`

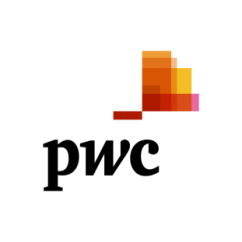
Vides aizsardzības un reģionālās attīstība ministrija

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

„Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana”

Valsts publisko pakalpojumu nodošana klientu apkalpošanas centriem (sadarbība starp iestādēm, finansēšana)

Publiskā apspriešana, Rīga, 2012.gada 15.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.

**Klientu apkalpošanas nodošana KAC**

* + - * 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 (piemēram, valsts un pašvaldību sadarbības principi);

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.

* + - * 1. VARAM jāizstrādā MK noteikumi, kuros noteikts pašvaldību pienākums organizēt klientu apkalpošanu saskaņā ar VPA principu, kā arī pakalpojumu grozs, kādam obligāti jābūt pieejamam pašvaldību KAC tīklā:

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, Bauska, Aizkraukle).

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

Pakalpojumu grozu, kādam jābūt pieejamam novadu nozīmes attīstības centros (Viļāni, Stende u.c.) un pagastu centros un ciemos, nav lietderīgi atsevišķi noteikt MK noteikumos. Tomēr būtu jānosaka, ka pakalpojumu sniegšana arī šeit jāorganizē saskaņā ar VPA principu.

* + - * 1. VARAM jāizstrādā kārtība, kādā pakalpojumu turētājs nodod klientu apkalpošanu KAC turētājam:

Nododamajam pakalpojumam jābūt nosauktam MK noteikumos.

Pakalpojumu turētājam jāizstrādā un jāapstiprina pakalpojumu apraksts saskaņā ar VARAM izstrādātu metodoloģiju.

Pakalpojumam jābūt reģistrētam publisko pakalpojumu katalogā (www.latvija.lv).

KAC atbildība attiecībā pret pakalpojumu turētāju. Piemēram, KAC atbildība par ievadītās informācijas kvalitāti pakalpojumu turētāja VIS, klientam sniegto konsultāciju kvalitāti.

Kārtība, kādā KAC atskaitās pakalpojumu turētājam par pakalpojuma sniegšanu.

Kārtība, kas nosaka, ka pakalpojuma sniedzējiem paredzētie līdzekļi tiek ieskaitīti ik mēnesi atsevišķā ekonomiskās klasifikācijas kodā.

Kārtība, kādā publisko pakalpojumu sniedzējam piešķiramas pieejas tiesības VIS un reģistriem.

Tiesības un kārtība, kādā KAC turētāji vienojas ar pakalpojumu turētājiem par klientu apkalpošanu papildus pakalpojumiem, kas nav ietverti MK noteiktajos pakalpojumu grozos (piemēram, jauni pakalpojumi).

* + - * 1. VARAM jāizstrādā MK noteikumi klientu apkalpošanas izcenojumu noteikšanai, konsultāciju apjoma noteikšanai, cenas aprēķināšanai un papildus KAC pakalpojumu cenas aprēķināšanai (piemēram, dokumentu kopēšana, papildus dokumenta eksemplāra sagatavošana un nosūtīšana uz citu KAC u.c.), iekļaujoties esošajā budžeta administrēšanas kārtībā.
        2. Nozaru ministrijām jāizstrādā MK noteikumi, kuros noteikts:

Nozares publisko pakalpojumu grozs, kur klientu apkalpošana tiek nodota KAC turētājiem.

KAC turētājs (i), kuram tiek nodota klientu apkalpošana.

Kārtība, kādā notiek klientu apkalpošanas nodošana.

Pieejas tiesību nodrošināšanas kārtība nozares informācijas sistēmām.

Prasības pakalpojumu teritoriālajai pieejamībai (ne mazākas kā patlaban). Faktiski pakalpojumu turētājam jānosaka, kurā vietā pakalpojumam jābūt pieejamam (novadu nozīmes attīstības centros, nacionālas nozīmes attīstības centros u.c.).

**Budžeta sadales principi**

* + - * 1. KAC darbojas kā KAC turētāja struktūrvienība organizācijas plānotā budžeta ietvaros.
        2. KAC budžetu veido:

KAC turētāja finanšu resursi, kas jau šobrīd novirzīti klientu apkalpošanai klātienē.

Finanšu resursi no sniegtajiem maksas pakalpojumiem, cik tālu tas attiecas uz klientu apkalpošanu.

Citu pakalpojumu turētāju maksājums KAC turētājam par klientu apkalpošanu, konsultēšanu konkrētajam KAC nodotajiem pakalpojumiem (atbilstoši sniegto pakalpojumu apjomam).

