

Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

# Valsts pārvaldes pakalpojumu nodrošināšanas sistēmas konceptuālais modelis

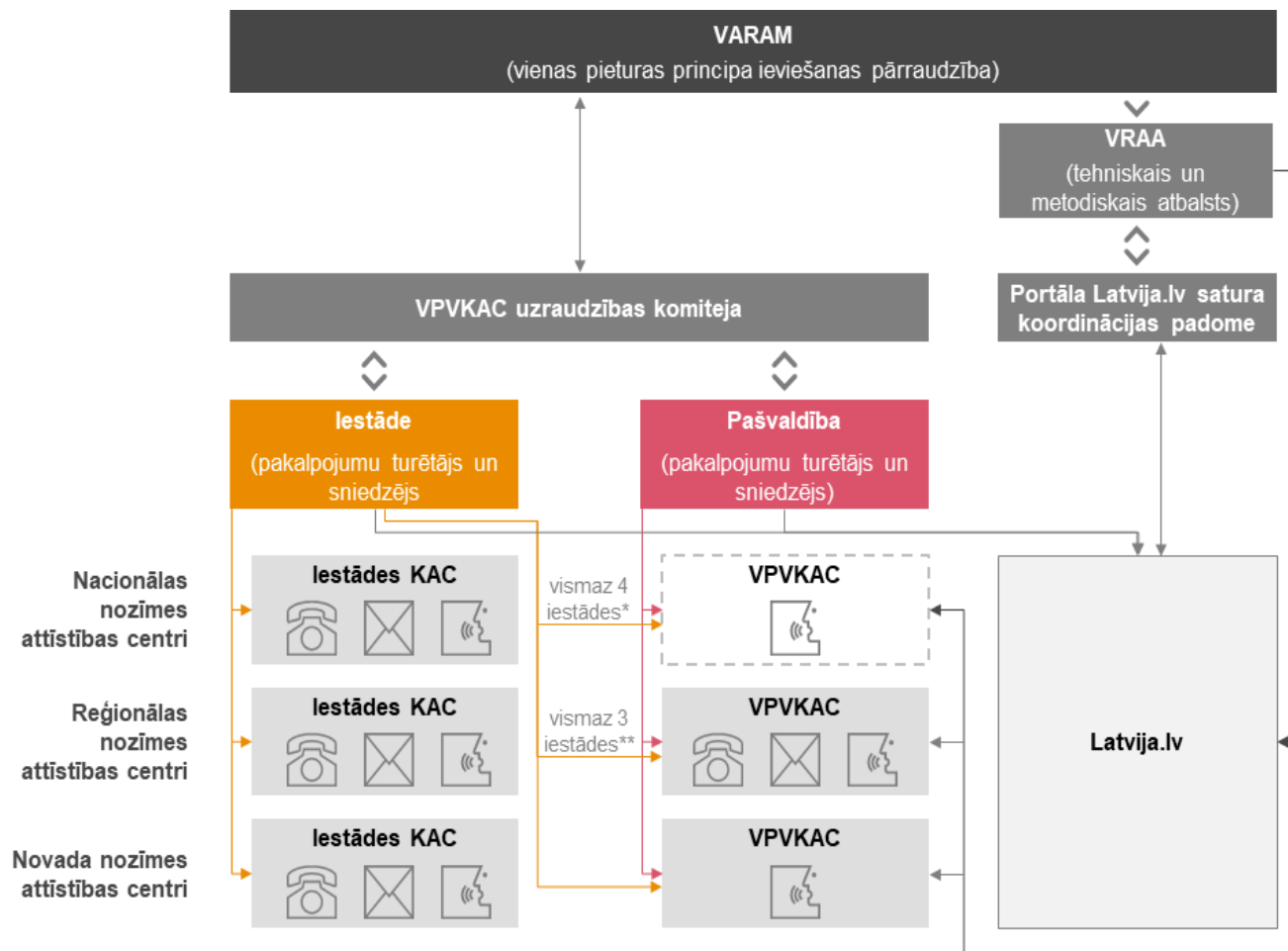
22.01.2021.

