Atveseļošanās fonda projekts Nr. 2.1.2.1.i.0/1/23/I/VARAM/011 "Pakalpojumu sniegšanas reformas atbalsts"

Projekta īstenotājs: Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija.

Projekts tiek īstenots Eiropas Savienības Atveseļošanas un noturības mehānisma plāna investīcijas 2.1.2.1.i. ietvaros.

Projekta Nr.: 2.1.2.1.i.0/1/23/I/VARAM/011.

Projekta sadarbības partneri: Ventspils valstspilsētas pašvaldības iestāde “Ventspils Digitālais centrs”, Aizkraukles novada pašvaldība, Augšdaugavas novada pašvaldība, Balvu novada pašvaldība, Bauskas novada pašvaldība, Cēsu novada pašvaldība, Dienvidkurzemes novada pašvaldība, Gulbenes novada pašvaldība, Limbažu novada pašvaldība, Līvānu novada pašvaldība, Ludzas novada pašvaldība, Madonas novada pašvaldība, Preiļu novada pašvaldība, Saldus novada pašvaldība, Slampes pagasta pārvalde (Tukuma novada pašvaldība), Smiltenes novada pašvaldība, Valmieras novada pašvaldība, Ventspils novada pašvaldība.

Projekta mērķis: Ieviešot Koncepcijas par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi (Ministru kabineta (turpmāk – MK) 2013. gada 19. februāra rīkojums Nr. 58) uzdevumus, tika uzsākta Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru (turpmāk - VPVKAC) izveide ar mērķi nodrošināt valsts pārvaldes pakalpojumu pieejamību atbilstoši “vienas pieturas aģentūras” principam, sniedzot iespēju pieteikt pieprasītākos pakalpojumus tuvāk iedzīvotāja dzīvesvietai. Valdības rīcības plāna Deklarācijas par A. K. Kariņa vadītā MK iecerēto darbību īstenošanai 246.2. pasākumā dots uzdevums turpināt attīstīt vienas pieturas aģentūras pakalpojumu saņemšanu gan klātienē, gan digitāli, sekmēt iestāžu sadarbību tiešsaistē. Izpildot augstāk minētos uzdevumus, 35 pašvaldībās darbojas 216 VPVKAC, nodrošinot iespēju klātienē vienkopus pieteikt pašvaldību pakalpojumus un 19 valsts pārvaldes iestāžu 142 pakalpojumus.

Saskaņā ar Digitālās transformācijas pamatnostādņu 2021.-2027. gadam (apstiprinātas ar MK 2021. gada 7. jūlija rīkojumu Nr. 490, turpmāk – Pamatnostādnes) redzējumu par

valsts pārvaldes pakalpojumu digitālo transformāciju – daudzkanālu piegādi (4.4.9.2. rīcības apakšvirziens), valsts pārvaldes pakalpojumiem jābūt sabiedrībai pieejamiem ērti, atbilstoši vienas pieturas aģentūras principam kā digitālā, tā analogā vidē, pieprasot pēc iespējas mazu pakalpojuma saņēmēja iesaisti un pūles.

Nepieciešamā rīcība iekļauj uzdevumu transformēt pakalpojumu pieprasīšanas un piegādes kanālus, tostarp, teritoriāli izvērst VPVKAC tīklu, atbalstīt tālruņa zvanu apkalpošanu, to centralizējot un digitalizējot, paplašināt klientu apkalpošanu ar distances apkalpošanas iespējām. Rīcības tehnoloģiskais atbalsts paredz pakalpojumu pieprasīšanai un saņemšanai nepieciešamos lietojumus veidot atkārtoti izmantojamus gan iestāžu informācijas sistēmās (turpmāk - IS), gan VPVKAC IS.

Savukārt, Pamatnostādņu redzējums par pilnībā digitalizētu un datu vadītu valsts pārvaldes pamatdarbību (4.4.9.3. rīcības apakšvirziens) paredz pakalpojumu sniegšanu organizēt un nodrošināt pilnībā digitāli, pieļaujot tās pārveidošanu uz vai no analogā formāta tikai klientu apkalpošanas vajadzībām. Sabiedrības grupām ar zemām digitālām prasmēm ir nodrošināma iespēja pakalpojumus saņemt klātienē, teritoriāli pieejamos VPVKAC, pa tālruni, izmantojot centralizētus zvanu centrus, vai rakstiski. Saskaņā ar MK 2023. gada 5. septembra noteikumiem Nr. 505 “Kārtība, kādā izmanto valsts budžeta likumā paredzēto apropriāciju valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru tīkla izveidei, uzturēšanai un publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidei”, pašvaldībai tiek piešķirta valsts budžeta dotācija VPVKAC izveidošanai. tādējādi sekmējot projekta ietvaros atvērto VPVKAC darbības ilgtspēju.

Projekta mērķis: izvērst un funkcionāli stiprināt esošo VPVKAC tīklu.

Projekta galvenās darbības:

· Jaunu vienoto pakalpojumu pieteikšanas kontaktpunktu izveide, izvēršot esošo VPVKAC tīklu.
· VPVKAC tīkla darbība izvērsta ar attālināta ierēdņa videozvana palīdzību valsts pārvaldes pakalpojumu turētājiem.
· VPVKAC IS pilnveide un darbības nodrošināšana projekta īstenošanas laikā.
· VPVKAC IS pilnveides kvalitātes kontrole.
· Analizēts esošais VPVKAC tīkls, t.sk., VPVKAC tīkla darbības sociālekonomiskā ietekme.

Projektā sasniedzamie rādītāji: VPVKAC IS, kura ietver tehnisko līdzekļu un programmatūras kopumu datu aprites nodrošināšanai vienotā klientu apkalpošanas centra darbībai.

Projekta sākums: 2024. gada 21. maijs.
Projekta beigas: 2026. gada 31. maijs.

Projekta budžets: 2 769 393 euro, no kuriem:

· Atveseļošanās fonda finansējums: 2 109 503 euro;
· Valsts budžeta finansējums (pievienotās vērtības nodokļa izmaksām): 354 404 euro;
· pašvaldību līdzfinansējums: 305 486 euro.

Projekta normatīvais ietvars: Ministru kabineta 2023. gada 9. augusta rīkojums Nr.510 “Par investīcijas 2.1.2.1.i. projekta "Pakalpojumu sniegšanas reformas atbalsts" pases, centralizētās funkcijas vai koplietošanas pakalpojumu attīstības plāna apstiprināšanu”.

Cēsu novada pašvaldība projekta ietvaros izveidojusi vienu jaunu valsts un pašvaldību vienotā klientu apkalpošanas centra kontaktpunktu, pielāgojot un atjaunojot tā darbībai nepieciešamās telpas un nodrošinot tā darbībai nepieciešamā aprīkojuma iegādi.

VPVKAC ir izveidots Cēsu novada Amatas apvienības pārvaldē, “Ausmas”, Drabešu pagasts, Cēsu novads, LV-4101. VPVKAC atvērts 2025. gada 1. aprīlī.

Cēsu novada pašvaldībai piešķirtais finansējums aktivitāšu īstenošanai ir 8836,41 EUR, tai skaitā:

Atveseļošanas fonda finansējums: 4651,90 EUR;
Valsts budžeta finansējums: 1533,59 EUR;
Pašvaldības līdzfinansējums: 2650,92 EUR.