

(Ministru kabineta
2013.gada 19.februāra
rīkojums Nr.58)

Grozījumi izdarīti ar
Ministru kabineta
2015.gada 10.janvāra
rīkojumu Nr.14)

Koncepcija par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi
(informatīvā daļa)

Saturs

SAĪSINĀJUMI UN TERMINU SKAIDROJUMI.....	3
IEVADS.....	5
1. KONCEPCIJAS TVĒRUMS.....	6
2. ESOŠĀ SITUĀCIJA	6
2.1. ESOŠĀS SITUĀCIJAS APRAKSTS.....	6
2.2. SASAISTE AR AUGSTĀKA LĪMEŅA ATTĪSTĪBAS PLĀNOŠANAS DOKUMENTIEM	13
2.3. NOZĪMĪGĀKĀS LĪDZŠINĒJĀS IESTRĀDES PUBLISKO PAKALPOJUMU SISTĒMAS ATTĪSTĪBAS JOMĀ	15
2.4. SASAISTE AR PROJEKTA „PUBLISKO PAKALPOJUMU SISTĒMAS PILNVEIDOŠANA” ĪSTENOŠANU.....	20
3. PROBLĒMU FORMULĒJUMS.....	22
3.1. ADMINISTRATĪVAIS SLOGS.....	22
3.2. PAKALPOJUMU PIEEJAMĪBA	22
3.3. PĀRVALDES EFEKTIVITĀTE.....	23
3.4. PĀRVALDES CAURSKATĀMĪBA.....	23
3.5. NORMATĪVAIS UN METODISKAIS IETVARIS.....	24
3.6. KOORDINĒŠANAS MEHĀNISMS	25
3.7. NEPIETIEKAMA IKT POTENCIĀLA IZMANTOŠANA PUBLISKO PAKALPOJUMU SNIEGŠANĀ.....	25
4. MĒRĶI UN UZDEVUMI.....	27
4.1. KONCEPCIJAS MĒRĶIS	27
4.2. PUBLISKO PAKALPOJUMU SISTĒMAS PILNVEIDES MĒRĶI	27
4.3. PUBLISKO PAKALPOJUMU SISTĒMAS PILNVEIDES UZDEVUMI	27
5. PIEDĀVĀTIE RISINĀJUMI.....	28
5.1. RISINĀJUMU BLOKS – VIENOTA NORMATĪVĀ UN METODISKĀ IETVARA IZSTRĀDE	28
5.1.1. <i>Publisko pakalpojumu likumprojekta izstrāde.....</i>	28
5.1.2. <i>Vienotas pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības kārtības izstrāde</i>	29
5.1.3. <i>Pakārtoto normatīvo aktu izstrāde</i>	30
5.2. RISINĀJUMU BLOKS – PAKALPOJUMU ELEKTRONIZĀCIJA UN OPTIMIZĀCIJA, IZMANTOJOT IKT IESPĒJAS... 33	
5.2.1. <i>Pakalpojumu piegādes procesu transformācija un elektronizācija.....</i>	33
5.2.2. <i>Pakalpojumu elektronizācijas tipveida kārtības noteikšana.....</i>	35
5.2.3. <i>Koplietošanas risinājumu un sadarbības attīstība publisko pakalpojumu elektronizācijā un sniegšanā.....</i>	35
5.2.4. <i>Dokumentāro pierādījumu un izziņu aizstāšana ar informācijas iegūvi e-vidē.....</i>	36
5.2.5. <i>Nodrošināt iedzīvotāju piekļuvi elektroniskajiem pakalpojumiem</i>	37
5.3. RISINĀJUMU BLOKS – VIENOTA KLĀTIENES KLIENTU APKALPOŠANAS ATTĪSTĪBA	38
5.4. RISINĀJUMU BLOKS – FINANSĒŠANAS UN MAKSĀŠANAS KĀRTĪBAS NOTEIKŠANA.....	65
5.4.1. <i>Vienotas pakalpojumu izmaksu uzskaites kārtības izstrāde</i>	65
5.4.2. <i>Finansēšanas kārtības noteikšana, iestādēm sadarbojoties pakalpojumu sniegšanā</i>	66
5.5. RISINĀJUMU BLOKS – KOORDINĒŠANAS UN VADĪBAS MEHĀNISMA NOTEIKŠANA	66
5.5.1. <i>Kompetences precizēšana.....</i>	66
5.5.2. <i>Koordinācijas mehānisma iedibināšana</i>	67
5.5.3. <i>Metodiskā atbalsta un apmācību nodrošināšana</i>	68
6. RĪCĪBAS PLĀNS KONCEPCIJAS ĪSTENOŠANAI	69
7. IETEKME UZ VALSTS UN PAŠVALDĪBU BUDŽETIEM	75
8. POLITIKAS PLĀNOŠANAS DOKUMENTI, KAS ATZĪSTAMI PAR SPĒKU ZAUDĒJUŠIEM	82
1.PIELIKUMS. PUBLISKO PAKALPOJUMU LIKUMA PROJEKTA PLĀNOTĀ STRUKTŪRA	83
2.PIELIKUMS. PUBLISKO PAKALPOJUMU IZVĒRTĒJUMS.....	91
3.PIELIKUMS. KLIENTU APKALPOŠANAS CENTRU DARBĪBAS MODEĻI.....	96

Saīsinājumi un terminu skaidrojumi

Termins, saīsinājums	Skaidrojums
ES	Eiropas Savienība
ESF	Eiropas Sociālais Fonds
EM	Ekonomikas ministrija
E-pakalpojumu koplietošanas komponentes	Vienreiz izveidoti informācijas un komunikācijas tehnoloģiju resursi, kurus var izmantot vairāki resori
FM	Finanšu ministrija
Iestāde	Institūcija, kura darbojas publiskas personas vārdā un kurai ar normatīvo aktu noteikta kompetence valsts pārvaldē, piešķirti finanšu līdzekļi tās darbības īstenošanai un ir savs personāls
IKT	Informācijas un komunikāciju tehnoloģijas
Institūcija	Organizatoriski patstāvīga struktūra plašā nozīmē, t.sk. iestāde, komersants, biedrība vai nodibinājums
IeM	Iekšlietu ministrija
IS	Informāciju sistēma
IT	Informācijas tehnoloģijas
KAC	Klientu apkalpošanas centrs
KAC turētājs	Iestāde, kura pārvalda klientu apkalpošanas centru
Klients	Fiziska vai juridiska persona, vai personālsabiedrība, kura izmanto vai ir tiesīga izmantot pakalpojumu.
LAD	Lauku atbalsta dienests
LM	Labklājības ministrija
MK	Ministru kabinets
NVA	Nodarbinātības valsts aģentūra
Pakalpojums	Jebkurš no pakalpojumu veidiem, kura sniegšanu nodrošina iestāde (pārvaldes pakalpojums, saimnieciskais pakalpojums, administratīvais pakalpojums vai starpiestāžu pakalpojums).
Pakalpojuma turētājs	Ir iestāde, kuras kompetencē ir ar publisko pakalpojumu saistītās valsts pārvaldes funkcijas vai uzdevuma nodrošināšana, vai privātpersona, kurai deleģēts ar publiskā pakalpojuma saistītais pārvaldes uzdevums un kuras neatņemams pienākums ir nodrošināt attiecīgo publisko pakalpojumu.
Pakalpojuma vadītājs	Darbinieks, kas atbildīgs par attiecīgā pakalpojuma pārvaldību un sniegšanas organizēšanu, t.sk. pakalpojumu aprakstīšanu, publicēšanu un aktualizāciju.

PMLP	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde
Projekts	Eiropas Sociālā fonda projekts Nr.1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002 „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana”.
PPL	Publisko pakalpojumu likums
PPS	Publisko pakalpojumu sistēma
Publiskā pārvalde	Sinonīms terminam „valsts pārvalde” (skat. termina skaidrojumu zemāk), kas ietver gan tiešo pārvaldi, gan pašvaldības un pastarpināto pārvaldi
Publisko pakalpojumu sistēma	Jēdzienu, principu, resursu, normatīvā regulējuma, uzdevumu, organizatorisko struktūru un metodiku kopums, kas nodrošina publisko pakalpojumu saņemšanu sabiedrībai
SM	Satiksmes ministrija
TM	Tieslietu ministrija
UR	Uzņēmumu reģistrs
Valsts pārvalde	Viens no valsts varas atzariem (paralēli likumdošanas varai un tiesu varai), kas nodrošina valsts politikas un likumu īstenošanu. Saskaņā ar VPIL valsts pārvalde sastāv no tiešās pārvaldes (Latvijas Republikas kā sākotnējās publiskās personas iestādes un amatpersonas) un pastarpinātās pārvaldes (atvasinātu publisku personu iestādes un amatpersonas (t.sk. pašvaldības kā atvasinātas publiskas personas iestādes un amatpersonas)). Tādējādi šajā dokumentā ar terminu „valsts pārvalde” tiek domāta gan tiešā valsts pārvalde, gan arī pašvaldības. Kā sinonīms terminam „valsts pārvalde” tiek izmantots termins „publiskā pārvalde”.
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
VID	Valsts Ieņēmumu dienests
VK	Valsts kanceleja
VPA	Vienas pieturas aģentūra
VPA princips	VPA princips (Vienas pieturas aģentūras princips) – tādu darba organizācijas metožu izmantošana pakalpojumu sniegšanā, kas, pamatojoties uz labas pārvaldības principu un iestāžu savstarpējo sadarbību, ļauj saņemt pakalpojumus vienuviet klātienē vai elektroniski, arī tad, ja to sniegšanā ir iesaistītas vairākas iestādes, neatkarīgi no institūcijas un vietas.
VPIL	Valsts pārvaldes iekārtas likums
VPPK	Valsts publisko pakalpojumu katalogs portālā www.latvija.lv
VRAA	Valsts reģionālās attīstības aģentūra
VSAA	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra
VZD	Valsts zemes dienests
ZM	Zemkopības ministrija

Ievads

Publisko pakalpojumu nodrošināšana sabiedrībai ir viens no valsts galvenajiem uzdevumiem. Publisko pakalpojumu sniegšanas pilnveidošana ir būtiska valsts pārvaldes modernizācijas un valsts pārvaldes strukturālo reformu sastāvdaļa un ir viena no valdības prioritātēm.

Koncepcija par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi izstrādāta, pamatojoties uz Deklarācijā par Valda Dombrovskā vadītā Ministru kabineta iecerēto darbību izvirzīto uzdevumu ieviest „vienas pieturas” aģentūras principu valsts un pašvaldību pakalpojumu sniegšanā, tai skaitā, izmantojot informācijas tehnoloģiju iespējas un panākot, ka konkrēta pakalpojuma saņemšanai iedzīvotājiem un uzņēmējiem nebūs jāvērsas vairākās institūcijās un/vai pakalpojumu centros, un Valdības rīcības plāna 104.4.apakšpunktu, kas paredz izstrādāt koncepciju, kas iekļauj pašvaldību un tiešās valsts pārvaldes sniegto publisko pakalpojumu izvērtējumu un priekšlikumus to optimizācijai un pieejamības nodrošināšanai.

Atbilstoši Ministru kabineta komitejas 2012.gada 14.maija sēdē (protokols Nr.18 1.§) izskatītajai Koncepcijas redakcijai, pamatā tika atbalstīts iesniegtais koncepcijas projekts un tā kopsavilkumā ietvertais otrais risinājuma variants, t.i., publisko pakalpojumu sistēmas efektīvai pilnveidei ir jāveic koordinētas darbības vairākos virzienos, kas pēc būtības atbilst labas pārvaldības principiem.

Koncepcija ir izstrādāta, ņemot vērā Eiropas Sociālā fonda projekta Nr.1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002 „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana” īstenošanas rezultātus un projekta ietvaros nolīgtās SIA „Corporate & Public Management Group” un tā apakšuzņēmēju – SIA „IS Consulting”, SIA „Metrika” un SIA „PricewaterhouseCoopers” darba rezultātu.

VARAM no 2012.gada 1.maija līdz 31.maijam organizēja piecas sabiedriskās apspriedes par publisko pakalpojumu aktuālajiem jautājumiem, aptverot plašu mērķauditoriju – valsts pārvaldes iestādes, nevalstiskās organizācijas, pašvaldības un lēmumpieņēmējus. Koncepcijas izstrādes gaitā sabiedriskās apspriedes dalībnieku priekšlikumi tika izvērtēti un iespēju robežās ņemti vērā. Tā kā liela daļa izteikto priekšlikumu aptver šauru un konkrētu jomu, lielākoties tos varēs ieviest, īstenojot koncepcijas „Koncepcija par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi” īstenošanas rīcības plānā paredzētos uzdevumus.

1. Konceptijas tvērums

Koncepcija attiecas uz tiešās valsts pārvaldes iestādēm, to pakļautībā un pārraudzībā esošajām iestādēm, pašvaldībām un privāto tiesību juridiskajām un fiziskajām personām, kurām deleģēta valsts uzdevumu izpilde. Proti, aptverot visu publisko pārvaldi, t.sk. arī komersantus un nevalstiskās organizācijas, kas valsts uzdevumā sniedz publiskos pakalpojumus.

2. Esošā situācija

2.1. Esošās situācijas apraksts

Nav vienotas valsts publisko pakalpojumu sistēmas un pakalpojumu politikas. Publisko pakalpojumu tēma ir daudzšķautņaina un tā ir saistīta ar valsts pārvaldes iekārtas uzbūves, organizācijas un regulējuma jautājumiem. Lai sistemātiski un kompleksi risinātu ar publisko pakalpojumu nodrošināšanu saistītās problēmas, tiek piedāvāts ieviest un izmantot jēdzienu „publisko pakalpojumu sistēma”, kas sevī ietver definīciju, principu, resursu, normatīvā regulējuma, uzdevumu, organizatorisko struktūru un metodiku kopumu, kas sabiedrībai nodrošina publisko pakalpojumu saņemšanu. Publisko pakalpojumu sistēmas izveide un attīstība ir uzskatāma par horizontālu valsts pārvaldes politiku.

Situācijas analīzei ir veikta „Visu resoru un neatkarīgo iestāžu publisko pakalpojumu identificēšana (aptuveni 2000 publiskie pakalpojumi) un analīze (vairāk nekā 70 analīzes kritēriji katram pakalpojumam)”¹, pašvaldību pakalpojumu identificēšana (aptuveni dažādu 700 pakalpojumi, 100 pašvaldības, vidēji pašvaldības sniedz 250 pakalpojumus) un analīze, kā arī ir veiktas konsultācijas ar resoru pārstāvjiem, pašvaldību pārstāvjiem un ekspertiem un organizēta piedāvāto risinājumu publiskā apspriešana.

Kopumā ir konstatēta virkne specifisku un nozarēm raksturīgu problēmu, kā arī sistēmiskas problēmas saistībā ar administratīvā sloga mazināšanu, pakalpojumu pieejamības nodrošināšanu, valsts pārvaldes efektivitātes un caurskatāmības nodrošināšanu.

Administratīvais slogs ir iedzīvotāju un uzņēmēju nelietderīgais laika un resursu patēriņš, kas rodas, valstij izvirzot prasības iedzīvotājiem un uzņēmējiem saistībā ar noteiktu publisku funkciju realizāciju un pakalpojumu saņemšanu. Tā, piemēram, Latvijas Lauksaimniecības universitātes veiktajā pētījumā par administratīvā sloga izvērtējumu lauksaimniekiem tiek minētas arī noteiktas administratīvās izmaksas, kas būtiski veido administratīvo slogu

¹ VARAM, Eiropas Sociālā fonda projekts Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002 „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana”, „Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti”, Rīga, 2012, http://www.varam.gov.lv/lat/fondi/ESper07_13/15120/?doc=15503.

uzņēmējiem.² Administratīvais slogs primāri rodas, nenodrošinot optimālus pakalpojumu sniegšanas procesus un tikai sekundāri no izvirzītām prasībām tiesību aktos.

Šis nelietderīgi patērētais laiks un citi resursi tiek atņemti produktīvai ekonomikai un var tikt monetāri novērtēti. Atjaunotajā Lisabonas stratēģijā viens no prioritāriem ES mērķiem bija panākt, lai „uzņēmējdarbības regulēšanas vide būtu vienkārša un kvalitatīva”.³ Lai panāktu šāda mērķa īstenošanu, viens no uzdevumiem Eiropas Komisijas Rīcības programmas administratīvā sloga samazināšanai Eiropas Savienībā (turpmāk – Rīcības programma) ietvaros bija „sekmēt administratīvā sloga samazināšanu par 25% līdz 2012. gadam.”⁴ Saskaņā ar Rīcības programmu, Latvijā administratīvais slogs lēsts ~6.8% no iekšzemes kopprodukta. Konvertējot monetārā izteiksmē, tas ir ~1000 milj. LVL, kas uzskatāms par augstu. Eiropā vidējais slogs lēsts ~3.5%, savukārt Dānijā 1.9% un Zviedrijā 1.5%.⁵

Lai samazinātu administratīvo slogu, ir svarīgi gan pārskatīt izvirzītās prasības normatīvajos aktos, gan optimāli organizēt publisko pakalpojumu sniegšanas procesus. Ārvalstu pieredze rāda, ka pastāv vairākas iespējas kā iespējams samazināt administratīvo slogu – gan „atceļot normatīvo dokumentu prasības, kas nerasniedz savu mērķi vai nav pietiekami efektīvas mērķa sasniegšanai, gan atsakoties no nevajadzīgām procedūrām, gan ieviešot jaunas tehnoloģijas un optimizējot procesus”.⁶

Līdz šim realizētā pakalpojumu pārvaldība un sniegšana ir organizēta resoru ietvaros. Līdz ar to resoru robežās tiek plānoti un ieviesti ar to saistītie pasākumi – klientu apkalpošanas tīkls, e-pārvaldes risinājumi, u.tml.

Viens no uzskatāmākajiem piemēriem – teritoriālā pieejamība. Visbiežāk tā ir organizēta kā vēsturiski mantoto 26 rajonu izvietojums ar izpildkomitejas ēku tīklu katra rajona centrā, kurā atradās ministriju teritoriālas struktūrvienības. Vēlāk, sākot ar 20.gadsimta 90 gadu beigām, lielākā daļa ministriju reorganizēja savu reģionālo iestāžu struktūru, brīvi izvēloties to skaitu un teritoriālo izvietojumu, gan palielinot, gan samazinot klātienē pakalpojumu pieejamību, daudzos gadījumos arī atkāpjoties no rajonu centru atrašanās vietas.

Pirmajā attēlā ir apkopota informācija par šobrīd strādājošiem valsts klientu apkalpošanas centriem un to skaitu attiecīgajā pilsētā vai novada teritorijā. No kopskaitā 103 valsts institūcijām valsts pakalpojumu sniegšana ir nodrošināta

² Latvijas Lauksaimniecības universitāte, pētījuma atskaite „Administratīvā sloga un izmaksu izvērtējums lauksaimniekiem”, 2007.g. novembris, http://www.zm.gov.lv/doc_upl/administrativa_sloga_novertejums.pdf, 8

³ http://ec.europa.eu/enterprise/policies/smart-regulation/index_en.htm

⁴ European Commission (2007) „Action Programme for Reducing Administrative Burdens in the European Union. Impact Assessment”, SEC92007) 84

⁵ European Commission (2007) „Action Programme for Reducing Administrative Burdens in the European Union. Impact Assessment”, SEC92007) 84

⁶ Projekts “Administratīvā sloga samazināšana uzņēmējiem Latvijā – Lietuvas pierobežas reģionā”(REDBURDEN), (2011.gada jūlijs), 39, <http://www.projekti.llu.lv/getfile.php?id=4694>.

947 vietās, kas uzrāda ļoti augstu pakalpojumu sniegšanas sadrumstalotību un fragmentāciju. Lielākā daļa valsts institūciju savās reģionālās nodaļas pilda ne tikai klientu apkalpošanas funkciju, bet arī pakalpojuma ražošanas funkciju („*backofiss*”), t.i., administratīvajās telpās izvieto arī speciālistus, kuri piedalās ar pakalpojumu saistīto procesu nodrošināšanā un lēmumu pieņemšanā. Tādēļ nebūtu pareizi uzskatīt, ka sadrumstalota ir pakalpojumu sniegšana, sadrumstalots ir arī pakalpojumu organizācijas process, jo vairumā iestāžu pakalpojumu sniegšana nav nodalīta no pakalpojumu ražošanas. Tiesa – daudzu speciālistu reģionāla izvietošana ir pamatota, piemēram, inspekciju darbība – tām ir jābūt pietiekami tuvu uzraugāmajiem objektiem.

Veicot datu apkopojumu, var secināt, ka 35 valsts iestādēm ir reģionālās struktūrvienības, kas izvietotas ārpus Rīgas. Pieci valsts iestāžu KAC tīkli atrodas 28 un vairāk vietās, nodrošinot plašu teritoriālo pieejamību (VZD, VID, PMLP, NVA, VSAA). Šīm iestādēm izvērsta tīkla nepieciešamību nosaka lielais pakalpojumu skaits un sasniedzamības nodrošināšana plašām klientu grupām. 14 institūciju struktūrvienības atrodas 9 – 28 vietās (piemēram, no ZM iestādēm LAD atrodas 10 vietās, kas ir zems pieejamības rādītājs pie ļoti liela pakalpojumu un klientu skaita, turpretī citas ZM iestādēs ar ievērojami mazāku pakalpojumu un klientu skaitu izveidojušas 2 reizes plašāku tīklu, attiecīgi, VTUA–26, VAAD–25, LVM–29, PVD –17 vietās). Šajā pieejamības grupā ietilpst arī Valsts policijas 25 iecirkņi, kuri nodrošina publisko pakalpojumu sniegšanu u.c. resoru iestādes.

Pārējo 54 struktūrvienību reģionālo klientu apkalpošanas centru skaits nepārsniedz 9 (piemēram, UR atrodas 9 vietās, VKPAI 4 vietās utt.). Tādējādi pakalpojumu teritoriālā pieejamība ir neviendabīga.

Lielākā daļa institūciju uzskata, ka to pakalpojumu teritoriālā pieejamība ir pietiekama un veidota atbilstoši institūcijas iespējām.

Šāds valsts KAC izvietojums neliecina par stratēģisku pieeju pakalpojumu pieejamības nodrošināšanā. Nekoordinēta valsts pārvaldes iestāžu izvietojuma rezultātā valstī ir izveidojušies ~ 947 klientu apkalpošanas centri (fiziskie klientu apkalpošanas punkti), kas darbojas paralēli, pārsvarā nodrošinot pakalpojumu sniegšanu tikai savas institūcijas kompetences ietvarā.

Pēdējo gadu laikā, optimizējot valsts pārvaldes izdevumus, tika novērota tendence samazināt pārvaldes iestāžu reģionālo filiāļu skaitu, darba laiku, kā arī pakalpojumu sniegšanai nepieciešamos resursus, kas nenovēršami atstāja negatīvu iespaidu uz pakalpojumu kvalitāti un pieejamību īpaši ārpus Rīgas.

Pašvaldību piedāvāto publisko pakalpojumu klāsts, pakalpojumu kvalitāte un pieejamība būtiski atšķiras dažādos novados. Pašvaldību kompetenci pamatā nosaka likums „Par pašvaldībām”, kurā pašvaldību kompetenci iedala kā brīvprātīgās iniciatīvas, autonomās un deleģētās funkcijas.⁷ Tādēļ pašvaldībām atšķirībā no valsts iestādēm ir autonomija pakalpojumu klāsta un sniegšanas veida izvēlē brīvprātīgās iniciatīvas un autonomo funkciju ietvaros. Savukārt speciālajos likumos deleģēto funkciju ietvaros pašvaldību autonomija ir ierobežota un reglamentēta, tās darbojas kā valsts iestāžu „aģents” un sniedz standartizētu pakalpojumu noteiktā deleģējuma ietvaros.

Šobrīd 90% no visiem pašvaldību pakalpojumiem ir iespējams attiecināt uz likumā „Par pašvaldībām” uzskaitītajām pašvaldību autonomajām funkcijām, 8% uz deleģētajām funkcijām, bet tikai 2% ir tādi pakalpojumi, kas attiecināmi uz brīvprātīgās iniciatīvas funkcijām.⁸

Pašvaldību piedāvātie pakalpojumi ļoti atšķiras gan pēc satura, gan pēc pakalpojumu skaita. Atšķirīgi ir arī pēc būtības vienāda satura pakalpojumu nosaukumi dažādās pašvaldībās. Pakalpojumu klāstu no vienas puses nosaka valsts normatīvais regulējums, kas nosaka ~ 70 vienotu pakalpojumu sniegšanu pašvaldībās, no otras puses pašvaldības autonomi izvēlas, kurus pakalpojumus tās sniedz iedzīvotājiem, vadoties pēc pieprasījuma un budžeta iespējām. Tādēļ pieejamo pakalpojumu klāsts var ļoti atšķirties pašvaldību starpā, to ietekmē gan iedzīvotāju skaits, pieprasījums, gan demogrāfiskā struktūra un saimnieciskā struktūra pašvaldībā.

⁷ Likums „par pašvaldībām”, 6.pants, <http://www.likumi.lv/doc.php?id=57255>

⁸ VARAM, Eiropas Sociālā fonda projekts Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002 „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana”, „Pašvaldību īstenoto pakalpojumu izvērtēšanas rezultāti”, (Rīga, 2012), http://www.varam.gov.lv/lat/fondi/ESper07_13/15120/?doc=15503.

Vidēji viena pašvaldība sniedz 250 pakalpojumus.⁹

1.tabula. Vidējais pieejamo pakalpojumu skaits pēc attīstības centru lieluma

Starptautiskas nozīmes attīstības centri	Nacionālas nozīmes attīstības centri	Reģionālās nozīmes attīstības centri	Novadu nozīmes attīstības centri
364	348	246	196

Šobrīd pamatā institūcijas nodrošina pakalpojumu sniegšanu daudzos kabinetos klātienē, kas ir dārgākā pakalpojumu sniegšanas forma. Klientu vairākkārtēja nosūtīšana no viena speciālista pie otra un nelietderīga speciālistu darba laika izmantošana neliecina par modernu un inovatīvu valsti, kurā kvalitāte, efektivitāte un ātrums spēlē centrālo lomu. Nav racionāli katrai iestādei uzturēt pēc atšķirīgiem principiem veidotus klientu apkalpošanas centrus, jo dažādu nozaru klientu apkalpošanas centru apvienošana un optimizēšanas rezultātā ir iespējams samazināt ar pakalpojumu sniegšanu saistītās izmaksas vairākās pozīcijās: personu apkalpošanas nodrošināšanā, nekustamā īpašuma uzturēšanā, cilvēkresursu izmaksās, pakalpojumu pārvaldības nodrošināšanā, informācijas tehnoloģiju sistēmu un pakalpojumu sniegšanas infrastruktūras izveidē un uzturēšanā.

Saskaņā ar pētījuma „Iedzīvotāju aptaujas – administratīvo procedūru novērtējums”¹⁰ atziņām, tika akcentēta nepieciešamība uzlabot publisko pakalpojumu sniegšanu, kā vienu no risinājumiem piedāvājot veidot vienas pieturas aģentūras. Pētījumā „Komersantu kontrolējošo institūciju darbības novērtējums”¹¹, kas tika izstrādāts sadarbībā ar SIA „Ernst & Young Baltic”, Latvijas darba devēju konfederāciju un ar Ministru prezidenta rīkojumu izveidoto Funkciju auditu grupu projekta aktivitātes „Pētījumi par potenciāli būtiskākajām administratīvo slogu saturošajām jomām” ietvaros, tiek piedāvāts kompleksi pilnveidot institūciju darbību, veicinot plašāku komunikāciju klāstu dokumentācijas iesniegšanai dažādu institūciju pakalpojumu saņemšanai, t.sk., „vienas pieturas aģentūras” tālāka praktiska izveide un konsultāciju sniegšanas centru klātienē un neklātienē attīstīšana.

Elektroniskās pārvaldes attīstība ir viens no prioritāriem virzieniem iestāžu darba pilnveidošanā. Pēdējos gados ir novērojama strauja izaugsme publisko

⁹ VARAM, Eiropas Sociālā fonda projekts Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002 „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana”, „Pašvaldību īstenoto pakalpojumu izvērtēšanas rezultāti”, (Rīga, 2012), http://www.varam.gov.lv/lat/fondi/ESper07_13/15120/?doc=15503,21.

¹⁰ Baltic Institute of Social Sciences, „Iedzīvotāju aptaujas – administratīvo procedūru novērtējums: izglītības pakalpojumi, nodokļu administrēšana, un īpašumtiesības”, (2011.gads), <http://petijumi.mk.gov.lv/ui/DocumentContent.aspx?ID=3922>.

¹¹ LR Valsts kanceleja „Kontrolējošo institūciju darbības novērtējums”, Gala ziņojums, (19.08.2010.), <http://petijumi.mk.gov.lv/ui/DocumentContent.aspx?ID=3840>

pakalpojumu elektronizācijā, arī drošs elektroniskais paraksts ir kļuvis pieejamāks.

2011.gada nogalē elektroniski parakstītu un ar laika zīmogu apzīmogotu dokumentu skaits pārsniedza 73 000 mēnesī, kas ir trīs reizes vairāk nekā 2009.gadā vidēji mēnesī.¹² Saskaņā ar VARAM 2010.gadā veikto iestāžu aptauju, dokumentu sastādīšanai un aprītei augsts īpatsvars joprojām ir papīra dokumentiem (elektroniski tiek nosūtīti ~14%).¹³ Saskaņā ar veiktajiem aprēķiniem papīra dokumentu sagatavošanas izmaksas ir LVL 3.53 plus pasta izdevumi, savukārt elektroniska dokumenta ~LVL 1,67.¹⁴ Saskaņā ar Lielbritānijā veiktajiem pētījumiem par pakalpojumu sniegšanas kanālu izmaksām, tika aplēsts, ka transakcijas izmaksu attiecība iedzīvotāja apkalpošanai klātienē un elektroniski ir 1:130 un 1:82.¹⁵

Esošā situācija liecina, ka papīra dokumentu drukāšanai, pavairošanai (kopēšanai), sūtīšanai, apstrādei un arhivēšanai tiek tērēti ievērojami resursi, kurus būtu iespējams ietaupīt un izmantot efektīvāk, veicinot plašāku elektronisko dokumentu lietošanas izplatību. Tā, projekta „Administratīvā sloga samazināšana uzņēmējiem Latvijas–Lietuvas pierobežas reģionā” ietvaros par vienu no administratīvā sloga veidotājiem tika uzsvērta „nepieciešamība veidlapas un dokumentus iesniegt klātienē”.¹⁶ Savukārt ZM veiktajā pētījumā par administratīvā sloga izvērtējumu lauksaimniekiem kā vienu no būtiskiem risinājumiem administratīvā sloga mazināšanai arī tiek uzsvērta nepieciešamība veicināt elektronisko komunikāciju, veidojot interaktīvu veidlapu pieņemšanu internetā.¹⁷

Turklāt, neskatoties uz plašo interneta izmantošanu Latvijā (regulāri lieto 66,2%), kā arī publisko pakalpojumu elektronizācijas līmeni (Latvijai ir elektronizēti 88,9% pamatpakalpojumi iedzīvotājiem un 100% pamatpakalpojumi uzņēmējiem),¹⁸ Latvijā saglabājas samērā zems elektronisko pakalpojumu izmantošanas īpatsvars (41,3%)¹⁹, kas gan ir augstāks par Eiropas vidējo rādītāju (41%). Islandē un Dānijā šis īpatsvars ir virs 80%, Norvēģijā un Zviedrijā – virs 70%.

¹² „Lielā talka un LVRTC noslēdz sadarbības līgumu par droša virtuāla e-paraksta – popularizēšanu”, Latvijas Valsts Radio un Televīzijas Centrs, 19.01.2012., http://www.lvrtc.lv/lat/par_mums/medijiem/pazinojumi/?doc=606.

¹³ VARAM, „Dokumentu aprītes procesi valsts pārvaldē”, (2010.gads), – http://www.varam.gov.lv/lat/publ/petijumi/pet_Eparv/?doc=14321

¹⁴ <http://www.vraa.gov.lv/lv/petnieciba/petijumi/>

¹⁵ By Dr. Gerald „Power, „Channel Shift: Realising the Benefits”, Annex A, <http://www.pscsf.org.uk/wp-content/uploads/2012/07/Channel-Shift-Dr-Gerald-Power.pdf>

¹⁶ Projekts “Administratīvā sloga samazināšana uzņēmējiem Latvijas – Lietuvas pierobežas reģionā”(REDBURDEN), (2011.gada jūlijs), 39, <http://www.projekti.llu.lv/getfile.php?id=4694>, 180.

¹⁷ Latvijas Lauksaimniecības universitāte, Pētījuma „Administratīvā sloga un izmaksu izvērtējums lauksaimniekiem” atskaite, 2007.gada novembris, http://www.zm.gov.lv/doc_upl/administrativa_sloga_novertejums.pdf, 68

¹⁸ European Commission, Digital Agenda for Europe 2010–2020, http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/scoreboard/graphs/index_en.htm.

¹⁹ Turpat, <http://scoreboard.lod2.eu/index.php?scenario=1&year=2011>.

Saskaņā ar Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošanas projekta ietvaros veikto pakalpojumu izvērtējumu pastāv iespēja, ka elektronizēti var tikt ~55–60% no ~2000 pakalpojumiem.²⁰ Šobrīd elektroniski tiek sniegta apmēram 1/5 daļa no elektronizējamo pakalpojumu klāsta.

Latvijā ir izveidots publisko pakalpojumu katalogs, kurš ir pieejams Vienotajā valsts un pašvaldību pakalpojumu portālā www.latvija.lv. Katalogs tiek izmantots publisko pakalpojumu uzskaitē, kā arī pamatinformācijas sniegšanai par tiem. Katalogs nodrošina arī Direktīvas 2006/123/EK par pakalpojumiem iekšējā tirgū prasību pārņemšanu attiecībā uz Vienotajiem kontaktpunktiem. Katalogs šobrīd aptver informāciju par ~2000 valsts un pašvaldību sniegtajiem pakalpojumiem. Kārtību, kādā tiek sniegta informācija par publiskās pārvaldes iestādes sniegtajiem pakalpojumiem, šobrīd regulē 06.03.2007. MK noteikumi Nr.171 "Kārtība, kādā iestādes ievieto informāciju internetā", kas paredz centralizētu publisko pakalpojumu uzskaiti, kā arī 25.05.2010. MK noteikumi Nr.480 "Vienotā pakalpojumu portāla informācijas apmaiņas kārtība". Katalogs ir izveidots 2006. gadā un šobrīd tā funkcionalitāte ir novecojusi, kas nenodrošina ērtu informācijas ievadi, izplatīšanu, kā arī analīzi, lai nodrošinātu tās efektīvu izmantošanu publisko pakalpojumu sniegšanas pilnveidei.²¹

Vienota juridiskā un metodiskā ietvara trūkums un nepilnīga koordinācija ir esošās situācijas faktiskais atspoguļojums, kurā joprojām pārsvars ir resoriski organizētai pieejai.

Publisko pakalpojumu sistēmas izveide un tās pilnveide ir svarīga publiskās pārvaldes strukturālo reformu sastāvdaļa, kurai ir būtiska loma vīzijas par mazas un efektīvas valsts pārvaldes izveidi Latvijā īstenošanā, kā arī valsts konkurētspējas un ilgtspējīgas attīstības nodrošināšanā.

2.2. Sasaiste ar augstāka līmeņa attīstības plānošanas dokumentiem

1) Latvijas Nacionālais attīstības plāns 2014.–2020.gadam²². Tas paredz nodrošināt publisko pakalpojumu pieejamību un efektivitāti visā Latvijas teritorijā (elektronizācijas iespējas, klientu apkalpošanas nodošana klientu

²⁰ VARAM, Eiropas Sociālā fonda projekts Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002 - „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana” ietvaros, tika veikts pētījums - „Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti”, (Rīga, 2012). http://www.varam.gov.lv/lat/fondi/ESper07_13/15120/. Pētījums tika veikts, balstoties uz 78 kritēriju kvantitatīvi-kvalitatīvo analīzi, izanalizējot katru sniegto pakalpojumu, attiecīgi summējot resora griezumā (katra resora vērtējums tika saskaņots ar attiecīgo ministriju). Izmantojot statistiski – matemātiskas metodes aprēķinot kopējo procentu valstī, pētnieki ir nonākuši pie šādiem secinājumiem. Šis ir neatkarīgs pētījums. Pētījuma metodoloģija, t.sk. kritēriju izvēle, izvērtējamās institūcijas tika izskatīti un atbalstīti Projekta Vadības padomes sanāksmes sēdē, kuras sastāvā ir VARAM, VK, EM, FM, VRAA (04.08.2011. protokols Nr.2 (17)).

²¹ VARAM, Eiropas Sociālā fonda projekts Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002 „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana”, „Rekomendācijas publisko pakalpojumu kataloga (reģistra) turpmākai attīstībai.”, (Rīga, 2012), http://www.varam.gov.lv/lat/fondi/ESper07_13/15120/

²² Latvijas Vēstnesis 09.01.2013., Nr.6 (4812) Saeimas paziņojums par Nacionālais attīstības plānu 2014.–2020.gadam. <https://www.vestnesis.lv/?menu=doc&id=253919>

apkalpošanas centriem („attīstības aģentūrām”)) atbilstoši „vienas pieturas” aģentūras principam.

2) Latvijas Nacionālais attīstības plāns 2007.–2013.gadam.²³ Tas paredz veicināt valsts pārvaldes institūciju sadarbību un darbību koordināciju. Viens no risināmiem uzdevumiem ir uzlabot valsts pārvaldes pakalpojumu pieejamību, kvalitāti un informācijas apriti, attīstot e-pārvaldes risinājumus;

3) Latvijas Stratēģiskās attīstības plāns 2010.–2013.gadam.²⁴ Tas nosaka, ka viens no Latvijas vidējā termiņa galvenajiem izaicinājumiem valsts turpmākai attīstībai ir īstenot risinājumus, kas uzlabotu valsts pārvaldes darba efektivitāti un pakalpojumu pieejamību iedzīvotājiem – sākot ar administratīvo procedūru pārskatīšanu valsts pārvaldes iekšienē, beidzot ar IKT risinājumiem un e-pakalpojumiem;

4) Valsts pārvaldes politikas attīstības pamatnostādnes 2008.–2013.gadam.²⁵ Tās paredz izstrādāt koncepciju par vienas pieturas aģentūras principa ieviešanu valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā, kā arī samazināt administratīvo slogu vidēji par 25 procentiem;

5) Latvijas nacionālā reformu programma „Eiropa 2020” stratēģijas īstenošanai.²⁶ Tā paredz valsts pārvaldes modernizāciju ar mērķi veidot efektīvāku un ekonomiskāku valsts pārvaldi, tai skaitā, veicināt pakalpojumu sektoru konkurētspēju, minimizēt administratīvo slogu un veicināt vienas pieturas aģentūras principa plašu piemērošanu;

6) Deklarācijā par Valda Dombrovskā vadītā Ministru kabineta iecerēto darbību²⁷ izvirzīts uzdevums ieviest "vienas pieturas" aģentūras principu valsts un pašvaldību pakalpojumu sniegšanā, tai skaitā, izmantojot informācijas tehnoloģiju iespējas, panākot, ka konkrēta pakalpojuma saņemšanai iedzīvotājiem un uzņēmējiem nebūs jāvērsas vairākās institūcijās un/vai pakalpojumu centros;

7) Valdības rīcības plānā Deklarācijas par Valda Dombrovskā vadītā Ministru kabineta iecerēto darbību²⁸ 104.4.apakšpunktā ir noteikts, ka ir jāizstrādā normatīvi akti par publisko pakalpojumu optimizēšanas un pieejamības nodrošināšanu atbilstoši "vienas pieturas" aģentūras principam, balstoties uz valsts pārvaldes publisko pakalpojumu izvērtēšanas rezultātiem – **izstrādāt koncepciju, kas iekļauj pašvaldību un tiešās valsts pārvaldes**

²³ Reģionālās attīstības un pašvaldību lietu ministrija, Latvijas Nacionālais attīstības plāns 2007.–2013. gadam, 04.07.2006, <http://polsis.mk.gov.lv/view.do?id=1995>.

²⁴ Reģionālās attīstības un pašvaldību lietu ministrija, Latvijas Stratēģiskās attīstības plāns 2010.–2013.gadam, 09.04.2010, <http://polsis.mk.gov.lv/view.do?id=3338>.

²⁵ Valsts kanceleja, Valsts pārvaldes politikas attīstības pamatnostādnes 2008.–2013.gadam, 03.06.2008, <http://polsis.mk.gov.lv/view.do?id=2675>.

²⁶ Ekonomikas ministrija, Latvijas nacionālās reformu programmas „ES 2020” stratēģijas īstenošanai projekts, 16.11.2010, <http://polsis.mk.gov.lv/view.do?id=3517>.

²⁷ <http://www.mk.gov.lv/lv/mk/darbibu-reglamentejosie-dokumenti/valdibasdek/>

²⁸ <http://www.mk.gov.lv/lv/mk/darbibu-reglamentejosie-dokumenti/ricibas-plans-dv/>

sniegto publisko pakalpojumu izvērtējumu un priekšlikumus to optimizācijai un pieejamības nodrošināšanai (elektronizācijas iespējas, deleģēšanas iespējas, klientu apkalpošanas nodošana klientu apkalpošanas centriem) līdz 2012.gada 30.decembrim.

2.3. Nozīmīgākās līdzšinējās iestrādes publisko pakalpojumu sistēmas attīstības jomā

Kopš 2006.gada ir veiktas vairākas fragmentāra rakstura darbības publisko pakalpojumu sistēmas attīstības jomā, gan izstrādājot nozaru attīstības plānošanas dokumentus, gan ieviešot ES finansētus projektus saistībā ar publisko pakalpojumu kvalitātes un pieejamības uzlabošanu.

Būtiskākie attīstības plānošanas dokumenti, kas tiešā veidā skar publisko pakalpojumu attīstību:

1) Konceptija „Vienas pieturas aģentūras principa ieviešana atbilstoši Eiropas Parlamenta un Padomes 2006.gada 12.decembra Direktīvā 2006/123/EK par pakalpojumiem iekšējā tirgū noteiktajām prasībām”²⁹ (MK 2009.gada 28.maijā rīkojums Nr.342);

2) Konceptija „Uz personu vērsta pakalpojumu sniegšanas sistēmas izveidošana Zemkopības ministrijā un tās padotības iestādēs”³⁰ (MK 2009.gada 20.februāra rīkojums Nr.126);

3) Konceptija „Par vienas pieturas aģentūras principa ieviešanu valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā”³¹ (MK 2011.gada 13.septembra rīkojums Nr.446).

Saskaņā ar 2011.gada 13.septembra MK rīkojuma Nr.446 „Par Konceptiju par vienas pieturas aģentūras principa ieviešanu valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā” punktiem:

1) 3.punkts – VARAM sadarbībā ar attiecīgajām par nozari atbildīgajām ministrijām un to padotības institūcijām bija jāīsteno izmēģinājumuprojekti (t.s. pilotprojekti). Tika īstenots Auces novada pašvaldības pilotprojekts un ESF projekta „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana” ietvaros īstenoti šādi starpresoru pilotprojekti – „Bērnu piedzimšanas notikums”, „Darbnespējas lapas saņemšana/slimības pabalsta piešķiršana”, „Būvniecības atļaujas izsniegšana”, „Kadastra informācija mantojuma lietai” un „Reklāmas materiālu, izkārtņu, sludinājumu un citu informatīvo materiālu izvietošana publiskās vietās”. Pilotprojekti tika īstenoti ciešā sadarbībā ar nozares

²⁹ Ekonomikas ministrija, Konceptija „Vienas pieturas aģentūras principa ieviešana atbilstoši Eiropas Parlamenta un Padomes 2006.gada 12.decembra direktīvas 2006/123/EK par pakalpojumiem iekšējā tirgū noteiktajām prasībām”, 28.05.2009, <http://polsis.mk.gov.lv/view.do?id=3018>.

³⁰ Zemkopības ministrija, Konceptija "Uz klientu vērsta pakalpojumu sniegšanas sistēmas izveide Zemkopības ministrijā un tās padotības iestādēs, 20.02.2009, <http://polsis.mk.gov.lv/view.do?id=2937>.

³¹ Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija, Konceptija par vienas pieturas aģentūras principa ieviešanu valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā, 13.09.2011, <http://polsis.mk.gov.lv/view.do?id=3743>.

ministrijām un rezultāti – pakalpojumu pārbūves plāni – tika nodoti tām lietošanai.

2) 4.punkts – tika sagatavots un Valsts kancelejā iesniegts informatīvais ziņojums izskatīšanai MK 2012.gada 10.aprīļa sēdē, bet pamatojoties uz Ministru prezidenta 2012.gada 5.aprīļa rezolūciju Nr.90/TA–697, informatīvā ziņojuma izskatīšana zaudēja aktualitāti. Informācija par rezultātiem tika iekļauta koncepcijas projektā un tā tika izskatīta MKK 2012.gada 14.maija sēdes laikā.

3) 5.punkts – līdz 2012.gada 1.oktobrim bija plānots iesniegt normatīvo aktu projektus, nosakot regulējumu portālam www.latvija.lv kā vienotajai valsts un pašvaldību pakalpojumu sniegšanas vietai elektroniskā vidē un publisko pakalpojumu reģistrācijas kārtībai un statusam, kā arī informācijas ievades, aktualizācijas un apmaiņas kārtībai Publisko pakalpojumu katalogā. Ņemot vērā, ka šo uzdevumu izpilde ir cieši saistīta ar koncepcijas par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi izstrādi, kā arī faktu, ka attiecīgo tiesību aktu izstrādei nav likuma deleģējuma, publisko pakalpojumu sistēmas pilnveides koncepcija risina šo jautājumu – publisko pakalpojumu likuma iecere, t.sk., kalpos kā deleģējums un izrietošie no augstākminētā rīkojuma 5.punkta uzdevumi tiek pārņemti, attiecīgi precizējot izpildes termiņus.

