`

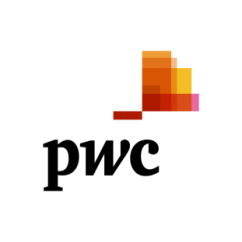
Vides aizsardzības un reģionālās attīstība ministrija

Eiropas Sociālā fonda projekts Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002

„Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana”

VPA darbības, pakalpojumu sniegšanas un to kvalitātes novērtēšanas rekomendējamais modelis

Publiskā apspriešana, Rīga, 2012.gada 11.maijā





* + - * 1. VARAM kā atbildīgā iestāde realizē Eiropas Sociālā fonda projektu Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002 „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana”. Šī projekta ietvaros izstrādāts VPA darbības, pakalpojumu sniegšanas un kvalitātes novērtēšanas rekomendējamais modelis (turpmāk – VPA modelis), detalizējot ‘Koncepciju par vienas pieturas aģentūras principa ieviešanu valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā’. Modelī iekļauti: VPA realizācijas institucionālais modelis, budžetēšanas, klientu apkalpošanas centru (turpmāk – KAC) tīklu izveides principi, KACiem nododamo pakalpojumu apjoms, kā arī būtiskākās KACu operacionālās procedūras.
        2. Pamatojoties uz šo modeli, VARAM kā atbildīgā iestāde par VPA principa realizāciju valstī, saskaņā ar MK 2011.gada 13.septembra rīkojumu nr.446 Par Koncepciju par vienas pieturas aģentūras principa ieviešanu valsts un pašvaldības pakalpojumu pieejamībā:

Aktualizēs koncepciju.

Virzīs aktivitātes VPA principa realizācijai valstī publisko pakalpojumu pieejamības uzlabošanai un publiskās pārvaldes izmaksu samazināšanai.

* + - * 1. VPA modeļa sagatavošanas ietvaros tika veiktas šādas aktivitātes:

Analizētas līdzšinējās iestrādes VPA principa realizācijai valstī.

Visu publisko pakalpojumu izvērtējums ar mērķi identificēt publiskos pakalpojumus, kuri piemēroti klientu apkalpošanai, izmantojot VPA principu.

Analizēta starptautiskā prakse VPA principa realizācijai.

Diskusijas ar potenciālajiem klientu apkalpošanas centru (turpmāk – KAC) turētājiem, pakalpojumu turētājiem, kuru pakalpojumu klientu apkalpošana tiks nodota KACiem, par KAC tīkla izveidi, uzturēšanu un attīstību, kā arī nepieciešamo normatīvā regulējuma ietvaru.

* + - * 1. **Būtiskākie ieguvumi no VPA modeļa realizācijas Latvijā**, kas iegūstami īstermiņā, ir šādi:

Valsts budžeta līdzekļu ietaupījums ~50 milj. latu piecu gadu laikā, slēdzot vairākus KACus visā Latvijas teritorijā (finansiālais ieguvums - 2019.gadā);

Iedzīvotājiem, uzņēmējiem samazināts administratīvais slogs, palielināta pakalpojumu pieejamība (2014.gads);

Iespējams izmantot mēroga efektu klientu apkalpošanas organizēšanai (centralizētas informācijas sistēmas, telpu aprīkojums u.c., 2015.gads);

Centralizēti apkopojot klientu pakalpojumu pieprasījumus, iesniegumus, sūdzības, valstij būtu iespēja efektīvāk nodrošināt klientu tiesības saņemt atbildi pēc būtības, novēršot situāciju, kad tiesību normas tiek dažādi traktētas (2015.gads);

Pakalpojumu sniegšana tiktu standartizēta un nodrošināta vienādā pieejamības līmenī klātienē un e-pakalpojumu veidā neklātienē, visā valsts teritorijā (2014.gads).

**VPA institucionālais modelis**

* + - * 1. VPA modeļa realizācijā iesaistīti:

Pakalpojumu turētāji – valsts pārvaldes iestādes, pašvaldības. Pakalpojumu turētāji ir atbildīgi par pakalpojumu kvalitāti, savlaicīgumu un pieejamību.

KAC turētāji – pašvaldības, VID, LAD. KACi ir KAC turētāju struktūrvienības.

VARAM – atbildīgā ministrija par VPA principa realizāciju valstī.

* + - * 1. Pakalpojumu turētāju, KAC turētāju un VARAM pienākumi un tiesības pakalpojumu sniegšanai saskaņā ar VPA principu noteikti Publisko pakalpojumu likumā un saistītajos MK noteikumos.
        2. KAC turētājam pārņemot pakalpojumu turētāju klientu apkalpošanu, pakalpojumu turētājs vienojas ar KAC turētāju par pakalpojumu turētāja klientu apkalpošanas speciālistu kļūšanu par KAC turētāja darbiniekiem. Iespējami divēji risinājumi:

Pakalpojumu turētāja darbinieki kļūst par KAC turētāja darbiniekiem. Piemēram, šāds risinājums plānots lauksaimnieku KAC izveides ietvaros.

