniegtie
jautājumi, ierosinājumi
un sūdzības

Automātiskā
atbilde

VPPPD darbinieka
atbalsts pakalpojuma
sniegšanā

Tērzēšana (virtuālā
asistenta atbalsts)

Automatizēta
tērzēšana

VPPPD darbinieka
pārņemta komunikācija

Komunikācija sociālajos
tīklos

Automatizēta
tērzēšana

VPPPD darbinieka atbilde
tērzēšanas rīkos

VPVKAC (pagastā un/vai bibliotēkā)

Pašapkalpošanā
s virtuālajā
kioskā

VPVKAC darbinieka
sniegtais atbalsts

Iestādes /
pašvaldības
speciālists

Iestādes /
pašvaldības
speciālists
kompleksu
problēmu
risināšanā



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

VPVKAC dotācijas modeļa koncepts



Dotācijas saņēmēji

- **VPVKAC** – pašvaldības, kas nodrošina klātienēs klientu apkalpošanu;
- **VPPPD** – pašvaldības, kas nodrošina attālināto kontaktu apkalpošanu.

1

Investīciju dotācija

Fiksētā daļa

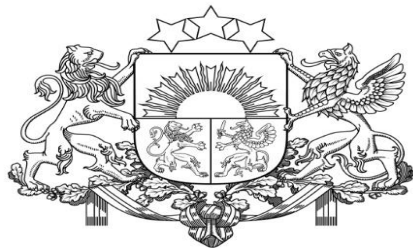
2

Uzturēšanas dotācija

Fiksētā daļa (pakalpojumu pieejamība)

Mainīgā daļa (pakalpojuma apjoma
izpilde)

Mainīgā daļa (kvalitātes kritēriju izpilde)



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Paldies par sadarbību!

Maija.Anspoka@varam.gov.lv