

# Valsts pārvaldes pakalpojumu nodrošināšanas sistēmas stratēģiskās un finanšu- ekonomiskās analīzes veikšana

Gala ziņojums, 10.12.2020

## **Pasūtītājs:**

Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

Reģ. Nr. 90000028508

Peldu iela 25, Centra rajons, Rīga, LV-1494

## **Izpildītājs:**

PricewaterhouseCoopers SIA

Reģ. Nr. 40003142793

Kr. Valdemāra iela 21-21, Rīga LV-1010



NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA  
Eiropas Sociālais  
fonds



Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

# Paziņojums par atbildības ierobežojumiem

Šo ziņojumu ir izstrādājis uzņēmums *PricewaterhouseCoopers SIA* (turpmāk – PwC) Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas (turpmāk – VARAM) vajadzībām saskaņā ar 2020. gada 10. septembra līgumu, kas noslēgts starp VARAM un PwC (turpmāk – Līgums). Darba uzdevumi tiek veikti no 2020. gada 10. septembra līdz 2020. gada 10. decembrim.

Mūsu ziņojumā ietvertā informācija ir iegūta no dažādiem avotiem, kas detalizēti aprakstīti ziņojumā. 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.

Mēs vēršam Jūsu uzmanību uz mūsu ziņojumā iekļautiem komentāriem par mūsu darba apjomu, ziņojuma izmantošanas mērķi, mūsu pieņēmumiem un ierobežojumiem attiecībā uz informāciju, kas ir mūsu ziņojuma pamatā.

PwC neuzņemas nekādu atbildību pret citām personām (izņemot pret VARAM saskaņā ar Līgumu) par ziņojuma izstrādāšanu. Tādējādi normatīvajos aktos pieļautajos gadījumos un neatkarīgi no darbības formas un no tā, vai atbildība ir radusies no līguma pārkāpuma vai delikta, PwC neuzņemas nekādu atbildību par citām personām nodarītiem zaudējumiem (izņemot zaudējumiem, kas radušies VARAM uz iepriekš minētajiem pamatiem) vai par jebkādiem lēmumiem, kas pieņemti vai nav pieņemti, balstoties uz šo ziņojumu. Izstrādātais dokuments aptver tikai nelielu daļu no sabiedriskā transporta sistēmas ietvara.

Izstrādātais dokuments ietver PwC rekomendācijas, taču jebkādi lēmumi saistībā ar informācijas tālāku izmantošanu ir jāpieņem VARAM. Ja Jums ir kādi jautājumi saistībā ar šo ziņojumu, lūdzu, sazinieties ar Raimonu Daukstu (+371 6709 4400, [raimonds.dauksts@pwc.com](mailto:raimonds.dauksts@pwc.com)).

# Svarīgs paziņojums jebkurai personai, kas nav tiesīga iepazīties ar šo ziņojumu

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

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

Persona, kurai šis ziņojums ir kļuvis pieejams, saprot, ka PwC darbs tika veikts saskaņā ar mūsu klienta norādījumiem, tikai klienta interesēs un izmantošanai klienta vajadzībām.

Persona, kurai šis ziņojums ir kļuvis pieejams, atzīst, ka šis ziņojums tika sagatavots mūsu klienta vajadzībām un var neietvert visus jautājumus, kas varētu būt būtiski citiem mērķiem.

Persona, kurai šis ziņojums ir kļuvis pieejams, piekrīt, ka PwC, 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).

PwC 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 PwC rakstiskas piekrišanas.

# Kopsavilkums

## Konteksts

Pakalpojumu vides pilnveides plāns 2020.-2023.gadam un Digitālās transformācijas pamatnostādnes 2021.-2027.gadam nosaka mērķus un snieguma rādītājus valsts un pašvaldību pakalpojumu vides pilnveidošanai. Lai nodrošinātu mērķu sasniegšanu, nepieciešama vienota un efektīvi funkcionējoša pakalpojumu nodrošināšanas sistēma.

Kā būtisks pamatakmens šādas sistēmas veidošanā ir uzskatāma "vienas pieturas" principa iedzīvināšana valsts un pašvaldību pakalpojumu piegādē, kas paredz iespēju iedzīvotājiem vienuviet saņemt valsts un pašvaldību pakalpojumus. Būtiska loma "vienas pieturas" principa iedzīvināšanā ir VPVKAC tīkla izveidei, ko VARAM sadarbībā ar pašvaldībām uzsāka veidot 2015.gadā, uzlabojot pakalpojumu pieejamību un pakalpojumu piegādes efektivitāti.

## Analīzes mērķis

Veikt valsts pārvaldes pakalpojumu nodrošināšanas sistēmas stratēģisko un finanšu-ekonomisko analīzi un izstrādāt nākotnes risinājumu valsts pārvaldes pakalpojumu nodrošināšanas sistēmai pēc administratīvi teritoriālās reformas.

## Darba uzdevums un pielietotā metodoloģija

Analīze sastāv no četriem posmiem.



Darba uzdevuma veikšanā izmantotas kvantitatīvās un kvalitatīvās analīzes metodes:

- Politikas plānošanas dokumentu un spēkā esošā normatīvā regulējuma analīze.
- Līdzšinējo pētījumu rezultātu analīze.
- Kvantitatīvo datu analīze, grupēšana un vizualizēšana.
- Biznesa procesu kartēšana.
- Alternatīvu izstrāde, izmantojot matemātisko analīzi un modelēšanu.

## Galvenie secinājumi un priekšlikumi

### 1 Pakalpojumu nodrošināšanas sistēmas darbības analīze

#### “Vienas pieturas” principa ieviešana elektroniskajā vidē

Lai nodrošinātu “vienas pieturas” principa ieviešanu elektroniskā vidē pilnībā, nepieciešams nodrošināt, ka elektroniski iespējams izpildīt visus pakalpojumu sniegšanas posmus (informācija par pakalpojumu, pakalpojuma pieprasījums, pakalpojuma izpilde, pakalpojuma rezultāts, klienta novērtējums, atgriezeniskā saite). Šobrīd pilnībā elektroniski pieejami 15% no tiem pakalpojumiem, kuriem kāds no pakalpojuma posmiem ir pieejams elektroniski. Visbiežāk elektroniski pieejami divi posmi – informācija par pakalpojumu un pakalpojuma pieprasīšana.

#### “Vienas pieturas” principa ieviešana klātienē apkalpošanā

Lai nodrošinātu “vienas pieturas” principa ieviešanu klātienē pilnībā, nepieciešams nodrošināt centralizētu pakalpojumu klātienē apkalpošanu, atsakoties no pakalpojumu sniegšanas iestāžu KAC. Nepieciešams attīstīt VPVKAC tīklu valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamības nodrošināšanai.

## **Zvanu apkalpošana**

Esošajā organizācijā, Latvija.lv zvanu un apkalpošanu veic vienpadsmit reģionālas nozīmes VPVKAC. VPPPD jāattīsta esošajā VPVKAC tīklā, jo tā realizācijai nav nepieciešams papildus finansējums. Tādā veidā tiks efektīvi izmantots esošais VPVKAC tīkls, nodrošinot iespēju klientus apkalpot pēc vienota standarta, vieglāk plānot un kontrolēt pakalpojumu sniegšanas kvalitāti. VPPPD jāveido kā vienoto kontaktpunktu pirmā līmeņa konsultāciju sniegšanai par visiem valsts un pašvaldību pakalpojumiem, kuru apraksti iekļauti Latvija.lv pakalpojumu katalogā.

---

## **Vienota kvalitātes standarta ieviešana valsts un pašvaldību pakalpojumu piegādē**

Esošajā klātienē apkalpošanas organizācijā netiek nodrošināta uz vienādiem kvalitātes standartiem balstīta klientu apkalpošana. Klientu apkalpošanas procesa nodrošināšanai valsts pārvaldes iestādēm un pašvaldībām tiek dota brīvība klientu apkalpošanas standarta izstrādē un ieviešanā, kā arī klientu apkalpošanas kvalitātes kontroles procedūru ieviešanā. Ņemot vērā plānoto VPVKAC tīkla attīstību, jārisina jautājums par vienota un obligāti piemērojama klientu apkalpošanas standarta izstrādi un ieviešanu visā valsts pārvaldē.

---

## **Valsts un pašvaldību pakalpojumu katalogs**

Latvija.lv pieejamajā pakalpojumu katalogā ir konstatēta pakalpojumu dublēšanās. Lai sekmīgi pārvaldītu valsts un pašvaldību pakalpojumus, nepieciešams centralizēti īstenot pakalpojumu kataloga pārvaldīšanu (pārresoru koordinācijas mehānisma izstrāde), turpināt darbu pie pašvaldību pakalpojumu unifikācijas un noteikt pakalpojumu raksturojošos atribūtus.

---

## **Budžeta dotācija VPVKAC tīkla izveidei**

Esošā dotācijas piešķiršanas modelis paredz vispārīgus principus finanšu sadalē un nav saistīts ar pakalpojumu vērtības celšanu VPVKAC klientiem. Modelī netiek ņemti vērā VPVKAC rezultatīvie rādītāji (piemēram, pakalpojumu skaits, kvalitātes mērķu izpilde, u.c.)

---

## **Pārresoru koordinācijas mehānisms**

Esošais koordinācijas mehānisms nav orientēts uz centralizētu valsts un pašvaldību pakalpojumu pārvaldību, kas attiektos uz stratēģiska redzējuma veidošanu attiecībā uz visām valsts pārvaldes pakalpojumu sistēmā iesaistītajām pusēm un pakalpojumu sniegšanas kanāliem. Līdz ar to esošais koordinācijas mehānisms nenodrošina pēc administratīvi teritoriālās reformas nepieciešamās spējas, lai varētu efektīvi un prognozējami pārvaldīt valsts un pašvaldību pakalpojumu sniegšanu.

## **2 Stratēģiskā redzējuma piedāvājums**

### **Stratēģijas vīzija, mērķi, uzdevumi un galvenie snieguma rādītāji**

Rekomendēts "VPVKAC kā vienota pakalpojumu sniegšanas kontaktpunkta" konceptuālo modeli darbības organizēšanai pēc administratīvi teritoriālās reformas balstīt uz Pakalpojumu vides pilnveides plānā 2020.-2023.gadam un Digitālās transformācijas pamatnostādņēs 2021.-2027.gadam noteikto stratēģiskās attīstības vīziju, mērķiem, uzdevumiem un galvenajiem darba snieguma rādītājiem.

---

### **Konceptuālais modelis VPVKAC tīkla attīstīšanai**

Rekomendēts ieviest konceptuālo modeli, saskaņā ar kuru VPVKAC tiek attīstīts kā vienots pakalpojumu sniegšanas kontaktpunkts. Lai nodrošinātu priekšnoteikumus piedāvātā konceptuālā modeļa ieviešanai, nepieciešams veikt nepieciešamās izmaiņas normatīvajā regulējumā un finansēšanas modelī.

### **VPPPD izveide**

Rekomendēts attālināto klientu apkalpošanu (zvani; e-pasti; Latvija.lv elektroniskajās formās iesniegtie jautājumi, ierosinājumi un sūdzības; tērzēšana; atbilžu sniegšana uz sociālajos tīklos saņemtajiem jautājumiem) veikt VPPPD ietvaros, nodrošinot valsts un pašvaldību pakalpojumu sniegšanas atbalstu. VPPPD kā virtuālu zvanu centru veidot atsevišķos (2-3) lielākajos VPVKAC administratīvajos centros.

### **Vadlīnijas telpām, kurās atrodas VPVKAC**

Rekomendēts izstrādāt vadlīnijas, kurās ietvert prasības, kas attiecas uz ēku, kurā atrodas VPVKAC, klientu apkalpošanas vietām, tehnoloģiju aprīkojumu, vizuālo stilu, drošību un veselības aizsardzību un apkārtējo infrastruktūru.

### **Dotācijas modelis**

Rekomendēts ieviest jaunu dotācijas modeli VPVKAC tīkla attīstībai un darbības nodrošināšanai, kas sastāv no investīciju un uzturēšanas dotācijas, veicot nepieciešamās izmaiņas normatīvajā regulējumā. Dotācijas modelim paredzēts stāties spēkā 2022.gadā.

### **ES fondu finansējums**

Rekomendēts izvērtēt starptautiskās finansēšanas iespējas VPVKAC tīkla attīstīšanai:

- ES fondu finansēšanas iespējas izdevumu kategorijā “Vienotais tirgus, inovācija un digitālā joma”, kurā varētu iegūt finansējumu digitalizācijas risinājumu attīstīšanai, piemēram, risinājumi VPPPD tīkla darbībai, pilnvarotais e-pakalpojums attālinātajos kanālos, sociālo tīklu vadībai, tērzēšanas sarunu plānu ieviešana sociālajos tīklos, pakalpojumu kvalitātes monitorēšana u.c.).
- ES fondu finansēšanas iespējas izdevumu kategorijā “Eiropas publiskā administrācija”, kurā varētu iegūt finansējumu Pakalpojumu administratīvā centra izveidei un pakalpojuma turētāju un sniedzēju, tai skaitā VPVKAC un VPPPD darbinieku kompetenču paaugstināšanai, piemēram, digitalizācijas, pakalpojumu pilnveides jautājumos.
- EIB finansēšanas iespējas konsultāciju pakalpojumiem, kurā varētu iegūt finansējumu pakalpojuma turētāju un sniedzēju kompetenču paaugstināšanai, piemēram, digitalizācijas, pakalpojumu pilnveides jautājumos.

### **Pārresoru koordinācijas mehānisms**

Lai uzlabotu pakalpojumu pieejamību, kvalitāti un īstenotu valsts un pašvaldību pakalpojumu pārveidi, rekomendēts izveidot Pakalpojumu pārresoru koordinācijas padomi, kurai sadarbībā ar citām iesaistītajām pusēm ir paredzēta nozīmīga loma valsts un pašvaldību pakalpojumu pārveides procesā.

## **3 Finanšu ekonomiskais pamatojums**

Finanšu ekonomiskā pamatojuma izveides ietvaros analizēti divi alternatīvie scenāriji. VARAM rekomendēts izvēlēties B alternatīvu. Šīs alternatīvas ieviešanas gadījumā viena pakalpojuma sniegšanas izmaksas ir zemākās.

Nr.	Nākotnes VPVKAC darbība	A scenārijs	B scenārijs
<b>1</b>	<b>Pārvaldības struktūras</b>		
1.1	Pakalpojumu pārresoru konsultatīvā padome	+	+
1.2	Pakalpojumu administratīvais centrs	+	+
<b>2</b>	<b>Pakalpojumu piegādes kanāli</b>		
<b>2.1</b>	<b>VPVKAC</b>		
2.1.1	1. kārtas VPVKAC	+	+
2.1.2	2. kārtas VPVKAC tīkla paplašināšana pagastos	+	+

<b>2.2</b>	<b>VPPPD</b>	<b>+</b>	<b>+</b>
<b>3</b>	<b>Pakalpojumu apjoms</b>		
<b>3.1</b>	Esošais pakalpojumu apjoms ar vienmērīgu izaugsmi, pakalpojumu skaita pieaugums saistāms ar tīkla ģeogrāfiskās pieejamības palielināšanos	+	+
<b>3.2</b>	Iestāžu (VID, VSAA, NVA u.c) 1. līmeņa pakalpojumu atbalsta sniegšana un pieteikumu pieņemšana	-	+

#### **4 Aktivitāšu plāns labākās alternatīvas ieviešanai**

Aktivitāšu plāns izstrādāts 2 gadu periodam (2021. un 2022.gadam), kuru laikā paredzēts ieviest izstrādāto konceptuālo modeli, nodrošinot VPVKAC tīkla pilnvērtīgu darbību.

# Saturs

Konteksts.....	4
Analīzes mērķis .....	4
Darba uzdevums un pielietotā metodoloģija .....	4
Galvenie secinājumi un priekšlikumi .....	4
<b>1. Analīzes ietvars .....</b>	<b>15</b>
1.1 Konteksts .....	15
1.2 Analīzes mērķis.....	15
1.3 Darba uzdevums un izmantotās metodes.....	15
1.4 Analīzes ierobežojumi .....	18
<b>2. Pakalpojumu nodrošināšanas sistēmas darbības analīze .....</b>	<b>20</b>
2.1 “Vienas pieturas” principa klātienē ieviešanas analīze (tai skaitā atbalsta sniegšana dažādos kanālos) un analīze par vienotu valsts un pašvaldību pakalpojumu palīdzības dienesta (kontakta centra) izveidi, kas iekļauj jaunus komunikācijas kanālus informācijas sniegšanā iedzīvotājiem .....	20
2.2 Pakalpojumu pieejamības analīze klātienē kanālos .....	27
2.3 Analīze par valsts pārvaldes pakalpojumu piegādi esošajos kanālos .....	31
2.4 Analīze pēc satura un mērķa identisku valsts pārvaldes pakalpojumu procesiem.....	37
2.5 Analīze par VPVKAC minimālo pakalpojumu grozu atbilstoši iedzīvotāju dzīves cikla notikumiem .....	38
2.6 Analīze par jaunu dotācijas piešķiršanas modeli VPVKAC tīklam (pašvaldībām).....	41
2.7 VPVKAC telpu, izkārtojuma, apkārtējās infrastruktūras pilnveides, sabiedriskā transporta pieturvietu attāluma no VPVKAC, kā arī VPVKAC tīkla darba laiku analīze atbilstoši klientu pieprasījumam un darba laiku VPVKAC un kontaktpunktos sinhronizācijas iespēju analīze.....	43
2.8 Pakalpojumu pārresoru koordinācijas procesa analīze .....	47
<b>3. Stratēģiskā redzējuma piedāvājums .....</b>	<b>50</b>
3.1 Misija, vīzija, mērķi, darbības procesi, galvenie darba snieguma rādītāji.....	50
3.2 “VPVKAC kā vienots pakalpojumu sniegšanas kontaktpunkts” pakalpojumu pārvaldības modeļu izveides priekšlikumi un efektīvākie risinājumi .....	52
3.3 Priekšlikumi par vienota valsts un pašvaldību pakalpojumu palīdzības dienesta (kontakta centra) darbības un finansēšanas modeļiem .....	67
3.4 VPVKAC telpu, izkārtojuma, apkārtējās infrastruktūras pilnveides, kā arī sabiedriskā transporta pieturvietu attāluma no VPVKAC (VARAM apstiprinātas vadlīnijas) rekomendācijas .....	73
3.5 Priekšlikumi vadlīniju izstrādei par valsts pārvaldes pakalpojumu piegādi alternatīvos kanālos VPVKAC tīklā (piemēram, mobilā pakalpojumu piegāde).....	74
3.6 Priekšlikumi par sadarbības iespējām ar potenciāliem sadarbības partneriem (piemēram, VAS "Latvijas Pasts") pakalpojumu piegādāšanai, iekļaujot izvērtējumu par pilotprojekta īstenošanas iespēju .....	75



3.7	Priekšlikumi valsts budžeta finansējuma piešķiršanas kritērijiem institūcijām, kuras iniciē VPVKAC.....	76
3.8	Priekšlikumi valsts pārvaldes pakalpojumu pārresoru koordinācijas mehānisma izveidei ...	80
3.9	Priekšlikumi ES citu fondu līdzfinansējuma piesaiste īstenošanai .....	88
<b>4.</b>	<b>Finanšu – ekonomiskais pamatojums .....</b>	<b>93</b>
4.1	Piedāvāto alternatīvu finanšu salīdzināšanas analīze .....	93
4.2	Alternatīvu ietekmes uz pašvaldību un valsts budžetu novērtējums .....	97
4.3	Efektīvākās alternatīvas novērtējums, ņemot vērā īstenošanas alternatīvu finanšu salīdzināšanas analīzes rezultātus .....	106
<b>5.</b>	<b>Aktivitāšu plāns efektīvākās alternatīvas ieviešanai .....</b>	<b>107</b>
	<b>Izmantotie avoti .....</b>	<b>110</b>
	<b>Pielikumi .....</b>	<b>111</b>
	Pielikums Nr.1. Valsts iestāžu populārākie pakalpojumi.....	112
	Pielikums Nr.2. Pakalpojumi, kas nav uzsākti, nav pabeigti vai statistikas datos par tiem nav pieejama informācija .....	118

# Terminu un saīsinājumu skaidrojumi

Saīsinājums	Skaidrojums
<b>1. kārtas VPVKAC</b>	2020.gada novembrī esošie VPVKAC
<b>2. kārtas VPVKAC</b>	2022. gadā plānotā paplašinātā tīkla ietvaros administratīvi teritoriālo vienību (šobrīd pagastu) izveidojamie VPVKAC bibliotēkās vai citās pašvaldību iestādēs
<b>KAC</b>	Klientu apkalpošanas centrs
<b>LAD</b>	Lauku atbalsta dienests
<b>Latvija.lv</b>	Valsts pārvaldes pakalpojumu portāls Latvija.lv
<b>LDC</b>	Lauksaimniecības datu centrs
<b>MK</b>	Ministru kabinets
<b>ND</b>	Nav datu
<b>NVA</b>	Nodarbinātības valsts aģentūra
<b>Pakalpojumu pārresoru konsultatīvā padome</b>	Konceptuālajā modelī paredzēta ir VARAM izveidota konsultatīva institūcija, kuras mērķis ir sekmēt vienotas un efektīvas valsts un pašvaldības pakalpojumu sistēmas darbību.
<b>PMLP</b>	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde
<b>PwC</b>	PricewaterhouseCoopers SIA
<b>UR</b>	Uzņēmumu reģistrs
<b>Pakalpojumu administratīvais centrs</b>	Konceptuālajā modelī paredzēta patstāvīga institūcija, kuras mērķis ir nodrošināt operacionālo atbalstu VPVKAC, VPPPD un Latvija.lv valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanā.
<b>VARAM</b>	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
<b>VDI</b>	Valsts darba inspekcija
<b>VID</b>	Valsts ieņēmumu dienests
<b>VMD</b>	Valsts meža dienests
<b>VPIL</b>	Valsts pārvaldes iekārtas likums
<b>VPPPD</b>	Vienots publisko pakalpojumu palīdzības dienests
<b>VPVKAC</b>	Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs
<b>VRAA</b>	Valsts reģionālās attīstības aģentūras
<b>VSAA</b>	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra
<b>VZD</b>	Valsts zemes dienests

# Attēli

<b>Attēls 1.</b> Iedzīvotāju vērtējums par vēlamo kanālu pakalpojumu pieteikšanai .....	15
<b>Attēls 2.</b> Analīzes ietvaros veicamie darba uzdevumi .....	15
<b>Attēls 3.</b> Analīzes tvērums .....	18
<b>Attēls 4.</b> Pašreizējais pakalpojumu nodrošināšanas modelis.....	21
<b>Attēls 5.</b> VPPPD tvērumā iekļaujamie saziņas kanāli informācijas sniegšanā iedzīvotājiem .....	25
<b>Attēls 6.</b> VPVKAC apkalpoto zvanu skaits sadalījumā pa laikiem (laika posmā no 2019. gada 1. janvāra līdz 2020. gada 30. septembrim) .....	25
<b>Attēls 7.</b> VPVKAC zvanu centra servisa līmenis (laika posmā no 2020. gada 25.maija līdz 2020. gada 21.septembrim).....	26
<b>Attēls 8.</b> Klātienē pakalpojumu kanāli .....	27
<b>Attēls 9.</b> Novada un reģionālās nozīmes VPVKAC izvietojums pa novadiem (2020.gads) .....	28
<b>Attēls 10.</b> VPVKAC attālumi līdz tuvākai autobusu pieturai pa novadiem (2020.gads) .....	29
<b>Attēls 11.</b> Populārāko valsts iestāžu KAC izvietojums (2020.gads).....	30
<b>Attēls 12.</b> "Pašvaldību bibliotēku izvietojums" (pa pagastiem) (2020.gads) .....	31
<b>Attēls 13.</b> Valsts iestāžu un pašvaldību pakalpojumu pieteikšanas gadījumu īpatsvars kanālu griezumā (2018.gads).....	32
<b>Attēls 14.</b> VPVKAC pieteiktie pakalpojumi sadalījumā pa kanāliem (laika posmā no 2019. gada 1. janvāra līdz 2020. gada 30. septembrim) .....	33
<b>Attēls 15.</b> VPVKAC sniegto pakalpojumus apjoms pa iestādēm (laika posmā no 2019. gada 1. janvāra līdz 2020. gada 30. septembrim) .....	34
<b>Attēls 16.</b> Izmaiņas piedāvāto pakalpojumu skaitā .....	38
<b>Attēls 17.</b> Plānotā klātienē pakalpojumu nodrošināšana pēc administratīvi teritoriālās reformas.....	39
<b>Attēls 18.</b> VPVKAC minimālā pakalpojumu groza veidošanas principi .....	39
<b>Attēls 19.</b> Pakalpojumu kategorizēšanas pieejas .....	40
<b>Attēls 20.</b> Piemērs Singapūrā ieviestās pieejas darbībai .....	40
<b>Attēls 21.</b> VPVKAC darba laiki .....	45
<b>Attēls 22.</b> Sniegto pakalpojumu apjoms klātienē sadalījumā pa dienām un stundām (laika posmā no 2019. gada 1.janvāra līdz 2020. gada 30.septembrim) .....	45
<b>Attēls 23.</b> Esošais pakalpojuma pārresoru koordinācijas process .....	48
<b>Attēls 24.</b> Stratēģija pēc administratīvi teritoriālās reformas .....	52
<b>Attēls 25.</b> Pakalpojumu pārvaldības konceptuālais modelis pēc administratīvi teritoriālās reformas ..	54
<b>Attēls 26.</b> Sadarbības mehānisms VPVKAC kā vienota pakalpojumu sniegšanas kontaktpunkta darbībai.....	58
<b>Attēls 27.</b> Plānotais atbalsta līmenis pakalpojumu piegādē .....	59
<b>Attēls 28.</b> Ieteicamie kanāli atbalsta sniegšanai .....	69
<b>Attēls 29.</b> Pakalpojumu piegāde personām ar kustību traucējumiem .....	75
<b>Attēls 30.</b> Pašvaldību bibliotēku un VAS "Latvijas Pasts" atrašanās vietas" .....	76
<b>Attēls 31.</b> Dotācijas modeļa koncepts .....	77
<b>Attēls 32.</b> Pakalpojumu dzīves cikls .....	80

<b>Attēls 33.</b> Pakalpojumu pārvaldības mehānisms: stratēģijas fāze .....	82
<b>Attēls 34.</b> Pakalpojumu pārvaldības mehānisms: dizaina fāze .....	84
<b>Attēls 35.</b> Pakalpojumu pārvaldības mehānisms: ieviešanas fāze.....	85
<b>Attēls 36.</b> Pakalpojumu pārvaldības mehānisms: darbības nodrošināšanas fāze .....	86
<b>Attēls 37.</b> Pakalpojumu pārvaldības mehānisms: nepārtraukta uzlabošana.....	87
<b>Attēls 38.</b> ES 2021. – 2027. gadu investīciju galvenie mērķi .....	88
<b>Attēls 39.</b> Prognozētā apkalpoto klātienēs pakalpojumu skaita dinamika.....	96
<b>Attēls 40.</b> Prognozētā apkalpoto attālināto pakalpojumu sniegšanas dinamika .....	96
<b>Attēls 41.</b> A scenārija ietekme uz valsts un pašvaldību budžetu.....	101
<b>Attēls 42.</b> B scenārija ietekme uz valsts un pašvaldību budžetu.....	105
<b>Attēls 43.</b> Efektīvākās alternatīvas novērtējums .....	106

# Tabulas

<b>Tabula 1.</b> Pakalpojuma galvenie posmi no klienta un pakalpojuma sniedzēja viedokļa .....	21
<b>Tabula 2.</b> Zvanu un e-pastu apkalpošana VPVKAC un iestāžu KAC.....	23
<b>Tabula 3.</b> Sociālo tīklu statistika Latvijā .....	24
<b>Tabula 4.</b> VPVKAC zvanu centra darbības kopsavilkums (laika posmā no 2020. gada 25.maija līdz 2020. gada 25.septembrim).....	26
<b>Tabula 5.</b> VPVKAC tīkla pārklājums .....	27
<b>Tabula 6.</b> Iestāžu KAC skaita samazināšanās tendences.....	29
<b>Tabula 7.</b> Pakalpojumu uzsākšanas/pabeigšanas statistika Latvija.lv (2019. gads) .....	32
<b>Tabula 8.</b> TOP 15 sniegtie klātienē pakalpojumi izņemot pilnvarotos e-pakalpojumus VPVKAC (laika posmā no 2019. gada 1. janvāra līdz 2020. gada 30. septembrim).....	34
<b>Tabula 9.</b> TOP 15 sniegtie pilnvarotie e-pakalpojumi VPVKAC (laika posmā no 2019. gada 1. janvāra līdz 2020. gada 30. septembrim).....	35
<b>Tabula 10.</b> TOP 15 sniegtie pilnvarotie e-pakalpojumi VPVKAC kontaktu centrā – zvani un e-pasti (laika posmā no 2019. gada 1. janvāra līdz 2020. gada 30. septembrim) .....	36
<b>Tabula 11.</b> Analīze par spēkā esošo dotācijas modeli .....	42
<b>Tabula 12.</b> Analīze par VARAM piedāvāto dotācijas modeli .....	42
<b>Tabula 13.</b> Vajadzību saraksts VPVKAC telpu, izkārtojuma un apkārtējās infrastruktūras pilnveidei..	44
<b>Tabula 14.</b> Pieprasījuma intensitāte pēc pakalpojumiem, sniegto pakalpojumu skaits uz vienu VPVKAC darba stundu (laika posmā no 2019. gada 1.janvāra līdz 2020. gada 30.septembrim) .....	46
<b>Tabula 15.</b> Procesa kartē lietotie apzīmējumi.....	49
<b>Tabula 16.</b> Uzdevumi un galvenie darba snieguma rādītāji, .....	51
<b>Tabula 17.</b> 1. pakalpojumu grupas ietvaros iedzīvotājiem un uzņēmējiem nodrošināmie pakalpojumi	53
<b>Tabula 18.</b> Pakalpojumu pārresoru konsultatīvā padomes mērķis un uzdevumi .....	55
<b>Tabula 19.</b> Pakalpojumu administratīvā centra mērķi un uzdevumi .....	57
<b>Tabula 20.</b> Konceptuālais modelis: Latvija.lv.....	60
<b>Tabula 21.</b> Konceptuālais modelis: Kontaktu centrs (VPPPD).....	61
<b>Tabula 22.</b> Konceptuālais modelis: VPVKAC .....	62
<b>Tabula 23.</b> Nepieciešamās izmaiņas normatīvajā regulējumā .....	63
<b>Tabula 24.</b> Principi klientu apmierinātības nodrošināšanai un VPPPD galvenie izaicinājumi .....	68
<b>Tabula 25.</b> Kanāli atbalsta sniegšanai: zvans.....	70
<b>Tabula 26.</b> Kanāli atbalsta sniegšanai: e-pasts .....	70
<b>Tabula 27.</b> Kanāli atbalsta sniegšanai: Latvija.lv elektroniskās formas.....	71
<b>Tabula 28.</b> Kanāli atbalsta sniegšanai: tērzēšana .....	71
<b>Tabula 29.</b> Kanāli atbalsta sniegšanai: sociālie tīkli .....	72
<b>Tabula 30.</b> Ieteicamās VPVKAC telpu, izkārtojuma un apkārtējās infrastruktūras prasības paplašinātā tīkla ietvaros .....	73
<b>Tabula 31.</b> PwC apsvērumi dotācijas modeļa izveidei .....	76
<b>Tabula 32</b> Pakalpojumu veidi, kuri tiek ieskaitīti pakalpojumu gadījumos .....	78
<b>Tabula 33.</b> Pušu pienākumi pakalpojumu stratēģijas fāzē .....	82

<b>Tabula 34.</b> Pušu pienākumi pakalpojumu dizaina fāzē .....	83
<b>Tabula 35.</b> Pušu pienākumi pakalpojumu ieviešanas fāzē .....	85
<b>Tabula 36.</b> Pušu pienākumi: ikdienas darbības nodrošināšanas fāze .....	86
<b>Tabula 37.</b> Pušu pienākumi pakalpojumu nepārtrauktas uzlabošanas fāzē .....	87
<b>Tabula 38.</b> ES fondu programmu finansējums .....	88
<b>Tabula 39.</b> Starptautisko iestāžu finansējums .....	92
<b>Tabula 40.</b> VPVKAC attīstības scenāriju salīdzinājums .....	93
<b>Tabula 41</b> Pieņēmumi finanšu analīzei .....	94
<b>Tabula 42.</b> Valsts atbalsts un ietekme uz valsts un pašvaldību budžetu pa scenārijiem .....	97
<b>Tabula 43</b> A scenārija pamatrādītāji .....	99
Tabula 44. B scenārija pamatrādītāji .....	103
<b>Tabula 45.</b> Pētījuma ietvaros izmantotie dokumenti .....	110
<b>Tabula 46.</b> Pētījuma ietvaros izmantotie dati .....	110
<b>Tabula 47.</b> Populārākie VSAA pakalpojumi .....	112
<b>Tabula 48.</b> Populārākie VID pakalpojumi .....	113
<b>Tabula 49.</b> Populārākie NVA pakalpojumi .....	114
<b>Tabula 50.</b> Populārākie VMD pakalpojumi .....	115
<b>Tabula 51.</b> Populārākie VZD pakalpojumi .....	116
<b>Tabula 52.</b> LAD pakalpojumi .....	117
<b>Tabula 53.</b> VDI pakalpojumi .....	117
<b>Tabula 54.</b> Saraksts ar pakalpojumiem, kas Latvija.lv nav uzsākti vai statistikas datus par tiem nav pieejama informācija .....	118
<b>Tabula 55.</b> Saraksts ar pakalpojumiem, kas Latvija.lv nav pabeigti .....	157

# 1. Analīzes ietvars

## 1.1 Konteksts

Pakalpojumu vides pilnveides plāns 2020.-2023.gadam un Digitālās transformācijas pamatnostādnes 2021.-2027.gadam nosaka mērķus un snieguma rādītājus valsts un pašvaldību pakalpojumu vides pilnveidošanai. Lai nodrošinātu mērķu sasniegšanu, nepieciešama vienota un efektīvi funkcionējoša pakalpojumu nodrošināšanas sistēma.

Kā būtisks pamatakmens šādas sistēmas veidošanā ir uzskatāma “vienas pieturas” principa iedzīvināšana valsts un pašvaldību pakalpojumu piegādē, kas paredz iespēju iedzīvotājiem vienuviet saņemt valsts un pašvaldību pakalpojumus.

Šobrīd klientu ērtībām pakalpojumu pieteikšanai ir pieejami dažādi klātienē un neklātienē kanāli. Palielinoties interneta pieejamībai, uzlabojoties iedzīvotāju digitālajām prasmēm, kā arī valsts pārvaldes iestādēm uzlabojot savus pakalpojumus, cenšoties tos padarīt proaktīvus, palielinās valsts un pašvaldību pakalpojumu piegāde, izmantojot neklātienē kanālus. Turpinoties līdzšinējām tendencēm, neklātienē kanāli kļūs par primāro veidu pakalpojumu piegādē (skat. Attēls 1).

Attēls 1. Iedzīvotāju vērtējums par vēlamo kanālu pakalpojumu pieteikšanai<sup>1</sup>



Būtiska loma “vienas pieturas” principa iedzīvināšanā ir VPVKAC tīkla izveidei, ko VARAM sadarbībā ar pašvaldībām uzsāka veidot 2015.gadā, uzlabojot pakalpojumu pieejamību un pakalpojumu piegādes efektivitāti. Šīs analīzes ietvaros veiktā analīze kalpos par pamatu turpmākai valsts pārvaldes pakalpojumu sistēmas attīstībai, nodrošinot nepārtrauktu pakalpojumu pieejamības iedzīvotājiem uzlabošanu, attīstot VPVKAC kā vienotu pakalpojumu sniegšanas kontaktpunktu.

## 1.2 Analīzes mērķis

Veikt valsts pārvaldes pakalpojumu nodrošināšanas sistēmas stratēģisko un finanšu-ekonomisko analīzi un izstrādāt nākotnes risinājumu valsts pārvaldes pakalpojumu nodrošināšanas sistēmai pēc administratīvi teritoriālās reformas.

## 1.3 Darba uzdevums un izmantotās metodes

Analīze sastāv no četriem posmiem (skat. Attēls 2).

Attēls 2. Analīzes ietvaros veicamie darba uzdevumi



<sup>1</sup> E-indeksa rezultāti

## 1 posms. Pakalpojumu nodrošināšanas sistēmas darbības analīze

### Posma mērķis:

Apzināt esošo situāciju attiecībā uz valsts pārvaldes pakalpojumu nodrošināšanas sistēmu un identificēt galvenos risināmos problēmjasautājumus, ņemot vērā līdzšinējās digitalizācijas tendences un 2021.gadā gaidāmās administratīvi teritoriālās reformas rezultātā paredzamās izmaiņas, kas ietekmē pakalpojumu piegādi klātienē.

### Darba uzdevumi:

1	“Vienas pieturas” principa klātienē ieviešanas analīze un analīze par vienotu valsts un pašvaldību pakalpojumu palīdzības dienesta (kontakta centra) izveidi
2	Pakalpojumu pieejamības analīze
3	Analīze par valsts pārvaldes pakalpojumu piegādi esošajos kanālos
4	Analīze pēc satura un mērķa identisku valsts pārvaldes pakalpojumu procesiem
5	Analīze par VPVKAC minimālo pakalpojumu grozu atbilstoši iedzīvotāju dzīves cikla notikumiem
6	Analīze par jaunu dotācijas piešķiršanas modeli VPVKAC tīklam (pašvaldībām)
7	VPVKAC telpu, izkārtējuma, apkārtējās infrastruktūras pilnveides, sabiedriskā transporta pieturvietu attāluma no VPVKAC, kā arī VPVKAC tīkla darba laiku analīze atbilstoši klientu pieprasījumam un darba laiku VPVKAC un kontaktpunktos sinhronizācijas iespēju analīze
8	Pakalpojumu pārresoru koordinācijas procesa analīze

### Izmantotās metodes:

Darba uzdevuma veikšanā izmantotas kvantitatīvās un kvalitatīvās analīzes metodes:

- Politikas plānošanas dokumentu un spēkā esošā normatīvā regulējuma analīze.
- Līdzšinējo pētījumu rezultātu analīze.
- Kvantitatīvo datu analīze, grupēšana un vizualizēšana.
- Biznesa procesu kartēšana.

## 2 posms. Stratēģiskā redzējuma piedāvājums

### Posma mērķis:

Izstrādāt stratēģisko redzējumu valsts un pašvaldību pakalpojumu pārvaldības modeļa un VPVKAC kā vienota pakalpojumu sniegšanas kontaktpunkta attīstībai.



### Darba uzdevumi:

1	Jāizstrādā katra piedāvātā modeļa misija, vīzija, mērķi, darbības procesi, galvenie darba snieguma rādītāji, nodrošinot vismaz vienu pakalpojumu punktu katrā pagastā (balstīts uz organizatorisko, tehnisko, juridisko aspektu izvērtējumu un, ņemot vērā ATR).
2	Jāizstrādā "VPVKAC kā vienots pakalpojumu sniegšanas kontaktpunkts" pakalpojumu pārvaldības modeļu izveides priekšlikumi un efektīvākie risinājumi, izstrādājot juridisko pamatojumu, augsta līmeņa biznesa procesus un analizējot pārresoru koordinācijas funkcijas lietderības un efektivitātes praktiskos apsvērumus un ierobežojumus
3	Jāsniedz priekšlikumi par vienota valsts un pašvaldību pakalpojumu palīdzības dienesta (kontakta centra) darbības un finansēšanas modeļiem.
4	Jāizstrādā VPVKAC telpu, izkārtojuma, apkārtējās infrastruktūras pilnveides, kā arī sabiedriskā transporta pieturvietu attāluma no VPVKAC (VARAM apstiprinātas vadlīnijas) rekomendācijas.
5	Jāsniedz priekšlikumi vadlīniju izstrādei par valsts pārvaldes pakalpojumu piegādi alternatīvos kanālos VPVKAC tīklā, piem., mobilā pakalpojumu piegāde).
6	Jāizstrādā priekšlikumi par sadarbības iespējām ar potenciāliem sadarbības partneriem (piemēram, VAS "Latvijas Pasts") pakalpojumu piegādāšanai, iekļaujot izvērtējumu par pilotprojekta īstenošanas iespēju.
7	Jāizstrādā priekšlikumi valsts budžeta finansējuma piešķiršanas kritēriji institūcijām, kuras iniciē VPVKAC.
8	Jāizstrādā priekšlikumi valsts pārvaldes pakalpojumu pārresoru koordinācijas mehānisma izveidei.
9	Jāizstrādā priekšlikumi ES citu fondu līdzfinansējuma piesaiste īstenošanai iespējamības novērtējums un, ja ES vai citu fondu līdzfinansējuma piesaiste ir paredzēta, izvēlēta līdzfinansējuma apguves gaita (līdzfinansējuma apguves laika grafiks, līdzfinansējuma saņēmējs, apmērs un tā izmantošanas nosacījumi).

### Izmantotās metodes:

Darba uzdevuma veikšanā izmantotas kvantitatīvās un kvalitatīvās metodes:

- Politikas plānošanas dokumentu un spēkā esošā normatīvā regulējuma analīze.
- Biznesa procesu kartēšana.

## 3 posms. Finanšu-ekonomiskais pamatojums

### Posma mērķis:

VPVKAC kā vienota pakalpojumu sniegšanas kontaktpunkta ieviešanas alternatīvu finanšu – ekonomiska analīze.

### Darba uzdevumi:

1	Piedāvāto alternatīvu finanšu salīdzināšanas analīze.
2	Alternatīvu ietekmes uz pašvaldību un valsts budžetu novērtējums.
3	Labākās alternatīvas novērtējums, ņemot vērā īstenošanas alternatīvu finanšu salīdzināšanas analīzes rezultātus.

### Izmantotās metodes:

Darba uzdevuma veikšanā izmantotas metodes:

- Alternatīvu izstrāde, izmantojot matemātisko analīzi un modelēšanu.

#### 4 posms. Aktivitāšu plāns labākās alternatīvas ieviešanai

### Posma mērķis:

Aktivitāšu plāna sagatavošana efektīvākās alternatīvas ieviešanai.

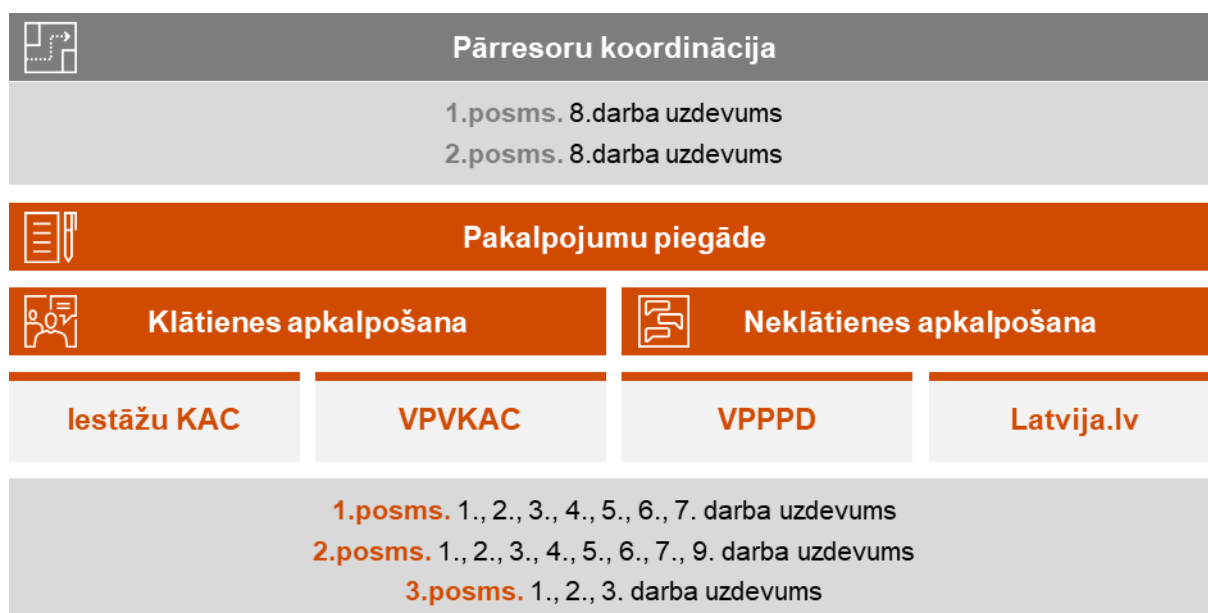
## 1.4 Analīzes ierobežojumi

### Analīzes tvērums:

Darba uzdevumu ietvaros veikta visaptveroša analīze divos līmeņos:

- **Pārresoru koordinācija:** analizēta koordinācija starpresoru līmenī, izstrādājot priekšlikumus Pakalpojumu pārresoru konsultatīvā padomes izveidei.
- **Pakalpojumu piegāde:** analizēta valsts un pašvaldību pakalpojumu piegāde visos kanālos, izstrādājot konceptuālo modeli VPVKAC un VPPPD tīkla attīstībai pēc administratīvi teritoriālās reformas.

Attēls 3. Analīzes tvērums



### Pakalpojumu nodrošināšanas sistēmas darbības analīze

- Kvantitatīvo datu analīze veikta par 2019. un 2020.gada periodu. Kvantitatīvo datu analīzi par 2019. un 2020.gadiem pamato COVID-19 krīzes ietekmētā pāreja no klātienes apkalpošanas uz neklātienes kanāliem. Sagaidāms, ka klātienes apkalpošana pirmskrīzes apjomā vairs neatjaunosies, īpaši sociālās distancēšanās prasībām ietilgstot.

- Esošā klātienē tīkla analīzē attiecībā uz sabiedriskā transporta pieejamību analizētas tikai starppilsētu autobusu pieturvietas, piepilsētas autobusu pieturvietas un pilsētas sabiedriskais transports. Analīzē netiek ņemtas vērā vilciena stacijas, jo patlaban Latvijā sabiedriskā transporta sistēma nav plānota atbilstoši *'hub and spoke'* modelim<sup>2</sup>, kurš paredz dzelzceļa un autoostas tuvumu.
- Izvērtējot iestāžu sniegtos pakalpojumu apjomus, informācija ņemta no atvērto datu kopas Pakalpojumu uzskaites statistika par 2019. gadu<sup>3</sup>. Kopā identificētas datu nepilnības, jo tajā nav iekļauts (visdrīzāk tādēļ, ka iestāde nav publicējusi datus Latvijas Atvērto datu portālā (<https://data.gov.lv/lv>)) neviens PMLP un UR sniegtais pakalpojums. Pirmskatā šajā atvērto datu kopā nav informācijas par visiem VPVKAC sniegtajiem pakalpojumiem, jo tajā ir parādīti 23 549 pakalpojumi pretstatā VARAM iesniegtajai informācijai par to, ka pakalpojumu skaits sasniedz 92 138. Datu trūkuma dēļ nav pieejama precīza un pilnvērtīga informācija par pakalpojumiem sadalījumā pa kanāliem.

#### **Stratēģiskā redzējuma piedāvājums:**

- Analizējot ES un citu fondu līdzfinansējuma īstenošanas iespējamību, ņemts vērā, ka jaunais ES finansēšanas plāns 2021-2027.gadam vēl nav publicēts. Līdz ar to nav iespējams sniegt detalizētus priekšlikumus par apguves laika grafiku, iespējamo finansējuma apmēru un nosacījumiem.

#### **Finanšu-ekonomiskais pamatojums:**

- Finanšu-ekonomiskais pamatojums izstrādāts, pamatojoties uz pieņēmumiem, kas ir saskaņoti ar VARAM.
- Scenāriju modelēšana ir veikta laika posmam no 2021. līdz 2027.gadam. Šis periods ir izvēlēts, jo tas aptver laika posmu, uz kuru ir attiecināmi politikas plānošanas dokumentos (Pakalpojumu vides pilnveides plāns 2020.-2023. gadam un Digitālās transformācijas pamatnostādnes 2021.-2027. gadam) nospraustie mērķi un snieguma rādītāji attiecībā uz VPVKAC tīkla attīstību.
- Finanšu ekonomiskā pamatojuma aprēķinos izmantoti orientējošie nepieciešamā finansējuma apjomi, kuri var mainīties dažādu apstākļu rezultātā (piemēram, ekonomiskā situācija, Covid-19 ietekme uz klientu apkalpošanas kanālu maiņu, u.c.).

#### **Aktivitāšu plāns efektīvākās alternatīvas ieviešanai:**

- Aktivitāšu plāns izstrādāts 2 gadu periodam no 2021. līdz 2022.gadam, kuru laikā paredzēts ieviest izstrādāto konceptuālo modeli, nodrošinot VPVKAC tīkla pilnvērtīgu darbību.

<sup>2</sup> The spatial organization of transportation and mobility

<sup>3</sup> Pakalpojumu uzskaites statistika par 2019. gadu

## 2. Pakalpojumu nodrošināšanas sistēmas darbības analīze

### 2.1 “Vienas pieturas” principa klātienē ieviešanas analīze (tai skaitā atbalsta sniegšana dažādos kanālos) un analīze par vienotu valsts un pašvaldību pakalpojumu palīdzības dienesta (kontakta centra) izveidi, kas iekļauj jaunus komunikācijas kanālus informācijas sniegšanā iedzīvotājiem



**Secinājums 1:** Līdzšinējā valsts politikā valsts un pašvaldību pakalpojumu jomā novērojama pozitīva virzība “vienas pieturas” principa ieviešanā. Būtiskākie sasniegumi iekļauj Latvija.lv un VPVKAC tīkla attīstīšanu, dodot iespēju valsts un pašvaldību pakalpojumus saņemt vienuviet.

**Secinājums 2:** Lai nodrošinātu “vienas pieturas” principa ieviešanu elektroniskā vidē pilnībā, nepieciešams nodrošināt, ka elektroniski iespējams izpildīt visus pakalpojumu sniegšanas posmus (informācija par pakalpojumu, pakalpojuma pieprasījums, pakalpojuma izpilde, pakalpojuma rezultāts, pakalpojuma novērtējums). Šobrīd pilnībā elektroniski pieejami 15% no tiem pakalpojumiem, kuriem kāds no pakalpojuma posmiem ir pieejams elektroniski. Visbiežāk elektroniski pieejami divi posmi – informācija par pakalpojumu un pakalpojuma pieprasīšana.

**Secinājums 3:** Lai nodrošinātu “vienas pieturas” principa ieviešanu klātienē pilnībā, nepieciešams nodrošināt centralizētu pakalpojumu klātienē apkalpošanu, atsakoties no pakalpojumu sniegšanas iestāžu KAC. Nepieciešams attīstīt VPVKAC tīklu valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamības nodrošināšanai.

**Secinājums 4:** Esošajā klātienē apkalpošanas organizācijā netiek nodrošināta uz vienādiem kvalitātes standartiem balstīta klientu apkalpošana. Klientu apkalpošanas procesa nodrošināšanai valsts pārvaldes iestādēm un pašvaldībām tiek dota brīvība klientu apkalpošanas standarta izstrādē un ieviešanā, kā arī klientu apkalpošanas kvalitātes kontroles procedūru ieviešanā. Ņemot vērā plānoto VPVKAC tīkla attīstību, jārisina jautājums par vienota un obligāti piemērojama klientu apkalpošanas standarta izstrādi un ieviešanu visā valsts pārvaldē.

**Secinājums 5:** Esošās situācijas ietvaros, Latvija.lv zvanu un apkalpošanu veic vienpadsmit reģionālas nozīmes VPVKAC. VPPPD jāattīsta esošajā VPVKAC tīklā, jo tā realizācijai nav nepieciešams papildus finansējums. Tādā veidā tiks efektīvi izmantots esošais VPVKAC tīkls, nodrošinot iespēju klientus apkalpot pēc vienota standarta, vieglāk plānot un kontrolēt pakalpojumu sniegšanas kvalitāti. VPPPD jāveido kā vienoto kontaktpunktu pirmā līmeņa konsultāciju sniegšanai par visiem valsts un pašvaldību pakalpojumiem, kuru apraksti iekļauti Latvija.lv pakalpojumu katalogā.

Saskaņā ar Artura Krišjāņa Kariņa vadītā MK deklarāciju, “vienas pieturas” principa attīstība noteikta kā valdības prioritāte.<sup>4</sup> Pamatojoties uz MK deklarāciju, izstrādāts MK 04.02.2020. rīkojums Nr.39 “Pakalpojumu vides pilnveides plāns 2020.-2023.gadam”, kas paredz kopējo virzību uz pakalpojumu pieejamības uzlabošanu. Lai to sasniegtu, veiktas darbības ar mērķi virzīties uz vienu un centralizētu pakalpojumu pārvaldību un iespēju iedzīvotājiem izvēlēties piemērotāko kanālu pakalpojumu saņemšanai<sup>5</sup>.

#### “Vienas pieturas” principa klātienē ieviešana (tai skaitā atbalsta sniegšana dažādos kanālos)

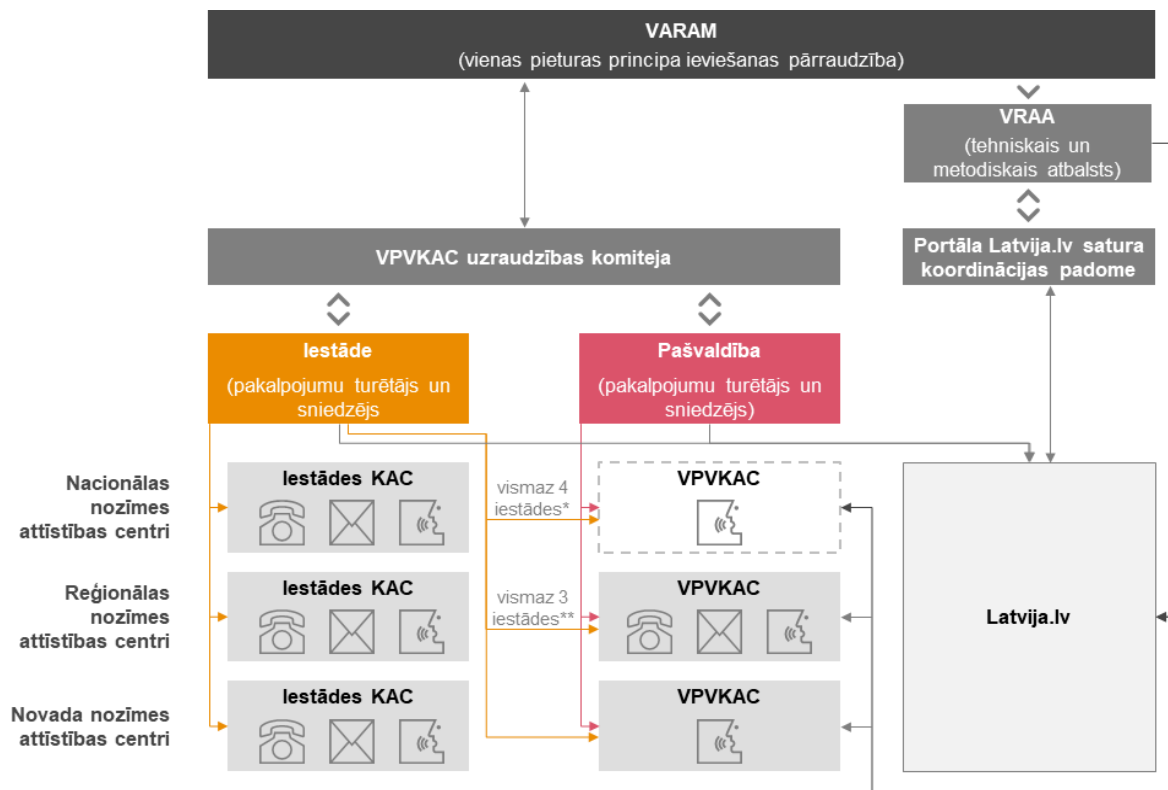
“Vienas pieturas” (angliski “one stop shop”) princips paredz, ka visas nepieciešamās darbības persona var veikt vienuviet, tādējādi ietaupot gan laiku, gan naudu. “Vienas pieturas” princips tiek ieviests gan

<sup>4</sup> Deklarācija par Artura Krišjāņa Kariņa vadītā Ministru kabineta iecerēto darbību

<sup>5</sup> MK 04.02.2020. rīkojums Nr.39 “Pakalpojumu vides pilnveides plāns 2020.-2023.gadam”

elektronisko, gan klātienes pakalpojumu sniegšanā, attīstot daudzkanālu pakalpojumu sniegšanu. Pakalpojumus jānodrošina primāri elektroniskajos kanālos, vienlaikus paredzot iespēju saņemt atbalstu citos kanālos. **Attēls 4** atspoguļots pašreizējais pakalpojumu nodrošināšanas modelis.

