

Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Valsts vienotie klientu apkalpošanas centri

Maija Anspoka

Publisko pakalpojumu departaments, Vienas pieturas aģentūras nodaļa, vecākā eksperte

BiSMART konference «Vieda valsts pārvalde»

28.04.2016.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Rīcības mērķis un ceļa karte

Koncepcija par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi.

„Vienas pieturas” aģentūras principa ieviešana **valsts un pašvaldību** pakalpojumu sniegšanā:

- izmantojot informācijas tehnoloģiju iespējas;
- uzlabojot publisko pakalpojumu pieejamību;
- veicinot publiskās pārvaldes efektivitāti.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Raksturīgākie elementi

- Izveidots Valsts un pašvaldību vienotais klientu apkalpošanas centru tīkls (VPVKAC).
- Netiek veidota jauna institūcija.
- Iestāžu tvērumis: **LAD, NVA, PMLP, UR, VDI, VID, VSAA, VZD.**
- Minimālais valsts pakalpojumu grozs novadu VPVKAC – nedalāms kopums.
- Publisko pakalpojumu daudzkanālu piegādes platforma.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Valsts un pašvaldības pakalpojumi vienkopus

No klienta skatu punkta - valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamība vienkopus

- Sadarbība ar pašvaldībām.
- Sadarbība ar valsts iestādēm.
- Informācijas apkopošana un analīze.
- Klientu apmierinātības mērīšana.
- Problēmu risināšana.
- Regulāras mācības.
- Pašvaldību esošās infrastruktūras izmantošana.
- Vienāds finansēšanas modelis.
- Pakalpojumu vadības sistēma.
- Tipveida sadarbības līgums starp pašvaldību, iestādi un VARAM.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pašvaldību atbildība

- VPVKAC darba organizēšana un nodrošināšana.
- Iesniegumu pieņemšana.
- Klientu informēšana par valsts iestāžu pakalpojumiem.
- Atbalsts e-pakalpojumu lietošanā.
- Klienta darba vietas uzturēšana u.c.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Valsts un pašvaldību pakalpojumi vienkopus

