



VARAM turpina darbu pie pakalpojumu pārbūves pārejas plāna izveides

Publicēts: 18.06.2021.

2021. gada 25. martā Valsts sekretāru sanāksmē izsludināts Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas sagatavotais Konceptuālais ziņojums "Par jaunu valsts pārvaldes pakalpojumu nodrošināšanas sistēmu"^[1] sekmīgai valsts pārvaldes pakalpojumu nodrošināšanai un Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru (turpmāk – VPVKAC) darbībai.

Lai sekmīgi īstenotu konceptuālā ziņojuma ieviešanu, VARAM sadarbībā ar nozares ministrijām turpina darbu pie valsts pārvaldes pakalpojumu nodrošināšanas sistēmas ieviešanas plāna izstrādes. Tādēļ projekta Nr. 3.4.2.3/18/l/001 "Publisko pakalpojumu pārveides metodoloģijas izstrāde un aprobācija" (turpmāk – Projekts) ietvaros, piesaistot ārvalsts pakalpojuma sniedzēju un sadarbībā ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru, Valsts ieņēmumu dienestu un Valsts zemes dienestu, 2021. gada 2. ceturksnī tika veikta iepriekš minēto iestāžu un to pakalpojumu, ko iestādes sniedz klientiem, izmaksu analīze.

Balstoties uz veikto analīzi un iegūto informāciju, ir izstrādāts iestāžu klientu apkalpošanas centru esošo izmaksu aprēķinu modelis un noteikti analīzes principi un pieeja. Izmaksu aprēķinu modelis ir aprobēts minētajās trīs iestādēs, un sagatavoti ieteikumi iestādēm pakalpojumu pārbūves pārejas plāna izveidei, identificējot resursus, kurus iestādēm jāspēj transformēt vai optimizēt. Izvērtējot iestāžu situāciju klientu klātienē apkalpošanā, secināts, ka nododot būtisku daļu 1. līmeņa pakalpojumu atbalstu VPVKAC, iestādēm iespējams gūt cilvēkresursu izmaksu un klientu apkalpošanas infrastruktūras uzturēšanas izmaksu ietaupījums, un atslogotos resursus iespējams novirzīt citiem mērķiem vai izskatīt atteikšanos no tiem.

Izstrādātais iestāžu klientu apkalpošanas centru esošo izmaksu aprēķina modelis palīdz indikatīvi atspoguļot kopējos iestādes darbības rādītājus klientu apkalpošanā un ļauj modelēt situāciju iestādēs pirms transformācijas procesa uzsākšanas, to pretstatot mērķa situācijai pēc transformācijas beigām. Ņemot vērā iegūto informāciju un veikto analīzi, VARAM turpinās sarunas ar ministrijām un valsts pārvaldes iestādēm par sagaidāmajiem ieguvumiem no 1. līmeņa pakalpojumu atbalsta nodošanas VPVKAC.

Projekta norise ir līdz 2021. gada 30. jūnijam.

[1] Konceptuālais ziņojums pieejams: <http://tap.mk.gov.lv/lv/mk/tap/?pid=40500053>

<https://www.varam.gov.lv/lv/varam-turpina-darbu-pie-pakalpojumu-parbuves-parejas-plana-izveides>