4) 7.punkts – nododot valsts pakalpojuma piegādi vai sniegšanu pašvaldībām, VARAM sadarbībā ar attiecīgo par nozari atbildīgo ministriju bija jāiesniedz MK normatīvo aktu projekti un sākotnējās ietekmes novērtējuma ziņojumu (anotāciju) ar detalizētu finansējuma aprēķinu, norādot ietekmi uz valsts un pašvaldību budžetiem. Šis uzdevums ir zaudējis aktualitāti.

5) 9.punkts – visām ministrijām un to padotības institūcijām līdz 2011.gada 1.oktobrim bija jāaktualizē publisko pakalpojumu katalogā informāciju par institūcijas sniegtajiem pakalpojumiem. 2012. gada 1. decembrī vienotajā valsts un pašvaldību pakalpojumu portālā www.latvija.lv publisko pakalpojumu katalogā pieejama informācija par 2073 pakalpojumiem. Saskaņā ar VRAA sniegto informāciju 2012. gadā Publisko pakalpojumu katalogā tika aktualizēti 820 pakalpojumu apraksti, no kuriem 194 ir no jauna publicēti pakalpojumu apraksti. Aktualizēto pakalpojumu apjoms veido ~53% no kopējo publisko pakalpojumu skaita, kuri attiecināmi uz konkrētu personu. Uzdevumi saistībā ar informācijas aktualizēšana publisko pakalpojumu katalogā tiek pārnests koncepcijā paredzētajā tiesiskajā regulējumā, kas noteiks detalizētu kārtību, kādā pakalpojumu katalogā esošā informācija aktualizējama.

6) 10.punkts – VARAM bija jāorganizē tikšanās ar ministrijām, lai vienotos par pakalpojumu kopumu, ko var sniegt, piemērojot vienas pieturas aģentūras principu. Šis uzdevums tiek pārnests rīkojumā par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveides koncepciju.

7) 11.punkts – VARAM bija jāaktualizē koncepciju līdz 2012.gada 1.maijam un 2013.gada 1.maijam, ņemot vērā ESF projekta „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana” īstenošanas rezultātus. Saskaņā ar Deklarācijā par Valda Dombrovska vadītā Ministru kabineta iecerēto darbību un attiecīgi Valdības rīcības plāna 104.4.apakšpunktu, tika noteikts, ka ir jāizstrādā jauna publisko pakalpojumu sistēmas pilnveides koncepcija un publisko pakalpojumu likumprojekts. Tādejādi koncepcija „Par vienas pieturas aģentūras principa ieviešanu valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā” ir zaudējusi aktualitāti, jo iekļāva fragmentāru risinājumus atbilstoši tajā laikā pieejamai informācijai un izpratnes brieduma pakāpei, kā arī nevar būt spēkā vairāki attīstības plānošanas dokumenti par vienu un to pašu jautājumu. Savukārt uzdevumi, kas nav zaudējuši aktualitāti un izriet no 2011.gada 13.septembra MK rīkojuma Nr.446, tiek iekļauti koncepcijā par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi.

Līdztekus tiešās valsts pārvaldes aktivitātēm, ieviešot VPA principu klientu apkalpošanas centru darbībā, jau vairākus gadus vairākās pašvaldībās pēc pašu iniciatīvas sekmīgi tiek īstenots VPA princips, sniedzot pašvaldību publiskos pakalpojumus, piemēram, Rīgā, Ventspilī, Liepājā, Jēkabpilī, Jelgavā, Valmierā.

Pēc administratīvi teritoriālās reformas daudzas novadu pašvaldības, piemēram, Ilūkstes, Kuldīgas, Tukuma un Dobeles novada pašvaldības, rūpīgi izanalizējot personu apkalpošanas efektivitātes uzlabošanas iespējas, secinājušas, ka pašvaldības pakalpojumu sniegšanā piemērojams VPA princips, bet trūkst vienota pieeja un uzstādījums, kā arī metodiskais atbalsts VPA principa īstenošanai praksē.

Būtisks ieguldījums publisko pakalpojumu attīstības virzienā ir ar ES struktūrfondu atbalstu īstenotie projekti publisko pakalpojumu kvalitātes uzlabošanā. ESF 1.5.1.3.2.apakšaktivitātes „Publisko pakalpojumu kvalitātes paaugstināšana valsts, reģionālā un vietējā līmenī” ietvaros īstenoti projekti, kuru mērķis ir nodrošināt efektīvu un sabiedrības vajadzībām atbilstošu publiskās pārvaldes pakalpojumu sniegšanu, piemēram:

1) Valsts zemes dienesta sniegto pakalpojumu kvalitātes paaugstināšana.

2) Nodarbinātības valsts aģentūras pakalpojumu kvalitātes pilnveidošana.

3) Valsts kases sniegto pakalpojumu pilnveidošana un attīstība.

4) Publisko pakalpojumu izvērtēšana un uzlabošana komercdarbības attīstībai Zemgales reģionā.

5) Publisko pakalpojumu kvalitātes uzlabošana Latgales plānošanas reģionā.

6) Publisko pakalpojumu kvalitātes paaugstināšana Salaspils novada pašvaldībā.

7) Carnikavas novada domes sniegto publisko pakalpojumu kvalitātes uzlabošana.

8) Inovatīvu pasākumu īstenošana Jēkabpils novada pašvaldībā publisko pakalpojumu kvalitātes uzlabošanai.

9) Sociālo pakalpojumu kvalitātes uzlabošana Kuldīgas novadā.

10) Pakalpojumu pieejamības paaugstināšana Ilūkstes novadā.

11) Tāpat darbības programmas „Infrastruktūra un pakalpojumi” papildinājuma 3.2.2.1.1.apakšaktivitātes „Informācijas sistēmu un elektronisko pakalpojumu attīstība” ietvaros īstenots projekts „Zemkopības ministrijas un tās padotībā esošo iestāžu uz klientu orientētas pakalpojumu sistēmas un vienotas informatīvās vides izveide”.

Sasaiste starp esošajā plānošanas periodā realizētajiem projektiem un e-pakalpojumiem un koncepcijas *5.2. rīcības virzienā – pakalpojumu elektronizācija un optimizācija, izmantojot IKT iespējas*, tiks veikta izstrādājot 2012.gada 22.maija MK sēdes protokola Nr.28 31§ Informatīvais ziņojums „Par Stratēģijas ES 2020 pamatiniciatīvas „Digitālā programma Eiropai” ieviešanas Latvijā koordinēšanu” 5.punktā minētajā attīstības plānošanas dokumentu (*Informācijas sabiedrības attīstības pamatnostādnes 2013 – 2020. gadam*), kas atbilstoši 13.10.2009. MK noteikumi Nr.1178 "*Attīstības plānošanas dokumentu izstrādes un ietekmes izvērtēšanas noteikumi*" saturēs detalizētu esošās situācijas aprakstu un izvērtējumu, kā arī jaunu politikas mērķu, darbības rezultātu un rīcības uzdevumu definēšanu. Ņemot vērā protokollēmuma 5.punktā noteikto, ka minētajā attīstības dokumentā ietverama rīcībpolitika, kas saskaņota starp Programmā, nacionālajos attīstības plānošanas dokumentos, nacionāla līmeņa ES fondu plānošanas dokumentos, kuri nosaka ES struktūrfondu un

Šobrīd iestādēs un pašvaldībās notiek darbs pie nozaru un iestāžu informācijas sistēmu attīstības, e-pakalpojumu izstrādes, piemēram:

1) Zemkopības ministrijas un tās padotībā esošo iestāžu vienotas informācijas telpas izveide.

2) Veselības ministrijas e-veselības ietvaros īstenojamie projekti.

3) VSAA, NVA u.c. LM padotības iestāžu IS un e-pakalpojumu attīstība.

4) Būvniecības informācijas sistēmas izstrāde.

5) Valsts zemes dienesta ģeotelpisko datu ģeotelpiskās informācijas sistēmas izveide.

6) Kultūras nozares projektiem „Kultūras un atmiņas institūciju vienotās informācijas pārvaldības sistēma” (KAIVIPS), „Latvijas digitālā kultūras karte” (LDKK), „Nacionālā muzeju krājuma (NMK) kopkatalogs”, „Vienotā valsts arhīvu informācijas sistēma” (VVAIS), „Digitālās bibliotēkas izveide.”

7) Tieslietu ministrijas un tās padotībā esošo iestāžu arhīvu sagatavošana elektronisko pakalpojumu sniegšanai.

8) Pašvaldību teritorijas attīstības plānošanas, infrastruktūras un nekustamo īpašumu pārvaldības un uzraudzības informācijas sistēma.

9) E-pakalpojumi un to infrastruktūras attīstība.

10) Pašvaldību funkciju atbalsta sistēmas izveide.

Vairākas iestādes patstāvīgi ievieš savā darbībā pakalpojumu un klientu orientētos darbības principus. Kā piemērus var minēt:

1) VSAA saistībā ar aģentūras pieredzi klientu apkalpošanas uzdevumus uzticēt pašvaldībām, kā arī uz pakalpojumu sniegšanu orientēto iekšējo procesu sakārtošanu un dokumentēšanu.

2) VID saistībā ar klientu orientētas stratēģijas īstenošanu ir nodrošinājusi klientu apkalpošanas zāļu izveidi un elektronisko kanālu izmantošanu saziņā ar klientiem.

3) Valsts kasi saistībā ar pakalpojumu pieejas izmantošanu starpiestāžu sadarbībā.

Būtiska ietekme uz publisko pakalpojumu sniegšanas procesiem nākotnē saistāma ar oficiālās elektroniskās adreses ieviešanu, kas šobrīd tiek apskatīti Oficiālās elektroniskās adreses koncepcijas projektā (izsludināta VSS 2012.gada 12.jūlijā).

Koncepcijas mērķis ir rast risinājumu, lai modernizētu un optimizētu iestāžu darbu saziņas jomā ar privātpersonām, paredzot izveidot centralizētu risinājumu iedzīvotāju un uzņēmēju oficiālajai saziņai ar publiskās pārvaldes iestādēm, kas ilgtermiņā spēs aizstāt lielu daļu no papīra korespondences, nodrošinot drošu, uzticamu, operatīvu, un, kas būtiski – tiesiski saistošu, informācijas apmaiņas elektroniskā formā risinājumu. Minētais risinājums pavērs plašākas iespējas elektroniskās saziņas izmantošanai starp iestādēm, iedzīvotājiem un uzņēmējiem, paredzot pilnveidot ne tikai sadarbības kvalitāti, bet arī efektivitāti.

Nemot vērā, ka esošajā Eiropas Savienības struktūrfondu un Kohēzijas fonda 2007.–2013.gada plānošanas periodā tiek veikti nozīmīgi ES fondu ieguldījumi informācijas un komunikācijas tehnoloģiju infrastruktūras un pakalpojumu pilnveidošanā, jāmin, ka darbības programmas „Infrastruktūra un pakalpojumi” papildinājuma 3.2.2.1.1.apakšaktivitātes „Informācijas sistēmu un

elektronisko pakalpojumu attīstība” ietvaros tiek īstenoti vairāki projekti.³² Darbības programmas „Infrastruktūra un pakalpojumi” papildinājuma 3.2.2.2.aktivitātes „Publisko interneta pieejas punktu attīstība”³³ ietvaros VRAA kā finansējuma saņēmējs īsteno aktivitātes, kuru mērķis ir paaugstināt piekļuves iespējas internetam pēc iespējas plašākām sabiedrības grupām.

Līdzšinējā Eiropas Savienības struktūrfondu plānošanas periodā darbības programmas „Infrastruktūra un pakalpojumi” papildinājuma 3.2.2.1.1.apakšaktivitātes „Informācijas sistēmu un elektronisko pakalpojumu attīstība” ietvaros ir attīstīta virkne informācijas sistēmas un elektroniskie pakalpojumi. Konceptijas paredzētais rīcības virziens „5.2. pakalpojumu elektronizācija un optimizācija, izmantojot IKT iespējas” tiks realizēts tā, lai nodrošinātu 3.2.2.1.1. apakšaktivitātē izveidoto un attīstīto risinājumu savstarpējo sadarbību un ilgtspēju, t.sk. publisko pakalpojumu sniegšanā, nodrošinot projektu rezultātu izmantošanu atbilstoši to projektos paredzētajam mērķim. Detalizēti 5.2. rīcības virziena pasākumi un finansējums tiks plānots 2012.gada 22.maija MK sēdes protokola Nr.28 31§ Informatīvais ziņojums „Par Stratēģijas ES 2020 pamatiniciatīvas „Digitālā programma Eiropai” ieviešanas Latvijā koordinēšanu” 5.punktā minētajā attīstības plānošanas dokumentā, kurš savukārt tiks izstrādāts, atbilstoši Latvijas Nacionālajam attīstības plānā 2014.-2020.gadam paredzētajām aktivitātēm.

Sekmējot publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi, NAP 2020 ir iekļauts rīcības virziens publisko pakalpojumu optimizēšanas un pieejamības nodrošināšanai (elektronizācijas iespējas, klientu apkalpošanas nodošana klientu apkalpošanas centriem) atbilstoši „vienas pieturas” aģentūras principam, t.sk., paredzot klātienē klientu apkalpošanas centru tīkla izveidei valsts budžeta finansējumu.

2.4. Sasaiste ar projekta „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana” īstenošanu

Nodrošinot ES struktūrfondu lietderīgu un efektīvu izmantošanu valsts pārvaldes strukturālo reformu ieviešanā, koncepcijas izstrāde norit saskaņā ar ESF projekta „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana” (Nr.1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002) īstenošanu, kas balstās uz Valsts stratēģiskā ietvardokumenta 2007.–2013.gada periodam³⁴ darbības programmas „Cilvēkresursi un nodarbinātība” prioritātes „Administratīvās kapacitātes stiprināšana” investīciju virzienu „Publiskās pārvaldes un sociālo partneru administratīvās kapacitātes stiprināšana un labāka regulējuma principu ieviešana publiskajā pārvaldē” ietvaros pakārtotajiem MK noteikumiem par darbības

³² http://www.varam.gov.lv/lat/fondi/ESper07_13/?doc=13667

³³ http://www.varam.gov.lv/lat/fondi/ESper07_13/3222/?doc=13818

³⁴ Īpašu uzdevumu ministrs Eiropas Savienības līdzekļu apguves lietās, 29.10.2007, Valsts stratēģiskais ietvardokuments, <http://polsis.mk.gov.lv/view.do?id=2382>.

programmas „Cilvēkresursi un nodarbinātība” papildinājuma aktivitāti „Administratīvo šķēršļu samazināšana un publisko pakalpojumu kvalitātes uzlabošana”³⁵ (MK 2008.gada 19.maija noteikumi Nr.333). Aktivitātes mērķis ir uzlabot uzņēmējdarbības vidi un mazināt administratīvos šķēršļus iedzīvotājiem un nevalstiskajām organizācijām, palielinot publiskās pārvaldes sniegto pamatpakalpojumu pieejamību un kvalitāti. Projekta mērķi saskan ar Deklarāciju par Valda Dombrovska vadītā Ministru kabineta iecerēto darbību un valdības rīcības plānu.

Balstoties uz augstākminētajiem tiesību aktiem, Valsts kanceleja izstrādāja un no 2009.gada 1.februāra uzsāka īstenot projektu „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana”, ko veica līdz 2011.gada 1.jūlijam. Kopš 2011.gada 1.jūlija projektu turpina īstenot VARAM sadarbībā ar VK kā projekta partneri. Projekta ieviešana paredzēta līdz 2013.gada beigām. Projekta mērķis ir radīt konceptuālu un metodoloģisku pamatu publisko pakalpojumu sistēmas attīstībai un veicināt pakalpojumu uz klientu orientēto darbības principu izmantošanu publiskajā pārvaldē, samazināt administratīvo slogu uzņēmējiem un iedzīvotājiem. Projektā plānotās aktivitātes ir publisko pakalpojumu sniegšanas analīze, publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana un apmācību organizēšana, ar pakalpojumiem saistīto informācijas sistēmu arhitektūras rekomendējamā modeļa izstrāde un projekta administrēšana. Projekta aktivitāšu īstenošana faktiski tika uzsākta tikai no 2010.gada decembra, jo līdz tam projekta aktivitāšu īstenošanu kavēja ilgstošs iepirkuma process. Iepirkuma procedūras rezultātā tika nolīgta SIA „Corporate & Public Management Group” (apakšuzņēmēji – SIA „IS Consulting”, SIA „Metrika”, SIA „PricewaterhouseCoopers”, Biznesa augstskola „Turība” un SIA „Baltkonsults”). Projekta ieviešanas uzraudzību veic Projekta vadības padome, kuras sastāvā ir VARAM, VK, VRAA, Ekonomikas ministrijas un Finanšu ministrijas pārstāvji.

Detalizēta informācija par projektu un tā īstenošanas ietvaros gūtajām atziņām ir pieejama http://www.varam.gov.lv/lat/fondi/ESper07_13/15120/.

³⁵Ministru kabineta noteikumi Nr.333, „Noteikumi par darbības programmas “Cilvēkresursi un nodarbinātība” papildinājuma aktivitāti “Administratīvo šķēršļu samazināšana un publisko pakalpojumu kvalitātes uzlabošana”, 19.05.2008., <http://www.likumi.lv/doc.php?id=175673&from=off>.

3. Problēmu formulējums

Saskaņā ar Latvijas Zinātņu akadēmijas Terminoloģijas komisijas terminu vārdnīcu, sistēma ir savstarpēji saistītu elementu kopums, kas veido vienotu veselumu. Neskatoties uz to, ka koncepcijas nosaukums ir publisko pakalpojumu sistēmas pilnveide, ir jāatzīmē, ka pašreiz pastāv tikai atsevišķi sistēmas elementi. Tādējādi, **pamatproblēma ir publisko pakalpojumu sistēmas neesamība**, jo esošo lietu kārtību nevar nosaukt par vienotu veselumu.

Šajā koncepcijas sadaļā ir sniegts būtiskāko risināmo problēmu (izaicinājumu) izklāsts.

3.1. Administratīvais slogs

Pakalpojumu sniegšanas procesa neefektivitāte. Bieži pakalpojumu sniegšanas process ietver nevajadzīgus soļus un darbības, liekot klientiem vairākkārtīgi apmeklēt klātienē iestādes, kā arī veicot citas nelietderīgas darbības, kas primāri saistītas ar starpinstitūciju sadarbības trūkumu.

Vienas pieturas aģentūras principa īstenošanas neievērošana. Resoriskais skatījums uz klientu apkalpošanas centru izveidi bieži nenodrošina VPA principa īstenošanu (pat viena resora ietvaros), kas ir viens no primārajiem administratīvā sloga mazināšanas instrumentiem.

3.2. Pakalpojumu pieejamība

Nevienmērīgs pakalpojumu sniegšanas vietu izvietojums. Resoriskais skatījums uz klientu apkalpošanas centru izvietojumu nenodrošina optimālu pakalpojumu pieejamību, kā arī nav saistīts ar reģionālās attīstības politiku. Pakalpojumu izvietojums pēc institūciju principa daudzos gadījumos rada klientu neizpratni un apjukumu par to, kur jāvērsas, lai saņemtu nepieciešamo pakalpojumu – personai jāgriežas dažādās institūcijās, bieži arī fiziski jābrauc uz citām pašvaldībām. Tādējādi tiek samazināta pakalpojumu pieejamība un radīts administratīvais slogs. Iespēju robežās, klientam jānodrošina brīva izvēle - kur, kādā veidā un apjomā klients vēlas saņemt valsts pārvaldes institūciju pakalpojumus.

Trūkst vienuviet pieejamas pilnīgas un ticamas informācijas par valsts un pašvaldību sniegtajiem pakalpojumiem. Valsts un pašvaldību sniegto pakalpojumu saraksts www.latvija.lv ir nepilnīgs. Valsts institūciju mājas lapas neatspoguļo visus sniegtos pakalpojumus, savukārt pašvaldību mājas lapas tiek veidotas atbilstoši pašvaldības prioritātēm, kā arī pēc satura viena un tā paša pakalpojuma nosaukumi pašvaldībās ir dažādi. Klientam, kuram nepieciešams viens un tas pats pakalpojums vairākās pašvaldībās, ir jāveic atkārtota detalizēta iepazīšanās ar konkrētās pašvaldības sniegtajiem pakalpojumiem un to saturu

katrā pašvaldībā. Tāpat klientam ir praktiski neiespējami identificēt saistītos pakalpojumus, kurus, iespējams, sniedz cita iestāde.

3.3. Pārvaldes efektivitāte

Risinājumu dublēšanās. Atkārtota „riteņa izgudrošana”, realizējot līdzīgus projektus un pasākumus dažādās iestādēs, kā arī tipveida risinājumiem veidojot unikālus savā starpā neintegrētus risinājumus, tādējādi neizmantojot mēroga efekta iespējas.

Neoptimāli procesi. Pakalpojumu pilnveidošana notiek pārsvarā tikai iestādes/resora ietvaros, vāji attīstīta sadarbība un koplietošanas risinājumu izmantošana.

Dublējošu, nevajadzīgu un valsts pārvaldei neraksturīgu pakalpojumu sniegšana. Izvērtējot esošos iestāžu sniegtos pakalpojumus, secināts, ka pastāv iespēja atteikties aptuveni no 5% pakalpojumu sniegšanas, savukārt aptuveni 7,5% pakalpojumu sniegšanu, iespējams, var nodot privātajam sektoram.³⁶ Diskusija par konkrētiem pakalpojumiem no kuriem var atteikties, kā arī par pakalpojumiem, kurus var nodot privātajam sektoram, turpināsies analizējot katru konkrēto pakalpojumu atsevišķi.

Klientu apkalpošanas vietu fragmentācija. No valstij piederošo nekustamo īpašumu apsaimniekošanas politikas viedokļa kopskaitā 947 klientu apkalpošanas centru³⁶ uzturēšana vērtējama kā valsts resursu fragmentēta izmantošana un ir neefektīva. Fragmentētu īpašumu uzturēšanas izmaksas ir dārgākas, nekā, ja iestādes būtu izvietotas vienuviet, kopīgi dalot izmaksas. Tas pats attiecas uz iedzīvotāju apkalpošanas vietām elektroniskā vidē – klientu apkalpošanas vietu (e-pakalpojumu portālu) fragmentācija ir nelietderīga no izmaksu viedokļa, šādu īpaši veidotu risinājumu uzturēšana ir attaisnojama tikai īpaši specifiskos gadījumos.

3.4. Pārvaldes caurskatāmība

Trūkst vienotas publisko pakalpojumu izmaksu uzskaites. Pašreizējā budžeta veidošanas metodika un esošās pārskatu sistēmas neļauj iegūt pietiekamu informāciju par valsts politiku sasniegtajiem rezultātiem rādītājiem, kā arī metodiski korekti noteikt sniegto pakalpojumu pašizmaksu. Esošā pārskatu sistēma, kas balstīta uz ekonomiskās klasifikācijas kodiem,

³⁶ VARAM, Eiropas Sociālā fonda projekts Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002 - „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana” ietvaros, tika veikts pētījums - „Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti”, (Rīga, 2012). http://www.varam.gov.lv/lat/fondi/ESper07_13/15120/. Pētījums tika veikts, balstoties uz 78 kritēriju kvantitatīvi-kvalitatīvo analīzi, izanalizējot katru sniegto pakalpojumu, attiecīgi summējot resora griezumā (katra resora vērtējums tika saskaņots ar attiecīgo ministriju). Izmantojot statistiski – matemātiskas metodes aprēķinot kopējo procentu valstī, pētnieki ir nonākuši pie šādiem secinājumiem. Šis ir neatkarīgs pētījums. Pētījuma metodoloģija, t.sk. kritēriju izvēle, izvērtējamās institūcijas tika izskatīti un atbalstīti Projekta Vadības padomes sanāksmes sēdē, kuras sastāvā ir VARAM, VK, EM, FM, VRAA (04.08.2011. protokols Nr.2 (17).

optimāli nerisina caurskatāmības palielināšanos un nevirza uz rezultātu orientētu budžeta veidošanu. Pakalpojumiem un to rādītājiem (apjoma, pieejamības, kvalitātes) ir jāklūst par daļu no rezultatīvo rādītāju sistēmas, iekļaujoties darbības rezultātu un analītisko rādītāju atspoguļojumos. Tādejādi precīzi tiks noteikti budžeta programmas izpildes rādītāji. Tas, savukārt, ir būtisks priekšnosacījums uz rezultātu orientēto budžetēšanas metožu ieviešanai (kad tiek budžetēta nevis iestāde, bet gan noteikts pakalpojumu apjoms un kvalitātes rādītāji, ļaujot iestādes vadītājam meklēt optimālos risinājumus rezultāta sasniegšanai). Tādejādi pakalpojumu orientēto darbības principu ieviešanai ir būtiska nozīme pārvaldes caurskatāmības nodrošināšanā un sapratnes starp valsti un sabiedrību veicināšanā.

3.5. Normatīvais un metodiskais ietvars

Izteikta sadrumstalotība. Esošais publisko pakalpojumu juridiskais ietvars ir sadrumstalots un tiesību normas, kuras reglamentē publisko pakalpojumu jomu, ir „izkaisītas” dažādos normatīvajos aktos. Lai gan VPIL noteiktie valsts pārvaldes principi ir labs juridiskais pamats publisko pakalpojumu pastāvīgai pilnveidošanai, tomēr šie principi ne vienmēr tiek piemēroti un realizēti praksē.

Trūkst publisko pakalpojumu definīcijas. Šobrīd publiskā pakalpojuma juridiskā definīcija VPIL un citos likumos nav atrodamā, tādejādi tiesību normu piemērotājiem un citiem radot dažādu izpratni par publisko pakalpojumu. Vienotas izpratnes un definīciju neesamība kavē vienotu principu un kārtības ieviešanu saistībā ar pakalpojumu sniegšanas organizēšanu valstī. Tā rezultātā arī publisko pakalpojumu katalogā apkopoto publisko pakalpojumu saraksts nav uzskatāms par precīzu un pilnīgu (ne visi publiskie pakalpojumi ir iekļauti publisko pakalpojumu katalogā (PPK) un ne visi pakalpojumi, kas šobrīd minēti (PPK), ir uzskatāmi par publiskajiem pakalpojumiem).

Nepilnīga iestāžu sadarbība. Lai gan veidi, kādā viena publiskās pārvaldes iestāde iesaista citu iestādi vai personu valsts pārvaldes uzdevuma veikšanā ir noteikti, tomēr šo regulējumu nepieciešams detalizēt un uzlabot, lai publiskās pārvaldes iestāžu sadarbība un pārvaldes uzdevuma deleģēšana būtu efektīvāk izmantojama tieši publisko pakalpojumu sniegšanā. Sadarbības un deleģēšanas gadījumiem vēršoties plašumā, daudzo savstarpējo līgumu slēgšana kļūst neracionāla. Ja tiešās pārvaldes iestāžu sniegto maksas pakalpojumu izsmelošs uzskaitījums ir atrodams MK apstiprinātos noteikumos, tad citi publiskie pakalpojumi nav atsevišķi uzskaitīti.

Dažādi pakalpojumu standarti. Vienota ietvara trūkuma rezultātā no klientu viedokļa publiskie pakalpojumi ir (būs) nevienmērīgi gan pēc to būtības, gan to sniegšanas standartu ziņā, jo trūkst vienotas pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības kārtības.

3.6. Koordinēšanas mehānisms

Vāji izteikta koordinācija. Neskatoties uz to, ka valstī ir jau īstenotas vai pašreiz notiek dažādas aktivitātes un projekti saistībā ar pakalpojumu sniegšanas pilnveidošanu, tie kopumā netiek koordinēti un mēdz būt pretrunīgi.

Trūkst procesa vadītāja. Netiek sistemātiski izvērtēta situācija un problēmas pakalpojumu sniegšanai kopumā un netiek ierosināta attiecīgu politiku un normatīvo aktu izstrāde konstatēto problēmu novēršanai. Piemēram, ja ir jāapvieno vairāku iestāžu pakalpojumi, izveidojot vienu pakalpojumu, vai kādai valsts iestādei jāvienojas ar visām pašvaldībām par sadarbību kāda pakalpojuma sniegšanā, tad šobrīd nav iestādes, kas būtu tiesīga uzņemties šāda procesa koordinācijas problēmu risināšanu.

3.7. Nepietiekama IKT potenciāla izmantošana publisko pakalpojumu sniegšanā

Fragmentēta pieeja pakalpojumu organizācijā un sniegšanā. Pārvaldes sastāv no vertikāli integrētām struktūrām, kas nodrošina publisko pakalpojumu sniegšanu. Vēsturiski pakalpojumu attīstība lielā mērā ir notikusi šo vertikālo struktūru (iestāžu/resoru) ietvaros. Arī pakalpojumu elektronizācijā līdz šim ir dominējusi pieeja, ka elektronizēti tiek procesi/pakalpojumi vienas iestādes ietvaros, tikai atsevišķos gadījumos nodrošinot pilna pakalpojuma sniegšanas procesa pārskatīšanu no iedzīvotāju skatu punkta. Tomēr, ņemot vērā, ka iedzīvotāju vajadzības bieži vien pārsniedz vienas iestādes/ministriju robežas, šāda pieeja pakalpojumu optimizācijā nenodrošina labāko rezultātu administratīvā sloga samazināšanai un pakalpojumu sniegšanas efektivitātes uzlabošanai. Šādas pieejas sekas mēdz būt atkārtota datu pieprasīšana no iedzīvotāja, dublējošas funkcionalitātes, zema pakalpojuma izmantošana, u.c.

Vienotas pieejas trūkums pakalpojumu elektronizācijā. Lai arī pakalpojumu sniegšanā un elektronizācijā nav iespējams „viens der visiem” risinājums, tomēr pastāv universāli principi, kurus būtu būtiski ievērot, lai nodrošinātu, ka pakalpojumu sniegšanā tiek maksimāli izmantoti jau pastāvošie risinājumi, ka iedzīvotājam publiskie pakalpojumi tiek sniegti pēc vienotiem principiem, kā arī pakalpojumu sniegšana tiek organizēta iespējami racionāli. Daļēji šādi principi šobrīd ir izstrādāti vadlīniju formā, kurām ir rekomendējošs raksturs, turklāt arī tās neaptver visus aspektus. Trūkst vienotas pieejas publisko pakalpojumu elektronizācijā.

Dublējoši tehniskie risinājumi. Strādājot pie publisko pakalpojumu pilnveides, iestādes vēsturiski ir attīstījušas savas pamatdarbības sistēmas, radot iespēju pakalpojumus saņemt, elektroniski izmantojot arī pašapkalpošanās risinājumus. Atsevišķos gadījumos tam tiek veidoti arī specifiski risinājumi klientu apkalpošanai, maksājumu apstrādei, personas identifikācijai, utt. Šādu paralēlu risinājumu izveide rada dublējošas izmaksas ne tikai izstrādē, bet arī uzturēšanā, un lielākajā daļā gadījumu šādu „paralēlo” risinājumu nav racionāli

pamatota. Šādu tipveida risinājumu izstrāde un uzturēšana būtu veicama centralizēti. Tāpat, pieredze liecina, ka atsevišķos gadījumos „gala lietotāju” risinājumu efektīvi spēj nodrošināt komersants vai sabiedriskā sektora pārstāvis, kuru iesaistes potenciāls šobrīd tiek izmantots nelielā apmērā (piem. skolu pārvaldībā; e–demokrātijas risinājumos, u.c.).

„Tikai digitāli pieejams” pakalpojumu attīstība. Jau šobrīd daļa no pakalpojumiem tiek nodrošināta elektroniski. Tomēr līdz šim elektroniskie pakalpojumi praktiski vienmēr ir tikuši dublēti ar iespēju šos pašus pakalpojumus paņemt klātienē. Šāda pieeja ir attaisnojama, taču tajā pat laikā tā var būt par iemeslu dublējošām izmaksām, kas noved pie paaugstinātās pakalpojumu nodrošināšanas izmaksām. Laikā, kad dažādu iedzīvotāju grupu piekļuve internetam sasniedz vairāk kā 90%, ir lietderīgi apsvērt iespēju atsevišķas pakalpojumu grupas nodrošināt „tikai elektroniski” (pēc nepieciešamības sniedzot palīdzību attiecīgo e–pakalpojumu izmantošanā).

Garantēta piekļuve digitālajam saturam. Pēc CSP datiem Latvijā ir 26,6% (vidēji ES – 24,3%) iedzīvotāju, kas nekad nav izmantojuši internetu. Tai pat laikā, arvien vairāk tiek attīstīti arī „tikai digitāli pieejami” pakalpojumi, piemēram, Oficiālā elektroniskā publikācija; Valsts ieņēmumu dienesta elektroniskās deklarēšanas sistēmas lietošana, u.c., un šāda pakalpojumu piegādes stratēģija tiks veicināta arvien vairāk. Līdz ar to ir būtiski garantēt, ka neviena no iedzīvotāju grupām netiek ierobežota publisko pakalpojumu saņemšanā nepietiekošu tehnisko rīku vai zināšanu dēļ.

4. Mērķi un uzdevumi

4.1. Konceptijas mērķis

Konceptijas mērķis ir izveidot publisko pakalpojumu sistēmu, definējot sistemātisku pieeju vienotas un koordinētas publisko pakalpojumu attīstības politikas un regulējuma izstrādē, metodiskā vadībā un īstenošanā.

4.2. Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveides mērķi

Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveides mērķis ir nodrošināt iedzīvotāju vajadzībām atbilstošu pakalpojumu izveidi un sniegšanu, lai:

- samazinātu administratīvo slogu,
- uzlabotu pakalpojumu pieejamību,
- veicinātu valsts pārvaldes efektivitāti,
- veicinātu valsts pārvaldes caurskatāmību,

ieviešot sistemātisku pieeju vienotas un koordinētas publisko pakalpojumu attīstības politikas un regulējuma izstrādē, nodrošinot pilnveides procesu koordināciju un vadību, tai skaitā veicinot institucionālo sadarbību un nodrošinot IKT iespēju visaptverošu un koordinētu pielietošanu valsts pārvaldes procesu pilnveidē un pakalpojumu sniegšanā.

4.3. Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveides uzdevumi

Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveides uzdevumi izriet no tās mērķiem un faktiski ir sistemātisku risinājumu ietvars, kas ir sagrupēts piecos blokos, kas dažādā ietekmes intensitātē (tumši pelēka krāsa – būtiska ietekme, gaiši pelēka krāsa – vidēja ietekme) korespondē ar mērķiem. Mērķu un risinājumu saistība atspoguļota 2.tabulā.

2.tabula. Mērķu un risinājumu saistība

Risinājumu bloks Mērķis	Vienota normatīvā un metodiskā ietvara izstrāde	Pakalpojumu elektronizācija un optimizācija izmantojot IKT iespējas	Vienota klātienē klientu apkalpošanas attīstība	Finansēšanas un maksāšanas kārtības noteikšana	Koordinēšana un vadības mehānisma noteikšana
Samazināt administratīvo slogu					
Uzlabot pakalpojumu pieejamību					
Veicināt valsts pārvaldes efektivitāti					
Veicināt valsts pārvaldes caurskatāmību					

5. Piedāvātie risinājumi

Lai sasniegtu izvirzītos mērķus, tiek piedāvāti sekojoši risinājumu bloki.

5.1. Risinājumu bloks – Vienota normatīvā un metodiskā ietvara izstrāde

Risinājumu bloks aptver argumentāciju vienota normatīvā un metodiskā ietvara izstrādei.

5.1.1. Publisko pakalpojumu likumprojekta izstrāde

Lai nodrošinātu vienotu izpratni par publiskā pakalpojuma jēdzienu, noteiktu publisko pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības pamatprincipus, kā arī radītu tiesisko pamatu vienotas pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības kārtības ieviešanai valsts pārvaldes iestādēs un pašvaldībās, kā publisko pakalpojumu sistēmas tiesiskā ietvara pamatu, tiek piedāvāts izstrādāt Publisko pakalpojumu likumprojektu.

Efektīvākais risinājums būtu jauna likuma – Publisko pakalpojumu likuma – izstrāde, jo publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidei nepieciešams aptvert daudzus horizontālus jautājumus un nevienā no šobrīd spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem viss risināmo jautājumu spektrs sistēmiski labi neiederas.

Ir vērtēta iespēja grozīt esošos normatīvos aktus, lai radītu tiesisko pamatu vienotas pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības ieviešanai valsts pārvaldes iestādēs un pašvaldībās. Piemēram, attiecīgi grozīt VPIL normas. Tomēr VPIL regulē valsts pārvaldes institucionālo pamatstruktūru un darbības pamatprincipus, primāri tas attiecas uz valsts tiešo pārvaldi, bet attiecībā uz pastarpināto pārvaldi, tajā skaitā, pašvaldībām, VPIL attiecas tikai tiktāl, cik attiecīgie jautājumi nav noregulēti speciālajos likumos. Tādējādi, lai izstrādātu vienotu normatīvo un metodisko ietvaru publisko pakalpojumu sniegšanas jomā, attiecībā uz pakalpojumiem, ko nodrošina pašvaldība, būs nepieciešami grozījumi arī likumā „Par pašvaldībām”. Publisko pakalpojumu vienotā normatīvā ietvara iestrāde, grozot vairākus spēkā esošos normatīvos aktos nesasnies mērķi – efektīva, pieejama valsts pārvalde, jo normatīvais regulējums attiecībā uz konkrēto jomu būs sadrumstalots un grūti pārskatāms.

PPL mērķis ir noteikt publisko pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības noteikumus, radot priekšnoteikumus publisko pakalpojumu attīstībai – administratīvā sloga mazināšanai, publisko pakalpojumu sniegšanas efektivitātes un kvalitātes palielināšanai.

PPL darbības joma attiecas uz visām personām, kuras nodrošina publisko pakalpojumu sniegšanu, t.sk. valsts pārvaldes iestādēm, pašvaldībām un to iestādēm, kā arī privātpersonām, kurām deleģēts atbilstošs valsts pārvaldes uzdevums, izņemot Saeimu, tiesu varu un neatkarīgās iestādes, ja vien to darbību regulējošajos normatīvajos aktos nav noteikts citādi.

PPL tiks noteikti publiskā pakalpojuma, to veidu un citas saistītās definīcijas, sniegšanas un pārvaldības pamatprincipi un to realizēšanas mehānismi, tai skaitā jautājumi par sadarbību, deleģēšanu, vienas pieturas aģentūras principu, valsts publisko pakalpojumu kataloga statusu un citiem būtiskiem publisko pakalpojumu sistēmas aspektiem.

Detalizēta PPL plānotā struktūra pievienota koncepcijas 1.pielikumā. Tas piedāvā publiskā pakalpojuma un citu saistīto jēdzienu definīcijas, pakalpojumu pārvaldības un sniegšanas principu izklāstu, kā arī citu normu sākotnējos formulējumus.

Papildus PPL būs jāveic izmaiņas arī spēkā esošajos normatīvajos aktos, tai skaitā likumos, piemēram, Valsts pārvaldes iekārtas likumā, precizējot sadarbības tiesisko regulējumu un atsevišķas citas normas.

Pēc šīs koncepcijas apstiprināšanas MK, apstiprināšanai tiks virzīts Publisko pakalpojumu likumprojekts, kura anotācijā tiks norādīti saistītie tiesību akti, kuros nepieciešams veikt grozījumus. Tāpat tiks veidota starpresoru darba grupa likumprojekta izstrādei.

5.1.2. Vienotas pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības kārtības izstrāde

Lai veicinātu pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības pilnveidošanu, nodrošinātu vienveidīgu pieeju un standartus pakalpojumu sniegšanā, kā arī nodrošinātu racionālu budžeta resursu izmantošanu, ir jāizstrādā un MK jāapstiprina vienota kārtība, kas būtu saistoša visiem publisko pakalpojumu sniedzējiem.

Vienotas pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības kārtība iekļaus prasības un rekomendācijas, kādas būtu jāietver:

1) pakalpojuma turētāja sniegtajiem pakalpojumiem ir jābūt noteiktiem ar normatīvo aktu. Maksas pakalpojumi saskaņā ar esošo kārtību tiek noteikti ar ārējo normatīvo aktu;

2) pakalpojuma turētājam ir jāapraksta pakalpojumi strukturētā veidā saskaņā ar noteiktām vadlīnijām. Aprakstā iekļauj informāciju, kas nepieciešama pakalpojumu sniegšanas organizēšanai, pakalpojumu raksturojoši izmērāmi rādītāji, kā arī informācija, kas nepieciešama pakalpojumu attīstībai un pārvaldībai. Pakalpojumu aprakstu un dokumentācijas kopums ir pakalpojuma turētāja publisko pakalpojumu katalogs.

Informāciju, kas izriet no iekšējā normatīvā akta un kas nepieciešama klientam pakalpojumu ērtai saņemšanai, tiek iekļauta publiski pieejamā vispārīgi aprakstītā formā;

3) pakalpojumu turētājam pakalpojumu apraksts ir jāpublicē valsts publisko pakalpojumu katalogā saskaņā ar noteikto kārtību un pakalpojuma

apraksta formu. Līdz ar publicēšanu, trešās puses var paļauties uz publiskā reģistrā publicētās informācijas aktualitāti.

4) katram pakalpojumam (pakalpojumu grupai) ir jānozīmē pakalpojumu vadītājs, kas ir atbildīgs par pakalpojuma sniegšanas pārvaldību;

5) pārresoru pakalpojumam ir jānozīmē pakalpojumu vadītājs un pakalpojumu daļu vadītājs;

6) pakalpojumu turētājam ar iekšēja normatīvā akta palīdzību ir jānosaka pakalpojumu sniegšanas un apkalpošanas standarts (vispārēju pakalpojumu sniegšanas un apkalpošanas prasību un rādītāju kopums, kas attiecināms uz visiem pakalpojumiem). Pakalpojumu sniegšanas un klientu apkalpošanas standartam ir jābūt ne zemākam par centralizēti noteiktajām minimālajām prasībām (piemēram, tālruņa izmantošanas minimālās prasības u.c.);

7) pakalpojumu turētājam jāveic ar pakalpojumiem saistīto rādītāju mērīšana (atbilstoši pakalpojumu aprakstos noteiktajiem pakalpojumu rādītājiem), un tās rezultāti jāpublicē gada pārskatā, u.c.;

8) pakalpojumu turētājam jāveic pakalpojumu sniegšanas izmaksu uzskaitē saskaņā ar noteikto metodiku.

Balstoties uz augstākminētās vienotas pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības kārtībā iekļautajiem punktiem, pakalpojumu turētājiem būs jāveic sniegto pakalpojumu klāsta precizēšana, aprakstu aktualizēšana un publicēšana VPPK, kā arī publisko pakalpojumu sniegšanas procesa izvērtēšana un pilnveidošanas plānu sagatavošana, citu starpā paredzot pakalpojumu nodrošināšanas un klientu apkalpošanas funkciju nošķiršanu (kur tas iespējams).

5.1.3. Pakārtoto normatīvo aktu izstrāde

Svarīgākie jautājumi būtu jāatrisina likumu līmenī, tomēr ir nepieciešams veikt izmaiņas MK noteikumos, kā arī izstrādāt jaunus noteikumus. Šajā nolūkā būs nepieciešams:

1) izstrādāt MK noteikumus par vienoto publisko pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības kārtību.

MK noteikumu indikatīvs saturs:

- Publisko pakalpojumu turētāja pienākumi.
- Publisko pakalpojumu definēšana un aprakstīšana, t.sk., pakalpojumu pieprasījumu pārvaldība, incidentu pārvaldība, izmaiņu un konfigurāciju pārvaldība.
- Pakalpojumu plānošana, kas ietverts resursu ietilpības, pakalpojumu pieejamības un nepārtrauktības, kā arī pakalpojumu finanšu pārvaldību.

- Publisko pakalpojumu pilnveidošanas uzraudzības kārtība.

2) izstrādāt MK noteikumus par publisko pakalpojumu publicēšanu Valsts publisko pakalpojumu katalogā.

MK noteikumu indikatīvs saturs:

- Publisko pakalpojumu katalogā ievietojamā informācija.
- Informācijas ievietošanas un aktualizēšanas kārtība Publisko pakalpojumu katalogā.
- Publisko pakalpojumu katalogā informācijas publicēšanas kārtība.
- Publisko pakalpojumu kataloga pārzinis.
- Konsultāciju nodrošinātājs saimnieciskās darbības veicējiem.

Pēc attiecīgo MK noteikumu izstrādes tiks atcelti spēkā esošie 25.05.2010. MK noteikumi Nr.480 "Vienotā pakalpojumu portāla informācijas apmaiņas kārtība", kas nosaka kārtību, kādā notiek informācijas apmaiņa starp vienotā pakalpojumu portāla pārzini un atbildīgajām iestādēm, kā arī kārtību, kādā aktualizē vienotajā pakalpojumu portālā ietvērto informāciju Brīvas pakalpojumu sniegšanas likuma piemērošanas jomā. Tāpat tiks veiktas izmaiņas MK 06.03.2007 noteikumos Nr. 171 „Kārtība, kādā iestādes ievieto informāciju internetā”, paredzot, ka informācija par iestāžu publiskajiem pakalpojumiem un to saņemšanas kārtību publicējama Publisko pakalpojumu katalogā.

3) izstrādāt MK noteikumus par Publisko pakalpojumu pieejamības nodrošināšanu.

MK noteikumu indikatīvs saturs:

- Publisko pakalpojumu sniegšanas procesa organizācija.
- Publisko pakalpojumu sniegšanas kanāli, klientu segmentēšana, kanālu stratēģija.
- Publisko pakalpojumu pilnveidošanas plānošana.
- Starpiestāžu sadarbība.

4) izstrādāt MK noteikumus par pašvaldību unificētā pakalpojumu saraksta apstiprināšanu.

