

**Publisko pakalpojumu daudzkanālu piegādes tehnoloģisko  
risinājumu izveide Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras  
pakalpojumu nodrošināšanai**

**Detalizētais projekta apraksts**

**Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra**

Rīga, 2022

# Satura rādītājs

Satura rādītājs .....	2
Projekta apraksts (kopsavilkums).....	3
Termini un saīsinājumi .....	8
1. Problēmas apraksts .....	9
2. Projekta mērķi un sasniedzamie rezultāti .....	12
Projekta rezultāta rādītāji .....	14
2.1. Rezultāta rādītāju sasniegšanas pasākumi .....	15
2.2. Projekta rezultāta vīzija .....	15
3. Risinājuma apraksts.....	16
3.1. Publiskās pārvaldes procesi, pakalpojumi un to normatīvais regulējums .....	16
3.1.1. Process „Dokumentu pārvaldība”.....	17
3.1.2. Process „Arhīvu pārvaldība” .....	19
3.1.3. Process „SAIS datu arhivēšana ” .....	20
3.1.4. Procesi „Dokumentu sadale”, „Pakalpojumu piešķiršana” un „Pakalpojumu apstrādes monitorings” .....	21
3.1.5. Process „Klientu informēšana”.....	25
3.1.6. Process “Apdrošinātās personas konta uzturēšana” .....	27
3.1.7. Process “Pakalpojumu pieprasīšana”.....	27
3.2. Dati .....	29
3.3. Programmatūra .....	30
3.3.1.1. Izmaiņas SAIS programmatūrā.....	30
3.3.2. Izmaiņas ISS programmatūrā .....	31
3.3.3. Skenēto dokumentu koplietošanas IS ieviešana .....	32
3.3.4. Datu arhivēšanas sistēmas izveide.....	32
3.3.5. Izmaiņas LabIS programmatūrā .....	32
3.4. Infrastruktūra .....	32
3.5. Mijiedarbība ar pašvaldībām un sadarbība ar Eiropas Savienības dalībvalstīm un Eiropas Komisijas institūcijām.....	33
4. Projekta ieguldījums SAM rezultātu rādītājos un projekta sociālekonomiskā indikatīvā lietderība .....	34
4.1. Ieguldījums SAM rezultāta rādītāju sasniegšanā .....	34
4.2. Sociālekonomiskais indikatīvais lietderīgums .....	34
5. Projekta darbības, laika plāns un izmaksas .....	40
5.1. Projekta darbību īstenošanas laika grafiks .....	40
5.2. Projekta izmaksu sadalījums .....	42
6. Projekta organizācija un pārvaldība .....	43
7. Projekta ierosināšana un kontaktpersonas .....	44

# Projekta apraksts (kopsavilkums)

## Projekta mērķi:

1. mērķis: uzlabot VSAA pakalpojumu sniegšanas procesu efektivitāti, pilnveidojot informācijas sistēmu funkcionalitāti
2. mērķis: uzlabot VSAA pakalpojumu pieejamību elektroniskā vidē un Valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros
3. mērķis: uzlabot informācijas par VSAA datiem un pakalpojumiem pieejamību elektroniskā vidē, pilnveidojot informācijas sniegšanas veidu un pārskatot informācijas apjomu
4. mērķis: uzlabot VSAA pakalpojumu sniegšanai nepieciešamo datu kvalitāti, pilnveidojot datu apmaiņas risinājumus

## Darbības projekta mērķu sasniegšanai :

D1: iegādāties, pielāgot un ieviest dokumentu skenēšanas apakšsistēmu Sociālās apdrošināšanas informācijas sistēmai (turpmāk – SAIS), tai skaitā, nepieciešamo metadatu saglabāšanai pie skenētā dokumenta,

D2: izveidot elektronisko dokumentu aprites un glabāšanas „shēmu” SAIS ietvaros,

D3: paplašināt e-iesniegumu klāstu e-pakalpojuma Nr.172 „E-iesniegums VSAA pakalpojumiem” ietvaros, izveidojot 11 jaunus e-iesniegumus, kurus var pieprasīt bez papildus dokumentu iesniegšanas,

D4: pilnveidot 12 informatīvos e-pakalpojumus, tai skaitā, saglabājot pakalpojuma rezultātu (iegūto izziņu) klienta darba vietā portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) vai aizstājot ar e-paneļa risinājumu klienta darba vietā portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv),

D5: izveidot risinājumu pakalpojuma izpildes gaitas statusu nosūtīšanai uz klienta darba vietu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv),

D6: pārveidot SAIS funkcionalitāti darbam pēc specializācijas principa,

D7: izveidot pakalpojumu pieprasījumu sadales mehānismu,

D8: izveidot pakalpojumu apstrādes monitoringu, lai nodrošinātu darbinieku vienādu noslodzi un varētu operatīvi analizēt darba izpildes rādītājus,

D9: izveidot jaunu e-pakalpojumu „Paziņojums par tiesībām uz VSAA pakalpojumu”,

D10: pilnveidot datu apmaiņas ar Valsts ieņēmumu dienestu risinājumu, mainot tehnoloģiju un datu apstrādes algoritmus,

D11: izstrādāt un ieviest vēsturisko datu arhivēšanas risinājumu,

D12: izstrādāt 10 atvērto datu kopas,

D13: izveidot saskarni elektroniskai datu nodošanai uz Latvijas nacionālo arhīvu,

D14: lietojamības projektēšana un testēšana,

D15: izstrādāt darbu sadales konfigurāciju pakalpojumu apstrādei nepieciešamajiem dokumentiem.

**Projekta rezultāta rādītāji:**

	Rezultāta rādītājs	Mērvienība	Sākotnējā vērtība (2017.)	Sasniedzamā vērtība 2 gadus pēc projekta beigām (2025.)	Sasniedzamā vērtība 3 gadus pēc projekta beigām (2026.)
1.	Pakalpojumu sniegšanai izmantoto papīra dokumentu īpatsvars no kopējā procesā izmantoto dokumentu apjoma	%	71	40	30
2.	Pakalpojumu pieprasījumu īpatsvars, izmantojot projektā radītos 11 e-iesniegumus no kopējā atbilstošo pieprasījumu skaita (96 535)	%	0	40	53
3.	Portālā <a href="http://www.latvija.lv">www.latvija.lv</a> pieejamo VSAA e-iesniegumu veidu skaits (kopējais VSAA pakalpojumu skaits ir 62)	skaits	22	33	33
4.	Pilnībā elektronizēto VSAA pakalpojumu skaits no kopējiem 62 pakalpojumiem	skaits	34	45	45
5.	Pakalpojumu skaits, par kuriem tiek sagatavoti proaktīvie paziņojumi no kopējiem 62 pakalpojumiem	skaits	2	7	7
6.	Latvijas Nacionālajam arhīvam glabāšanai nodoto elektronisko datu īpatsvars no kopējās nododamās informācijas apjoma par VSAA pakalpojumiem	%	0	100	100
7.	Amatu skaits lietvedības funkcijai /procesam	skaits	81	71	71
8.	Vidējais pakalpojumu apstrādes laiks	minūtes	25	22	21

**Projekta iznākuma rādītāji:**

	Iznākuma rādītājs	Mērvienība	Sasniedzamā vērtība projekta beigās (2023)
1.	Pilnveidoti un attīstīti darbības procesi (M1, M2, M3, M4)	skaits	9
2.	Uzlaboti e-pakalpojumi (M2, M3)	skaits	13
3.	Pakalpojumi, kuriem EP172 ietvaros izstrādāti un ieviesti jauni e-iesniegumi (M2)	skaits	10
4.	Izstrādāts un ieviests jauns e-pakalpojums ("Paziņojums par tiesībām saņemt VSAA pakalpojumu") (M3)	skaits	1
5.	Pakalpojumi, par tiesībām uz kuriem VSAA varēs informēt personas (M3)	skaits	7
6.	Pilnveidotas informācijas sistēmas (M1, M2, M3, M4)	skaits	3
7.	Īstenoti VPVKAC nodarbināto apmācību pasākumi (M2)	skaits	3
8.	Īstenoti publicitātes pasākumi par projekta norisi (M3)	skaits	5
9.	Publicētas atvērto datu kopas (M3)	skaits	10
10.	Izveidota jauna saskarne datu nodošanai (LNA) (M1)	skaits	1
11.	Pilnveidots datu apmaiņas risinājums (VID) (M4)	skaits	1
12.	VPVKAC e-asistentiem pieejami jauni e-iesniegumi VSAA pakalpojumiem (M2)	skaits	11
13.	Pakalpojumi, kuriem nodrošināta automatizēta darbu sadale.	skaits	23

Projekta kopējais plānotais finansējuma apjoms ir 3 300 000 *euro*;

Projekta īstenošanas laiks ir 47 mēneši, bet ne ilgāk kā līdz 15.12.2023.

Projekta rezultātā radīto risinājumu uzturēšanai izmaksas nav nepieciešamas. Ņemot vērā, ka visi risinājumi vēlāk pamatā maināmi, mainoties normatīvajam regulējumam, izmaiņu realizācijai nepieciešamais finansējums tiks pieprasīts, vērtējot konkrēto normatīvo aktu ietekmi uz IS.

**Saistība ar iepriekšējā plānošanas perioda projektiem, projekta lietderība un ieguldījums SAM rezultāta rādītājos:**

VSAA pamatdarbības procesi līdz šim attīstīti vairāku Eiropas fondu finansētos procesos:

- 2007.-2013.gada plānošanas perioda apakšaktivitātes „3.2.2.1.1. Informācijas sistēmu un elektronisko pakalpojumu attīstība” VSAA projekts 3DP/3.2.2.1.1/09/IPIA/RAPLM/026 „Sociālās apdrošināšanas informācijas sistēmas pilnveidošana”. Projekta ietvaros SAIS izstrādāta 27 pakalpojumu piešķiršanas funkcionalitāte un viens e-pakalpojums informācijas iegūšanai par VSAA rīcībā esošajiem datiem;
- 2007.-2013.gada plānošanas perioda apakšaktivitātes „3.2.2.1.1. Informācijas sistēmu un elektronisko pakalpojumu attīstība” VRAA projekts 3DP/3.2.2.1.1/08/IPIA/IUMEPLS/017 „E-pakalpojumi un to infrastruktūras attīstība”. Projekta ietvaros VSAA lietošanai izstrādāti 11 VSAA e-pakalpojumi un to darbināšanai nepieciešamā Informācijas servisu sistēma.

- 2007.-2013.gada plānošanas perioda apakšaktivitātes „3.2.2.1.1. Informācijas sistēmu un elektronisko pakalpojumu attīstība” LM projekts 3DP/3.2.2.1.1/12/IPIA/CFLA/001 „Vienotās Labklājības informācijas sistēmas (LabIS), nozares centralizēto funkciju informācijas sistēmu un centralizētas IKT infrastruktūras attīstība”. Projekta ietvaros izstrādāts e-pakalpojums „E-iesniegums VSAA pakalpojumiem”, kura ietvaros iespējams pieprasīt VSAA pakalpojumus, aizpildot 21 veida e-iesniegumu, kā arī VSAA pieņemto lēmumu nosūtīšanas funkcionalitāte uz klienta darba vietu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv).

Visi minēto projektu rezultāti tiek aktīvi darbināti un izmantoti no klientu puses un to izmantošanu nav plānots pārtraukt vai negatīvi ietekmēt. Izstrādātās datu apmaiņas datu sniegšanai klientiem tiks saglabātas un uzlabotas, taču būtiski ieguldījumi nepieciešami novecojušā e-pakalpojumu ietvara nomaiņai uz klientiem ērtāku, mūsdienīgāku un vieglāk uzturamu risinājumu. Ņemot vērā, ka VSAA e-pakalpojumi darbojas VRAA infrastruktūrā, t.sk. portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv), VSAA savi e-pakalpojumi jāpielāgo jaunākajiem portāla standartiem, lai e-pakalpojumi būtu kvalitatīvi lietojami arī turpmāk. Daļai informatīvo e-pakalpojumu plānots mainīt to attēlojuma veidu, izmantojot VRAA jauno pakalpojumu ietvaru un izstrādājot e-paneļa risinājumu. Savukārt e-iesniegumu klāstu plānots papildināt ar jauniem 11 e-iesniegumiem, saglabājot esošo e-iesniegumu risinājumu, tikai paplašinot tā lietojumu.

Projekta ietvaros plānots attīstīt un pilnveidot 9 (deviņus) VSAA pamatdarbības procesus, kas sniedz tiešu ieguldījumu SAM iznākuma rādītāju sasniegšanā.

Paplašinot VSAA piedāvāto e-iesniegumu klāstu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv), tiks sniegts ieguldījums arī SAM rezultāta rādītāju sasniegšanā, jo tiks paplašināts personu loks, kurām būs iespēja pieteikt pakalpojumu e-vidē.

Projekts ir vērsts uz publisko pakalpojumu pieejamības uzlabošanu, tai skaitā pilnveidojot e-pakalpojumus, paplašinot VPVKAC pieprasāmo VSAA pakalpojumu grozu un uzlabojot iedzīvotāju informētību un izpratni par savām tiesībām saņemt VSAA pakalpojumus. Projekta rezultātā tiks uzlabota arī VSAA pakalpojumu izpildes efektivitāte un kvalitāte, tiks mazināts administratīvais slogs klientiem un VSAA.

Ekonomiski VSAA pakalpojumu pieejamības uzlabošana un darbības efektivitātes celšana ir virzīta gan uz izmaksu samazinājumu VSAA klientiem, gan uz valsts budžeta līdzekļu ietaupījumu.

Uzlabojot VSAA pakalpojumu izpildes efektivitāti un kvalitāti, veidojas finanšu ieguvums - VSAA uzturēšanas izmaksu samazinājums.

Uzlabojot VSAA pakalpojumu pieejamību un sabiedrības informētību un uzticēšanos sociālās apdrošināšanas sistēmai, veidojas šādi **ekonomiskie ieguvumi**:

- administratīvā sloga samazinājums VSAA klientiem;
- nākotnes pakalpojuma apmēra pieaugums/ nesaņemtā pakalpojuma saņemšana klientiem;
- iekšzemes kopprodukta (IKP) palielinājums;
- administratīvā sloga samazinājums VSAA.

Projekta rezultātā radīsies būtiski **sociālekonomiskie ieguvumi** sabiedrībai (klientiem) un administratīvo resursu samazinājums jeb tiešie ietaupījumi VSAA.

### **Projekta nemonetārie ieguvumi**

Pēc projekta ieviešanas:

➤ neskatoties uz VSAA pakalpojumu izpildes organizēšanu pēc specializācijas principa un VSAA pakalpojumu dalījumu pakalpojumu kopās, VSAA nodarbināto teritoriālais

izvietojums netiek mainīts un esošās darba vietas tiek saglabātas, veicot tikai personāla pārprofilēšanu;

➤ minimizējot vai atsakoties no papīra dokumentu plūsmas un elektronizējot pakalpojumu nodrošināšanai nepieciešamo dokumentu apriti, tiks novērsti personas datu drošības riski;

➤ uzlabojot informācijas pieejamību un izpratni iedzīvotājiem par VSAA pakalpojumiem un viņu tiesībām saņemt šos pakalpojumus, uzlabosies arī sociālās apdrošināšanas sistēmas dalībnieku uzticēšanās sistēmai un motivācija tajā piedalīties, t.sk., veidojot pensiju uzkrājumu ;

➤ paplašinot e-iesniegumu klāstu un VPVKAC pieprasāmo VSAA pakalpojumu grozu, tiks uzlabots klientu apmierinātības līmenis.

### **Kopējie projekta ieguvumi (indikatīvi)**

Kopējie projekta sociālekonomiskie un citi projekta ieguvumi sastāda 19.6 milj.eiro visā projekta dzīves cikla laikā, t.sk.,

- projekta sociālekonomiskie ieguvumi sastāda 16.44 milj. eiro visā projekta dzīves cikla laikā jeb vidēji 1.26 milj. eiro gadā;
- tiešie ietaupījumi sastāda 3.2 milj. eiro visā projekta dzīves cikla laikā jeb vidēji 0.03 milj. eiro gadā.

## Termini un saīsinājumi

Termins, saīsinājums	Skaidrojums
BAE	Būtisks arhitektūras elements
DB	Datu bāze
EP172	E-pakalpojums Nr. 172 „E-iesniegums VSAA pakalpojumiem”. E-pakalpojums satur 21 e-iesnieguma formu VSAA pakalpojumu pieprasīšanai.
ES	Eiropas Savienība
ID	Identifikators
IKT	Informācijas un komunikācijas tehnoloģijas
ISS	Informācijas servisu sistēma
LabIS	Labklājības nozares informācijas sistēma
LM	Labklājības ministrija
LNA	Latvijas Nacionālais arhīvs
MK	Ministru kabinets
Portāls <a href="http://www.latvija.lv">www.latvija.lv</a>	Valsts pārvaldes pakalpojumu portāls <a href="http://www.latvija.lv">www.latvija.lv</a>
SAIS	Sociālās apdrošināšanas informācijas sistēma. Modulāra informācijas sistēma, kuras apakšsistēmas tiks pilnveidotas projekta ietvaros. Plānots izstrādāt arī jaunas apakšsistēmas.
SAM	Specifiskais atbalsta mērķis
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
VID	Valsts ieņēmumu dienests
VISS	Valsts informācijas sistēmu savietotājs
VPVKAC	Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs
VRAA	Valsts reģionālās attīstības aģentūra
VSAA	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra



# 1. Problēmas apraksts

## Esošās situācijas raksturojums

VSAA galvenais darbības virziens ir publisko pakalpojumu sociālās drošības jomā sniegšana iedzīvotājiem. Projekta sagatavošanas laikā VSAA nodrošina 62 pakalpojumus, no tiem 36 ir naudas maksājumi pensiju, pabalstu, atlīdzību un kompensāciju veidā, pārējie ir informatīva rakstura pakalpojumi. Fondēto pensiju shēmas dalībniekiem tiek sniegti pakalpojumi ieguldījumu plānu izvēlei un maiņai, veikta pensijas kapitāla nodošana ES, kā arī sadarbībā ar apdrošināšanas sabiedrībām piedāvāta mūža pensijas apdrošināšanas polises iegāde. 2017.gadā VSAA vidēji mēnesī sniedza ap 33 tūkst. konsultāciju, pieņēma ap 82 tūkst. lēmumus par klientu pieprasītajiem pakalpojumiem, nodrošināja ap 980 tūkst. naudas maksājumus<sup>1</sup>.

Klientu apkalpošanu klātienē nodrošina 35 VSAA klientu apkalpošanas centros, kā arī 78 Valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros (VPVKAC), kur iespējams pieprasīt 34 VSAA pakalpojumus. Sadarbība ar VPVKAC ir ievērojami uzlabojusi VSAA pakalpojumu pieejamību klientiem. VPVKAC iespējams pieprasīt pakalpojumus, kuru izpildei visa nepieciešamā informācija ir VSAA rīcībā. Pakalpojumu sniegšanas procesu apgrūtina tas, ka klientu iesniegumi no VPVKAC tiek saņemti papīra formā, līdz ar to aprītei un datu reģistrēšanai nepieciešams laiks un papildus darba ieguldījums, kas procesu padara neefektīvu.