Pakalpojumu turētāja darbinieki paliek pakalpojumu turētājam tā esošajā organizatoriskajā struktūrā, mainās vienīgi fiziskā darba vieta - klientu apkalpošanas speciālista darba vietai jābūt KAC telpās KAC turētāja noteiktajā kārtībā.

* + - * 1. Saskaņā ar MK rīkojumu nr.446 Par Koncepciju par VPA principa ieviešanu valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā (13.09.2011.), sākotnējā klientu apkalpošanas nodošana KAC turētājiem realizējama pa nozarēm, izvērtējot katras nozares klientu apkalpošanas nodošanas ietekmi uz valsts un pašvaldību budžetiem.
        2. VPA modelis paredz uzņēmēju/iedzīvotāju apkalpošanu gan klātienes, gan neklātienes kanālos:

| **Kanāls** | **VPA principa realizācija šajā modelī** |
| --- | --- |
| Klātienes kanālā | Pakalpojumu turētājs nodala klientu apkalpošanu no pakalpojumu sniegšanas katram pakalpojumam. Klientu apkalpošana tiek nodota vienam no trim KAC turētājiem. Piemēram, slimības pabalstu pieprasījumu saņemšana tiek nodota KAC pašvaldībās. |
| Telefons, e-pasts | Pakalpojumu turētāji nodrošina telefoniskas ekspertu konsultācijas, konsultācijas e-pastā. Šo konsultāciju saņēmēji var būt gan klienti, gan KAC darbinieki.  Pašvaldību informatīvie tālruņi, e-pasta adreses tiek nodrošināti katrā pašvaldībā tāpat kā līdz šim.  Ja pakalpojumu turētājs ir nodevis KAC klientu apkalpošanu klātienē noteiktam pakalpojumu kopumam, tad atbilstošā klientu apkalpošana telefoniski, e-pastā arī tiek nodota KAC. |
| E-pakalpojumi | Elektronizēti pakalpojumi pieejami publiskās interneta piekļuves vietās portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv). Faktiski [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) nodrošina virtuālā VPA darbību – portāls pilda klientu apkalpošanas funkciju, pakalpojumu sniegšanu nodrošinot pakalpojumu turētājam, ja tas nepieciešams.  Pakalpojumu pieejamībai visos KAC nodrošinātas brīvās pieejas interneta piekļuves darba vietas un speciālists, kas spēj nodrošināt atbalstu e-pakalpojumu izmantošanā www.latvija.lv (saskaņā ar MK rīkojumu nr.446 (13.09.2011.) paredzēts, ka līdz 01.10.2012. tiek normatīvos nostiprināta valsts un pašvaldību mājas lapu centralizācija portālā www.latvija.lv. |
| Pasts, fakss | Klientu apkalpošana šajos kanālos VPA principa realizācijas ietvaros netiek mainīta salīdzinājumā ar patreizējo situāciju. |

* + - * 1. KAC darbojas kā KAC turētāja struktūrvienība organizācijas plānotā budžeta ietvaros. Tādējādi KAC budžetu veido KAC turētāja finanšu resursi, kas jau šobrīd novirzīti klientu apkalpošanai klātienē, finanšu resursi no sniegtajiem maksas pakalpojumiem, kā arī citu pakalpojumu turētāju maksājums KAC turētājam par klientu apkalpošanu, konsultēšanu KAC turētājam nodotajiem pakalpojumiem.
        2. Pakalpojumu turētājs klientu apkalpošanai nepieciešamo budžetu nodod KAC turētājam budžeta sagatavošanas ietvaros atbilstoši prognozētajam pakalpojumu apjomam gadā un saskaņā ar MK apstiprinātu klientu apkalpošanas, konsultēšanas cenrādi.
        3. Pakalpojumu turētāju uzdevumi, nododot klientu apkalpošanu KAC turētājam, ir šādi:

Pakalpojuma pieteikuma saņemšana izpildei.

Pakalpojuma nodrošināšana.

Pakalpojuma rezultāta nodošana KAC pēc pakalpojuma izpildes, ja klients ir izvēlējies klātienes pakalpojuma rezultāta saņemšanas kanālu.

Pakalpojumu portfeļa (kataloga) uzturēšana, pakalpojumu aprakstīšana.

Pakalpojumu sniegšanas kanālu pārvaldība.