www.latvija.lv/pakalpojumucentri

**Pakalpojumu
pieteikšana
klātienē**

**Informācijas
sniegšana**

**Konsultācijas
par e-
pakalpojumiem**



&





Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Sasniegtie rezultāti

VPVKAC *novadu* nozīmes attīstības centros

Pieņemti virs
10`000
pakalpojumu
pieteikumu

Sniegtas ~ 4`000
konsultācijas

Pakalpojumi pieejami **1 986 096** iedzīvotājiem



Pakalpojumi tiek nodrošināti **56** novados

Kurzemē **12** Vidzemē **13**

Zemgalē **23** Latgalē **11**

Rīgas
reģionā **13**



72 VPVKAC visā Latvijā

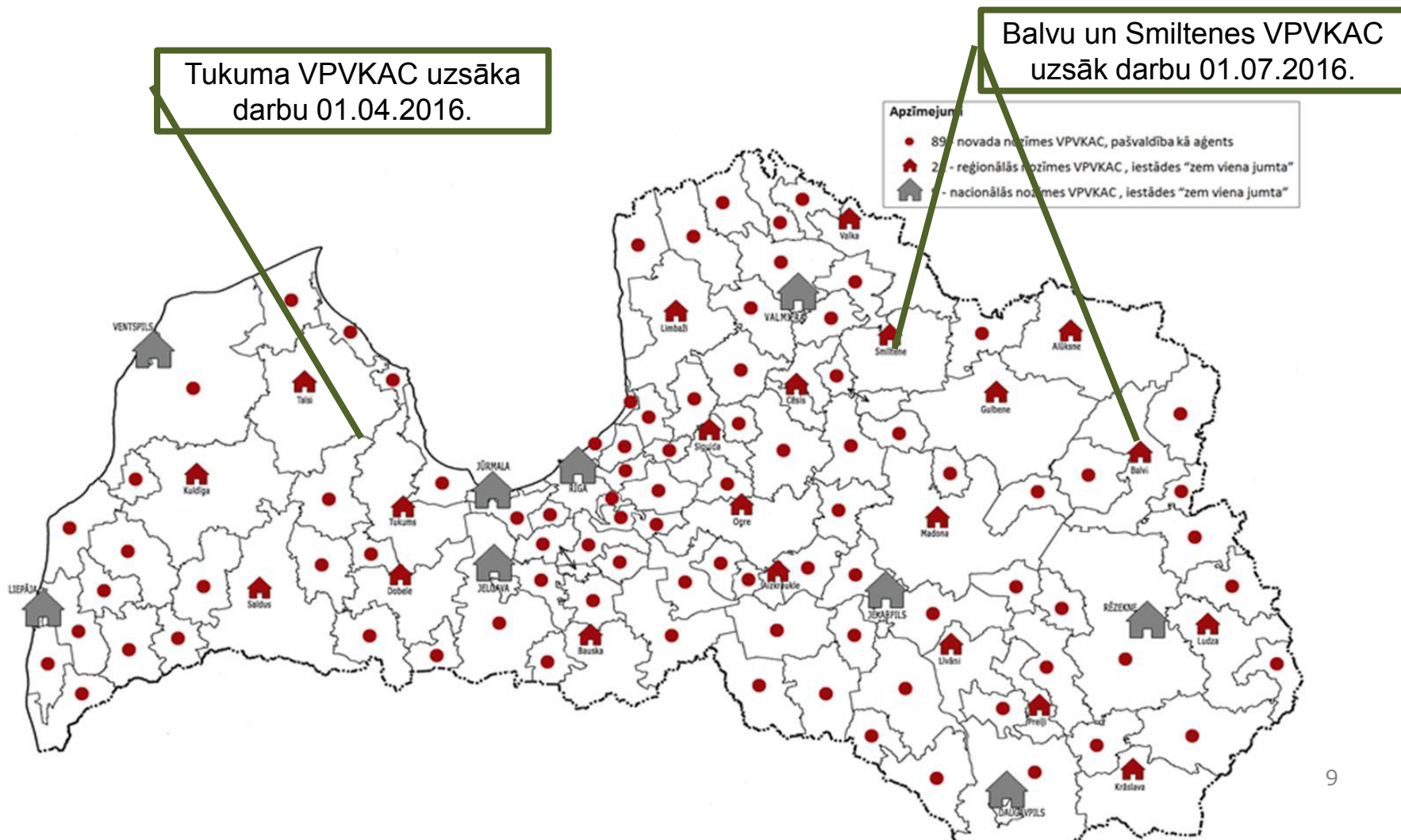
- Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra
- Valsts iepirkumu dienests
- Nodarbinātības valsts aģentūra
- Uzņēmumu reģistrs
- Valsts zemes dienests
- Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde
- Valsts darba inspekcija
- Lauku atbalsta dienests



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Sasniegtie rezultāti

VPVKAC *reģionu* nozīmes attīstības centros

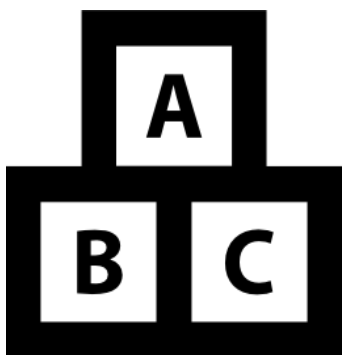




Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Ieguvumi

Iestāžu filiāļu slēgšana (VSAA, VID)



**Labāka
pakalpojumu
pieejamība.
1,24 st.
ietaupījums**



**Samazināts
administratīvais
slogs.
8,2 milj. EUR
ietaupījums**



**Atbalsts
e-pakalpojumu
izmantošanai**

**97% klientu ir ļoti apmierināti un apmierināti
ar iespēju savā pašvaldībā saņemt arī valsts
pakalpojumus**



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Turpmākā virzība

- Esošo VPVKAC darbība, monitorings, attīstība:
 - ✓ sadarbība ar pašvaldībām;
 - ✓ sadarbība ar valsts iestādēm;
 - ✓ finansēšanas modeļa izstrāde.
- Nodrošināta publisko pakalpojumu pieejamība visos reģionos - jaunu VPVKAC izveide ar 2017. gadu.
- Ministru kabineta noteikumu izstrāde, nosakot:
 - ✓ vienotu pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības procesu;
 - ✓ VPVKAC veidus un sniegto pakalpojumu apjomu;
 - ✓ kārtību valsts pārvaldes pakalpojumu elektronizācijai un e-pakalpojumu pieejamībai.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

VPVKAC tīkla ieviešanas laika grafiks 2015 - 2018

VPVKAC novadu nozīmes attīstības centros

56

23

10

VPVKAC reģionālās un nacionālās nozīmes attīstības centros

3

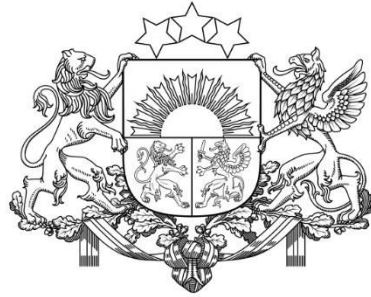
5

2015

2016

2017

2018



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pateicos par uzmanību!

Jautājumi?