LPS



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

# Pašreizējais pakalpojumu nodrošināšanas modelis



\* vismaz četras iestādes visās darbīnās sniedz visus savā pārziņā esošus pakalpojumus.

\*\* vismaz trīs iestādes vismaz vienu darbīnu nedēļā sniedz visus savā pārziņā esošus pakalpojumus.



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

## Misija, vīzija, mērķis

---

### Misija

Valsts un pašvaldību vienotie klientu apkalpošanas centri palīdz iedzīvotājiem un uzņēmējiem saņemt valsts pārvaldes pakalpojumus un nodrošina iestādēm pakalpojumu pieteikšanu un piegādi klātienē.

---

### Vīzija

Valsts pārvaldes pakalpojumi iedzīvotājiem un uzņēmējiem ir lietotājiorientēti –vienlīdz pieejami visai sabiedrībai, atbalstoši un personalizēti. Valsts pārvalde pakalpojumu sniegšanā ir atvērta un efektīva, izmanto mūsdienu tehnoloģiju iespējas un inovatīvus risinājumus, kā arī sadarbojas nacionāli un pāri robežām.

---

### Mērķis

Nodrošināt lietotājiorientētu, inovatīvu un efektīvu valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanu VPVKAC tīklā.



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

# VPVKAC kā vienots pakalpojumu sniegšanas kontaktpunkts

## VPVKAC un VPPPD – vienots pakalpojumu sniegšanas kontaktpunkts

### Resursi

Cilveki

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 Komerccsektoram

Nākotnē ieteicams izvērtēt šādas pakalpojumu grupas attīstīšanu.