VSAA piedāvā klientiem 13 elektroniskos pakalpojumus, nodrošinot daudzskaitlīgām klientu grupām pakalpojumu pieejamību neklātienē. Tomēr visas iespējas pakalpojumu pieprasīšanas un rezultātu paziņošanas posmu elektronizācijā vēl nav izsmeltas un nepieciešams tās paplašināt, izveidojot tās arī citiem VSAA pakalpojumiem. Analizējot pakalpojumu atbilstību elektronizācijas kritērijiem, konstatēts, ka vēl 10 VSAA pakalpojumus iespējams piedāvāt klientiem pieprasīt elektroniskā veidā, ņemot vērā, ka VSAA rīcībā ir visa pakalpojuma izpildei nepieciešamā informācija.

VSAA pakalpojumu izpilde ir organizēta pēc teritoriālā principa atbilstīgi pakalpojuma pieprasītāja deklarētajai dzīvesvietai. Pakalpojumu procesu izpildes teritoriālā izklaidētība apgrūtina pakalpojumu procesu standartizāciju un personāla kvalifikācijas uzturēšanu, kas ir izšķirīgi svarīgi faktori VSAA pakalpojumu izpildes efektivitātei un kvalitātei.

Savu sociālo tiesību īstenošanā nozīmīga loma ir iedzīvotāju informētībai un uzticībai valsts sociālās drošības sistēmai, motivējot iesaisti un līdzdalību tajā. Neraugoties uz Latvijas pensiju sistēmas augsto starptautisko novērtējumu, Latvijas iedzīvotāju uzticēšanās tai ir samērā zema. Saskaņā ar 2015. un 2016. gada pētījumu<sup>2</sup> datiem Latvijas iedzīvotāju gatavība pensijai uzskatāma par ļoti vāju - tikai 2.9 punkti no maksimāli iespējamajiem 10 punktiem, tādējādi sasniedzot viszemāko līmeni Baltijas valstu starpā. Uzticēšanās esošajai pensiju sistēmai un savām iespējām ir daudz zemāka nekā Lietuvā un Igaunijā. Iedzīvotāju neuzticēšanās sistēmai mazina vēlmi uzlabot savas zināšanas un mainīt uzvedību uzkrājumu veidošanai. Atsevišķu vecuma grupu iedzīvotāju aptaujā noskaidrots, ka 22 līdz 35 gadu vecu iedzīvotāju grupā<sup>3</sup> lielākā daļa jeb 92 procenti nezina vai tikai daļēji ir informēti par sava 2.pensiju līmeņa uzkrājumiem un to pārvaldītāju.

---

<sup>1</sup> VSAA statistikas dati

<sup>2</sup> SEB banka sadarbībā ar Rīgas Ekonomikas augstskolu izstrādājusi metodoloģiju, pamatojoties uz kuru 2015. un 2016.gadā tika veikts pētījums PENSOMETRS par Baltijas valstu iedzīvotāju gatavību pensijas gadiem

<sup>3</sup> <http://www.reitingi.lv/lv/news/sabiedriba/117328.htm>

Projektā plānotās aktivitātes VSAA pakalpojumu procesu optimizēšanai ir nepieciešamas, lai ar esošajiem personāla resursiem varētu izpildīt arvien pieaugošu darba apjomu. Bez šī projekta realizācijas to īstenot nav iespējams.

***Problēma: iedzīvotājiem nav iespējas visus VSAA pakalpojumus pieprasīt elektroniski***

Neraugoties uz iespējām no 62 VSAA pakalpojumiem 34 pieprasīt elektroniski, 2017. gadā 82 procenti VSAA pakalpojumu pieprasījumu tika iesniegti klātienē VSAA klientu apkalpošanas centros vai nosūtīti pa pastu. Šādu tendenci apstiprina 2016.gadā Valsts kancelejas organizētā "Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījuma" rezultāti, kurā uz klātienes saskarsmi ar VSAA norādījuši 89 procenti respondentu<sup>4</sup>.

Tomēr jārēķinās, ka klientu paradumi, pateicoties pozitīvai pieredzei elektronisko iesniegumu izmantošanā, pakāpeniski mainīsies. Par to liecina fakts, ka 2018. gada sākumā no 176 tūkstošiem iesniegumu slimības pabalstu piešķiršanai 52 procenti iesniegti izmantojot e-iesniegumu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv). Pakalpojumu procesu elektronizācija ir priekšnoteikums gan VSAA pakalpojumu pieejamības uzlabošanai, gan VPVKAC un VSAA sadarbības efektivitātes paaugstināšanai, mazinot iestāžu savstarpējo administratīvo slogu. Tāpēc VSAA e-iesniegumu klāstu ir nepieciešamas papildināt ar e-iesniegumiem visiem pakalpojumiem, kuru pieprasīšanai nav nepieciešams iesniegt papildus dažādus vēsturiskos dokumentus papīra veidā. Nerisinot šo problēmu, nebūs iespējams samazināt VSAA klātienes apmeklējumu skaitu, samazināt administratīvo slogu klientiem un uzlabot VSAA pakalpojumu sniegšanas procesu efektivitāti. Analizējot pakalpojumu atbilstību elektronizācijas kritērijiem, konstatēts, ka vēl 10 VSAA pakalpojumus iespējams piedāvāt klientiem pieprasīt elektroniskā veidā. Tie ir pakalpojumi, kuru piešķiršanai nav nepieciešams saņemt no klienta papildus dokumentus papīra formā.

***Problēma: pakalpojumu sniegšanas piesaiste pakalpojuma saņēmēja deklarētājam dzīvesvietai rada nevienmērīgu darbinieku noslodzi dažādās VSAA nodaļās, apgrūtina procesu standartizāciju un nodarbināto kvalifikācijas uzturēšanu***

Šo problēmu plānots risināt reorganizējot pakalpojumu izpildes procesus no darba sadalījuma pēc teritoriālā principa uz darba dalīšanu pēc specializācijas principa. Sadalot VSAA pakalpojumus pakalpojumu kopās, teritoriāli tās koncentrējot ievērojot esošā personāla teritoriālo izvietojumu, iespējams pāriet uz pakalpojumu apstrādi pēc specializācijas principa. Šim nolūkam nepieciešams papildināt VSAA pamatdarbības atbalsta sistēmu SAIS ar darbu izpildes vadības risinājumu, kas nodrošina pakalpojumu pieprasījumu vienmērīgu sadalīšanu pakalpojumu apstrādē nodarbinātajiem un darba izpildes monitoringu, lai veiktu korekcijas darba sadalījumā. SAIS tiek reģistrēta pakalpojumu izpildes gaita, kas ļauj ziņot pakalpojuma pieprasītājam par pakalpojuma izpildes statusu, šim nolūkam izmantojot publisko pakalpojumu sniegšanas koplietošanas IKT risinājumus.

Nenovēršot šo problēmu nebūs iespējams nodrošināt VSAA personāla augstāku produktivitāti un pakalpojumu kvalitāti un paaugstināt VSAA sniegto pakalpojumu vērtību.

***Problēma: nav iespējams nodrošināt VSAA pakalpojumu sniegšanas monitoringam nepieciešamo statistikas rādītāju ieguvu***

Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveide izvirza jaunas prasības pakalpojumu turētājiem, tai skaitā saistībā ar pakalpojumu pārvaldību. Pašlaik pakalpojumu izpildi raksturojošie rādītāji daļēji ir pieejami, bet tos nepieciešams papildināt, veicot izmaiņas statistikas datu atlasē un apkopošanā, izveidojot jaunus datu atlasē kritērijus un izstrādājot jaunus statistikas

<sup>4</sup> [http://petijumi.mk.gov.lv/sites/default/files/title\\_file/petijums\\_valsts\\_parvaldes\\_klientu\\_apmierinatibas\\_petijums.pdf](http://petijumi.mk.gov.lv/sites/default/files/title_file/petijums_valsts_parvaldes_klientu_apmierinatibas_petijums.pdf)

pārskatus. Izmaiņu rezultātā tiks nodrošināta detalizēta statistiskā informācija par saņemto VSAA pakalpojumu pieteikumu apstrādi. Primāri statistiskā informācija tiks izmantota iestādes pamatdarbības monitoringam, vienlaikus nodrošinot arī Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumi Nr. 399 "Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība" prasību izpildi. Iegūtos datus būs iespējams publicēt Latvijas Atvērto datu portālā (<https://data.gov.lv>), izmantojot koplietošanas IKT risinājumu. Šo datu publiska pieejamība ļaus sabiedrībai iegūt informāciju par VSAA darbību un novērtēt tās sniegumu.

Nerisinot šo problēmu nebūs iespējams veikt uz objektīviem datiem balstītu pakalpojumu sniegšanas monitoringu un nodrošināt publiski pieejamu informāciju VSAA darbības novērtēšanai.

***Problēma: neefektīvi un dārgi pakalpojumu sniegšanas procesi papīra dokumentu izmantošanas dēļ***

Pašreiz VSAA pakalpojumu sniegšanas procesos joprojām dominē papīra dokumentu izmantošana, kuru uzkrāšanai tiek veidotas papīra dokumentu lietas. VSAA ievērojamus materiālos un cilvēku resursus novirza papīra dokumentu apstrādei un glabāšanai. To var novērst, digitalizējot pakalpojumu sniegšanai nepieciešamos dokumentus gadījumos, kad tie nepieciešami personu tiesību uz pakalpojumiem noteikšanai un nākotnē tie var būt nepieciešami pieņemto lēmumu pamatošanai. Digitalizējot pakalpojumu sniegšanā izmantojamus dokumentus, VSAA tos turpmāk varēs glabāt elektroniskā veidā, kā dokumentu skenētus attēlus. Digitalizēta dokumentu aprīte paātrinās pakalpojumu izpildes procesu un ietaupīs laiku to aprītei starp struktūrvienībām. Resursu ietaupījums, būtiski samazinot papīra dokumentu lietu noformēšanas un glabāšanas apjomus, samazinās arī šī procesa izmaksas.

Saistīta problēma ir milzīgie datu apjomi (ap 6 TB), kas tiek uzkrāti jau vairāk kā 20 gadus pamatdarbības informācijas sistēmā SAIS. Skenētu dokumentu attēlu glabāšanai nepieciešami atbilstoši infrastruktūras resursi, kuri, neko nemainot, nebūs pieejami. Tādēļ projekta ietvaros plānots izveidot arī datu arhivēšanas un nodošanas uz LNA risinājumus, kas ļaus atbrīvot resursus skenēto dokumentu glabāšanai.

Nerisinot šo problēmu, nebūs iespējama pakalpojumu sniegšanas efektivitātes uzlabošana un izmaksu samazināšana.

***Problēma: iedzīvotāji nav pietiekami informēti par savām tiesībām sociālās drošības jomā un neizprot apstākļus, kas tās ietekmē***

Portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) pieejamie elektroniskie pakalpojumi nodrošina sociāli apdrošinātajām personām pamatinformāciju par viņu pensiju ietekmējošiem faktoriem. Šo pakalpojumu izmantošanas intensitāte ir ap 19 tūkst. pieprasījumu vidēji mēnesī informācijai par personas apdrošināšanas iemaksām un apdrošināšanas periodiem, ap 1 tūkst. - par reģistrēto darba stāžu, ap 1,8 tūkst. pieprasījumu par pensijas kapitālu. Tomēr pašreizējais elektronisko izziņu formāts un saturs neatbilst vēlmei informāciju saņemt ērti un viegli uztverami arī cilvēkiem bez padziļinātām zināšanām šajos jautājumos. Pašreizējie risinājumi nedod iespēju iegūt uz personu datiem balstītu prognozējamās pensijas apmēru, kas iekļautu gan pensiju 1. līmeņa, gan pensiju 2. līmeņa kapitālu. Tāpēc nepieciešams pārveidot informācijas saturu, pielāgojot to dažādu apdrošināto personu statusu specifikai, integrējot informāciju un skaidrojot to. Visu ar personas pensiju saistīto informācija lietderīgi izvietot vienkopus, portāla [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) plānotajā e-panelī. Nerisinot šo problēmu nebūs iespējams ietekmēt iedzīvotāju zināšanu pieaugumu un attieksmes maiņu pret savas pensijas veidošanu.

***Problēma: iedzīvotāji nepilnīgi izmanto savas tiesības uz valsts garantētiem sociālās drošības pakalpojumiem***

Saņemtā citu iestāžu informācija ļauj konstatēt, ka ne visas personas izmanto savas tiesības saņemt VSAA sniegtos pakalpojumus. Cilvēku uzvedības modeli ietekmē neinformētība par

savām tiesībām un neorientēšanās publisko pakalpojumu sniedzējos. Tā, piemēram, pēc VARAM datiem 55 procenti no aptaujātajiem respondentiem vēlētos saņemt personīgu informāciju par pabalstiem bērna piedzimšanas gadījumā. Viena no sliktāk informētajām iedzīvotāju grupām ir personas ar invaliditāti, kā rezultātā netiek izmantotas visas tiesības uz pakalpojumiem, kas iespējami šādā dzīves situācijā. Lai risinātu šo problēmu, nepieciešama iedzīvotāju proaktīva informēšana par tiesībām uz valsts pakalpojumiem. Paziņojumu nosūtīšanai būtu iespējams izmantot IKT koplietošanas risinājumu „fiziskās personas e-adresez konts”, tādējādi garantējot to drošu un efektīvu piegādi adresātam, vienlaikus nepalielinot VSAA izmaksas paziņojumu sūtīšanai izmantojot tradicionālo pastu. Šāds pakalpojums varētu veicināt iedzīvotāju motivāciju oficiālās e- adresez konta atvēršanai. E-adresez konta priekšrocība, kas ļoti svarīga šajā pasākumā – klients to ir aktivizējis apzināti un ir gatavs saņemt tajā sūtījumus, kas netiek sasniegts, lietojot klienta darba vietu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv).

Nerisīnot šo problēmu, saglabāsies situācija, ka iedzīvotāji nepilnīgi izmanto valsts garantētos sociālās drošības pakalpojumus.

***Problēma: novecojuši datu apmaiņas risinājumi nenodrošina pietiekamu sociālās apdrošināšanas iemaksu datu kvalitāti***

VSAA sociālās apdrošināšanas pakalpojumu sniegšanai apstrādā informāciju par valsts sociālās apdrošināšanas iemaksām, ko saņem no VID. Šīs informācijas apmaiņas principi un tehnoloģijas radītas gandrīz pirms 20 gadiem un ir morāli novecojušas, rada lieku datu uzkrāšanos un audita pierakstu nepamatotu apjoma pieaugumu. Milzīgā datu apjoma dēļ šos apmaiņas principus nevar nomainīt pakāpeniski vai tikai noteiktām datu grupām. Sarežģītās datu struktūras dēļ tiek ietekmēta arī uzkrāto datu kvalitāte, jo, mainoties normatīvo aktu prasībām, ne vienmēr izdodas ieviest efektīvāko datu apmaiņas veidu, jo jā saglabā līdzšinējie datu apmaiņas principi.

VID IKT projekta „Nodokļu informācijas pakalpojumu modernizācija MAIS kodols” ietvaros plāno pārveidot savas informācijas sistēmas, pielietojot modernākus risinājumus informācijas apstrādē. Tas rada iespēju vienlaikus abpusēji mainīt līdzšinējos datu apmaiņas principus, ieviešot efektīvu informācijas apmaiņu, kas balstīta modernās tehnoloģijās.

Nerisīnot šo problēmu, pasliktināsies datu kvalitāte, attiecīgi palielinot kļūdaini vai nesavlaicīgi sniegtu VSAA pakalpojumu risku, kas var rezultēties ar klientu neapmierinātību un nepamatoti izlietotiem valsts budžeta līdzekļiem pakalpojumu pārmaksu rezultātā.

## **2. Projekta mērķi un sasniedzamie rezultāti**

Projekta mērķi izriet no valsts pārvaldes pakalpojumu sistēmas pilnveides mērķa - nodrošināt iedzīvotāju vajadzībām atbilstošu pakalpojumu izveidi un sniegšanu, lai samazinātu administratīvo slogu, uzlabotu pakalpojumu pieejamību, veicinātu valsts pārvaldes efektivitāti un caurskatāmību. Projekta saturs atbilst Valsts pārvaldes reformu plānā 2017. – 2019. gadam ietvertajiem reformu virzieniem.

### **1. mērķis: uzlabot VSAA pakalpojumu sniegšanas procesu efektivitāti, pilnveidojot informācijas sistēmu funkcionalitāti**

Šo mērķi plānots sasniegt, mainot VSAA pakalpojumu izpildi pēc teritoriālā principa uz specializācijas principu un būtiski samazinot pakalpojuma izpildes procesos papīra dokumentu apriti. Mērķa sasniegšanai projekta ietvaros plānota pakalpojumu sniegšanā izmantojamās SAIS papildināšana ar (1) pakalpojumu izpildes vadības risinājumu visiem pakalpojumiem, kuru izpilde notiek centralizēti specializētajās nodaļās, (2) papīra dokumentu digitalizācijas risinājumu, ietverot arī datu arhivēšanas funkcionalitāti un paplašinot e-

iesniegumu pielietojumu, kā rezultātā samazinās pakalpojumu izpildes procesā veicamās datu apstrādes darbības. Minētie risinājumi tieši veicinās VSAA pakalpojumu izpildes procesu efektivitāti, samazinot pakalpojumu izpildes laiku un palielinot nodarbināto produktivitāti. VSAA darbinieku noslodzes samazināšana un noslodzes izlīdzināšana aptvers visu mērķa grupu (639 VSAA 2017.gada jūlijā pakalpojumu sniegšanā nodarbinātos) un izveidotie risinājumi tieši ietekmēs līdzšinējo procesu norisi.

## **2. mērķis: uzlabot VSAA pakalpojumu pieejamību elektroniskā vidē un Valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros**

Šo mērķi plānots sasniegt papildinot ar 11 pakalpojumu iesniegumiem esošo VSAA e-pakalpojumu Nr.172 „E-iesniegums VSAA pakalpojumiem”, kas pašlaik nodrošina pakalpojumu elektroniskas pieprasīšanas iespējas 21 strukturēta iesnieguma veidā. E-pakalpojuma ietvaros radītās tīmekļa pakalpes ļauj iesniegumus elektroniski saņemt arī no sadarbības partneriem, tai skaitā no VPVKAC. Tas sniedz iespējas efektīvāk organizēt klientu apkalpošanu un VSAA darboties atbilstoši SAM pasākuma mērķiem. Plašāks e-iesniegumu piedāvājums veicinās arī projekta 1. mērķa sasniegšanu, jo elektroniski saņemtie iesniegumi VSAA personālam vairs nav jāreģistrē sistēmā, šis process notiek automatizēti. Projekta realizācijas rezultātā 45 no visiem VSAA pakalpojumiem būs elektronizēti. Šī mērķa ietvaros tiks risināta VSAA pakalpojumu pieejamības problēma, kas ļaus paplašināt e-pakalpojumu lietotāju loku, mazinot ierobežojumus e-vidē pieprasīt VSAA pakalpojumus.

