



Ieguldījums Tavā nākotnē!

Vides aizsardzības un reģionālās attīstība ministrija

Eiropas Sociālā fonda projekts Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002
„Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana”

VPA darbības, pakalpojumu sniegšanas un to kvalitātes novērtēšanas rekomendējamais modelis

Versija 1.1

Rīga, 2012



IS Consulting



Balt  konsults

Autortiesības

Šī dokumenta autoru personiskās tiesības pieder tā izstrādātājiem. Dokumenta autoru mantiskās tiesības pieder Pasūtītājam, kuram ir tiesības izmantot šo dokumentu saskaņā ar Valsts kancelejas un SIA „Corporate & Public Management Consulting Group” 2010.gada 29.novembrī noslēgtā līguma Nr. 115 nosacījumiem.

Pieļaujama dokumentā iekļautās informācijas citēšana un izmantošana atvasinātu darbu veidošanai, iekļaujot atsauci uz šo dokumentu.

Pētījums tiek veikts, un ziņojums tiek izstrādāts ar Eiropas Savienības Eiropas Sociālā fonda un Latvijas valsts finansiālu atbalstu 2007.-2013. gada ES fondu plānošanas perioda darbības programmas „Cilvēkresursi un nodarbinātība” aktivitātes „Administratīvo šķēršļu samazināšana un publisko pakalpojumu kvalitātes uzlabošana” projekta Nr.1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002 „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana” ietvaros.

Par materiāla saturu atbild Vides aizsardzības un reģionālās attīstība ministrija. 85 % no projekta finansē Eiropas Savienība ar Eiropas Sociālā fonda starpniecību un 15 % Latvijas valsts budžets. Aktivitāti administrē Valsts kanceleja sadarbībā ar Sabiedrības integrācijas fondu.

Dokumenta autori:

- Ivars Solovjovs, IS Consulting SIA, dokumenta izstrādes vadītājs
- Māris Sprindžuks, Corporate & Public Management Consulting Group SIA
- Jānis Endziņš, Corporate & Public Management Consulting Group SIA
- Una Klapakne, Corporate & Public Management Consulting Group SIA
- Baiba Apine, PricewaterhouseCoopers SIA
- Lāsma Začeste, PricewaterhouseCoopers SIA

Kontaktpersona:

Māris Sprindžuks

„Corporate & Public Management Consulting Group” SIA

Alūksnes iela 5-21, Rīga, LV-1045

Tel.: (+371) 67 876 811

Fakss: (+371) 67 871 206

E-pasts: cpm@cpmconsulting.eu

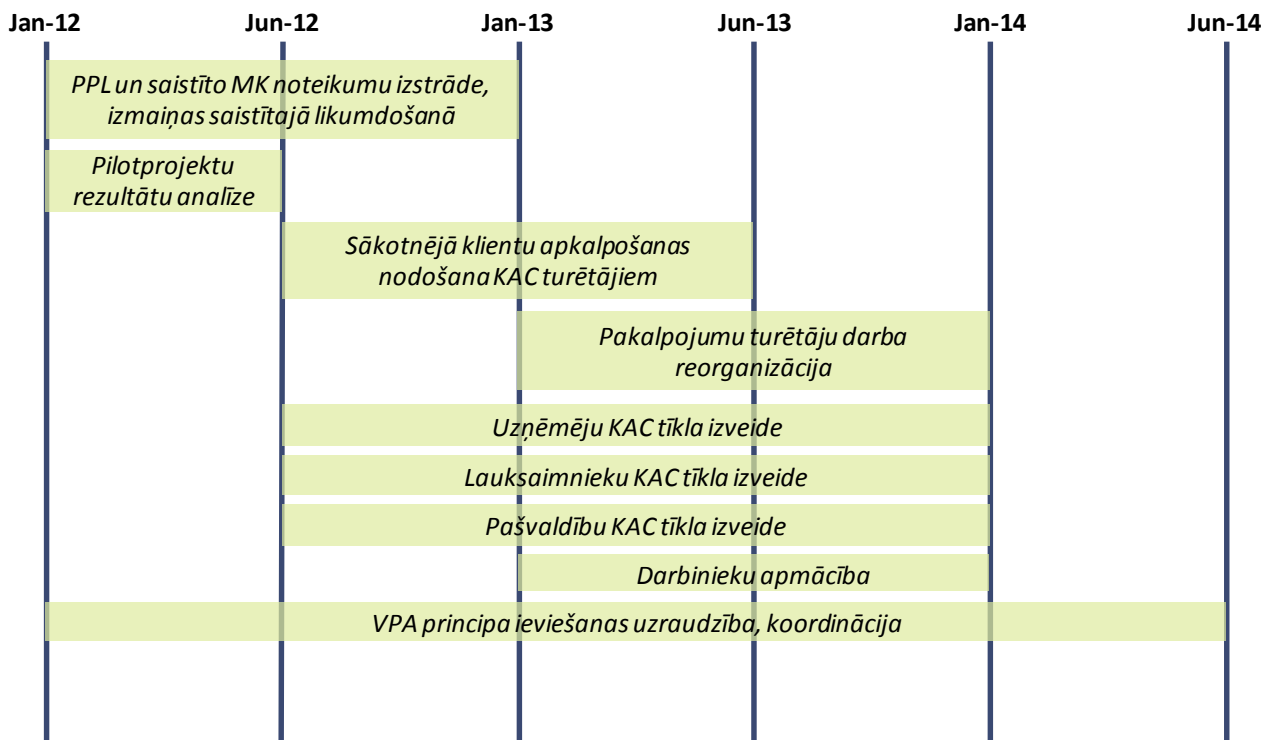
Izmaiņu lapa:

Versija	Mainītās daļas	Izmaiņu kopsavilkums	Autors	Datums
0.5		Melnraksts komentēšanai	Baiba Apine	12.12.2011.
1.0	9. KAC procedūras	Papildināta ar procedūrām	Baiba Apine	15.12.2011.
1.1	Visā dokumentā	Papildināta saskaņā ar VARAM, FM, EM komentāriem	Baiba Apine	10.02.2012.

Kopsavilkums

- [1] VARAM kā atbildīgā iestāde realizē Eiropas Sociālā fonda projekta Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002 „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana” īstenošanu. Šī dokumenta mērķis ir izstrādāt VPA darbības, pakalpojumu sniegšanas un kvalitātes novērtēšanas rekomendējamo modeli (turpmāk – VPA modelis), detalizējot ‘Konceptiju par vienas pieturas aģentūras principa ieviešanu valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā’, iekļaujot VPA realizācijas institucionālo modeli, budžetēšanas, KAC tīklu izveides principus, KACiem nododamo pakalpojumu apjomu, kā arī būtiskākās KACu operacionālās procedūras.
- [2] Pamatojoties uz šo dokumentu, VARAM kā atbildīgā iestāde par VPA principa realizāciju valstī, saskaņā ar MK 2011.gada 13.septembra rīkojumu nr.446 Par Konceptiju par vienas pieturas aģentūras principa ieviešanu valsts un pašvaldības pakalpojumu pieejamībā :
 - [2.1] Aktualizēs koncepciju.
 - [2.2] Virzīs aktivitātes VPA principa realizācijai valstī publisko pakalpojumu pieejamības uzlabošanai un publiskās pārvaldes izmaksu samazināšanai.
- [3] VPA modeļa sagatavošanas ietvaros tika veiktas šādas aktivitātes:
 - [3.1] Visu publisko pakalpojumu izvērtējums ar mērķi identificēt publiskos pakalpojumus, kuri piemēroti klientu apkalpošanai, izmantojot VPA principu.
 - [3.2] Diskusijas ar potenciālajiem klientu apkalpošanas centru (turpmāk – KAC) turētājiem, pakalpojumu turētājiem, kuru pakalpojumu klientu apkalpošana tiks nodota KACiem, par KAC tīkla izveidi, uzturēšanu un attīstību, kā arī nepieciešamo normatīvā regulējuma ietvaru.
- [4] Saskaņā ar šajā dokumentā ietverto plānu būtiskākie ieguvumi no VPA modeļa realizācijas Latvijā iegūstami īstermiņā ir šādi:
 - [4.1] Valsts budžeta līdzekļu ietaupījums, slēdzot vairākus KACus visā Latvijas teritorijā (2014.gads);
 - [4.2] Iedzīvotājiem, uzņēmējiem samazināts administratīvais slogs, palielinās pakalpojumu pieejamība (2014.gads);
 - [4.3] Iespējams izmantot mēroga efektu klientu apkalpošanas organizēšanai (centralizētas informācijas sistēmas, telpu aprīkojums u.c., 2015.gads);
 - [4.4] Centralizēti apkopojot klientu pakalpojumu pieprasījumus, iesniegumus, sūdzības, valstij būtu iespēja efektīvāk nodrošināt klientu tiesības saņemt atbildi pēc būtības, novēršot situāciju, kad tiesību normas tiek dažādi traktētas (2015.gads);
 - [4.5] Pakalpojumu sniegšana tiktu standartizēta un nodrošināta vienādā pieejamības līmenī klātienē un e-pakalpojumu veidā neklātienē, visā valsts teritorijā (2014.gads).
- [5] VPA modelis paredz trīs KAC tīklu izveidi visā Latvijas teritorijā:
 - [5.1] Pašvaldību KAC – primārais pakalpojumu nodrošinātājs klātienē fiziskajām un privāto tiesību juridiskajām personām. Nodrošina pašvaldību un valsts deleģēto pakalpojumu (primāri – sociālie pakalpojumi) pieprasīšanu un piegādi. Šī KAC turētājs ir pašvaldības.
 - [5.2] Uzņēmēju KAC – klientu apkalpošanai klātienē primāri VID un UR pakalpojumu sniegšanai, KAC turētājs ir Valsts ieņēmumu dienests.
 - [5.3] Lauksaimnieku KAC – klientu apkalpošanai klātienē visu ZM un tās padotības iestāžu pakalpojumiem uz LAD klātienē KAC bāzes. ZM ir pieņēmusi lēmumu centralizēt nozares līmenī arī klientu apkalpošanu neklātienē, veidojot centralizētu zvanu centru un portālu. KAC turētājs ir LAD.

- [6] VARAM virza VPA principa realizācijai valstī nepieciešamās normatīvās bāzes izstrādi, apstiprināšanu, kā arī sniedz metodisku atbalstu visiem KAC turētājiem publisko pakalpojumu nodrošināšanā un pārvaldībā.
- [7] VPA principa realizācijas pamatprincipi noteikti Publisko pakalpojumu likumā un saistītajos MK noteikumos, ietverot VPA principa definīciju, VARAM, KAC turētāju un pakalpojumu turētāju tiesības un pienākumus, kā arī klientu apkalpošanas nodošanas kārtību KAC turētājiem.
- [8] KAC darbojas kā KAC turētāja struktūrvienība organizācijas plānotā budžeta ietvaros. Tādējādi KAC budžetu veido KAC turētāja finanšu resursi, kas jau šobrīd novirzīti klientu apkalpošanai klātienē, finanšu resursi no sniegtajiem maksas pakalpojumiem, kā arī citu pakalpojumu turētāju maksājums KAC turētājam par klientu apkalpošanu, konsultēšanu KAC turētājam nodotajiem pakalpojumiem.
- [9] Pakalpojumu turētājs klientu apkalpošanai nepieciešamo budžetu nodod KAC turētājam budžeta sagatavošanas ietvaros atbilstoši prognozētajam pakalpojumu apjomam gadā un saskaņā ar MK apstiprinātu klientu apkalpošanas, konsultēšanas cenrādi.
- [10] No publisko pakalpojumu izvērtēšanas gaitā izvērtētajiem ~2,000 pakalpojumiem, 80% pakalpojumu tika atzīti par piemērotiem, lai klientu apkalpošana tiktu nodota KAC turētājiem.
- [11] Saskaņā ar pakalpojumu izvērtējuma rezultātiem, klientu apkalpošana tiks nodota KAC tīkliem šādiem pakalpojumiem:
- [11.1] Pašvaldību KAC – 284 valsts pakalpojumi ar sniegšanas gadījumu skaitu 2010.gadā 11,210,052. Šo pakalpojumu saņēmēji tiktu apkalpoti pašvaldību KACos, kur jau patlaban pieejami 677 pašvaldību pakalpojumi. Tādējādi klientam pieejamo pakalpojumu skaits pašvaldībās palielinās par ~42%.
 - [11.2] Uzņēmēju KAC – 141 valsts pakalpojums ar sniegšanas gadījumu skaitu 2010.gadā 454,662.
 - [11.3] Lauksaimnieku KAC - 386 pakalpojumi ar sniegšanas gadījumu skaitu 2010.gadā 3,505,902.
- [12] Trīs KAC tīklu izveide nodrošinās publisko pakalpojumu pieejamību visā valsts teritorijā:
- [12.1] Pašvaldību KACi būtu pieejami starptautiskas nozīmes attīstības centros (Rīga, Ventspils, Liepāja, Daugavpils), nacionālas nozīmes attīstības centros (Jūrmala, Rēzekne, Valmiera, Jelgava, Jēkabpils), reģionālās nozīmes attīstības centros (Balvi, Ludza, Līvāni, Preiļi, Krāslava, Tukums u.c.) un novadu nozīmes attīstības centros (Viļāni, Stende u.c.). MK noteikumos būtu noteikti pakalpojumu grozi, kam jābūt pieejamiem šajos KACos. Pagastu centros un ciemos nebūtu MK noteikumos nodefinēti pakalpojumu grozi, tomēr arī šeit klientu apkalpošana būtu jāorganizē saskaņā ar VPA principu.
 - [12.2] Uzņēmēju KAC būtu pieejami visās starptautiskas, nacionālas un reģionālas nozīmes attīstības centros.
 - [12.3] Lauksaimnieku KAC būtu pieejami Rīgā, Valmierā, Rēzeknē, Jelgavā, Jēkabpilī un atsevišķos reģionālas nozīmes attīstības centros.
- [13] Saskaņā ar VPA principa realizācijas plānu, VPA principa ieviešana Latvijā tiks realizēta līdz 2014.gadam:



[14] Uzņēmēju, Lauksaimnieku un pašvaldību KAC tīklu izveides ietvaros iespējamas papildus KAC tīklu optimizācijas iespējas, veidojot visu trīs tīklu KACus kopējās telpās. Šādas iespējas pastāv Rīgā, Valmierā, Rēzeknē, Talsos, Jelgavā, Jēkabpilī, Preiļos, Gulbenē, Saldū, Aizkrauklē.

Saturs

Kopsavilkums	3
Saturs	6
1. Ievads	8
1.1. Konteksts	8
1.2. Dokumenta mērķis un pielietojums	8
1.3. Termini un saīsinājumi	8
1.4. Ierobežojumi	10
2. VPA darbības modeļa izveides mērķi	11
3. VPA institucionālais modelis	12
3.2. Pakalpojumu turētāju uzdevumi	13
3.3. KAC uzdevumi	14
3.3.1. KAC personāla resursi	14
3.4. KAC turētāju uzdevumi	15
3.5. VARAM uzdevumi	15
4. Likumdošanas ietvars	17
5. Budžeta sadales principi	20
6. Saskaņā ar VPA principu sniedzamie pakalpojumi	21
7. KAC tīkli	24
7.2. Uzņēmēju KAC tīkls	24
7.3. Lauksaimnieku KAC tīkls	26
7.4. Pašvaldību KAC tīkls	27
7.5. Papildus KAC tīklu optimizācijas iespējas	32
8. Ieviešanas plāns	34
9. KAC procedūras	38
9.1. Vadlīnijas esošo KAC novērtēšanai	38
9.1.2. Pakalpojumu skaita un klientu plūsmas apzināšana	38
9.1.3. Esošo KAC piemērotības novērtējums	39
9.1.4. KAC tīklu izveides projektu apstiprināšana	40
9.2. KAC darba vietas apraksts	41
9.2.2. Darba vietas apraksta mērķis	41
9.2.3. Pamatnostādnes	41
9.2.4. Konsultanta darba instrukcija	41
9.2.1. Speciālista darba instrukcija	42
9.2.1. KAC vadītāja darba instrukcija	42
9.2.2. Darba uzsākšana un pabeigšana	42
9.2.3. Saņemot klienta zvanu	43
9.2.4. Ja klients jautā konkrētu konsultantu vai speciālistu	43
9.2.5. Valodas	43
9.2.6. Specifisku terminu lietošana sarunas laikā	43
9.2.7. Klienta vajadzības izzināšana un klienta identificēšana	43
9.2.8. Rīcība sarunas laikā	43

9.2.9.	Konsultācija KAC _____	44
9.2.1.	Atbalsts e-pakalpojuma izpildē _____	45
9.2.2.	Ja klients izsaka iebildumu par KAC/pakalpojumu turētāja darbību _____	45
9.2.3.	Sadarbība ar pakalpojumu turētājiem _____	45
9.2.4.	KAC jaunumi _____	46
9.2.5.	Kā rīkoties, ja nav atrodama nepieciešamā informācija _____	46
9.2.6.	Gadījumā, ja pazūd saikne ar datu bāzi _____	46
9.2.1.	Saistītie dokumenti _____	46
10.	<i>Izmantotie avoti</i> _____	47
11.	<i>Prasību trasējamība</i> _____	48

1. Ievads

1.1. Konteksts

- [15] Vides un reģionālās attīstības ministrija (turpmāk – Pasūtītājs), pārņemot projektu no Valsts kancelejas kā atbildīgā iestāde veic Eiropas Sociālā fonda projekta Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002 „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana” īstenošanu.
- [16] Projekta ietvaros organizētā iepirkuma Nr. MK VK 2010/3 ESF „Publisko pakalpojumu sniegšanas analīze, publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana un apmācību organizēšana” (turpmāk – Iepirkums) rezultātā Valsts kanceleja 2010.gada 29.novembrī noslēdza līgumu Nr. 115 ar SIA „Corporate & Public Management Consulting Group” SIA (turpmāk – Izpildītājs) par attiecīgu projekta aktivitāšu īstenošanu (turpmāk – Projekts).
- [17] Šis dokuments ir turpinājums Projekta ietvaros paredzētā uzdevuma „Vienas pieturas aģentūras darbības principu noteikšana” otrais nodevums. Uzdevuma pirmais nodevums „Priekšlikumi vienas pieturas aģentūras principa ieviešanai valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā” tika izstrādāts un saskaņots 2011. gada jūnijā.

1.2. Dokumenta mērķis un pielietojums

- [18] Šī dokumenta mērķis ir radīt praktisku modeli VPA principa ieviešanai valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā, veicot un plānojot vienas pieturas aģentūru tīkla(u) izveidi visā Latvijas teritorijā.
- [19] Dokuments tiks izmantots:
- [19.1] Vienota institucionālā, finansiālā un normatīvā regulējuma ietvara izveidei KAC tīkla izveides realizācijai.
- [19.2] Kā galvenās vadlīnijas iestādēm, kas ir uzsākušas vai plāno KAC izveidi, nodrošinot atšķirīgu pakalpojumu turētāju pakalpojumu sniegšanu.

