



Valsts sociālās
apdrošināšanas
aģentūra

Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras pakalpojumi valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros

(2015.gada augusts)

Aktualizēts: 2016.gada marts

2017.gada marts

2018.gada janvāris

2018.gada novembris

2019.gada februāris

Kādēļ klientam pieprasīt pakalpojumu portālā ?

- **Ērti** – ietaupīts laiks un izmaksas klātienēs apmeklējumam
- **Nepārtraukti** – bez darba laika ierobežojuma
- **Droši** – personīgi autorizējoties
- **Labāka saziņa** – saņem informāciju sms vai e-pastā par saņemto iesniegumu un pieņemto lēmumu
- **Informētība** - iespējas apskatīt un izdrukāt interesējošo informāciju par sevi: pieņemtos lēmumus, informāciju par piešķirto pakalpojumu apmēriem, to izmaksu, uzkrāto darba stāžu, prognozējamo pensijas apmēru u.c.

Ko VSAA sagaida no pašvaldības darbinieka:



ATBALSTS

VSAA klientiem

PĀRZIN

Latvi)a.lv un prasības uzdevumu izpildei

INFORMĒ

par VSAA pakalpojumiem

PIEŅEM

iesniegumus VSAA pakalpojumiem

PROT

atrast vispārīgi sniedzamo informāciju

POZITĪVS

komunikācijā ar VSAA klientu

Pašvaldības darbinieks – atbalsts VSAA klientiem

GALVENIE DARBA UZDEVUMI **Latvija.lv**

- Vispārpieejamas informācijas sniegšana.
- Iesniegumu pieņemšana (19 pakalpojumi+4 ar pakalpojumiem saistītie iesniegumi).
- Atbalsts e-lēmumu apskatei portālā www.latvija.lv un izdrukai.
- Atbalsts e-izziņu iegūšanai portālā www.latvija.lv (12 izziņas) un izdrukai.
- Vienoties ar VSAA par pakalpojuma pieprasītāja apkalpošanu pēc iepriekšējā pieraksta.

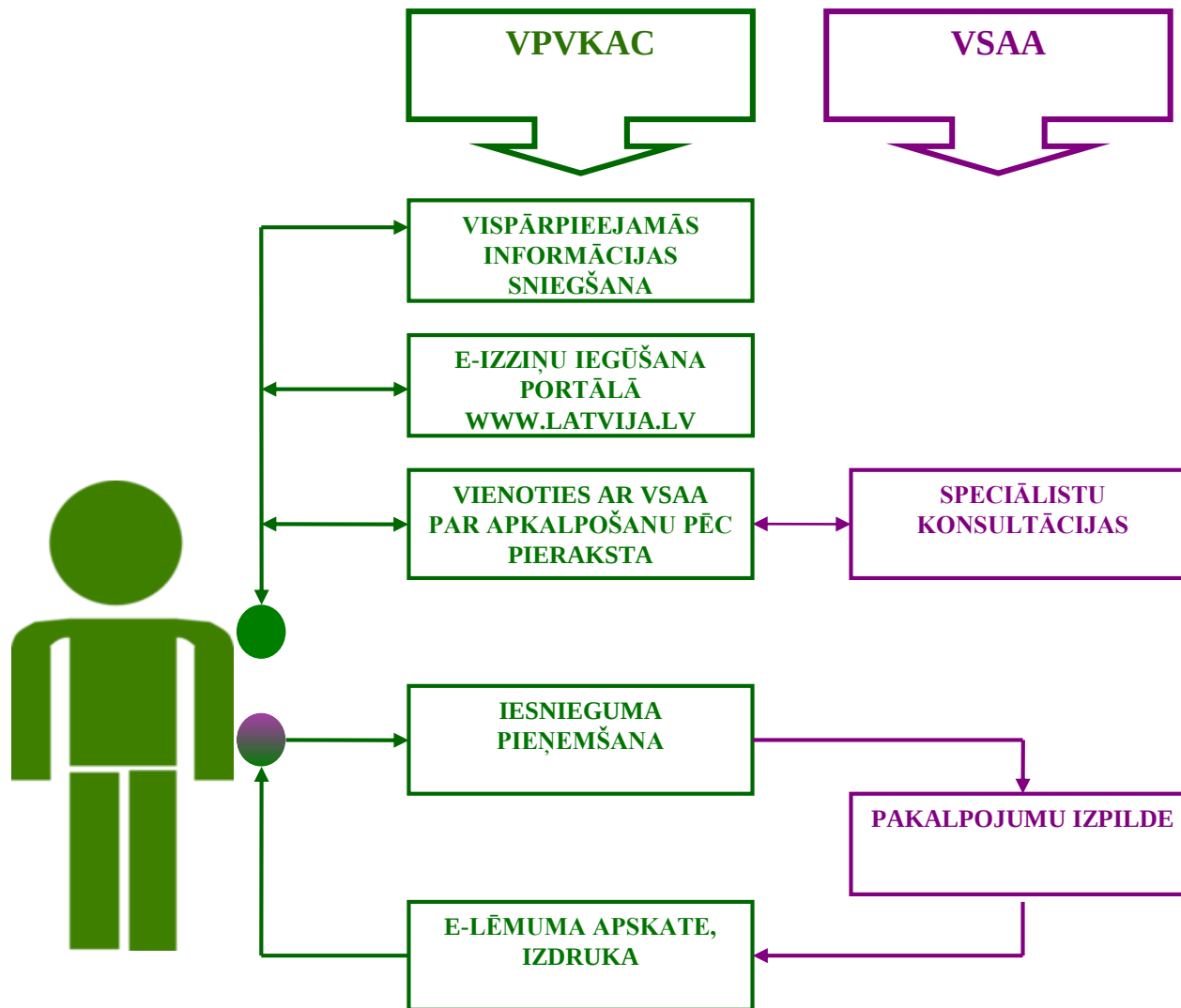
KOMPETENCES ROBEŽAS

- E-iespēju informatori.
- Sniedz vispārpieejamu informāciju. **!** Nesniedz konsultācijas.
- Nodrošina atbalstu lēmumu un izziņu iegūšanai e-vidē. **!** Neizskaidro lēmumu un izziņu saturu.
- Orientējas VSAA “pakalpojumu grozā”, atpazīst pakalpojumu grupas pēc dzīves situācijas. **!** Nepieņem iesniegumus to pakalpojumu piešķiršanai, kuri neietilpst “pakalpojuma grozā”, kā arī nepieņem pakalpojumiem nepieciešamos dokumentus vai to kopijas (piemēram: darba grāmatiņas, izglītības dokumentus, u.c).



