

2018. gada 20. decembrī

***Pasākumu plāns  
Valsts pārvaldes  
institūciju klientu  
klātienes  
apkalpošanas  
struktūru  
optimizācijai***



# Saturs

Saīsinājumi	5
Ievads	6
Nacionālās nozīmes attīstības centri	11
<hr/>	
1. Daugavpils	11
2. Jelgava	12
3. Jūrmala	13
4. Rēzekne	14
5. Valmiera	15
<hr/>	
Reģionālās nozīmes attīstības centri	16
<hr/>	
6. Dobeles	16
7. Krāslava	17
8. Kuldīga	18
9. Ogres	19
10. Preiļi	20
11. Saldus	21
12. Sigulda	22
<hr/>	
Pasākumu plāns valsts pārvaldes institūciju klientu klātienes apkalpošanas struktūru optimizācijai	23
<hr/>	
Pielikums 1	26
Pielikums 2	28

# Par tiesībām iepazīties ar šo dokumentu

Jebkura persona, kas nav šī nodevuma adresāts vai kura nav parakstījusi un nosūtījusi atpakaļ PricewaterhouseCoopers SIA vēstuli par atbrīvojumu no atbildības, nav tiesīga iepazīties ar šo ziņojumu.

Ja nepilnvarota persona ir piekļuvusi šim nodevumam un ir izlasījusi to, šī persona, iepazīstoties ar nodevumu, piekrīt šādiem noteikumiem:

1. Persona, kurai šis nodevums ir kļuvis pieejams, saprot, ka PricewaterhouseCoopers SIA darbs tika veikts saskaņā ar klienta norādījumiem, tikai klienta interesēs un izmantošanai klienta vajadzībām.
2. Persona, kurai šis ziņojums ir kļuvis pieejams, atzīst, ka šis nodevums tika sagatavots klienta vajadzībām un var neietvert visus jautājumus, kas varētu būt būtiski citiem mērķiem.
3. Persona, kurai šis nodevums ir kļuvis pieejams, piekrīt, ka PricewaterhouseCoopers SIA, tā partneri, direktori, darbinieki vai citi pārstāvji nav ne atbildīgi, ne piekrīt uzņemties atbildību pret šo personu neatkarīgi no tā, vai atbildība ir radusies no līguma pārkāpuma vai delikta (tajā skaitā, bet ne tikai, no nolaidības un normatīvajos aktos paredzēto pienākumu pārkāpuma). PricewaterhouseCoopers SIA pārstāvji nav atbildīgi par jebkādu zaudējumu, kaitējumu vai izdevumiem, kas radušies personai, kurai šis ziņojums ir kļuvis pieejams un kura ir izmantojusi šo ziņojumu jebkādā veidā, vai par jebkurām citām sekām, kas radušās no tā, ka šai personai ir kļuvis pieejams šis ziņojums. Papildus iepriekš minētajam, persona, kurai šis ziņojums ir kļuvis pieejams, piekrīt, ka uz šo ziņojumu nedrīkst atsaukties, to nedrīkst citēt vai izplatīt bez iepriekšējas PricewaterhouseCoopers SIA rakstiskas piekrišanas.

# *Pieņēmumi un ierobežojumi*

Dokuments izstrādāts saskaņā ar starp Valsts aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas (turpmāk tekstā – VARAM) un PricewaterhouseCoopers, SIA 2018.gada 9.oktobrī noslēgto līgumu Nr.IL/69/2018, ar uzdevumu izstrādāt Valsts pārvaldes institūciju klientu klātienes apkalpošanas struktūru optimizācijas iespēju izvērtējumu, ņemot vērā pieejamo valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru tīklu (turpmāk – Līgums).














Šajā dokumentā ietverta informācija, kas iegūta no dažādiem avotiem (intervijas ar VARAM, VAS Valsts nekustamie īpašumi, VAS Latvijas pasts, Latvijas Lauku konsultāciju un izglītības centrs, šo organizāciju atsūtīti vai publiski pieejami dati, kā arī Valsts pārvaldes institūciju iesniegtie dati par izmantotajām telpām un pakalpojumu statistiku). PwC nav mēģinājis nodrošināt šādu avotu uzticamību vai pārbaudīt šādi sniegto informāciju. Tādējādi PwC nevienai personai, izņemot VARAM saskaņā ar noslēgto Līgumu, nesniedz nekāda veida apsoliņumus vai garantijas (tiešas vai netiešas) par ziņojuma pareizību vai pilnīgumu.

Dokumentā ietvertie principi un risinājumi ir izklāstīti vispārējā detalizācijas līmenī, šo principu un risinājumu detalizācija ir paredzēta attiecīgu projektu īstenošanas laikā.

Mēs neesam veikuši nekādus darba uzdevumus kopš 20.decembra. Nodevumā nav aprakstīta tādu notikumu un apstākļu ietekme, kas varēja notikt pēc šī datuma, kā arī nav ietverta informācija, kas varēja tikt atklāta pēc šī datuma.

# Saīsinājumi

## Dokumentā izmantoto saīsinājumu atšifrējums

Saīsinājums/ jēdziens	Atšifrējums/skaidrojums	Apzīmējumi kartēs
	Autoosta	
	Dzelzceļa stacija	
EUR	Eiro	
JP	Juridiska persona	
LAD	Lauku atbalsta dienests	
	Latvijas pasts	
LLKC	Latvijas Lauku konsultāciju un izglītības centrs	
LLU	Latvijas Lauksaimniecības Universitāte	
NVA	Nodarbinātības valsts aģentūra	
PMLP	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	
PP	Privātpersona	
PV	Pašvaldība	
UR	Uzņēmumu reģistrs	
VDI	Valsts Darba Inspekcija	
VID	Valsts ieņēmumu dienests	
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	
VAS	Valsts akciju sabiedrība	
VNĪ	VAS Valsts nekustamie īpašumi	
VPVKAC	Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs	
VSAA	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	
VZD	Valsts zemes dienests	
VMD	Valsts meža dienests	

# Ievads

Saskaņā ar koncepciju par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi (turpmāk tekstā – koncepcija) publiskos pakalpojumus klātienē paredzēts nodrošināt, izveidojot valsts vienoto klientu apkalpošanas centru (turpmāk tekstā – VPVKAC) tīklu 89 novadu nozīmes, 21 reģionālas nozīmes un 9 nacionālas nozīmes attīstības centros. Tā ietvaros atsevišķus valsts pārvaldes institūciju KAC paredzēts izvietot vienuviet, tādējādi nodrošinot izmaksu optimizāciju un uzlabojot pakalpojumu pieejamību iedzīvotājiem. VARAM vēlas noskaidrot valsts pārvaldes institūciju klientu apkalpošanas centru (turpmāk tekstā – KAC) struktūru optimizācijas iespējas un potenciālu VPVKAC tīkla pilnveidošanai.

Vienas pieturas aģentūras princips, kura būtība ir nodrošināt pakalpojumus vienuviet, ir veiksmīgi ieviests dažādās valstīs. Latvijā 2018.gada decembrī bija izveidoti 72 novadu nozīmes VPVKAC, kur valsts un pašvaldību pakalpojumus sniedz pašvaldību darbinieki. Reģionālas nozīmes attīstības centros darbojas 7 VPVKAC, vairāki atrodas izstrādes stadijā vai tiek plānoti. Nacionālas nozīmes attīstības centros vairāki VPVKAC atrodas izstrādes stadijā. Rīgā ir izveidots valsts vienotais klientu apkalpošanas centrs (turpmāk tekstā – VVKAC).

**A. tabulā** ir apkopota informācija par projektiem, kuri atrodas izstrādes stadijā, ir pabeigti vai tiek plānoti.

## A tabula. Kopsavilkums par īstenotiem vai īstenošanas stadijā esošiem projektiem

	Pilsēta	Vienotā KAC adrese	Statuss
Nacionālās nozīmes attīstības centri	Rīga	Rīgā, Talejas ielā 1, Vidzemes priekšpilsēta, Rīga, LV-1014	Darbojas viens VVKAC. Tiek plānots atvērt vēl 3. Rekomendējama pašvaldības iesaiste
	Jēkabpils	“Svīres” Rubeņi, Rubenes pagasts, Jēkabpils novads, LV-5229	Izstrādes stadijā – tiek būvēta ēka
	Ventspils	Kuldīgas iela 2, Ventspils, LV-3601	Izstrādes stadijā – tiek renovēta viena valsts ēka
	Liepāja	Peldu ielā 5, Liepāja, LV-3401	Izstrādes stadijā – atrasta potenciālā ēka priekš VPVKAC izveides. Pastāv alternatīva iespēja izveidot VPVKAC, VNĪ telpās Graudu ielā 50.
Reģionālās nozīmes attīstības centri	Aizkraukle	Lāčplēša iela 1, Aizkraukle, Aizkraukles pilsēta, LV-5101	Strādājošs VPVKAC
	Alūksne	Dārza iela 11, Alūksne, Alūksnes pilsēta, LV-4301	Izstrādes stadijā – atvēršana paredzēta 2019.gadā
	Balvi	Partizānu iela 14, Balvi, Balvu pilsēta, LV-4501	Strādājošs VPVKAC
	Bauska	Pilsrundāle 1, Pilsrundāle, Rundāles pagasts, Rundāles novads, LV-3921	Izstrādes stadijā – atvēršana paredzēta 2019.gada janvārī
	Cēsis	Cēsu prospekts 5, Priekuļi, Priekuļu pagasts, Priekuļu novads, LV-4126	Strādājošs VPVKAC – atvērts 2018.gada novembrī
	Gulbene	Ābeļu ielā 2, Gulbenē, Gulbenes novadā, LV-4401	Strādājošs VPVKAC
	Līvāni	Rīgas iela 77, Līvāni, LV-5316	Izstrādes stadijā – nepieciešams pārcelties uz ēkas pirmo stāvu
	Ludza	Ludza, Raiņa iela 25, LV-5701	Izstrādes stadijā – nepieciešams pārcelties uz ēkas pirmo stāvu
	Madona	Madona, Madonas pilsēta, LV-4801	Darbojas VVKAC. Rekomendējama pašvaldības iesaiste.
	Smiltene	Dārza ielā 3, Smiltēnē, Smiltenes novadā, LV-4729	Strādājošs VPVKAC
	Talsi	Kareivju iela iela 7, Talsi, Talsu novads, LV-3201	Izstrādes stadijā – atvēršana pārcelta uz 2019. gadu
	Tukums	Talsu iela 4, Tukums, Tukuma pilsēta, LV-3101	Strādājošs VPVKAC
Valka	Rīgas iela 25, Valka, Valkas novads, LV-4701	Strādājošs VPVKAC	

Avots: PwC Analītika

Kā minēts **A. tabulā**, Liepājas VPVKAC pašreiz ir izstrādes stadijā. Šobrīd VPVKAC tiek veidots Peldu ielā 5. VAS Valsts nekustamie īpašumi (turpmāk tekstā – VNĪ) ir alternatīvs piedāvājums attiecībā uz telpām un to izmaksām Liepājas VPVKAC iespējamai izvietojšanai. VAS VNĪ piedāvātā atrašanās vieta ir Graudu iela 50, kur atrodas 4-stāvu ēka ar kopējo platību 4098,7 m<sup>2</sup>. Šobrīd pieejamā platība VPVKAC izvietojšanai ir 2006,6 m<sup>2</sup> ar papildu iespēju jaunbūves būvēšanai apmēram 1500 m<sup>2</sup> platībā. Šobrīd valsts iestādes Liepājā ir izvietotas 1386 m<sup>2</sup> platībā. Tādējādi saskaņā ar VNĪ piedāvājumu, būtu iespējama visu sešu iestāžu izvietojšana vienā ēkā. Ņemot vērā ka VNĪ alternatīvai nepieciešami ieguldījumi, tie provizoriski atmaksāsies 8 gadu laikā, nodrošinot ievērojamu līdzekļu ietaupījumu turpmākajos gados.

