



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija


Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru (VPVKAC) tīkls

Seminārs 2022. gada 23. februārī



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

«Vienas pieturas
aģentūras» princips
pakalpojumu
saņemšanā



“**Vienas pieturas aģentūras**” (VPA)
principa ieviešana pakalpojumu saņemšanā
gan klātienē, gan digitāli, **ir** noteikta kā
valdības prioritāte.

- VPA princips paredz iespēju iedzīvotājiem **vienuviet saņemt valsts un pašvaldību pakalpojumus.**
- VPA principa **attīstībai nepieciešama vienota un efektīvi funkcionējoša** pakalpojumu nodrošināšanas **sistēma.**
- **Būtiska loma** – Valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru (VPVKAC) tīkla darbībai, **turpmāk – arī bibliotēkām,** kas kalpo par pamatu pakalpojumu **sistēmas attīstībai.**



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

VPVKAC tīkla darbība skaitļos (1)



242 173
pakalpojumu
reģistrācijas
gadījumi



11 VPVKAC
atbalsta portāla
Latvija.lv lietotājus
– portāla zvanu
centri



13 valsts
tiešās
pārvaldes
iestādes



131 VPVKAC
2022.gada 1.februārī

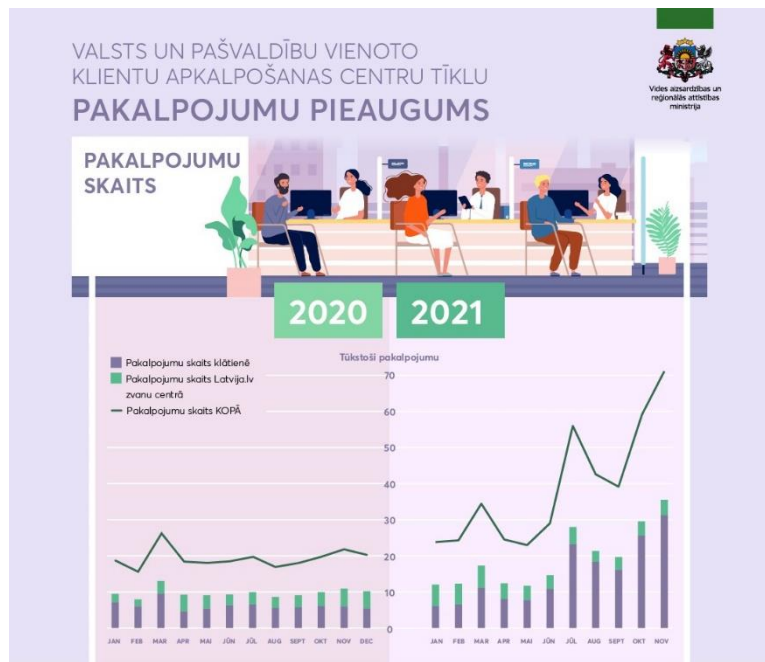


97 valsts
tiešās
pārvaldes
iestāžu
pakalpojumi



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

VPVKAC tīkla darbība skaitļos (2)