MK noteikumi noteiks unificēto pakalpojumu sarakstu – tiks izstrādāts saraksts, kurā būs ietverti visi unikālie publiskie pakalpojumi, apvienojot līdzīgos un vienādos pakalpojumus, precizējot pakalpojumu nosaukumu un aprakstu, no pakalpojumu saraksta izslēdzot tādas pašvaldību norādītās darbības, kas nav uzskatāmas par publiskiem pakalpojumiem. Tāpat noteikumi paredzēs unificēta pakalpojuma definīciju - pakalpojums, kura nosaukums, apraksts un sniegšanas process vispārējā līmenī ir vienādots valstiski (t.i. visās pašvaldībās) ar vienotu normatīvu regulējumu. Unificēta pakalpojuma sniegšanas process speciālajā līmenī (detalizēti) var saturēt atšķirīgus elementus katrā pašvaldībā.

Ar MK noteikumiem unificēto pakalpojumu saraksts tiks sasaistīts ar pakalpojumu kvalitātes un administratīvā sloga mērījumiem, lai nodrošinātu pieredzes apmaiņu un paaugstinātu pakalpojumu sniegšanas kvalitāti un samazinātu administratīvo slogu valsts līmenī.

Veicot pakalpojumu pārbūvi, pašvaldībām būtiski ir, lai šī pakalpojumu pārbūve tiktu veikta pēc iespējas saskaņoti ar citām pašvaldībām, informējot Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministriju par veiktajām darbībām, lai varētu veikt atbilstošas izmaiņas arī Unificētajā pašvaldību pakalpojumu sarakstā. Šādā veidā labākā prakse tiks atspoguļota Unificētajā pašvaldību pakalpojumu sarakstā un pārējās pašvaldības varēs veikt pakalpojumu pārbūvi, atbilstoši labākajai praksei.

5) izstrādāt MK noteikumus par pakalpojumu elektronizēšanas kārtību.

MK noteikumi par pakalpojumu elektronizēšanas kārtību saturēs principus, pēc kuriem iestādēm jāvadās, veicot publisko pakalpojumu elektronizēšanu un to iedzīvināšanu.

MK noteikumi indikatīvi varētu būt ar šādu saturu:

1. Pakalpojumu elektronizācijas līmeņi un vispārīgie nosacījumi.
2. Elektroniskā pakalpojuma saņēmēja identifikācijas un tās noteikšanas principi.
3. Administratīvās (organizatoriskās), tehniskās un drošības prasības e-pakalpojumu izveidei un sniegšanai.
 - Vispārējās prasības pakalpojumu elektronizācijai, t.sk. pakalpojumu elektronizācijas līmeņi, metodes un to izvēles nosacījumi, minimālās tehniskās prasības e-pakalpojumiem.
 - Koplietošanas resursu izmantošana un pieejamība pakalpojumu elektronizācijā un to izvietojumā.
 - Elektronisko pakalpojumu izveides un sniegšanas vispārējās drošības un tehniskās prasības Vienotajā valsts un pašvaldību pakalpojumu portālā, t.sk., publisko pakalpojumu elektronizēšanas kārtība; sadarbība starp iestādēm publisko pakalpojumu elektronizēšanā latvija.lv.
 - Pasākumu plānošana elektronisko pakalpojumu izmantošanas nodrošināšanai.
 - Prasības pakalpojumu apjoma un kvalitātes mērīšanai, t.sk., gadījumu uzskaites nodrošināšana un kvalitātes novērtējuma īstenošana.

6) atcelt MK 25.05.2010 noteikumus Nr. 480 „Vienotā pakalpojumu portāla informācijas apmaiņas kārtība”;

7) veikt izmaiņas MK 06.03.2007 noteikumos Nr. 171 „Kārtība, kādā iestādes ievieto informāciju internetā”;

8) PPL pārejas noteikumos noteiktajos termiņos izvērtēt izmaiņu nepieciešamību citos MK noteikumos.

Lai nodrošinātu vienotās kārtības prasību izpildi un sniegtu atbalstu pakalpojumu turētājiem, ir jā sagatavo virkne vadlīniju un metodiku (metodiku saraksts un to saturs ir jāprecizē koncepcijas ieviešanas gaitā), t.sk.:

- 1) pakalpojumu definēšanas un aprakstīšanas vadlīnijas;
- 2) pakalpojumu izvērtēšanas, pilnveidošanas vadlīnijas;
- 3) pakalpojumu pilnveidošanas izmaksu–ieguvumu analīzes metodika.

Grozāmo un izstrādājamo normatīvo aktu saraksts, kā arī PPL plānotā struktūra tiks precizēta atbilstoši pieņemtajam variantam par valsts klientu centru tīkla izveidi.

Līdz publisko pakalpojumu likuma un no tā izrietošo Ministru kabineta noteikumu izstrādei minētās pakalpojumu pārvaldības normas tiks izstrādātas metodiku un vadlīniju formā, kas nozīmē, ka to izmantošana būs brīvprātīga. Tomēr, pēc nepieciešamības, atsevišķas normas varēs noteikt par saistošām ar MK rīkojumu.

5.2. Risinājumu bloks – Pakalpojumu elektronizācija un optimizācija, izmantojot IKT iespējas

Risinājumu bloks aptver argumentāciju publisko pakalpojumu un to sniegšanas pilnveidei, izmantojot IKT iespējas.

5.2.1. Pakalpojumu piegādes procesu transformācija un elektronizācija

Pakalpojumu sniegšanas procesu vienkāršošanai un elektroniskas piekļuves nodrošināšanai ir būtiska ietekme uz administratīvā sloga un pakalpojumu sniegšanas izmaksu samazināšanu (administratīvais slogs un sniegšanas izmaksas neklātienē ir ievērojami zemākas, kā klātienē).

Pastāv iespēja, ka elektronizēti var tikt aptuveni 55%-60% no apmēram 2000 pakalpojumiem.³⁷ Diskusija par konkrētiem pakalpojumiem, kurus var elektronizēt, turpināsies analizējot katru konkrēto pakalpojumu atsevišķi.

Izmaksu efektīva pakalpojumu procesu elektronizācija. Viena no galvenajām stratēģijām gan iestādes, gan nacionālā līmenī ir maksimāla

³⁷ VARAM, Eiropas Sociālā fonda projekts Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002 - „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana” ietvaros, tika veikts pētījums - „Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti”, (Rīga, 2012). http://www.varam.gov.lv/lat/fondi/ESper07_13/15120/. Pētījums tika veikts, balstoties uz 78 kritēriju kvantitatīvi-kvalitatīvo analīzi, izanalizējot katru sniegto pakalpojumu, attiecīgi summējot resora griezumā (katra resora vērtējums tika saskaņots ar attiecīgo ministriju). Izmantojot statistiski – matemātiskas metodes aprēķinot kopējo procentu valstī, pētnieki ir nonākuši pie šādiem secinājumiem. Šis ir neatkarīgs pētījums. Pētījuma metodoloģija, t.sk. kritēriju izvēle, izvērtējamās institūcijas tika izskatīti un atbalstīti Projekta Vadības padomes sanāksmes sēdē, kuras sastāvā ir VARAM, VK, EM, FM, VRAA (04.08.2011. protokols Nr.2 (17).

pakalpojumu sniegšanas pārbūve, izmantojot IKT iespējas, veicinot attālinātas piekļuves nodrošināšanu. Pakalpojumu elektronizācijas stratēģija ir viena no daudzkanālu pakalpojumu sniegšanas stratēģijas daļām. Ņemot vērā klientu gatavību un lietderības apsvērumus, ir jādefinē optimālā elektronizācijas un kanālu stratēģija.

Pakalpojumu process, kur tas ir iespējams un lietderīgi, jāpārceļ uz elektronisko vidi, tai skaitā paredzot arī pakalpojumu sniegšanu „tikai elektroniski”, tādējādi maksimāli izmantojot elektroniskā kanāla potenciālu.

Integrēta pieeja pakalpojumu sniegšanā un pilnveidē. Veicot pakalpojumu elektronizāciju, īpaši svarīgi ņemt vērā pakalpojuma lietotāja vajadzības pilno „stāstu”. Ņemot vērā to, ka tas nereti pārsniedz pakalpojuma, iestādes, resora vai pat valsts pārvaldes robežas, pakalpojumu elektronizācija jāskata no iedzīvotāja vajadzības punkta. Līdz ar to ir jāiedibina horizontālās koordinācijas un sadarbības procesi, kas paredz pakalpojuma pilnas piegādes procesa analīzi, t.sk. paredzot iespējami ērtu pakalpojuma rezultātu izsniegšanu ne tikai iedzīvotājam, bet attīstot arī G–2–B un B–2–G³⁸ risinājumus, ieviešot automatizētu informācijas apmaiņu ar organizācijām ārpus valsts pārvaldes (kredītiestādēm, tiesām u.c.). Kā piemērs varētu būt iespēja no grāmatvedības sistēmām automātiski nodot datus VID vai ar iedzīvotāja piekrišanu nodot tā datus par nodokļu apmaksu trešajām pusēm, piemēram, kredītiestādei.

Atbilstoši definētājam pakalpojumu attīstības plānam katram pakalpojuma turētājam noteiktā termiņā ir jārealizē plānotā pakalpojumu pārbūve un elektronizācija (skat. 5.1.2. nodaļas 7) daļu).

VARAM kā atbildīgā iestāde apkopo un metodiski vada pakalpojumu turētāju plānus saistībā ar e-pakalpojumu attīstību, kā arī nodrošina pakalpojumu turētājiem koplietošanas risinājumus un metodisko atbalstu.

Ņemot vērā dažādās iespējamās pakalpojumu auditorijas, pakalpojumu sniedzēji veido kanālu stratēģiju izvēloties efektīvākos risinājumus auditorijas sasniegšanai un apkalpošanai arī attālināti. Centralizēti tiek attīstīti neklātienas kanāli ar summāri būtiskāko ietekmi (lietotāju skaitu), kamēr resoriem, ir iespēja paralēli izmantot arī citus attālinātas apkalpošanas kanālus, ja tam ir racionāls pamats.

Piemēram, šobrīd centralizēti tiek attīstīts vienotais iedzīvotāju apkalpošanas kanāls internetā (portālā www.latvija.lv), kuram būs jānodrošina arī mobilo ierīču atbalsts. Tomēr, attīstoties tehnoloģijām vai mainoties iestāžu apjomam, kuru apkalpošanas stratēģijās būtisku lomu ieņems kāds cits attālinātas apkalpošanas kanāls, tiks vērtēts pamats un iespējas centralizēti attīstīt arī citus attālinātās apkalpošanas veidus (piem. SMS notifikācijas; digitālā televīzija, u.c.).

³⁸ G–2–B – No valsts uz komersantiem, B–2–G – No komersantiem uz valsti.

5.2.2. Pakalpojumu elektronizācijas tipveida kārtības noteikšana

Atbilstoši pastāvošajai kārtībai, lēmums par pakalpojumu elektronizāciju un izmantotajiem risinājumiem ir pakalpojuma turētāja kompetencē. VRAA nodrošina e-pakalpojumu koplietošanas komponentes, kuras pakalpojumu sniedzēji var izmantot pēc saviem ieskatiem.³⁹

Lai veicinātu pakalpojumu elektronisku sniegšanu un šajā procesā nodrošinātu koordinētu pieeju, ir jāizstrādā pakalpojumu elektronizācijas tipveida kārtība⁴⁰ (skat. 5.1.3. nodaļas 5) daļu), kurā jāiekļauj obligātās prasības un ieteikumi e-pakalpojumu attīstībai, t.sk.:

- 1) pakalpojumu sniegšanas elektronizācijas veidi un līmeņi;
- 2) pakalpojumu sniegšanas tipveida procesi elektroniskā veidā;
- 3) portāla www.latvija.lv un/vai iestādes/nozares interneta vietnes izmantošana;
- 4) ieteikumi elektronisko apkalpošanas kanālu izvēlē;
- 5) e-pakalpojumu koplietošanas komponentu izmantošana.

VARAM metodiski vada vienotās kārtības ieviešanu, pakalpojumu turētājiem sniedz atbalstu pakalpojumu sniegšanas elektronizēšanā, kā arī nodrošina kārtības pilnveidi, ņemot vērā pakalpojumu vadītāju rekomendācijas.

5.2.3. Koplietošanas risinājumu un sadarbības attīstība publisko pakalpojumu elektronizācijā un sniegšanā

Lai veicinātu racionālu pakalpojumu elektronizēšanu iestādēs, novērstu veidojamo IKT risinājumu dublēšanos, kā arī saņemtu maksimālu atdevi no IKT investīcijām, ir:

- 1) jānodrošina koplietojamu IKT risinājumu publisko pakalpojumu elektronizācijai izveide un attīstība;
- 2) iedzīvotājiem jānodrošina vienota vietne publisko pakalpojumu saņemšanai elektroniskā vidē (elektroniskā VPA);
- 3) jānodrošina iespēja e-pakalpojumu piegādē izmantot privātā sektora potenciālu (attīstot API un atvērtās saskarnes).

Galvenie uzdevumi saistībā ar centralizēto IKT risinājumu izveidi ir šādi:

- 1) Jāturpina centralizētās e-pakalpojumu infrastruktūras, t.sk. vienotā valsts un pašvaldību pakalpojumu portāla www.latvija.lv attīstība.

³⁹ Izņemot projektus un pakalpojumus, kas tiek radīti 3.2.2.1.1.apakšaktivitātes „Informācijas sistēmu un elektronisko pakalpojumu attīstība” 2. kārtas projektu ietvaros, kur kārtību kādā veicama pakalpojumu elektronizācija nosaka metodika.

⁴⁰ Šādu valdīju izstrāde sasaucas ar Valdības rīcības plāna 93.1.punktā paredzēto uzdevumu „Izstrādāt koncepciju klientu elektroniskās apkalpošanas efektivitātes paaugstināšanai valsts pārvaldē, pārskatot iedzīvotāju apkalpošanas procesa efektivitāti un nosakot iedzīvotāju apkalpošanas principus interneta vidē”.

Portāls www.latvija.lv jau šobrīd kalpo kā pamata risinājums iestāžu e-pakalpojumu izveidei un nodrošināšanai. Lai optimālāk organizētu izmaksu efektīvu e-pakalpojumu nodrošināšanu, jāturpina e-pakalpojumu infrastruktūras attīstība: koplietošanas komponentu izveide un izmantošana (risinājumu izveide vienkāršotai pakalpojumu elektronizācijai; iedzīvotāja vienotais profils, oficiālā elektroniskā adrese, u.c.); atvērto datu izplatīšanas risinājumu izstrāde, u.c.

2) Lai nodrošinātu dažādu informācijas sistēmu integrāciju valsts līmenī, kā arī realizētu efektīvas sadarbības potenciālu ar privāto sektoru, jāstandartizē un jāpadara atvērtas pakalpojumu saskarnes un ar pakalpojumu sniegšanu saistītu datu vienumu shēmas (pakalpojumu pieteikumu, izpildes statusa, u.c. informācijas vienumu XML shēmas), kas nodrošinātu standartizētu informācijas apmaiņu starp dažādām sistēmām.

Lai nodrošinātu optimālu informācijas apmaiņu valsts iestāžu starpā, kā arī starp valsts un pašvaldību iestādēm un, pēc nepieciešamības – citu ES dalībvalstu iestādēm, tiks pilnveidots Valsts informācijas sistēmu savietotājs, kā arī tiesiskais regulējums, lai nodrošinātu informācijas apriti standartizētā un platformneatkarīgā formā un samazinātu ar informācijas aprites nodrošināšanas saistīto administratīvo slogu iestādēm.

Šī risinājuma tehniskie un organizatoriskie aspekti tiks detalizēti šobrīd VARAM izstrādājamā koncepcijā par valsts IKT pārvaldības organizatorisko modeli, kā arī plānotajā pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības IKT atbalsta arhitektūras dokumentā.

Šī risinājuma tehniskie un organizatoriskie aspekti tiks detalizēti šobrīd VARAM izstrādājamā koncepcijā par valsts IKT pārvaldības organizatorisko modeli, kā arī plānotajā pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības IKT atbalsta arhitektūras dokumentā.

5.2.4. Dokumentāro pierādījumu un izziņu aizstāšana ar informācijas iegūvi e-vidē

Laikā, kad dažādu iedzīvotāju grupu piekļuve internetam sasniedz vairāk kā 90%, ir lietderīgi apsvērt iespēju atsevišķām iedzīvotāju grupām pakalpojumus vai atsevišķas pakalpojumu grupas nodrošināt „tikai elektroniski”. Tas radīs iespēju šos pakalpojumus sniegt efektīvāk, kā arī noteiktu pakalpojumu gadījumā – paaugstināt to drošības un uzticamības līmeni. Viena no pakalpojumu grupām, kur „tikai digitāli pieejams” ļautu vienlaicīgi samazināt kā administratīvo slogu, tā paaugstināt pakalpojuma uzticamību, ir atļauju un licenču elektroniska izsniegšana, nodrošinot arī publiski pieejamus rīkus to pārbaudei elektroniskā veidā.

Valsts pārvaldes iekārtas likums un Administratīvā procesa likums šobrīd nosaka principu, ka gadījumos, ja pakalpojuma sniegšanai nepieciešamā informācija jau ir citas iestādes rīcībā, iestādei jāparedz kārtība, kādā šī informācija tiks iegūta nepastarpināti.

Iestāde no iestādes informāciju parasti iegūst nepastarpināti no attiecīgā valsts reģistra, tomēr gadījumos, kad informācija ir nepieciešama kontroles funkcijām, tās adresāts ir ārpus pārvaldes, vai iestāžu starpā reģistru sadarbība nav lietderīga, tā tiek izsniegta dokumentētā formā.

Lai uzlabotu šādu ziņu (piemēram, atļauju, sertifikātu, licenču, paziņojumu, izziņu) uzticamību, izsniegšanas operativitāti, kā arī samazinātu administratīvo slogu iedzīvotājam un administratīvās izmaksas pārvaldei, ir veicināma tādu administratīvo lēmumu paziņošanas kārtību (kur tas ir pieļaujams), kas paredz, ka administratīvais akts (atļauja, licence, utt.):

1) tiek paziņots elektroniski: elektroniska dokumenta formā vai publiskā reģistrā, līdz ar paziņošanu trešās puses var paļauties uz publiskā reģistrā publicētās informācijas aktualitāti;

2) tiek piemērots administratīvā akta paziņošanas noklusējuma princips;

3) iedzīvotājiem un kontrolējošām iestādēm, atbilstoši tiem noteiktajām tiesībām, tiek nodrošināta pieeja oficiālajai informācijai par izsniegtajām / anulētajām atļaujām elektroniskā veidā, nodrošinot publisku pieeju minētajai informācijai; nodrošinot iespēju personai atsevišķiem subjektiem piešķirt tiesības (ar saiti vai kodu) iegūt ziņas par tās statusu attiecīgos valsts reģistros (piemēram, sociālās apdrošināšanas iemaksu apjomu, izsniegtajām atļaujām, piešķirtajām tiesībām, izziņām par statusu).

5.2.5. Nodrošināt iedzīvotāju piekļuvi elektroniskajiem pakalpojumiem

Neskatoties uz to, ka esošā tendence pakalpojumu piegādes organizēšanā ir virzīties uz „tikai digitāli pieejamiem” pakalpojumiem, Latvijā joprojām vairāk kā ceturtdaļa iedzīvotāju nekad nav izmantojuši internetu. Lai nodrošinātu to, ka arī personām bez IKT prasmēm netiek samazināta pakalpojumu pieejamība, ir nepieciešams nodrošināt minimālo garantēto atbalstu piekļuvei digitālajam saturam un konsultācijām tā lietošanai. Šobrīd vairāku projektu ietvaros valstī ir izveidots visaptverošs Publisko interneta pieejas punktu tīkls (Valsts vienotās bibliotēku informācijas sistēmas un projekta „Trešais tēva dēls” ietvaros 804 pašvaldību publiskajās bibliotēkās, kur tiek nodrošinātas arī lietotāju mācības un konsultācijas, ir izveidoti pašvaldību publiskie interneta pieejas punkti). Šī esošā infrastruktūra var tikt izmantota arī kā bāzes infrastruktūra valsts digitālā satura garantētās piekļuves nodrošināšanai. Minētā rīcības virziena efektīvai realizācijai nepieciešama koordinēta pārvaldība, ko varētu nodrošināt VARAM publisko pakalpojumu struktūrvienība.

Šīs aktivitātes ietvaros tās kompetencē ietilptu nodrošināt koordinētu atbalstu publisko interneta pieejas punktu darbībai un plānot iniciatīvas digitālā satura pieejamības nodrošināšanai dažādām iedzīvotāju grupām.

5.3. Risinājumu bloks – Vienota klātienas klientu apkalpošanas attīstība

Vienotas klientu klātienas apkalpošanas attīstības risinājumu bloks ietver VPA ieviešanu publisko pakalpojumu klātienas sniegšanas darba organizācijā un ietver valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru – VPVKAC – tīkla izveides risinājumus.

5.3.1. Mērķis, uzdevums un darbības principi

Klātienas klientu apkalpošanas pilnveides mērķis ir nodrošināt iedzīvotāju un uzņēmēju vajadzībām un VPA principam atbilstošu publisko pakalpojumu klātienas sniegšanas organizēšanu, veicinot optimālu pakalpojumu pieejamību visā valsts teritorijā.

Uzlabojot klātienas pakalpojumu sniegšanas organizāciju, tiks sniegts ieguldījums publisko pakalpojumu sistēmas pilnveides mērķa sasniegšanā – iedzīvotāju, uzņēmēju un citu pakalpojumu saņēmēju vajadzībām atbilstošu pakalpojumu izveide un to sniegšanas organizēšana, vienlaikus samazinot administratīvo slogu, uzlabojot uzņēmējdarbības vidi, nodrošinot pakalpojumu pieejamību reģionos un veicinot efektīvāku valsts pārvaldi.

Sekmīgai mērķa sasniegšanai ir jāizšķiras par optimālo VPVKAC tīkla pakāpeniskas izveides virzienu un tas jāīsteno. VARAM virzītie divi risinājuma varianti paredz Ministru kabineta līmenī izlemt publiskās pārvaldes pieeju klātienas klientu apkalpošanas centru tīkla izveidei. Lēmums par katra klientu apkalpošanas centra izveidi deviņos nacionālās attīstības centros un 21 reģionālās attīstības centrā tiek pieņemts, Ministru kabinetam apstiprinot informatīvo ziņojumu par konkrētā centra izveidi un nepieciešamo finansējumu, rīkojuma projektu vai protokollēmumu (katrs informatīvais ziņojums par atsevišķu VPVKAC izveidi pirms virzīšanas Ministru kabinetā ir saskaņojams ar iesaistītajām iestādēm un Finanšu ministriju).

Piedāvātie risinājumi neparedz jaunas valsts pārvaldes institūcijas izveidošanu. Risinājuma varianti balstās uz starpinstitucionālo sadarbību, VARAM nodrošinot ieviešanas un īstenošanas procesu koordināciju, metodisko atbalstu, koplietošanas infrastruktūras izveidi un uzturēšanu.

Klātienas klientu apkalpošanas centru darbības organizēšanā tiek ievērota vienota klātienas apkalpošanas prakse un darba organizēšana, t. sk. vienota valsts minimālā pakalpojumu pieejamība 89 novadu attīstības centros, vienota VPVKAC infrastruktūra – koplietošanas klientu apkalpošanas telpas, publisko pakalpojumu daudzkanālu platforma, dokumentu loģistika un IKT nodrošinājums.

Klientu klātienas apkalpošanas attīstības mērķa sasniegšanai ir izvirzīti uzdevumi laika periodam līdz 2020. gadam (skat. 6. nodaļu "Rīcības plāns koncepcijas īstenošanai").

5.3.2. Klientu apkalpošanas centru tīkla izmēģinājumu projekta īstenošanas rezultātu izvērtējums

5.3.2.1. Izmēģinājumu projekta īstenošanas modeļu apraksts

Saskaņā ar Ministru kabineta 2013. gada 19. februāra rīkojuma Nr. 58 3.4. apakšpunktu VARAM tika uzdots veikt klientu apkalpošanas centru tīkla izmēģinājumu projektu. Tā īstenošanā būtiski bija panākt, lai konkrēta pakalpojuma saņemšanai iedzīvotājiem un uzņēmējiem nebūtu jāvērsas vairākās institūcijās vai pakalpojumu centros vai tālu no dzīvesvietas.

Izmēģinājumu projekts tika īstenots Daugavpilī, Valmierā, Aucē, Rojā un Rīgā laikposmā no 2014. gada 2. janvāra līdz 30. jūnijam.

Izmēģinājumu projekts ierobežotā laikā un telpā pārbaudīja divas vienas pieturas aģentūras principa ieviešanas pieejas, kas vērstas uz efektīvāku resursu izmantošanu un administratīvā sloga samazināšanu, t. sk. minimizējot iestāžu pret klientiem nereti vērsto *pastnieka funkcijas* praksi:

- vairāku valsts institūciju – LAD, UR, VID, VSAA un VVD pakalpojumu pieejamība vienuviet, organizējot pakalpojumu sniegšanu Valsts vienotajos klientu apkalpošanas centros Valmierā un Daugavpilī (turpmāk – VVKAC). Daugavpils VVKAC saskaņā ar 2012. gada 11. decembrī Ministru kabinetā apstiprināto informatīvo ziņojumu "Par Latgales uzņēmējdarbības centra izveidi" (prot. Nr. 70 40.§) pakalpojumus uzņēmējiem nodrošināja arī Latgales uzņēmējdarbības centrs. Daugavpilī un Valmierā minimālā valsts pakalpojumu groza sniegšanu nodrošināja pakalpojuma turētājinstitūcijas darbinieki;

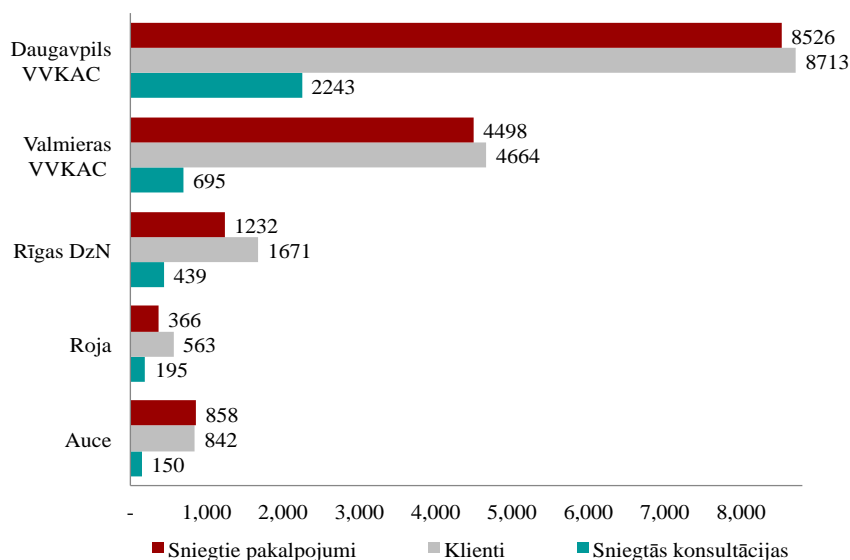
- vairāku valsts institūciju – LAD, UR, VID, VSAA, VVD, VZD – un konkrētās pašvaldības pakalpojumu pieejamība vienuviet, nodrošinot iespēju iesniegt nepieciešamos dokumentus maksimāli tuvu dzīvesvietai – veidojot VPVKAC Rojas un Auces novadu pašvaldībā un Rīgas Dzemdību namā. Rojā un Aucē esošajos pašvaldību klientu apkalpošanas centros pašvaldību klientu apkalpošanas speciālisti kopā ar pašvaldības pakalpojumiem sniedza noteiktu iestāžu pakalpojumu grozu (skat. 4. un 7. pielikumu). Savukārt Rīgā sadarbībā ar pašvaldību tika pārbaudīta iespēja valsts pakalpojumus sniegt vietās, kur visvairāk atrodami attiecīgā pakalpojuma saņēmēji. Pilotprojekta laikā Rīgas Dzemdību namā Rīgas Ziemeļu izpilddirekcijas Dzimtsarakstu nodaļas sektorā bija iespējams iesniegt iesniegumu VSAA par bērna piedzimšanas pabalsta piešķiršanu (skat. 7. pielikumu).

Jāņem vērā, ka izmēģinājumu projekta dalībpiestāžu esošās reģionālās struktūrvienības Daugavpilī un Valmierā turpināja darbu, līdz ar to pilotprojekta rezultāti ir jāvērtē, ņemot vērā šo apstākli.

Atbilstoši MK rīkojuma Nr. 58 5.3. apakšpunktam izmēģinājumsprojekts tika īstenots institūciju esošo budžeta līdzekļu ietvaros.

5.3.2.2. Izmēģinājumsprojektā sasniegtie rezultāti

Izmēģinājumsprojekta mērķis un uzdevumi ir sasniegti. VPVKAC izveide Aucē un Rojā ir pierādījusi, ka VPA principa ieviešana pašvaldībā palielina valsts pakalpojumu pieejamību, nodrošinot klientam iespēju iesniegt nepieciešamos dokumentus maksimāli tuvu dzīvesvietai. VPVKAC izveide Rīgas Dzemdību namā ir pierādījusi, ka klientam ir ērti un izdevīgi vienuviet iesniegt pieprasījumu vairākiem ar konkrētu dzīves situāciju saistītiem pakalpojumiem. Tāpat pozitīvi vērtējama VVKAC darbība – klienti ir izmantojuši iespēju vienuviet, vienā centrā, pieprasīt vairāku iestāžu pakalpojumus.



2. att. Izmēģinājumsprojekta rezultāti, skaits

Kopumā VPVKAC Aucē un Rojā ir apkalpoti 1405 klienti, iesniegti iesniegumi vai dokumentācija par 1224 pakalpojumiem un sniegtas 345 konsultācijas (skat. 2. att.), rezultātā 11 % iedzīvotāju Aucē un 13 % iedzīvotāju Rojā izmantoja iespēju pieprasīt valsts pakalpojumus savā pašvaldībā (skat. 4. pielikumu).

Izmēģinājumsprojekta laikā Rīgas Dzemdību namā tika nodrošināta līdz šim nebijusi iespēja – vienlaicīgi sagatavot iesniegumu, lai saņemtu gan Rīgas pašvaldības pabalstu jaundzimušā aprūpei, gan VSAA bērna piedzimšanas pabalstu. Rīgas Dzemdību namā izveidotais VPVKAC apkalpoja 1671 klientu, no tiem 74 % izmantoja minēto iespēju, bet pārējiem klientiem tika sniegta

informācija par pieejamiem pašvaldības un VSAA pakalpojumiem sakarā ar bērna piedzimšanu.

Izmēģinājumu projekta sekmīgai īstenošanai tika izstrādāta komunikācijas programma, kas noritēja no 2013. gada 30. novembra līdz 2014. gada 30. jūnijam (skat. 5. pielikumu).

Iedzīvotāju un KAC klientu viedokļa noskaidrošanai vienoto KAC jautājumā pilotprojekta ietvaros tika veiktas vairākas aptaujas⁴¹ (skat. 6. pielikumu). 2014. gada maijā organizētajā Latvijas iedzīvotāju aptaujā 76 % respondentu uzskatīja, ka ir jānodrošina iespēja visus valsts pakalpojumus saņemt vienuviet, savukārt 72 % respondentu norādīja, ka būtu vēlams ne tikai visus valsts, bet arī pašvaldību pakalpojumus, kur ir klātienē jāapmeklē attiecīgo iestāžu darbinieki, saņemt vienuviet. Visu izmēģinājumu projekta darbības laiku notika apmeklētāju aptauja⁴². 100 % Auces un Rojas VPVKAC pakalpojumu saņēmēju, kuri piedalījās aptaujā, iespēju pieteikt valsts pakalpojumus vienuviet vērtēja kā noderīgu. Arī Valmierā un Daugavpilī vairākums respondentu pozitīvi vērtēja iespēju saņemt valsts pakalpojumus vienuviet (Valmierā 92 %, Daugavpilī 87 %).

5.3.3. Risinājumu bloka tvērums

5.3.3.1. VPVKAC iestāžu izlase

Izstrādājot koncepciju par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi, tika apzināti 143 publisko administratīvo pakalpojumu sniedzēji un vairāk nekā 2000 pakalpojumu. Attīstot klātienē apkalpošanas kanālu vienotā valsts klientu apkalpošanas centra veidā (turpmāk – VPVKAC), tiek apsvērti šādi faktori:

- pakalpojumu pieprasījums – cik bieži klienti piesakās noteiktam pakalpojumam;
- klientu profils – kas ir tie klienti, kuri galvenokārt izmantos klātienē kanāla iespējas.

Administratīvo pakalpojumu un to sniedzēju analīzes rezultāti liecina, ka 35 procentus visu pakalpojumu sniedz astoņas valsts pārvaldes iestādes: VID, VSAA, PMLP, NVA, VSAA, UR, VZD, LAD un VMD. Pārējiem 65 procentiem pakalpojumu sniegšanas reižu skaits gadā ir salīdzinoši mazāks vai arī šo pakalpojumu pieteikšana un piegāde prasa cita kanāla (piemēram, Valsts kases, Centrālās statistikas pārvaldes un VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija" pakalpojumi) esību.

Tas nozīmē, ka, veidojot visiem iedzīvotājiem pieejamus vienotos klientu apkalpošanas centrus, jāorientējas uz minēto astoņu iestāžu pakalpojumiem.

⁴¹ Pētījumu centra SKDS veiktās aptaujas: http://www.varam.gov.lv/lat/fondi/ESper07_13/15120/?doc=18107

⁴² SKDS, 2014. gada maijs. Pētījums "Vienoto klientu apkalpošanas centru vērtējums, VPVKAC/VVKAC apmeklētāju aptauja". http://www.varam.gov.lv/lat/fondi/ESper07_13/15120/?doc=18107

Zemkopības nozarē LAD ir VPA loma, tāpēc zemkopības nozares visas padotības iestādes pārstāvēs LAD. Tādējādi VPVKAC izlases iestādes ietver septiņas iestādes:

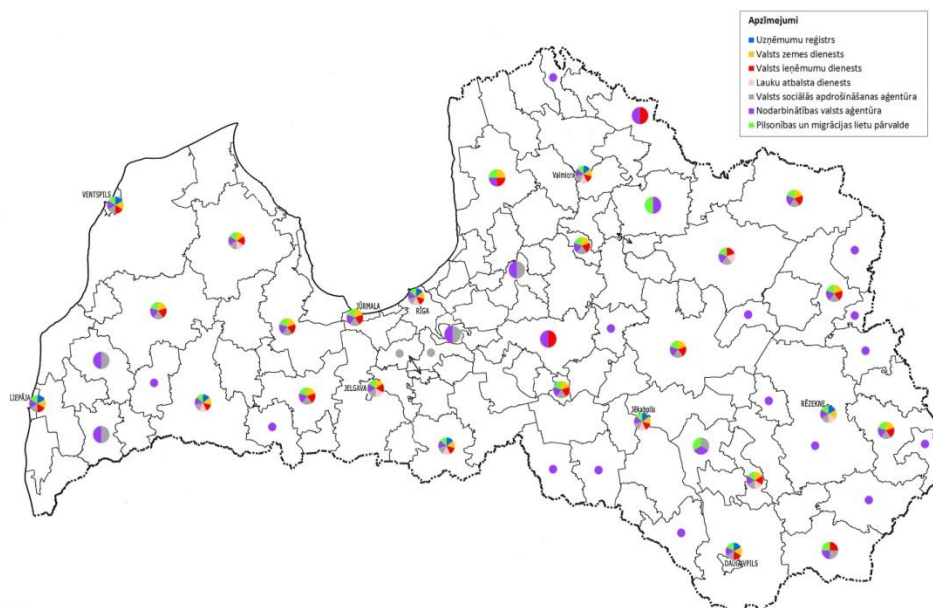
- Valsts ieņēmumu dienests;
- Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra;
- Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde;
- Nodarbinātības valsts aģentūra;
- Uzņēmumu reģistrs;
- Valsts zemes dienests;
- Lauku atbalsta dienests.

Katras minētās iestādes iesaiste konkrētā VPVKAC 21 reģionālās nozīmes centrā un deviņos nacionālās nozīmes centros tiks izvērtēta atsevišķi, izskatot gan iestādes pieejamības aspektu, gan arī plānoto ekonomisko ieguvumu. Papildus VPVKAC sniegs to iestāžu minimālo pakalpojuma grozu, kuras objektīvu iemeslu dēļ nebūs pievienojušās VPVKAC.

Izvērtējot atsevišķu iestāžu pakalpojumus, nākotnē var paplašināt VPVKAC pieejamo pakalpojumu klāstu. VPVKAC varēs pakāpeniski iesaistīties arī citas institūcijas, ja tiks secināts, ka šo institūciju noteiktu pakalpojumu (minimālā pakalpojuma groza) sniegšana VPVKAC sniedz ekonomisko ieguvumu.

5.3.3.2. Izlases iestāžu esošā teritoriālā izvietojuma analīze

Saskaņā ar iestāžu sniegto datu analīzi VID, VSAA, PMLP, NVA, UR un LAD tīkli ietver 216 klientu apkalpošanas vietas. Iestāžu reģionālo nodaļu tīkla ģeogrāfija atspoguļota 3. attēlā.



3. att. Izlases iestāžu reģionālo nodaļu izvietojums, 2014. gads

Kā redzams 3. attēlā, deviņos nacionālās nozīmes centros atrodas gandrīz visas koncepcijā minētās iestādes, t. sk. VZD. Izņēmums ir UR, kas nav pārstāvēts Jelgavā un Jūrmalā, un LAD, kam nav reģionālās nodaļas Liepājā, Ventspilī, Jūrmalā un Daugavpilī.

21 reģionālās nozīmes attīstības centrā izvietotas vidēji 85 % no visām iestādēm. Visām izlases iestādēm ir reģionālās nodaļas Saldū un Bauskā, savukārt UR un LAD ir vismazākā pārstāvniecība 21 reģionālās nozīmes attīstības centrā.

Divos novadu nozīmes attīstības centros atrodas tikai VSAA nodaļas, 15 novados ir tikai NVA filiāles, 4 novados atrodas gan VSAA nodaļas, gan NVA filiāles. 68 novadu nozīmes attīstības centros neatrodas neviena no izlases iestāžu nodaļām.

Izlases iestāžu aptaujā par esošo reģionālo nodaļu telpām un darba organizāciju VSAA, VZD, VID un LAD ir nodalījuši klientu apkalpošanas speciālistus no pakalpojumu izpildes funkcijas speciālistiem. Tomēr PMLP, UR un NVA aptaujā norādījuši, ka visi darbinieki ir klientu apkalpošanas speciālisti. Zinot, ka minētajās iestādes klientu apkalpošanas funkcija (*front office*) ir atdalīta no pakalpojumu izpildes funkcijas (*back office*), sniegtie dati nozīmē, ka reģionālo nodaļu darbinieki spēj pildīt (un regulāri pilda) abas funkcijas.

5.3.3.3. Demogrāfiskie procesi

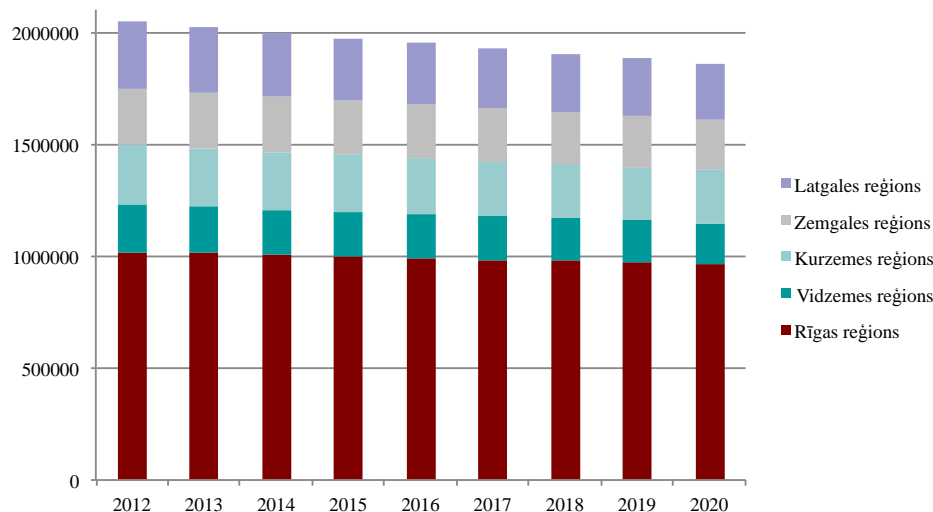
No izmaiņām Latvijas demogrāfijā ir atkarīgs publisko pakalpojumu pieprasījums VPVKAC:

- Vai mazajos novados iedzīvotāji nāks uz VPVKAC, lai pieteiktos kādam pakalpojumam? Cik daudz?
- Kā laika gaitā mainīsies pakalpojumu pieprasījums saistībā ar dzimstības, mirstības un migrācijas tendencēm?

VPVKAC ieviešana ir saistīta ar būtiskām investīcijām. Pakalpojuma pieprasījuma prognozei un attiecīgi demogrāfiskās situācijas prognozei jābūt reālai, lai garantētu investīciju ekonomisko pamatotību. Šim nolūkam tiek piemērots inerces efekta scenārijs, kurš atbilst pēdējo 3 pilno gadu (2011.–2013.) vidējām demogrāfiskajām tendencēm. Šis scenārijs paredz un tālāk visos aprēķinos tiek pieņemts, ka Latvijas iedzīvotāju skaits samazināsies vidēji par aptuveni 1,5 % gadā, t.i., par 23 tūkst. iedzīvotāju gadā. 4. attēlā sniegtais grafiks atspoguļo iedzīvotāju skaita izmaiņu tendenci reģionos 2012.–2020. gadā atbilstoši esošajām tendencēm.

Rīgā un Pierīgas reģionā iedzīvotāju skaits būtiski nemainīsies, jau 2018. gadā pārsniedzot 50 % no visiem Latvijas iedzīvotājiem. Savukārt citos reģionos demogrāfiskā situācija pasliktināsies par 1,4 %–2,1 %. 4. attēls reprezentē arī VPVKAC apmeklētāju sadalījumu. Kopumā reģionos pieprasījums pēc valsts pakalpojumiem samazināsies. Uzlabojoties interneta

pieejamībai un līdz ar to mainoties iedzīvotāju ieradumiem, valsts pārvaldes iestāžu nodaļu noslodze, klātienē apkalpojot iedzīvotājus, arī samazināsies. Tas nozīmē, ka VPVKAC tīklam un organizācijai jābūt pietiekami elastīgai, lai reaģētu uz pakalpojumu skaita samazinājumu konkrētajos VPVKAC.



4. att. Latvijas iedzīvotāju skaita izmaiņas, 2012.–2020.

Jāatzīmē, ka šajā koncepcijā izvirzītā demogrāfiskā prognoze ir pietiekami pesimistiska, salīdzinot ar Latvijas Nacionālajā attīstības plānā (NAP 2020) pieņemtu prognozi. Šāds konservatīvs pieņēmums samazina nepieciešamo investīciju apjomu. Ja nākotnē iezīmēsies pozitīvas tendences Latvijas demogrāfijā, VPVKAC darbību būs iespējams paplašināt, kā arī tiks radīti papildu priekšnosacījumi citu pakalpojumu pieteikšanas kanālu aktīvākai izmantošanai, piemēram, e-pakalpojumu pieteikšanai.

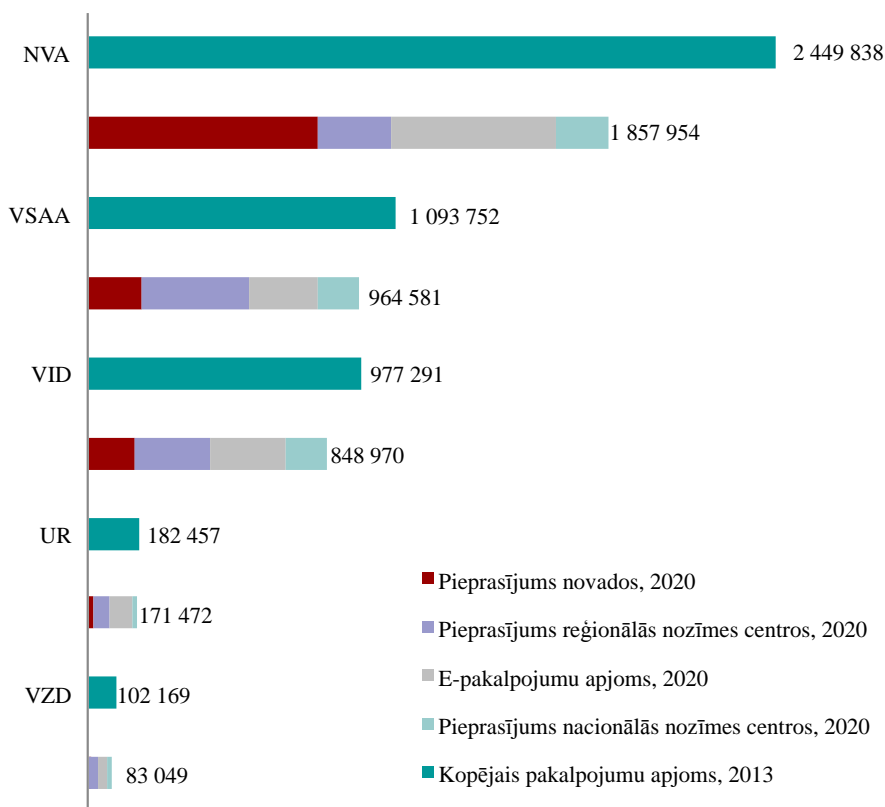
5.3.3.4. Publisko pakalpojumu teritoriālā pieprasījuma prognoze

Lai izveidotu VPVKAC teritoriāli pamatotu tīklu, kas atbilstu iedzīvotāju pieprasījumam pēc valsts pārvaldes iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem, jāsaprot:

- kā mainīsies kopējais VPVKAC sniegto pakalpojumu apjoms;
- kā teritoriāli mainīsies pakalpojumu pieprasījums, ja pakalpojumi paliek pieejami mazo novadu iedzīvotājiem tuvāk viņu dzīves/darba vietai.