**Attēls 4.** Pašreizējais pakalpojumu nodrošināšanas modelis



\* vismaz četras iestādes visās darb dienās sniedz visus savā pārziņā esošus pakalpojumus.

\*\*vismaz trīs iestādes vismaz vienu darb dienu nedēļā sniedz visus savā pārziņā esošus pakalpojumus.

📞 Zvani    ✉ E-pasti    🗨 Klātiene

Īstenojot “vienas pieturas” principu, neatkarīgi no izvēlēta kanāla jānodrošina pilna pakalpojuma cikla īstenošana no klienta un pakalpojuma sniedzēja viedokļa (skat. **Tabula 1**).

**Tabula 1.** Pakalpojuma galvenie posmi no klienta un pakalpojuma sniedzēja viedokļa

	Informācija par pakalpojumu	Pakalpojuma pieprasījums un konsultācija (ja nepieciešams)	Pakalpojuma izpilde un konsultācija (ja nepieciešams)	Pakalpojuma rezultāts	Pakalpojuma novērtējums
<b>Klients</b>	Meklē informāciju par pakalpojumu	Pieprasa pakalpojumu	Gaida pakalpojuma rezultātu	Saņem pakalpojuma rezultātu	Klients sniedz atgriezenisko saiti
<b>Pakalpojuma sniedzējs (valsts vai pašvaldības institūcija)</b>	Sniedz informāciju par pakalpojumu <sup>6</sup>	Saņem pakalpojuma pieteikumu	Izpilda pakalpojumu	Piegādā pakalpojuma rezultātu	Saņem atgriezenisko saiti un uz to reaģē

<sup>6</sup> Piemēram, informācija mājas lapā, Valsts pārvaldes pakalpojumu portālā Latvija.lv, telefoniski vai e-pastā

	Informācija par pakalpojumu	Pakalpojuma pieprasījums un konsultācija (ja nepieciešams)	Pakalpojuma izpilde un konsultācija (ja nepieciešams)	Pakalpojuma rezultāts	Pakalpojuma novērtējums
<b>Atbilstība esošajai situācijai</b>	Latvija.lv Pakalpojumu katalogs, Iestādes un pašvaldības (mājaslapas)	Latvija.lv E-pakalpojumi, Iestāžu E-pakalpojumi, Iestādes KAC VPVKAC	Latvija.lv (tikai e-pakalpojumi), Iestādes mājas lapa (tikai e-pakalpojumi), Iestādes KAC, VPVKAC	Latvija.lv (arī e-adrese), Iestādes KAC, VPVKAC	Iestāde / Pašvaldība (piemēram Ikgadējs klientu apmierinātības vērtējums) VPVKAC uzraudzības komiteja Portāla Latvija.lv satura koordinācijas padome

### Pakalpojumu nodrošināšana elektroniskā vidē (Latvija.lv)

“Vienas pieturas” princips elektroniskā vidē ir pilnībā nodrošināts, ja iepriekš minētie galvenie pakalpojuma sniegšanas posmi tiek nodrošināti vienuviet un elektroniskā vidē. Šādiem kritērijiem faktiski atbilst tikai tie pakalpojumi, par kuriem iedzīvotājs vai uzņēmējs var uzzināt attālināti, piemēram, Latvija.lv, var tos pieprasīt elektroniski un saņemt pakalpojuma rezultātu elektroniski. 2020.gadā Latvija.lv<sup>7</sup> ir pieejami pavisam 818 šādi pakalpojumi (123 pakalpojumi Latvija.lv portālā un 755 pakalpojumi ārpus Latvija.lv – iestāžu vai pašvaldību mājas lapās). Bez šiem pakalpojumiem Latvija.lv pieejami vēl 4496 pakalpojumi, kuriem tikai atsevišķi pakalpojuma posmi ir pieejami elektroniski – visbiežāk informācija par pakalpojumu un pakalpojuma pieprasīšana.

Papildus elektronizētiem pakalpojumiem šobrīd attīstās digitālie pakalpojumi, proti, elektroniskos kanālos sniegti pakalpojumi, kuriem nav analogu klātienē kanālā. Šādu pakalpojumu attīstību veicina COVID-19 izraisītās sociālās distancēšanās prasības. Piemēram, pakalpojums “iesniegums iestādei” apstākļos, kad valsts un pašvaldību iestādes klātienē iesniegumus nepieņem. Atsevišķas iestādes, piemēram, UR, pārgājušas uz klientu apkalpošanu attālināti pilnībā<sup>8</sup>. Digitāla pakalpojumu sniegšanas prakse jau ir valsts pārvaldē, piemēram, starpiestāžu pakalpojumi faktiski tiek realizēti tikai, izmantojot elektroniski parakstītus dokumentus.

### Klātienē apkalpošana (VPVKAC un iestāžu KAC)

“Vienas pieturas” princips klātienē tiktu pilnībā nodrošināts, ja visu valsts un pašvaldību pakalpojumu saņemšana tiktu nodrošināta centralizēti. Šobrīd klātienē apkalpošana tiek nodrošināta gan VPVKAC, gan iestāžu KAC tīklā.

Esošajā KAC un VPVKAC organizācijā nav iespējams nodrošināt centralizētu, uz vienādiem kvalitātes standartiem balstītu klientu apkalpošanu klātienē iestāžu KAC un VPVKAC dažādās pakļautības dēļ. Valsts iestādes izmaksu taupīšanas nolūkā, kā arī samazinoties iedzīvotāju skaitam Latvijā un pārejot uz e-pakalpojumu izmantošanu, samazina savu KAC skaitu. Lai nodrošinātu pakalpojumu pieejamību iedzīvotājiem, jāattīsta VPVKAC tīkls.

Klientu apkalpošanas procesa nodrošināšanai valsts pārvaldes iestādēm un pašvaldībām tiek dota brīvība klientu apkalpošanas standarta izstrādē un ieviešanā. Pašreiz par klientu apkalpošanas

<sup>7</sup> Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla Latvija.lv e-pakalpojumu saraksts

<sup>8</sup> <https://www.ur.gov.lv/jaunumi/aktualitates/uznemumu-registrs-partrauc-klientu-apkalposanu-klatiene/>

standarta ieviešanu ir atbildīgas pašvaldības. Saskaņā ar klientu aptauju<sup>9</sup>, 2019.gadā klientu apkalpošanas standarts bija 55% jeb 57 pašvaldībās (no tām 32% pašvaldību ir izstrādājušas savu klientu apkalpošanas standartu, savukārt 23% izmanto Valsts kancelejas izstrādāto klientu apkalpošanas rokasgrāmatu). No tām pašvaldībām, kuras uzrauga klientu apkalpošanas standarta ievērošanu, lielākajā daļā jeb 69% pašvaldību uzraudzība tiek veikta individuāli darbinieka līmenī, pašam darbiniekam ievērojot standarta izmantošanu. Jāatzīmē, ka VARAM ir izstrādājis 2017.gada oktobra metodiskos ieteikumus “Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru klientu apkalpošanas noteikumi”. VPVKAC darbības uzraudzībai reizi gadā tiek veikts “Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings”. Ņemot vērā plānoto VPVKAC tīkla attīstību, jārisina jautājums par vienota un obligāti piemērojama klientu apkalpošanas standarta izstrādi un ieviešanu.

## Pilnvarotais e-pakalpojums klātienē apkalpošanā

MK 19.02.2019. noteikumi Nr.83 “Grozījumi Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumos Nr. 401 “Noteikumi par valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru veidiem, sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību”<sup>10</sup> paredz jauna elektroniskā pakalpojumu pieprasīšanas kanāla – pilnvarotā e-pakalpojuma – ieviešanu.

Tas ir e-pakalpojums, kuru fiziskas personas vārdā, pamatojoties uz pilnvarojumu, piesaka VPVKAC darbinieks, ja fiziskai personai nav pieejami personas elektroniskās identifikācijas līdzekļi (piemēram, eID vai internet-bankas karte). Šādā veidā tiek gan uzlabota pakalpojumu pieejamība fiziskām personām, kurām nav personas elektroniskās identifikācijas līdzekļu, gan tiek mazināts administratīvais slogs iestādēm, jo paplašinās personu loks, kas var pieteikt pakalpojumu elektroniski.

Fizisko personas datu apstrādes tiesiskums tiek nodrošināts tādā veidā, ka VPVKAC darbinieks informē personu par tās personas datu apstrādi “pilnvarotā e-pakalpojuma” izmantošanas nolūkos un saņem rakstveida pilnvarojumu – pieteikt e-pakalpojumu klienta vārdā Latvija.lv.

Pilnvarojumu pieteikt vienu konkrētu e-pakalpojumu VPVKAC darbinieks sagatavo divos eksemplāros - vienu eksemplāru glabā VPVKAC, otru eksemplāru izsniedz klientam. Pēc pilnvarojuma parakstīšanas VPVKAC darbinieks klienta vārdā piesaka nepieciešamo e-pakalpojumu un informē klientu par pakalpojuma plānoto izpildes laiku un atbildes saņemšanas iespējām.

Pilnvarotais e-pakalpojums pieejams visos VPVKAC. Tomēr pilnvaroto e-pakalpojumu var sniegt tikai tādiem e-pakalpojumiem, kuru tehnoloģiskais risinājums to pieļauj. 2020.gada sākumā, izmantojot pilnvaroto e-pakalpojumu, bija iespējams pieteikt 19 VSAA pakalpojumus<sup>11</sup>.

## Zvanu un e-pastu apkalpošana

“Vienas pieturas” princips zvanu un e-pastu apkalpošanā tiktu pilnībā nodrošināts, ja to apkalpošana tiktu nodrošināta centralizēti. Šobrīd zvanu un e-pastu apkalpošanu veic gan VPVKAC, gan iestāžu KAC atbilstoši **Tabula 2** attēlotajam tvērumam.

**Tabula 2.** Zvanu un e-pastu apkalpošana VPVKAC un iestāžu KAC

	VPVKAC	Iestāžu KAC
<b>Zvanu apkalpošana</b>	Apkalpo tikai zvanus, kas izdarīti uz Latvija.lv atbalsta numuru.	Apkalpo ienākošos zvanus uz saviem klientu apkalpošanas informatīvajiem tālruņiem.
<b>E-pastu apkalpošana</b>	Apkalpo e-pastus, kas ienāk portals@vraa.gov.lv.	Apkalpo iestāžu e-pastus.

<sup>9</sup> Integrēts publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings: Pašvaldību vērtējums un pašvaldību E-indeks. Aprakstoša atskaite

<sup>10</sup> MK 19.02.2019. noteikumi Nr.83 “Grozījumi Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumos Nr. 401 “Noteikumi par valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru veidiem, sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību”

<sup>11</sup> MK 04.02.2020. rīkojums Nr.39 “Pakalpojumu vides pilnveides plāns 2020.-2023.gadam”

VPVKAC ir potenciāls pārņemt arī iestāžu zvanu un e-pastu apkalpošanu. Piemēram pašlaik, e-pastu apjoms kopējā VPVKAC kontaktu skaitā ir neliels (0,2% no visiem kontaktiem 2019. -2020. gadā). Covid-19 ierobežojumu rezultātā, kad tika ierobežota klātienē apkalpošana, gan zvanu, gan e-pastu apjoms ir pieaudzis līdz pat trim reizēm.

Papildu zvaniem un e-pastiem, iestādes nodrošina komunikāciju sociālajos tīklos, informējot par jaunumiem, pakalpojumiem un citām aktivitātēm. 77% iestāžu ir Twitter lapa un 71% Facebook lapas<sup>12</sup>, taču iesaistīto lietotāju skaits ir neliels (skat. **Tabula 3**). Līdz ar to arī ierakstu sasniedzamība zema un tādējādi neefektīva.<sup>13</sup> Ņemot vērā, ka sociālo tīklu konti tiek izmantoti, lai informētu par valsts pārvaldes pakalpojumiem un nodrošinātu divvirzienu saziņu ar iedzīvotājiem, VPVKAC būtu iespējams pārņemt arī šo uzdevumu.

**Tabula 3.** Sociālo tīklu statistika Latvijā

	Twitter	Facebook
<b>Latvija.lv</b>	4762 sekotāji	4615 sekotāji
<b>VID</b>	4338 sekotāji	17 479 sekotāji
<b>VSAA</b>	2599 sekotāji	6842 sekotāji
<b>Kopējais sociālo tīklu lietotāju skaits Latvijā</b>	110,8 tūkstoši Twitter lietotāju <sup>14</sup>	800-900 tūkstoši aktīvu lietotāju <sup>15</sup>

#### **Pilnvarotais e-pakalpojums** zvanu un e-pastu apkalpošanā

Šobrīd pilnvarotais e-pakalpojums īstenojams tikai parakstot rakstveida pilnvarojumu, turklāt vienam pakalpojumam, tādējādi attālinātajā apkalpošanā šobrīd nav izmantojams.

#### **Vienota valsts un pašvaldību pakalpojumu palīdzības dienesta (kontakta centra) izveide, kas iekļauj jaunus komunikācijas kanālus informācijas sniegšanā iedzīvotājiem**

2018. gadā VARAM veica izvērtējumu par VPPPD izveides potenciālu.<sup>16</sup> Izvērtējuma rezultātā par efektīvāko, ekonomiski un sociāli izdevīgāko risinājumu atzīts priekšlikums VPPPD veidot esošajā VPVKAC tīklā. VPPPD veidošana esošajā VPVKAC tīklā ir gan ekonomiski, gan sociāli izdevīga, jo tās realizācijai nav nepieciešams papildus finansējums, tiek efektīvizēts esošais VPVKAC tīkls, nodrošinot iespēju klientus apkalpot pēc vienota standarta, vieglāk plānot un kontrolēt pakalpojumu sniegšanas kvalitāti, kā arī tiks izmantota esošā VPVKAC darbinieku kompetence un pieredze gan pakalpojumu sniegšanā, gan zvanu apkalpošanā.

Izvērtējuma rezultātā rekomendēts VPPPD veidot kā vienoto kontaktpunktu pirmā līmeņa konsultāciju sniegšanai par visiem valsts un pašvaldību pakalpojumiem, kuru apraksti iekļauti Latvija.lv pakalpojumu katalogā, sniedzot atbalstu par pakalpojumu kartiņās iekļauto informāciju. Atbilstoši izvērtējumā ietvertajiem priekšlikumiem, VPPPD sniegtais atbalsts padziļināti tiktu fokusēts uz desmit vairāk izmantotajiem pakalpojumiem, kas nākotnē provizorisks sastādītu vairāk nekā 50% no kopējā konsultāciju apjoma (VSAA – slimības pabalsts, PMLP – dzīvesvietas deklarācijas iesniegšana, VSAA – bērna kopšanas pabalsts un saistītie pabalsti, PMLP – "Mani dati iedzīvotāju reģistrā" u.c.). Tāpat VPPPD atbalstītu iedzīvotājus visu Latvija.lv esošo e-pakalpojumu izmantošanā (nepieciešams e-pakalpojumu pieteikšanas asistenta režīms).

Saskaņā ar izvērtējumu, VPPPD paredzēts apkalpot dažādus saziņas kanālus (skat. **Attēls 5**).

<sup>12</sup> Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings

<sup>13</sup> Facebook un Twitter publiski pieejamā informācija 2020. gada 9. novembrī

<sup>14</sup> Digital 2019 Latvia

<sup>15</sup> Facebook Audience Insights dati uz 2020. gada 9. novembri

<sup>16</sup> Vienota publisko pakalpojumu palīdzības dienesta izveides potenciāla izvērtējums



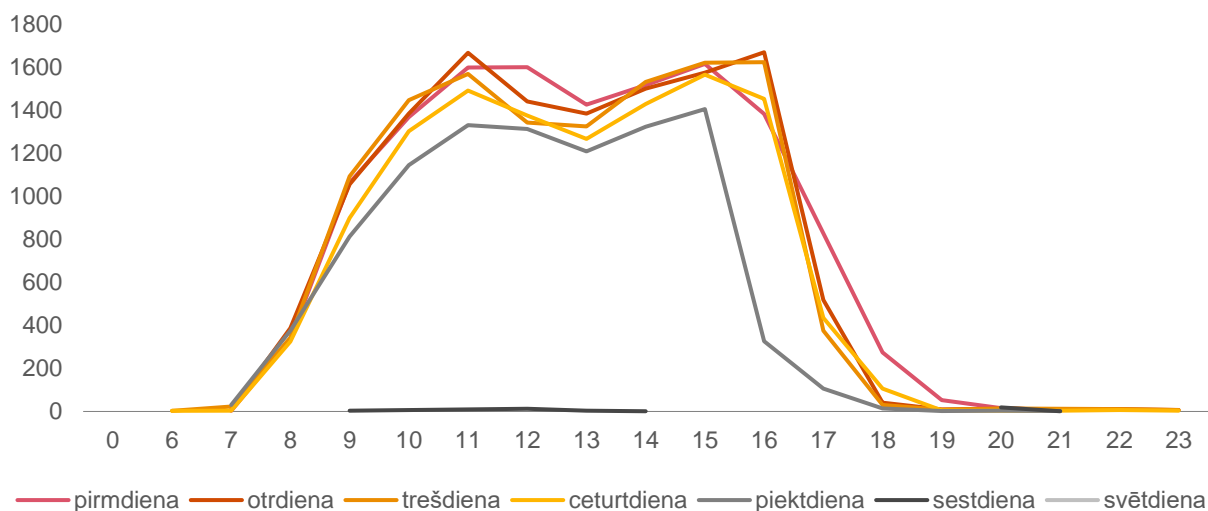
**Attēls 5.** VPPPD tvērumā iekļaujamie saziņas kanāli informācijas sniegšanā iedzīvotājiem



Saskaņā ar izvērtējumu, VPPPD funkcijas rekomendēts nodrošināt pašreizējiem reģionālās nozīmes VPVKAC, maksimāli vienmērīgi sadalot zvanu noslodzi. Prognozētais nepieciešamais darba vietu skaits kontaktu apkalpošanai nākamajos četros gados ir 11 pilna laika ekvivalenti, ko iespējams sadalīt 19 darba vietās, ņemot vērā, ka papildus kontaktu apkalpošanai VPVKAC darbinieki veic arī citus darba pienākumus.

Veidojot VPPPD, uzmanība jāpievērš darba laikam, palielinot telefonisko konsultāciju pieejamību. Veiktā analīze parāda, ka lielākais apkalpoto zvanu skaits ir laikā no plkst. 8.00 līdz 18.00. Ārpus šiem laikiem apkalpoto zvanu skaits ir nebūtisks (skat. **Attēls 6**). Iedzīvotāju aptaujas rezultāti<sup>17</sup> parāda līdzīgas tendences – 29% telefona izmantotāju būtu gatavi zvanīt jau no 8.00, bet kopumā 34% telefona izmantotāju būtu gatavi zvanīt vēl līdz 19.00, 22% – līdz 20.00. 19.00-20.00 arī ir vērā ņemami, bet specifiski laiki tiem, kas vēlas zvanīt dažādos dienas laikos (Rīgas, Pierīgas iedzīvotāji, strādājošie).

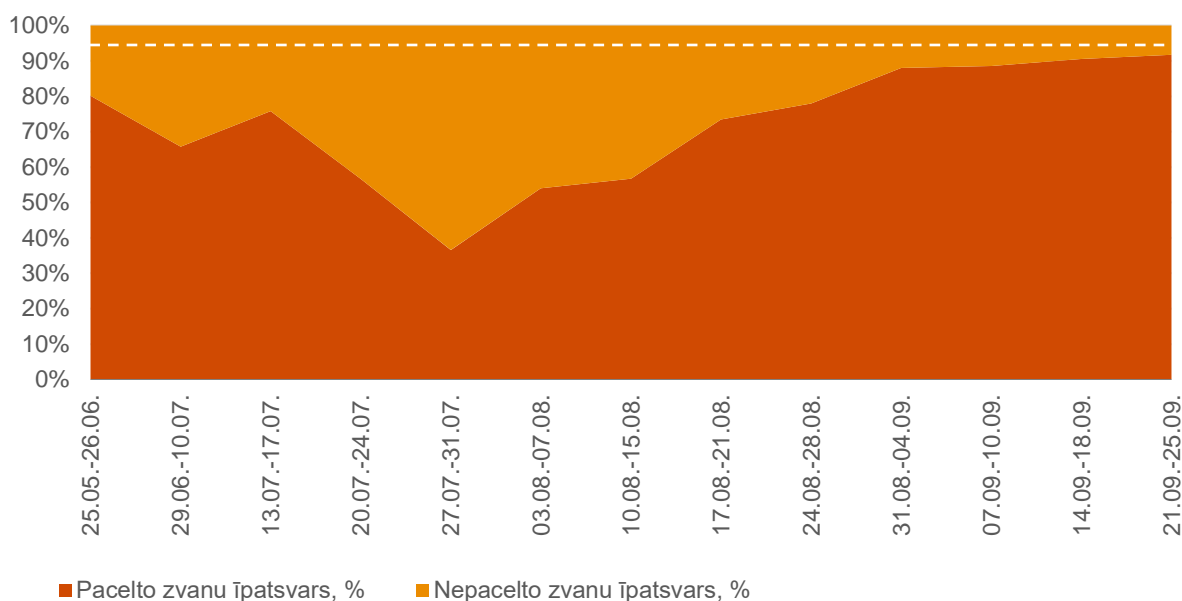
**Attēls 6.** VPVKAC apkalpoto zvanu skaits sadalījumā pa laikiem (laika posmā no 2019. gada 1. janvāra līdz 2020. gada 30. septembrim)



Turpinot attīstīt VPVKAC kontaktu centru, nepieciešams uzlabot tā servisa līmeni, panākot, ka samazinās nepacelto zvanu īpatsvars (skat. **Attēls 7**).

<sup>17</sup> Integrēts publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings: VPVKAC klientu aptaujas nodevums. Rezultātu atskaite

**Attēls 7.** VPKAC zvanu centra servisa līmenis (laika posmā no 2020. gada 25.maija līdz 2020. gada 21.septembrim)



Analizējot zvanu skaitu uz darbinieku, secināms, ka vidējais zvanu skaits uz darbinieku darba dienā ir 10,8 jeb aptuveni viens zvans stundā. Līdz ar to tik augsts nepacelto zvanu skaits nevar būt izskaidrojams ar darbinieku aizņemtību (skat. **Tabula 4**).

**Tabula 4.** VPKAC zvanu centra darbības kopsavilkums (laika posmā no 2020. gada 25.maija līdz 2020. gada 25.septembrim)

	Kopā	Darbinieku skaits	Zvanu skaits uz darbinieku	Zvanu skaits uz darbinieku darbadienā
<b>Aizkraukles novads</b>	3093	2	1546,5	17,2
<b>Alūksnes novads</b>	917	1	917	10,2
<b>Balvu novads</b>	1193	1	1193	13,3
<b>Bauskas novads</b>	354	1	354	3,9
<b>Cēsu novads</b>	1032	2	516	5,7
<b>Gulbenes novads</b>	3463	1	3463	38,5
<b>Smiltenes novads</b>	1264	2	632	7,0
<b>Tukuma novads</b>	740	2	370	4,1
<b>Valkas novads</b>	1511	2	755,5	8,4
<b>Kopā</b>	13567	14	969,1	10,8
<b>Nepaceltie zvani</b>	5838			
<b>Zvani kopā</b>	19405			
<b>Nepacelto zvanu īpatsvars, %</b>	30			
<b>Pacelto zvanu īpatsvars, %</b>	70			

## 2.2 Pakalpojumu pieejamības analīze klātienē kanālos



**Secinājums 6:** Klātienē pakalpojumi šobrīd tiek nodrošināti, izmantojot VPVKAC un iestāžu KAC tīklu, kas atbilstoši spēkā esošajam administratīvi teritoriālajam iedalījumam pilnvērtīgi aptver Latvijas teritoriju, nodrošinot pakalpojumu pieejamību iedzīvotājiem. VPVKAC nav pieejami nevienā nacionālās nozīmes attīstības centrā, 10 no 21 reģionālās nozīmes attīstības centriem un 6 novadu nozīmes attīstības centros.

**Secinājums 7:** Pēc administratīvi teritoriālās reformas esošā VPVKAC tīkla kombinācijā ar pašvaldību bibliotēku tīklu izmantošana nodrošinās klātienē pakalpojumu ģeogrāfisko pieejamību. VPVKAC un pašvaldību bibliotēku tīkls atrodas centrālās lokācijās un ir viegli sasniedzams, tuvākajai starppilsētu autobusu pieturai lielākajā daļā gadījumu atrodoties ne tālāk kā 700m attālumā (mērot pa taisni, kas savieno 2 punktus). Šo attālumu cilvēks vidēji spēj veikt 10 minūtēs.

Pakalpojumu pieejamību iedzīvotājiem klātienē nosaka kontaktpunktu pārklājums un sasniedzamība. Atbilstoši spēkā esošajam administratīvi teritoriālajam iedalījumam, Latvijā ir 119 pašvaldības, kurās pakalpojumi tiek nodrošināti, izmantojot iestāžu KAC un VPVKAC tīklu. Pēc administratīvi teritoriālās reformas pašvaldību skaits tiks samazināts līdz 42, saglabājot iedalījumu pagastos. Pakalpojumu pieejamības uzlabošanai paredzēts nodrošināt klātienē pakalpojumu katrā pagastā, izmantojot esošo VPVKAC un pašvaldību bibliotēku tīklu. Valsts un pašvaldību pakalpojumu sniegšana tiktu izvērsta bibliotēku tīklā pagastos, kuros šobrīd nav VPVKAC (skat. Attēls 8).

Attēls 8. Klātienē pakalpojumu kanāli



### VPVKAC tīkls

Esošā VPVKAC tīkla analīzē izmantojām informāciju par VPVKAC ģeogrāfiskajām atrašanās vietām, tās izvērtējot atbilstoši spēkā esošajam administratīvi teritoriālajam iedalījumam<sup>18</sup> (Skat. Tabula 5).

Tabula 5. VPVKAC tīkla pārklājums

#### 1 VPVKAC tīkla pārklājums pašvaldību griezumā

VPVKAC atrodas 78% no visām Latvijas pašvaldībām (attiecīgi VPVKAC darbojas 93 no 119 pašvaldībām).

- 27 pašvaldībās nav pieejams neviens VPVKAC.
- 83 pašvaldībās ir pieejams viens VPVKAC.
- 9 pašvaldībās ir pieejams vairāk nekā viens VPVKAC (Jaunjelgavas novadā 6, Jelgavas novadā 13).

<sup>18</sup> Vienoto klientu apkalpošanas centru saraksts

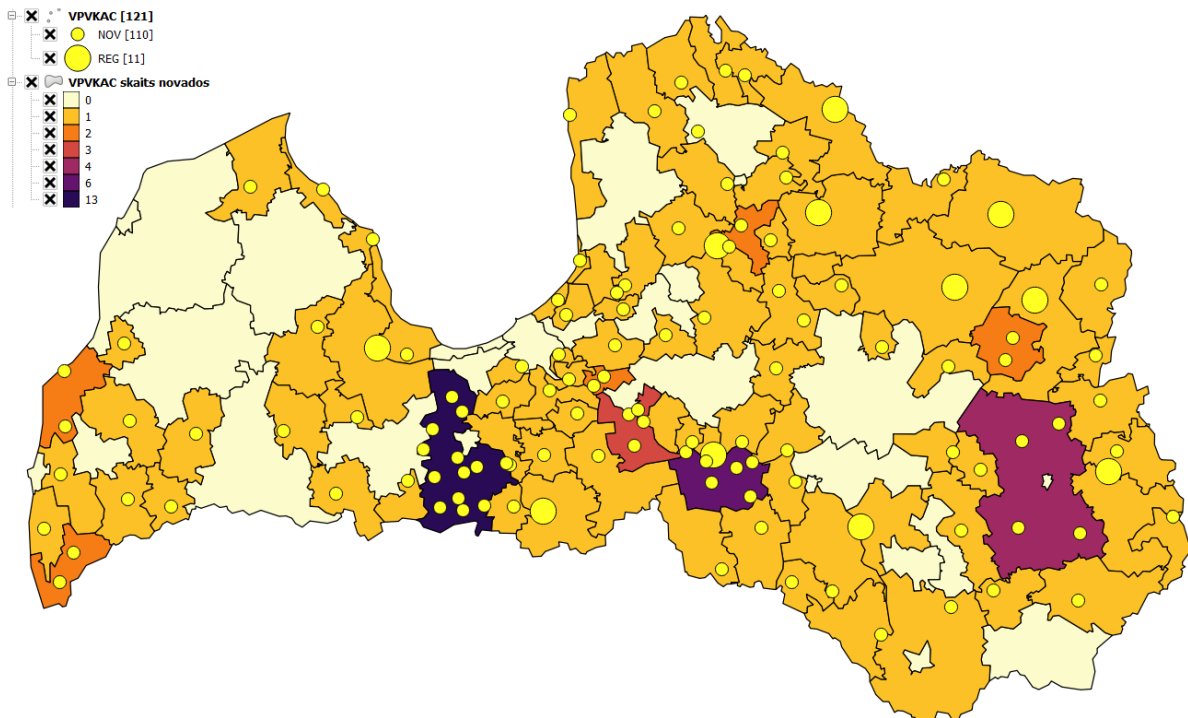
## 2 VPVKAC tīkla pārklājums attīstības centru griezumā

VPVKAC atrodas tikai reģionālas un novadu nozīmes klientu apkalpošanas centros:

- Nevienā no 9 nacionālas nozīmes attīstības centriem neatrodas VPVKAC. Apstiprināta VPVKAC izveide Ventspilī, 2023.gadā, saskaņā ar MK 19.09.2018 rīkojumu Nr. 448 "Par nekustamā īpašuma Kuldīgas ielā 2, Ventspilī, pielāgošanu valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centra izveidei un valsts institūciju vajadzībām un nepieciešamo finansējumu nomas maksas, papildu maksājumu, komunālo pakalpojumu, aprīkojuma iegādes un pārceļšanās izdevumu segšanai".
- 11 no 21 reģionālas nozīmes attīstības centriem (Aizkrauklē, Alūksnē, Balvos, Bauskā, Cēsīs, Gulbenē, Līvānos, Ludzā, Smiltēnē, Tukumā un Valkā) atrodas VPVKAC.
- 82 no 109 novadu nozīmes attīstības centriem atrodas VPVKAC.

Ģeogrāfiski esošā VPVKAC tīkla pārklājums parādīts attēlā (skat. **Attēls 9**).

**Attēls 9.** Novada un reģionālās nozīmes VPVKAC izvietojums pa novadiem (2020.gads)

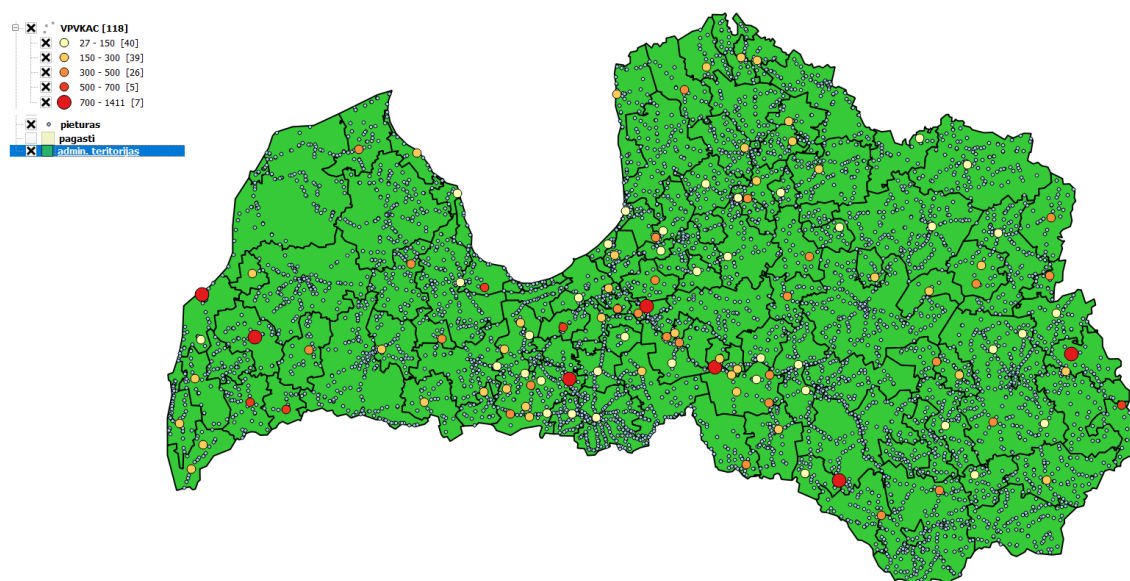


Saskaņā ar 2019.gadā veiktās VPVKAC klientu aptaujas rezultātiem<sup>19</sup>, viens no augstu novērtētajiem aspektiem ir to ērta atrašanās vieta. Ģeogrāfisko datu analīze parāda, ka lielākā daļa VPVKAC atrodas centrā un ir viegli sasniedzami, tuvākajai starppilsētu autobusu pieturai atrodoties ne tālāk kā 700m attālumā (attālums pa taisni, kas savieno 2 punktus). Tikai 7 esošie VPVKAC atrodas tālāk nekā 700m no tuvākās autobusu pieturas: Cibla (1411m), Jaunjelgava (810m), Pāvilosta (757m), Jēkabpils (741m), Emburga (725m), Aizpute (705m), Tīnūži (701m)<sup>20</sup> (skat. **Attēls 10**).

<sup>19</sup> Integrēts publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings: VPVKAC klientu aptaujas nodevums. Rezultātu atskaite

<sup>20</sup> Analīzei tika izmantoti 2020.gada dati par 9310 autobusu pieturām, kas pieejami Atvērto datu portāla datu kopā "Starppilsētu un vietējās nozīmes kustības saraksts GTFS formātā"

## Attēls 10. VPVKAC attālumi līdz tuvākai autobusu pieturai pa novadiem (2020.gads)



Izveidojot vismaz vienu VPVKAC katrā administratīvajā teritorijā atbilstoši jaunajam Administratīvo teritoriju un apdzīvoto vietu likumam, t.i. valstspilsētās, pilsētās un pagastos, Latvijas teritorijā būs ģeogrāfiski vienmērīgi izvietoti 587 VPVKAC. Tas būs kopumā liels uzlabojums VPVKAC pieejamības nodrošināšanai iedzīvotājiem un uzņēmējiem, salīdzinot ar šī brīža 122 VPVKAC, kuru izvietojums ir nehomogēns pret blīvāk apdzīvotām vietām.

### Iestāžu KAC tīkls

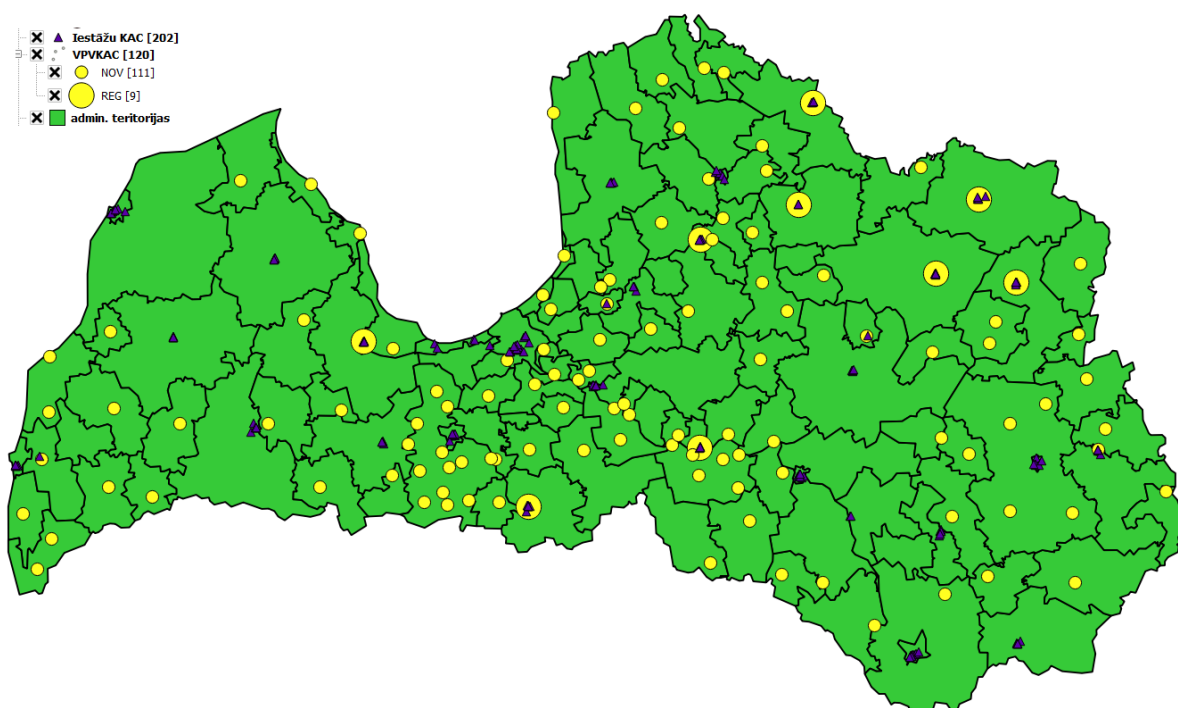
Līdzšinējie novērojumi parāda, ka iestādes nolemj par labu KAC slēgšanai, līdz ar to iestāžu KAC skaitam ir tendence samazināties (skat. **Tabula 6**). Veidojot VPVKAC tīkla stratēģiskās attīstības redzējumu, jāsekmē iestāžu KAC aizvietošana ar VPVKAC.

Tabula 6. Iestāžu KAC skaita samazināšanās tendences

Iestāde	KAC skaits 2018.gadā	KAC skaits 2020.gadā	Izmaiņas
NVA	40	31	-9
VSAA	34	32	-2
PMLP	33	33	0
VMD	30	28	-2
VZD	28	28	0
VID	26	8	-18
VDI	21	18	-3
LAD	17	16	-1
UR	8	8	0

Iestāžu KAC pamatā ir koncentrēti nacionālas un reģionālas nozīmes attīstības centros (kur šobrīd nav izveidoti VPVKAC), ar nelieliem izņēmumiem VMD, LAD un VDI gadījumos (skat. **Attēls 11**).

Attēls 11. Populārāko valsts iestāžu KAC izvietojums (2020.gads)



Šobrīd populārāko iestāžu 202 KAC ir izvietoti pavisam 39 apdzīvotās vietās un novados. 9 apdzīvotās vietās jau ir VPVKAC. Līdz ar to atlikušos iestāžu KAC būs jāizvieto vēl papildus 30 VPVKAC, tajā skaitā Rīgā. Jāatzīmē, ka lai gan Rīgā nav VPVKAC, tajā kopš 2015. gada darbojas Valsts vienotais klientu apkalpošanas centrs (Talejas ielā 1, kas ir VID galvenā ēka). Šeit iedzīvotājiem ir iespēja vienkopus pieteikt VID, VSAA, VDI pakalpojumus. Šādi iedzīvotāji var vienuviet pieprasīt un saņemt pakalpojumus, netērējot laiku katras iestādes apmeklēšanai atsevišķi.

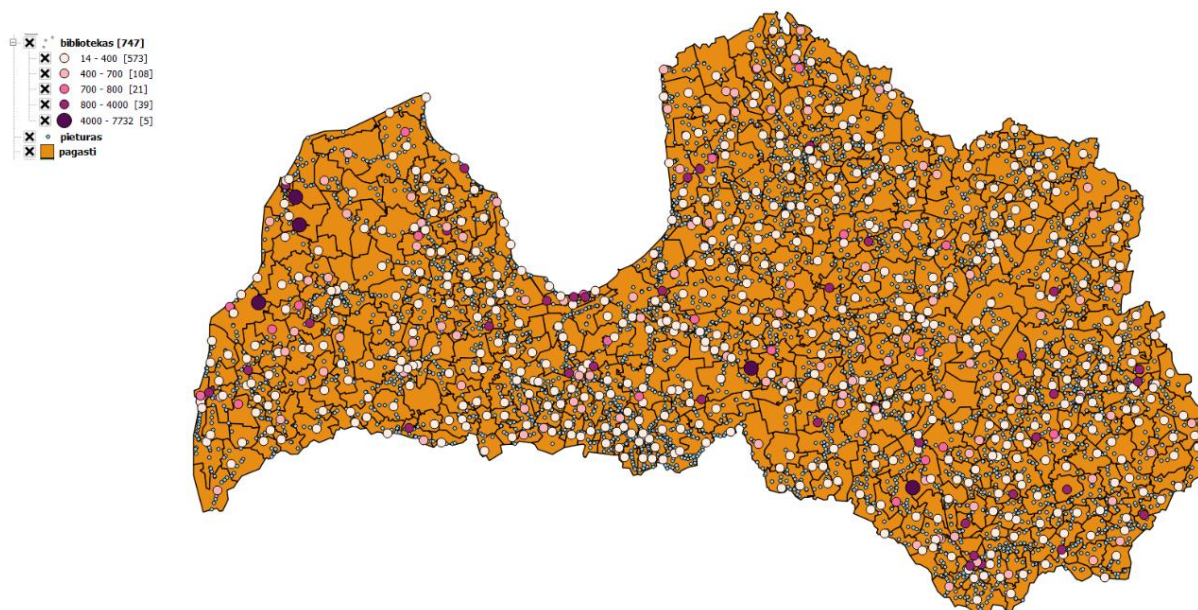
### Pašvaldību bibliotēku tīkls

No ģeogrāfiskās atrašanās vietas perspektīvas, kontaktpunktu veidošana pašvaldību bibliotēkās palielinās pakalpojumu pieejamību klātienē. Pieņemot, ka katrā pagasta bibliotēkā būs iespēja izveidot VPVKAC kontaktpunktu, pakalpojumu pieejamību klātienē būs iespējams nodrošināt visā Latvijas teritorijā. Līdzīgi kā esošais VPVKAC tīkls, tāpat arī pašvaldību bibliotēkas atrodas centrālā un ir viegli sasniedzamas (91% pašvaldību bibliotēku atrodas tuvāk nekā 700m no starppilsētu autobusu pieturas)<sup>21</sup> (skat. Attēls 12).

<sup>21</sup> Analīzes veikšanai tika izmantota Atvērto datu portāla datu kopa "Kultūras centru statistika" (dati par 2018.gadu), atlasot datus par Pašvaldību bibliotēkām. Datu kopa satur informāciju par kopskaitā 747 pašvaldību bibliotēkām. Gadījumos, kad pagastā atrodas vairākas bibliotēkas, tika atlasītas tās, kuras atrodas vistuvāk autobusa pieturai.



Attēls 12. "Pašvaldību bibliotēku izvietojums" (pa pagastiem) (2020.gads)



### 2.3 Analīze par valsts pārvaldes pakalpojumu piegādi esošajos kanālos



**Secinājums 8:** Pašvaldības raksturo zems pakalpojumu elektronizācijas līmenis, kas negatīvi ietekmē virzību uz "vienas pieturas" principa pilnvērtīgu iedzīvotāju un pakalpojumu pieejamību un iespējami ērtu pieteikšanu un saņemšanu iedzīvotājiem. Jāapsver iespēja VPVKAC tīklu pakļaut centralizēti VARAM, nevis pašvaldībām, kas koordinēti nodrošinātu turpmāku pakalpojumu elektronizāciju.

**Secinājums 9:** VPVKAC tīklā pakalpojumu sniegšana klātienē, pat neraugoties uz Covid-19 ierobežojumu ietekmi izraisītajām izmaiņām pakalpojumu piegādes kanālu popularitātē, joprojām ir populārākais pakalpojumu piegādes veids. Turpmākā VPVKAC tīkla attīstība paredzēta, pamatojoties uz pieņēmumu, ka iestādes slēgs savus KAC, tādējādi VPVKAC pārņemot *front-office* funkciju nodrošināšanu. VPVKAC klātienē kontaktpunktiem un kontaktu centram jāspēj nodrošināt iestāžu KAC pakalpojumi atbilstoši paredzētajai funkcijai – sniedzot pirmā līmeņa atbalstu.

#### Vispārīgās tendences valsts un pašvaldību pakalpojumu piegādē

Saskaņā ar valsts pārvaldes pakalpojumu piegādes tendencēm, pakalpojumu sniegšana neklātienē kanālos pēdējos gados ir būtiski palielinājusies. Valsts iestāžu e-indeksa pētījums parāda, ka lielākā daļa valsts iestāžu un pašvaldību pakalpojumu tika pieteikti un saņemti elektroniski. Attiecībā uz pašvaldībām dati par pakalpojumu pieteikšanu nav pieejami, tomēr pakalpojumu saņemšanai pamatā tika izmantots pasts (skat. Attēls 13).

**Attēls 13.** Valsts iestāžu un pašvaldību pakalpojumu pieteikšanas gadījumu īpatsvars kanālu griezumā (2018.gads)<sup>22</sup>

	Pakalpojumu pieteikšana				Pakalpojumu saņemšana			
	Elektroniski	Klātienē	Pasts	Telefons	Elektroniski	Klātienē	Pasts	Telefons
Visas iestādes	73,6%	16,6%	0,7%	9,2%	72,1%	21,3%	2,6%	4,1%
Pašvaldības					27,3%	8,1%	64,4%	0,1%

2018.gadā 10 valsts iestādēm pakalpojumu elektronizācijas līmenis sasniedza 100%. Tajā pašā laikā pašvaldības raksturo ievērojami zemāks pakalpojumu elektronizācijas līmenis:

- Nacionālās nozīmes attīstības centros augstākais pakalpojumu elektronizācijas līmenis sasniedz 50%.
- Reģionālas nozīmes attīstības centros augstākais pakalpojumu elektronizācijas līmenis sasniedz 73%.
- Novadu nozīmes attīstības centros augstākais pakalpojumu elektronizācijas līmenis sasniedz 75%.

Augšupejošu tendenci uzrāda iedzīvotāju vēlme pieteikt pakalpojumus elektroniski. Attiecīgi to iedzīvotāju īpatsvars, kuri vēlētos pakalpojumus pieteikt neklātienē elektroniski, laikā no 2017. līdz 2019.gadam ir pieaudzis no 64% līdz 71%.<sup>23</sup>

Latvija.lv pakalpojumu uzsākšanas un pabeigšanas statistiska parāda, ka lielākā daļa uzsāktu e-pakalpojumu tiek arī pabeigti (77,9%). Nepieciešams turpināt uzlabot pakalpojumu pabeigšanas statistiku, tai skaitā izvērtējot tos 605 pakalpojumus, kuri analizētajā periodā nav uzsākti nevienu reizi (vai arī statistikas datus par tiem trūkst informācijas) (skat. **Tabula 7**). Analīzes ietvaros nav izvērtēti pakalpojumi, kas ir uzsākti vienā gadā un pabeigti nākamajā, jo nav pieejami dati šādā griezumā.

**Tabula 7.** Pakalpojumu uzsākšanas/pabeigšanas statistika Latvija.lv (2019. gads)

Pakalpojumu uzsākšanas/pabeigšanas statistika	Pakalpojumu skaits	% no visiem pakalpojumiem
Neviens pakalpojums nav uzsākts vai statistikas datus nav informācija par pakalpojumiem	605	14,4%
Neviens pakalpojums nav pabeigts	21	0,5%
Pabeigta mazāk nekā puse pakalpojumu	33	0,8%
Pabeigti 50%-69,9%	30	0,7%
Pabeigti 70%-89,9%	44	1,0%
Pabeigti 90%-100%	129	3,1%
100% visi pakalpojumi pabeigti	3267	77,9%
Pabeigti pakalpojumi vairāk nekā uzsākti	66	1,6%
<b>Kopā</b>	<b>4195</b>	<b>100,0%</b>

<sup>22</sup> E-indeksa rezultāti, 2019

<sup>23</sup> E-indeksa rezultāti, 2019

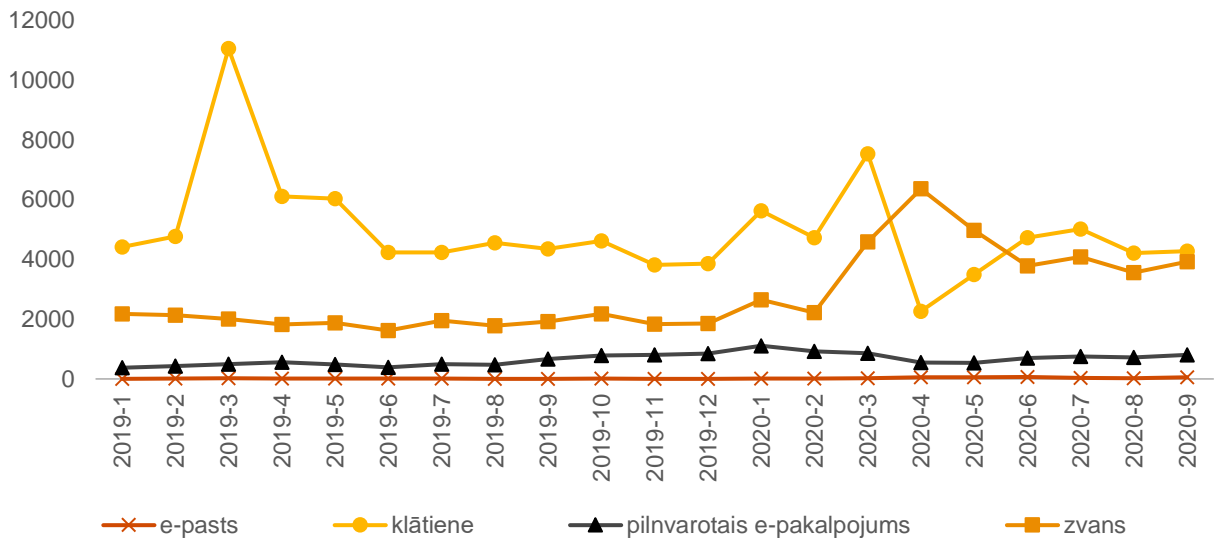


Detalizēts apkopojums par pakalpojumiem, kas nav uzsākti, nav pabeigti vai statistikas datus par tiem nav pieejama informācija, pieejama **Pielikums 2**.

### Pakalpojumu piegāde VPVKAC tīklā

VPVKAC tīklā visbiežāk klientu apkalpošana notika klātienē. Covid-19 ierobežojumu dēļ 2020.gada aprīlī ievērojami samazinājās klātienē apkalpošanas nozīmība, vienlaikus palielinoties e-pasta kanāla nozīmībai (skat. **Attēls 14**).

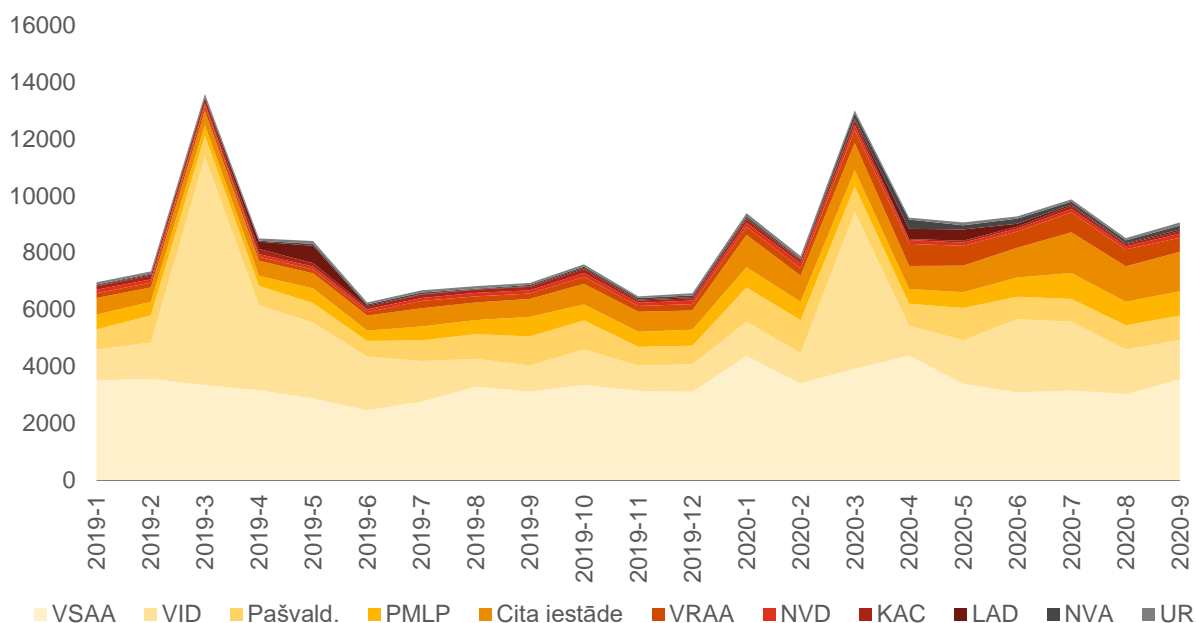
**Attēls 14.** VPVKAC pieteiktie pakalpojumi sadalījumā pa kanāliem (laika posmā no 2019. gada 1. janvāra līdz 2020. gada 30. septembrim)



Analizējot sniegto pakalpojumu apjomu pa iestādēm (skat. **Attēls 15**), secināms, ka vislielākais sniegto pakalpojumu apjoms analizētajā periodā ir VSAA un VID. Mēnešu griezumā pakalpojumu skaita pieaugums ir martā, kad tiek iesniegta ienākumu deklarācija. Savukārt, aprīlī un maijā pakalpojumu skaita pieaugums raksturīgs LAD, kad jāiesniedz iesniegumi platībmaksājumiem. Līdz ar Covid-19 izplatību, pieaudzis pieprasījumu skaits saistībā ar VRAA pakalpojumiem, kas pēc būtības ir palīdzība darbā ar e-dokumentiem.