## **3. mērķis: uzlabot informācijas par VSAA datiem un pakalpojumiem pieejamību elektroniskā vidē, pilnveidojot informācijas sniegšanas veidu un pārskatot informācijas apjomu**

Šo mērķi plānots sasniegt, pārskatot esošo informatīvo e-pakalpojumu saturu un integrējot to ar e-paneļa risinājumu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv). Projekta mērķa sasniegšana dos tiešu ieguldījumu SAM pasākuma mērķa – lietotājiem draudzīgi publiskie pakalpojumi - sasniegšanā. Projekta realizācijas rezultātā tiks uzlabota klientu informēšana, nodrošinot VSAA rīcībā esošās personu informācijas labāku pieejamību un saprotamību. Mērķa sasniegšana risinās iedzīvotāju informētības problēmu, turklāt, plašais interneta lietotāju loks rada stabilu pamatu izvēlēta risinājuma ilgtspējai un lietojamībai.

Kā otrs mērķa sasniegšanas pasākums plānots papildus jau esošajiem diviem<sup>5</sup> proaktīvajiem paziņojumiem izveidot jaunu publisko pakalpojumu „Paziņojums par tiesībām saņemt VSAA pakalpojumu”, ko iespējams izmantot vēl 5 VSAA pakalpojumu gadījumā. Plānots izveidot individuālu personu tiesību uz pakalpojumiem noteikšanas risinājumu, izmantojot no citām iestādēm saņemtos un VSAA rīcībā esošos personu datus. Projekta realizācijas rezultātā samazināsies gadījumu skaits, kad iedzīvotāji neizmanto savas tiesības uz VSAA sniegtajiem pakalpojumiem.

## **4. mērķis: uzlabot VSAA pakalpojumu sniegšanai nepieciešamo datu kvalitāti, pilnveidojot datu apmaiņas risinājumus**

Šo mērķi plānots sasniegt, mainot sociālās apdrošināšanas iemaksu un nodokļu datu apmaiņu ar VID. Pirmkārt, tiks izvērtēti katras līdzšinējā .dbf formāta datnes parametri un nolemts, kādām tehnoloģijām konkrētā datu apmaiņa turpmāk veicama visefektīvāk. Tas dos iespēju būtiski samazināt saņemamo, nosūtāmo un uzglabājamo datu apjomu. Otrkārt, tiks mainīti datu apmaiņas principi, apmainoties tikai ar konkrētām izmaiņām sākotnējā informācijā, jo līdz šim, veicot viena ieraksta izmaiņas, datu apmaiņa saturēja visu datu masīvu, kurā ietverts mainītais ieraksts. Jaunais datu apmaiņas princips būtiski uzlabos uzkrāto datu kvalitāti un integritāti. Projekta realizācijas rezultātā samazināsies sociālās apdrošināšanas pakalpojumu

<sup>5</sup> Paziņojums par pārmaksāto iemaksu saņemšanas iespēju un Uzaicinājums pieprasīt vecuma pensiju

pārreķinu apjoms un klientu sūdzību skaits par to, ka pakalpojuma aprēķinā izmantota kļūdaina sociālās apdrošināšanas iemaksu informācija, kā arī mazināsies pakalpojumu pārmaksu apjoms, attiecīgi,- nepamatoti izlietotu valsts budžeta līdzekļu apjoms.

### ***Projekta rezultāta rādītāji***

	Rezultāta rādītājs	Mērvienība	Sākotnējā vērtība (2017.)	Sasniedzamā vērtība 2 gadus pēc projekta beigām (2025.)	Sasniedzamā vērtība 3 gadus pēc projekta beigām (2026.)
1	Pakalpojumu sniegšanai izmantoto papīra dokumentu īpatsvars no kopējā procesā izmantoto dokumentu apjoma	%	71	40	30
2.	Pakalpojumu pieprasījumi, izmantojot projektā radītos 11 e-iesniegumus no kopējā atbilstošo pieprasījumu skaita (96 535)	%	0	40	53
3.	Portālā <a href="http://www.latvija.lv">www.latvija.lv</a> pieejamo VSAA e-iesniegumu veidu skaits (kopējais VSAA pakalpojumu skaits ir 62)	skaits	22	33	33
4.	Pilnībā elektronizēto VSAA pakalpojumu skaits no kopējiem 62 pakalpojumiem	skaits	34	45	45
5.	Pakalpojumu skaits, par kuriem tiek sagatavoti proaktīvie paziņojumi no kopējiem 62 pakalpojumiem	skaits	2	7	7
6.	Latvijas Nacionālajam arhīvam glabāšanai nodoto elektronisko datu īpatsvars no kopējās nododamās informācijas apjoma par VSAA pakalpojumiem	%	0	100	100
7.	Amatu skaits lietvedības funkcijai /procesam	skaits	81	71	71
8.	Vidējais pakalpojumu apstrādes	minūtes	25	22	21

laiks				
-------	--	--	--	--

## **2.1. Rezultāta rādītāju sasniegšanas pasākumi**

Lai nodrošinātu pilnveidoto procesu izpildes rādītāju sasniegšanu, pirmkārt tiks pārskatīti iekšējie normatīvie dokumenti, kas regulē procesu izpildi. Ņemot vērā, ka procesu pilnveidojumi tiks atbalstīti ar izmaiņām programmatūrā, tiks sagatavoti mācību materiāli personālam un veiktas IS lietotāju apmācības. Apmācību materiālus lietotājiem sagatavos un lietotāju apmācības veiks VSAA darbinieki.

E-pakalpojumu izmantošanas veicināšanā tiks iesaistīts VSAA personāls, nodrošinot e-pakalpojumu popularizēšanu tiekoties ar klientiem, sniedzot informāciju medijos, kā arī piedaloties informatīvajās kampaņās, ko organizē VARAM, VRAA un nevalstiskās organizācijas. Jau šobrīd visās VSAA klientu apkalpošanas vietās klientiem tiek sniegts nepieciešamais atbalsts e-pakalpojumu izmantošanas veicināšanai, kā arī pieejami dažādi izdales materiāli klientu informēšanai, kurus projekta ietvaros plānots papildināt ar informāciju par jaunajiem e-pakalpojumiem, kuru sagatavošanai tiks izmantoti VSAA administratīvā budžeta līdzekļiem.

E-iesniegumu izmantošanas veicināšanai plānots apmācīt VPVKAC darbiniekus un sagatavot metodiskos materiālus klientu konsultēšanai. Par jaunajiem e-iesniegumiem plānots informēt arī iedzīvotājus, izmantojot dažādus mērķauditorijām atbilstošus informācijas sniegšanas kanālus, t.sk., sociālos tīklus, kā arī drukātos materiālus, kurus sagatavos par VSAA administratīvā budžeta līdzekļiem.

Informāciju par projekta rezultātiem plānots publicēt VSAA mājaslapā un VSAA sociālo tīklu profilos.

Projekta rezultātu monitorings tiks nodrošināts, apkopojot e-pakalpojumu lietojuma statistiku un atsauksmes, pēc kā tiks plānotas nepieciešamās korekcijas e-pakalpojumu darbībā. Savukārt iekšējo procesu izmaiņas tiks regulāri mērītas, analizējot nepieciešamo darbinieku skaitu un procesu izpildes ātruma uzlabojumus.

## **2.2. Projekta rezultāta vīzija**

Pēc projekta realizācijas VSAA kļūs par klientiem vēl atvērtāku un pieejamāku valsts pakalpojumu sniedzēju, kas rūpējas, lai klientiem ērtā veidā būtu pieejami kvalitatīvi pakalpojumi, lai klienti būtu informēti par savām tiesībām un iespējām pieprasīt un saņemt tos.

Attīstot pakalpojumu elektronizāciju, iedzīvotājiem vecuma grupā no 15 gadu vecuma līdz mūža beigām, kuri ir potenciālie VSAA pakalpojumu izmantotāji, tiks mazināts administratīvais slogs VSAA pakalpojumu pieprasīšanai un informācijas iegūšanai par savām tiesībām, kā rezultātā uzlabosies iedzīvotāju apmierinātība ar pakalpojumu pieejamību. Palielinoties e-pakalpojumu izmantošanas gadījumu skaitam, mazināsies VSAA darbinieku noslodze pakalpojumu sniegšanai nepieciešamo datu un papīra dokumentu apstrādei.

Pielāgojot esošo pamatdarbības atbalsta informācijas sistēmu SAIS darbam pēc specializācijas principa un procesos vairāk izmantojot automatizētas kontroles, VSAA darbinieku, kas ir šīs sistēmas lietotāji, produktivitāte pieaugs, kas dos iespēju efektīvāk izmantot VSAA personāla resursus un samazināt ar pakalpojumu izpildi saistīto laiku un izmaksas. Darbinieku ieguvums būs iespēja uzlabot sava darba kvalitāti un neveikt vērtību nepievienošas darbības.

Modernizējot informācijas apmaiņas ar VID risinājumus, būs iespējams nodrošināt datu bāzes kvalitātes uzlabošanu, tādējādi mazinot vērtību nepievienošas darbības nekvalitatīvu datu

ķļūdu radīto seku novēršanai. Ieguvēji būs gan iedzīvotāji - VSAA pakalpojumu lietotāji, gan VSAA un VID darbinieki, kuriem samazināsies risināmo incidentu gadījumu skaits.

### 3. Risinājuma apraksts

Projekta rezultātus plānots vērtēt par pamatu ņemot šādus iznākuma rādītājus:

	Iznākuma rādītājs	Mērvienība	Sasniedzamā vērtība projekta beigās (2023)
1.	Pilnveidoti un attīstīti darbības procesi (M1, M2, M3, M4)	skaits	9
2.	Uzlaboti e-pakalpojumi (M2, M3)	skaits	13
3.	Pakalpojumi, kuriem EP172 ietvaros izstrādāti un ieviesti jauni e-iesniegumi (M2)	skaits	10
4.	Izstrādāts un ieviests jauns e-pakalpojums ("Paziņojums par tiesībām saņemt VSAA pakalpojumu") (M3)	skaits	1
5.	Pakalpojumi, par tiesībām uz kuriem VSAA varēs informēt personas (M3)	skaits	7
6.	Pilnveidotas informācijas sistēmas (M1, M2, M3, M4)	skaits	3
7.	Īstenoti VPKAC nodarbināto apmācību pasākumi (M2)	skaits	3
8.	Īstenoti publicitātes pasākumi par projekta norisi (M3)	skaits	5
9.	Publicētas atvērto datu kopas (M3)	skaits	10
10.	Izveidota jauna saskarne datu nodošanai (LNA) (M1)	skaits	1
11.	Pilnveidots datu apmaiņas risinājums (VID) (M4)	skaits	1
12.	VPKAC e-asistentiem pieejami jauni e-iesniegumi VSAA pakalpojumiem (M2)	skaits	11
13.	Pakalpojumi, kuriem nodrošināta automatizēta pakalpojumu apstrādes darbu sadale.	skaits	23

#### 3.1. *Publiskās pārvaldes procesi, pakalpojumi un to normatīvais regulējums*

Projekta ietvaros paredzēts pilnveidot šādus VSAA pamatdarbības procesus:

1. „Dokumentu pārvaldība”;
2. „Arhīvu pārvaldība”;
3. „SAIS datu arhivēšana”;
4. „Pakalpojumu pieprasījumu sadale”;
5. „Pakalpojumu piešķiršana”;
6. „Pakalpojumu apstrādes monitorings”;
7. „Klientu informēšana”;
8. „Apdrošinātās personas konta uzturēšana”;
9. „Pakalpojumu pieprasīšana”.



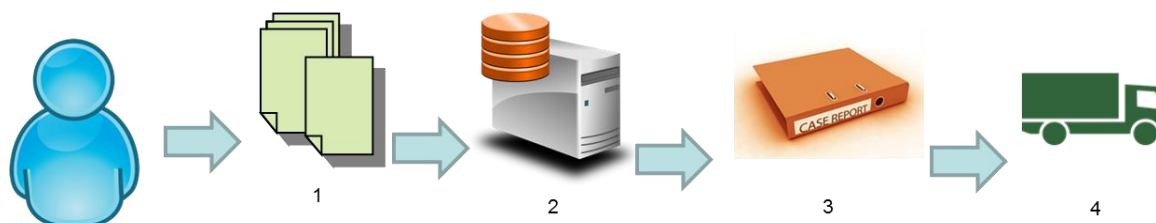
### 3.1.1. Process „Dokumentu pārvaldība”

Procesa „Dokumentu pārvaldība” ietvaros tiek apstrādāti dokumenti pakalpojumu sniegšanai, tajā skaitā, iesniegumi pakalpojumu pieprasīšanai. Dokumentus VSAA saņem no pakalpojumu pieprasītājiem klātienē klientu apkalpošanas centros, elektroniskā vidē, izmantojot e-pakalpojumus portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) vai elektroniski parakstītus dokumentus, kā arī ar pasta sūtījumiem. Procesā pārsvarā tiek izmantoti dokumenti papīra veidā, kas pēc pakalpojumu izpildes paliek VSAA rīcībā un tiek uzglabāti papīra lietās. Šādu nepieciešamību rada tiesību aktos noteiktās prasības par dokumentu klāstu, kas nepieciešami tiesību saņemot VSAA pakalpojumus apliecināšanai (piemēram, ārstu izziņas, bāriņtiesu lēmumi, darba grāmatīņas un tml.), kā arī šo dokumentu neesamība elektroniskā formātā.

Izmaiņas “Dokumentu pārvaldības” procesā ietekmēs dokumentu apriti un apstrādi pakalpojuma sniegšanai nepieciešamos dokumentus saņemot klātienē klientu apkalpošanas centros vai pa pastu.

Procesa norise pirms un pēc projekta realizācijas atspoguļota Attēlos 1 un 2.

*Pašlaik :*

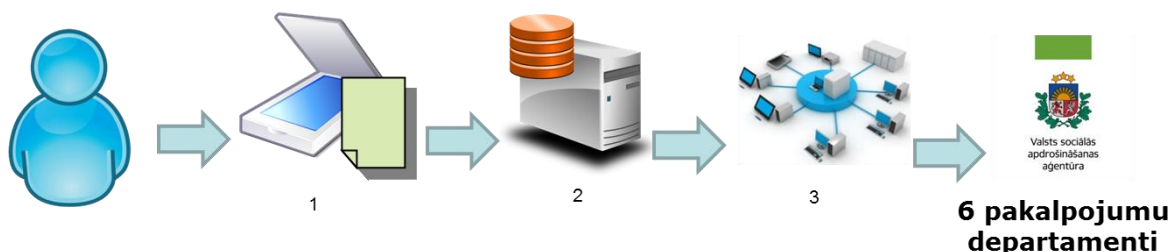


Attēls 1

1. inspektors izgatavo kopijas dokumentiem (oriģinālus atdod klientam),
2. inspektors datus no dokumentiem ievada datu bāzē,
3. inspektors izveido papīra dokumentu lietu,
4. kurjers dokumentu lietu nogādā apstrādei klienta deklarētās dzīvesvietas nodaļai,
5. inspektors pēc lietā esošajiem dokumentiem pārbauda datu bāzē ievadīto datu pareizību un veic pakalpojuma apstrādi.

Šāds process ir laika, personāla un izmaksu resursu ietilpīgs un prasa pilnveidojumus.

*Pēc projekta realizācijas:*



Attēls 2

1. inspektors dokumentus ieskenē un saglabā IS, oriģinālus atdod klientam,
2. inspektors datus no dokumentiem ievada datu bāzē,
3. inspektors pēc IS saglabātajām dokumentu elektroniskajām kopijām pārbauda datu bāzē ievadīto datu pareizību un veic pakalpojuma apstrādi.

Ieviešot dokumentu skenēšanas sistēmu, tiek uzlabots pakalpojumu izpildes ātrums un samazinātas pakalpojumu sniegšanas izmaksas.

Procesa pilnveides rezultātā plānots pilnībā atteikties no papīra dokumentu aprites un uzkrāšanas. Pilnveidojumu plānots sasniegt, projektā veicot šādas darbības:

D1: ieviest dokumentu skenēšanas apakšsistēmu SAIS,

D2: izveidot elektronisko dokumentu aprites un glabāšanas „shēmu” SAIS ietvaros,

D14: lietojamības projektēšana un testēšana.

Procesa izmaiņas ietekmē 59 VSAA pakalpojumu apstrādes procesus.

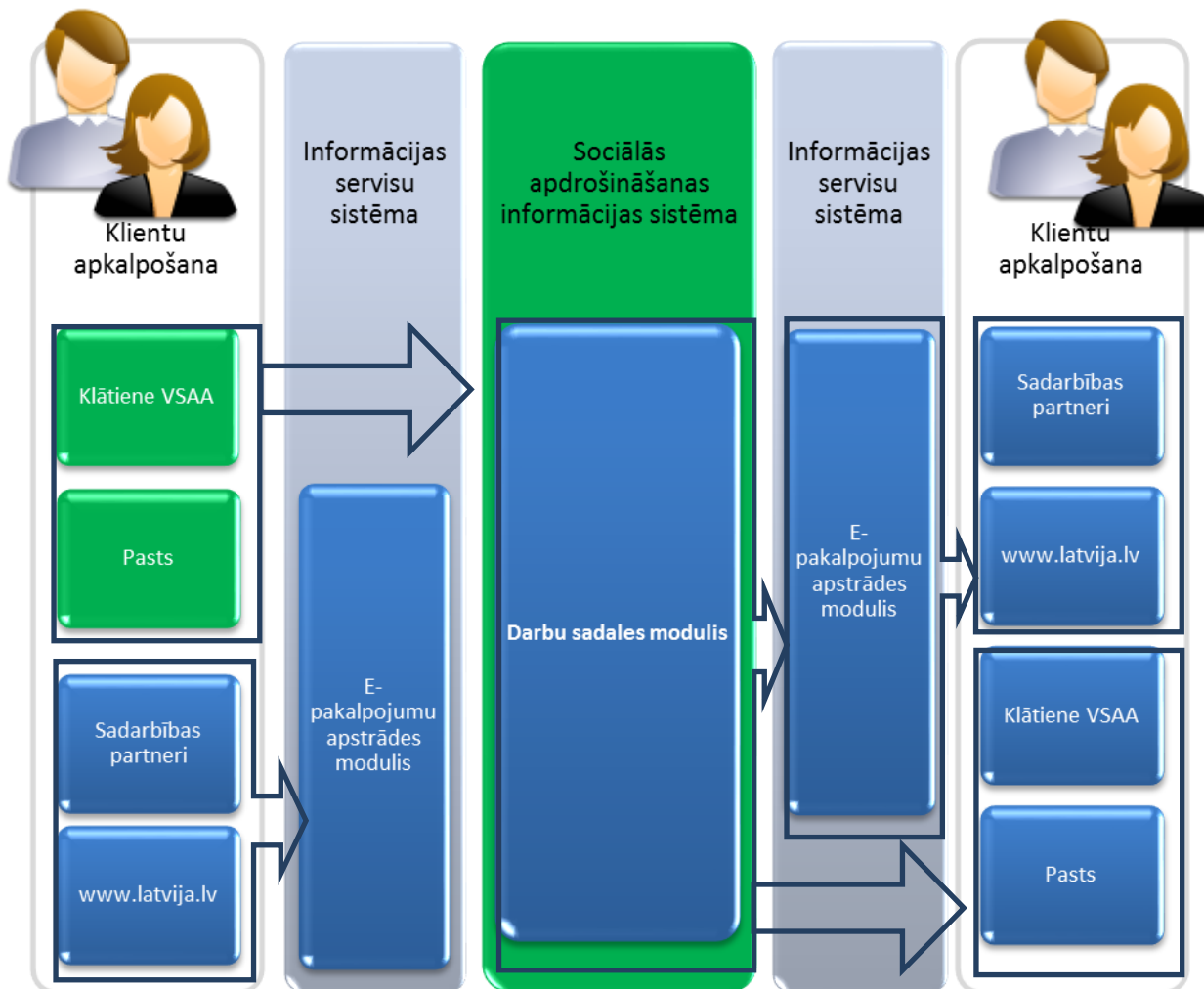
Ņemot vērā, ka VSAA pakalpojumu izpilde tiek veikta informācijas sistēmā SAIS, dokumentu pārvaldības procesa pilnveidošanai nepieciešamās izmaiņas tiks realizētas SAIS ietvaros. Risinājuma izstrādes gaitā tiks izvērtēti gan tirgū pieejamie produkti, gan arī citu institūciju risinājumi dokumentu skenēšanai (piem. LNB Kultūras mantojuma digitalizācijas skenēšanas un apstrādes procesi), lai rastu optimālāko variantu VSAA vajadzību apmierināšanai. Dokumentu skenēšanas un skenētā dokumenta un tā metadatu saglabāšanas risinājumam projekta ietvaros tiks izstrādāts vai iegādāts tieši SAIS sistēmai piemērotākais dokumentu saglabāšanas risinājums.