Valsts sociālās
apdrošināšanas
aģentūra

Sadarbība – vērsta uz rezultātu



Kā izprast klienta vajadzības un sniegt nepieciešamo atbalstu ?

- Jānoskaidro, ko vēlas pakalpojuma pieprasītājs – iegūt informāciju par pakalpojumu, iesniegt iesniegumu, izdrukāt e-lēmumu vai e-izziņu;
- Jānoskaidro, vai pakalpojuma pieprasītājam ir iespēja autorizēties un lietot e – pakalpojumus:



lieto internetbanku vai arī ir eID karte ar aktivizētu e-parakstu

Jāsniedz atbalsts e-pakalpojumu lietošanā:

- jāsniedz pieprasītā informācija;
- jāpalīdz autorizēties;
- jāpalīdz orientēties portālā un atrast nepieciešamo informāciju;
- jāpaskaidro, kādu informāciju iespējams iegūt portālā;
- jāsniedz atbalsts iesnieguma aizpildīšanai;
- jānodrošina iespēja izdrukāt lēmumu vai izziņu.



nelieto internetbanku un nav eID karte ar aktivizētu e-parakstu

Jāsniedz atbalsts bez e-pakalpojumu lietošanas :

- jāsniedz pieprasītā informācija;
- atbalsts papīra formas iesnieguma aizpildīšanai, ja vēlas pieprasīt pakalpojumu;
- jāpieņem un jānosūta pieprasītāja iesniegums VSAA.

Jāsniedz pilnvarotā e-pakalpojums jeb “e-asistenta” pakalpojums

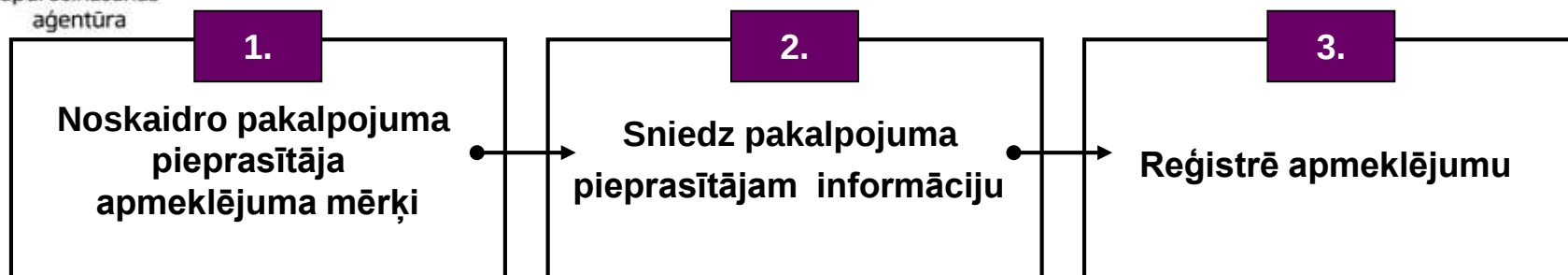
- jāsastāda speciālpilnvara;
- jāaizpilda e-iesniegums.

Ieteicams informēt:

- par iespējām iegūt informāciju portālā bez autorizācijas (vispārpieejamu) un par e-pakalpojuma “+”, iedrošinot uzsākt lietot e-pakalpojumus.

Instrukcija darba uzdevumam

Vispārpieejamās informācijas sniegšana



Kā?

Uzdod jautājumus, lai noskaidrotu pieprasītāja vajadzību un situāciju

Kur iegūt informāciju?

www.latvija.lv, var izmantot arī www.vsaa.lv

Kur reģistrēt?

PakalpojumuCentrs.lv

Piemēram, pakalpojuma pieprasītājs jautā: Man piedzimis bērns. Vai man pienākas kādi pabalsti no valsts?

1.solis: Uzdod jautājumus, lai saprastu par kādiem pakalpojumiem būs jāsniedz informācija – noskaidro vai šis vecāks ir strādājošais vai arī nestrādājošs. Pajautā arī par otru vecāku, jo pabalstus par bērnu var saņemt viens no vecākiem.

2.solis: Kad ir noskaidrota situācija, sniedz informāciju par visiem pakalpojumiem, kas ir saistīti ar bērna piedzimšanu. Pakalpojuma aprakstus atradīsi portālā latvija.lv. Ja pieprasītājs vēlas iegūt informāciju, kas saistīta ar [tiesību izvērtēšanu](#), [pakalpojuma apmēra prognozi](#) u.c.- iesaki vērsties VSAA nodaļā vai vienojies ar VSAA par konkrētu apmeklējuma laiku konsultācijas sniegšanai.

UZMANĪBU! Pakalpojuma apmēra prognozi VSAA var pieprasīt, ja bērns jau ir piedzimis.

