
Valsts un pašvaldību sniegto pakalpojumu efektīva nodrošināšana



*Reģionālās attīstības
un pašvaldību lietu
Ministrija
2010.gada marts*

Plāns

- ❖ **RAPLM uzdevumi un rezultāti**
- ❖ **“VPA” Vienas pieturas aģentūra**
 - ❖ Mērķis un būtība
 - ❖ Sadarbības shēma
 - ❖ Neieviešanas sekas
 - ❖ Konceptijas saturs
 - ❖ Pakalpojumi
 - ❖ Atbildīgās institūcijas
 - ❖ Organizācija
 - ❖ Izveide un ieviešana
 - ❖ Ieguvumi



RAPLM uzdevumi un rezultāti

❖ Izvirzītie uzdevumi:

- ❖ sagatavot valsts pārvaldes iestāžu reģionālā tīkla optimizācijas plānu, lai nodrošinātu izmaksu efektīvu un kvalitatīvu pakalpojumu sniegšanas mehānismu reģionos un novados
- ❖ ieviest vienas pieturas aģentūras principu ("VPA") valsts pārvaldē, tādējādi sakārtojot valsts pārvaldes sniegtos pakalpojumus

❖ Sagaidāmie rezultāti:

- ❖ sakārtota valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanas joma, atsakoties no nevajadzīgajām (neefektīvajām) procedūrām, pakalpojumiem, funkcijām, uzdevumiem
- ❖ ieviests "VPA" kā valsts un pašvaldību pakalpojumu piegādes kanāls



“VPA” mērķis un būtība

❖ Mērķis:

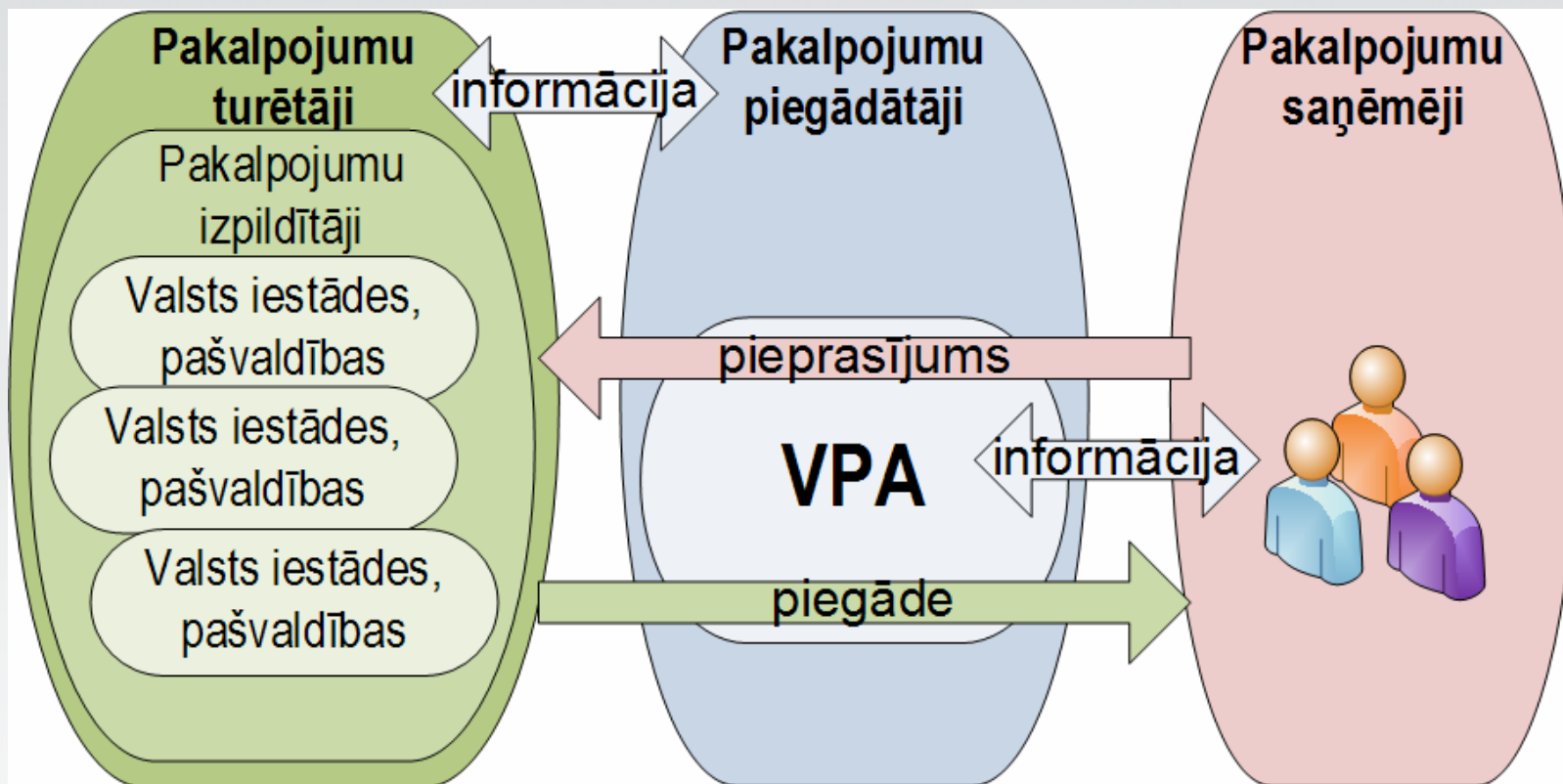
- ❖ valsts pārvaldes sniegto pakalpojumu jomas sakārtošana un iedzīvotājiem pieejamo pakalpojumu sniegšanas uzlabošana