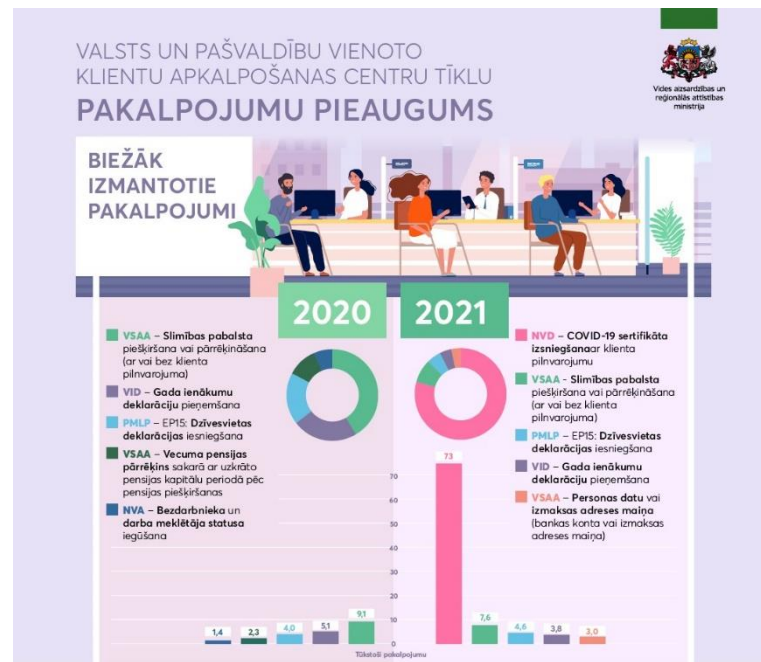


NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Savienības
strukturārfondi un
Kohēzijas fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Savienības
strukturārfondi un
Kohēzijas fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu nodrošināšanas jaunais modelis



VPVKAC
kā vienots
pakalpojumu
sniegšanas
kontaktpunkts

VPVKAC un VPPPD – vienots pakalpojumu sniegšanas kontaktpunkts

Resursi

Cilvēki

Procesi

Tehnoloģijas

1. pakalpojumu grupa

Iedzīvotājiem
Uzņēmējiem

Pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas atbalsts (VPVKAC un VPPPD)

- Klienta darba vietas nodrošināšana
- Informēšana par valsts pārvaldes pakalpojumiem
- Konsultāciju un atbalsta sniegšana
- Klientu apmācība
- Atsevišķu valsts pārvaldes pakalpojumu pieteikšana pilnvarotā e-pakalpojuma risinājumā
- Valsts Sociālās apdrošināšanas aģentūras un Valsts ieņēmumu dienesta pakalpojumu pieteikšana papīra veidlapās
- Portālā Latvija.lv lietotāju atbalsta sniegšana
- Klientu apkalpošana telefoniski un e-pastā
- Pakalpojuma sniegšana saskaņā ar LDC līgumu
- Iestādes speciālista attālinātas, individuālas konsultācijas nodrošināšana

2. pakalpojumu grupa

Iestādēm
Pašvaldībām

Klientu apkalpošanas funkcijas īstenošana 0. un 1.līmenī

VPVKAC

- Klātienē klientu apkalpošanas pieejamības nodrošināšana (fiziskā infrastruktūra un materiāltehniskais nodrošinājums)
- Klientu apkalpošanas speciālistu 0. un 1.līmeņa atbalsta sniegšanai klātienē un atbalsts attālinātā ierēdņa konsultācijas nodrošināšanā ar iestādes speciālistu

VPPPD

- Nodrošina fizisko infrastruktūru un materiāltehnisko nodrošinājumu VPPPD darbībai
- Nodrošina klientu apkalpošanas speciālistu 0. un 1.līmeņa atbalsta sniegšanai neklātienē (zvans; e-pasts; Latvija.lv elektroniskajās formās iesniegtie jautājumi, ierosinājumi un sūdzības; tērzēšana; atbilžu sniegšana uz sociālajos tīklos saņemtajiem jautājumiem)

3. pakalpojumu grupa Komercesektoram

Nākotnē ieteicams izvērtēt šādas pakalpojumu grupas attīstīšanu.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

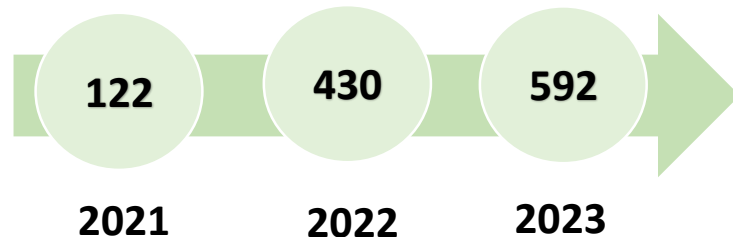
VPVKAC tīkla teritoriāla paplašināšana

VPVKAC tīkls kā **vienots** pakalpojumu
sniegšanas **kontaktpunktu tīkls** ar
resursiem klientu **apkalpošanas**
nodrošināšanai