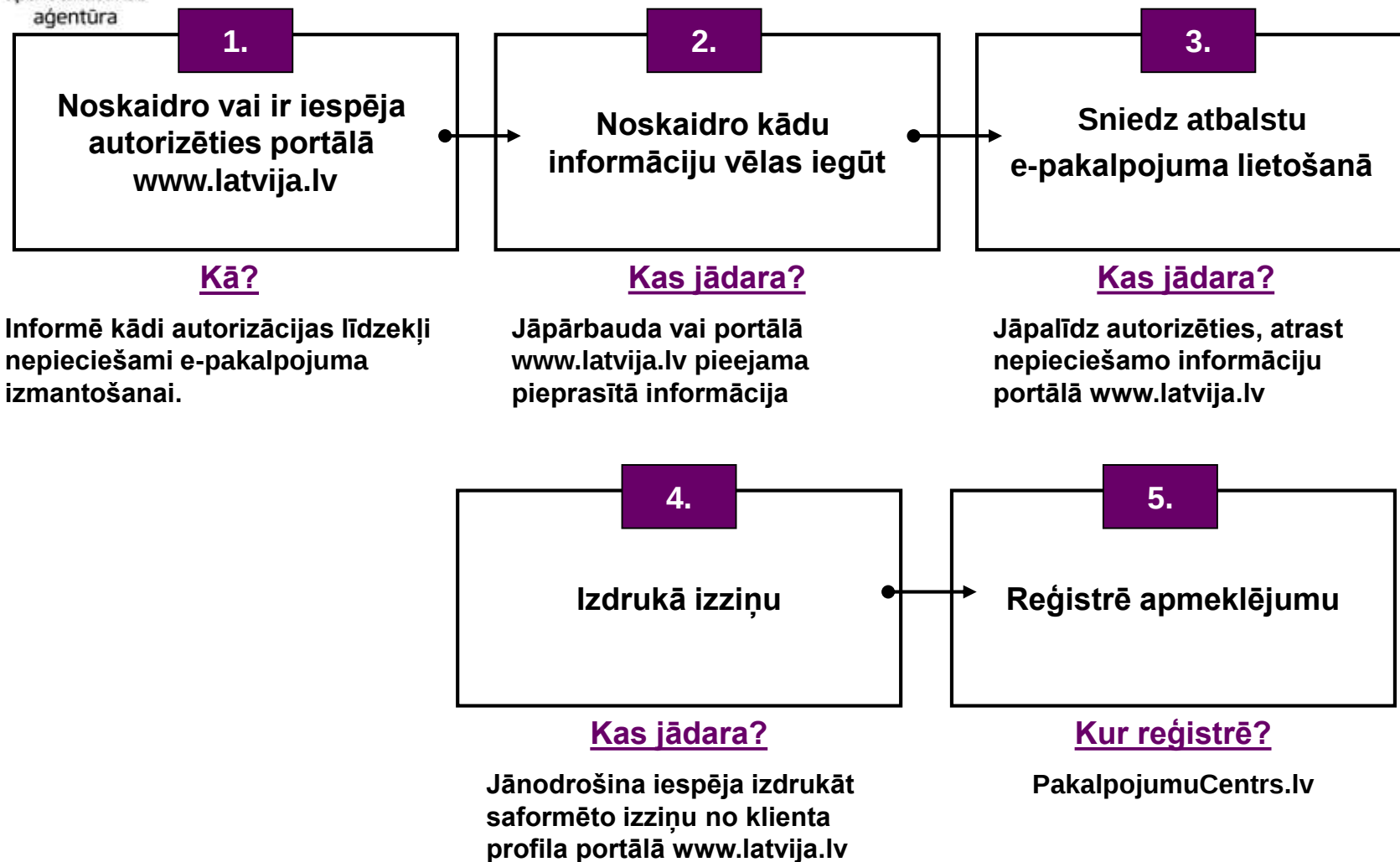
3.solis: Reģistrē informācijas sniegšanu (apmeklējumu) saskaņā ar Ventspils pilsētas pašvaldības iestādes “Ventspils Digitālais centrs” izstrādāto instrukciju.



Valsts sociālās
apdrošināšanas
aģentūra

Instrukcija darba uzdevumam

Izziņu iegūšana portālā www.latvija.lv (1)



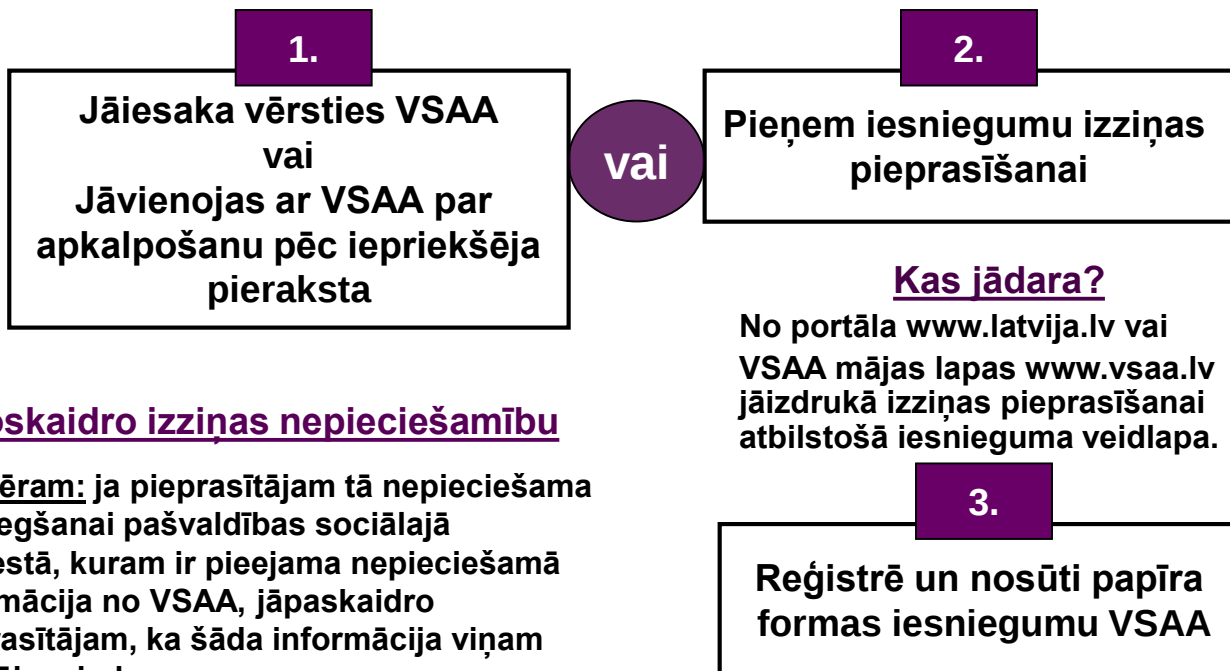


Valsts sociālās
apdrošināšanas
aģentūra

Instrukcija darba uzdevumam

Izziņu iegūšana portālā www.latvija.lv (2)

Kā rīkoties, ja pieprasītājam nav iespējams lietot e-pakalpojumu ?