Pašvaldību pakalpojumi kopumā sastāda vien 10% no visiem VPVKAC sniegtajiem pakalpojumiem.

**Attēls 15.** VPKAC sniegto pakalpojumu apjoms pa iestādēm (laika posmā no 2019. gada 1. janvāra līdz 2020. gada 30. septembrim)



Analizējot VPKAC sniegtos pakalpojumus, secināms, ka 15 visbiežāk pieprasītie pakalpojumi veido lielāko daļu jeb 72,6% no visiem sniegtajiem pakalpojumiem. Vairumā gadījumu VPKAC sniegtais atbalsts ietvert informācijas sniegšanu par pakalpojumu un atbalstu pakalpojuma pieprasīšanā (skat. **Tabula 8**).

**Tabula 8.** TOP 15 sniegtie klātienē pakalpojumi izņemot pilnvarotos e-pakalpojumus VPKAC (laika posmā no 2019. gada 1. janvāra līdz 2020. gada 30. septembrim)

iestāde – pakalpojums	Skaitis
VID – Atbalsta sniegšana darbam ar elektroniskās deklarēšanas sistēmu/atbalsts e-pakalpojumu sniegšanā	18594
VSAA – Slimības pabalsts	12849
VID – Gada ienākumu deklarāciju pieņemšana	11950
Cits	5470
VSAA – Vecuma pensijas pārrēķins sakarā ar uzkrāto pensijas kapitālu periodā pēc pensijas piešķiršanas/pārrēķināšanas	3734
VID – Elektroniskā algas nodokļa grāmatiņa	3622
VSAA – Apbedīšanas pabalsts	3426
VSAA – E-iesniegums VSAA pakalpojumiem	2386
PMLP – Dzīvesvietas deklarācijas iesniegšana	2190
VSAA – Personas datu vai izmaksas adreses maiņa	2148
VID – Pieteikšanās Elektroniskās deklarēšanas sistēmas (EDS) lietošanai	2105
LAD– Informēšana Eiropas Savienības un valsts platību maksājumu iesniegšanas kārtību un atbalsts elektroniskās pieteikšanas sistēmas pakalpojumu izmantošanā	1920

lestāde – pakalpojums	Skaitis
Pašvald. – neidentificēts pakalpojums	1884
KAC – neidentificēts pakalpojums	1874
VID – neidentificēts pakalpojums	1299
<b>Kopā</b>	<b>75451</b>
% no kopējiem klātienē pakalpojumiem izņemot pilnvarotos e-pakalpojumus	72,6%

VPVKAC nodrošina pilnvarotos e-pakalpojumus, dodot iespēju pieteikt VSAA pakalpojumus. VSAA sniegtais pilnvarotais e-pakalpojums “Slimības pabalsta piešķiršana vai pārrēķināšana” ir pieprasīts 9007 reizes, ierindojo to starp populārākajiem VPVKAC sniegtajiem pakalpojumiem. Ņemot vērā šāda pakalpojuma popularitāti, nepieciešams arī turpmāk attīstīt e-asistenta pakalpojumus, paplašinot sniegto pakalpojumu grozu (skat. **Tabula 9**).

**Tabula 9.** TOP 15 sniegtie pilnvarotie e-pakalpojumi VPVKAC (laika posmā no 2019. gada 1. janvāra līdz 2020. gada 30. septembrim)

lestāde – pakalpojums	Skaitis
VSAA-E – Slimības pabalsta piešķiršana vai pārrēķināšana	9007
VSAA-E – Apbedīšanas pabalsta piešķiršana vai pārrēķināšana	1824
VSAA-E – E-iesniegums pabalsta piešķiršanai mirušā pensijas saņēmēja laulātajam	403
VSAA-E – Ģimenes valsts pabalsta un piemaksas pie ģimenes valsts pabalsta piešķiršana	384
VSAA-E – Bērna piedzimšanas pabalsta piešķiršana	347
VSAA-E – Vecāku pabalsta, bērna kopšanas pabalsta un piemaksas pie pabalsta par dvīņiem vai vairākiem vienās dzemdībās dzimušiem bērniem piešķiršana	318
VSAA-E – Bezdarbnieka pabalsta piešķiršana vai pārrēķināšana	292
VSAA-E – Valsts sociālā pabalsta transporta izdevumu kompensēšanai piešķiršana	241
VSAA-E – Invaliditātes pensijas piešķiršana	201
VSAA-E – Par pensiju otrā līmeņa mantošanu	165
VSAA-E – Pabalsta invalīdam, kuram ir nepieciešama kopšana, piešķiršana	153
VSAA-E – Maternitātes pabalsta piešķiršana vai pārrēķināšana	144
VSAA-E – Paternitātes pabalsta piešķiršana vai pārrēķināšana	122
VSAA-E – Pārmaksāto valsts sociālās apdrošināšanas iemaksu atmaksāšana	108
VSAA-E – Valsts sociālā nodrošinājuma pabalsta piešķiršana	26
<b>Kopā</b>	<b>13735</b>
% no kopējiem pilnvarotajiem e-pakalpojumiem	99,8%

VPVKAC kontaktu centrā, kas apkalpo ienākošos zvanus, apkalpotie zvani par 15 populārākajiem pakalpojumiem veido 67.3% no kopējā apkalpoto zvanu skaita. Vispopulārāko pakalpojumu lokā ir tie paši, kas klātienē. Ņemot vērā Covid-19 noteiktos ierobežojumus klātienē apkalpošanā, otrajā vietā ir informācijas sniegšana par to, kā iesniegt e-iesniegumu iestādei (skat. **Tabula 10**).

**Tabula 10.** TOP 15 sniegtie pilnvarotie e-pakalpojumi VPVKAC kontaktu centrā – zvani un e-pasti (laika posmā no 2019. gada 1. janvāra līdz 2020. gada 30. septembrim)

<b>Iestāde - pakalpojums</b>	<b>Skaitis</b>
VSAA – Slimības pabalsts	10525
VRAA – E-iesniegums iestādei	5476
Cits – Cits	4546
PMLP – Dzīvesvietas deklarācijas iesniegšana	3920
VSAA – E-iesniegums VSAA pakalpojumiem	2932
VID – Atbalsta sniegšana darbam ar elektroniskās deklarēšanas sistēmu/atbalsts e-pakalpojumu sniegšanā	2862
PMLP – Personas dati iedzīvotāju reģistrā	1802
VSAA – Maternitātes pabalsts	1355
UR – Reģistrācija Uzņēmumu reģistra vestajos reģistros	1271
IeM IC – Izziņas pieprasīšana par fiziskas personas sodāmību	989
VSAA – Informācija par sociālās apdrošināšanas iemaksām un apdrošināšanas periodiem	988
NVD – Saņemtās Darbnespējas lapas	927
PMLP – Personas īpašumā deklarētās personas	898
NVD – Pieteikt Eiropas veselības apdrošināšanas karti (EVAK)	888
VSAA – Bezdarbnieka pabalsts (ja nav jāiesniedz apdrošināšanas stāžu apliecinājoši dokumenti)	841
<b>Kopā</b>	<b>40220</b>
% no kopējiem apkalpotajiem zvaniem	67,3%

Domājot par VPVKAC tīkla attīstību nākotnē, jāņem vērā, ka slēdzot iestāžu KAC, to *front-office* funkcijas būs jāpārņem VPVKAC kontaktpunktiem pašvaldībās, kā arī VPVKAC kontaktu centram, sniedzot 1.līmeņa atbalstu. **Pielikums 1** ir iekļauts apkopojums par populārākajiem iestāžu pakalpojumiem un izmantotajiem kanāliem to sniegšanā.

## 2.4 Analīze pēc satura un mērķa identisku valsts pārvaldes pakalpojumu procesiem



**Secinājums 10:** Latvija.lv pieejamajā pakalpojumu katalogā ir konstatēta pakalpojumu dublēšanās. Lai sekmīgi pārvaldītu valsts un pašvaldību pakalpojumus, nepieciešams centralizēti īstenot pakalpojumu kataloga pārvaldīšanu (pārresoru koordinācijas mehānisma izstrāde), turpināt darbu pie pašvaldību pakalpojumu unifikācijas un noteikt pakalpojumu raksturojošos atribūtus.

Latvija.lv pieejamajā pakalpojumu katalogā analīzes veikšanas brīdī (2020.gada 18.septembris) ir iekļauti 7656 dažādi pakalpojumi. Liela daļa no katalogā ietvertajiem pakalpojumiem nav unikāli. Veicot pakalpojuma kataloga analīzi, identificētas šādas nepilnības pašreizējā pakalpojumu katalogā:

1. Pakalpojumu katalogā ir ietverti visi pakalpojumi ar atšķirīgām turētājiestādēm neatkarīgi no tā, vai ir veikta šo pakalpojumu unifikācija un izveidots šī pakalpojuma šablons. Lai gan pašvaldība ir pievienojušās unificētajam pakalpojumam (izveidojot pakalpojuma kartīti zem šablona vai piesaistot pakalpojuma aprakstu VARAM izveidotajam šablonam), pakalpojumu katalogā iekļauts gan unificētais šablons, gan pašvaldības patstāvīgi izveidotā kartīte), kas mākslīgi paaugstina pakalpojumu skaitu.
2. Pakalpojumu katalogā ir problemātiski identificēt informāciju par visām pašvaldībām, jo to beigu nosaukums satur gan "dome", gan "pašvaldība". Turklāt pakalpojumu kartītes veido arī pašvaldību pakļautībā esošās juridiskās personas. Nepieciešams noteikt vienotu pieeju visām pašvaldībām.

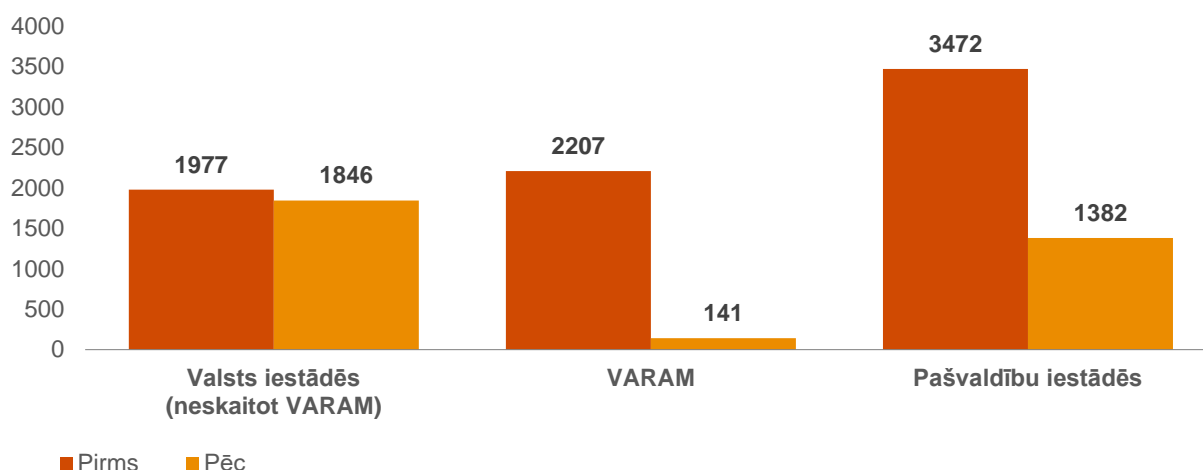
**Daugavpils novada pašvaldības piemērs** – kā pakalpojumu turētāji ir izdalīts sociālo dienests, bāriņtiesa, pašvaldības kapitālsabiedrības un citas juridiskas personas, iekļaujot to sniegtos pakalpojumus katalogā.

3. Pakalpojumu katalogā iekļauti komercpakalpojumi, kas neatbilst MK 04.07.2017. noteikumu Nr. 399 "Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība" 2.1. apakšpunkta definīcijai "valsts pārvaldes pakalpojums– secīgu darbību kopums, kas dod guvumu vai ir obligāts privātpersonai un ko sniedz valsts pārvaldes pakalpojuma turētājs, īstenojot valsts pārvaldes funkcijas saskaņā ar ārējiem normatīvajiem aktiem vai saskaņā ar deleģētiem valsts pārvaldes uzdevumiem".

**Gulbenes novada pašvaldības piemērs** – pakalpojumu katalogā iekļauti tādi pakalpojumi kā suvenīru tirdzniecība, brauciens ar elektrovilcieniņu, ekskursijas, logopēda konsultācijas, saunas apmeklējums.

Pakalpojumu kataloga analīzes rezultātā, secināts, ka likvidējot acīmredzamos dublikātus, kas radušies galvenokārt tāpēc, ka pakalpojumu katalogā iekļauts gan unificētais šablons, gan pašvaldības patstāvīgi izveidotā kartīte, kopējo skaitu iespējams ievērojami samazināt (attiecīgi no 7656 uz 3369). Dublikāti galvenokārt novērojami pašvaldību iestādēs un VARAM (jo VARAM ir izveidojis un publicējis unificēto šablonu). (skat. **Attēls 16**).

Attēls 16. Izmaiņas piedāvāto pakalpojumu skaitā



## 2.5 Analīze par VPVKAC minimālo pakalpojumu grozu atbilstoši iedzīvotāju dzīves cikla notikumiem



**Secinājums 11:** Pašreizējo VPVKAC minimālo pakalpojumu grozu veido septiņu populārāko valsts iestāžu sniegtie pakalpojumi. Turpinot attīstīt VPVKAC tīklu un nodrošinot tā efektīvu, uz lietotāju orientētu darbību pēc administratīvi teritoriālās reformas, minimālais pakalpojumu grozs jāveido, pamatojoties uz Latvija.lv pieejamo pakalpojumu katalogu, kura pārskatīšana vēl jāturpina. VPVKAC jāsniedz visi valsts un pašvaldību pakalpojumi, nodrošinot pirmā līmeņa atbalstu.

**Secinājums 12:** Saskaņā ar ārvalstu pieredzi, plaši izmantota pieeja pakalpojumu kategorizēšanā ir tos dalot pa tēmām un iedzīvotāju dzīves situācijām, kas pašreiz izmantota arī Latvija.lv. Atsevišķas valstis ir ieviešas arī citas pieejas, piemēram, dalot pakalpojumus pa sociālajām grupām (piemēram, pakalpojumi jaunajiem vecākiem un senioriem). Lai nodrošinātu uz lietotāju orientētas pieejas ieviešanu, Latvijas gadījumā rekomendēts izmantot līdzīgu pieeju.

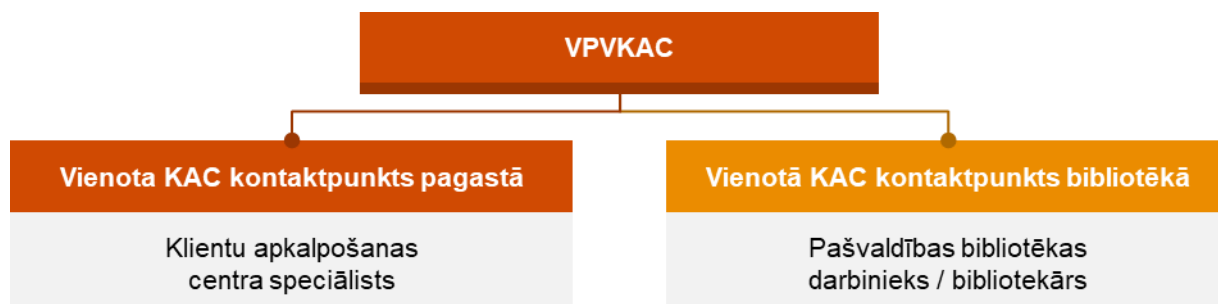
### Minimālais pakalpojumu grozs

VPVKAC minimālo pakalpojumu grozu atbilstoši MK 04.07.2017 noteikumiem Nr. 401 veido septiņu populārāko valsts iestāžu (LAD, NVA, PMLP, UR, VID, VSAA, VZD) sniegtie pakalpojumi. Papildu tam ir noslēgti līgumi ar VDEĀVK, BVKB, SIVA un LDC par informācijas sniegšanu VPVKAC tīklā. Kopskaitā minimālo pakalpojumu grozā ietilpst 81 pakalpojums, kurus nodrošina VPVKAC klientu apkalpošanas speciālists<sup>24</sup>.

Pēc administratīvi teritoriālās reformas paredzēts, ka VPVKAC, bibliotēkas nodrošinās pirmā līmeņa klientu apkalpošanas funkciju (*front-office*) valsts un pašvaldību pakalpojumu sniegšanā. Klātienē pakalpojumus sniegs klientu apkalpošanas centra speciālists un/vai pašvaldības bibliotēkas darbinieks / bibliotekārs. Līdz ar to minimālais pakalpojumu grozs VPVKAC ietvaros jāveido, ņemot vērā pakalpojuma sniedzējam piemītošās zināšanas, prasmes un kompetences (skat. Attēls 17).

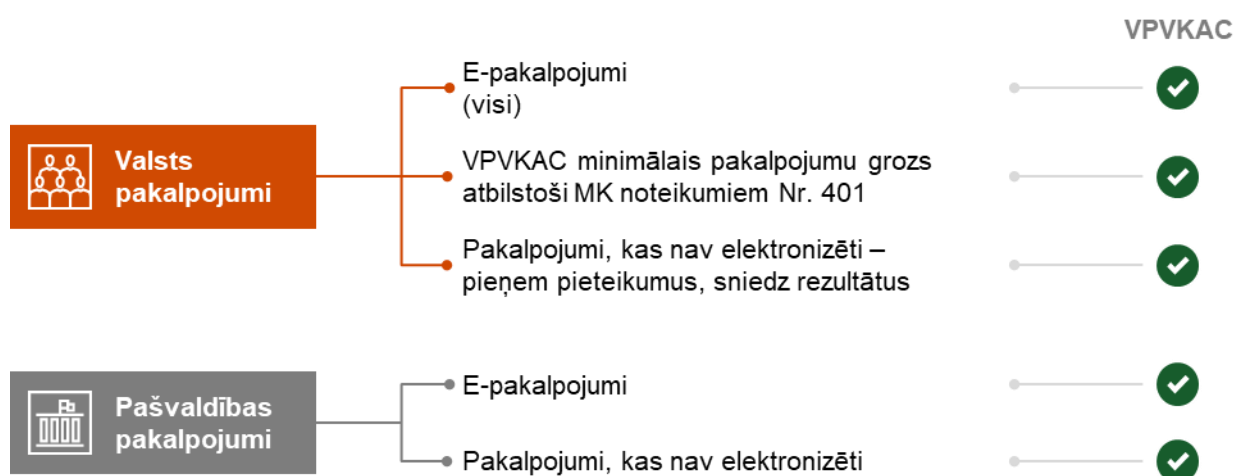
<sup>24</sup> MK 04.07.2017. noteikumi Nr. 401 "Noteikumi par valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru veidiem, sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību"

**Attēls 17.** Plānotā klātienes pakalpojumu nodrošināšana pēc administratīvi teritoriālās reformas



Minimālais pakalpojumu grozs jāveido, pamatojoties uz Latvija.lv pieejamo pakalpojumu katalogu, nodrošinot, ka VPVKAC sniedz 1.līmeņa atbalstu attiecībā uz visiem tajā iekļautajiem pakalpojumiem (**Attēls 18**).

**Attēls 18.** VPVKAC minimālā pakalpojumu groza veidošanas principi



### Pakalpojumu kategorizēšana atbilstoši iedzīvotāju dzīves cikla notikumiem

Saskaņā ar MK 04.02.2020. rīkojumu Nr. 39, būtisks uzsvars likts uz lietotājiorientētas un proaktīvas pieejas ieviešanu pakalpojumu piegādē. Līdz ar to plānots personalizēt pakalpojumu piegādi, proaktīvi reaģējot uz iedzīvotāju aktuālajām vajadzībām.

Lai nodrošinātu lietotājiorientētas pieejas iedzīvināšanu, VARAM plāno veikt pakalpojumu kategorizēšanu atbilstoši iedzīvotāju dzīves cikla notikumiem. Ārvalstu pieredze rāda, ka plaši izmantota pieeja pakalpojumu kategorizēšanā ir tos dalot pa tēmām un iedzīvotāju dzīves situācijām. Šādu pieeju izmanto vairums no ANO e-pārvaldes attīstības indeksā<sup>25</sup> iekļautajām valstīm, kas saņēmušas augstāko vērtējumu. Šī pati pieeja izmantota arī Latvija.lv. Atsevišķas valstis ir ieviesušas arī citas pieejas, piemēram, dalot pakalpojumus pa sociālajām grupām (skat. **Attēls 19**).

<sup>25</sup> ANO e-pārvaldes attīstības indekss, 2020

Attēls 19. Pakalpojumu kategorizēšanas pieejas

Populārākais dalījums		Sociālās grupas
Tematiski	Dzīves situācijas	
Piemēri	Darbs Izglītība Transports	Jaunajiem vecākiem Senioriem
	Studiju uzsākšana Laulības Bērna piedzimšana	

### Dalījums pa sociālajām grupām

Viens no piemēriem dalījumam pa sociālajām grupām ir Singapūra. Šāda pieeja ir ļāvusi iedzīvotājiem uz lietotāju orientētu pieeju, personalizējot pakalpojumus konkrētām sociālajām grupām – jaunajiem vecākiem ar bērniem jaunākiem par sešiem gadiem un senioriem. Attēls 20 ir attēlots piemērs tam, kāda personalizēta informācija ir pieejama abām sociālajām grupām.

Attēls 20. Piemērs Singapurā ieviestās pieejas darbībai<sup>26</sup>

Vecākiem		Senioriem	
			
Elektronisks pieteikums dzimšanas fakta reģistrācijai un piedzimšanas pabalstam	Tiešsaistes piekļuve bērna vakcināciju datiem un medicīniskiem pierakstiem	Informācija par piedāvātajām atlaidēm, lai samazinātu ikdienas dzīvošanas izdevumus un palielinātu senioru aktivitāti	Pasākumi senioriem aktīvām vecumdienām netālu no atrašanās vietas
			
Informācija par pirmsskolas izglītības iestāžu atrašanās vietām, mācību maksu, vietu pieejamību pirms iestāšanās rindā	Informācija par pieejamajiem pabalstiem, kā arī bērnu audzināšanu un pasākumiem	Pieejamie pabalsti no valsts	

Latvijas gadījumā tiek rekomendēts ieviest līdzīgu pieeju, ieviešot dalījumu pa populārākajām sociālajām grupām.

<sup>26</sup> Singapūras Valsts tehnoloģija aģentūra



## 2.6 Analīze par jaunu dotācijas piešķiršanas modeli VPVKAC tīklam (pašvaldībām)



**Secinājums 13:** Valsts budžeta dotācija VPVKAC tīkla izveidei, uzturēšanai un valsts un pašvaldību pakalpojumu sistēmas pilnveidei katru gadu tiek piešķirta saskaņā ar MK noteikumiem, kurus VARAM sagatavo un MK apstiprina reizi gadā, deleģējumu šādu MK noteikumu izdošanai katru gadu iekļaujot likumā "Par valsts budžetu". Šāda prakse ir uzskatāma par neefektīvu, jo rada administratīvo slogu VARAM darbiniekiem.

**Secinājums 14:** Esošā dotācijas piešķiršanas modelis paredz vispārīgus principus finanšu sadalē un nav saistīts ar pakalpojumu vērtības celšanu VPVKAC klientiem. Modelī netiek ņemti vērā VPVKAC rezultatīvie rādītāji (piemēram, pakalpojumu skaits, kvalitātes mērķu izpilde, u.c.).

**Secinājums 15:** VARAM piedāvātajos jaunajos dotācijas modeļos ir iekļautas progresivitātes pazīmes, kas veidojas no prognozes par iepriekšējā gada sniegto pakalpojumu apjomu. No modeļiem nav secināms, vai progresivitāte ir attiecināma arī uz algu fondu vai citām mainīgajām izmaksām. Modeļi šobrīd mēģina veidot mākslīgi progresīvu bez piesaistes pakalpojumu gadījumiem un atbilstošiem pārvaldes mehānismiem, kas pats par sevi iespējams nebūs efektīvi vai pat ar kārtu neefektīvāk, jo administratīvi teritoriālās reformas rezultātā mainīsies VPVKAC pakalpojumu tirgus struktūra. Progresivitātes rezultātā var rasties pieaugošas izmaksas VPVKAC konkrētā laika periodā, tādēļ ieteicams jaunajā dotācijas modelī iekļaut pakalpojumiem piešķiramās dotācijas apjoma pārskatīšanas mehānismu biežāk kā vienreiz gadā, piemēram, koriģēt dotācijas prognozi vismaz vienreiz 3 mēnešos pēc faktiskās izpildes.

**Secinājums 16:** Jauno dotācijas modeli ir ieteicams veidot ar sistemātisku un VPVKAC tīkla ietvaros aptverošas iespējas veikt pakalpojumu efektivitātes mērījumus, kur regulāri par sniegtajiem pakalpojumiem dati tiek ievadīti reālā laikā pakalpojuma pārvaldības sistēmā un ikdienas gaitā tiek uzkrāta pakalpojumu sniegšana katrā no VPVKAC. Jaunajam pakalpojumu dotācijas modelim ir jābūt sasaistītam ar pakalpojumu sniegšanas gadījumiem un faktiski sniegto pakalpojumu pašizmaksām, taču veidojot modeli nedrīkst ignorēt faktu, ka pakalpojumu pieejamības nodrošināšanai ir noteikts izmaksu apjoms, kas visdrīzāk būs nemainīgs vai lineāri mainīgs individuālā VPVKAC ietvaros un proporcionāls ar VPVKAC kapacitātei.

**Secinājums 17:** Ņemot vērā, ka administratīvi teritoriālā reforma stāsies spēkā ar 2021.gadu, tad uz šo gadu visticamāk nebūtu saimnieciski pamatoti pārveidot esošo dotācijas piešķiršanas modeli, jo VPVKAC struktūra visticamāk mainīsies, iekļaujot tajā bibliotēkas.

Valsts budžeta dotācija VPVKAC tīkla izveidei, uzturēšanai un valsts un pašvaldību pakalpojumu sistēmas pilnveidei šogad tiek piešķirta saskaņā ar MK 04.02.2020. noteikumiem Nr. 71 "Kārtība, kādā izmanto 2020. gadam paredzēto apropriāciju valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru tīkla izveidei, uzturēšanai un publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidei". Deleģējums šādu MK noteikumu izdošanai katru gadu jāiekļauj likumā "Par valsts budžetu". Piemēram, MK 04.02.2020. noteikumi Nr.71 izdoti saskaņā ar likuma "Par valsts budžetu 2020. gadam" 31. pantu. Šādā veidā MK noteikumus VARAM sagatavo un MK apstiprina reizi gadā.

Lai šādu neefektīvu praksi mainītu, deleģējums atbilstošiem MK noteikumiem būtu jāiekļauj likumā, kas:

- netiek pieņemts ikgadēji;
- regulē pašvaldību tiesības saņemt valsts budžeta dotācijas.

Attiecīgajos MK noteikumos būtu jānosaka nevis fiksēta dotācijas summa katrai pašvaldībai (piemēram, tagad MK 04.02.2020. noteikumos Nr.71 summas šobrīd ir noteiktas 2.pielikumā fiksētā veidā), bet gan jāiekļauj:

- skaidra un viennozīmīgi saprotama dotāciju summas aprēķina metodika;
- visi metodikas aprēķiniem nepieciešamie izejas dati, norādot datu avotu, kuram jābūt publiski pieejamam;

- institūciju, kura veic metodikā norādītos aprēķinus un kas publicē šos aprēķinu rezultātus stingri noteiktā vietā (piemēram, "Latvijas Vēstnesis" un likumi.lv);
- institūciju, kas kontrolē dotāciju aprēķināšanas procesa pareizību;
- institūciju, kas plāno dotācijas savā budžetā un kas veic dotāciju samaksu atbilstoši aprēķiniem.

Ja budžeta dotāciju aprēķiniem par izejas datiem izmanto kādas institūcijas sniegto informāciju, tad būtu jāparedz sankcijas par neprecīzas informācijas sniegšanu vai apzināti sagrozītas informācijas sniegšanu.

Šādā gadījumā būtu iespējams izvairīties no ikgadējas likuma pieņemšanas, kas pamatota ar ikgadējā budžeta apstiprināšanu, un attiecīgi ikgadējas MK noteikumu sagatavošanas un izdošanas.

### Analīze par spēkā esošo dotācijas modeli

Tabula 11. Analīze par spēkā esošo dotācijas modeli

Pašreizējā dotācijas modeļa raksturojums
<p>Esošais dotācijas modelis nosaka dotācijas veida norēķinu atbilstoši fiksētu izmaksu līmenim, kas ir veidots tieši proporcionāli iedzīvotāju skaitam pašvaldībā, neatkarīgi no sniegto pakalpojumu apjoma. Dotācijas modelis nosaka pašvaldības līdzdalību 30% apmērā no izveides izmaksām un vismaz 50% no uzturēšanas izmaksām ierobežojot izmaksu apmēru atkarībā no attīstības centra nozīmes (novada, reģionālas un nacionālas nozīmes attīstības centrs).</p>
Priekšrocības
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viegli saprotams un administrējams</li> <li>• Pašvaldību administratīvais process un aktīvi tiek atkal izmantoti VPVKAC vajadzībām</li> <li>• Paredzami izmaksu apjomi, attiecīgi viegli plānot ikgadējo dotācijas apjomu</li> <li>• Definē pakalpojumu pieejamības izmaksu sliekšni</li> </ul>
Trūkumi
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nav saistīts ar faktisko pakalpojumu sniegšanas apjomu vai vērtību, kas tiek radīta klientiem</li> <li>• Nav orientēts uz pakalpojumu attīstīšanu</li> <li>• Dotāciju apjoms koriģējams vienreiz gadā</li> <li>• Izlietojuma atskaitīšanās mehānisms ir deklaratīvs</li> </ul>

### Analīze par VARAM piedāvāto dotācijas modeli

Tabula 12. Analīze par VARAM piedāvāto dotācijas modeli

VARAM piedāvātā dotācijas modeļa raksturojums
<p><b>1.-3. modeļi:</b> savstarpēji atšķiras ar progresivitātes aprēķinu pieeju un ieguvuma apjomu lielumu. Izvērtējot modeļus, rodas iespaids, ka tie ir veidoti mērķtiecīgi ejot prom no bāzes fiksētām izmaksām uz mainīgo daļu, kas rezultātā palielina dotācijas apjomu tajās pašvaldībās, kur sniegto pakalpojumu apjoms ir lielāks un samazinot dotāciju tām pašvaldībām, kur pakalpojumu apjoms ir mazāks.</p> <p><b>4.-5. modeļi:</b> 4 modelis faktiski ir esošais modelis un 5.modelis ir veidots ar nelielu piemaksas apjomu par 2019.g. faktiski paveikto, tādējādi palielinot kopējo dotācijas apjomu par 74 334 EUR to pārdalot no dotācijas apjoma, kas iepriekš bija paredzēts "jaunu VPVKAC atvēršanai (bibliotēkās), attīstībai un rezervei. Salīdzinot 4. modeli ar 1., 2., 3., 5., redzams, ka 4. modelis nosaka visvairāk finanšu līdzekļu "jaunu VPVKAC atvēršanai (bibliotēkās), attīstībai un rezervei"</p>

## Priekšrocības

1., 2., 3. modelis ir saistīti ar pakalpojumu sniegšanas progresivitāti, kur dotācijas tiek koriģēta atbilstoši pakalpojumu prognozei. Šie modeļi kopumā vairāk orientēti uz valsts pārvaldes efektivitāti, nekā 4. un 5. modelis. Lai mazinātu nesamērīgu pakalpojumu apjoma reģistrāciju dotācijas palielināšanai, finansējuma saņemšanas nosacījumos jāiekļauj arī kvalitatīvie rādītāji, piemēram, iedzīvotāju apmierinātība.

## Trūkumi

- Neviens no modeļiem nerisina efektivitātes trūkumus un nav orientēts uz faktisko pakalpojumu izmaksām
- Attīstības izmaksas nav orientētas uz biznesa procesa maiņu ar mērķi kļūt efektīvākam

Jaunais Administratīvo teritoriju un apdzīvoto vietu likums<sup>27</sup> tika pieņemts 2020.gada 10.jūnijā un tas stājās spēkā nākamajā dienā pēc tā izsludināšanas, t.i. 2021.gada 23.jūnijā. Tomēr šī likuma pārejas noteikumu 2.punktā ir atruna, ka līdz 2021. gada 30. jūnijam pašvaldību darbībā ir piemērojami Ministru kabineta 2013. gada 19. marta noteikumi Nr. 154 "Noteikumi par republikas pilsētu un novadu administratīvo teritoriju robežu aprakstu apstiprināšanu"<sup>28</sup>, kas būtībā nozīmē to, ka līdz 2021.gada 30.jūnijam Latvijā joprojām pastāv 119 pašvaldības atbilstoši vecajam Administratīvo teritoriju un apdzīvoto vietu likumam<sup>29</sup>. Līdz 2021.gada 30.jūnijam Ministru kabinetam ir uzdevums izdot jaunus noteikumus par administratīvo teritoriju robežu aprakstu apstiprināšanu<sup>30</sup>, kas noteiks jauno 42 novadu robežas. Līdz ar to, veidojot normatīvo aktu bāzi 2021.gadam budžeta dotāciju piešķiršanai, lai izveidotu un uzturētu VPVKAC, jāņem vērā vietējo pašvaldību skaita un teritoriju izmaiņas, kas notiks 2021.gada gada vidū. Šajā situācijā būtu arī jāizvērtē cik lietderīgi jauno dotāciju piešķiršanas modeli piemērot no 2021.gada 1.janvāra nevis no 2021.gada 1.jūlija, kad Latvijā juridiski būs spēkā jaunās pašvaldību robežas, kas noteiks 7 valsts pilsētas un 35 novadus ar 580 pagastiem un novadu pilsētām.

## 2.7 VPVKAC telpu, izkārtojuma, apkārtējās infrastruktūras pilnveides, sabiedriskā transporta pieturvietu attāluma no VPVKAC, kā arī VPVKAC tīkla darba laiku analīze atbilstoši klientu pieprasījumam un darba laiku VPVKAC un kontaktpunktos sinhronizācijas iespēju analīze



**Secinājums 18:** Telpas un izkārtojums šobrīd kopumā atbilst VPVKAC vajadzībām. Pamatojoties uz iepriekš veiktajiem klientu pētījumiem un PwC analīzi, nepieciešami atsevišķi pilnveidojumi iekštelpās. Ņemot vērā, ka nav pieejami dati par paplašinātā tīkla (pašvaldību bibliotēku) telpu atbilstību VPVKAC kontaktpunkta vajadzībām, to pielāgošanā rekomendēts ņemt vērā galvenās atziņas no esošajiem VPVKAC.

**Secinājums 19:** VPVKAC pašreizējie darba laiki kopumā atbilst standarta valsts un pašvaldību iestāžu darba laikiem (lielākā daļa VPVKAC ir atvērti no plkst. 8.00 līdz 16.00, saīsināts darba laiks piektdienās, nestrādā pusdienu pārtraukumos). No pakalpojumu pieprasījuma viedokļa rīta stundās laikā no plkst. 8.00 līdz 9.00 novērojams zemākais pieprasījums pēc pakalpojumiem. Savukārt, lielākais pieprasījums ir no plkst. 17.00 līdz 18.00. Tas nozīmē, ka, neraugoties uz to, ka tikai daļa VPVKAC strādā šajā laikā, tajos ir augsta apmeklētāju plūsma.

**Secinājums 20:** Turpinot VPVKAC klātienē tīkla attīstīšanu, pašvaldībām nepieciešams izvērtēt nepieciešamību strādāt rīta stundās (plkst. 8.00-9.00), kad pieprasījums pēc pakalpojumiem ir viszemākais, iespēju pagarināt darba laiku vakara stundās (plkst. 18.00-19.00) un iespēju strādāt saīsinātu darba laiku sestdienās. Nosakot kontaktpunktu darba laikus bibliotēkās kā atskaites datus rekomendēts izmantot informāciju par apmeklētāju plūsmu esošajos VPVKAC.

<sup>27</sup> Administratīvo teritoriju un apdzīvoto vietu likums, 10.06.2020.

<sup>28</sup> MK 19.03.2013 noteikumi Nr.154 "Noteikumi par republikas pilsētu un novadu administratīvo teritoriju robežu aprakstu apstiprināšanu"

<sup>29</sup> Administratīvo teritoriju un apdzīvoto vietu likums, 18.12.2008.

<sup>30</sup> Administratīvo teritoriju un apdzīvoto vietu likuma pārejas noteikumu 11.punkta ceturtā daļa

## Telpas, izkārtojums un apkārtējā infrastruktūra

Saskaņā ar MK 10.01.2015. rīkojumu Nr.14 "Konceptija par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi"<sup>31</sup>, nedefinēts koplietošanas infrastruktūras nodrošināšanai neatkarīgi no izvēlēta risinājuma vienots pamata komplekts. MK rīkojums nosaka vienotu standartu telpām, kas tiek speciāli pielāgotas VPVKAC vajadzībām. Paplašinot VPVKAC tīklu tajā iekļaujot pašvaldību bibliotēkas, nepieciešams precizēt telpu pielāgošanas principus, lai efektīvi nodrošinātu klientu apkalpošanas funkciju.

**Tabula 13** atspoguļotas VPVKAC telpu, izkārtojuma un apkārtējās infrastruktūras vajadzības, ņemot vērā plānoto VPVKAC tīkla attīstību un līdz šim veiktajos klientu pētījumos<sup>32</sup> identificētos nepieciešamos uzlabojumus.

**Tabula 13.** Vajadzību saraksts VPVKAC telpu, izkārtojuma un apkārtējās infrastruktūras pilnveidei<sup>33</sup>

Nr.	Vajadzība	Avots
1	Lielākas telpas	Klientu pētījums
2	Nodalītu vietas klientu un darbinieku individuālajām sarunām	Klientu pētījums
3	Uzlabotu pieejamību telpām cilvēkiem ar invaliditāti	Klientu pētījums
4	Pieejamo datoru novietojumu tā, lai citi neredzētu tā ekrānu, kad ar to klienti strādā	Klientu pētījums
5	Covid-19 saistīto ierobežojumu izpildes ievērošana	PwC analīze
6	Bibliotēku telpu pielāgošana VPVKAC kontaktpunktu vadlīnijām, nošķirot biznesa procesus	PwC analīze

## Darba laiki

Lai nodrošinātu pakalpojumu pieejamību iedzīvotājiem, VPVKAC tīklam jābūt pieejamam iedzīvotājiem ērtos laikos. **Attēls 21** atspoguļotā darba laiku analīze iezīmē šādas tendences:

- No pirmdienas līdz ceturtdienai lielākā daļa VPVKAC ir atvērti no plkst. 8.00 līdz 17.00. Garāks darba laiks par plkst. 19.00 raksturīgs ievērojami zemākam VPVKAC skaitam. Turklāt šajā dienās aptuveni puse VPVKAC ir slēgti uz pusdienu pārtraukumu, kura laikā netiek nodrošināta pakalpojumu pieejamība klātienē.
- Piektdienās VPVKAC darba laiks ir ievērojami īsāks. Lielākā daļa VPVKAC strādā līdz plkst. 14.00.
- Sestdienās ir atvērts tikai 1 VPVKAC.

<sup>31</sup> MK 10.01.2015. rīkojums Nr.14 "Konceptija par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi"

<sup>32</sup> Integrēts publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings: VPVKAC klientu aptaujas nodevums. Rezultātu atskaite

<sup>33</sup> Integrēts publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings: VPVKAC klientu aptaujas nodevums. Rezultātu atskaite

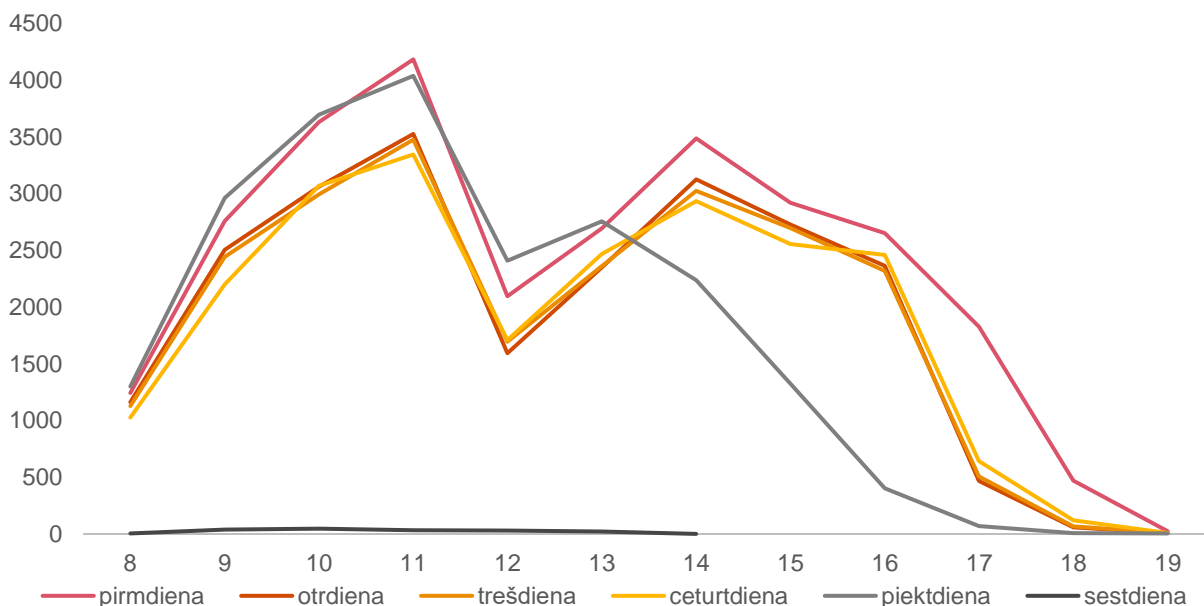
**Attēls 21.** VPVKAC darba laiki



**Attēls 22** Attēls 21 atspoguļotā sniegto pakalpojumu apjoma klātienē analīze iezīmē šādas tendences:

- Rīta stundās laikā no plkst. 8.00 līdz 9.00 novērojams zemākais pieprasījums pēc pakalpojumiem. Šajā laikā darba dienās vidēji strādā 99 no kopskaitā 120 VPVKAC.
- Dienas gaitā sniegto pakalpojums apjoms dažādās stundās variē, tam būtiski samazinoties pusdienas laikā, kad būtiska daļa VPVKAC ir slēgti. Tajā pašā laikā kopējais sniegto pakalpojumu apjoms pusdienas laikā ievērojami pārsniedz no plkst. 8.00 līdz 9.00 sniegto pakalpojumu apjomu.
- Vakara stundās kopējais sniegto pakalpojumu apjoms ar katru stundu samazinās, jo tikai neliela daļa VPVKAC strādā pēc plkst. 17.00.

**Attēls 22.** Sniegto pakalpojumu apjoms klātienē sadalījumā pa dienām un stundām (laika posmā no 2019. gada 1.janvāra līdz 2020. gada 30.septembrim)



Analizējot pieprasījuma intensitāti pēc pakalpojumiem, zemākais pieprasījums ir rīta stundās no plkst. 8.00 līdz 9.00. Savukārt, lielākais pieprasījums ir no plkst. 17.00 līdz 18.00. Tas nozīmē, ka, neraugoties uz to, ka tikai daļa VPVKAC strādā šajā laikā, tajos ir augsta apmeklētāju plūsma. Līdzīgas tendences novērojamas arī attiecībā uz pieprasījuma intensitāti sestdienā. Lai gan sestdienā strādā tikai 1 VPVKAC, tajā ir augsts apmeklētāju skaits (skat. **Tabula 14**).



## 2.8 Pakalpojumu pārresoru koordinācijas procesa analīze



**Secinājums 21:** Esošais koordinācijas mehānisms nav orientēts uz centralizētu valsts un pašvaldību pakalpojumu pārvaldību, kas attiektos uz stratēģiska redzējuma veidošanu attiecībā uz visām valsts pārvaldes pakalpojumu sistēmā iesaistītajām pusēm un pakalpojumu sniegšanas kanāliem. Līdz ar to esošais koordinācijas mehānisms nenodrošina pēc administratīvi teritoriālās reformas nepieciešamās spējas, lai varētu efektīvi un prognozējami pārvaldīt valsts un pašvaldību pakalpojumu sniegšanu.

**Secinājums 22:** Nākotnes mehānismam jābūt proaktīvam, kas paredz sākotnes vajadzības vai izmaiņas, kvalitātes līmeņa sniegumu, jaunu pakalpojumu nepieciešamību, esošo pakalpojumu efektivitātes celšanu, to koordinējot starp resoriem. Mehānismam ir jābūt veidotam ar atbilstoši atbalsta rīkiem, kas nodrošina ar pakalpojumu sniegšanu saistīto notikumu pārvaldību un caurredzamību.

Pakalpojumu pārvaldības process šobrīd tiek organizēts autonomi fokusējoties uz vienas iestādes pakalpojumu grozu un nav orientēts uz centralizēti veidotu pakalpojumu dzīvescikla pārvaldības pieeju, kas iekļautu arī pārresoru digitālo vai e-pakalpojumu izveides iniciatīvu koordināciju. Pakalpojuma pārresoru koordināciju iesaistītās puses nodrošina tik tālu cik tas neskar citas iestādes kompetenci un pārvaldība ne visos gadījumos ir ar pārresoru iezīmēm.

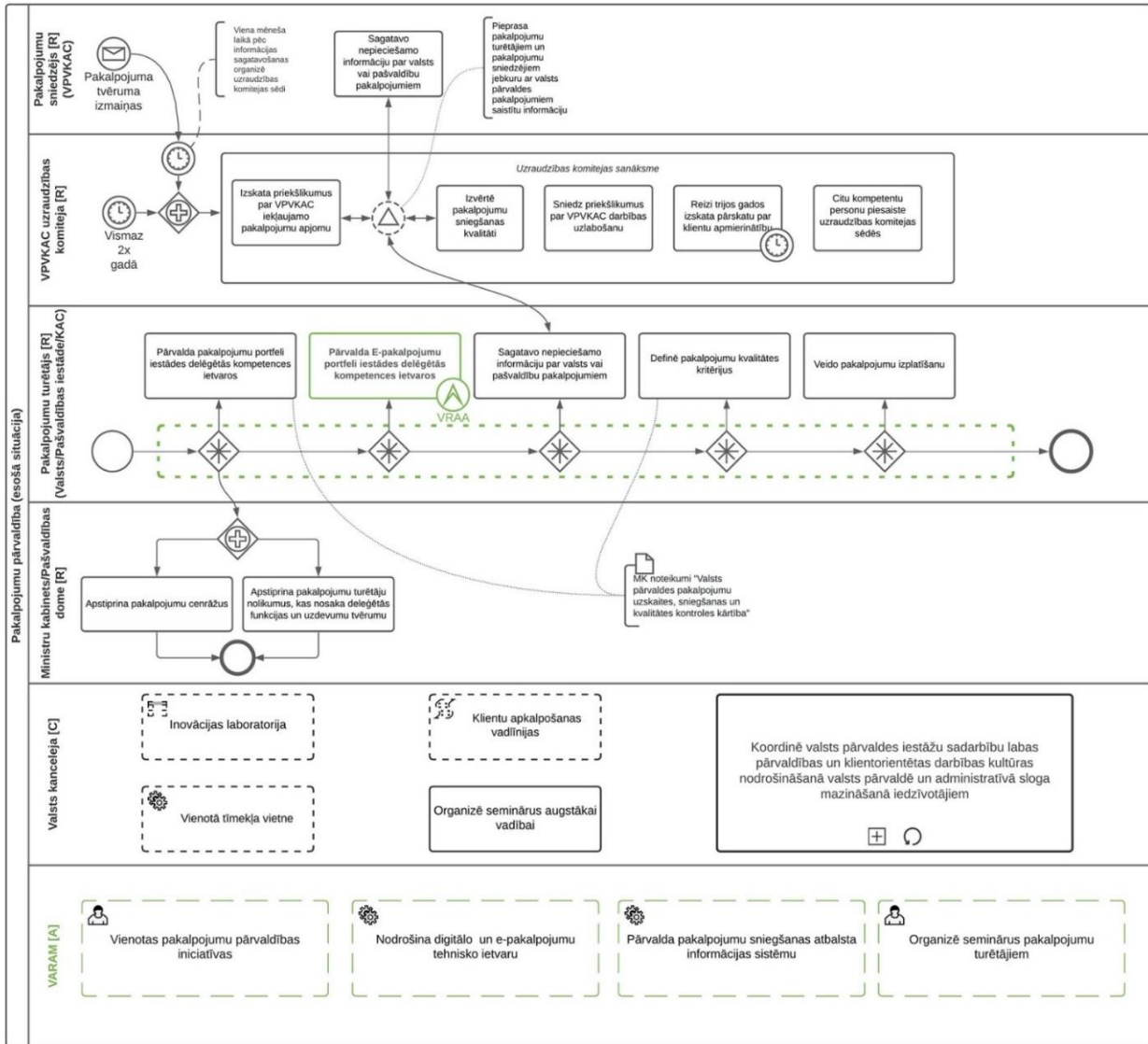
Procesā ir iesaistītās lomas:

1. **VARAM** – pārvaldības koordinēšanā ir atbildīga par politiskajām iniciatīvām un vienotu pakalpojumu dzīvescikla pārvaldības principu izveidi, “vienas pieturas” principa realizēšanu, VPVKAC uzraudzības komitejas darbības nepārtrauktības nodrošināšanu. Nodrošina digitālo un e-pakalpojumu tehnisko ietvaru, kas ir par pamatu sekmīgai digitālo un elektronisko pakalpojumu darbības nodrošināšanai. Pārvalda pakalpojumu sniegšanas atbalsta informācijas sistēmu, kuras īpašnieks ir Ventspils digitālais centrs un ir būtiska pakalpojumu pārvaldības procesa sastāvdaļa. Ņemot vērā, ka šī loma ir viena no pamata komponentēm, kas radīs spējas pārresoru koordinācijai un nodrošinās iestāžu KAC pakalpojumu pieejamību VPVKAC paplašinātā tīkla ietvaros, tad šīs lomas stiprināšana ir būtisks apstāklis tālākajā ceļā veidojot pārresoru koordinācijas mehānismu.
2. **Valsts kanceleja** – koordinē valsts pārvaldes iestāžu sadarbību labas pārvaldības un klientorientētas darbības kultūras nodrošināšanā valsts pārvaldē un administratīvā sloga mazināšanā (kopā ar VARAM) iedzīvotājiem. Nodrošina dažādas atbalsta funkcijas, piem., vienotā tīmekļa vietne vai inovācijas laboratoriju. Veic metodisko darbu, taču pētījuma laikā netika gūta informācija, ka VK un VAS būtu kādas metodikas pakalpojumu jomā. Organizē seminārus augstākajai vadībai pakalpojumu jomā.
3. **Ministru kabinets/Pašvaldības dome** – atbildīgas par pakalpojuma cenrāža vai nolikuma apstiprināšanu. Pārvaldības procesā ir lēmuma pieņēmēji.
4. **Pakalpojumu turētājs (Valsts/Pašvaldības iestāde/KAC)** – pakalpojumu turētājs, kā ietvaros notiek pamata pakalpojumu portfeļa pārvaldības process, sākot ar pakalpojumu stratēģiju, pakalpojumu dizainu, ieviešanu, izpildi un uzlabošanas procesu. Šobrīd katra iestāde pēc iekšēji definētiem principiem veido pakalpojumu dzīvescikla pārvaldību un bieži vien nav iespējams nošķirt atsevišķu pakalpojumu sniegšanas procesus un mērit to veikumu. Šī loma ir noteicošā par pārresoru lietotāju vajadzību iekļaušanu plānojot tālāko dzīvescikla posmus. Attiecīgi ietekme pār šo lomu ir kritiska, lai sasniegtu iekļaujošu pārresoru koordināciju. Šobrīd VARAM un VK nosaka pakalpojumu apkalpošanas vadlīnijas, e-pakalpojuma ietvaru, metodisko atbalstu u.c. metodiskus risinājumus, kas var sekmēt pakalpojumu kvalitāti, bet nav saistošas vai ir plaši interpretējamas.
5. **VPVKAC uzraudzības komiteja** – nodrošina regulētu sniegto pakalpojumu apjomu un uztur pakalpojumu sniegšanas kārtību, taču lai arī uzraudzības komitejā ir iekļauti pakalpojumu turētāju iestāžu pārstāvji, komitejas pārvaldības normatīvie akti komitejai nenosaka tādu pilnvaru apjomu, lai varētu realizēt pakalpojumu dzīvescikla pārresoru koordinācijas tvērumu. Šobrīd definētā sistēma nosaka pasīvu veidu, kā iedarboties uz klientu vajadzībām, piemēram, ir definēts, ka komiteja tiek sasaukta vismaz 2x gadā, kaut gan uz klientu orientētai pārvaldībai ir jābūt proaktīvai un regulārai, lai varētu reaģēt uz mainīgo pakalpojumu pieprasījumu.
6. **Pakalpojumu sniedzējs (VPVKAC)** – VPVKAC kontaktpunkts, kurš piedalās procesā, kā lēmumu izpildītājs un atbilstoši pakalpojumu groza izmaiņām arī veic to kontaktpunkta ietvaros.







Shematisks attēlojums esošajam pārresoru koordinācijas procesam ir atspoguļots **Attēls 23**. Procesa esošās situācijas grafiskai attēlojums ir veidots ar mērķi identificēt pakalpojumu pārresoru koordinācijā iesaistītās un atbildības, kas sekmē darbības kas ir saistītas ar pakalpojumu koordināciju. Aktivitātes, kas ir ikdienas kartībā risināmas, nav šī attēlojuma tvērumā.