Pakalpojumu sniegšanas rādītāju apkopošana un analīze (tai skaitā KAC turētāju veikto klientu apkalpošanas kvalitātes mērījumu analīze).

Ar pakalpojuma sniegšanu saistīto dokumentu arhivēšana.

Pakalpojumu sniegšanas kvalitātes rādītāju izstrāde, uzraudzība. Kvalitātes rādītāji ietver arī pakalpojumu turētājiem specifiskus klientu apkalpošanas kvalitātes rādītājus, kuri tiek nodoti mērīšanai KAC turētājiem.

Pakalpojumu turētāji nodrošina ekspertu konsultācijas telefoniski, e-pastā, atbalstam e-pakalpojumu izpildē gan klientiem, gan KAC darbiniekiem.

* + - * 1. KAC uzdevumi, pārņemot klientu apkalpošanu klātienē no pakalpojumu turētājiem, ir šādi:

Klientu reģistrācija, autorizācija (personu apliecinoša dokumenta uzrādīšana utml.).

Informācijas sniegšana par pakalpojumiem.

Pakalpojumu pieteikumu pieņemšana.

Atbalsts klientam e-pakalpojuma izpildē.

Pakalpojumu rezultāta piegāde klientam klātienē.

Atvasinājumu, apliecinātu dokumentu kopiju izsniegšana. Katram KAC darbiniekam ir e-paraksts.

Iesniegumu pieņemšana.

Klientu informēšana par pieejamiem pakalpojumu saņemšanas kanāliem, t.sk. iespējām pakalpojumu saņemt neklātienē.

Saņemto dokumentu skenēšana.

Dokumentu, kas apliecina klienta apkalpošanu, reģistrācija, arhivēšana.

Klientu apkalpošanas rādītāju apkopošana, atskaites pakalpojumu turētājiem un VARAM.

Nodrošināt klientu apkalpošanu telefoniski (konsultants darba laikā, pārējā laikā ieraksts, darba laikā arī eksperta konsultācijas, ja tāds ir pieejams attiecīgajā KAC klātienē).

* + - * 1. VARAM sniedz metodisku atbalstu visiem KAC turētājiem, kas ietver:

Vadlīniju izstrādi un metodisko atbalstu KAC turētājiem publisko pakalpojumu nodrošināšanā un pārvaldībā.

Klientu apkalpošanas standartu izstrādi.

Problēmu apzināšanu saistībā ar publisko pakalpojumu sniegšanu, iespējamo pilnveidojumu identificēšanu un pārbūves aktivitāšu iniciēšanu un koordinēšanu, publisko pakalpojumu pilnveidošanas plānošanu valsts mērogā un attiecīgu publisko pakalpojumu pilnveidošanas un elektronizācijas projektu ierosināšanu.

Klientu apkalpošanas speciālistu apmācību par klientu apkalpošanu.

Pakalpojumu sniegšanas rādītāju apkopošanu un analīzi.

Zināšanu bāzes par klientu apkalpošanu, pakalpojumu sniegšanu uzturēšanu un atjaunošanu. Zināšanas bāzes saturu nodrošina pakalpojumu turētāji.

VARAM virza VPA principa realizācijai valstī nepieciešamās normatīvās bāzes izstrādi, apstiprināšanu, kā arī sniedz metodisku atbalstu visiem KAC turētājiem publisko pakalpojumu nodrošināšanā un pārvaldībā.

**Likumdošanas ietvars**

* + - * 1. VPA principa realizācijas pamatprincipi noteikti Publisko pakalpojumu likumā (turpmāk – PPL) un saistītajos MK noteikumos, ietverot VPA principa definīciju, VARAM, KAC turētāju un pakalpojumu turētāju tiesības un pienākumus, kā arī klientu apkalpošanas nodošanas kārtību KAC turētājiem.
        2. PPL nosaka visus nozīmīgos ar publiskajiem pakalpojumiem saistītos „horizontālos jautājumus”:

likuma mērķis;

likuma darbības joma;

publiskā pakalpojuma, to veidu un citas saistītās definīcijas;

publisko pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības pamatprincipi un to realizēšanas mehānisms, tai skaitā jautājumi par:

sadarbību;

deleģēšanu;

vienas pieturas aģentūras principu;

citus principus un jautājumus;

publisko pakalpojumu reģistrs un informācijas pieejamība par publiskajiem pakalpojumiem, tai skaitā par vienoto publisko pakalpojumu portālu;

publisko pakalpojumu sniegšanas institucionālais modelis – KAC un/vai VPA institucionālais statuss, padotība, izveidošanas kārtība;

deleģējumi Ministru kabinetam izdot noteikumus par atsevišķiem publisko pakalpojumu sistēmas jautājumiem;

pārejas noteikumi, kuros paredzēts, gan spēkā stāšanās laiks, gan kārtība un termiņi, kādā publisko pakalpojumu sistēma tiek modernizēta.