! Noskaidro izziņas nepieciešamību

Piemēram: ja pieprasītājam tā nepieciešama iesniegšanai pašvaldības sociālajā dienestā, kuram ir pieejama nepieciešamā informācija no VSAA, jāpaskaidro pieprasītājam, ka šāda informācija viņam nav jāiesniedz.

Kur reģistrē un kā nosūta?

Aizpildīto, papīra formā parakstīto un ieskenēto iesniegumu saglabā vienotajā informācijas sistēmā PakalpojumuCentrs.lv.

Automātiski tiek izveidota hipersaite ar norādi uz pakalpojuma pieprasījumu. Jānosūta e-pastu ar hipersaiti tai VSAA nodaļai, kura ir noteikta sadarbības līgumā. Iesnieguma oriģinālu nogādā VSAA (to nodrošina reizi nedēļā).

Kādu informāciju izziņu veidā var iegūt pakalpojuma pieprasītājs ?

12 e - izziņas

- Informācija par sociālās apdrošināšanas iemaksām un apdrošināšanas periodiem;
- Informācija par reģistrēto darba stāžu (līdz 1996. gadam);
- Informācija par piešķirtās pensijas/pabalsta/atlīdzības apmēru;
- Informācija par izmaksai nosūtīto pensiju/pabalstu/atlīdzību;
- Informācija par VSAA ieturēto ienākuma nodokli;
- Informācija par prognozējamo vecuma pensijas apmēru;
- Valsts fondēto pensiju shēmas (pensiju 2.līmeņa) dalībnieka konta izraksts;
- Informācija par valsts fondēto pensiju shēmas (pensiju 2.līmeņa) līdzekļu pārvaldītāja un ieguldījuma plāna maiņu;
- Informācija par izmaksātajiem pabalstiem/pensijām/atlīdzībām un ieturēto ienākumu nodokli (ienākumu deklarēšanai);
- Informācija par apdrošinātās personas pensijas kapitālu;
- Informācija par valsts fondēto pensiju shēmas dalībnieka reģistrāciju un ieguldījuma plāna izvēli;
- Informācija par ieturējumiem no izmaksājamās pensijas/pabalsta/atlīdzības.

Instrukcija darba uzdevumam

**Vienoties ar VSAA par pakalpojuma pieprasītāja
apkalpošanu pēc iepriekšējā pieraksta**



Kā?

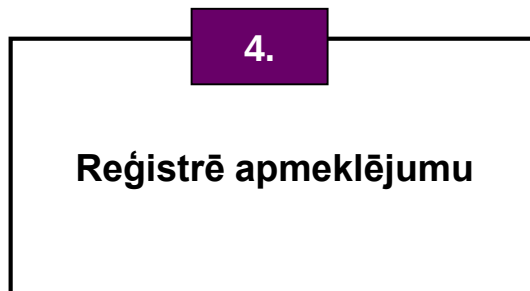
Pajautā, kurā VSAA nodaļā vēlas pieteikt apmeklējumu, kāds būtu vēlamais datums un laiks.
Noskaidro apmeklējuma mērķi.

Kā?

Telefoniski, pakalpojuma pieprasītāja klātbūtnē vai e-pastā, saskaņo ar VSAA kontaktpersonu apmeklējuma laiku.

Kas jādara?

Jāizsniedz pakalpojuma pieprasītājam atgāzne par apmeklējuma datumu, laiku un vietu.



Kur reģistrē?

