



Uz klientu orientētas pakalpojumu sniegšanas sistēmas izveidošana

Statuss: Noslēdzies

Publicēts: 20.02.2009.

ERAF

2009.gada 20.februārī Rikojums Nr. 126

Rīgā (prot. Nr. 13 30.§)

Par koncepciju "Uz klientu vērstas pakalpojumu sniegšanas sistēmas izveidošana Zemkopības ministrijā un tās padotības iestādēs"

Atbalstīt koncepcijas "Uz klientu vērstas pakalpojumu sniegšanas sistēmas izveide Zemkopības ministrijā un tās padotības iestādēs" (turpmāk – koncepcija) kopsavilkumā ietvertu risinājuma 1.variantu.

Noteikt Zemkopības ministriju par atbildīgo institūciju koncepcijas īstenošanā.

Pieņemt zināšanai, ka Zemkopības ministrija koncepcijas īstenošanai iesniegs projektu pieteikumus finansējumam, kas paredzēts Eiropas Savienības struktūrfondu darbības programmas "Infrastruktūra un pakalpojumi" papildinājuma 3.2.2.1.1.apakšaktivitātes "Informācijas sistēmu un elektronisko pakalpojumu attīstība" ietvaros.

Zemkopības ministrijai sagatavot un zemkopības ministram līdz 2011.gada 1.septembrim iesniegt noteiktā kārtībā Ministru kabinetā informatīvo ziņojumu par koncepcijas īstenošanu.

Kopsavilkums 



Nepieciešamību Zemkopības ministrijai izstrādāt koncepciju "Uz klientu vērstas pakalpojumu sniegšanas sistēmas izveide Zemkopības ministrijā un tās padotības iestādēs" (turpmāk – koncepcija) nosaka Valdības rīcības plāns Deklarācijas par Ivara Godmaņa vadītā Ministru kabineta iecerēto darbību īstenošanai (apstiprināts ar Ministru kabineta 2008.gada 19.februāra sēdes protokola Nr.11 4.§).

Ērtākas un pieejamas (iespēju robežās) valsts pārvaldes izveide ir viens no būtiskiem priekšnosacījumiem, lai mazinātu administratīvo slogu un uzlabotu valsts pārvaldes klientu apkalpošanu. Viens no pasākumiem minētā priekšnosacījuma īstenošanai ir uz klientu vērstas pakalpojumu sniegšanas sistēmas izveide valsts pārvaldē.

Zemkopības ministrija ir noteikusi vairākas jomas, kurās nepieciešams risinājums, lai izveidotu uz klientu vajadzībām vērstu pakalpojumu sniegšanas sistēmu:

 klientu apkalpošana un pakalpojumu sniegšana;

 pakalpojumu pārvaldība;

 informācijas tehnoloģiju atbalsta nodrošināšana klientu apkalpošanā un pakalpojumu sniegšanā.

Ievērojot valsts pārvaldē noteiktās iniciatīvas, kā arī klientu apkalpošanas procesā konstatētos risināmos jautājumus, Zemkopības ministrija ir izstrādājusi konceptuālu risinājumu uz klientu vērstas pakalpojumu sniegšanas sistēmas izveidei.

Izvēlētais konceptuālais risinājums būtu pamats ministrijas klientu apkalpošanas sistēmas attīstībai laikposmā no 2008. līdz 2013.gadam.

Koncepcija piedāvā veidot visaptverošu klientu apkalpošanas sistēmu, kas darbojas atbilstoši vienas pieturas aģentūras principiem un nodrošina vienotu pakalpojumu sniegšanas un klientu apkalpošanas pārvaldību, pakalpojumu sniegšanas principus, kā arī informācijas sistēmu atbalstu pakalpojumu sniegšanas un klientu apkalpošanas nodrošināšanai.

Zemkopības ministrijas konceptuālajā risinājumā ir divi funkcionāli bloki:

- pakalpojumu un informācijas tehnoloģiju atbalsta pārvaldība;
- klientu apkalpošana un pakalpojumu sniegšana.

Minētie funkcionālie bloki nodrošina vairāku līmeņu pakalpojumu sniegšanu un informācijas tehnoloģiju atbalsta nodrošināšanas funkciju izpildi.

Pārvaldība:

- stratēģijas līmenis;
- koordinācijas līmenis;
- operacionālais līmenis;
- pakalpojumu sniegšana – vienas pieturas aģentūras līmenis.

Lai nodrošinātu līdzsvarotu pakalpojumu sniegšanas un informācijas tehnoloģiju atbalsta procedūru un standartu attīstību visās Zemkopības ministrijas padotībā esošajās iestādēs, noteikts, ka stratēģijas, koordinācijas un operacionālais līmenis nodrošināms atbilstoši Zemkopības ministrijas un padotībā esošo iestāžu hierarhiskajām funkcijām. Līdz ar to nav piedāvāti atšķirīgi risinājumi.