1.3. Termini un saīsinājumi

1.tabula. Termini un saīsinājumi

Termins, saīsinājums	Skaidrojums
CARIS	Civilstāvokļa aktu reģistrācijas sistēma
CSDD	Ceļu satiksmes drošības direkcija
EM	LR Ekonomikas ministrija
ES	Eiropas Savienība
FM	LR Finanšu ministrija
IeR	LR Iedzīvotāju reģistrs
IKT	Informāciju un komunikācijas tehnoloģijas
IT	Informācijas tehnoloģijas
KAC	Klientu apkalpošanas centrs uzņēmēju un/vai iedzīvotāju apkalpošanai klātienē
Klātienē kanāls klientu apkalpošanai	Vieta (piemēram, klientu apkalpošanas centrs) vai punkts (piemēram, sociālais darbinieks, kas aizbraucis uz novada centru konsultēt iedzīvotājus) pakalpojumu saņemšanai klātienē
Klients	Uzņēmējs/iedzīvotājs

Termins, saīsinājums	Skaidrojums
Klientu apkalpošana	Klientu apkalpošana ietver: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pakalpojuma pieteikuma/iesnieguma saņemšana no klienta; 2. Rezultāta piegādi klientam.
Klientu apkalpošanas centri (KAC)	pēc VPA principa organizēti pakalpojumu piegādes punkti visā valsts teritorijā
LAD	Lauku atbalsta dienests
LR UR	Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistrs
MK	Ministru Kabinets
Neklātienes kanāls klientu apkalpošanai	Publisko pakalpojumu saņemšana, izmantojot: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasta pakalpojumus; 2. E-pastu; 3. Telefonu; 4. E-pakalpojumu; 5. Faksu.
Pakalpojuma turētājs	Iestāde, kuras kompetencē ir ar pakalpojumu saistītās valsts pārvaldes (publiskās) funkcijas vai uzdevuma nodrošināšana, vai privātpersona, kurai deleģēts ar pakalpojumu saistītais pārvaldes uzdevums un kuras neatņemams pienākums ir nodrošināt arī attiecīgā publiskā pakalpojuma pieejamību sabiedrībai
PPL	Publisko pakalpojumu likums
Skat.	Skatīt
u.c.	Un citi
utml.	un tamlīdzīgi
Uzņēmējs/iedzīvotājs	Fiziska vai juridiska persona, vai personālsabiedrība, kura izmanto vai ir tiesīga izmantot publisko pakalpojumu
VARAM	LR Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
VID	Valsts ieņēmumu dienests
Virtuālais VPA	Portāls www.latvija.lv , kas pilda: <ol style="list-style-type: none"> 1. Klientu apkalpošanas funkciju interneta kanālā. 2. Centralizēta pakalpojumu kataloga funkciju gan klientiem, gan KAC turētājiem, gan KAC darbiniekiem. 3. Nodrošina sadarbību ar citu valstu KAC turētājiem Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2006/123/EK par pakalpojumiem iekšējā tirgū minētajiem 78 pakalpojumiem, kā arī pilotprojekta Simple Procedures Online for Crossborder Services (SPOCS) ietvaros. Projekta SPOCS galvenais mērķis ir veicināt sadarbību starp KAC, lai reģistrētu pakalpojumu sniedzējus ar potenciālu aptvert visas Eiropas Savienības dalībvalstis (vienota identifikācija, sertifikācija u.c.).
VIS	Vīzu informācijas sistēma
VPA	Vienas pieturas aģentūra
VPA princips	pakalpojuma pārvaldības princips, darba organizācijas metožu izmantošana, kas, pamatojoties uz institūciju savstarpējo sadarbību saskaņā ar labas pārvaldības principu, ļauj personām saņemt pieprasītos pakalpojumus vienuviet klātienē vai neklātienē, fiziski nevēroties institūcijā pie atbildīgās amatpersonas, kas izskata iesniegto pieteikumu, saskaņo to un pieņem lēmumu par pieprasītā pakalpojuma izpildi
VRAA	Valsts reģionālās attīstības aģentūra
VSAA	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra
VZD	Valsts zemes dienests
ZM	Zemkopības ministrija

1.4. Ierobežojumi

- [20] Šī modeļa ietvaros netiek izskatīta iespēja klientu apkalpošanu publisko pakalpojumu sniegšanai nodot ārpalpojuma (veikalu tīkliem, Latvijas Pastam, u.c.), jo šāda iespēja netika identificēta visu publisko pakalpojumu izvērtējuma ietvaros.
- [21] VPA principa realizācija nemaina pakalpojumu sniegšanu, izmantojot pasta kanālu. Klients pa pastu sūta vēstuli pakalpojumu turētājam, lai saņemtu pakalpojumu. Vēstules apstrādā pakalpojuma turētājs lietvedībā paredzētajā kārtībā.
- [22] VPA principa realizācija var nemainīt pakalpojumu sniegšanu interneta kanālā (e-pasts, pakalpojumu turētāja mājas lapa, www.latvija.lv). Klients sūta un saņem e-pastus tieši no pakalpojumu turētāja lietvedībā paredzētajā kārtībā. Tāpat klients saņem e-pakalpojumu analogi kā iepriekš.
- [23] Virtuālā VPA funkcionēšana (www.latvija.lv un VRAA darbība kā www.latvija.lv turētājs) nav aplūkoti šī modeļa ietvaros, jo VARAM plāno realizēt atsevišķu projektu, kura ietvaros tiktu detalizēti plānotas, izstrādātas un ieviestas informācijas sistēmas VPA principa realizācijai, tai skaitā pakalpojumu turētāju sadarbības nodrošināšanai ar virtuālo VPA.
- [24] Izstrādājot šo modeli, pilnībā pārskatīts MK apstiprinātajā Konceptijas par vienas pieturas aģentūras ieviešanu valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā 3.pielikumā ietvertais iestāžu sagatavotais pakalpojumu saraksts. Tādējādi, vairāki pakalpojumi, kas pielikumā atzīti par nepiemērotiem, lai klientu apkalpošanu nodotu pēc VPA principa strādājošiem KAC, tomēr izvērtējuma rezultātā atzīti par piemērotiem un ietverti šajā modelī.
- [25] Izstrādājot šo modeli, nav izmantotas definīcijas, kas ietvertas MK apstiprinātajā Konceptijas par vienas pieturas aģentūras ieviešanu valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā 3.pielikumā „Vienas pieturas aģentūras princips”, jo definīcijas ir pārskatītas un mainītas šī projekta ietvaros izstrādātajā Publisko pakalpojumu sniegšanas modelī.
- [26] Šajā modelī netiek aplūkoti VPA principa realizācijai nepieciešamie IKT risinājumi, jo VARAM plāno realizēt atsevišķu projektu, kura ietvaros tiktu detalizēti plānotas, izstrādātas un ieviestas informācijas sistēmas VPA principa realizācijai. Informācijas sistēmu vispārīgā arhitektūra, kas nepieciešama VPA principa realizācijai, ietverta Publisko pakalpojumu sniegšanas modelī, kas ir šī projekta nodevums.
- [27] Uz šī modeļa sagatavošanas brīdi nav pilnībā pabeigta publisko pakalpojumu klasifikācija (klasificēti 80% pakalpojumi, jo klasifikācijas gaitā publisko pakalpojumu skaits ir būtiski audzis). Tādējādi pakalpojumu grozi, kuru klientu apkalpošana tiktu nodota KAC turētājiem, var mainīties pēc šī modeļa apstiprināšanas.
- [28] Šajā modelī izmantots pašvaldību sadalījums: starptautiskas nozīmes, nacionālas nozīmes, reģionālas nozīmes, novadu nozīmes un pagastu centri un ciemi saskaņā ar Latvijas ilgtspējīgas attīstības stratēģiju līdz 2030.gadam.

2. VPA darbības modeļa izveides mērķi

- [29] VPA darbības modeļa mērķi ir šādi:
 - [29.1] Publisko pakalpojumu pieejamības un kvalitātes palielināšana.
 - [29.2] Administratīvā sloga, laika patēriņa pakalpojumu saņemšanai samazināšana.
 - [29.3] Pašvaldību, valsts iestāžu pakalpojumu sniegšanas izmaksu samazināšana, izmantojot VPA principu:
 - [29.3.1] KAC uzturēšanas (telpas, IKT infrastruktūra, biroja tehnika) izmaksu samazināšana, samazinot klātienē klientu apkalpošanas vietu skaitu pilsētās, kur patlaban strādā vairāki dažādu iestāžu klātienē KAC. Šo izmaksu samazinājumu iespējams panākt īstermiņā (2 gadu laikā).
 - [29.3.2] Pakalpojumu pieteikumu u.c. dokumentu saņemšanas standartizācija, tādējādi minimizējot kļūdainu dokumentu apstrādes darbietilpību pakalpojumu turētājam. Šis izmaksu samazinājums sagaidāms vidējā termiņā (3 – 5 gadu laikā).

3. VPA institucionālais modelis

- [30] 2011.gada 9. augustā MK apstiprināta „Konceptija par vienas pieturas aģentūras principa ieviešanu valsts un pašvaldību pakalpojumu sniegšanā,” paredzot trīs KAC tīklu izveidi visā Latvijas teritorijā:
- [30.1] Pašvaldību KAC – primārais pakalpojumu nodrošinātājs klātienē fiziskajām un privāto tiesību juridiskajām personām. Nodrošina pašvaldību un valsts deleģēto pakalpojumu (primāri – sociālie pakalpojumi) pieprasīšanu un piegādi;
 - [30.2] Uzņēmēju KAC – klientu apkalpošanai klātienē primāri VID un UR pakalpojumu sniegšanai, uz VID klātienē KAC bāzes;
 - [30.3] Lauksaimnieku KAC – klientu apkalpošanai klātienē visu ZM un tās padotības iestāžu pakalpojumiem uz LAD klātienē KAC bāzes. ZM ir pieņēmusi lēmumu centralizēt nozares līmenī arī klientu apkalpošanu neklātienē, veidojot centralizētu zvanu centru un portālu.
- [31] VPA institucionālajā modelī iesaistīti:
- [31.1] Pakalpojumu turētāji – valsts pārvaldes iestādes, pašvaldības. Pakalpojumu turētāji ir atbildīgi par pakalpojumu kvalitāti, savlaicīgumu un pieejamību.
 - [31.2] KAC turētāji – pašvaldības, VID, LAD. KACi ir KAC turētāju struktūrvienības.
 - [31.3] VARAM – atbildīgā ministrija par VPA principa realizāciju valstī.
- [32] VPA institucionālais modelis paredz uzņēmēju/iedzīvotāju apkalpošanu gan klātienē, gan neklātienē kanālos:

2.tabula. VPA principa realizācija dažādos klientu apkalpošanas kanālos

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

- [33] Pakalpojumu turētāju, KAC turētāju un VARAM pienākumi un tiesības pakalpojumu sniegšanai saskaņā ar VPA principu noteikti Publisko pakalpojumu likumā un saistītajos MK noteikumos.
- [34] MK noteikumos noteikts pakalpojumu saraksts gan valsts, gan pašvaldību publiskajiem pakalpojumiem, kur klientu apkalpošana jānodrošina atbilstošajam KAC turētājam. Šādi MK noteikumi tiek izstrādāti katrai nozarei atsevišķi un tas ir nozares ministrijas uzdevums (VARAM izstrādā MK noteikumus, kuros noteikts pašvaldību pienākums organizēt klientu apkalpošanu

saskaņā ar VPA principu, kā arī pakalpojumu grozs, kādam obligāti jābūt pieejamam pašvaldību KAC tīklā).

- [35] Pakalpojumu turētājiem ir tiesības vienoties ar KAC turētājiem par klientu apkalpošanu MK noteikumos neietvertiem pakalpojumiem. Šādā gadījumā, klientu apkalpošana tiek nodota KAC turētājam, izmantojot deleģējuma līgumu.
- [36] KAC turētājam pārņemot pakalpojumu turētāju klientu apkalpošanu, pakalpojumu turētājs vienojas ar KAC turētāju par pakalpojumu turētāja klientu apkalpošanas speciālistu kļūšanu par KAC turētāja darbiniekiem. Iespējami divēji risinājumi:
- [36.1] Pakalpojumu turētāja darbinieki kļūst par KAC turētāja darbiniekiem. Piemēram, šāds risinājums plānots lauksaimnieku KAC izveides ietvaros.
- [36.2] Pakalpojumu turētāja darbinieki paliek pakalpojumu turētājam tā esošajā organizatoriskajā struktūrā, mainās vienīgi fiziskā darba vieta - klientu apkalpošanas speciālista darba vietai jābūt KAC telpās KAC turētāja noteiktajā kārtībā.
- [37] Saskaņā ar MK rīkojumu nr.446 Par Konceptiju par VPA principa ieviešanu valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā (13.09.2011.), sākotnējā klientu apkalpošanas nodošana KAC turētājiem realizējama pa nozarēm, izvērtējot katras nozares klientu apkalpošanas nodošanas ietekmi uz valsts un pašvaldību budžetiem.

3.2. Pakalpojumu turētāju uzdevumi

- [38] Pakalpojumu turētāju uzdevumi, nododot klientu apkalpošanu KAC turētājam, ir šādi:
- [38.1] Pakalpojuma pieteikuma saņemšana izpildei.
- [38.2] Pakalpojuma nodrošināšana.
- [38.3] Pakalpojuma rezultāta nodošana KAC pēc pakalpojuma izpildes, ja klients ir izvēlējis klātienē pakalpojuma rezultāta saņemšanas kanālu.
- [38.4] Pakalpojumu portfeļa (kataloga) uzturēšana, pakalpojumu aprakstīšana.
- [38.5] Pakalpojumu sniegšanas kanālu pārvaldība.
- [38.6] Pakalpojumu sniegšanas rādītāju apkopošana un analīze (tai skaitā KAC turētāju veikto klientu apkalpošanas kvalitātes mērījumu analīze).
- [38.7] Ar pakalpojuma sniegšanu saistīto dokumentu arhivēšana.
- [38.8] Pakalpojumu sniegšanas kvalitātes rādītāju izstrāde, uzraudzība. Kvalitātes rādītāji ietver arī pakalpojumu turētājiem specifiskus klientu apkalpošanas kvalitātes rādītājus, kuri tiek nodoti mērīšanai KAC turētājiem.
- [39] Pakalpojumu turētājam nododot klientu apkalpošanu KAC, pakalpojuma sniegšanas process maksimāli jāizstrādā tā, lai nebūtu nepieciešama fiziska dokumentu pārsūtīšana no pakalpojumu turētāja uz KAC un otrādi, lai izvairītos no pakalpojumu sniegšanas izmaksu pieauguma (papildus pasta, kurjera u.c. izdevumi).
- [40] Pakalpojumu turētāji nodrošina ekspertu konsultācijas telefoniski, e-pastā, atbalstam e-pakalpojumu izpildē gan klientiem, gan KAC darbiniekiem.
- [41] Pakalpojumu turētāji nodod KAC turētājam šādus pakalpojuma posmus:
- [41.1] Pakalpojuma pieprasījuma saņemšana no klienta.
- [41.2] Pakalpojuma pieprasījuma, informācijas reģistrācija pakalpojumu turētāja informācijas sistēmā (nodošana izpildei).

[41.3] Pakalpojuma rezultāta izsniegšanu klientam klātienē.

3.3. KAC uzdevumi

- [42] KAC uzdevumi, pārņemot klientu apkalpošanu klātienē no pakalpojumu turētājiem, ir šādi:
- [42.1] Klientu reģistrācija, autorizācija (personu apliecinoša dokumenta uzrādīšana utml.).
 - [42.2] Informācijas sniegšana par pakalpojumiem.
 - [42.3] Pakalpojumu pieteikumu pieņemšana.
 - [42.4] Atbalsts klientam e-pakalpojuma izpildē.
 - [42.5] Pakalpojumu rezultāta piegāde klientam klātienē.
 - [42.6] Atvasinājumu, apliecinātu dokumentu kopiju izsniegšana. Katram KAC darbiniekam ir e-paraksts.
 - [42.7] Iesniegumu pieņemšana.
 - [42.8] Klientu informēšana par pieejamiem pakalpojumu saņemšanas kanāliem, t.sk. iespējām pakalpojumu saņemt neklātienē.
 - [42.9] Saņemto dokumentu skenēšana.
 - [42.10] Dokumentu, kas apliecina klienta apkalpošanu, reģistrācija, arhivēšana.
 - [42.11] Klientu apkalpošanas rādītāju apkopošana, atskaites pakalpojumu turētājiem un VARAM.
 - [42.12] Nodrošināt klientu apkalpošanu telefoniski (konsultants darba laikā, pārējā laikā ieraksts, darba laikā arī eksperta konsultācijas, ja tāds ir pieejams attiecīgajā KAC klātienē).

3.3.1. KAC personāla resursi

- [43] KAC nodrošina divu līmeņu klientu apkalpošanas speciālistus:
- [43.1] Konsultants – profesija, saskaņā ar profesiju klasifikatoru (2421 02).
 - [43.2] Eksperts – profesija, saskaņā ar profesiju klasifikatoru (2422 10).
- [44] Gan konsultantam, gan ekspertam ir šādas klientu apkalpošanai specifiskas kompetences:
- [44.1] Spēja izprast klienta vajadzības.
 - [44.2] Izpratne par pakalpojumu sniegšanas pamatprincipiem (pieejamība, atklātība, cieņa pret klientu, spēja atzīt trūkumus).
 - [44.3] Zināšanas par klientu apkalpošanas standartu (izstrādā un uztur VARAM).
 - [44.4] Spēja sniegt atbalstu E-pakalpojumu izpildē.
 - [44.5] Zināšanas par iesniegumu u.c. dokumentu pieņemšanu, reģistrēšanu.
 - [44.6] Datorlietošanas prasmes.
 - [44.7] Zināšanas par darbu ar www.latvija.lv, valsts informācijas sistēmām.
- [45] Ekspertam, papildus iepriekš minētajām, ir šādas kompetences:
- [45.1] Konsultēt Konsultantu par viena vai vairāku pakalpojumu būtību, procesu, detaļām u.c.
 - [45.2] Apkopot informāciju no dažādiem avotiem, kas nepieciešama klienta apkalpošanai.
 - [45.3] Izstrādāt, uzturēt pakalpojumu aprakstus, procedūras u.c. KAC iekšējus normatīvus.
 - [45.4] Risināt konflikta situācijas ar klientu.
 - [45.5] Ekspertu pieejamību KACos nosaka, pakalpojumu turētājam nododot klientu apkalpošanu KAC turētājam tā, lai nesamazinātos pakalpojumu teritoriālā pieejamība attiecībā pret patreizējo situāciju.

3.4. KAC turētāju uzdevumi

- [46] KAC turētāju uzdevumi ir šādi:
 - [46.1] Nodrošināt KAC darbību, attīstību atbilstoši normatīviem un definētajam pakalpojumu sniegšanas standartam.
 - [46.2] Vienoties ar pakalpojumu turētāju par praktiskiem klientu apkalpošanas jautājumiem, pārņemot klientu apkalpošanu no pakalpojumu turētājiem.
 - [46.3] Pārskatīt klientu apkalpošanas speciālistu skaitu KACos, gatavojot KACu budžetu nākamajam gadam, pamatojoties uz plānoto pakalpojumu portfeli.
 - [46.4] Operatīvi reaģēt uz problēmsituācijām, nepieciešamības gadījumā to risināšanai piesaistot pakalpojumu turētāju.
 - [46.5] Nodrošināt klientu apkalpošanas telpu un IKT infrastruktūras atbilstību izstrādātajam standartam.
- [46.6] Sadarboties ar citiem KAC turētājiem valstī efektīvākai pakalpojumu pārvaldībai.
- [46.7] Veikt klientu apkalpošanas kvalitātes mērījumus.
- [47] KAC izveidē, reorganizācijā, likvidēšanā vadīties no saimnieciskiem principiem.
- [48] Sākotnējā KAC izveidē maksimāli izmantojot patlaban KAC turētāja un/vai pakalpojumu turētāja iestādēs strādājošos klientu apkalpošanas speciālistus.