Pētījuma ietvaros izvērtējot KAC struktūru optimizācijas un VPVKAC izveidošanas iespējas, tika ņemti vērā uz esošās situācijas analīzi (piemēram, telpu platība, darbinieku skaits) balstītie rezultāti. Tomēr nākotnē tehnoloģiju attīstības un izmantošanas radītās izmaiņas ietekmēs veidu kā tiks nodrošināti klātienē pakalpojumi. Latvijā šobrīd aktuālā pāreja uz elektronisko pakalpojumu izmantošanas veicināšanu nākotnē ietekmēs klātienē apkalpošanas vietu nepieciešamību, kā arī var būt par pamatu tam, lai pārvērtētu klientu apkalpošanas speciālistu skaitu, kuri jāizvieto šajos centros. Papildu tam, valsts pārvaldes institūcijās arvien vairāk notiek procesu elektronizācija un dokumentu digitalizācija kā rezultātā papīra dokumentu glabāšana un no tā izrietošā nepieciešamība pēc telpām un cilvēkresursiem procesa nodrošināšanai zaudēs savu aktualitāti.

Pētījuma sagatavošanas posmā ir izskatīti publiski pieejamie dokumenti, kā arī veikta datu analīze. Novērtējot kopējo optimizācijas potenciālu un analizējot līdzšinējo izvietojumu, tika identificētas problēmu zonas, kā arī risinājuma iespējas. Atbilstoši PwC piedāvājumam, pētījumā tika analizētas šādas valsts pārvaldes institūcijas – Valsts ieņēmumu dienests, Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra, Nodarbinātības valsts aģentūra, Pilsonības un migrāciju lietu pārvalde, Lauku atbalsta dienests, Valsts zemes dienests, Uzņēmumu reģistrs, Valsts darba inspekcija un Valsts meža dienests.

Atlasot informāciju par valsts iestādēm, kas atrodas identificētajās problēmu zonās, tika apkopoti dati par pakalpojumiem, kas sniegti klātienē – katrā valsts iestādē tika atlasīti pieci populārākie pakalpojumi. Pētījuma ietvaros šāda informācija tika apkopota par piecām valsts iestādēm – VID, NVA, LAD, VZD un UR. Savukārt, četrus valsts iestāžu pakalpojumu klāsts netika analizēts, datu trūkuma vai datu kvalitātes dēļ.

Aprēķinot šo pakalpojumu īpatsvaru pret kopējo pieteikto un sniegto pakalpojumu skaitu, tika secināts, ka 2017. gadā vairākums no tiem tika nodrošināt tiešsaistē. Savukārt, pamatojoties uz kopējā skaita rādītājiem, VZD un LAD nodrošina zemāko pakalpojumu skaitu. Informācijas kopsavilkums ir atspoguļots **B Tabulā**.

#### **B tabula. Kopsavilkums par klātienē pieteiktiem un izsniegtiem pakalpojumiem**

	VID	VSAA	NVA	LAD	VZD
Kopā pieteikumi	37 987 096	5 309 443	9 856 746	213 606	144 248
Kopā pieteikumi, <b>klātienē:</b>	1 509 182	409 204	515 898	106 803	84 096
Īpatsvars (%)	<b>4%</b>	<b>8%</b>	<b>5%</b>	<b>50%</b>	<b>58%</b>

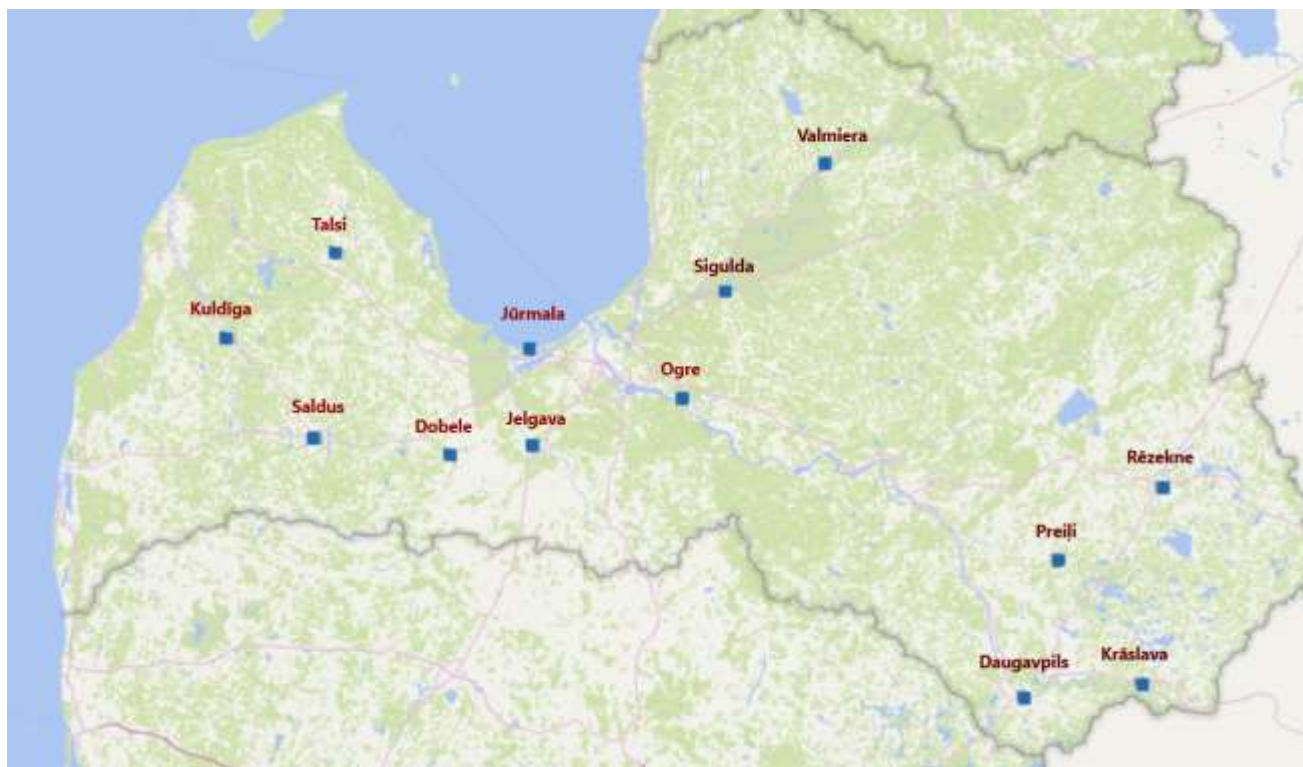
*Avots: VARAM un Valsts iestāžu dati*

Izskatot šo pakalpojumu klāstu, secināts, ka kopumā pakalpojuma pieteikšana un sniegšana klātienē pārsvarā tika īstenota dokumentu iesniegšanas vai saņemšanas kontekstā.

Izvērtējot valsts pārvaldes institūciju KAC izvietojumu nacionālās un reģionālās nozīmes attīstības centros, secinājām, ka esošais izvietojums ir neefektīvs. Valsts pārvaldes institūcijas atrodas vairākās ēkās relatīvi lielā attālumā viena no otras, kas apgrūtina iedzīvotāju iespējas vienkopus saņemt vairāku institūciju pakalpojumus, kā arī sadārdzina kopējās telpu izmaksas, jo katra valsts pārvaldes institūciju uztur savu klientu uzgaidāmo telpu. Optimizācija nepieciešama gan reģionālās, gan nacionālās nozīmes attīstības centros.

**A attēlā** ir attēlotas pilsētas, kurās, pamatojoties uz PwC veikto analīzi, ir piedāvāti optimizācijas risinājumi. Optimizācijas iespējas minētajām pilsētām analizējām, par pamatu izmantojot datus par pieejamajām telpām un to kapacitāti, kā arī sabiedriskā transporta (dzelzceļa un autobusa) pieturu (staciju) atrašanās vietām.

### A attēls. Identificētās problēmu zonas



Avots: PwC analītika

Turpmāk nodevumā pieejama apkopota informācija par konkrētās pilsētās esošajiem valsts pārvaldes institūciju KAC. Lai analizētu optimizācijas iespējas, izmantota VAS VNĪ, VAS Latvijas pasts un Latvijas Lauku Konsultāciju un izglītības centrs (turpmāk tekstā – LLKC) sniegtā informācija par iespējamām telpu alternatīvām.

Katra piedāvātā alternatīva tika izvērtēta atsevišķi. VAS Latvijas pasts un LLKC veica izvērtēšanu par tiem pieejamajām telpām un darbiniekiem, kuri varētu tikt iesaistīti klientu apkalpošanā katrai pilsētai atsevišķi. Ja tika identificēta iespēja izvietot papildu darba vietu VPV klientu apkalpošanas nolūkam, VAS Latvijas Pasts un LLKC to norādīja sagatavotajā informācijā.

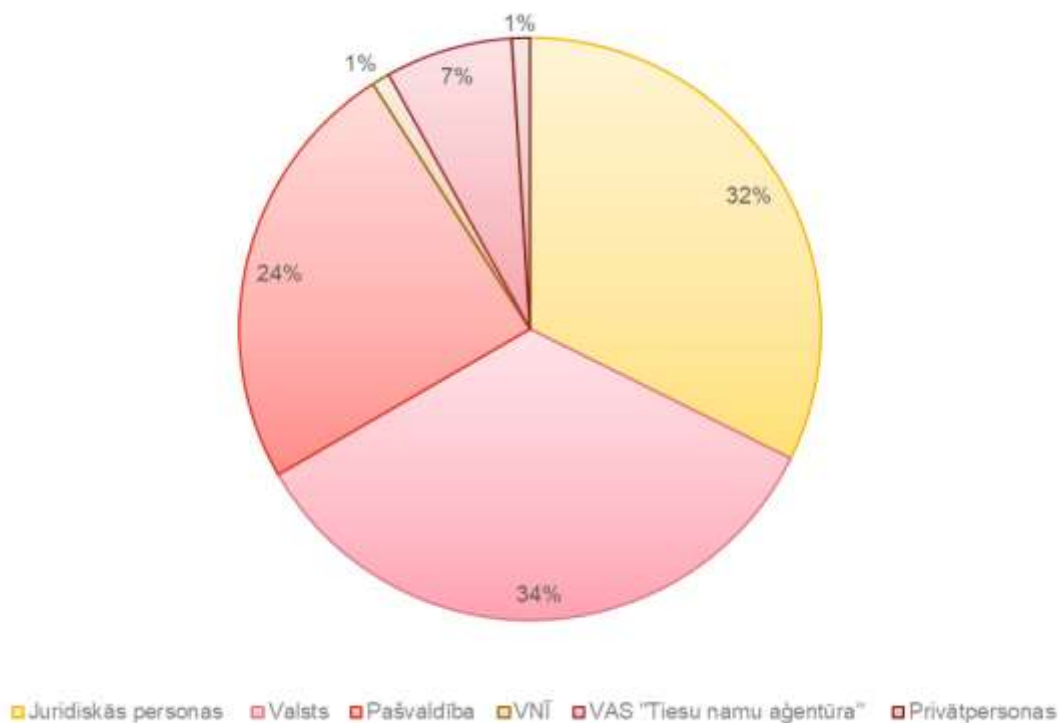
Aprēķinos izmantoti vairāki pieņēmumi, kas tika izdarīti pamatojoties uz VNĪ, VAS Latvijas Pasts, LLKC sniegto informāciju un Latvijas statistikas datiem.