Klientu apkalpošanas un pakalpojumu sniegšanas funkciju nodrošināšanai iespējami trīs risinājuma varianti.

risinājuma variants

Kopīga vienas pieturas aģentūra visām Zemkopības ministrijas padotības iestādēm – tajā iespējams saņemt visu padotības iestāžu sniegtos pakalpojumus.

risinājuma variants

Kopīga vienas pieturas aģentūra katrā Zemkopības ministrijas pārraudzības nozarē (lauksaimniecībā, mežsaimniecībā, zivsaimniecībā, pārtikas aprites uzraudzībā, veterinārmedicīnas uzraudzībā) – attiecīgās nozares iestāžu sniegtos pakalpojumus iespējams saņemt nozares vienas pieturas aģentūrā.

risinājuma variants

Vienas pieturas aģentūra katrā Zemkopības ministrijas padotībā esošajā iestādē.

Zemkopības ministrija ir secinājusi, ka 1. risinājuma variants nodrošina augstāku klientu apkalpošanas un finansējuma izlietojuma efektivitāti.

Atbilstoši Ministru kabineta 2008.gada 28.marta sēdē (prot. Nr.20 2.§) izskatītajam informatīvajam ziņojumam "Par Eiropas Savienības struktūrfondu līdzekļiem informācijas un komunikācijas tehnoloģiju attīstībai Latvijā" Zemkopības ministrija ir paredzējusi īstenot divus projektus, lai uzlabotu klientu apkalpošanu Zemkopības ministrijā un tās padotības iestādēs:

Zemkopības ministrijas un tās padotības iestāžu uz klientu vērsta pakalpojumu sistēmas izveidi;

Zemkopības ministrijas un tās padotības iestāžu vienotas informācijas telpas izveidi.

Minēto projektu izmaksas ir 3900000 latu. Konceptijas ietvaros plānotā klientu apkalpošanas risinājumu (pakalpojumu pārvaldības funkcijas, pakalpojumu sniegšanas informācijas tehnoloģiju atbalsta sistēmas izveidi, interneta pašapkalpošanās sistēmas izveidi, klientu kontaktu centru) paredzēts finansēt, izmantojot minētos struktūrfondu līdzekļus.

Tā kā klātienē klientu apkalpošanas kanāla izveide plānota laikā no 2011. līdz 2013.gadam, lēmumu par klātienē klientu apkalpošanas kanāla izveidei nepieciešamajiem līdzekļiem Zemkopības ministrija piedāvā izskatīt vienlaikus ar informatīvo ziņojumu par koncepcijas īstenošanu gaitu, kurš sagatavojams līdz 2011.gada 1.septembrim.



Zemkopības ministrijas ERAF Projektu informācija (informācija uz 2013.gada 28.jūniju)



Nosaukums: Zemkopības ministrijas un tās padotībā esošo iestāžu uz klientu orientētas pakalpojumu sistēmas izveide (Nr 3DP/3.2.2.1.1/08/IPIA/IUMEPLS/014)

Projekta īstenošanas termiņš: 2009.gada 3.decembris - 2014.gada 2.janvāris (49 mēneši) Piezīme. Iesniegti grozījumi projekta termiņa pagarinājumam līdz 36 mēnešiem

Projekta kopējās izmaksas: LVL 2510446,56

Attiecināmās izmaksas: LVL 2510446,56

ERAF finansējums: LVL 2510446,56

Projekta sadarbības partneri:

Valsts augu aizsardzības dienests, Valsts aģentūra "Lauksaimniecības datu centrs", Valsts aģentūra "Valsts tehniskās

uzraudzības aģentūra", Pārtikas un veterinārais dienests, Valsts aģentūra „Lauku atbalsta dienests”, Valsts Meža dienests.

Gads	Kopējās izmaksas
2009	322000,00
2010	717118,15
2011	896575,85
2012	477637,88
2013	97114,68
Kopā:	2510446,56

