



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru tīkla attīstība

Seminārs 02.02.2022.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu sniegšanas sistēmas attīstība

Moderna un atvērta valsts pārvalde

(Valsts pārvaldes pakalpojumu digitālā
transformācija)

Digitālās
transformācijas
pamatnostādnes
2021-2027

VĪZIJA

Valsts pārvaldes **pakalpojumi** sabiedrībai **pieejami ērti**, atbilstoši **vienas pieturas aģentūras** principam kā digitālajā, tā analogā vidē, pieprasot pēc iespējas mazu pakalpojuma saņēmēja iesaisti un pūles saņemot pakalpojumu.

Klātienē pakalpojumi tiek **sniegti ģeogrāfiski pieejamā vienotā, profesionālā tīklā**. Digitālajā vidē radīta iespēja pieprasīt valsts pakalpojumus un sazināties ar valsts un pašvaldību iestādēm, izmantojot audio un video komunikācijas iespējas, piemēram, video iesnieguma formā.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Visaptveroša pieeja pakalpojumu attīstības principu īstenošanā

Valstī vienots, specializēts pakalpojumu
sniegšanas tīkls klientu klātienē
apkalpošanai.

Moderna un atvērta valsts pārvalde

(Valsts pārvaldes pakalpojumu digitālā
transformācija)

Digitālās
transformācijas
pamatnostādnes
2021-2027

Reģionāli – teritoriālā pieejamība:
pakalpojums pieejams katrā teritoriālā
vienībā / apdzīvotā vietā;

Efektivitāte – nodalīti līmeņi:
1. klientu klātienē apkalpošana;
2. padziļināta iestādes konsultācija;

Unificēšana:
VPVKAC tīkla pakalpojumi tiek
pārvaldīti, sniegti un nodrošināti visā
valstī vienveidīgi.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Valsts un pašvaldību vienotie klientu apkalpošanas centri

Esošā situācija

- **131** pakalpojumu punkti.
- **13** valsts tiešās pārvaldes iestāžu pakalpojumi.
- Pieprasītākie valsts un pašvaldību pakalpojumi.

Valsts un pašvaldību vienotie klientu apkalpošanas centri



Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija



Valsts un pašvaldības vienotā
klientu apkalpošanas centrs

Izaicinājumi

Sadrumstalota klientu apkalpošanas pārvaldība.

Sarūkoša valsts pakalpojumu sociālā un ģeogrāfiskā pieejamība, iestādēm izvēloties «primāri digitāli» un «tikai digitāli» sniegšanas pieejas.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Valsts un pašvaldību vienotie klientu apkalpošanas centri

Ieguvumi

- palielināta pakalpojumu pieejamība klātienē (tajā skaitā e-pakalpojumi);
- paaugstināta pakalpojumu sniegšanas efektivitāte (valsts administratīvo un finanšu resursu optimizācija sakārtojot procesus un apmaksas modeli);
- vienota klientu pieredze.