3.5. VARAM uzdevumi

- [49] VARAM sniedz metodisku atbalstu visiem KAC turētājiem, kas ietver:
 - [49.1] Vadlīniju izstrādi un metodisko atbalstu KAC turētājiem publisko pakalpojumu nodrošināšanā un pārvaldībā.
 - [49.2] Klientu apkalpošanas standartu izstrādi.
 - [49.3] Problēmu apzināšanu saistībā ar publisko pakalpojumu sniegšanu, iespējamo pilnveidojumu identificēšanu un pārbūves aktivitāšu iniciēšanu un koordinēšanu, publisko pakalpojumu pilnveidošanas plānošanu valsts mērogā un attiecīgu publisko pakalpojumu pilnveidošanas un elektronizācijas projektu ierosināšanu.
 - [49.4] Klientu apkalpošanas speciālistu apmācību par klientu apkalpošanu.
 - [49.5] Pakalpojumu sniegšanas rādītāju apkopošanu un analīzi.
 - [49.6] Zināšanu bāzes par klientu apkalpošanu, pakalpojumu sniegšanu uzturēšanu un atjaunošanu. Zināšanas bāzes saturu nodrošina pakalpojumu turētāji.
- [50] VARAM virza VPA principa realizācijai valstī nepieciešamā normatīvā regulējuma izstrādi (PPL un saistītos MK noteikumus).
- [51] VARAM izstrādā un realizē politiku VPA principa ievērošanas ilgtspējai un sadarbībai ar citu valstu KAC turētājiem Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2006/123/EK par pakalpojumiem iekšējā tirgū minētajiem 78 pakalpojumiem, kā arī pilotprojekta Simple Procedures Online for Crossborder Services (SPOCS) ietvaros.
- [52] VARAM uzdevums ir nodrošināt efektīvu IKT atbalstu visiem KAC turētājiem tik tālu, cik tas attiecas uz starpnozaru informācijas apmaiņu:

- [52.1] Biežāk izmantotās informācijas validācijai – UR, VZD Kadastra reģistrs, IeR, Adrešu reģistrs, CSDD.
- [52.2] Vienota informācijas piekļuves avota nodrošināšana (piemēram, CARIS).
- [52.3] Pieejas tiesību nodrošināšana valsts nozīmes reģistriem (galvenokārt, normatīvais regulējums).
- [52.4] Fizisku/juridisku personu deklarētā konta norēķiniem ar valsti uzturēšana.
- [52.5] Fizisku/juridisku personu deklarētās e-pasta adreses saziņai ar valsti uzturēšana.

4. Likumdošanas ietvars

- [53] VPA principa realizācijas pamatprincipi noteikti Publisko pakalpojumu likumā (PPL) un saistītajos MK noteikumos.
- [54] VPA principa realizācijai valstī PPL un saistītie MK noteikumi nosaka:
- [54.1] VPA principa definīcija.
 - [54.2] VARAM tiesības un pienākumi, kas ietver, piemēram:
 - [54.2.1] Pienākumu attīstīt un uzturēt daļu klientu apkalpošanai nepieciešamos IT risinājumus, nosakot tos kā valsts informācijas sistēmas (pieejas tiesību nodrošināšana pārvaldības rīku valsts informācijas sistēmām, zināšanu bāzes izstrāde un uzturēšana u.c.).
 - [54.2.2] Virzīt VPA principa realizācijai valstī nepieciešamās normatīvā regulējuma izstrādi.
 - [54.2.3] Pakalpojumu groza izstrādi un uzturēšanu pakalpojumiem, kam jābūt pieejamiem pašvaldībās.
 - [54.2.4] Uzraudzīt, lai pakalpojumu sniegšana pašvaldībās tiktu organizēta saskaņā ar VPA principu.
 - [54.2.5] Sniegt metodisku atbalstu visiem KAC turētājiem.
 - [54.2.6] Izstrādāt un realizēt politiku VPA principa ieviešanas ilgtspējai un sadarbībai ar citu valstu KAC turētājiem.
 - [54.3] Pakalpojumu turētāju tiesības un pienākumi. Piemēram:
 - [54.3.1] Nododamo pakalpojumu apjomu.
 - [54.3.2] Ar pakalpojuma sniegšanu saistīto dokumentu arhivēšanu.
 - [54.4] KAC turētāju tiesības un pienākumi.
 - [54.5] KAC tiesības un pienākumi. Piemēram:
 - [54.5.1] Pilnvarojums apliecināt e-dokumentus KAC noteikts MK noteikumos.
 - [54.5.2] Dokumentu arhivēšana, kas attiecas uz klienta apkalpošanu (pakalpojuma pieprasījums, iesniegums).
 - [54.5.3] Pienākums reģistrēt pakalpojuma pieprasījumu pakalpojumu turētāja informācijas sistēmā, atbildība par ievadīto datu kvalitāti.
 - [54.5.4] Pilnvarojums iekasēt papildus samaksu par papildus pakalpojumiem, kas saistīti ar klienta apkalpošanu (piemēram, pakalpojuma rezultāta pieejamība vairākos KAC klātienē), saskaņā ar vienotu cenrādi.
 - [54.5.5] Pienākums pieņemt klientu pieprasījumus publisko pakalpojumu saņemšanai un pakalpojumu rezultātu izsniegšanu klientiem.
 - [54.5.6] Pienākumu pārstāvēt klientu intereses mijiedarbībā ar institūcijām, kas sniedz publiskos pakalpojumus.
 - [54.5.7] Pienākumu informēt klientus par publisko pakalpojumu sniegšanas kārtību KACos, pieprasījumu izpildīšanas gaitu, kā arī par citiem jautājumiem, kas saistīti ar publisko pakalpojumu piegādi.
 - [54.5.8] sadarbību starp valsts un pašvaldību institūcijām jautājumos par pakalpojumu sniegšanu.
 - [54.5.9] Pienākums nodrošināt ierobežotas pieejamības informācijas aizsardzību, personas datu apstrādes un izmantošanas nosacījumus.
 - [54.6] KAC juridiskais statuss (KAC turētāja struktūrvienība).
 - [54.7] KAC institucionālais statuss – izveidošanas un likvidēšanas kārtība.
 - [54.8] KAC kompetencē ietilpstošo publisko pakalpojumu kopuma noteikšanas kārtība.
 - [54.9] Pašvaldības, valsts pakalpojumu grozi, kam jābūt pieejamiem KAC starptautiskas, nacionālas, reģionālas nozīmes attīstības centros, novadu nozīmes attīstības centros.
 - [54.10] Kārtība, kādā pakalpojumu turētājs nodod klientu apkalpošanu KAC turētājam:
 - [54.10.1] Nododamajam pakalpojumam jābūt nosauktam MK noteikumos.

- [54.10.2] Pakalpojumu turētājam jāizstrādā un jāapstiprina pakalpojumu apraksts saskaņā ar VARAM izstrādātu metodoloģiju.
- [54.10.3] Pakalpojumam jābūt reģistrētiem publisko pakalpojumu katalogā (www.latvija.lv).
- [54.11] Valsts un pašvaldību sadarbības principi:
- [54.11.1] Valsts un pašvaldības sadarbojas, kopīgi sniedzot pakalpojumus klientam maksimāli ērtā veidā.
- [54.11.2] Valsts (pakalpojumu turētāju personā) atsakās no saviem pakalpojumu centriem, pēc izvērtējuma nododot tos pašvaldības KAC rīcībā un otrādi.
- [54.11.3] Valsts (VARAM personā) nodrošina atbalstu KAC to darbības uzlabošanā, personāla apmācībā kā arī kvalitātes standartu ieviešanā, kā arī veic KAC darbības uzraudzību.
- [54.11.4] KAC atskaitās pakalpojumu turētājam par pakalpojumu turētāja klientu apkalpošanas budžeta izlietojumu, sniegto pakalpojumu apjomu u.c. rādītājiem.
- [54.11.5] Valsts un pašvaldību sadarbība pakalpojumu sniegšanā notiek valstī noteiktā normatīvā regulējuma ietvaros (Publisko pakalpojumu likums, likums "Par pašvaldībām", MK noteikumi, Valsts pārvaldes iekārta likums u.c.).
- [54.12] KAC un pakalpojumu turētāja sadarbības modelis:
- [54.12.1] KAC atbildība attiecībā pret pakalpojumu turētāju. Piemēram, KAC atbildība par ievadītās informācijas kvalitāti pakalpojumu turētāja VIS, klientam sniegto konsultāciju kvalitāti.
- [54.12.2] Kārtība, kādā KAC atskaitās pakalpojumu turētājam par pakalpojuma sniegšanu.
- [54.12.3] Kārtība, kas nosaka, ka pakalpojuma sniedzējiem paredzētie līdzekļi tiek ieskaitīti ik mēnesi atsevišķā ekonomiskās klasifikācijas kodā.
- [54.12.4] Kārtība, kādā publisko pakalpojumu sniedzējam piešķiramas pieejas tiesības VIS un reģistriem.
- [54.13] Iespējamie starpnozaru jautājumi, kas jārisina MK līmenī.
- [54.14] Tiesības un kārtība, kādā KAC turētāji vienojas ar pakalpojumu turētājiem par klientu apkalpošanu papildus pakalpojumiem, kas nav ietverti MK noteiktajos pakalpojumu grozos (piemēram, jauni pakalpojumi).
- [54.15] Principi, kas nosaka, ka jānodrošina maksimāli vienkārša pakalpojumu sniegšanas procedūra, maksimāli unificējot sniedzamās informācijas formātu.
- [55] PPL paredz šādus pārejas noteikumus:
- [55.1] Pārejas perioda ilgums – termiņš līdz kuram klientu apkalpošana klātienē pilnībā jāorganizē saskaņā ar VPA principu (gan valsts, gan pašvaldību pakalpojumiem).
- [55.2] Sākotnējā klientu apkalpošanas nodošana KAC organizējama nozaru blokos, saskaņā ar MK apstiprinātu plānu.
- [56] Detalizēts PPL saturs, saistīto MK noteikumu saturs, kā arī ar PPL izstrādi saistītās izmaiņas citos normatīvajos aktos ietvertas atsevišķā šī projekta nodevumā, kurš tiks iesniegts VARAM 2012.gada martā.
- [57] VPA principa realizācijas gaitā maksimāli jāizvairās no jaunu KAC veidošanas. Šādas politikas konsekventa ievērošana ir VARAM uzdevums.
- [58] VARAM jāizstrādā MK noteikumi klientu apkalpošanas un konsultāciju apjoma noteikšanai un cenas aprēķināšanai, kā arī vienots cenrādis papildus pakalpojumiem KAC (piemēram, dokumentu kopēšana, papildus dokumenta eksemplāra sagatavošana un nosūtīšana uz citu KAC u.c.), iekļaujoties esošajā budžeta administrēšanas kārtībā.
- [59] VARAM jāizstrādā MK noteikumi, kuros noteikts pašvaldību pienākums organizēt klientu apkalpošanu saskaņā ar VPA principu, kā arī pakalpojumu grozs, kādam obligāti jābūt pieejamam pašvaldību KAC tīklā:

- [59.1] Starptautiskas nozīmes attīstības centros (Rīga, Ventspils, Liepāja, Daugavpils).
 - [59.2] Nacionālas nozīmes attīstības centros (Jūrmala, Rēzekne, Valmiera, Jelgava, Jēkabpils).
 - [59.3] Reģionālās nozīmes attīstības centros (Balvi, Ludza, Līvāni, Preiļi, Krāslava, Tukums, Limbaži, Sigulda, Ogre, Talsi, Kuldīga, Saldus, Cēsis, Valka, Smiltene, Alūksne, Gulbene, Madona, Dobeles, Bauska, Aizkraukle).
 - [59.4] Novadu nozīmes attīstības centros (Viļāni, Stende u.c.).
- [60] Pakalpojumu grozu, kādam jābūt pieejamam novadu nozīmes attīstības centros (Viļāni, Stende u.c.) un pagastu centros un ciemos, nav lietderīgi atsevišķi noteikt MK noteikumus. Tomēr būtu jānosaka, ka pakalpojumu sniegšana arī šeit jāorganizē saskaņā ar VPA principu.
- [61] Nozaru ministrijām jāizstrādā MK noteikumi, kuros noteikts:
- [61.1] Nozares publisko pakalpojumu grozs, kur klientu apkalpošana tiek nodota KAC turētājiem.
 - [61.2] KAC turētājs (i), kuram tiek nodota klientu apkalpošana.
 - [61.3] Kārtība, kādā notiek klientu apkalpošanas nodošana.
 - [61.4] Pieejas tiesību nodrošināšanas kārtība nozares informācijas sistēmām.
 - [61.5] Prasības pakalpojumu teritoriālajai pieejamībai (ne mazākas kā patlaban). Faktiski pakalpojumu turētājam jānosaka, kurā vietā pakalpojumam jābūt pieejamam (novadu nozīmes attīstības centros, nacionālas nozīmes attīstības centros u.c.).

5. Budžeta sadales principi

- [62] KAC darbojas kā KAC turētāja struktūrvienība organizācijas plānotā budžeta ietvaros.
- [63] KAC budžetu veido:
- [63.1] KAC turētāja finanšu resursi, kas jau šobrīd novirzīti klientu apkalpošanai klātienē.
 - [63.2] Finanšu resursi no sniegtajiem maksas pakalpojumiem, cik tālu tas attiecas uz klientu apkalpošanu.
 - [63.3] Citu pakalpojumu turētāju maksājums KAC turētājam par klientu apkalpošanu, konsultēšanu konkrētajam KAC nodotajiem pakalpojumiem (atbilstoši sniegto pakalpojumu apjomam).
- [64] Pakalpojumu turētājam, lai nodotu klientu apkalpošanu KAC, katram nododamajam pakalpojumam jānodala klientu apkalpošana no pakalpojuma sniegšanas, aprakstot pakalpojuma kartītē. Budžets, kas attiecināms uz klientu apkalpošanu, novirzāms KAC turētāja budžetā nākamajam gadam attiecīgā pakalpojumu turētāja klientu apkalpošanai.
- [65] Budžetu veidojot, KAC turētājs no pakalpojumu turētāja saņemtos budžeta līdzekļus sadala pa KAC budžetiem atkarībā no prognozētā pakalpojumu gadījumu skaita attiecīgajā teritorijā.
- [66] Klientu apkalpošanas budžetu pašvaldību KAC pakalpojumiem neietekmē pašvaldību izlīdzināšanas fonds.
- [67] Sākotnējā KAC infrastruktūra (IT nodrošinājums, telpas, aprīkojums) tiks nodrošināta maksimāli izmantojot esošos KAC, nepieļaujot jaunu KAC izveidi. Katra (no trim) KAC tīkla izveides ietvaros tiks veikts detalizēts tīklā iekļaujamo KAC izvērtējums uz vietas ar mērķi noteikt, kuri KAC izmantojami un kuri slēdzami.
- [68] Tālāka infrastruktūras uzturēšana un attīstīšana, kā arī telpu piemērošana tiks veikta KAC turētāja budžeta ietvaros, pēc nepieciešamības maksimāli piesaistot ES fondu līdzekļus.
- [69] KAC turētājam ir tiesības iekasēt papildus maksu par klientu apkalpošanu, kas aprēķināta saskaņā ar MK apstiprinātu metodiku un MK apstiprinātu cenrādi.

6. Saskaņā ar VPA principu sniedzamie pakalpojumi

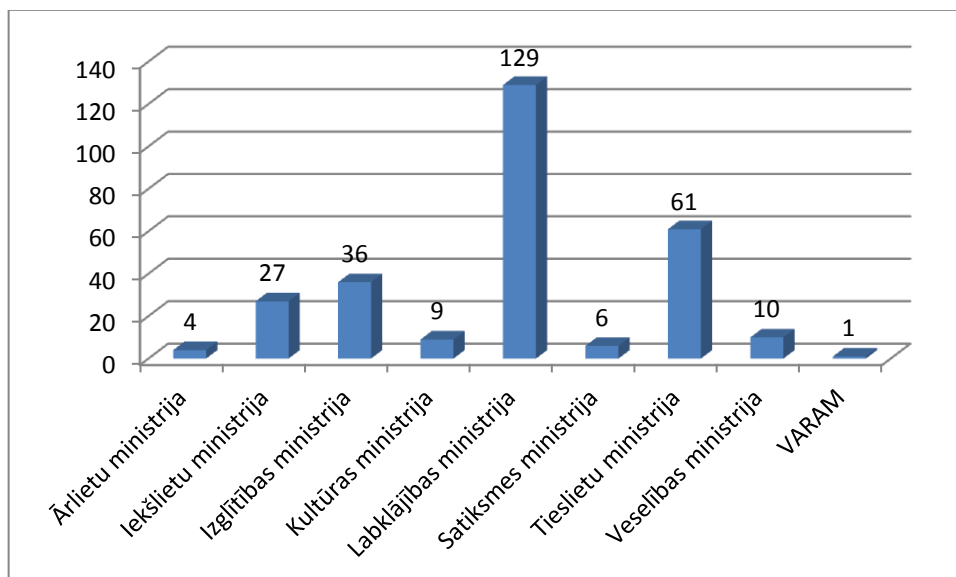
[70] No publisko pakalpojumu izvērtēšanas gaitā izvērtētajiem ~2,000 pakalpojumiem, 80% pakalpojumu tika atzīti par piemērotiem, lai klientu apkalpošana tiktu nodota KAC turētājiem.

[71] Saskaņā ar pakalpojumu izvērtējuma rezultātiem, klientu apkalpošana tiks nodota KAC tīkliem saskaņā ar VPA principa realizācijas plānu (līdz 2014.gadam):

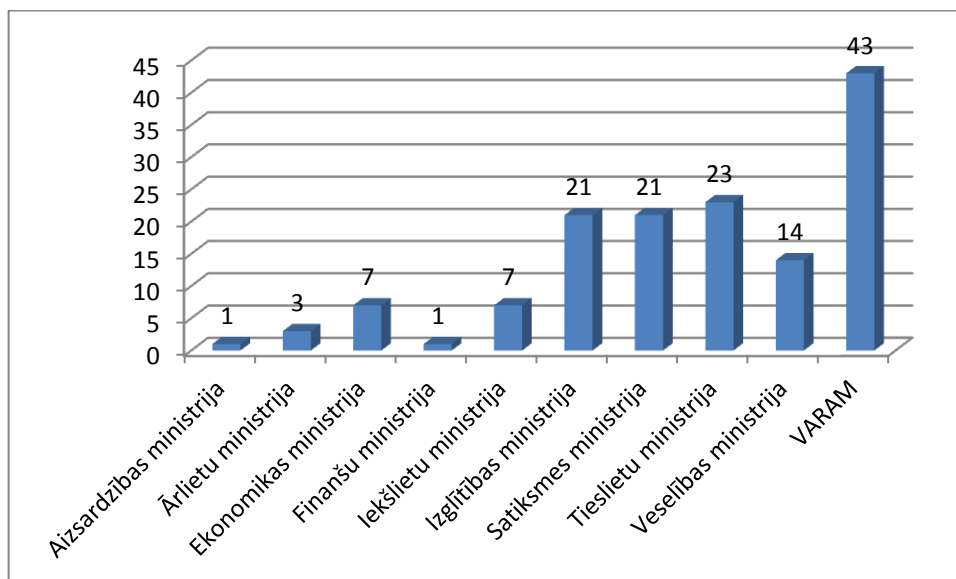
[71.1] Pašvaldību KAC – 284 valsts pakalpojumi ar sniegšanas gadījumu skaitu 2010.gadā 11,210,052 (skat. 1. attēlu). Šo pakalpojumu saņēmēji tiktu apkalpoti pašvaldību KACos, kur jau patlaban pieejami 678 pašvaldību pakalpojumi. Tādējādi klientam pieejamo pakalpojumu skaits pašvaldībās palielinās par ~42%.