Datu trūkuma dēļ valsts iestādēs sniegto pakalpojumu skaits pilsētu griezumā tika aprēķināts pēc pieņēmumiem, pamatojoties uz kopējā iedzīvotāju skaita rādītājiem.

**B attēlā** tika apkopota informācija par pašreizējiem telpu nodrošinātājiem – valsts iestāžu telpas tiek īrētas no valsts, pašvaldībām, juridiskām personām, VAS VNĪ vai privātpersonām. Lielāko daļu telpu nodrošina valsts (34%). Savukārt, 32% telpu tiek nodrošināti ar juridisko personu palīdzību. Pētījuma ietvaros tika prognozēts, ka samazinot telpu nomu no juridiskām personām tiks sasniegts finanšu ieguvums valsts iestādēm telpu nomu kontekstā.



## B attēls. Pašreizējie valsts iestāžu telpu saimnieki un to īpatsvari



### Avots: VARAM un Valsts iestāžu dati

Pētījuma sākumposmā tika apskatīts valsts pārvaldes institūciju KAC izvietojums visos reģionālas un nacionālas nozīmes attīstības centros, kuros līdz šim nav izveidots VPVKAC. Tie reģionālas un nacionālas nozīmes attīstības centri, kuros tika identificētas problēmu zonas (piemēram, valsts pārvaldes institūcijas atrodas tālu viena no otras) tika saskaņoti ar VARAM un pētījuma ietvaros analizēti detalizēti.

Tā kā pētījuma mērķis ir rast iespējas samazināt valsts iestāžu izmaksas, esošās izmaksas tika salīdzinātas ar iespējām, ko piedāvā VAS VNĪ, LLKC un Latvijas Pasts. Pēdējie divi piedāvā divus veidus kā nodrošināt valsts pakalpojumus (telpu noma un darbinieki VPVKAC pakalpojumu sniegšanā).

Jāatzīmē, ka pētījumā izmantotie dati ir nepilnīgi, jo pakalpojumu skaita rādītāji pilsētās ir aprēķināti, pamatojoties uz PwC pieņēmumiem. Datu trūkuma un nepilnību dēļ tajā nav ietverta visu iestāžu pakalpojumu statistika. Precizējot kopējo faktisko valsts iestāžu sniegto pakalpojumu skaitu katrā pilsētā, šis aprēķins par iespējamajām alternatīvām var mainīties.

Vienlaikus šie dati pētījumā tika izmantoti, lai saprastu provizorisku potenciālu alternatīvām. PwC aprēķinu analīze apstiprina hipotēzi, ka lielākās izmaksas un līdz ar to arī sagaidāmā līdzekļu ekonomija ir tajās pilsētās, kurās valsts iestāžu klientu apkalpošana galvenokārt ir izvietota pie juridiskām personām vai privatpersonām. Šādiem kritērijiem atbilst Rēzekne, Valmiera, Kuldīga un Preiļi.

Lai analizētu optimizācijas iespējas, pētījuma ietvaros tika izsvērtā arī alternatīva par VPVKAC izveidi kādā no pilsētu tirdzniecības centriem, tomēr apskatot to izmaksas par vienu kvadrātmetru tika secināts, ka šāda alternatīva nebūtu finansiāli izdevīga un tāpēc nodevumā tā nav plašāk skatīta.

Jaunu VPVKAC veidošanā ir būtiski ņemt vērā esošo tīklu. Veiktās analīzes rezultātā netika identificētas iespējas apvienot kādu no valsts institūciju KAC ar jau strādājošu VPVKAC, jo saskaņā ar koncepciju dažādas nozīmes attīstības centru VPVKAC atšķiras pēc sniegto pakalpojumu klāsta un valsts pārvaldes institūciju iesaistes līmeņa. Nacionālas un reģionālas nozīmes attīstības centros, kurus raksturo relatīvi augsti iedzīvotāju skaita rādītāji un transporta tīkla savienojamība ar apkārtējām teritorijām, vairāku institūciju izvietošana ir pamatota no potenciālās apmeklētības perspektīvas. Šī iemesla dēļ reģionālas un nacionālas nozīmes valsts institūciju KAC pievienošana tuvumā esošu novadu nozīmes VPVKAC netiek rekomendēta. Tomēr kopējā

VPVKAC tīkla veidošanas procesā jāņem vērā, ka vairākos gadījumos reģionālas un nacionālas nozīmes attīstības centros izveidotais VPVKAC atrastos tuvumā jau esošam novadu nozīmes VPVKAC.

Tā kā reģionālas un nacionālas nozīmes VPVKAC piedāvātais pakalpojumu klāsts ir plašāks, turklāt tiek piedāvāta iespēja konsultāciju no konkrētās institūcijas klientu apkalpošanas speciālista, šo VPVKAC izveidošana var ietekmēt apmeklētību un pakalpojumu skaitu tuvumā esošajos novadu nozīmes VPVKAC. Ar tuvumā esošiem VPVKAC tiek saprasti tie, kas atrodas mazāk nekā 30 km attālumā, kas saskaņā ar PwC veikto mobilitātes pētījumu<sup>1</sup>, ir saprātīgs attālums, ko cilvēks ir gatavs mērot, lai saņemtu pakalpojumus.

---

<sup>1</sup> PwC "Latvijas iedzīvotāju mobilitāte 2017.gadā", 2018

# Nacionālās nozīmes attīstības centri

## 1. Daugavpils

### 1.1 Pašreizējā situācija

Daugavpilī atrodas 7 valsts institūcijas, kuru darbinieki apkalpo klientus klātienē. Klientu apkalpošanā kopskaitā ir iesaistīti 66 darbinieki. Klientu apkalpošanai paredzēto telpu platība ir 1545,8 m<sup>2</sup>.

Attēls 1.1. Daugavpils valsts pārvaldes institūciju KAC



Avots: PwC Analītika

### 1.2 Iespējamās alternatīvas un to izmaksas

1. VNĪ piedāvā telpu īri Daugavpilī, Ģimnāzijas ielā 12, kur ir pieejamas 2 savienotās ēkas ar pieejamo platību 1579,4 m<sup>2</sup>. Šī iespēja pilnībā atļautu izvietot VPKAC vienā ēkā un ilgtermiņā dotu izmaksu ekonomiju valstij.

VNĪ piedāvātajai ēkai ir nepieciešami ieguldījumi infrastruktūras pielāgošanai un attīstībai. Ņemot vērā ieguvumus no nomas maksas ietaupījumiem, šādi ieguldījumi var atmaksāties 7 gadu laikā, nodrošinot ievērojamu līdzekļu ekonomiju turpmākajos gados.

2. LLKC piedāvātā Daugavpils struktūrvienība, atrodas Sēlijas ielā 25. LLKC ir gatavi atvēlēt VPV klientu apkalpošanas nolūkam 6 vai 40 m<sup>2</sup>. Atsaucoties uz nepieciešamām platībām, kas ir nepieciešamas VPKAC darbam, alternatīva ar telpu nomu neder. Savukārt alternatīva ar darbinieku iesaisti VPKAC pakalpojumu sniegšanā neder, jo LLKC nav pietiekama kopējā kapacitāte.
3. VAS Latvijas pasts kopumā piedāvā 6 nodaļas, kuras atrodas Daugavpilī. No piedāvātām nodaļām mēs secinājām, ka 3 ir ērti izvietotas (tuvu pilsētas centram un satiksmes punktiem). VAS Latvijas pasts pārstāvji piedāvā VPV klientu apkalpošanā iesaistīt esošos darbiniekus nodaļā, kas atrodas Rīgas ielā 9. Nodaļās, kas atrodas Rīgas ielā 42a un Viestura ielā 2 ir iespēja izvietot papildu darbavietu VPV klientu apkalpošanas nolūkam. Ņemot vērā nepieciešamās platības, kas ir nepieciešami VPKAC darbam, alternatīva, kura piedāvā Latvijas pasta telpu īri neder.

### 1.3. Iespējamais optimizācijas potenciāls šajā pilsētā

Salīdzinot visas alternatīvas var secināt, ka VNĪ piedāvājums ir visizdevīgākais vienotā VPVKAC izvietojšanai.

## 2. Jelgava

### 2.1 Pašreizējā situācija

Jelgavā atrodas 7 valsts institūcijas, kuru darbinieki apkalpo klientus klātienē. Klientu apkalpošanā kopskaitā ir iesaistīti 57 darbinieki. Klientu apkalpošanai paredzēto telpu platība ir 1009,3 m<sup>2</sup>.

*Attēls 2.1. Jelgavas valsts pārvaldes institūciju KAC*



*Avots: PwC Analitika*

### 2.2 Iespējamās alternatīvas un to izmaksas

1. Uz doto brīdi Jelgavā nav pieejamo VNĪ telpu.
2. LLKC Jelgavas struktūrvienība atrodas Dobeles iela 41a. Šajā struktūrvienībā LLKC piedāvā darbinieku iesaisti VPVKAC pakalpojumu sniegšanā. Šī alternatīva neder, jo LLKC nav pietiekama kopējā kapacitāte.
3. VAS Latvijas pasta kopumā piedāvā 5 nodaļas, kuras atrodas Jelgavā. Visas piedāvātās nodaļas ir ērti izvietotas (tuvu pilsētas centram un satiksmes punktiem). Katoļu ielā 2B Latvijas pastam ir iespēja novietot papildu darba galdu VPV klientu apkalpošanas darbiniekam, savukārt, visās pārējās Latvijas pasta nodaļās pastāv iespēja apkalpošanā iesaistīt tikai esošos darbiniekus. Atsaucoties uz nepieciešamām platībām, kas ir nepieciešami VPVKAC darbam, alternatīva, kura piedāvā Latvijas pasta telpu īri neder.

### 2.3. Iespējamais optimizācijas potenciāls šajā pilsētā

Latvijas Pasta darbinieku un telpu izmantošana šobrīd ir identificēta kā vienīgā VPVKAC iespēja šī pētījuma ietvaros, kas paaugstinātu klientiem ērtības. Vienlaikus šī iespēja nedod izmaksu ietaupījumu valsts pārvaldes budžetā. Šajā scenārijā kopējā kapacitāte Latvijas pastam šajā pilsētā ir nepietiekama, lai realizētu visu pakalpojumu apjomu pēc PwC pieņēmumiem par šiem pakalpojumiem veltīto laiku dienā.

## 3. Jūrmala

### 3.1 Pašreizējā situācija

Jūrmalā atrodas 6 valsts institūcijas, kuru darbinieki apkalpo klientus klātienē. Klientu apkalpošanā kopskaitā ir iesaistīti 38 darbinieki. Klientu apkalpošanai paredzēto telpu platība ir 466 m<sup>2</sup>.

*Attēls 3.1. Jūrmalas valsts pārvaldes institūciju KAC*



*Avots: PwC Analītika*

### 3.2 Iespējamās alternatīvas un to izmaksas

1. Uz doto brīdi Jūrmalā nav pieejamo VNĪ telpu.
2. Uz doto brīdi Jūrmalā nav pieejamo LLKC struktūrvienību.
3. VAS Latvijas pasts kopumā piedāvā 4 nodaļas, kuras atrodas Jūrmalā. Visas piedāvātās nodaļas ir ērti izvietotas (tuvu pilsētas satiksmes punktiem). Visās Jūrmalas Latvijas pasta nodālās pastāv iespēja klientu apkalpošanā iesaistīt esošos darbiniekus.