Risinājums

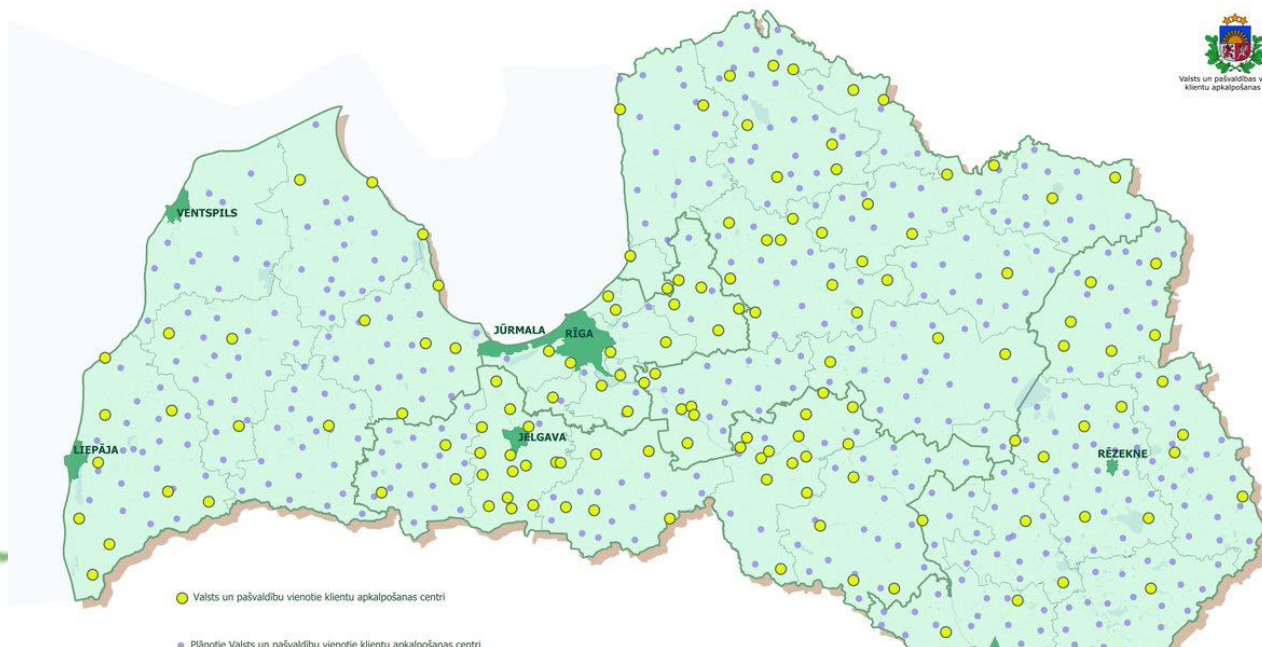
- Attīstīt VPVKAC tīklu kā vienotu pakalpojumu sniegšanas kontaktpunktu tīklu, kuram ir nepieciešamie resursi klientu apkalpošanas funkcijas nodrošināšanai
 - cilvēki + procesi + tehnoloģijas.
- Attīstīt VPPPAD kā vienu vienotu attālināta atbalsta vienību.
- Līdz 2023. gadam izveidot 592 VPVKAC – katrā pagastā, galvenokārt, bibliotēkās.
- Īstenot VPVKAC tīklā iestādes speciālista attālinātas, individuālas konsultācijas (*telepresence*).
- Izveidot jaunu valsts budžeta dotācijas piešķiršanas modeli, kas sastāvēs no investīciju un uzturēšanas dotācijas.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Valsts un pašvaldību vienotie klientu apkalpošanas centri

Valsts un pašvaldību vienotie klientu apkalpošanas centri



Rezultāts

- Izveidots vienots VPVKAC tīkls – līdz pagastu līmenim, īstenojot pakalpojumu piegādi vairākos līmeņos, sadarbojoties ar iestādēm/pašvaldībām, un izmantojot to savstarpēji papildinošās kompetences.
- Izveidots vienots valsts pārvaldes pakalpojumu palīdzības dienests, nodrošinot iespēju iedzīvotājiem saņemt atbalstu neklātienēs komunikācijas kanālos (zvans, īsziņa, e-pasts, sociālie tīkli, tērzēšana).



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Labums katram iedzīvotājam

Nodrošinājums

- Brīvpieejas dators, internets, drukas iespēja.
- Digitālo iespēju konsultants.
- Palīdzība e-pakalpojumu pieteikšanā.
- Pakalpojuma pieteikšana ar pilnvaroto e-pakalpojumu.
- Palīdzība e-rīku izmantošanā.

Pakalpojumu pieejamība:

- visām sabiedrības grupām:
klientam, kurš citādi digitālai videi nevar
piekļūt, vai ir nepietiekamas digitālās
prasmes,
klientam, kam nepieciešama
konsultācija nestandarta situācijā,
- katrā pagastā;
- daudzveidīgos kanālos,
- kompensē valsts iestāžu slēgtos
apkalpošanas centrus.

Pakalpojumu pieteikšanas vienveidība visā
valstī.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

**Paldies par
sadarbību!**