**Attēls 23.** Esošais pakalpojuma pārresoru koordinācijas process





Tabula 15. Procesa kartē lietotie apzīmējumi

	<p>Procesa sākuma notikuma aprakstošs simbols, atbilstoši kārtībai no kreisās puses:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vispārīga gadījuma procesa sākums.</li> <li>2. Procesa sākums laikā.</li> <li>3. Procesa sākuma eskalācijas ietekmē, parasti lieto kopā ar norādi par eskalācijas virzienu.</li> <li>4. Procesa sākums pēc ziņas/informācijas/datu saņemšanas ziņojuma veidā.</li> </ol>
	<p>Procesa beigu simbols, apzīmē procesa beigu stāvokli.</p>
	<p>Procesa vārtejas, jeb simbols nosaka procesa plūsmas izvēlnes iespējas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Iespējama paralēla darbību plūsma.</li> <li>2. Iespējama sarežģītu un iepriekš nedefinētā kārtībā veidojamas darba plūsmas.</li> </ol>
	<p>Apzīmējumi, kas tiek lietoti, lai apzīmētu specifisku darbību, aktivitāti vai funkciju, tiek lietota kopā ar krāsu sasisti ar lomām vai citiem procesa elementiem, lai nesarežģītu zīmējumu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vispārīga darbība.</li> <li>2. Darbība, kas tiek izpildīta ar personas iesaisti.</li> <li>3. Darbība, kas tiek izpildīta kā pakalpojums.</li> <li>4. Darbība, kas tiek veikta, izmantojot noteiktas instrukcijas vai ir instruktīva.</li> <li>5. Darbība ar noteiktu biznesa lomu.</li> <li>6. Atkārtoto darbību kopums ar vienu vai vairākiem apakšprocesiem.</li> </ol>
<p>[A] [R] [C] [I]</p>	<p>“RACI” lomu ietekmes apzīmējumi, kas nosaka lomas atbildību procesā:</p> <p>A – (<i>Accountable</i>) atbildīgais, kurš būs atbildīgs par lēmuma pieņemšanu</p> <p>R - (<i>Responsible</i>) atbildīgais, kurš veiks uzdevumu, darbību, aktivitāti.</p> <p>C – (<i>Consulted</i>) atbildīgais, ar ko būtu jākonsultējas lēmumu pieņemšanā.</p> <p>I – (<i>Informed</i>) atbildīgais, kura darbs ir saistīts ar šo uzdevumu, funkciju, aktivitāti un noteikti būtu jāinformē par rezultātiem un gaitu.</p>

# 3. Stratēģiskā redzējuma piedāvājums

## 3.1 Misija, vīzija, mērķi, darbības procesi, galvenie darba snieguma rādītāji



**Priekšlikums 1:** VARAM atbilstoši “vienas pieturas” principam VPVKAC kā vienota pakalpojumu sniegšanas kontaktpunkta konceptuālo modeli darbības organizēšanai pēc administratīvi teritoriālās reformas balstīt uz Pakalpojumu vides pilnveides plānā 2020.-2023. gadam un Digitālās transformācijas pamatnostādņēs 2021.-2027. gadam noteikto stratēģiskās attīstības vīziju, mērķiem, uzdevumiem un galvenajiem darba snieguma rādītājiem.

### Misija

VPVKAC palīdz iedzīvotājiem un uzņēmējiem saņemt valsts pārvaldes pakalpojumus un nodrošina iestādēm pakalpojumu pieteikšanu un piegādi klātienē.

### Vīzija

#### Pakalpojumu vides pilnveides plāns 2020.-2023. gadam

Valsts pārvaldes pakalpojumi iedzīvotājiem un uzņēmējiem ir lietotājoorientēti – vienlīdz pieejami visai sabiedrībai, atbalstoši un personalizēti. Valsts pārvalde pakalpojumu sniegšanā ir atvērta un efektīva, izmanto mūsdienu tehnoloģiju iespējas un inovatīvus risinājumus, kā arī sadarbojas nacionāli un pāri robežām.

### Mērķi

#### Pakalpojumu vides pilnveides plāns 2020.-2023. gadam

Nodrošināt lietotājoorientētu, inovatīvu un efektīvu valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanu VPVKAC tīklā.

## Galvenie darba snieguma rādītāji

Tabula 16. Uzdevumi un galvenie darba snieguma rādītāji<sup>35, 36</sup>

	Galvenie darba snieguma rādītāji	Bāzes vērtība	2024	2027		Uzdevumi
1	Iedzīvotājiem nodrošināta valsts pārvaldes pakalpojumu pieejamība VPVKAC tīklā	75% no Latvijas platības	85% no Latvijas platības	90% no Latvijas platības	1.1	Valsts pārvaldes institūciju KAC optimizācija, iestāžu KAC un VPVKAC funkciju efektīvizēšana
					1.2	Valsts pārvaldes pakalpojumu pieejamības paplašināšana, izmantojot daudzkanālu pieeju
					1.3	VPVKAC minimālā pakalpojumu groza paplašināšana
					1.4	VPPPD izveide esošajā VPVKAC tīklā
2	Iedzīvotāju digitālās prasmes vismaz pamatlīmenī	43% (vērtība saskaņā ar DESI)	54% (vērtība saskaņā ar DESI)	70% (vērtība saskaņā ar DESI)	2.1	Iestāžu un pašvaldību KAC, VPVKAC nodarbināto profesionālās kompetences pilnveide e-pakalpojumu sniegšanā
					2.2	Iestāžu un pašvaldību KAC, VPVKAC - klients visbiežāk vērsas, lai saņemtu valsts un pašvaldību pakalpojumus. KAC darbiniekos ir jārada vienota izpratne, lai primāri veicinātu valsts un pašvaldību pakalpojumu sniegšanu, izmantojot digitālos risinājumus (digitāli vispirms). Nepieciešams regulāri celt nodarbināto kompetenci valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanā klientam atbilstošākā kanālā un digitālo rīku pielietošanā pakalpojumu pieteikšanai
3	Atbalstīt valsts pārvaldes iestādes digitālo pakalpojumu, produktu un procesu attīstībai	0 (iestāžu skaits)	12 (iestāžu skaits)	21 (iestāžu skaits)	3.1	Attīstīt VPVKAC tīklu un nodrošināto pakalpojumu klāstu, t.sk. attālinātā ierēdņa pakalpojumu

<sup>35</sup> MK 04.02.2020 rīkojums Nr. 39 "Pakalpojumu vides pilnveides plāns 2021.-2023.gadam"

<sup>36</sup> Digitālās transformācijas pamatnostādnes 2021.-2027.gadam, projekts

### 3.2 “VPVKAC kā vienots pakalpojumu sniegšanas kontaktpunkts” pakalpojumu pārvaldības modeļu izveides priekšlikumi un efektīvākie risinājumi



**Priekšlikums 2:** VARAM ieviest konceptuālo modeli, saskaņā ar kuru atbilstoši “vienas pieturas” principam VPVKAC tiek attīstīts kā vienots pakalpojumu sniegšanas kontaktpunkts. Lai nodrošinātu priekšnoteikumus piedāvātā konceptuālā modeļa ieviešanai, veikt nepieciešamās izmaiņas normatīvajā regulējumā un finansēšanas modelī.

#### Konceptuālais modelis

Izstrādātais modelis sniedz ietvaru pakalpojumu pārvaldības sistēmas organizēšanai pēc administratīvi teritoriālās reformas, paredzot, ka VPVKAC tiks attīstīts kā vienots pakalpojumu sniegšanas kontaktpunkts, kuram ir nepieciešamie resursi klientu apkalpošanas funkcijas nodrošināšanai – cilvēki (apmācīti darbinieki), procesi (ieskaitot pakalpojuma standarta izpildes uzraudzību), tehnoloģijas (modernas IKT tehnoloģijas klientu apkalpošanai).

Pēc administratīvi teritoriālās reformas VPVKAC paredzēts attīstīt **Attēls 24** attēlotās pakalpojumu grupas iedzīvotājiem un uzņēmējiem (1. pakalpojumu grupa) un iestādēm un pašvaldībām (2. pakalpojumu grupa). Nākotnē rekomendēts apsvērt 3. pakalpojumu grupu komercsektoram, analizējot šāda iespējamā pakalpojuma juridiskos un ekonomiskos aspektus. Pakalpojumu piegāde varētu būt iespējama, piemēram, izmantojot Latvija.lv kā komersantu e-pakalpojumu sniegšanas platformu un VPVKAC apkalpojot šo komersantu klientus. (**Skat. Attēls 24**).

**Attēls 24.** Stratēģija pēc administratīvi teritoriālās reformas

VPVKAC un VPPPD – vienots pakalpojumu sniegšanas kontaktpunkts		Resursi
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Cilvēki</li> <li>Procesi</li> <li>Tehnoloģijas</li> </ul>
<b>1. pakalpojumu grupa</b>  Iedzīvotājiem Uzņēmējiem	<b>Pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas atbalsts (VPVKAC un VPPPD)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klienta darba vietas nodrošināšana</li> <li>• Informēšana par valsts pārvaldes pakalpojumiem</li> <li>• Konsultāciju un atbalsta sniegšana klātienē</li> <li>• Konsultāciju un atbalsta sniegšana telefoniski un e-pastā (tiešais kontakts ar VPVKAC)</li> <li>• Portālā Latvija.lv lietotāju atbalsta sniegšana attālināti</li> <li>• Klientu apmācība</li> <li>• Atsevišķu valsts pārvaldes pakalpojumu pieteikšana pilnvarotā e-pakalpojuma risinājumā</li> <li>• Pakalpojumu (t.sk. VSAA un VID) pieteikšana papīra veidlapās</li> <li>• Pakalpojuma sniegšana saskaņā ar LDC līgumu</li> <li>• Iestādes speciālista attālinātas, individuālas konsultācijas nodrošināšana</li> </ul>	
<b>2. pakalpojumu grupa</b>  Iestādēm Pašvaldībām	<b>Klientu apkalpošanas funkcijas īstenošana 0. un 1.līmenī</b> <b>VPVKAC</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klātienē klientu apkalpošanas pieejamības nodrošināšana (fiziskā infrastruktūra un materiāltehniskais nodrošinājums)</li> <li>• Klientu apkalpošanas speciālistu 0. un 1.līmeņa atbalsta sniegšanai klātienē un atbalsts attālinātā ierēdņa konsultācijas nodrošināšanā ar iestādes speciālistu</li> </ul> <b>VPPPD</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nodrošina fizisko infrastruktūru un materiāltehnisko nodrošinājumu VPPPD darbībai</li> <li>• Nodrošina klientu apkalpošanas speciālistu 0. un 1.līmeņa atbalsta sniegšanai neklātienē (zvans; e-pasts; Latvija.lv elektroniskajās formās iesniegtie jautājumi, ierosinājumi un sūdzības; tērzēšana; atbilžu sniegšana uz sociālajos tīklos saņemtajiem jautājumiem)</li> </ul>	
<b>3. pakalpojumu grupa</b> Komercsektoram	Nākotnē ieteicams izvērtēt šādas pakalpojumu grupas attīstīšanu.	

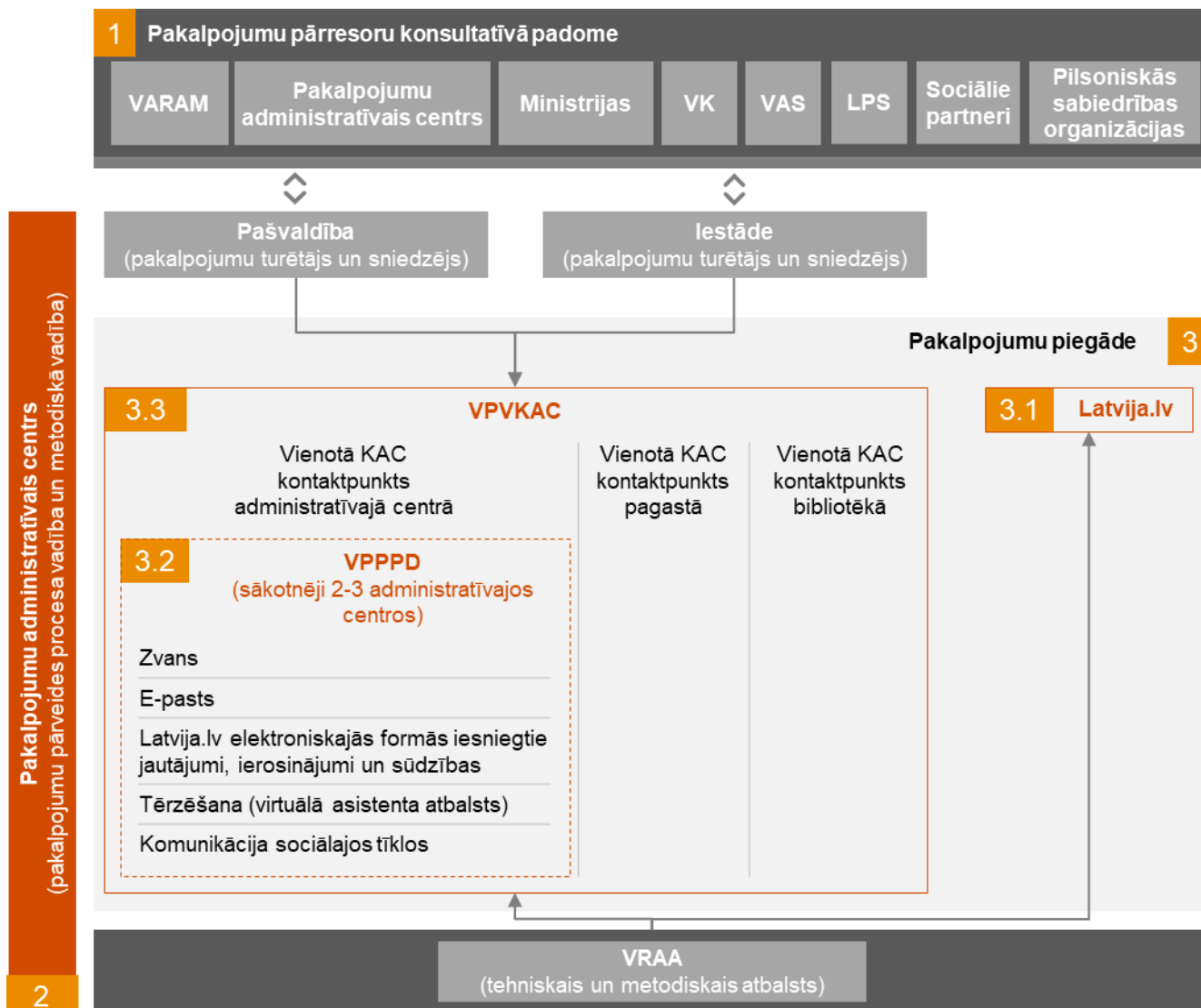
Tabula 17 atspoguļoti 1. pakalpojumu grupas ietvaros nodrošināmie pakalpojumi iedzīvotājiem un uzņēmējiem.

Tabula 17. 1. pakalpojumu grupas ietvaros iedzīvotājiem un uzņēmējiem nodrošināmie pakalpojumi

Nr.	Pakalpojums	VPVKAC			VPPPD
		Kontaktpunkts administratīvajā centrā	Kontaktpunkts pagastā	Kontaktpunkts bibliotēkā	
1	Klienta darba vietas nodrošināšana	✓	✓	✓	N/A
2	Informēšana par valsts pārvaldes pakalpojumiem	✓	✓	✓	✓
3	Konsultāciju un atbalsta sniegšana klātienē	✓	✓	✓	N/A
4	Klientu apmācība	✓	✓	✓	✓
5	Atsevišķu valsts pārvaldes pakalpojumu pieteikšana pilnvarotā e-pakalpojuma risinājumā	✓	✓	N/A	Ja tehniski iespējams
6	Pakalpojumu (t.sk. VSAA un VID) pieteikšana papīra veidlapās	✓	✓	✓	N/A
7	Portāla Latvija.lv lietotāju atbalsta sniegšana attālināti				✓
8	Konsultāciju un atbalsta sniegšana telefoniski un e-pastā (tiešais kontakts ar VPVKAC)	✓	✓	✓	
9	Pakalpojuma sniegšana saskaņā ar LDC līgumu	✓	✓	Ja tehniski un juridiski iespējams	N/A
10	Iestādes speciālista attālinātas, individuālas konsultācijas nodrošināšana	✓	✓	✓	

**Attēls 25** ir attēlots pakalpojumu pārvaldības konceptuālais modelis pēc administratīvi teritoriālās reformas, kas sastāv no Pakalpojumu pārresoru konsultatīvā padomes, Pakalpojumu administratīvā centra un pakalpojumu piegādes, ko nodrošina Latvija.lv, VPVKAC un VPPPD.

**Attēls 25.** Pakalpojumu pārvaldības konceptuālais modelis pēc administratīvi teritoriālās reformas



Pakalpojumu pārresoru konsultatīvās padomes misija un uzdevumi attēloti **Tabula 18**.

**Tabula 18.** Pakalpojumu pārresoru konsultatīvā padomes mērķis un uzdevumi

Misija
Sekmēt vienotas un efektīvas valsts un pašvaldību pakalpojumu sistēmas darbību, realizējot starpresoru koordinācijas jautājumu apspriešanu, iesaistot plašu dalībnieku skaitu no ieinteresētajām pusēm.
Uzdevumi
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sniegt atbalstu institūcijām pakalpojumu pārveides procesā.</li> <li>• Reizi gadā izvērtēt valsts pārvaldes pakalpojumu izpildes rezultātus.</li> <li>• Savlaicīgi identificēt neefektīvus vai nelietderīgus pakalpojumus vai pakalpojumu trūkumu.</li> <li>• Pēc pakalpojumu turētāju iniciatīvas izskatīt un sniegt ieteikumus jaunveidojamiem pakalpojumiem atbilstoši pakalpojumu attīstības ietvaram.</li> <li>• Ierosināt pakalpojumu izbeigšanu vai apvienošanu, ja pierādījumi liecina par sniegtā pakalpojuma neefektivitāti, nelietderību vai administratīvo slogu.</li> <li>• Sniegt vērtējumu un rekomendācijas par ES finansējuma piešķiršanu institūciju projektiem, kas vērsti uz uzlabojumiem pakalpojumu sniegšanas jomā.</li> <li>• Izvērtēt institūciju iniciatīvas pielietot līdzvērtīgu metodoloģiju pakalpojumu pārveidē un sniegt vērtējumu, vai alternatīvā metodoloģija atbilst tiem pašiem pakalpojumu pārveides principiem.</li> <li>• Sadarboties ar Latvijas Pašvaldību savienību un citām institūcijām.</li> </ul>

#### Darbības modelis

Pakalpojumu pārresoru konsultatīvā padomi iesakām veidot kā **VARAM izveidotu konsultatīvu institūciju**, kas nodrošina augstāk definētā mērķa sasniegšanu un uzdevumu faktisko izpildi. Šādas konsultatīvas institūcijas izveidošana nodrošinās, ka pakalpojumu sniegšanas procesa un pakalpojumu saturiskā pārveide tiek veikta, iesaistot lietotājus. Tādējādi tiks nodrošināta lietotāju apmierinātība un lietojamības novērtēšana pirms pakalpojumu pilnveides, ņemot vērā lietotāju priekšlikumus.

Pakalpojumu pārresoru konsultatīvās padomes ietvaros atbilstoši nepieciešamībai rekomendēts organizēt domnīcas, kas varētu kalpot kā platforma dažādu jautājumu apspriešanai un kopradei ar lietotājiem.

Pakalpojumu pārresoru konsultatīvo padomi veidot kā atvērtu struktūru, kurai ir nodefinēts dalībnieku pamatsastāvs un paredzētas tiesības uzaicināt papildu dalībniekus atbilstoši nepieciešamībai (piemēram, dalībai domnīcās).

Pamatsastāvā ieteicams iekļaut vismaz šādus pārstāvjus:

- Vismaz vienu pārstāvi no VARAM (nodrošina uzraudzību pār pakalpojumu pārveides procesu un pakalpojumu sniegšanas procesu un šo procesu kontroli);
- Vismaz vienu pārstāvi no Pakalpojumu administratīvā centra (nodrošina pakalpojumu turētāju metodisko vadību);
- Vismaz vienu pārstāvi no katras ministrijas, kurš ir tiešā veidā saistīts ar pakalpojumu portfeļa pārvaldību resorā (pārstāv sava resora pakalpojumu turētājus), t.sk.:
  - FM (analizē iesniegtos papildus finanšu pieprasījumus no valsts budžeta līdzekļu izlietojuma lietderības perspektīvas);
  - EM (atbildīgā institūcija par tiem pakalpojumiem, kas skar uzņēmējdarbības jomu);

- 
- Vismaz vienu Valsts kancelejas atbildīgo personu, kas koordinē valsts pārvaldes iestāžu sadarbību labas pārvaldības un klientorientētas darbības kultūras nodrošināšanā valsts pārvaldē un administratīvā sloga mazināšanā;
  - Vismaz vienu pārstāvi no Valsts administrācijas skolas, kas īsteno valsts pārvaldē strādājošo apmācības uz klientu orientētās valsts pārvaldes attīstībai, t.i. dizaina domāšanā, LEAN u.c. inovatīvajās metodēs;
  - Vismaz vienu pārstāvi no Latvijas Pašvaldību savienības (pārstāv pašvaldības);
  - Pārstāvjus no sociālajiem partneriem (LDDK, LTRK);
  - Pārstāvjus no pilsoniskās sabiedrības organizācijām (pārstāv iedzīvotājus kā pakalpojumu gala lietotāju).




Detalizēti priekšlikumi valsts pārvaldes Pakalpojumu pārresoru konsultatīvā padomes darbībai pieejami **3.8 nodaļā**.



## 2 Pakalpojumu administratīvais centrs

Pakalpojumu administratīvā centra misija un uzdevumi attēloti **Tabula 19**.

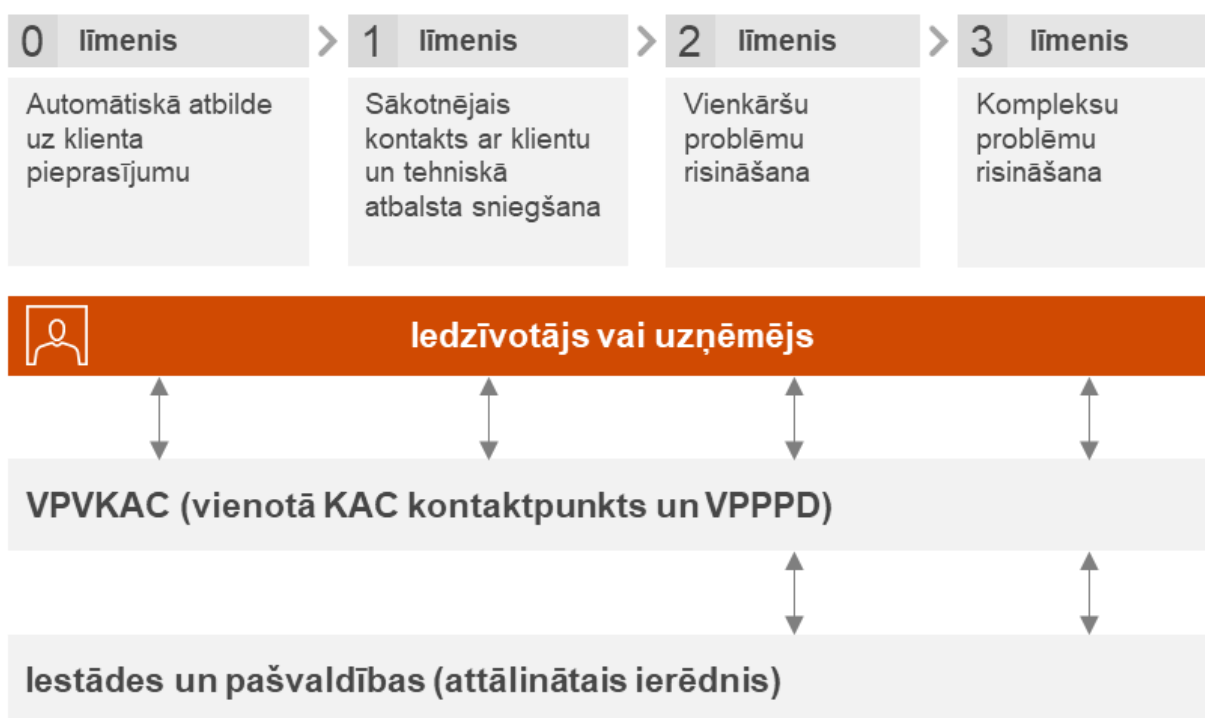
**Tabula 19.** Pakalpojumu administratīvā centra mērķi un uzdevumi

Misija
Nodrošināt operacionālo atbalstu VPVKAC un VPPPD valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanā.
Uzdevumi
<ul style="list-style-type: none"><li>• Sniegt konsultācijas un metodisko vadību iestādēm un pašvaldībām par valsts un pašvaldību pakalpojumu piegādes principiem.</li><li>• Sniegt konsultācijas VPVKAC un VPPPD par pakalpojumu piegādi.</li><li>• Izstrādāt un uzraudzīt klientu apkalpošanas standartu, t.sk. VPVKAC atbilstības vērtēšanu standartam.</li><li>• Veikt unificējamo pakalpojumu pārbaudi, lai panāktu maksimālu pakalpojumu unifikāciju.</li><li>• Uzturēt vienotu zināšanu bāzi par valsts un pašvaldību pakalpojumiem.</li><li>• Izstrādāt apmācību programmas un nodrošināt apmācības.</li><li>• Definēt kvalitātes līmeņa pārvaldības metodes un mērījumus.</li><li>• Pārvaldīt VPVKAC resursu kapacitāti.</li><li>• Koordinēt pakalpojumu ieviešanas un darbības nepārtrauktību.</li><li>• Sekot līdzi ikdienas pakalpojumu kvalitātes rādītājiem, incidentiem un identificēt no tiem izrietošās problēmas.</li></ul>
Darbības modelis
Pakalpojumu administratīvā centra uzdevumi tiks nodoti izpildei <b>patstāvīgai institūcijai</b> (nedrīkst būt VARAM struktūrvienība), kas nodrošina augstāk definētā mērķa sasniegšanu.
 Detalizēti priekšlikumi Pakalpojumu administratīvais centrs centra darbībai pieejami <b>3.8 nodaļā</b> .

Pakalpojumu daudzkanālu piegādes modelis paredz pakalpojumu nodrošināšanu vairākos līmeņos atbilstoši labajai praksei, kas ietverta "Metodiskā rokasgrāmata par pakalpojumu sniegšanas un kvalitātes jautājumiem"<sup>37</sup>. Pakalpojumu piegādi paredzēts nodrošināt, sadarbojoties VPKAC un iestādēm/pašvaldībām un izmantojot to savstarpēji papildinošās kompetences:

- 0. līmenis – digitālie un e-pakalpojumi. Tiek nodrošināta automātiska atbilde uz pieprasījumu.
- 1. līmenis – VPKAC darbinieka nodrošināts atbalsts, atbildot uz standartizētiem un tehniskas dabas jautājumiem, pieņemot pakalpojumu pieteikumus (tai skaitā papīra formātā) un nodrošinot pilnvarotā e-pakalpojuma sniegšanu (VPKAC darbinieks – plaša profila speciālists).
- 2. un 3. līmenis – iestādes/pašvaldības speciālista atbalsts, sniedzot specializētu konsultāciju par iestādes kompetencē esošiem jautājumiem un risinot problēmas (Iestādes/pašvaldības speciālists – šauras specializācijas speciālists).

**Attēls 26.** Sadarbības mehānisms VPKAC kā vienota pakalpojumu sniegšanas kontaktpunkta darbībai



**Izņēmums šāda modeļa ieviešanai:**

Tehniski un organizatoriski nepastāv iespēja nodot apkalpošanu pakalpojumu specifikas dēļ (pakalpojuma sniegšana iespējama tikai īpaši aprīkotā vietā, nepieciešams specializēts aprīkojums, ļoti specifiskas zināšanas un prasmes, u.c).

Piemēri: VUGD, IeM IC, IeVP, u.c.

<sup>37</sup> VARAM "Metodiskā rokasgrāmata par pakalpojumu sniegšanas un kvalitātes jautājumiem" (2013), 48.lpp







Koncepts atbalsta sniegšanai gadījumos, kad iestāde vai pašvaldība ir nodevusi pakalpojuma sniegšanu (t.sk. pakalpojuma pieteikšanu arī papīra formātā) VPVKAC, atspoguļots Attēls 27.

Attēls 27. Plānotais atbalsta līmenis pakalpojumu piegādē



Konceptuālais modelis pakalpojumu piegādes nodrošināšanai, izmantojot Latvija.lv, atainots **Tabula 20**.

**Tabula 20.** Konceptuālais modelis: Latvija.lv







Vērtības piedāvājums	
 <b>Mērķis</b>	<p>Portāls Latvija.lv ir vienots valsts pārvaldes un pašvaldību pakalpojumu, informācijas un saziņas elektroniskais kontaktpunkts. Tas nodrošina iespēju iedzīvotājiem un uzņēmējiem saņemt e-pakalpojumus un iestāžu digitālos pakalpojumus vienuviet.</p> <p>Atbilstoši MK 04.07.2017 noteikumiem Nr.400<sup>38</sup> portāla Latvija.lv pārzinis ir VRAA.</p>
 <b>Uzdevumi</b>	<p>Portāls Latvija.lv nodrošina šādas galvenās funkcijas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• informāciju par pakalpojumiem no pakalpojumu kataloga;</li> <li>• vienotu piekļuvi e-pakalpojumiem, tajā skaitā tādiem pakalpojumiem, kas nodrošina nodevu un nodokļu aprēķināšanu un samaksu;</li> <li>• piekļuvi portāla gala lietotāja personalizētajai sadaļai (darba vietai);</li> <li>• pakalpojumu izpildes rezultātu pieejamību (ja pakalpojuma īstenošana to paredz);</li> <li>• piekļuvi oficiālās elektroniskās adreses kontam.</li> </ul>
 <b>Rezultāta saņēmējs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iedzīvotāji (fiziskas personas), uzņēmēji (juridiskas personas).</li> </ul>
Spējas	
 <b>Cilvēki</b>	<p>VRAA personāls, kas atbild par lietotāju atbalstu un par tehnisko infrastruktūru (VRAA Informācijas sistēmu atbalsta departaments), par informācijas sistēmu drošību (VRAA Informācijas sistēmu drošības pārvaldības nodaļa) un par informācijas sistēmu attīstību (VRAA Portālu attīstības nodaļa).</p>
 <b>Procesi</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klientu apkalpošana (pieteikuma pieņemšana, atbildes sniegšana): <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0. līmenis – e-pakalpojumi un iestāžu digitālie pakalpojumi;</li> </ul> </li> <li>2. Atgriezeniskās saites nodrošināšana par sniegtajiem pakalpojumiem pakalpojumu turētājiem.</li> </ol>
 <b>Tehnoloģijas</b>	<p>VRAA pārziņā esošā IKT infrastruktūra, kas nodrošina šādus būtiskus koplietošanas pakalpojumus e-pakalpojumu darbināšanai Latvija.lv portālā:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vienotās pieteikšanās modulis (VPM);</li> <li>• Maksājumu modulis (MM);</li> <li>• Pakalpojumu katalogs (PK);</li> <li>• E-pakalpojuma izmitināšana un darbināšana Latvija.lv vai VISS<sup>39</sup> Portālā (EP);</li> <li>• E-adrese;</li> <li>• E-formas.</li> </ul>

<sup>38</sup> MK 04.07.2017. noteikumi Nr. 400 "Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi"

<sup>39</sup> Valsts informācijas sistēmu savietotājs

Konceptuālais modelis pakalpojumu piegādes nodrošināšanai, izmantojot VPPPD, atainots **Tabula 21**.

**Tabula 21.** Konceptuālais modelis: Kontakts centrs (VPPPD)

Vērtības piedāvājums	
 <b>Mērķis</b>	Nodrošināt iespēju iedzīvotājiem saņemt atbalstu neklātienēs komunikācijas kanālos (zvans, īsziņa, e-pasts, sociālie tīkli, tērzēšana, informācijas ievades formas).
 <b>Uzdevumi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nodrošina klientiem atbalsta sniegšanu valsts un pašvaldību pakalpojumu saņemšanas gaitā.</li> <li>Nodrošina zvanu, īsziņu, e-pastu, sociālo tīklu kontu, tērzēšanas rīku un Latvija.lv elektronisko formu apkalpošanu.</li> <li>Nodrošina pilnvarotā e-pakalpojuma pieteikšanu ar zvana starpniecību (ja tehniski iespējams).</li> </ul>
 <b>Rezultāta saņēmējs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iedzīvotāji (fiziskas personas), uzņēmēji (juridiskas personas).</li> <li>Iestādes un pašvaldības.</li> </ul>
Spējas	
 <b>Cilvēki</b>	<p>Kontakts centra vadītājs<sup>40</sup> – kontakts centra operatīvā vadība, darba organizācija, problēmsituāciju risināšana, darbības koordinēšana ar iestādēm, pašvaldībām.</p> <p>Klientu apkalpošanas speciālists kontakts centrā<sup>41</sup> – palīdzība klientu problēmu risināšanā un e-pakalpojumu nodrošināšanā, apkalpojot klientus pa tālruni, atbildot uz e-pastiem, atbildot uz ienākošajiem jautājumiem no Latvija.lv informācijas ievades formām, kā arī, izmantojot tērzēšanas rīkus. Pilnvarotā e-pakalpojuma nodrošināšana, izmantojot attālinātās identificēšanas rīkus (ja tehniski iespējams).</p> <p>Sociālo tīklu komunikāciju speciālists<sup>42</sup> – klientu informēšana sociālo tīklu platformās, sociālo tīklu ierakstu veidošana, virzīšana, iestāžu un pašvaldību sociālo kontu saturs vadība, kā arī klientu apkalpošanas speciālista kontakts centrā funkciju nodrošināšana.</p>
 <b>Procesi</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Klientu apkalpošana: <ul style="list-style-type: none"> <li>0. līmenis – automātiski ģenerētās atbildes uz zvaniem, e-pastiem un citām ziņām, tērzēšanas asistents;</li> <li>1. līmenis – kontakts centra darbinieku atbildes uz iedzīvotāju jautājumiem, atbalsts pakalpojumu nodrošināšanā, t.sk., pilnvarotais e-pakalpojums.</li> </ul> </li> <li>Atgriezeniskās saites nodrošināšana.</li> </ol>
 <b>Tehnoloģijas</b>	Telekomunikāciju platformas, e-pasta sistēmas, tērzēšanas platformas, sociālo tīklu platformas, Latvija.lv datu ievades formas, Latvija.lv pakalpojumu vadības un monitorēšanas sistēma.

<sup>40</sup> MK 30.11.2010. noteikumi Nr. 1075 "Valsts un pašvaldību institūciju amatu katalogs", Klientu apkalpošanas struktūrvienības vadītājs







<sup>41</sup> MK 30.11.2010. noteikumi Nr. 1075 "Valsts un pašvaldību institūciju amatu katalogs", Klientu apkalpošanas speciālists

<sup>42</sup> MK 30.11.2010. noteikumi Nr. 1075 "Valsts un pašvaldību institūciju amatu katalogs", Klientu apkalpošanas speciālists

### 3.3 VPVKAC – vienotā KAC kontaktpunkts pagastā un/vai bibliotēkā

Konceptuālais modelis pakalpojumu piegādes nodrošināšanai, izmantojot VPVKAC tīklu, atainots Tabula 22.

Tabula 22. Konceptuālais modelis: VPVKAC

Vērtības piedāvājums	
 <b>Mērķis</b>	Nodrošināt iespēju iedzīvotājiem klātienē (vismaz viens pakalpojumu kontaktpunkts katrā novada pagastā) saņemt valsts un pašvaldību pakalpojumus un atbalstu valsts pārvaldes pakalpojumu pieteikšanai.
 <b>Uzdevumi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nodrošina iespēju iedzīvotājam patstāvīgi pieteikt pakalpojumu VPVKAC telpās, izmantojot VPVKAC pieejamo tehnisko nodrošinājumu.</li> <li>Nodrošina iespēju iedzīvotājam pakalpojumu pieteikt ar VPVKAC darbinieka palīdzību un atbalstu, vai, ja nepieciešams, pilnvarojot VPVKAC darbinieku.</li> <li>Nodrošina attālinātas personalizētas konsultācijas organizēšanu ar iestādes speciālistu.</li> </ul>
 <b>Rezultāta saņēmējs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iedzīvotāji (fiziskas personas).</li> <li>Uzņēmēji (juridiskas personas).</li> <li>Iestādes un pašvaldības.</li> </ul>
Spējas	
 <b>Cilvēki</b>	<p><b>Klientu apkalpošanas centra vadītājs</b><sup>43</sup> – vada klientu apkalpošanas struktūrvienību/as, sastāda budžetu un kontrolē tā izpildi.</p> <p><b>Klientu apkalpošanas centra speciālists</b><sup>44</sup> <b>un pašvaldības bibliotēkas darbinieks / bibliotekārs</b> – apkalpo klientu saskaņā ar noteiktajiem standartiem, konsultē par valsts un pašvaldību pakalpojumiem un sniedz atbalstu pašapkalpošanās nodrošināšanā.</p>
 <b>Procesi</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Klientu apkalpošana: <ul style="list-style-type: none"> <li>0. līmenis – pašapkalpošanās virtuālajā kioskā;</li> <li>1. līmenis – klientu apkalpošanas speciālista un pašvaldības darbinieka / bibliotekāra atbalsts pakalpojumu nodrošināšanā atbilstoši definētajam VPVKAC pakalpojumu grozam;</li> <li>2. līmenis – atbalsts attālinātas personalizētas konsultācijas organizēšanā ar iestādes speciālistu;</li> </ul> </li> <li>Atgriezeniskās saites nodrošināšana.</li> </ol>
 <b>Tehnoloģijas</b>	Izmanto Latvija.lv portāla funkcionalitāti (t.sk. pilnvarotā e-pakalpojuma sniegšanai) vienoto e-pakalpojumu pārvaldības risinājumu, programmatūru komunikācijai ar iestādes speciālistu attālinātas personalizētas konsultācijas organizēšanā (lai nodrošinātu 2. atbalsta līmeni).

<sup>43</sup> MK 30.11.2010. noteikumi Nr. 1075 "Valsts un pašvaldību institūciju amatu katalogs", Klientu apkalpošanas struktūrvienības vadītājs

<sup>44</sup> MK 30.11.2010. noteikumi Nr. 1075 "Valsts un pašvaldību institūciju amatu katalogs", Klientu apkalpošanas speciālists

## Priekšnoteikumi modeļa ieviešanai

### Normatīvais ietvars

Tabula 23. Nepieciešamās izmaiņas normatīvajā regulējumā

Modeļa sastāvdaļa	Izmaiņas pamatojums	Nepieciešamās izmaiņas normatīvajos aktos
1	<p><b>Pakalpojumu pārresoru konsultatīvā padome</b></p> <p>Jānodrošina konsultatīvās padomes izveide, kurā tiktu realizēta starpresoru koordinācijas jautājumu apspriešana saistībā ar valsts un pašvaldību pakalpojumu sistēmas attīstību. Pārstāvniecība padomē plānota vismaz no VARAM (nodrošina uzraudzību pār pakalpojumu pārveides procesu un pakalpojumu sniegšanas procesu un šo procesu kontroli), Pakalpojumu administratīvā centra (nodrošina pakalpojumu turētāju metodisko vadību), no visām ministrijām (pārstāvēt sava resora pakalpojumu turētājus), tajā skaitā Finanšu ministrijas (analizē iesniegtos papildus finanšu pieprasījumus no valsts budžeta līdzekļu izlietojuma lietderības perspektīvas) un Ekonomikas ministrijas (atbildīgā institūcija par tiem pakalpojumiem, kas skar uzņēmējdarbības jomu), Latvijas Pašvaldību savienības (pārstāvēt pašvaldības) un Valsts administrācijas skolas (nodarbojas ar dizaina domāšanas apmācībām valsts pārvaldes darbiniekiem).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VARAM izdots dokuments par padomes izveidi (galvenie uzdevumi, pārstāvniecība, tiesības un pienākumi).</li> </ul>
2	<p><b>Pakalpojumu administratīvais centrs</b></p> <p>Pakalpojumu administratīvā centra izveide, funkcijas, uzdevumi.</p> <p>Pakalpojumu administratīvais centrs nodrošina pakalpojumu pārveides un sniegšanas metodisko vadību. Iestādes ir ministriju pakļautībā vai pārraudzībā, savukārt VPVKAC atrodas pašvaldību funkcionālā pārziņā. Nepieciešams ieviest mehānismu, lai izstrādātais pakalpojumu sniegšanas standarts un vadlīnijas ir saistošas pakalpojumu turētājiem (iestādēm, pašvaldībām).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grozījumi Valsts pārvaldes iekārtas likumā, papildinot to ar Pakalpojumu administratīvā centra izveidi un mērķiem un iekļaujot deleģējumu MK izdot Pakalpojumu sniegšanas standartu (VARAM koordinē tā izstrādi, MK to apstiprina).</li> <li>• MK 04.07.2017. noteikumi Nr. 401 "Noteikumi par valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru veidiem, sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību" – papildināt ar Pakalpojumu administratīvā centra funkcijām un uzdevumiem, iekļaujot arī standartizētus noteikumus centra sadarbībai ar VPVKAC, nosakot tajos nosacījumus, piemēram, VPVKAC pakalpojuma apjomam, pakalpojumu sniegšanas laikiem, kvalitātei, VPVKAC darbinieku apmācībām u.tml.</li> </ul>

Modeļa sastāvdaļa	Izmaiņas pamatojums	Nepieciešamās izmaiņas normatīvajos aktos
<b>3.2</b> VPPPD <b>3.3</b> VPVKAC	Konceptuālais modelis paredz izmaiņas VPVKAC un VPPPD uzbūvē, darbības modelī un sniegtajos pakalpojumos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MK 04.07.2017. noteikumi Nr. 401 "Noteikumi par valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru veidiem, sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību" – izmaiņas atbilstoši jaunam konceptuālajam modelim (piemēram, vienlīmeņa VPVKAC, VPVKAC atrašanās katrā pagastā, VPPPD darbība atsevišķos VPVKAC, VPVKAC un VPPPD darbības principi u.c.). Izmaiņas būs vairāk nekā 50% no esošā teksta, tādēļ būs jāizdod jauni noteikumi. Arī deleģējuma tvērums šiem noteikumiem tiks mainīts (iekļaujot arī VPPPD jautājumus).</li> </ul>
<b>3.2</b> VPPPD	Pilnvarotais e-pakalpojums attālināti ar zvana starpniecību.  VPPPD darbiniekiem iespēja redzēt Latvija.lv lietotāju sesiju statusu, ieskaitot nepabeigtos pakalpojumus, uzdevums veidot pakalpojumu sniegšanas statistiku.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jāizskata iespējas nodrošināt pilnvarotā e-pakalpojuma pieteikšanu ar zvana starpniecību. Ja tas ir iespējams, jāveic izmaiņas MK 04.07.2017. noteikumos Nr. 401 "Noteikumi par valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru veidiem, sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību" – nepieciešams mainīt 22.1 punktu par pilnvarotā e-pakalpojuma izpildi, paredzot tā izpildi arī attālināti</li> <li>• MK 04.07.2017 noteikumi Nr.400 "Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi" – papildināt ar VPPPD darbinieku tiesībām iegūt no Latvija.lv visu darba uzdevumu izpildei nepieciešamo informāciju.</li> <li>• MK 04.07.2017. noteikumi Nr. 401 "Noteikumi par valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru veidiem, sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību" – uzdevums veidot pakalpojumu sniegšanas statistiku.</li> </ul>
<b>3.4</b> VPVKAC	Dotāciju maksāšana pašvaldībām par VPVKAC izveidi, uzturēšanu un pilnveidošanu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lai nodrošinātu tādu normatīvo aktu bāzi dotāciju piešķiršanai pašvaldībām par VPVKAC izveidi, uzturēšanu un pilnveidošanu, kas nav jāapstiprina katru gadu, nepieciešams attiecīgs deleģējums MK noteikumiem kādā saistošā likumā. Visatbilstošākie būtu:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Likums par pašvaldībām (11. panta kontekstā) vai;</li> <li>b) Valsts pārvaldes iekārtas likums (kontekstā ar plānotajiem papildinājumiem par Pakalpojumu pārresoru konsultatīvā padomes izveidi).</li> </ol> </li> </ul>



Modeļa sastāvdaļa	Izmaiņas pamatojums	Nepieciešamās izmaiņas normatīvajos aktos
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attiecīgi tad būtu pamats izdot pastāvīgus MK noteikumus par kārtību, kādā pašvaldības saņem dotācijas VPVKAC tīkla izveidei, uzturēšanai un valsts un pašvaldību pakalpojumu sistēmas pilnveidei. Šajos MK noteikumos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jāparedz dotāciju aprēķināšanas metodika un jānosaka institūcija, kas pieņem lēmumu par dotāciju apjomiem (aprakstot pašu lēmuma pieņemšanas procesu);</li> <li>- Jāiekļauj nosacījumi (kritēriji), kad pašvaldība var saņemt dotācijas par VPVKAC darbību (viens no punktiem būtu – VPVKAC darbība atbilst pārresoru koordinācijas ietvarā noteiktam VPVKAC pakalpojumu sniegšanas standartam);</li> <li>- Jāparedz papildu dotācijas tiem VPVKAC, kuros darbojas VPPPD;</li> <li>- Jāparedz normas par dotāciju piešķiršanu pašvaldību bibliotēkām, kurās darbojas VPVKAC, saistībā ar datortehnikas un interneta lietošanas izmaksām, lai nerastos konflikti ar esošo MK 30.09.2014 noteikumu Nr.591 “Kārtība, kādā piešķir valsts budžeta līdzfinansējumu datoru, interneta un vispārpieejamo elektroniskās informācijas resursu publiskās pieejamības nodrošināšanai pašvaldību bibliotēkās” normām.</li> </ul> </li> <li>• MK noteikumos par VPVKAC pakalpojumu sniegšanas standartu paredzēt kārtību – kas un kādā veidā sniedz VPVKAC atbilstības novērtējumu šim standartam (piedāvājums šādu darbību uzticēt Pakalpojumu administratīvajam centram).</li> </ul>

Modeļa sastāvdaļa	Izmaiņas pamatojums	Nepieciešamās izmaiņas normatīvajos aktos
	VPVKAC darbība pagastu bibliotēku telpās.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bibliotēku likums – papildināt pašvaldību bibliotēku funkcijas (likuma 3. pants) ar VPVKAC funkcijām, precizēt arī 5. pantu par bibliotēku darbības vispārīgiem principiem, it sevišķi panta trešo daļu par maksas pakalpojumiem un par informācijas sistēmu izmantošanu.</li> <li>• MK 14.08.2001 noteikumi Nr.371 “Noteikumi par bibliotēkas darbam nepieciešamo darbinieku skaitu un darbinieku amatu ieņemšanai nepieciešamo izglītību” – precizēt normas attiecībā uz pagasta (vietējās nozīmes) bibliotēkām.</li> <li>• MK 25.09.2001 noteikumi Nr.415 “Bibliotēku darbībai nepieciešamā finansējuma normatīvi” – iespējams, jāpapildina ar normu, ka pašvaldību bibliotēkas VPVKAC darbībai nepieciešamo finansējumu saņem kā valsts budžeta dotāciju atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.</li> </ul>

### Finansēšanas modelis

Lai nodrošinātu konceptuālā modeļa sekmīgu īstenošanu, nepieciešams pārveidot VPVKAC un VPPPD finansēšanas modeli.



Detalizēti priekšlikumi VPVKAC un VPPPD finansēšanas modelim **3.7. nodaļā**.

### 3.3 Priekšlikumi par vienota valsts un pašvaldību pakalpojumu palīdzības dienesta (kontakta centra) darbības un finansēšanas modeļiem



**Priekšlikums 3:** Attālināto klientu apkalpošanu (zvani; e-pasti; Latvija.lv elektroniskajās formās iesniegtie jautājumi, ierosinājumi un sūdzības; tērzēšana; atbilžu sniegšana uz sociālajos tīklos saņemtajiem jautājumiem) veikt VPPPD ietvaros, nodrošinot valsts un pašvaldību pakalpojumu sniegšanas atbalstu. VPPPD kā virtuālu zvanu centru veidot atsevišķos (2-3) lielākajos VPVKAC administratīvajos centros.

**Priekšlikums 4:** Nepieciešams visos komunikāciju kanālos ieviest iespēju automatiskām atbildēm un klientu pieprasījumiem (interaktīva balss atbilde, automatiska atbilde un e-pastiem vai jautājumiem, kas uzdoti elektroniskajos kanālos, sociālajos tīklos, sarunu virzīšanas shēmas tērzēšanai sociālajos tīklos). Automatiskajās atbildēs nepieciešams norādīt sagaidāmo atbildes sniegšanas laiku.

**Priekšlikums 5:** Iestāžu un pašvaldību sociālo tīklu kontu apkalpošanu nodot VPPPD, lai maksimāli efektīvi nodrošinātu publisko resursu izmantošanu un pozitīvu atdevi, veicot komunikāciju. Sociālo tīklu kontu apkalpošanā 0. un 1. līmeņa atbalstu un komunikāciju nodrošinātu VPPPD darbinieki, savukārt sarežģītāku jautājumu risināšanā tiktu piesaistīti iestāžu un pašvaldību speciālisti.

**Priekšlikums 6:** Lai atvieglotu klientu apkalpošanas tālruņa numura atcerēšanos un plašāku tā lietošanu, ieviest īso (3-ciparu vai 4-ciparu) numuru, pa kuru būtu sazināms VPPPD; tas kalpotu kā vienotais valsts un pašvaldību pakalpojumu vienas pieturas kontakta centra identifikators.

**Priekšlikums 7:** Uzlabot kontakta centra tehnoloģiskās platformas funkcionalitāti, iekļaujot paziņojumus par ienākošo klientu komunikāciju, viena klienta komunikācijas dažādos kanālos identificēšanu, pakalpojumu kvalitātes līmeņa tiešsaistes monitorēšanu un citas funkcijas, kas palīdzētu sasniegt noteiktos mērķus.

**Priekšlikums 8:** Nākotnes perspektīvā apsvērt klientu identificēšanas iespējas attālināti ar zvana starpniecību, piemēram, izmantojot eParaksts mobile, banku autorizēšanas rīku Smart-ID, dokumentu vizuālo identificēšanu ar foto vai video zvana palīdzību un citas iespējas.

Atbilstoši jaunajam konceptuālajam modelim, VPPPD ir paredzēts nodrošināt iespēju iedzīvotājiem saņemt klientu atbalstu neklātienē komunikācijas kanālos. Ņemot vērā, ka VPPPD ir paredzēta būtiska loma klientu apkalpošanā, būtisks uzsvars jāliek uz klientu apmierinātības nodrošināšanu ar sniegtā pakalpojuma kvalitāti. **Tabula 24** ir apkopoti principi, kas ietekmē klientu apmierinātību, un sniegts vērtējums par galvenajiem izaicinājumiem, ar kuriem saskaras VPPPD.

Tabula 24. Principi klientu apmierinātības nodrošināšanai un VPPPD galvenie izaicinājumi

Nr.	Principi <sup>45</sup>	VPPPD galvenie izaicinājumi
1	<b>Pakalpojumi sniegti atbilstoši noteiktajai kvalitātei</b> – nodrošinot klientam atbalstu pakalpojumu sniegšanas uzsākšanā vai brīdī, kad klients saskaras ar problēmām pakalpojumu saņemšanas procesā.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Daudzkanālu komunikācijas nodrošināšana - zvani; e-pasti; Latvija.lv elektroniskajās formās iesniegtie jautājumi, ierosinājumi un sūdzības; tērzēšana; atbilžu sniegšana uz sociālajos tīklos saņemtajiem jautājumiem.</li> </ul>
2	<b>Ātra un savlaicīga reakcija uz pieprasījumiem</b> – atbildot klienta pieprasījumiem nekavējoties – pirms klients ir pametis pakalpojumu saņemšanas platformas vai vietnes. Nepieciešams nodrošināt automatiskas atbildes uz klienta pieprasījumiem un proaktīvu pakalpojumu vajadzību identifikāciju.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uz rezultātu orientēta pakalpojumu sniegšana, nodrošinot kvalitātes mērķu izpildi.</li> <li>• Uzlabojumi valsts un pašvaldību pakalpojumu sistēmā, tai skaitā proaktīvu pakalpojumu ieviešana.</li> </ul>
3	<b>Atbilstība vienas pieturas aģentūras principam</b> , veicot pēc iespējas mazāk pieprasījumu un precizējumu, sniedzot klienta vajadzību apmierinājumu vienuviet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komunikācijas centralizācija - vienas pieturas aģentūras principa realizācija – VPPPD kā kontaktu vadības partneris iestādēm un pašvaldībām.</li> <li>• Klienta sistēmu ietvarā veikto darbību informācijas pieejamība – pakalpojumu statuss, neveiksmīgas darbības, u.tml.</li> <li>• Pakalpojumu sniegšanas digitalizācijas pakāpes paaugstināšana.</li> </ul>
4	<b>Viegli uztverama, visaptveroša informācija</b> – izskaidrojot klientam saprotamā veidā informāciju par pakalpojumu vai sniedzot atbalstu problēmsituācijās.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pieeja nepabeigto pakalpojumu statusa informācijai un spēja to izskaidrot klientiem.</li> </ul>
5	<b>Laipna un pieklājīga darbinieku attieksme</b> – paaugstinot klientu apmierinātību ar valsts un pašvaldības sniegtajiem pakalpojumiem.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uz klientu orientēta komunikācija, ievērojot noteiktos klientu apkalpošanas standartus.</li> </ul>

Lai nodrošinātu VPPPD darbības atbilstību noteiktajiem principiem, tiek rekomendēts VPPPD veidot VPVKAC tīklā. Tādā veidā tiks nodrošināta iespēja vieglāk plānot un kontrolēt pakalpojumu sniegšanas kvalitāti, apkalpot klientus pēc vienota standarta, kā arī efektīvi izmantot esošo VPVKAC tīklā uzkrāto zināšanu un pieredzes bāzi. Sākotnēji zvanu apkalpošana būtu nodrošināma 2-3 centros, pieaugot apkalpojamo kontaktu skaitam, centru skaits tiktu palielināts, kā arī īslaicīgi palielināta kontaktu skaita gadījumos (piemēram, VID gada deklarāciju iesniegšana) kontaktu apkalpošanā sevišķi pa tālruni būtu piesaistāmi darbinieki no VPVKAC administratīvajos centros. VPPPD jānodrošina kontaktu centra pakalpojumu nodrošināšana visu darba laiku – sākot no 8:00 līdz 18:00. Šādas sadarbības nodrošināšanai Pakalpojumu administratīvais centrs slēgtu sadarbības līgumus<sup>46</sup> ar tiem VPVKAC, kuri nodrošina VPPPD un kuros kontaktu apkalpošana notiek pastāvīgi, un ar tiem VPVKAC, kuriem kontaktu apkalpošanā būtu jāpieslēdzas palielināta kontaktu skaita gadījumā. Šie būtu standartizēti sadarbības līgumi, kuros tiktu noteiktas kontaktu centra pakalpojuma prasības, piemēram, pakalpojuma apjoms, sniegšanas laiks, kvalitāte utml.

Ņemot vērā, ka VPPPD ir plānots veidot VPVKAC tīklā, tā finansēšanas modelis ir jāskata kopsakarā ar VPVKAC tīkla finansēšanas modeli.

<sup>45</sup> VARAM 21.06.2019 rīkojums Nr. 1-2/87 "Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru zvanu centra darbības kvalitātes novērtēšanas metodika un tā pielikumi"

<sup>46</sup> Tie būtu sadarbības līgumi Valsts pārvaldes iekārtas likuma izpratnē, kuru slēgšanai Pakalpojumu administratīvais centrs saņemtu attiecīgu deleģējumu.



Detalizēti priekšlikumi VPPPD finansēšanas modelim pieejami 3.7. nodaļā.

Būtiskākais ieguvums no VPPPD izveides būtu centralizēta dažādu ienākošo kontaktu ziņojumu/problēmu signālu apstrāde vienuviet, tādējādi izslēdzot vairākkārtēju komunikāciju gadījumā, ja klients, nesaņemot atbildi pirmajā komunikāciju kanālā, ir iniciējis komunikāciju citā kanālā. VPPPD ieteicams pārvaldīt piecus kanālus, kuros iedzīvotājiem tiek nodrošināts atbalsts valsts un pašvaldību pakalpojumu saņemšanā (skat. Attēls 28).