Procesa pilnveidošanas rezultātā tiks:

R1: pilnveidoti darbības procesi;

R6: pilnveidotas informācijas sistēmas.

Pakalpojumu piegādes kanālu shēmā redzams, ka šī procesa pilnveidošana uzlabos klientu apkalpošanas funkcijas izpildi VSAA (zaļā krāsā iekrāsoti pilnveidojamie iesniegumu iesniegšanas kanāli un to apstrādes sistēmas):



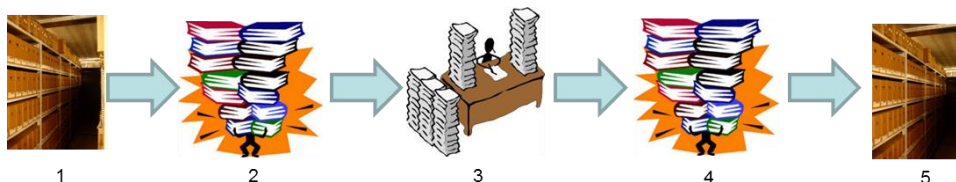
Attēls 3

### 3.1.2. *Process „Arhīvu pārvaldība”*

Procesa „Dokumentu pārvaldība” izmaiņu rezultātā samazināsies gadījumu skaits, kad pakalpojumu izpildes process noslēgsies ar papīra dokumentu ievietošanu lietā un šo lietu glabāšanu. Pārtraucot papīra dokumentu apriti un turpmāku uzglabāšanu, pakāpeniski mazināsies arhīvu pārvaldības funkcijas apjoms kopējā VSAA darbu izpildē, rodot iespēju samazināt lietvedībā nodarbināto personālu.

Procesa norise pirms un pēc (attiecībā uz lietām, kuras tiks izveidotas no jauna) projekta realizācijas atspoguļota Attēlos 4 un 5.

*Pašlaik :*



Attēls 4

1.-2. inspektors saņem papīra dokumentu lietas no arhīva, lai veiktu pakalpojuma apstrādi;

3. inspektors veic pakalpojuma apstrādi (piemēram, pensijas pārrēķinu);

4.-5. lietvedis dokumentus nodod glabāšanai arhīvā.

*Pēc projekta realizācijas:*



Attēls 5

1. inspektors iegūst pakalpojumu apstrādei nepieciešamo informāciju no elektronisko dokumentu krātuves;

2. inspektors veic pakalpojuma apstrādi (piem. pensijas pārrēķinu)

Procesa pilnveidošanas gaitā tiks:

R1: pilnveidoti darbības procesi.

### **3.1.3. Process „SAIS datu arhivēšana ”**

Saistītas izmaiņas ir SAIS uzkrāto datu arhivēšanas risinājums, kas nepieciešams DB apjoma samazināšanai. Mazāks ražošanas DB apjoms dos iespēju jūtami uzlabot ikdienas datu apstrādes procesu veiktspēju, kā arī minimizēt laiku, kas nepieciešams uzturēšanas darbu veikšanai, tai skaitā, rezerves kopēšanas un atjaunošanas procedūrām. VSAA datu arhivēšanai paredzēts izveidot atsevišķi glabājamu SAIS apakšsistēmu, no kuras, nepieciešamības gadījumā, varēs iegūt vēsturiskos datus, tomēr tie netiks izmantoti ikdienas datu apstrādes procesos.

Datu arhivēšanas risinājums arī nepieciešams datu nodošanai uz LNA elektroniskā formā, kas izriet ne tikai no Ministru kabineta uzdevuma<sup>6</sup>, bet arī VSAA ietvaros plānotajiem procesiem, atsakoties no papīra dokumentu uzkrāšanas. Sanāksmēs ar LNA ekspertiem panākta vienošanās par glabāšanai nododamās informācijas atlases principiem (piemēram, datu nodošana glabāšanai 5 gadus pēc personas nāves) un aptuvenajām datu kopām (piemēram, tiks nodoti tikai dati, nevis skenēti dokumenti vai tamlīdzīga formāta materiāls), kā arī datu nodošanu datņu veidā. Informācijas nodošanas formāts un citi saistītie jautājumi tiks risināti projekta izstrādes gaitā.

Pilnveidojumu plānots sasniegt, projektā veicot šādas darbības:

D11: izstrādāt un ieviest vēsturisko datu arhivēšanas risinājumu,

D13: izveidot saskarni elektroniskai datu nodošanai uz LNA,

D14: lietojamības projektēšana un testēšana.

<sup>6</sup> Ministru kabineta 2017.gada 17.oktobra sēdes protokola Nr. 51 40. §

Procesa pilnveidošanas gaitā tiks:

- R1: pilnveidoti darbības procesi;
- R6: pilnveidotas informācijas sistēmas;
- R10: izveidota jauna saskarne datu nodošanai (LNA).

### **3.1.4. *Procesi „Pakalpojumu pieprasījumu sadale”, „Pakalpojumu piešķiršana” un „Pakalpojumu apstrādes monitorings”***

Būtiskākās izmaiņas plānotas procesos „Pakalpojumu pieprasījumu sadale” un „Pakalpojumu piešķiršana”. Pārejot uz elektronisku dokumentu apriti, tiks likvidēti šķēršļi pakalpojumu piešķiršanas procesa pārveidei. Līdz šim procesa izpilde bija piesaistīta klienta dzīvesvietai, uz kurieni bija jāpārsūta klienta iesniegtie dokumenti. Šāda procesa izpilde bija laikietilpīga, neefektīva, ar augstām izmaksām. Nodrošinot dokumentu elektronisku apriti, vairs nebūs nepieciešams pakalpojumu izpildi piesaistīt klienta dzīvesvietai. Savukārt, darba uzdevumi pakalpojumu izpildei līdz šim tika novirzīti to izpildītājiem manuāli, kas pagarināja uzdevumu izpildes procesu un apgrūtināja procesa izpildes uzraudzību, un nenodrošināja inspektoru vienmērīgu noslodzi. Lai mainītu procesu „Pakalpojumu pieprasījumu sadale” un „Pakalpojumu piešķiršana” organizāciju, nepieciešamas būtiskas izmaiņas SAIS. Procesa „Pakalpojumu pieprasījumu sadale” laikā visi SAIS lietvedībā pierēģistrētie dokumenti tiks automatizēti novirzīti nodaļas inspektoriem tālākai pakalpojumu apstrādei. Plānotās izmaiņas procesa pilnveidei:

- D6: pārveidot SAIS funkcionalitāti darbam pēc specializācijas principa,
- D7: izveidot pakalpojumu pieprasījumu sadales mehānismu,
- D15: izstrādāt darbu sadales konfigurāciju pakalpojumu apstrādei nepieciešamajiem dokumentiem.

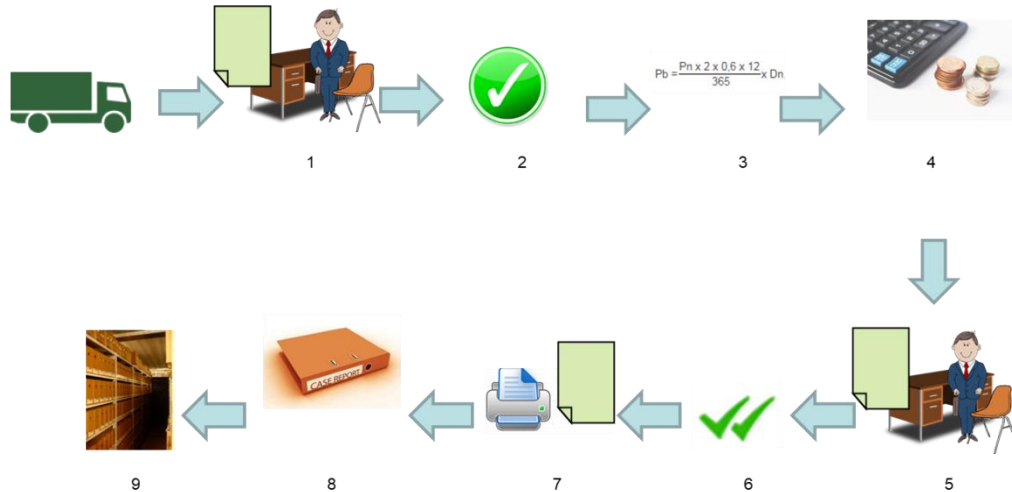
Specializējot VSAA teritoriālās struktūrvienības noteiktu pakalpojumu izpildei un pakāpeniski koncentrējot personālu, ir iespējams daudz elastīgāk plānot pakalpojumu izpildi.

Pakalpojumu piešķiršanas process tiks pārbūvēts tā, lai pēc dokumentu sadales notiktu nākošie darbu sadales soļi, kas nodrošinās dokumentu ievades rezultātā vai masveida uzdevumu izpildes rezultātā izveidoto darbu sadali inspektoriem, paredzot iespējas vadītājiem to koriģēt darbinieku prombūtnes gadījumos. Plānots SAIS izstrādāt tādu darbu sadales moduli, kurš optimāli sadalīs uzdevumus starp nodarbinātajiem dažādos pakalpojuma izpildes posmos – dokumentu apstrāde, tiesību pārbaude un aprēķins, papildpārbaude, izmaksas pārbaude un tamlīdzīgi. Plānotās izmaiņas procesa pilnveidei:

- D7: izveidot pakalpojumu pieprasījumu sadales mehānismu,
- D15: izstrādāt darbu sadales konfigurāciju pakalpojumu apstrādei nepieciešamajiem dokumentiem.

Pieprasījumu sadales mehānismu plānots izstrādāt centralizēti izpildāmajiem pakalpojumiem ar lielu saņemto dokumentu apjomu.

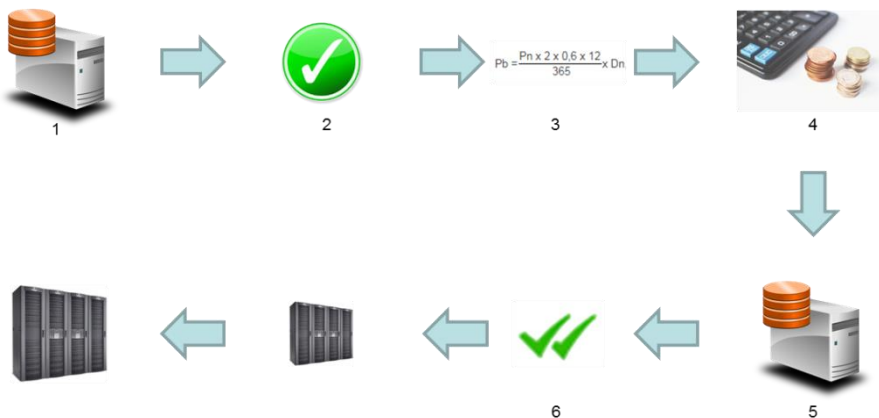
Darbu izpilde nodaļās pašlaik notiek šādi:



Attēls 6

1. vadītājs reģistrētos iesniegumus sadala inspektoriem,
- 2.-4. inspektors veic pakalpojuma izpildi SAIS ( tiesību noteikšanu, piešķirtā un izmaksājamā apmēra aprēķinu) ,
5. vadītājs izdrukātus sagatavotos lēmumus sadala papildpārbaudes veicējiem,
6. papildpārbaudes veicējs veic lēmuma papildpārbaudi un lēmuma apstiprināšanu vai noraidīšanu SAIS;
- 7.-8.inspektors lēmumu izdrukā, ievieto papīra dokumentu lietā;
9. lietvedis dokumentu lietu novieto arhīvā.

Pēc projekta realizācijas:



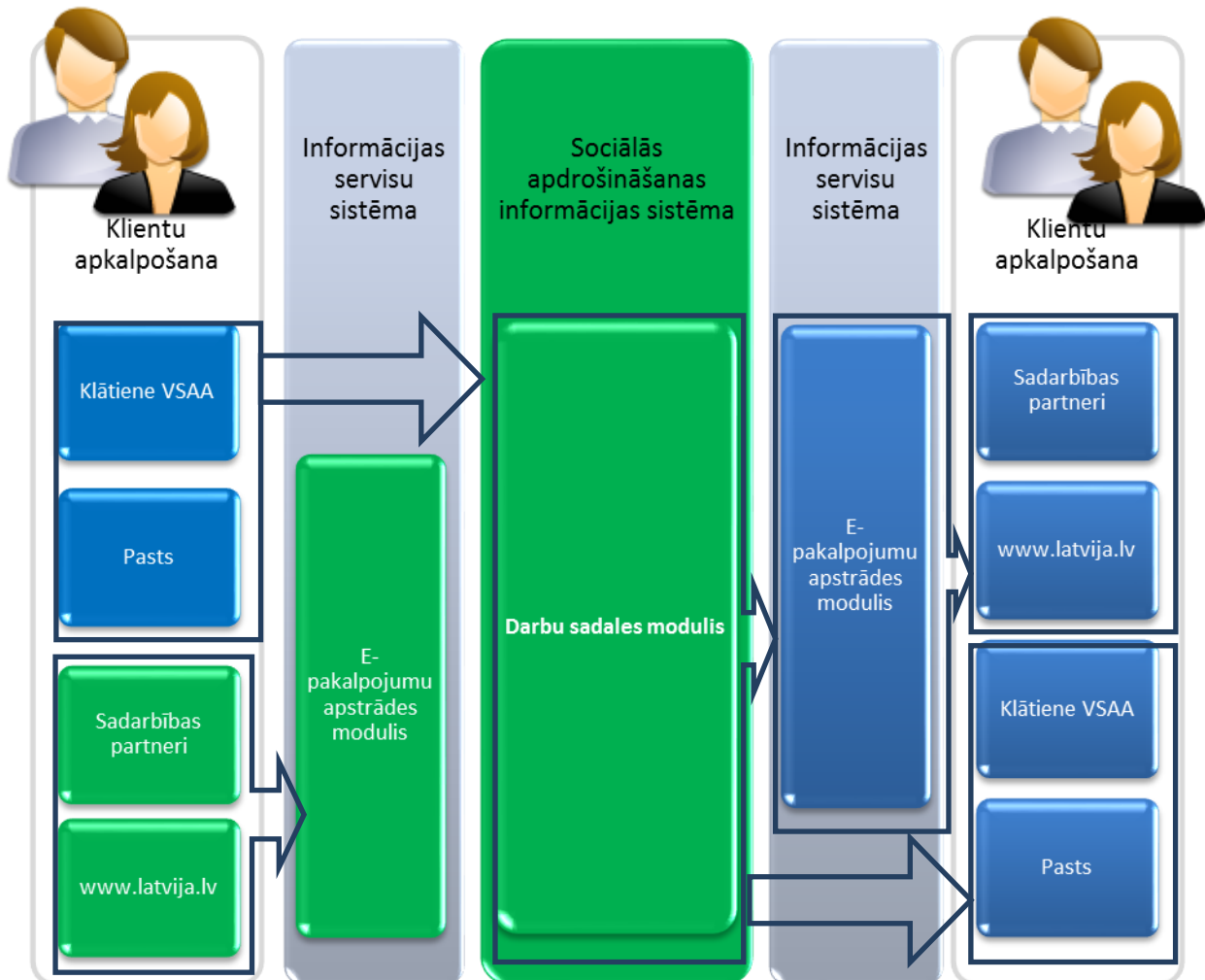
Attēls 7

- 1.reģistrētos klientu iesniegumus SAIS sistēma sadala starp inspektoriem tālākai apstrādei;
- 2.-4. inspektori SAIS veic pakalpojuma apstrādi (tiesību noteikšanu, piešķirtā un izmaksājamā apmēra aprēķinu),
5. SAIS sadala sagatavotos lēmumus papildpārbaudei;

6. inspektors veic lēmuma projekta papildpārbaudi un lēmuma apstiprināšanu vai noraidīšanu SAIS.

Dati par piešķirto pakalpojumu glabāsies elektroniski un elektroniski tiks nodoti Latvijas Nacionālajam arhīvam.

Šī procesa pilnveidošanai tiks ieviesti jauni SAIS moduļi, kas tiks izmantots VSAA pamatdarbības procesa izpildes atbalstam (bloks iekrāsots zaļā krāsā):



Attēls 8

Procesa izpildes gaitā turpmāk plānots uzkrāt papildus informāciju, lai nodrošinātu nepieciešamo pakalpojumu izpildes rādītāju uzskaiti atbilstoši Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumiem Nr. 399 “Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība”. Procesa izmaiņas ietekmēs 62 VSAA sniegtos pakalpojumus.

Procesa norise VSAA organizēta, izmantojot informācijas sistēmu SAIS, kurā process notiek no datu ievades līdz pakalpojuma izmaksai un vēlāk arī slēgšanai. Līdz ar to darbu sadales un monitoringa iespējas tiks integrētas esošajā automatizētajā procesa izpildē, neiesaistot citus tirgū pieejamus vai koplietošanas risinājumus.

Tiks izveidots jauns process „Pakalpojumu apstrādes monitorings” kura izpildei nepieciešamas izmaiņas SAIS. Plānotās izmaiņas procesā:

D8: izveidot pakalpojumu apstrādes monitoringu, lai nodrošinātu darbinieku vienādu noslodzi un varētu operatīvi analizēt darba izpildes rādītājus.

Lai nodrošinātu pakalpojumu apstrādes darbu uzraudzību, visu procesu izpildes kvalitātes novērtēšanu automatizētās darbu sadales rezultātā ir iespējams izveidot pakalpojumu apstrādes monitoringa procesu, kas nodrošina vadītāja uzraudzību, nepieciešamības gadījumā koriģējot speciālistu noslodzi, dodot iespēju izvērtēt procesu efektivitāti un izpildes kvalitāti.