[71.2] Uzņēmēju KAC – 141 valsts pakalpojums ar sniegšanas gadījumu skaitu 2010.gadā 454,662 (skat. 2. attēlu).

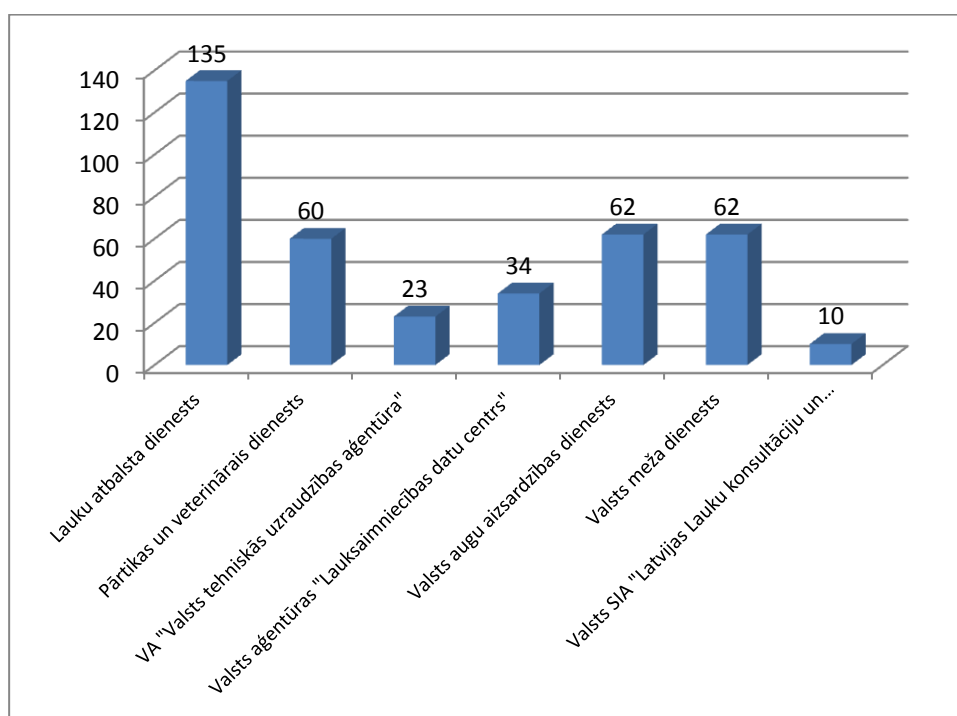
[71.3] Lauksaimnieku KAC - 386 pakalpojumi ar sniegšanas gadījumu skaitu 2010.gadā 3,505,902 (skat. 3.attēlu).



1. attēls. Pakalpojumu skaits pa ministrijām un to padotības iestādēm, kuriem pakalpojumu izvērtējuma ietvaros atzīta lietderība klientu apkalpošanu nodot pašvaldību KAC tīklam



2. attēls. Pakalpojumu skaits pa ministrijām un to padotības iestādēm, kuriem pakalpojumu izvērtējuma ietvaros atzīta lietderība klientu apkalpošanu nodot Uzņēmēju KAC tīklam



3. attēls. Pakalpojumu skaits ZM padotības iestādēm, kuriem pakalpojumu izvērtējuma ietvaros atzīta lietderība klientu apkalpošanu nodot Lauksaimnieku KAC tīklam (uz LAD KAC bāzes)

[72] Visu publisko pakalpojumu izvērtēšanas gaitā, lai attiecīgajā pakalpojuma klientu apkalpošanu nodotu pēc VPA principa izveidotiem KACiem, katrs pakalpojums individuāli tika izvērtēts atsevišķi. Tādējādi visi iepriekš minētie nododamie pakalpojumi atbilst šādiem kritērijiem:

[72.1] Skaidri nodalāmi pakalpojuma sniegšanas posmi (pakalpojuma pieprasījums, atbildes sagatavošana, rezultāta izsniegšana). Pakalpojuma pieprasījums, rezultāta izsniegšana tiek nodotas KAC turētājam.

[72.2] Pakalpojumu sniegšanas gadījumu skaits gadā pārsniedz 1,000. Tomēr, ja pakalpojumu turētāja atsevišķi pakalpojumi ir ar lielāku sniegšanas skaitu un piemēroti klientu apkalpošanas nodošanai KACiem, atsevišķi ar mazāku (piem., 50 pakalpojumi gadā), klientu apkalpošana nododama KACiem visiem pakalpojumu turētāju pakalpojumiem, lai izvairītos no situācijas, kad atsevišķi pakalpojumi pieejami KACos, atsevišķi pie

pakalpojumu turētāja. Turklāt, pakalpojumu turētājam jāturpina uzturēt klientu apkalpošanas infrastruktūra.

- [72.3] Izvēli, vai klientu apkalpošana valsts (ne pašvaldību) pakalpojumiem nododama uzņēmēju, lauksaimnieku vai pašvaldību KACiem, noteica:
 - [72.3.1] Ja klients ir fiziska persona (pārsvarā pakalpojumu sniegšanas gadījumu), klientu apkalpošana nododama pašvaldību KACiem.
 - [72.3.2] Ja klients ir juridiska persona (pārsvarā pakalpojumu sniegšanas gadījumu), klientu apkalpošana nododama uzņēmēju KACiem.
 - [72.3.3] ZM resora pakalpojumiem klientu apkalpošana nododama Lauksaimnieku KAC turētājam.

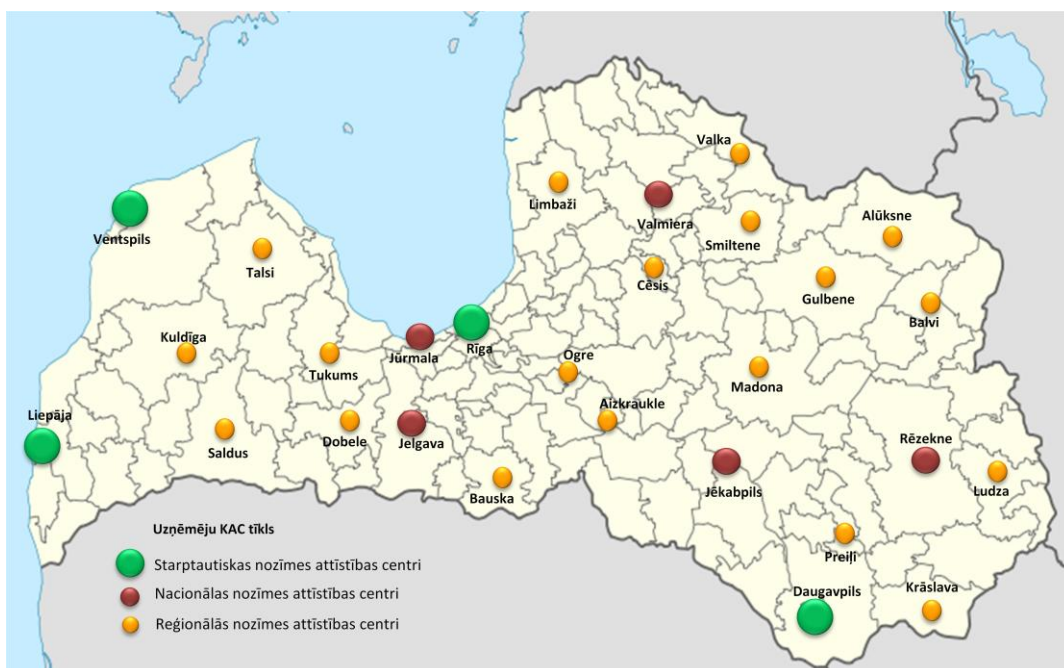
- [73] Par nepiemērotiem klientu apkalpošanas nodošanai KACiem tika atzīti 331 pakalpojums ar kopējo pakalpojumu sniegšanas skaitu 2010.gadā 2,703,587, kuri:
 - [73.1] Pilnībā elektronizēti, tādējādi nav nepieciešama šo pakalpojumu pārbūve vispār.
 - [73.2] Muzeju pakalpojumi.
 - [73.3] Specifiski pakalpojumi, kuru izmantotāju skaits ir ierobežots. Piemēram, aeronavigācijas informācijas sniegšana, hidrometeoroloģiskās prognozes, asinsdonoru paraugu pārbaude u.c.
 - [73.4] Bibliotēku pakalpojumi.
 - [73.5] Starpiestāžu pakalpojums, kur rezultātu piegādā cita iestāde. Piemēram, centralizēto eksāmenu sertifikātu izsniegšana.
 - [73.6] Nepieciešamas īpašas drošības prasības. Piemēram, personu apliecinošu dokumentu izsniegšana.

7. KAC tīkli

- [74] Pakalpojumu turētājam, nododot klientu apkalpošanu KAC, jāplāno tā, lai nesamazinātos pakalpojumu teritoriālā pieejamība.
- [75] KAC turētājiem jāplāno KAC tīkli saskaņā ar MK noteikumos (gan VARAM, gan nozaru izstrādātajos) noteiktajiem pakalpojumu groziem. Tādējādi faktiski veidojas pakalpojumu grozi, kas pieejami visos trijos KAC tīklos:
- [75.1] Starptautiskas nozīmes attīstības centros (Rīga, Ventspils, Liepāja, Daugavpils).
 - [75.2] Nacionālas nozīmes attīstības centros (Jūrmala, Rēzekne, Valmiera, Jelgava, Jēkabpils).
 - [75.3] Reģionālās nozīmes attīstības centros (Balvi, Ludza, Līvāni, Preiļi, Krāslava, Tukums, Limbaži, Sigulda, Ogre, Talsi, Kuldīga, Saldus, Cēsis, Valka, Smiltene, Alūksne, Gulbene, Madona, Dobeles, Bauska, Aizkraukle).
 - [75.4] Novadu nozīmes attīstības centros (Viļāni u.c.).
 - [75.5] Pagasta centros un ciemos.
- [76] KAC turētājiem, plānojot savus KAC tīklus, savstarpēji jāvienojas, lai maksimāli nodrošinātu vienu un to pašu KAC telpu izmantošanu starptautiskas, nacionālas, reģionālas nozīmes attīstības centros un novadu nozīmes attīstības centros, lai samazinātu izmaksas, kas saistītas ar:
- [76.1] Telpu īri un apsaimniekošanu.
 - [76.2] IKT infrastruktūras izmantošanu.

7.2. Uzņēmēju KAC tīkls

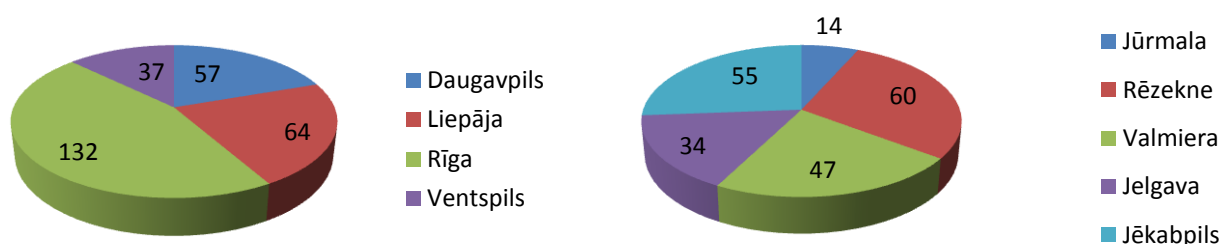
- [77] Uzņēmēju KAC pieejami starptautiskas, nacionālas un tajās reģionālas nozīmes attīstības centros, kur patlaban atrodas VID KACi. Uzņēmēju KAC tīkla turētājs ir VID (skat. 4.attēlu).



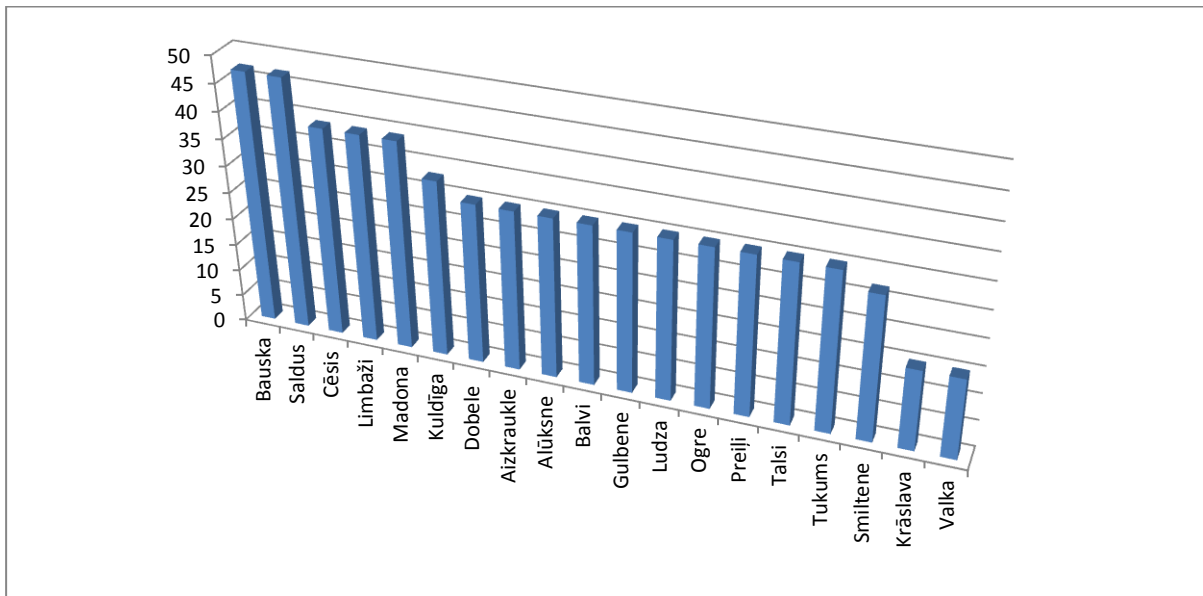
4. attēls. Uzņēmēju KAC tīkls

- [78] Kopējais pakalpojumu grozs, kas pieejami Uzņēmēju KACos, ietver:
- [78.1] Uzņēmumu reģistrācija, restrukturizācija, likvidēšana, izmaiņu reģistrēšana, maksātspējas procesa uzsākšana u.c. UR pakalpojumi.
 - [78.2] Ar uzņēmējdarbības uzsākšanu, realizāciju saistītas konsultācijas (Ārlietu ministrijas, Ekonomikas ministrijas u.c.).
 - [78.3] Informācijas sniegšana/saņemšana/paziņošana ES institūcijām (piemēram, preču savstarpējā atzīšana), dažādu pārrobežu problēmu risināšana.
 - [78.4] Preču importa/eksporta atļaujas.
 - [78.5] Dažādu licenču, sertifikātu, atļauju saņemšanu uzņēmējdarbībai.
- [79] Visos Uzņēmēju KACos būtu pieejami VID pakalpojumi, kā tas ir šobrīd.
- [80] Citu pakalpojumu turētāju pakalpojumi, kurus būtu jānodod Uzņēmēju KACiem jau šobrīd ir segmentēti pēc pilsētu lieluma (tiek pieņemts, ka attiecīgajās pilsētās ir pieejami visi resora (t.i. ministrijas un padotības iestāžu) pakalpojumi, ja tajās atrodas attiecīgā pakalpojumu turētāja filiāles, klientu apkalpošanas centri utml. Piemēram, ja Valmierā pieejams UR KAC, tiek pieņemts, ka visi UR pakalpojumi ir pieejami Valmierā):
- [80.1] Starptautiskas nozīmes attīstības centros pieejami vidēji 72 pakalpojumi, tomēr Rīgā pieejamo pakalpojumu apjoms ir ievērojami lielāks nekā Ventspilī, Liepājā un Daugavpilī.
 - [80.2] Nacionālās nozīmes attīstības centros vidēji pieejami 42 pakalpojumi, tomēr Jūrmalā pieejamo pakalpojumu skaits ir ievērojami mazāks (14), kas skaidrojams ar Rīgas tuvumu.
 - [80.3] Reģionālās nozīmes attīstības centros vidēji pieejami 32 pakalpojumi, saglabājoties vienmērīgam sadalījumam (skat. 6. Attēlu).
 - [80.4] Novadu nozīmes attīstības centros vidēji pieejami 36 pakalpojumi.
- [81] Tomēr pakalpojumu pieejamība attīstības centru grupas ietvaros (starp starptautiskām, nacionālās nozīmes un reģionālās nozīmes), izstrādājot atbilstošos MK noteikumus nozaru ministrijās, jāizlīdzina (skat. 5. attēlu).

Uzņēmēju KAC nododamo pakalpojumu pieejamība starptautiskas nozīmes attīstības centros



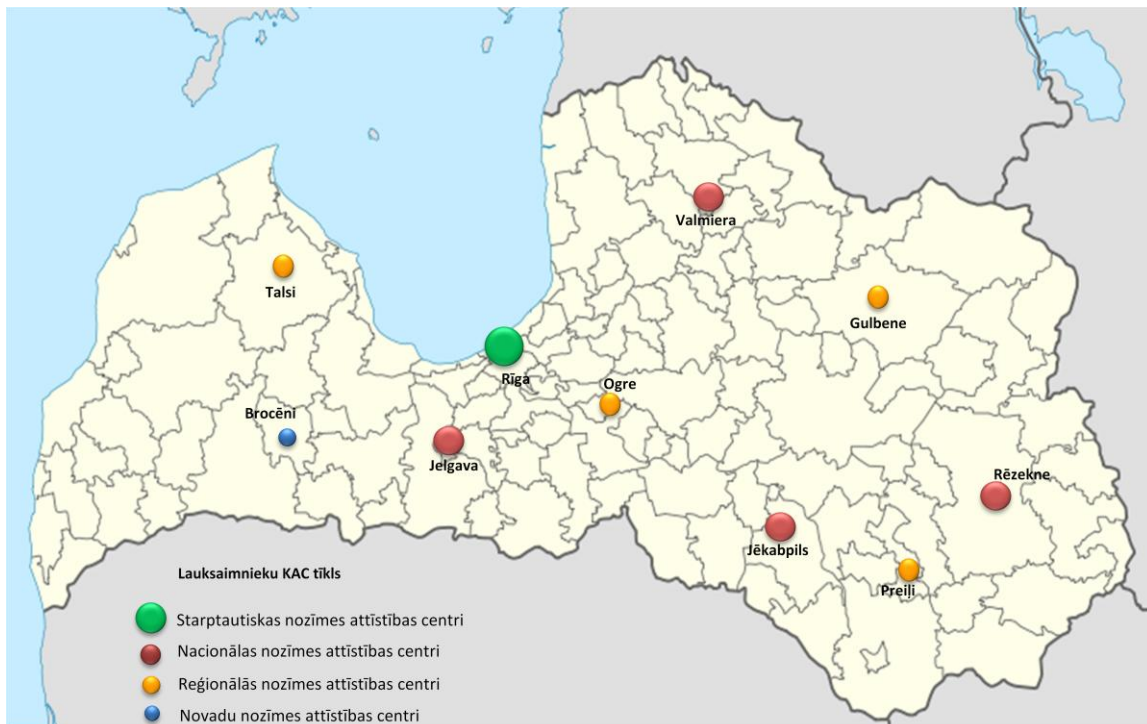
5. attēls. Pakalpojumu izvērtējuma laikā identificēto pakalpojumu pieejamības sadalījums pakalpojumiem, kuru klientu apkalpošana nododama Uzņēmēju KAC tīklam



6. attēls. Pakalpojumu izvērtējuma laikā identificēto pakalpojumu pieejamības sadalījums pakalpojumiem reģionālās nozīmes attīstības centros, kuru klientu apkalpošana nododama Uzņēmēju KAC tīklam

7.3. Lauksaimnieku KAC tīkls

[82] Lauksaimnieku KAC pieejami reģionālās nozīmes attīstības centros un Rīgā, kur patlaban atrodas LAD KACi. KAC turētājs ir LAD.