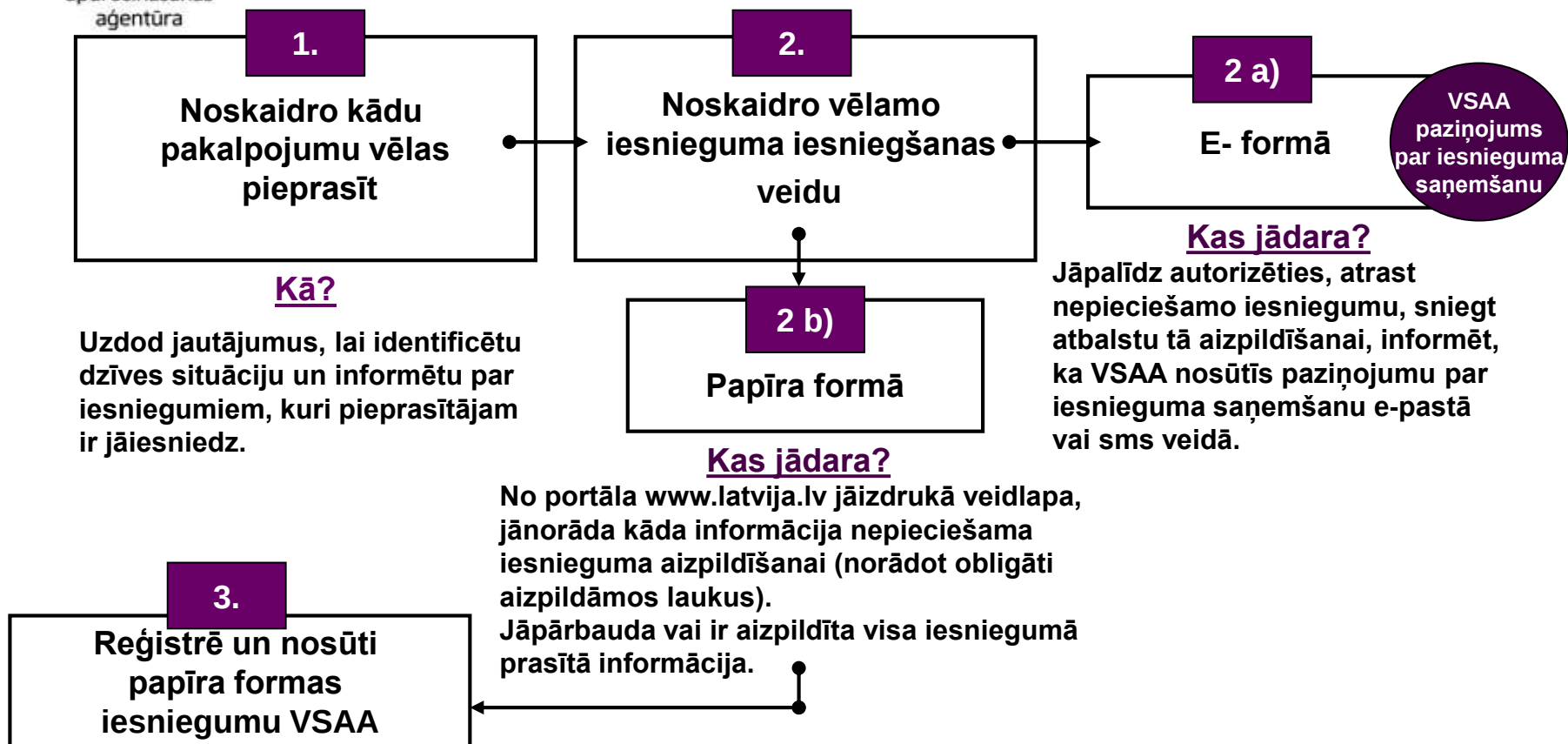
PakalpojumuCentrs.lv



Valsts sociālās
apdrošināšanas
aģentūra

Instrukcija darba uzdevumam

Iesnieguma pieņemšana (1)



Kur reģistrē un kā nosūta?

Aizpildīto, papīra formā parakstīto un ieskenēto pakalpojuma pieprasījumu saglabā vienotajā informācijas sistēmā PakalpojumuCentrs.lv.

Automātiski tiek izveidota hipersaite ar norādi uz pakalpojuma pieprasījumu.

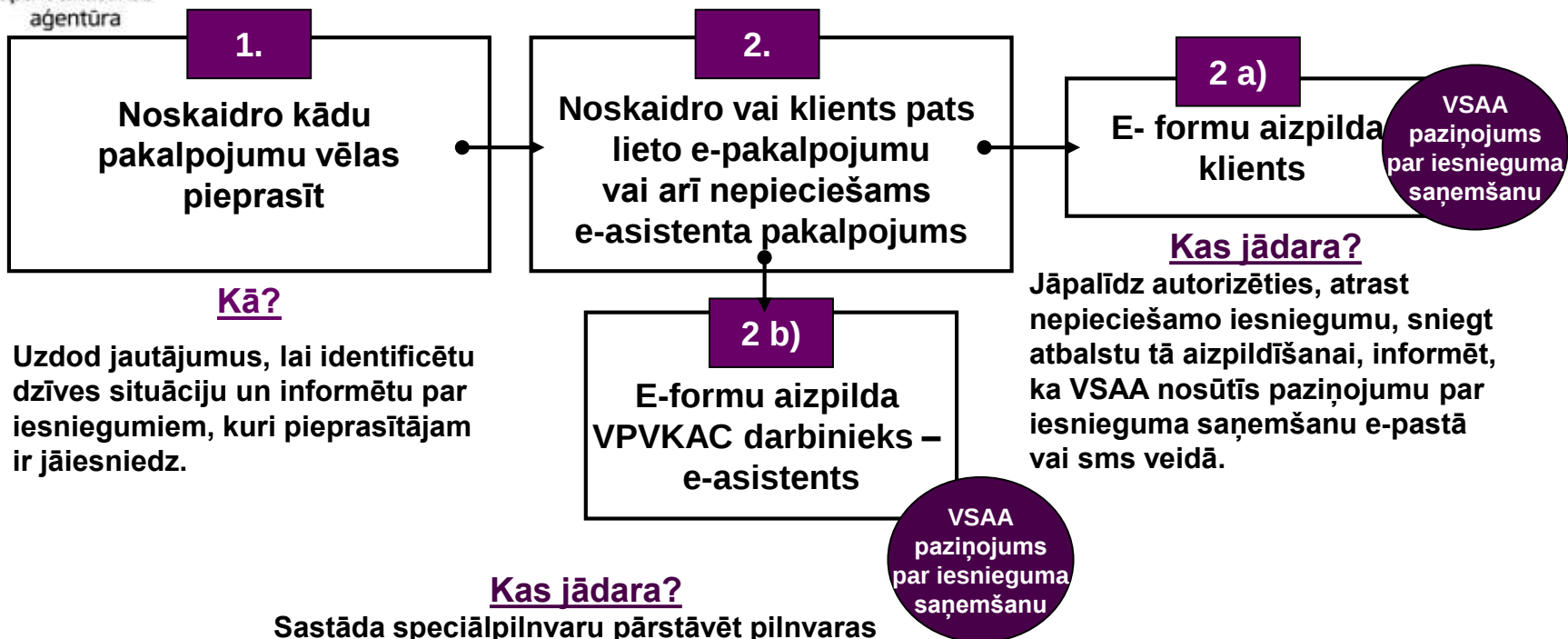
Jānosūta e-pastu ar hipersaiti tai VSAA nodaļai, kura ir noteikta sadarbības līgumā. Iesnieguma oriģinālu nogādā VSAA (to nodrošina reizi nedēļā).



