



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru (VPVKAC) tīkla darbība 2023. gadā un attīstība

LPS, marts 2023



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Vīzija

Moderna un atvērta valsts pārvalde

(Valsts pārvaldes pakalpojumu digitālā
transformācija)

Digitālās transformācijas
pamatnostādnes 2021-27

- Valsts pārvaldes **pakalpojumi** sabiedrībai **pieejami ērti**, atbilstoši **vienas pieturas aģentūras** principam kā digitālajā, tā analogā vidē, pieprasot pēc iespējas mazu pakalpojuma saņēmēja iesaisti un pūles, saņemot pakalpojumu.
- **Klātienē** pakalpojumi tiek **sniegti ģeogrāfiski pieejamā vienotā, profesionālā tīklā**.
- Digitālajā vidē radīta iespēja pieprasīt valsts pakalpojumus un sazināties ar valsts un pašvaldību iestādēm, izmantojot **audio un video komunikācijas** iespējas.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Vīzijas īstenošana

Moderna un atvērta valsts pārvalde

(Valsts pārvaldes pakalpojumu digitālā
transformācija)

Digitālās transformācijas
pamatnostādnes 2021-27

Valstī vienots, specializēts pakalpojumu sniegšanas tīkls klientu klātienē apkalpošanai.

Teritoriālā piekļūstamība:

pakalpojums pieejams katrā teritoriālā vienībā / apdzīvotā vietā.

Efektivitāte – nodalīti līmeņi:

1. klientu klātienē apkalpošana;
2. padziļināta iestādes konsultācija.

Unificēšana:

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



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

VPVKAC tīkla funkcionalitāte





Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pašreizējā situācija



VPVKAC skaitļos

- ✓ 35 pašvaldībās
- ✓ 211 pakalpojumu punkti
- ✓ 15 zvanu centri
- ✓ 13 valsts tiešās pārvaldes iestāžu
122 pakalpojumi
- ✓ pašvaldību pakalpojumi
- ✓ dotācija tīkla darbībai (1200 EUR
gadā / VPVKAC + 2 EUR par groza
pakalpojumu)

VPVKAC loma ir nodrošināt pakalpojumu pieejamību **cilvēkiem, kuri citādi digitālai videi nevar piekļūt**, vai ir nepietiekamas digitālās prasmes, tā veicinot vispārējo iekļaušanos digitālajā telpā.

VPVKAC **aizstāj** valsts iestāžu slēgtos apkalpošanas centrus reģionos, izmantojot vienotu, sistēmisku klientu apkalpošanas politiku – viens tīkls, vienota pieeja, vienveidīgs pakalpojuma sniegšanas standarts.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Labums iedzīvotājam



Nodrošinājums

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

Pakalpojumu pieejamība

- Visām sabiedrības grupām:
 - klientam, kurš citādi digitālai videi nevar piekļūt, vai ir nepietiekamas digitālās prasmes,
 - klientam, kam nepieciešama konsultācija nestandarta situācijā.
- Katrā pagastā.
- Daudzveidīgos kanālos.
- Kompensē valsts iestāžu slēgtos apkalpošanas centrus.
- Pakalpojumu pieteikšanas vienveidība visā valstī.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Valsts pārvaldes vienotie klientu apkalpošanas centri

VPVKAC

Izaicinājumi

- Sadrumstalota klientu apkalpošanas pārvaldība.

Esošajā iestāžu KAC un VPVKAC organizācijā nav iespējams nodrošināt centralizētu, uz vienādiem kvalitātes standartiem balstītu klientu apkalpošanu klātienē.

- Ģeogrāfiskā pieejamība.

- Neviendabīgs iestāžu KAC tīkls ar ierobežotu ģeogrāfisko pieejamību.

- VPVKAC 35 pašvaldībās no 43.

- Ierobežots VPVKAC pakalpojumu grozs.

atsevišķi pieprasītākie pakalpojumi.

- Ierobežota attālināta saziņa ar iestāžu ekspertiem.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Valsts pārvaldes vienotie klientu apkalpošanas centri

VPVKAC

Nepieciešamā rīcība VPVKAC attīstībai

Teritoriāla paplašināšana

- Izveidot 592 VPVKAC – katrā pagastā, galvenokārt, bibliotēkās.

Pakalpojumu klāsta paplašināšana

- Attīstīt VPVKAC tīklu kā vienotu visu publisko pakalpojumu sniegšanas kontaktpunktu tīklu, kuram ir nepieciešamie resursi klientu apkalpošanas funkcijas nodrošināšanai
 - cilvēki (apmācīti darbinieki),
 - procesi (pakalpojuma sniegšanas vadlīnijas, normatīvais regulējums),
 - tehnoloģijas (IKT tehnoloģijas klientu apkalpošanai).
- Īstenot VPVKAC tīklā iestādes speciālista attālinātas, individuālas konsultācijas (*telepresence*).



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Valsts pārvaldes pakalpojumu palīdzības dienests

VPPPD

Nepieciešamā rīcība VPPPD attīstībai

Attālināta atbalsta attīstīšana

- Izveidot VPPPAD kā vienotu palīdzības dienestu visiem publiskajiem pakalpojumiem.
- Ir nepieciešamie resursi klientu attālinātas apkalpošanas funkcijas nodrošināšanai
 - cilvēki (apmācīti darbinieki),
 - procesi (pakalpojuma sniegšanas vadlīnijas, normatīvais regulējums),
 - tehnoloģijas (IKT tehnoloģijas klientu apkalpošanai).

Pakalpojumu klāsta paplašināšana

- Atbalsts portāla Latvija.gov.lv pakalpojumu pieteikšanai neklātienas komunikācijas kanālos (zvans, īsziņa, e-pasts, sociālie tīkli, tērzēšana, informācijas ievades formas).



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

ĀTRĀK > ĒRTĀK > IZDEVĪGĀK



Paldies!

Maija.Anspoka@varam.gov.lv