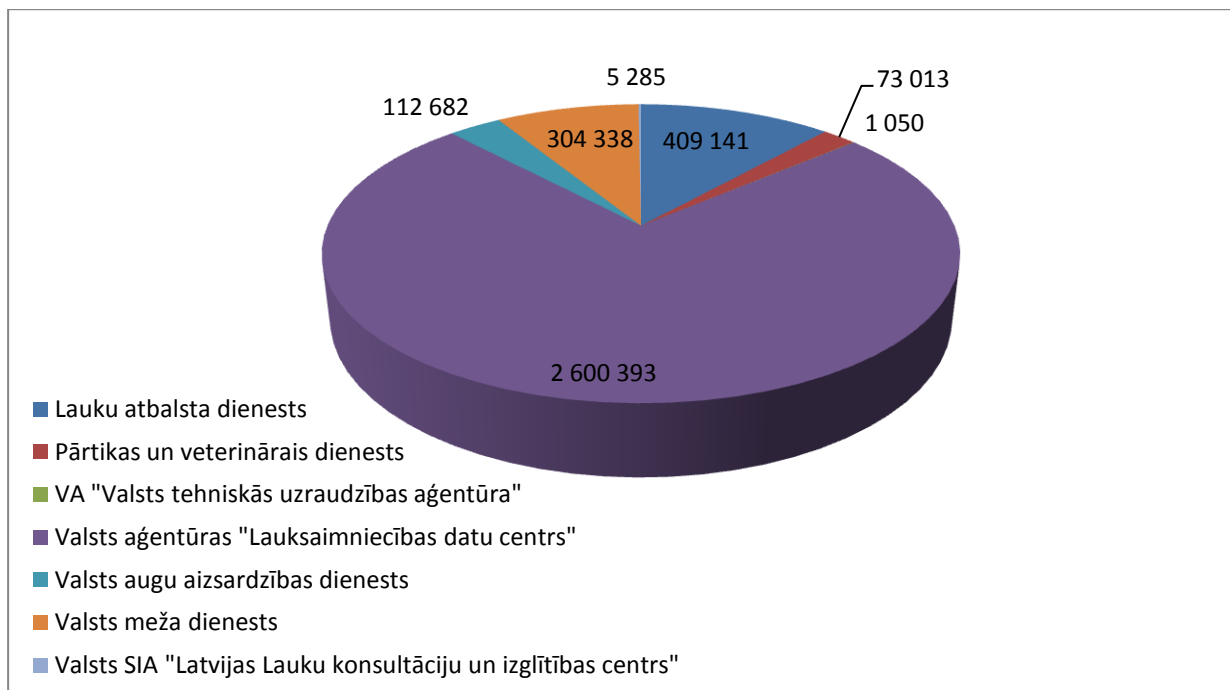


7. attēls. Lauksaimnieku KAC tīkls

[83] Nododot klientu apkalpošanu LAD KACiem, faktiski ZM resora pakalpojumu teritoriālā pieejamība palielinās, jo klientu apkalpošanai tiek izmantots jau patlaban resorā esošs klientu apkalpošanas tīkls. Palielinoties pakalpojumu sniegšanas skaitam KACos, iespējams nodrošināt KACu pilnu darbu

laiku, kā arī augstāku konsultāciju kompetenci par visiem lauksaimniekus interesējošiem jautājumiem.

- [84] Ja tomēr būtu nepieciešams nodrošināt, piemēram, LDC pakalpojumu pieejamību Ventspilī, Kuldīgā, Liepājā, kur patlaban atrodas LDC KACi (ar ļoti nelielu darba laiku, bet ar vislielāko pakalpojumu sniegšanas skaitu, skat. 8.attēlu), LAD kā Lauksaimnieku KAC turētājam būtu jāvienojas ar attiecīgo pašvaldību KAC turētājiem par telpu izmantošanu klientu apkalpošanai.



8. attēls. 2010.gadā ZM resora pakalpojumu sniegšanas gadījumu skaits

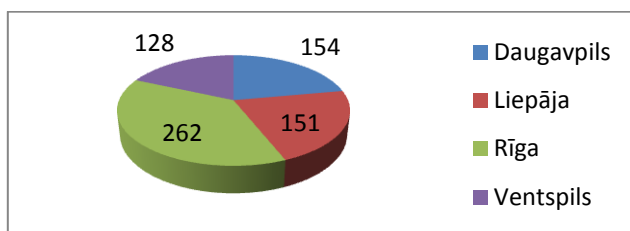
- [85] Detalizēts pakalpojumu grozs lauksaimnieku KACiem nav analizēts šī dokumenta ietvaros, jo ZM jau šobrīd ir pieņemts lēmums par KAC tīkla izveidi nozares pakalpojumiem, nozares klienti ir segmentēti un pakalpojumu saņemšanai faktiski nav nepieciešama starpresoru sadarbība.

7.4. Pašvaldību KAC tīkls

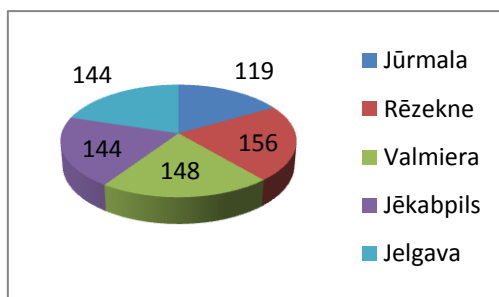
- [86] MK noteikumos noteikts gan valsts, gan pašvaldību pakalpojumu grozs, kādam jābūt pieejamam:
- [86.1] Starptautiskas nozīmes attīstības centros (Rīga, Ventspils, Liepāja, Daugavpils).
 - [86.2] Nacionālas nozīmes attīstības centros (Jūrmala, Rēzekne, Valmiera, Jelgava, Jēkabpils).
 - [86.3] Reģionālās nozīmes attīstības centros (Balvi, Ludza, Līvāni, Preiļi, Krāslava, Tukums, Limbaži, Sigulda, Ogre, Talsi, Kuldīga, Saldus, Cēsis, Valka, Smiltene, Alūksne, Gulbene, Madona, Dobeles, Aizkraukle, Bauska).
 - [86.4] Novadu nozīmes attīstības centros (Viļāni, Stende u.c.).
- [87] Pagastu centros un ciemos pieejamo pakalpojumu grozu nav nepieciešams īpaši noteikt, tomēr jānosaka, ka arī šeit klientu apkalpošana jāorganizē saskaņā ar VPA principu.
- [88] Pašvaldību KAC turētāji ir pašvaldības.
- [89] Citu pakalpojumu turētāju pakalpojumi, kurus būtu jānodod pašvaldību KACiem jau šobrīd ir segmentēti pēc pilsētu lieluma (tiek pieņemts, ka attiecīgajās pilsētās ir pieejami visi resora pakalpojumi, ja tajās atrodas attiecīgā pakalpojumu turētāja filiāles, klientu apkalpošanas centri

utml. Piemēram, ja Liepājā pieejama Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija, tiek pieņemts, ka visi tās pakalpojumi ir pieejami Liepājā):

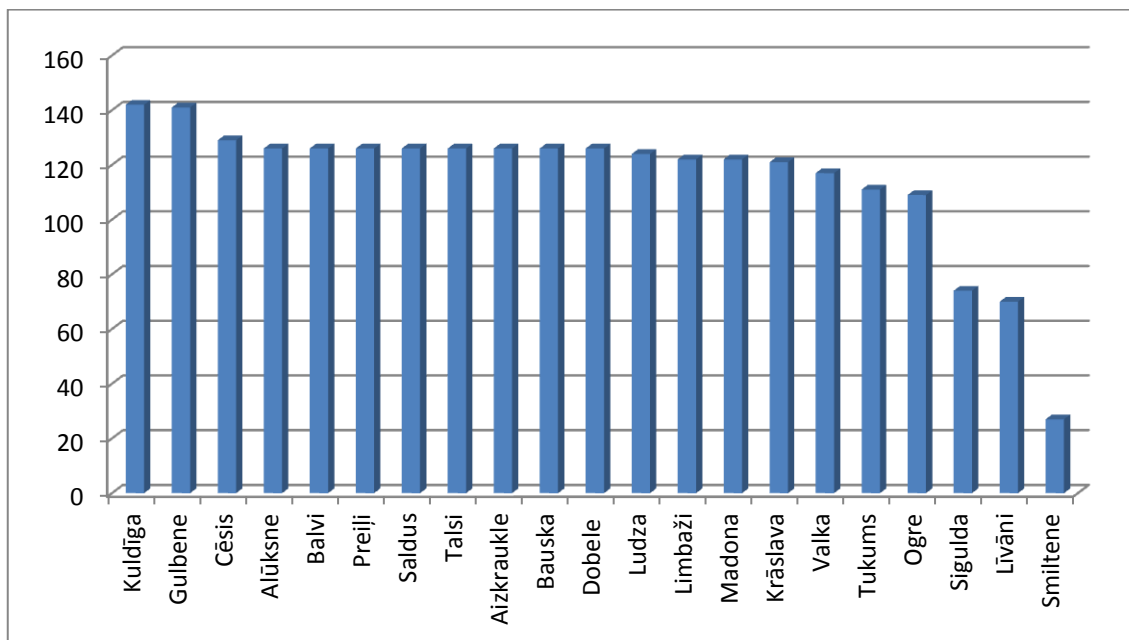
- [89.1] Starptautiskas nozīmes attīstības centros pieejami vidēji 173 pakalpojumi, tomēr Rīgā pieejamo pakalpojumu apjoms ir ievērojami lielāks nekā Ventspilī, Liepājā un Daugavpilī (skat. 9. attēlu).
- [89.2] Nacionālās nozīmes attīstības centros vidēji pieejami 142 pakalpojums (skat. 10. attēlu).
- [89.3] Reģionālās nozīmes attīstības centros vidēji pieejami 111 pakalpojumi (skat. 11. attēlu).
- [89.4] Novadu nozīmes attīstības centros pieejami vidēji 69 pakalpojumi (skat. 12. attēlu).
- [89.5] Pagastu centros un ciemos šobrīd faktiski nav pieejami ne pašvaldību pakalpojumi.



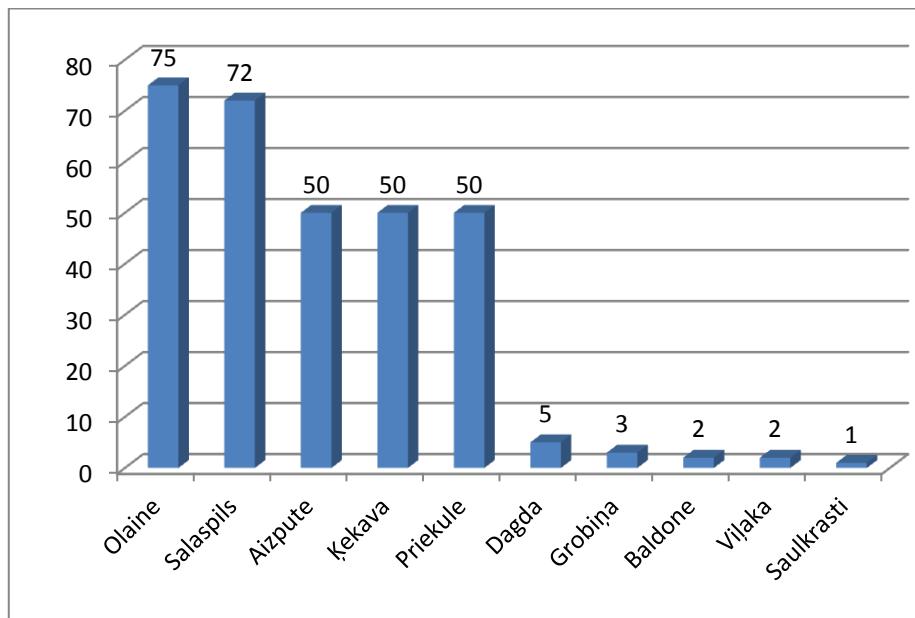
9. attēls. Starptautiskas nozīmes attīstības centros pieejamo valsts (ne pašvaldības) pakalpojumu skaits



10. attēls. Nacionālās nozīmes attīstības centros pieejamo valsts (ne pašvaldības) pakalpojumu skaits



11. attēls. Reģionālās nozīmes attīstības centros pieejamo valsts (ne pašvaldības) pakalpojumu skaits



12. attēls. Novadu nozīmes attīstības centros pieejamo valsts (ne pašvaldības) pakalpojumu skaits

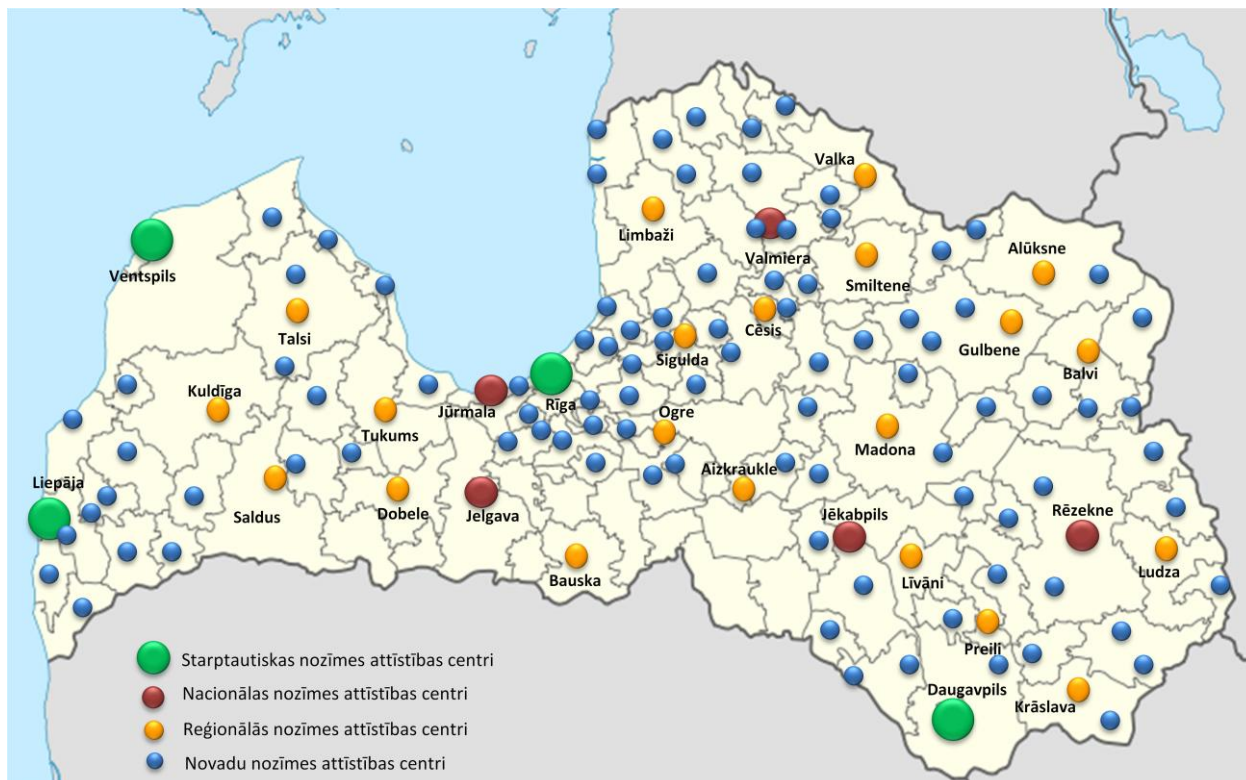
[90] Saskaņā ar pakalpojumu klasifikācijas rezultātiem, pašvaldību KAC pieejami šādi pakalpojumi:

3.tabula. Pakalpojumu grozs pašvaldību KAC saskaņā ar pakalpojumu klasifikācijas rezultātiem (80% pakalpojumu, 07.12.2011.)¹

Pašvaldības KAC	Pieejamo pašvaldību pakalpojumu skaits	Pieejamo valsts (ne pašvaldību) pakalpojumu skaits
Starptautiskas nozīmes attīstības centri (Rīga, Ventspils, Liepāja, Daugavpils)	Pieejami vidēji 400 pakalpojumi katrā pilsētā. Šie pakalpojumi būtu jānostiprina MK noteikumos kā saskaņā ar VPA principu sniedzami pašvaldību pakalpojumi starptautiskas nozīmes attīstības centros. Pakalpojumu grozs ietver: 1. Civilstāvokļa aktu reģistrācija, uzturēšana. 2. Sociālie pakalpojumi (aprūpe, ēdināšana, atbalsts maznodrošinātajiem u.c.). 3. Izglītības pakalpojumi. 4. Tirdzniecības, būvatļaujas u.c. 5. Namu apsaimniekošana. 6. Pašvaldības ceļu apsaimniekošana, satiksmes ierobežojumi. 7. Tūrisma atbalsts. 8. Pakalpojumi saistībā ar nekustamajiem īpašumiem. 9. Apbedīšanas vietu pakalpojumi. 10. Sanitāri epidemioloģiskie pakalpojumi.	Gatavojot nozaru MK noteikumus, kuros noteikti pakalpojumu grozi, kuru klientu apkalpošana nododama pašvaldību KACiem, starptautiskas nozīmes attīstības centros būtu jāizlīdzina pakalpojumu skaits – šobrīd tikai Rīgā pieejamos pakalpojumus darot pieejamus arī Ventspilī, Liepājā un Daugavpilī. Šie pakalpojumi ietver – pašu ministriju sniegtos pakalpojumus, konsultācijas par studiju kredītu iegūšanu, finansējuma piesaisti izglītības iestādēm, dažādas konsultācijas (Studiju un zinātnes administrācija, Valsts Izglītības attīstības aģentūra u.c.).
Nacionālas nozīmes attīstības centri (Jūrmala, Rēzekne, Valmiera, Jelgava, Jēkabpils)	Pieejami vidēji 400 pakalpojumi katrā pilsētā. Šie pakalpojumi būtu jānostiprina MK noteikumos kā saskaņā ar VPA principu sniedzami pašvaldību pakalpojumi nacionālas nozīmes attīstības centros. Pakalpojumu grozs ietver faktiski tos pašus pakalpojumus, ko starptautiskas nozīmes attīstības centri, izņemot pakalpojumus, kas saistīti ar diennakts pieejamību (piemēram, izsaukumi avārijas gadījumos).	Ievērojams pakalpojumu teritoriālās pieejamības izlīdzinājuma potenciāls iespējams nozaru ministriju līmeņos gatavojot MK noteikumus par pakalpojumu grozu, kādam jābūt pieejamam nacionālas nozīmes attīstības centros. Saskaņā ar pakalpojumu izvērtējuma rezultātiem ne visās pilsētās pieejami Valsts asinsdonoru centra, Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcijas, VAS "Latvijas Valsts ceļi" u.c. pakalpojumi ar kopējo sniegšanas gadījumu skaitu virs 46,000 gadā.
Reģionālās nozīmes attīstības centri (Balvi, Ludza, Līvāni, Preiļi, Krāslava, Tukums, Limbaži, Sigulda, Ogre, Talsi, Kuldīga, Saldus,	Pieejami vidēji 400 pakalpojumi katrā pilsētā. Šie pakalpojumi būtu jānostiprina MK noteikumos kā saskaņā ar VPA principu sniedzami pašvaldību pakalpojumi reģionālas nozīmes attīstības centros. Pakalpojumu grozs ietver faktiski tos pašus pakalpojumus, ko starptautiskas nozīmes attīstības centri, izņemot pakalpojumus, kas saistīti ar diennakts pieejamību (piemēram, izsaukumi avārijas gadījumos) un sanitāri epidemioloģiskie pakalpojumi.	Lai arī pēc vidējiem rādītājiem valsts (ne pašvaldību) pakalpojumu skaits, kuri pašreiz pieejami reģionālas nozīmes attīstības centros, ir aptuveni līdzīgs (skat. skat. 11. attēlu), pakalpojumu grozs katrā individuālajā pilsētā ir ļoti dažāds un faktiski nav salīdzināms. Tādējādi, izstrādājot nozaru ministrijās MK noteikumus par pakalpojumu groziem, pakalpojumu pieejamība tieši reģionālās nozīmes attīstības centros ir īpaši jāpārskata.