Valsts sociālās
apdrošināšanas
aģentūra

Instrukcija darba uzdevumam

Iesnieguma pieņemšana (2) Ja VPVKAC sniedz e-asistenta pakalpojumus





Valsts sociālās
apdrošināšanas
aģentūra

Instrukcija darba uzdevumam

E - lēmuma apskate (1)



Kā?

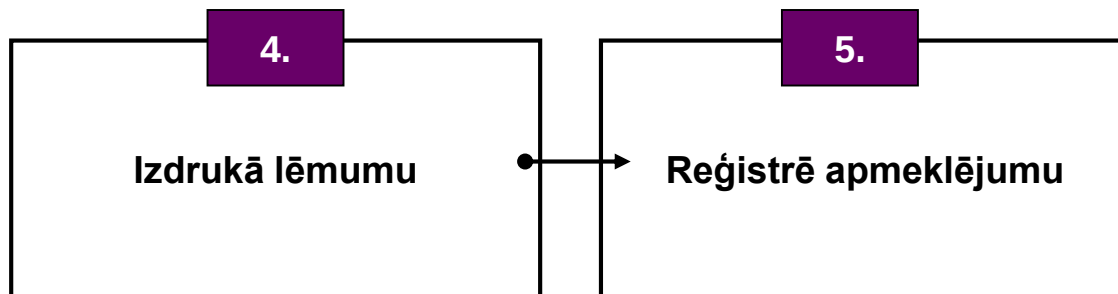
Uzdod jautājumus – vai ir iesniegts iesniegums pakalpojuma piešķiršanai, vai ir saņemts paziņojums e-pastā vai sms par pieņemto lēmumu, vai iesniegumā ir bijis norādīts, ka lēmumu vēlas saņemt portālā www.latvija.lv

Kā?

Informē, kādi autorizācijas līdzekļi nepieciešami e-pakalpojuma izmantošanai

Kas jā dara?

Jāpalīdz autorizēties, atrast personas profilu portālā. Jāizskaidro lēmuma pārsūdzēšanas kārtība



Kas jā dara?

Jānodrošina iespēja izdrukāt lēmumu no klienta profila portālā www.latvija.lv:

Mana darba vieta sadaļā Saņemtie e-dokumenti

Kur reģistrē?

PakalpojumuCentrs.lv

Instrukcija darba uzdevumam

E - lēmuma apskate (2)

Kā e-pakalpojuma lietotājam atrast VSAA nosūtīto e-lēmumu?



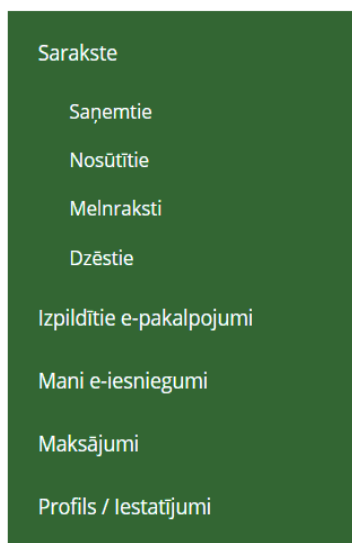
Ieej portālā www.latvija.lv un nospied augšējā labajā stūrī

Mana darba vieta



Autentificējies un kreisajā pusē no saraksta izvēlies

Sarakste



Saņemtie ziņojumi

Meklēt sadaļā



Izvēlēties periodu:

30 dienas

1 gads

Datums no:

Datums līdz:

☐ Ar pielikumiem

☐ E-adreses ziņojumi

☐ Nelasītie ziņojumi

☐ Dzēst

☐ Tēma / Iestāde

Atlasīt

Datums

Ir iespēja atlasīt saņemtos lēmumus, izvēloties par kuru periodu vēlies atlasīt nepieciešamo informāciju.

Pēc atlases kritēriju veikšanas, nospied pogu <Atlasīt>.



Lai atvērtu atsūtīto VSAA lēmumu, novieto kursoru uz ieraksta rindas un veic klikšķi.

Kā VSAA informē pieprasītāju par saņemto e-iesniegumu un pieņemto e-lēmumu Latvija.lv

Ja pieprasītājs iesniedz e-iesniegumu un VSAA pieņemto lēmumu vēlas saņemt www.latvija.lv (e-lēmumu) :

Aizpildot e-iesniegumu www.latvija.lv, pakalpojuma pieprasītājs norāda, kādā veidā viņš vēlas saņemt **informāciju par VSAA reģistrēto iesniegumu un informāciju par lēmuma pieņemšanu**:

- **uz e-pastu** (aizpildot iesniegumu jānorāda savs e-pasts) vai
- **kā īsziņu** (SMS) uz mobilo tālruni (jānorāda iesniegumā savs tālruņa numurs).

VSAA informē pieprasītāju, ka iesniegtais iesniegums ir saņemts un arī par to, ka pieņemtais lēmums ir nosūtīts uz portālu:

- **Par iesniegumu:** „Jūsu iesniegums <dd.mm.gggg.> ir saņemts VSAA un reģistrēts ar Nr.<xxxxx>”
- **Par pieņemto lēmumu:** „Pamatojoties uz Jūsu <dd.mm.gggg.> iesniegumu, kas VSAA reģistrēts ar Nr.<xxxxx>, ir pieņemts lēmums. Ja izvēlējāties lēmumu saņemt elektroniski portālā www.latvija.lv, tad ar lēmuma saturu varat iepazīties portāla sadaļā "Mana darba vieta" > "Saņemtie e-dokumenti". ”

Pieprasītājs aizpildīto iesniegumu un pieņemto lēmumu var apskatīt www.latvija.lv → Mana darba vieta → Iesniegtie e-dokumenti vai Saņemtie e-dokumenti.

Ja pieprasītājs iesniedz papīra formas iesniegumu, bet VSAA pieņemto lēmumu vēlas saņemt www.latvija.lv (e-lēmumu) :

Aizpildot papīra formas iesniegumu, pakalpojuma pieprasītājs iesniegumā norāda, kādā veidā viņš vēlas saņemt **informāciju no VSAA par pieņemto lēmumu**.