Atbilstoši jaunajai darba organizācijai, pilnveidotajam procesam un ieviestajam darbu izpildes monitoringa risinājumam, būs iespēja radīt jaunas datu kopas. Latvijas Atvērto datu portālā tiks publicētas šādas datu kopas:

Datu kopas nosaukums	Datu publicēšanas biežums atvērto datu portālā
Vecuma pensiju saņēmēju skaits un vidējais piešķirtais apmērs (ar piemaksu) sadalījumā pa dzimumiem, vecuma grupām un novadiem	jūnijs, decembris
Invaliditātes pensiju saņēmēju skaits un vidējais piešķirtais apmērs (ar piemaksu) sadalījumā pa dzimumiem, vecuma grupām un novadiem	jūnijs, decembris
Vecuma pensiju saņēmēju skaits sadalījumā pa piešķirtā apmēra intervālu grupām un novadiem	jūnijs, decembris
Invaliditātes pensiju saņēmēju skaits sadalījumā pa piešķirtā apmēra intervālu grupām un pa novadiem	jūnijs, decembris
Valsts sociālā nodrošinājuma pabalsta saņēmēju skaits sadalījumā pa dzimumiem, pakalpojuma veidiem (invalidi, noteikto vecumu sasniegušie un AZG) un novadiem	jūnijs, decembris
Uzskaitē esošo ģimenes valsts pabalstu saņēmēju skaits sadalījumā pēc bērnu, par kuriem piešķirts pabalsts, skaita un pa novadiem	jūnijs, decembris
Bērnu ar invaliditāti, par kuriem piešķirts VSAA pakalpojums, skaits; tajā skaitā bērni, par kuriem piešķirts bērna ar invaliditāti kopšanas pabalsts - sadalījumā pa vecuma grupām un novadiem	jūnijs, decembris
Pilngadīgo personu ar invaliditāti, par kurām piešķirts VSAA pakalpojums, skaits; tajā skaitā personas, kurām piešķirts īpašs kopšanas pabalsts - sadalījumā pa invaliditātes grupām, dzimumiem un novadiem	jūnijs, decembris
Bezdarbnieka pabalsta saņēmēju skaits un izmaksājamais apmērs sadalījumā pa dzimumiem un novadiem	I pusgads, gads



Darba ņēmēju un pašnodarbināto personu skaits un vidējā apdrošināšanas iemaksu alga sadalījumā pa dzimumiem, vecuma grupām un novadiem	I pusgads, gads
--	-----------------

Datu kopas Atvērto datu portālā tiks publicētas izmantojot risinājumu, kurš paņems jau sagatavots un pārbaudītu Excel (xlsx) datni no SFTP servera. Datnes, izmantojot PLI/SQL tiks sūtītas uz Atvērto datu portālu, lietojot CKAN API, kas ir datu pārvaldības sistēma, uz kuras ir būvēts Atvērto datu portāls.

Plānotās darbības procesa pilnveidei:

D12: Izstrādāt 10 atvērto datu kopas.

Procesa pilnveidošanas gaitā tiks:

R1: pilnveidoti darbības procesi;

R6: pilnveidotas informācijas sistēmas;

R9: publicētas atvērto datu kopas.

### **3.1.5. Process „Klientu informēšana”**

LM darbības stratēģijā 2017.—2019. gadam iekļauts uzstādījums: „Lai veicinātu sabiedrības informētību un izpratni, kā arī nodrošinātu kvalitatīvu sabiedrības līdzdalību lēmumu pieņemšanā, jāstrādā pie modernāku un sabiedrības paradumiem aktuālāku komunikācijas kanālu izmantošanas, jādomā par komunikācijas īstenošanu proaktīvi daudz lielākā apjomā...”<sup>7</sup>. Lai veicinātu klientu informētību par viņu tiesībām uz konkrētiem sociālajiem pakalpojumiem, ņemot vērā, ka VSAA klientu loks sastāv no visiem Latvijas iedzīvotājiem (nacionālā mērogā plašs), plānots pilnveidot procesu „Klientu informēšana”, radot jaunu e-pakalpojumu „Paziņojums par tiesībām uz VSAA pakalpojumu”,. Šo pakalpojumu VSAA plāno izmantot gadījumos, ja VSAA rīcībā vai no citām iestādēm ir saņemta informācija, kura pamato klienta tiesības uz pakalpojumu, tomēr klients pēc pakalpojuma VSAA nav vērsies.

Procesa pilnveidošana notiks, izmantojot koplietošanas risinājumu „Pakalpojumu izpildes vide”, jo jaunais e-pakalpojums tiks izvietots portāla [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) e-pakalpojuma EP 229 “VSAA informācija un pakalpojumi” sadaļā „Paziņojumi”. Uzdevuma „D9: paziņojums par tiesībām uz VSAA pakalpojumu” tehniskais risinājums dos iespēju e-pakalpojuma lietotājam no paziņojuma nokļūt pie konkrēta pakalpojuma iesnieguma, kā arī saņemt paskaidrojošu informāciju par pakalpojumu. Tā kā e-pakalpojuma izstrādes laikā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) Klienta darba vietas (KDV) risinājums nenodrošina nepieciešamo funkcionalitāti e-pakalpojuma rezultāta attēlošanai, jaunais e-pakalpojums “Paziņojums par tiesībām uz VSAA pakalpojumu” būs pieejams izmantojot e-pakalpojumu EP 229 “VSAA informācija un pakalpojumi”. Risinājums neizslēdz paziņojumu par tiesībām uz VSAA pakalpojumu nosūtīšanu uz KDV, kad tehniski tas būs iespējams.

Veicamās darbības:

D9: izveidot jaunu e-pakalpojumu „Paziņojums par tiesībām uz VSAA pakalpojumu”,

D14: lietojamības projektēšana un testēšana.

<sup>7</sup> [http://www.lm.gov.lv/upload/aktualitates/lm\\_darbibas\\_strategija\\_2017\\_2019.pdf](http://www.lm.gov.lv/upload/aktualitates/lm_darbibas_strategija_2017_2019.pdf) 32.lp.

Bez tam VSAA plānots pilnveidot 2011.gadā ieviestos informatīvos e-pakalpojumus, dažāda satura izziņas, jo šāds informācijas pasniegšanas formāts zaudē savu aktualitāti, tā vietā nākot interaktīviem vienotu datu paneļiem. Lai atvieglotu klientiem piekļuvi VSAA e-pakalpojumiem, plānots izstrādāt jaunu e-pakalpojumu „VSAA izziņas”, apvienojot visu 12 informatīvo e-pakalpojumu (izziņu) sarakstu. Lai datu lietotāji varētu atkārtoti iegūt informāciju par sociālās apdrošināšanas iemaksām, pensijas kapitālu, dalību pensiju 2.līmenī u.c., e-pakalpojumus plānots pilnveidot, lai portālā saglabātu izpildītā e-pakalpojuma rezultātu. Plānots pilnveidot šādu 12 e-pakalpojumu saturu un funkcionalitāti:

- 1) EP48 Informācija par apdrošinātās personas pensijas kapitālu;
- 2) EP53 Informācija par ieturēto ienākuma nodokli no aprēķinātās pensijas vai pabalsta;
- 3) EP52 Informācija par izmaksai nosūtīto pensiju, pabalstu, atlīdzību;
- 4) EP46 Informācija par izmaksājamiem pabalstiem, pensijām, atlīdzībām un ieturēto ienākuma nodokli (ienākumu deklarēšanai);
- 5) EP51 Informācija par piešķirtās pensijas, pabalsta, atlīdzības apmēru;
- 6) EP61 Informācija par prognozējamo pensijas apmēru;
- 7) EP47 Informācija par reģistrēto darba stāžu;
- 8) EP43 Informācija par sociālās apdrošināšanas iemaksām un apdrošināšanas periodiem;
- 9) EP49 Informācija par valsts fondēto pensiju shēmas (pensiju 2.līmeņa) dalībnieka reģistrāciju un ieguldījumu plāna izvēli;
- 10) EP45 Informācija par pensiju 2.līmeņa uzkrātā kapitāla mantošanu;
- 11) EP50 Informācija par veiktajiem ieturējumiem no izmaksātās pensijas, pabalsta, atlīdzības;
- 12) EP44 Valsts fondēto pensiju shēmas (pensiju 2.līmeņa) dalībnieka konta izraksts.

Ņemot vērā, ka e-pakalpojuma izstrādes laikā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) KDV risinājums nenodrošina uzdevuma „D5: izveidot risinājumu pakalpojuma izpildes gaitas statusu nosūtīšanai uz klienta darba vietu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv)” izpildei nepieciešamo funkcionalitāti, mērķa sasniegšanai šis risinājums tiek aizstāts ar e- paneļa risinājumu, kas ļauj e-pakalpojuma EP 229 “VSAA informācija un pakalpojumi” lietotājam vienkopus ar citu informāciju redzēt arī VSAA iesniegtā iesnieguma apstrādes statusu e-pakalpojuma pieprasīšanas brīdī. Risinājums neizslēdz pakalpojuma izpildes statusa nosūtīšanu uz KDV, kad tehniski tas būs iespējams.

Pilnveidojumu plānots sasniegt, projektā veicot šādas darbības:

D4: pilnveidot 12 informatīvos e-pakalpojumus, tai skaitā, saglabājot pakalpojuma rezultātu (iegūto izziņu) klienta darba vietā portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) vai aizstājot ar e- paneļa risinājumu klienta darba vietā portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv),

D5: izveidot risinājumu pakalpojuma izpildes gaitas statusu nosūtīšanai uz klienta darba vietu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv),

D14: lietojamības projektēšana un testēšana.

Procesa pilnveidošanas gaitā tiks:

- R1: pilnveidoti darbības procesi;
- R2: uzlaboti e-pakalpojumi;
- R4: ieviests jauns e-pakalpojums;
- R6: pilnveidotas informācijas sistēmas.

### **3.1.6. Process “Apdrošinātās personas konta uzturēšana”**

Jau šobrīd procesa norise ir pilnībā automatizēta, tomēr datu apstrāde procesā izstrādāta un ieviesta gandrīz 20 gadus atpakaļ, līdz ar to ir novecojusi. Ņemot vērā, ka šajā procesā tiek apstrādāti būtiskākie VSAA pamatdarbības dati kā no satura, tā no apjoma viedokļa, šī sadaļa ir viena no būtiskākajām šajā projektā, kaut ne tik publiska kā visas iepriekšējās.

Projekta ietvaros plānots analizēt no VID iegūstamo un uz VID nosūtāmo datu apjomu, saturu un izmantojumu, lai pilnveidotu datu apmaiņas procesu, paaugstinot datu integritāti, kvalitāti un drošību. Līdzšinējo datu apmaiņu datņu veidā, novietojot uz servera, daļēji plānots aizstāt ar individuāliem datu izsaukumu servisiem, kur tas iespējams vai datu nodošanu, izmantojot datu izplatīšanas tīklu. Lielākie datu apjomi joprojām tiks apmainīti datņu veidā, tomēr tiks pilnveidota to izveides un apstrādes shēma, ņemot vērā, ka tiks apmainītas tikai iepriekš saņemtu datu izmaiņas. Tas nozīmē, ka projekta rezultātā tiks pilnveidoti un vienkāršoti datu apstrādes algoritmi VSAA ietvaros un pilnveidots apakšprocess „Iemaksu informācijas apstrāde”.

Izmaiņas pamatā tiks izstrādātas SAIS ietvaros, bet kur nepieciešams, tiks izmantotas arī ISS iespējas, sevišķi, darbinot datu pieprasīšanas servisu.

Veicamās darbības:

- D10: pilnveidot datu apmaiņas ar VID risinājumu.

Procesa pilnveidošanas gaitā tiks:

- R1: pilnveidoti darbības procesi;
- R6: pilnveidotas informācijas sistēmas;
- R11: pilnveidots datu apmaiņas risinājums (VID).

### **3.1.7. Process “Pakalpojumu pieprasīšana”**

LM darbības stratēģija 2017.—2019. gadam kā nozarei būtiskus pasākumus ietver arī e-pakalpojumu klāsta paplašināšanu:

„Nozīmīgs ieguldījums stratēģijas īstenošanas periodā plānots nozares administratīvo resursu pārstrukturēšanai. Dokumentu aprites elektroniskajā vidē attīstība, arvien plašākas droša elektroniskā paraksta lietošanas iespējas, informācijas sistēmu revīzija un koordinēta attīstība, e-pakalpojumu paplašināšana, mūsdienīgu komunikācijas platformu izveide, turpmāka virzība uz procesu centralizāciju būs galvenās lietas, kas nodrošinās kvalitatīvākas iespējas un lielāku laika resursu nozares tiešo funkciju veikšanai. Aktuāla ir arī "konsultē vispirms" principa integrēšana nozares iestāžu ikdienas darbā.”<sup>8</sup>

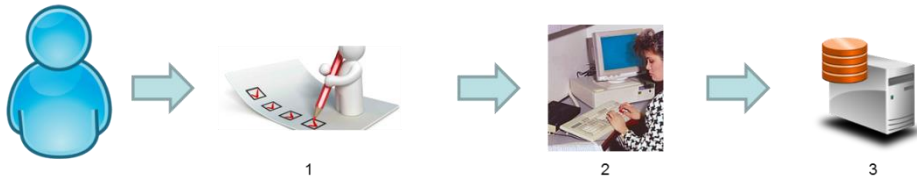
<sup>8</sup> [http://www.lm.gov.lv/upload/aktualitates/lm\\_darbibas\\_strategija\\_2017\\_2019.pdf](http://www.lm.gov.lv/upload/aktualitates/lm_darbibas_strategija_2017_2019.pdf) 24.lp.

Balstoties uz minēto dokumentu kā pamatojumu, ka nozarei ir būtiski attīstīt pakalpojumu pieejamību elektroniskā vidē un ņemot vērā, ka VSAA pakalpojumi ir ar nacionālā mērogā plašu klientu loku, procesa „Pakalpojumu pieprasīšana” ietvaros plānots papildināt e-iesniegumu klāstu ar vienu vai vairākiem e-iesniegumiem katram VSAA pakalpojumam, kura izpildei nepieciešamā informācija jau ir VSAA rīcībā un klientam nav jāiesniedz papildus papīra dokumenti. Projekta sagatavošanas gaitā tika identificēti atbilstoši VSAA pakalpojumi:

1. Apdrošināšanas atlīdzība;
2. Apgādnieka zaudējuma pensija;
3. Atlīdzība par adopciju;
4. Atlīdzība par aizbildņa pienākumu pildīšanu;
5. Invaliditātes pensija;
6. Bērna adoptācijas pabalsts;
7. Nesaņemtā pakalpojuma izmaksa personas nāves gadījumā;
8. Pabalsts aizbildnim par bērna uzturēšanu;
9. Speciālā vaksts pensija;
10. Vecuma pensija.

Tā kā iepriekšējā ERAF projektā VSAA jau izstrādāja e-pakalpojumu, kura ietvaros ir iespējams iesniegt 21 veida e-iesniegumus, projektā tiks papildināts šis e-pakalpojums ar jauniem e-iesniegumu veidiem. Tā kā papildinājumi būs tikai puse no jau esoša e-pakalpojuma funkcionalitātes, kura jau darbojas, tad nav lietderīgi pārbūvēt visu e-pakalpojumu, lai izmantotu pieejamos koplietošanas risinājumus (piemēram, P\_FRM „Vienkārša e-pakalpojuma” risinājums).

*Pašlaik:*



Attēls 9

1. klients, ierodoties klientu apkalpošanas centrā, aizpilda pakalpojuma pieprasījuma papīra veidlapu;
- 2.-3. inspektors ievada datus no papīra veidlapas informācijas sistēmā un veic to tālāku apstrādi.

*Pēc projekta realizācijas:*



Attēls 10

1. klients, izmantojot portālu [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv), aizpilda pakalpojuma pieprasījumu elektroniski;
2. pakalpojuma pieprasījuma dati elektroniski tiek iesūtīti informācijas sistēmā tālākai apstrādei.

Plānotās darbības procesa pilnveidei:

D3: paplašināt e-iesniegumu klāstu e-pakalpojuma Nr.172 „E-iesniegums VSAA pakalpojumiem” ietvaros, izveidojot 11 jaunus e-iesniegumus,

D14: lietojamības projektēšana un testēšana.

Procesa pilnveidošanas gaitā tiks:

R1: pilnveidoti darbības procesi;

R3: izstrādāti jauni e-iesniegumi VSAA pakalpojumiem;

R6: pilnveidotas informācijas sistēmas;

R12: VPVKAC e-asistentiem pieejami jauni e-iesniegumi VSAA pakalpojumiem.

### 3.2. *Dati*

Izstrādājot jaunu datu apmaiņas risinājumu starp VSAA un VID, plānots veikt esošo datu apjoma analīzi un minimizēt apmaināmo datu apjomu. Plānots veikt arī semantisko analīzi, lai nodrošinātu vienādu datu interpretāciju un izmantošanu gan VSAA, gan VID datubāzēs. Programmiski izsaukamo datu apmaiņu saskarņu izvietošana paredzēta VRAA informācijas sistēmu savietotajā (DIT). Veicot izmaiņas netiek plānota jaunu datu apmaiņa, bet esošo datu apmaiņu modernizācija, kā arī netiek plānots paplašināt datu klāstu, bet optimizēt informācijas apmaiņas principus.

VSAA nodrošina plašu informācijas apmaiņu ar citām IS, nodrošinot savā rīcībā esošo datu apmaiņu citu iestāžu vajadzībām. VSAA ir apzinājusi valsts iestāžu sistēmu pārziņus un projekta sagatavošanas laikā nav identificējusi potenciālus jaunus informācijas saņēmējus, ar kuriem būtu izveidojama jauna vai pilnveidojama esošā datu apmaiņa.

Pēc SAIS pārbūves atbilstoši specializācijas principiem, tiks veiktas izmaiņas statistikas datu atlasē un apkopošanā, t.i., funkcionāli pilnveidota informācijas sistēma LabIS - izveidoti jauni datu atlasē kritēriji no SAIS un izstrādāti jauni statistikas pārskati. Pirmkārt šie statistikas dati būs nozīmīgi pašai iestādei, lai novērtētu veikto izmaiņu ietekmi uz darba efektivitāti un būtu pamatinformācija darbības attīstības plānošanai; otrkārt šī informācija ļaus savstarpēji salīdzināt iestādes un novērtēt valsts pārvaldē paveikto pakalpojumu pieejamības un kvalitātes uzlabošanā.