¹ Šīs tabulas saturs tiks mainīts, kad Projekta ietvaros būs pieejami visu pakalpojumu klasifikācijas rezultāti.

Pašvaldības KAC	Pieejamo pašvaldību pakalpojumu skaits	Pieejamo valsts (ne pašvaldību) pakalpojumu skaits
Cēsis, Valka, Smiltene, Alūksne, Gulbene, Madona, Dobele, Bauska, Aizkraukle)	<p>Pieejami vidēji 90 - 100 pakalpojumi novadu nozīmes attīstības centros un pagastu centros un ciemos. Pakalpojumu grozs faktiski ietver tos pašus pakalpojumus, ko reģionālās nozīmes attīstības centros tikai mazākā apjomā un dažādībā. Papildus novadu nozīmes attīstības centros ir pieejami dažādi teritorijai specifiski pakalpojumi (kuģu ieiešana/iziešana no ostas, asinizācija, palīdzība veselības aprūpes pakalpojumu iegūšanā u.c.).</p> <p>Novadu nozīmes attīstības centros pieejamo pakalpojumu grozs būtu jānosaka atsevišķos MK noteikumos.</p> <p>Pagasta centros un ciemos pieejamo pakalpojumu grozu nebūtu nepieciešams noteikt atsevišķos MK noteikumos, tomēr MK noteikumos būtu jānosaka, ka klientu apkalpošana organizējama saskaņā ar VPA principu (nodalot klientu apkalpošanu no pakalpojuma sniegšanas), lai būtu iespējams deleģēt valsts iestāžu klientu apkalpošanu.</p>	<p>Valsts (ne pašvaldību) pakalpojumu skaits, kuri pašreiz pieejami novadu nozīmes attīstības centros, faktiski atkarīgs no iedzīvotāju skaita šajos novados un pilsētu tuvuma attiecīgajiem novadu nozīmes attīstības centriem. Tādējādi, izstrādājot nozaru ministrijās MK noteikumus par pakalpojumu groziem, jāvadās no tādiem pat apsvērumiem, jo pakalpojumu groza izlīdzināšana var būt finansiāli neefektīva.</p>



13. attēls. Pašvaldību KAC tīkls

[91] Nododot valsts pakalpojumu klientu apkalpošanu pašvaldību KACiem, pakalpojumu turētājam jānosaka pakalpojuma teritoriālā pieejamība – starptautiskas, nacionālas, reģionālas nozīmes attīstības centros, novadu nozīmes attīstības centros, pagastu centros un ciemos. Nododamo pakalpojumu teritoriālā pieejamība nedrīkst būt mazāka kā nodošanas brīdī.

7.5. Papildus KAC tīklu optimizācijas iespējas

[92] Veidojot Uzņēmēju, Lauksaimnieku un pašvaldību KAC tīklus, iespējama papildus KAC izvietojuma optimizācija, ja KAC tīklu turētāji vienotos par kopēju KAC telpu izmantošanu un atbilstošas telpas būtu pieejamas **klientu apkalpošanai gan Uzņēmēju, gan Lauksaimnieku, gan pašvaldību KAC klientiem vienkopus** šādās pilsētās:

[92.1] Rīgā.

[92.2] Valmierā.

[92.3] Rēzeknē.

[92.4] Talsos.

[92.5] Jelgavā.

[92.6] Jēkabpilī.

[92.7] Preiļos.

[92.8] Gulbenē.

[92.9] Uzņēmēju un Lauksaimnieku KAC turētāji vienotos par KAC pārņemšanu:

[92.9.1] No Brocēniem uz Saldu (vai otrādi).

[92.9.2] No Ogres uz Aizkraukli (vai otrādi).

[93] Ievērojot to, ka Uzņēmēju KAC tīkls ir plašāks nekā Lauksaimnieku KAC tīkls, iespējama papildus optimizācija vietās, kur plānoti Uzņēmēju KACi. Šajās vietās būtu iespējams apvienot **vienās KAC telpās gan pašvaldības, gan Uzņēmēju KACus:**

[93.1] Jūrmala.

[93.2] Ventspils.

[93.3] Liepāja.

[93.4] Daugavpils.

[93.5] Kuldīga.

[93.6] Saldus.

[93.7] Tukums.

[93.8] Dobeles.

[93.9] Bauska.

[93.10] Limbaži.

[93.11] Cēsis.

[93.12] Valka.

[93.13] Madona.

[93.14] Alūksne.

[93.15] Balvi.

[93.16] Krāslava.

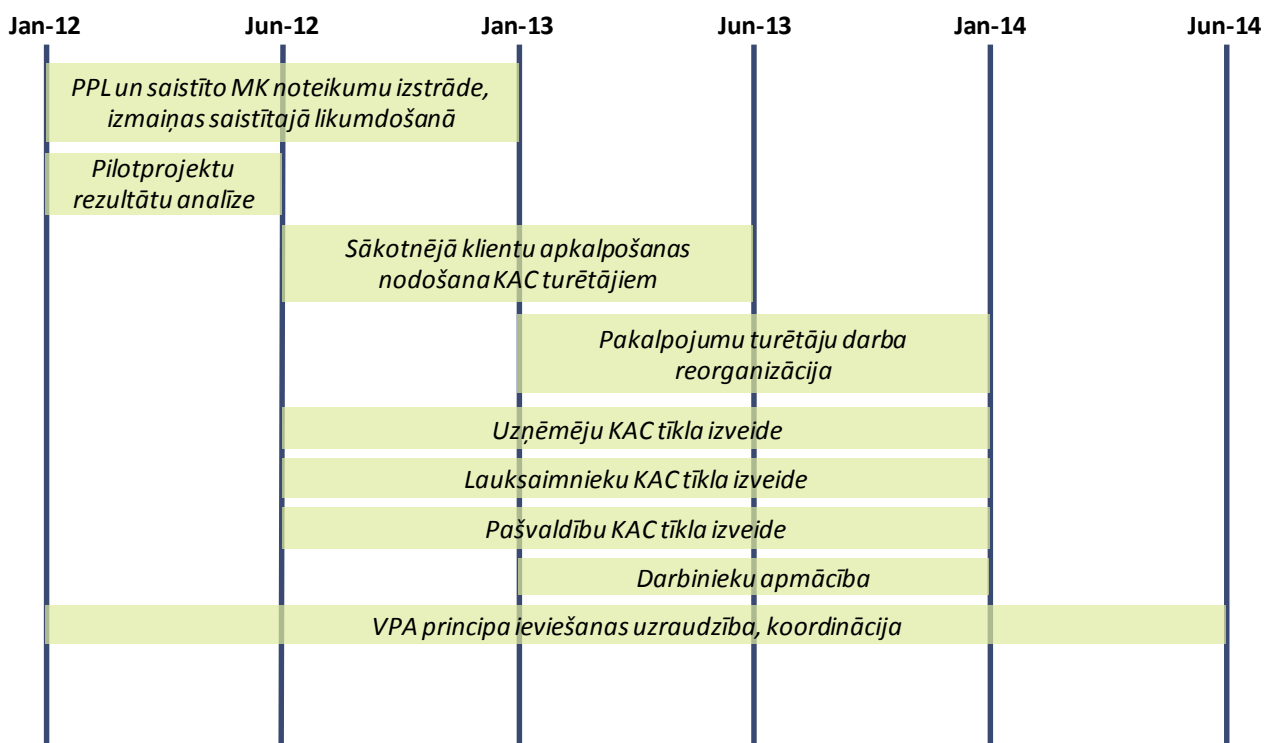
[93.17] Ludza.

8. Ieviešanas plāns

[94] Būtiskākie principi, kas ņemti vērā sagatavojot plānu, ir šādi:

- [94.1] Pakalpojumu pārņemšana KAC turētājiem tiek plānota saskaņā ar budžeta sagatavošanas ciklu.
- [94.2] Paredzēts laiks piemērotāko KAC izvērtējumam iekļaušanai Uzņēmēju, Lauksaimnieku vai pašvaldību KAC tīklā.
- [94.3] Paredzēts laiks katra KAC tīkla izveides detalizētai plānošanai.
- [94.4] Klientu apkalpošanas nodošana KAC turētājiem plānota nozaru blokos.

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



1. Pabeigts VPA darbības, pakalpojumu sniegšanas un to kvalitātes novērtēšanas rekomendējams modelis
2. Pabeigti pilotprojekti VPA principa izmēģinājumam trijās pašvaldībās saskaņā ar MK rīkojumu nr.446 (13.09.2011.)

14. attēls. VPA principa realizācijas plāns 2012. – 2014.gadam

4.tabula. VPA principa realizācijai plānotās aktivitātes

Nr.	Aktivitāte	Aktivitātes apraksts	Izpildes termiņš	Atbildīgais	Iesaistītās institūcijas	Sagaidāmais rezultāts
1.	PPL un saistīto MK noteikumu izstrāde	Likuma un saistīto MK noteikumu u.c. normatīvu izstrāde saskaņā ar VPA modeli nepieciešamo normatīvā regulējuma ietvaru	Jan-2013	VARAM	Pašvaldības; Visas ministrijas un to padotības iestādes	1. Pieņemts Publisko pakalpojumu likums un saistītie MK noteikumi.
2.	Pilotprojektu rezultātu analīze	Pilotprojektu rezultātu apkopošana un konsolidācija ar izstrādāto VPA modeli	Jun-2012	VARAM	Pašvaldības, kas bija iesaistītas pilotu realizācijā	1. Rekomendācijas PPL un saistīto MK noteikumu izstrādei. 2. Izmaiņas VPA darbības, pakalpojumu sniegšanas un to kvalitātes novērtēšanas rekomendējamā modelī. 3. Ziņojums MK par rezultātiem, kas gūti VPA principa ieviešanā valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā konkrētajās pašvaldībās (MK rīkojuma nr.446 (13.09.2011.) 4.punkts).
3.	Sākotnējā klientu apkalpošanas nodošana KAC turētājiem	Nozaru ministrijas, neatkarīgās iestādes izstrādā pakalpojumu sarakstus (pakalpojumu katalogā) un aprakstus pakalpojumiem, kuriem klientu apkalpošana nododama KAC turētājiem, aprēķina klientu apkalpošanai nepieciešamo budžeta apjomu. Kā sākotnējais materiāls izmantojams šī projekta ietvaros izstrādātie nozaru pakalpojumu izvērtējumi.	Jun-2013	VARAM	Nozaru ministrijas, neatkarīgās iestādes	1. MK noteikumi (katrai nozarei savi), kuros noteikti nododamie pakalpojumi u.c. nosacījumi saskaņā ar PPL prasībām. 2. Ziņojumi MK par klientu apkalpošanas nodošanas lietderību ar detalizētu finansējuma aprēķinu, norādot ietekmi uz valsts un pašvaldību budžetiem (MK rīkojuma nr.446 (13.09.2011.) 7.punkts).
4.	Pakalpojumu turētāju darba reorganizācija	Pakalpojumu turētāji reorganizē savu darbu publisko pakalpojumu sniegšanai: 1. Nodrošinot efektīvu informācijas apmaiņu ar KACiem. 2. Vienojoties ar KAC turētāju par klientu apkalpošanas speciālistu pāreju/nepāreju darbā pie KAC turētāja. 3. Pakalpojumu turētāju esošo KAC likvidācija. 4. Pakalpojumu turētāju darbinieku apmācība par pakalpojumu sniegšanas procesiem. 5. Klientu informēšana par klientu apkalpošanas kārtības maiņu.	Jan-2014	Nozaru ministrijas	Nozaru ministriju padotības iestādes	1. Valsts budžeta ietaupījums, likvidējot pakalpojumu turētāju KACus (ietaupījums 2014.gada budžetā). 2. Nodrošināta valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamība, izmantojot VPA principu.

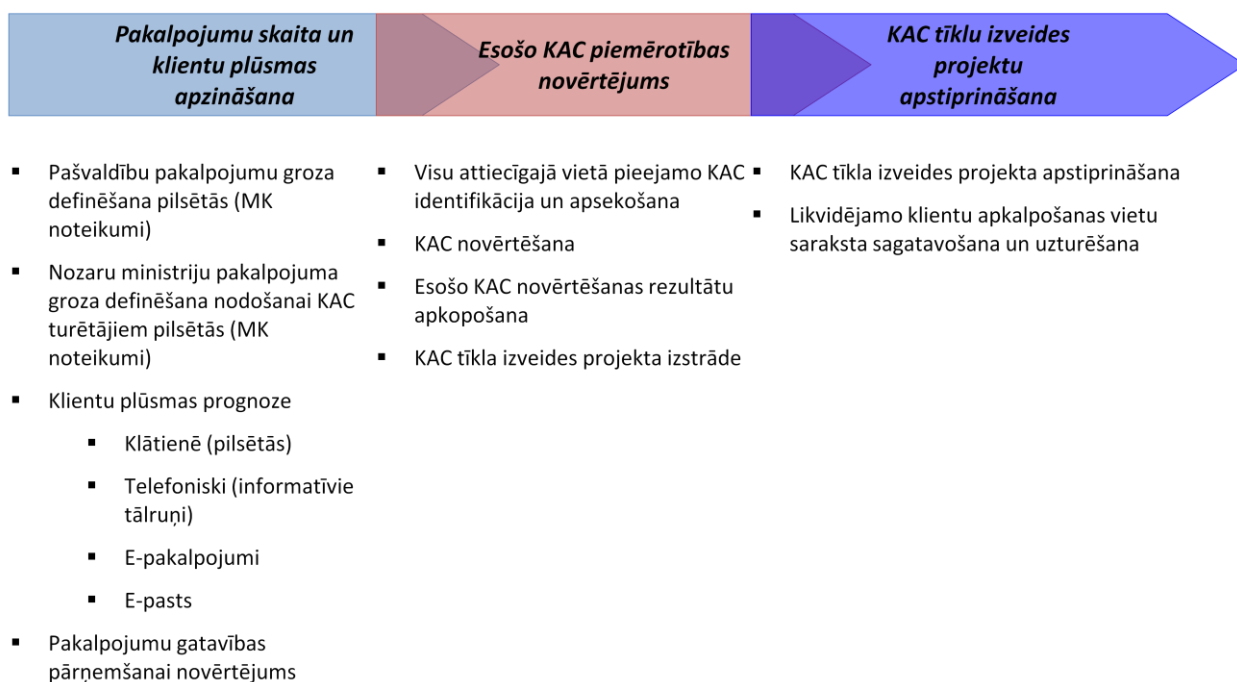
Nr.	Aktivitāte	Aktivitātes apraksts	Izpildes termiņš	Atbildīgais	Iesaistītās institūcijas	Sagaidāmais rezultāts
5.	Uzņēmēju KAC tīkla izveide	<p>1. Pakalpojumu turētāju, kuru klientu apkalpošana tiks nodota Uzņēmēju KAC, esošo KAC izvērtējums ar mērķi izvēlēties tos KACus, kuri vislabāk piemēroti klientu apkalpošanai.</p> <p>2. KAC tīkla izveide (telpas, aprīkojums, darbinieki).</p> <p>3. KAC turētāja budžeta sagatavošana sadarbībā ar pakalpojumu turētājiem.</p> <p>4. Klientu informēšana par klientu apkalpošanas kārtības maiņu.</p>	Jan-2014	VID	<p>Aizsardzības ministrija</p> <p>Ārlietu ministrija</p> <p>Ekonomikas ministrija</p> <p>Finanšu ministrija</p> <p>Iekšlietu ministrija</p> <p>Izglītības ministrija</p> <p>Satiksmes ministrija</p> <p>Tieslietu ministrija</p> <p>Veselības ministrija</p> <p>Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija</p>	<p>1. Izveidots, darbaspējīgs Uzņēmēju KAC tīkls.</p> <p>2. Likvidēti pakalpojumu turētāju KACi.</p>
6.	Lauksaimnieku KAC tīkla izveide	<p>1. ZM resora klientu apkalpošanas speciālistu pāreja darbā uz LAD.</p> <p>2. ZM padotības iestāžu KACu likvidēšana.</p> <p>3. KAC turētāja budžeta sagatavošana sadarbībā ar pakalpojumu turētājiem.</p> <p>4. Klientu informēšana par klientu apkalpošanas kārtības maiņu.</p>	Jan-2014	LAD	Zemkopības ministrija un tās padotības iestādes	<p>1. Izveidots, darbaspējīgs lauksaimnieku KAC tīkls.</p> <p>2. Likvidēti pakalpojumu turētāju KACi.</p>
7.	Pašvaldību KAC tīkla izveide	<p>1. Pakalpojumu turētāju, kuru klientu apkalpošana tiks nodota pašvaldību KAC, esošo KAC izvērtējums ar mērķi izvēlēties tos KACus, kuri vislabāk piemēroti klientu apkalpošanai, ņemot vērā ne tikai paša pakalpojumu turētāja, bet arī pašvaldību pakalpojumu skaitu attiecīgajā vietā.</p> <p>2. KAC tīkla izveide (telpas, aprīkojums, darbinieki).</p> <p>3. KAC turētāja budžeta sagatavošana sadarbībā ar pakalpojumu turētājiem.</p>	Jan-2014	VARAM	<p>Pašvaldības</p> <p>Ārlietu ministrija</p> <p>Iekšlietu ministrija</p> <p>Izglītības ministrija</p> <p>Kultūras ministrija</p> <p>Labklājības ministrija</p> <p>Satiksmes ministrija</p> <p>Tieslietu ministrija</p> <p>Veselības ministrija</p> <p>Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija</p>	<p>1. Izveidots, darbaspējīgs Pašvaldību KAC tīkls.</p> <p>2. Likvidēti pašvaldību vai pakalpojumu turētāju KACi.</p>
8.	Darbinieku	KAC darbinieku - klientu apkalpotāju	Mar-2014	VARAM	Pašvaldību KAC turētāji	Apmācīti klientu apkalpošanā iesaistītie KACu darbinieki

Nr.	Aktivitāte	Aktivitātes apraksts	Izpildes termiņš	Atbildīgais	Iesaistītās institūcijas	Sagaidāmais rezultāts
	apmācība	apmācība: 1. Par klientu apkalpošanu. 2. Par konkrētajiem KAC pakalpojumiem.			Uzņēmēju KAC turētājs Lauksaimnieku KAC turētājs	
9.	VPA principa ieviešanas uzraudzība, koordinācija	VPA principa ieviešanas uzraudzība, informācijas apmaiņas standartu izstrāde informācijas apmaiņai starp pakalpojumu sniedzēju un pakalpojumu turētāju, kā arī starp citu valstu VPA, to izmantošanas uzraudzība.	Jun-2014	VARAM	Pašvaldības; KAC turētāji	Realizēti plānotie ieguvumi no VPA principa realizācijas pakalpojumu sniegšanai.