VSAA informē pieprasītāju, ka pieņemtais lēmums ir nosūtīts uz portālu.

Tālāk pieprasītājs pieņemto lēmumu var apskatīt www.latvija.lv → Mana darba vieta → Saņemtie e-dokumenti.



VSAA uz e-pastu vai telefonu nenosūta pieņemto lēmumu, bet informāciju, ka lēmums ir pieņemts un pieprasītājs, apmeklējot portālu latvija.lv, var to apskatīt/izdrukāt.



Valsts sociālās
apdrošināšanas
aģentūra

VSAA pakalpojumi Latvija.lv

VSAA pakalpojumi, sagrupēti pēc dzīves situācijām



VSAA pakalpojumi, sagrupēti pēc dzīves situācijām

Bērns ģimenē (1)

- **Maternitātes pabalsts** (māmiņai pirms un pēc dzemdībām; aprēķina no algas).

👉 Jāiesniedz iesniegums pabalsta pieprasīšanai (kā to izdarīt, skatīt [nākamajā](#) lapā).

- **Bērna piedzimšanas pabalsts** (vienreiz izmaksājams pabalsts, vienam no vecākiem).

- **Paternitātes pabalsts** (tēvam pēc bērna piedzimšanas, aprēķina no algas).

👉 Ja bērna tēvs ir pašnodarbinātais, iesniegums jāpieņem papīra formātā, kurā jānorāda atvaļinājuma periods.

- **Vecāku pabalsts** (vienam no bērna vecākiem pēc maternitātes pabalsta, aprēķina no algas)

- **Bērna kopšanas pabalsts** (vienam no vecākiem: strādājošajiem vecākiem vienlaikus ar vecāku pabalstu, nestrādājošajiem - no bērna dzimšanas)

- **Ģimenes valsts pabalsts** (vienam no vecākiem no bērna 1 gada vecuma).

👉 Ja bērnam tiek noteikta invaliditāte - papildus piešķir piemaksu pie ģimenes valsts pabalsta (no invaliditātes noteikšanas dienas; jāiesniedz iesniegums). Ja pabalsts piešķirts par diviem vai vairāk bērniem – no 01.03.2018.papildus piešķir [piemaksu](#) pie pabalsta par divu vairāk bērnu audzināšanu (to izvērtē VSAA, klientam iesniegums par šo piemaksu nav jāiesniedz).

Strādājošiem vecākiem – visi minētie pakalpojumi.

Nestrādājošiem vecākiem - bērna piedzimšanas pabalsts + bērna kopšanas pabalsts + ģimenes valsts pabalsts (pabalsti, kuru apmēru nenosaka no pieprasītāja vidējās algas, t.i. kuru apmēri ir konstantas summas).

Katra pakalpojuma saņemšanai jāizpilda atsevišķs iesniegums, bet tie visi noteiktā secībā ir saistīti ar bērna dzimšanu, kopšanu un audzināšanu - vienu dzīves situāciju.



Valsts sociālās
apdrošināšanas
aģentūra

VSAA pakalpojumi Latvija.lv

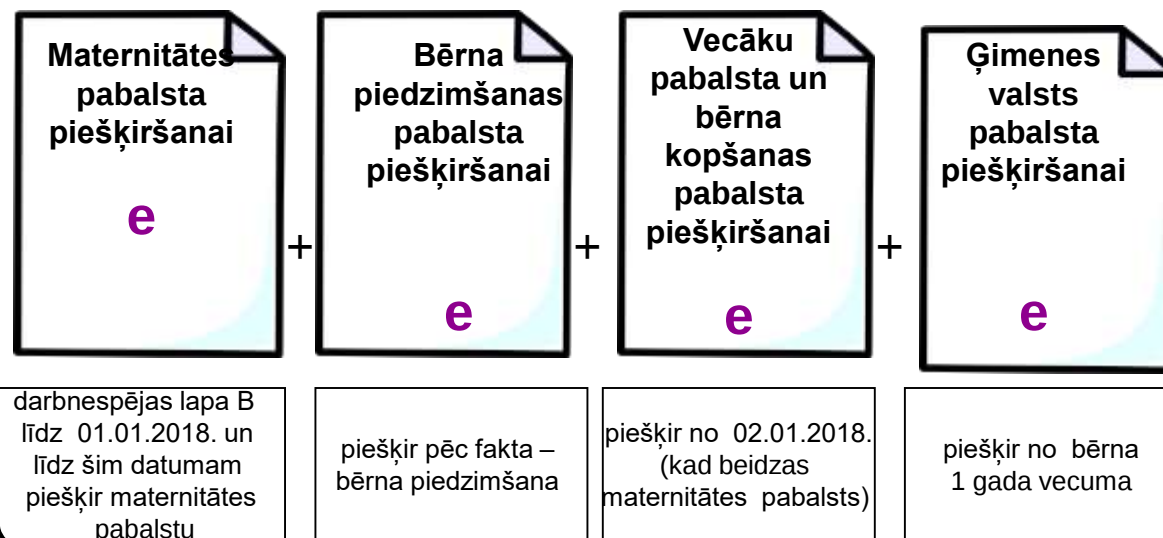
VSAA pakalpojumi, sagrupēti pēc dzīves situācijām

Bērns ģimenē (2)

Piemēram:



strādājošai māmiņai piedzimis bērns. Jāaizpilda sekojoši iesniegumi:



Jānformē, ka vienlaikus var iesniegt visus iesniegumus, kas saistīti ar šo dzīves situāciju – pabalstus VSAA piešķirs no datuma, no kura ir tiesības tos saņemt.