### 3.3. Iespējamais optimizācijas potenciāls šajā pilsētā

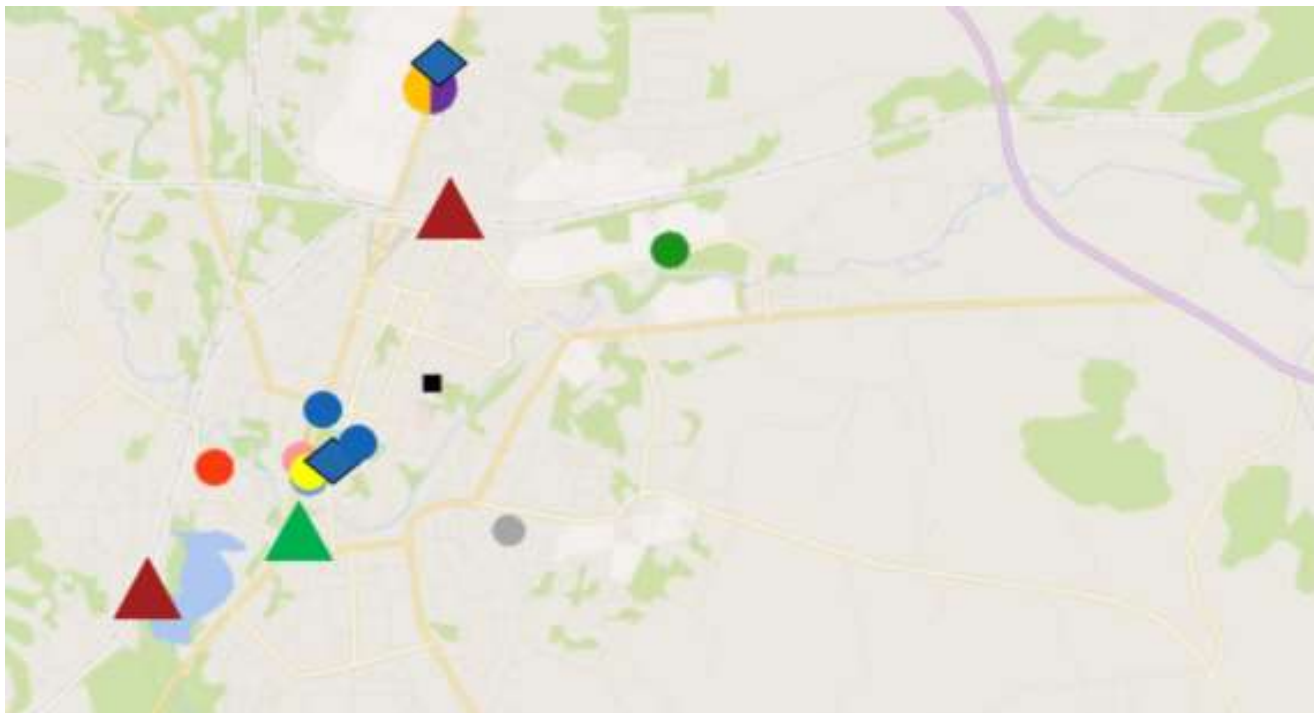
Latvijas Pasta darbinieku un telpu izmantošana šobrīd ir identificēta kā vienīgā VPVKAC iespēja šī pētījuma ietvaros, kas paaugstinātu klientiem ērtības. Vienlaikus šī iespēja nedod izmaksu ietaupījumu valsts pārvaldes budžetā. Šajā scenārijā kopējā kapacitāte Latvijas pastam šajā pilsētā ir nepietiekama, lai realizētu visu pakalpojumu apjomu pēc PwC pieņēmumiem par šiem pakalpojumiem veltīto laiku dienā.

## 4. Rēzekne

### 4.1 Pašreizējā situācija

Rēzeknē atrodas 8 valsts institūcijas, kuru darbinieki apkalpo klientus klātienē. Klientu apkalpošanā kopskaitā ir iesaistīti 82 darbinieki. Klientu apkalpošanai paredzēto telpu platība ir 1049,9 m<sup>2</sup>.

*Attēls 4.1. Rēzeknes valsts pārvaldes institūciju KAC*



*Avots: PwC Analītika*

### 4.2 Iespējamās alternatīvas un to izmaksas

1. VNĪ piedāvā telpu īri Rēzeknē, Baznīcas ielā 22, kur ir pieejamas divas savienotās ēkas ar pieejamo platību 1632,60 m<sup>2</sup>. Šī iespēja pilnībā atļautu izvietot VPVKAC vienā ēkā.

VNĪ piedāvātajai ēkai ir nepieciešami ieguldījumi. Ņemot vērā ieguvumus no nomas maksas ietaupījumiem, šādi ieguldījumi var atmaksāties 8 gadu laikā, nodrošinot ievērojamu līdzekļu ekonomiju turpmākajos gados.

2. LLKC piedāvātā Rēzeknes struktūrvienība atrodas Dārza iela 7a. Šajā struktūrvienībā LLKC piedāvā darbinieku iesaisti VPVKAC pakalpojumu sniegšanā. Šī alternatīva neder, jo LLKC nav pietiekama kopējā kapacitāte.
3. VAS Latvijas pasts kopumā piedāvā 2 nodaļas, kuras atrodas Rēzeknē. Visas piedāvātās nodaļas ir ērti izvietotas (tuvu pilsētas centram un satiksmes punktiem). Nodaļā, kas atrodas Atbrīvošanas alejā 155/1, Latvijas pastam ir iespēja novietot papildus darba galdu VPV klientu apkalpošanas darbiniekam. Savukārt, Atbrīvošanas alejā 81/5 izvietotajā Latvijas pasta nodalē pastāv iespēja apkalpošanā iesaistīt tikai esošos darbiniekus.

### 4.3. Iespējamais optimizācijas potenciāls šajā pilsētā

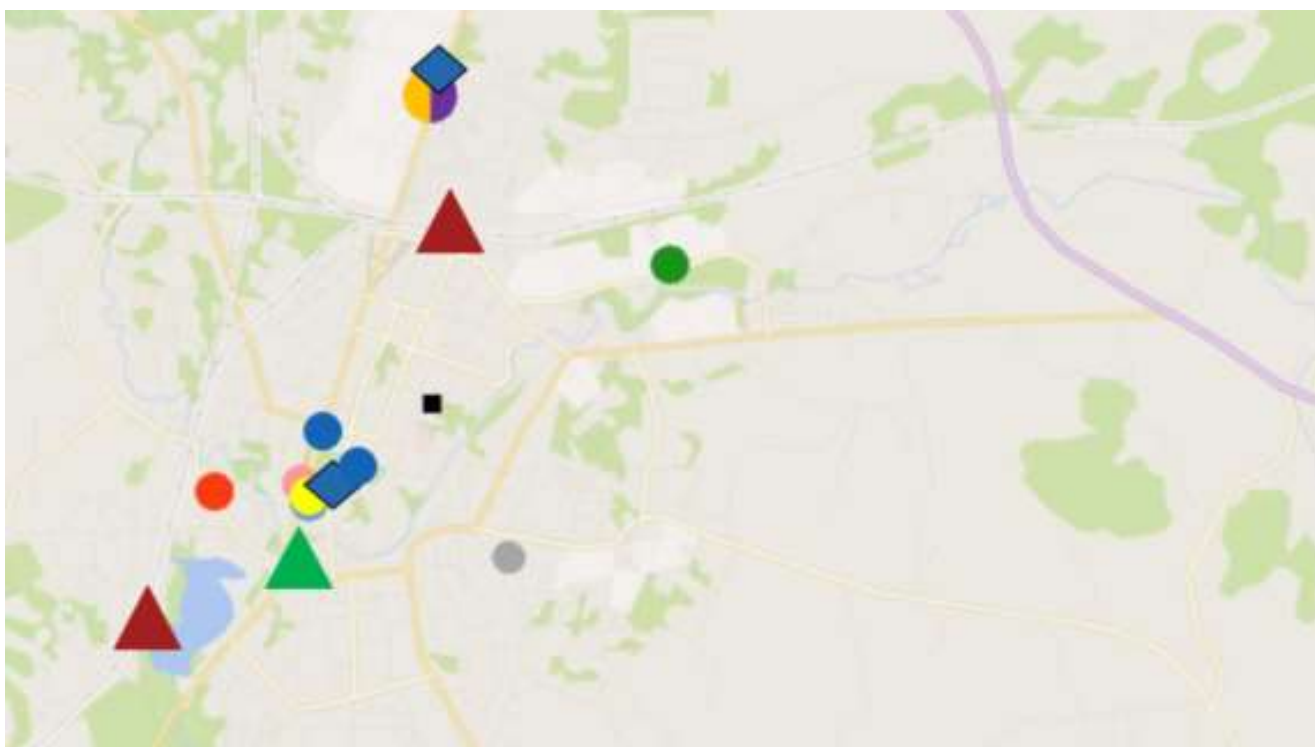
Salīdzinot trīs alternatīvas var secināt, ka VNĪ piedāvājums ir visizdevīgākais vienotā VPVKAC izvietojšanai.

## 5. Valmiera

### 5.1 Pašreizējā situācija

Valmierā atrodas 8 valsts institūcijas, kuru darbinieki apkalpo klientus klātienē. Klientu apkalpošanā kopskaitā ir iesaistīti 45 darbinieki. Klientu apkalpošanai paredzēto telpu platība ir 726,8 m<sup>2</sup>.

*Attēls 5.1. Valmieras valsts pārvaldes institūciju KAC*



*Avots: PwC Analītika*

### 5.2 Iespējamās alternatīvas un to izmaksas

1. Uz doto brīdi Valmierā nav pieejamo VNĪ telpu.
2. LLKC Valmieras struktūrvienība atrodas Lillijas iela 4. Šajā struktūrvienībā LLKC piedāvā darbinieku iesaisti VPVKAC pakalpojumu sniegšanā. Šī alternatīva neder, jo LLKC nav pietiekama kopējā kapacitāte.
3. VAS Latvijas pasta kopumā piedāvā 3 nodaļas, kuras atrodas Valmierā. Visas piedāvātās nodaļas ir ērti izvietotas (tuvu pilsētas centram un satiksmes punktiem). Visās Valmieras Latvijas pasta nodaļās pastāv iespēja apkalpošanā iesaistīt tikai esošos darbiniekus.

### 5.3. Iespējamais optimizācijas potenciāls šajā pilsētā

Latvijas Pasta darbinieku un telpu izmantošana šobrīd ir identificēta kā vienīgā VPVKAC optimizācijas iespēja šī pētījuma ietvaros. Šī optimizācijas iespēja provizoriski varētu ietaupīt valsts iestāžu izmaksas. Precizējot kopējo faktisko valsts iestāžu sniegto pakalpojumu skaitu šajā pilsētā, šis aprēķins par iespējamo optimizācijas potenciālu var mainīties.