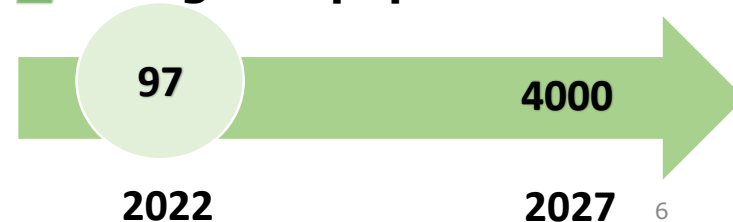
IESPĒJAS



VPVKAC tīkla **ģeogrāfiska** **paplašināšana**



VPVKAC **pakalpojumu** **groza paplašināšana**





Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Bibliotēku loma, īstenojot VPA principu pakalpojumu nodrošināšanā (1)

Esošie kanāli

VPVKAC
tīkls

Iestāžu KAC
tīkls

Plānotie kanāli

VPVKAC tīkls

VPVKAC
pilsētā,
valstspilsētā

VPVKAC
pagasta
bibliotēkā

Iestāžu
KAC tīkls

Pakalpojumu pieejamības uzlabošanai paredzēts **nodrošināt klātienē apkalpošanu katrā pagastā**, izmantojot esošo VPVKAC un pašvaldību bibliotēku tīklu

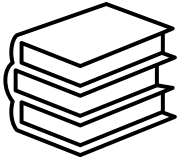
VPVKAC tīkls kombinācijā ar pašvaldību bibliotēku tīklu **nodrošinās iedzīvotājiem klātienē pakalpojumu** ģeogrāfisko pieejamību un atbalstu pakalpojumu pieteikšanā



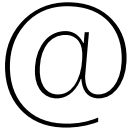
Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Bibliotēku loma, īstenojot VPA principu pakalpojumu nodrošināšanā (2)

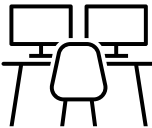
- Ar ko ir jāērēķinās, ja pašvaldība pieņem lēmumu par VPVKAC atvēršanu bibliotēkā?



- Ikgadējas mācības visiem VPVKAC speciālistiem, t.sk. bibliotekāriem.
- Informēšana par pakalpojumiem.
- Klientu atbalsts un apmācība e-pakalpojumu pieteikšanā, e-adreses izveidē un lietošanā.



- Pakalpojumu pieteikšana ar klienta pilnvarojumu (pilnvarotais e-pakalpojums).
- Attālinātā ierēdņa pakalpojuma organizēšana.
- Pakalpojuma gadījuma reģistrēšana VPVKAC pakalpojumu vadības sistēmā www.pakalpojumucentri.lv.



- Klienta darba vietas iekārtošana pakalpojumu pašpieteikšanai ar iespēju skenēt un kopēt ar pakalpojumu pieteikšanu saistīto informāciju.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

VPVKAC dotācijas jaunā modeļa koncepts



Dotācijas saņēmēji

- **VPVKAC** – pašvaldības, kas nodrošina klātienēs klientu apkalpošanu;
- **VPPPD** – pašvaldības, kas nodrošina attālināto kontaktu apkalpošanu.

1

Investīciju dotācija

Fiksētā daļa

2

Uzturēšanas dotācija

Fiksētā daļa (pakalpojumu pieejamība)

Mainīgā daļa (pakalpojuma apjoma
izpilde)

Mainīgā daļa (kvalitātes kritēriju izpilde)



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Paldies par sadarbību!

Maija.Anspoka@varam.gov.lv