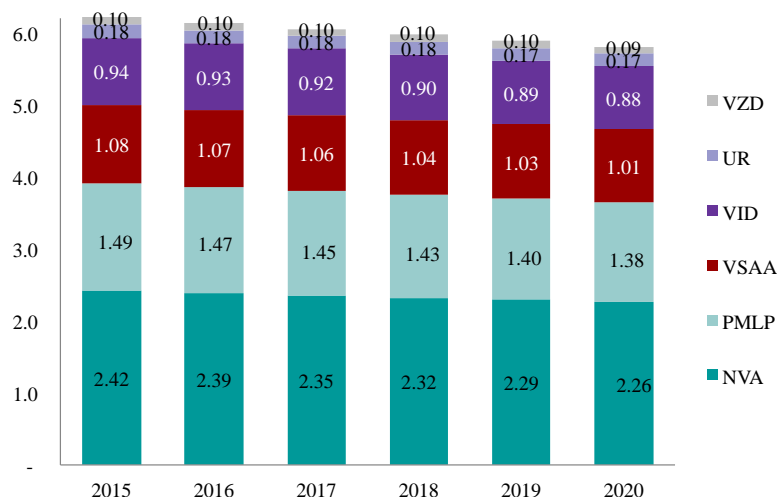
Pakalpojumu pieprasījuma prognozes aprēķins pamatojas uz iedzīvotāju skaita izmaiņu prognozi, izlases iestāžu vadības prognozēm par e-pakalpojumu ietekmi uz kopējo pakalpojumu apjomu, kā arī ekspertu vērtējumu par konkrēto VPVKAC apmeklētāju skaitu, pamatojoties uz klientu pārvietošanas maršrutiem un ieradumu ietekmi.

Salīdzinot 2013. un 2020. gadu (5. attēlā), var secināt, ka lielākā daļa izlases iestāžu klientu turpinās izvēlēties klātienē pieteikšanas iespēju gan lielajās pilsētās, gan novados. Izņēmumu veido UR un VZD, kuru pakalpojumu un klientu specifika ļaus novirzīt vismaz 50 % visu klientu uz elektronisko kanālu. PMLP un LAD (skaitliskā informācija par tiem nav pieejama) turpinās pieņemt vairumu klientu pieteikumu klātienē.



5. att. Publisko pakalpojumu pieprasījums 2013. un 2020. gadā

Modelējot novados dzīvojošo klientu uzvedību situācijā, kad klientam ir nepieciešams pieteikties kādam pakalpojumam, tika pieņemts, ka 40 % gadījumu klienti nemainīs savus ieradumus un brauks uz tuvāko reģionālās nozīmes centru, apvienojot iestādes apmeklējumu ar citām aktivitātēm pilsētā (skat. 6. att.). Pārējie 60 % brauks uz tuvāko novada centru, taupot laiku un izdevumus.

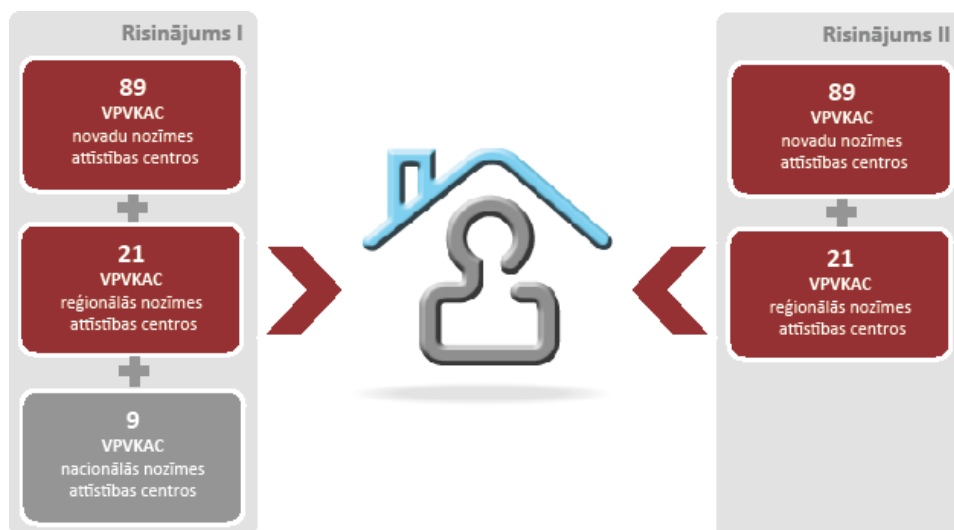


6. att. Izlases iestāžu pakalpojumu pieprasījuma izmaiņas 2015. 2020. gadā, klātienes kanāls, milj.

Izlases iestāžu detalizēta pakalpojumu pieprasījuma prognoze pa gadiem un administratīvi teritoriālajām vienībām (līdz novadu līmenim) ir izklāstīta 8. pielikumā.

5.3.4. Valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centru tīkla konceptuālie risinājumi

Aktualizētās Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveides koncepcijas klātienes apkalpošanas aspekts paredz divus iespējamus VPKAC tīkla izveides risinājumus (skat. 7. att.)



7. att. Divi iespējamie VPKAC tīkla izveides risinājumi

Klienta klātienē apkalpošanas komponentes uzlabošanas pamatā ir VPA principa ieviešana:

- Pēc vienotiem darbības principiem organizēts vienots KAC tīkls.
- Pakalpojumu pieprasīšana vienuviet.
- Atsevišķas palīgfunkcijas nodrošināšana – e-pakalpojumu lietošanas palīdzība bibliotēkās, pašvaldībās, klientu apkalpošanas punktos tiem klientiem, kas nelieto internetu.
- Specializēti profesionāļi – konsultāciju sniedzēji tiem klientiem, kas pieprasa dziļāku skaidrojumu par pakalpojuma nodrošināšanas nosacījumiem.
- Regulāra darbinieku apmācība.

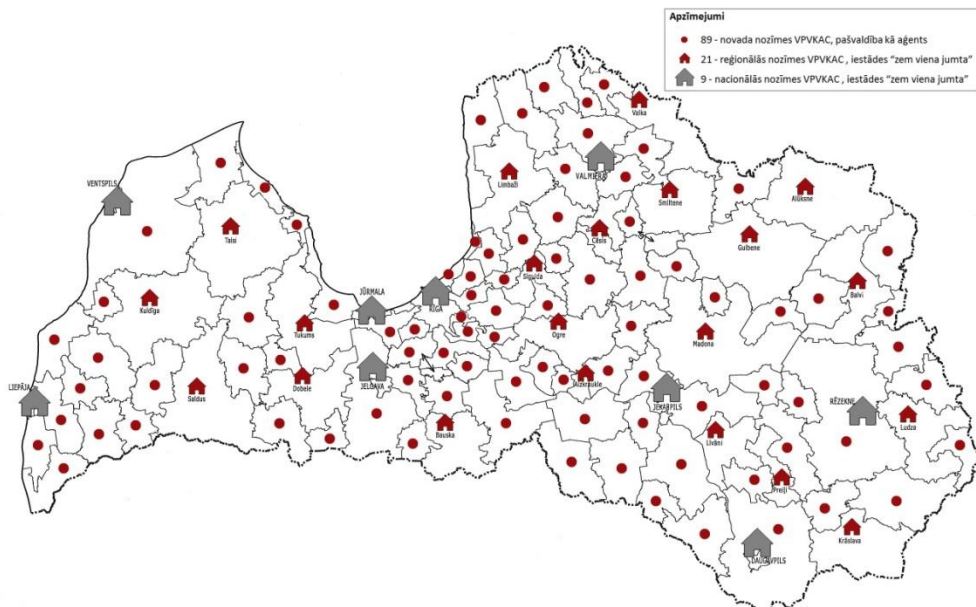
Lai gan interneta pieejamība kļūst par būtiskāko faktoru valsts pārvaldes organizēšanā, tomēr ir nepieciešama arī klātienē apkalpošanas forma, jo ne visus pakalpojumus var sniegt attālināti, e-vidē. Tādējādi VPA principa ieviešana, izvēloties klātienē apkalpošanas konceptuālu risinājumu, ilgtermiņā nodrošina finanšu samazinājumu klientu apkalpošanai klātienē (skat. 7. nodaļu "Ietekme uz valsts un pašvaldību budžetiem").

5.3.4.1. VPVKAC tīkla izveides risinājumu apraksts

Klātienē klientu apkalpošanas nodrošināšanai valstī jābūt organizētai koordinēti, balstoties uz koplietošanas principiem. Tādējādi ir jāievieš pārresoru līmenī plānveidīgi koordinēts KAC tīkls, kas darbosies saskaņā ar vienotiem principiem un kurā tiks garantēti nodrošināta noteikta minimālā pakalpojumu groza pieejamība atbilstoši noteiktajām pieejamības un kvalitātes prasībām.

I risinājums paredz VPVKAC izveidi 89 novadu nozīmes, 21 reģionālās nozīmes un deviņos nacionālās nozīmes attīstības centros – skat. karti 8. attēlā.

II risinājums paredz VPVKAC izveidi 89 novadu nozīmes un 21 reģionālās nozīmes attīstības centrā – skat. karti 9. attēlā.



8. att. I risinājums: 89 + 21 + 9 reģionālais izvietojums

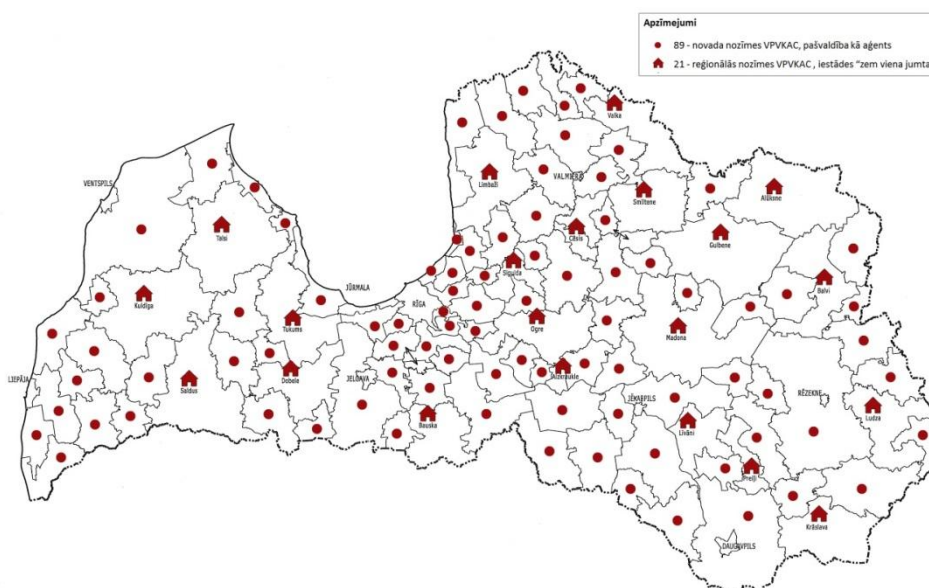
Abi izstrādātie risinājumi paredz VPA principa ieviešanu, organizējot klientu klātienas apkalpošanu pašvaldību KAC 110 (89+21) attīstības centros. Diferencēta pieeja ir ietverta 1. risinājumā, kas izstrādāts, plānojot klātienas apkalpošanas centru izveidi arī deviņos nacionālās nozīmes centros.

89 novadu nozīmes attīstības centros ir plānota noteiktu valsts pakalpojumu sniegšana uz pašvaldību klientu apkalpošanas struktūrvienību bāzes. Šāds izmēģinājumu projekta modelis ("pašvaldība kā aģents") tika sekmīgi testēts Auces un Rojas novada pašvaldībās. Valsts pārvaldes iestādes: LAD, NVA, UR, PMLP, VID, VSAA un VZD ar noteiktu juridisku pamatu uztic pašvaldībām minimālā valsts pakalpojumu groza sniegšanu, kas ir nedalāms pakalpojumu kopums un vienādā mērā tiek sniegts visos 89 novadu attīstības centros. Tā kā pašvaldības savas kompetences un likuma ietvaros darbojas patstāvīgi, sadarbība starp pašvaldībām un valsts iestādēm ir brīvprātīga.

21 reģionālās nozīmes attīstības centrā valsts iestāžu struktūrvienības plānots izvietot kopā ar pašvaldības klientu apkalpošanas centru, organizējot vienotu klientu apkalpošanas vietu. Valsts iestāžu minimālā pakalpojumu groza sniegšanu pašvaldībai pamatā nodod tās iestādes, kuru klientu apkalpošanas struktūrvienības neatrodas konkrētajā reģionālās nozīmes centrā, un, ja tas ir lietderīgi no pakalpojumu pieejamības un nepieciešamās infrastruktūras viedokļa.

Aspekts, kas raksturīgs tikai I risinājumam, – deviņos nacionālās nozīmes attīstības centros (Daugavpils, Jelgava, Jēkabpils, Jūrmala, Liepāja, Rīga, Rēzekne, Valmiera, Ventspils) plānots izveidot VPVKAC, pamatā izmantojot iestāžu esošo KAC infrastruktūru. Fiziski vienuviet savus pakalpojumus sniegtu valsts institūcijas ar lielāko un pieprasītāko pakalpojumu klāstu: LAD, NVA, VARAMKonc_070115_PP; Konceptijas projekts par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi (TA-2515) 48

UR, PMLP, VID, VSAA un VZD. Papildus tam valsts vienotajā klientu apkalpošanas centrā tiktu nodrošināta arī pašvaldības pakalpojumu klāsta sniegšana, kā arī pašvaldība nodrošinātu to valsts institūciju izstrādāto pakalpojumu grozu, kuras nedarbosies VVKAC. Zem viena jumta klientus apkalpotu iestāžu darbinieki, kas specializējušies savas iestādes pakalpojumos, un pašvaldības darbinieki, kas nodrošinātu gan pašvaldību pakalpojumus, gan pakalpojuma pieprasīšanas iesnieguma pieņemšanu un rezultāta izsniegšanu jeb "pastkastīti" citu, klientu apkalpošanas centrā nepārstāvēto iestāžu pakalpojumiem. Šis modelis izmēģinājumu projektā darbojās Valmierā un Daugavpilī, bet bez pašvaldības līdzdalības.



9. att. II risinājums: 89 + 21 reģionālais izvietojums

Abu risinājumu raksturīgākie elementi:

- 1) Minimālā valsts pakalpojumu groza (vienkāršu un nedalāmu LAD, NVA, UR, PMLP, VID, VSAA, VZD pakalpojumu, kuriem ir administratīva pakalpojuma pazīmes, kopums), kura sniegšana tiktu piedāvāta pašvaldībām 89 novadu nozīmes centros, pieejamība klātienē, ārpus reģionālās un nacionālās attīstības centriem – labs teritoriāls noklājums pat vietās ar zemu iedzīvotāju skaitu.
- 2) Esošās infrastruktūras izmantošana. Pašvaldībās jau atrodas administratīvās ēkas, un daudzos gadījumos tās ir aprīkotas ar klientu pieņemšanas telpām, tām ir labs (centrāls) novietojums, ērta sabiedriskā transporta piekļuve, plašas biroju telpas, un tās pēc renovācijām lielā mērā atbilst nepieciešamajiem klientu apkalpošanas parametriem.

- 3) Valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamība vienuviet. Pilnīga vienas pieturas aģentūras principa īstenošana. Proti, no klientu skatupunkta neinteresē, vai nepieciešamie pakalpojumi ir valsts vai pašvaldību. Tādējādi, organizējot klientu apkalpošanu vienuviet, tiek maksimāli ievērotas klienta intereses un ietaupīts klienta laiks.
- 4) Vienāds finansēšanas modelis pašvaldību darbinieku atlīdzībai par papildu slodzi (pamatojoties uz pakalpojumu pieprasījuma prognozi konkrētajā pašvaldībā).
- 5) Vienāds tipveida sadarbības līgums starp pašvaldību, iestādi un VARAM kā koordinējošo institūciju.
- 6) Vienāds koordinācijas un atbalsta funkcijas sniegšanas mehānisms.
- 7) Vienādas mācības VPVKAC klientu apkalpošanas speciālistiem (pašvaldību darbiniekiem un VPVKAC strādājošiem valsts iestāžu darbiniekiem).
- 8) Vienota sabiedrisko attiecību un komunikācijas kampaņa.
- 9) Brīvprātīguma princips – sadarbība starp pašvaldībām un valsts institūcijām ir brīvprātīga un atkarīga no pašvaldības kapacitātes.

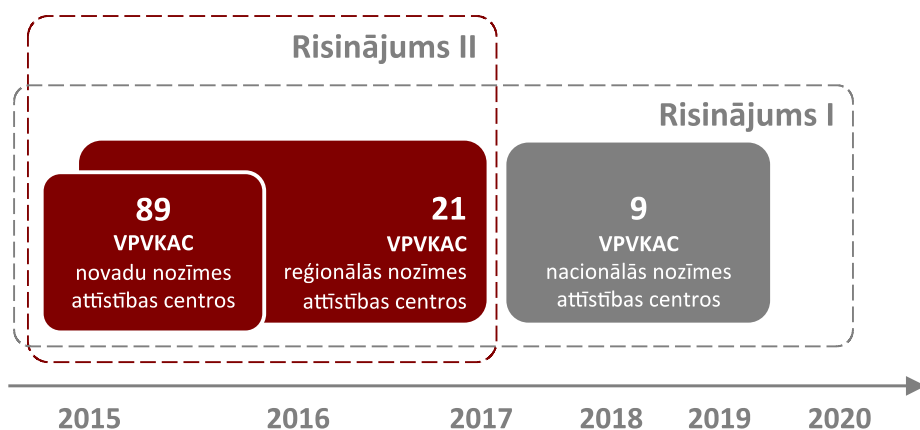
Attīstot **I risinājumu:**

- 1) VPVKAC 89 pašvaldībās tiktu nodrošināta: standartizēta minimālā pakalpojumu groza sniegšana, piemēram, pakalpojuma pieprasījumu pieņemšana un rezultātu izsniegšana, konsultēšana par pakalpojuma saturu un palīdzība e-pakalpojuma pieprasīšanā.
- 2) VPVKAC deviņos nacionālās nozīmes attīstības centros un 21 reģionālās nozīmes attīstības centrā tiktu nodrošināti:
 - vienuviet pieejami valsts un pašvaldības pakalpojumi;
 - plašāks pakalpojumu pārklājums;
 - konsultēšana par pakalpojuma saturu un palīdzība e-pakalpojuma pieprasīšanā.

Attīstot **II risinājumu**, izmaiņas publisko pakalpojumu sistēmas klātienē klientu apkalpošanā deviņos nacionālās nozīmes attīstības centros netiek veiktas.

VPVKAC tīkla risinājumu ieviešanas laika ietvars un rezultatīvie rādītāji

89 novadu nozīmes attīstības centros veidot valsts pakalpojumu sniegšanu uz pašvaldību klientu apkalpošanas struktūrvienību bāzes plānots sākt ar 2015. gadu, pakāpeniski uzsākot vienoto KAC izveidi 21 reģionālās nozīmes attīstības centrā (skat. 10. att.). VPVKAC izveidi deviņos nacionālās nozīmes attīstības centros plānots iekļaut atkarībā no apstiprinātā risinājuma un, ņemot vērā pieejamo finansējumu un citus resursus, noslēgt 2020. gadā.



10. att. Risinājumu īstenošanas laika grafiks

Ja nepieciešamā finansējuma apjoms šajā termiņā nav pieejams, tiek pārskatīti VPVKAC īstenošanas termiņi un rezultāti (skat. 4. tabulu).

4. tabula

VPVKAC ieviešanas rādītāji

Darbības rezultāts	Rezultatīvais rādītājs, gads					
	015.	016.	017.	018.	019.	020.
VPVKAC skaits novadu nozīmes attīstības centros un reģionālās nozīmes attīstības centros	0	10	10	10	10	10
VPVKAC skaits (t. sk. četri VPVKAC Rīgā) nacionālās nozīmes attīstības centros	0	2	2	2	2	2

Izvērtējot potenciālās izmaksas klātienē klientu apkalpošanas pilnveidei valsts mērogā, prioritāri ir izvirzāma VPVKAC izveide 89 novadu nozīmes attīstības centros. 2015. gadā ir uzsākama VPVKAC darbības plānošana, t. sk. mācību nodrošināšana un izveide gan novadu nozīmes attīstības centros, gan reģionālās nozīmes attīstības centros.

VPVKAC tīkla pakalpojumu grozs un pieteikumu aprīte

Lai nodrošinātu vienveidīgu pieprasītāko valsts pakalpojumu sniegšanu VPVKAC pašvaldībās, LAD, NVA, UR, PMLP, VID, VSAA, VZD ir izstrādājušas pieprasītu, relatīvi vienkāršu un nedalāmu pakalpojumu, kuriem ir administratīva pakalpojuma pazīmes, grozu – minimālo pakalpojumu grozu, kura sniegšana tiktu piedāvāta pašvaldībām 89 novadu nozīmes centros. Pašvaldība, ņemot vērā valsts un attiecīgās administratīvās teritorijas iedzīvotāju intereses un savus resursus, un saskaņojot ar iestādi, pieņem lēmumu par valsts minimālā pakalpojuma groza nodrošināšanu.

21 reģionālās nozīmes attīstības centrā esošās iestādes un deviņos reģionālās nozīmes attīstības centros (atkarībā no apstiprinātā risinājuma) izveidotajos VPVKAC iestādes sniedz visu savu pakalpojumu klāstu. Ja kāda no iestādēm neatrodas un tai nav lietderīgi darboties kādā no VPVKAC, iestāde var deleģēt pašvaldībai savas iestādes minimālā pakalpojumu groza sniegšanu.

Izvērtējot sniegtos pakalpojumus un to sniegšanai nepieciešamos resursus, t. sk. drošu pieeju datubāzēm, kā arī izmēģinājumuprojekta rezultātus, šobrīd pašvaldībām iestādes piedāvā šādu minimālo pakalpojumu grozu:

1. LAD piedāvājums iekļauj platību maksājumu pieņemšanu pašvaldībā – gadījumos, ja pašvaldība vēlas un spēj šo pakalpojumu nodrošināt.
2. NVA piedāvājums ir konsultāciju sniegšana par iestādes e-pakalpojumiem.
3. PMLP piedāvājums ir konsultāciju sniegšana par PMLP e-pakalpojumiem, izmantojot tīmekļa vietnē www.latvija.lv esošo informāciju.
4. UR piedāvājums ir konsultāciju sniegšana par UR e-pakalpojumiem.
5. VID piedāvājums iekļauj:
 - 5.1. iesniegumu pieņemšanu par elektroniskās algas nodokļa grāmatiņas piešķiršanu, iedzīvotāju ienākuma nodokļa atvieglojumu reģistrēšanu/anulēšanu un VID informācijas sistēmas lietotāju;
 - 5.2. gada ienākumu deklarāciju pieņemšanu un
 - 5.3. atbalsta sniegšanu darbam ar EDS/atbalstu e-pakalpojumu lietošanā.
6. VSAA piedāvājums iekļauj priekšlikumu 2015. gadā pašvaldībām nodrošināt dokumentu pieņemšanu un izsniegšanu un konsultatīvo atbalstu zemāk norādītajiem pakalpojumiem, paredzot šā groza izmaiņas sakarā ar e-pakalpojumu attīstību 2016. gadā:
 - 6.1. apbedīšanas pabalsts;
 - 6.2. vienreizējs pabalsts mirušā pensionāra laulātajam;

- 6.3. pakalpojuma, kas nav izmaksāts līdz pakalpojuma saņēmēja nāvei, izmaksa;
 - 6.4. bērna piedzimšanas pabalsts;
 - 6.5. ģimenes valsts pabalsts un piemaksa pie ģimenes valsts pabalsta par bērnu invalīdu;
 - 6.6. vecāku pabalsts;
 - 6.7. bērna kopšanas pabalsts;
 - 6.8. pabalsts transporta izdevumu kompensēšanai invalīdiem, kuriem apgrūtināta pārvietošanās;
 - 6.9. pabalsts invalīdam, kuram nepieciešama kopšana;
 - 6.10. paternitātes pabalsts;
 - 6.11. datu par personas apdrošināšanas stāžu līdz 1996. gada 1. janvārim uzkrāšana;
 - 6.12. slimības pabalsts;
 - 6.13. maternitātes pabalsts;
 - 6.14. atbalsts visu VSAA e-pakalpojumu lietošanā.
7. VZD pašvaldībām piedāvā tiesības sniegt klientiem konsultācijas par pakalpojumu saņemšanas iespējām e-vidē un VZD sniegtajiem pakalpojumiem, izmantojot tīmekļa vietnē www.vzd.gov.lv pieejamo informāciju.

Pašvaldībām piedāvātā minimālā pakalpojumu groza papildināšana būs iespējama pēc tam, kad būs uzkrāta un izvērtēta iestāžu un pašvaldību sadarbības pieredze.

VPVKAC, kuri tiks izvietoti 21 reģionālās nozīmes centrā un/vai deviņos reģionālā līmeņa attīstības centros, dokumentu aprīte norītēs iestāžu un pašvaldības savstarpēji saskaņotā kārtībā. Savukārt 89 novadu VPVKAC klientu iesniegumu un citu pakalpojuma saņemšanai nepieciešamo dokumentu aprīte paredz pašvaldībā saņemto dokumentu oriģinālu nogādāšanu iestāžu tuvējām struktūrvienībām saskaņā ar kurjera noteikto laika grafiku vai nosūtot pa pastu ne retāk kā vienu reizi mēnesī. Pakalpojuma tūlītējas izpildes uzsākšanai VPVKAC darbinieks klienta iesniegtos dokumentus skenē un paraksta ar drošu elektronisko parakstu bez laika zīmoga, nosūtot tos uz iestādes norādīto e-pasta adresi tajā pašā darb dienā, kad iesniegums pieņemts. Klienta pieteikums tiek reģistrēts VPVKAC klientu apkalpošanu atbalstošā informācijas sistēmu komponentē pakalpojuma pieprasījuma uzskaitē un izsekojamībai.

Attīstoties publisko pakalpojumu centralizēto platformu un koplietošanas risinājumiem, VPVKAC dokumentu aprīte tiks nodrošināta atbilstoši izvēlētajam VPVKAC tīkla IKT risinājumam.

VPVKAC tīkla IKT risinājumi

IT atbalsta risinājumu pamata komponentes nav atkarīgas no izvēlētajā KAC risinājuma varianta, vēl vairāk – jaunās klientu apkalpošanu atbalstošās informācijas sistēmu komponentes ir paredzēts būvēt tā, lai tās būtu izmantojamas, gan iedzīvotājiem "pašapkalpojoties", izmantojot elektronisko pakalpojumu piegādes kanālu, gan klientu apkalpošanas speciālistiem (arī pašvaldību darbiniekiem) klātienē apkalpošanas vietās, gan publisko pakalpojumu kontaktu (zvanu) centrā, gan arī iestādēs, kuras turpinās klātienē apkalpot klientus savās telpās.

Klientu apkalpošanas programmatūras komponentes ir paredzēts izstrādāt⁴³, ņemot par pamatu lietojamības un "klients centrā" principus, nenovirzoties no stratēģiskā mērķa par iespējami lielāka pakalpojuma skaita pilnīgu vai vismaz daļēju elektronizēšanu, tai skaitā nodrošinot iespēju elektroniskā kanāla (e-pakalpojumu) izmantotājiem pilnvērtīgi apkalpot sevi pašiem. Klātienē klientu apkalpošanas speciālistiem domāto programmatūru tiek plānots maksimāli balstīt uz komponentēm, kas jau ir izstrādātas un vēl tiks izstrādātas e-pakalpojumu nodrošināšanai, t.i., pašapkalpošanās funkcijām. Vienkāršotā salīdzinājumā ar internetbankas risinājumiem, e-pakalpojumu turpmākā attīstība (no piekļuves portāla attīstības viedokļa) tiek plānota privātpersonu un uzņēmumu "valsts internetbanku" virzienā, attīstot autorizētas piekļuves portālus ar personalizējamām saskarnēm, kas ietver arī oficiālo ziņojumu apmaiņu ar valsti (oficiālo e-adresi), kā kodola elementu, ap ko tiek grupētas pakalpojumu iniciēšanas un rezultātu saņemšanas iespējas. Klientu apkalpošanas speciālisti klātienē atnākuša klienta uzdevumā ar ierobežotām piekļuves tiesībām (piemēram, attiecībā uz dažāda veida ziņojumu skatīšanu) varētu piekļūt klienta kontam (profilam/e-adresei), tādējādi sava pilnvarojuma robežās iegūstot t. s. "360 grādu" skatu uz klienta sadarbību ar valsti, iegūstot iespējas gan saņemt un nodot klientam mutiskā vai izdrukātā formā no iestādēm saņemtos elektroniskos ziņojumus un pakalpojumu rezultātus (piemēram, lēmumus par pakalpojumu piešķiršanu vai atteikumus), kā arī klienta uzdevumā un vārdā pieteikt/izpildīt elektroniskos pakalpojumus. Lai nodrošinātu iespējas e-pakalpojuma izpildi veikt klienta vārdā saskaņā ar t. s. "aģenta modeli", tiks veikti atbilstoši papildinājumi pakalpojumu piegādes centralizētajās platformās, kas tiks konkretizēti šo platformu attīstības koncepcijās. Attiecīgās izmaiņas tiks projektētas tā, lai pēc iespējas mazāk ietekmētu konkrēto e-pakalpojumu un to piegādē iesaistīto iestāžu pamatdarbības atbalsta sistēmas. Tomēr šobrīd iespēju, ka būs nepieciešamas izmaiņas arī atsevišķos e-pakalpojumos un tos atbalstošajās pamatdarbības sistēmās, izslēgt nevar. Ja šāda nepieciešamība būs, tiks vērtētas iespējas piesaistīt līdzekļus darbības programmas "Izaugsme un

⁴³ Informatīvais ziņojums "Par pasākumiem, kurus paredzēts īstenot Informācijas sabiedrības attīstības pamatnostādņu 2014.–2020. gadam turpmākās rīcības plānojuma uzdevumu 3.1. "Publiskās pārvaldes IKT centralizētu platformu izveide" un 3.2. "Publiskās pārvaldes pakalpojumu elektronizācija" ietvaros", VSS-692, 24.07.2014. 28#21

nodarbinātība" ietvaros vai jauno politiku iniciatīvu ietvaros, ja plānotās darbības neiekļaujas ERAF projekta atbalstāmo aktivitāšu saturā.

Tā kā plānotā IKT risinājuma pamata ideja ir radīt iespēju klientu apkalpošanas darbiniekiem klientu uzdevumā izpildīt e-pakalpojumus klientu vārdā, tad nav tehnoloģisku šķēršļu šīs pašas pieejas un tehniskā risinājuma izmantošanai arī kontaktu centros ar kontaktu centru operatoriem klientu apkalpošanas darbinieku lomā. Šāda risinājuma obligāts priekšnosacījums ir pietiekami drošas klientu atpazīšanas (piemēram, pēc telefonbanku parauga) un klienta uzdevuma dokumentējuma (piemēram, ar telefona sarunas ierakstu) ieviešana.

No pakalpojumu turētāju viedokļa, lai nodrošinātu darbības efektivitāti, ir principiāli svarīgi, lai VPVKAC klientu apkalpošanas speciālistu pieņemtie pakalpojumu pieprasījumi tiktu nodoti iestādēm izpildei tikpat strukturētā un – vēlams – tieši tādā pašā formā kā jau izstrādātie e-pakalpojumi. Turpretī no klientu apkalpošanas speciālistu viedokļa – e-pakalpojumi, kuru saskarnes ir orientētas uz to, lai tos varētu izpildīt klienti, kas nav attiecīgās jomas profesionāļi, ar relatīvi nelielām konfigurāciju (darbavietas personalizācijas) izmaiņām var tikt piemēroti klientu apkalpošanas darbiniekiem, kas arī nav specifisku pakalpojumu profesionāļi.

Piedāvātais risinājums prasa minimālu iejaukšanos esošajās iestāžu pamatdarbības atbalsta sistēmās. Minimālās prasības attiecībā pret integrāciju ar tām:

- 1) saņemt, nodot un reģistrēt pakalpojumu pieprasījumus, pakalpojumu izpildes statusa izmaiņas un pakalpojuma izpildes rezultātus uz pakalpojuma pieprasītāja oficiālo e-adresi jeb kontu, ja vien tas jau nav realizēts citā veidā e-pakalpojumu automatizēto procesu ietvaros;
- 2) rēķina sagatavošana un nodošana klientam un informācijas par maksājuma veikšanas faktu nodošana gadījumos, ja klientu apkalpošanas speciālists pieņem maksājumus ar POS termināļa starpniecību.

Konsekventi īstenojot šādu pieeju, pakalpojumus, kuri vēl nav elektronizēti, VPVKAC varētu pieteikt universālā iesnieguma e-pakalpojuma veidā, ja nepieciešams, pievienojot klientu apkalpošanas speciālista apliecinātas iesniegto dokumentu kopijas (skenētus attēlus).

Iestādēm tiek nodrošināta iespēja pieteikt nepieciešamās izmaiņas savās pamatdarbības atbalsta sistēmās, lai saņemtu atbalstu šo izmaiņu īstenošanai no jaunā plānošanas perioda vienotās arhitektūras attīstības pasākumu programmām vai jauno politiku iniciatīvu ietvaros, ja plānotās darbības neiekļaujas ERAF projekta atbalstāmo aktivitāšu saturā.

Tādējādi ar relatīvi nelielām investīcijām IT risinājumu attīstībā (papildus esošajiem e-pakalpojumiem un konceptuāli jau saskaņotajam oficiālās e-adreSES risinājumam) VPVKAC iegūs IT nodrošinājumu, kas potenciāli ļaus pilnībā atteikties no jebkādu papīra dokumentu plūsmām starp VPVKAC un pakalpojumus nodrošinošām iestādēm, pilnībā elektronizētos pakalpojumus piesakot un izpildot strukturētu e-pakalpojumu formā, bet pagaidām vēl neelektronizētus – izmantojot "universālā iesnieguma" e-pakalpojumu, kas pilnveidots ar apliecinātu dokumentu kopiju pievienošanas funkcionalitāti.

Jaunā IKT arhitektūra paredz, ka savstarpēja informācijas apmaiņa starp publiskās pārvaldes iestādēm notiek tikai elektroniskā formā. Optimāli – pēc attiecīgu e-pakalpojumu izstrādes tas notiek strukturētu, automātiski apstrādājamu elektronisku ziņojumu formā, tomēr nevar izslēgt situācijas, kad mazāk populāriem pakalpojumiem īpaši e-pakalpojumi un līdz ar to – daļēji vai pilnīgi automatizēta apstrāde netiks izstrādāta. Šajos gadījumos ir iespējama t. s. "universālā iesnieguma" e-pakalpojuma izmantošana, to papildinot ar pielikuma datņu (t. sk. aizpildāmu elektronisko veidlapu un arī skenējamu dokumentu attēlu), kā arī pakalpojuma veida un maksājuma piesaistes funkcionalitāti. Šāda neautomatizēta e-pakalpojuma ietvaros izdarīta pieprasījuma juridiskā spēka jautājums ir risināms analogiski pilnīgi automatizētam e-pakalpojumam, kas izpildīts saskaņā ar "aģenta modeli".

Pārejas periodā līdz VPVKAC tīkla IKT risinājuma izstrādei VPVKAC dalībiestādes izmantos savus pašreizējos IKT risinājumus. Pārejas perioda tehnoloģiskajam atbalstam VPVKAC, kurā strādās LM iestāžu darbinieki, jāierīko nozares datu pārraides tīkla pieslēguma punkts. Nelielam skaitam darba vietu pietiekams būtu pieslēguma ātrums 2 Mbit/s. Šāds viens pieslēgums būtu pietiekams darba nodrošināšanai kopā VSAA, NVA un VDI. Izmaksas tiks segtas no VPVKAC ierīkošanas izmaksām. VPVKAC tiek nodrošināts interneta pieslēgums ar garantēto ātrumu vismaz 2 Mbit/s un tiek nodrošināts *Site to Site* VPN tunelis starp kopējā klientu apkalpošanas punktā izvietotajām darba vietām un iestādi (Labklājības nozares datu pārraides tīkla pieslēguma punktā Fridriķa ielā 9, Rīgā). Iekšēji klientu apkalpošanas punkta tīklā iestādes datori (un tīkla printeri) nodalīti atsevišķā VLAN ar izeju uz *Site to Site* VPN tuneli (administrē VPVKAC administratori).

Jaunā plānošanas perioda ES struktūrfondu projektu attīstības process IKT investīciju jomā un identificētās attīstības pasākumu jomas tiks definētas VARAM informatīvajā ziņojumā "Par pasākumiem, kurus paredzēts īstenot Informācijas sabiedrības attīstības pamatnostādņu 2014.–2020. gadam turpmākās rīcības plānojuma uzdevumu 3.1. "Publiskās pārvaldes IKT centralizētu platformu izveide" un 3.2. "Publiskās pārvaldes pakalpojumu elektronizācija" ietvaros", kuru paredzēts izskatīt Ministru kabinetā. Minētajā ziņojumā attīstības programmas "Publisko pakalpojumu daudzkanālu piegādes tehnoloģiskais nodrošinājums (1. kārtā)" ietvaros tiek plānots attīstības

pasākums "Pakalpojumu piegādes platforma", kura ietvaros ir paredzēta gan centralizētu platformas komponentu izstrāde un pilnveidošana, gan iesaistīto iestāžu sistēmu pielāgošana jauno – saskaņā ar vienas pieturas aģentūras principiem organizēto – klientu apkalpošanas procesu ietvaros. Tiek plānots, ka iesaistītās iestādes minētā attīstības pasākuma ietvaros saņems finansējumu savu sistēmu pielāgošanai. Iestādēm, kuras ir identificējušas nepieciešamību veikt izmaiņas savās informācijas sistēmās un plāno šo izmaiņu veikšanas iekļaušanu iepriekš minētās attīstības programmas 1. kārtā, ir jāpieprasa šo izmaiņu veikšanas iekļaušana iepriekš minētajā attīstības pasākuma koncepcijā, kuru ir plānots izstrādāt līdz 2014. gada 31. decembrim un pēc integrācijas kopējā jaunās IKT arhitektūras dokumentā iesniegt saskaņošanai Ministru kabinetā ne vēlāk kā līdz 2015. gada 31. martam. Finansējums izmaiņām iestāžu IS pielāgošanai, kas tiek identificētas pēc 2014. gada, būtu pieprasāmas citu attīstības pasākumu ietvaros vai attīstības programmas "Publisko pakalpojumu daudzkanālu piegādes tehnoloģiskais nodrošinājums" nākamajās kārtās.

VPVKAC tīkla infrastruktūra

Koplietošanas infrastruktūras nodrošināšanai neatkarīgi no izvēlētā risinājuma ir izstrādāts vienots pamata komplekts:

- ēkai ir nodrošināti komunālie pakalpojumi (piemēram, apkure, ventilācija, gaisa kondicionēšana) atbilstoši ēkas ekspluatācijas prasībām un darba drošībai;
- ēkā papildus būvnormatīvos noteiktajam tiks īstenoti specifiski vides un informācijas pieejamības nodrošināšanas pasākumi, ievērojot personu ar redzes, dzirdes, kustību un garīga rakstura traucējumiem vajadzības, piemēram, tiks veikta uzbrauktuvju izbūve, ēkā izveidoto durvju platuma nodrošināšana atbilstoši personu, kas pārvietojas riteņkrēslā, un personu ar bērnu ratiņiem vajadzībām, ēkas kāpņu pirmā un pēdējā pakāpiena, grīdas līmeņa maiņa, stikla sienu, virsmu un citu bīstamo vietu marķēšana spilgtā krāsā, labi saskatāmu, viegli salasāmu, sataustāmu, izgaismotu apzīmējumu, vizuālās informācijas, piktogrammu, norāžu un/vai audiosignālu izvietošana telpās un citi pasākumi;
- klientu apkalpošanas vietas ir veidotas kā atvērta un daļēji slēgta tipa darbavietas, nelielā skaitā darbam ar klientiem pieejamas arī slēgtas darbavietas, kuras koplieto visas VPVKAC iestādes;
- ir ievērots vienots VPVKAC vizuālais stils: visas klientu apkalpošanas darbavietas iespēju robežās ir aprīkotas ar vienāda stila mēbelēm (galdi, krēsli, skapji), personāla apģērbā redzams vienojošs elements un izkārtne pie VPVKAC ēkas ārdurvīm un

iekšējās informatīvās zīmes veidotas vienotā stilā, kā arī pašvaldība nodrošina VPVKAC ar pašvaldības atribūtiku;

- visas darbavietas ir aprīkotas ar datorpieslēgumu, optisko internetu un POS termināli maksājumu veikšanai uz vietas ar karti, savukārt datortehniku un datorprogrammas nodrošina katra VPVKAC dalībiestāde savu resursu ietvaros;
- drošības apsvērumu dēļ klientu apkalpošanas telpās ir videonovērošana;
- klientu plūsmas koordinēšanai ir rindu vadības iekārta, vēlams – koplietojama vismaz astoņām iestādēm;
- autostāvvietas, kas tiks izveidotas atbilstoši normatīviem, tai skaitā paredzot visus nepieciešamos nosacījumus personām ar invaliditāti piekļuvei;
- vismaz viens publiskas pieejas dators un brīvpieejas internets;
- vieta iestāžu informatīvo materiālu izvietošanai;
- nodarbināto ērtībām ir pieejama neliela virtuve;
- informācijas centrā netālu no ieejas klients var saņemt pirmo informāciju vai konsultāciju e-pakalpojuma lietošanā. Centrs ir aprīkots ar faksa aparātu un multifunkcionālu iekārtu drukāšanai, pavairošanai un skenēšanai, ko izmanto klientu apkalpošanai. Katram VPVKAC ir piešķirts savs telefona numurs klientu informēšanai par VPVKAC darbību, vēlams, ar pāradresācijas iespēju uz iestāžu zvanu centriem. Tāpat katram VPVKAC informācijas centram ir sava e-pasta adrese informācijas sniegšanai par VPVKAC darbību.

Lai nodrošinātu vienveidīgu klientu apkalpošanu, visos VPVKAC darbs tiek organizēts pēc vienotiem principiem, kas iestrādāti vienotajos VPVKAC darba kārtības noteikumos. Klientu apkalpošanā tiek ņemti vērā Valsts kancelejas izstrādātie klientu apkalpošanas pamatprincipi un VPVKAC klientu apkalpošanas standarts.

Šāda pieeja nodrošinātu pakalpojumu sniegšanas standartizāciju, nodrošinot saturiski pilnvērtīgu un vizuāli pievilcīgu KAC izveidi, kas savukārt sekmētu labus darba apstākļus KAC strādājošajiem darbiniekiem, pievilcīgus apstākļus KAC apmeklētājiem un kopumā celtu klientu apmierinātību ar valsts pakalpojumu nodrošināšanas augstāku kvalitāti.

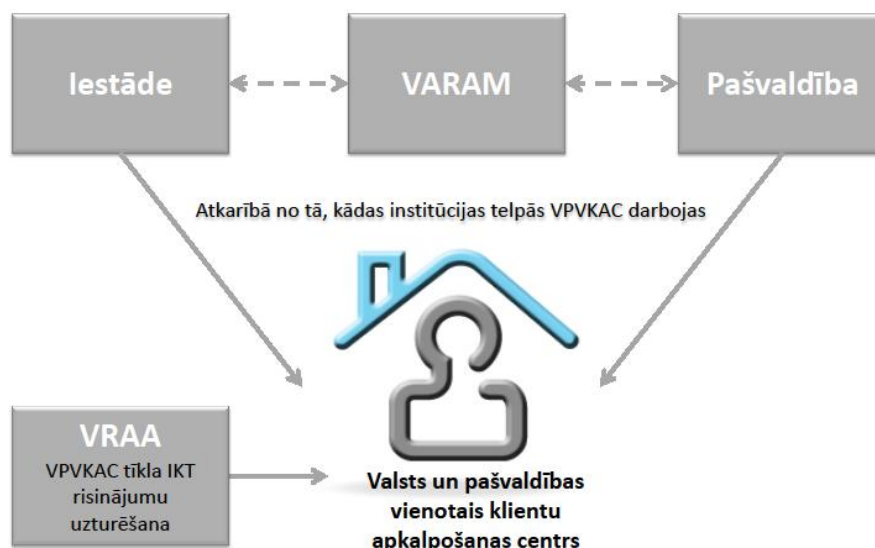
Infrastruktūru izveido tā, lai neierobežotu personas pārvietošanās iespējas, proti, nodrošina iespējas ikvienam sabiedrības loceklim pārvietoties bez ierobežojumiem un saņemt vienlīdzīgus pakalpojumus, preces, palīdzību un informāciju neatkarīgi no dzimuma, invaliditātes veida, vecuma un citiem faktoriem.

VPVKAC tīkla darba organizācija un atbildības sadalījums

Abi klientu klātienas apkalpošanas risinājuma varianti paredz centralizēti plānotu un vadītu valsts pakalpojumu turētāju sadarbību ar pašvaldībām. Sadarbības rezultātā iestāžu klientu apkalpošana 89 novadu nozīmes un, izvērtējot valsts un pašvaldības īpašumā esošās telpas, pamatā arī 21 reģionālās nozīmes attīstības centrā un deviņos nacionālās nozīmes attīstības centros, tiktu nodrošināta uz pašvaldību klientu apkalpošanas struktūrvienību bāzes.

Lai nodrošinātu garantētu pieejamību un kvalitāti, VARAM centralizēti plānos finansējuma novirzīšanu pašvaldībām VPVKAC uzturēšanai un valsts pakalpojumu sniegšanai. Lai nodrošinātu koncepcijā paredzētā risinājuma ieviešanu, VARAM izvērtēs nepieciešamās izmaiņas vispārējos tiesību aktos.