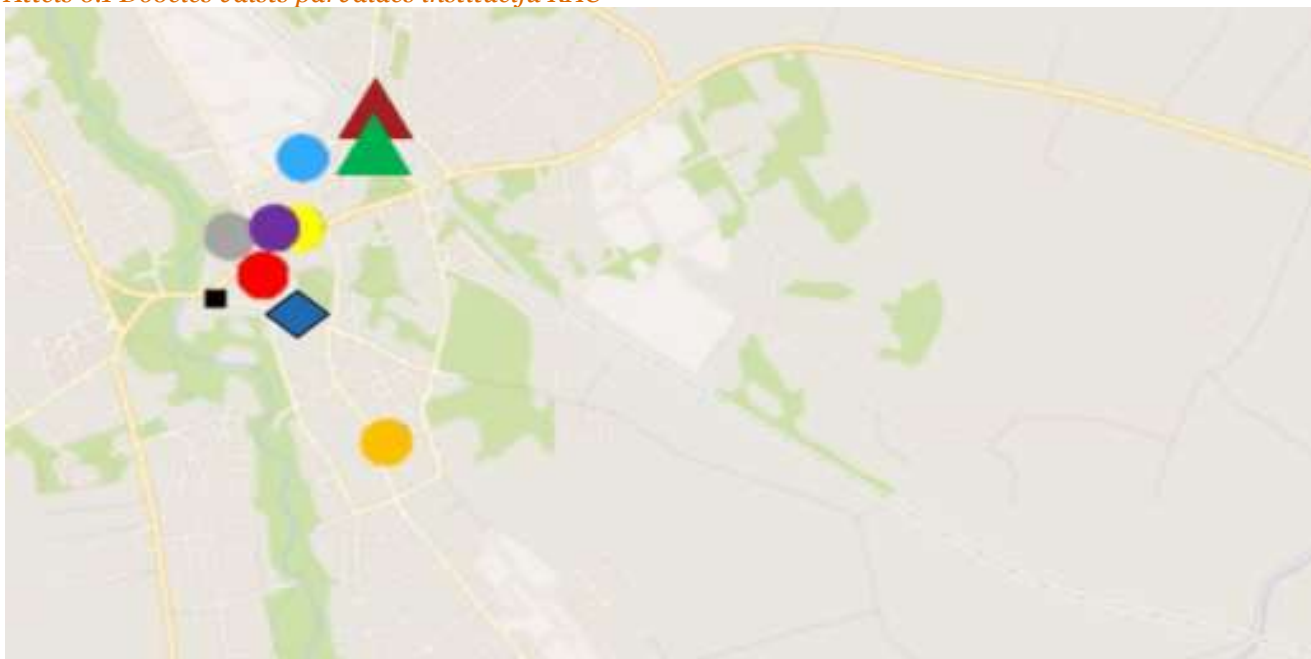
# Reģionālās nozīmes attīstības centri

## 6. Dobeles

### 6.1 Pašreizējā situācija

Dobelē atrodas 5 valsts institūcijas, kuru darbinieki apkalpo klientus klātienē. Klientu apkalpošanā kopskaitā ir iesaistīti 12 darbinieki. Klientu apkalpošanai paredzēto telpu platība ir 368,3 m<sup>2</sup>.

Attēls 6.1 Dobeles valsts pārvaldes institūciju KAC



Avots: PwC Analītika

### 6.2 Iespējamās alternatīvas un to izmaksas

1. Uz doto brīdi Dobelē nav pieejamo VNĪ telpu.
2. LLKC piedāvātā Dobeles struktūrvienība, atrodas Muldavas iela 16. Šajā struktūrvienībā LLKC piedāvā darbinieku iesaisti VPVKAC pakalpojumu sniegšanā. Šī alternatīva neder, jo LLKC nav pietiekama kopējā kapacitāte.
3. VAS Latvijas pasts piedāvā 1 nodaļu, kura atrodas Dobelē. Šī nodaļa ir izvietota tuvu pilsētas centram. Dobeles Latvijas pasta nodaļā pastāv iespēja apkalpošanā iesaistīt tikai esošos darbiniekus.

### 6.3. Iespējamais optimizācijas potenciāls šajā pilsētā

Latvijas Pasta darbinieku un telpu izmantošana šobrīd ir identificēta kā vienīgā VPVKAC iespēja šī pētījuma ietvaros, kas paaugstinātu klientiem ērtības. Vienlaikus šī iespēja nedod izmaksu ietaupījumu valsts pārvaldes budžetā. Šajā scenārijā kopējā kapacitāte Latvijas pastam šajā pilsētā ir nepietiekama, lai realizētu visu pakalpojumu apjomu pēc PwC pieņēmumiem par šiem pakalpojumiem veltīto laiku dienā.

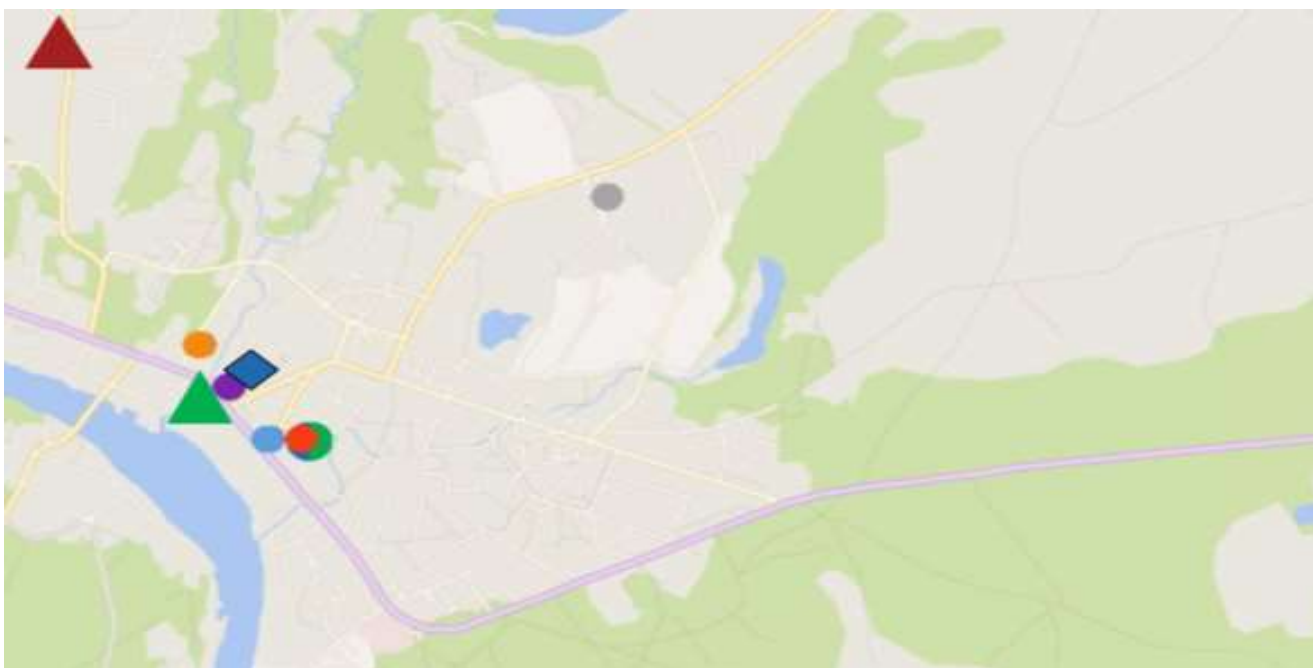


## 7. Krāslava

### 7.1 Pašreizējā situācija

Krāslavā atrodas 6 valsts institūcijas, kuru darbinieki apkalpo klientus klātienē. Klientu apkalpošanā kopskaitā ir iesaistīti 29 darbinieki. Klientu apkalpošanai paredzēto telpu platība ir 393,6 m<sup>2</sup>.

*Attēls 7.1. Krāslavas valsts pārvaldes institūciju KAC*



### 7.2 Iespējamās alternatīvas un to izmaksas

1. Uz doto brīdi Krāslavā nav pieejamo VNĪ telpu.
2. LLKC piedāvātā Krāslavas struktūrvienība atrodas Skolas iela 9. Šajā struktūrvienībā LLKC piedāvā darbinieku iesaisti VPVKAC pakalpojumu sniegšanā. Šī alternatīva neder, jo LLKC nav pietiekama kopējā kapacitāte.
3. VAS Latvijas pasta kopumā piedāvā 3 nodaļas, kuras atrodas Krāslavā. Visas piedāvātās nodaļas ir ērti izvietotas (tuvu pilsētas centram un satiksmes punktiem). Visās Valmieras Latvijas pasta nodaļās pastāv iespēja apkalpošanā iesaistīt tikai esošos darbiniekus.

### 7.3. Iespējamais optimizācijas potenciāls šajā pilsētā

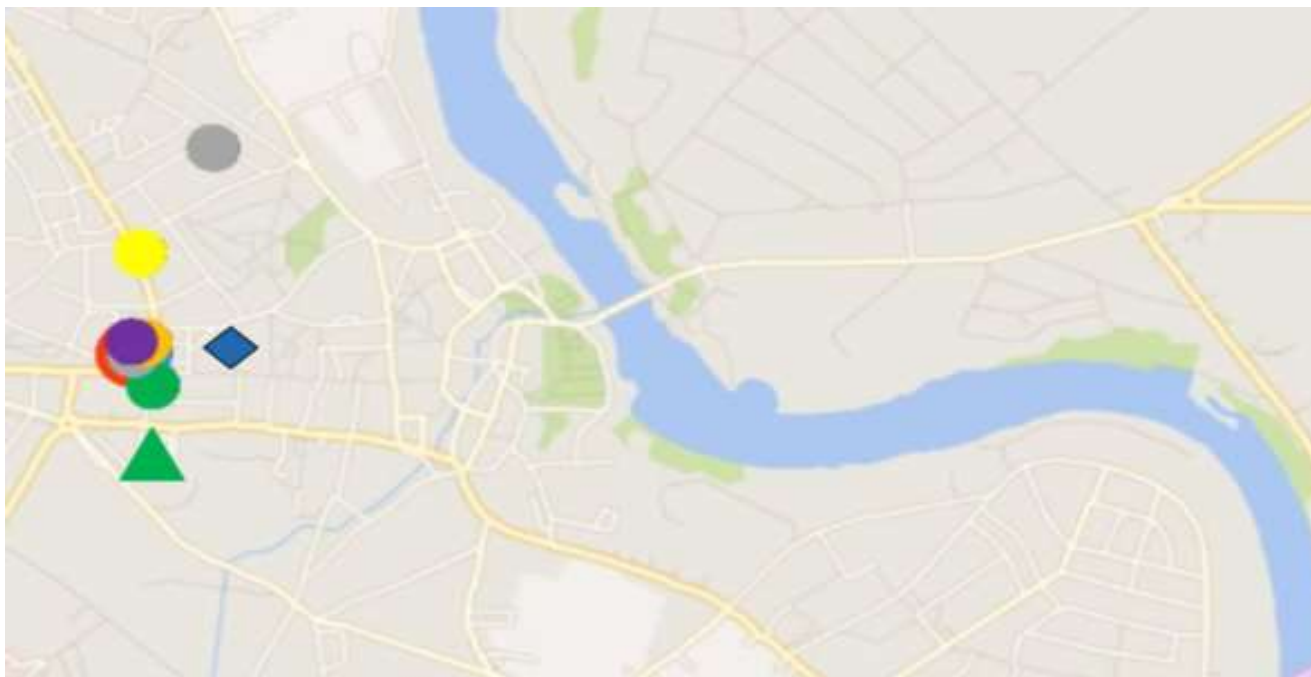
Latvijas Pasta darbinieku un telpu izmantošana šobrīd ir identificēta kā vienīgā VPVKAC iespēja šī pētījuma ietvaros, kas paaugstinātu klientiem ērtības. Vienlaikus šī iespēja nedod izmaksu ietaupījumu valsts pārvaldes budžetā.

## 8. Kuldīga

### 8.1 Pašreizējā situācija

Kuldīga atrodas 6 valsts institūcijas, kuru darbinieki apkalpo klientus klātienē. Klientu apkalpošanā kopskaitā ir iesaistīti 25 darbinieki. Klientu apkalpošanai paredzēto telpu platība ir 433 m<sup>2</sup>.