N r. p. k.	Iepirkums noslēdzies	Izpildītājs	Nosaukums
1.	01.12.2009	SIA „AA projekts	Zemkopības ministrijas un tās padotībā esošo iestāžu uz klientu orientētas pakalpojumu sistēmas un vienotas informatīvās telpas tehniskās arhitektūras izstrāde, arhitektūras ieviešanai nepieciešamo tehnisko specifikāciju izstrāde, konsultācijas iepirkuma procesā un projekta realizācijas atbalsts
2	01.12.2010	SIA „AA projekts	Mājas dzīvnieku reģistra informācijas sistēmas tehniskās specifikācijas izstrāde
3	23.11.2010	SIA “Lattelecom Technology”	Zemkopības ministrijas un tās padotībā esošo iestāžu koplietošanas informācijas sistēmu izveide
4.	25.02.2011	SIA „Tieto Latvia ”	Zemkopības ministrijas un tās padotībā esošo iestāžu elektronisko pakalpojumu programmatūras izstrāde
5.	29.06.2011		Mājas (istabas) dzīvnieku uzskaites vienotās informācijas sistēmas izveide
6.	09.03.2012.	SIA „Lattelecom	IT atbalsta sistēmu infrastruktūras izveide
7.	04.10.2011.	SIA „iSoft”	Mājas (istabas) dzīvnieku uzskaites vienotās informācijas sistēmas izstrāde un ieviešana
8.	15.11.2012.	SIA „Informatīvo tehnoloģiju centrs”	Valsts Tehniskās Uzraudzības informācijas sistēmas uzlabošana un papildināšana

9.	22.05.2013.	SIA „Latvian Intelligent Systems Ltd”	
----	-------------	---------------------------------------	--

Projekta īstenošana pabeigta 2014.gada 2.janvārī

Nosaukums: Zemkopības ministrijas un tās padotībā esošo iestāžu vienotas informācijas telpas izveide (Nr 3DP/3.2.2.1.1/09/IPIA/IUMEPLS/014)

Projekta termiņš: 2009.gada 3.decembris- 2013.gada 2.jūlijs (42 mēneši)

Projekta kopējās izmaksas: LVL 1 359 001,00

Attiecināmās izmaksas: LVL 1 359 001,00

ERAF finansējums: LVL 1 359 001,00

Projekta sadarbības partneri:

Valsts augu aizsardzības dienests, Valsts aģentūra "Lauksaimniecības datu centrs", Valsts aģentūra "Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra", Pārtikas un veterinārais dienests, Valsts aģentūra „Lauku atbalsta dienests”, Valsts Meža dienests, Valsts reģionālās attīstības aģentūra

Gads	Kopējās izmaksas
2009	91000,00
2010	773187,00
2011	463280,00
2012	31526,00
Kopā:	1359001,00













Veiktie iepirkumi projekta īstenošanai:

N r. p · k ·	le pir ku m s no slē dz ies	Izpi ldīt ājs	Nosaukums

1	01 .1 2. 20 09	SIA „A A pr oje kts	Zemkopības ministrijas un tās padotībā esošo iestāžu uz klientu orientētas pakalpojumu sistēmas un vienotas informatīvās telpas tehniskās arhitektūras izstrāde, arhitektūras ieviešanai nepieciešamo tehnisko specifikāciju izstrāde, konsultācijas iepirkuma procesā un projekta realizācijas atbalsts
2	24 .0 9. 20 10	A/ S „Ri x Te ch nol ogi es”	Zemkopības ministrijas un tās padotībā esošo iestāžu vienotas informācijas telpas izveide
3	25 .0 2. 20 11	SIA „Ti eto Lat via ”	Zemkopības ministrijas un tās padotībā esošo iestāžu elektronisko pakalpojumu programmatūras izstrāde

Projekta īstenošana pabeigta 2013.gada 2.jūlijā.

Saistītie dokumenti:

-  [Konceptija „Uz klientu vērsta pakalpojumu sniegšanas sistēmas izveide Zemkopības ministrijā un tās padotības iestādēs”](#) 
-  [1.pielikums: Pārskats par Zemkopības ministrijā veikto priekšizpēti](#) 
-  [2.pielikums: Pārskats par administratīvā sloga samazināšanos koncepcijas īstenošanas rezultātā](#) 
-  [3.pielikums: Pārskats par koncepcijā piedāvāto risinājumu ieviešanas izmaksām 2009.gadā \(LVL\)](#) 
-  [Prezentācija: Konceptija „Uz klientu vērsta pakalpojumu sniegšanas sistēmas izveide Zemkopības ministrijā un tās padotības iestādēs”](#) 
-  [Projekta "Zemkopības ministrijas un tās padotībā esošo iestāžu uz klientu orientētas pakalpojumu sistēmas izveide" pārskats uz 01.09.2012.](#) 



2013.gada 4.novembrī darbu sāk Zemkopības ministrijas Klientu apkalpošanas centrs

2013.gada 4.novembrī darbu sācis Zemkopības ministrijas Klientu apkalpošanas centrs (KAC). Tajā visu nepieciešamo informāciju par dažādu institūciju pasākumiem sniegs Lauku atbalsta dienesta...

04.11.2013. [Projekta aktualitāte](#)

<https://www.zm.gov.lv/lv/projekts/uz-klientu-orientetas-pakalpojumu-sniegšanas-sistemas-izveidosana>