VPVKAC tīkls netiek dibināts kā jauna struktūrvienība. VPVKAC kompetencē būtu vadība klientu apkalpošanas darba organizācijas jautājumos un klientu plūsmas vadība. Katra VPVKAC tīkla saimniecisko vadību īsteno VPVKAC ēkas pārvaldītāja vai pašvaldības norīkots pārstāvis – VPVKAC vadītājs. VPVKAC darbību uzrauga VARAM – kā publisko pakalpojumu sistēmas pārzinis koordinē iesaistīto pušu sadarbību, pārrauga klientu apkalpošanu un pakalpojumu sniegšanu VPVKAC (skat. 11. att.). VPVKAC tīkla IKT risinājumu izstrādi organizē VARAM, savukārt ieviešanu un uzturēšanu organizē VRAA.



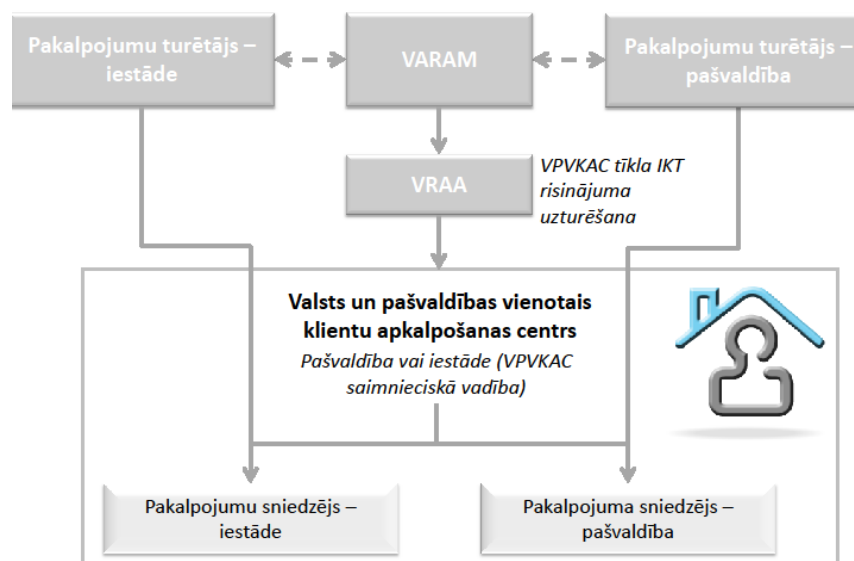
11. att. VPVKAC kopējais organizatoriskais modelis

Izvietojot valsts iestāžu reģionālās struktūrvienības deviņos nacionālās nozīmes un 21 reģionālās nozīmes attīstības centrā kopā ar pašvaldību klientu apkalpošanas centru, valsts pārvaldes iestādes reģionālās struktūrvienības

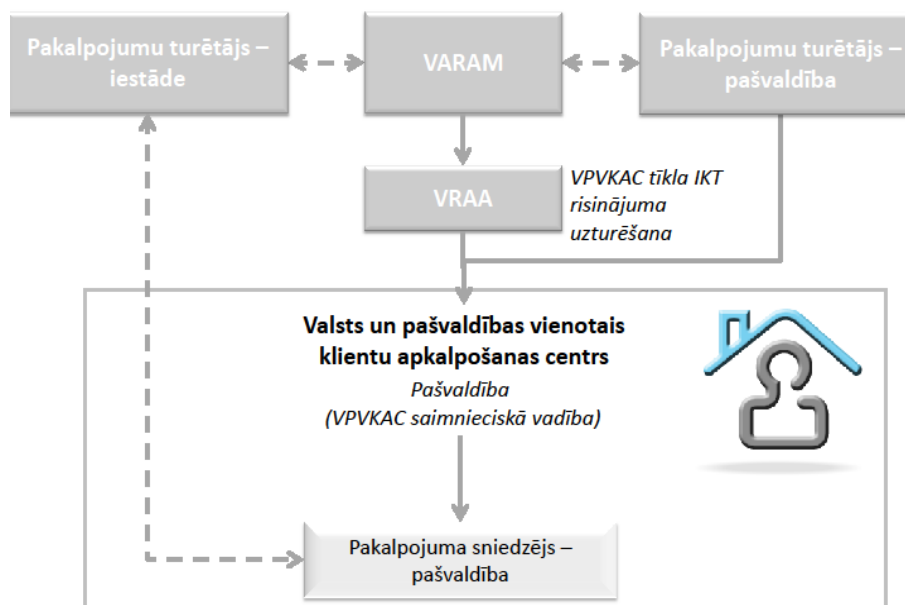
saglabā savu institucionālo un funkcionālo padotību attiecīgajai valsts pārvaldes iestādei. Tādējādi valsts iestādes varēs efektīvi pārraudzīt savu struktūrvienību funkciju izpildi, nodrošināt metodisko vadību, kontroli un darbinieku apmācības. Valsts iestādes, kuru funkciju izpildei ir noteiktas specifiskas prasības klientu apkalpošanas darbavietu aprīkojumam, nodrošinās klientu apkalpošanas darbavietu aprīkojuma maiņu bojājuma gadījumā, modernizāciju un darbinieku apmācības.

VPVKAC tīkla darbības nodrošināšanai 89 novadu nozīmes attīstības centros un 21 reģionālās nozīmes attīstības centrā, lai nodrošinātu efektīvāku valsts minimālā pakalpojumu klāsta sniegšanu ar pašvaldību palīdzību, starp attiecīgo pašvaldību un valsts pārvaldes iestādi atbilstoši Valsts pārvaldes iekārtas likuma 61. panta pirmajai daļai slēdzams sadarbības līgums. Līdzīgi arī VPVKAC deviņos nacionālās nozīmes attīstības centros starp valsts pārvaldes iestādēm un VPVKAC ēkas pārvaldītāju (pašvaldību vai iestādi) ir slēdzams sadarbības līgums (skat. 12. un 13. att.). Sadarbības līgumā iekļaujami jautājumi par iestādes un pašvaldības tiesībām, pienākumiem un atbildību, klientu priekšlikumu un iebildumu izskatīšanas kārtību. Papildus minētajiem nosacījumiem VPVKAC tīkla darbības nodrošināšanai deviņos nacionālās nozīmes un 21 reģionālās nozīmes attīstības centrā sadarbības līgumos iekļaujami jautājumi par vienotu VPVKAC administratīvo un saimniecisko vadību, vienotu darba laiku, darba aizsardzības pasākumu organizēšanu, telpu īri, komunālo pakalpojumu apmaksu, kopējās infrastruktūras lietošanas jautājumi. Publisko pakalpojumu sistēmai attīstoties, līgumus varētu aizstāt normatīvs regulējums.

Iestādei un pašvaldībai ir tiesības, neiesaistot VARAM, risināt ar pašvaldībai deleģētajiem pakalpojumiem saistītus jautājumus.



12. att. VPVKAC organizatoriskais modelis 21 un deviņos attīstības centros



13. att. VPVKAC organizatoriskais modelis 89 novadu nozīmes attīstības centros

Lai nodrošinātu koncepcijā piedāvātā VPVKAC tīkla IKT risinājumu atbilstību normatīvajiem aktiem, publisko pakalpojumu sniegšanā iesaistītajām institūcijām būs jāpārskata to darbību reglamentējošie normatīvie akti.

VPVKAC tīkla personāla mācības

Sekmīgai iestāžu minimālā pakalpojumu groza nodrošināšanai VPVKAC personālam tiek organizētas pirmreizējās mācības par publisko pakalpojumu sistēmu, klientu apkalpošanas noteikumiem un nepieciešamo rīcību dažādās situācijās, problemātiska klienta apkalpošanas īpatnībām un rīcību sūdzību gadījumos, valsts un pašvaldības vienotā portāla www.latvija.lv struktūru. Papildus minētajam, uzsākot darbu ar valsts pakalpojumiem, pašvaldības VPVKAC darbiniekiem ir paredzēts nodrošināt praktiskas mācības minimālajā pakalpojumu grozā ietilpstošo pakalpojumu sniegšanā. Tātad pēc pirmreizējām mācībām pakalpojumu turētājam jānodrošina regulāras mācības, kā arī ārpuskārtas mācības pēc katrām izmaiņām normatīvajos aktos, nodrošinot VPVKAC klientu apkalpošanas kvalitāti un VPVKAC darbinieku spēju sniegt kvalitatīvu pakalpojumu. Mācību pasākumus plānots finansēt no jaunās politikas iniciatīvas "Publisko pakalpojumu pieejamības nodrošināšana saskaņā ar vienas

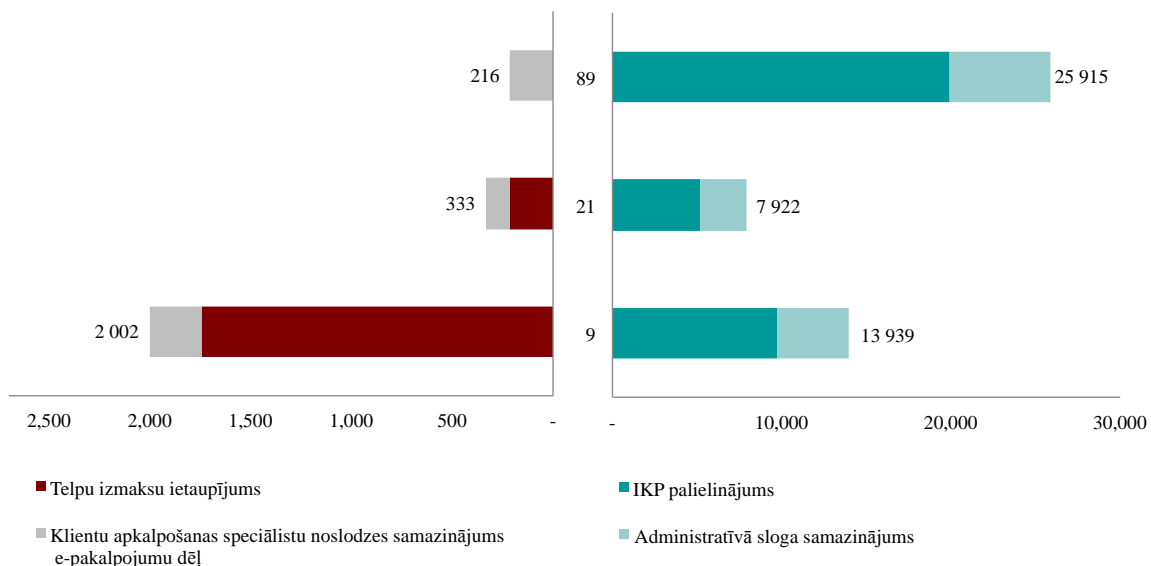
pieturas aģentūras principu" ietvaros piešķirtā valsts budžeta finansējuma. Tādējādi VPVKAC darbinieki iegūs prasmi orientēties portālā www.latvija.lv un iestāžu izveidotajā minimālajā pakalpojumu grozā, skaidri izklāstīt klientam nepieciešamo rīcību pakalpojuma saņemšanai, konsultēt par pakalpojumu pieprasīšanu un saņemšanu, skaidri izklāstīt klientam "ceļa karti", ja klienta pieprasītais pakalpojums neietilpst pilotējamo pakalpojumu grozā, risināt nestandarta situācijas klientu apkalpošanā un veidot pozitīvu sarunas struktūru ar klientu.

Klientu apkalpošanas pilnveidošanai, t. sk. pašvaldību darbinieku mācību nodrošināšanai un pakalpojumu izpildes kontrolei iestādes papildus var pieprasīt nepieciešamo finansējumu jauno politikas iniciatīvu ietvaros.

5.3.4.2. VPVKAC tīkla izveides ieguvumu analīze

Ekonomiski VPVKAC tīkla izveide ir orientēta gan uz iedzīvotāju izmaksu samazinājumu, gan uz valsts budžeta līdzekļu ietaupījumu.

Ieviešot VPVKAC tīklu, pakalpojumu sniedzēji (iestādes) pakāpeniski izvietos savus klientu apkalpošanas speciālistus VPVKAC telpās. Reorganizējot pakalpojumu izpildi (piemēram, koncentrējot to vienā vai atsevišķās vietās), esošās iestāžu telpas var tikt daļēji atslogotas, attiecīgi samazinot iestāžu izmaksas. Pamatojot izvērtējumu uz izlases iestāžu sniegtajiem datiem par reģionālo nodaļu telpām un darbiniekiem un plānoto VPVKAC telpu platībām, septiņu gadu laikā var tikt ietaupīti 2,55 milj. EUR.



14. att. VPVKAC tīkla ieviešanas finanšu un ekonomisko ieguvumu kopsavilkums, 2015.–2020., tūkst. EUR

Viens no VPVKAC tīkla uzdevumiem būs informēt iedzīvotājus par iespēju pieteikties pakalpojumu saņemšanai elektroniski un praktiski palīdzēt iedzīvotājiem apgūt tādas iemaņas. Šim nolūkam var tikt izmantots VPVKAC telpā esošais publiskais dators vai klienta mobilā ierīce, kurai VPVKAC būs pieejams bezvadu internets. Pieņemot, ka katrs desmitais VPVKAC apmeklētājs turpmāk izmantos pieejamos e-pakalpojumus, VPVKAC klientu apkalpošanas speciālistu noslodze pakāpeniski samazināsies, jau 2017. gadā radot finanšu ietaupījumu 100 tūkst. EUR apmērā. Līdz 2020. gada beigām kopējais ietaupījums sasniegs 594 tūkst. EUR. Finanšu ieguvumu kopsavilkums deviņu, 21 un 89 VPVKAC sadalījumā sniegts 14. attēlā.

Ekonomiskos ieguvumus veido administratīvā sloga samazinājums VPVKAC iestāžu klientiem un IKP palielinājums (skat. 14. att.). Administratīvā sloga samazinājums 89 novadu centros ir pamatots ar klientu laika ietaupījumu, nebraucot uz tuvāko reģionālo centru – vidēji 1,24 st. 21 un 9 nacionālās un reģionālās nozīmes attīstības centros administratīvais slogs arī samazināsies sinerģijas efekta dēļ:

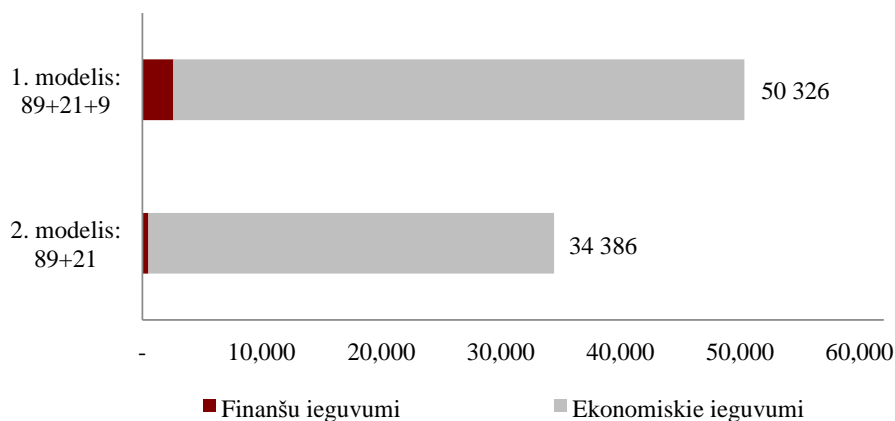
- bieži vien klienta vajadzība nosaka vairāku iestāžu saistīto pakalpojumu pieteikšanu;
- VPVKAC apmeklētājs vienlaikus var būt dažādu iestāžu klients (piemēram, uzņēmējs, bērna aizbildnis, nekustamā īpašuma īpašnieks). Vēršoties VPVKAC vienas situācijas dēļ, klients var vienuviet atrisināt arī citas dzīves situācijas.

Konservatīvi pieņemot, ka 5 % gadījumos klients apvienos VPVKAC apmeklējumu divu pakalpojumu pieteikšanai, gadā tiek ietaupīti 8,2 milj. EUR.

No IKP viedokļa katrs nodarbinātais iedzīvotājs "ražo" valstij nepilnus 10 EUR stundā. Ņemot vērā administratīvā sloga samazinājumu VPVKAC iestāžu klientiem, periodā no 2015. līdz 2020. gadam valsts IKP var pieaugt par 43,3 milj. EUR.

I risinājuma "89+21+9" (jeb 1. modeļa) ieviešana radīs kopējos ekonomiskos un finanšu ieguvumus 50,3 milj. EUR apmērā. II risinājums "89+21" (jeb 2. modelis) ietaupīs valstij un iedzīvotājiem 34,4 milj. EUR.

Salīdzinot abus piedāvātos VPVKAC tīkla modeļus, veidojas 15. attēlā sniegtais finanšu un ekonomisko ieguvumu kopsavilkums: pilna VPVKAC izveide (89+21+9) rada par 19,8 milj. EUR lielāku ieguvumu valstij un iedzīvotājiem.



15. att. VPVKAC tīkla modeļu finanšu un ekonomiskie ieguvumi, 2015.–2020., tūkst. EUR

Vērtējot abus risinājumus (modeļus) pēc izmaksu–ieguvumu rādītāja (B/C), I risinājums "89+21+9" uzrāda labāko valsts investīciju atdevi, t.i., $B/C = 2,1$. II risinājuma "89+21" ieviešanas $B/C = 1,4$. Abu modeļu izmaksu–ieguvumu vērtējumi ir pozitīvi, un tas nozīmē, ka tālākajai virzībai var tikt atbalstīts jebkurš risinājums no ekonomiskā lietderīguma viedokļa. Detalizēta finanšu un ekonomisko ieguvumu aprēķina metodika sniegta šā dokumenta 9. pielikumā.

5.3.4.3. Klātienē klientu apkalpošanas centru izveides modeļu salīdzinājums

Būtiskākās priekšrocības VPVKAC tīkla izveidei neatkarīgi no izvēlēta risinājuma būtu:

- Nodrošināta VPA principa ieviešana (klientam ir viena fiziska vieta valsts pakalpojumu saņemšanai klātienē neatkarīgi no pakalpojuma resoriskās piederības).
- Plaša pakalpojumu pieejamība klātienē 110 novados.
- Pieprasītākie valsts un pašvaldību pakalpojumi pieejami vienuviet.
- Tiek sasniegta augsta pakalpojumu vienveidīguma un standartizācijas pakāpe.
- Efektīva valsts resursu izmantošana (centralizēta vadība un mēroga efekts) un caurskatāmība.
- Sadarbība ar pašvaldībām.

Atšķirīgās un būtiskākās priekšrocības I risinājumam ir šādas:

- Plašākā pakalpojumu pieejamība klātienē visā valsts teritorijā – 110 novados un 9 lielajās pilsētās.

- Straujākais teritoriālās pieejamības, pakalpojumu kvalitātes uzlabojums un administratīvā sloga samazinājums.
- Klientam ērtākais modelis.

Atšķirīgās un būtiskākās priekšrocības II risinājumam ir šādas:

- Lētākais risinājums ieviešanā.
- Ātrākais risinājums ieviešanā.

Būtiskākie trūkumi VPVKAC tīkla izveidei, neatkarīgi no izvēlēta risinājuma, būtu:

- Neviendabīga administratīvā kapacitāte, kā arī milzīgas iedzīvotāju skaita atšķirības starp dažādām pašvaldībām, kas var radīt grūtības nodrošināt vienveidīgu un standartizētu pakalpojuma sniegšanu.
- Savstarpējo norēķinu grūtības.
- VPVKAC nebūs pieejami visi valsts pakalpojumi.
- Nepieciešamas būtiskas investīcijas centralizēta KAC tīkla izveidē.

Pārejas periodā saglabāsies vairāki tīkli paralēli (centralizētais un katras institūcijas esošais tīkls tajos attīstības centros, kur VPVKAC izveide vēl nebūs noritējusi)."

5.4. Risinājumu bloks – Finansēšanas un maksāšanas kārtības noteikšana

Risinājumu bloks aptver argumentāciju publisko pakalpojumu finansēšanas un maksāšanas kārtības noteikšanā.

5.4.1. Vienotas pakalpojumu izmaksu uzskaites kārtības izstrāde

Lai varētu veikt izmaksu–ieguvumu analīzi iespējamajiem pakalpojumu sniegšanas pilnveidojumiem, kā arī aprēķināt nepieciešamā finansējuma apjomu, nododot atsevišķus ar klientu apkalpošanu saistītus uzdevumus citai institūcijai, ir nepieciešama precīza informācija par pakalpojumu sniegšanas, kā arī klientu apkalpošanas izmaksām. Šobrīd informācija šādā griezumā nav iegūstama, jo:

- 1) nav vienotas metodikas pakalpojumu sniegšanas un klientu apkalpošanas izmaksu, t.sk. administratīvo izdevumu, uzskaitē;
- 2) no esošās pārskatu sistēmas, kas balstīta uz ekonomiskās klasifikācijas kodiem, šāda informācija nav iegūstama.

Tādējādi jāizstrādā vienotu publisko pakalpojumu izmaksu uzskaites kārtība, kas vienlaicīgi būtu daļa arī no kopējās izmaksu u.c. darbības rādītāju uzskaites sistēmas valstī.

Publisko pakalpojumu izmaksu uzskaites kārtība ietvertu šādus elementus:

1) pakalpojumu sniegšanas un klientu apkalpošanas izmaksu uzskaites metodikas izstrāde, kurā tiek precīzi definēti izmaksu objekti, kā arī netiešo izmaksu attiecināšanas principi un formulas;

2) iestāžu iesniedzamo vadības grāmatvedības pārskatu sarakstu papildināšana ar pakalpojumu sniegšanas iestādes darbības rezultātu, ieguldījuma, ieguvuma un analītiskajiem rādītājiem, kurā cita starpā būtu iekļautas pakalpojumu sniegšanas un klientu apkalpošanas izmaksas;

3) ministriju, centrālo valsts iestāžu un pašvaldību budžeta pārskatu informācijas sistēmas funkcionalitātes papildināšana ar šīs informācijas apkopošanas un analīzes iespējām;

4) iestāžu finanšu un grāmatvedības sistēmu funkcionalitātes papildināšana ar jaunu vadības grāmatvedības uzskaites dimensiju (lai varētu šo informāciju operatīvi iegūt bez manuāliem aprēķiniem).

5.4.2. Finansēšanas kārtības noteikšana, iestādēm sadarbojoties pakalpojumu sniegšanā

Nākotnē būtu jāveic papildus analīze par iespējamajiem pilnveidojumiem publisko iestāžu sadarbības un savstarpējo norēķinu kārtībā, ieviešot klientu – pakalpojumu sniedzēju attiecību elementus, kā arī radot motivējošus un pašregulējošus mehānismus, kas nodrošinātu iestāžu darba kvalitātes un efektivitātes uzlabošanu. Šis jautājums būtu jāskata kontekstā ar administratīvo funkciju centralizēšanas un koplietošanas pakalpojumu principa (angliski – *shared service*) izmantošanas problemātiku (piemēram, centralizēta grāmatvedības, IKT u.c. administratīvo funkciju nodrošināšana nozares vai pat valsts mērogā).

5.5. Risinājumu bloks – Koordinēšanas un vadības mehānisma noteikšana

Risinājuma bloks aptver argumentāciju publisko pakalpojumu sistēmas pilnveides koordinēšanas, vadības mehānisma un metodiskā atbalsta/ kapacitātes celšanas mehānisma noteikšanai.

5.5.1. Kompetences precizēšana

Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveide ir uzskatāma par horizontālu valsts pārvaldes politikas jomu. Lai nodrošinātu publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošanu un izmaiņu ieviešanu, nepieciešama attiecīga šīs jomas metodiskā vadība un koordinēšana.

Šobrīd neviena institūcija valstī nav atbildīga par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveides koordināciju. Esošā VARAM kompetence ietver tikai vienas pieturas aģentūras principa ieviešanu valsts un pašvaldību pakalpojumu

pieejamībā, kā arī elektroniskās pārvaldes jautājumu risināšanu, kas tikai daļēji pārklāj nepieciešamās kompetences modeli, tādējādi, jāprecizē nolikums, nosakot, ka VARAM ir vadošā valsts pārvaldes iestāde publisko pakalpojumu sistēmas pilnveides jomā.

Galvenie uzdevumi saistībā ar publisko pakalpojumu politikas izstrādi, ieviešanu un uzraudzību:

- 1) attīstības plānošanas dokumentu un normatīvo aktu projektu izstrāde publisko pakalpojumu pilnveides un pārvaldības jomā;
- 2) vadlīniju izstrāde un metodiskā atbalsta nodrošināšana valsts pārvaldes un pašvaldību iestādēm publisko pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības jomā;
- 3) vienotā klientu apkalpošanas centru tīkla izveides plānošana, vadība un uzraudzība;
- 4) pakalpojumu teritoriālās pieejamības plānošana un uzraudzība;
- 5) pārresoru pakalpojumu pilnveidošanas pasākumu iniciēšana un koordinēšana;
- 6) metodiskā atbalsta nodrošināšana;
- 7) iestāžu budžeta līdzekļu pieprasījumu publisko pakalpojumu pilnveidošanai izvērtēšana.

VARAM reorganizācijas procesā ir izveidota atbilstoša organizatoriskā struktūra minēto uzdevumu veikšanai, kā arī VARAM pārraudzībā atrodas Valsts reģionālās attīstības aģentūra, kas ir Elektronisko pakalpojumu koplietošanas platformas turētāja un attīstītāja, vienotā valsts un pašvaldību pakalpojuma portāla www.latvija.lv pārzinis, t.sk. vienotā publisko pakalpojumu kataloga turētājs.

Piedāvātā risinājuma īstenošanai ir nepieciešams veikt attiecīgas izmaiņas VARAM nolikumā, kā arī veikt nepieciešamās izmaiņas ministrijas struktūrvienību reglamentos, kas nepieciešami jauno uzdevumu izpildei.

5.5.2. Koordinācijas mehānisma iedibināšana

Lai nodrošinātu informācijas pieejamību par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveides virzību un saskaņotu ministriju rīcību publisko pakalpojumu politikas ieviešanas procesā, nepieciešama saskaņota rīcība un koordinācija starpresoru līmenī.

Izvērtējot dažādos koordinācijas mehānismus, kā efektīvākais risinājums ir piedāvāts izmantot **valsts sekretāru sanāksmi**, kurā tiktu izskatītas piedāvātās tiesību aktu izmaiņas un to projekti un pēc nepieciešamības varētu tikt izdiskutēti konkrēti ar publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi saistīti jautājumi.

5.5.3. Metodiskā atbalsta un apmācību nodrošināšana

Sekmīga pārmaiņu vadība un izmaiņu ieviešana prasa pakalpojumu turētāju un sniedzēju administratīvas kapacitātes celšanu un administratīvas kultūras maiņu. Lai to panāktu, nepieciešams metodiskais atbalsts un apmācības.

VARAM nodrošinās metodiskā atbalsta sniegšanu ikvienam, kas darbosies publisko pakalpojumu pilnveides virzienā.

Lai celtu administratīvo kapacitāti politikas veidotājiem un īstenotājiem, līdz 2013.gada beigām ESF projekta „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana” ietvaros paredzēti ap 100 semināri par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošanas aktualitātēm un rokasgrāmatas izstrāde. Lai optimāli īstenotu apmācību procesu, tiks izstrādāti vairāki apmācību moduļi, iekļaujot attiecīgās mērķa grupas vajadzības, piemēram, politikas veidotājiem vadības līmenī, politikas veidotājiem ekspertu līmenī, līdzīgi attiecībā uz politikas īstenotājiem. Arī tālākā laika periodā tiks meklētas iespējas nodrošināt mācību iespējas, piemēram, paredzot nākamā plānošanas periodā aktivitātes, kas vērstas uz kapacitātes celšanu, jo uz klientu orientēta pakalpojumu sniegšana ir saistīta ar nepārtrauktu administratīvas kapacitātes pilnveidi, kur viens no galvenajiem elementiem ir apmācības.

6. Rīcības plāns koncepcijas īstenošanai

Rīcības plāns iekļauj uzdevumu un pasākumu kopumu, kas veicami visu koncepcijā piedāvāto risinājumu īstenošanai.

5. tabula. Rīcības plāns koncepcijas īstenošanai, 2013.–2020. gads

Nr.	Uzdevums, pasākums	Izpildes termiņš	Atbildīgā institūcija	Piezīmes	Gadi									
					2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020		
1.	Vienota normatīvā un metodiskā ietvara izstrāde													
1.1.	Izstrādāt un iesniegt MK Publisko pakalpojumu likumprojektu	15.02.2013.–31.10.2013.	VARAM	VRP 93.2., 104.4. 2012-MK.RIK-178, 18.04.2012. IZPILDĪTS	x									
1.2.	Iesniegt Publisko pakalpojumu likumprojektu Saeimā	01.11.2013.–30.04.2014.	VARAM	IZPILDĪTS	x	x								
1.3.	Izstrādāt un iesniegt MK noteikumu projektu par publisko pakalpojumu vienoto sniegšanas un pārvaldības kārtību	02.05.2014. – sešu mēnešu laikā pēc Publisko pakalpojumu likumprojekta apstiprināšanas Saeimā	VARAM				x	x						
1.4.	Izstrādāt un iesniegt MK noteikumu projektu par pakalpojumu aprakstīšanu un publicēšanu valsts publisko pakalpojumu katalogā	02.05.2014. – sešu mēnešu laikā pēc Publisko pakalpojumu likumprojekta apstiprināšanas Saeimā	VARAM					x						
1.5.	Izstrādāt un iesniegt MK noteikumu projektu par pašvaldībām deleģēto valsts pārvaldes funkcijās un uzdevumos noteikto publisko pakalpojumu nosaukumu sarakstu un tā pārvaldības kārtību	02.05.2014. – sešu mēnešu laikā pēc Publisko pakalpojumu likumprojekta apstiprināšanas Saeimā	VARAM				x	x						
2.	Publisko pakalpojumu elektronizācija													
2.1.	Izstrādāt publisko pakalpojumu pilnveidei	05.01.2014. - 31.12.2014.	VARAM	Saskaņā ar līgumu par ES struktūr-		x								

	nepieciešamo IKT atbalsta arhitektūras modeli			fondu projekta "Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana" īstenošanu (līgums noslēgts ar Sabiedrības integrācijas fondu)														
2.2.	Attīstīt un ieviest e-pakalpojumu koplietošanas komponentes VPA darbības nodrošināšanai pilnā mērogā	15.02.2013.–31.12.2017.	VARAM	Uzdevums zaudējis aktualitāti. Tiek izstrādāts informatīvais ziņojums "Par pasākumiem, kurus paredzēts īstenot Informācijas sabiedrības attīstības pamatnostādņu 2014.–2020. gadam turpmākās rīcības plānojuma uzdevumu 3.1. "Publiskās pārvaldes IKT centralizētu platformu izveide" un 3.2. "Publiskās pārvaldes pakalpojumu elektronizācija" ietvaros"	x	x												
2.3.	Izstrādāt un iesniegt MK noteikumu projektu par kārtību, kādā tiek veikta publisko pakalpojumu elektronizācija un nodrošināta e-pakalpojumu pieejamība	02.01.2014.–30.06.2016.	VARAM				x	x										
2.4.	Izstrādāt un iesniegt	02.01.2014.–	VARAM				x	x										

	MK noteikumu projektu par publisko pakalpojumu koplietošanas infrastruktūru un turētāju	30.06.2016.																	
3.	Vienota klātienēs klientu apkalpošanas attīstība																		
3.1.	Klientu apkalpošanas centru tīkla izveide (PILOTPROJEKTS)																		
3.1.1	Veikt visus nepieciešamos priekšdarbus klientu apkalpošanas centru tīkla pilotprojekta uzsākšanai	15.02.2013.– 30.12.2013.	VARAM sadarbībā ar iesaistītajām ministrijām un pašvaldībām	IZPILDĪTS		x													
3.1.2.	Klientu apkalpošanas centru tīkla pilotprojekta plāna izstrāde	15.02.2013.– 30.04.2013.	VARAM sadarbībā ar iesaistītajām ministrijām un pašvaldībām	IZPILDĪTS		x													
3.1.3.	Klientu apkalpošanas centru tīkla izveides pilotprojekta plānā norādīto priekšdarbu īstenošana	30.04.2013.– 30.12.2013.	VARAM sadarbībā ar iesaistītajām ministrijām un pašvaldībām	IZPILDĪTS		x													
3.1.4.	Uzsākt īstenot klientu apkalpošanas centru tīkla pilotprojektu	02.01.2014.– 30.06.2014.	VARAM sadarbībā ar iesaistītajām ministrijām un pašvaldībām	IZPILDĪTS			x												
3.1.5	Izvērtēt pilotprojekta rezultātus un iesniegt MK aktualizēto koncepciju	01.07.2014.– 01.11.2014.	VARAM sadarbībā ar iesaistītajām ministrijām un pašvaldībām	IZPILDĪTS				x											
3.2	Valsts un pašvaldību vienotā klientu apkalpošanas centru (VPVKAC) tīkla izveidošana																		

3.2.1. VPVKAC izveidošana 89 novadu nozīmes centros																				
3.2.1.1.	Veikt visus nepieciešamos priekšdarbus VPVKAC tīkla izveidei	02.12.2014.–30.06.2016.	VARAM sadarbībā ar iesaistītajām ministrijām un pašvaldībām			x	x	x												
3.2.1.2.	Uzsākt VPVKAC tīkla darbību	01.07.2015.–pastāvīgi	VARAM sadarbībā ar iesaistītajām ministrijām un pašvaldībām				x	x	x	x	x	x	x							
3.2.2. VPVKAC izveidošana 21 reģionālās nozīmes attīstības centrā																				
3.2.2.1.	Izstrādāt atsevišķu informatīvo ziņojumu katra VPVKAC izveidošanai reģionālās nozīmes attīstības centrā, norādot centra izveides plānu un finansējumu	02.01.2015.–30.12.2018.	VARAM sadarbībā ar iesaistītajām ministrijām un pašvaldībām				x	x	x	x										
3.2.2.2.	Uzsākt īstenot VPVKAC tīkla izveidi reģionālās nozīmes attīstības centrā atbilstoši MK apstiprinātajiem informatīvajiem ziņojumiem par katra VPVKAC izveidi	Atbilstoši MK lēmumam par katru informatīvo ziņojumu	VARAM sadarbībā ar iesaistītajām ministrijām un pašvaldībām																	
3.2.3. VPVKAC izveidošana deviņos nacionālās nozīmes attīstības centros																				
3.2.3.1.	Izstrādāt atsevišķu informatīvo ziņojumu katra VPVKAC izveidošanai nacionālās nozīmes attīstības centrā, norādot centra izveides plānu un finansējumu	02.01.2015.–30.06.2018.	VARAM sadarbībā ar iesaistītajām ministrijām un pašvaldībām				x	x	x	x										
3.2.3.2.	Īstenot visus nepieciešamos priekšdarbus katra VPVKAC izveidošanai, kas norādīti informatīvajā ziņojumā par konkrēto	Atbilstoši MK lēmumam par katru informatīvo ziņojumu	VARAM sadarbībā ar iesaistītajām ministrijām un																	

	VPVKAC		pašvaldībām															
3.2.4	JPI finansējuma sadales kārtības izstrāde (t. sk. vienāds finansēšanas modelis pašvaldību darbinieku atlīdzībai par papildu slodzi)	01.08.2014. – 31.12.2016.	VARAM			x	x	x										
3.2.5.	Mācību un attīstības vajadzību noteikšana																	
3.2.5.1.	Izstrādāt VPVKAC darbībai nepieciešamos mācību tematus un mācību plānu	02.01.2015.– 30.06.2015.	VARAM sadarbībā ar iesaistītajām ministrijām				x											
3.2.5.2.	Organizēt VPVKAC personāla – centru vadītāju un pašvaldības klientu apkalpošanas speciālistu mācības	No 02.01.2015. vienu reizi ceturksnī	VARAM sadarbībā ar iesaistītajām ministrijām un pašvaldībām				x	x	x	x	x	x	x					
3.2.5.3.	Organizēt VPVKAC personāla – iesaistīto institūciju klientu apkalpošanas speciālistu mācības	No 02.01.2015. vienu reizi gadā	VARAM sadarbībā ar iesaistītajām ministrijām				x	x	x	x	x	x	x					
3.2.5.4.	Novērtēt regulāro mācību un attīstības vajadzību nepieciešamību	No 02.01.2016. vienu reizi gadā	VARAM, Publisko pakalpojumu attīstības padome					x	x	x	x	x	x					
4.	Finansēšanas un maksāšanas kārtības noteikšana																	
4.1.	Izstrādāt un iesniegt MK noteikumu projektu par vienotu publisko pakalpojumu izmaksu aprēķināšanas kārtību	01.09.2014.– 30.06.2016.	VARAM			x	x											
5.	Koordinēšanas un vadības mehānisma noteikšana																	
5.1.	Izstrādāt un iesniegt MK VARAM aktualizēto nolikuma projektu	02.05.2014.– 31.10.2015.	VARAM	Saistīts ar Publisko pakalpojumu likumprojekta pieņemšanu Saeimā		x	x											
5.2.	Izstrādāt un iesniegt	02.05.2014.–	VARAM			x	x											

	MK rīkojumu projektu par atbildīgo valsts pārvaldes iestādi par publisko pakalpojumu politiku valstī	30.06.2016.																
5.3.	Izstrādāt un iesniegt MK nolikuma projektu par Publisko pakalpojumu attīstības padomi	02.05.2014.–31.10.2015.	VARAM															

7. Ietekme uz valsts un pašvaldību budžetiem

VPVKAC tīkla izveides kvalitāti nosaka infrastruktūras un cilvēkresursu nodrošinājums tā uzdevumu izpildei.

VPVKAC I risinājuma "89+21+9" ieviešana prasa investīcijas šādās jomās:

- telpu pielāgošana un darbavietu aprīkošana VPVKAC vajadzībām;
- vienotā IKT risinājuma izstrāde VPVKAC darbības atbalstam (vienotā publisko pakalpojumu daudzkanālu piegādes platforma).

Telpu pielāgošana VPVKAC vajadzībām notiks daļēji valsts budžeta finansējuma ietvaros, taču tas prasīs līdz 30 % pašvaldību līdzfinansējuma, pašvaldībām piedāvājot savas telpas VPVKAC izmitināšanai.

Vienotā publisko pakalpojumu daudzkanālu piegādes platforma tiks izstrādāta, piesaistot ES struktūrfondu finansējumu darbības "Publiskās pārvaldes IKT centralizētu platformu izveide" ietvaros, valstij nodrošinot līdzfinansējumu 15 % apmērā (indikatīvais nepieciešamais valsts budžeta līdzfinansējums, ņemot vērā, ka konkrēti līdzfinansējuma avoti un apmēri tiks noteikti Ministru kabineta noteikumos par specifisko atbalsta mērķu īstenošanu).

Ņemot vērā to, ka publisko pakalpojumu daudzkanālu piegādes platformas ieviešana ir plānota 2017. gadā, taču lielākā daļa VPVKAC uzsāks darbu jau 2015. gadā, klientu pieteikumu oriģināli un citi dokumenti tiks fiziski nogādāti iestādēm. Šim nolūkam VPVKAC darbināšanas izmaksas ietver arī korespondences sūtīšanas izmaksas.

VPVKAC darbību nodrošinās esošie iestāžu darbinieki un papildu darbavietas. Modelējot darba slodžu apjomu katrā VPVKAC atbilstoši pakalpojumu pieprasījumam konkrētajā vietā, tika noteikts, ka 89 pašvaldībās vidēji būs nepieciešama viena papildu slodze. 21 un deviņos centros tiek paredzētas vidēji 1,5 papildu darba slodzes. Kopumā VPVKAC tīkla izveide prasīs aptuveni 132 slodzes. Papildu slodzēs ir iekļauts arī uzdevums sniegt klientiem konsultācijas par e-pakalpojumiem, lai veicinātu aktīvāko e-pakalpojumu izmantošanu. 21 un deviņos centros papildu slodzes ietver arī VPVKAC operacionālo vadību, t. sk. telpu un darba vietu saimniecisko jautājumu risināšanu, klientu plūsmu organizēšanu, kā arī citus VPVKAC ikdienas darbības jautājumus.

Koncepcijas īstenošanai nepieciešamā finansējuma apjoms tiek plānots atbilstoši VPVKAC tīkla ieviešanas laika plānam, kā minēts šā dokumenta 5.3.4.1. sadaļā.

Koncepcijas īstenošanai valsts budžeta finansējums tiks nodrošināts jaunajai politikas iniciatīvai "Publisko pakalpojumu pieejamības nodrošināšana saskaņā ar vienas pieturas aģentūras principu" piešķirto līdzekļu ietvaros, līdz ar

to neietekmēs iesaistīto valsts budžeta iestāžu budžeta apmēru. Iesaistītajām ministrijām ir tiesības pieprasīt papildu finanšu līdzekļus jauno politikas iniciatīvu ietvaros, ja VPVKAC izveides rezultātā tiek secināts, ka nepieciešamas izmaiņas IT sistēmās, kas nevar tikt finansētas ERAF projekta ietvaros, kā arī saistībā ar nepieciešamību finansēt papildus radušos administratīvos izdevumus.

Jaunā politikas iniciatīva "Publisko pakalpojumu pieejamības nodrošināšana saskaņā ar vienas pieturas aģentūras principu" paredz, ka koncepcijas īstenošanas laikā 2015. gadā 89 un 21 pašvaldība saņems no valsts budžeta kopsummā 919 739 milj. *euro* VPVKAC klientu apkalpošanas speciālistu darba apmaksai, darbavietu aprīkošanai un korespondences sūtīšanai. Katrai pašvaldībai domātā finansējuma apjoms tiks noteikts atsevišķi, pamatojoties uz plānoto pakalpojumu pieprasījumu un darba noslodzi konkrētajā VPVKAC. Minētā jaunās politikas iniciatīva nosaka arī ikgadējo 146 436 EUR finansējumu VPVKAC tīkla pārraudzības funkcijas nodrošināšanai. 2015. gadā, izvirzot jaunās politikas iniciatīvas ("VPVKAC tīkla attīstība nacionālās un reģionālās nozīmes attīstības centros") tālākai nacionālās un reģionālās nozīmes attīstības centru VPVKAC izveidei, katru gadu tiks pieprasīts finansējums 5 401 305 EUR apjomā (skat. 7. tabulu). 2015. gadā, izvirzot jaunās politikas iniciatīvas (JPI "VPVKAC tīkla attīstība") deviņu nacionālās nozīmes attīstības centru VPVKAC izveidei, tiks pieprasīts finansējums kopumā 5 492 685 EUR apjomā (skat. 7. tabulu).

Kopējais koncepcijas ieviešanai nepieciešamais valsts finansējums ir 23 291 040 EUR. Plānotais pašvaldību līdzfinansējums 9 185 976 EUR apmērā tiks nodrošināts, novērtējot pašvaldību ieguldījumu nekustamā īpašuma un citu resursu formā kā devumu VPVKAC tīkla izveidē un darbināšanā. Īstenojot koncepciju, finanšu un ekonomiskie ieguvumi 2015.–2020. gadā sasniegs 50 326 141 EUR, kas būtiski pārsniedz plānotos ieguldījumus.

6. tabula. Ietekme uz valsts un pašvaldību budžetiem, EUR

	2015	2016	2017
Kopējās izmaiņas budžeta ieņēmumos, t. sk.:	0	0	0
Izmaiņas valsts budžeta ieņēmumos	0	0	0
Izmaiņas pašvaldību budžeta ieņēmumos	0	0	0
Kopējās izmaiņas budžeta izdevumos, t. sk.:	3 240 127	6 868 458	11 816 257
Izmaiņas valsts budžeta izdevumos	1 066 175	5 438 506	10 775 30

	2015	2016	2017
			5
JPI "Publisko pakalpojumu pieejamības nodrošināšana saskaņā ar vienas pieturas aģentūras principu"	1 066 175	1 066 175	1 066 175
JPI "VPVKAC tīkla attīstība nacionālās un reģionālās nozīmes attīstības centros"	0	1 080 261	1 080 261
JPI "VPVKAC tīkla attīstība"	0	1 292 070	628 869
Valsts pamatbudžeta līdzekļi	0	300 000	1 200 000
ES struktūrfondi	0	1 700 000	6 800 000
Izmaiņas pašvaldību budžeta izdevumos	2 173 952	1 429 952	1 040 952
Kopējā finansiālā ietekme:	3 240 127	6 868 458	11 816 257
Finansiālā ietekme uz valsts budžetu	1 066 175	5 438 506	10 775 305
Finansiālā ietekme uz pašvaldību budžetu	2 173 952	1 429 952	1 040 952
Detalizēts ieņēmumu un izdevumu aprēķins	Skat. 7. tabulu		
Cita informācija	–	–	–
Izmaiņas budžeta izdevumos 2018.–2020. gadā	2018	2019	2020
	6 278 671	6 285 746	6 487 757

2015. - 2017. gada budžeta plānošanas procesā Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijai uz jaunajām politikas iniciatīvām papildus tika piešķirts finansējums pasākumam "Publisko pakalpojumu pieejamības nodrošināšana saskaņā ar vienas pieturas aģentūras principu" 1 146 436 *euro* apmērā ik gadu, tajā skaitā koncepcijā paredzēto pasākumu nodrošināšanai 1 066 175 *euro* apmērā.

Jautājumu par papildu valsts budžeta līdzekļu piešķiršanu koncepcijā paredzēto pasākumu īstenošanai 2016. gadā un turpmākajos gados izskatīt Ministru kabinetā likumprojekta par valsts budžetu 2016. gadam un vidēja termiņa budžeta ietvara 2016., 2017. un 2018. gadam sagatavošanas un izskatīšanas procesā kopā ar visu ministriju un centrālo valsts iestāžu

priekšlikumiem jaunajām politikas iniciatīvām atbilstoši valsts budžeta finansiālajām iespējām.

Koncepcijas īstenošanas izdevumu pārskats sniegts 7. tabulā un 10. pielikumā.