Attēls 28. Ieteicamie kanāli atbalsta sniegšanai



### Zvans

Izvērtējot esošo zvanu apkalpošanas kvalitāti, secināts, ka noteiktā mērķa vērtība – 95% pacelto zvanu – netiek sasniegta. Lai to nodrošinātu, apkalpojot pa tālruni VPPPD ietvaros, zvani jānovirza brīvajam klientu apkalpošanas speciālistam. Tādējādi tiktu nodrošināts augstāks ienākošo zvanu atbildēšanas īpatsvars.

Kontaktu centra noslodze plānojama, nosakot darbiniekus, kuri nodarbojas tikai ar zvanu un citu kontaktu apkalpošanu, lai nodrošinātu maksimāli augstu pakalpojumu kvalitāti, savukārt brīžos, kad ienākošo kontaktu apjoms ir palielināts, zvanu apkalpošanai piesaistāmi darbinieki no VPVKAC, virzot viņiem zvanus, kuri nav atbildēti pēc noteiktā laika, piemēram, 30 sekundēm.

VPPPD vadītājam nepieciešams sekot kontaktu centra noslodzei un tam, lai tiek nodrošināta noteiktā klientu apkalpošanas kvalitāte.

Gadījumos, kad pakalpojumu sniegšanas gaitā VPPPD darbiniekiem ir pieejams klientu tālruņa numurs, iespējams veikt klientu informēšanu proaktīvai pakalpojumu saņemšanai.

Lai nodrošinātu VPPPD darbiniekiem iespēju augstvērtīgi veikt atbalstu pakalpojumu sniegšanā, nepieciešams nodrošināt iespēju redzēt Latvija.lv lietotāju sesiju statusu, ieskaitot nepabeigtos pakalpojumus.

Attālinātās klientu identificēšanas gadījumā apskatāmi 2 varianti:

1. Klientu identitātes pārbaude, izmantojot Mobilais e-paraksts vai Smart-ID. Mobilais e-paraksts lietotāju skaits publiski nav zināms, taču, ņemot vērā, ka 2020. gada martā jaunu pieteikumu skaits ir 5200 lietotāju<sup>47</sup>, kopējais eParaksts Mobile lietotāju skaits var tuvuoties 100 000 lietotājiem, savukārt Smart-ID Latvijā jau 2019. gadā lietoja vairāk nekā 1 miljons lietotāju<sup>48</sup> un saskaņā ar Smart-ID pārstāvju sniegto informāciju klientu personības noskaidrošanas pakalpojumu zvana laikā izmanto Swedbank, SEB Banka, LMT un Latvenego;
2. Klientu identitātes pārbaude, attālināti pārbaudot personas dokumentu un to drošības elementus. Šādā gadījumā ar videozvana palīdzību VPPPD darbinieks pārliecinās par personu apliecinošā dokumenta drošības elementu esamību līdzīgi tam, kā to dara N26 banka Vācijā, noslēdzot līgumus ar saviem klientiem.

<sup>47</sup> [https://www.eparaksts.lv/lv/par\\_mums/Jaunumi/Marta\\_butiski\\_pieaudzis\\_gan\\_eParaksta\\_lietotaju\\_gan\\_izmantosanas\\_reizu\\_skaits](https://www.eparaksts.lv/lv/par_mums/Jaunumi/Marta_butiski_pieaudzis_gan_eParaksta_lietotaju_gan_izmantosanas_reizu_skaits)

<sup>48</sup> <https://forbesbaltics.com/lv/tehnologijas/raksts/smart-id-lietotaju-skaits-pieaug?category=5>

Tabula 25. Kanāli atbalsta sniegšanai: zvans

Pakalpojumu sniegšanas aspekts	Apraksts
<b>Pakalpojumu klāsts</b>	Ienākošie zvani uz Latvija.lv atbalsta tālruni, Latvija.lv pakalpojumu atbalsta un, ja panākta vienošanās ar iestādēm, to klientu atbalsta ienākošo zvanu apkalpošana. Pakalpojumu nodrošināšana pa tālruni. Klātienēs vizīšu rezervēšana. Pilnvaroto e-pakalpojumu nodrošināšana.
<b>Automātiskais apkalpošanas līmenis</b>	Interaktīvā balss atbilde.
<b>1. līmeņa klientu apkalpošana</b>	VPPPD darbinieku saruna ar zvanītāju.
<b>2. līmeņa klientu apkalpošana</b>	Zvana pāradresācija iestāžu vai pašvaldību speciālistiem.
<b>Proaktīvā darbība</b>	Atzvans uz neatbildētajiem zvaniem. Proaktīva pakalpojumu nodrošināšana (ja pakalpojuma sniegšanas vai klientu atbalsta gaitā pieejama klienta kontaktinformācija).
<b>Tehniskās prasības</b>	Zvanu rindas vadība. Klientu identificēšana, izmantojot mobilo e-parakstu, banku autorizācijas rīkus vai dokumentu drošības elementu pārbaudi.
<b>Kvalitātes prasības</b>	>95% pacelto zvanu. >80% pakalpojumu apkalpošana VPPPD ietvaros.

### E-pasts

Kopējais e-pastu apjoms kopējā VPVKAC kontaktu skaitā ir neliels (0,2% no visiem kontaktiem 2019.-2020. gadā). Līdz ar Covid-19 saistīto kontaktēšanās ierobežojumu ieviešanu e-pastu skaits četrkārsējās. Ieviešot e-adreses plašāku pielietojamību, apkalpojamo kontaktu skaits e-pasta kanālā pieaugs.

Tabula 26. Kanāli atbalsta sniegšanai: e-pasts

Pakalpojumu sniegšanas aspekts	Apraksts
<b>Kontaktu veids</b>	Atbildes uz e-pastiem, kas sūtīti uz <a href="mailto:portals@vraa.gov.lv">portals@vraa.gov.lv</a> . E-pastu no e-adreses apkalpošana. Atbildes sniegšana uz e-adresi, ja iespējams identificēt iesniedzēju un iesniedzējam reģistrēta e-adrese.
<b>Automātiskais apkalpošanas līmenis</b>	Automātiskā atbilde uz saņemto e-pastu ar norādi par tālākajām darbībām un iespējām atrisināt jautājumu citos veidos.
<b>1. līmeņa klientu apkalpošana</b>	VPPPD darbinieku atbilde uz e-pastu.
<b>2. līmeņa klientu apkalpošana</b>	E-pasta pāradresācija iestāžu vai pašvaldību speciālistiem.
<b>Proaktīvā darbība</b>	E-pastu apziņošana uz e-adresēm.
<b>Tehniskās prasības</b>	Klientu identificēšana ar mobilo e-parakstu.

Pakalpojumu sniegšanas aspekts	Apraksts
<b>Kvalitātes prasības</b>	100% atbildes uz e-pastiem. >80% pakalpojumu apkalpošana VPPPD ietvaros.

### Latvija.lv elektroniskajās formās iesniegtie jautājumi, ierosinājumi un sūdzības

Lai uzlabotu klientu pieredzi un pakalpojumu sniegšanas kvalitāti, Latvija.lv nepieciešams apkopot atgriezenisko saiti no klientiem (gan pēc pakalpojuma pabeigšana, gan atstājot Latvija.lv nepabeidzot pakalpojumu). Šādas atgriezeniskās saites iegūšana dotu iespēju sniegt palīdzību pakalpojuma veiksmīgai pabeigšanai. Papildu tam šī informācija ļautu novērtēt klientu pieredzi, tādejādi sekmējot pakalpojumu lietojamības un klientu apmierinātības uzlabošanu.

Tabula 27. Kanāli atbalsta sniegšanai: Latvija.lv elektroniskās formas

Pakalpojumu sniegšanas aspekts	Apraksts
<b>Kontaktu veids</b>	Pakalpojumu izpildes gaitā aizpildīto ievades formu vai ierosinājumu un sūdzību informācijas apstrāde VPPPD.
<b>0. līmeņa klientu apkalpošana</b>	Automātiskā atbilde uz formā norādīto informāciju.
<b>1. līmeņa klientu apkalpošana</b>	Palīdzība klientiem e-pakalpojumu pabeigšanā saskaņā ar ievades formās norādīto informāciju.
<b>2. līmeņa klientu apkalpošana</b>	Iestāžu vai pašvaldību speciālistu iesaiste situācijas risināšanai, ja nepieciešama padziļināta iesaiste.
<b>Proaktīvā darbība</b>	Klientu atgriezeniskās saites iegūšana pēc pakalpojumu pabeigšanas.
<b>Tehniskās prasības</b>	Ievades formu izstrāde, informācijas apmaiņas.
<b>Kvalitātes prasības</b>	100% atbildes uz Latvija.lv elektroniskajās formās iesniegtajiem jautājumiem. >80% pakalpojumu apkalpošana VPPPD ietvaros.

### Tērzēšana (virtuālā asistenta atbalsts)

Virtuāli asistenti kļūst par ikdienas klientu apkalpošanas sastāvdaļu, taču ir svarīgi, lai mākslīgā intelekta un iepriekš definēto sarunu virzības plāna vadīto tērzēšanu brīdī, kad automātiskais asistents nevar palīdzēt atrisināt problēmu, komunikāciju pārņem operators. 55% apkalpojamo personu dod priekšroku šādai kombinētai virtuālā asistenta un operatora vadītai komunikācijai<sup>49</sup>.

Tabula 28. Kanāli atbalsta sniegšanai: tērzēšana

Pakalpojumu sniegšanas aspekts	Apraksts
<b>Kontaktu veids</b>	Tērzētava Latvija.lv, iestāžu un pašvaldību mājas lapās vai e-pakalpojumu nodrošināšanas vietnēs.
<b>0. līmeņa klientu apkalpošana</b>	Automatizēts tērzēšanas asistents, kuru darbina iepriekš nedefinēti sarunu virzības plāni un mākslīgais intelekts.
<b>1. līmeņa klientu apkalpošana</b>	Klientu apkalpošanas operatora pārņemta komunikācija ar iedzīvotāju, sākot ar brīdi, kad tas norādījis, ka vēlas sazināties ar operatoru.

49 The Secret to Winning Customers' Hearts With Artificial Intelligence, Capgemini, 2018

Pakalpojumu sniegšanas aspekts	Apraksts
<b>2. līmeņa klientu apkalpošana</b>	Iestāžu vai pašvaldību speciālistu iesaiste situācijas risināšanai, ja nepieciešama padziļināta iesaiste.
<b>Proaktīvā darbība</b>	Sākotnējais neuzbāzītais uzaicinājums uz komunikāciju, automātiski atverot tērzēšanas logu un nododot pirmās frāzes.
<b>Tehniskās prasības</b>	Tērzēšanas rīka vadības panelis. Paziņojumi par nepieciešamību uzsākt komunikāciju ar klientu tērzēšanas rīkā.
<b>Kvalitātes prasības</b>	95% kontaktu uzsākšana tērzēšanas rīka ietvaros. >80% pakalpojumu apkalpošana VPPPD ietvaros.

### Komunikācija sociālajos tīklos

Sociālo tīklu lietošana pieaug gan ikdienas saziņā, gan arī valsts iestāžu komunikācijā ar iedzīvotājiem. Sociālo tīklu platformas ir dinamiski mainīgas un maina saziņas algoritmus un ierakstu vadības principus pat biežāk nekā reizi gadā<sup>50</sup>, tādējādi mainās optimālākie un efektīvākie komunikāciju veidi. Svarīgi sekot līdzi jaunākajiem klientu iesaistes un informēšanas piegājieniem, lai maksimāli efektīvi vadītu komunikāciju sociālajos tīklos.

Tabula 29. Kanāli atbalsta sniegšanai: sociālie tīkli

Pakalpojumu sniegšanas aspekts	Apraksts
<b>Kontaktu veids</b>	Facebook un Twitter komunikācijas uzturēšana Latvija.lv un VPVKAC kontiem. Facebook un Twitter komunikācijas nodrošināšana iestādēm un pašvaldībām.
<b>0. līmeņa klientu apkalpošana</b>	Automatizēta tērzēšana (ātrās saziņas) sistēmās saskaņā ar iepriekš noteiktu sarunas virzības plānu.
<b>1. līmeņa klientu apkalpošana</b>	Atbildes uz iedzīvotāju jautājumiem tērzēšanas (ātrās saziņas) rīkos, kā arī atbildot uz sociālo tīklu ierakstiem vai komentāriem pie ierakstiem.
<b>2. līmeņa klientu apkalpošana</b>	Iestāžu vai pašvaldību speciālistu iesaiste situācijas risināšanai, ja nepieciešama padziļināta iesaiste.
<b>Proaktīvā darbība</b>	Informācijas par pakalpojumiem sniegšana sociālajos tīklos, pamatā virzot e-pakalpojumu izmantošanu, sociālo tīklu ierakstu rakstīšana, komentāri pie citu sociālo tīklu lietotāju ierakstiem.
<b>Tehniskās prasības</b>	Sociālo tīklu platformu nodrošinātāju rīku izmantošana <i>Facebook pages</i> – vairāku Facebook kontu satura pārvaldībai – un <i>Tweetdeck</i> – vairāku Twitter kontu pārvaldībai. Jāizvērtē iespēja izmantot norādīto sistēmu e-pasta paziņojumu izmantošanu klientu apkalpošanas speciālistu informēšanai par jaunu informatīvo paziņojumu (ierakstu, komentāru u.c.) apstrādi pakalpojumu centru tehnoloģiskā risinājuma ietvaros.
<b>Kvalitātes prasības</b>	95% atbilžu uz ierakstiem 1 stundas laikā.

<sup>50</sup> Sproutsocial, Falcon



### 3.4 VPVKAC telpu, izkārtojuma, apkārtējās infrastruktūras pilnveides, kā arī sabiedriskā transporta pieturvietu attāluma no VPVKAC (VARAM apstiprinātas vadlīnijas) rekomendācijas



**Priekšlikums 9:** VARAM izstrādāt vadlīnijas, kurās ietvertas prasības, kas attiecas uz ēku, kurā atrodas VPVKAC, klientu apkalpošanas vietām, tehnoloģiju aprīkojumu, vizuālo stilu, drošību un veselības aizsardzību un apkārtējo infrastruktūru.

Koncepcijā par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi ir definēts vienots pamata komplekts VPVKAC tīkla infrastruktūrai. Ņemot vērā, ka pēc administratīvi teritoriālās reformas pakalpojumi klātienē tiks nodrošināti ne tikai vienotajos klientu centros, bet arī pašvaldību bibliotēkās, prasības nepieciešams pielāgot aktuālajām vajadzībām (skat. **Tabula 30**).

**Tabula 30.** Ieteicamās VPVKAC telpu, izkārtojuma un apkārtējās infrastruktūras prasības paplašinātā tīkla ietvaros

Nr.	Ieteicamā prasība	Vienotais klientu centrs	Bibliotēka
<b>1. Ēkai, kurā atrodas VPVKAC:</b>			
1.1.	nodrošināti komunālie pakalpojumi (piemēram, apkure, ventilācija, gaisa kondicionēšana) atbilstoši ēkas ekspluatācijas prasībām un darba drošībai.	✓	✓
1..	papildu 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 ratiņkrēslā, 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.	✓	✓
<b>2. Klientu apkalpošanas vietas:</b>			
2.1.	atvērta un daļēji slēgta tipa klientu apkalpošanas vietas, nelielā skaitā darbam ar klientiem pieejamas arī slēgtas darbavietas.	✓	
2.2.	daļēji slēgta tipa klientu apkalpošanas vietas ar atdalošo sienīņu.	✓	✓
<b>3. Tehnoloģiju aprīkojums:</b>			
3.1.	vismaz viens publiskas pieejas dators, datora web kamera, skeneris un brīvpieejas internets.	✓	✓
3.2.	multifunkcionāla iekārta drukāšanai, pavairošanai un skenēšanai, ko izmanto klientu apkalpošanai.	✓	✓
3.3.	klientu apkalpošanas centra speciālista darba vieta ir aprīkota ar datorpieslēgumu, optisko internetu.	✓	✓

Nr.	Ieteicamā prasība	Vienotais klientu centrs	Bibliotēka
3.4.	klientu apkalpošanas centra speciālista darba vieta ir aprīkota ar POS termināli maksājumu veikšanai uz vietas ar karti.	✓	✓ Ja tehniski un juridiski iespējams
3.5.	klientu plūsmas koordinēšanai ir vēlama rindu vadības iekārta.	✓	
<b>4.</b>	<b>Vizuālais stils:</b>		
4.1.	izkārtne pie ēkas ārdurvīm un iekšējās informatīvās zīmes.	✓	✓
4.2.	vieta informatīvo materiālu izvietošanai.	✓	✓
<b>5.</b>	<b>Drošības un veselības aizsardzības prasības:</b>		
5.1.	drošības apsvērumu dēļ ir izvērtējama iespēja nodrošināt videonovērošanu.	✓	✓
5.2.	Covid-19 saistīto ierobežojumu izpildes ievērošana.	✓	✓
<b>6.</b>	<b>Apkārtējā infrastruktūra:</b>		
6.1.	autostāvvietas, kas tiks izveidotas atbilstoši normatīviem, paredzot arī visus nepieciešamos nosacījumus personu ar invaliditāti piekļuvei.	✓	✓
6.2.	starpilsētu autobusu pieturvietu ieteicamais attālums no ir 700m attālumā (mērot pa taisni, kas savieno divus punktus). Šo attālumu cilvēks vidēji spēj veikt 10 minūtēs.	✓	✓

### 3.5 Priekšlikumi vadlīniju izstrādei par valsts pārvaldes pakalpojumu piegādi alternatīvos kanālos VPVKAC tīklā (piemēram, mobilā pakalpojumu piegāde)



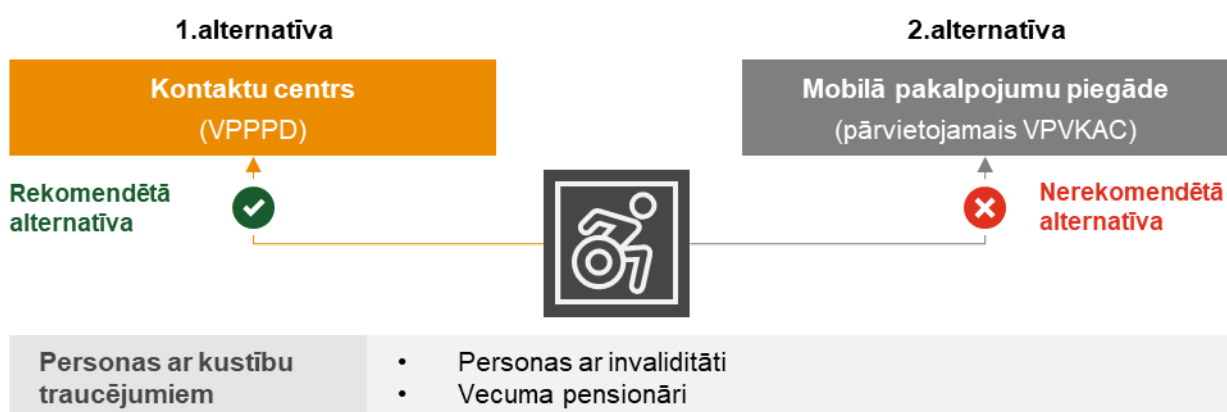
**Priekšlikums 10:** Ieviešot piedāvāto konceptuālo modeli, iedzīvotājiem tiks pilnvērtīgi nodrošināta pakalpojumu pieejamība. Līdz ar to pakalpojumu piegāde alternatīvos kanālos (piemēram, mobilā pakalpojumu piegāde) nav nepieciešama.

Atbilstoši piedāvātajam konceptuālajam modelim, paredzēts, ka pakalpojumu piegāde notiks, izmantojot daudzkanālu pieeju (elektroniskajos un klātienē kanālos). Klātienē pakalpojumu nodrošināšanas kontekstā kontaktpunkts atradīsies katrā novada pagastā, izmantojot VPVKAC klientu apkalpošanas centru un pašvaldību bibliotēku tīklu. Ņemot vērā, ka šāds konceptuālais modelis pilnvērtīgi nodrošinās pakalpojumu pieejamību iedzīvotājiem, no teritoriālā pārklājuma viedokļa pakalpojumu piegādi alternatīvos klātienē kanālos apsvērt nav nepieciešams.

Vienīgā nepieciešamība apsvērt alternatīvus kanālus pakalpojumu saņemšanai klātienē (piemēram, mobilā pakalpojumu piegāde – pārvietojamais VPVKAC) ir, lai nodrošinātu pakalpojumu pieejamību personām ar kustību traucējumiem, (t.sk. personas ar invaliditāti, vecuma pensionāri), kuriem grūtības sagādā klātienē kontaktpunkta apmeklēšana. No šīs mērķa grupas perspektīvas, iespējamās divas alternatīvas (skat. **Attēls 29**):

- **1. alternatīva (rekomendētā)** – pakalpojumus iespējams pieteikt attālināti VPPPD, izmantojot telefonu un pilnvarotā e-pakalpojuma iespējas, līdz ar to iedzīvotājam nav nepieciešamības apmeklēt klātienē pakalpojumu pieteikšanas kontaktpunktu. Šajā gadījumā tiktu sekmēta pāreja uz attālinātu kanālu izmantošanu pakalpojumu nodrošināšanā un pakalpojumu piegāde saistītos ar zemākām izmaksām;
- **2. alternatīva (nerekomendētā)** – pakalpojumi tiek nodrošināti alternatīvos klātienē kanālos (mobilā pakalpojumu piegāde – pārvietojamais VPVKAC). Šajā gadījumā pakalpojumu piegāde saistītos ar augstākām izmaksām.

## Attēls 29. Pakalpojumu piegāde personām ar kustību traucējumiem



### 3.6 Priekšlikumi par sadarbības iespējām ar potenciāliem sadarbības partneriem (piemēram, VAS "Latvijas Pasts") pakalpojumu piegādāšanai, iekļaujot izvērtējumu par pilotprojekta īstenošanas iespēju



**Priekšlikums 11:** Ieviešot piedāvāto konceptuālo modeli, iedzīvotājiem tiks pilnvērtīgi nodrošināta pakalpojumu pieejamība klātienē, izmantojot VPVKAC un pašvaldību bibliotēku tīklu. Pakalpojumu kontaktpunkts atradīsies katrā novada pagastā, līdz ar to pakalpojumu piegāde, sadarbojoties ar citiem potenciālajiem partneriem (piemēram, VAS "Latvijas Pasts"), nav nepieciešama.

Piedāvātais konceptuālais modelis, kurā klātienē apkalpošanu nodrošinās klientu apkalpošanas centru un pašvaldību bibliotēku tīkls, pilnvērtīgi nodrošinās pakalpojumu pieejamību iedzīvotājiem. Līdz ar to nav nepieciešams apsvērt sadarbības iespējas ar citiem potenciālajiem sadarbības partneriem. Alternatīvi pašvaldību bibliotēku vietā būtu iespējams izvēlēties citus sadarbības partnerus, piemēram, VAS "Latvijas Pasts", tomēr tādā gadījumā būtu jāsaikājas ar ierobežojumiem klātienē pakalpojumu nodrošināšanā.

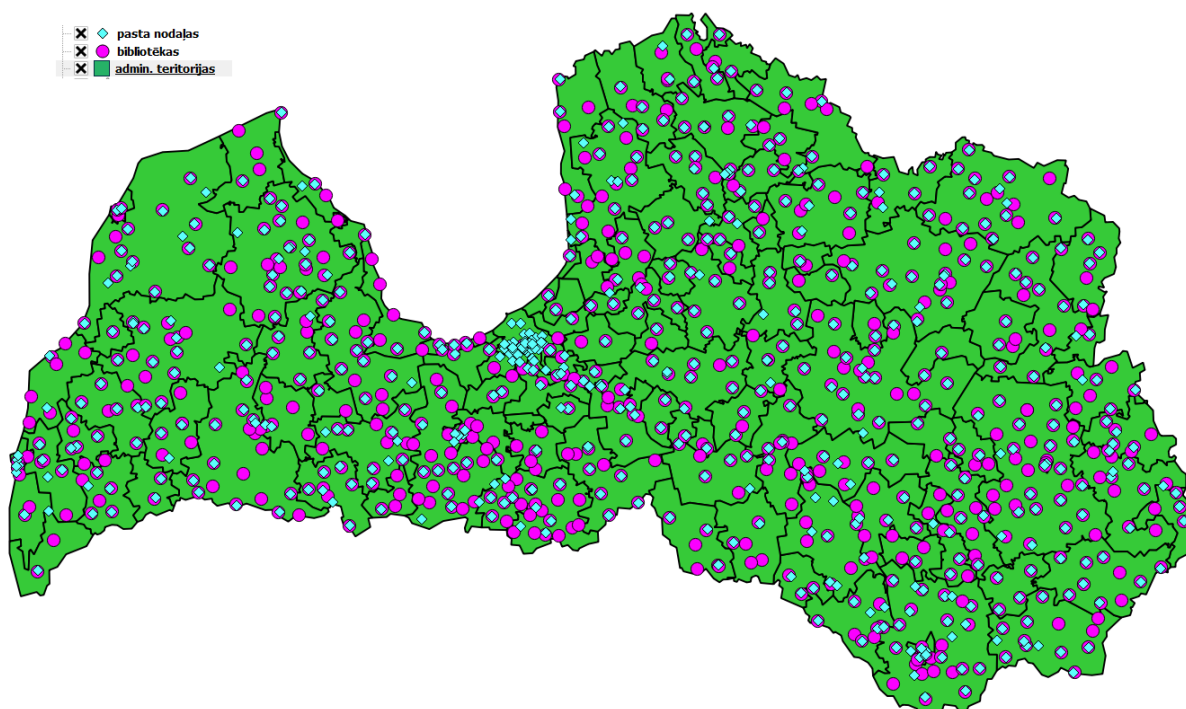
Veiktā analīze parāda, ka, salīdzinot iespējas sniegt pašvaldību bibliotēkās un VAS "Latvijas Pasts" nodaļās, klātienē pakalpojumu pieejamība veiksmīgāk tiktu nodrošināta pašvaldību bibliotēku tīklā:

- Pašvaldību bibliotēku skaits ir lielāks (747 pašvaldību bibliotēkas<sup>51</sup> un 607 pasta nodaļas<sup>52</sup>), un pašvaldību bibliotēku tīklam ir plašāks teritoriālais pārklājums, aptverot visu novadu pagastus (skat. Attēls 30);
- VAS "Latvijas Pasts" (līdzīgi kā citām komercsabiedrībām) ir tendence optimizēt savu nodaļu darbu (t.sk. samazināt pasta nodaļu skaitu, saīsināt pasta nodaļu darba laiku);
- Pašvaldību bibliotēkas atrodas pašvaldības funkcionālajā pārziņā, līdz ar to tās darbības modelis atbilst ierastajam valsts un pašvaldības iestāžu darbības modelim.

<sup>51</sup> Atvērto datu portāla datu kopa "Latvijas kultūras institūcijas", 2020.gada 22.februāra dati par kultūras institūcijām ar veidu "Pašvaldību publiskās bibliotēkas")

<sup>52</sup> VAS "Latvijas pasts" publiski pieejamā informācija (pasta nodaļu saraksts ar adresēm)

### Attēls 30. Pašvaldību bibliotēku un VAS "Latvijas Pasts" atrašanās vietas



## 3.7 Priekšlikumi valsts budžeta finansējuma piešķiršanas kritērijiem institūcijām, kuras iniciē VPVKAC



**Priekšlikums 12:** VARAM ieviest jaunu dotācijas modeli VPVKAC tīkla attīstībai un darbības nodrošināšanai, kas sastāv no investīciju un uzturēšanas dotācijas, veicot nepieciešamās izmaiņas normatīvajā regulējumā. Dotācijas modelim paredzēts stāties spēkā 2022. gadā.

Atbilstoši konceptuālajam modelim pēc administratīvi teritoriālās reformas pakalpojumus klātienē paredzēts nodrošināt tikai VPVKAC tīkla ietvaros, pakāpeniski aizvietojojot iestāžu KAC. VPVKAC jaunajam dotācijas modelim pieejamo finansējumu paredzēts veidot no esošā un iestāžu KAC funkcijai esošā dotācijas apjoma summas.

Lai nodrošinātu tādu normatīvo aktu bāzi dotāciju piešķiršanai, pašvaldībām nepieciešams ievērot šādus priekšnoteikumus:

1. Jāveido tāda normatīvo aktu bāze par VPVKAC izveidi, uzturēšanu un pilnveidošanu, kas nav jāapstiprina katru gadu. Nepieciešams attiecīgs deleģējums MK noteikumiem kādā saistošā likumā. Visatbilstošākie būtu Likums par pašvaldībām (11. panta kontekstā) vai Valsts pārvaldes iekārtas likums (kontekstā ar plānotajiem papildinājumiem par Pakalpojumu pārresoru konsultatīvā padomes izveidi). Attiecīgi tad būtu pamats izdot pastāvīgus MK noteikumus par kārtību kādā pašvaldības saņem dotācijas VPVKAC tīkla izveidei, uzturēšanai un publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidei;
2. Jāparedz nosacījumi (kritēriji), kad pašvaldība var saņemt dotācijas par VPVKAC darbību. Viens no punktiem būtu – VPVKAC darbība atbilst pārresoru koordinācijas ietvarā noteiktiem pakalpojumu sniegšanas standartiem. MK noteikumos par pakalpojumu sniegšanas standartiem paredz kārtību – kas un kādā veidā sniedz atbilstības novērtējumu.

Finansēšanas modeļa izveides pamatā izmantotie apsvērumi ietverti **Tabula 31**.

**Tabula 31.** PwC apsvērumi dotācijas modeļa izveidei

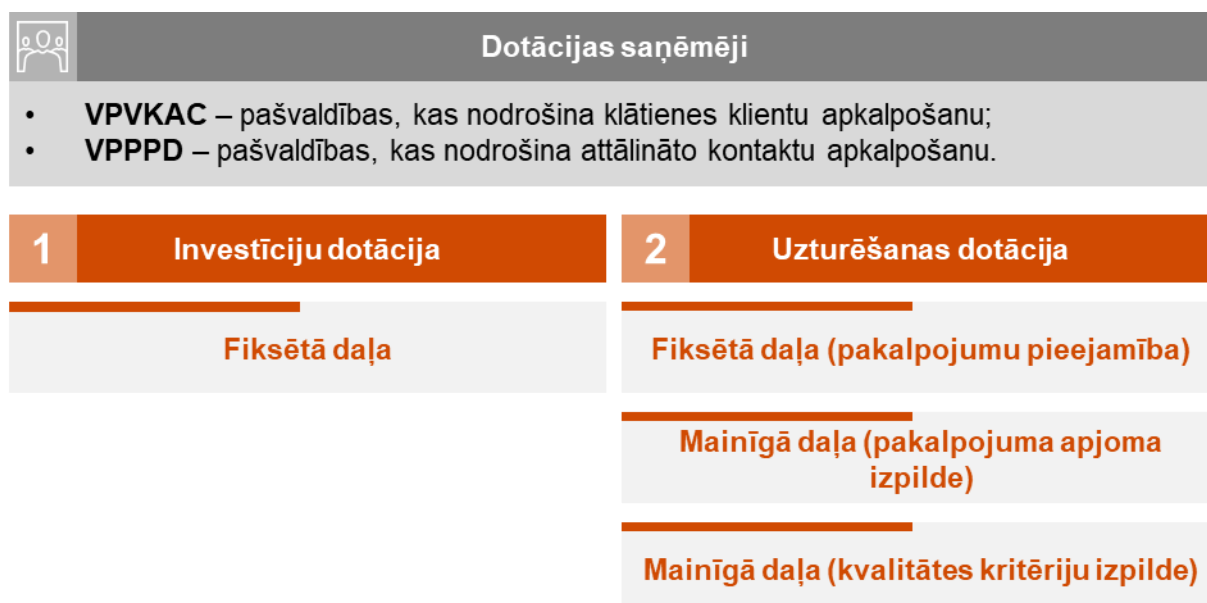
1

**Pakalpojumu sniegšanas ilgtspēja** – modelis tiek veidots, pieņemot, ka finansējuma apjoms ir esošā budžeta ietvaros, kas ietver dotācijas apjoma palielināšanu no iestādēm paredzētā KAC tīkla reorganizācijas.

<b>2</b>	<b>Pakalpojumu sniegšanas efektivitāte</b> – finansējuma apjoms atkarīgs no sniegto pakalpojumu apjoma un kvalitātes. Modeļa izveides laikā netiek apskatīti konkrēti kvalitātes kritēriji, jo tie tiek definēti katram pakalpojumam atsevišķi, taču modelis nosaka vienotu pieeju – kvalitātes sniegumam ir jābūt pakalpojumā iestrādāto kvalitātes kritēriju definētajā līmenī. No šī izriet, ka pakalpojuma veidošanas laikā ir jābūt precīzi definētiem kvalitātes rādītājiem, ko var izmērīt pakalpojuma sniegšanas laikā ar VPVKAC ietvaros esošajām mērīšanas spējām. Katra iestāde par kvalitātes kritērijiem vienojas atsevišķi ar VPVKAC pakalpojumu portfeļa pārvaldībā iesaistītajām pusēm.
<b>3</b>	<b>Finansējuma nepārtrauktība</b> – modelis nosaka principus, kādā veidā nodrošināt esošā VPVKAC tīkla darbības nepārtrauktību, kamēr tiek pilnībā ieviests jaunais dotācijas modelis.

Dotācijas modeļa koncepts attēlots **Attēls 31**.

**Attēls 31.** Dotācijas modeļa koncepts



### 1. Investīciju dotācija

Ar dotāciju paredzēts nodrošināt jaunu VPVKAC (tai skaitā VPPPD) tīkla attīstību un nepieciešamos kapitālieguldījumus esošajā tīklā.

#### VPVKAC investīciju dotācija

Dotācijas sadale notiek:

- vērtējot iesniegtos pašvaldību priekšlikumus par VPVKAC paplašinātā kontaktpunktu tīkla infrastruktūras attīstības vajadzībām, kas ir saistītas ar pakalpojumu sniegšanas laikā identificētajām problēmām;
- centralizēti veicamajiem uzlabojumiem, piemēram, esošo VPVKAC aprīkošanai ar dokumentu kamerām;
- pēc vienota standarta noteikta aprīkojuma iegādei jaunu pakalpojumu sniegšanas kontaktpunktu izveidošanai.

Investīciju dotācijas tiek maksātas VPVKAC atkarībā no to piederības administratīvajai teritorijai un izveides kārtas:

- Valstspilsētās esošie VPVKAC (izveide plānota B alternatīvas gadījumā saskaņā ar šo nodevumu);
- VPVKAC tīkla paplašināšanas gaitā izveidotie jaunie VPVKAC (vismaz 1 VPVKAC katra novada pagastā).

Sākot ar 2022. gadu, investīciju dotācijas 1. kārtā (līdz 2021. gada 31. decembrim) izveidotajiem VPVKAC tiek maksātas tikai gadījumā, ja notiek aprīkojuma uzlabošana vai jauna aprīkojuma iegāde jaunu vai esošo pakalpojumu klāsta nodrošināšanai.

### **VPPPD investīciju dotācija**

Investīciju dotācija VPPPD tiek piešķirta gadījumā, ja administratīvajā centrā tiek uzsākta VPPPD funkciju nodrošināšana. Investīciju dotācija VPPPD tiek piešķirta nepieciešamā tehniskā aprīkojuma iegādei, lai pašvaldība varētu kvalitatīvi nodrošināt kontaktu apkalpošanu.

### **2. Uzturēšanas dotācija**

Ar dotāciju paredzēts nodrošināt ikdienas izdevumus par VPVKAC pakalpojumu faktisko sniegšanu.

#### **Fiksētā daļa (pakalpojumu pieejamība)**

#### **VPVKAC fiksētā daļa (pakalpojumu pieejamība)**

Dotācijas apjoms tiek izmantots, lai nodrošinātu VPVKAC paplašinātā tīkla kontaktpunktos pakalpojuma pieejamību.

Uzturēšana dotācijas fiksētā daļa tiek maksāta VPVKAC atkarībā no to piederības administratīvajai teritorijai un izveides kārtas:

- VPVKAC tīklā esošie VPVKAC, kas izveidoti 1. kārtā, atkarībā no to atrašanās administratīvajos centros vai citās administratīvajās vienībās un iedzīvotāju skaita. Šiem VPVKAC dotācijas fiksētās daļas aprēķinu principi paliek kā līdz 2021. gadam, bet 2022. un 2023. gadā tiek samazināta izdevumu daļa, ko nosedz ar dotācijas fiksēto daļu;
- VPVKAC tīkla paplašināšanas gaitā izveidotie jaunie VPVKAC pagastos;
- VPVKAC tīkla paplašināšanas gaitā izveidotie jaunie VPVKAC valstspilsētās.

#### **VPPPD fiksētā daļa (pakalpojumu pieejamība)**

Uzturēšanas dotācijas fiksētā daļa tiek maksāta administratīvajos centros izveidotajiem VPPPD atkarībā no vienlaikus nodrošināto klientu apkalpošanas speciālistu darba vietām. Uzturēšanas dotācijas fiksētās daļas piešķiršanas nosacījumos norādāms klientu apkalpošanas speciālistu minimālais darba laiks (pakalpojumu pieejamība).

#### **Mainīgā daļa (pakalpojuma apjoma izpilde)**

Dotācijas apjoms tiek aprēķināts atbilstoši pakalpojumā definētajam pašizmaksu apjomam, kas ir attiecināms uz faktisko pakalpojuma sniegšanu VPVKAC kontaktpunkta ietvaros. Atbilstoši pakalpojumu cenrādim katram pakalpojumam ir definēta to sniegšanas cena par vienu pakalpojuma sniegšanas gadījumu, kas tiek pieskaitīta dotācijas apjomam tiešā veidā.

VPVKAC administratīvajos centros, kuros tiks nodrošināta kontaktu apkalpošana vienotā VPPPD ietvaros, tiek noteikts papildu finansējums daudzkanālu kontaktu apkalpošanas kompetences un tehnisko rīku nodrošināšanai. Par sociālo tīklu apkalpošanu iestādes un pašvaldības maksā apkalpošanas maksu, kura proporcionāli sadalāma visiem VPVKAC, kuri nodrošina VPPPD funkcijas.

Mainīgajā daļā (pakalpojuma apjoma izpilde) ietilpstošie pakalpojumu veidi, kuri tiek ieskaitīti pakalpojumu gadījumos apkopoti **Tabula 32**.

**Tabula 32** Pakalpojumu veidi, kuri tiek ieskaitīti pakalpojumu gadījumos

<b>Pakalpojuma veids</b>	<b>Apraksts</b>	<b>Nodrošinātāji</b>
<b>Klientu klātienēs apkalpošana</b>	Klientu apkalpošanas gadījums, klātienē sniedzot konsultāciju, palīdzot klientam pabeigt pakalpojuma pieprasīšanu vai saņemšanu. Viens apkalpošanas gadījums ir viena pakalpojuma sniegšana vienam klientam.	VPVKAC

Pakalpojuma veids	Apraksts	Nodrošinātāji
Klientu apkalpošana pa tālruni	Klientu apkalpošanas gadījums, ienākošās vai izejošās tālruņa sarunas gaitā sniedzot konsultāciju, palīdzot klientam pabeigt pakalpojuma pieprasīšanu vai saņemšanu. Viens apkalpošanas gadījums ir viena pakalpojuma sniegšana vienam klientam.	VPPPD
Klientu apkalpošana sociālajos tīklos vai ar tērzēšanas rīka palīdzību	Klientu apkalpošanas gadījums vienas komunikāciju sesijas gaitā sociālajos tīklos. Viens apkalpošanas gadījums ir viena tērzēšanas sesija vai komentāru izvietošana pie ieraksta sociālajos tīklos.	VPPPD
Klientu apkalpošana e-pastā vai datu ievades formās	Klientu apkalpošanas gadījuma atbildot uz klienta e-pastu vai arī atbildes nosūtīšana uz klientu ievades formās norādīto e-pastu. Viens apkalpošanas gadījums ir viena klienta viena pakalpojuma sniegšana	VPPPD

#### Mainīgā daļa (kvalitātes kritēriju izpilde)

Tiek definēti pakalpojuma kvalitātes kritēriji, kuri ir jāizpilda pakalpojuma sniegšanas laikā. Dotācijas daļa tiek precizēta katru gadu par iepriekšējo 12 mēnešu laikā kvalitātes kritēriju izpildi. Izpildot kritērijus, tiek saņemta papildu dotācija par sniegto pakalpojumu kvalitāti un stratēģisko mērķu izpildi, tādēļ, definējot pakalpojumu grozu, ir būtiski koordinēt stratēģisko mērķu attiecināšanu un kvalitātes kritēriju kopumu konkrētiem pakalpojumiem. Dotācijas izlietojuma mērķis – piemaksa darba algai.

#### Dotācijas apjoma pārskatīšana

Dotācijas modeļa parametru – attiecīgās VPVKAC fiksētās vai mainīgās daļas – pārskatīšana, lai saglabātu valsts pārvaldē vienotu finanšu plānošanas pieeju, būtu veicama vienu reizi gadā.



### 3.8 Priekšlikumi valsts pārvaldes pakalpojumu pārresoru koordinācijas mehānisma izveidei

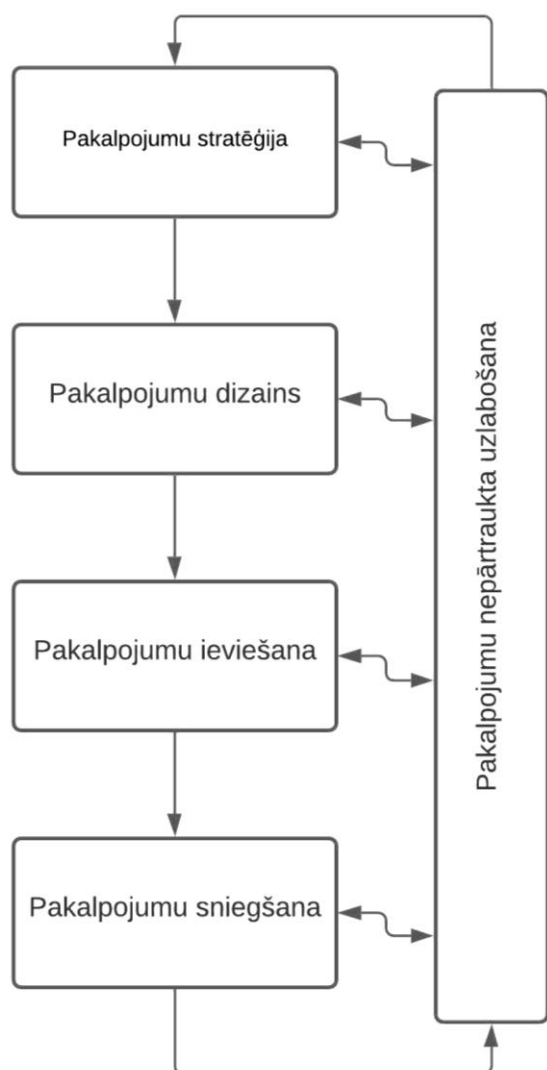


**Priekšlikums 13:** VARAM izveidot Pakalpojumu pārresoru koordinācijas padomi, kurai sadarbībā ar citām iesaistītājām pusēm ir paredzēta nozīmīga loma valsts un pašvaldību pakalpojumu pārveidē.

**Priekšlikums 14:** Rekomendēts VARAM izskatīt ES Strukturālo reformu atbalsta programmas piedāvātā finansējuma iespējas un pieteikties kā atbalsta saņēmējam kapacitātes stiprināšanā valsts un pašvaldību pakalpojumu pārveidē, tai skaitā saņemot konsultatīvo atbalstu izvēlētu komplicētu pakalpojumu pārveidē, koprades aktivitāšu un apmācību organizēšanā pakalpojumu turētājiem (iestādēm/pašvaldībām), u.c.

Lai uzlabotu pakalpojumu pieejamību un kvalitāti un īstenotu valsts un pašvaldību pakalpojumu pārveidi, rekomendēts izveidot Pakalpojumu pārresoru koordinācijas padomi. Šādā veidā tiks nodrošināts mehānisms sadarbības organizēšanai starp dažādām iesaistītājām pusēm. Turpmāk šajā nodaļā atspoguļots atbildību sadalījums atbilstoši **Attēls 32** atspoguļotajam pakalpojuma dzīves ciklam.

**Attēls 32.** Pakalpojumu dzīves cikls



Valsts pārvaldes spēja nodrošināt efektīvus un uz lietotāju orientētus valsts un pašvaldību pakalpojumus ir ārkārtīga būtiska. Lai celtu valsts pārvaldes kapacitāti pakalpojumu sniegšanā, rekomendējam izskatīt



ES Strukturālo reformu atbalsta programmas<sup>53</sup> piedāvātā finansējuma iespējas, kas nodrošina tehnisko atbalstu ES dalībvalstīm institucionālo, administratīvo un izaugsmi veicinošu reformu īstenošanai. Ar programmas atbalstu valstis var sekmēt un stiprināt valsts iestāžu spēju sagatavot un īstenot reformas piecās jomās: publiskā pārvalde; ieņēmumu administrēšana un valsts finanšu vadība; izaugsme un uzņēmējdarbības vide; darba tirgus, izglītība, veselības un sociālie pakalpojumi; finanšu sektors un piekļuve finansējumam.

Rekomendēts VARAM pieteikties kā atbalsta saņēmējam kapacitātes stiprināšanā valsts un pašvaldību pakalpojumu pārveidē, tai skaitā saņemot konsultatīvo atbalstu izvēlētu komplicētu pakalpojumu pārveidē, koprades aktivitāšu un apmācību organizēšanā pakalpojumu turētājiem (iestādēm/pašvaldībām), u.c.

Pieteikumu iesniegšana nākamajam periodam paredzēta līdz 2021. gada 31. oktobrim.

---

<sup>53</sup> Directorate-General for structural reform support “Helping EU Member States carry out growth-enhancing reforms”

## Pakalpojumu stratēģija fāze

Šīs fāzes virsmērķis ir nodrošināt pakalpojumu portfeļa pārvaldību, lai pēc iespējas efektīvākā veidā piegādātu pakalpojumus iedzīvotājiem un uzņēmējiem. Pušu pienākumi pakalpojumu stratēģijas fāzē apkopoti Tabula 33.

Tabula 33. Pušu pienākumi pakalpojumu stratēģijas fāzē

Uzdevumi	Pakalpojuma turētājs	Pakalpojumu pārresoru konsultatīvā	Pakalpojumu administratīvais centrs	Pašvaldības dome	MK
1. Pārvalda pakalpojumu portfeli	A	R	R	R	C
2. Pārvalda finanšu atkarības un iespējas	A	R	R	R	
3. Identificē un novērtē pakalpojuma pieprasījumu	A	R	I	R	
4. Pārvalda attiecības ar klientiem	I	C	A	R	

A – (*Accountable*) atbildīgais, kurš būs atbildīgs par lēmuma pieņemšanu

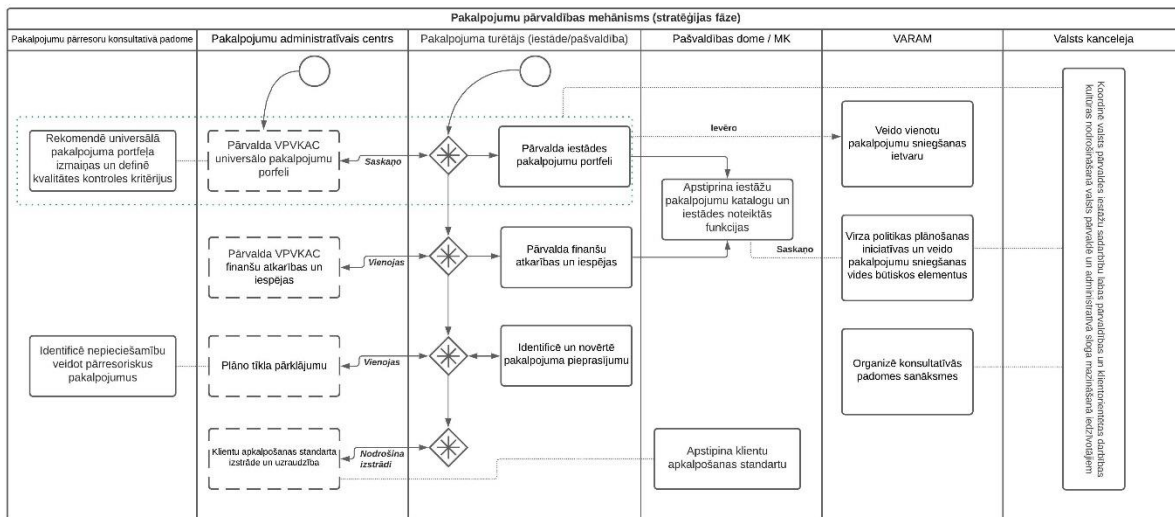
R - (*Responsible*) atbildīgais, kurš veiks uzdevumu, darbību, aktivitāti.

C – (*Consulted*) atbildīgais, ar ko būtu jākonsultējas lēmumu pieņemšanā.

I – (*Informed*) atbildīgais, kura darbs ir saistīts ar šo uzdevumu, funkciju, aktivitāti un noteikti būtu jāinformē par rezultātiem un gaitu.

Pakalpojumu pārvaldības mehānisms stratēģijas fāzē atspoguļots Attēls 38.

Attēls 33. Pakalpojumu pārvaldības mehānisms: stratēģijas fāze



## Pakalpojumu dizaina fāze

Šīs fāzes virsmērķis ir nodrošināt pakalpojumu dizainēšanu. Dizainējot pakalpojumu, iesaistītajām pusēm ir jāvienojas par būtiskiem pakalpojuma aspektiem, piemēram, pakalpojuma tvērumu, kvalitātes prasībām, u.c. Pušu pienākumi pakalpojumu dizaina fāzē apkopoti **Tabula 34**.

**Tabula 34.** Pušu pienākumi pakalpojumu dizaina fāzē

Uzdevumi	Pakalpojuma turētājs	Pakalpojumu administratīvais centrs
1. Koordinē pakalpojuma izveidi	A	C
2. Definē pakalpojumu kvalitātes līmeni	A	C
3. Pārvalda pakalpojumu katalogu	C	A
4. Pārvalda pakalpojuma pieejamību un resursu kapacitāti	A	C
5. Izveido pakalpojuma nepārtrauktības procedūras	A	I

A – (*Accountable*) atbildīgais, kurš būs atbildīgs par lēmuma pieņemšanu

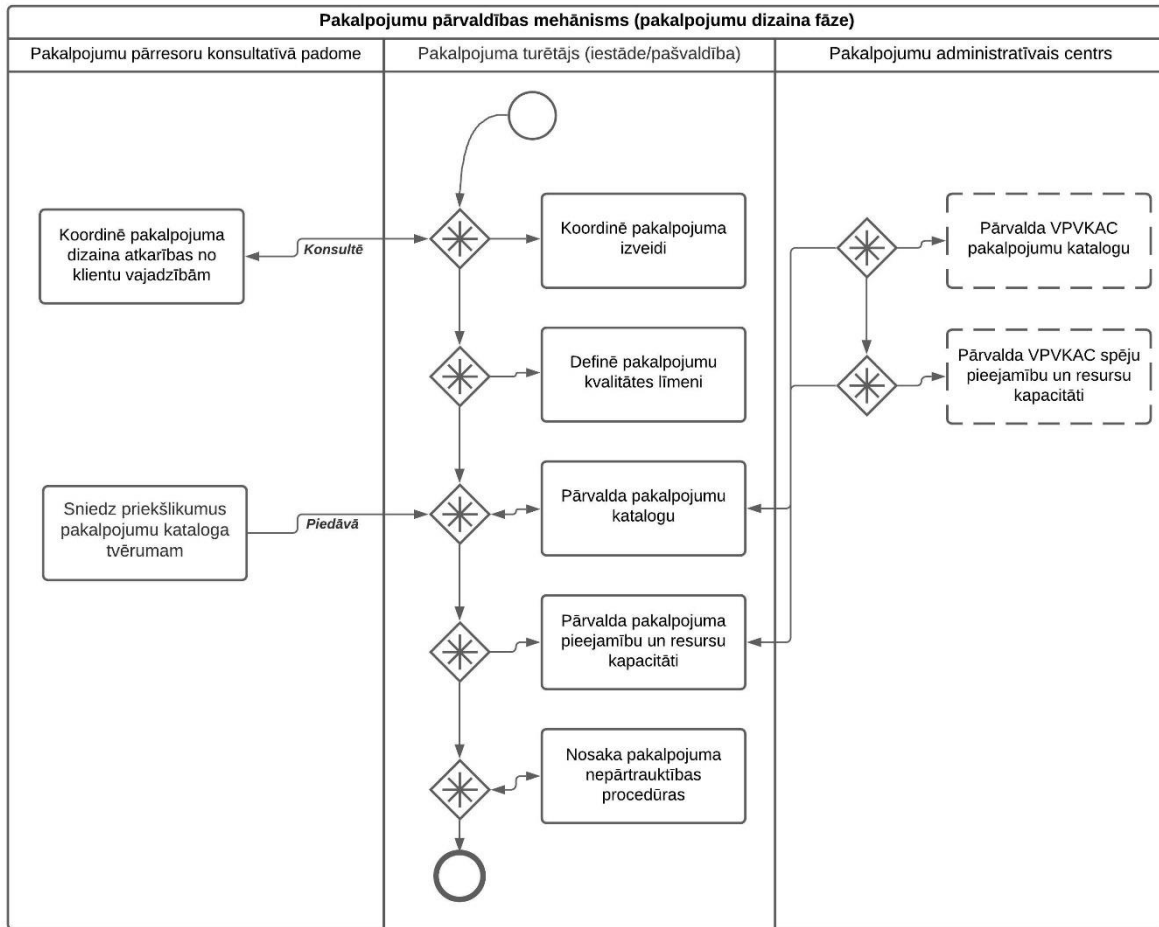
R - (*Responsible*) atbildīgais, kurš veiks uzdevumu, darbību, aktivitāti.

C – (*Consulted*) atbildīgais, ar ko būtu jākonsultējas lēmumu pieņemšanā.

I – (*Informed*) atbildīgais, kura darbs ir saistīts ar šo uzdevumu, funkciju, aktivitāti un noteikti būtu jāinformē par rezultātiem un gaitu.

Pakalpojumu pārvaldības mehānisms dizaina fāzē atspoguļots **Attēls 34**.

Attēls 34. Pakalpojumu pārvaldības mehānisms: dizaina fāze



## Pakalpojumu ieviešanas fāze

Šīs fāzes virsmērķis ir nodrošināt pakalpojumu ar visiem nepieciešamajiem dizaina fāzē iekļautajiem risinājumiem, lai varētu uzsākt pakalpojuma sniegšanu. Šajā fāzē būtiska ir dažādu pušu koordinācija, jo pakalpojuma rezultāts ir atkarīgs no dažādām pakalpojuma izpildē iesaistītām pusēm, kas veic pakalpojuma ieviešanas aktivitātes. Pušu pienākumi pakalpojumu ieviešanas fāzē apkopoti **Tabula 35**.