*Attēls 8.1 Kuldīgas valsts pārvaldes institūciju KAC*



*Avots: PwC Analītika*

### 8.2 Iespējamās alternatīvas un to izmaksas

1. Uz doto brīdi Kuldīgā nav pieejamo VNĪ telpu.
2. LLKC piedāvātā Kuldīgas struktūrvienība atrodas Pilsētas laukumā 4-106. Šajā struktūrvienībā LLKC piedāvā darbinieku iesaisti VPVKAC pakalpojumu sniegšanā. Šī alternatīva neder, jo LLKC nav pietiekama kopējā kapacitāte.
3. VAS Latvijas pasta piedāvā 1 nodaļu, kura atrodas Kuldīgā. Šī nodaļa ir izvietota tuvu pilsētas centram. Šajā Kuldīgas Latvijas pasta nodaļā ir iespēja novietot papildus darba galdu VPV klientu apkalpošanas darbiniekam.

### 8.3 Iespējamais optimizācijas potenciāls šajā pilsētā

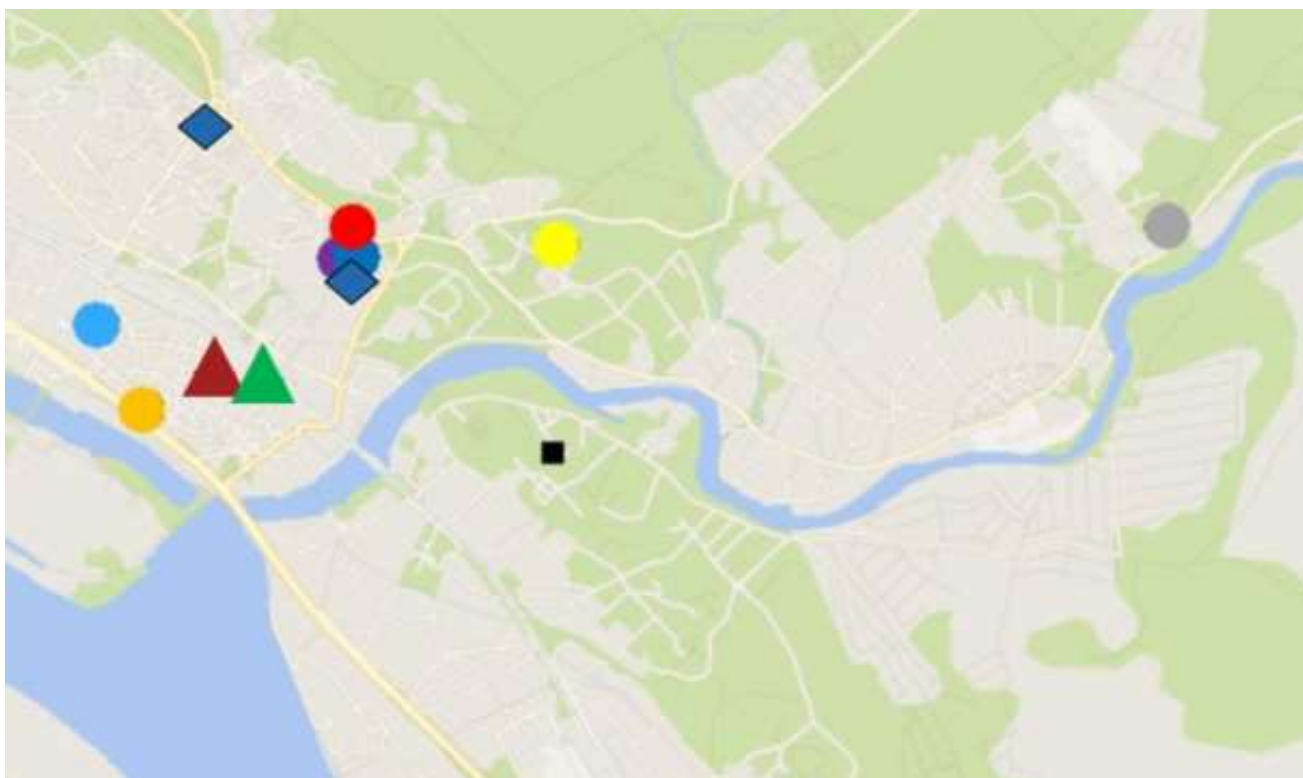
Latvijas Pasta darbinieku un telpu izmantošana šobrīd ir identificēta ka vienīgā VPVKAC optimizācijas iespēja šī pētījuma ietvaros. Šī optimizācijas iespēja provizoriski varētu ietaupīt valsts iestāžu izmaksas. Precizējot kopējo faktisko valsts iestāžu sniegto pakalpojumu skaitu šajā pilsētā, šis aprēķins par iespējamo optimizācijas potenciālu var mainīties.

## 9. Ogre

### 9.1 Pašreizējā situācija

Ogrē atrodas 6 valsts institūcijas, kuru darbinieki apkalpo klientus klātienē. Klientu apkalpošanā kopskaitā ir iesaistīti 33 darbinieki. Klientu apkalpošanai paredzēto telpu platība ir 419,3 m<sup>2</sup>.

*Attēls 9.1 Ogres valsts pārvaldes institūciju KAC*



*Avots: PwC Analītika*

### 9.2 Iespējamās alternatīvas un to izmaksas

1. Uz doto brīdi Ogrē nav pieejamo VNĪ telpu.
2. LLKC piedāvātā Ogres rajona (Tīnūžu pagasta) struktūrvienība atrodas Aizupes tehnikuma telpās. Šajā struktūrvienībā LLKC piedāvā darbinieku iesaisti VPVKAC pakalpojumu sniegšanā. Šī alternatīva neder, jo LLKC nav pietiekama kopējā kapacitāte.
3. VAS Latvijas pasta kopumā piedāvā 2 nodaļas, kuras atrodas Ogrē. No piedāvātām nodaļām mēs secinājām, ka 1 ir ērti izvietota (tuvu pilsētas centram un satiksmes punktiem). Šajā Ogres Latvijas pasta nodaļā pastāv iespēja apkalpošanā iesaistīt tikai esošos darbiniekus.

### 9.3 Iespējamais optimizācijas potenciāls šajā pilsētā

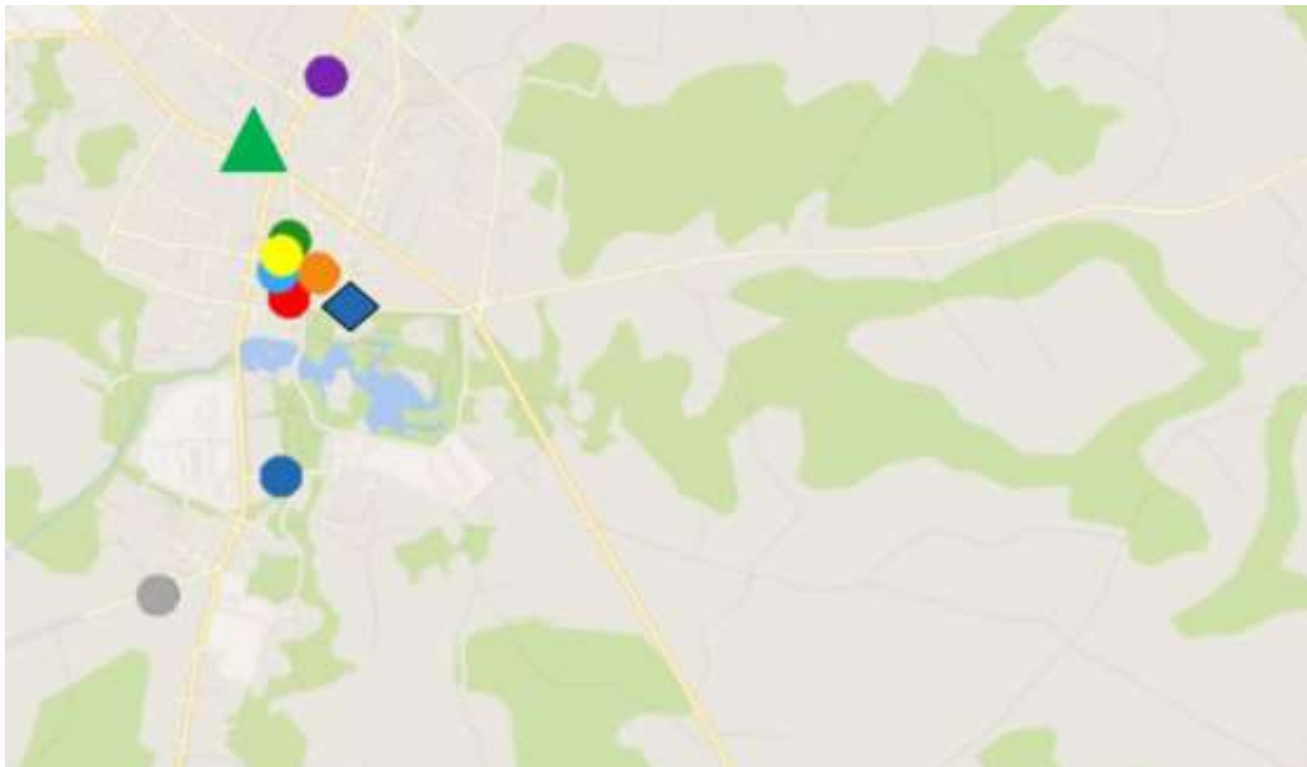
Latvijas Pasta darbinieku un telpu izmantošana šobrīd ir identificēta kā vienīgā VPVKAC iespēja šī pētījuma ietvaros, kas paaugstinātu klientiem ērtības. Vienlaikus šī iespēja nedod izmaksu ietaupījumu valsts pārvaldes budžetā.

## 10. Preiļi

### 10.1 Pašreizējā situācija

Preiļos atrodas 7 valsts institūcijas, kuru darbinieki apkalpo klientus klātienē. Klientu apkalpošanā kopskaitā ir iesaistīti 34 darbinieki. Klientu apkalpošanai paredzēto telpu platība ir 451,2 m<sup>2</sup>.

*Attēls 10.1 Preiļu valsts pārvaldes institūciju KAC*



### 10.2 Iespējamās alternatīvas un to izmaksas

1. Uz doto brīdi Preiļos nav pieejamo VNĪ telpu.
2. LLKC piedāvātā Preiļu struktūrvienība atrodas Raiņa bulvārī 21b. Šajā struktūrvienībā LLKC piedāvā darbinieku iesaisti VPVKAC pakalpojumu sniegšanā. Šī alternatīva neder, jo LLKC nav pietiekama kopējā kapacitāte.
3. VAS Latvijas pasts piedāvā 1 nodaļu, kura atrodas Preiļos. Šī nodaļa ir izvietota tuvu pilsētas centram. Šajā Preiļu Latvijas pasta nodaļā pastāv iespēja apkalpošanā iesaistīt tikai esošos darbiniekus.