7. tabula. Detalizēts izdevumu aprēķins, EUR

Aktivitātes/gadi	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1	2	3	4	5	6	7
1. VPVKAC tīkla izveide un uzturēšana						
JPI "Publisko pakalpojumu pieejamības nodrošināšana saskaņā ar vienas pieturas aģentūras principu" (89 novadu un 21 reģionālās nozīmes attīstības centra VPVKAC)	1 066 175	1 066 175	1 066 175	1 066 175	1 066 175	1 066 175
Transferts pašvaldībām, kas paredz segt šādas aktivitātes:	919 739	919 739	919 739	919 739	919 739	919 739
Darbinieku atlīdzība	676 285	676 285	676 285	676 285	676 285	676 285
Telpu pielāgošana VPVKAC vajadzībām	112 501	112 501	112 501	112 501	112 501	112 501
Darbavietu aprīkošana un uzturēšana	27 543	27 543	27 543	27 543	27 543	27 543
Telpu uzturēšana	64 890	64 890	64 890	64 890	64 890	64 890
Korespondences sūtīšana un kancelejas preces	31 112	31 112	31 112	31 112	31 112	31 112
VPVKAC atpazīstamības veicināšana	7 408	7 408	7 408	7 408	7 408	7 408
VPVKAC tīkla pārraudzības funkcijas nodrošināšana	146 436	146 436	146 436	146 436	146 436	146 436
JPI "VPVKAC tīkla attīstība nacionālās un reģionālās nozīmes attīstības centros"	0	1 080 261	1 080 261	1 080 261	1 080 261	1 080 261
Transferts pašvaldībām, kas paredz segt šādas	0	1 080 261	1 080 261	1 080 261	1 080 261	1 080 261

Aktivitātes/gadi	2015	2016	2017	2018	2019	2020
aktivitātes:						
Darbinieku atlīdzība	0	811 541	811 541	811 541	811 541	811 541
Telpu pielāgošana VPVKAC vajadzībām	0	114 990	114 990	114 990	114 990	114 990
Darbavietu aprīkošana un uzturēšana	0	32 333	32 333	32 333	32 333	32 333
Telpu uzturēšana	0	76 176	76 176	76 176	76 176	76 176
Korespondences sūtīšana un kancelejas preces	0	36 524	36 524	36 524	36 524	36 524
VPVKAC atpazīstamības veicināšana	0	8 697	8 697	8 697	8 697	8 697
JPI "VPVKAC tīkla attīstība" (deviņu nacionālās nozīmes attīstības centru VPVKAC)	0	1 292 070	628 869	785 995	1 293 270	1 492 481
Darbinieku atlīdzība	0	0	0	53 280	106 560	159 840
Telpu pielāgošana VPVKAC vajadzībām	0	1 094 423	416 661	363 643	671 707	671 707
Darbavietu aprīkošana un uzturēšana	0	90 000	36 000	24 000	24 000	24 000
Telpu uzturēšana	0	107 648	176 209	334 440	480 371	626 302
Korespondences sūtīšana un kancelejas preces	0	0	0	5 832	5 832	5 832
VPVKAC atpazīstamības veicināšana	0	0	0	4 800	4 800	4 800
Pašvaldību līdzfinansējums	2 173 952	1 429 952	1 040 952	1 846 240	1 346 040	1 348 840
2. Publisko pakalpojumu daudzkanālu piegādes platformas izveide un uzturēšana						
85 % ERAF līdzfinansējums (indikatīvi)	0	1 700 000	6 800 000	0	0	0

Aktivitātes/gadi	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Valsts pamatbudžets	0	300 000	1 200 000	1 500 000	1 500 000	1 500 000
15 % valsts budžeta līdzfinansējums (indikatīvi)	0	300 000	1 200 000	0	0	0
Publisko pakalpojumu daudzkanālu piegādes platformas uzturēšana un VPVKAC atbalsts	0	0	0	1 500 000	1 500 000	1 500 000
IZDEVUMI KOPĀ	3 240 127	6 868 458	11 816 258	6 278 671	6 285 746	6 487 757

8. Politikas plānošanas dokumenti, kas atzīstami par spēku zaudējušiem

Līdz ar koncepcijas apstiprināšanu ir nepieciešams atzīt par spēku zaudējušu 2011.gada 13.septembra MK rīkojumu Nr.446 „Par Koncepciju par vienas pieturas aģentūras principa ieviešanu valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā”.

Ministru prezidente

Laimdota Straujuma

Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības ministrs

Kaspars Gerhards

Iesniedzējs:

vides aizsardzības un
reģionālās attīstības ministrs

Kaspars Gerhards

Vīza:

valsts sekretārs

Guntis Puķītis

07.01.2015. 11:00
19716
M.Anspoka, 66016538
Maija.Anspoka@varam.gov.lv

1.pielikums. Publisko pakalpojumu likuma projekta plānotā struktūra

1.tabula. Lietotie saīsinājumi

Saīsinājums	Skaidrojums
IPPK	Iestādes publisko pakalpojumu katalogs
MK	Ministru kabinets
PP	Publiskais pakalpojums
PPL	Publisko pakalpojumu likums
PPS	Publisko pakalpojumu sistēma
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
VPA	Vienas pieturas aģentūra
VPPP	Valsts publisko pakalpojumu portāls
VPIL	Valsts pārvaldes iekārtas likums

Tiesiskā ietvara pārskats

Publisko pakalpojumu likums

Izvērtējot vairākas alternatīvas PPS modernizācijas tiesiskajam ietvaram, secināts, ka efektīvākais risinājums būtu jauna likuma – Publisko pakalpojumu likuma – pieņemšana.

Šādu izvēli galvenokārt pamato divi apsvērumi:

- 1) PPS modernizācijai nepieciešams aptvert daudzus horizontālus jautājumus;
- 2) nevienā no šobrīd spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem viss risināmo jautājumu spektrs sistēmiski labi neiederas. PPL ietver visus nozīmīgos ar PP sniegšanu un pārvaldību saistītos noteikumus.

Citi normatīvie akti

Šāda pieeja, kā arī citi apsvērumi vienlaikus rada nepieciešamību veikt atsevišķas izmaiņas spēkā esošajos normatīvajos aktos.

Tiek apsvērta iespēja izskatīt nepieciešamību grozīt sekojošus likumprojektus:

- 1) Valsts pārvaldes iekārtas likums;
- 2) Publisko aģentūru likums;
- 3) Likums par budžetu un finanšu vadību;
- 4) Brīvas pakalpojumu sniegšanas likums;

- 5) Valsts informācijas sistēmu likums;
- 6) Gada pārskatu likums;
- 7) Valsts pārvaldes iestāžu nodarīto zaudējumu likums;
- 8) Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodekss.

Nepieciešami vairāki jauni MK noteikumi un ieteikumi atbilstoši PPL ietvertajam deleģējumam, kā arī nepieciešamas izmaiņas vairākos spēkā esošos MK noteikumos:

1) MK 25.05.2010 noteikumi Nr. 480 „Vienotā pakalpojumu portāla informācijas apmaiņas kārtība” zaudē spēku dienā, kad no Brīvas pakalpojumu sniegšanas likuma izslēgta V nodaļa;

2) MK 06.03.2007 noteikumi Nr. 171 „Kārtība, kādā iestādes ievieto informāciju internetā”.⁴⁴

Publisko pakalpojumu likumprojekta vadlīnijas

1. VISPĀRĪGIE NOTEIKUMI

1.1. PPL mērķis

1.1.1. PPL mērķis ir noteikt PP sniegšanas un pārvaldības noteikumus.

1.1.2. PPL radīs priekšnoteikumus PPS attīstībai nolūkā mazināt administratīvo slogu, uzlabojot PP sniegšanas efektivitāti, PP kvalitāti un pieejamību.

1.2. PPL darbības joma

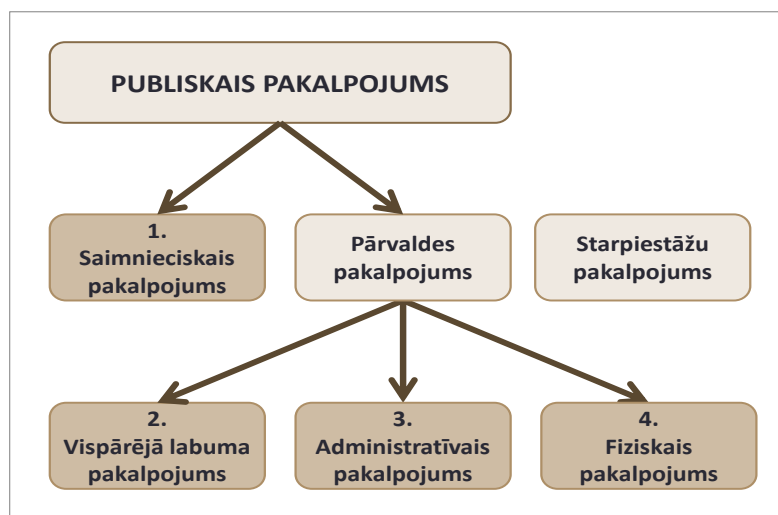
PPL noteikumi attiecas uz visām personām, kuras nodrošina PP sniegšanu, t.sk. valsts pārvaldes iestādēm, pašvaldībām un to iestādēm, kā arī privātpersonām, kurām deleģēts atbilstošs valsts pārvaldes uzdevums.

1.2.1. PPL noteikumi neattiecas uz Saeimu, tiesu varu un neatkarīgajām iestādēm, ja vien to darbību regulējošajos normatīvajos aktos nav noteikts citādi.

1.3. Definīcijas

PPL definē publisko pakalpojumu, kā arī to veidus atbilstoši 1.attēlā attēlotajai shēmai.

⁴⁴ <http://www.likumi.lv/doc.php?id=154198&from=off>



1.att. Publiskā pakalpojuma skaidrojuma shēma

1.3.1. Publiskais pakalpojums (PP) ir materiāls vai nemateriāls tiešs labums, ko publiskā pārvalde nodrošina (pati vai deleģējot) galvenokārt privātpersonām saimnieciskā pakalpojuma vai pārvaldes pakalpojuma veidā. Tas, ka atsevišķos gadījumos PP saņem arī publisko tiesību subjekti klasifikāciju nemaina.

1.3.2. Saimnieciskais pakalpojums ir materiāls vai nemateriāls tiešs labums, kuru publiskā pārvalde nodrošina privātpersonai par atlīdzību brīva tirgus apstākļos uz privāttiesiska līguma pamata. *Piemēri:* telpu, baseina, sporta zāles iznomāšana, dokumentu kopiju izgatavošana, dokumentu laminēšana, u.tml.

1.3.3. Pārvaldes pakalpojums ir materiāls vai nemateriāls tiešs labums, ko publiskā pārvalde saskaņā ar normatīvajiem aktiem nodrošina privātpersonai, publisko tiesību ietvaros realizējot publiskās pārvaldes funkcijas vispārējā labuma pakalpojuma, administratīvā pakalpojuma vai fiziskā pakalpojuma veidā.

1.3.4. Vispārējā labuma pakalpojums ir tāds pārvaldes pakalpojums, kuru publiskā pārvalde nodrošina individuāli neidentificētai privātpersonai bez atlīdzības, izmantojot publisko finansējumu. *Piemēri:* Piemēram, publisko ceļu uzturēšana, publisko kultūras pasākumu organizēšana, dabas parku uzturēšana u.tml.

1.3.5. Administratīvais pakalpojums ir tāds pārvaldes pakalpojums, kuru nodrošina publiskā pārvalde individuāli identificētai privātpersonai mijiedarbībā ar to, kurš saistīts ar informācijas sniegšanu, administratīvā akta izdošanu, vai privātpersonas pienākuma izpildes nodrošināšanu pret valsti vai pašvaldību. *Piemēri:* SIA reģistrēšana, būvatļaujas izsniegšana, PVN deklarācijas pieņemšana, nodokļu iekasēšana u.c.

1.3.6. Fiziskais pakalpojums ir tāds pārvaldes pakalpojums, kuru nodrošina publiskā pārvalde individuāli identificētai privātpersonai mijiedarbībā ar to, kurš saistīts ar tieša materiāla labuma nodrošināšanu. *Piemēri*: sociālā aprūpe, pamatizglītība.

1.3.7. Starpiestāžu pakalpojums ir materiāls vai nemateriāls labums, kuru viena publiskās pārvaldes iestāde nodrošina citai iestādei, kas kā materiālā vai nemateriālā labuma saņēmēja, ir salīdzināmā situācijā ar privātpersonu pakalpojumu saņemšanā. Starpiestāžu pakalpojums nav PP. *Piemēri*: informācijas sniegšana no komercreģistra citām valsts pārvaldes iestādēm, Iekšlietu ministrijas Informācijas centra informācijas nodrošināšana citām valsts pārvaldes iestādēm u.c.

1.3.8. PP turētājs ir iestāde, kuras kompetencē ir ar PP saistītās valsts pārvaldes (publiskās) funkcijas vai uzdevuma nodrošināšana, vai privātpersona, kurai deleģēts ar PP saistītais pārvaldes uzdevums un kuras neatņemams pienākums ir nodrošināt attiecīgo PP.

1.3.9. PP sniedzējs ir institūcija (iestāde, privātpersona u.c.), kura saistībā ar PP sniegšanu nodrošina klientu apkalpošanas, kā arī citus PP sniegšanas uzdevumus. PP sniedzējs var būt gan PP turētājs, gan arī cita institūcija, kurai PP turētājs nodod atsevišķu ar PP sniegšanu saistītu uzdevumu izpildi.

1.3.13. VPPK turētājs ir iestāde, kurai MK ir uzdevis vest VPPK.

1.3.14. Vienotais publisko pakalpojumu portāls (VPPP) ir vietne, kurā izsludina VPPK un nodrošina valsts e-pakalpojumu pieejamību.

1.3.15. VPPP turētājs ir iestāde, kurai MK ir uzdevis vest VPPK.

1.3.16. Koplietošanas IKT organizācija ir MK noteikta iestāde, kura nodrošina koordinētu un vienotu IKT koplietošanas pakalpojumu un risinājumu pārvaldību, ieviešanu un uzturēšanu valstī, kā arī nodrošinātu atbalstu resoru IKT organizācijām.

1.3.17. Iestādi, kas atbildīga par PP politiku, nosaka MK.

2. PP PĀRVALDĪBAS UN SNIEGŠANAS PAMATPRINCIPI

2.1. Sasaiste ar valsts pārvaldes principiem

2.1.1. PP sniegšanā izmanto VPIL noteiktos valsts pārvaldes principus.

2.1.2. PPL noteiktie PP sniegšanas principi izvērš VPIL noteiktos principus.

2.2. Samērīguma princips

2.2.1. Katrai privātpersonai uzliktajai obligātajai prasībai vai ierobežojumam jābūt pamatotam ar sabiedrības interesēm.

2.2.2. Ja obligātā prasība vai ierobežojums ir atbilstoši pamatots, mērķa sasniegšanai jāizvēlas tādi līdzekļi, kuri rada mazāko administratīvo slogu privātpersonai;

2.2.3. PP saņemšanas pieprasīšana un saņemšanas dokumentēšana ir cik iespējams vienkārša;

2.2.4. dokumenta iesniegšana publiskajā pārvaldē ir tikai gadījumā, kad tas objektīvi nepieciešams;

2.2.5. publiskās pārvaldes iestādēs iesniedzamo dokumentu skaits ir iespējami mazs, jo iesniedzamie dokumenti pēc iespējas tiek apvienoti;

2.2.6. cik iespējams dokumentu iesniegšana un pārbaude tiek aizstāta ar privātpersonas apliecinājumu un atbilstošu atbildību par nepatiesu ziņu sniegšanu u.tml.

2.3. Laika ekonomijas princips

2.3.1. Veicamās darbības publiskās pārvaldes iestādē ir iespējams nokārtot objektīvi nepieciešamajā ātrākajā iespējamajā normatīvajos aktos noteiktajā termiņā.

2.3.2. PP sniegšanu nodrošina viena iestādes apmeklējuma ietvaros, ja klātienē PP sniegšanai objektīvi nepieciešamais laiks to atļauj.

2.3.3. Principu ņem vērā citos normatīvajos aktos nosakot PP sniegšanas maksimālo termiņu.

2.3.4. Principa piemērošana ietilpst VPIL noteiktajā labas pārvaldības principā.

2.4. VPA princips

2.4.1. VPA princips ir tādu darba organizācijas metožu izmantošana, kas, pamatojoties uz institūciju savstarpējo sadarbību saskaņā ar labas pārvaldības principu, ļauj personām saņemt pieprasītos pakalpojumus vienuviet klātienē vai neklātienē, fiziski nevēršoties institūcijā pie atbildīgās amatpersonas, kas izskata iesniegto pieteikumu, saskaņo to un pieņem lēmumu par pieprasītā pakalpojuma izpildi.

2.5. E–pārvaldes princips

2.5.1. PP sniegšanā pēc iespējas izmanto e–pārvaldes risinājumus un sekmē to izmantošanu.

2.5.2. MK pieņem noteikumus un ieteikumus iestāžu PP elektronizācijas kārtībai.

2.5.3. E–pakalpojumam pēc iespējas nosaka zemāku maksu kā PP klātienē.

2.5.4. PP sniegšanā izmanto atbilstošus autentifikācijas rīkus saskaņā ar spēkā esošo normatīvo regulējumu.

2.5.5. Iedzīvotājiem nodrošina garantētu publisko pieejamību internetam, kā arī konsultatīvo atbalstu e-pakalpojumu saņemšanai. MK nosaka kārtību kādā apmērā un veidā nodrošina atbalstu publiskai interneta piekļuvei un klātienē konsultācijas.

2.6. Labas sadarbības princips

2.6.1. Ja informācija, kura nepieciešama PP sniegšanai, ir pieejama kādā valsts vai pašvaldības reģistrā, iestāde to iegūst pati, nevis pieprasa no privātpersonas. Ja šādu datu saņemšanai nepieciešama atsevišķa privātpersonas piekrišana (saistībā ar personas datu aizsardzību vai līdzīgus gadījumos), tā jāsaņem jau PP pieteikšanas brīdī.

2.6.2. Reģistru informācija ir pieejama bez maksas. MK nosaka kārtību, kādā PP turētāji un sniedzēji piekļūst pie reģistriem.

2.6.3. Ja informācija/dokuments, kurš nepieciešams PP sniegšanai, ir pieejams citai valsts vai pašvaldības iestādei, iestāde to iegūst pati, nevis pieprasa no privātpersonas.

2.6.4. Iestāde informāciju/dokumentu sniedz tādā termiņā, lai otra iestāde nepārkāptu PP sniegšanas termiņu.

2.6.5. Iestādes, cik iespējams, neprasa dažādus faktus un tiesības apliecinājumus dokumentus, bet informāciju un tiesības pārbauda, vēršoties pie atbildīgajiem reģistriem.

2.7. Daudzkanālu pakalpojumu sniegšanas princips

2.7.1. PP turētājs savu PP sniegšanai izstrādā PP sniegšanas kanālu stratēģiju (pa kādiem pakalpojumu sniegšanas kanāliem tiks nodrošināta attiecīgo PP sniegšana).

2.7.2. Izstrādājot kanālu stratēģiju PP turētājs balstās uz:

2.7.2.1. PP pieejamības prasību, klientu ērtību un administratīvā sloga samazināšanas apsvērumiem,

2.7.2.2. PP sniegšanas izmaksu un ekonomijas apsvērumiem,

2.7.2.3. noteiktu klientu grupu nediskriminācijas apsvērumiem.

2.7.3. MK nosaka PP sniegšanas kanālu stratēģijas izstrādes kārtību.

2.8. Klusēšanas – piekrišanas princips

2.8.1. Gadījumā, ja normatīvajos aktos noteiktajā termiņā nav saņemta atbildīgās iestādes atbilde uz atļaujas pieteikumu, uzskatāms, ka atļauja privātpersonai ir piešķirta un tā ir tiesīga uzsākt atļaušanai pieteikto darbību. Citādu kārtību var piemērot gadījumos, kad tas ir pamatots ar sevišķi svarīgiem

ienesliem saistībā ar sabiedrības interesēm, tostarp trešo personu likumīgām interesēm

2.9. Atbildīgā princips

2.9.1. Valstī ir viena atbildīgā institūcija par PP politiku, PPS, metodisko vadību un koordināciju.

2.9.2. Resora ietvaros ir viens atbildīgais par PP sistēmu resorā.

2.9.3. Katrā iestādē nosaka vienu atbildīgo par PP sniegšanu.

2.9.4. Katram PP nosaka PP vadītāju – darbinieku, kurš atbildīgs par attiecīgā PP pārvaldību un sniegšanas organizēšanu. Vairākiem loģiski saistītiem PP var noteikt vienu PP vadītāju.

3. PP INSTITUCIONĀLĀ SISTĒMA

3.1. PP politika, koordinācija un metodiskā vadība

3.1.1. Lai realizētu atbildīgā principu, Ministru kabinets nosaka par PP politiku atbildīgo iestādi.

3.1.2. PP politiku atbildīgo iestādi:

3.1.2.1. izstrādā politiku PP horizontālajos jautājumos;

3.1.2.2. koordinē PP politikas ieviešanu valstī;

3.1.2.3. nodrošina metodisko vadību horizontālajos PP jautājumos.

3.1.3. Lai nodrošinātu PP jautājumos vienotu pārmaiņu procesa ieviešanas plānošanu, kā arī nodrošinātu standartizētu pieeju izvēlētajos risinājumos, un vienotu metodoloģisko pieeju pilnveidojumu risinājumu izvēlē, izveido Publisko pakalpojumu turētāju forumu (turpmāk – Forums). Forums sastāv no PP politikas turētāja pārstāvjiem, ministriju nozīmētiem iestāžu pakalpojumu sistēmu vadītājiem un Latvijas Pašvaldību savienības nozīmētiem pašvaldību pakalpojumu vadītājiem. Foruma sekretariāta funkcijas nodrošina par PP atbildīgā iestāde.

3.2. PP informācijas un komunikācijas tehnoloģiju infrastruktūra

3.2.1. Koplietošanas IKT organizācija ir iestāde, kura nodrošina koordinētu un vienotu IKT koplietošanas pakalpojumu un risinājumu pārvaldību, ieviešanu un uzturēšanu valstī, kā arī nodrošinātu atbalstu resoru IKT organizācijām.

3.2.2. MK nosaka Koplietošanas IKT organizāciju.

4. INFORMĀCIJAS PIEEJAMĪBA PAR PP

4.1. Vispārīgie noteikumi

4.1.1. Katram PP ir numurs, nosaukums, apraksts un dokumentācija.

4.1.2. Normatīvie akti nosaka kādā informācija, kādā formā un kādos kanālos ir pieejama klientiem par katru PP.

4.2. Iestādes publisko pakalpojumu katalogs (IPPK)

4.2.1. IPPK ir normatīvajos aktos noteiktas informācijas kopums par visiem iestādes sniegtajiem PP. MK nosaka, kādu informāciju un dokumentus ietver IPPK.

4.2.2. Katra iestāde, kura sniedz PP, ved IPPK.

4.2.3. IPPK un tā izmaiņas apstiprina iestādes izpildinstitūcija.

4.2.4. IPPK publiskajā daļā ietvertā informācija ir klientiem pieejama iestādes interneta vietnē un valsts publisko pakalpojumu portālā. Minētās informācijas publicēšanu iestādes interneta vietnē var aizstāt ar saites ievietošanu uz atbilstošo vietu VPPP. Iestāde izvēlas efektīvāko variantu.

4.4. Vienotais publisko pakalpojumu katalogs (VPPK)

4.4.1. Valsts publisko pakalpojumu katalogā publicējamo informāciju nosaka Ministru kabinets.

4.4.2. Informācijas apjomu, kādu ietver VPPK, kā arī VPPK aktualizēšanas noteikumus nosaka MK.

4.4.3. Iestādi, kura ved VPPK nosaka MK.

4.4.4. VPPK ietvertā informācija ikvienam ir pieejama bez maksas VPPP.

4.4.5. VPPK pieejamā informācija ir publiski ticama – PP saņēmējs ir tiesīgs paļauties, ka VPPK pieejamā informācija ir pareiza.

4.5. Vienotais publisko pakalpojumu portāls (VPPP)

4.5.1. VPPPā izvieto VPPK un nodrošina iespēju saņemt e-pakalpojumus.

4.5.2. VPPP atrodas tīmekļa vietnes adresē <https://www.latvija.lv>.

4.5.3. VPPP turētāju nosaka MK.

5. PĀREJAS NOTEIKUMI

5.1. Likuma spēkā stāšanās laiks

5.1.1. 2015.gada 1.janvāris.

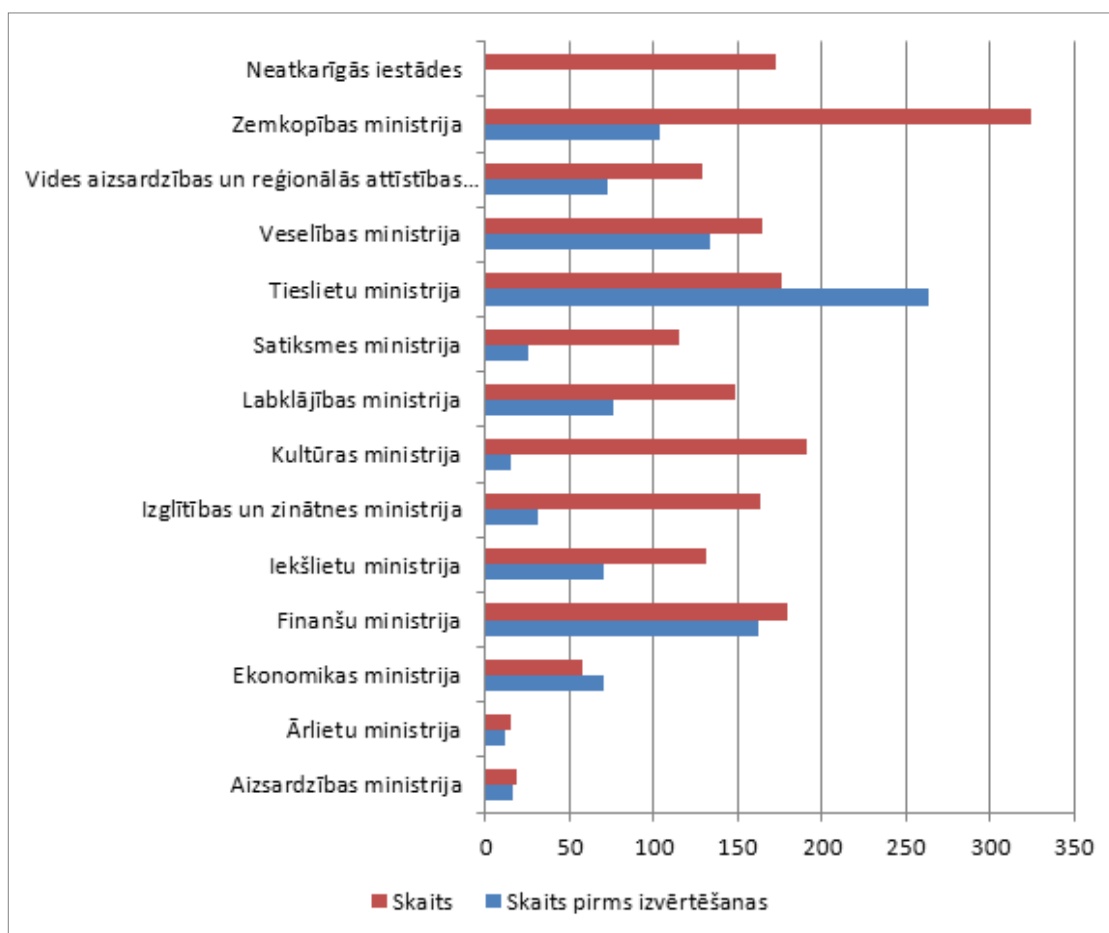
2.pielikums. Publisko pakalpojumu izvērtējums

Publisko pakalpojumu situācijas analīze tika veikta projekta ietvaros divos līmeņos – resoru publisko pakalpojumu novērtējums un pašvaldību publisko pakalpojumu novērtējums.

Valsts pārvaldes sniegto publisko pakalpojumu analīze

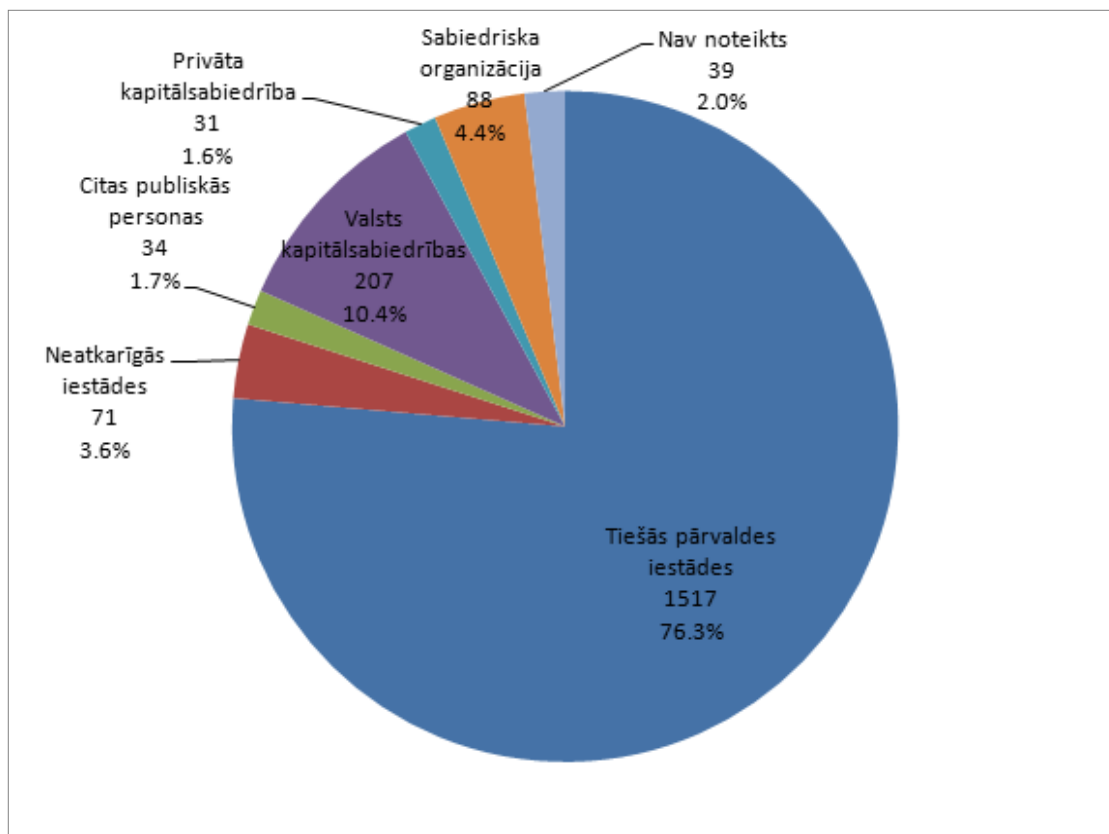
Apzinot situāciju, atbilstoši izstrādātajai metodoloģijai, tika veikta valsts pārvaldes sniegto pakalpojumu analīze. Kopumā tika veikta aptuveni 2000 publisko pakalpojumu analīze pēc vairāk nekā 70 kritērijiem katram pakalpojumam. Veiktie novērtējumi un izstrādātās rekomendācijas ir saskaņotas ar resoriem.

Koncepcijā tiek sniegts īss ieskats novērtējuma rezultātos. No šiem datiem secināms, ka novērtējuma laikā tika konstatēts divas reizes lielāks skaits publisko pakalpojumu, definējot tos pēc noteiktās metodoloģijas.



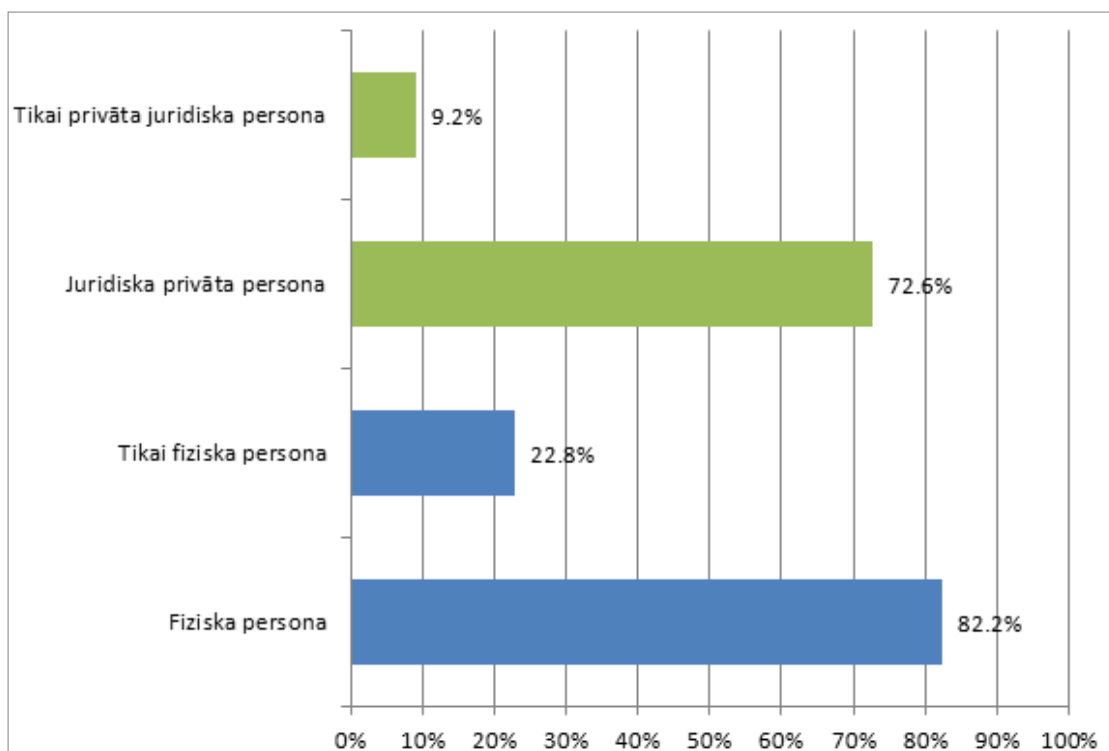
1.att. Tiešās valsts pārvaldes iestāžu publisko pakalpojumu skaits

Atbilstoši pakalpojumu turētāja veidam ir konstatēta šāda situācija – lielākā daļa sniedzēju ir tiešās valsts pārvaldes iestādes, taču ievērojamu daļu publisko pakalpojumu sniedz arī valsts kapitālsabiedrības:



2.att. Publisko pakalpojumu sniedzēji

Vērtējot pakalpojumu veidus, var konstatēt, ka lielākā daļa pakalpojumu ir paredzēti gan fiziskām, gan juridiskām personām, tai pašā laikā ir pakalpojumu daļa, kas paredzēti tikai fiziskām vai tikai juridiskām personām (attiecīgi 23% un 9%). Minētais liecina par nepieciešamību veidot specializētas pakalpojumu sniegšanas metodes noteiktiem klientu segmentiem (piemēram, uzņēmējiem domātu specializētu KAC tīklu, kurā būtu pieejami tieši uzņēmējiem domāti pakalpojumi).

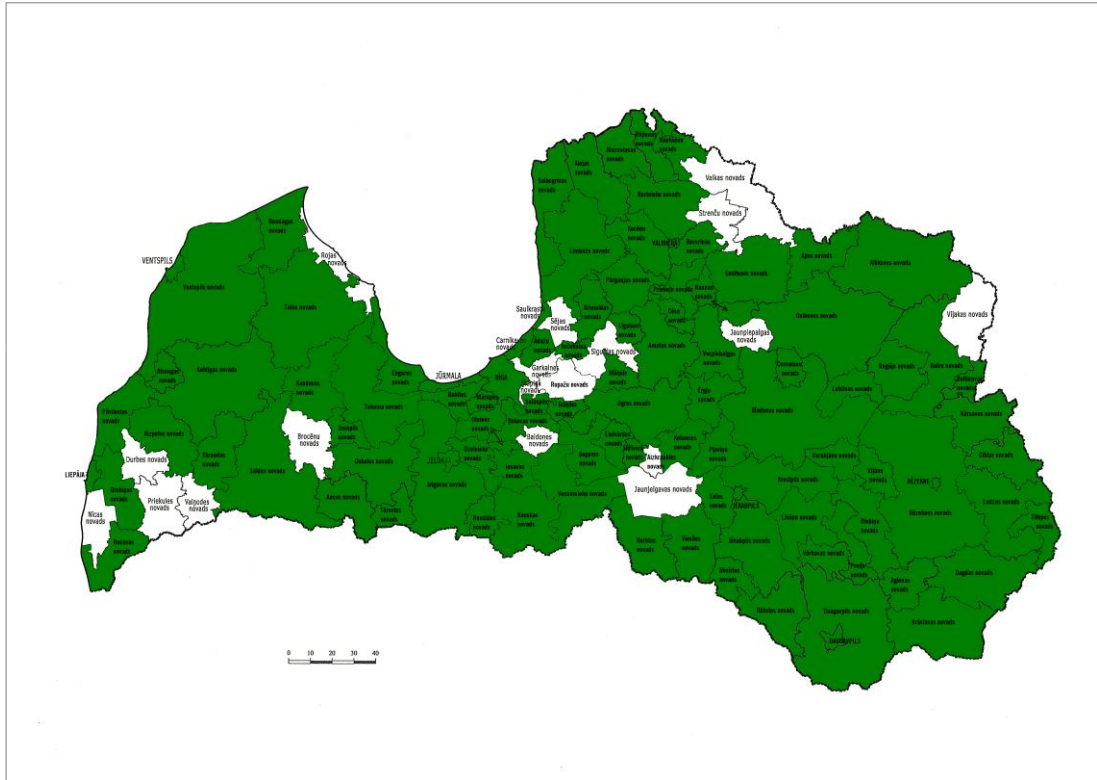


3.att. Publisko pakalpojumu saņēmēji procentos

Pētījuma rezultāti ir nodoti resoriem tālākai rīcībai publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidei. Pilns pētījuma teksts ir pieejams http://www.varam.gov.lv/lat/fondi/ESper07_13/15120/?doc=15503

Pašvaldību publisko pakalpojumu novērtējums

Pašvaldību pakalpojumu vērtēšanā iesaistījās 100 no 119 pašvaldībām, kas ir 85 procenti. Vērtējumā piedalījušos pašvaldību ģeogrāfiskais izvietojums atspoguļots attēlā Nr.4.



4.att. Pašvaldības, kas veikušas pašvērtējumu

Pašvaldības pašvērtējumu iesniedza laika periodā sākot no 2011.gada 3.oktobrim līdz 2012.gada 9.februārim.

Sākotnēji sagatavotajā pašvaldību pakalpojumu sarakstā bija iekļauti 517 pašvaldību pakalpojumi. Pēc pašvaldību pakalpojumu vērtēšanas pirmās fāzes (pašvaldību pašvērtējuma), tika identificēti vēl 194 sākotnējā sarakstā neietverti pakalpojumi, līdz ar to pašvaldību pakalpojumu saraksts pirms padziļinātās analīzes un unifikācijas rekomendāciju izstrādes ietver 711 pakalpojumus.

Visvairāk pakalpojumu (13%) ir attiecināmi uz funkciju „nodrošināt iedzīvotājiem sociālo palīdzību (sociālo aprūpi)”, 10% ir dažādi saimnieciskie pakalpojumi, kas attiecināmi uz funkciju „sekmēt saimniecisko darbību attiecīgajā administratīvajā teritorijā, rūpēties par bezdarba samazināšanu”. 8% pakalpojumu ir attiecināmi uz funkciju „gādāt par savas administratīvās teritorijas labiekārtošanu un sanitāro tīrību”, bet 7% uz funkciju „racionāli un lietderīgi apsaimniekot pašvaldības kustamo un nekustamo mantu”. Tālāk seko funkcijas „nodrošināt veselības aprūpes pieejamību, kā arī veicināt iedzīvotāju veselīgu dzīvesveidu un sportu” un „gādāt par iedzīvotāju izglītību” – katras ietvaros tiek sniegti 6% no pakalpojumiem (kopā 12%). Aptuveni 5% pakalpojumu ir attiecināmi uz funkcijām „nodrošināt savas administratīvās teritorijas būvniecības procesa tiesiskumu”, „rūpēties par kultūru un sekmēt tradicionālo kultūras vērtību saglabāšanu un tautas jaunrades attīstību” un „piedalīties sabiedriskās kārtības nodrošināšanā, apkarot žūpību un netiklību”

Vidēji viena pašvaldība **sniedz 250 pakalpojumus** no 711 pašvaldību pakalpojumu sarakstā esošajiem pakalpojumiem (36,2%). Talsu, Ķekavas, Ogres, Ilūkstes un Tukuma novads un Jūrmalas, Rēzeknes un Jēkabpils pilsēta sniedz vairāk kā 50% no pašvaldību pakalpojumu sarakstā esošajiem pakalpojumiem. Savukārt Aizputes, Aknīstes, Varakļānu, Smiltenes, Ludzas, Zilupes, Rucavas un Viļānu novadi norādījuši, kas sniedz mazāk kā 20% no pašvaldību pakalpojumu sarakstā esošajiem pakalpojumiem.

Analizējot pakalpojumu teritoriālo pieejamību atkarībā no attīstības centru lieluma, var secināt, ka pakalpojumu groza ietilpība ir saistīta ar klientu skaitu un atkarīga no tā, kādam attīstības centram pašvaldība ir piederīga, taču šis nav vienīgais faktors, kas nosaka pakalpojumu teritoriālo pieejamību. Vismaz puse starptautiskas nozīmes attīstības centru sniedz 364 no pašvaldību pakalpojumu sarakstā esošajiem pakalpojumiem (51%), nacionālās nozīmes centri sniedz 49%, reģionālās nozīmes centri – 35%, bet novadu nozīmes centri 28%.

1.tabula. Vidējais pieejamo pakalpojumu skaits pēc attīstības centru lieluma

Starptautiskas nozīmes attīstības centrs	Nacionālas nozīmes attīstības centrs	Reģionālās nozīmes attīstības centrs	Novadu nozīmes attīstības centrs
364	348	246	196

Teritoriāli pieejamākie no pašvaldību pakalpojumu sarakstā iekļautajiem pakalpojumiem ir dzimšanas, laulības un miršanas fakta reģistrācija, darbības ar civilstāvokļa aktiem, dzīvesvietas deklarāciju reģistrācija, pabalsta piešķiršana garantētā minimālā ienākuma līmeņa nodrošināšanai, tautības ieraksta maiņa, trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa piešķiršana, dzīvokļa pabalsta piešķiršana un informācijas sniegšana par pašvaldību darbu (ko sniedz vairāk kā 95% no pašvaldībām, kas piedalījās vērtējumā).

Novērtējuma ietvaros identificētie papildus jautājumi un rekomendācijas tiks izmantotas publiskās apspriešanas ietvaros. Pilns pētījuma teksts ir pieejams http://www.varam.gov.lv/lat/fondi/ESper07_13/15120/?doc=15503.

3.pielikums. Klientu apkalpošanas centru darbības modeļi

1. Klientu klātienē apkalpošanas centru darbības modeļi

Klātienē klientu apkalpošanas nodrošināšanai valstī jābūt organizētai koordinēti, balstoties uz koplietošanas principiem. Tādējādi, **ir jāievieš pārresoru līmenī plānveidīgi koordinēts KAC tīkls**, kas darbosies saskaņā ar vienotiem principiem un kurā tiks garantēti nodrošināta noteiktu pakalpojumu pieejamība atbilstoši noteiktajām pieejamības un kvalitātes prasībām.

Koncepcijas sagatavošanas laikā tika izvērtēti 3 iespējamie klientu klātienē apkalpošanas darbības modeļi:

- 1.modelis – Valsts pakalpojumu sniegšana uz pašvaldību KAC bāzes;
- 2.modelis – Atsevišķu nozaru KAC tīklu izveide;
- 3.modelis – Vienota valsts KAC tīkla pakāpeniska izveide.

Lai nodrošinātu specifisku pakalpojumu pieejamību iespējami tuvu iedzīvotājam, ņemot vērā pakalpojuma specifiku, resoriem tiek paredzētas tiesības arī slēgt individuālas vienošanās par klientu apkalpošanas nodošanu (citai iestādei, pašvaldībai, komersantam, vai NVO), ja tas būs lietderīgi no pakalpojumu pieejamības un izmaksu viedokļa un tas tiks veikts saskaņā ar NA definētajiem principiem.

1.1. 1.modelis – Valsts pakalpojumu sniegšana uz pašvaldību KAC bāzes

Šis modelis paredz centralizēti plānotu un vadītu valsts pakalpojumu turētāju sadarbību ar pašvaldībām. Sadarbības rezultātā visu tiešās valsts pārvaldes iestāžu klientu apkalpošana tiktu pilnībā nodrošināta tikai uz pašvaldību KAC bāzes.

Lai nodrošinātu garantētu pieejamību un kvalitāti, tiktu precīzi normatīvi noteikti pašvaldību pienākumi un atbildība šajā jomā, kā arī būtu centralizēti jāplāno attiecīga finansējuma novirzīšana pašvaldībām par šādu funkciju veikšanu.

Realizējot šo pieeju, nākotnē pakāpeniski tiktu pilnībā slēgti pašreizējie valsts iestāžu KAC un filiāles, un valsts un pašvaldību pakalpojumu sniegšanu nodrošinātu pašvaldību KAC.

Modeļa raksturīgākie elementi:

10) Pakalpojumu pieejamība klātienē un labs teritoriāls noklājums pat vietās ar zemu iedzīvotāju skaitu.

11) Esošās infrastruktūras izmantošana. Pašvaldībās jau atrodas administratīvās ēkas, un daudzos gadījumos tās ir aprīkotas ar klientu pieņemšanas telpām. Bijušajām rajonu centru administratīvām ēkām parasti ir labs (centrāls) novietojums, ērta sabiedriskā transporta piekļuve, plašas biroju telpas, un tās pēc renovācijām lielā mērā atbilst nepieciešamajiem klientu apkalpošanas parametriem.

12) Valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamība vienuviet. Pilnīga vienas pieturas aģentūras principa īstenošana. Proti, no klientu skatu punkta neinteresē, vai nepieciešamie pakalpojumi ir valsts vai pašvaldību. Tādējādi, organizējot klientu apkalpošanu vienuviet, tiek maksimāli ievērotas klienta intereses.

13) Neviendabīga administratīvā kapacitāte, kā arī milzīgas iedzīvotāju skaita atšķirības starp dažādām pašvaldībām. Pašvaldību klientu apkalpošanas centru gatavība sniegt valsts iestāžu publiskos pakalpojumus būtu neoptimāla, jo vairumā mazo novadu būtu grūti nodrošināt vienveidīgu un standartizētu pakalpojuma sniegšanu administratīvo un ierobežoto finanšu resursu, kā arī zināšanu trūkuma dēļ. Vairums valsts iestādes kā galveno šķērsli pakalpojumu pieprasīšanas un piegādes nodošanai pašvaldībām uzskata lielo pašvaldību skaitu un dažādo administratīvo kapacitāti pašvaldību pārvaldes aparātos.

14) Savstarpējo norēķinu grūtības. Nozīmīga riska grupa saistīta ar norēķiniem starp pakalpojumu turētājiem – valsts iestādēm un pakalpojumu sniedzējiem – pašvaldībām. Maksas pakalpojumiem ir jāsedz ar pakalpojumu sniegšanu saistītās izmaksas. Ir pilnīgi skaidrs, ka daudzās pašvaldībās šīs izmaksas var būtiski atšķirties – pat vairākas reizes. Jo būtiskākā izmaksu pozīcija ir personāla atalgojuma un uzturēšanas izmaksas, kuras tiek attiecinātas uz pakalpojumu skaitu. Pašvaldībās ar mazu klientu skaitu īpatnējās izmaksas uz pakalpojumu būs augstākas. Potenciālie strīdi par norēķiniem var būt klupšanas akmens valsts un pašvaldību iestāžu sadarbībai.

1.2. 2.modelis – Atsevišķu nozaru KAC tīklu izveide

Šis modelis balstās uz koncepcijā par vienas pieturas aģentūras principa ieviešanu valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā (MK 2011.gada 13.septembra rīkojums Nr.446) iekļauto risinājumu, kas paredz divu nozaru KAC tīklu izveidi, savukārt pašvaldības KAC attīstību plāno un realizē patstāvīgi. Saskaņā ar šo modeli valsts pakalpojumu sniegšanai ir paredzēts izveidot šādus KAC tīklus:

1) **Uzņēmēju KAC** – klientu apkalpošanai klātienē primāri VID un UR pakalpojumu sniegšanai, uz VID klātienes KAC bāzes, jo VID ir vislielākais reģionālo nodaļu skaits starp visiem uzņēmējdarbībai būtisko pakalpojumu sniedzējiem. Pakalpojumu grozs uzņēmējiem ietvertu arī uzņēmējdarbības atļaujas un licences, kuras šobrīd sniedz plašs resoru un iestāžu skaits.

2) **Lauksaimnieku KAC** – klientu apkalpošanai klātienē visu ZM un tās padotības iestāžu pakalpojumiem uz LAD klātienes KAC bāzes. LAD šobrīd ir klientu ziņā lielākais (bet ne teritoriālā noklājuma ziņā) reģionālais tīkls LR Zemkopības ministrijas pārraudzītajā nozarē. ZM ir pieņēmusi lēmumu centralizēt nozares līmenī arī klientu apkalpošanu neklātienē, veidojot centralizētu zvanu centru un portālu.

3) **Pašvaldību KAC** – Attīstās pastāvīgi pašvaldību autonomijas ietvaros 110 novadu centros un 9 republikas pilsētās – primārais pakalpojumu nodrošinātājs klātienē fiziskajām un privāto tiesību juridiskajām personām. Nodrošina pašvaldību un valsts deleģēto pakalpojumu pieprasīšanu un piegādi.

Būtiskākā šī modeļa pazīme ir tā, ka tiek veidoti divu nozaru valsts KAC tīkli, kuri administratīvi pakļauti katrs savai institūcijai (ZM un FM), kaut arī metodoloģiski tos vadītu atbildīgā par pakalpojumu attīstību ministrija (VARAM).

Modeļa raksturīgākie elementi:

1) Vienas nozares ietvaros tiek novērsta klientu apkalpošanas darbību dublēšana un tiek samazināts administratīvais slogs, tomēr klientam vienalga jāapmeklē vairāki KACi, tādējādi netiek nodrošināta vienas pieturas aģentūras principa pakalpojumu pieejamībā pilnīga ieviešana.

2) Tiek izmantotas VID un LAD iestrādes KAC tīklu izveidē, kā arī organizatoriskā un tehniskā atbalsta nodrošināšanā. Radīsies klientu apkalpošanas izmaksu ietaupījums FM un ZM resoru ietvaros, izmantojot mēroga efektu (KAC uzturēšana – telpu īre un apsaimniekošana, IKT infrastruktūras izmantošana, darbinieku apmācība u.c.).

3) Ieguvēji būtu uzņēmēji un lauksaimnieki, kuri ātrāk par citām sabiedrības grupām varētu izmantot uz klientu orientētu pakalpojumu piegādi, jo citu valsts iestāžu pakalpojumu pieprasīšana un piegādes nodošana pašvaldībām prasīs lielāku sagatavošanos un ieviešanas laiku, ņemot vērā iesaistīto pušu daudzumu.

4) Iestādēm (PMLP, VZD, VSAA, NVA u.c.), kurām uzņēmēju un lauksaimnieku KAC nebūs preferenciālais klātienes pakalpojumu sniegšanas kanāls, pakalpojumu pieprasīšana un piegāde būs jānodod pašvaldībām. Šis nodošanas process būs darbietilpīgs un ilgs, turklāt uz to attieksies visi 1. modeļa trūkumi.

1.3. 3.modelis – vienota valsts KAC tīkla pakāpeniska izveide

Šis modelis paredz vienota valsts KAC tīkla pakāpenisku izveidi visā valsts teritorijā. Šis tīkls var būt veidots, apvienojot valsts iestāžu reģionālo filiāļu un klientu apkalpošanas centru resursus vienotā tīklā, t.sk., izmantojot vienotus IKT risinājumus un centralizējot atbalsta funkcijas, tādējādi samazinot resursu

dublēšanos, kā arī nodrošinot klientiem iespēju saņemt valsts pārvaldes pakalpojumus vienuviet. Attiecīgi pakāpeniski slēdzot valsts tiešās pārvaldes klientu klātienē apkalpošanas centrus/ struktūrvienības.

Savukārt pašvaldības KAC attīstību plāno un realizē patstāvīgi, un uz savstarpēju vienošanos pamata sadarbojas ar vienoto valsts KAC tīklu, nodrošinot gan informācijas pieejamību, gan pakalpojumu sniegšanu ārpus vienotā valsts KAC tīkla, tādējādi nodrošinot pakalpojumu pieejamību.

Ar šo koncepcijas projektu MK līmenī tiks izlemts klientu apkalpošanas centru izveides virziens, nevis tā detalizētā ieviešana. Detalizēta informācija par klientu apkalpošanas centru darbības principiem, izmaksām un konkrētām veicamām darbībām vienota valsts KAC tīkla izveidei tiks iekļauta „Vienota klientu apkalpošanas centra tīkla izveides pilotprojekta 1.kārtas plānā”, ko paredzēts iesniegt MK 2013.gada aprīlī (koncepcijas 6.1.punkts - „Kopējais rīcības plāns koncepcijas īstenošanai” 3.2.apakšpunkts).

Modeļa raksturīgākie elementi:

1) Būtiskākā šī modeļa pazīme ir tā, ka klientam ir viena institūcija valsts pakalpojumu saņemšanai klātienē neatkarīgi no pakalpojuma resoriskās piederības.

2) Centralizēta klientu apkalpošana. Visā valsts teritorijā darbojas vienots valsts KAC tīkls, kas nodrošina informēšanu par visiem individuālajiem pakalpojumiem, visu pakalpojumu pieprasīšanu, kā arī pakalpojumu rezultātu piegādi klātienē.

3) Iespējams, straujākais teritoriālās pieejamības, pakalpojumu kvalitātes uzlabojums un administratīvā sloga samazinājums, ja primāri tiek izvēlēti būtiskākie pakalpojumi, kuros iesaistītas vairākas nozares. Iespējama strauja, plānveidīga e-pakalpojumu attīstība.

4) Šis variants nodrošinātu maksimālu teritoriālo pārklājumu, un vajadzības gadījumā jebkura publiskā pakalpojuma pieejamību klātienē var viegli palielināt, jo katrs izveidotais valsts KAC var tikt izmantots jebkura resora pakalpojuma nodrošināšanai. Matricas principu informācijas piegādē ir salīdzinoši viegli realizēt, jo KAC turētāja rīcībā ir būtiskākie pakalpojumu sistēmas pārvaldes instrumenti, jo tas pārvalda gan centralizētās valsts IKT sistēmas, kas nodrošina pakalpojumu elektronizāciju un pieejamību neklātienē, gan pārvalda un vada klātienē kanālu caur vienoto valsts KAC.

5) Šis variants efektīvāk uzlabo pakalpojuma piegādes procesus, jo nodrošina maksimālu integritāti starp valsts reģistru informācijas sistēmām un vienoto valsts KAC tīklu, tādā veidā lielākā mērā samazinot administratīvo slogu.

6) Šis variants ir efektīvāks par citām izvērtētajām alternatīvām, jo novērš klientu apkalpošanas darbību dublēšanos, nodrošina lietderīgāku valsts

resursu izvietošanu un maksimālu mēroga efekta izmantošanu (KAC uzturēšana, darbinieku apmācība u.c.).

7) Tas dotu lielāko pozitīvu efektu uz valsts budžeta izdevumiem, arī efektu attiecībā pret uzņēmējdarbības vides uzlabošanu un produktīvo ekonomiku.

8) Valsts pārvaldes iestādēm, uzlabojot pakalpojumu piegādi, mazināsies nepieciešamība pēc iesaistītajiem cilvēkresursiem klientu apkalpošanā, tām radīsies jaunas iespējas, kas ļaus personāla resursus novirzīt tām nozarēm, kuras nodrošina daudz būtiskākus publiskos pakalpojumus.

9) Iespējams, šis variants izmainītu esošo administratīvo kultūru valsts pārvaldē un noārdītu resorisko „feodālismu”, jo rada “spēles noteikumus”, kas liek valsts pārvaldei sadarboties daudz augstākā pakāpē.

Provizorisks ietekmes uz valsts budžetu novērtējums:

Lai īstenotu šo modeli, tika veikts provizorisks ietekmes uz valsts budžetu novērtējums (ietekmes novērtējums uz pašvaldību budžetu netika veikts, jo šis modelis pašvaldības tiešā veidā neskar, bet paredz klientu apkalpošanas centru tīkla izveidi valsts iestāžu pakalpojumiem), balstoties uz izmaksu un ieguvumu analīzi, kā arī dažādiem pieņēmumiem un aptuveniem vērtējumiem, kā arī konsultējoties ar Finanšu ministrijas un Valsts kases vadības pārstāvjiem, izstrādājot aprēķina metodi.⁴⁵

Kā būtisks ierobežojums un metodoloģisks šķērslis, aplēšot ietekmi uz valsts budžetu, tika konstatēts fakts, ka valstī netiek pēc vienotas metodikas uzskaitīta un apkopota informācija ne par pakalpojumu sniegšanas izmaksām, ne arī par iestāžu reģionālo klientu apkalpošanas centru un filiāļu darbības nodrošināšanas izmaksām. Esošā valsts budžeta izpildes uzskaites metodikā nav paredzēta uzskaites dimensija, kura ļautu uzskaitīt ar pakalpojumu sniegšanu un klientu apkalpošanu saistītās iestāžu izmaksas, kas attiecīgi nepiedāvā iespēju iegūt pakalpojumu izmaksas un tās analizēt, (piemēram, izmērīt nozaru politiku rezultatīvos rādītājus sniegto pakalpojumu izpausmē).

Tādēļ izmantotās metodikas pamatā ir iestāžu – publisko pakalpojumu sniedzēju finanšu dati, kuri tika iegūti ar aptaujas metodi (noskaidrojot attiecīgo

⁴⁵ Metode balstīta uz izmaksu un ieguvumu analīzi, kā arī dažādiem pieņēmumiem un aptuveniem vērtējumiem izmantojot varbūtības teoriju un matemātisko modelēšanu. Metode tika pārrunāta konsultējoties ar Finanšu ministrijas un Valsts kases vadības pārstāvjiem. Tāpat tika veikta iestāžu aptauja par izmaksu identificēšanu. Kumulatīvi veicot aprēķinu, pa kopas segmentiem ir izkristalizējusies šāda prognoze.

Ņemot vērā izejošo datu neesamību valsts pārvaldes rīcībā un veiktās institūciju aptaujas subjektīvismu, gala aprēķins nevar būt uzskatāms par absolūtu, bet atspoguļo tendences jeb prognozi, lai gan tas ir ar lielu novirzes riska faktoru, jo ir daudz nezināmo un izmaksu uzskaites kārtība valsts pārvaldē pašreiz neeksistē, kā arī vadības grāmatvedības principi netiek piemēroti un iestāžu budžetēšana notiek atbilstoši spēkā esošajiem budžeta klasifikācijas kodiem, kas savukārt pakalpojumu izmaksu kontekstā nav viennozīmīgi analizējami un pielietojami.

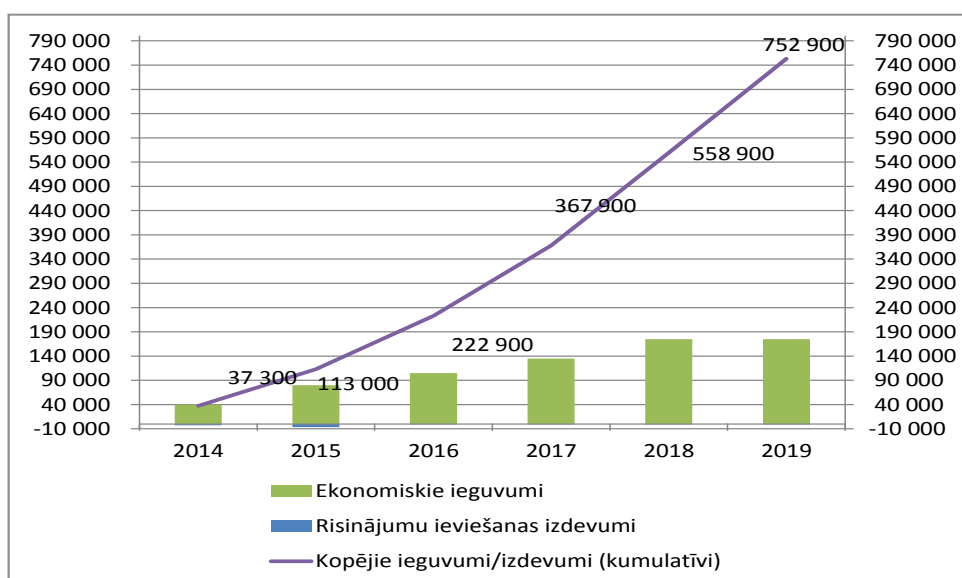
iestāžu administratīvo izmaksu apjomu). Uz iegūto izmaksu bāzi tika attiecināti finansiālie ieguvumi, kurus rada koncepcijā piedāvātie risinājumi.

Tika atlasītas ~100 iestādes, kuras nodrošina administratīvo pakalpojumu sniegšanu (veselības aprūpes, izglītības u.c. fizisko pakalpojumu sniedzēji netika aptaujāti, jo šo iestāžu pakalpojumiem nav administratīvā daba). Lai arī atbildes tika saņemtas tikai no ~50 iestādēm, aptauja ļauj aptuveni novērtēt (ar ekstrapolācijas metodi) kopējo esošo izmaksu bāzi, uz kuras pamata var attiecināt ietaupījumu apjomu.

Izmaksu/ieguvumu kopsavilkums ir parādīts sekojošā tabulā un attēlos.

1.tabula. Risinājumu ieviešanas izdevumu/ieguvumu kopsavilkums, tūkst. LVL

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Kopā
Risinājumu ieviešanas izdevumi	- 2 700	- 6 300	- 1 100	- 1 000	- 1 000	- 1 000	- 13 100
Risinājumu ieviešanas finanšu ieguvumi	-	2 000	6 000	11 000	17 000	20 000	56 000
Finanšu ieguvumi/izdevumi	- 2 700	- 4 300	4 900	10 000	16 000	19 000	42 900
Finanšu ieguvumi/izdevumi (kumulatīvi)	- 2 700	- 7 000	- 2 100	7 900	23 900	42 900	
Ekonomiskie ieguvumi	40 000	80 000	105 000	135 000	175 000	175 000	710 000
Kopējie ieguvumi/izdevumi	37 300	75 700	109 900	145 000	191 000	194 000	752 900
Kopējie ieguvumi/izdevumi (kumulatīvi)	37 300	113 000	222 900	367 900	558 900	752 900	



1.att. Kopējo (ieskaitot ekonomiskos ieguvumus) izdevumu/ieguvumu kopsavilkums pret IKP, tūkst. LVL.

Galvenie secinājumi un atziņas saistībā ar piedāvātā varianta ietekmi uz valsts un pašvaldību budžetiem ir sekojošas:

1) Kopējās orientējošās ieviešanas izmaksas 6 gados ir vērtējamas ~13.1 milj. LVL. Pakalpojumu elektronizācijas un pilnveidošanas izmaksas šīs koncepcijas realizācija tieši neietekmē (tā tiks pamatā veikta plānoto ES finansēto projektu ietvaros). Jāuzsver, ka šie izmaksu vērtējumi ir ļoti aptuveni un šajā fāzē balstās uz pieņēmumiem un aplēsēm.

2) Tiešo finanšu ieguvumi tuvākajos 7 gados vērtējami ~56 milj. LVL un tie sastāv no divām daļām:

2.1) Izmaksu ietaupījumi no pakalpojumu sniegšanas optimizēšanas un elektronizācijas (līdz ~10% no kopējām pakalpojumu sniegšanas izmaksām, kas vērtējamas ~100 milj. LVL gadā), pateicoties šādiem faktoriem:

- klātienē pakalpojumu sniegšanas apjomu samazinājums pakalpojumu sniegšanas elektronizācijas rezultātā;
- pakalpojumu sniegšanas procesa optimizēšana un efektīvizācija.

2.2) Izmaksu ietaupījumi iestāžu reģionālo klientu apkalpošanas centru un filiāļu konsolidācijas un valsts klientu apkalpošanas centru tīkla izveides rezultātā (līdz 10% no reģionālo klientu apkalpošanas centru/ filiāļu darba nodrošināšanas izmaksām, kas vērtējamas ~100 milj. LVL gadā), pateicoties šādiem faktoriem:

- izdevumu samazināšanās reģionālās infrastruktūras uzturēšanai, veidojot valsts klientu apkalpošanas centru;
- personāla izmaksu samazināšanās, iesaistot klientu apkalpošanā universālos klientu apkalpošanas speciālistus (nozares speciālisti nenodarbosies ar atbildēm uz vispārējiem pieprasījumiem, vienmērīgāka un lietderīgāka speciālistu noslodze);
- mēroga efekts, centralizēti organizējot IKT atbalsta, procesu pārvaldības u.c. jautājumus.

3) Kumulatīvā finanšu ietekmes bilance, sākot 4.gadu, ir pozitīva, un ir acīmredzama šo investīciju pozitīva finansiāla atdeve;

4) Daudz nozīmīgāki par finanšu ieguvumiem ir netiešie ekonomiskie ieguvumi, kuri tuvāko 7 gadu laikā ir vērtējami ~710 milj. LVL⁴⁶, kas sastāv no divām daļām:

- sloga samazinājums 410 milj. LVL apmērā, kas nozīmē esošā administratīvā sloga samazinājumu līdz 2019.gadam par ~41%. Kopējais administratīvā sloga apjoms Latvijā vērtējams ~1000 milj. gadā (6.8% no ~15 miljardu LVL IKP), pakalpojumu sniegšanas pilnveidošanas rezultātā tas

⁴⁶ Aprēķinu nolūkos ir pieņemts, ka Latvijas IKP laika periodā no 2012.-2019.gadam ir nemainīgs un veido 15 miljardu LVL gadā.

varētu pakāpeniski samazināties. Aprēķins balstīts uz pieņēmumu, ka katru gadu pakāpeniski samazināsies administratīvais slogs, uzsākot ar relatīvi nelielu administratīvā sloga samazinājumu 2014.gadā – 2,5%; attiecīgi katru turpmāko gadu turpinoties administratīvā sloga samazinājumam, pateicoties koncepcijā paredzēto pasākumu ieviešanai (2015 – 5%; 2016– 6%; 2017–7,5%; 2018 – 10%; 2019 – 10%).

- 300 milj. iekšzemes kopprodukta pieaugumu, pateicoties labvēlīgākai uzņēmējdarbības videi, kura savukārt veicinātu investīciju piesaisti un ekonomisko aktivitāti. Aprēķins balstīts uz teorētisku pieņēmumu, ka publisko pakalpojumu sistēmas pilnveide varētu pakāpeniski dot ieguldījumu iekšzemes kopprodukta pieaugumā: 2014.gadā – 0.07%; 2015. gadā – 0.2%; 2016. gadā – 0.3%; 2017. – 2019. gadā – 0.47%).

5) Tiešie finanšu ieguvumi (izmaksu samazinājums) ir būtisks, taču ne galvenais pamatojums piedāvātajai publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošanai.

Galvenais attīstības mērķis un pamatojums ir tieši administratīvā sloga mazināšana un uzņēmējdarbības vides uzlabošana, kas savukārt dod būtisku ieguldījumu iekšzemes kopprodukta un valsts konkurētspējas palielināšanā.

Tā kā būtiskāko izmaksu un ieguldījumu daļu veido tieši pārkārtojumi klientu apkalpošanas centru tīkla pārbūvei, tādējādi precīzāku finanšu ietekmes aprēķinu uz valsts budžetu būs iespējams veikt tikai, izstrādājot pakāpenisku valsts klientu apkalpošanas centru tīkla izveides plānu.

2. Klātienēs klientu apkalpošanas centru izveides modeļu salīdzinājums

Lai salīdzinātu 3 klientu apkalpošanas centru izveides modeļus, tika izmantotas divas metodes:

1) priekšrocību un trūkumu analīze attiecībā pret koncepcijā izvirzītajiem mērķiem un faktoriem, kas ietekmē to sasniegšanu. Metodes mērķis ir izslēgt no padziļinātas analīzes veikšanas modeļus ar būtiskiem trūkumiem, kas apdraud to ieviešanu un koncepcijā izvirzīto mērķu sasniegšanu.

2) investīciju un finanšu ieguvumu salīdzinājums modeļiem, kas nodrošina koncepcijā izvirzīto mērķu sasniegšanu.

2.1. Priekšrocību un trūkumu analīze

Būtiskākās modeļu priekšrocības un trūkumi ir atspoguļoti 4.tabulā.

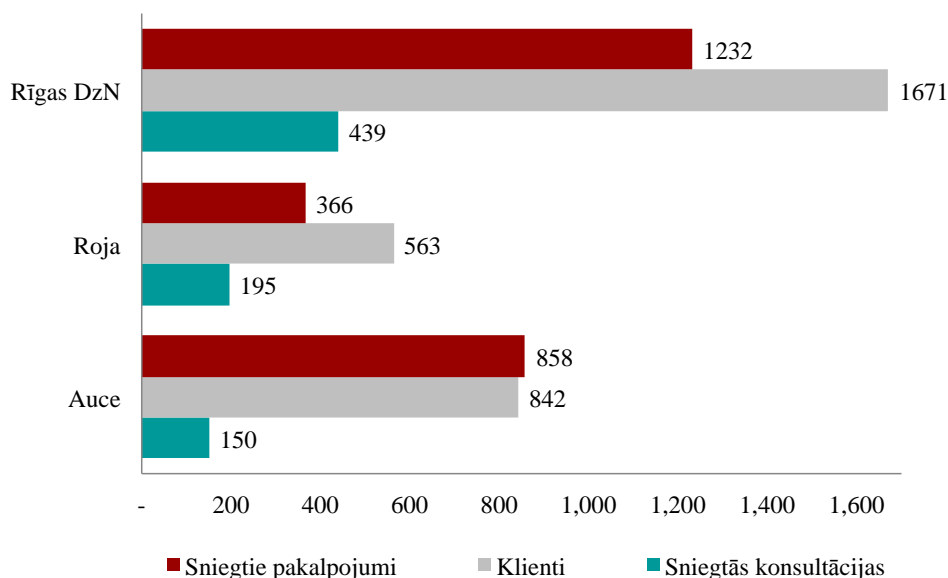
2.tabula. Būtiskākās priekšrocības un trūkumi

Modelis	Priekšrocības	Trūkumi
1.modelis – Valsts pakalpojumu sniegšana uz pašvaldību KAC bāzes	<ul style="list-style-type: none"> - Plašākā pakalpojumu pieejamība klātienē – 110 novados un 9 lielajās pilsētās. - Valsts un pašvaldības pakalpojumi pieejami vienuviet. - Klientam ērtākais modelis. 	<ul style="list-style-type: none"> - Apdraud pašvaldību autonomiju. - Grūti (neiespējami) nodrošināt standartizētu pakalpojumu kvalitāti visā valstī. - Sarežģīti savstarpējie norēķini. - Grūti nodrošināt komunikāciju starp vairāk kā 100 valsts iestādēm uz 119 pašvaldībām.
2. modelis – Nozaru KAC tīklu izveide	<ul style="list-style-type: none"> - Administratīvā sloga samazinājums vismaz 2 nozaru griezumā. - Mazākā FM un ZM iestāžu pretestība, jo tiek maksimāli izmantotas FM un ZM pakļautības iestāžu tiesības organizēt savu darbu nozares ietvaros. - Sadarbības potenciāls ar pašvaldībām. 	<ul style="list-style-type: none"> - Netiek nodrošināta vienas pieturas aģentūras principa pakalpojumu pieejamībā pilnīga ieviešana. - Nepieciešamas investīcijas 2 paralēlu valsts KAC tīklu izveidē. - Iestādēm (PMLP, VZD, VSAA, NVA u.c.), kurām uzņēmēju un lauksaimnieku KAC nebūs preferenciālais klātienē pakalpojumu sniegšanas kanāls, pakalpojumu pieprasīšanas un piegādes pārbūves process pašvaldībām būs ievērojami darbietilpīgāks un ilgāks. - Pakalpojumu sistēmas pārvaldība – sadrumstalota starp resoriem, grūti panākt pakalpojumu standartizāciju.
3.modelis – vienota valsts KAC tīkla pakāpeniska izveide	<ul style="list-style-type: none"> - Augstākais administratīvā sloga samazinājums. - Nodrošināta vienas pieturas aģentūras principa ieviešana (klientam ir viena institūcija valsts pakalpojumu saņemšanai klātienē, neatkarīgi no pakalpojuma resoriskās piederības). - Tiek sasniegta augstākā pakalpojumu vienveidīguma un standartizācijas pakāpe. - Iespējama strauja, plānveidīga e-pakalpojumu attīstība. - Efektīva valsts resursu izmantošana (centralizēta vadība un mēroga efekts) un caurskatāmība. - Iespējams straujākais teritoriālās pieejamības, pakalpojumu kvalitātes uzlabojums un administratīvā sloga samazinājums, ja primāri tiek izvēlēti būtiskākie pakalpojumi, kuros iesaistītas vairākas nozares. - Sadarbības potenciāls ar pašvaldībām. 	<ul style="list-style-type: none"> - Augsta resoru pretestība, jo resursu centralizāciju ministrijas uztvertu negatīvi. - Nepieciešamas būtiskas investīcijas centralizēta KAC tīkla izveidē. - Pārejas periodā faktiski saglabāsies vairāki tīkli paralēli (centralizētais un katras institūcijas esošais samazinātā apjomā).

4. pielikums. Izmēģinājumu projekta rezultāti

Kopumā VPVKAC personāls Rojā un Aucē ir pieņēmis 1224 pakalpojumu iesniegumus. VPVKAC klientiem kopumā ir interesējusi iespēja pieprasīt VSAA pakalpojumus (407 pieteikumi), VID pakalpojumus (457 pieteikumi), LAD pakalpojumu (58 pieteikumi) un VZD pakalpojumu (divi pieteikumi).

VPVKAC apmeklētāji visbiežāk pieprasīja VSAA nodrošināto pakalpojumu slimības pabalsta piešķiršanai: Aucē 260 pieprasījumi, Rojā 191 pieprasījums. Kā nākamais pieprasītākais pakalpojums bija VID nodrošinātais pakalpojums "Gada ienākumu deklarāciju pieņemšana": Aucē 247 iesniegumi, Rojā 52 iesniegumi. VVD pakalpojumi netika pieprasīti. Dažos gadījumos klients ir lūdzis konsultāciju un pakalpojumu vai vairākus pakalpojumus (skat. 1. att.)

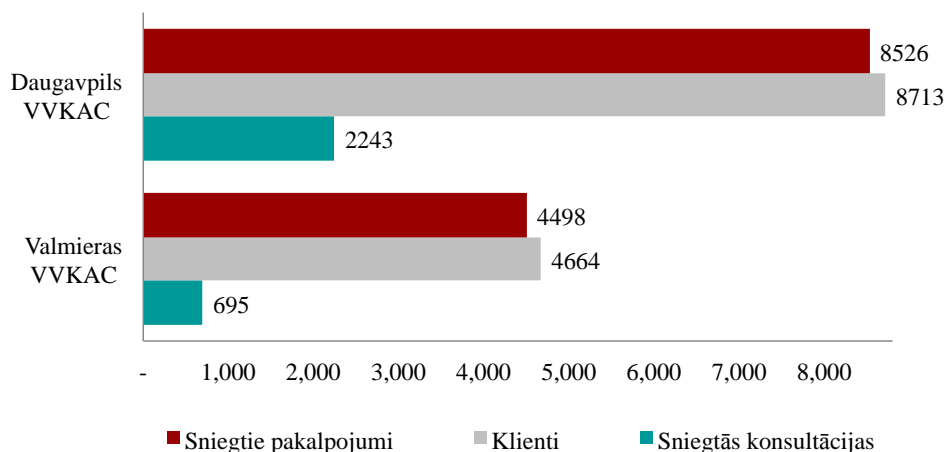


1. att. Valsts un pašvaldības vienotā KAC darbības rezultāti

VPVKAC personāls ir sniedzis 345 konsultācijas, no tām 48 % telefoniski. Konsultācijas visbiežāk lūgtas VSAA un VID pakalpojumu kontekstā, UR un LAD jautājumos konsultācijas sniegtas ~ 4 % gadījumu.

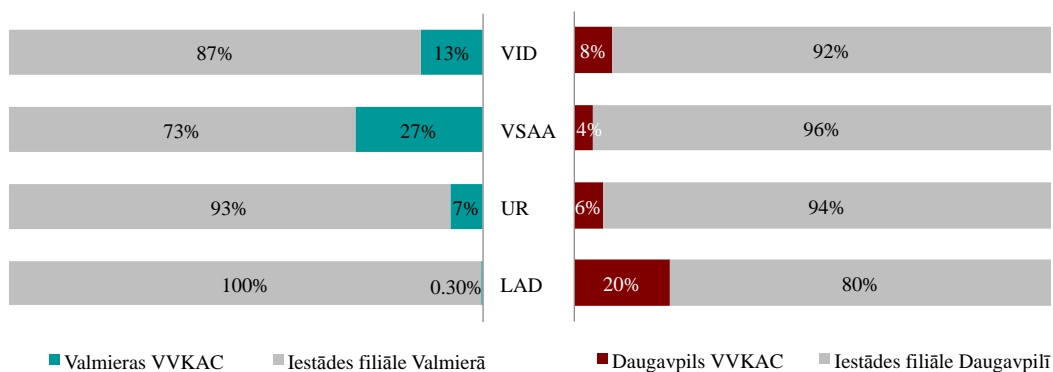
Izmēģinājumu projekta laikā Rīgas Dzemdību namā tika nodrošināta līdz šim nebijusi iespēja – vienlaicīgi sagatavot iesniegumu, lai saņemtu gan Rīgas pašvaldības pabalstu jaundzimušā aprūpei, gan VSAA bērna piedzimšanas pabalstu. Rīgas Dzemdību namā izveidotais VPVKAC apkalpoja 1671 klientu, no tiem 74 % izmantoja minēto iespēju, bet pārējiem klientiem tika sniegta informācija par pieejamiem pašvaldības un VSAA pakalpojumiem sakarā ar bērna piedzimšanu.

Kopumā **VVKAC** personāls Valmierā un Daugavpilī ir apkalpojis 13347 apmeklētājus, sniegti 13024 pakalpojumi un 2905 konsultācijas (skat. 2. att.). VVKAC personāls Daugavpilī un Valmierā veica tikai klientu klātienē apkalpošanu, līdz ar to ne telefoniskas, ne rakstiskas konsultācijas netika sniegtas, izņemot LAD. Visbiežāk konsultācijas tika pieprasītas LAD (41 %), VID (26 %) un VSAA (25 %) pakalpojumu kontekstā, retāk konsultācijas tika lūgtas UR (7 %) un VVD (1 %) jautājumos.



2. att. Valsts vienotā KAC darbības rezultāti

Visbiežāk Daugavpils VVKAC klienti ir pieprasījuši VID pakalpojumus – 5085 reizes, seko VSAA ar 1596 un LAD ar 1359 pakalpojumu pieprasījumiem. Tuvākā LAD klientu apkalpošanas struktūrvienība atrodas Preiļos, līdz ar to Daugavpils novada iedzīvotāji ir novērtējuši iespēju saņemt pakalpojumu tuvāk dzīvesvietai (skat. 3. att.). Visas pārējās izmēģinājumu projekta dalībriestādes Daugavpilī ir izvietojušas savus klientu apkalpošanas centrus.



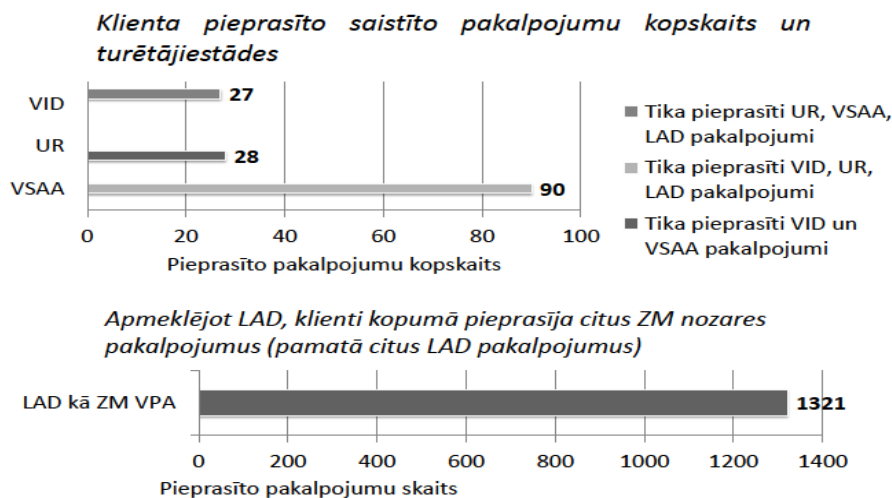
3. att. VVKAC sniegto pakalpojumu skaits salīdzinājumā ar iestāžu reģionālo struktūrvienību sniegto pakalpojumu skaitu (dati: I–IV)

VVKAC UR pakalpojumi pieprasīti 474 reizes, VVD – 12 reizes. Valmieras VVKAC klienti visbiežāk ir pieprasījuši VID pakalpojumus – 2214 reizes, VSAA pakalpojumi pieprasīti 7854, UR – 509 un LAD – 17 reizes. Tā kā Valmieras VVKAC tika izvietots VVD Valmieras Reģionālās vides pārvaldes ēkas 1. stāvā, likumsakarīgs ir VVD pieņemto klientu iesniegumu lielais skaits – 1004 pakalpojuma pieprasījumi.

Galvenā VVKAC priekšrocība bija spēja vienkopus nodrošināt klientam plašu pakalpojumu klāstu. Izskatot saistīto pakalpojumu pieprasījumus, LAD klienti 1321 reizi pieprasījuši papildus citu LAD pakalpojumu, VSAA klienti vienā apmeklējuma reizē pieprasījuši 90 VID, UR, LAD pakalpojumus, VID klienti papildus pieprasījuši 27 VSAA, UR un LAD pakalpojumus, UR klienti papildus 28 reizi pieprasījuši VSAA un VID pakalpojumus.

Galvenā VVKAC priekšrocība bija spēja vienkopus nodrošināt klientam plašu pakalpojumu klāstu, izskatot saistīto pakalpojumu pieprasījumus.

Saistīto pakalpojumu pieprasījumu skaits



4. att. VVKAC sniegto t. s. saistīto pakalpojumu kopskaits

LAD klienti 1321 reizi pieprasījuši papildus citu LAD pakalpojumu, VSAA klienti vienā apmeklējuma reizē pieprasījuši 90 VID, UR, LAD pakalpojumus, VID klienti papildus pieprasījuši 27 VSAA, UR un LAD pakalpojumus, UR klienti papildus 28 reizes pieprasījuši VSAA un VID pakalpojumus.

5. pielikums. Izmēģinājumprojekta komunikācijas programma

Pilotprojekta sekmīgai īstenošanai tika izstrādāta komunikācijas programma, kas noritēja no 2013. gada 30. novembra līdz 2014. gada 30. jūnijam.

Lai nodrošinātu valsts vienoto klientu apkalpošanas centru (turpmāk – VVKAC) kopēju vizuālo tēlu, tika izstrādāts vizuālās identitātes pamatelements – logo. Tika izgatavotas plāksnes ar VVKAC nosaukumu piestiprināšanai pie ēku fasādēm, iespiesti un izplatīti plakāti un skrejlapas. Tika izveidotas kastes ar VVKAC vizuālajiem elementiem "Palīdziet mums kļūt labākiem!" izvietojumam katrā VVKAC, lai noskaidrotu iedzīvotāju viedokli par VVKAC un tajos saņemtajiem pakalpojumiem.

Komunikācijai ar tiešajām mērķauditorijām tika izveidots projekta konts *Twitter* platformā, kā arī sagatavota informācija par izmēģinājumu projektu VARAM tīmekļa vietnei. Neskatoties uz salīdzinoši nelielo sekotāju skaitu, profila *Klout score* jeb ietekmes rādītājs⁴⁷ ir 29, kas vērtējams kā vidēji augsts.

Visu kampaņas laiku tika nodrošināta komunikācija sociālajos medijos, kā arī izstrādāti baneri izvietojumam izmēģinājumu projektā iesaistīto iestāžu mājaslapās un dažādu sadarbības partneru mājaslapās. Ņemot vērā pilotprojekta īstermiņa raksturu, tika nolemts neveidot atsevišķu VVKAC tīmekļa vietni. Tā vietā visa būtiskā informācija tika integrēta VARAM tīmekļa vietnē. Lai atvieglotu komunikāciju informatīvajos materiālos, šī lapa tika saistīta ar domēnu www.vvkac.lv, kas ļauj, ierakstot īso adresi, nokļūt atbilstošajā VARAM lapā. Šo sākumlapu apmeklējuši 3154 unikālie apmeklētāji, kas kopā apskatījuši lapu 5029 reizes.

Lai atgādinātu par VVKAC pakalpojumu pieejamību, regulāri tika sagatavotas ziņas par atsevišķiem aktuāliem valsts iestāžu pakalpojumiem, aicinot iedzīvotājus izmantot VVKAC šo pakalpojumu saņemšanai. Tika sagatavotas 229 publikācijas nacionālajos, reģionālajos un pašvaldību laikrakstos, interneta portālos, organizāciju tīmekļa vietnēs, 14 nacionālās un reģionālās TV un radio raidījumi, nosūtītas 19 preses relīzes.

Iedzīvotāju un VVKAC klientu viedokļa noskaidrošanai VVKAC jautājumā pilotprojekta ietvaros tika veiktas trīs aptaujas⁴⁸ (skat. 3. pielikumu).

⁴⁷ Reitings, kas atspoguļo subjekta virtuālo ietekmi internetā un ko aprēķina, analizējot subjekta aktivitātes sociālajos tīklos. Rādītājs tiek vērtēts robežās 1–100, kur 10 ir zema ietekme, 30 – tāda, kur vēl jāpiestrādā, bet virs 40 tiek uzskatīta par augstu ietekmi.

⁴⁸ Pētījumu centra SKDS veiktās aptaujas:
http://www.varam.gov.lv/lat/fondi/ESper07_13/15120/?doc=18107

6. pielikums. Klientu aptaujas rezultāti

Visu VVKAC un VPVKAC darbības laiku notika apmeklētāju aptauja⁴⁹, kurā tika noskaidrots KAC darba vērtējums. Kopumā VPVKAC aptaujā piedalījās 290 respondenti, aizpildot paš aizpildāmas anketas. Raksturojot respondentu saskarsmi un apmierinātību ar VVKAC un VPVKAC pakalpojumiem, vērojams, ka visi respondenti pauda apmierinātību ar sniegtajiem pakalpojumiem visās iestādēs (tajā skaitā "pilnīgi apmierināto" pakalpojumu saņēmēju īpatsvars Aucē bija no 67 % līdz 100 %, Rojā no 73 % līdz 100 %). VVKAC aptaujā arī ir atzinīgi vērtēta visu sniegto pakalpojumu kvalitāte: "pilnīgi apmierināti" bija no 67 % līdz 100 % pakalpojumu saņēmēju Daugavpilī un 75 % līdz 100 % Valmierā.

Visi (100 %) Auces un Rojas, kā arī Valmieras un Daugavpils VPVKAC pakalpojumu saņēmēji pozitīvi vērtēja apgalvojumu "iespēja saņemt valsts pakalpojumus vienuviet ir noderīga". Arī vairākums respondentu pozitīvi vērtēja iespējas saņemt valsts pakalpojumus vienuviet noderīgumu (Valmierā 92 %, Daugavpilī 87 %).

Lai noskaidrotu Latvijas iedzīvotāju viedokli, 2014. gada maijā tika veikta Vislatvijas aptauja, kurā, lūgti novērtēt dažādas ar VVKAC izveidi saistītas idejas, 76 % respondentu uzskatīja, ka būtu nepieciešams nodrošināt iespēju visus valsts pakalpojumus saņemt vienuviet. Tikai nedaudz retāk (72 %) norādīts, ka valstī būtu jāievieš kārtība, lai ne tikai visus valsts, bet arī pašvaldību pakalpojumus, kur iedzīvotājiem ir klātienē jāapmeklē attiecīgo iestāžu darbinieki, būtu iespējams saņemt vienuviet. 56 % atbalstītu ideju, ka Latvijā būtu jāievieš kārtība, lai valsts pakalpojumu saņemšanai iedzīvotājiem būtu iespēja savās pašvaldībās iesniegt nepieciešamos dokumentus, nebraucot uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu, taču pašvaldībā varētu iesniegt tikai dokumentus, bet nevarētu saņemt konsultācijas, klātienē konsultāciju nepieciešamības gadījumā tik un tā būtu jābrauc uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu. Tikpat bieži (56 %) pausts atbalsts tam, ka vienotie KAC jāveido tikai lielajās pilsētās un reģionālajos attīstības centros (t.i., bijušajos rajonu centros), bet pārējās pašvaldībās būtu jābūt iespējai iesniegt dokumentus valsts pakalpojumu saņemšanai, nebraucot uz attiecīgās iestādes reģionālo nodaļu.

Citiem apgalvojumiem atbalsts pausts retāk: 56 % atbalstītu ideju, ka iedzīvotājiem būtu iespēja savās pašvaldībās iesniegt nepieciešamos dokumentus, nebraucot uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu, bet nevarētu saņemt konsultācijas. Klātienē konsultāciju nepieciešamības gadījumā

⁴⁹ SKDS, 2014. gada maijs. Pētījums "Vienoto klientu apkalpošanas centru vērtējums, VPVKAC/ VVKAC apmeklētāju aptauja": http://www.varam.gov.lv/lat/fondi/ESper07_13/15120/?doc=18107

tik un tā būtu jābrauc uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu. 64 % aptaujāto iedzīvotāju bija negatīvi novērtējuši iespēju saglabāt šobrīd esošo situāciju, kad valsts un pašvaldību iestāžu pakalpojumi tiek sniegti katrs savā iestādē.

Izmēģinājumu projekta ietvaros veiktā trešā aptauja ietvēra strukturētās intervijas ar VVKAC personālu. Kā ieguvums tika uzsvērts labāka klientu apkalpošanas speciālistu sapratne, kā strādā citās iestādēs, kas nodrošināja augstvērtīgāku konsultāciju un pakalpojumu sniegšanu. Kā pilnveidojamie aspekti tika minēti gan nepietiekamais pilotprojekta budžets, kā rezultātā VVKAC darbiniekiem bija jāstrādā mūsdienu klientu apkalpošanas prasībām nepiemērotos apstākļos, piem., bez elektroniskas klientu rindu vadības iespējas, kas apgrūtināja darbu pakalpojumu pieprasījumu maksimuma stundās, gan vienotas klientu apkalpošanas IT sistēmas neesība, gan citi aspekti, kuru uzlabošanas iespējas iestrādātas koncepcijā.