**Tabula 35.** Pušu pienākumi pakalpojumu ieviešanas fāzē

Uzdevumi	Pakalpojuma turētājs	Pakalpojumu administratīvais centrs
1. Plāno pakalpojuma ieviešanu	A	C
2. Koordinē izmaiņas pakalpojuma tvērumā	A	C
3. Plāno pakalpojumā iesaistīto aktīvus un resursus	A	C
4. Veic iesaistīto pušu zināšanu pārvaldību, papildina zināšanu datu bāzi	A	C
5. Papildina zināšanu datubāzi	A	I

A – (*Accountable*) atbildīgais, kurš būs atbildīgs par lēmuma pieņemšanu

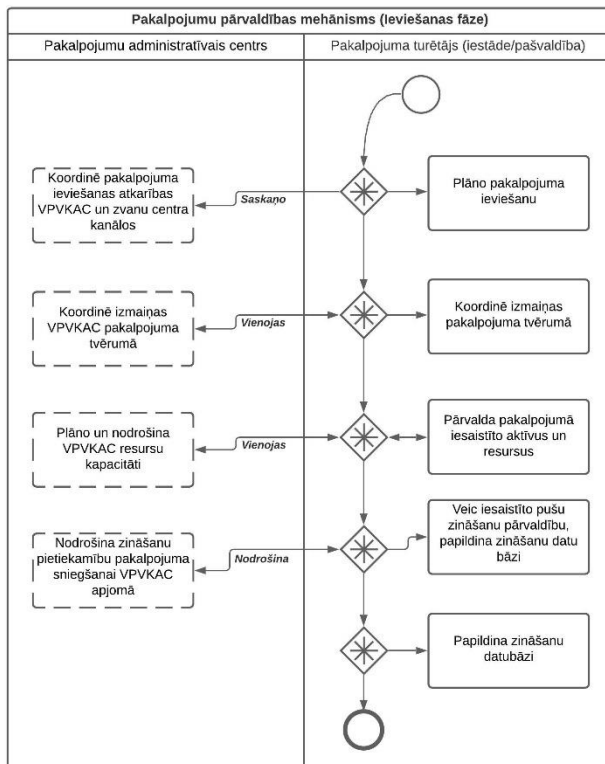
R – (*Responsible*) atbildīgais, kurš veiks uzdevumu, darbību, aktivitāti.

C – (*Consulted*) atbildīgais, ar ko būtu jākonsultējas lēmumu pieņemšanā.

I – (*Informed*) atbildīgais, kura darbs ir saistīts ar šo uzdevumu, funkciju, aktivitāti un noteikti būtu jāinformē par rezultātiem un gaitu.

Pakalpojumu pārvaldības mehānisms ieviešanas fāzē atspoguļots **Attēls 35**.

**Attēls 35.** Pakalpojumu pārvaldības mehānisms: ieviešanas fāze



### Ikdienas darbības nodrošināšana fāze

Ikdienas pakalpojumu sniegšanas laikā būtiska loma Pakalpojumu pārresoru konsultatīvajai padomei, sniedzot konsultācijas un koordinējot efektīvu incidentu un problēmu novēršanu. Pušu pienākumi ikdienas darbības nodrošināšanas fāzē apkopoti Tabula 36.

Tabula 36. Pušu pienākumi: ikdienas darbības nodrošināšanas fāze

Uzdevumi	Pakalpojuma turētājs	Pakalpojumu administratīvais centrs	VPVKAC
1. Pārvalda notikumus pakalpojumu sniegšanas laikā	I	A	R
2. Pārvalda ar pakalpojumiem saistītos incidentus un problēmas	A	I	
3. Nodrošina pakalpojumu snieguma monitoringu	A	R	C
4. Sniedz konsultatīvo atbalstu iestādēm, VPVKAC, VPPPD	A	C	C
5. Uzrauga klientu apkalpošanas standarta ievērošanu	A	I	I

A – (*Accountable*) atbildīgais, kurš būs atbildīgs par lēmuma pieņemšanu

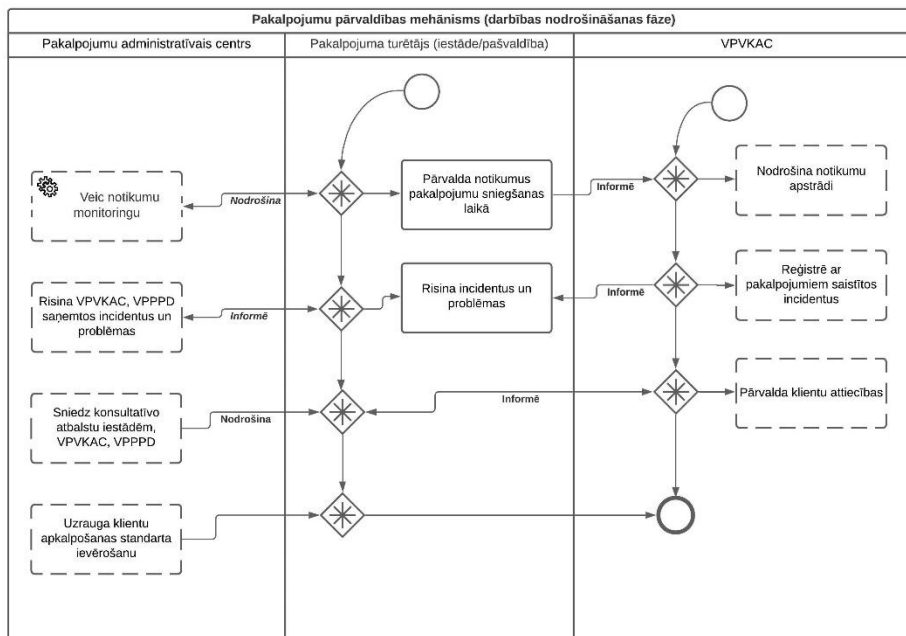
R - (*Responsible*) atbildīgais, kurš veiks uzdevumu, darbību, aktivitāti.

C – (*Consulted*) atbildīgais, ar ko būtu jākonsultējas lēmumu pieņemšanā.

I – (*Informed*) atbildīgais, kura darbs ir saistīts ar šo uzdevumu, funkciju, aktivitāti un noteikti būtu jāinformē par rezultātiem un gaitu.

Pakalpojumu pārvaldības mehānisms darbības nodrošināšanas fāzē atspoguļots Attēls 36.

Attēls 36. Pakalpojumu pārvaldības mehānisms: darbības nodrošināšanas fāze



## Pakalpojumu nepārtraukta uzlabošana

Nepārtraukta pakalpojumu uzlabošana nodrošina regulāru pakalpojumu un ar to sniegšanu saistīto notikumu izpēti, regulāru rezultātu izvērtēšanu pret stratēģijā noteiktajiem mērķiem vai stratēģiskajiem principiem un pakalpojumu aktualitāti attiecībā uz klienta vajadzībām un pakalpojuma turētāja iespējām. Pušu pienākumi pakalpojumu nepārtrauktas uzlabošanas fāzē apkopoti **Tabula 37**.

**Tabula 37.** Pušu pienākumi pakalpojumu nepārtrauktas uzlabošanas fāzē

Uzdevumi	Pakalpojuma turētājs	Pakalpojumu administratīvais centrs	Pašvaldības dome	Pakalpojumu pārresoru konsultatīvā
1. Identificē nepieciešamos uzlabojumus, definē stratēģiju uzlabošanai;	R	A	C	
2. Definē mērījuma metodes, metrikas, sasniedzamos rezultātus;	A	A	C	I
3. Ievieš identificētos uzlabojumus;	A	R	C	R
4. Pēc uzlabojumu ieviešanas, apkopo un analizē mērījumu datus;	R	A	C	C

A – (*Accountable*) atbildīgais, kurš būs atbildīgs par lēmuma pieņemšanu

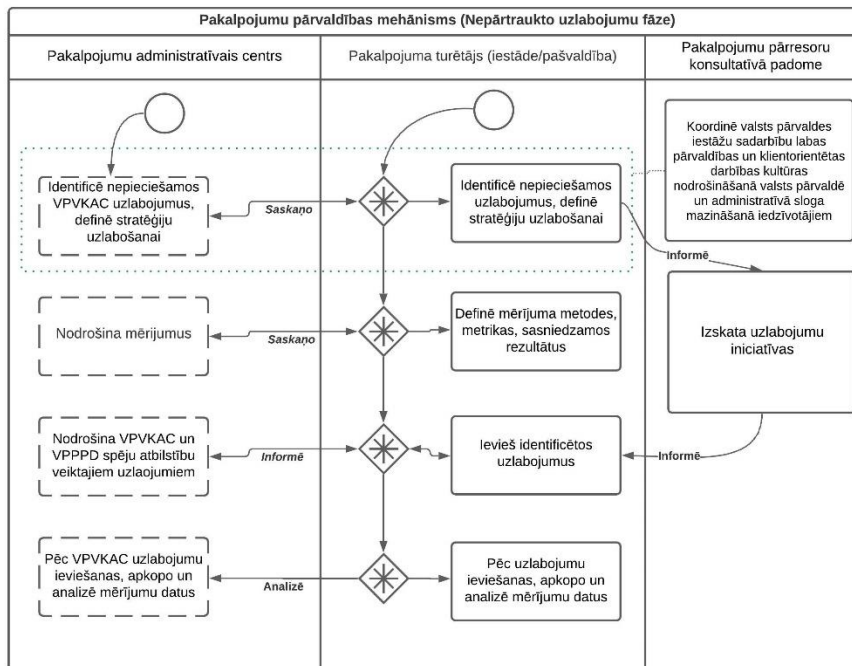
R - (*Responsible*) atbildīgais, kurš veiks uzdevumu, darbību, aktivitāti.

C – (*Consulted*) atbildīgais, ar ko būtu jākonsultējas lēmumu pieņemšanā.

I – (*Informed*) atbildīgais, kura darbs ir saistīts ar šo uzdevumu, funkciju, aktivitāti un noteikti būtu jāinformē par rezultātiem un gaitu.

Pakalpojumu pārvaldības mehānisms stratēģijas fāzē atspoguļots **Attēls 37**.

**Attēls 37.** Pakalpojumu pārvaldības mehānisms: nepārtraukta uzlabošana



### 3.9 Priekšlikumi ES citu fondu līdzfinansējuma piesaiste īstenošanai



**Priekšlikums 15:** VARAM izvērtēt ES fondu finansēšanas iespējas izdevumu kategorijā “Vienotais tirgus, inovācija un digitālā joma”, kurā varētu iegūt finansējumu digitalizācijas risinājumu attīstīšanai, piemēram, risinājumiem VPPPD tīkla darbībai, pilnvarotajam e-pakalpojumam attālinātajos kanālos, sociālo tīklu vadībai, tērzēšanas sarunu plānu ieviešanai sociālajos tīklos, pakalpojumu kvalitātes monitorēšanai u.c.

**Priekšlikums 16:** VARAM izvērtēt ES fondu finansēšanas iespējas izdevumu kategorijā “Eiropas publiskā administrācija”, kurā varētu iegūt finansējumu Pakalpojumu administratīvā centra izveidei un pakalpojuma turētāju un sniedzēju, tai skaitā VPVKAC un VPPPD darbinieku, kompetenču paaugstināšanai, piemēram, digitalizācijas, pakalpojumu pilnveides jautājumos.

**Priekšlikums 17:** VARAM izvērtēt EIB finansēšanas iespējas konsultāciju pakalpojumiem, kurā varētu iegūt finansējumu pakalpojuma turētāju un sniedzēju kompetenču paaugstināšanai, piemēram, digitalizācijas, pakalpojumu pilnveides jautājumos.

#### ES fondu finansējums

2020. gada jūlijā notikušās Eiropas ārkārtas sanāksmes rezultātā tika izveidota daudzgadu budžeta vienošanās septiņu gadu periodam no 2021. līdz 2027. gadam, kura šobrīd ir jāizskata Eiropas Parlamentam. Plāna apskats ar tam piederošajiem dokumentiem un programmu precizējumiem tiks apstiprināts un publiskots 2020. gada beigās, kas ierobežo informāciju un novērojumus, ko iespējams veikt šobrīd par finansējuma apmēriem, apguves laika grafiku un finansējuma nosacījumiem. ES daudzgadu budžetā Latvijai kopā potenciāli paredzēta piekļuve 10,5 miljardiem EUR. Lielākā daļa no tā paredzēta Kohēzijas politikas fondiem, Kopējai lauksaimniecības politikai (tiešmaksājumiem) un Atveseļošanās un noturības mehānismam. ES fondiem 2021.-2027. gadu plānošanas periodā ir izvirzīti pieci galvenie mērķi (skat. **Attēls 38**)<sup>54</sup>.

**Attēls 38.** ES 2021. – 2027. gadu investīciju galvenie mērķi

Viedāka Eiropa	Zaļāka Eiropa	Savienotāka Eiropa	Sociālāka Eiropa	Iedzīvotājiem tuvāka Eiropa
----------------	---------------	--------------------	------------------	-----------------------------

Šie mērķi nosedz plašu tēmu loku, piemēram, inovāciju, digitalizāciju, klimatneitralitātes un vides aizsardzības aktivitātes, transporta tīkla attīstību, vienlīdzības veicināšanu un reģionālo attīstību.

**Tabula 38.** ES fondu programmu finansējums

Izdevumu kategorija / programma	Apraksts
<b>Vienotais tirgus, inovācija un digitālā joma</b>	Izdevumu kategorijas kopējā finansējuma summa septiņu gadu periodā nepārsniegs 132 781 miljonus EUR. Tas darbosies, fokusējoties uz ieguldījumiem Bratislavas un Romas prioritātēs, kas saistītas ar inovāciju, digitalizāciju, ieguldījumiem vienotā tirgus izveidē un mazo un vidējo uzņēmumu konkurētspējas celšanu. Šīs programmas ietvaros tiks finansēta arī Starptautiskā eksperimentālā kodoltermiskā reaktora projekts un Eiropas kosmosa programma.

<sup>54</sup> ES fondi 2021-2027



Izdevumu kategorija / programma	Apraksts
	<p><b>VARAM iespējas finansējuma izmantošanai:</b></p> <p>Konceptuālā modeļa ieviešanai nepieciešams finansējums digitalizācijas risinājumu attīstīšanai (piemēram, risinājumiem VPPPD tīkla darbībai, pilnvarotajam e-pakalpojumam attālinātajos kanālos, sociālo tīklu vadībai, tērzēšanas sarunu plānu ieviešanai sociālajos tīklos, pakalpojumu kvalitātes monitorēšanai u.c.).</p>
<p>“Apvārsnis Eiropa”</p>	<p>Programma ir saistīta ar pētniecību un inovāciju. Nākamā perioda “Apvārsnis Eiropa” fokusa noteikšanai tika veikta publiska aptauja, kuras rezultātā tika noteiktas piecas jomas, uz kurām potenciāli fokusēsies šī programma, piemēram:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pielāgošanās klimata pārmaiņām, tostarp sabiedrības pārmaiņām;</li> <li>2. Vēzis;</li> <li>3. Klimatneitrālas un gudras pilsētas;</li> <li>4. Veselīgi okeāni, jūras, piekrastes un iekšzemes ūdeņi;</li> <li>5. Augsnes veselība un pārtika<sup>55</sup>.</li> </ol> <p>Kopējais finansējums šai programmai laika posmā no 2021. līdz 2027. gadam būs aptuveni 75 900 miljoni EUR<sup>56</sup>.</p> <p>Sīkāka informācija tiks publiskota 2020. gada beigās.</p>
<p>“InvestEU”</p>	<p>Programma apvieno esošos finanšu instrumentus, tos parādot vienā izejas punktā, lai tie būtu ērtāk apgūstami. Programmas pamatfokuss ir investīciju piesaiste Eiropai, inovācija un darbavietu radīšana. Programma sastāv no InvestEU fonda, InvestEU konsultāciju centra un InvestEU Portāla. InvestEU fondam ir četras galvenās prioritātes: ilgtspējīga infrastruktūra; pētniecība, inovācija un digitalizācija; mazie un vidējie uzņēmumi; sociālie ieguldījumi un prasmju attīstība<sup>57</sup>. Konsultāciju centrs domāts palīdzībai ar projektiem, kuriem nepieciešams finansējums, un portāls kā rīks kur savam projektam var automatizēti atrast piemērotāko finansējumu zem InvestEU. Kopējais paredzētais fonda budžets laika periodam no 2021. līdz 2027. gadam ir aptuveni 2800 miljoni EUR<sup>58</sup>.</p>
<p>Eiropas infrastruktūras savienošanas instruments (EISI)</p>	<p>Instrumenta fokusēsies uz transporta infrastruktūras, enerģētikas nozares un digitālās nozares attīstību, ar mērķi uzlabot cilvēku un preču kustību ES valstīs. Kopā nākamā plānošanas periodā šim instrumentam plānoti 28 396 miljoni EUR, no kuriem 21 384 miljoni EUR tiks nodalīti transportam, 5180 miljoni EUR enerģētikai un 1832 miljoni EUR digitālajai nozarei.</p>
<p>Digitālā Eiropa</p>	<p>Programma fokusēsies uz ieguldījumiem mākslīgā intelekta un kibernetikas attīstīšanā un sadarbosies ar iepriekš minētajām programmām “Apvārsnis Eiropa” un Eiropas infrastruktūras savienošanas instrumentu digitalizācijas jautājumos. Šai programmai septiņu gadu plānošanas periodam paredzēti aptuveni 6761 miljoni EUR.</p>

<sup>55</sup> Horizon Europe

<sup>56</sup> Eiropadomes ārkārtas sanāksme (2020. gada 17., 18., 19., 20. un 21. jūlijā) – secinājumi

<sup>57</sup> InvestEU

<sup>58</sup> Eiropadomes ārkārtas sanāksme (2020. gada 17., 18., 19., 20. un 21. jūlijā) – secinājumi

Izdevumu kategorija / programma	Apraksts
<b>Kohēzija, noturība un vērtības</b>	Izdevumu kategorija fokusējas uz reģionālo kohēziju un attīstību, kā arī sociālo kohēziju. Kopā šai izdevumu kategorijai plānots piešķirt aptuveni 377 768 miljonus EUR, iedalot noteiktus apjomus katram no diviem apakšpunktiem: ekonomiskā, sociālā un teritoriālā kohēzija; noturība un vērtības <sup>59</sup> .
Kohēzijas politika	Programma darbojas ar mērķi ieviest kohēziju starp reģioniem, tos iedalot mazāk attīstītos, pārejas un vairāk attīstītos reģionos un atbilstoši arī sadalot pieejamo finansējumu. Kohēzijas politika tiks īstenota zem Eiropas Reģionālās attīstības fonda (ERAF), Eiropas Sociālā fonda Plus (ESF+) dalītās pārvaldības atzara un Kohēzijas fonda, no kura daļa finansējuma pārcelta uz EISI <sup>60</sup> .
Eiropas Sociālā fonda Plus (ESF+)	Programma fokusējas uz nodarbinātības iespējām un sociālās kohēzijas stiprināšanas aktivitātēm, sociālā taisnīguma uzlabošanu un konkurētspējas palielināšanu.
<b>Dabas resursi un vide</b>	Izdevumu kategorija, sākot ar 2021.-2027. gada plānu, ieguvusi lielāku prioritāti, un tā fokusa, mērķa izpildīšana arvien svarīgāka. Šis izdevums fokusējas uz klimata un vides pasākumiem, bioloģiskās daudzveidības aizsardzības aktivitātēm, kā arī ar lauksaimniecību, jūrniecību un zvejniecību saistītām aktivitātēm. Kopējais budžets šai izdevumu kategorijai paredzēts 356 374 miljoni EUR apmērā.
Kopējā lauksaimniecības politika (KLP)	KLP darbojas divos pīlāros. Pirmais pīlārs fokusējas uz lauksaimnieku un tirgus finansēšanu, atbalstu, otrais pīlārs uz lauku apvidu attīstību, ietverot ar lauksaimniecību saistītos vides un klimata mērķus, lauksaimniecības un mežu nozaru attīstību un stiprināšanu.
<b>Migrācija un robežu pārvaldība</b>	Izdevumu kategorija fokusējas uz ārējo robežu kontroli un migrācijas jautājumiem. Kopējais plānotais izdevumu kategorijas budžets ir 22 671 miljonu EUR apmērā.
Patvēruma un migrācijas fonds	Fonds tiecas atbalstīt dalībvalstis migrācijas politikas un pārvaldības procesa ieviešanā, kā arī fokusējas uz aktivitātēm, kas saistītas ar migrantu uzņemšanu un integrāciju sabiedrībā. Šim fondam septiņu gadu plānošanas periodā paredzēti aptuveni 8705 miljoni EUR.
Integrētās robežu pārvaldības fonds	Fonds pievēršas ar ārējām robežām saistītiem jautājumiem, aktivitātēm, ieskaitot aizsardzību, likumīgu tirdzniecību. Šim fondam piešķirts finansējums 5505 miljoni EUR, kas sadalīti starp instrumentiem priekš muitas iekārtām, robežu pārvaldībai, vīzām.
<b>Drošība un aizsardzība</b>	Izdevumu kategorijas fokuss ir drošības un aizsardzības pasākumi, kas izriet no pašreizējās ģeopolitiskās situācijas, ES prioritātēm. Kopējais finansējums plānošanas periodam 2021.-2027. gadiem ir līdz 13 185 miljonu EUR apmērā.

<sup>59</sup> Eiropadomes ārkārtas sanāksme (2020. gada 17., 18., 19., 20. un 21. jūlijā) – secinājumi

<sup>60</sup> Eiropadomes ārkārtas sanāksme (2020. gada 17., 18., 19., 20. un 21. jūlijā) – secinājumi

Izdevumu kategorija / programma	Apraksts
Iekšējās drošības fonds	Fokusējas uz drošības nodrošināšanu ES (iekļaujot kodoldrošību), cīnoties pret organizēto noziedzību, kibernetizēto terorismu. Kopējais finansējums līdz 1705 miljoni EUR apmērā.
Eiropas Aizsardzības fonds (EAF)	Orientēts uz atbalsta sniegšanu, ar aizsardzības pasākumiem saistītu produktu ražošanu un šo nozaru konkurētspēju.
<b>Kaimiņattiecības un pasaule</b>	Izdevumu kategorija fokusējas uz palīdzību valstīm ceļā uz pievienošanos ES. Izdevuma kopējais finansējums ir 98 419 miljoni EUR apmērā. Šī izdevuma ietvaros darbojas Pirmspievienšanās instruments un Eiropas Miera nodrošināšanas fonds, kurš izveidots <i>Athena</i> mehānisma vietā.
<b>Eiropas publiskā administrācija</b>	Izdevumu kategorija fokusējas uz Eiropas publiskās administrācijas darba efektivizēšanu un lietderības celšanu. Finansējums plānots, lai segtu iestāžu un Eiropas skolu administratīvos izdevumus un pensijas. Kopumā šis finansējums šajā plānošanas periodā nepārsniegs 73 102 miljonus EUR.  <b>VARAM iespējas finansējuma izmantošanai:</b> Konceptuālā modeļa ieviešanai nepieciešams finansējums Pakalpojumu administratīvā centra izveidei un pakalpojuma turētāju un sniedzēju, tai skaitā VPVKAC un VPPPD darbinieku, kompetenču paaugstināšanai, piemēram, digitalizācijas, pakalpojumu pilnveides jautājumos.

Potenciāli atbilstošās finansēšanas iespējas

Potenciāli neatbilstošās finansēšanas iespējas

Saskaņā ar NAP2027<sup>61</sup>, VARAM ir paredzējis finansējumu “Eiropas publiskā administrācija” izdevumu kategorijas ietvaros. Paredzēts, ka investīcijas būs iespējams sākt ap 2021. gada februāri, jo līdz tam jāveic regulu saskaņošana un apstiprināšana, kā arī darbības programmas iesniegšanai Eiropas Komisijai<sup>62</sup>.

### Atvēršanās un noturības mehānisms – *Next Generation EU*

ES fondu 2021.-2027. gadu plāns tiek izstrādāts paralēli ar *Next Generation EU* (NGEU) instrumentu, kurš fokusējas uz valstu atkopšanos no Covid-19 krīzes sekām. NGEU darbosies sešos virzienos: klimata pārmaiņas un ilgtspēja, digitālā transformācija, ekonomikas transformācija un produktivitātes reforma, veselība, nevienlīdzības mazināšana, likuma vara<sup>63</sup>. NGEU ietvarā Eiropas Komisijai būs lēmējspēks aizņemtās līdzekļus kapitāla tirgos ES vārdā līdz 750 miljardiem EUR (2018. gada cenās). Šiem līdzekļiem būs specifisks ieguldījumu mērķis – Covid-19 izraisītās lejupslīdes problēmu novēršana –, daļu līdzekļu paredzot izdevumu izsniegšanai un izdevumu segšanai. NGEU ietver programmas kā Atvēršanās un noturības mehānisms, REACT-EU, “Apvārsnis Eiropa”, Invest EU, rescEU un Taisnīgas pārkārtošanās fonds, kopā sastādot 750 miljardu EUR budžetu<sup>64</sup>, no kura Latvijai potenciāli būtu pieeja ES garantētajai finansējuma daļai 1,64 miljardu EUR apmērā, kā arī noteiktai mainīgajai un aizdevumu daļai.

<sup>61</sup> NAP2027

<sup>62</sup> ES fondi 2021-2027

<sup>63</sup> Eiropas atvēršanās un noturības mehānisms

<sup>64</sup> Eiropadomes ārkārtas sanāksme (2020. gada 17., 18., 19., 20. un 21. jūlijā) – secinājumi

## Starptautisko finanšu iestāžu finansējums

Eiropas līmeņa starptautiskās finanšu iestādes, kā Eiropas Investīciju banka (EIB), Eiropas Rekonstrukcijas un attīstības banka (ERAB), u.c. arī sniedz iespēju gan valsts sektoram, gan privātajam sektoram iegūt izdevīgu finansējumu dažādiem mērķiem un projektiem.

Tabula 39. Starptautisko iestāžu finansējums

Atbalsta iespējas	Apraksts
<b>Eiropas Investīciju banka</b>	EIB sniedz aizdevumus un garantijas, kā arī konsultāciju pakalpojumus, un EIB finansējumam ir sešas galvenās prioritātes: inovācija un prasmes, mazie un vidējie uzņēmumi, infrastruktūra, klimats un vide, kohēzija, attīstība. EIB aizdevumiem jāatbilst vismaz vienai no šīm prioritātēm, un tie tiek izsniegti gan valsts, gan privātajam sektoram.
Aizdevumi valsts sektoram	EIB piedāvā divu veidu aizdevumus valsts sektoram. Abiem aizdevumu tiem var pieteikties valsts aģentūras, iestādes, ministrijas, reģionālās vadības iestādes, kā arī valsts sektora uzņēmumi. Pirmais aizdevuma veids ir 25 miljonu EUR apmērā viena projekta vai programmas finansēšanai. Aizdevuma summa ir paredzēta, lai segtu līdz 50% no ieguldījumu izmaksām, kas nozīmē, ka ierosinātajam projektam jābūt vismaz 50 miljonu EUR apmērā. Otrais aizdevuma veids ir programmu aizdevums valsts sektoram. Šī tipa aizdevumi sākas no 100 miljoniem EUR un tiek izsniegti uz trīs līdz pieciem gadiem, kur EIB finansējums nosedz līdz 50% no programmas izmaksām. Šāda aizdevuma finansētas programmas parasti sastāv no daudziem mazākiem projektiem dažādās nozarēs.
Konsultāciju pakalpojumi	Valsts sektors var pieteikties arī EIB konsultāciju pakalpojumiem, kas saistīti ar stratēģisko attīstību, tirgus attīstību un projektu attīstību. Šie pakalpojumi nosedz dažādas tēmas un aktivitātes, piemēram, darbinieku apmācību, nozares un tirgus analīzes pētījumus, finanšu instrumentu izveidi un ar klimata pārmaiņām saistītu projektu izveidi, u.c.  <b>VARAM iespējas finansējuma izmantošanai:</b> Konceptuālā modeļa ieviešanai nepieciešams finansējums pakalpojuma turētāju un sniedzēju, tai skaitā VPVKAC un VPPPD darbinieku, kompetenču paaugstināšanai, piemēram, digitalizācijas, pakalpojumu pilnveides jautājumos.

## 4. Finanšu – ekonomiskais pamatojums



**Priekšlikums 18.** VARAM rekomendēts izvēlēties B alternatīvu, kas paredz iestāžu (VID, VSAA, NVA u.c.) 1. līmeņa pakalpojumu atbalsta sniegšanu un pieteikumu pieņemšanu. Šīs alternatīvas ieviešanas gadījumā viena pakalpojuma sniegšanas izmaksas ir zemākās.

**Priekšlikums 19.** VARAM rekomendēts nodrošināt piemaksu bibliotekāriem vai citiem darbiniekiem, kas veic 2. kārtas VPVKAC pakalpojumu sniegšanu algu fonda palielinājumu nodrošinot 100 EUR mēnesī apmērā uz VPVKAC, kā piemaksu par papildus pakalpojumu nodrošināšanu. Piemaksu rekomendējam veikt kā atbalstu pašvaldībām.

**Priekšlikums 20.** VARAM rekomendēts veikt piemaksu par katru sniegto pakalpojumu maksu fiksētā apmērā šis pakalpojumu maksas jeb 3,50 EUR par katru klātienē apkalpoto klientu pie maksimālās noteiktās pakalpojumu sniegšanas kvalitātes. Šādā veidā tiks nodrošināta motivējoša maksa par sniegtajiem pakalpojumiem papildus pieejamības maksai.

**Priekšlikums 21.** VARAM rekomendēts paredzēt finansējumu apmācību veikšanai VPVKAC un VPPPD darbiniekiem, lai nodrošinātu augstvērtīga atbalsta sniegšanu iedzīvotājiem un uzņēmējiem. Tāpat rekomendēts paredzēt finansējumu materiāltehniskā nodrošinājuma iegādei. Abiem mērķiem iespējams apsvērt iespēju piesaistīt ES fondu līdzekļus.

### 4.1 Piedāvāto alternatīvu finanšu salīdzināšanas analīze

#### Izvērtētās alternatīvas

VPVKAC tīkla attīstības finanšu ekonomiskā pamatojuma aprēķins ir veikts, ņemot vērā:

- plānoto pārvaldības struktūru izveidi saskaņā ar stratēģiju (Pakalpojumu pārresoru konsultatīvā padome un Pakalpojumu administratīvais centrs);
- plānoto VPVKAC tīkla struktūru saskaņā ar stratēģiju (1.kārtas VPVKAC un plānotā 2.kārtas VPVKAC tīkla paplašināšana);
- iespējamo pakalpojumu klāsta attīstību.

Tabula 40. VPVKAC attīstības scenāriju salīdzinājums

Nr.	Nākotnes VPVKAC darbība	A scenārijs	B scenārijs
<b>1</b>	<b>Pārvaldības struktūras</b>		
1.1	Pakalpojumu pārresoru konsultatīvā padome	+	+
1.2	Pakalpojumu administratīvais centrs	+	+
<b>2</b>	<b>Pakalpojumu piegādes kanāli</b>		
<b>2.1</b>	<b>VPVKAC</b>		
2.1.1	1. kārtas VPVKAC	+	+
2.1.2	2. kārtas VPVKAC tīkla paplašināšana pagastos	+	+

<b>2.2</b>	<b>VPPPD</b>	<b>+</b>	<b>+</b>
<b>3</b>	<b>Pakalpojumu apjoms</b>		
<b>3.1</b>	Esošais pakalpojumu apjoms ar vienmērīgu izaugsmi, pakalpojumu skaita pieaugums saistāms ar tīkla ģeogrāfiskās pieejamības palielināšanos	+	+
<b>3.2</b>	Iestāžu (VID, VSAA, NVA u.c) 1. līmeņa pakalpojumu atbalsta sniegšana un pieteikumu pieņemšana	-	+

### Pieņēmumi

Finanšu ekonomiskā pamatojuma aprēķins ir izstrādāts, balstoties šādiem pieņēmumiem.

Tabula 41 Pieņēmumi finanšu analīzei

Nr.	Rādītājs	Mērvienība	Vērtība
<b>Izmaksas</b>			
<b>1</b>	<b>Pārvaldības struktūras</b>		
<b>1.1</b>	<b>Pakalpojumu pārresoru konsultatīvā padome</b>		
	Pārresoru pakalpojumu koordinācijas padomes izmaksas	EUR/gadā	0
<b>1.2</b>	<b>Pakalpojumu administratīvais centrs</b>		
	Pakalpojumu administratīvā centra izmaksas <i>Ietvertas izmaksas par 3 darbiniekiem (vadītājs, vadītāja vietnieks, datu analītiķis)</i>	EUR/gadā	90,000
<b>2</b>	<b>Pakalpojumu piegādes kanāli</b>		
<b>2.1</b>	<b>VPVKAC</b>		
	1. kārtas VPVKAC uzturēšanas izmaksas 2021.gadā	EUR/gadā	1,482,120
	1. kārtas VPVKAC pilnveides izmaksas	EUR/VPVKAC	1,000
	2.kārtas VPVKAC izveides izmaksas <i>VPVKAC tiks izveidoti pašvaldību bibliotēkās vai citās iestādēs, kuru telpas ir piemērotas klientu apkalpošanai. Izmaksas ietver maksu par materiāltehnisko nodrošinājumu (darba vieta ar datoru, dokumentu kamera, e-paraksta aprīkojums)</i>	EUR/VPVKAC	4,000
	Piemaksa pie algas 2. kārtas VPVKAC klientu apkalpošanas speciālistam	EUR/VPVKAC/gadā	1,200
	Vidējās pakalpojuma sniegšanas izmaksas 15 minūšu pakalpojumam ar darbinieku 75% noslodzi	EUR par pakalpojumu	7
<b>2.2</b>	<b>VPPPD</b>		
	VPPPD izmaksas pie 2021. gada kontaktu skaita <i>Ietvertas izmaksas par 4 operatoriem ar attiecīgu tehnisko nodrošinājumu, kuriem vienlaicīgi paredzēts nodrošināt</i>	EUR/gadā	86,400

Nr.	Rādītājs	Mērvienība	Vērtība
	<p>VPPPD darbu. Lai nodrošinātu vienmērīgu pakalpojumu pieejamību visā VPPPD darba laikā, operatori strādā maiņās un kopējo nepieciešamo operatoru skaitu nosaka plānojot maiņas.</p> <p>Turpmākajos gados VPPPD izmaksas ir rēķinātas proporcionāli apkalpojamo kontaktu skaitam.</p>		
	Vidējās pakalpojuma sniegšanas izmaksas 3 minūšu garam zvanam vai cita veida kontakta apkalpošanai	EUR par pakalpojumu	1
<b>3.</b>	<b>Citas izmaksas</b>		
	Sākotnējās VPVKAC un VPPPD apmācību programmas izmaksas	EUR	176,100
	Regulārās apmācības programmas izmaksas	EUR/gadā	117,400
	Sabiedrisko attiecību izmaksas 2022. gadā <i>Līdz ar VPVKAC tīkla paplašināšanos 2022. gadā plānotas lielākas sabiedrisko attiecību izmaksas, lai iedzīvotājus informētu par uzlaboto pakalpojumu pieejamību pagastos</i>	EUR/gadā	100,000
	Regulārās sabiedrisko attiecību izmaksas	EUR/gadā	10,000
	Ventspils digitālā centra darbības izmaksas	EUR/gadā	65,000
	<b>VPVKAC skaits</b>	Gab.	587
	1. kārtas VPVKAC (esošie + 7 gab. 2021. gadā)	Gab.	129
	Jaunie - 2. kārtas VPVKAC	Gab.	458
	<b>Līdzšinējās darbības rādītāji</b>		
	Reģistrēto pakalpojumu skaits VPVKAC (sniegtās konsultācijas), kopā, 2019	Gab.	103,941
	Apkalpoto kontaktu skaits	Gab.	59,276
	Iedzīvotāju skaits, kopā, 2019 <sup>65</sup>	Gab.	1,920,000
	Pakalpojumu skaits klātienē, ārpus pilsētām, 2019	Gab.	67,711
	Iedzīvotāju skaits ārpus pilsētām, 2019 <sup>66</sup>	Gab.	604,791
	Pakalpojumu skaits uz 1000 iedz. kopā	Gab.	54.1
	Pakalpojumu skaits uz 1000 iedz. ārpus pilsētām	Gab.	112.0

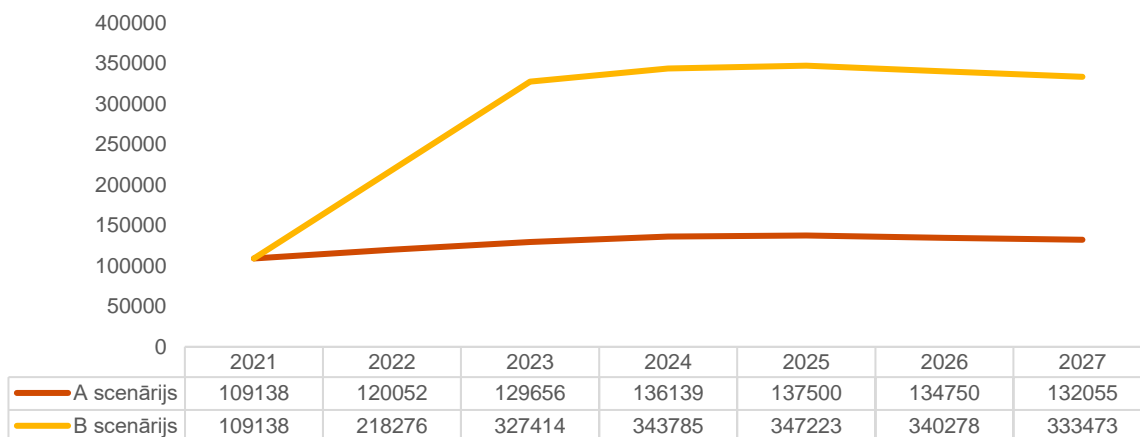
<sup>65</sup> Dati: CSP. Eurostat

<sup>66</sup> Dati: CSP

## Alternatīvu salīdzinājums

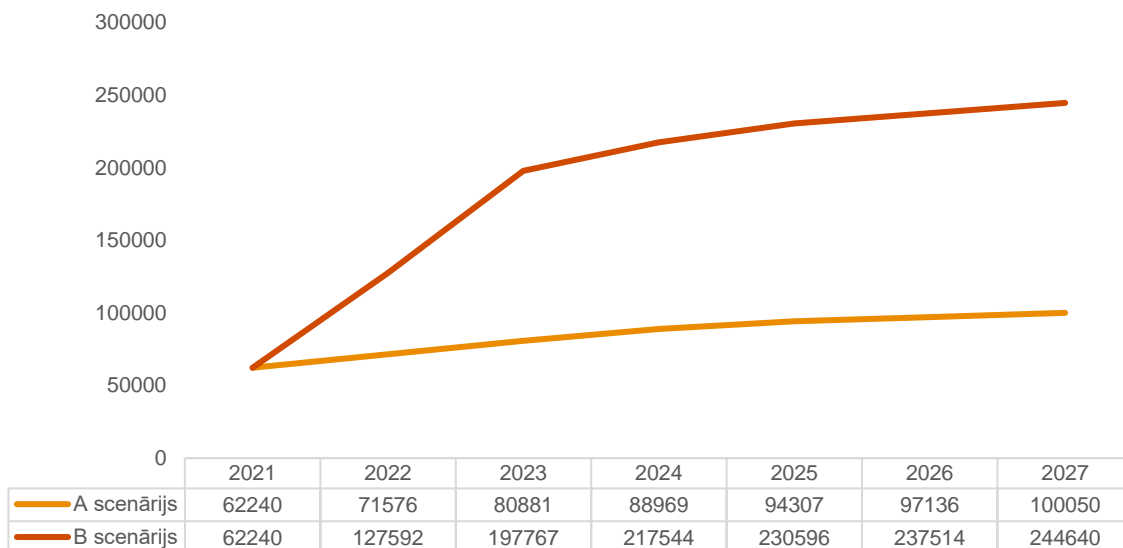
**Attēls 39** attēlota klātienēs pakalpojumu dinamika VPVKAC tīklā saskaņā ar diviem alternatīvajiem scenārijiem. Paredzams, ka VPVKAC tīkla paplašināšanās dēļ, pirmajos gados vērojams klātienēs pakalpojumu pieaugums. Turpmākajos gados iedzīvotāju skaita izmaiņu dēļ, kā arī notiekot digitalizācijas līmeņa pieaugumam, gaidāma klātienēs pakalpojumu apjoma pakāpeniska samazināšanās.

**Attēls 39.** Prognozētā apkalpoto klātienēs pakalpojumu skaita dinamika



**Attēls 40** attēlota attālināto pakalpojumu sniegšanas dinamika VPPPD saskaņā ar diviem alternatīvajiem scenārijiem. Sagaidāms, ka VPPPD apkalpojamo kontaktu (pakalpojumu sniegšanas gadījumu) skaits pieaugs, jo notiks pakāpeniska pāreja uz valsts un pašvaldības pakalpojumu nodrošināšanu digitāli (Latvija.lv) un tādējādi arī pieaugs vajadzība pēc lietotāju atbalsta pakalpojumu nodrošināšanai.

**Attēls 40.** Prognozētā apkalpoto attālināto pakalpojumu sniegšanas dinamika





## 4.2 Alternatīvu ietekmes uz pašvaldību un valsts budžetu novērtējums

Katram no scenārijiem izstrādāta atšķirīgs valsts atbalsta intensitātes apjoms. A scenārija gadījumā jāreķinās ar minimālu esošā budžeta palielinājumu. Tomēr ievērojamo 2.kārtas VPVKAC tīkla paplašināšanu, plānotā budžeta ietvaros to būs sarežģīti nodrošināt. B scenārija gadījumā valsts nodrošina atbalstu pilnā apmērā turpmākā VPVKAC tīkla paplašināšanai, tādējādi paaugstinot pašvaldību ieinteresētību veidot pakalpojumu kontaktpunktus.

Laika posmā no 2021. līdz 2023.gadam alternatīvu ietekme uz valsts un pašvaldību budžetiem ir atšķirīga, jo šajā periodā notiks pāreja uz jaunu finansēšanas modeli:

- 2021.gadā finansējuma piešķiršana paredzēta atbilstoši esošajam modelim.
- 2022.gadā paredzēta finansējuma modeļa maiņa.
- 2023.gadā spēkā stājas jaunais finansējuma modelis.

Tabula 42. Valsts atbalsts un ietekme uz valsts un pašvaldību budžetu pa scenārijiem

Valsts atbalsts	A scenārijs	B scenārijs
<b>1. kārtas VPVKAC atbalsta apjoms 2021. gadā, EUR/gadā</b>	944,020	944,020
1. kārtas VPVKAC uzturēšanas atbalstam (uzturēšanas dotācija – fiksētā daļa – pakalpojumu pieejamība)	40%	40%
2. kārtas VPVKAC izveidei (investīciju dotācija – fiksētā daļa)	100%	100%
2. kārtas VPVKAC un VPPPD uzturēšanai (uzturēšanas dotācija – fiksētā daļa – pakalpojumu pieejamība)	70%	100%
<b>Valsts pieejamības atbalsts 2023. gadā un turpmāk</b>		
1. kārtas VPVKAC uzturēšanas atbalstam (uzturēšanas dotācija – fiksētā daļa – pakalpojumu pieejamība)	30%	30%
2. kārtas VPVKAC un VPPPD uzturēšanai (uzturēšanas dotācija – fiksētā daļa – pakalpojumu pieejamība)	50%	100%
Samaksa pašvaldībām par kontaktu apkalpošanu, EUR/pakalpojums (uzturēšanas dotācija – mainīgā daļa – pakalpojuma apjoma izpilde un kvalitātes kritēriju izpilde)	0,50	0,50
Samaksa pašvaldībām par klātienes pakalpojumu apjomu un kvalitāti, EUR/pakalpojums (uzturēšanas dotācija – mainīgā daļa – pakalpojuma apjoma izpilde un kvalitātes kritēriju izpilde)	3,50	3,50

<b>Ietekme uz budžetu</b>	<b>A scenārijs</b>	<b>B scenārijs</b>
<b>Ietekme uz budžetu no 2021. gada līdz 2027. gadam</b>		
Valsts budžeta kopējās izmaksas pārskata periodā, milj. EUR	12,17	19,34
Pašvaldību budžeta kopējās izmaksas pārskata periodā, milj. EUR	6,54	0,26

Paredzams, ka VPVKAC tīkla paplašināšana 2022. gadā notiks vienmērīgi visa gada garumā, tādējādi izmaksas pieejamības nodrošināšanai kopumā rēķināmas 50% apmērā no kopējām pieejamības izmaksām, kāda tā būtu, ja VPVKAC tiktu izveidoti visos pagastos.

## A scenārijs

A scenārijs uzskatāms par minimālā budžeta scenāriju, vienlaikus nodrošinot maksimālu valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamības nodrošināšanu paplašinātajā VPVKAC tīklā. A scenārijā būtiska daļa VPVKAC tīkla izmaksu līdzīgi kā līdz šim tiek segta no pašvaldību līdzekļiem.

2021. gadā tiks atvērti vēl septiņi 1. kārtas VPVKAC novadu centros, Šiem VPVKAC paredzētas izveides izmaksas 10 000 EUR uz VPVKAC, no kuriem 70% sedz valsts, un darbības uzturēšanas izmaksas pēc tādiem pašiem principiem kā visiem pārējiem 1. kārtas VPVKAC

Paredzams, ka 2022. gadā, lai maksimāli informēti iespējamās pakalpojumu saņēmējus – iedzīvotājus attālākajos pagastos, plānotas sabiedrisko attiecību izmaksas 100 000 EUR apmērā.

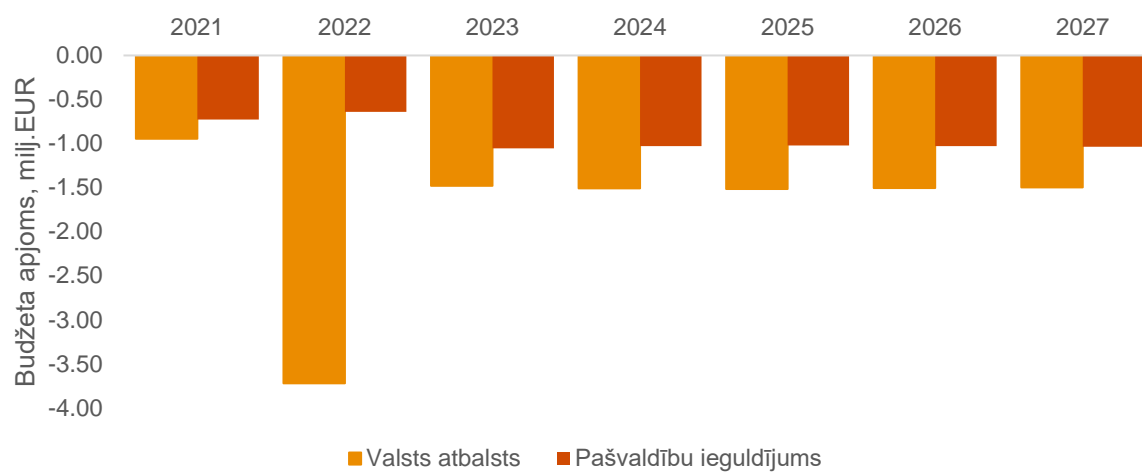
Klātienēs pakalpojumu apjoms A variantā pieaug vienmērīgi, taču 2022. gadā līdz ar 2. kārtas VPVKAC atvēršanu, prognozējams straujāks pakalpojumu apjoma pieaugums.

Tabula 43 A scenārija pamatrādītāji

Pozīcija	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
<b>Valsts atbalsts, EUR</b>	<b>944,020</b>	<b>3,543,073</b>	<b>1,478,470</b>	<b>1,507,770</b>	<b>1,515,743</b>	<b>1,506,444</b>	<b>1,497,401</b>
<b>Investīciju dotācija, EUR</b>		<b>1,961,000</b>					
<b>Uzturēšanas dotācija, EUR/gadā</b>	<b>944,020</b>	<b>1,582,073</b>	<b>1,478,470</b>	<b>1,507,770</b>	<b>1,515,743</b>	<b>1,506,444</b>	<b>1,497,401</b>
<b>Fiksētā daļa (pakalpojumu pieejamība)</b>							
VPVKAC, VPPPD, Pakalpojumu administratīvais centrs, EUR/gadā	944,020	1,126,104	984,234	986,800	987,339	986,250	985,183
<b>VPVKAC mainīgā daļa</b> (pakalpojuma apjoma izpilde, kvalitātes kritēriju izpilde), EUR/gadā	-	420,181	453,796	476,486	481,251	471,626	462,193
<b>VPPPD mainīgā daļa</b> (pakalpojuma apjoma izpilde, kvalitātes kritēriju izpilde), EUR/gadā		35,788	40,440	44,484	47,153	48,568	50,025
<b>Kopējās izmaksas</b>							
<b>Pakalpojumu administratīvā centra uzturēšanas izmaksas, EUR/gadā</b>		<b>90,000</b>	<b>90,000</b>	<b>90,000</b>	<b>90,000</b>	<b>90,000</b>	<b>90,000</b>
<b>VPVKAC izveides un uzturēšanas izmaksas, EUR/gadā</b>	<b>1,673,040</b>	<b>4,359,980</b>	<b>2,532,683</b>	<b>2,537,815</b>	<b>2,538,893</b>	<b>2,536,716</b>	<b>2,534,583</b>
1. kārtas VPVKAC uzturēšanas izmaksas, EUR/gadā	1,598,040	1,598,040	1,598,040	1,598,040	1,598,040	1,598,040	1,598,040

2. kārtas VPVKAC izveides un 1. kārtas VPVKAC pilnveides izmaksas, EUR/gadā		1,961,000	-	-	-	-	-
2. kārtas VPVKAC atalgojuma piemaksa, EUR/gadā		274,800	549,600	549,600	549,600	549,600	549,600
<b>VPPPD izveides un uzturēšanas izmaksas, EUR/gadā</b>		<b>95,040</b>	<b>102,643</b>	<b>107,775</b>	<b>108,853</b>	<b>106,676</b>	<b>104,543</b>
<b>Citas izmaksas</b>	<b>75,000</b>	<b>341,100</b>	<b>192,400</b>	<b>192,400</b>	<b>192,400</b>	<b>192,400</b>	<b>192,400</b>
Sākotnējās VPVKAC un VPPPD apmācību programmas izmaksas, EUR		176,100					
Regulārās apmācības programmas izmaksas, EUR/gadā			117,400	117,400	117,400	117,400	117,400
Sabiedrisko attiecību izmaksas, EUR/gadā	10,000	100,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000
Ventspils digitālā centra darbības izmaksas, EUR/gadā	65,000	65,000	65,000	65,000	65,000	65,000	65,000
<b>Ietekme uz valsts un pašvaldību budžetu</b>							
<b>Ietekme uz valsts budžetu (-) – izmaksas, (+) – ieņēmumi, EUR</b>	<b>- 944,020</b>	<b>- 3,719,173</b>	<b>- 1,478,470</b>	<b>- 1,507,770</b>	<b>- 1,515,743</b>	<b>- 1,506,444</b>	<b>- 1,497,401</b>
Izmaiņa pret iepriekšējo gadu, EUR		- 2,775,153	2,240,703	- 29,300	- 7,973	9,299	9,042
<b>Ietekme uz pašvaldību budžetiem (-) – izmaksas, (+) – ieņēmumi, EUR</b>	<b>- 729,020</b>	<b>- 640,807</b>	<b>- 1,054,213</b>	<b>- 1,030,046</b>	<b>- 1,023,150</b>	<b>- 1,030,272</b>	<b>- 1,037,181</b>
Izmaiņa pret iepriekšējo gadu, EUR		88,213	- 413,407	24,168	6,895	- 7,122	- 6,909
<b>Kopējās izmaksas uz pakalpojumu, EUR</b>	<b>9,70</b>	<b>13,31</b>	<b>14,01</b>	<b>13,13</b>	<b>12,75</b>	<b>12,74</b>	<b>12,72</b>

Attēls 41. A scenārija ietekme uz valsts un pašvaldību budžetu



## B scenārijs

B scenārijā līdztekus VPVKAC tīkla paplašināšanai pagastos, paredzēts, ka tiek samazināts iestāžu KAC skaits tajās pilsētās, kur šobrīd strādā VPVKAC, līdz ar to paaugstinās klientu apkalpošanas apjoms VPVKAC. Paralēli pakāpeniski plānots paaugstināt arī neklātienē kanālu apkalpošanas kontaktu apjomu un arī šos kontaktus apkalpojošo speciālistu skaitu. B scenārijā pašvaldības iegūst papildus finansējumu no VPVKAC tīkla apkalpošanas – pašvaldību ienākumi no VPVKAC tīkla apkalpošana ir lielāki nekā izmaksas.

Paredzams, ka 2022. gadā, lai maksimāli informēti iespējamos pakalpojumu saņēmējus – iedzīvotājus attālākajos pagastos, plānotas sabiedrisko attiecību izmaksas 100 000 EUR apmērā.

Klātienē pakalpojumu apjoms B scenārijā pirmajā paplašināšanās un iestāžu pakalpojumu apjoma pārņemšanas gadā pieaugs straujāk. Turpmākajos gados izaugsme nebūs tik strauja, turpinot aktualizēties klientu apkalpošanai neklātienē kanālos. Paredzams, ka klientu apkalpošana klātienē samazināsies sākot ar 2026. gadu.

B scenārijā valsts budžeta izmaksas ir samazinātas par ietaupījuma summu no iestāžu budžetiem, kas rodas daļēji pārņemot iestāžu klientu apkalpošanu VPVKAC un VPPPD tīklā.