9. KAC procedūras

9.1. Vadlīnijas esošo KAC novērtēšanai

- [96] Vadlīnijas esošo KAC novērtēšanai izstrādātas ar mērķi atbalstīt Uzņēmēju, Lauksaimnieku un Pašvaldību KAC turētājus atbilstošo KAC tīklu izveidē.
- [97] Šīs vadlīnijas izmantojamas, lai izvērtētu potenciāli pieejamos KAC attiecīgajā starptautiskās, nacionālas, reģionālas nozīmes attīstības centrā vai novada nozīmes attīstības centrā un pieņemtu lēmumu par konkrēta KAC izmantošanu/turpmāku pilnveidošanu.
- [98] Kopējais esošo KAC novērtēšanas process veicams trīs secīgos soļos (skat. 15.attēlu).
- [99] Šo vadlīniju mērķauditorija ir Uzņēmēju, Lauksaimnieku un Pašvaldību KAC turētāju darbinieki, kuri tieši iesaistīti KAC tīklu izveidē saskaņā ar VPA principa realizācijas plānu valstī.



15. attēls. Kopējais esošo KAC novērtēšanas process

9.1.1. Pakalpojumu skaita un klientu plūsmas apzināšana

- [100] Pakalpojumu grozs, kuru KAC turētājam jānodrošina attiecīgajā vietā (pilsētā, novada nozīmes attīstības centrā), noteikts:
- [100.1] Pašvaldību KAC turētājiem - VARAM izstrādātajos MK noteikumos attiecībā uz Pašvaldību KAC pieejamiem pakalpojumiem.
- [100.2] Uzņēmēju, Lauksaimnieku un Pašvaldību KAC turētājiem - nozaru ministriju izstrādātajos MK noteikumos par pakalpojumiem, kam jābūt pieejamiem Uzņēmēju, Lauksaimnieku un Pašvaldību KACos attiecīgajās vietās.
- [101] Klientu plūsmas prognoze nākamajam un turpmākajiem diviem gadiem tiek izstrādāta, pamatojoties uz tekošā gada un iepriekšējo divu gadu klientu plūsmu attiecīgo iestāžu struktūrvienībās, kuras nodarbojas ar klientu apkalpošanu.
- [102] Sākotnējo klientu plūsmas prognozi gatavo:
- [102.1] Pašvaldības un iesniedz VARAM MK noteikumu sagatavošanas laikā par visiem pašvaldības pakalpojumiem.
- [102.2] Ministrijas MK noteikumu gatavošanas laikā par visiem pakalpojumiem (katram pakalpojumam atsevišķi), kuriem klientu apkalpošanu paredzēts nodot KAC turētājiem.

- [103] Klientu plūsmas prognoze (nākamajiem trim gadiem) ietver:
 - [103.1] Apkalpojamo klientu skaita prognozi klātienē pa konkrētām vietām (Jelgava, Valmiera, Balvi u.c.).
 - [103.2] Prognozēto minimālo, maksimālo, vidējo un vidējo kvadrātisko novirzi klienta apkalpošanas ilgumam.
 - [103.3] Pakalpojumu skaita sadalījuma prognozi starp klientu apkalpošanas kanāliem (klātie, telefons, e-pakalpojumi, e-pasts).
 - [103.4] Prognozes jāgatavo atsevišķi katram klientu apkalpošanas kanālam (klātienē, telefoniski (informatīvie tālruņi), E-pakalpojumi, E-pasts).
- [104] Pakalpojumu gatavības klientu apkalpošanas pārņemšanai novērtējumu veic KAC turētāji, vadoties no šādiem kritērijiem:
 - [104.1] Pakalpojumi ir aprakstīti pakalpojumu katalogā www.latvija.lv.
 - [104.2] Pakalpojuma kartītē ir skaidri noteikta KAC turētāja atbildība.
 - [104.3] Skaidri noteikts budžets, ko pakalpojumu turētājs novirza attiecīgajam KAC turētājam.

9.1.2. Esošo KAC piemērotības novērtējums

- [105] Pamatojoties uz prognozēto klientu plūsmu un pakalpojumu grozu, KAC turētājs apzina visu to pakalpojumu turētāju klientu apkalpošanas vietas (esošus KACus, zvanu centrus, klientu apkalpošanas vietas iestādēs utml.), kuru klientu apkalpošana jāpārņem saskaņā ar MK noteikumiem, attiecīgajā vietā.
- [106] KAC turētāja izveidota komisija (turpmāk – Komisija) apseko identificētās klientu apkalpošanas vietas ar mērķi novērtēt, cik piemērota/var tikt piemērota katra vieta klientu apkalpošanai, ievērojot prognozēto klientu plūsmu un pakalpojumu grozu. Tiek vērtēti šādi parametri:
 - [106.1] Klientu apkalpošanas vietai klātienē:
 - [106.1.1] Atrašanās vieta, iespējas nokļūt ar sabiedrisko transportu, novietot autotransportu.
 - [106.1.2] Klientu apkalpošanas telpām pieejams dabiskais apgaismojums caur logiem ārsienās vai virsgaismas logiem jumta pārsegumā, kā arī mākslīgo apgaismoju atbilstoši higiēnas prasībām.
 - [106.1.3] Telpu mikroklimata - gaisa temperatūras, gaisa relatīvā mitruma un gaisa kustības ātruma atbilstība normatīviem (var pasūtīt laboratoriskus mērījumus).
 - [106.1.4] Telpu vēdināšanas prasību atbilstību normatīviem.
 - [106.1.5] Telpu platība.
 - [106.1.6] Pieejamība iedzīvotājiem ar kustību traucējumiem (uzbrauktuve (vai lifts), automātiskās durvis u.c.).
 - [106.1.7] Rindu vadības sistēma.
 - [106.1.8] Brīvās pieejas darba vieta e-pakalpojumu izmantošanai.
 - [106.1.9] Klientu apkalpošanas darba vietas aprīkojums (galds, krēsli, dators, interneta pieslēgums, telefons, drukas iekārta u.c.).
 - [106.2] Klientu apkalpošanas vietai neklātienē:
 - [106.2.1] Telefons.
 - [106.2.2] Brīvroku pieeja klientu apkalpošanas speciālistiem.
 - [106.2.3] Informācijas sistēma zvanu centra apkalpošanai.
 - [106.2.4] Dators, interneta pieslēgums.
- [107] Esošo KAC novērtēšanas rezultātus apkopo Komisija, identificējot tos KACus, kur būtu nepieciešamas vismazākās investīcijas, lai tie būtu izmantojami klientu apkalpošanai, ievērojot prognozēto klientu plūsmu un pakalpojumu grozu.
- [108] Rezultātu apkopojuma rezultātā KAC turētājs sagatavo KAC tīkla izveides projektu, kurā ietver:
 - [108.1] KAC atrašanās vietas klientu apkalpošanai klātienē.
 - [108.2] Klientu apkalpošanas vietu neklātienē kanālos atrašanās vietas.

- [108.3] Nepieciešamās investīcijas klientu apkalpošanas vietu (KACu un neklātienes kanālu apkalpošanai) uzlabošanai, lai nodrošinātu klientu apkalpošanu atbilstoši normatīviem un prognozētajai klientu plūsmai.
- [108.4] KAC tīkla izveides plāns (telpu pārņemšana, uzlabošana utml.).
- [109] Esošo KAC piemērotības novērtēšanai izmantotie normatīvi:
- [109.1] Darba aizsardzības likums (pieņemts 20.06.2001., spēkā no 01.01.2002.)
- [109.2] Par tabakas izstrādājumu realizācijas, reklāmas un lietošanas ierobežošanu (18.12.1996., spēkā no 21.01.1997.)
- [109.3] MK not. Nr.125 Darba aizsardzības prasības darba vietās (pieņemti 19.03.2002., spēkā no 27.03.2002., pārejas periods 31.12.2004.)
- [109.4] MK not. Nr.343 Darba aizsardzības prasības, strādājot ar displeju (pieņemti 06.08.2002., spēkā no 10.08.2002., pārejas periods 31.12.2004.)
- [109.5] MK not. Nr.400 Darba aizsardzības prasības drošības zīmju lietošanā (pieņemti 03.09.2002., spēkā no 07.09.2002.)
- [109.6] MK not. Nr.411 Noteikumi par Latvijas būvnormatīvu LBN 208-00 "Publiskas ēkas un būves" (pieņemti 28.11.2000., spēkā no 01.01.2001.)
- [109.7] MK not. Nr.527 Kārtība, kādā veicama obligātā veselības pārbaude (pieņemti 08.06.2004., spēkā no 16.06.2004.)
- [109.8] MK not. Nr.534 Noteikumi par Latvijas būvnormatīvu LBN 231-03 "Dzīvojamo un publisko ēku apkure un ventilācija" (pieņemti 23.09.2003., spēkā no 01.01.2004.)
- [109.9] LVS 89:2004 "Ķīmisko vielu aroda ekspozīcijas robežvērtības darba vides gaisā"
- [109.10] LVS 446:2003 "Ugunsdrošībai un civilai aizsardzībai lietojamās drošības zīmes un signālkrašojums"
- [109.11] LVS EN 563:2000 "Mašīnu drošība - Saskarei pieejamo virsmu temperatūras - Ergonomiskie lielumi, kas nosaka temperatūru robežvērtības karstajām virsmām"
- [109.12] LVS EN ISO 7730:2003 "Mērenas siltuma vides. Paredzamā vidējā balsojuma (PMV) un paredzamā neapmierināto personu procenta (PPD) indeksu noteikšana un siltuma komforta apstākļu specifikācija"
- [109.13] LVS EN 12464-1:2003 "Gaisma un apgaismojums - Darbvietu apgaismojums - 1.daļa: Darbvietas telpās"
- [109.14] MK noteikumi Nr.359 "Darba aizsardzības prasības darba vietās" (pieņemti 28.04.2009., spēkā no 01.01.2010.)
- [109.15] MK noteikumi Nr.219 "Kārtība, kādā veicama obligātā veselības pārbaude" (pieņemti 10.03.2009., spēkā no 23.09.2010.)
- [109.16] MK noteikumi Nr.567 "Noteikumi par Latvijas būvnormatīvu LBN 208-08 "Publiskas ēkas un būves"" (pieņemti 21.07.2008., spēkā no 01.06.2009.)

9.1.3. KAC tīklu izveides projektu apstiprināšana

- [110] KAC turētāji KAC tīklu izveides plānus iesniedz izskatīšanai VARAM izveidotai komisijai (turpmāk – Uzraudzības komisija), kura KAC tīkla izveides plānu apstiprina vai novirza atkārotai izskatīšanai un labošanai, lēmumu argumentējot.
- [111] Uzraudzības komisija, izskatot visu KAC turētāju plānus, tos konsolidē, izstrādājot KAC tīklu optimizācijas iespējas. Ievērojot optimizācijas rezultātus, tiek attiecīgi korigēti KAC turētāju iesniegtie plāni.
- [112] Uzraudzības komisija, pamatojoties uz apstiprinātajiem plāniem, izveido iestādēm likvidējamo klientu apkalpošanas vietu sarakstu un likvidācijas kārtību, lai nodrošinātu VPA principa realizācijas koncepcijā paredzēto ieguvumu realizāciju.

9.2. KAC darba vietas apraksts

[113] KAC darba vietas apraksts šī dokumenta ietvaros izstrādāts KAC turētājiem, lai KAC turētāji izmantotu to savu KAC darba vietu aprakstu veidošanai. Tādēļ aprakstā ietvertais teksts kvadrātiekvās ([]) ir jāaizpilda KAC turētājam, jo tas ir specifiski KAC.

9.2.1. Darba vietas apraksta mērķis

[114] KAC darba vietas apraksts izstrādāts, lai nodrošinātu kvalitatīvu un efektīvu klientu apkalpošanu pašvaldību, uzņēmēju un lauksaimnieku KACos.

9.2.2. Pamatnostādnes

[115] Darba vietas apraksts veidots, lai nodrošinātu klientu apkalpošanas centru speciālistu darba kvalitāti.

[116] KAC nodrošina šādas aktivitātes klientu apkalpošanai:

[116.1] Klientu reģistrācija, autorizācija.

[116.2] Informācijas sniegšana par pakalpojumiem.

[116.3] Pakalpojumu pieteikumu pieņemšana.

[116.4] Atbalsts klientam e-pakalpojuma izpildē.

[116.5] Pakalpojumu rezultāta piegāde klientam klātienē.

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

[116.7] Iesniegumu pieņemšana.

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

[116.9] Saņemto dokumentu skenēšana.

[116.10] Dokumentu, kas apliecina klienta apkalpošanu, reģistrācija, arhivēšana.

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

[117] KAC speciālistam pienākumu izpildei pieejamas šādas informācijas sistēmas:

[117.1] [Jāpapildina KAC turētājam atkarībā no KAC pieejamā pakalpojumu groza].

9.2.3. Konsultanta darba instrukcija

[118] Konsultants atbild uz klientu jautājumiem par KAC pakalpojumiem un e-pakalpojumiem, kas saistīti ar pakalpojumu lietošanu un to darbības pārtraukumiem.

[119] Konsultants palīdz iegūt šos pakalpojumus iespēju robežās jau pirmajā kontaktā.

[120] Konsultants reģistrē klientu [informācijas sistēmā], autorizē klientu pakalpojuma saņemšanai.

[121] Konsultants pieņem pakalpojumu pieteikumus, iesniegumus un izsniedz pakalpojumu rezultātu klientam klātienē.

[122] Konsultants atbalsta klientu e-pakalpojuma izpildē.

[123] Konsultants izsniedz dokumentu atvasinājumus, apliecinātas dokumentu kopijas.

[124] Konsultants skenē saņemtos dokumentus, ja tas nepieciešams.

[125] Konsultants reģistrē, arhivē dokumentus, kas apliecina klienta apkalpošanu.

[126] Konsultants nodrošina klientu apkalpošanu telefoniski.

[127] Skenē dokumentus un nosūta tos pakalpojumu turētājam.

[128] Reģistrē saņemtos dokumentus.

[129] Jautājumus, kas ir ārpus konsultanta kompetences pāradresē speciālistiem.

[130] Saņemot tiešas norādes, ieteikumus no pakalpojumu turētājiem, informē par to KAC vadītāju.

9.2.4. Speciālista darba instrukcija

[131] Speciālists atbild uz klientu jautājumiem par KAC pakalpojumiem un e-pakalpojumiem, kas saistīti ar pakalpojumu lietošanu un to darbības pārtraukumiem, ja tie ir ārpus konsultanta kompetences sfēras.

[132] Speciālists veic konsultanta pienākumus, ja KAC nav pieprasījuma pēc speciālista pakalpojumiem.

[133] Speciālists palīdz iegūt šos pakalpojumus iespēju robežās jau pirmajā kontaktā.

[134] Speciālists reģistrē klientu [informācijas sistēmā], autorizē klientu pakalpojuma saņemšanai.

[135] Speciālists pieņem pakalpojumu pieteikumus, iesniegumus un izsniedz pakalpojumu rezultātu klientam klātienē.

[136] Speciālists atbalsta klientu e-pakalpojuma izpildē.

[137] Speciālists izsniedz dokumentu atvasinājumus, apliecinātas dokumentu kopijas.

[138] Speciālists skenē saņemtos dokumentus, ja tas nepieciešams.

[139] Speciālists reģistrē, arhivē dokumentus, kas apliecina klienta apkalpošanu.

[140] Speciālists nodrošina klientu apkalpošanu telefoniski.

[141] Speciālists apmāca konsultantus.

[142] Saņemot tiešas norādes, ieteikumus no pakalpojumu turētājiem, informē par to KAC vadītāju.

9.2.5. KAC vadītāja darba instrukcija

[143] KAC vadītājs vada KAC darbu atbilstoši KAC budžetam, normatīviem.

[144] KAC vadītājs ir pakļauts KAC turētāja vadītājam.

[145] KAC vadītājs nosaka KAC darbinieku (konsultantu un speciālistu) pienākumu sadali un organizē KAC uzdevumu izpildi, nodrošinot:

[145.1] KAC darbinieku slodzes vienmērīgu sadali.

[145.2] Uzdevumu sadali, lai apkalpotu gan klātienē, gan neklātienē kanālus.

[146] KAC vadītājs ir atbildīgs par KAC uzdevumu un augstākstāvošu amatpersonu rīkojumu savlaicīgu un kvalitatīvu izpildi.

[147] KAC vadītājs nodrošina KAC darba mērījumus nepārtrauktai kvalitātes uzlabošanai un atskaitās par KAC darbu:

[147.1] KAC turētājam.

[147.2] Gatavo atskaites par KAC darbu savas kompetences ietvaros, kuras KAC turētājam jāiesniedz VARAM un pakalpojumu turētājiem.

[147.3] Nodrošina KAC darbības problēmu pārvaldības procesu.

[147.4] Klientu apkalpošanas kvalitātes novērtēšanai vismaz reizi gadā KAC vadītājs KAC turētāja uzdevumā veic klientu apmierinātības aptauju, kuras rezultāti tiek izmantoti KAC klientu apkalpošanas procesa uzlabošanai konkrētajā KAC, kā arī visā KAC tīklā.

9.2.6. Darba uzsākšana un pabeigšana

[148] Uzsākot darbu KAC, konsultants un speciālists autorizējas šādās informācijas sistēmās:

[148.1] [KAC izmantotās informācijas sistēmas].