7. pielikums. Izmēģinājumprojekta pakalpojumu grozs

VVKAC Daugavpilī un Valmierā vienuviet pakalpojumus sniedza sešas iestādes, nodrošinot klientiem savas iestādes pakalpojumu grozu:

1. Lauku atbalsta dienests: visi iestādes sniegtie pakalpojumi un konsultēšana par zemkopības jomas pakalpojumiem.
2. Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra: visi iestādes sniegtie pakalpojumi, kā arī konsultēšana par pakalpojumiem.
3. Uzņēmumu reģistrs: dokumentu pieņemšana, parakstu apliecināšana, atbildes dokumentu izsniegšana, UR izziņu sagatavošana un izsniegšana, kā arī konsultēšana par e-pakalpojumiem.
4. Valsts ieņēmumu dienests: nodokļu administrēšanas pakalpojumi.
5. Valsts vides dienests: visi iestādes sniegtie pakalpojumi, tai skaitā konsultēšana par pakalpojumiem.
6. Latgales uzņēmējdarbības centra konsultācijas (pieeja īstenota tikai Daugavpilī saskaņā ar 2012. gada 11. decembrī Ministru kabinetā apstiprināto informatīvo ziņojumu "Par Latgales uzņēmējdarbības centra izveidi" (prot. Nr. 70 40. §)).

Rojā un Aucē esošajos pašvaldību klientu apkalpošanas centros kopā ar pašvaldības pakalpojumiem tika sniegti atsevišķi valsts iestāžu pakalpojumi. Tādējādi klientam bija iespēja klātienē pieprasīt un saņemt noteiktu iestāžu pakalpojumu grozu un konsultatīvo atbalstu zemāk norādītajiem pakalpojumiem:

1. Lauku atbalsta dienesta tiešo maksājumu pieteikuma pieņemšana pašvaldībā.
2. Valsts ieņēmumu dienesta pakalpojumi:
 - a. iesniegumu pieņemšana par:
 - i. algas nodokļu grāmatīņu un to dublikātu izsniegšanu;
 - ii. iedzīvotāju ienākuma nodokļa atvieglojumu reģistrēšanu/anulēšanu;
 - iii. aizpildītu elektroniskās deklarēšanas sistēmas (EDS) līgumu iesniegšanu par elektronisko dokumentu parakstīšanu ar elektronisko parakstu, izmantojot EDS;
 - iv. izziņu izsniegšanu nodokļu maksātājam (izziņa par kredītņēmēju ienākumiem);
 - b. dokumentu izsniegšana, pamatojoties uz 1.1. apakšpunktā minētajiem iesniegumiem;
 - c. gada ienākumu deklarāciju pieņemšana;
 - d. atbalsta sniegšana darbam ar EDS/atbalsts e-pakalpojumu lietošanā.
3. Uzņēmumu reģistra (UR) pakalpojumi:

- a. konsultāciju sniegšana par e-pakalpojumu "Reģistrācija UR vestajos reģistros komersantiem (AS, SIA, IK, personālsabiedrības):
 - i. informācija par jauna komersanta reģistrāciju;
 - ii. informācija par komersanta izmaiņu reģistrāciju;
 - iii. informācija par komersanta likvidācijas reģistrāciju;
- b. konsultāciju sniegšana par e-pakalpojumu "Izziņu pieprasīšana no UR vestajiem reģistriem, t. sk. informācija par izziņu pieprasīšanu no UR".
- 4. Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras (VSAA) pakalpojumi (dokumentu pieņemšana un izsniegšana):
 - a. apbedīšanas pabalsts;
 - b. vienreizējs pabalsts mirušā pensionāra laulātajam;
 - c. mirušā pakalpojuma saņēmēja nesaņemtā pakalpojuma izmaksa ģimenes loceklim;
 - d. bērna piedzimšanas pabalsts;
 - e. ģimenes valsts pabalsts un piemaksa pie ģimenes valsts pabalsta par bērnu invalīdu;
 - f. vecāku pabalsts;
 - g. bērna kopšanas pabalsts;
 - h. pabalsts transporta izdevumu kompensēšanai invalīdiem, kuriem apgrūtināta pārvietošanās;
 - i. pabalsts invalīdam, kuram nepieciešama kopšana;
 - j. paternitātes pabalsts;
 - k. slimības pabalsts;
 - l. maternitātes pabalsts;
 - m. datu uzkrāšana par personas apdrošināšanas stāžu līdz 1996. gada 1. janvārim;
 - n. atbalsts e-pakalpojumu lietošanā.
- 5. Valsts vides dienesta (VVD) pakalpojumi:
 - a. Ietekmes uz vidi sākotnējais izvērtējuma veikšana;
 - b. Tehnisko noteikumu saņemšana.
- 6. Valsts zemes dienesta (VZD) pakalpojumi – iesniegumu pieņemšana un konsultēšana par pakalpojumiem:
 - a. būvju vai telpu grupu kadastrālā uzmērīšana ar datu reģistrāciju vai aktualizāciju Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmā;
 - b. tipveida informācijas teksta dati par kadastra objektu;
 - c. tipveida informācijas telpiskie dati par kadastra objektu.
- 7. Rīgas Dzemdību namā Rīgas Ziemeļu izpilddirekcijas Dzimtsarakstu nodaļas sektorā – iespēja iesniegt iesniegumu Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrai par bērna piedzimšanas pabalsta piešķiršanu.

8. pielikums. Izlases iestāžu publisko pakalpojumu pieprasījuma prognoze

	Gadi					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nacionālās nozīmes attīstības centri						
Rīga	6567383	6339553	6112744	5886857	5662894	5440856
Jūrmala	1256591	1233618	1210748	1187970	1165386	1142997
Valmiera	575693	564334	553166	542190	531406	520813
Liepāja	1623971	1596828	1570153	1543944	1518203	1492928
Ventspils	821613	811797	802149	792669	783358	774216
Jēkabpils	586053	573198	560525	548033	535722	523593
Jelgava	1482870	1461494	1440420	1419647	1399176	1379007
Daugavpils	1222381	1195578	1169372	1143761	1118746	1094327
Rēzekne	352168	346678	341309	336061	330934	325929
Reģionālās un novadu nozīmes attīstības centri						
Ogres novads	1139617	1119067	1098608	1078235	1058036	1038011
Limbažu novads	514224	504358	494536	484754	475055	465440
Siguldas novads	630114	621873	613670	605499	597399	589368
Alūksnes novads	326175	319425	312788	306266	299857	293563
Madonas novads	481523	472047	462732	453576	444581	435745
Gulbenes novads	432287	421316	410531	399930	389515	379285
Cēsu novads	481825	472316	462968	453780	444752	435886
Valkas novads	101729	99953	98207	96491	94804	93148
Grobiņas novads	231351	228014	224734	221512	218347	215239
Kuldīgas novads	569678	555100	540772	526696	512871	499296
Talsu novads	804715	787104	769796	752792	736091	719693
Aizkraukles novads	163462	160581	157739	154939	152179	149460
Bauskas novads	684308	670975	657830	644874	632106	619526
Dobeles novads	626450	612604	598954	585500	572241	559178
Saldus novads	535566	523830	512296	500964	489834	478906
Tukuma novads	613245	603811	594418	585057	575775	566573
Krāslavas novads	328563	315964	303646	291609	279854	268381

	Gadi					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Līvānu novads	361773	353672	345752	338012	330454	323077
Ludzas novads	266332	256475	246837	237420	228223	219246
Preiļu novads	304933	297004	289253	281678	274281	267061
Balvu novads	238135	232439	226870	221429	216114	210926
Alojas novads	143538	140783	138040	135309	132600	129915
Ādažu novads	102045	98515	95001	91501	88031	84591
Babītes novads	163958	160160	156380	152615	148882	145181
Baldones novads	55115	53179	51251	49332	47428	45541
Carnikavas novads	68929	66544	64171	61807	59463	57139
Engures novads	157753	154985	152229	149483	146760	144061
Garkalnes novads	79540	76789	74050	71322	68617	65936
Ikšķiles novads	274732	269852	264994	260157	255360	250605
Inčukalna novads	253492	250708	247937	245177	242440	239727
Jaunpils novads	62779	61515	60257	59003	57761	56529
Kandavas novads	204061	200094	196144	192210	188310	184443
Krimuldas novads	208695	205765	202848	199943	197062	194207
Ķeguma novads	163418	160310	157217	154136	151082	148054
Ķekavas novads	229245	221469	213727	206018	198374	190796
Lielvārdes novads	270141	264991	259863	254756	249693	244674
Mālpils novads	147723	145675	143637	141607	139594	137599
Mārupes novads	165643	159913	154209	148528	142895	137311
Olaines novads	429714	422465	415248	408059	400932	393866
Ropažu novads	113254	109934	106629	103338	100075	96840
Salacgrīvas novads	240213	235604	231016	226446	221916	217424
Salaspils novads	375282	364958	354681	344446	334299	324238
Saulkrastu novads	105247	102592	99949	97316	94706	92118
Sējas novads	64325	63533	62745	61960	61182	60410
Stopiņu novads	112620	109075	105545	102029	98544	95088

	Gadi					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Amatas novads	283911	280891	277922	275004	272138	269322
Apes novads	73955	72432	70934	69463	68017	66597
Beverīnas novads	77416	75904	74417	72956	71521	70111
Burtnieku novads	193988	190199	186474	182813	179216	175683
Cesvaines novads	55788	54584	53401	52237	51095	49972
Ērgļu novads	208371	207179	206008	204856	203724	202613
Jaunpiebalgas novads	42933	41669	40426	39205	38005	36826
Kocēnu novads	155379	152261	149196	146184	143224	140317
Līgatnes novads	127484	125529	123607	121718	119862	118039
Lubānas novads	75718	74758	73815	72889	71978	71084
Mazsalacas novads	84237	82642	81075	79534	78020	76533
Naukšēnu novads	26771	26073	25388	24714	24052	23402
Pārgaujas novads	106575	104462	102386	100345	98339	96370
Priekuļu novads	225205	220761	216391	212097	207877	203733
Raunas novads	157098	155204	153342	151513	149715	147949
Rūjienas novads	98203	96249	94328	92440	90585	88763
Smiltenes novads	794885	788505	782234	776070	770014	764065
Strenču novads	64499	63282	62086	60911	59755	58621
Varakļānu novads	112948	111832	110734	109655	108595	107553
Vecpiebalgas novads	192312	190490	188699	186938	185208	183509
Aizputes novads	385051	380250	375531	370895	366341	361870
Alsungas novads	33985	33119	32267	31431	30609	29802
Brocēnu novads	129149	126319	123537	120805	118121	115486
Dundagas novads	116068	113649	111272	108937	106643	104391
Durbes novads	121225	120130	119054	117996	116958	115938
Mērsraga novads	42919	41994	41085	40192	39315	38454
Nīcas novads	77821	76520	75242	73986	72752	71541
Pāvilostas novads	91735	90440	89167	87917	86689	85483

	Gadi					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Priekules novads	192934	190830	188762	186731	184736	182776
Rojas novads	103079	100820	98600	96418	94276	92172
Rucavas novads	48518	47878	47249	46631	46024	45429
Skrundas novads	139721	136944	134215	131534	128900	126315
Vaiņodes novads	86270	85329	84404	83496	82604	81728
Ventspils novads	298114	291126	284259	277512	270885	264379
Aknīstes novads	136892	135335	133799	132286	130794	129324
Auces novads	278319	274156	270051	266005	262018	258090
Iecavas novads	238735	234572	230467	226422	222435	218507
Jaunjelgavas novads	171281	168627	166010	163431	160889	158385
Jelgavas novads	701706	687533	673559	659786	646213	632841
Jēkabpils novads	162314	159621	156967	154350	151771	149230
Kokneses novads	100450	98679	96933	95212	93516	91845
Krustpils novads	143066	139846	136672	133543	130459	127421
Neretas novads	172203	170144	168113	166112	164140	162197
Ozolnieku novads	250884	247258	243683	240158	236686	233264
Pļaviņu novads	249908	247464	245055	242681	240341	238035
Rundāles novads	99728	97785	95870	93981	92121	90287
Salas novads	92433	90405	88406	86436	84494	82581
Skrīveru novads	67385	66197	65026	63871	62734	61613
Tērvetes novads	117456	115539	113649	111787	109951	108142
Vecumnieku novads	236011	231423	226900	222442	218049	213720
Viesītes novads	156769	154606	152473	150370	148298	146257
Aglonas novads	120108	117219	114394	111634	108939	106308
Baltinavas novads	20455	19981	19518	19065	18623	18191
Ciblas novads	54478	52462	50490	48564	46683	44847
Dagdas novads	223992	217954	212051	206283	200650	195152
Daugavpils novads	1178753	1160381	1142419	1124868	1107727	1090997
Ilūkstes novads	470846	468517	466241	464016	461842	459721

	Gadi					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Kārsavas novads	206175	203136	200165	197262	194427	191660
Rēzeknes novads	1122716	1102252	1082245	1062695	1043603	1024968
Riebiņu novads	199667	195543	191510	187570	183721	179965
Rugāju novads	56121	55097	54095	53116	52161	51228
Vārkavas novads	60999	59418	57874	56364	54890	53451
Viļakas novads	133205	130923	128692	126512	124383	122304
Viļānu novads	238061	235118	232241	229429	226683	224003
Zilupes novads	71950	69622	67347	65123	62951	60832

9. pielikums. Finanšu un ekonomisko ieguvumu aprēķina metodika

Ekonomiski VPVKAC tīkla izveide ir orientēta gan uz iedzīvotāju izmaksu samazinājumu, gan uz valsts budžeta līdzekļu ietaupījumu.

Finanšu ieguvumi ir izmaksu ietaupījums, kas veidojas, iestādēm nododot pakalpojumus VPVKAC. Ieviešot VPVKAC koncepciju, veidojas šādi finanšu ieguvumi:

- Iestāžu reģionālo nodaļu telpu uzturēšanas izmaksu samazinājums.
- Klientu apkalpošanas speciālistu noslodzes samazinājums:
 - zinot, ka noteikta daļa pakalpojumu tiks nodota 89 VPVKAC;
 - elektronizācijas pakalpojumu popularitātes pieaugšanas dēļ.

Ieviešot VPVKAC tīklu, pakalpojumu sniedzēji (iestādes) pakāpeniski izvietos savus klientu apkalpošanas speciālistus VPVKAC telpās. Reorganizējot pakalpojumu izpildi (piemēram, koncentrējot to vienā vai atsevišķās vietās), esošās iestāžu telpas var tikt daļēji atslogotas, attiecīgi samazinot iestāžu izmaksas.

VPVKAC tīkls 89 novadu nozīmes attīstības centros apkalpos 60 % iedzīvotāju, sniedzot minimālo valsts pakalpojumu grozu (skat. pakalpojumu pieprasījumu prognozi 5.3.3.4. sadaļā). Tas nozīmē, ka iestāžu klientu apkalpošanas speciālistu noslodze samazināsies. Savukārt pakalpojumi, kuri netiek nodoti VPVKAC 89 novadu nozīmes attīstības centros, pilnā apmērā tiek nodrošināti attiecīgajā valsts pārvaldes iestādē klātienē vai elektronisku pakalpojumu veidā.

Viens no VPVKAC tīkla uzdevumiem būs konsultēt iedzīvotājus par iespēju pieteikties pakalpojumu saņemšanai elektroniski un praktiski palīdzēt iedzīvotājiem apgūt šādas iemaņas. Pieņemot, ka katrs desmitais VPVKAC apmeklētājs turpmāk izmantos pieejamos e-pakalpojumus, klātienē pieteikto pakalpojumu skaits samazināsies. Līdz ar to pakāpeniski samazināsies arī VPVKAC klientu apkalpošanas speciālistu noslodze.

Finanšu ieguvumu aprēķins pamatots ar šādiem pieņēmumiem (skat. 1. tabulu):

- telpu izmaksu izvērtējuma pamatā tika izmantoti izlases iestāžu sniegtie dati par reģionālo nodaļu telpām un darbiniekiem:
 - dati par telpu platību, izmaksām, darbinieku skaitu un amatu sadalījumu;
 - prognoze par e-pakalpojumu apjoma izmaiņām 2015.–2020. gadā;
 - prognoze par iestāžu darbinieku izvietojumu VPVKAC telpās;

- aprēķini par iestādēm, kuras nebija iesniegušas informāciju par telpu sadalījumu, tika veikti, pamatojoties uz līdzīgo iestāžu proporcionālo telpu sadalījumu;
- klientu apkalpošanas noslodzes izmaiņu aprēķinam tika izmantoti izlases iestāžu mājaslapās publiskotie dati par darbinieku atlīdzību un ekspertu vērtējums par iespēju novirzīt novadu iedzīvotājus uz novadu nozīmes attīstības centros izvietotajiem 89 VPVKAC;
- katrai iestādei, ņemot vērā pakalpojumu specifiku, tika aprēķināts vidējais klientu skaits uz vienu klientu apkalpošanas speciālistu;
- iestādēm, kuras nebija iesniegušas vadības prognozes par prognozēto klientu samazinājumu esošajās reģionālajās nodaļās, zinot, ka noteikta daļa pakalpojumu tiks nodota 89 pašvaldībām, un par e-pakalpojumu apjomu, t.i. LAD un PMLP, tika aprēķināta tikai paredzētā slodze konsultācijām 9+21+89 VPVKAC;
- ņemot vērā to, ka izlases iestāžu vadības prognozes par 89 VPVKAC noslogojumu būtiski atšķiras no izmēģinājumu projektā sasniegtajiem rezultātiem, iestāžu iesniegtas vadības prognozes tika palielinātas par 10 %;
- VPVKAC izveidē deviņos nacionālās nozīmes attīstības centros un 21 reģionālās nozīmes attīstības centrā iestāžu izdevumus par pārcelšanos uz VPVKAC telpām sedz pašas iestādes.

1. tabula. Finanšu ieguvumu aprēķinā izmantotie statistiskie dati

Nosaukums	Vērtība	Avots
Vidējā alga UR gadā (bruto)	7194,31 EUR	http://www.ur.gov.lv/budzets.html
Vidējā alga VID gadā (bruto)	6141,49 EUR	https://www.vid.gov.lv/default.aspx?tabid=4&id=4716&hl=1&mod=33
Vidējā alga VSAA gadā (bruto)	6073,08 EUR	http://www.vsaa.lv/lv/budzets-un-statistika/vsaa-amatpersonu-atalgojums
Vidējā alga NVA gadā (bruto)	6141,49 EUR	http://www.nva.gov.lv/index.php?cid=6&mid=318
Vidējā alga VZD gadā (bruto)	6624,633 EUR	http://www.vzd.gov.lv/lv/par-mums/budzets/algu-

		saraksts/
Darba stundu skaits gadā	1987,92 st./ 2013. gadā	http://www.vid.lv/lv/gada_kalendars/

Finanšu ieguvumu aprēķins ir šāds:

Iestāžu reģionālo nodaļu telpu uzturēšanas izmaksu ietaupījums: pēc iestāžu sniegtajiem datiem par telpu platībām un izmaksām tika identificētas filiāles, kurās ir tikai KAC, kurus var apvienot vienā ēkā. Telpu ieguvums veidojas no šo atlasīto iestāžu ietaupītajām komunālajām un īres izmaksām.

Klientu apkalpošanas speciālistu noslodzes samazinājums e-pakalpojumu dēļ:

1. Bruto alga privātajā sektorā stundā = bruto alga privātajā sektorā mēnesī x 12/darba stundu skaits gadā.
2. Ekonomiski aktīvo iedzīvotāju koeficients = Latvijas ekonomiski aktīvie iedzīvotāji 2013. gadā 15–64 gadu vecumā/visi Latvijas iedzīvotāji 2013. gadā.
3. Konsultācijām nepieciešamās viena novada KAC slodzes = iedzīvotāju skaits novadā x ekonomiski aktīvo iedzīvotāju koeficients x klientam veltītais laiks/darba stundu skaits gadā.
4. Kopējās nepieciešamās slodzes konsultācijām = konsultācijām nepieciešamo viena novada KAC slodžu kopsumma.

Klientu apkalpošanas speciālistu noslodzes samazinājums pēc 89 VPVKAC izveides:

1. Klientu skaits, kuri brauks uz 89 VPVKAC = paredzamais klientu skaits iestādēs x vadības prognozes.
2. Vienas iestādes slodzes, kuras pārņems 89 VPVKAC = iestādes klientu skaits, kuri izvēlēsies braukt uz 89 pašvaldībām/iestādes vidējais klientu skaits uz vienu klientu apkalpošanas speciālistu.
3. Kopējās 89 VPVKAC slodzes = izlases iestāžu slodžu kopsumma 89 VPVKAC.
4. Iestādes slodzes (EUR), kuras tiks ietaupītas, pateicoties elektronizācijai = apmeklētāji, kuri izmantos e-pakalpojumus/vidējais klientu skaits uz KAC speciālistu x vidējā alga iestādē.
5. Kopējās slodzes (EUR), kuras tiks ietaupītas, pateicoties elektronizācijai = iestāžu slodžu (EUR), kuras tiks ietaupītas, pateicoties elektronizācijai, kopsumma.

Ekonomiskie ieguvumi attiecas uz klientiem un valsts tautsaimniecību kopumā. Tie ir tie ietaupījumi un nezaudētais produktīvais laiks, ko iedzīvotājs var izmantot citiem mērķiem. No valsts ekonomikas viedokļa tiek pieņemts, ka

iedzīvotājs izmantos zaudēto darba laiku darba pienākumu izpildei, t.i., IKP palielināšanai.

Īstenojot VPVKAC koncepciju, veidojas šādi ekonomiskie ieguvumi:

- administratīvā sloga samazinājums VPVKAC iestāžu klientiem;
- IKP palielinājums.

Administratīvā sloga samazinājums 89 novadu centros pamatots ar klientu laika ietaupījumu, nebraucot uz tuvāko reģionālo centru. 21 un deviņos nacionālās un reģionālās nozīmes centros administratīvais slogs arī samazināsies sinerģijas efekta dēļ:

- bieži vien klienta vajadzība nosaka vairāku iestāžu saistīto pakalpojumu pieteikšanu;
- VPVKAC apmeklētājs vienlaicīgi var būt dažādu iestāžu klients (piemēram, uzņēmējs, bērna aizbildnis, nekustamā īpašuma īpašnieks). Vēršoties VPVKAC vienas situācijas dēļ, klients var vienuviet atrisināt arī citas neprioritāras, taču svarīgas dzīves situācijas.

Ekonomisko ieguvumu aprēķins pamatojas uz šādiem galvenajiem pieņēmumiem:

- katrs brauciens un tuvāko reģionālās vai nacionālās nozīmes centru prasa klientam vidēji 1,24 st. abos virzienos (konservatīvs pieņēmums). Laiks, ko klients pavada iestādē, netiek iekļauts;
- ekonomiski aktīvo iedzīvotāju skaits 2013. gadā tika izteikts procentuāli no visiem iedzīvotājiem un piemērots arī turpmākajiem gadiem;
- vidējā transporta biļetes cena un ceļā pavadītais laiks tika noteikts, pamatojoties uz detalizētu VID nodaļu apmeklētāju kustības analīzi. Rezultāti tika ekstrapolēti uz citām iestādēm proporcionāli apmeklētāju skaitam;
- 5 % gadījumu (katrā divdesmitajā gadījumā) klients apvienos VPVKAC apmeklējumu divu pakalpojumu pieteikšanai.

2. tabula. Ekonomisko ieguvumu aprēķinā izmantotie dati

Nosaukums	Vērtība	Avots	Piebilde
Vidējā biļetes cena divos virzienos	2,98 EUR	http://www.1188.lv/satiksme/starppilsetu-autobusi	

Attālumi starp novadiem	km	https://www.google.com/maps/place/Latvijas+Republika/@56.8801729,24.6057484,8z/data=!3m1!4b1!4m2!3m1!1s0x46e930677b8a9afd:0xcfd68f2fc10	Attālumi tika skatīti no novada centra līdz novada centram
Vidējā darba alga privātajā sektorā mēnesī	689 EUR	http://www.csb.gov.lv/statistikas-temas/darba-samaksa-galvenie-raditaji-30270.html	Ar darba devēja VSAOI
Ekonomiski aktīvo iedzīvotāju skaits	1036 500 = 62 % no visiem iedzīvotājiem	Centrālā statistikas pārvalde	Ekonomiski aktīvo iedzīvotāju skaits 2013. gadā

Izmantotie aprēķini:

1. IKP stundas likme = gada IKP/ekonomiski aktīvo iedzīvotāju skaits/darba stundu skaits gadā.
2. IKP palielinājums no ekonomiski aktīvajiem klientiem = vidējais ceļā pavadītais laiks x apmeklējumu skaits x IKP stundas likme.
3. Administratīvā sloga samazinājums VPVKAC iestāžu klientiem, ko nodrošina vairāku pakalpojumu pieteikšana vienuviet = VPVKAC apmeklētāju skaits x (transporta vidējā biļetes cena + vidējais ceļā pavadītais laiks x bruto alga stundā) x gadījumu %, kad klients apvienos VPVKAC apmeklējumu divu pakalpojumu pieteikšanai.

10. pielikums. Detalizēti paskaidrojumi par koncepcijas ietekmi uz valsts un pašvaldību budžetiem

Detalizētās izmaksu tāmes pozīcijas	Aprēķina paskaidrojums	Aprēķins
1. VPVKAC tīkla izveide un uzturēšana		
JPI "Publisko pakalpojumu pieejamības nodrošināšana saskaņā ar vienas pieturas aģentūras principu"		
Transferts pašvaldībām		
Darbinieku atlīdzība	Kopējais slodžu skaits 50 VPVKAC = 60 Vienas slodzes atlīdzība 760 EUR/mēn. + DD sociālās iemaksas (amata saime 23, amata līmenis III B, mēnešalgu grupa 9)	60 x 760 x 1,2359 x 12 = 676 285 EUR
Telpu pielāgošana VPVKAC vajadzībām	Telpu pielāgošana 10 VPVKAC: Remontdarbi: gadā katram VPVKAC būs pieejami 11 250.1 EUR kārtējam remontam	10 x 11 250.1 = 112 501 EUR
Darba vietu aprīkošana un uzturēšana	Darba vietas aprīkojums 50 VPVKAC: Galds ar dokumentu skapi 250 EUR Krēsls 150 EUR Plaukts 150.86 EUR Uz vienu VPVKAC 550,86 EUR	550.86 x 50 = 27 543 EUR
Telpu uzturēšana	Tikai 10 VPVKAC: 540.75 EUR/mēn.	540.75 x 12 x 10 = 64 890 EUR
Korespondences sūtīšana un kancelejas preces	Korespondences sūtīšana: parastās un ierakstītās vēstules, vidēji 30 EUR/mēn. Kancelejas preces: papīrs, aplokšnes, pildspalvas u.c., vidēji 21,853 EUR/mēn.	Korespondences sūtīšana un kancelejas preces: 51.853 x 50 x 12 = 31 112 EUR

Detalizētās izmaksu tāmes pozīcijas	Aprēķina paskaidrojums	Aprēķins
VPVKAC atpazīstamības veicināšana	Vienotās formas elementi klientu apkalpošanas speciālistiem, 10 EUR/gab. (katram KAS divi gab.). Reklāmas pakalpojumi (TV, radio, bukleti): 6 4080 EUR	Vienotās formas elementi: 10 x 2 x 50 = 1 000 EUR. Reklāmas pakalpojumi: 6 408 EUR
VPVKAC tīkla pārraudzības funkcijas nodrošināšana	Apmācības nodrošināšana VPVKAC darbiniekiem 75 600 EUR/gadā. Divu ekspertu pakalpojumi: 1700 EUR/mēn. Automašīnas noma VPVKAC tīkla apsekošanai: 2 503 EUR/mēn.	75 600 + 1700 x 12 x 2 + 2 503 x 12 = 146 436 EUR
JPI "VPVKAC tīkla attīstība nacionālās un reģionālās nozīmes attīstības centros"		
Transferts pašvaldībām		
Darbinieku atlīdzība	Kopējais slodžu skaits 60 VPVKAC = 72 Vienas slodzes atlīdzība 760 EUR/mēn. + DD sociālās iemaksas (amata saime 23, amata līmenis III B, mēnešalgu grupa 9)	72 x 760 x 1,2359 x 12 = 811 541 EUR
Telpu pielāgošana VPVKAC vajadzībām	Telpu pielāgošana 11 VPVKAC: Remontdarbi: gadā katram VPVKAC būs pieejami 10 453.64 EUR kārtējam remontam	11 x 10 453.64 = 114 990 EUR
Darbavietu aprīkošana un uzturēšana	Darba vietas aprīkojums 60 VPVKAC: Galds ar dokumentu skapi 250 EUR Krēsls 150 EUR Plaukts 138.88 EUR Uz vienu VPVKAC 538.88 EUR	538.88 x 60 = 32 333 EUR
Telpu uzturēšana	Tikai 11 VPVKAC: 577,09 EUR/mēn.	577,09 x 12 x 11 = 76 176 EUR
Koresponden	Korespondences sūtīšana: parastās un	Korespondences

Detalizētās izmaksu tāmes pozīcijas	Aprēķina paskaidrojums	Aprēķins
ces sūtīšana un kancelejas preces	ierakstītās vēstules, vidēji 30 EUR/mēn. Kancelejas preces: papīrs, aploksnes, pildspalvas u.c., vidēji 20,728 EUR/mēn.	sūtīšana un kancelejas preces: 50,728 x 60 x 12 = 36 524 EUR
VPVKAC atpazīstamības veicināšana	Vienotās formas elementi KA speciālistiem, 10 EUR/gab. (katram KAS divi gab.). Reklāmas pakalpojumi (TV, radio, bukleti): 7 497 EUR	Vienotās formas elementi: 10 x 2 x 60 = 1 200 EUR. Reklāmas pakalpojumi: 7 497 EUR
JPI "VPVKAC tīkla attīstība"		
Darbinieku atlīdzība	Kopējais slodžu skaits 12 VPVKAC = 14,18. Vidējā slodze VPVKAC = 1,18175. Vienas slodzes atlīdzība 760 EUR/mēn. + DD sociālās iemaksas (amata saime 23, amata līmenis III B, mēnešalgu grupa 9). 12 VPVKAC tiek ieviesti pakāpeniski: 2018 – 4, 2019 – 4, 2020 – 4.	1,18175 x 4 x 760 x 1,2359 x 12 = 53 280 EUR
Telpu pielāgošana VPVKAC vajadzībām	<u>Remontdarbi:</u> 21 VPVKAC (trūkstošā daļa 2016.–2018. g.): 57 286,63 EUR uz katru VPVKAC. 12 VPVKAC: 109051,75 EUR uz katru. <u>Kapitālieguldījumi:</u> Rindu vadības sistēma 5000 EUR, videonovērošanas sistēma 7500 EUR, kondicionēšanas sistēma 8000 – 10 000 EUR	<u>Remontdarbi:</u> 21 VPVKAC = 57 286,63 x 21 = 1 203 019 EUR. 12 VPVKAC = 109 051,75 x 12 = 1 308 621 EUR. <u>Kapitālieguldījumi:</u> 21 VPVKAC: (5000 + 7500 + 8000) x 21 = 430

Detalizētās izmaksu tāmes pozīcijas	Aprēķina paskaidrojums	Aprēķins
		500 EUR. 12 VPVKAC: (5000 + 7500 + 10000) x 12 = 276 000 EUR
Darba vietu aprīkošana un uzturēšana	Darba vietas aprīkošana ar multifunkcionālajām iekārtām 21+12 VPVKAC: 6000 EUR/gab.	6000 x (12 + 21) = 198 000 EUR
Telpu uzturēšana	<p>21 VPVKAC: īres izdevumi (trūkstošā daļa): vid. 699,243 EUR/mēn. (kop. īres maksa vid. 896 EUR/mēn.). Telpu uzkopšana (trūkstošā daļa): 72 EUR/mēn. 21 VPVKAC uzturēšanas izmaksas gadā (trūkstošā daļa): Vidēji (699,243 + 72) x 12 x 21 = 194 292 EUR (2018.–2020. g.) 2015–2016. g. daļa no 21 VPVKAC notiks telpu pielāgošanas remontu, tāpēc tiek pieņemts, ka uzturēšanas izmaksas 12–13 VPVKAC būs mazākas telpu īres izdevumu dēļ: 107 648 EUR. 2015.–2017. gg. telpu uzkopšana tiks nodrošināta JPI "Publisko pakalpojumu pieejamības nodrošināšana saskaņā ar vienas pieturas aģentūras principu" un pašvaldību līdzfinansējuma ietvaros. Paplašinoties telpām un remontējot tās, ar 2018. g. telpu uzkopšanas izdevumi tiks segti no JPI "VPVKAC tīkla attīstība": 2015: 0 2016: 107 647 EUR 2017: 699 x 12 x 21 = 176 209 EUR 2018–2020: (699+72) x 12 x 21 = 194</p>	<p>Kopējās 21 VPVKAC uzturēšanas izmaksas 2015–2020 (trūkstošā daļa): 107 647 + 176 209 + 194 353 x 3 = 866 915 EUR. Kopējās 12 VPVKAC uzturēšanas izmaksas 2018–2020: 35 752,3 x (4 + 8 + 12) = 858 055 EUR. KOPĀ: 866 915 + 858 055 = 1 724 970 EUR</p>

Detalizētās izmaksu tāmes pozīcijas	Aprēķina paskaidrojums	Aprēķins
	<p>353 EUR gadā 12 VPVKAC: Sakari: vid. 90 EUR/mēn. Komunālie pakalpojumi: vid. 1100 EUR/mēn. Telpu īre: vid. 1550 EUR/mēn. Kondicionēšanas sistēmas uzturēšana: 300 EUR/g. Telpu uzkopšana: 214,358 EUR/mēn. Viena VPVKAC uzturēšanas izmaksas gadā: $(90 + 1100 + 1550 + 214,358) \times 12 + 300$ = 35 752,3 EUR</p>	
Korespondences sūtīšana un kancelejas preces	<p>Korespondences sūtīšana: parastās un ierakstītās vēstules, vidēji 30 EUR/mēn. Kancelejas preces: papīrs, aploksnes, pildspalvas un citas, vidēji 24 EUR/mēn.</p>	<p>Korespondences sūtīšana: $30 \times 9 \times 12 = 3\ 240$ EUR. Kancelejas preces: $24 \times 9 \times 12 =$ 2 592 EUR</p>
VPVKAC atpazīstamības veicināšana	<p>Vienotās formas elementi KA speciālistiem, 10 EUR/gab. (katram KAS divi gab.). Informācijas stendi 30 EUR/gab., 2 stendi VPVKAC VPVKAC izkārtnes 600 EUR/gab. Reklāmas pakalpojumi (TV, radio, bukleti): 6240 EUR</p>	<p>Vienotās formas elementi: $10 \times 2 \times 12 = 240$ EUR. Info stendi: $30 \times 2 \times 12 = 720$ EUR. VPVKAC izkārtnes: $600 \times 12 = 7\ 200$ EUR. Reklāmas pakalpojumi: 6240 EUR</p>
Pašvaldību līdzfinansēju		

Detalizētās izmaksu tāmes pozīcijas	Aprēķina paskaidrojums	Aprēķins
ms		
Pašvaldību līdzfinansēju ms (detalizēts)	<p><u>Telpu pielāgošana 89 un 21 VPVKAC vajadzībām:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • pašvaldības telpu nodrošināšana VPVKAC vajadzībām 4 790 000 EUR • Remontdarbi, bezvadu interneta pieslēguma nodrošināšana klientiem, darba vietu aprīkošana klientu apkalpošanas speciālistiem (89 VPVKAC) 2 306 000 EUR <p><u>Integrācija ar pakalpojumu piegādes platformu:</u></p> <p>1 205 005 EUR.</p> <p><u>Pašvaldības darbinieku darbs, organizējot VPVKAC darbību:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 89 + 21 VPVKAC: 10,81 stundas mēnesī uz vienu VPVKAC (atalgojuma aprēķinam, personāla vadības un citiem jautājumiem): $5,337 \text{ EUR/st} \times 10,81 \times 12 \times (89 + 21) = 76\,154,7 \text{ EUR/gadā (2015.–2020. g.)}$ • 9 VPVKAC: 7,14 stundas mēnesī vienam VPVKAC (atalgojuma aprēķinam, personāla vadības u.c. jautājumiem): $5,337 \text{ EUR/st.} \times 7,215 \text{ st.} \times 12 \times 12 = 5\,545 \text{ EUR/gadā}$ • 2015–2020: $76\,154,7 \text{ EUR} \times 6 \text{ gadi} + 545 \times 3 \text{ gadi} = 473\,563 \text{ EUR.}$ <p><u>Telpu uzturēšana (daļēji): 89 pašvaldības maksās par sakaru un komunālajiem pakalpojumi no sava budžeta:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>89 + 21 VPVKAC: 49,8 EUR/mēn. uz vienu VPVKAC</u> $49,8 \text{ EUR/mēn.} \times 12 \text{ mēn.} \times 110 \text{ VPVKAC} =$ <u>65 736 EUR</u> • 9 VPVKAC: 58,34 EUR/mēn. uz vienu VPVKAC 	<p>Kopējā līdzfinansējuma summa</p> <p>2015–2020 =</p> <p>4 790 000 EUR + 2 306 000 EUR + 1 205 005 EUR + 473 563 + 411 408 = 9 185 976 EUR</p>

Detalizētās izmaksu tāmes pozīcijas	Aprēķina paskaidrojums	Aprēķins
	<p>$9 \text{ EUR/mēn.} \times 12 \text{ mēn.} \times 12 \text{ VPVKAC} = 401 \text{ EUR}$ (2018. – 4., 2019. – 8, 2020 – 12 VPVKAC)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2015–2020: $65\,736 \times 6 \text{ gadi} + 8\,401 \times 4 \text{ VPVKAC} + 8\,401 \times 8 \text{ VPVKAC} + 8\,401 \times 12 \text{ VPVKAC} = 411\,408 \text{ EUR}$ 	
2. Publisko pakalpojumu daudzkanālu piegādes platformas izveide un uzturēšana	<p>IKT rīka izveide:</p> <ul style="list-style-type: none"> – tehniskās specifikācijas dokumentu izstrāde; – sistēmas izstrāde (ārpakalpojumi); – ar sistēmas izveidi saistītas IKT infrastruktūras iegāde; – IKT sistēmas ieviešanas uzraudzība. <p>IKT rīka administrēšana (15 % no izveides summas):</p> <ul style="list-style-type: none"> – ārpakalpojumi sistēmas uzturēšanai; – atlīdzība par sistēmas uzturēšanu atbildīgajiem darbiniekiem; – elektrības un sakaru pakalpojumi; – citi sistēmas uzturēšanai nepieciešamie izdevumi 	<p>Precīzāks IKT rīka izveides un uzturēšanas izmaksu sadalījums tiks sniegts koncepcijā "Ar pakalpojumiem saistīto informācijas sistēmu attīstība"</p>

(Ministru kabineta
2015.gada 10.janvāra
rīkojums Nr.14)

**Koncepcijas par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi
kopsavilkums**

Saskaņā ar Latvijas Nacionālo attīstības plānu 2014. – 2020. gadam VARAM ir uzticēts īstenot darbību „Klātienē klientu apkalpošanas centru (attīstības aģentūru) tīkla izveide”⁵⁰.

Ministru kabinets 2013. gada 19. februārī ar rīkojumu Nr. 58 „Par koncepciju par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi” apstiprināja pasākumu kopumu, kas ir vērsti uz klientu – iedzīvotāju, uzņēmēju un citu pakalpojumu saņēmēju vajadzībām atbilstošu pakalpojumu izveidi un to sniegšanas organizēšanu. Ar minēto rīkojumu VARAM tika uzdots īstenot vienota klientu apkalpošanas centru tīkla izmēģinājumu projektu, lai ierobežotā telpā un laikā pārbaudītu vienas pieturas aģentūras principa ieviešanas praktiskos aspektus un pamatojoties uz gūtajām atziņām, izstrādātu Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveides koncepcijas klātienē apkalpošanas rīcības virzienu.

Ievērojot Deklarācijā par Laimdotas Straujumas vadītā Ministru kabineta iecerēto darbību 110. punktā⁵¹ un Valdības rīcības plāna 110.2. apakšpunktā⁵² noteikto, VARAM ir īstenojis vienas pieturas aģentūras izmēģinājumu projektu un, pamatojoties uz izmēģinājumu projekta rezultātiem un konsultējoties ar pašvaldībām, **aktualizējis Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveides koncepcijas 5.3. apakšnodaļu „5.3. Risinājumu bloks – Vienota klātienē klientu apkalpošanas attīstība”, 6. nodaļu „6. Rīcības plāns koncepcijas īstenošanai” un 7. nodaļu „Ietekme uz valsts un pašvaldību budžetiem”** (turpmāk – koncepcija).

Vienotas klientu klātienē apkalpošanas pilnveides **mērķis** ir nodrošināt iedzīvotāju un uzņēmēju vajadzībām un vienas pieturas aģentūras principam atbilstošu publisko pakalpojumu klātienē sniegšanas organizēšanu, veicinot optimālu pakalpojumu pieejamību visā valsts teritorijā. Klientu klātienē apkalpošanas attīstības mērķa sasniegšanai ir izvirzīti uzdevumi laika periodam līdz 2020. gadam.

Vienotas klientu klātienē apkalpošanas attīstības piedāvājums ietver divus valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru (turpmāk – VPVKAC) tīkla izveides risinājumus:

- **I risinājums** paredz VPVKAC izveidi 89 novadu nozīmes, 21 reģionālās nozīmes un 9 nacionālās nozīmes attīstības centros;
- **II risinājums** paredz VPVKAC izveidi 89 novadu nozīmes un 21 reģionālās nozīmes attīstības centros.

Abi izstrādātie risinājumi paredz vienas pieturas aģentūras principa ieviešanu, organizējot klientu klātienē apkalpošanu pašvaldību VPVKAC 89 novadu un 21 reģionālās nozīmes attīstības centros. Diferencēta pieeja ir ietverta I risinājumā, kurā klātienē apkalpošanas centru izveide tiek plānota arī 9 nacionālās nozīmes centros. Atbilstoši Ministru kabineta apstiprinātajam klientu apkalpošanas centru izveides virzienam, katrs konkrētais klientu apkalpošanas centrs 21 reģionālās nozīmes un 9 nacionālās nozīmes attīstības centros tiks veidots, Ministru kabinetam pieņemot atsevišķu lēmumu. Šāda pieeja izvēlēta, ņemot vērā katra klientu apkalpošanas centra izveides atšķirīgos aspektus.

⁵⁰ Latvijas Nacionālais attīstības plāns 2014. – 2020. gadam. NAP 2020 indikatīvā finanšu pamatojuma dokuments: <http://www.pkc.gov.lv/par-nap2020/nap2020-indikat%C4%ABv%C4%81-finan%C5%A1u-pamatojuma-dokuments>

⁵¹ <http://www.mk.gov.lv/lv/mk/darbibu-reglamentejosie-dokumenti/Straujumas-valdibas-deklaracija/>

⁵² <http://www.mk.gov.lv/lv/mk/darbibu-reglamentejosie-dokumenti/straujumas-valdibas-ricibas-plans/>

Piedāvātie risinājumi neparedz jaunas valsts pārvaldes institūcijas izveidošanu. Risinājuma varianti balstās uz starpinstitucionālo sadarbību, VARAM nodrošinot ieviešanas un īstenošanas procesu koordināciju, metodisko atbalstu, koplietošanas infrastruktūras izveidi un uzturēšanu.

Klātienes klientu apkalpošanas centru darbības organizēšanā tiek ievērota vienota klātienes apkalpošanas prakse un darba organizēšana, t.sk., vienota valsts minimālā pakalpojumu pieejamība 89 novadu attīstības centros, vienota VPVKAC infrastruktūra – koplietošanas klientu apkalpošanas telpas, publisko pakalpojumu daudzkanālu platforma, dokumentu loģistika un IKT nodrošinājums.

Vienotas klientu klātienes apkalpošanas pilnveidošanā ar šo koncepciju tiek piedāvāts **pieņemt I risinājumu.**

Latvijas Nacionālā attīstības plānā (tuprāk – NAP) paredzētais kopējais indikatīvais finansējums koncepcijas īstenošanai ir plānots 56.95 milj. EUR (35 milj. LVL) apjomā. Piedāvātā koncepcijas I risinājuma kopējais plānotā finansējuma apjoms veido **42,06** milj. EUR.

Darbības „Klātienes klientu apkalpošanas centru (attīstības aģentūru) tīkla izveide” izpildei NAP atvēlēts 21,34 milj. EUR (15 milj. LVL), no tiem budžeta līdzekļi 14,23 milj. EUR (10 milj. LVL) un pašvaldību finansējums / līdzfinansējums 7,11 milj. EUR (5 milj. LVL). Piedāvātā koncepcijas I risinājuma īstenošanai plānoti **27,56** milj. EUR.

Darbības „Publiskās pārvaldes IKT centralizētu platformu izveide” izpildei atvēlēts 35,61 milj. EUR (25 milj. LVL), ko sastāda ES struktūrfonda devums 30,28 milj. EUR (21,28 milj. LVL) un valsts budžeta līdzekļi 5,34 milj. EUR (3,75 milj. LVL) apjomā⁵³. No šīs darbības izpildei atvēlētās kopsummas publisko pakalpojumu piegādes platformas izveidei tiek rezervēti **14,5** milj. EUR.

Koncepcija ir izskatīta un saskaņota darba grupā, kas izveidota ar 2013. gada 7. maija Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas rīkojumu Nr. 175 „Par klientu apkalpošanas centru tīkla pilotprojekta īstenošanas darba grupas izveidi”. Sabiedriskai apspriedei no 2014. gada 14. augusta līdz 28. augustam VARAM mājas lapā tika publicēts koncepcijas projekts. Koncepcijas izstrādes gaitā visi iesniegtie priekšlikumi tika izvērtēti un iespēju robežās ņemti vērā.

Vides aizsardzības
un reģionālās attīstības ministrs

K. Gerhards

M.Anspoka, 66016538
Maija.Anspoka@varam.gov.lv

⁵³ Latvijas Nacionālais attīstības plāns 2014. – 2020. gadam. NAP2020 indikatīvā finanšu pamatojuma dokuments: <http://www.pkc.gov.lv/par-nap2020/nap2020-indikat%C4%ABv%C4%81-finan%C5%A1u-pamatojuma-dokuments>