### 10.3 Iespējamais optimizācijas potenciāls šajā pilsētā

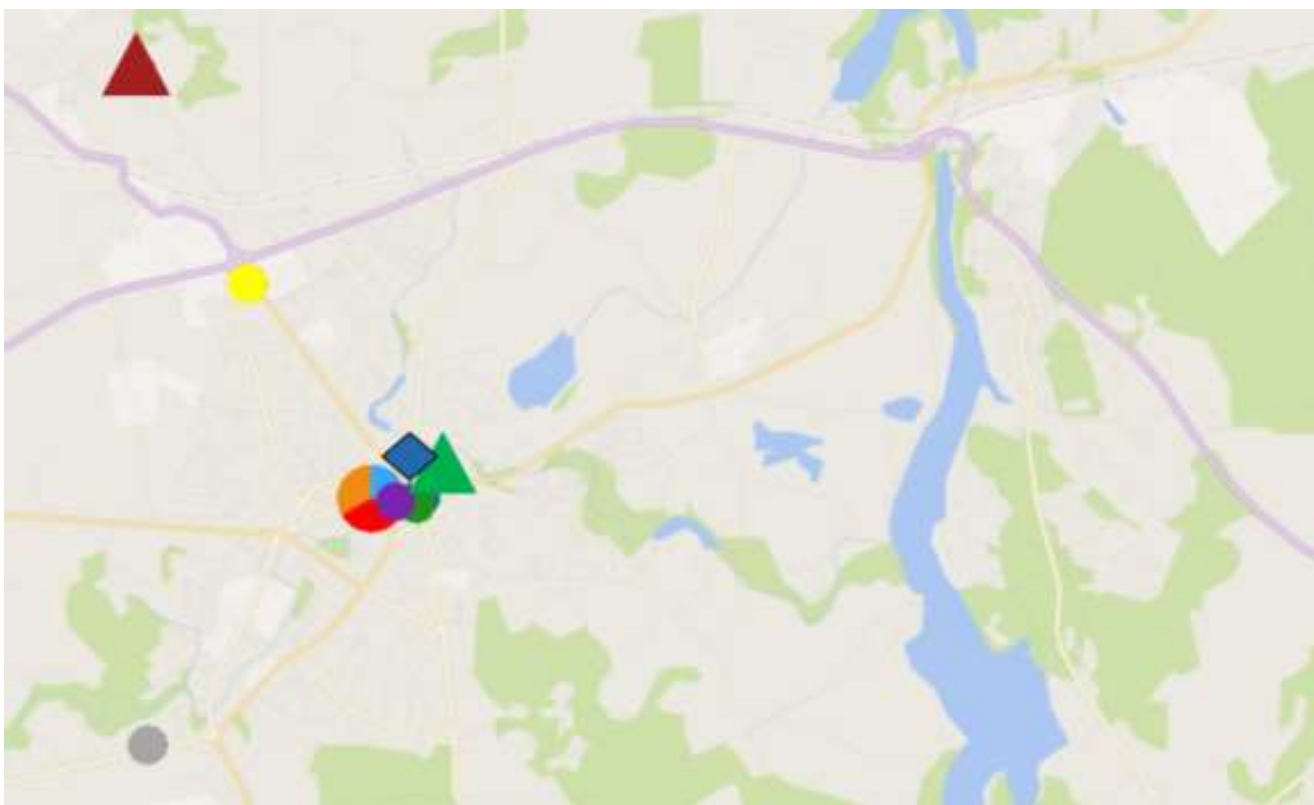
Latvijas Pasta darbinieku un telpu izmantošana šobrīd ir identificēta ka vienīgā VPVKAC optimizācijas iespēja šī pētījuma ietvaros. Šī optimizācijas iespēja provizoriski varētu ietaupīt valsts iestāžu izmaksas. Precizējot kopējo faktisko valsts iestāžu sniegto pakalpojumu skaitu šajā pilsētā, šis aprēķins par iespējamo optimizācijas potenciālu var mainīties.

## 11. Saldus

### 11.1 Pašreizējā situācija

Saldū atrodas 7 valsts institūcijas, kuru darbinieki apkalpo klientus klātienē. Klientu apkalpošanā kopskaitā ir iesaistīti 28 darbinieki. Klientu apkalpošanai paredzēto telpu platība ir 492,1 m<sup>2</sup>.

*Attēls 11.1 Saldus valsts pārvaldes institūciju KAC*



*Avots: PwC Analītika*

### 11.2 Iespējamās alternatīvas un to izmaksas

1. Uz doto brīdi Saldū nav pieejamo VNĪ telpu.
2. LLKC piedāvātā Saldus struktūrvienība atrodas Striķu iela 2. Šajā struktūrvienībā LLKC piedāvā darbinieku iesaisti VPVKAC pakalpojumu sniegšanā. Šī alternatīva neder, jo LLKC nav pietiekama kopējā kapacitāte.
3. VAS Latvijas pasts piedāvā 1 nodaļu, kura atrodas Saldū. Šī nodaļa ir izvietota tuvu pilsētas centram un autoostai. Šajā Saldus Latvijas pasta nodaļā pastāv iespēja apkalpošanā iesaistīt tikai esošos darbiniekus.

### 11.3 Iespējamais optimizācijas potenciāls šajā pilsētā

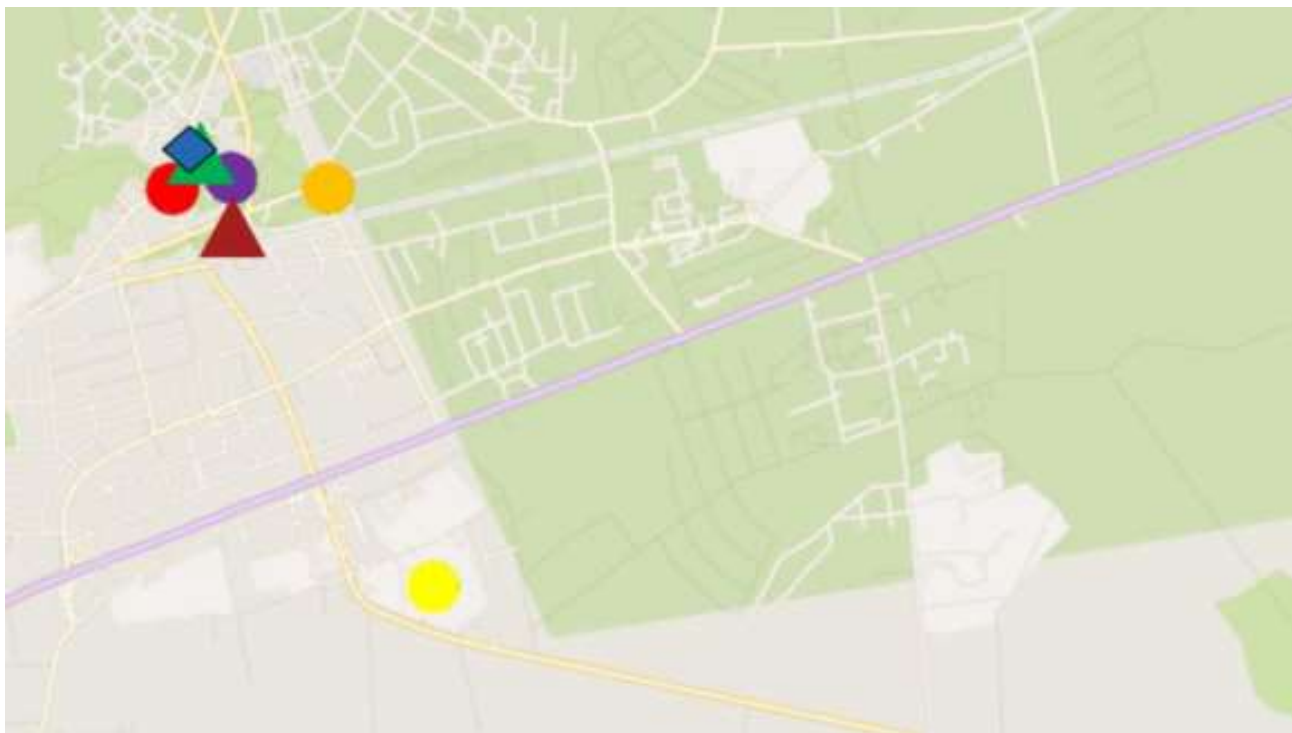
Latvijas Pasta darbinieku un telpu izmantošana šobrīd ir identificēta kā vienīgā VPVKAC iespēja šī pētījuma ietvaros, kas paaugstinātu klientiem ērtības. Vienlaikus šī iespēja nedod izmaksu ietaupījumu valsts pārvaldes budžetā.

## 12. Sigulda

### 12.1 Pašreizējā situācija

Siguldā atrodas 3 valsts i institūcijas, kuru darbinieki apkalpo klientus klātienē. Klientu apkalpošanā kopskaitā ir iesaistīti 16 darbinieki. Klientu apkalpošanai paredzēto telpu platība ir 75,3 m<sup>2</sup>.

*Attēls 12.1 Siguldas valsts pārvaldes institūciju KAC*



*Avots: PwC Analītika*

### 12.2 Iespējamās alternatīvas un to izmaksas

1. Uz doto brīdi Siguldā nav pieejamo VNĪ telpu.
2. LLKC piedāvātā Siguldas struktūrvienība atrodas Dārza iela 2a. Pieejamā telpu platība ir 18 vai 40 m<sup>2</sup>. Atsaucoties uz nepieciešamām platībām, kas ir nepieciešamas VPVKAC darbam, alternatīva ar telpu nomu neder. Savukārt alternatīva ar darbinieku iesaisti VPVKAC pakalpojumu sniegšanā neder, jo LLKC nav pietiekama kopējā kapacitāte.
3. VAS Latvijas pasts piedāvā 1 nodaļu, kura atrodas Siguldā. Šī nodaļa ir izvietota tuvu pilsētas centram un satiksmes punktiem. Šajā Siguldas Latvijas pasta nodaļā pastāv iespēja novietot papildus darba galdu VPV klientu apkalpošanas darbiniekam.

### 12.3 Iespējamais optimizācijas potenciāls šajā pilsētā

Latvijas Pasta darbinieku un telpu izmantošana šobrīd ir identificēta kā vienīgā VPVKAC iespēja šī pētījuma ietvaros, kas paaugstinātu klientiem ērtības. Vienlaikus šī iespēja nedod izmaksu ietaupījumu valsts pārvaldes budžetā.

# ***Pasākumu plāns valsts pārvaldes institūciju klientu klātienas apkalpošanas struktūru optimizācijai***

<b>Nr.p.k.</b>	<b>Uzdevums/aktivitāte</b>	<b>Apraksts</b>	<b>Rezultāts</b>	<b>Atbildīgais, dalībnieki</b>	<b>Termiņi</b>
<b>1.</b>	Papildināt valsts nekustamo īpašumu datu bāzi NĪPIS	VAS VNĪ sadarbībā ar kapitālsabiedrībām nodrošināt informācijas pieejamību par visu valsts īpašumā esošajiem (neatkarīgi no īpašuma formas) pieejamajiem īpašumiem, neatkarīgi no īpašnieka formas	Valsts nekustamo īpašumu datu bāzē NĪPIS pieejama informācija par visiem valsts īpašumiem	VAS VNĪ, Visas ministrijas un to pārvaldībā esošās valsts kapitālsabiedrības	12.2019.
<b>2.</b>	Izvērtējumā par visu ministriju, to padotībā esošo valsts budžeta institūciju un citu centrālo valsts budžeta institūciju nekustamajiem īpašumiem iekļaut atbalsta funkciju optimizēšanu noteiktās pilsētās	Ja VAS VNĪ realizē izvērtējumu par visu ministriju, to padotībā esošo valsts budžeta institūciju un citu centrālo valsts budžeta institūciju nekustamajiem īpašumiem, tā ietvaros nepieciešams apskatīt šajā pētījumā aptvertās pilsētas* un tajās izvietoto institūciju optimizācijas iespējas iekļaujot ne tikai KAC, bet arī atbalst funkciju optimizāciju.  *Daugavpils, Jelgava, Jūrmala, Rēzekne, Valmiera, Dobeles, Krāslava, Kuldīga, Ogre, Preiļi, Saldus, Sigulda.	Pieejami dati par visām valsts institūcijām un to īpašumu platībām	VAS VNĪ, FM, VARAM	12.2020.
<b>3.</b>	Pārrunāt sadarbības iespējas ar VAS Latvijas pasts un uzsākt pilotprojektu par valsts un pašvaldību pakalpojumu piegādāšanu alternatīvajos kanālos	Uzdevuma ietvaros ir jātiekas ar Latvijas pastu, lai pārrunātu kādās pilsētās un uz kādiem nosacījumiem būtu iespējams realizēt valsts un pašvaldību pakalpojumu sniegšanu, kā arī jāvienojas par pilotprojektu realizēšanu. Kā potenciālās vietas pilotprojekta realizēšanai ieteicamas Valmiera, Kuldīga vai Preiļi.  Pilotprojekta ietvaros jāprecizē kopējais valsts iestāžu pakalpojuma skaits pilsētā un jāizvērtē Latvijas pasta kapacitāte šāda apjoma realizēšanā.	Realizēts 1 pilotprojekts dažādos Latvijas reģionos	VARAM, VAS Latvijas pasts	12.2020.
<b>4.</b>	Izstrādāt vadlīnijas par valsts un pašvaldību pakalpojumu piegādi izmantojot alternatīvos kanālus	Nepieciešams izstrādāt vadlīnijas par valsts un pašvaldību pakalpojumu piegādi alternatīvos kanālos (piemēram, Latvijas pasta filiāļu tīklā), nosakot kādus valsts un pašvaldību pakalpojumus var sniegt	Sagatavotas vadlīnijas	VARAM, Pakalpojumu turētāji	12.2019.

		attiecīgajā alternatīvajā kanālā. Vadlīnijās jāiekļauj valsts un pašvaldību pakalpojumu sniegšanas sarežģītības pakāpes novērtējums trīs līmeņos (zems (pakalpojums ir vienkāršs, nav nepieciešams speciālista konsultācijas), vidējs (pakalpojums ir vidēji sarežģīts, daļēji nepieciešams speciālista konsultācijas), augsts (pakalpojums ir sarežģīts (piem., vajadzīgs notāra apliecinājums) un nepieciešama speciālista konsultācijas).			
5.	Normatīvo aktu izmaiņas	Jāveic izmaiņas normatīvajos aktos, paredzot, ka uz valsts budžetā paredzēto finansējumu valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru tīkla izveidei, uzturēšanai un publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidei var saņemt arī valsts institūcijas, ja tās izrāda iniciatīvu veidot apvienotu pakalpojumu centru.	Izmaiņas normatīvajos aktos paredz finansējuma piešķiršanu valsts institūcijām	VARAM	12.2020.
6.	Ziņojums par visu nepieciešamo reģionālas vai nacionālas nozīmes VPVKAC vai VVKAC izveides iespējām	VARAM sadarbībā ar VNĪ, jā sagatavo informatīvais ziņojums, par visu reģionālas un nacionālas nozīmes Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru izveidi un to izveides termiņiem un priekšnosacījumiem.  Ziņojumā jāietver gan tās pilsētas, kurām ir potenciāli optimizācijas risinājumi no VNĪ vai Latvijas pasta, gan tādas pilsētas kurām tādu nav. Kā papildus alternatīva šādām pilsētām šajā ziņojumā būtu jāapskata jaunas ēkas būvniecība VPVKAC vai VVKAC vajadzībām.	Sagatavots informatīvais ziņojums	VARAM, VAS VNĪ un pakalpojumu sniedzēji	12.2019.
7.	VPVKAC izveide Daugavpilī	Uzdevuma ietvaros VNĪ sadarbībā ar VARAM un pakalpojumu turētājiem ir jā sagatavo VPVKAC vai VVKAC izveides projekts (atkarībā no pašvaldības vēlmes iesaistīties), ietverot nepieciešamos ieguldījumus, to atmaksāšanās periodu un projekta realizācijas laika plānu. Projekta plāns jāiesniedz apstiprināšanai MK. Projekta plāna apstiprināšanas gadījumā VNĪ jārealizē projekts noteiktajā termiņā.	Atvērts VPVKAC vai VVKAC	VARAM, VAS VNĪ, Daugavpils pašvaldība un Pakalpojumu turētāji	12.2021.
8.	VPVKAC izveides Rēzeknē	Uzdevuma ietvaros VNĪ sadarbībā ar VARAM un pakalpojumu turētājiem ir	Atvērts VPVKAC vai VVKAC	VARAM, VAS VNĪ, Rēzeknes pašvaldība un	12.2021.



		jā sagatavo VPVKAC vai VVKAC izveides projekts (atkarībā no pašvaldības vēlmes iesaistīties), ietverot nepieciešamos ieguldījumus, to atmaksāšanās periodu un projekta realizācijas laika plānu. Projekta plāns jā iesniedz apstiprināšanai MK. Projekta plāna apstiprināšanas gadījumā VNĪ jā realizē projekts noteiktajā termiņā.		Pakalpojumu turētāji	
9.	Liepājas VPVKAC alternatīvas izvērtēšana	Uzdevuma ietvaros jā izvērtē VNĪ piedāvātās telpas Liepājā, nosakot to priekšrocības un trūkumus salīdzinājumā ar adresi Peldu ielā 5	Izvērtēta VNĪ piedāvātā alternatīva un pieņemts lēmums par VPVKAC adresi	VARAM, VNĪ, Liepājas pašvaldība un Pakalpojumu turētāji	03.2019.

Piedāvāto pasākumu plāns paredz šādu VARAM darbinieku iesaisti:

- 1,5 pilna laika ekvivalenti 2019. gadā;
- 1,5 pilna laika ekvivalenti 2020. gadā;
- 1,5 pilna laika ekvivalenti 2021. gadā.

## Pielikums 1

Anotācija pētījumam

### Valsts pārvaldes institūciju klientu klātienes apkalpošanas struktūru optimizācijas iespēju izvērtējums, ņemot vērā pieejamo valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru tīklu

(pētījuma nosaukums)

<b>Pētījuma mērķis, uzdevumi un galvenie rezultāti latviešu valodā</b> (brīvā tekstā, aptuveni 150 vārdu)	<b>Pētījuma mērķis, uzdevumi un galvenie rezultāti angļu valodā</b> (brīvā tekstā, aptuveni 150 vārdu)
<p>Vienas pieturas aģentūras princips, kura būtība ir nodrošināt pakalpojumus vienuviet ir veiksmīgi ieviests dažādās valstīs. Latvijā publiskos pakalpojumus klātienē paredzēts nodrošināt izveidojot valsts vienotos klientu apkalpošanas centrus (VPVKAC) novadu, reģionālas un nacionālas nozīmes attīstības centros, nodrošinot izmaksu optimizāciju un uzlabojot pakalpojumu pieejamību iedzīvotājiem. Pētījuma mērķis ir izstrādāt izvērtējumu par valsts pārvaldes institūciju klientu klātienes apkalpošanas struktūru optimizācijas iespējām, ņemot vērā pieejamo VPVKAC tīklu. Pētījuma izstrādē veicamie uzdevumi ietver aktuālo pieeju un līdzšinējo pētījumu apzināšanu, optimizācijas iespēju izvērtēšanu un pasākumu plāna sagatavošanu laika posmam no 2019.-2021.gadam. Pētījuma gaitā tika analizēts valsts pārvaldes institūciju KAC izvietojums un optimizācijas iespējas analizējot to katrā reģionālas un nacionālas nozīmes attīstības centrā, kurā tāds vēl nav izveidots. Analīzē iekļauti dati par klientu apkalpošanā iesaistīto darbinieku skaitu, klientiem paredzēto telpu platību un izmaksām par telpām klientu apkalpošanai. Pētījuma rezultātā katrā no analizētajiem attīstības centriem piedāvātas alternatīvas publisko pakalpojumu nodrošināšanai attiecībā uz pieejamajām telpām un darbiniekiem, kuri varētu tikt iesaistīti klientu apkalpošanā.</p>	<p>One-stop-shop principle, the essence of which is to provide services in one place, has been successfully introduced in various countries. On-site provision of public services is planned through establishment of unified customer service centres in municipal, regional and national level development centres by ensuring cost optimisation and improving accessibility of public services to citizens. The aim of the study is to assess possibilities of optimizing customer service structures of public administration institutions, taking into account the existing network of unified customer service centres. The tasks to be performed include study of existing research and approaches, assessment of optimisation possibilities and development of action plan for period of 2019-2021. Positioning of customer service centres of public administration institutions has been analysed in each regional and national level development centre, in which it has not yet been created. The analysis included data on number of employees involved in customer service, area of premises intended for customers and the cost of these premises. As a result of study in each of analysed development centres alternatives for provision of public services were offered with regard to available premises and staff that could be involved in customer service.</p>
<b>Galvenās pētījumā aplūkotās tēmas</b>	KAC optimizācija, VPVKAC izveidošana reģionālas un nacionālas nozīmes attīstības centros, alternatīvu apzināšana
<b>Pētījuma pasūtītājs</b>	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija (VARAM)
<b>Pētījuma īstenotājs</b>	PricewaterhouseCoopers, SIA
<b>Pētījuma īstenošanas gads</b>	2018
<b>Pētījuma finansēšanas summa un finansēšanas avots</b>	9 680,00 euro (tai skaitā PVN 1 680,00 euro) Finansējums paredzēts no valsts budžeta apakšprogrammas 97.00.00. "Nozaru vadība un politikas plānošana" (no JPI 21_03) līdzekļiem.
<b>Pētījuma klasifikācija*</b>	Padziļinātas ekspertīzes pētījumi politikas vai tiesiskā regulējuma izstrādei, politikas analīzei un ietekmes novērtēšanai
<b>Politikas joma, nozare**</b>	Publiskās pārvaldes politika
<b>Pētījuma ģeogrāfiskais aptvērums</b> (visa Latvija vai noteikts reģions/novads)	Visa Latvija
<b>Pētījuma mērķa grupa/-as</b> (piemēram, Latvijas iedzīvotāji darbības vecumā)	Valsts pārvaldes institūciju KAC
<b>Pētījumā izmantotās metodes pēc informācijas ieguves veida:</b>	-
1) tiesību aktu vai politikas plānošanas dokumentu analīze	✓
2) statistikas datu analīze	✓
3) esošo pētījumu datu sekundārā analīze	✓

4) padziļināto/ekspertu interviju veikšana un analīze	✓
5) fokusa grupu diskusiju veikšana un analīze	x
6) gadījumu izpēte	x
7) kvantitatīvās aptaujas veikšana un datu analīze	✓
8) citas metodes (norādīt, kādas)	x
<b>Kvantitatīvās pētījuma metodes</b> (ja attiecināms):	-
1) aptaujas izlases metode	x
2) aptaujāto/anketēto respondentu/vienību skaits	✓
<b>Kvalitatīvās pētījuma metodes</b> (ja attiecināms):	-
1) padziļināto/ekspertu interviju skaits (ja attiecināms)	✓ (4 intervijas)
2) fokusa grupu diskusiju skaits (ja attiecināms)	x
<b>Izmantotās analīzes grupas (griezumi)</b>	x
<b>Pētījuma pasūtītāja kontaktinformācija</b>	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija Publisko pakalpojumu departamenta Vienas pieturas nodaļas vadītāja Maija Anspoka Tel.: 67026938, e-pasts: maija.anspoka@varam.gov.lv
<b>Pētījuma autori*** (autortiesību subjekti)</b>	PricewaterhouseCoopers, SIA Kontaktinformācija: Gusts Ašmanis Tel.: 67094400, e-pasts: <a href="mailto:gusts.asmanis@pwc.com">gusts.asmanis@pwc.com</a>

## Pielikums 2

### Pieci pieprasītākie pakalpojumi klātienē