Visus pabalstus var pieprasīt, aizpildot e-iesniegumus, kā arī var aizpildīt papīra formas iesniegumus₁₉

Par darbnespējas lapām B

Darbnespējas lapas ārsti izsniedz

elektroniski (e - DNL)



reģistrējot e - veselības informācijas
sistēmā

Pieprasot maternitātes vai slimības pabalstu, klientam jāiesniedz



IESNIEGUMS

E - iesniegums

vai

Papīra formas iesniegums

- Jāiesniedz tikai iesniegums, jo darbnespējas lapu B VSAA saņems elektroniskā formātā. !!! Iesniegumam jābūt obligāti. Bez tā VSAA nepiešķirs pabalstu.
- Ērtāk to izdarīt, aizpildot **e-iesniegumu** – iesaki to!!!
- Papīra formas iesniegumā obligāti jānorāda e-DNL numuru un tās izdošanas datumu.

VSAA pakalpojumi, sagrupēti pēc dzīves situācijām

Cilvēkiem ar invaliditāti

- **Invaliditātes pensija** (ja darba stāžs ir vismaz 3 gadi)
- **Valsts sociālā nodrošinājuma pabalsts** (ja darba stāžs ir mazāk nekā 3 gadi vai nav vispār)
- **Pabalsts invalīdam, kuram nepieciešama kopšana** (ir atsevišķs VDEĀVK atzinums par īpašas kopšanas nepieciešamību)
- **Pabalsts transporta izdevumu kompensēšanai invalīdam, kuram ir apgrūtināta pārvietošanās** (ir atsevišķs VDEĀVK atzinums par medicīniskajām indikācijām)
- **Bērna invalīda kopšanas pabalsts** (par nepilngadīgu bērnu, ja ir atsevišķs VDEĀVK atzinums par īpašas kopšanas nepieciešamību. Pabalstu piešķir vienam no bērna vecākiem)

Kas vieno? – visos gadījumos VDEĀVK ir noteikusi cilvēkam invaliditāti vai izdevusi ar to saistītu atzinumu

VSAA pakalpojumi, sagrupēti pēc dzīves situācijām

Īpašos gadījumos

- **Apbedīšanas pabalsts** (pensionāra, bezdarbnieka, strādājošā vai tā apgādībā bijuša ģimenes locekļa nāves gadījumā)

Kam piešķir ? – fiziskajai personai, kura faktiski uzņēmusies apbedīšanu un pieprasa apbedīšanas pabalstu

☝ Ja apbedīšanu veic juridiskā persona (piemēram, kāds no apbedīšanas servisiem, krematorija u.c.), pabalstu nevar pieprasīt izmantojot e-iesniegumu portālā. Juridiskajai personai ir jānosūta iesniegums VSAA.

- **Pabalsts mirušā pensijas saņēmēja laulātajam** (pārdzīvojušajam laulātajam, ja laulātais arī ir pensionārs).

VSAA pakalpojumi, sagrupēti pēc dzīves situācijām

Strādājošajiem

- **Slimības pabalsts** (ja saslimis pats strādājošais vai līdz 14 gadiem vecs bērns)

👉 Jāiesniedz iesniegums pabalsta pieprasīšanai (kā to izdarīt, skatīt - [20. lapā](#))

Bezdarbnieka pabalsts (ja zaudēts darbs un Nodarbinātības valsts aģentūra piešķirusi bezdarbnieka statusu)

- **Pārmaksāto sociālās apdrošināšanas iemaksu atmaksāšana**
- **Brīvprātīgi apdrošinātās personas reģistrācija**
- **Valsts fondētās pensijas (pensiju 2.līmeņa) kapitāla līdzekļu pārvaldītāja un ieguldījumu plāna izvēle**
- **Valsts fondētās pensijas (pensiju 2.līmeņa) kapitāla līdzekļu pārvaldītāja un ieguldījumu plāna maiņa**

Ar pakalpojumiem saistītie iesniegumi, kurus pieprasītājs var iesniegt tikai papīra dokumenta formā

- **Vecuma pensijas pārrēķinam** (sakarā ar uzkrāto kapitālu pēc pensijas piešķiršanas vai pārrēķināšanas).
Iesniegums pieejams www.vsaa.lv → Noderīgi → Iesniegumi VSAA pakalpojumiem → Valsts pensiju iesniegumi.
- **Personas datu vai izmaksas adreses maiņai.**
Iesniegums pieejams www.vsaa.lv → Noderīgi → Iesniegumi VSAA pakalpojumiem → Citi iesniegumi.
- **Klienta nāves gadījumā nesaņemtās pensijas/pabalsta/atlīdzības izmaksai** (bez pakalpojumam nepieciešamajiem dokumentiem vai to kopijām).
Iesniegums pieejams www.vsaa.lv → Noderīgi → Iesniegumi VSAA pakalpojumiem → Citi iesniegumi.
- **Invaliditātes pensijas pārrēķinam** (1. un 2.grupas invaliditātes pensijas saņēmējiem sakarā ar apdrošināšanas iemaksu papildināšanu)
Iesniegums pieejams www.vsaa.lv → Noderīgi → Iesniegumi VSAA pakalpojumiem → Valsts pensiju iesniegumi.
Iesniegums ir pieejams arī www.latvija.lv.



Valsts sociālās
apdrošināšanas
aģentūra

Kā rīkoties, ja nezini kā rīkoties

Iespējamā situācija

- vēlas iesniegt iesniegumu tāda pakalpojuma piešķiršanai, kas neietilpst noteiktajā pakalpojuma grozā (nav sadarbības līgumā paredzētie pakalpojumi), piemēram: vecuma pensijas piešķiršanai;
- lūdz sniegt konsultāciju par pakalpojumu, piemēram: kādā apmērā tiks piešķirts vecāku pabalsts;
- lūdz izskaidrot lēmuma vai e- izziņas saturu;
- vēlas iesniegt darba stāžu apliecinājošos dokumentus;
- pieprasa veikt darbību, kas nav noteikta kā darba uzdevums un nav aprakstīta "Instrukcijā";
- citas nestandarta situācijas, kas pārsniedz kompetences robežas.

Rīcība

- jāiesaka vērsties VSAA nodaļā

vai

- telefoniski jāvienojas ar VSAA par pakalpojuma pieprasītāja apkalpošanu pēc iepriekšējā pieraksta