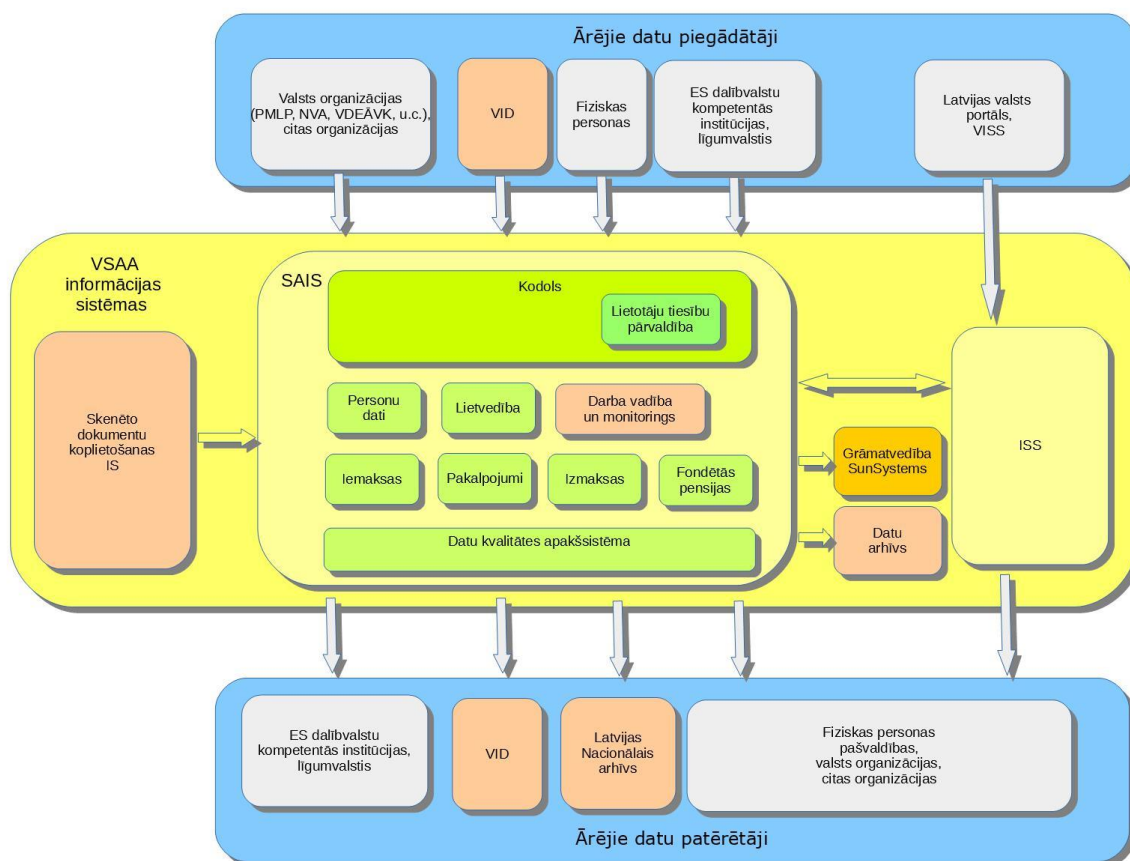
Dažādu periodu un griezumu atvērto datu kopas regulāri tiks publicētas Latvijas Atvērto datu portālā (<https://data.gov.lv>), t.i., izveidotajā vienotajā platformā, kas nodrošina centralizētu piekļuvi valsts pārvaldes atvērtajiem datiem. Datu kopas, līdzīgi kā pilnveidotos statistikas pārskatus, plānots iegūt no labklājības nozares informācijas sistēmas LabIS, kura tiks papildināta ar nepieciešamajiem datiem no SAIS pēc tā pilnveidošanas. IS LabIS tiks papildināta, izmantojot VSAA IS izstrādes resursus. Pie publiskotajiem datiem būs pieejama kontaktinformācija, lai datu lietotāji varētu ziņot par datu kvalitāti. Datu kopas tiks publicētas, izstrādājot atbilstošas pakalpes datu publicēšanai. Citas pakalpes projekta ietvaros nav plānots izstrādāt.

Pēc izmaiņām tiks nodrošināta informācija atbilstoši Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumu Nr. 399 “Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība” un Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumu Nr. 402 „Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi” prasībām. Līdz projekta beigām VSAA izstrādās kārtību, kā pēc pakalpojuma nodošanas produktīvajā darbībā tiks nodrošināta pakalpojumu sniegšanas kvalitātes kontrole un pakalpojuma kvalitātes uzlabošana.

### 3.3. Programmatūra

#### 3.3.1.1. Izmaiņas SAIS programmatūrā

SAIS un ISS augsta līmeņa programmatūras arhitektūra ir attēlota Attēlā 6. SAIS funkcionalitāte ir sadalīta vairākās apakšsistēmās, kuras atbildīgas par noteiktu funkciju izpildi – pakalpojumu piešķiršanu, izmaksas nodrošināšanu, fondēto pensiju administrēšanu, u.t.t. SAIS nodrošina atbalstu VSAA nodarbinātajiem pamatprocesu izpildē. Ar SAIS cieši saistīta ir ISS, kura atrodas ārpus VSAA uguns mūra, satur regulāru SAIS datu kopiju, nodrošina tiešsaistes piekļuvi VSAA rīcībā esošajiem datiem no portāla [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) un datu apmaiņu ar ārējām organizācijām, izmantojot VISS piedāvātās iespējas.



Attēls 11 VSAA pamatdarbības atbalsta IS arhitektūra

Pēc iespējas saglabājot esošo sistēmas tehnoloģisko arhitektūru, plānots papildināt SAIS ar jauniem vai izmainītiem sistēmas moduļiem:

- *Izmaiņas Pakalpojumu apakšsistēmā*, lai nodrošinātu specializāciju pakalpojumu piešķiršanā, kas atbalsta izmaiņas VSAA pakalpojumu sniegšanas organizācijā un nodrošina nepieciešamās informācijas apriti. Šīs izmaiņas būtiski ietekmē SAIS datu apstrādes loģiku, tādēļ, ir jāveic izmaiņas Pakalpojumu apakšsistēmas funkcionalitātē, nodrošinot piekļuves kontroli pakalpojumu, nevis klienta dzīvesvietas griezumā. Tiks nodrošināta iespēja apstrādāt jaunus no portāla [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) vai sadarbības partneriem elektroniski saņemtus iesniegumus. Tiks izstrādāta jauna funkcionalitāte jaunās darbu vadības un monitoringa apakšsistēmas atbalstam, kas ļaus inspektoriem efektīvi strādāt ar viņam deleģētajām lietām.
- *Izmaiņas Pakalpojumu apakšsistēmā*, lai izveidotu skenēto dokumentu un metadatu saglabāšanas risinājumu projekta ietvaros tiks izstrādāts SAIS sistēmai pielāgots dokumentu skenēšanas un saglabāšanas risinājums.
- *Izmaiņas Lietotāju tiesību pārvaldības modulī*, lai noteiktu sistēmas lietotāju tiesības VSAA darbiniekiem konkrētām sistēmas funkcijām atkarībā no darbiniekam piešķirtās lomas. Organizatorisko izmaiņu ietekmē lietotājiem mainās biznesa uzdevumi, atbilstoši kuriem jāmaina SAIS lomas un tām pieejamā funkcionalitāte, lai nodrošinātu precīzu pakalpojumu piešķiršanas procesa izpildi un procesa kontroli.
- *Izmaiņas Iemaksu apakšsistēmā*, pārveidojot VID informācijas apstrādes algoritmus pēc jauniem principiem atbilstoši jaunajiem datu apmaiņas risinājumiem.
- *Jauna Darbu vadības un monitoringa apakšsistēma*, kas nodrošinās automātisku darbu sadali, termiņu kontroli, izpildes kontroli un kopskatu uz pilnu pakalpojuma sniegšanas ciklu, sākot no iesnieguma saņemšanas brīža līdz pakalpojuma izpildei. Tiks nodrošināta iespēja regulāri veikt darbu izpildes monitoringu un optimizēt procesu izpildi.
- *Izmaiņas Lietvedības apakšsistēmā*, kuras esošā realizācija, mainoties pakalpojumu pieprasīšanas un saņemšanas kanāliem, kļūst neefektīva. Tiks nodrošināta iespēja klientu iesniegtos dokumentus sistēmā saglabāt ieskenētus, tos uzglabāt optimālā veidā un izmantot ērtā veidā.
- *Papildinājumi proaktīvās klientu informēšanas funkcionalitātē*, ar kuru nodrošinātu personificētas informācijas elektronisku sniegšanu iedzīvotājiem par tiesībām saņemt VSAA pakalpojumus.
- *Jauna saskarne* informācijas nodošanai Latvijas Nacionālajam arhīvam.

### 3.3.2. *Izmaiņas ISS programmatūrā*

Tā kā ISS ir vienīgā VSAA IS, kura nodrošina datu apmaiņas ar valsts informācijas sistēmu savietotāju (turpmāk - VISS) risinājumu, tad projektam noteiktās procesu izmaiņas būtiski ietekmēs gan datu apmaiņas saturu, gan apjomus.

- *Jāizstrādā moduļi sadarbībai ar VISS*, kam ir jānodrošina VSAA sagatavotās informācijas par pakalpojumu apstrādes statusu nodošana publicēšanai klienta e-adresez kontā, izmantojot koplietošanas risinājumu „Klienta darba vieta (KDV) latvija.lv – oficiālā e-adrese” (D\_KDV) vai arī e-paneļa risinājumā .
- *E-pakalpojuma EP172 „E-iesniegums VSAA pakalpojumiem” pielietojuma paplašināšana*, lai nodrošinātu Projekta ietvaros paredzēto 11 jauno e-iesniegumu izstrādi un ieviešanu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv).

- *Jauna e-pakalpojuma izstrāde*, dodot iespēju visām e-izziņām piekļuvi no vienas vietas portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv), tādējādi nodrošinot vienkāršāku piekļuvi e-izziņām.
- *Risinājuma maiņa pieejamajām VSAA izziņām*. Turpmāk klientu pieprasītās e-izziņas tiktu saglabātas klienta darba vietā portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv), radot iespēju atkārtoti apskatīt iepriekš sagatavotu izziņu jautājumu gadījumā.
- *Esošo e-pakalpojumu pārbūve*, kur iespējams, pakalpojuma elektronizācijā un nodrošināšanā, ieviešot REST programmsaskarni, nodrošinot e-pakalpojumu izmantošanas iespēju trešo pušu programmatūras produktos un vidē, tai skaitā mobilajās lietotnēs.

VSAA, veidojot jauno un papildinot esošos e-pakalpojumus, nodrošinās to, lai e-pakalpojumi būtu pieejami visiem iedzīvotājiem, tostarp cilvēkiem ar invaliditāti, veciem cilvēkiem un citām nelabvēlīgā situācijā esošu iedzīvotāju grupām, kā arī e-pakalpojumu izstrādi nodrošinās saskaņā ar Eiropas un Latvijas normatīviem:

- Eiropas Parlamenta un Padomes 2016. gada 26. oktobra direktīva (ES) 2016/2102 par publiskā sektora struktūru tīmekļvietņu un mobilo lietotņu piekļūstamību<sup>9</sup>;
- Nacionālais standarts LVS EN 301549:2017 “IKT produktu un pakalpojumu piekļūstamības prasības Eiropas publiskajos iepirkumos”<sup>10</sup> ciktāl tas piemērojams atbilstoši Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumu Nr. 402 „Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi” prasībām;
- Nacionālais standarts LVS ISO 9241-210 “Cilvēka un sistēmas mijiedarbības ergonomika. 210. daļa: Cilvēkorientēta interaktīvo sistēmu projektēšana”.

### **3.3.3. Skenēto dokumentu koplietošanas IS ieviešana**

Tiks izstrādāts tieši SAIS piemērots datu skenēšanas un un datu aprites risinājums.

### **3.3.4. Datu arhivēšanas sistēmas izveide**

Nepieciešams izveidot krātuvi aktualitāti zaudējušiem SAIS datiem, kas radušies datu apstrādes rezultātā kopš brīža, kad tika uzsākta SAIS ekspluatācija. Šie dati vairs nav nepieciešami SAIS pamatfunkciju izpildei, bet ir ļoti nozīmīgi problēmu risināšanas laikā. Nepieciešams izstrādāt risinājumu aktualitāti zaudējušo datu pārņemšanai no SAIS uz arhīva krātuvi, kā arī risinājumu šo datu izņemšanai no SAIS nodošanai LNA.

### **3.3.5. Izmaiņas LabIS programmatūrā**

Nepieciešams IS papildināt ar datu struktūrām atbilstoši SAIS veiktajām izmaiņām, lai sniegtu statistiskos datus saskaņā ar projekta laikā noteiktajām datu kopām.

## **3.4. Infrastruktūra**

Pašreizējā VSAA IS infrastruktūra ir centrēta ap VSAA pamatprocesu atbalsta sistēmu SAIS, kuru papildina ISS, kā arī nākotnē LatEESSI informācijas sistēma, datu apmaiņai ar ES/EEZ

<sup>9</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/NE-LV/TXT/?uri=CELEX:32016L2102&from=EN>

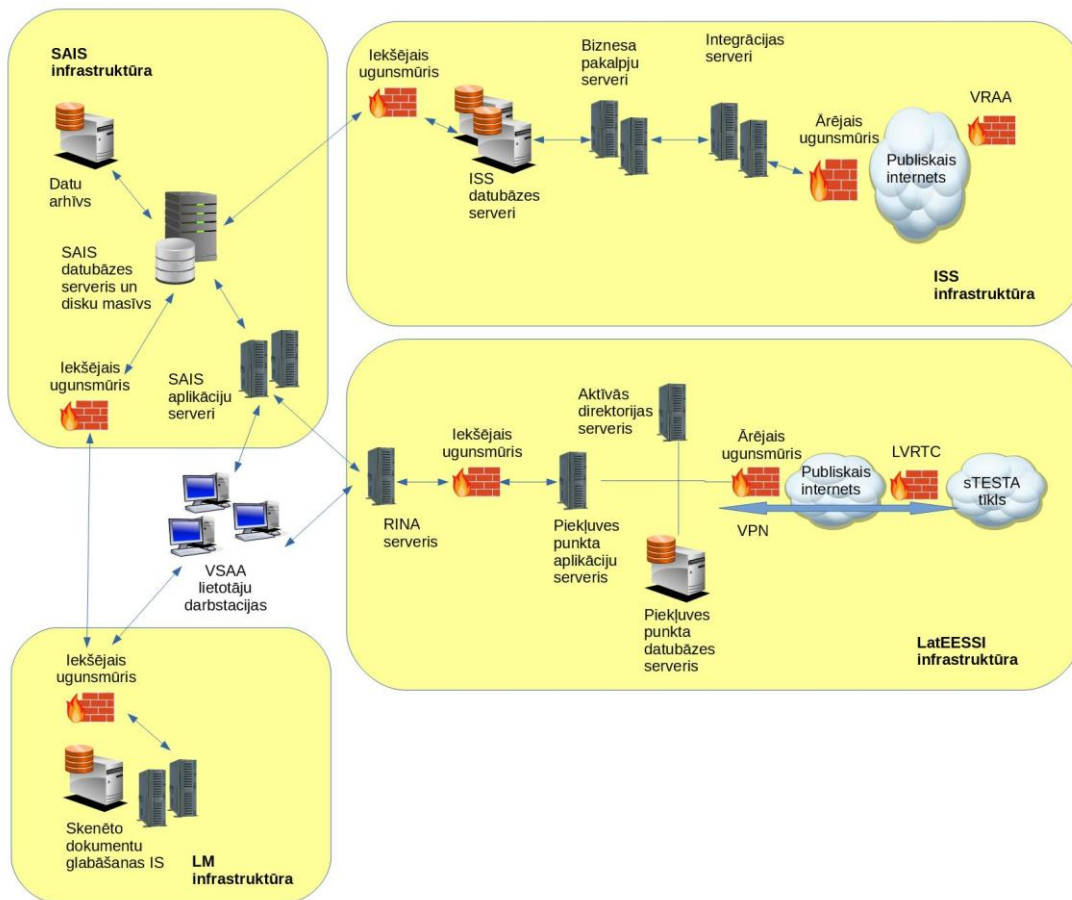
<sup>10</sup> <https://www.lvs.lv/lv/products/133571>



dalībvalstīm un Šveici. Risinājums paredz attīstīt VSAA SAIS un ISS uz esošās tehnoloģiju bāzes un izmantojot esošo tehniku. Ieguldījumi tehniskajā infrastruktūrā no projekta līdzekļiem nav paredzēti.

Esošo tehnoloģiju izmantošana (ORACLE RDBMS, Forms, Reports) ļaus izvairīties no papildus izmaksām jaunu tehnoloģiju iegādei un ieviešanai, kā arī darbinieku apmācībām. Ņemot vērā, ka VSAA nodrošina datu centra pakalpojumus gan sev, gan labklājības nozares iestādēm, tad alternatīvu pakalpojumu izvēles analīze netiek veikta. Visu minēto sistēmu izmitināšana un darbības nodrošināšana tiek veikta VSAA piešķirto budžeta līdzekļu ietvaros un ar VSAA esošo personālu. Ārpakalpojumā tiek iepirkti tikai sistēmu izstrādes pakalpojumi, ko plānots izmantot arī projekta ietvaros.

Nākotnes infrastruktūru skat. Attēlā 7, kur attēlotas trīs galvenās VSAA IS – SAIS, ISS un LatEESI, kā arī skenēto dokumentu IS un datu arhīva krātuve.



Attēls 12 VSAA IS infrastruktūra

### 3.5. Mijiedarbība ar pašvaldībām un sadarbība ar Eiropas Savienības dalībvalstīm un Eiropas Komisijas institūcijām

Projekta ietvaros plānots paplašināt e-iesniegumu veidu skaitu, kurus VPVKAC varēs aizpildīt klienta vārdā, izmantojot e-asistenta funkcionalitāti. Ņemot vērā, ka pamatrisinājums tiks radīts jau pirms projekta uzsākšanas, tad minēto e-iesniegumu veidu paplašināšanās neradīs ietekmi uz sadarbību starp VPVKAC un VSAA IS līmenī. VPVKAC darbinieki tiks apmācīti jauno e-iesniegumu pielietošanā.

Attiecībā uz datu apmaiņu ar pašvaldībām projektā izmaiņas nav plānotas. Jau līdz projekta realizācijai pašvaldības no VSAA saņem to darbībai nepieciešamos datus.

Projekta ietvaros nav plānotas izmaiņas sadarbībā ar Eiropas Savienības dalībvalstīm un Eiropas Komisijas institūcijām.

## 4. Projekta ieguldījums SAM rezultātu rādītājos un projekta sociālekonomiskā indikatīvā lietderība

### 4.1. Ieguldījums SAM rezultāta rādītāju sasniegšanā

Projekta ietvaros plānots attīstīt un pilnveidot 9 VSAA pamatdarbības procesus, kas sniedz tiešu ieguldījumu SAM iznākuma rādītāju sasniegšanā.

Paplašinot VSAA piedāvāto e-iesniegumu loku portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) tiks sniegts ieguldījums arī SAM rezultāta rādītāju sasniegšanā, jo tiks paplašināts personu loks, kurām būs iespēja pieteikt pakalpojumu e-vidē.

### 4.2. Sociālekonomiskais indikatīvais lietderīgums<sup>11</sup>

Projekts ir vērsts uz publisko pakalpojumu pieejamības uzlabošanu, tai skaitā pilnveidojot e-pakalpojumus, paplašinot VPVKAC pieprasāmo VSAA pakalpojumu grozu un uzlabojot iedzīvotāju informētību un izpratni par savām tiesībām saņemt VSAA pakalpojumus. Projekta rezultātā tiks uzlabota arī VSAA pakalpojumu izpildes efektivitāte un kvalitāte, tiks mazināts administratīvais slogs klientiem un VSAA.

Ekonomiski VSAA pakalpojumu pieejamības uzlabošana un darbības efektivitātes celšana ir virzīta gan uz izmaksu samazinājumu VSAA klientiem, gan uz valsts budžeta līdzekļu ietaupījumu.

Uzlabojot VSAA pakalpojumu izpildes efektivitāti un kvalitāti, veidojas finanšu ieguvums - VSAA uzturēšanas izmaksu samazinājums.