❖ Būtība:

- ❖ “VPA” ieviešana paredz uzstādījumu izvirzīšanu pakalpojumu sniegšanas organizācijai valsts un pašvaldību institūcijās, bet neparedz jaunu institūciju (vienas pieturas aģentūra) izveidošanu



“VPA” sadarbības shēma



“VPA” neieviešanas sekas

❖ Prognozētās sekas, ja “VPA” netiks ieviests:

- ❖ saglabāsies situācija, kad iedzīvotāji turpinās segt salīdzinoši **augstas administratīvās izmaksas**, kas saistītas ar konkrēto pakalpojumu veikšanai nepieciešamo izziņu, atļauju iegūšanu
- ❖ **pakalpojumu sniegšanas pilnveidošana iestādēs notiks nesistemātiski un neefektīvi, iestāžu kompetences nevis iedzīvotāju vajadzību tvērumā**
- ❖ valstī izveidosies atšķirīgi pašvaldību iedzīvotāju apkalpošanas punkti, kuros būs **atšķirīgs pakalpojumu apjoms un pakalpojumu sniegšanas procedūras**
- ❖ **katra valsts pārvaldes nozare vai pat iestāde veidos savu iedzīvotāju apkalpošanas sistēmu**, savā darbībā arvien attālinoties viena no otras, kas apgrūtinās vēlāku pakalpojumu integrāciju, uzņēmējiem arvien pieaug neapmierinātība ar valsts pārvaldi



“VPA” koncepcijas saturs

- ❖ “VPA” koncepcijas saturs būs plāns kā noteiktos termiņos (līdz 2013.gadam) sakārtot valsts pārvaldes pakalpojumus saskaņā ar valsts teritoriālā iedalījuma kritēriju

Tādējādi “VPA” koncepcijā tiks noteikts:

- ❖ precīzs “VPA” ieviešanas grafiks
- ❖ pakalpojumu standarti un reglamenti
- ❖ finansiālās uzturēšanas izklāsts
- ❖ ekonomiskie ieguvumi un izdevumi
- ❖ normatīvo aktu izmaiņas



“VPA” pakalpojumi

- ❖ Pakalpojums ir normatīvajos aktos noteiktie vai no tiem izrietošie materiālie vai nemateriālie labumi, ko iestāde, kas īsteno valsts pārvaldes uzdevumus, sniedz iedzīvotājam saistībā ar tās kompetencē esošu valsts pārvaldes funkciju izpildi
- ❖ “VPA” ieviešana paredz pakalpojumu sniegšanas pilnveidošanu divos aspektos:
 - ❖ attīstot pakalpojumu piekļuves punktus klātienē un neklātienē (pakalpojumu pieejamība)
 - ❖ attīstot integrētu pakalpojumu sniegšanas kultūru (darba organizāciju), kas ļauj apmierināt iedzīvotāja pakalpojuma vajadzību vienuviet arī tad, ja tā sniegšanā ir iesaistītas vairākas institūcijas



“VPA” atbildīgās institūcijas

VPA „saimnieki”:

- ❖ pašvaldības (“VPA” administratīvā un saimnieciskā apkalpošana)
- ❖ plānošanas reģioni (uzrauga, koordinē “VPA” principa darbību pakalpojumu sniegšanas centros)
- ❖ VRAA (informatīvā tālruņa sistēmas uzturēšana un portāla www.latvija.lv „apsaimniekošana”)
- ❖ RAPLM (atbildība par “VPA” koncepcijas ieviešanu) un nozaru ministrijas par savu pakalpojumu nodrošināšanu “VPA” klātienē un neklātienē



“VPA” organizācija

Pakalpojumu saņemšana neklātienē

Informatīvi pakalpojumi (ar operatoru palīdzību)

Pakalpojumu saņemšana:

pa tālruni - vienots zvanu centrs

Izmantojot:

- par valsts pakalpojumiem:

latvija.lv

- par pašvaldību pakalpojumiem:

latvija.lv

pašvaldību mājas lapas

Pilnībā elektroniski pakalpojumi (patstāvīgi)

Pakalpojuma saņemšana:

**datorizēti - visur, kur ir pieejams
internets:**

Izmantojot:

- **latvija.lv**



“VPA” organizācija

Pakalpojumu saņemšana klātienē

1. un 2. līmeņa pakalpojumi (ar konsultantu palīdzību)

Pakalpojuma saņemšana „VPA-1”:

reģionu centros – 29 vietās un Rīgā

(bijušie rajonu administratīvie centri un papildus pilsētas *)

Izmantojot:

- visa veida iesniegumus
- pakalpojumu konsultantus (1.līmenis)
- datorizētos valsts un pašvaldību pakalpojumus:

latvija.lv

- pašvaldību pakalpojumu speciālistus/amatpersonas (2.līmenis)
- valsts pakalpojumu speciālistus/amatpersonas (2.līmenis)

* Jūrmala, Sigulda, Smiltene, Līvāni

1. un 2. līmeņa pakalpojumi (ar konsultantu palīdzību)

Pakalpojuma saņemšana „VPA-2”:

novadu administratīvajos centros – 88 vietās

(un atsevišķās pilsētās, kas nav novadu administratīvie centri *)

Izmantojot:

- visa veida iesniegumus
- pakalpojumu konsultantus (1.līmenis)
- datorizētos valsts un pašvaldību pakalpojumus:

latvija.lv

- pašvaldību pakalpojumu speciālistus/amatpersonas (2.līmenis)

* Baloži, Subate

1. līmeņa pakalpojumi (ar konsultantu palīdzību)

Pakalpojuma saņemšana „VPA-3”:

pagastu pārvaldēs – ap 440 vietās

(atsevišķās pilsētu pārvaldēs *)

Izmantojot:

- visa veida iesniegumus
- pakalpojumu konsultantus (1.līmenis)
- datorizētos valsts un pašvaldību pakalpojumus:

latvija.lv

* Seda



“VPA” izveide un ieviešana

❖ “VPA” ieviešanas uzsākšana:

- ❖ ir apzināti 6 valsts un pašvaldību pakalpojumi, kuri tiks virzīti kā „testa pakalpojumi” 5 pašvaldībās
- ❖ valsts un pašvaldību pakalpojumiem tiks noteiktas kvalitātes prasības (aprakstītas procedūras) un termiņi, kādos līdz 2013. gadam to sniegšana klātienē vai neklātienē jāorganizē caur “VPA”
- ❖ pakalpojumu sniegšana izmantojot “VPA” tiks uzsākti pakāpeniski

❖ Pakalpojumu vērtēšanas uzstādījums:

- ❖ “VPA” ieviešanai paralēli tiks īstenota visu valsts un pašvaldības pakalpojumu izvērtēšana (valsts pārvaldē kopā 967 pakalpojumi, pašvaldībās – 230)



“VPA” ieguvumi

- ❖ „VPA” ieviešana ļaus izskaust izmaksu dublēšanos, veidojot katrai pašvaldībai un nozarei savu „VPA”
- ❖ veidojot vienotu pakalpojumu sniegšanas atbalsta informācijas tehnoloģiju infrastruktūru, netiks dublēta tās funkcionalitāte
- ❖ izveidotās sistēmas, izmantojot tās vairāku iestāžu vajadzībām vienlaikus, ilgtermiņā tiks iekonomēti budžeta līdzekļi gan par sistēmu izveidi, gan uzturēšanas izmaksām
- ❖ pakalpojumu sniegšanas procesu standartizācija ļaus ātrāk tos izpildīt un patērēt mazāk resursu, būs iespēja izmantot jau esošo pašvaldību klātienē iedzīvotāju apkalpošanas infrastruktūru



... vēl “VPA” ieguvumi

- ❖ pakalpojumu saņēmējs iegūs iespēju valsts un pašvaldības pakalpojumus saņemt vienuviet
- ❖ valsts un pašvaldību institūcijām (pakalpojumu sniedzējām) mazinās iedzīvotāju apkalpošanas slodzi, samazinās pakalpojumu izmaksas, palielinās iedzīvotāju apmierinātība ar valsts un pašvaldību pakalpojumiem
- ❖ tiek īstenota optimāla pakalpojumu sniegšana - augstāka pakalpojumu pieejamība visā valsts teritorijā,
- ❖ operatīva uzskaitē un uzkrāto datu analīze valsts mērogā kopumā dažādos rakursos



... .. un vēl “VPA” ieguvumi

- ❖ vispārējie ieguvumi ir korupcijas risku samazināšana, caurskatāmība valsts pārvaldē
- ❖ reģionu attīstība un iedzīvotāju apmierinātība ar valsts pārvaldi tas sekmēs īstenot valsts pārvaldes reformu, optimizējot valsts funkcijas un valsts pārvaldes integrāciju
- ❖ iedzīvotāju vajadzību apzināšana to dzīves situāciju kontekstā, ārpus viena resora kompetences jomas