* + - * 1. Pakalpojumu turētājam, lai nodotu klientu apkalpošanu KAC, katram nododamajam pakalpojumam jānodala klientu apkalpošana no pakalpojuma sniegšanas, aprakstot pakalpojuma kartītē. Budžets, kas attiecināms uz klientu apkalpošanu, novirzāms KAC turētāja budžetā nākamajam gadam attiecīgā pakalpojumu turētāja klientu apkalpošanai.

* + - * 1. Budžetu veidojot, KAC turētājs no pakalpojumu turētāja saņemtos budžeta līdzekļus sadala pa KAC budžetiem atkarībā no prognozētā pakalpojumu gadījumu skaita attiecīgajā teritorijā.
        2. Klientu apkalpošanas budžetu pašvaldību KAC pakalpojumiem neietekmē pašvaldību izlīdzināšanas fonds.
        3. Sākotnējā KAC infrastruktūra (IT nodrošinājums, telpas, aprīkojums) tiks nodrošināta maksimāli izmantojot esošos KAC, nepieļaujot jaunu KAC izveidi. Katra (no trim) KAC tīkla izveides ietvaros tiks veikts detalizēts tīklā iekļaujamo KAC izvērtējums uz vietas ar mērķi noteikt, kuri KAC izmantojami un kuri slēdzami.
        4. Tālāka infrastruktūras uzturēšana un attīstīšana, kā arī telpu piemērošana tiks veikta KAC turētāja budžeta ietvaros, pēc nepieciešamības maksimāli piesaistot ES fondu līdzekļus.
        5. Klientu apkalpošanas attīstībai tiek izveidota jauna budžeta programma valsts budžetā. Šīs budžeta programmas turētājs ir VARAM.
        6. KAC turētājam ir tiesības iekasēt papildus maksu par klientu apkalpošanu, kas aprēķināta saskaņā ar MK apstiprinātu metodiku.

**VPA principa realizācijas plāns**

* + - * 1. Būtiskākie principi, kas ņemti vērā sagatavojot plānu, ir šādi:

Pakalpojumu pārņemšana KAC turētājiem tiek plānota saskaņā ar budžeta sagatavošanas ciklu.

Paredzēts laiks piemērotāko KAC izvērtējumam iekļaušanai Uzņēmēju, Lauksaimnieku vai pašvaldību KAC tīklā.

Paredzēts laiks katra KAC tīkla izveides detalizētai plānošanai.

Klientu apkalpošanas nodošana KAC turētājiem plānota nozaru blokos.

[17] Kopējais VPA principa realizācijas plāns parādīts attēlā zemāk un detalizēts tabulā.