Uzlabojot VSAA pakalpojumu pieejamību un sabiedrības informētību un uzticēšanos sociālās apdrošināšanas sistēmai, veidojas šādi **ekonomiskie ieguvumi**:

- administratīvā sloga samazinājums VSAA klientiem;
- nākotnes pakalpojuma apmēra pieaugums/ nesaņemtā pakalpojuma saņemšana klientiem;
- iekšzemes kopprodukta (IKP) palielinājums;
- administratīvā sloga samazinājums VSAA.

Projekta rezultātā radīsies būtiski **sociālekonomiskie ieguvumi** sabiedrībai (klientiem) un administratīvo resursu samazinājums jeb tiešie ietaupījumi VSAA:

I Projekta mērķis: **uzlabot VSAA pakalpojumu sniegšanas procesu efektivitāti, pilnveidojot informācijas sistēmu funkcionalitāti**

#### 1. *IT atbalsts pakalpojumu izpildes specializācijai, pakalpojumu izpildes vadībai un monitoringam* radīs šādus ieguvumus

- samazinātu pakalpojumu izpildes laiku,
- samazinātas pakalpojumu sniegšanas izmaksas (izmaksas kļūdu labošanai, personāla resursu efektīvāka izmantošana jeb pieaug nodarbināto produktivitāte procesu

<sup>11</sup> Detalizēto izmaksu un ieguvumu analīzi (finanšu analīzi un ekonomisko analīzi) jāpievieno projekta iesniegumam iesniegšanai Centrālā finanšu un līgumu aģentūrai saskaņā ar Ministru kabineta 2015.gada 17.novembra noteikumu Nr.653 15.punktu, ņemot vērā CBA (*cost benefit analysis*) vadlīnijas

standartizācijas, manuālu kontroļu mazināšanas, kompetenču uzturēšanas un slodžu izlīdzināšanas rezultātā).

Projekta pārskata perioda ietvaros ieguvums no nākotnes izmaksu samazinājuma sasniegs **1 497 300 eiro**:

*aprēķins: ieviešot darbu sadali ne tikai slimības un bezdarbnieka pabalstu apstrādei, bet arī invaliditātes pensiju, vecāku, maternitātes un bērnu pabalstu apstrādei, pieaugs nodarbināto produktivitāte, radot iespēju ar esošiem resursiem apstrādāt lielāku darba apjomu, lai pieaugoša klientu pieprasījuma apstākļos pēc VSAA pakalpojumiem, piem., izmaiņas normatīvajos aktos, nebūtu jāpalielina pakalpojumu piešķiršanā un izmaksā iesaistītā personāla skaitu, kā rezultātā papildus izdevumi VSAA nav nepieciešami.*

*Esošie personāla resursi (460 faktiski nodarbinātie) ir optimāli, lai nodrošinātu pakalpojumu piešķiršanu un izmaksu, kas sastāda vidēji 2021.gadā 1 266 258 iesniegumus/lēmumus.*

*Pabalstu inspektora (25. saime IV līmenis; 8 mēnešalgas grupa) mēnešalga 984 eiro. Pie nosacījuma, ja darba apjoms pieaug par 2%, ko var izraisīt, piem., izmaiņas normatīvajos aktos un valdības lēmumi par atbalsta pasākumiem iedzīvotājiem papildus nepieciešamas vismaz 9 amata vietas. Nākotnes izmaksu ietaupījums, nepalielinot personāla skaitu ir 984 eiro x 9 amata vietām x 12 mēneši = 106 272 eiro, pieskaitot piemaksas, prēmijas un naudas balvas 9% apmērā no atalgojuma (106 272 \*9%) un darba devēja pabalstus un kompensācijas 5% (106 272 \*5%), kā arī valsts sociālās apdrošināšanas obligātās iemaksas 23.59%, atlīdzības sastāda 149 729.38 gadā un 1 497 300 eiro projekta dzīves ciklā (skaitot no 2023.gada).*

Projekta pārskata perioda ietvaros administratīvā sloga samazinājums VSAA sasniegs **757 220 eiro**:

*aprēķins: pakalpojumu specializācijas un centralizācijas rezultātā, optimizējot un standartizējot procesus, koncentrējot kompetences, kā arī ieviešot darbu sadali, pakalpojumu iespējams izpildīt ātrāk. Tiek prognozēts, ka viena pakalpojuma piešķiršanas laiku iespējams samazināt vismaz par vienu minūti jeb 0,017 stundām.*

*2021.gadā pakalpojumu piešķiršanā iesaistīti 460 nodarbinātie ar vidējo algu 957 eiro un stundas likmi 5.98 eiro kopā apstrādāja 1 266 258 pakalpojumus (iesniegumi/lēmumi), tam veltot vidēji 23 minūtēs. 5.98 (VSAA nodarbināto stundas likme)\*1(kopa)\* 1 66 258 (biežums)\* 0.38 (laiks)= 2 877 444.68 eiro*

*Pieņemot, ka pakalpojuma piešķiršanas laiku iespējams samazināt par 1 min. jeb 0,017h, tad mīnus (5.98 (VSAA nodarbināto stundas likme)\*1(kopa)\* 1 266 258 (biežums)\*0,37 (laiks/0.38-0,017)= 2 801 722.45 ). Administratīvā sloga samazinājums VSAA sastāda 75 722.22 eiro jeb 757 220 eiro projekta dzīves ciklā (skaitot no 2023.gada).*

## **2. IT atbalsts papīra dokumentu digitalizācijai un elektronisko dokumentu aprītei un glabāšanai** radīs priekšnoteikumus, lai

**-samazinātu pakalpojumu sniegšanas izmaksas** (personāla resursu efektīvāka izmantošana, samazinot aprītē esošo papīra dokumentu aprīti, izmaksas papīra lietu veidošanai un glabāšanai)

Projekta pārskata perioda finanšu resursu samazinājums, neveidojot jaunas papīra lietas (lietu vāki, biroja papīrs, ātršuvēji) sastādīs **1 172 654 eiro**:

*aprēķins: 2016.gadā VSAA saņemti 1 040 327 dokumenti pakalpojumu apstrādei. Tiek pieņemts, ka 75% dokumentu ierosina jaunas pakalpojumu lietas izveidi, attiecīgi tiek*

izveidotas jaunas papīra dokumentu lietas (1 040 327 dokumenti x 75%= 780 245 lietas). Vidēji vienā lietā, skaitot papīra iesniegumu, ir 3 dokumenti. Ieviešot saņemto dokumentu skenēšanu un turpmāku elektronisku apriti VSAA ietvaros, par šo apjomu nebūs nepieciešamība veidot jaunas papīra lietas. Viens klienta lietas vāks izmaksā 0,06 eiro ar PVN ( $780\,245 \times 0,06 \text{ eiro} = 46\,815 \text{ eiro}$  gadā x 14 gadi = 655 410 eiro); viena ātršuvēja līstīte dokumentu iešūšanai izmaksā 0,03 eiro ar PVN ( $780\,245 \times 0,03 \text{ eiro} = 23\,407 \text{ eiro}$  gadā x 14 gadi = 327 698 eiro); viena biroja papīra kaste vidēji izmaksā 14,46 eiro ar PVN (500 lapas pakā, 5 pakas kastē) ( $780\,245 \times 3 \text{ lapas}/500/5 \times 14,46 = 13\,539 \text{ eiro}$  gadā x 14 gadi = 189 546 eiro). Kopā izmaksas 46 815 eiro lietu vāki + 23 407 eiro biroja papīrs + 13 539 eiro ātršuvēji = 83 761 eiro gadā x 14 gadi = 1 172 654 eiro.

## II Projekta mērķis: uzlabot VSAA pakalpojumu pieejamību elektroniskā vidē un Valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros

- 3. E-pakalpojumu risinājuma papildināšana un vienlaikus elektronisku iesniegumu saņemšana no sadarbības partneriem, t.sk., no VPVKAC radīs priekšnoteikumus, lai**
- **samazinātu pakalpojumu izpildes laiku** (laiks iesniegumu datu apstrādei, lēmumu izsniegšanai klātienē un nosūtīšanai pa pastu)
  - **samazinātu pakalpojumu sniegšanas izmaksas** (izmaksas iesniegumu datu apstrādei, papīra dokumentu aprītei un glabāšanai, lēmumu nosūtīšanai pa pastu vai izsniegšanai)

Projekta pārskata perioda ietvaros ieguvums no izmaksu samazinājuma lēmumu nosūtīšanai (biroja papīra, aplokšņu, vēstuļu nosūtīšanas izmaksas, ieskaitot 15% netiešās izmaksas) sasniegs **426 776 eiro**:

*aprēķins: pašreiz 11 pakalpojumus nav iespējams pieprasīt elektroniski. 2016.gadā, lai pieprasītu šos 11 pakalpojumus, kopā VSAA klātienē ir iesniegti 96 535 papīra iesniegumi. Tiek pieņemts, ka 50% no iesniegumiem, kurus pašreiz iesniedz klātienē, ieviešot projektu, tiks pieprasīti, izmantojot e-pakalpojumus (96 535 iesniegumi x 50%= 48 268 iesniegumi), vienlaikus pieņemot, ka ar e-pakalpojumu izmantošanas īpatsvara palielinājumu, līdz tādām pašām līmenim pieaugs arī to klientu skaits, kas pakalpojumu rezultātu izvēlēties saņemt elektroniski nevis pa pastu.*

*Vidēji vienā sūtījumā klientam ir 2 lapas. Viena biroja papīra kaste vidēji izmaksā 14,46 eiro ar PVN (500 lapas pakā, 5 pakas kastē)  $48\,268 \times 2 \text{ lapas}/500/5 \times 14,46 = 558 \text{ eiro}$  gadā x 14 gadi = 7 812 eiro. Viena sūtījuma izmaksas: vēstuļu nosūtīšana 0,54 eiro (vienkāršs sūtījums virs 20g) +15% netiešie izdevumi no 0,54 eiro = 0,62 eiro ( $48\,268 \text{ sūtījumi} \times 0,62 \text{ eiro} = 29\,926 \text{ eiro}$  gadā x 14 gadi = 418 964 eiro). Kopā izmaksas biroja papīrs 558 eiro + vēstuļu nosūtīšana 29 926 eiro = 30 484 eiro gadā x 14 gadi = 426 776 eiro).*

- **samazinātu administratīvo slogu klientiem** (ceļa izmaksas, laika patēriņš ceļā)

Projekta pārskata periodā administratīvā sloga samazinājums klientiem sasniegs 6 714 266 eiro:

*aprēķins: administratīvā sloga samazinājums VSAA klientiem, ko nodrošina pilnveidojot e-pakalpojumus (VSAA e-iesniegumu klāstu papildinot ar jauniem iesniegumiem pakalpojumiem), tiek palielināta iespēja, ka lielāka sabiedrības daļa izvēlēties VSAA pakalpojumus pieprasīt elektroniski = VSAA klātienē apmeklējumu skaits (biežums) x (transporta vidējā biļetes cena + vidējais ceļā pavadītais laiks x bruto alga stundā) x gadījumu %, kad klients neapmeklēs VSAA, bet izmantos e-pakalpojumu.*

*Pašreiz 11 pakalpojumus nav iespējams pieprasīt elektroniski. 2016.gadā, lai pieprasītu šos 11 pakalpojumus, kopā VSAA klātienē ir iesniegti 96 535 papīra iesniegumi. Tiek pieņemts, ka 50% no iesniegumiem, kurus pašreiz iesniedz klātienē, ieviešot projektu, tiks pieprasīti,*

izmantojot e-pakalpojumus, tādejādi klātienē neatmeklējot VSAA (96 535 iesniegumi x 50%= 48 268 klātienē apmeklējumi).

Vienas stundas darbaspēka izmaksa 2016.gada 4.cet. = 7,46 eiro<sup>12</sup>.

Ceļa izdevumu ietaupījums EUR klientiem, kuriem jānodod uz VSAA un atpakaļ - vidēji mēnesī 6 statistiskajos reģionos viena persona transporta izmaksām 2016.gadā tērēja 43,63 EUR<sup>13</sup> jeb 1,45 EUR dienā. Tiek pieņemts, ka VSAA apmeklējumam klients velta 1 dienu un tērē 1,45 EUR.

Saskaņā ar VARAM koncepcijā Koncepcijas projekts par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi (TA-2515) minēto: katrs brauciens uz tuvāko reģionālās vai nacionālās nozīmes centru prasa klientam vidēji 1,24 st. abos virzienos (konservatīvs pieņēmums).

Administratīvā sloga samazinājums VSAA klientiem =  $96\ 535 \times (1,45 + 1,24 \times 7,46) \times 0,5 = 516\ 482$  eiro gadā x 13 gadi = 6 714 266 eiro.

- **palielinātu IKP** (iedzīvotājiem produktīvo laiku izmantojot darba pienākumu izpildei).

IKP palielināšana rada ieguvumu valsts tautsaimniecībai **9 726 002 eiro** apmērā:

aprēķins: IKP palielinājums no ekonomiski aktīvajiem klientiem (pie nosacījuma, ka klientam nebūs jānodod uz VSAA, bet viņš izmantos e-pakalpojumu)

Formulas: IKP palielinājums no ekonomiski aktīvajiem klientiem = vidējais ceļā pavadītais laiks x apmeklējumu skaits x IKP stundas likme. IKP stundas likme = gada IKP/ekonomiski aktīvo iedzīvotāju skaits/darba stundu skaits gadā.

Saskaņā ar VARAM koncepcijā Koncepcijas projekts par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi (TA-2515) minēto: katrs brauciens uz tuvāko reģionālās vai nacionālās nozīmes centru prasa klientam vidēji 1,24 st. abos virzienos (konservatīvs pieņēmums). Laiks, ko klients pavada iestādē, netiek iekļauts.

Gada IKP 2016.gadā = 25 021 334 000<sup>14</sup>

Ekonomiski aktīvo iedzīvotāju skaits (vīrieši, sievietes no 15 -74 gadu vecumam) = 988 600<sup>15</sup>.

Darba stundu skaits 2016. gadā = 2024.

Apmeklējumu skaits = 96 535. Tiek pieņemts, ka 50% no iesniegumiem, kurus pašreiz iesniedz klātienē, ieviešot projektu, tiks pieprasīti, izmantojot e-pakalpojumus, tādejādi klātienē neatmeklējot VSAA (96 535 iesniegumi x 50%= 48 268 klātienē apmeklējumi).

IKP stundas likme = 12,50 eiro

IKP palielinājums no ekonomiski aktīvajiem klientiem =  $1,24 \times 48\ 268 \times 12,50 = 748\ 154$  eiro gadā x 13 gadi = 9 726 002 eiro

<sup>12</sup> <http://www.csb.gov.lv/notikumi/2016-gada-4-ceturksni-vienas-stundas-darbaspeka-izmaksas-pieauga-par-73-44447.html>

<sup>13</sup>

[http://data.csb.gov.lv/pxweb/lv/Sociala/Sociala\\_\\_ikgad\\_\\_mb/MB0070\\_euro.px/table/tableViewLayout2/?rxid=cdcb978c-22b0-416a-aacc-aa650d3e2ce0](http://data.csb.gov.lv/pxweb/lv/Sociala/Sociala__ikgad__mb/MB0070_euro.px/table/tableViewLayout2/?rxid=cdcb978c-22b0-416a-aacc-aa650d3e2ce0)

<sup>14</sup>

[http://data.csb.gov.lv/pxweb/lv/ekfin/ekfin\\_\\_ikgad\\_\\_ikp/IK10\\_0010.px/table/tableViewLayout2/?rxid=788506a5-723b-4d8d-8d11-b62bdc8bc62b](http://data.csb.gov.lv/pxweb/lv/ekfin/ekfin__ikgad__ikp/IK10_0010.px/table/tableViewLayout2/?rxid=788506a5-723b-4d8d-8d11-b62bdc8bc62b)

<sup>15</sup> [http://www.csb.gov.lv/statistikas-temas/px\\_tabulas/ekonomiski-aktivo-iedzivotaju-skaitis-pec-dzimuma-43159.html](http://www.csb.gov.lv/statistikas-temas/px_tabulas/ekonomiski-aktivo-iedzivotaju-skaitis-pec-dzimuma-43159.html)

III Projekta mērķis: **uzlabot informācijas par VSAA datiem un pakalpojumiem pieejamību elektroniskā vidē, pilnveidojot informācijas sniegšanas veidu un pārskatot informācijas apjomu**

4. *Esošo E- pakalpojumu risinājuma integrēšana ar e-paneļa risinājumu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) un jauna publiskā pakalpojuma “Informācija par tiesībām saņemt VSAA pakalpojumu” ieviešana* veicinās nozares politikas mērķu sasniegšanu, palielinās iedzīvotāju informētību par VSAA pakalpojumiem kopumā un par savām tiesībām uz VSAA pakalpojumiem un radīs priekšnoteikumus, lai

- **pieaugtu iedzīvotāju labklājība, saņemot nākotnes pakalpojumu**, kuru iepriekš nesaņēma, jo nebija informēti par savām tiesībām uz pakalpojumu;

Uz sociālās apdrošināšanas principiem balstīts ieguvums vienam indivīdam no nākotnes pakalpojuma saņemšanas varētu sasniegt no 5 līdz 213 eiro mēnesī.