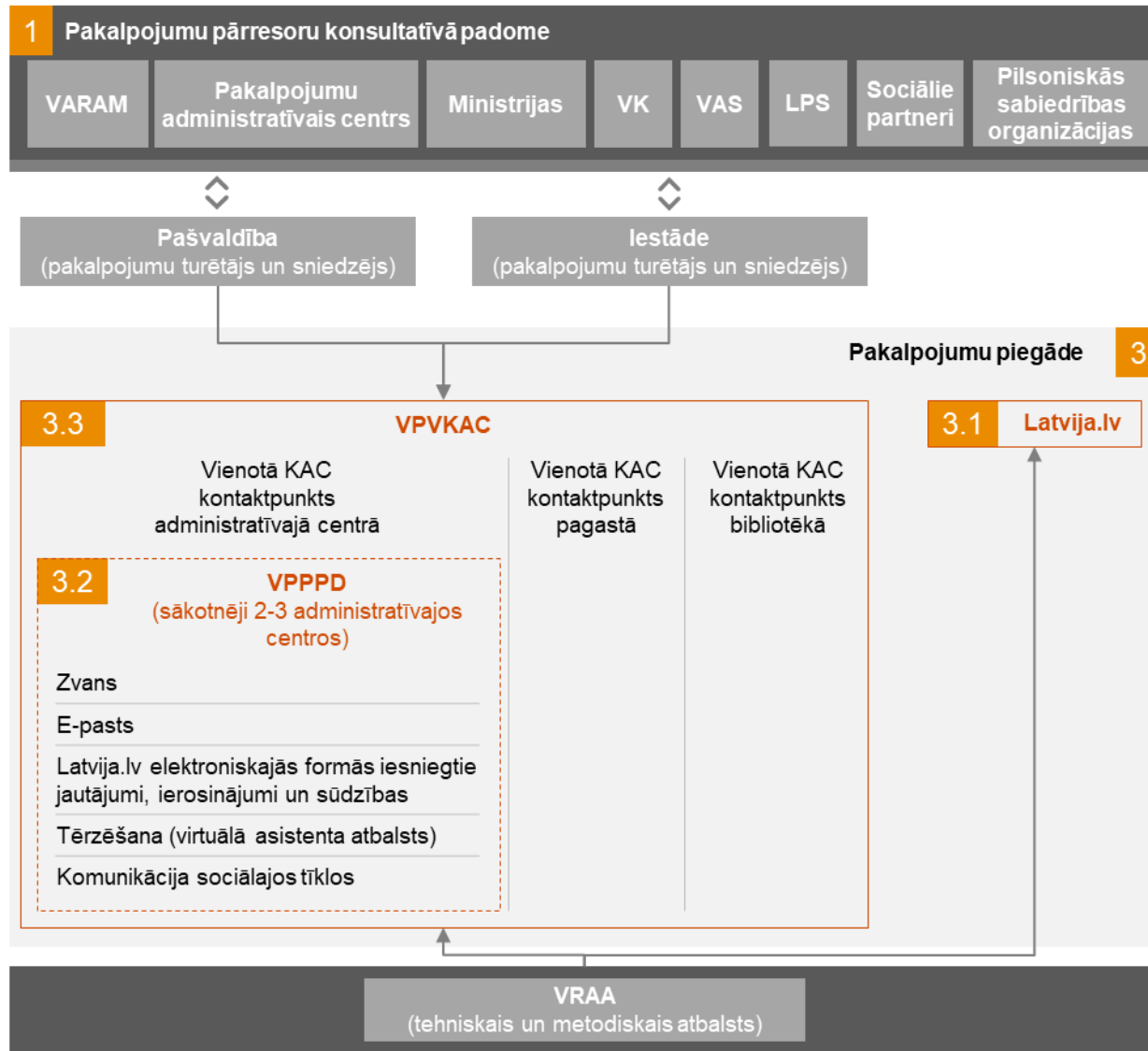


Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

# Pakalpojumu pārvaldības konceptuālais modelis pēc administratīvi teritoriālās reformas

Pakalpojumu administratīvais centrs  
(pakalpojumu pārveides procesa vadība un metodiskā vadība)

2

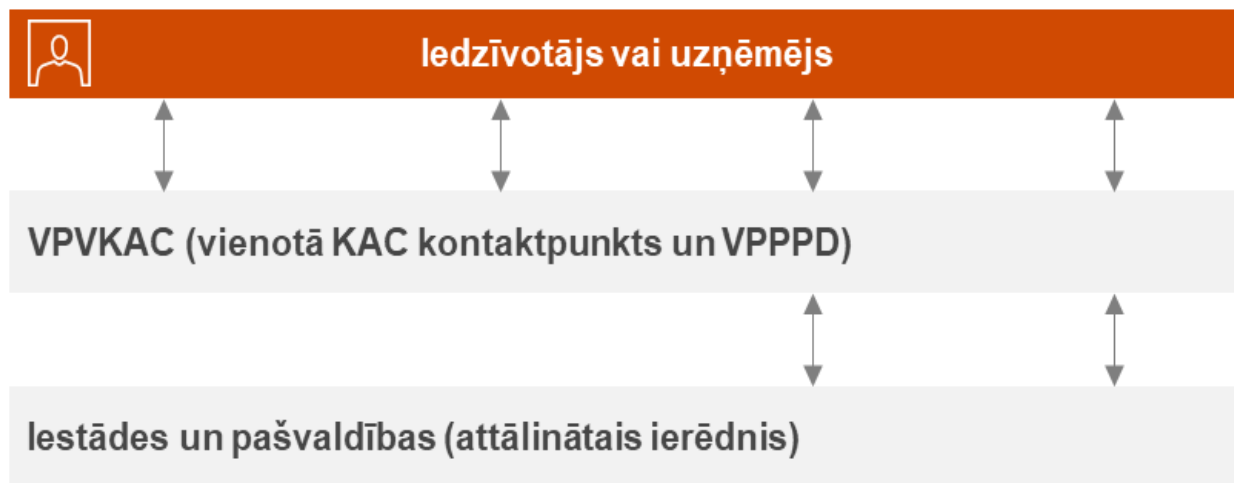
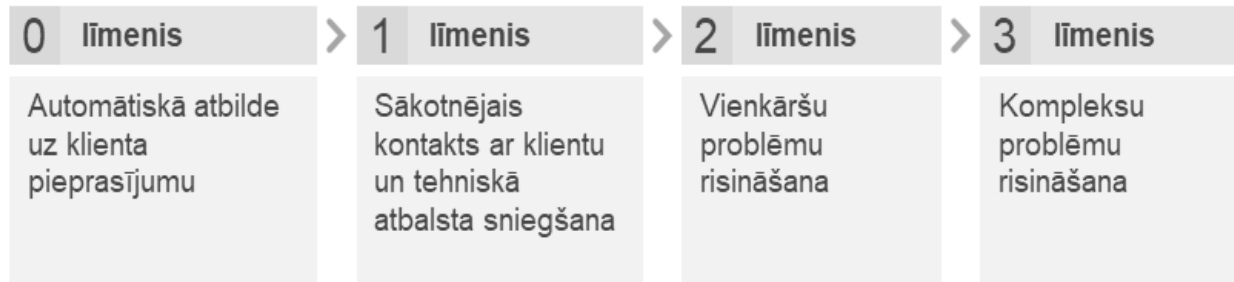




Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

## Sadarbības mehānisms

## VPVKAC kā vienota pakalpojumu sniegšanas kontaktpunkta darbībai



### Izņēmums šāda modeļa ieviešanai:

Tehniski un organizatoriski nepastāv iespēja nodot apkalpošanu pakalpojumu specifikas dēļ (pakalpojuma sniegšana iespējama tikai īpaši aprīkotā vietā, nepieciešams specializēts aprīkojums, ļoti specifiskas zināšanas un prasmes, u.c).

Piemēri: VUGD, leM IC, leVP, u.c.



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

# Plānotais atbalsta līmenis pakalpojumu piegādē



Uzņēmējs



Iedzīvotājs

0 līmenis

1 līmenis

2 līmenis

3 līmenis

Latvija.lv

E-pakalpojumi

Iestāžu digitālie pakalpojumi

VPPPD

Zvans

Interaktīvā  
balss atbilde

VPPPD darbinieka  
saruna ar zvanītāju

E-pasts

Automātiskā  
atbilde

VPPPD darbinieka  
atbilde uz e-pastu

Latvija.lv elektroniskajās  
formās iesniegtie  
jautājumi, ierosinājumi  
un sūdzības

Automātiskā  
atbilde

VPPPD darbinieka  
atbalsts pakalpojuma  
sniegšanā

Tērzēšana (virtuālā  
asistenta atbalsts)

Automatizēta  
tērzēšana

VPPPD darbinieka  
pārņemta komunikācija

Komunikācija sociālajos  
tīklos

Automatizēta  
tērzēšana

VPPPD darbinieka atbilde  
tērzēšanas rīkos

VPVKAC (pagastā un/vai bibliotēkā)

Pašapkalpošanā  
s virtuālajā  
kioskā

VPVKAC darbinieka  
sniegtais atbalsts

Iestādes /  
pašvaldības  
speciālists

Iestādes /  
pašvaldības  
speciālists  
kompleksu  
problēmu  
risināšanā



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

# VPVKAC dotācijas modeļa koncepts



## Dotācijas saņēmēji

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

1

### Investīciju dotācija

Fiksētā daļa

2

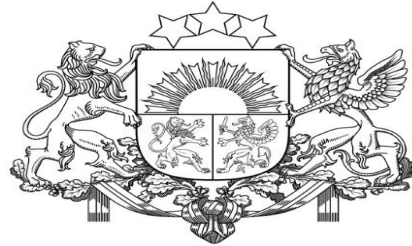
### Uzturēšanas dotācija

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