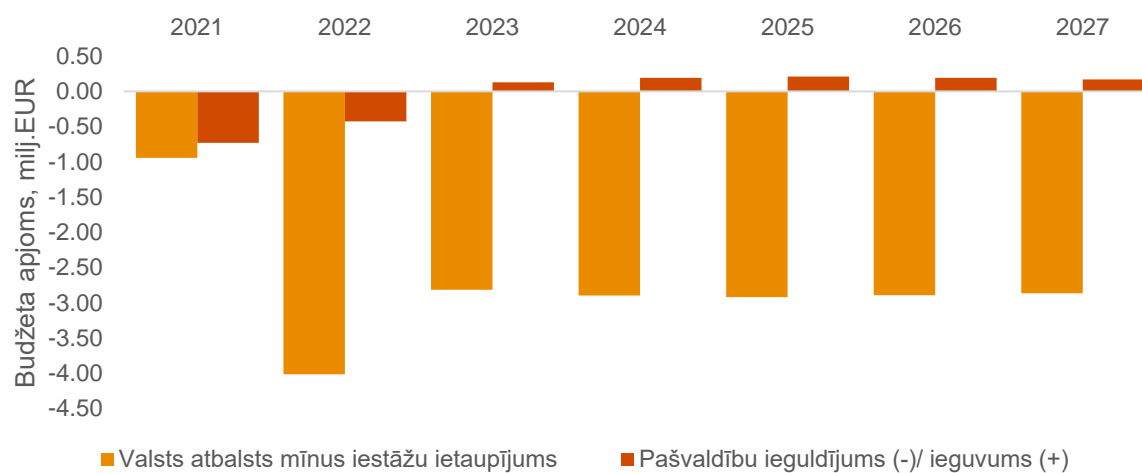
Tabula 44. B scenārija pamatrādītāji

Pozīcija	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Valsts atbalsts	944,020	4,306,678	2,815,445	2,895,591	2,916,871	2,890,527	2,864,882
<b>Investīciju dotācija, EUR</b>		<b>1,961,000</b>					
<b>Uzturēšanas dotācija, EUR/gadā</b>	<b>944,020</b>	<b>2,345,678</b>	<b>2,815,445</b>	<b>2,895,591</b>	<b>2,916,871</b>	<b>2,890,527</b>	<b>2,864,882</b>
<b>Fiksētā daļa (pakalpojumu pieejamība)</b>							
VPVKAC, VPPPD, Pakalpojumu administratīvais centrs, EUR/gadā	944,020	1,517,916	1,570,612	1,583,572	1,586,294	1,580,796	1,575,408
<b>VPVKAC mainīgā daļa</b> (pakalpojuma apjoma izpilde, kvalitātes kritēriju izpilde), EUR/gadā	-	763,966	1,145,950	1,203,247	1,215,279	1,190,974	1,167,154
<b>VPPPD mainīgā daļa</b> (pakalpojuma apjoma izpilde, kvalitātes kritēriju izpilde), EUR/gadā		63,796	98,883	108,772	115,298	118,757	122,320
<b>Kopējās izmaksas</b>							
<b>Pakalpojumu administratīvā centra uzturēšanas izmaksas, EUR/gadā</b>		<b>90,000</b>	<b>90,000</b>	<b>90,000</b>	<b>90,000</b>	<b>90,000</b>	<b>90,000</b>
<b>VPVKAC izveides un uzturēšanas izmaksas, EUR/gadā</b>	<b>1,673,040</b>	<b>4,437,740</b>	<b>2,689,240</b>	<b>2,702,200</b>	<b>2,704,922</b>	<b>2,699,424</b>	<b>2,694,036</b>
1. kārtas VPVKAC uzturēšanas izmaksas, EUR/gadā	1,598,040	1,598,040	1,598,040	1,598,040	1,598,040	1,598,040	1,598,040
2. kārtas VPVKAC izveides un 1. kārtas VPVKAC pilnveides izmaksas, EUR/gadā		1,961,000	-	-	-	-	-
2. kārtas VPVKAC atalgojuma piemaksa, EUR/gadā		274,800	549,600	549,600	549,600	549,600	549,600
<b>VPPPD izveides un uzturēšanas izmaksas, EUR/gadā</b>		<b>172,800</b>	<b>259,200</b>	<b>272,160</b>	<b>274,882</b>	<b>269,384</b>	<b>263,996</b>
<b>Citas izmaksas</b>	<b>75,000</b>	<b>341,100</b>	<b>192,400</b>	<b>192,400</b>	<b>192,400</b>	<b>192,400</b>	<b>192,400</b>
Sākotnējās VPVKAC un VPPPD apmācību programmas izmaksas, EUR		176,100					

Regulārās apmācības programmas izmaksas, EUR/gadā			117,400	117,400	117,400	117,400	117,400
Sabiedrisko attiecību izmaksas, EUR/gadā	10,000	100,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000
Ventspils digitālā centra darbības izmaksas, EUR/gadā	65,000	65,000	65,000	65,000	65,000	65,000	65,000
<b>Ietekme uz valsts un pašvaldību budžetu</b>							
<b>Iestāžu ietaupījums - valsts ieturējums no iestāžu budžetiem, EUR</b>		<b>295,506</b>	<b>629,163</b>	<b>664,576</b>	<b>675,573</b>	<b>666,673</b>	<b>658,090</b>
VPPPD kontaktu apkalpošana, EUR		51,037	79,107	87,017	92,239	95,006	97,856
VPVKAC klātienas pakalpojumi, EUR		244,469	550,056	577,559	583,334	571,667	560,234
<b>Ietekme uz valsts budžetu, EUR</b>	<b>- 944,020</b>	<b>- 4,011,172</b>	<b>- 2,186,282</b>	<b>- 2,231,015</b>	<b>- 2,241,299</b>	<b>- 2,223,854</b>	<b>- 2,206,793</b>
Izmaiņa pret iepriekšējo gadu, EUR		- 3,067,152	1,824,890	- 44,732	- 10,284	17,445	17,061
<b>Ietekme uz pašvaldību budžetiem, EUR</b>	<b>- 729,020</b>	<b>- 131,062</b>	<b>126,205</b>	<b>193,391</b>	<b>211,950</b>	<b>191,103</b>	<b>170,846</b>
Izmaiņa pret iepriekšējo gadu, EUR		597,958	257,267	67,186	18,559	- 20,847	- 20,257
<b>Kopējās izmaksas uz pakalpojumu, EUR</b>	<b>9,70</b>	<b>7,60</b>	<b>5,92</b>	<b>5,56</b>	<b>5,40</b>	<b>5,39</b>	<b>5,38</b>



Attēls 42. B scenārija ietekme uz valsts un pašvaldību budžetu

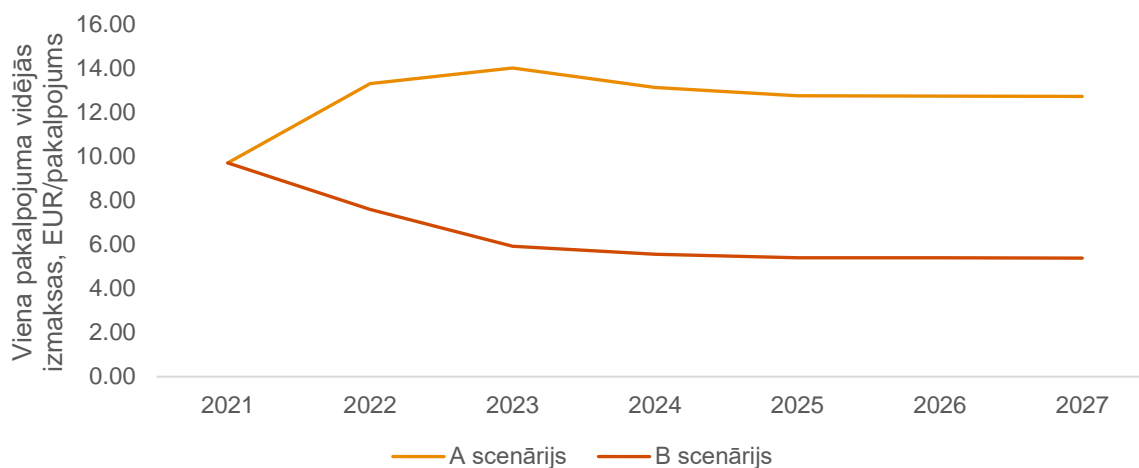


### 4.3 Efektīvākās alternatīvas novērtējums, ņemot vērā īstenošanas alternatīvu finanšu salīdzināšanas analīzes rezultātus

Izvērtējot divus alternatīvos scenārijus, ir salīdzinātas visas valsts un pašvaldības izmaksas saistībā ar viena pakalpojuma sniegšanu. Šo aprēķinu ietvarā investīcijas VPVKAC tīkla paplašināšanā 2022. gadā ierēķinātas ar 5 gadu nolietojuma normu.

Analīzes rezultātā secināms, ka viena pakalpojuma sniegšanas izmaksas ir zemākās B scenārija variantā, ko nodrošina lielāks pakalpojumu apjoms.

Attēls 43. Efektīvākās alternatīvas novērtējums









# Izmantotie avoti

Tabula 45. Pētījuma ietvaros izmantotie dokumenti

Nr.	Dokumenta nosaukums
1.	Deklarācija par Artura Krišjāņa Kariņa vadītā Ministru kabineta iecerēto darbību
2.	Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings: Pašvaldību vērtējums un pašvaldību E-indeks. Aprakstoša atskaite
3.	Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings: VPVKAC klientu aptaujas nodevums. Rezultātu atskaite
4.	Ministru kabineta 10.01.2015. rīkojums Nr.14 "Konceptija par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi"
5.	Ministru kabineta 04.02.2020. noteikumi Nr. 71 "Kārtība, kādā izmanto 2020. gadam paredzēto apropriāciju valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru tīkla izveidei, uzturēšanai un publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidei"
6.	Ministru kabineta 19.02.2019. noteikumi Nr.83 "Grozījumi Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumos Nr. 401 "Noteikumi par valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru veidiem, sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību"
7.	Ministru kabineta 04.07.2017. noteikumi Nr. 399 "Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība"
8.	Ministru kabineta 04.07.2017. noteikumi Nr. 400 "Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi"
9.	Ministru kabineta 04.07.2017. noteikumi Nr. 401 "Noteikumi par valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru veidiem, sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību"
10.	Ministru kabineta 04.07.2017. noteikumi Nr. 402 "Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi"
11.	Ministru kabineta 04.02.2020. rīkojums Nr. 39 "Pakalpojumu vides pilnveides plāns 2020.-2023.gadam"
12.	Ministru kabineta 26.11.2019. rīkojums Nr. 587 "Par Reģionālās politikas pamatnostādņēm 2021.-2027. gadam"
15.	Citi VARAM iesniegtie dokumenti

Tabula 46. Pētījuma ietvaros izmantotie dati

Nr.	Datu avota nosaukums	Datu avoti
1.	E-indeksa rezultāti	Mana Latvija
2.	Pakalpojumu uzskaites statistika par 2018. un 2019. gadu	Data.gov.lv
3.	Starppilsētu un vietējās nozīmes kustības saraksts GTFS formātā	Data.gov.lv
4.	Kultūras centru statistika	Data.gov.lv
5.	E-pārvaldes attīstības indekss	Apvienoto Nāciju E-pārvaldes zināšanu bāze
6.	Citi VARAM iesniegtie dati	

# Pielikumi



# Pielikums Nr.1. Valsts iestāžu populārākie pakalpojumi

Pielikumā iekļauti pakalpojumu kopsavilkumu dati no Pakalpojumu uzskaites statistikas par 2019. gadu<sup>67</sup>. Nav pieejami dati par PMLP un UR.

Tabula 47. Populārākie VSAA pakalpojumi

Pakalpojuma nosaukums/kanāls	E-pakalpojums iestādes mājas lapā	E-pakalpojums Latvija.lv	E-pasts	Klātiene	Pasts	Telefons
<b>Kopējais pabeigto pakalpojumu skaits</b>	<b>ND</b>	<b>1 743 834</b>	<b>48,975</b>	<b>361 700</b>	<b>295 612</b>	<b>243 954</b>
Konsultācijas par VSAA pakalpojumiem			35,390	216 918	3451	243 954
Slimības pabalsts		405 161	0	37 970	44 927	
Valsts fondēto pensiju shēmas (pensiju 2.līmeņa) dalībnieka konta izraksts		296 475	0	2520	64	
Informācija par sociālās apdrošināšanas iemaksām un apdrošināšanas periodiem		242 270	0	20 756	2683	
Informācija par prognozējamo vecuma pensijas apmēru		241 977	0	3202	524	
Valsts fondēto pensiju shēmas (pensiju 2.līmeņa) līdzekļu pārvaldītāja un ieguldījumu plāna maiņa		194 471	0	407	0	
Vecuma pensija		19 213	0	5599	60 727	
Bezdarbnieka pabalsts		46 186	0	1150	25 097	
Informācija par izmaksai nosūtīto pensiju, pabalstu, atlīdzību		43 171	0	4329	277	
Informācija par apdrošinātās personas pensijas kapitālu		36 686	0	103	39	

<sup>67</sup> Pakalpojumu uzskaites statistika par 2019. gadu



Tabula 48. Populārākie VID pakalpojumi

Pakalpojuma nosaukums/kanāls	E-pakalpojums iestādes mājas lapā	E-pakalpojums Latvija.lv	E-pasts	Klātiene	Pasts	Telefons
<b>Kopējais pabeigto pakalpojumu skaits</b>	<b>33 397 775</b>	<b>107 522</b>	<b>20 629</b>	<b>1 374 126</b>	<b>6 894</b>	<b>372 832</b>
Paziņojums par fiziskajām personām izmaksātajām summām	12 607 892					
Valsts ieņēmumu dienesta pievienotās vērtības nodokļa maksātāju reģistrs	5 333 458					
Nodokļu parādnieku reģistrs	2 829 278					
Budžeta maksājumu nomaksas stāvoklis	2 170 923		0	0	0	
Valsts amatpersonas deklarācijas publicējamā daļa	1 622 433					
Gada ienākumu deklarācija	890 718			165 477		
Ziņojums par valsts sociālās apdrošināšanas obligātajām iemaksām no darba ņēmēju darba ienākumiem, iedzīvotāju ienākuma nodokli un uzņēmējdarbības riska valsts nodevu pārskata mēnesī	996 011					
Nodokļu, nodevu un citu valsts noteikto maksājumu pārmaksu atmaksa	913 117			0	0	
Speciālās atļaujas (licences) un izziņas darbībām ar akcīzes precēm	898 074					
Akcīzes preču pārvietošanas paziņojums				897 775		
Konsultācija par normatīvo aktu piemērošanas jautājumiem	154 842			276 728	77	372 832

Tabula 49. Populārākie NVA pakalpojumi

Pakalpojuma nosaukums/kanāls	E-pakalpojums iestādes mājas lapā	E-pakalpojums Latvija.lv	E-pasts	Klātiene	Pasts	Telefons
<b>Kopējais pabeigto pakalpojumu skaits</b>	<b>871 235</b>	<b>ND</b>	<b>944</b>	<b>241 136</b>	<b>ND</b>	<b>ND</b>
NVA CV / Vakanču portāls	853 116		0	0		
Karjeras konsultācijas, karjeras pakalpojumi e - vidē	395		0	89 503		
Bezdarbnieka vai darba meklētāja statusa iegūšana	0	0	0	87 907		
Konkurētspējas paaugstināšanas pasākumi (KPP)	9651			16 230		
Neformālās izglītības ieguve				13 039		
Algoti pagaidu sabiedriskie darbi (APSD)				9000		
Darba tirgus īstermiņa prognozes	8073		0	0		
Individuālas psihologa konsultācijas				7548		
Nodarbinātības pasākums vasaras brīvlaikā personām, kuras iegūst izglītību vispārējās, speciālās vai profesionālās izglītības iestādēs				7083		
Profesionālās tālākizglītības vai profesionālās pilnveides izglītības ieguve				3519		

Tabula 50. Populārākie VMD pakalpojumi

Pakalpojuma nosaukums/kanāls	E-pakalpojums iestādes mājas lapā	E-pakalpojums Latvija.lv	E-pasts	Klātiene	Pasts	Telefons
<b>Kopējais pabeigto pakalpojumu skaits</b>	<b>ND</b>	<b>ND</b>	<b>70 432</b>	<b>265 055</b>	<b>ND</b>	<b>ND</b>
Medību atļauja aļņa, staltbrieža, meža cūkas, stirnas medīšanai				105 551		
Apliecinājums koku ciršanai mežā			0	40 914		
Informācijas par veikto koku ciršanu mežā reģistrēšana			25 035	29 222		
Meža inventarizācijas datu (inventarizācijas lieta) reģistrācija Meža valsts reģistrā			0	23 075		
Jaunaudžu kopšanas pārbaude			27 871	14 498		
Meža atjaunošanas kvalitātes pārbaude			12 485	16 028		
Mednieka sezonas karte			0	20 910		
Medību iecirkņa reģistrēšana			0	3002		
Mednieku un medību vadītāju eksāmeni, praktiskais eksāmens šaušanā ar garstobra - vītņstobra medību šaujam ieroci				2674		
Paziņojums par koku ciršanu			2322	0		

Tabula 51. Populārākie VZD pakalpojumi

Pakalpojuma nosaukums/kanāls	E-pakalpojums iestādes mājas lapā	E-pakalpojums Latvija.lv	E-pasts	Klātiene	Pasts	Telefons
<b>Kopējais pabeigto pakalpojumu skaits</b>	<b>665 813</b>	<b>37 195</b>	<b>8243</b>	<b>42 643</b>	<b>1457</b>	<b>ND</b>
„Mans konts” Valsts zemes dienesta datu publicēšanas un e-pakalpojumu portālā kadastrs.lv	368 636					
Kadastra teksta un telpisko datu pārlūkošanas abonēšana	201 868		0	0	0	
Mani dati Kadastrā	4279	35 280	192	887	66	
Informācija topogrāfiskajai uzmērīšanai	29 593		0	0	0	
Informācija no Valsts zemes dienesta arhīva	13 154	0	784	5304	464	
Kadastra teksta datu pārlūkošana bez līgumsaistībām	16 628					
Informācijas saņemšana zemes kadastrālās uzmērīšanas vajadzībām	15 693		1	1	0	
Būves, telpu grupas kadastrālā uzmērīšana ar datu reģistrāciju / aktualizāciju Kadastra informācijas sistēmā	93		18	11 018	132	
Datu reģistrācija / aktualizācija Kadastra informācijas sistēmā uz iesniegtā dokumenta pamata, kas nav kadastrālās uzmērīšanas dokuments	1773		4045	4335	140	
Zemes vienības, zemes vienības daļas reģistrācija, aktualizācija Kadastra informācijas sistēmā no kadastrālās uzmērīšanas dokumentiem	288		9	8700	95	

Tabula 52. LAD pakalpojumi

Pakalpojuma nosaukums/kanāls	E-pakalpojums iestādes mājas lapā	E-pakalpojums Latvija.lv	E-pasts	Klātiene	Pasts	Telefons
<b>Kopējais pabeigto pakalpojumu skaits</b>	<b>201 478</b>	<b>ND</b>	<b>ND</b>	<b>4079</b>	<b>ND</b>	<b>ND</b>
Valsts atbalsts lauksaimniecībai	22 106		0	1718	0	
Lauku atbalsta dienesta pakalpojumi	16 838			78	0	
Eiropas Savienības un valsts platību maksājumi (Tiešie maksājumi)	148 156		0	0	0	
Eiropas Savienības atbalsts - Tirgus veicināšanas pasākumi	1444		0	102	0	
Eiropas Savienības atbalsts - Projekti un investīcijas	12 934		0	2181	0	

Tabula 53. VDI pakalpojumi

Pakalpojuma nosaukums/kanāls	E-pakalpojums iestādes mājas lapā	E-pakalpojums Latvija.lv	E-pasts	Klātiene	Pasts	Telefons
<b>Kopējais pabeigto pakalpojumu skaits</b>	<b>ND</b>	<b>1790</b>	<b>ND</b>	<b>17</b>	<b>821</b>	<b>ND</b>
Ziņojums par pirmreizēju arodsaslimšanas gadījumu		1106	0	0	0	
Darba vietas higiēniskā raksturojuma pieprasījums		670	0	0	812	
Darba inspekcijas atļauja bērnu (izpildītāju) nodarbināšanai		14	0	17	9	

# Pielikums Nr.2. Pakalpojumi, kas nav uzsākti, nav pabeigti vai statistikas datos par tiem nav pieejama informācija

Tabula 54. Saraksts ar pakalpojumiem, kas Latvija.lv nav uzsākti vai statistikas datos par tiem nav pieejama informācija

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
ĀDAŽU NOVADA DOME	Mantisko interešu aizsardzība (Ādažu novada domes Bāriņtiesa)
ĀDAŽU NOVADA DOME	Pabalsts audžuģimenēm (Ādažu novada domes Sociālais dienests)
ĀDAŽU NOVADA DOME	Pabalsts katastrofas, stihiskas nelaimes gadījumā (Ādažu novada domes Sociālais dienests)
ĀDAŽU NOVADA DOME	Vienreizējs pabalsts nieru mazspējas slimniekiem, kuriem nepieciešama hemodialīze (Ādažu novada domes Sociālais dienests)
ĀDAŽU NOVADA DOME	Ārpusģimenes aprūpe (Ādažu novada domes Bāriņtiesa)
Aglonas novada dome	Klaiņojošu dzīvnieku izķeršana (Aglonas novada dome)
Aglonas novada dome	Pabalsts personām, kuras atbrīvotas no ieslodzījuma vietām
Aizputes novada dome	Piekrišana paternitātes atzīšanai (Aizputes novada bāriņtiesa)
Aizputes novada dome	Izziņu izsniegšana (SIA "Aizputes nami")
ALOJAS NOVADA DOME	Adopcija (ALOJAS NOVADA DOME)
ALOJAS NOVADA DOME	Aizbildnība (ALOJAS NOVADA DOME)

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
ALOJAS NOVADA DOME	Aizgādība (ALOJAS NOVADA DOME)
ALOJAS NOVADA DOME	Ārpusģimenes aprūpe (audžuģimene) (ALOJAS NOVADA DOME)
ALOJAS NOVADA DOME	Bērna ievietošana ārpusģimenes aprūpē pēc vecāku lūguma (ALOJAS NOVADA DOME)
ALOJAS NOVADA DOME	Bērna nodošana citas personas aprūpē (ALOJAS NOVADA DOME)
ALOJAS NOVADA DOME	Dzīvesvietas reģistrācija pēc iestādes iniciatīvas (ALOJAS NOVADA DOME)
ALOJAS NOVADA DOME	Informācija par mūžizglītības iespējām (ALOJAS NOVADA DOME)
ALOJAS NOVADA DOME	Interesu vai pieaugušo neformālās izglītības programmu licencēšana (ALOJAS NOVADA DOME)
ALOJAS NOVADA DOME	Mājas (istabas) dzīvnieku reģistrācija (ALOJAS NOVADA DOME)
ALOJAS NOVADA DOME	Mājmācības pieteikums (ALOJAS NOVADA DOME)
ALOJAS NOVADA DOME	NĪN samaksas termiņa pagarināšana (ALOJAS NOVADA DOME)
ALOJAS NOVADA DOME	Reklāmas izvietojšanas atļauja (ALOJAS NOVADA DOME)
ALOJAS NOVADA DOME	Servitūta nodibināšana uz pašvaldībai piederošas zemes (ALOJAS NOVADA DOME)
ALOJAS NOVADA DOME	Viesģimene (ALOJAS NOVADA DOME)
ALOJAS NOVADA DOME	Būvātļaujas ar nosacījumiem izdošana elektronisko sakaru tīklu būvniecībai
ALOJAS NOVADA DOME	Būvātļaujas ar nosacījumiem izdošana energoapgādes būvēm
ALOJAS NOVADA DOME	Būvniecības ieceres publiska apspriešana (ALOJAS NOVADA DOME)
ALOJAS NOVADA DOME	Elektronisko sakaru tīklu ierīkošanas projekta akceptēšana (ALOJAS NOVADA DOME)

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
ALOJAS NOVADA DOME	Izziņas par jaunbūvi izsniegšana (iesākta būvniecība līdz nodošanai ekspluatācijā)
ALOJAS NOVADA DOME	Paskaidrojuma raksts ēkas konservācijai (I daļa) Ieceres dokumentācija (ALOJAS NOVADA DOME)
ALOJAS NOVADA DOME	Paskaidrojuma raksts ēkas vai telpu grupas lietošanas veida maiņai bez pārbūves (ALOJAS NOVADA DOME)
ALOJAS NOVADA DOME	Paskaidrojuma raksts hidrotehnisko un meliorācijas būvju būvniecībai, novietošanai, atjaunošanai, pārbūvei, nojaukšanai. I daļa (ieceres dokumentācijas) (ALOJAS NOVADA DOME)
ALOJAS NOVADA DOME	Paskaidrojuma raksts ostu hidrotehnisko, siltumenerģijas, gāzes un citu, atsevišķi neklasificētu, inženierbūvju jaunai būvniecībai, novietošanai, ierīkošanai, pārbūvei, nojaukšanai, restaurācijai. I daļa (ieceres dokumentācija)
ALOJAS NOVADA DOME	Paskaidrojuma raksts ostu hidrotehnisko, siltumenerģijas, gāzes un citu, atsevišķi neklasificētu, inženierbūvju konservācijai. I daļa (ieceres dokumentācija)
Alsungas novada dome	Aizgādnība (Alsungas novada dome)
Alsungas novada dome	Apliecība sociālo garantiju nodrošināšanai (Alsungas novada dome)
Alsungas novada dome	Audzūgimene (Alsungas novada dome)
Alsungas novada dome	Bērna ievietošana ārpusģimenes aprūpē pēc vecāku lūguma (Alsungas novada dome)
Alsungas novada dome	Bērna nodošana citas personas aprūpē (Alsungas novada dome)
Alsungas novada dome	Domstarpību izšķiršana bērnu tiesību aizsardzībā (Alsungas novada dome)
Alsungas novada dome	Izglītību apliecinošu dokumentu dublikātu izsniegšana (Alsungas novada dome)
Alsungas novada dome	Izziņa par mācīšanos pašvaldības izglītības iestādē (Alsungas novada dome)
Alsungas novada dome	Mājmācības vai mājas apmācības pieteikums (Alsungas novada dome)
Alsungas novada dome	Piekrišana paternitātes atzīšanai (Alsungas novada dome)



Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
Alsungas novada dome	Sapulču, gājienu un piketu organizēšanas saskaņošana (Alsungas novada dome)
Alsungas novada dome	Viesģimene (Alsungas novada dome)
ALŪKSNES NOVADA PAŠVALDĪBA	Atļaujas saņemšana azartspēļu organizēšanai (ALŪKSNES NOVADA PAŠVALDĪBA)
ALŪKSNES NOVADA PAŠVALDĪBA	Atļaujas saņemšana otrās kategorijas šautuves darbībai pašvaldībā (ALŪKSNES NOVADA PAŠVALDĪBA)
ALŪKSNES NOVADA PAŠVALDĪBA	Bērna ievietošana ārpusģimenes aprūpē pēc vecāku lūguma (ALŪKSNES NOVADA PAŠVALDĪBA)
ALŪKSNES NOVADA PAŠVALDĪBA	Izglītību apliecinošu dokumentu dublikātu saņemšana (ALŪKSNES NOVADA PAŠVALDĪBA)
ALŪKSNES NOVADA PAŠVALDĪBA	Pašvaldības dokumentu kopiju, arhīva informācijas un izrakstu saņemšana (ALŪKSNES NOVADA PAŠVALDĪBA)
ALŪKSNES NOVADA PAŠVALDĪBA	Speciālās atļaujas (licences) saņemšana kremācijas darbībai (ALŪKSNES NOVADA PAŠVALDĪBA)
ALŪKSNES NOVADA PAŠVALDĪBA	Viesģimenes statusa iegūšana (ALŪKSNES NOVADA PAŠVALDĪBA)
ALŪKSNES NOVADA PAŠVALDĪBA	Atļaujas saņemšana pašvaldības simbolikas lietošanai (Alūksnes novada pašvaldība)
ALŪKSNES NOVADA PAŠVALDĪBA	Atļaujas saņemšana vīna, raudzēto dzērienu vai pārējo alkoholisko dzērienu ražošanai (Alūksnes novada pašvaldība)
ALŪKSNES NOVADA PAŠVALDĪBA	Galvojuma sniegšana fiziskām personām studiju kredīta, studējošā kredīta saņemšanai (Alūksnes novada pašvaldība)
ALŪKSNES NOVADA PAŠVALDĪBA	Naktspatversmes pakalpojuma saņemšana (Alūksnes novada pašvaldība)
ALŪKSNES NOVADA PAŠVALDĪBA	No valsts budžeta finansēti sociālās rehabilitācijas pakalpojumi no psihoaktīvām vielām atkarīgām personām (Alūksnes novada pašvaldība)
Baltinavas novada dome	Adopcija (Baltinavas novada dome)
Baltinavas novada dome	Atļaujas izsniegšana publisku pasākumu rīkošanai (Baltinavas novada dome)

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
Baltinavas novada dome	Bērna ievietošana ārpusģimenes aprūpē pēc vecāku lūguma (Baltinavas novada dome)
Baltinavas novada dome	Bērna personisko interešu aizstāvība (Baltinavas novada dome)
Baltinavas novada dome	Domstarpību izšķiršana bērnu tiesību aizsardzībā (Baltinavas novada dome)
Baltinavas novada dome	Viesģimene (Baltinavas novada dome)
Baltinavas novada dome	Atļaujas izsniegšana ēku būvniecībai (Baltinavas novada dome)
Baltinavas novada dome	Atļaujas vīna, raudzēto dzērienu vai pārējo alkoholisko dzērienu ražošanai (Baltinavas novads)
Baltinavas novada dome	Civiltāvokļa aktu reģistra ierakstu aktualizēšana un atkārtotu izziņu izsniegšana (Baltinavas novada dome)
Baltinavas novada dome	Dzīvokļa pabalsta bērniem bāreņiem un bērniem, kuri palikuši bez vecāku gādības piešķiršana (Baltinavas novads)
Baltinavas novada dome	Paternitātes noteikšana (Baltinavas novada dome)
Baltinavas novada dome	Pieaugušo ēdināšanas pabalsts (Baltinavas novads)
Baltinavas novada dome	Transporta pakalpojuma piešķiršana personām, kurām ir apgrūtināta pārvietošanās (Baltinavas novads)
Beverīnas novada pašvaldība	Izziņas izsniegšana par deklarēto dzīvesvietu (Beverīnas novada pašvaldība)
Brocēnu novada pašvaldība	Atļauja azartspēļu organizēšanai (Brocēnu novada pašvaldība)
Brocēnu novada pašvaldība	Audžuģimene (Brocēnu novada pašvaldība)
Brocēnu novada pašvaldība	Bērna ievietošana ārpusģimenes aprūpē pēc vecāku lūguma (Brocēnu novada pašvaldība)
Brocēnu novada pašvaldība	Domstarpību izšķiršana bērnu tiesību aizsardzībā (Brocēnu novada pašvaldība)
Brocēnu novada pašvaldība	Interesu vai pieaugušo neformālās izglītības programmu licencēšana (Brocēnu novada pašvaldība)

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
Brocēnu novada pašvaldība	Izglītību apliecinošu dokumentu dublikātu izsniegšana (Brocēnu novada pašvaldība)
Brocēnu novada pašvaldība	Izziņa par būves neesamību (Brocēnu novada pašvaldība)
Brocēnu novada pašvaldība	Mājmācības pieteikums (Brocēnu novada pašvaldība)
Brocēnu novada pašvaldība	NĪN samaksas termiņa pagarināšana (Brocēnu novada pašvaldība)
Brocēnu novada pašvaldība	Piekrišana paternitātes atzīšanai (Brocēnu novada pašvaldība)
Brocēnu novada pašvaldība	Sapulču, gājēju un piketu organizēšanas saskaņošana (Brocēnu novada pašvaldība)
Brocēnu novada pašvaldība	Saskaņojums informācijas vai reklāmas objekta uzstādīšanai gar pašvaldību un citu īpašnieku ceļiem (Brocēnu novada pašvaldība)
Brocēnu novada pašvaldība	Uguņošanas ierīču un skatuves pirotehnisko izstrādājumu demonstrēšanas plāna un programmas saskaņošana (Brocēnu novada pašvaldība)
Brocēnu novada pašvaldība	Viesģimene (Brocēnu novada pašvaldība)
Brocēnu novada pašvaldība	Vārda, uzvārda un tautības ieraksta maiņa (Brocēnu novada pašvaldība)
Burtnieku novada pašvaldība	Adopcija (Burtnieku novada pašvaldība)
Burtnieku novada pašvaldība	Aizbildnība (Burtnieku novada pašvaldība)
Burtnieku novada pašvaldība	Aizgādnība (Burtnieku novada pašvaldība)
Burtnieku novada pašvaldība	Atļauja ielu tirdzniecības organizēšanai (Burtnieku novada pašvaldība)
Burtnieku novada pašvaldība	Audžuģimene (Burtnieku novada pašvaldība)
Burtnieku novada pašvaldība	Bērna uzņemšana pašvaldības PII rindā (Burtnieku novada pašvaldība)
Burtnieku novada pašvaldība	Lēmuma izsniegšana par atteikšanos no pirmpirkuma tiesībām (Burtnieku novada pašvaldība)

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
Burtnieku novada pašvaldība	Licencētās makšķerēšanas, vēžošanas un zemūdens medību organizēšana (Burtnieku novada pašvaldība)
Būvniecības valsts kontroles birojs	Atļaujas izsniegšana īslaicīgu profesionālo pakalpojumu sniegšanai
Būvniecības valsts kontroles birojs	Būvinspektora izslēgšana no Būvinspektoru reģistra
Būvniecības valsts kontroles birojs	Būvspeciālista atkārtota kompetences novērtēšana
Būvniecības valsts kontroles birojs	Būvspeciālistu darbības sfēras paplašināšana
Būvniecības valsts kontroles birojs	Būvuzņēmuma kvalifikācijas nodošana
Būvniecības valsts kontroles birojs	Būvuzņēmuma vienreizējā klasificēšana
Būvniecības valsts kontroles birojs	Būvuzņēmumu apvienības klasificēšana
Būvniecības valsts kontroles birojs	Iesniegums par būvkomersanta klasifikācijas piešķiršanu
Būvniecības valsts kontroles birojs	Izziņa par būvi
CARNIKAVAS NOVADA DOME	Apliecība sociālo garantiju nodrošināšanai (CARNIKAVAS NOVADA DOME)
CARNIKAVAS NOVADA DOME	Atļauja (licence) kremācijas darbībai (CARNIKAVAS NOVADA DOME)
CARNIKAVAS NOVADA DOME	Atļauja azartspēļu organizēšanai (CARNIKAVAS NOVADA DOME)
CARNIKAVAS NOVADA DOME	Atļauja ielu tirdzniecības organizēšanai (CARNIKAVAS NOVADA DOME)
CARNIKAVAS NOVADA DOME	Atļauja informācijas vai reklāmas objekta uzstādīšanai gar valsts autoceļiem (CARNIKAVAS NOVADA DOME)
CARNIKAVAS NOVADA DOME	Atļauja intīma rakstura izklaides rīkošanai (CARNIKAVAS NOVADA DOME)
CARNIKAVAS NOVADA DOME	Atzinums publisku pasākumu organizēšanai uz valsts autoceļa (CARNIKAVAS NOVADA DOME)

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
CARNIKAVAS NOVADA DOME	Bērna ievietošana ārpusģimenes aprūpē pēc vecāku lūguma (CARNIKAVAS NOVADA DOME)
CARNIKAVAS NOVADA DOME	Informācija par inženierkomunikāciju esošo situāciju, izbūves un pieslēgšanās iespējām (CARNIKAVAS NOVADA DOME)
CARNIKAVAS NOVADA DOME	Mājmācības vai mājas apmācības pieteikums (CARNIKAVAS NOVADA DOME)
CARNIKAVAS NOVADA DOME	Pašvaldības atbalsts personām ar invaliditāti (CARNIKAVAS NOVADA DOME)
CARNIKAVAS NOVADA DOME	Pedagoģiski medicīniskā komisija (CARNIKAVAS NOVADA DOME)
CARNIKAVAS NOVADA DOME	Piekrišana paternitātes atzīšanai (CARNIKAVAS NOVADA DOME)
CARNIKAVAS NOVADA DOME	Publisko ūdenstilpju un upju, kurās zvejas tiesības pieder vienīgi valstij, noma (CARNIKAVAS NOVADA DOME)
CARNIKAVAS NOVADA DOME	Sapulču, gājienu un piketu organizēšanas saskaņošana (CARNIKAVAS NOVADA DOME)
CARNIKAVAS NOVADA DOME	Saskaņojums kokmateriālu krautuves izvietojumam valsts autoceļa ceļa zemes nodaļuma joslā (CARNIKAVAS NOVADA DOME)
CARNIKAVAS NOVADA DOME	Saskaņojums par satiksmes organizācijas tehnisko līdzekļu uzstādīšanu uz valsts, pašvaldību un citu īpašnieku ceļiem (CARNIKAVAS NOVADA DOME)
CARNIKAVAS NOVADA DOME	Zvejas īpašos nolūkos un zinātniskās izpētes nolūkos darbu grafika saskaņošana (CARNIKAVAS NOVADA DOME)
CARNIKAVAS NOVADA DOME	Atļauja par pašvaldības simbolikas izmantošanu (CARNIKAVAS NOVADA DOME)
CARNIKAVAS NOVADA DOME	Deklarētās dzīvesvietas reģistrācija (Carnikavas novada pašvaldība)
CARNIKAVAS NOVADA DOME	Izglītību apliecinošu dokumentu dublikātu izsniegšana (CARNIKAVAS NOVADA DOME)
CARNIKAVAS NOVADA DOME	Izziņa par mācīšanos pašvaldības izglītības iestādē (CARNIKAVAS NOVADA DOME)
CARNIKAVAS NOVADA DOME	NĪN samaksas termiņa pagarināšana (CARNIKAVAS NOVADA DOME)

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
CARNIKAVAS NOVADA DOME	Pirmsskolas izglītības pakalpojumi (Carnikavas novada pašvaldība)
CARNIKAVAS NOVADA DOME	Zvejas tiesību iznomāšana jūras piekrastes un iekšējos ūdeņos (CARNIKAVAS NOVADA DOME)
Centrālā statistikas pārvalde	Izziņa par izpildīto būvdarbu apjomu un izziņa par neto apgrozījumu
Centrālā statistikas pārvalde	Izziņa par saražoto produkciju un sniegtajiem pakalpojumiem
Centrālā statistikas pārvalde	WMS - pastāvīgo iedzīvotāju blīvums 100x100 m režģa šūnās, 2011
Centrālā statistikas pārvalde	WMS - pastāvīgo iedzīvotāju blīvums 1x1 km režģa šūnās, 2011
Centrālā statistikas pārvalde	WMS - pastāvīgo iedzīvotāju īpatsvars, kuri mājās pārsvarā lieto latviešu valodu, 1x1 km režģa šūnās, 2011
Dabas aizsardzības pārvalde	Atļaujas saņemšana zivju sugu pārvietošanai un jaunu sugu ieviešanai vai pavairošanai Latvijas Republikas ūdeņos
Dabas aizsardzības pārvalde	Atļaujas saņemšana īpaši aizsargājamās sugas dzīvotnes vai īpaši aizsargājamā biotopa atjaunošanai mežā
Dabas aizsardzības pārvalde	Atļaujas saņemšana Latvijas dabai neraksturīgo savvaļas sugu ieviešanai (introdukcijai) vai populācijas atjaunošanai dabā (reintrodukcijai)
Dabas aizsardzības pārvalde	Atļaujas saņemšana zooloģiskā dārza izveidošanai un zooloģiskā dārza reģistrācija
Dabas aizsardzības pārvalde	Mikrolieguma izveidošana, teritorijas precizēšana vai mikrolieguma statusa atcelšana
Dabas aizsardzības pārvalde	Starptautiskās tirdzniecības apdraudēto dzīvnieku un augu audzētāju reģistrācija
Daugavpils novada dome	Atļauja (licence) kremācijas darbībai (Daugavpils novada dome)
Daugavpils novada dome	Atļauja azartspēļu organizēšanai (Daugavpils novada dome)
Daugavpils novada dome	Atļauja intīma rakstura izklaides rīkošanai (Daugavpils novada dome)
Daugavpils novada dome	Atļauju izsniegšana mākslīgai zivju pavairošanai pielāgotos privātos ezeros (Daugavpils novada dome)

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
Daugavpils novada dome	Bērna ievietošana ārpusģimenes aprūpē pēc vecāku lūguma (Daugavpils novada dome)
Daugavpils novada dome	Bezsaimnieka dzīvnieku liķu savākšana un iznīcināšana (Daugavpils novada dome)
Daugavpils novada dome	Darba vietu aprīkošanas shēmas saskaņojums (Daugavpils novada dome)
Daugavpils novada dome	Domstarpību izšķiršana bērnu tiesību aizsardzībā (Daugavpils novada dome)
Daugavpils novada dome	Dzīvesvietas reģistrācija pēc iestādes iniciatīvas (Daugavpils novada dome)
Daugavpils novada dome	Interesu vai pieaugušo neformālās izglītības programmu licencēšana (Daugavpils novada dome)
Daugavpils novada dome	Klaiņojošu dzīvnieku izķeršana (Daugavpils novada dome)
Daugavpils novada dome	Lielgabarīta un smagsvara pārvadājumu atļauja (Daugavpils novada dome)
Daugavpils novada dome	Mājmācības vai mājas apmācības pieteikums (Daugavpils novada dome)
Daugavpils novada dome	Mazo arhitektūras formu un labiekārtojuma elementu projektu izskatīšana un saskaņošana (Daugavpils novada dome)
Daugavpils novada dome	Publisku pasākumu saskaņošana (Daugavpils novada dome)
Daugavpils novada dome	Sapulču, gājienu un piketu organizēšanas saskaņošana (Daugavpils novada dome)
Daugavpils novada dome	Saskaņojums pornogrāfiska rakstura materiālu tirdzniecībai, demonstrēšanai publiskā vietā vai nodošanai lietošanā par maksu (Daugavpils novada dome)
Daugavpils novada dome	Saskaņojums spridzināšanas darbu veikšanai (Daugavpils novada dome)
Daugavpils novada dome	Saskaņojums svaigpiena produktu pārvadājumu veikšanai satiksmes ierobežojumu darbības zonā (Daugavpils novada dome)
Daugavpils novada dome	Saskaņojums šaušanas sporta sacensībām šautuvē (Daugavpils novada dome)

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
Daugavpils novada dome	Uguņošanas ierīču un skatuves pirotehnisko izstrādājumu demonstrēšanas plāna un programmas saskaņošana (Daugavpils novada dome)
Daugavpils novada dome	Zvejas limitu piešķiršana zvejai jūras piekrastes un iekšējos ūdeņos (Daugavpils novada dome)
Daugavpils pilsētas dome	Bērna piedzimšanas svinīgas ceremonijas organizēšana (Daugavpils pilsētas dome)
Daugavpils pilsētas dome	Civilās aizsardzības pasākumu nodrošināšana (Daugavpils pilsētas dome)
Daugavpils pilsētas dome	Civiltāvokļa reģistru ierakstu labošana un papildināšana, atjaunošana un anulēšana (Daugavpils pilsētas dome)
Daugavpils pilsētas dome	Izziņas par zemes vienības plānoto (aļļauto) izmantošanu sagatavošana (Daugavpils pilsētas dome)
Daugavpils pilsētas dome	Jauniešu pasākumu organizēšana un vadīšana Daugavpilī (Daugavpils pilsētas dome)
Daugavpils pilsētas dome	Konsultēšana nekustamā īpašuma nodokļa administrēšanas jautājumos (Daugavpils pilsētas dome)
Daugavpils pilsētas dome	Kopdzīves gadu jubilejas ceremonijas organizēšana (Daugavpils pilsētas dome)
Daugavpils pilsētas dome	Lēmuma par nekustamā īpašuma mērķa noteikšanu vai maiņu sagatavošana
Dundagas novada pašvaldība	Bērna ievietošana ārpusģimenes aprūpē pēc vecāku lūguma (Dundagas novada bāriņtiesa)
Dundagas novada pašvaldība	Bērna nodošana citas personas aprūpē (Dundagas novada bāriņtiesa)
Dundagas novada pašvaldība	Domstarpību izšķiršana bērnu tiesību aizsardzībā (Dundagas novada bāriņtiesa)
Dundagas novada pašvaldība	Dzīvesvietas reģistrācija pēc iestādes iniciatīvas (Dundagas novada pašvaldība)
Dundagas novada pašvaldība	NĪN samaksas termiņa pagarināšana un samaksas grafika saskaņošana (Dundagas novada pašvaldība)
Dundagas novada pašvaldība	Pieteikuma iensiegšana piekrišanai paternitātes atzīšanai (Dundagas novada bāriņtiesa)
Dundagas novada pašvaldība	Vārda un uzvārda ieraksta maiņa (Dundagas novada Dzimtsarakstu nodaļa)



Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
Dundagas novada pašvaldība	Viesģimenes statusa iegūšana (Dundagas novada bāriņtiesa)
Durbes novada dome	Deklarētās dzīves vietas ziņu anulēšana, pamatojoties uz pašvaldības domes lēmumu (Durbes novada pašvaldība)
Durbes novada dome	Deklarētās dzīvesvietas ziņu anulēšana pamatojoties uz tiesas spriedumu (Durbes novada pašvaldība)
Ērgļu novada pašvaldība	Domstarpību izšķiršana bērnu tiesību aizsardzībā (Ērgļu novada pašvaldība)
Gulbenes novada pašvaldība	Dzīvesvietas reģistrācija (Gulbenes novada pašvaldība)
Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	Datu apmaiņas programmatūras moduļa izstrāde.
Iekšlietu ministrijas veselības un sporta centrs	Konsultācija par tuvciņas paņēmienu pielietošanu
Iekšlietu ministrijas veselības un sporta centrs	Medicīniskās ierīces (tehniskais palīg līdzeklis) apmaksā atvaļinātajām Iekšlietu ministrijas sistēmas iestāžu un Ieslodzījuma vietu pārvaldes amatpersonām
Iekšlietu ministrijas veselības un sporta centrs	Sporta instruktora pakalpojumi (papildus iegādājoties trenāžieru zāles apmeklējumu) Piestātnes ielā 14, Jūrmalā
Iekšlietu ministrijas veselības un sporta centrs	Šaušanas instruktora pakalpojumi
Iekšlietu ministrijas veselības un sporta centrs	Šautuves noma (1 celiņš)
Iekšlietu ministrijas veselības un sporta centrs	Šautuves noma (3 celiņi)
Iekšlietu ministrijas veselības un sporta centrs	Tuvciņas instruktora pakalpojumi
Jaunjelgavas novada dome	Adopcija (Jaunjelgavas novada bāriņtiesa)

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
JAUNPIEBALGAS NOVADA DOME	Domes priekšsēdētāja un izpilddirektora iekšējo normatīvo aktu un rīkojumu norakstu, izrakstu, kopiju izsniegšana(Jaunpiebalgas novada dome)
JAUNPIEBALGAS NOVADA DOME	Informācijas izsniegšana no teritorijas plānojuma grafiskās daļas un teritorijas izmantošanas un apbūves noteikumiem(Jaunpiebalgas novada dome)
JAUNPIEBALGAS NOVADA DOME	Informācijas izsniegšana par izstrādātā zemes ierīcības projekta grafisko daļu un teksta daļu(Jaunpiebalgas novada dome)
JAUNPIEBALGAS NOVADA DOME	Izrakstu, norakstu un kopiju izsniegšana no arhīva fondos esošajiem dokumentiem (Jaunpiebalgas novada dome)
JAUNPIEBALGAS NOVADA DOME	Izziņa par nekustamā īpašuma piederību (Jaunpiebalgas novada dome)
JAUNPIEBALGAS NOVADA DOME	Izziņa par zemes gabala plānoto izmantošanu atbilstoši teritorijas plānojumam (Jaunpiebalgas novada dome)
JAUNPIEBALGAS NOVADA DOME	Izziņa vai informatīva vēstule par nekustamā īpašuma nodokli (Jaunpiebalgas novada dome)
JAUNPIEBALGAS NOVADA DOME	Jaunpiebalgas novada pašvaldībai piederošās un piekrītošās neapbūvētās zemes iznomāšana ģimenes (sakņu) dārzam (Jaunpiebalgas novada dome)
JAUNPIEBALGAS NOVADA DOME	Konsultēšana pašvaldības administrējamu nodokļu jautājumos (Jaunpiebalgas novada dome)
JAUNPIEBALGAS NOVADA DOME	Nekustamā īpašuma lietošanas mērķu noteikšana (Jaunpiebalgas novada dome)
JAUNPIEBALGAS NOVADA DOME	Sarakstes dokumentu kopiju izsniegšana no lietvedībā esošajiem dokumentiem (Jaunpiebalgas novada dome)
JAUNPIEBALGAS NOVADA DOME	Tautības ieraksta maiņa (Jaunpiebalgas novada dome)
JAUNPIEBALGAS NOVADA DOME	Zemes vienības aprūtinājumu plāna saskaņošana (Jaunpiebalgas novada dome)
Jēkabpils novada pašvaldība	Baznīcā noslēgto laulību reģistrācija (Jēkabpils novada pašvaldība)
Jēkabpils pilsētas pašvaldība	Alkoholisko dzērienu mazumtirdzniecības novietnes vietas saskaņošana (JĒKABPILS PILSĒTAS PAŠVALDĪBA)

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
Jēkabpils pilsētas pašvaldība	Atļauja vīna, raudzēto dzērienu vai pārējo alkoholisko dzērienu ražošanai pašvaldības teritorijā (JĒKABPILS PILSĒTAS PAŠVALDĪBA)
Jēkabpils pilsētas pašvaldība	Jēkabpils vēlēšanu komisijas ievēlēšana (JĒKABPILS PILSĒTAS PAŠVALDĪBA)
Jēkabpils pilsētas pašvaldība	Nacionālās pretošanās kustības dalībnieka statuss (JĒKABPILS PILSĒTAS PAŠVALDĪBA)
Jēkabpils pilsētas pašvaldība	Neatliekamā palīdzība stihiskās nelaimes vai avārijas gadījumā, ja dzīvojamā telpa ir gājusi bojā (JĒKABPILS PILSĒTAS PAŠVALDĪBA)
Jēkabpils pilsētas pašvaldība	NĪN samaksas termiņa pagarināšana (JĒKABPILS PILSĒTAS PAŠVALDĪBA)
Jēkabpils pilsētas pašvaldība	Pašvaldības apstiprināta izziņa par zemes vienības atļauto izmantošanu saskaņā ar teritorijas plānojumu (JĒKABPILS PILSĒTAS PAŠVALDĪBA)
Jēkabpils pilsētas pašvaldība	Priekšvēlēšanas aģitācijas materiālu saskaņošana un izvietošana publiskās vietās (JĒKABPILS PILSĒTAS PAŠVALDĪBA)
Jēkabpils pilsētas pašvaldība	Sabiedriskās ēdināšanas pakalpojumu sniegšanas saskaņošana (JĒKABPILS PILSĒTAS PAŠVALDĪBA)
Jēkabpils pilsētas pašvaldība	Sapulču, gājienu un piketu organizēšanas saskaņošana (JĒKABPILS PILSĒTAS PAŠVALDĪBA)
Jelgavas novada pašvaldība	Atļaujas izsniegšana pašu ražotā vīna, raudzēto dzērienu vai pārējo alkoholisko dzērienu ražošanai no savā īpašumā vai valdījumā esošajos dārzos un dravās iegūtajiem produktiem vai savvaļā augošiem augiem, neizmantojot spirtu vai citu saražotos alkoholiskos dzērienus
Jelgavas novada pašvaldība	Detālplānojuma vai lokālplānojuma izstrādes uzsākšana (Jelgavas novada pašvaldība)
Jelgavas novada pašvaldība	Detālplānojuma vai lokālplānojuma pirmās redakcijas apstiprināšana un sabiedriskā apspriešana (Jelgavas novada pašvaldība)
Jelgavas novada pašvaldība	Informācija no teritorijas plānojuma, lokālplānojuma, un detālplānojuma grafiskās daļas un teritorijas izmantošanas un apbūves noteikumiem
Jelgavas novada pašvaldība	Nekustamā īpašuma nodokļa atvieglojumu piešķiršana (Jelgavas novada pašvaldība)

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
Jelgavas novada pašvaldība	Topogrāfiskās informācijas izsniegšana (Jelgavas novada pašvaldība)
Jelgavas novada pašvaldība	Topogrāfiskās informācijas pieņemšana, pārbaude un reģistrēšana datubāzē (Jelgavas novada pašvaldība)
JELGAVAS PILSĒTAS DOME	Saskaņojums pirotehnisko izstrādājumu demonstrēšanai
Juridiskās palīdzības administrācija	Finansiālā atbalsta nodrošināšana jautājuma par bērna aizgādības tiesību pārtraukšanu vai atņemšanu risināšanai ārvalstī
Juridiskās palīdzības administrācija	Valsts nodrošinātā juridiskā palīdzība sarežģītajās administratīvajās lietās tiesā
Juridiskās palīdzības administrācija	Valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības nodrošināšana izraidāmajiem ārzemniekiem.
Jūrmalas pilsētas dome	Bērna ievietošana ārpusģimenes aprūpē pēc vecāku lūguma (Jūrmalas pilsētas dome)
Jūrmalas pilsētas dome	Dzīvesvietas reģistrācija pēc iestādes iniciatīvas (Jūrmalas pilsētas dome)
Jūrmalas pilsētas dome	Dienas centrs romu tautības Jūrmalas pilsētas iedzīvotājiem
Jūrmalas pilsētas dome	Pašvaldības dzīvojamās telpas apmaiņa
Jūrmalas pilsētas dome	Tūrisma norāžu plāksņņu kājāmgājējiem un autobraucējiem tūrisma mītnēm projekta saskaņošana
ĶEGUMA NOVADA PAŠVALDĪBA	Audzūgimene, ĶEGUMA NOVADA PAŠVALDĪBA
ĶEGUMA NOVADA PAŠVALDĪBA	Bērna ievietošana ārpusģimenes aprūpē pēc vecāku lūguma, ĶEGUMA NOVADA PAŠVALDĪBA
ĶEGUMA NOVADA PAŠVALDĪBA	Bērna personisko interešu aizstāvība, ĶEGUMA NOVADA PAŠVALDĪBA
ĶEGUMA NOVADA PAŠVALDĪBA	Nekustamā īpašuma nodokļu atvieglojumu piešķiršana, ĶEGUMA NOVADA PAŠVALDĪBA
ĶEGUMA NOVADA PAŠVALDĪBA	NĪN samaksas termiņa pagarināšana, ĶEGUMA NOVADA PAŠVALDĪBA
ĶEGUMA NOVADA PAŠVALDĪBA	Viesģimene, ĶEGUMA NOVADA PAŠVALDĪBA

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
Kokneses novada dome	Adoptētāja statusa iegūšana (Kokneses novada dome)
Kokneses novada dome	Aizgādņības statusa iegūšana (Kokneses novada dome)
Kokneses novada dome	Atļaujas saņemšana ielu tirdzniecības organizēšanai (Kokneses novada dome)
Kokneses novada dome	Audzūģimenes statusa iegūšana (Kokneses novada dome)
Kokneses novada dome	Bērna ievietošana ārpusģimenes aprūpē pēc vecāku lūguma (Kokneses novada dome)
Kokneses novada dome	Mājas (istabas) dzīvnieku reģistrācija (Kokneses novada dome)
Kokneses novada dome	NĪN samaksas termiņa pagarināšana un samaksas grafika saskaņošana (Kokneses novada dome)
Kokneses novada dome	Pašvaldības dokumentu kopiju, arhīva informācijas un izrakstu saņemšana (Kokneses novada dome)
Kokneses novada dome	Pieteikuma iesniegšana piekrišanai paternitātes atzīšanai (Kokneses novada dome)
Krustpils novada pašvaldība	Iedzīvotāju pieņemšanas organizēšana
Krustpils novada pašvaldība	Kompensācija par saimnieciskās darbības ierobežojumiem
Krustpils novada pašvaldība	Viesģimenes statusa piešķiršana
Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	Eksporta semināru organizēšana Latvijā
Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	Reklāmas izvietošana informatīvajos materiālos
Latvijas Nacionālā bibliotēka	Mobilā digitālā bibliotēka
Latvijas Nacionālais arhīvs	Arhīva dokumentu izstādes sagatavošana
Latvijas Nacionālais arhīvs	Dokumentu iesiešana

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
Latvijas Nacionālais arhīvs	Papīra un kartona kompleksā analīze
Latvijas Republikas Patentu valde	Patenta un preču zīmes monitoringa
Latvijas Republikas Patentu valde	Pusvadītāju izstrādājumu topogrāfijas reģistrācijas pieteikuma iesniegšana
Lauksaimniecības datu centrs	Cilvēkam uzbrukt apmācītu suņu reģistrēšana
Lauksaimniecības datu centrs	Dokumenta kopija no arhīva ar apliecinājumu pēc individuāla pieprasījuma
Lauksaimniecības datu centrs	Elektronisko krotāļu nolasītājs RS420 vai analogs
Lauksaimniecības datu centrs	Zirgu dzimtas dzīvnieka identifikācijas dokumenta (Zirga pase) vai aizstājējdokumenta izgatavošana steidzami
Lielvārdes novada pašvaldība	Aizgādība (Lielvārdes novada pašvaldība)
Lielvārdes novada pašvaldība	Domstarpību izšķiršana bērnu tiesību aizsardzībā (Lielvārdes novada pašvaldība)
LIEPĀJAS PILSĒTAS PAŠVALDĪBAS ADMINISTRĀCIJA	Atļauja intīma rakstura izklāides rīkošanai (LIEPĀJAS PILSĒTAS PAŠVALDĪBAS ADMINISTRĀCIJA)
LIEPĀJAS PILSĒTAS PAŠVALDĪBAS ADMINISTRĀCIJA	Dzīvesvietas reģistrācija pēc iestādes iniciatīvas (Liepājas Pilsēta)
LIEPĀJAS PILSĒTAS PAŠVALDĪBAS ADMINISTRĀCIJA	Saskaņojums pornogrāfiska rakstura materiālu tirdzniecībai, demonstrēšanai publiskā vietā vai nodošanai lietošanā par maksu (LIEPĀJAS PILSĒTAS PAŠVALDĪBAS ADMINISTRĀCIJA)
LIEPĀJAS PILSĒTAS PAŠVALDĪBAS ADMINISTRĀCIJA	Speciālās atļaujas (licences) izsniegšana komercdarbībai zvejniecībā iekšējos ūdeņos (LIEPĀJAS PILSĒTAS PAŠVALDĪBAS ADMINISTRĀCIJA)
LIEPĀJAS PILSĒTAS PAŠVALDĪBAS ADMINISTRĀCIJA	Šautuves atļauja (licence) (LIEPĀJAS PILSĒTAS PAŠVALDĪBAS ADMINISTRĀCIJA)
LIEPĀJAS PILSĒTAS PAŠVALDĪBAS ADMINISTRĀCIJA	Maksas pakalpojumi Liepājas Centrālajā Zinātniskajā bibliotēkā (LCZB) un tās filiālēs

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
LIEPĀJAS PILSĒTAS PAŠVALDĪBAS ADMINISTRĀCIJA	Priekšlikumu saņemšana teritorijas plānojuma sabiedriskās apspriešanas ietvaros (Liepājas pilsētas pašvaldības iestāde "Liepājas pilsētas Būvvalde")
Limbažu novada pašvaldība	Atļauja azartspēļu organizēšanai (LIMBAŽU NOVADA PAŠVALDĪBA)
Limbažu novada pašvaldība	Bērna ievietošana ārpusģimenes aprūpē pēc vecāku lūguma (LIMBAŽU NOVADA PAŠVALDĪBA)
Limbažu novada pašvaldība	Detālplānojuma izstrādes uzsākšana un vadīšana
Limbažu novada pašvaldība	Piekrišana paternitātes atzīšanai (LIMBAŽU NOVADA PAŠVALDĪBA)
Limbažu novada pašvaldība	Sapulču, gājienu un piketu organizēšanas saskaņošana (LIMBAŽU NOVADA PAŠVALDĪBA)
Limbažu novada pašvaldība	Tautības ieraksta maiņa
Limbažu novada pašvaldība	Ugūņošanas ierīču un skatuves pirotehnisko izstrādājumu demonstrēšanas plāna un programmas saskaņošana (LIMBAŽU NOVADA PAŠVALDĪBA)
Līvānu novada dome	Atļauja azartspēļu organizēšanai (Līvānu novada dome)
Līvānu novada dome	Atļauja intīma rakstura izklaides rīkošanai (Līvānu novada dome)
Līvānu novada dome	Atļaujas saņemšana ielu tirdzniecības organizēšanai (Līvānu novada dome)
Līvānu novada dome	Bezsaimnieka dzīvnieku līķu savākšana un iznīcināšana (Līvānu novada dome)
Līvānu novada dome	NĪN samaksas termiņa pagarināšana (Līvānu novada dome)
Līvānu novada dome	Publisko ūdenstilpju un upju, kurās zvejas tiesības pieder vienīgi valstij, noma (Līvānu novada dome)
Līvānu novada dome	Sapulču, gājienu un piketu organizēšanas saskaņošana (LĪVĀNU NOVADA DOME)
Līvānu novada dome	Šautuves atļauja (licence) (Līvānu novada dome)
Līvānu novada dome	Viesģimene (Līvānu novada dome)

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
Līvānu novada dome	Apliecinājuma izdarīšana un citu uzdevumu pildīšana (Līvānu novada dome)
Līvānu novada dome	Ārpusģimenes aprūpe (ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijā) (Līvānu novada pašvaldība)
Līvānu novada dome	Atļauja par kapa vietas izveidošanu, uzturēšanu (Līvānu novada dome)
Līvānu novada dome	Darījuma akta projekta sagatavošana (Līvānu novada pašvaldība)
Līvānu novada dome	Dzīvokļa pabalsts pilngadīgu sasniegušam bērnam bārenim vai bez vecāku gādības palikušam bērnam (Līvānu novada pašvaldība)
Līvānu novada dome	Mantojuma saraksta sastādīšana pēc tiesas vai notāra pieprasījuma (Līvānu novada pašvaldība)
Līvānu novada dome	Medījamo dzīvnieku nodarīto postījumu apmēra noteikšana (Līvānu novada pašvaldība)
Līvānu novada dome	Publisko pasākumu organizēšana (Līvānu novada dome)
Līvānu novada dome	Tautības ieraksta maiņa (Līvānu novada pašvaldība)
Līvānu novada dome	Testamenta pieņemšana glabāšanā (Līvānu novada pašvaldība)
Līvānu novada dome	Testamenta sastādīšana vai atsaukšana (Līvānu novada pašvaldība)
Līvānu novada dome	Vecāku domstarpību izšķiršana (Līvānu novada pašvaldība)
Ludzas novada pašvaldība	Dzīvesvietas reģistrācija pēc iestādes iniciatīvas (Ludzas novada pašvaldībā)
Ludzas novada pašvaldība	NĪN samaksas termiņa pagarināšana un samaksas grafika saskaņošana (Ludzas novada pašvaldība)
Ludzas novada pašvaldība	Speciālā atļauja (licence) pasažieru pārvadājumu veikšanai ar vieglajiem taksometriem (Ludzas novada pašvaldība)
Madonas novada pašvaldība	Izglītību apliecināšu dokumentu dublikātu izsniegšana (Madonas novada pašvaldība)
Madonas novada pašvaldība	Izziņa par mācīšanos pašvaldības izglītības iestādē (Madonas novada pašvaldība)



Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
Madonas novada pašvaldība	Pašvaldības apstiprināta izziņa par zemes vienības atļauto izmantošanu saskaņā ar teritorijas plānojumu (Madonas novada pašvaldība)
Madonas novada pašvaldība	Apliecinājums par elektrisko sakaru tīkla būves gatavību ekspluatācijai
Madonas novada pašvaldība	Bērna dzimšanas svinīga reģistrēšana
Madonas novada pašvaldība	Būvatļaujas saņemšana (hidrotehniskajām un meliorācijas būvēm)
Madonas novada pašvaldība	Būvatļaujas saņemšana (inženierbūvēm)
Madonas novada pašvaldība	Ēkas konservācija
Madonas novada pašvaldība	Energoapgādes objektu būvniecībai kas ir pirmās grupas būves
Madonas novada pašvaldība	Esoša energoapgādes objekta, pārbūve vai atjaunošana, kas ir otrās un trešās grupas būve
Madonas novada pašvaldība	Inženierbūves konservācija
Madonas novada pašvaldība	Jauna māju ceļa būvniecība, pārbūve vai nojaukšana
Madonas novada pašvaldība	Jaunu energoapgādes objektu būvniecība, kas ir otrās vai trešās grupas būves
Madonas novada pašvaldība	Laulības (kāzu) jubilejas ceremonijas organizēšana
Madonas novada pašvaldība	Paskaidrojuma raksts hidrotehniskām un meliorācijas (I grupas) būvēm
Madonas novada pašvaldība	Paskaidrojuma raksts inženierbūvēm
Madonas novada pašvaldība	Tautības ieraksta maiņa
Mārupes novada dome	Ārpusģimenes aprūpe (Ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijā) (Mārupes novada dome)
Mārupes novada dome	Audžuģimenes statusa iegūšana

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
Mazsalacas novada pašvaldība	Deklarētās dzīvesvietas reģistrācija (Mazsalacas novada pašvaldība)
Mazsalacas novada pašvaldība	Atļauja ielu tirdzniecības organizēšanai (Mazsalacas novada pašvaldība)
Mazsalacas novada pašvaldība	Bērna personisko interešu aizstāvība (Mazsalacas novada pašvaldība)
Mazsalacas novada pašvaldība	Domstarpību izšķiršana bērnu tiesību aizsardzībā (Mazsalacas novada pašvaldība)
Mazsalacas novada pašvaldība	NĪN samaksas termiņa pagarināšana (Mazsalacas novada pašvaldība)
Mazsalacas novada pašvaldība	Reklāmas izvietojuma atļauja (Mazsalacas novada pašvaldība)
Mazsalacas novada pašvaldība	Viesģimene (Mazsalacas novada pašvaldība)
Mazsalacas novada pašvaldība	Atļauja pašvaldības simbolikas izmantošanai
Mazsalacas novada pašvaldība	Atļauja vīna, raudzēto dzērienu vai pārējo alkoholisko dzērienu ražošanā (Mazsalacas novada pašvaldība)
Mazsalacas novada pašvaldība	Īslaicīgā sociālā aprūpe un sociālā rehabilitācija institūcijā nepilngadīgām personām krīzes situācijā (Mazsalacas novada pašvaldība)
Mazsalacas novada pašvaldība	Vārda, uzvārda vai tautības ieraksta maiņa (Mazsalacas novada pašvaldība)
Nacionālā kultūras mantojuma pārvalde	Nelikumīgi izvesto kultūras priekšmetu atdošanas procedūras organizēšana
Naukšēnu novada pašvaldība	Pabalsts garantētā minimālā ienākuma (GMI) līmeņa nodrošināšanai (Naukšēnu novada pašvaldība)
Naukšēnu novada pašvaldība	Atļauja azartspēļu organizēšanai (Naukšēnu novada pašvaldība)
Naukšēnu novada pašvaldība	Bērna ievietošana ārpusģimenes aprūpē pēc vecāku lūguma (Naukšēnu novada pašvaldība)
Naukšēnu novada pašvaldība	Bezsaimeņa dzīvnieku līķu savākšana un iznīcināšana (Naukšēnu novada pašvaldība)
Naukšēnu novada pašvaldība	NĪN samaksas termiņa pagarināšana (Naukšēnu novada pašvaldība)

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
Naukšēnu novada pašvaldība	Pašvaldības atbalsts personām ar invaliditāti (Naukšēnu novada pašvaldība)
Naukšēnu novada pašvaldība	Piekrišana paternitātes atzīšanai (Naukšēnu novada pašvaldība)
Naukšēnu novada pašvaldība	Servitūta nodibināšana uz pašvaldībai piederošas zemes (Naukšēnu novada pašvaldība)
Naukšēnu novada pašvaldība	Adopcija (Naukšēnu novada pašvaldība)
Naukšēnu novada pašvaldība	Aizgādņība (Naukšēnu novada pašvaldība)
Naukšēnu novada pašvaldība	Apliecība sociālo garantiju nodrošināšanai (Naukšēnu novada pašvaldība)
Naukšēnu novada pašvaldība	Audzūgimene (Naukšēnu novada pašvaldība)
Naukšēnu novada pašvaldība	Bērna mantisko interešu aizstāvība (Naukšēnu novada pašvaldība)
Naukšēnu novada pašvaldība	Bērna nodošana citas personas aprūpē (Naukšēnu novada pašvaldība)
Naukšēnu novada pašvaldība	Bērna personisko interešu aizstāvība (Naukšēnu novada pašvaldība)
Naukšēnu novada pašvaldība	Domstarpību izšķiršana bērnu tiesību aizsardzībā (Naukšēnu novada pašvaldība)
Naukšēnu novada pašvaldība	Nekustamā īpašuma lietošanas mērķu noteikšana (Naukšēnu novada pašvaldība)
Naukšēnu novada pašvaldība	Tautības ierakstu maiņa (Naukšēnu novada pašvaldība)
Naukšēnu novada pašvaldība	Vārda un uzvārda ieraksta maiņa (Naukšēnu novada pašvaldība)
Naukšēnu novada pašvaldība	Viesģimene (Naukšēnu novada pašvaldība)
Olaines novada pašvaldība	Civiltāvokļa aktu reģistra ieraksta atjaunošana (Olaines novada pašvaldība)
Olaines novada pašvaldība	Domstarpību izšķiršana bērnu tiesību aizsardzībā (Olaines novada pašvaldība)

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
Olaines novada pašvaldība	Dzīvesvietas reģistrācija pēc iestādes iniciatīvas (Olaines novada pašvaldība)
Olaines novada pašvaldība	Mājas (istabas) dzīvnieku reģistrācija (Olaines novada pašvaldība)
Olaines novada pašvaldība	Piekrišana paternitātes atzīšanai (Olaines novada pašvaldība)
Pārgaujas novada pašvaldība	Pabalsts garantētā minimālā ienākuma (GMI) līmeņa nodrošināšanai (Pārgaujas novada pašvaldība)
Pārgaujas novada pašvaldība	Atļauja intīma rakstura izklaides rīkošanai (Pārgaujas novada pašvaldība)
Pārgaujas novada pašvaldība	Dzīvesvietas reģistrācija pēc iestādes iniciatīvas (Pārgaujas novada pašvaldība)
Pārgaujas novada pašvaldība	Informācija par mūžizglītības iespējām (Pārgaujas novada pašvaldība)
Pārgaujas novada pašvaldība	Interesu vai pieaugušo neformālās izglītības programmu licencēšana (Pārgaujas novada pašvaldība)
Pārgaujas novada pašvaldība	Izziņa par mācīšanos pašvaldības izglītības iestādē (Pārgaujas novada pašvaldība)
Pārgaujas novada pašvaldība	Izziņa par piekrišanu lauksaimniecības zemes iegūšanai īpašumā (Pārgaujas novada pašvaldība)
Pārgaujas novada pašvaldība	Mājas (istabas) dzīvnieku reģistrācija (Pārgaujas novada pašvaldība)
Pārgaujas novada pašvaldība	Publisko ūdenstilpju un upju, kurās zvejas tiesības pieder vienīgi valstij, noma (Pārgaujas novada pašvaldība)
Pārgaujas novada pašvaldība	Speciālās atļaujas (licences) izsniegšana komercdarbībai zvejniecībā iekšējos ūdeņos (Pārgaujas novada pašvaldība)
Pārgaujas novada pašvaldība	Šautuves atļauja (licence) (Pārgaujas novada pašvaldība)
Pārgaujas novada pašvaldība	Civiltāvokļa aktu reģistru aktualizēšana un atjaunošana (Pārgaujas novada pašvaldība)
Pārgaujas novada pašvaldība	Nodrošināšana ar dzīvojamo telpu (Pārgaujas novada Sociālais dienests)
Pārgaujas novada pašvaldība	Sociālā rehabilitācija (Pārgaujas novada Sociālais dienests)

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
Pārgaujas novada pašvaldība	Vārda, Uzvārda un Tautības ieraksta maiņa (Pārgaujas novada pašvaldība)
Pārtikas un veterinārais dienests	Atļauja par izmēģinājuma projektu atbildīgajai personai
Pārtikas un veterinārais dienests	Dzīvnieku pārvadāšanai paredzētu transportlīdzekļu atbilstības sertifikāts
Pārtikas un veterinārais dienests	Svaigpiena kvalitātes kontroles laboratorijas atzīšana
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	E-pakalpojums "Mani dati ledzīvotāju reģistrā"
Preiļu novada dome	Informācija par inženierkomunikāciju esošo situāciju, izbūves un pieslēgšanās iespējām (Preiļu novada dome)
Preiļu novada dome	Servitūta nodibināšana uz pašvaldībai piederošas zemes (Preiļu novada dome)
Rēzeknes novada pašvaldība	Ārpus meža augošu koku ciršanas atļauja (Rēzeknes novads)
Rēzeknes novada pašvaldība	Atļaujas izsniegšana tirdzniecības organizēšanai publiskās vietās (Rēzeknes novads)
Rēzeknes novada pašvaldība	Bērna uzņemšana pašvaldības pirmsskolas izglītības iestāžu rindā (Rēzeknes novads)
Rēzeknes novada pašvaldība	Ģenētiski modificēto kultūraugu audzēšanas aizlieguma pārskatīšana (Rēzeknes novads)
Rēzeknes novada pašvaldība	Izziņa par mācīšanos pašvaldības izglītības iestādē
Rēzeknes novada pašvaldība	Konsultācijas par Rēzeknes novada pašvaldības Sociālā dienesta sniegtajiem pabalstiem un pakalpojumiem (Rēzeknes novada pašvaldība)
Rēzeknes novada pašvaldība	Laulības jubilejas ceremonijas organizēšana (Rēzeknes novada pašvaldība)
Rēzeknes novada pašvaldība	Licencētās makšķerēšanas organizēšana un uzraudzība (Rēzeknes novads)
Rēzeknes novada pašvaldība	Nacionālās pretošanās kustības dalībnieka apliecības atkārtota izsniegšana
Rēzeknes novada pašvaldība	Nacionālās pretošanās kustības dalībnieka statuss

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
Rēzeknes novada pašvaldība	Neatliekamā palīdzība stihiskās nelaimes vai avārijas gadījumā, ja dzīvojamā telpa ir gājusi bojā (Rēzeknes novada pašvaldība)
Rēzeknes novada pašvaldība	Pabalsts mājokļa pielāgošanai personām, kuras pārvietojas riteņkrēslā (Rēzeknes novads)
Rēzeknes novada pašvaldība	Palīdzība dzīvokļa jautājumu risināšanā denacionalizēto māju īrniekiem (Rēzeknes novada pašvaldība)
Rēzeknes novada pašvaldība	Palīdzība dzīvokļa jautājumu risināšanā izliktām no īrētās dzīvojamās telpas (Rēzeknes novada pašvaldība)
Rēzeknes novada pašvaldība	Palīdzība dzīvokļa jautājumu risināšanā izliktām personām no viņu īpašumā esošas dzīvojamās telpas (Rēzeknes novada pašvaldība)
Rēzeknes novada pašvaldība	Palīdzība dzīvokļa jautājumu risināšanā maznodrošinātām personas, kuras pēc soda izciešanas atbrīvotas no ieslodzījuma vietas (Rēzeknes novada pašvaldība)
Rēzeknes novada pašvaldība	Palīdzība dzīvokļa jautājumu risināšanā politiski represētām personām (Rēzeknes novada pašvaldība)
Rēzeknes novada pašvaldība	Palīdzība dzīvokļa jautājumu risināšanā repatriantiem (Rēzeknes novada pašvaldība)
Rēzeknes novada pašvaldība	Pārāpbedīšanas atļauja (Rēzeknes novads)
Rēzeknes novada pašvaldība	Pašvaldības dokumentu kopiju un izrakstu izsniegšana (Rēzeknes novads)
Rēzeknes novada pašvaldība	Šautuves atļauja (licence) (Rēzeknes novads)
Rēzeknes novada pašvaldība	Ūdenstilpju iznomāšana (Rēzeknes novads)
Rīgas pilsētas pašvaldība	Ārpusģimenes aprūpe (Ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcija)
Rīgas pilsētas pašvaldība	Atļauja (licence) kremācijas veikšanai
Rīgas pilsētas pašvaldība	Atļauja šautuves (šaušanas stenda) izveidošanai un darbībai
Rīgas pilsētas pašvaldība	Rīgas domes Izglītības, kultūras un sporta departamenta arhīva izziņu un dokumentu izrakstu un kopiju izsniegšana

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
Rīgas pilsētas pašvaldība	Saskaņojums sprāgstvielu un spridzināšanas ietaišu izgatavošanai, glabāšanai un realizēšanai
Rīgas pilsētas pašvaldība	Saskaņojums šaušanas sporta sacensību rīkošanai šautuvē (šaušanas stendā)
Rucavas novada dome	Civiltāvokļa aktu reģistru aktualizēšana un atjaunošana (Rucavas novada dzimtsarakstu nodaļa)
Rucavas novada dome	Paskaidrojuma raksts ēkas nojaukšanai (Rucavas novada būvvalde)
Rucavas novada dome	Paskaidrojuma raksts ēkas vai telpu grupas lietošanas veida maiņai bez pārbūves (Rucavas novada būvvalde)
Rucavas novada dome	Reklāmas izvietojuma atļauja (Rucavas novada pašvaldība)
Rundāles novada dome	Publisko pasākumu organizēšanas atļaujas izsniegšana (Rundāles novada pašvaldība)
Sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Vides investīciju fonds"	Emisiju kvotu izsolīšanas instrumenta aktivitāšu administrēšana
SALACGRĪVAS NOVADA DOME	Atļauja azartspēļu organizēšanai (SALACGRĪVAS NOVADA DOME)
SALACGRĪVAS NOVADA DOME	Bērna ievietošana ārpusģimenes aprūpē pēc vecāku lūguma (SALACGRĪVAS NOVADA DOME)
SALACGRĪVAS NOVADA DOME	Bērna nodošana citas personas aprūpē (SALACGRĪVAS NOVADA DOME)
SALACGRĪVAS NOVADA DOME	Sapulču, gājieni un piketu organizēšanas saskaņošana (SALACGRĪVAS NOVADA DOME)
Salas novada pašvaldība	Aizgādnības statusa iegūšana (Salas novada pašvaldība)
Salas novada pašvaldība	Atļaujas saņemšana ielu tirdzniecības organizēšanai (Salas novada pašvaldība)
Salas novada pašvaldība	Atļaujas saņemšana otrās kategorijas šautuves darbībai pašvaldībā (Salas novada pašvaldība)
Salas novada pašvaldība	Atļaujas saņemšana publisku pasākumu organizēšanai (Salas novada pašvaldība)
Salas novada pašvaldība	Bērna ievietošana ārpusģimenes aprūpē pēc vecāku lūguma (Salas novada pašvaldība)

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
Salas novada pašvaldība	Bērna nodošana citas personas aprūpē (Salas novada pašvaldība)
Salas novada pašvaldība	Bērna personisko interešu aizstāvība (Salas novada pašvaldība)
Salas novada pašvaldība	Būvniecības ieceres novērtēšana, būvatļaujas izdošana vai atzīmes veikšana paskaidrojuma rakstā vai apliecinājuma kartē (Salas novada pašvaldība)
Salas novada pašvaldība	Domstarpību izšķiršana bērnu tiesību aizsardzībā (Salas novada pašvaldība)
Salas novada pašvaldība	Dzīvesvietas reģistrācija pēc iestādes iniciatīvas (Salas novada pašvaldība)
Salas novada pašvaldība	Izglītību apliecināšu dokumentu dublikātu saņemšana (Salas novada pašvaldība)
Salas novada pašvaldība	Izziņas saņemšana par mācīšanos pašvaldības izglītības iestādē (Salas novada pašvaldība)
Salas novada pašvaldība	Izziņas saņemšana par zemes vienības atļauto izmantošanu saskaņā ar teritorijas plānojumu (Salas novada pašvaldība)
Salas novada pašvaldība	Lēmuma saņemšana koku ciršanai valsts autoceļa aizsargjoslā (Salas novada pašvaldība)
Salas novada pašvaldība	Lēmuma saņemšana svaigpiena produktu pārvadājumu veikšanai satiksmes ierobežojumu darbības zonā (Salas novada pašvaldība)
Salas novada pašvaldība	Licences saņemšana interešu vai pieaugušo neformālās izglītības programmu īstenošanai (Salas novada pašvaldība)
Salas novada pašvaldība	Licences saņemšana rūpnieciskās zvejas organizēšanai iekšējos un jūras piekrastes ūdeņos (Salas novada pašvaldība)
Salas novada pašvaldība	NĪN samaksas termiņa pagarināšana un samaksas grafika saskaņošana (Salas novada pašvaldība)
Salas novada pašvaldība	Saskaņojuma saņemšana sapulču, gājieni un piketu organizēšanai (Salas novada pašvaldība)
Salas novada pašvaldība	Saskaņojuma saņemšana uguņošanas ierīču un skatuves pirotehnisko izstrādājumu demonstrēšanai (Salas novada pašvaldība)



Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
Salas novada pašvaldība	Saskaņojums informācijas vai reklāmas objekta uzstādīšanai gar pašvaldību un citu īpašnieku ceļiem (Salas novada pašvaldība)
Salas novada pašvaldība	Tehnisko noteikumu būvniecības procesa norisei un satiksmes organizēšanai saņemšana (Salas novada pašvaldība)
Salas novada pašvaldība	Viesģimenes statusa iegūšana (Salas novada pašvaldība)
Saldus novada pašvaldība	Bērna ievietošana ārpusģimenes aprūpē pēc vecāku lūguma (Saldus novada bāriņtiesa)
Saldus novada pašvaldība	Bērna personisko interešu aizstāvība (Saldus novada bāriņtiesa)
Saldus novada pašvaldība	Brīvpieejas datoru pieejamības nodrošināšana (Saldus novada pašvaldība)
Saldus novada pašvaldība	Izglītību apliecinošu dokumentu dublikātu saņemšana (Saldus novada pašvaldības Izglītības pārvalde)
Saldus novada pašvaldība	Izziņas saņemšana par mācīšanos pašvaldības izglītības iestādē (Saldus novada pašvaldības Izglītības pārvalde)
Saldus novada pašvaldība	Lielgabarīta un smagsvara pārvadājumu maršrutu saskaņošana Saldus pilsētas administratīvajā teritorijā (Saldus novada pašvaldība)
Saldus novada pašvaldība	Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN saņemšana (Saldus novada pašvaldība)
Saldus novada pašvaldība	Mazo arhitektūras formu un labiekārtojuma elementu projektu izskatīšana un saskaņošana (Saldus novada būvvalde)
Saldus novada pašvaldība	NĪN samaksas termiņa pagarināšana un samaksas grafika saskaņošana (Saldus novada pašvaldība)
Saldus novada pašvaldība	Saskaņojuma saņemšana sapulču, gājienu un piketu organizēšanai (Saldus novada pašvaldības policija)
Saldus novada pašvaldība	Uzņemšana izglītības iestādē (Saldus novada pašvaldības Izglītības pārvalde)
Saldus novada pašvaldība	Pieteikuma iesniegšana piekrišanai paternitātes atzīšanai (Saldus novada bāriņtiesa)
Stopiņu novada dome	NĪN samaksas termiņa pagarināšana (STOPIŅU NOVADA DOME)

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
Stopiņu novada dome	Informācijas sniegšana par saimnieciskās darbības uzsākšanu vai izbeigšanu (Stopiņu novada dome)
Stopiņu novada dome	Pašvaldības finansiālā atbalsta saņemšana sporta sacensību organizēšanai (Stopiņu novada dome)
Strenču novada dome	Adopcija
Strenču novada dome	Baznīcā noslēgto laulību reģistrācija (Strenču novada dome)
Strenču novada dome	Pabalsts skolas piederumu iegādei
Talsu novada pašvaldība	Pašvaldības atbalsta saņemšana bārenim un bez vecāku gādības palikušajam bērnam (Talsu novada pašvaldība)
Talsu novada pašvaldība	Higiēnas pakalpojums (Talsu novada sociālais dienests)
Talsu novada pašvaldība	Iespēja apmeklēt Daudzfunkcionālo sociālo pakalpojumu centru (Talsu novada Pašvaldībats)
Talsu novada pašvaldība	Ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojuma institūcijā bērniem iegūšana (Talsu novada pašvaldība)
Tērvetes novada pašvaldība	Adopcija (Tērvetes novada pašvaldība)
Tērvetes novada pašvaldība	Aizbildnība (Tērvetes novada pašvaldība)
Tērvetes novada pašvaldība	Reklāmas izvietojuma atļauja (Tērvetes novada pašvaldība)
Tērvetes novada pašvaldība	Pabalsts ēdināšanai Tērvetes novadā
Tērvetes novada pašvaldība	Pabalsts launaga apmaksai pirmsskolas izglītības grupu izglītojamajiem Tērvetes novadā.
Tukuma novada Dome	Galvojums studējošā kredītam (Tukuma novada Dome)
Valkas novada dome	Aizgādībā esošo personu interešu aizstāvība (Valkas novada dome)
Valkas novada dome	Atļauja azartspēļu organizēšanai (Valkas novada dome)

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
Valkas novada dome	Bērna mantisko interešu aizstāvība (Valkas novada dome)
Valkas novada dome	Domstarpību izšķiršana bērnu tiesību aizsardzībā (Valkas novada dome)
Valkas novada dome	Tautības ieraksta maiņa (Valkas novada dome)
Valmieras pilsētas pašvaldība	Atļauja (licence) kremācijas darbībai (Valmieras pilsētas pašvaldība)
Valmieras pilsētas pašvaldība	Atļauja azartspēļu organizēšanai (Valmieras pilsētas pašvaldība)
Valmieras pilsētas pašvaldība	Daudzdzīvokļu dzīvojamās mājās esošo izīrēto dzīvokļu atsavināšana (Valmieras pilsētas pašvaldība)
Valmieras pilsētas pašvaldība	Dzīvesvietas reģistrācija pēc iestādes iniciatīvas (Valmieras pilsētas pašvaldība)
Valmieras pilsētas pašvaldība	NĪN samaksas termiņa pagarināšana (Valmieras pilsētas pašvaldība)
Valmieras pilsētas pašvaldība	Pašvaldības apstiprināta izziņa par zemes vienības atļauto izmantošanu saskaņā ar teritorijas plānojumu (Valmieras pilsētas pašvaldība)
Valmieras pilsētas pašvaldība	Piekrišana paternitātes atzīšanai (VALMIERAS PILSĒTAS PAŠVALDĪBA)
Valmieras pilsētas pašvaldība	Saskaņojums informācijas vai reklāmas objekta uzstādīšanai gar pašvaldību un citu īpašnieku ceļiem (Valmieras pilsētas pašvaldība)
Valmieras pilsētas pašvaldība	Viesģimene (VALMIERAS PILSĒTAS PAŠVALDĪBA)
Valmieras pilsētas pašvaldība	Adreses piešķiršana, maiņa vai likvidēšana nekustamajam īpašumam (zemes vienībai /ēkai) (Valmieras pilsētas pašvaldība)
Valmieras pilsētas pašvaldība	Civiltāvokļa akta reģistra ieraksta atjaunošana (Valmieras pilsēta)
Valmieras pilsētas pašvaldība	Dzimšanas fakta svinīga reģistrācija (Valmieras pilsēta)
Valmieras pilsētas pašvaldība	Nolēmuma par bērna atgriešanos valstī, kurā ir viņa dzīvesvieta, piespiedu izpilde (Valmieras pilsētas pašvaldība)

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
Valmieras pilsētas pašvaldība	Par atļaujas došanu stāties laulībā pirms 18 gadu vecuma sasniegšanas (Valmieras pilsētas pašvaldība)
Valmieras pilsētas pašvaldība	Par bērna nosūtīšanu konsultācijas saņemšanai pie ģimenes ārsta, psihologa vai cita speciālista (Valmieras pilsētas pašvaldība)
Valmieras pilsētas pašvaldība	Par pilngadības piešķiršanu pirms 18 gadu vecuma sasniegšanas (Valmieras pilsētas pašvaldība)
Valmieras pilsētas pašvaldība	Pieteikums tiesai par pagaidu aizsardzību pret vardarbību, ja pret bērnu ir vērsta jebkāda veida vardarbība un ja bērna vecāks (aizbildnis) bērna interesēs objektīvu iemeslu dēļ nav iesniedzis tiesai šo pieteikumu (Valmieras pilsētas pašvaldība)
Valmieras pilsētas pašvaldība	Saskaņojuma sniegšana par Valmieras pilsētas pašvaldības logo un saukļa izmantošanas atļauju (Valmieras pilsētas pašvaldība)
Valmieras pilsētas pašvaldība	Valmieras Kultūras centra tehniskā aprīkojuma un inventāra noma (Valmieras pilsēta)
Valsts augu aizsardzības dienests	Atļauja augu aizsardzības līdzekļa paralēlajai tirdzniecībai
Valsts augu aizsardzības dienests	Atļauja koksnes un koksnes iepakojamā materiāla termiskās apstrādes procesa sertifikācijas veikšanai
Valsts augu aizsardzības dienests	Atļauja mēslošanas līdzekļa un substrāta ievēšanai testēšanai un reģistrācijai
Valsts augu aizsardzības dienests	Atļauja neregistrēta mēslošanas līdzekļa ievēšanai efektivitātes izmēģinājumiem un pētījumiem
Valsts augu aizsardzības dienests	Atļauja reģistrēta mēslošanas līdzekļa konkrētas partijas ievēšanai un tirdzniecībai
Valsts augu aizsardzības dienests	Atļauja reģistrēta mēslošanas līdzekļa un substrāta tirdzniecībai, ja tā kvalitāte neatbilst reģistrā deklarētajiem rādītājiem
Valsts augu aizsardzības dienests	Citā Eiropas Savienības dalībvalstī veiktas augu aizsardzības līdzekļu lietošanas iekārtas pārbaudes atzīšana
Valsts augu aizsardzības dienests	Latvijā sagatavota mēslošanas līdzekļu mehāniska maisījuma reģistrācija
Valsts augu aizsardzības dienests	Parauga ņemšana no augsnes, augiem un augu produktiem augu aizsardzības līdzekļu darbīgo vielu klātbūtnes noteikšanai

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
VALSTS IEŅĒMUMU DIENESTS	Akcīzes identifikācijas numura derīguma pārbaude
VALSTS IEŅĒMUMU DIENESTS	Akcīzes nodokļa nodrošinātāja statuss
VALSTS IEŅĒMUMU DIENESTS	Atļauja gaisa pārvadājumos par tranzīta deklarāciju izmantot elektronisku pārvadājuma dokumentu
VALSTS IEŅĒMUMU DIENESTS	Atļauja izveidot regulāru kuģu satiksmi
VALSTS IEŅĒMUMU DIENESTS	Atļauja jūras pārvadājumos par tranzīta deklarāciju izmantot elektronisku pārvadājuma dokumentu
VALSTS IEŅĒMUMU DIENESTS	Atļauja pilnvarotā nosūtītāja TIR procedūrā statusa izmantošanai
VALSTS IEŅĒMUMU DIENESTS	Atļauja preču izvešanai no muitas noliktavas, nepārtraucot muitas noliktavas procedūru
VALSTS IEŅĒMUMU DIENESTS	Atļauja sagatavot banānu svēršanas sertifikātus
VALSTS IEŅĒMUMU DIENESTS	Eiropas Savienības dalībvalstu nodokļu maksātāju pievienotās vērtības nodokļa reģistrācijas numura derīguma pārbaude
VALSTS IEŅĒMUMU DIENESTS	Fiskālā pārstāvja reģistrācija pievienotās vērtības nodokļa maksātāju reģistrā
VALSTS IEŅĒMUMU DIENESTS	Izziņa par naftas produktu iegādi izmantošanai koksa ķīmiskajai apstrādei
VALSTS IEŅĒMUMU DIENESTS	Izziņa par tiesībām iegādāties eļļas atkritumus (fiziskām personām)
VALSTS IEŅĒMUMU DIENESTS	Izziņa par tiesībām iegādāties eļļas atkritumus (juridiskām personām)
VALSTS IEŅĒMUMU DIENESTS	Nodokļu un citu maksājumu reģistrēšanas elektronisko ierīču un iekārtu atbilstības pārbaudes institūciju reģistrēšana un izslēgšana no reģistra
VALSTS IEŅĒMUMU DIENESTS	Pārskats par subsidētās elektroenerģijas nodokļa maksātājiem izmaksātajām summām
VALSTS IEŅĒMUMU DIENESTS	Saistošā informācija par izcelsmi (SII)
Valsts izglītības satura centrs	Diagnosticējošo valsts valodas prasmes pārbaudes darbu izveide

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
Valsts izglītības satura centrs	Informatīvo kursu organizēšana valsts valodas apguves kursu organizētājiem un pedagogiem
Valsts meža dienests	Atļauja izvest medību trofejas no Latvijas
Valsts meža dienests	Īpaši aizsargājamu meža iecirkņu izvērtējums un eksperta atzinums par mikroliegumu izveidošanu vai atcelšanu mežaudzei
Valsts meža dienests	Izmaiņas Meža valsts reģistra datos pēc meža īpašnieka vai tiesiskā valdītāja pieprasījuma
Valsts meža dienests	Meža reproduktīvā materiāla ieguves avota reģistrācija Meža valsts reģistrā
Valsts policija	Privātpersonu ieroču un munīcijas uzglabāšana
Valsts policija	Speciālo atļauju (licenču) komercdarbībai ar sprāgstvielām un spridzināšanas ietaisēm izsniegšana
Valsts policija	Spridzināšanas darbu vadītāja sertifikātu izsniegšana
Valsts policija	Spridzinātāja sertifikātu izsniegšana
Valsts policija	Valsts policijas dienesta suņu iesaistīšana publiskos pasākumos, kurus organizē privātpersona
Valsts policija	Valsts policijas dienesta zirga iesaistīšana publiskos pasākumos, kurus organizē privātpersona
Valsts policija	Valsts policijas speciālo uzdevumu bataljona darbinieka iesaistīšana publiskos pasākumos, kurus organizē privātpersona
Valsts sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Atsevišķa biocīda pieteikuma izvērtēšana atļaujas saņemšanai vienkāršotā atļaujas piešķiršanas procedūrā saskaņā ar regulas Nr. 528/2012 26.pantu
Valsts sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Biocīdu saimes pieteikuma izvērtēšana, ja saimē ir līdz pieciem biocīdiem, biocīdu atļaujas piešķiršanai saskaņā ar regulas Nr. 528/2012 29.,30.pantu

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
Valsts sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Derīgo izrakteņu krājumu akceptēšana, pamatojoties uz atkārtoti iesniegto pārskatu par pazemes ūdeņu izpēti un krājumu aprēķinu
Valsts sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Dokumentācijas izvērtēšana aktīvās vielas apstiprināšanai par papildu produkta veidu saskaņā ar regulas Nr.528/2012 7. un 8.pantu
Valsts sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Dokumentācijas izvērtēšana aktīvās vielas apstiprināšanai saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes 2012.gada 22.maija Regulas (ES) Nr. 528/2012 par biocīdu piedāvāšanu tirgū un lietošanu 7. un 8.pantu
Valsts sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Dokumentācijas izvērtēšana aktīvās vielas atjaunošanai saskaņā ar regulas Nr. 528/2012 14.pantu
Valsts sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Dokumentācijas izvērtēšana aktīvās vielas iekļaušanai regulas Nr. 528/2012 I pielikuma 1., 2., 3., 4. vai 5. kategorijā saskaņā ar 28.pantu
Valsts sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Dokumentācijas izvērtēšana aktīvās vielas iekļaušanai regulas Nr. 528/2012 I pielikuma 6. kategorijā saskaņā ar 28.pantu
Valsts sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Dokumentācijas izvērtēšana vienāda biocīda atļaujas saņemšanai saskaņā ar regulas Nr. 528/2012 17.panta 7.punktu
Valsts sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Izsoles piegādes konta atvēršana, personas konta atvēršana vai ārējās tirdzniecības platformas konta atvēršana emisijas reģistrā, ja konta turētājs ir fiziska persona
Valsts sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Izsoles piegādes konta atvēršana, personas konta atvēršana vai ārējās tirdzniecības platformas konta atvēršana emisijas reģistrā, ja konta turētājs ir fiziska persona 2

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
Valsts sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Izsoles piegādes konta atvēršana, personas konta atvēršana vai ārējās tirdzniecības platformas konta atvēršana emisijas reģistrā, ja konta turētājs ir juridiska persona, bet nav Komercreģistrā reģistrēta juridiska persona
Valsts sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Izsoles piegādes konta atvēršana, personas konta atvēršana vai ārējās tirdzniecības platformas konta atvēršana emisijas reģistrā, ja konta turētājs ir Komercreģistrā reģistrēta juridiska persona
Valsts sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Izsoles piegādes konta, personas konta vai ārējās tirdzniecības platformas konta uzturēšana un apkalpošana emisijas reģistrā, ja konta turētājs ir fiziska persona
Valsts sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Izsoles piegādes konta, personas konta vai ārējās tirdzniecības platformas konta uzturēšana un apkalpošana emisijas reģistrā, ja konta turētājs ir fiziska persona 2
Valsts sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Izsoles piegādes konta, personas konta vai ārējās tirdzniecības platformas konta uzturēšana un apkalpošana emisijas reģistrā, ja konta turētājs ir juridiska persona, bet nav Komercreģistrā reģistrēta juridiska persona
Valsts sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Izsoles piegādes konta, personas konta vai ārējās tirdzniecības platformas konta uzturēšana un apkalpošana emisijas reģistrā, ja konta turētājs ir Komercreģistrā reģistrēta juridiska persona
Valsts sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Konta atvēršana Eiropas Savienības Emisijas kvotu tirdzniecības sistēmas Latvijas operatoram, kuram ir izsniegta siltumnīcefekta gāzu emisijas atļauja, konta pilnvaroto pārstāvju apstiprināšana
Valsts sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Konta pilnvarotā pārstāvja apstiprināšana (ES Emisijas kvotu tirdzniecības sistēmas brīvprātīgiem dalībniekiem)
Valsts sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Konta pilnvarotā pārstāvja apstiprināšana emisijas reģistrā (ES Emisijas kvotu tirdzniecības sistēmas brīvprātīgiem dalībniekiem)



Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
Valsts sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Pieteikuma izvērtēšana biocīda atļaujas atjaunošanai saskaņā ar regulas Nr. 528/2012 31.pantu
Valsts sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Pieteikuma izvērtēšana biocīda atļaujas piešķiršanai papildu produktu veidam atsevišķam biocīdam vai biocīdu saimei
Valsts sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Pieteikuma izvērtēšana biocīda atļaujas piešķiršanai saskaņā ar regulas Nr. 528/2012 29. un 30. pantu par katru nākamo piecu biocīdu izvērtēšanu vienas saimes ietvaros
Valsts sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Pieteikuma izvērtēšana biocīda pagaidu atļaujas izsniegšanai saskaņā ar regulas Nr. 528/2012 55. pantu
Valsts sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Pieteikuma izvērtēšana par atļaujas izsniegšanu ierobežotai un kontrolētai biocīda lietošanai īpašos gadījumos saskaņā ar regulas Nr. 528/2012 55. pantu
Valsts sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Pieteikuma izvērtēšana paralēlās tirdzniecības atļaujas saņemšanai saskaņā ar regulas Nr. 528/2012 53.pantu
Valsts sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Pieteikuma izvērtēšana salīdzinošā novērtējuma gadījumā saskaņā ar regulas Nr. 528/2012 23.pantu
Valsts sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Verificētāja konta atvēršana emisijas reģistrā
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Izvēle fondētās pensijas (pensiju 2. līmeņa) kapitāla izmantošanai nāves gadījumā pirms vecuma pensijas piešķiršanas

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Mirušā valsts fondēto pensiju shēmas (pensiju 2. līmeņa) dalībnieka fondētās pensijas kapitāla saņemšana
Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	DNS izpēte (DNS profila noteikšana) vienam paraugam – bioloģiskas izcelsmes traipam
Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	Izraksts no tiesu medicīniskās ekspertīzes atzinuma
Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	Ūdens un citu šķidrumu kvalitātes analīzes ar "Spectroscan" aparātu
Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	20 stundu mācību programma ugunsdrošībā
Valsts vides dienests	Licence tādu produktu tirdzniecībai, kuru sastāvā ir paaugstināts organisko šķīdinātāju saturs
Valsts vides dienests	Tehniskie noteikumi ostu akvatoriju tīrīšanai vai padziļināšanai
Valsts vides dienests	Tehniskie noteikumi virszemes ūdensobjektu tīrīšanai vai padziļināšanai
Valsts vides dienests	Zvejas tīklu tirdzniecības vietu reģistrācija
Valsts zemes dienests	Administratīvās robežas uz ortofoto fona WMS serviss
Valsts zemes dienests	Administratīvo robežu WFS serviss
Valsts zemes dienests	Apgrūtināto teritoriju informācijas sistēmas datu WMS serviss
Valsts zemes dienests	Atzīme par šķēršļiem ierakstīt ziņas par tiesiskā valdītāja maiņu
Valsts zemes dienests	Datu aktualizācija par kadastra subjektu Kadastra informācijas sistēmā
Valsts zemes dienests	Informācija detālplānojuma izstrādei

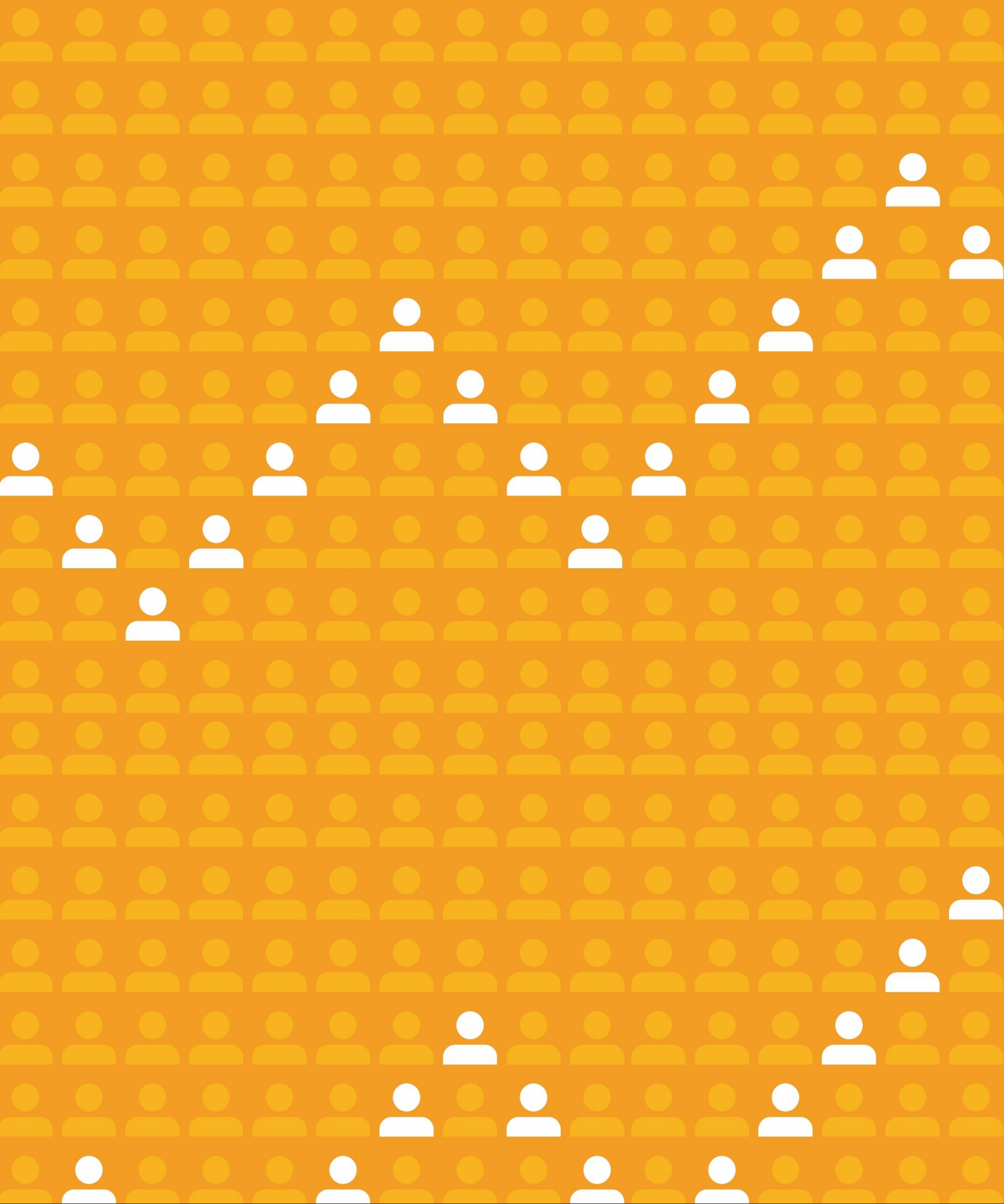
Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
Valsts zemes dienests	Informācija meža inventarizācijas veikšanai
Valsts zemes dienests	Kadastra dokumenta atbilstības pārbaude Kadastrā reģistrētajiem datiem
Valsts zemes dienests	Kadastra kartes WFS serviss
Valsts zemes dienests	Pirmās grupas ēkas reģistrācija no izpildmērījumu plāna
Valsts zemes dienests	Prognozētās kadastrālās vērtības noteikšana
Varakļānu novada pašvaldība	Saskaņojums kokmateriālu krautuves izvietojumam valsts autoceļa ceļa zemes nodalījuma joslā (Varakļānu novada pašvaldība)
Varakļānu novada pašvaldība	Pabalsts garantētā minimālā ienākumu (GMI) līmeņa nodrošināšanai
Varakļānu novada pašvaldība	Par ģimenes vai atsevišķi dzīvojošas personas atzīšanu par trūcīgu vai maznodrošinātu
Vecumnieku novada dome	Adopcija (Vecumnieku novada dome)
Vecumnieku novada dome	Atļaujas izsniegšana reklāmas izvietojumam publiskās vietās vai vietās, kas vērstas pret publisku vietu (Vecumnieku novada dome)
Vecumnieku novada dome	Bērna ievietošana ārpusģimenes aprūpē pēc vecāku lūguma (Vecumnieku novada dome)
Vecumnieku novada dome	Piekrišana paternitātes atzīšanai (Vecumnieku novada dome)
Vecumnieku novada dome	Reklāmas izvietojuma atļauja (Vecumnieku novada dome)
Vecumnieku novada dome	Sapulču, gājieni un piketu organizēšanas saskaņošana (Vecumnieku novada dome)
Vecumnieku novada dome	Saskaņojums šaušanas sporta sacensībām šautuvē (Vecumnieku novada dome)
Ventspils pilsētas Sociālais dienests	Pabalsts vispārīzglītojošo skolu absolventiem (Ventspils pilsētas Sociālais dienests)
Ventspils pilsētas Sociālais dienests	Sociālā darba pakalpojums (Ventspils pilsētas Sociālais dienests)

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
Ventspils pilsētas Sociālais dienests	Sociālās rehabilitācijas pakalpojums bērnu ar funkcionāliem traucējumiem vecākiem - Atelpas brīdis (Ventspils pilsētas Sociālais dienests)
Ventspils pilsētas Sociālais dienests	Sociālās rehabilitācijas pakalpojums no psihoaktīvām vielām atkarīgām personām (Ventspils pilsētas Sociālais dienests)
Ventspils pilsētas Sociālais dienests	Sociālās rehabilitācijas pakalpojums no vardarbības cietušām pilngadīgām personām (Ventspils pilsētas Sociālais dienests)
Ventspils pilsētas Sociālais dienests	Maznodrošinātas ģimenes (persona) statusa piešķiršana (Ventspils pilsētas Sociālais dienests)
Veselības inspekcija	Alkohola, narkotisko, psihotropo vai toksisko vielu ietekmes pārbaudes kārtības atbilstības izvērtējums
Veselības inspekcija	Apliecinājums ārstniecības iestādēm, kuras vēlas brīvprātīgi pievienoties Eiropas references tīkliem
Veselības inspekcija	Seminārs par Veselības inspekcijas kompetencē esošiem jautājumiem
Vides pārraudzības valsts birojs	Paredzētās darbības ietekmes uz Eiropas nozīmes aizsargājamās dabas teritoriju (NATURA 2000) novērtējuma nodrošināšana.
Vides pārraudzības valsts birojs	Uzņēmumu reģistrācija Eiropas Savienības Vides pārvaldības un audita sistēmā (EMAS)
Viesītes novada pašvaldība	Bieži sastopamo derīgo izrakteņu ieguves atļauja (Viesītes novada pašvaldība)
Viesītes novada pašvaldība	Izziņa par plānotās ieceres atbilstību teritorijas plānojumam Viesītes novadā
Zāļu valsts aģentūra	Atzinums par medicīniskās ierīces ārstniecisko un izmaksu efektivitāti
Zāļu valsts aģentūra	Paziņojuma par produkta reģistrācijas statusu saņemšana
Zāļu valsts aģentūra	Personas, kas veic starpniecības darījumus ar zālēm, reģistrēšana (izmaiņu veikšana)
Zemkopības ministrija	Augšņu digitāla datubāze

**Tabula 55.** Saraksts ar pakalpojumiem, kas Latvija.lv nav pabeigti

<b>Organizācijas nosaukums</b>	<b>Pakalpojuma nosaukums</b>
Baltinavas novada dome	Apliecība sociālo garantiju nodrošināšanai
CARNIKAVAS NOVADA DOME	Būvniecības ieceres novērtēšana, būvatļaujas izdošana vai atzīmes veikšana paskaidrojuma rakstā vai apliecinājuma kartē
CARNIKAVAS NOVADA DOME	Mazo arhitektūras formu un labiekārtojuma elementu projektu izskatīšana un saskaņošana
CARNIKAVAS NOVADA DOME	Pašvaldības pabalsts krīzes situācijā
Dundagas novada pašvaldība	Pakalpojuma "Aprūpe mājās" saņemšana
Ekonomikas ministrija	Naftas produktu drošības rezervju administrēšana
Kokneses novada dome	Pašvaldības atbalsta saņemšana personām ar invaliditāti
Lielvārdes novada pašvaldība	Aprūpe mājās
Lielvārdes novada pašvaldība	Interesu vai pieaugušo neformālās izglītības programmu licencēšana
Lielvārdes novada pašvaldība	Trūcīgas vai maznodrošinātās ģimenes (personas) statusa piešķiršana
Ludzas novada pašvaldība	Atļaujas saņemšana azartspēļu organizēšanai
Pārtikas un veterinārais dienests	Lēmums par jaunās pārtikas produkta statusu
Pārtikas un veterinārais dienests	Veterināro zāļu labas ražošanas prakses sertifikāts
Rundāles novada dome	Pirmsskolas izglītības pakalpojumi
Sociālās integrācijas valsts aģentūra	Transportlīdzekļa vadīšanas apmācības

Organizācijas nosaukums	Pakalpojuma nosaukums
Talsu novada pašvaldība	Pašvaldības atbalsta saņemšana personām ar invaliditāti
Valsts akciju sabiedrība "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	Mācību karte transportlīdzekļu vadītāju apmācībai
Valsts zemes dienests	Informācija no Valsts adresu reģistra par adresācijas objektu
Valsts zemes dienests	Nekustamo īpašumu vērtību zonējumu un administratīvo robežu datu WMS serviss
Vecumnieku novada dome	Šautuves atļauja (licence)
Vides pārraudzības valsts birojs	Eiropas Savienības ekomarķējuma piešķiršana



pwc