- **samazinātu pakalpojumu sniegšanas izmaksas** (izmaksas papīra paziņojumu nosūtīšanai pa pastu)

Projekta pārskata perioda ietvaros ieguvums no izmaksu samazinājuma paziņojumu nosūtīšanai (biroja papīra, aplokšņu un vēstuļu nosūtīšanas izmaksas) sasniegs **26 866 eiro**:

aprēķins: *klienti, kuriem ir tiesības uz VSAA pakalpojumiem, bet kuri par savām tiesībām nav informēti un tās neizmanto (aprēķinā ir 715 personas (11% no visām, kurām ir indikācija VDEAK atzinumā), kurām ir tiesības saņemt pabalstu transporta izdevumu kompensēšanai un 165 (3% no visām, kurām ir indikācija VDEAK atzinumā), kurām ir tiesības saņemt invalīda kopšanas pabalstu + vēl 300 personas, kas ir sociālā nodrošinājuma pabalstu saņēmēji, kuriem ir tiesības uz invaliditātes pensiju).*

*Viena biroja papīra kaste vidēji izmaksā 14,46 eiro ar PVN (500 lapas pakā, 5 pakas kastē) 1 180 personas (715 + 165+300 personas) x 1 lapa/500/5 x 14,46 = 7 eiro gadā x 14 gadi = 98 eiro. Viena sūtījuma izmaksas: ierakstītas vēstules nosūtīšana 1,41 eiro +15% netiešie izdevumi no 1,41 eiro = 1,62 eiro (sūtījumi 1 180 personām (715 + 165+300 personas) x 1,62 eiro = 1 912 eiro gadā. Kopā izmaksas biroja papīrs 7 eiro + vēstuļu nosūtīšana 1 912 eiro = 1 919 eiro gadā x 14 gadi = 26 866 eiro).*

IV Projekta mērķis: **uzlabot VSAA pakalpojumu sniegšanai nepieciešamo datu kvalitāti, pilnveidojot datu apmaiņas risinājumus**

5. *Esošo datu apmaiņas ar VID risinājumu maiņa* uzlabos uzkrāto datu kvalitāti un integritāti, radot priekšnoteikumus, lai

- **samazinātu pakalpojumu sniegšanas izmaksas** (nodarbināto produktivitātes celšanās datu kvalitātes rezultātā samazinoties darba apjomam datu kļūdu labošanai, pakalpojumu pārrēķināšanai un pārmaksu atgūšanai). Personāla izmaksu samazinājums panākams kontekstā ar 1.mērķa sasniegšanu un atspoguļots pie 1.mērķa;

- **samazinātu klientu sūdzības** (par datu nekvalitātes rezultātā saņemtiem kļūdainiem pakalpojumiem);

- **samazinātu nākotnes administratīvās izmaksas (neiegādājoties papildus serverus datu uzglabāšanai, apstrādei un arhivēšanai)**

Pārskata perioda ietvaros ieguvums no nākotnes izmaksu samazinājuma sasniegs **37 752 eiro**:

aprēķins: *izveidojot elektronisko dokumentu un datu arhivēšanas risinājumu, ievērojami samazināsies SAIS datu bāzes apjoms, kā rezultātā zudīs vajadzība iegādāties papildus serverus (tos regulāri atjaunot), pastāvīgi pieaugošu datu apjoma glabāšanai. Viena servera iegādes izmaksas ir 12 584 eiro, tos nepieciešams atjaunot reizi piecos gados (12 584 eiro x 3 = 37 752 eiro). Nākotnes izmaksu ietaupījums, neiegādājoties papildus serverus datu*

*uzglabāšanai, apstrādei un arhivēšanai ir 37 752 eiro projekta dzīves ciklā jeb 12 584 eiro reizi piecos gados.*

### **Projekta nemonetārie ieguvumi**

Pēc projekta ieviešanas:

➤ neskatoties uz VSAA pakalpojumu izpildes organizēšanu pēc specializācijas principa un VSAA pakalpojumu dalījumu pakalpojumu kopās, VSAA nodarbināto teritoriālais izvietojums netiek mainīts un esošās darba vietas tiek saglabātas, veicot tikai personāla pārprofilēšanu;

➤ minimizējot vai atsakoties no papīra dokumentu plūsmas un elektronizējot pakalpojumu nodrošināšanai nepieciešamo dokumentu apriti, tiks novērsti personas datu drošības riski;

➤ uzlabojot informācijas pieejamību un izpratni iedzīvotājiem par VSAA pakalpojumiem un viņu tiesībām saņemt šos pakalpojumus, uzlabosies arī sociālās apdrošināšanas sistēmas dalībnieku uzticēšanās sistēmai un motivācija tajā piedalīties, t.sk., veidojot pensiju uzkrājumu ;

➤ paplašinot e-iesniegumu klāstu un VPVKAC pieprasāmo VSAA pakalpojumu grozu, tiks uzlabots klientu apmierinātības līmenis.

### **Kopējie projekta ieguvumi (indikatīvi)**

Kopējie projekta sociālekonomiskie un citi projekta ieguvumi sastāda 19.6 milj.eiro visā projekta dzīves cikla laikā, t.sk.,

- projekta sociālekonomiskie ieguvumi sastāda 16.44 milj. eiro visā projekta dzīves cikla laikā jeb vidēji 1.26 milj. eiro gadā;
- tiešie ietaupījumi sastāda 3.2 milj. eiro visā projekta dzīves cikla laikā jeb vidēji 0.03 milj. eiro gadā;

Kopējās projekta investīciju un uzturēšanas izmaksas sastāda EUR 3 300 000.

**Rezultātā indikatīvi aprēķinātie sociālekonomiskie ieguvumi no projekta ir lielāki par projekta investīciju un uzturēšanas izmaksām.**

## 5. Projekta darbības, laika plāns un izmaksas

### 5.1. Projekta darbību īstenošanas laika grafiks

Nr.p.k.	Darbības nosaukums	2020				2021				2022				2023				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	D1: iegādāties, pielāgot un ieviest dokumentu skenēšanas apakšsistēmu SAIS (tai skaitā, nepieciešamo metadatu saglabāšanai pie skenētā dokumenta)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
2.	D2: izveidot elektronisko dokumentu aprites un glabāšanas „shēmu” SAIS ietvaros		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
3.	D3: paplašināt e-iesniegumu klāstu e-pakalpojuma Nr.172 „E-iesniegums VSAA pakalpojumiem” ietvaros, izveidojot 11 jaunus e-iesniegumus, kurus var pieprasīt bez papildus dokumentu iesniegšanas	X	X	X	X													
4.	D4: pilnveidot 12 informatīvos e-pakalpojumus, tai skaitā, saglabājot pakalpojuma rezultātu (iegūto izziņu) klienta darba vietā portālā www.latvija.lv vai aizstājot ar e-paneļa risinājumu klienta darba vietā portālā www.latvija.lv		X	X	X	X	X	X	X	X	X							
5.	D5: izveidot risinājumu pakalpojuma izpildes gaitas statusu nosūtīšanai uz klienta darba vietu portālā www.latvija.lv		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						



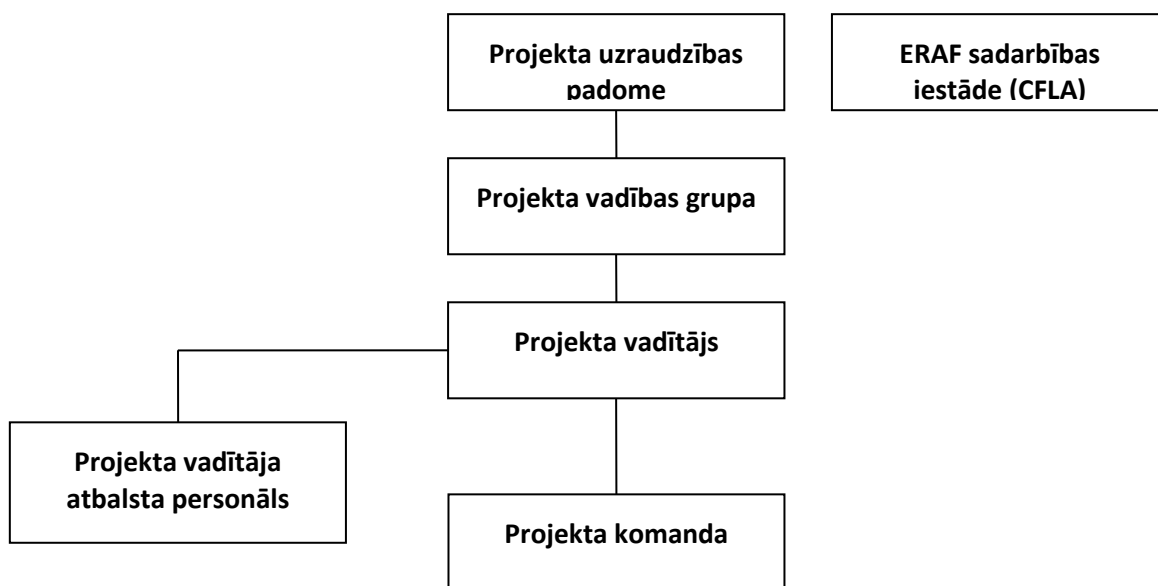
6.	D6: pārveidot SAIS funkcionalitāti darbam pēc specializācijas principa	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X							
7.	D7: izveidot pakalpojumu pieprasījumu sadales mehānismu	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X							
8.	D8: izveidot pakalpojumu apstrādes monitoringu, lai nodrošinātu darbinieku vienādu noslodzi un varētu operatīvi analizēt darba izpildes rādītājus				X	X	X	X	X	X	X							
9.	D9: izveidot jaunu e-pakalpojumu „Paziņojums par tiesībām uz VSAA pakalpojumu”					X	X	X	X	X	X	X						
10.	D10: pilnveidot datu apmaiņas ar VID risinājumu	X	X	X	X	X	X											
11.	D11: izstrādāt un ieviest vēsturisko datu arhivēšanas risinājumu	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					
12.	D12: izstrādāt 10 atvērto datu kopas						X	X	X	X	X	X						
13.	D13: izveidot saskarni elektroniskai datu nodošanai uz LNA	X	X	X	X	X	X	X	X	X								
14.	D14: lietojamības projektēšana un testēšana	X	X	X	X	X	X	X										
15.	D15: izstrādāt darbu sadales konfigurāciju pakalpojumu apstrādei nepieciešamajiem dokumentiem													X	X	X	X	X

## 5.2. Projekta izmaksu sadalījums

	Finansējuma avots	2020, <i>eiro</i>	2021, <i>eiro</i>	2022, <i>eiro</i>	2023, <i>eiro</i>	KOPĀ <i>eiro</i>	%
1.	ERAF finansējums	289 090	995 839	824 683	695 389	2 805 000	85
2.	Valsts budžeta finansējums	51 016	175 736	145 532	122 716	495 000	15
3.	Pašvaldības budžeta finansējums	0	0	0	0	0	0
4.	<b>Kopējās izmaksas</b>	340 106	1 171 575	970 215	818 104	3 300 000	100

Projekta rezultātā radīto risinājumu uzturēšanai izmaksas nav nepieciešamas. Ņemot vērā, ka visi risinājumi vēlāk pamatā maināmi, mainoties normatīvajam regulējumam, izmaiņu realizācijai nepieciešamais finansējums tiks pieprasīts, vērtējot konkrēto normatīvo aktu ietekmi uz IS.

## 6. Projekta organizācija un pārvaldība



Attēls 13 Projekta pārvaldības struktūra

Projekta pārvaldības ietvaros definētas šādas struktūras un to lomas:

➤ **Projekta uzraudzības padome (turpmāk – Padome)**, kas izveidota Labklājības ministrijā vienota visiem ERAF finansētajiem projektiem un tās kompetenci nosaka Labklājības ministrijas 2017.gada 11.oktobra rīkojums Nr.87. Padome (1) uzrauga projekta mērķu un rezultātu sasniegšanu, (2) iepazīstas ar projekta aktivitāšu īstenošanas un rezultāta atbilstību gala lietotāju un sadarbības partneru vajadzībām, (3) izvērtē pasākuma starprezultātus un izstrādā priekšlikumus tiesiskā ietvara un atbalsta pilnveidošanai;

➤ **Projekta vadības grupa** (1) veic projekta īstenošanas gaitas pārraudzību, (2) saskaņo un koriģē projekta plānus, (3) akceptē nodevumus, (4) veic projekta risku uzraudzību;

➤ **Projekta vadītājs** (1) atbild par projekta īstenošanu saskaņā ar projekta ieviešanas laika grafiku un finansēšanas plānu, (2) organizē projekta komandas darbu un sadarbību ar piegādātājiem, (3) sagatavo atskaites un informāciju par projektu statusu uzraugošajām institūcijām, (4) pārstāv projektu organizācijā un ārpus tās.

### Projekta komanda:

- ✓ *Biznesa procesu analītiķis* 1) identificē pamatdarbības un koplietošanas pakalpojumu procesus, 2) veic šo procesu konceptuālo analīzi, 3) atbilstoši veiktajai analīzei definē uzdevumu ar biznesa procesu analīzi saistīto ārpakalpojumu sniedzējam, izstrādā risinājuma biznesa prasības, 4) uzrauga ārpakalpojumu izpildi ar biznesa procesu analīzi saistītos uzdevumos (t.sk. detalizētas biznesa procesu analīzes un procesu optimizācijas priekšlikumu izstrādi), 5) nodrošina optimizācijas priekšlikumu ieviešanu, 6) izvērtē ārpakalpojuma darbu nodevumu atbilstību sākotnēji veiktajai konceptuālajai analīzei;
- ✓ *Sistēmanalītiķis* piedalās IKT risinājumu projektēšanā, izstrādē un ieviešanā, veicot vai uzraugot projektēšanas, izstrādes un ieviešanas darbus;
- ✓ *Risinājumu (platformas, pakalpojumu) attīstības vadītājs* 1) nodrošina projekta ietvaros attīstāmo IKT risinājumu attīstības plānošanu un vadību, 2) veic attīstības plānošanu, vadot vai uzraugot IKT risinājumu projektēšanu, izstrādi, ieviešanu un ekspluatāciju pēc projekta ieviešanas ar mērķi nodrošināt risinājumu ilgtspēju, t.sk. atbilstību lietotāju vajadzībām un vienotai IKT arhitektūrai;

- ✓ *Sistēmu analītiķis - IS testētājs* 1) informācijas sistēmas izstrādes posmos pārbauda tās atbilstību pasūtītāja prasībām, identificē iespējamās nepilnības un kļūdas, 2) sagatavo programmatūras testēšanas plānu, 3) pārbauda, vai programma ir saprotama, loģiski sakārtota un ērti izmantojama, 4) gatavo testēšanas pārskata dokumentus.
- ✓ *Sistēmu analītiķis – procesu vadības vecākais eksperts un daļas vadītājs* 1) sniedz nepieciešamo informāciju procesu analīzei, 2) sniedz eksperta viedokli par optimizācijas risinājumu izstrādes iespējām, 3) definē funkcionālās prasības IKT risinājumu izstrādē, izstrādā risinājuma biznesa prasības, 4) piedalās IKT risinājumu nodevumu izvērtēšanā ar mērķi konstatēt to atbilstību pamatdarbības vajadzībām.

## 7. Projekta ierosināšana un kontaktpersonas

Projekta nepieciešamība balstīta uz valsts pārvaldes reformu plānā paredzētajiem reformu virzieniem un pasākumiem, kuru īstenošanas iniciatīvas VSAA sniegto publisko pakalpojumu kvalitātes paaugstināšanai un izmaksu samazināšanai paredz 2018.gada 17.janvārī labklājības ministra apstiprinātā VSAA darbības stratēģija 2017.-2019.gadam. Izmaiņu veikšana VSAA darbībā nav iespējama bez investīcijām informācijas sistēmu attīstībā. Projekta „Publisko pakalpojumu daudzkanālu piegādes tehnoloģisko risinājumu izveide Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras pakalpojumu nodrošināšanai” īstenošanai piesaistot Eiropas Savienības struktūrfondu (ERAF) finansējumu, plānots sasniegt VSAA stratēģiskos mērķus. No projekta sekmīgas realizācijas būs atkarīga plānoto darbības rezultātu sasniegšana un priekšnoteikums, lai šos rādītājus uzlabotu arī pēc projekta pabeigšanas.

Projekta ietvaros izvirzīti šādi mērķi un to sasniegšanu apliecinošie iznākumi:

### 1. mērķis: uzlabot VSAA pakalpojumu sniegšanas procesu efektivitāti, pilnveidojot informācijas sistēmu funkcionalitāti

Iznākumi: pilnveidoti darbības procesi, samazināts lietvedībā nodarbināto skaits, pilnveidotas IS, īstenoti VPVKAC nodarbināto apmācību un projekta publicitātes pasākumi, publicētas atvērto datu kopas, izveidota jauna saskarne datu nodošanai (LNA);

### 2. mērķis: uzlabot VSAA pakalpojumu pieejamību elektroniskā vidē un Valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros

Iznākumi: uzlaboti e-pakalpojumi, pilnveidotas IS, īstenoti VPVKAC nodarbināto apmācību un projekta publicitātes pasākumi, EP172 ietvaros izstrādāti jauni e-iesniegumi pakalpojumiem;

### 3. mērķis: uzlabot informācijas par VSAA datiem un pakalpojumiem pieejamību elektroniskā vidē, pilnveidojot informācijas sniegšanas veidu un pārskatot informācijas apjomu

Iznākumi: pilnveidoti darbības procesi, uzlaboti e-pakalpojumi, ieviests jauns e-pakalpojums (“Paziņojums par tiesībām saņemt VSAA pakalpojumu”), pilnveidotas IS, īstenoti VPVKAC nodarbināto apmācību un projekta publicitātes pasākumi;

### 4. mērķis: uzlabot VSAA pakalpojumu sniegšanai nepieciešamo datu kvalitāti, pilnveidojot datu apmaiņas risinājumus

Iznākumi: pilnveidoti darbības procesi, pilnveidotas IS, pilnveidots datu apmaiņas risinājums (VID).

Iestādes ieguvumus projekta rezultātā raksturo šādi rezultātu rādītāji:

	Rezultāta rādītājs	Mērvienība	Sākotnējā vērtība	Sasniedzamā vērtība 2 gadus pēc	Sasniedzamā vērtība 3 gadus pēc

			(2017.)	projekta beigām (2025.)	projekta beigām (2026.)
1.	Pakalpojumu sniegšanai izmantoto papīra dokumentu īpatsvars no kopējā procesā izmantoto dokumentu apjoma	%	71	40	30
2.	Pakalpojumu pieprasījumu īpatsvars, izmantojot projektā radītos 11 e-iesniegumus no kopējā atbilstošo pieprasījumu skaita (96 535)	%	0	40	53
3.	Portālā <a href="http://www.latvija.lv">www.latvija.lv</a> pieejamo VSAA e-iesniegumu veidu skaits (kopējais VSAA pakalpojumu skaits ir 62)	skaits	22	33	33
4.	Pilnībā elektronizēto VSAA pakalpojumu skaits no kopējiem 62 pakalpojumiem	skaits	34	45	45
5.	Pakalpojumu skaits, par kuriem tiek sagatavoti proaktīvie paziņojumi no kopējiem 62 pakalpojumiem	skaits	2	7	7
6.	Latvijas Nacionālajam arhīvam glabāšanai nodoto elektronisko datu īpatsvars no kopējās nododamās informācijas apjoma par VSAA pakalpojumiem	%	0	100	100
7.	Amatu skaits lietvedības funkcijai /procesam	skaits	81	71	71
8.	Vidējais pakalpojumu apstrādes laiks	minūtes	25	22	21

Projekta galvenā ārējā atkarība ir neprognozējamas normatīvo aktu izmaiņas. Būtiskas izmaiņas normatīvajos aktos vienmēr ienes izmaiņas IS, kas ierobežo projekta realizācijai piesaistāmos cilvēkresursus un var izraisīt novirzes no projekta laika plāna.

Ārējā atkarība skatāma arī datu apmaiņas kontekstā ar VID. Ņemot vērā, ka datu apmaiņa tiks pilnveidota vienlaikus ar abu pušu IS attīstības projektiem, datu apmaiņas risinājumu izstrādi var kavēt neprecīzas un nepilnīgas biznesa prasības.

Loma	Amats, Vārds Uzvārds	Kontakinformācija
Projekta pārvaldnieks*	Direktore Inese Šmitiņa	<a href="mailto:Inese.Smitina@vsaa.gov.lv">Inese.Smitina@vsaa.gov.lv</a> Tāl. .67011838
Risinājuma īpašnieks**	Direktores vietniece Ilze Andersone	<a href="mailto:Ilze.Andersone@vsaa.gov.lv">Ilze.Andersone@vsaa.gov.lv</a> Tāl. 29172494
Projekta vadītājs	Informācijas sistēmu izstrādes daļas projekta vadītāja Ināra Cīmure	<a href="mailto:Inara.Cimure@vsaa.gov.lv">Inara.Cimure@vsaa.gov.lv</a> Tāl. 29140221

\* persona, kas būs atbildīga par projekta organizāciju un īstenošanu iestādes – īstenotājas augstākās vadības līmenī, projekta uzraudzības padomes vadītājs

\*\* persona, kas būs atbildīga par jaunradītā risinājuma izmantošanu