[149] Beidzot darbu, konsultants un speciālists veic darbības, kas ļauj korekti iziet no visām darbam nepieciešamajām informācijas sistēmām.

9.2.7. Saņemot klienta zvanu

- [150] Konsultants vai speciālists zvanu pieņem ar standarta frāzi: “[Pilsēta, novada centrs] klientu apkalpošanas centrs, Konsultanta vārds, kā varu Jums palīdzēt?”.

9.2.8. Ja klients jautā konkrētu konsultantu vai speciālistu

- [151] Konsultants vai speciālists noskaidro zvanišanas iemeslu un patstāvīgi risina klienta vajadzību. Ja klients pastāv uz savu un prasītais konsultants vai speciālists ir pieejams, tad saņemto zvanu pāradresē šim darbiniekam.

9.2.9. Valodas

- [152] Uz klienta zvanu konsultants vai speciālists atbild latviešu valodā un sarunu turpina valodā, kuru izvēlas klients (pēc iespējas): latviešu, krievu vai angļu.
- [153] Ja klients runā angļiski un konsultants vai speciālists nespēj atbildēt klienta izvēlētajā valodā, sākotnēji var piedāvāt sarunu turpināt citā, abiem saprotamā valodā:
- [153.1] “Would you mind if we continue our conversation in Latvian or Russian?”
- [153.2] “Would you mind if we switch to Latvian or Russian?”
- [154] Ja konsultantam vai speciālistam neizdodas atrast kompromisu valodas izvēlē, ieteicams lietot sekojošu frāzi:
- [154.1] „Would you hold on the line, while I connect you with an operator, who could help you in English?” vai
- [154.2] “Please, hold on the line!”
- [155] un savieno klientu ar angļiski runājošu konsultantu vai speciālistu.
- [156] Ja klientu savienot nav iespējams, zvanu reģistrē [sistēmā].

9.2.10. Specifisku terminu lietošana sarunas laikā

- [157] Sarunās ar klientiem izmantot vispārzināmus terminus, izvairoties no specifisku terminu lietošanas. Arī gadījumos, ja klients izmanto specifisku terminoloģiju, sarunā pieturēties pie vispārzināmiem terminiem.

9.2.11. Klienta vajadzības izzināšana un klienta identificēšana

- [158] Ja zvans neattiecas uz KAC, konsultants vai speciālists klientu informē, ka tas ir pakalpojumu turētāja kompetencē (nosaucot klientam dienesta tālruna numuru un iesaka nākamreiz ar šādu jautājumu zvanīt pakalpojumu turētājam). Tālāk iesaka klientiem uzgaidīt, un pāradresē to uz attiecīgo pakalpojumu turētāju).
- [159] Ja zvans attiecas uz KAC:
- [159.1] Konsultants vai speciālists identificē klientu (vārds, uzvārds, personas kods, uzņēmuma nosaukums vai reģistrācijas numurs).
- [159.2] Noskaidro pakalpojumu, par kuru klients jautā publisko pakalpojumu katalogā www.latvija.lv.
- [159.3] Reģistrē pakalpojuma pieprasījumu [sistēmā].

9.2.12. Rīcība sarunas laikā

- [160] Konsultants vai speciālists noskaidro klienta vajadzību.
- [161] Pārbauda klienta vēsturi [sistēmā] (vadoties no situācijas, arī citās sistēmās). Nepieciešamības gadījumā īsumā to izklāsta par pēdējo pusgadu vai gadu.
- [162] Analizē situāciju un uzdod jautājumus par pakalpojumu būtību.

- [163] Ja informācijas meklēšanai vai noskaidrošanai, situācijas analīzei nepieciešams papildus laiks, klientam obligāti jāuzdod jautājums: “Vai Jūs varētu nedaudz uzgaidīt?” un atbildēt „Paldies”, ja klients piekrīt. Var izmantot arī citas līdzīgas frāzes. Ja informācijas noskaidrošana ieilgst vairāk par 30 sekundēm telefoniski vai 2 minūtēm klātienē, tad klients par to jābrīdina.
- [164] Ja nepieciešams veikt zvanu pakalpojumu turētājam vai rodas nepieciešamība konsultēties ar kolēģiem/vadītājiem, tad konsultants vai speciālists:
- [164.1] Telefoniski - Izmanto režīmu [atkarībā no sistēmas] [sistēmā] un zvana speciālistam.
- [164.2] Klātienē – informē klientu par nepieciešamību sazināties ar citu speciālistu un zvana viņam.
- [165] Pēc informācijas precizēšanas ir jāpateicas klientam ar frāzi “Paldies, ka uzgaidījāt!” vai tml.
- [166] Ja nepieciešamā informācija nav atrodamā šī kontakta laikā utml., tad:
- [166.1] klienta jautājumu konsultantam vai speciālistam ir jāatkārto pašam, lai pārliecinātos, ka jautājums ir saprasts pareizi.
- [166.2] jāmeklē iespēju šo pašu informāciju atrast savādāk, piemēram, iekšējās/ārējās mājas lapās, jautāt pakalpojumu turētāja speciālistiem.
- [167] Iegūstot visu informāciju par klienta interesējošo jautājumu un, gūstot pārliecību, ka iespējams klientam sniegt pakalpojuma rezultātu, informē klientu par sagaidāmo rezultātu.
- [168] Gadījumā, ja konsultants vai speciālists var palīdzēt klientam sarunas laikā, tiek sagatavots pakalpojuma rezultāts un izsniegts klientam.
- [169] Gadījumā, ja konsultants vai speciālists nevar palīdzēt klientam sarunas laikā:
- [169.1] Informē klientu par pakalpojuma rezultāta saņemšanas termiņu.
- [169.2] Reģistrē pakalpojuma pieprasījumu [pakalpojumu turētāja sistēmā].
- [170] Gadījumā, ja pakalpojuma pieprasījums saistīts ar vispārēju objektīvu situāciju (avārija, pakalpojuma nepieejamība u.c.), jāsalīdzina klientu sniegtā informācija par izpausmēm ar situācijas izpausmēm:
- [170.1] ja tās sakrīt, informēt klientu par situāciju, plānoto izmaiņu termiņu un reģistrēt pieteikumu [sistēmā].
- [170.2] ja tās nesakrīt, reģistrēt pieteikumu [sistēmā].

9.2.13. Konsultācija KAC

- [171] Konsultācija KAC tiek sniegta izmantojot šādus komunikācijas kanālus:
- [171.1] Klātienē konsultācija KAC – konsultācija pēc klienta pieprasījuma (iekļauj gan gadījumus, kad klients rindu vadības sistēmā izvēlēties ierakstu „Konsultācija” gan konsultācijas pakalpojumu saņem papildus cita pakalpojuma saņemšanai).
- [171.2] Konsultācija pa tālruni – personu, kas veikušas zvanu uz KAC tālruni konsultēšana (t.sk. ārpus KAC darba laika reģistrēto pieteikumu apstrāde).
- [171.3] Konsultāciju e-pasts – atbilžu sniegšana uz jautājumiem, kas iesūtīt uz KAC e-pastu.
- [171.4] Neklātienē konsultācija „Biežāk uzdotie jautājumi” – atbildes uz biežāk uzdotajiem jautājumiem KAC turētāja mājas lapā un izdales materiāli KAC telpās.
- [172] Neatkarīgi no konsultāciju sniegšanas kanāla, konsultants vai speciālists (pēc klienta identifikācijas un vajadzību izzināšanas):
- [172.1] Atbild uz klientu jautājumiem par KAC sniegtajiem pakalpojumiem.
- [172.2] Ievēro klientu apkalpošanas ētikas kodeksa principus.
- [172.3] Konsultāciju sniegšanai izmanto:
- [172.3.1] [Zināšanu datu bāzi].
- [172.3.2] www.latvija.lv.
- [172.3.3] Pakalpojumu turētāju mājas lapas u.c. pakalpojumu turētāja sagatavoti materiāli, kas pieejami KAC darbiniekiem viņu darba vietās.

- [172.3.4] Telefoniskas konsultācijas ar pakalpojumu turētāja speciālistiem.
- [172.4] Jautājumos ārpus konsultanta kompetences konsultējas ar speciālistiem (KAC vai pakalpojumu turētāja), vai pēc iespējas nodrošina klienta savienošānu ar speciālistu.
- [172.5] Reģistrē sniegto konsultāciju [sistēmā].
- [173] Konsultāciju e-pasts.
- [173.1] KAC konsultants vai speciālists atbild uz saņemtajiem konsultāciju pieprasījumiem e-pasta kanālā pēc iespējas atbildot pats (izmantojot zināšanu bāzi) vai pārsūtot jautājumus atbildīgajiem ekspertiem vai atbildīgajam pakalpojumu turētājam.
- [173.2] E-pasta nosūtītājam tiek nosūtīta automātiska atbilde par jautājuma saņemšanu, kā arī 2 darba dienu laikā no jautājuma saņemšanas brīža, tiek sniegta atbilde uz iesūtīto jautājumu, vai arī noteikts cits atbildes sniegšanas termiņš.
- [174] Neklātienas konsultācija „Biežāk uzdotie jautājumi”.
- [174.1] KAC turētāji savās mājas lapās vai nākotnē centralizētā vietnē (VRAA izstrādāts risinājums „eKonsultācijas”) regulāri papildina un uztur sadaļu „Biežāk uzdotie jautājumi”, kur apkopota informācija par KAC darbiniekiem biežāk uzdotajiem jautājumiem un sniegtas atbildes uz tiem.
- [174.2] Šāda veida informācija izdales materiālu veidā izvietojama arī visās pakalpojumu turētāja klientu apkalpošanas zālēs.

9.2.14. Atbalsts e-pakalpojuma izpildē

- [175] Ja klienta vajadzības risināšanai vispiemērotākais veids ir e-pakalpojuma izmantošana, konsultants vai speciālists piedāvā klientam šādu iespēju, izmantojot brīvpieejas darba vietu KAC telpās vai, izmantojot klienta datortehniku – ārpus KAC telpām.
- [176] Ja klients nevēlas vai nespēj izmantot e-pakalpojumu, konsultants vai speciālists izdrukā e-pakalpojuma pieteikuma formu un lūdz klientam aizpildīt informāciju ‘uz papīra’.
- [177] Konsultants vai speciālists pārvada klienta aizpildītos datus e-pakalpojuma sistēmā un izdrukā aizpildīto formu, lūdzot klientam to pārbaudīt un parakstīt. Vajadzības gadījumā ievadītie dati tiek laboti, vēlreiz izdrukājot formu un validējot ar klientu.
- [178] Konsultants vai speciālists izpilda e-pakalpojumu klienta vārdā (ar konsultanta vai speciālista autorizācijas līdzekļiem).
- [179] Klienta parakstītie e-pakalpojumu pieprasījumi tiek arhivēti lietvedībā paredzētajā kārtībā kā apliecinājums par klienta apkalpošanas faktu.

9.2.15. Ja klients izsaka iebildumu par KAC/pakalpojumu turētāja darbību

- [180] Konsultants vai speciālists noskaidro iebilduma būtību.
- [181] Ja situāciju iespējams atrisināt sarunas laikā, Konsultants vai speciālists reģistrē pieteikumu [sistēmā].
- [182] Ja situāciju nav iespējams atrisināt sarunas laikā, Konsultants vai speciālists reģistrē pieteikumu [sistēmā] un lūdz klientam noformulēt pieteikumu rakstiski, parakstot manuāli, vai elektroniski, izmantojot brīvas pieejas darba vietu.
- [183] Ja rodas konflikts ar klientu, klients tiek savienots/novirzīts pie vadītāja, iepriekš vadītājam izskaidrojot lietas būtību.

9.2.16. Sadarbība ar pakalpojumu turētājiem

- [184] Konsultants vai speciālists savā ikdienas darbā sadarbojas ar pakalpojumu turētāju kontaktpersonām telefoniski, izmantojot e-pastu vai [pakalpojumu turētāja informācijas sistēmas].
- [185] Ja konsultants vai speciālists tiek informēts vai darba gaitā uzzina par kādām problēmām, avārijām, nodarījumiem, tad par to jāziņo pakalpojumu turētājam un/vai tiešajam vadītājam.

9.2.17. KAC jaunumi

- [186] Ar KAC jaunumiem konsultants vai speciālists iepazīstas patstāvīgi pirms darba uzsākšanas un arī visas darba dienas laikā.

9.2.18. Kā rīkoties, ja nav atrodama nepieciešamā informācija

- [187] Visu informāciju, kas netika atrasta, ir jāpiefiksē un par to jāinformē tiešais vadītājs, lai nepieciešamības gadījumā tā tiktu precizēta un ievietota mājas lapā, kā arī klients pēc tam tiktu informēts par interesējošo jautājumu. Kādā veidā – to izvēlas klients.

9.2.19. Gadījumā, ja pazūd saikne ar datu bāzi

- [188] Pieteikt problēmu KAC iekšējam Palīdzības dienestam, zvanot uz [tālruni] vai sūtot e-pastu uz [adresi] un informēt savu tiešo vadītāju.
- [189] Konsultants vai speciālists turpina strādāt un klientu 'papīra' režīmā.

9.2.20. Saistītie dokumenti

- [190] [Klientu apkalpošanas standarts – izstrādā KAC turētājs saskaņā ar VARAM metodiku].
- [191] [KAC reglaments].
- [192] [KAC darbinieka (konsultanta, speciālista) amata apraksts].

10. Izmantotie avoti

1. 2011.gada 13. Septembra rīkojums Nr. 446 Par Konceptiju par vienas pieturas aģentūras principa ieviešanu valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā.
2. 2011.gada 9.augusta Konceptijas projekts par vienas pieturas aģentūras principa ieviešanu valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā (TA-2238).
3. 2011.gada 12.augusta Konceptija par vienas pieturas aģentūras principa ieviešanu valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā.
4. KURZEMES REĢIONA PERSPEKTĪVAIS PAKALPOJUMU KLĀSTS („GROZS”) ATBILSTOŠI APDZĪVOJUMA LĪMEŅIEM (INFRASTRUKTŪRA UN PAKALPOJUMI)”.
5. LATGALES REĢIONA PERSPEKTĪVAIS PAKALPOJUMU KLĀSTS („GROZS”) ATBILSTOŠI APDZĪVOJUMA LĪMEŅIEM (INFRASTRUKTŪRA UN PAKALPOJUMI)”.
6. RĪGAS REĢIONA PERSPEKTĪVAIS PAKALPOJUMU KLĀSTS („GROZS”) ATBILSTOŠI APDZĪVOJUMA LĪMEŅIEM (INFRASTRUKTŪRA UN PAKALPOJUMI)”.
7. VIDZEMES REĢIONA PERSPEKTĪVAIS PAKALPOJUMU KLĀSTS („GROZS”) ATBILSTOŠI APDZĪVOJUMA LĪMEŅIEM (INFRASTRUKTŪRA UN PAKALPOJUMI)”.
8. KURZEMES REĢIONA PERSPEKTĪVAIS PAKALPOJUMU KLĀSTS („GROZS”) ATBILSTOŠI APDZĪVOJUMA LĪMEŅIEM (INFRASTRUKTŪRA UN PAKALPOJUMI)”.
9. EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES DIREKTĪVA 2006/123/EK (2006. gada 12. decembris) par pakalpojumiem iekšējā tirgū.
10. Priekšlikumi vienas pieturas aģentūras principa ieviešanai valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā.
11. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis.
12. Nodokļu maksātāju apkalpošanas standarts (VID, 13.07.2011.).
13. Rīgas domes Apmeklētāju pieņemšanas centra reglaments.
14. Latvijas ilgtspējīgas attīstības stratēģija līdz 2030.gadam, 2008.gada novembra redakcija, http://www.latvija2030.lv/upload/lias_1redakcija_pilnv_final.pdf.

11. Prasību trasējamība

Tabulā ietverta informācija par darba uzdevuma izpildi attiecībā pret atklātā konkursa "PUBLISKO PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS ANALĪZE, PUBLISKO PAKALPOJUMU SISTĒMAS PILNVEIDOŠANA UN APMĀCĪBU ORGANIZĒŠANA" (Iepirkuma identifikācijas Nr. MK VK 2010/3 ESF) nolikumā ietvertajām tehniskās specifikācijas prasībām.

Prasība tehniskajā specifikācijā	Nodevums
<p>1. Piegādātājs, balstoties uz RAPLM izstrādāto koncepciju „Koncepcija par vienas pieturas aģentūras principa ieviešanu valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā”, kā arī analītiskajā dokumentā „Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējama modelis” ietverto pieeju, izstrādā metodiku vienas pieturas aģentūru izveidošanai un darbībai, tostarp atrisinot būtiskākos jautājumus attiecībā uz to institucionālo hierarhiju, administratīvo pārvaldību, starpinstitūciju sadarbības modeli attiecībā uz publisko pakalpojumu sniegšanas procesu, finansēšanas nodrošināšanu, u.c.</p>	<p>Ietverts šī nodevuma nodaļās:</p> <ol style="list-style-type: none">3. VPA institucionālais modelis.4. Likumdošanas ietvars5. Budžeta sadales principi6. Saskaņā ar VPA principu sniedzamie pakalpojumi7. KAC tīkli8. Ieviešanas plāns9. KAC procedūras
<p>2. Izstrādātais dokuments kalpos par pamatu 5 (piecu) pilotpakalpojumu - jauna nekustamā īpašuma (kadastra objekta) reģistrācija Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmā; bezdarbnieka statusa piešķiršana, bezdarbnieku uzskaitē, bezdarbnieka pabalsts; bērna piedzimšanas notikums; būvatļaujas izsniegšana; reklāmas materiālu, izkārtņu, sludinājumu un citu informatīvo materiālu izvietošana publiskās vietās - pārbūves procesa plānu ieviešanas rezultātā uzlaboto publisko pakalpojumu pilotēšanai, izmantojot vienas pieturas aģentūras principu.</p>	<p>Pilotējamie pakalpojumi mainījušies projekta gaitā.</p> <p>Pilotējamo pakalpojumu realizācijas plānu izstrādē ņemts vērā:</p> <ol style="list-style-type: none">1. VPA principa realizācijas institucionālais modelis saskaņā ar nodevumu „Priekšlikumi vienas pieturas aģentūras principa ieviešanai valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā”.2. Visi projekta apjomā ietvertie pilotpakalpojumi ņemti vērā šajā nodevumā nodaļā „6. Saskaņā ar VPA principu sniedzamie pakalpojumi”.
<p>Nodevums: Dokuments „Vienas pieturas aģentūras izveidošanas, darbības, pakalpojumu sniegšanas un to kvalitātes novērtēšanas rekomendējama modelis”, kas nodrošinātu metodisku atbalstu (soli-pa-soli jeb step-by-step pieeja) vienas pieturas aģentūru veidošanai un publisko pakalpojumu sniegšanai, izmantojot šo pieeju. (Līdz 2011.gada 1.martam).</p>	<p>Projekta plāns mainījies projekta gaitā saskaņā ar Uzraudzības padomes lēmumiem.</p> <p>Ieviešanas pieeja ietverta šī nodevuma nodaļās:</p> <ol style="list-style-type: none">3. VPA institucionālais modelis.4. Likumdošanas ietvars5. Budžeta sadales principi6. Saskaņā ar VPA principu sniedzamie pakalpojumi7. KAC tīkli8. Ieviešanas plāns