| **Nr.** | **Aktivitāte** | **Aktivitātes apraksts** | **Izpildes termiņš** | **Atbildīgais** | **Iesaistītās institūcijas** | **Sagaidāmais rezultāts** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | PPL un saistīto MK noteikumu izstrāde | Likuma un saistīto MK noteikumu u.c. normatīvu izstrāde saskaņā ar VPA modelim nepieciešamo normatīvā regulējuma ietvaru | Jan-2013 | VARAM | Pašvaldības;  Visas ministrijas un to padotības iestādes | 1. Pieņemts Publisko pakalpojumu likums un saistītie MK noteikumi. |
|  | Pilotprojektu rezultātu analīze | Pilotprojektu rezultātu apkopošana un konsolidācija ar izstrādāto VPA modeli | Jun-2012 | VARAM | Pašvaldības, kas bija iesaistītas pilotu realizācijā | 1. Rekomendācijas PPL un saistīto MK noteikumu izstrādei.  2. Izmaiņas VPA darbības, pakalpojumu sniegšanas un to kvalitātes novērtēšanas rekomendējamā modelī.  3. Ziņojums MK par rezultātiem, kas gūti VPA principa ieviešanā valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā konkrētajās pašvaldībās (MK rīkojuma nr.446 (13.09.2011.) 4.punkts). |
|  | Sākotnējā klientu apkalpošanas nodošana KAC turētājiem | Nozaru ministrijas, neatkarīgās iestādes izstrādā pakalpojumu sarakstus (pakalpojumu katalogā) un aprakstus pakalpojumiem, kuriem klientu apkalpošana nododama KAC turētājiem. Kā sākotnējais materiāls izmantojams šī projekta ietvaros izstrādātie nozaru pakalpojumu izvērtējumi. | Jun-2013 | VARAM | Nozaru ministrijas, neatkarīgās iestādes | 1. MK noteikumi (katrai nozarei savi), kuros noteikti nododamie pakalpojumi u.c. nosacījumi saskaņā ar PPL prasībām.  2. Ziņojumi MK par klientu apkalpošanas nodošanas lietderību ar detalizētu finansējuma aprēķinu , norādot ietekmi uz valsts un pašvaldību budžetiem (MK rīkojuma nr.446 (13.09.2011.) 7.punkts). |
|  | Pakalpojumu turētāju darba reorganizācija | Pakalpojumu turētāji reorganizē savu darbu publisko pakalpojumu sniegšanai:  1. Nodrošinot efektīvu informācijas apmaiņu ar KACiem.  2. Vienojoties ar KAC turētāju par klientu apkalpošanas speciālistu pāreju/nepāreju darbā pie KAC turētāja.  3. Budžetēšana 2014.gadam atbilstoši pienākumu sadalei starp KAC turētāju un pakalpojumu turētāju.  4. Pakalpojumu turētāju esošo KAC likvidācija.  5. Pakalpojumu turētāju darbinieku apmācība par pakalpojumu sniegšanas procesiem.  6. Klientu informēšana par klientu apkalpošanas kārtības maiņu. | Jan-2014 | Nozaru ministrijas | Nozaru ministriju padotības iestādes | 1. Valsts budžeta ietaupījums, likvidējot pakalpojumu turētāju KACus (ietaupījums 2014.gada budžetā).  2. Nodrošināta valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamība, izmantojot VPA principu. |
|  | Uzņēmēju KAC tīkla izveide | 1. Pakalpojumu turētāju, kuru klientu apkalpošana tiks nodota Uzņēmēju KAC, esošo KAC izvērtējums ar mērķi izvēlēties tos KACus, kuri vislabāk piemēroti klientu apkalpošanai.  2. KAC tīkla izveide (telpas, aprīkojums, darbinieki).  3. KAC turētāja budžeta sagatavošana sadarbībā ar pakalpojumu turētājiem.  4. Klientu informēšana par klientu apkalpošanas kārtības maiņu. | Jan-2014 | VID | Aizsardzības ministrija  Ārlietu ministrija  Ekonomikas ministrija  Finanšu ministrija  Iekšlietu ministrija  Izglītības ministrija  Satiksmes ministrija  Tieslietu ministrija  Veselības ministrija  Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija | 1. Izveidots, darbspējīgs Uzņēmēju KAC tīkls.  2. Likvidēti pakalpojumu turētāju KACi. |
|  | Lauksaimnieku KAC tīkla izveide | 1. ZM resora klientu apkalpošanas speciālistu pāreja darbā uz LAD.  2. ZM padotības iestāžu KACu likvidēšana.  3. KAC turētāja budžeta sagatavošana sadarbībā ar pakalpojumu turētājiem.  4. Klientu informēšana par klientu apkalpošanas kārtības maiņu. | Jan-2014 | LAD | Zemkopības ministrija un tās padotības iestādes | 1. Izveidots, darbspējīgs lauksaimnieku KAC tīkls.  2. Likvidēti pakalpojumu turētāju KACi. |
|  | Pašvaldību KAC tīkla izveide | 1. Pakalpojumu turētāju, kuru klientu apkalpošana tiks nodota pašvaldību KAC, esošo KAC izvērtējums ar mērķi izvēlēties tos KACus, kuri vislabāk piemēroti klientu apkalpošanai, ņemot vērā ne tikai paša pakalpojumu turētāja, bet arī pašvaldību pakalpojumu skaitu attiecīgajā vietā.  2. KAC tīkla izveide (telpas, aprīkojums, darbinieki).  3. KAC turētāja budžeta sagatavošana sadarbībā ar pakalpojumu turētājiem. | Jan-2014 | VARAM | Pašvaldības  Ārlietu ministrija  Iekšlietu ministrija  Izglītības ministrija  Kultūras ministrija  Labklājības ministrija  Satiksmes ministrija  Tieslietu ministrija  Veselības ministrija  Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija | 1. Izveidots, darbspējīgs Pašvaldību KAC tīkls.  2. Likvidēti pašvaldību vai pakalpojumu turētāju KACi. |
|  | Darbinieku apmācība | KAC darbinieku - klientu apkalpotāju apmācība:  1. Par klientu apkalpošanu.  2. Par konkrētajiem KAC pakalpojumiem. | Mar-2014 | VARAM | Pašvaldību KAC turētāji  Uzņēmēju KAC turētājs  Lauksaimnieku KAC turētājs | Apmācīti klientu apkalpošanā iesaistītie KACu darbinieki |
|  | VPA principa ieviešanas uzraudzība, koordinācija | VPA principa ieviešanas uzraudzība, informācijas apmaiņas standartu izstrāde informācijas apmaiņai starp pakalpojumu sniedzēju un pakalpojumu turētāju, kā arī starp citu valstu VPA, to izmantošanas uzraudzība. | Jun-2014 | VARAM | Pašvaldības;  KAC turētāji | Realizēti plānotie ieguvumi no VPA principa realizācijas pakalpojumu sniegšanai. |