**KAC tīkli**

* + - * 1. VPA modelis paredz trīs KAC tīklu izveidi visā Latvijas teritorijā:

Pašvaldību KAC – primārais pakalpojumu nodrošinātājs klātienē fiziskajām un privāto tiesību juridiskajām personām. Nodrošina pašvaldību un valsts deleģēto pakalpojumu (primāri – sociālie pakalpojumi) pieprasīšanu un piegādi. Šī KAC turētājs ir pašvaldības.

Uzņēmēju KAC – klientu apkalpošanai klātienē primāri Valsts ieņēmumu dienesta un Uzņēmumu reģistra pakalpojumu sniegšanai, KAC turētājs ir Valsts ieņēmumu dienests.

Lauksaimnieku KAC – klientu apkalpošanai klātienē visu Zemkopības ministrijas (turpmāk – ZM) un tās padotības iestāžu pakalpojumiem uz Lauku atbalsta dienesta (turpmāk – LAD) klātienes KAC bāzes. ZM ir pieņēmusi lēmumu centralizēt nozares līmenī arī klientu apkalpošanu neklātienē, veidojot centralizētu zvanu centru un portālu. KAC turētājs ir LAD.

* + - * 1. No visu publisko pakalpojumu izvērtēšanas gaitā izvērtētajiem ~2,000 ne pašvaldību pakalpojumiem, ~37% pakalpojumu tika atzīti par piemērotiem, lai klientu apkalpošana tiktu nodota KAC turētājiem. Šiem pakalpojumiem ir liels pakalpojumu sniegšanas skaits.
        2. Saskaņā ar pakalpojumu izvērtējuma rezultātiem, klientu apkalpošana tiks nodota KAC tīkliem šādiem pakalpojumiem:

Pašvaldību KAC – 284 valsts pakalpojumi ar sniegšanas gadījumu skaitu 2010.gadā 11,210,052. Šo pakalpojumu saņēmēji tiktu apkalpoti pašvaldību KACos, kur jau patlaban pieejami 677 pašvaldību pakalpojumi. Tādējādi klientam pieejamo pakalpojumu skaits pašvaldībās palielinās par ~42%.

Uzņēmēju KAC – 141 valsts pakalpojums ar sniegšanas gadījumu skaitu 2010.gadā 454,662.

Lauksaimnieku KAC - 386 pakalpojumi ar sniegšanas gadījumu skaitu 2010.gadā 3,505,902.

* + - * 1. Pašvaldību KACos tiek nodrošināti MK noteikumos noteikti gan valsts, gan pašvaldību pakalpojumi, veidojot atšķirīgus pakalpojumu grozus:

Starptautiskas nozīmes attīstības centros (Rīga, Ventspils, Liepāja, Daugavpils).

Nacionālas nozīmes attīstības centros (Jūrmala, Rēzekne, Valmiera, Jelgava, Jēkabpils).

Reģionālās nozīmes attīstības centros (Balvi, Ludza, Līvāni, Preiļi, Krāslava, Tukums, Limbaži, Sigulda, Ogre, Talsi, Kuldīga, Saldus, Cēsis, Valka, Smiltene, Alūksne, Gulbene, Madona, Dobele, Aizkraukle, Bauska).

Novadu nozīmes attīstības centros (Viļāni, Stende u.c.):

* + - * 1. Pagastu centros un ciemos pieejamo pakalpojumu grozu nav nepieciešams īpaši noteikt, tomēr jānosaka, ka arī šeit klientu apkalpošana jāorganizē saskaņā ar VPA principu.
        2. Uzņēmēju KAC pieejami starptautiskas, nacionālas un tajos reģionālas nozīmes attīstības centros, kur patlaban atrodas VID KACi:
        3. Lauksaimnieku KAC pieejami reģionālās nozīmes attīstības centros un Rīgā, kur patlaban atrodas LAD KACi:
        4. Uzņēmēju, Lauksaimnieku un pašvaldību KAC tīklu izveides ietvaros iespējamas papildus KAC tīklu optimizācijas iespējas, veidojot visu trīs tīklu KACus kopējās telpās. Šādas iespējas pastāv Rīgā, Valmierā, Rēzeknē, Talsos, Jelgavā, Jēkabpilī, Preiļos, Gulbenē, Saldū, Aizkrauklē.

**Izskatītās VPA modeļa realizācijas alternatīvas**

* + - * 1. VPA modeļa izstrādes ietvaros analizētas četras alternatīvas, realizācijai izvēloties otrās un trešās alternatīvu apvienojumu:

