

Apstiprināta ar
Ministru kabineta
2009.gada 20.februāra
rīkojumu Nr.126

Koncepcija
„Uz klientu vērsta pakalpojumu sniegšanas sistēmas izveide Zemkopības
ministrijā un tās padotības iestādēs”

Satura rādītājs

Lietotie apzīmējumi un termini	2
Ievads	6
1. Problēmas formulējums un detalizēts izklāsts	6
1.1. Pārskats par pakalpojumu sniegšanas jomu	6
1.2. Problēmas pakalpojumu sniegšanas un klientu apkalpošanas organizācijā	8
1.3. Problēmas informācijas tehnoloģiju atbalsts pakalpojumu sniegšanai	9
2. Ar problēmu un problēmas risinājumu saistītie tiesību akti un politikas plānošanas dokumenti	10
2.1. Normatīvie akti.....	10
2.2. Politikas plānošanas dokumenti	12
3. Prognozētās sekas, ja problēma netiks risināta	13
4. Piedāvātais risinājums – uz klientu orientēta pakalpojumu sniegšanas sistēma	14
4.1. Pārvaldība.....	15
4.1.1.Stratēģijas līmenis	16
4.1.2.Koordinācijas līmenis	16
4.1.3.Operacionālais līmenis	17
4.2. Pakalpojumu sniegšana	18
4.3. Vienas pieturas aģentūras pārvaldība.....	18
4.4. Vienas pieturas aģentūrā pieejamie klientu apkalpošanas kanāli.....	18
4.5. Informācijas tehnoloģiju atbalsts pakalpojumu sniegšanai.....	19
4.5.1.Autorizācijas funkcionalitāte.....	20
4.5.2.Darba plūsmas vadības funkcionalitāte	21
4.5.3.Pakalpojumu reģistra funkcionalitāte	21
4.5.4.Pakalpojumu izpildes statusa pārvaldības funkcionalitāte	22
4.5.5.Klientu attiecību vadības (CRM) funkcionalitāte.....	22
4.5.6.Klientu reģistra funkcionalitāte	22
4.5.7.Integrācijas komponents	23
4.5.8.Integrācija ar iestāžu ārējām un iekšējām informācijas sistēmām.....	23
4.6. Ieguvumi no informācijas tehnoloģiju atbalsta sistēmas izveides	23
5. Klientu apkalpošanas sistēmas izveides 1.risinājums	24
6. Klientu apkalpošanas sistēmas izveides 2.risinājums	26
7. Klientu apkalpošanas sistēmas izveides 3.risinājums	29
8. Ieviešanas plāns	30
9. Paredzamā ietekme uz valsts budžetu	32

Lietotie apzīmējumi un termini¹

APC Valsts SIA „Agroķīmisko pētījumu centrs”

CRM Klientu kontaktu vadības sistēma (*Customer Relationship Management*)

¹ Tekstā minētie skaidrojumi, formulējumi vai definējumi attiecināmi tikai uz šo koncepciju. ZMKonc_apstipr_200209.doc; Koncepcija „Uz klientu vērsta pakalpojumu sniegšanas sistēmas izveide Zemkopības ministrijā un tās padotības iestādēs”

CVI	Ciltsdarba valsts inspekcija
ES	Eiropas Savienība
IS	Informācijas sistēma
ĪUMEPLS	Īpašu uzdevumu ministra elektroniskās pārvaldes lietās sekretariāts
LAD	Lauku atbalsta dienests
LDC	V/a „Lauksaimniecības datu centrs”
LLKC	Valsts SIA „Latvijas Lauku konsultāciju un izglītības centrs”
LR MK	Latvijas Republikas Ministru kabinets
LZRA	V/a „Latvijas Zivju resursu aģentūra”
PMLP	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde
PVD	Pārtikas un veterinārais dienests
SKDS	Tirgus un sabiedriskās domas pētījumu centrs „SKDS”
UR	Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistrs
V/a	Valsts aģentūra
VAAD	Valsts augu aizsardzības dienests
VMD	Valsts meža dienests
VPA	Vienas pieturas aģentūra
Valsts SIA	Valsts sabiedrība ar ierobežoto atbildību
VTUA	V/a „Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra”
VZD	Valsts zemes dienests
VZP	Valsts zivsaimniecības pārvalde
ZM	Zemkopības ministrija

Vienas pieturas aģentūra (VPA) – klientu apkalpošanas modelis, kas darbojas pēc šādiem principiem:

- klients sev vajadzīgo informāciju var noskaidrot, piezvanot vienreiz;
- valsts iestādes nodrošina iespēju piekļūt nepieciešamajiem pakalpojumiem vienā vietā;
- klientus apkalpo viens darbinieks vai viena darbinieku grupa, kas sadarbojas ar klientu pēc partnerattiecību principiem.

Publiskais pakalpojums – normatīvajos aktos noteiktie materiālie vai nemateriālie labumi, ko iestāde piedāvā privāto tiesību fiziskai vai juridiskai personai saistībā ar tās kompetencē esošas valsts pārvaldes funkcijas vai uzdevuma izpildi, lai nodrošinātu sabiedrības vajadzību ievērošanu labuma saņemšanā.

Klientu apkalpošanas kanāls – komunikācijas veids ar klientu, viņam piesakoties pakalpojuma saņemšanai un saņemot pakalpojumu (internets, tālrunis, pasts, klātienē apmeklējums).

Klients – koncepcijas izpratnē klients ir privāto tiesību fiziska vai juridiska persona, kas piesakās pakalpojuma saņemšanai valsts pārvaldes iestādē.

Pakalpojumu sniegšana – darbību kopums, kas nodrošina ar atbilstošu pakalpojumu saistītā labuma saņemšanu; pakalpojuma sniegšanā ietilpst pakalpojuma pieprasīšana, pakalpojuma izpilde un pakalpojuma piegāde.

Starpiestāžu pakalpojums – iestādes pakalpojums, kurš ir saistīts ar iestāžu savstarpējo sadarbību noteiktu valsts pārvaldes funkciju vai uzdevumu veikšanā vai kura rezultāts ir nepieciešams tikai citas iestādes funkciju vai uzdevumu izpildei vai tās pakalpojumu nodrošināšanai. Starpiestāžu pakalpojuma rezultātu saņēmējierīstāde izmanto kāda cita pakalpojuma sniegšanai gala klientam.

Komercpakalpojums – pakalpojums, kas neizriet no publiskām funkcijām, kas ir sabiedrībai pieejams brīvā tirgus apstākļos un ko sniedz uz komerciāliem pamatiem par samaksu.

Pakalpojumu pārvaldība – koncepcijas izpratnē tās ir darbības, kas saistās ar ZM padotībā esošo iestāžu sniegto pakalpojumu definēšanu, pakalpojumu sniegšanas vadlīniju izstrādi, pakalpojumu sniegšanas uzraudzību un sniegto pakalpojumu aktualizāciju.

Klientu apkalpošanas sistēma – koncepcijas izpratnē tas ir ZM padotībā esošo iestāžu sistemātiski veikto darbību kopums, lai nodrošinātu iestādes pakalpojumu sniegšanu.

Regulējamie pakalpojumi – privāttiesiskā veidā sniedzami pakalpojumi, kuru pieejamība ir vitāli svarīga sabiedrībai un kuru sniegšanas kārtību regulē valsts tiesību aktos noteiktajā kārtībā.

Vispārēja labuma pakalpojumi – vispārēja labuma pakalpojums ir pakalpojums sabiedrībai kopumā, piemēram, ielu apgaismojums vai ceļu uzturēšana.

Ievads

Ērtākas un maksimāli pieejamas valsts pārvaldes izveide ir viens no būtiskiem priekšnosacījumiem, lai mazinātu administratīvo slogu un uzlabotu valsts pārvaldes klientu apkalpošanu. Lai to īstenotu, viena no ierosmēm ir uz klientu vērsta pakalpojumu sniegšanas sistēmas izveide valsts pārvaldē.

Koncepcijas izstrādes nepieciešamība ir noteikta ar 2008.gada 19.februāra Ministru kabineta sēdes protokola Nr.11 4.§ apstiprinātā Valdības rīcības plāna Deklarācijas par Ivara Godmaņa vadītā Ministru kabineta iecerēto darbību īstenošanai pasākumu Nr.5.83.1., kas Zemkopības ministrijai noteic uzdevumu „iesniegt Ministru kabinetā koncepciju par Zemkopības ministrijas un tās padotībā esošo iestāžu uz klientu orientētās pakalpojumu sistēmas izveidi”.

Pamatnostādnes uz klientu vērsta pakalpojumu sniegšanas sistēmas izveidei ir noteiktas Eiropas Parlamenta un Padomes direktīvā 2006/123/EK par pakalpojumiem iekšējā tirgū, kā arī LR spēkā esošajos politikas plānošanas dokumentos – Valsts pārvaldes politikas attīstības pamatnostādnēs 2008.–2013.gadam, Latvijas Nacionālās attīstības plānā 2007.–2013.gadam, deklarācijā par Ivara Godmaņa vadītā Ministru kabineta iecerēto darbību (sk. 2.nodaļu).

Veidojot uz valsts pārvaldes klientu vērstu pakalpojumu sniegšanas sistēmu, rodas iespēja izvērtēt un optimizēt valsts pārvaldes resursu izmantošanu un panākt efektīvāku valsts budžeta līdzekļu izlietojumu un valsts pārvaldes klientu apkalpošanu.

Uz klientu vērsta pakalpojumu sniegšanas sistēmas izveide ZM un tās padotības iestādēs ir paredzēta, lai nepārtraukti uzlabotu nozares klientu apkalpošanas kvalitāti un atvieglotu nozares darbinieku savstarpējo horizontālo komunikāciju, mazinot birokrātisko slogu.

ZM izstrādātā konceptuālā risinājuma pamatā ir koordinētas pakalpojumu sistēmas ieviešana, pārskatot ZM un tās padotības iestāžu sniegtos pakalpojumus, uzlabojot to sniegšanas procesu un izveidojot atbilstošu pakalpojumu sniegšanas IT atbalsta sistēmu.

Piedāvātais konceptuālais risinājums ir veidots saskaņā ar valstī pastāvošajām ierosmēm pakalpojumu sniegšanas uzlabošanā.

Izvēlētais konceptuālais risinājums būtu pamats klientu apkalpošanas sistēmas attīstībai laika posmā no 2008. līdz 2013.gadam.

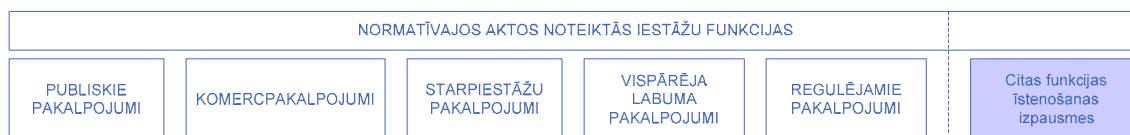
1. Problēmas formulējums un detalizēts izklāsts

1.1. Pārskats par pakalpojumu sniegšanas jomu

Izvērtējot esošo situāciju un radot konceptuālo risinājumu, par pamatu ir ņemts pieņēmums, ka normatīvajos aktos noteiktās funkcijas tiek īstenotas, sniedzot pakalpojumus, kā arī veicot citas darbības funkciju nodrošināšanai.

Pēc pakalpojuma veida iestāžu pakalpojumus var iedalīt šādās grupās²:

- publiskie pakalpojumi,
- komercpakalpojumi;
- starpiestāžu pakalpojumi,
- vispārējā labuma pakalpojumi,
- regulējamie pakalpojumi.



1.attēls. Pakalpojumu veidi valsts pārvaldē

Atbilstoši katras iestādes darbības specifikai minēto pakalpojumu veidu īpatsvars kopējā sniegto pakalpojumu kopā ir atšķirīgs.

Šajā koncepcijā piedāvātais risinājums ir vērsts uz tiem pakalpojumiem, kuru sniegšanai ir nepieciešama tieša saskarsme ar klientu, līdz ar to koncepcijas apjomā ietilpst tikai publiskie pakalpojumi. Taču jāpiebilst, ka, izstrādājot un ieviešot risinājumu, tiks izveidota infrastruktūra, kas veicinās atbalstu visu veidu sniegtajiem pakalpojumiem.

Zemkopības ministrijas padotības iestādes sniedz aptuveni 640 dažādu ar zemkopības nozari saistītu publisko pakalpojumu klientiem visā Latvijas teritorijā. Pakalpojumi pamatā saistīti ar Eiropas Savienības (turpmāk – ES) finansiālā atbalsta saņemšanu, kā arī uzņēmējdarbību mežsaimniecības, augkopības, pārtikas aprites un veterinārmedicīnas jomā.

Zemkopības ministrijas veiktā priekšizpēte (sk. 1.pielikumu) liecina, ka līdz šim katrā iestādē tikusi veidota sava klientu apkalpošanas sistēma un nav arī noteiktas pamatnostādnes par nepieciešamību veidot centralizētu klientu apkalpošanas infrastruktūru vai veicināt informācijas apmaiņu starp ZM padotības iestādēm. Arī pakalpojumu attīstība katrā iestādē plānota atsevišķi.

Vēsturiski valsts pārvaldes iestāžu attīstības plānos nav bijuši iekļauti mērķi nodrošināt pakalpojumus, kas vērsti uz klientu, vai ieviest e-pārvaldes principus. Apvienoto Nāciju Organizācijas veiktais e-pārvaldes pētījums liecina, ka Latvija pēc valsts gatavības e-pārvaldes ieviešanai 2008.gadā 70 pasaules valstu vidū ieņem 36.vietu. Kaut arī pēdējo gadu laikā e-pārvaldes ieviešanā Latvijā ir daudz padarīts, 2005.gadā novērtējums bijis labāks – 32.vieta. Turpretim Latvijas kaimiņvalstis Lietuva un Igaunija trīs gadu laikā ir būtiski uzlabojušas savu gatavību e-pārvaldes ieviešanai un pētījumā ir ierindotas atbilstoši 28. un 13.vietā³.

² Tekstā minētie skaidrojumi, formulējumi vai definējumi attiecināmi tikai uz šo koncepciju.

³ E-Government Readiness Index 2008, United Nations E-Government Survey 2008, page 174.; <http://unpan1.un.org/intradoc/images/docgif/UN.gif>
ZMKonc_apstipr_200209.doc; Koncepcija „Uz klientu vērsta pakalpojumu sniegšanas sistēmas izveide Zemkopības ministrijā un tās padotības iestādēs”

Līdz ar to, atsaucoties uz normatīvajos aktos un politikas plānošanas dokumentos (sk. 2.nodaļu) noteiktajiem mērķiem (labas pārvaldības ieviešanu, administratīvo šķēršļu samazināšanu, efektīvu klientu apkalpošanu un kopējās valsts pārvaldes darbības efektivitātes paaugstināšanu), ZM ir uzsākusi darbu pie nozares klientu apkalpošanas sistēmas pilnveides.

Zemkopības ministrija ir konstatējusi dažas jomas, kurās nepieciešams rast risinājumu, lai izveidotu uz klientu vajadzībām vērstu pakalpojumu sniegšanas sistēmu, un tās ir šādas:

- klientu apkalpošana un pakalpojumu sniegšana;
- pakalpojumu pārvaldība;
- IT atbalsta nodrošināšana.

1.2. Problēmas pakalpojumu sniegšanas un klientu apkalpošanas organizācijā

- Katrā Zemkopības ministrijas padotības iestādē ir veidota sava klientu apkalpošanas sistēma, akcentējot atšķirīgus klientu apkalpošanas risinājumus.
- Konceptijas sagatavošanas priekšizpētes posmā 2007.gadā ir konstatēts, ka vairumā iestāžu klientu apkalpošana ir ZM padotības iestāžu funkcionālo struktūrvienību pārziņā, un tās nodrošina arī pakalpojuma gala rezultāta sagatavošanu.
- Klientu apkalpošanas funkcija nav nošķirta no pakalpojuma sagatavošanas funkcijas, un tas neveicina klientu apkalpošanas pārskatāmību un klientu apkalpošanas procesa efektivitāti.
- Pakalpojumu pieteikšana un pakalpojuma rezultāta nodošana klientam galvenokārt norisinās klātienē, kaut gan dažkārt iespējams izmantot alternatīvus pakalpojuma piegādes kanālus (pastu, tālruni, elektroniskos pakalpojumu piegādes kanālus).
- Pārsvārā vienas valsts pārvaldes iestādes pakalpojuma gala rezultāts tiek iesniegts kādai citai valsts pārvaldes iestādei, piemēram, izziņas, atļaujas, apliecības.
- Pakalpojuma saņemšana pārsvārā ir cieši saistīta ar ģeogrāfisko atrašanās vietu. Turklāt pakalpojumus var saņemt tikai tajās ģeogrāfiskajās vietās, kur atrodas iestādes filiāles. Taču iestāžu filiāļu izvietojums un daudzums ne vienmēr apmierina klientu vajadzības.
- Klienti netiek apkalpoti pēc vienotiem principiem. Piemēram, klientu pieņemšanas laiks ir atšķirīgi. Lai varētu saņemt pakalpojumu, klientam

pirms tam ir speciāli jānoskaidro konkrētajā struktūrvienībā noteiktais pieņemšanas laiks, un tas ne vienmēr ir ērti.

- Netiek organizētas īpašas mācības par klientu apkalpošanas jautājumiem, lai iestāžu darbinieki, kas ir tieši iesaistīti klientu apkalpošanā, varētu apgūt nepieciešamās iemaņas.
- ZM un tās padotības iestāžu klientu vēlmes un apmierinātība netiek plānveidīgi apzinātas un analizētas. Līdz ar to galvenais pārmaiņu ierosinātājs nav klientu faktiskās vēlmes un vajadzības.
- Zemkopības ministrijā nav atbilstošas kapacitātes, lai nodrošinātu stratēģisku pakalpojumu pārvaldību un plānošanu. Nav pakalpojumu pārvaldības un pakalpojumu sniegšanas vadlīniju, kā arī netiek pārraudzīta pakalpojumu sniegšanas procesa norise ZM padotības iestādēs.
- Valsts pārvaldē nav izveidots vienots pakalpojumu klasifikators. Ir pieejama portāla www.Latvija.lv klasifikācija, bet tā nav nostiprināta normatīvajos aktos.
- Klientu apkalpošanas sistēma nav veidota integrēti ar ZM spēkā esošo kvalitātes vadības sistēmu. Iestādēs ir daļēji definēti procesi un aprakstītas klientu apkalpošanas procedūras atbilstoši pastāvošajai kvalitātes vadības sistēmai.
- Tā kā iestādēs nav vienību, kas pildītu pakalpojumu pārvaldības funkcijas, tad:
 - iestādēs pēc vienotiem principiem nav aprakstīti pakalpojumu sniegšanas procesi;
 - iestādēs netiek pārskatīta un regulāri aktualizēta sniegto pakalpojumu kopa.

1.3. Problēmas ar informācijas tehnoloģiju atbalstu pakalpojumu sniegšanā

- Starp iestādēm nav pietiekami attīstīta savstarpējā informācijas apmaiņa. Aptuveni 30 % gadījumu klients savam iesniegumam pievieno informāciju, ko izsniegusi cita valsts pārvaldes iestāde, tostarp arī kāda no ZM padotības iestādēm.
- Informācijas tehnoloģiju atbalsta līmenis pakalpojumu sniegšanas plānošanai un pārraudzībai katrā iestādē ir veidots pēc dažādiem principiem. Līdz ar to pašlaik nav iespējams integrēti plānot pakalpojuma izpildes procesu vai sniegt klientiem informāciju par esošo pakalpojuma izpildes statusu.
- IT infrastruktūras atbalsts iestādēs savstarpēji dublējas. Proti, katra iestāde veido savas IT atbalsta sistēmas, kas funkcionāli ir līdzīgas un tehniski varētu nodrošināt nevis vienas, bet gan vairāku iestāžu vajadzības. Līdz ar

to būtu iespējams gan būtisks valsts budžeta līdzekļu ietaupījums, gan arī samazinātos cilvēkresursu izmaksas IT funkciju nodrošināšanai.

- Esošās IT sistēmas nenodrošina ZM klientu identifikāciju pēc vienotiem kritērijiem; izņēmums ir LAD. Tā vietā, lai izmantotu citu iestāžu uzkrātos datus, iestādēm jāpatērē daudz vairāk resursu, lai veidotu individuālu informācijas uzskaiti par katru klientu.
- Lai uzlabotu pakalpojumu sniegšanas procesu un informācijas apmaiņu, iestādes mēdz sadarboties pēc pašu iniciatīvas. Tikai dažas iestādes, piemēram, Lauku atbalsta dienests, Pārtikas un veterinārais dienests un Valsts meža dienests, ir nodrošinājušas savstarpēju informācijas apmaiņu gan ar ZM padotības iestādēm, gan citām valsts pārvaldes iestādēm, no kurām ir nepieciešama informācija pakalpojumu sniegšanas vai saņemšanas procesā.
- Iestāžu sadarbība pakalpojumu sniegšanā dažreiz norisinās papīra formā, jo iestādēs informācija neglabājas elektroniski vai arī nav iespējama elektroniska informācijas apmaiņa elektronisko datu krātuvju nesavienojamības dēļ.

2. Ar problēmu un problēmas risinājumu saistītie tiesību akti un politikas plānošanas dokumenti

2.1. Normatīvie akti

Šajā nodaļā ir apzināti tie ārējie normatīvie akti, kas pašlaik reglamentē publiskās pārvaldes pakalpojumu sniegšanu un klientu apkalpošanas kārtību.

- Eiropas Parlamenta un Padomes direktīva 2006/123/EK par pakalpojumiem iekšējā tirgū (Pakalpojumu direktīva), kuras noteiktās normas Latvijas nacionālajos tiesību aktos nepieciešams pārņemt līdz 2009.gada beigām, un šobrīd tās ieviešanai, Ekonomikas ministrija veic attiecīgo tiesību aktu projektu izstrādi.

Viens no Pakalpojumu direktīvas galvenajiem mērķiem ir pārvaldības vienkāršošana pakalpojumu jomā. Direktīva nosaka ES dalībvalstīm pienākumu:

- vienkāršot administratīvās procedūras;
- izveidot vienotus kontaktpunktus kā vienotu starpnieku pakalpojumu sniedzējiem;
- nodrošināt iespēju procedūras veikt attālināti un elektroniski;
- informāciju par valsts prasībām un procedūrām padarīt viegli pieejamu gan pakalpojumu sniedzējiem, gan to saņēmējiem;
- nodrošināt informācijas pieejamību par pakalpojumu sniedzējiem un viņu pakalpojumiem, atbilstoši paaugstinot patērētāju aizsardzības līmeni.

- LR spēkā esošajos normatīvajos aktos nav skaidra un nepārprotama valsts pārvaldes pakalpojuma skaidrojuma. Valsts pārvaldes iestāžu sniegto pakalpojumu jēdziens ir minēts:
 - Valsts pārvaldes iekārtas likumā;
 - Publisko aģentūru likumā.

Lai arī Publisko aģentūru likuma 6.panta pirmajā daļā tiek skaidrots publiskā pakalpojuma jēdziens, iestāžu sniegtie publiskie pakalpojumi ir tikai daļa no valsts pārvaldes iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem. Līdz ar to šobrīd normatīvajos aktos nav vienas un nepārprotamas publiskā pakalpojuma definīcijas.

- Normatīvajos aktos ir noteikts, ka pakalpojumus valsts pārvaldē sniedz šādas iestādes:
 - tiešās valsts pārvaldes iestādes,
 - valsts aģentūras,
 - valsts kapitālsabiedrības.

Atbilstoši Publisko aģentūru likumā noteiktajam valsts aģentūru darbība ir īpaši vērsta uz pakalpojumu sniegšanu klientiem – valsts un pašvaldību iestādēm, kā arī privātpersonām (Publisko aģentūru likuma 5.pants). Taču vienlaikus šis likums nenosaka nekādus citus priekšnoteikumus efektīvai pakalpojumu sniegšanai.

- Saskaņā ar Administratīvā procesa likumā noteikto valsts pārvaldē attiecībā uz klientu apkalpošanu pastāv būtiski ierobežojumi:
 - ir noteikts pakalpojumu sniegšanas termiņš (Administratīvā procesa likuma 64.pants);
 - ir noteiktas prasības attiecībā uz pakalpojumu pieteikšanas kanāliem un formu (Administratīvā procesa likuma 56.pants).

Līdz ar to pakalpojuma sniegšanas laiks var nebūt pamatots ar faktiski nepieciešamo un iestādes nevar pietiekami elastīgi reaģēt uz klientu vēlmju izmaiņām, izvēloties efektīvākos pakalpojumu sniegšanas kanālus.

- Normatīvie akti nosaka tikai vispārīgus klientu apkalpošanas principus. Valsts pārvaldes iekārtas likuma 10.panta astotā daļa nosaka, ka valsts pārvaldi organizē pēc iespējas ērtāku un pieejamāku privātpersonai. Tomēr normatīvajos aktos nav izvērsti skaidrojuma vai vadlīniju, kas attiecas uz pakalpojumu sniegšanas un klientu apkalpošanas procesa organizāciju.
- Valsts pārvaldes iestāžu savstarpējā sadarbība ir iespējama saskaņā ar noslēgtu starpresoru vienošanos atbilstoši Valsts pārvaldes iekārtas likuma 58.pantam. Taču slēgt šādu vienošanos nav obligāti, turklāt to dažādu iemeslu dēļ var pārtraukt, tostarp pēc kādas iestādes ieskatiem

(60.pants). Līdz ar to var tikt traucēta vai apturēta kvalitatīva pakalpojumu sniegšana klientam. Ja tiek ievērots šāds normatīvais regulējums, rodas situācijas, kad netiek pilnībā izpildīts Administratīvā procesa likuma 59.pantā noteiktais par to, ka gadījumos, kad informācija ir nevis administratīvā procesa dalībnieku, bet gan citas institūcijas rīcībā, iestāde to iegūst pati, nevis pieprasa no administratīvā procesa dalībniekiem.

- Pastāv vispārīgas prasības par valsts pārvaldes iestāžu sniegto pakalpojumu kvalitāti. Valsts pārvaldes iekārtas likums dod vispārējas norādes par valsts pārvaldes iestāžu sniegto pakalpojumu kvalitāti, nosakot nepieciešamību īstenot labas pārvaldības principus, vienkāršot un uzlabot procedūras privātpersonas labā, kā arī organizēt valsts pārvaldi ērti un pieejami privātpersonai (Valsts pārvaldes iekārtas likuma 10.pants).
- Tā kā valsts aģentūru primārā funkcija ir pakalpojumu sniegšana, Publisko aģentūru likumā nav noteikti atbilstoši klientu apkalpošanas kvalitātes kritēriji. Publisko aģentūru likuma 13.panta otrās daļas 1.punktā ir noteikts, ka valsts aģentūras darbības kvantitatīvos un kvalitatīvos rādītājus, tostarp publisko pakalpojumu sniegšanas un klientu apkalpošanas rādītājus, nosaka pārvaldes līgumā, ko slēdz atbilstošās institūcijas ministrs ar valsts aģentūras direktoru. Ievērojot minēto, interpretācija par sniedzamo pakalpojumu kvalitāti paliek attiecīgās valsts aģentūras ziņā. Šādā gadījumā var rasties situācija, kad iestāžu noteiktie kvalitātes kritēriji ir visai atšķirīgi un nenodrošina vienotus sniegto pakalpojumu kvalitātes standartus valsts pārvaldē.
- Turklāt pakalpojumu kvalitātes kritēriju definēšanai nav vispārpieņemtas metodikas, kas būtu attiecināma gan uz valsts pārvaldes iestādēm, gan uz valsts kapitālsabiedrībām.

2.2. Politikas plānošanas dokumenti

Nodaļā ir minēti politikas plānošanas dokumenti un pamatnostādnes, kas nosaka nepieciešamību uzlabot pakalpojumu sniegšanas un informācijas apmaiņas procesu, tā vienkāršojot birokrātiskās procedūras un uzlabojot arī iedzīvotāju apmierinātību ar iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem.

- Deklarācija par Ivara Godmaņa vadītā Ministru kabineta iecerēto darbību:

Nepieciešams pārskatīt un vienkāršot birokrātiskās procedūras, ieviešot elektroniskos pakalpojumus un elektronisko dokumentu apriti, veicināt valsts informācijas sistēmu savstarpējo savietojamību un informācijas apmaiņu (1.13.punkts).

Nepieciešams optimizēt Zemkopības ministrijas un tās padotības iestāžu publisko pakalpojumu sniegšanu, lai ieviestu „vienas pieturas” aģentūras principu un nodrošinātu elektroniskā pakalpojuma pieejamību (5.83.punkts).

- Latvijas Nacionālais attīstības plāns 2007.–2013.gadam (2006.gada 4.jūlija MK noteikumi Nr.564).

Plāns nosaka nepieciešamību uzlabot valsts pārvaldes pakalpojumu pieejamību, kvalitāti un informācijas apriti, attīstot e-pārvaldes risinājumus (4.1.4.punkts).

Tāpat tas nosaka nepieciešamību veicināt valsts un pašvaldību pakalpojumu elektronizāciju un attīstību, kā arī nodrošināt valsts un pašvaldību informācijas sistēmu savstarpējo savietojamību un veicināt valsts un pašvaldību informācijas sistēmu attīstību (5.2.2.punkts).

- Elektroniskās pārvaldes attīstības programma 2005.–2009.gadam (2005.gada 29.septembra MK rīkojums Nr.623).

Programmas e-pārvaldes sadaļā noteiktie uzdevumi paredz samazināt sabiedrības administratīvo slogu, nodrošināt ērtākus valsts un pašvaldību pakalpojumus, kā arī palielināt valsts un pašvaldības darbinieku darba efektivitāti.

- Valsts pārvaldes politikas attīstības pamatnostādnes 2008.–2013.gadam (2008.gada 3.jūnija MK rīkojums Nr.305).

Pamatnostādņu pārvaldes kvalitātes sadaļā noteiktie rīcības virzieni paredz veikt institūciju pakalpojumu kvalitātes uzlabošanu, normatīvā regulējuma, vadlīniju un standartu izstrādi pakalpojumu sniegšanas jomā (2.2.punkts).

E-pārvaldes un e-pakalpojumu attīstības un pieejamības sadaļā noteikts, ka ir nepieciešams stimulēt koordinētu informācijas tehnoloģiju infrastruktūras attīstību, nodrošināt drošu, autorizētu pieeju e-pārvaldes pakalpojumiem, kā arī nodrošināt sistēmu ieviešanas un uzturēšanas izmaksu optimizāciju (2.3.punkts).

- Uzņēmējdarbības vides uzlabošanas pasākumu plāns 2008.gadam (2008.gada 19.maija MK rīkojums Nr.263).
- Minētā politikas plānošanas dokumenta mērķis ir uzlabot uzņēmējdarbības vidi Latvijā, ieviešot sistemātiskas un pārdomātas reformas. Līdz ar vairākām būtiskām izmaiņām uzņēmējdarbības vides uzlabošanai tiek virzīta arī iniciatīva par efektīvas valsts pārvaldes izveidi; tā paredz samazināt administratīvo slogu komersantiem licenču un atļauju saņemšanai. Tā kā ZM padotības iestāžu sniegtie pakalpojumi saistās ar licenču un atļauju izsniegšanu ZM pārraudzības jomās, šajā koncepcijā paredzētie pasākumi būtiski veicinās administratīvā sloga samazināšanu uzņēmējiem.

3. Prognozētās sekas, ja problēma netiks risināta

- Nebūs iespējama šādu deklarācijā par Ivara Godmaņa vadītā Ministru kabineta darbību noteikto uzdevumu izpilde:
 - pārskatīt un vienkāršot birokrātiskās procedūras un uzlabot elektronisko dokumentu apriti un informācijas apmaiņu;

- optimizēt ZM un tās padotības iestāžu publisko pakalpojumu sniegšanu, ieviest vienas pieturas aģentūras pakalpojumu sniegšanas principus un elektroniskos pakalpojumus.

- Nebūs iespējama Latvijas Nacionālā attīstība plānā 2007.–2013.gadam noteikto mērķu sasniegšana, lai uzlabotu valsts pārvaldes pakalpojumu pieejamību un kvalitāti. Nebūs iespējams sākt pakalpojumu elektronizāciju, kas galvenokārt ir atkarīga no valsts un pašvaldību informācijas sistēmu savietojamības un informācijas apmaiņas.

- Tiks būtiski ierobežota ZM iniciatīva samazināt sabiedrības administratīvo slogu, nodrošinot ērtākus pakalpojumus, kā arī palielinot valsts un pašvaldības pārvaldes darbinieku darba efektivitāti. Minēto būtu iespējams panākt, sabiedrībai sniedzot pakalpojumus interneta vidē, kā arī attālināti, ieviešot jaunus klientu apkalpošanas kanālus, piemēram, klientu kontaktu centru.

- Nebūs iespējams pilnībā nodrošināt Administratīvā procesa likuma 59.pantā noteikto par informācijas apmaiņu starp institūcijām, ja tas ir iespējams, nepieprasot to no administratīvā procesa dalībniekiem.

- Saskaņā ar ZM un SKDS kopīgi veiktās klientu apmierinātības aptaujas rezultātiem viens no svarīgākajiem klientu apkalpošanas procesu uzlabojumiem būtu alternatīvu pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas kanālu izveide, jo tas ļautu samazināt:

- pakalpojumu sniegšanai nepieciešamo laiku;
- atkārtoto pakalpojumu sniegšanas vietas apmeklējumu biežumu;
- kļūdu daudzumu pakalpojumu sniegšanas procesā.

- Ieviešot uz klientu orientētu pakalpojumu sniegšanas sistēmu ZM, ir paredzēts gūt nozīmīgu finanšu līdzekļu ietaupījumu, efektīvizējot valsts pārvaldes iestāžu ierēdņu darbu, ieviešot elektroniskas datu apmaiņas sistēmas un piedāvājot klientiem alternatīvus pakalpojumu saņemšanas kanālus. Ja šajā koncepcijā ietvertie risinājumi netiks apstiprināti, būs būtiski traucēta minēto ierosmju īstenošana.

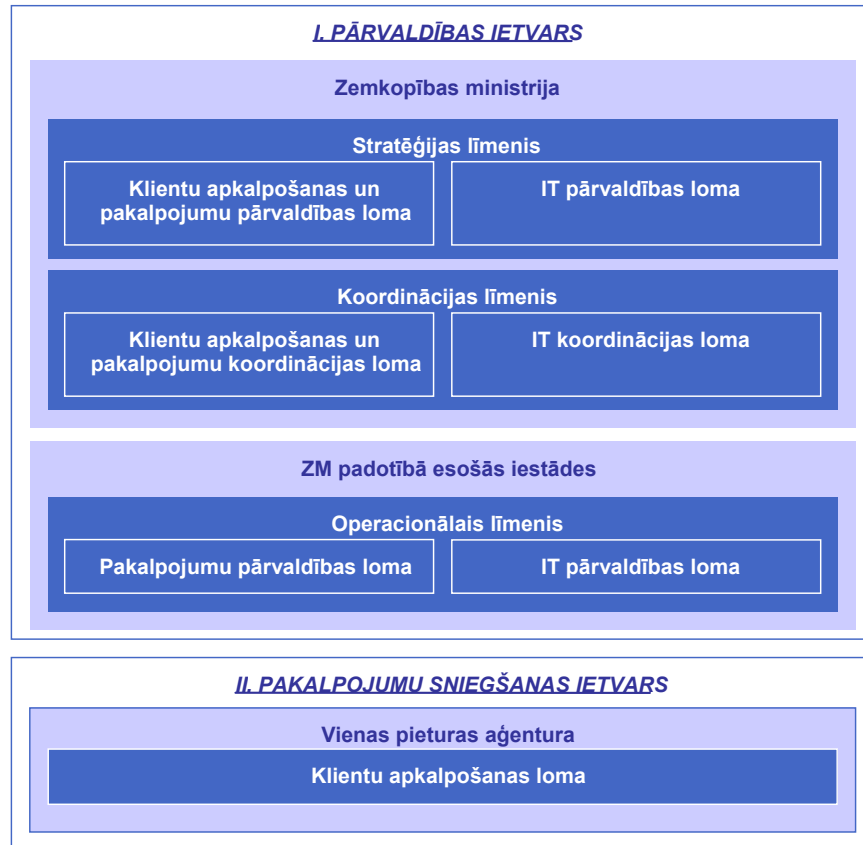
4. Piedāvātais risinājums – uz klientu orientēta pakalpojumu sniegšanas sistēma

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

Piedāvātā ZM un tās padotības iestāžu uz klientu vērsta pakalpojumu sniegšanas sistēma jāorganizē šādos līmeņos:

- pārvaldība:

- stratēģijas līmenis,
- koordinācijas līmenis,
- operacionālais līmenis,
- pakalpojumu sniegšana:
- vienas pieturas aģentūras (VPA) līmenis.



2.attēls. Pakalpojumu pārvaldības sistēma

Veidojot sistēmu atbilstoši minētajiem komponentiem, būs iespējama efektīva pakalpojumu pārvaldība, klientu apkalpošanas un pakalpojumu sniegšanas funkciju izpilde.

4.1. Pārvaldība

Klientu apkalpošanas pārvaldība tiks nodrošināta vairākos līmeņos:

- stratēģijas līmenī;
- koordinācijas līmenī;
- operacionālajā līmenī.

Katrā līmenī ir paredzēti atbilstoši uzdevumi un kompetences kopējās sistēmas izveidē un pārvaldībā, tā nošķirot funkcijas un atbildību un veicinot centralizētu pakalpojumu pārvaldības funkciju pildīšanu.

4.1.1. Stratēģijas līmenis

Pakalpojumu sniegšanas sistēmas un IT pārvaldības ietvaros stratēģijas līmenī tiek pildītas šādas funkcijas:

- ZM padotības iestāžu klientu apkalpošanas, pakalpojumu sniegšanas un IT organizācijas attīstības stratēģisko pamatvirzienu noteikšana;
- ZM padotības iestāžu ar pakalpojumu sniegšanu, klientu apkalpošanu un IT organizāciju saistīto budžetu izskatīšana un atzinumu sniegšana.

Uz klientu orientētās pakalpojumu sniegšanas sistēmas ieviešanai stratēģijas līmenī ir vairāki uzdevumi saistībā ar koordinējošās vienības izveidi (vienības uzdevumu, atbildības un pilnvaru noteikšana), klientu apkalpošanas sistēmas darbības modeļa noteikšanu un attīstības un finansējuma plānu izstrādi.

4.1.2. Koordinācijas līmenis

Klientu apkalpošanas un pakalpojumu pārvaldības koordinācijā ietilpst šādas funkcijas:

- ZM un tās padotības iestāžu klientu apkalpošanas un pakalpojumu sniegšanas stratēģiskā plāna sagatavošana;
- ZM padotības iestāžu metodiskā pārvaldība šādās jomās:
 - pakalpojumu definēšanas, aprakstīšanas un mērīšanas vadlīniju izstrāde;
 - pakalpojumu sniegšanas kanālu attīstības plānošana;
- pakalpojumu pilnveidošanas iniciatīvu koordinēšana (prioritāšu noskaidrošana, pilnveidošanas izmēģinājumu projektu koordinēšana);
- ZM padotības iestāžu metodiskā pārvaldība klientu apkalpošanas jomās:
 - klientu apkalpošanas standarta un vadlīniju izstrāde;
 - klientu apmierinātības mērīšanas sistēmas izstrāde;
- uz klientu vērstas pakalpojumu sniegšanas sistēmas izveides koordinācija un darbības uzraudzība (visi komunikācijas kanāli);
- starpiestāžu sadarbības koordinēšana (arī ar citu ministriju padotības iestādēm).

IT pārvaldības koordinācijas līmenī tiek pildītas šādas funkcijas un uzdevumi:

- IT attīstības stratēģijas izstrāde un īstenošana;
- IT pārvaldības principu un informācijas drošības politikas izstrāde;
- ar vienotu pakalpojumu sniegšanu saistīto vispārējo IT projektu vadība (vienotais klientu reģistrs, CRM sistēma, integrācijas platforma) un iepirkumu organizēšana;

- ar vienotu pakalpojumu sniegšanu saistīto iestāžu projektu uzraudzība un konsultatīvais atbalsts;
- vienoto IS uzturēšana un pārraudzība (vienotais klientu reģistrs, CRM sistēma, integrācijas platforma);
- sadarbība ar VPA, lai precizētu vienotā klientu reģistra un CRM sistēmas prasības;
- vienotu datu apmaiņas standartu izstrāde un saskaņošana;
- IT pārvaldības un informācijas drošības politikas īstenošanas kontrole iestādēs;
- starpiestāžu sadarbības koordinēšana IT jomā (arī ar citu ministriju padotības iestādēm).

4.1.3. Operacionālais līmenis

Operacionālā līmeņa funkcijas pilda pakalpojumu sniedzēja institūcija, t.i., ZM padotības iestādes, kas ir faktiskās pakalpojumu „turētājas”. Papildus iestādes esošajām funkcijām, kas saistās ar administratīvo aktu izdošanu pakalpojumu sniegšanas procesā, operacionālā līmenī tiek pildītas arī šādas pakalpojumu pārvaldības funkcijas:

- pakalpojumu definēšana un aprakstīšana;
- pakalpojumu sniegšanas procesu un procedūru izstrāde;
- pakalpojumu sniegšanas procesu mērīšana un pilnveidošana;
- pakalpojumu sniegšanai nepieciešamo resursu plānošana;
- klientu apmierinātības aptauju veikšana;
- pakalpojumu pilnveidošanas plānošana un pilnveidošanas projektu īstenošana.

Tā kā iestādē pakalpojumi tiek ne tikai sagatavoti, bet arī plānoti un pilnveidoti, iestādes funkcionālajā struktūrā ir jāieceļ par pakalpojumu pārvaldības lomu atbildīgā persona, kas koordinēs ar pakalpojumu pārvaldību saistītos jautājumus. Atkarībā no iestādes pakalpojumu daudzuma noslodze saistībā ar šo jautājumu risināšanu var būt atšķirīga.

Operacionālā līmeņa IT pārvaldības lomai ir šādas funkcijas:

- ZM padotības iestāžu IS uzturēšana;
- informācijas sistēmu attīstība un pilnveidošana atbilstoši IT stratēģijai un noteiktajiem vienotas klientu apkalpošanas sistēmas ieviešanas pamatprincipiem;
- IS tehniskais atbalsts;
- IT iepirkumu veikšana iestādēs;

- IT pārvaldības principu un informācijas drošības politikas realizācija.

4.2. Pakalpojumu sniegšana

Uz klientu orientēta pakalpojumu sniegšanas sistēma tiek veidota pēc vienas pieturas aģentūras principiem (VPA). VPA nodrošina iestāžu pakalpojumu sniegšanu klientam, izmantojot trīs klientu apkalpošanas kanālus:

- interneta pašapkalpošanās sistēmu;
- klientu kontaktu centru;
- klātienē apkalpošanas centru.

Pakalpojumu sniegšanu nodot VPA pārziņā paredzēts vairākos posmos.

Vispirms plānots attīstīt interneta pašapkalpošanās sistēmu un klientu kontaktu centru, jo šādu pakalpojumu sniegšanas kanālu pašlaik vēl nav.

Klātienē klientu apkalpošanas kanāla attīstība notiks pakāpeniski, kā viens no pēdējiem posmiem VPA izveidē.

4.3. Vienas pieturas aģentūras pārvaldība

VPA pārvaldītāja primārā funkcija ir nodrošināt VPA darbību. Pildot šo funkciju, ir veicami šādi uzdevumi:

- zvanu centra kanāla pārvaldība un attīstīšana;
- pakāpeniska klātienē klientu apkalpošanas centru vienota pārvaldība un administrēšana, ja tiks pieņemts atbilstošs lēmums par vienotu klātienē klientu apkalpošanas centru izveidi;
- VPA vajadzībām izmantotās kopējās infrastruktūras pārvaldība.

VPA pārvaldības funkcijas paredzēts nodot ārpuspakalpojuma sniedzējam vai arī deleģēt kādai no ZM padotības iestādēm vai kapitālsabiedrībām.

4.4. Vienas pieturas aģentūrā pieejamie klientu apkalpošanas kanāli

Interneta pašapkalpošanās sistēma

Interneta pašapkalpošanās sistēma tiek attīstīta kā primārais klientu apkalpošanas kanāls vienotajā VPA.

- Pieejamais komunikācijas kanāls – interneta vide.
- Iespējamā funkcionalitāte:
 - gūt informāciju par ZM padotības iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem;
 - saņemt atbildes uz biežāk uzdotajiem jautājumiem;
 - pieteikt un saņemt standartizētus pakalpojumus.

Klientu kontaktu centrs

Klientu kontaktu centra attīstība kopējā VPA infrastruktūrā tiek plānota kā otrs secīgais solis.

- Pieejamie komunikācijas kanāli:
 - tālrunis;
 - e-pasts;
 - pasts.
- Iespējamā funkcionalitāte:
 - standartizētas informācijas sniegšana par ZM un tās padotības iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem;
 - pieteikšanās uz standartizētiem ZM un tās padotības iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem.

Klātienas apkalpošanas centrs

Paredzēta pakāpeniska klātienas klientu apkalpošanas sistēmas centralizācija vienotajā VPA, iestāžu sniegtos pakalpojumus standartizējot pēc vienotiem pamatprincipiem.

- Pieejamais komunikācijas kanāls – klātienes apmeklējums.
- Iespējamā funkcionalitāte – ar klientu apkalpošanas centra starpniecību var:
 - saņemt jebkuru informāciju par ZM padotības iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem;
 - pieteikt standartizētus un kompleksus pakalpojumus;
 - saņemt pieteikto pakalpojumu rezultātu;
 - iesniegt sūdzības, saņemt informāciju;
 - sniegt atsauksmes, komentārus un priekšlikumus par pakalpojumu pilnveidošanas iespējām utt.

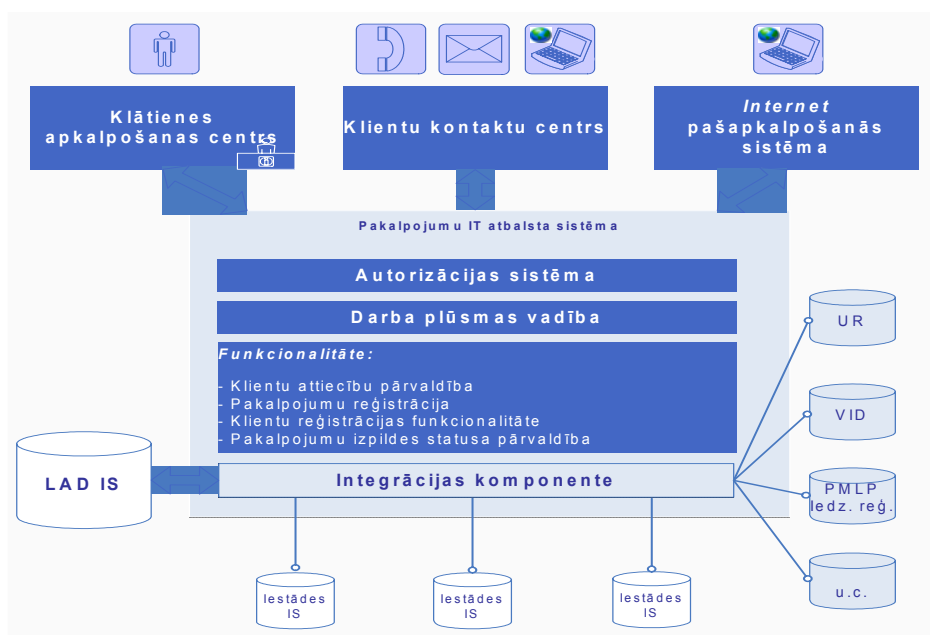
4.5. Informācijas tehnoloģiju atbalsts pakalpojumu sniegšanai

IT atbalsta sistēmu paredzēts veidot pēc vienotiem pamatprincipiem, izmantojot vienotu arhitektūru, kā arī sniedzot sistēmas lietotājiem iespēju izdarīt saturiskas izmaiņas darba plūsmas vadībā.

Sistēmas pamatuzdevumi būs šādi:

- nodrošināt VPA darbības atbalstu darbā ar klientu, izveidojot IT atbalsta sistēmu;
- būt par informācijas nodošanas un saņemšanas kanālu starp VPA, ZM padotības iestādēm un ārējiem informācijas avotiem;

- uzlabot pakalpojumu izpildes efektivitāti.



3.attēls. Pakalpojumu sniegšanas IT atbalsta sistēma

IT atbalsta sistēmas funkcionalitāte:

- vienota ZM un padotības iestāžu klientu identifikācija un uzskaitē;
- vienota klientu autentifikācija, izmantojot dažādus kanālus (e-paraksts, ZM padotības iestāžu (LAD) identifikators, komercbanku autentifikācija u.c.);
- klientu sadarbības vēstures uzskaitē un uzglabāšana;
- ZM un padotības iestāžu sniegto pakalpojumu uzskaitē (pakalpojumu apraksti un pakalpojuma saņemšanai nepieciešamā informācija un iesniedzamie dokumenti);
- klientu iesniegtās dokumentācijas uzglabāšana (sasaiste ar izmantoto lietvedības sistēmu);
- pieteikto pakalpojumu izpildes statusa noteikšana, termiņu kontrole;
- darba plūsmas vadība (darba uzdevumi, detalizēta uzdevumu termiņu kontrole, dokumentu plūsma);
- integrācijas nodrošināšana ZM IS ietvaros;
- integrācijas nodrošināšana ar citu iestāžu IS;
- ZM un padotības iestāžu darbinieku reģistra nodrošināšana.

4.5.1. Autorizācijas funkcionalitāte

Autorizācijas un autentifikācijas funkcionalitātes pamatuzdevums ir nodrošināt vienotu autentifikācijas platformu visiem IT atbalsta sistēmas komponentiem, atbalstot dažādus autentifikācijas līdzekļus.

Atkarībā no konkrētā pakalpojuma vajadzībām un iestādes izmantotajiem autorizācijas līdzekļiem tiks izmantoti dažādi autentifikācijas līdzekļi ar dažādu juridisko spēku:

- drošs elektroniskais paraksts;
- komercbanku autentifikācija;
- LAD identifikators;
- iestāžu izmantotie autorizācijas līdzekļi u.c.

4.5.2. Darba plūsmas vadības funkcionalitāte

Komponenta nolūks ir uzlabot darba plūsmas vadību ZM un tās padotības iestāžu pakalpojumu sniegšanā, daļu pakalpojumu izpildot elektronizētā darba plūsmas vadības sistēmā, samazinot papīra dokumentu plūsmu, uzlabojot pakalpojumu izpildes procesa efektivitāti un nodrošinot papildu kontroles iespējas.

Galvenās funkcijas:

- detalizēta pakalpojumu izpildes soļu attēlošana un izsekošana;
- izpildes procesa kontrole (detalizēts pakalpojuma izpildes statuss);
- automatizētu darba uzdevumu sagatavošana izpildītājiem;
- atgādinājumi par neizpildītajiem darbiem un eskalācija;
- soļu izpildes termiņu ievērošana un brīdinājumi par novirzēm vai kavējumiem.

Šis komponents jāveido tā, lai būtu iespējams:

- atbalstīt detalizētu darba plūsmas vadību;
- viegli izdarīt izmaiņas darba plūsmā manuāli (to dara pakalpojumu attīstībā iesaistītie darbinieki).

4.5.3. Pakalpojumu reģistra funkcionalitāte

Pakalpojumu reģistrs nodrošina iestāžu sniegto pakalpojumu apkopošanu, tostarp to aprakstus un ar pakalpojumu sniegšanu saistīto informāciju (piemēram, nepieciešamo informāciju pakalpojumu pieteikšanai):

- ZM un padotības iestāžu sniegtie pakalpojumi;
- pakalpojumu izpildes apraksts (instrukcija pakalpojumu sniegšanā iesaistītajam darbiniekam);
- pakalpojumu izpildei iesniedzamie dokumenti;
- pakalpojumu pieteikšanas un sniegšanas kanāli;
- nepieciešamais autentifikācijas līmenis;

- pakalpojumu veids (raksturo pakalpojumu izpildes sarežģītību – automātisks, pakalpojumu realizē klientu apkalpošanas speciālists, pakalpojumu realizē iestāžu struktūrvienības).

Reģistrā esošā informācija par ZM un ZM padotības iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem tiks automātiski nodota citām sistēmām, kas nodrošina informācijas sniegšanu vai citas darbības ar pakalpojumiem, piemēram, www.latvija.lv.

4.5.4. Pakalpojumu izpildes statusa pārvaldības funkcionalitāte

Funkcionalitāte nodrošina iestādē vispārīgas informācijas uzkrāšanu par pakalpojumu izpildes statusu no pakalpojumu sniegšanas procesa viedokļa. Funkcionalitātes ietvaros tiek sniegta informācija par visu veidu pakalpojumiem.

4.5.5. Klientu attiecību vadības (CRM) funkcionalitāte

Šis komponents būtu realizējams kā pakalpojumu sniegšanā iesaistīto darbinieku saskarsme šādu funkciju nodrošināšanai:

- centralizēta saskarsme darbam ar klientu un pakalpojumu reģistriem;
- klienta sadarbības vēstures uzkrāšana (pieteiktie pakalpojumi u.c. komunikācija);
- pieteikto pakalpojumu statusa noteikšana;
- pakalpojumu izpildes kontrole (termiņu ievērošana, brīdinājumi un paziņojumu nosūtīšana atbildīgajām amatpersonām).

4.5.6. Klientu reģistra funkcionalitāte

Klientu reģistrs nodrošina visas ar ZM un padotības iestāžu klientu saistītās pamatinformācijas glabāšanu un uzturēšanu vienuviet. Tas atvieglo informācijas uzturēšanu aktuālā stāvoklī, novērš informācijas dublēšanos un nodrošina centralizētu tās pārvaldību.

Pamatā tiktu nodrošināta šādas informācijas glabāšana:

- klienta vienotais identifikators;
- pamatinformācija par klientu (vārds/nosaukums, personas kods, reģ. nr. u.tml.);
- kontaktinformācija;
- papildinformācija (īpašumi, saistītās personas/uzņēmumi, īpašas atzīmes u.c.);
- pieļaujамie autentifikācijas līdzekļi.

Reģistrā esošā informācija netiks dublēta ar citos reģistros pieejamo informāciju, bet informācijas apmaiņas nolūkā tiks nodrošināta sasaiste ar citiem reģistriem,

4.5.7. Integrācijas komponents

Nodrošina saskarnes starp ZM padotības iestāžu reģistriem un informācijas sistēmām, kā arī ar ārējiem reģistriem.

Galvenās funkcijas:

- nodrošināt vienotu unificētu vidi informācijas apmaiņai starp jebkurām ZM un ZM padotības iestāžu sistēmām, kā arī ārējiem reģistriem;
- visas informācijas apmaiņas saskarnes tiek realizētas pēc vienotiem principiem un vienreiz (katra sistēma ar integratoru, nevis katra sistēma ar katru sistēmu);
- informācijas pieprasīšana no ārējiem reģistriem tiek realizēta vienuviet (piemēram, integrējot integrācijas komponentu ar ĪUMEPLS Integrētās valsts informācijas sistēmu (IVIS)).

4.5.8. Integrācija ar iestāžu ārējām un iekšējām informācijas sistēmām

- ZM un ZM padotības iestāžu informācijas sistēmas un reģistri saglabā savu primāro funkciju saistībā ar pamatdarbības datu uzkrāšanu un uzturēšanu, turklāt iestādes saglabā šo IS un reģistru turētāja lomu, nodrošinot to uzturēšanu darba kārtībā un atjaunināšanu.
- Lai uzlabotu informācijas apmaiņu, būtu nepieciešams veidot saskarni (adapteri) ar integrācijas komponentu, nodrošinot pakalpojumu sniegšanai nepieciešamās informācijas apmaiņu un darbību veikšanu saistībā ar klientu apkalpošanu. Viens no saskarnes realizācijas veidiem varētu būt *Web* serviss.
- Organizējot informācijas apmaiņu ar integrācijas platformu, jāievēro izstrādātie principi par unificētu klientu identifikāciju un jāizmanto vienotais klientu reģistrs informācijas integritātes nodrošināšanai.
- Būtisks elements kopējā informācijas apmaiņas uzlabošanā ir tieši atbilstošu saskarņu realizācija un iestāžu IS pilnveidošana, lai nodrošinātu informācijas sniegšanu standartizētā un unificētā veidā (pēc vienotiem klientu un pakalpojumu identifikācijas principiem).
- Ja nepieciešams, jāpilnveido ZM un ZM padotības iestāžu informācijas sistēmas un reģistri, lai to funkcionalitāte nodrošinātu visu iestādes vajadzībām nepieciešamo pamatdarbības datu uzkrāšanu.

4.6. Ieguvumi no informācijas tehnoloģiju atbalsta sistēmas izveides

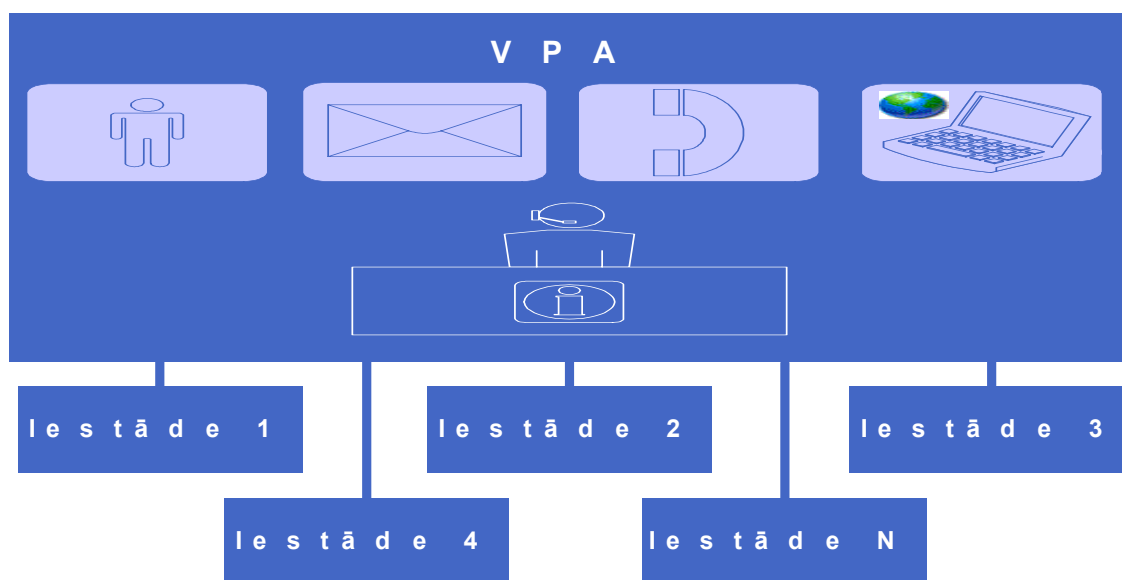
- Samazina klienta apkalpošanai nepieciešamo laiku.
- Sniedz pakalpojumu izpildes uzlabošanas un kontroles iespējas.
- Samazina administratīvo slodzi pakalpojumu izpildes struktūrām, automatizējot pakalpojumu sniegšanas procesu.

- Dod iespēju ērti un operatīvi noskaidrot pakalpojuma izpildes statusu.
- Palielina klienta piekļuvi pakalpojumiem un līdz ar to arī apmierinātību ar iestāžu darbu un samazina administratīvo slogu.
- Samazina pakalpojumu sniegšanas izmaksas.
- Ļauj konstatēt kopīgās tendences un problēmas pakalpojumu sniegšanas procesā.

5. Klientu apkalpošanas sistēmas izveides 1.risinājums

Klientu apkalpošanas sistēmas izveides forma

Kopīga VPA visām ZM padotības iestādēm – VPA ļauj saņemt visu ZM padotības iestāžu sniegtos pakalpojumus.



4.attēls. Vienota VPA visām iestādēm

Klientu apkalpošanas sistēmas pārvaldība

VPA pārvaldības funkcijas pilda kāda no ZM padotības iestādēm, vai arī tās tiek deleģētas ārvaldības sniedzējam.

Funkcionalitāte

Risinājums paredz, ka laika gaitā jebkurā no VPA kanāliem būs iespējams pieteikties visu ZM padotības iestāžu sniegto pakalpojumu saņemšanai. Vispirms tiks attīstīta interneta pašapkalpošanās sistēma un klientu kontaktu centrs. Klātienē klientu apkalpošanas kanāla attīstība tiek plānota turpmākajā VPA attīstības gaitā.

Priekšrocības

- Vienota klientu apkalpošanas organizēšana, pakalpojumu sniegšana.

Izveidojot vienotu klientu apkalpošanas sistēmu un nodrošinot klientiem iespēju pieteikties uz jebkuru ZM padotības iestāžu sniegto pakalpojumu pēc vienotiem principiem, vienotā VPA tiks nodrošināta iespējami labāka pieejamība informācijai par pakalpojumiem, kā arī ērtāka un kvalitatīvāka pakalpojumu pieteikšana un saņemšana. Nepiesaistot pakalpojumu sniegšanu pie noteiktas ģeogrāfiskas vietas, tiks veicināta visaptverošas pakalpojumu sniegšanas sistēmas izveide. Īstenojot vienotu klientu apkalpošanas organizāciju, ilgtermiņā tiks panākts efektīvāks valsts budžeta līdzekļu izlietojums salīdzinājumā ar pašreiz funkcionējošo modeli.

- Iespēja optimizēt IT infrastruktūras un IT sistēmu izmaksas.

Veidojot vienotu VPA, tiks panāktas:

- mazākas pakalpojumu sniegšanas atbalsta IT infrastruktūras izveides un uzturēšanas izmaksas (autorizācijas sistēma, darba plūsmas vadības sistēma, integrācijas komponents, klientu reģistra komponents). Veidojot vienotu pakalpojumu sniegšanas atbalsta IT infrastruktūru, netiks dublēta tās funkcionalitāte, tiks samazinātas izveides izmaksas un ilgtermiņā iekonomēti budžeta līdzekļi, nodrošinot mazākas uzturēšanas izmaksas;
- mazākas pakalpojumu sniegšanas atbalsta IT sistēmu izveides un uzturēšanas izmaksas (autorizācijas sistēma, darba plūsmas vadības sistēma, integrācijas komponents, klientu reģistra komponents). Sistēmas tiks veidotas pēc vienotas arhitektūras un principiem, nodrošinot atbalstu VPA iesaistīto iestāžu darbībai. Izveidotās sistēmas izmantojot vairāku iestāžu vajadzībām vienlaikus (darba plūsmas vadība, integrācijas platforma, autorizācijas sistēma), ilgtermiņā tiks iekonomēti budžeta līdzekļi gan par sistēmu izveidi, gan uzturēšanas izmaksām.

Turklāt būs iespēja izmantot citu ZM padotības iestāžu izstrādātos IT risinājumus – klientu autorizācijas un klientu reģistra risinājumus.

- Iespēja optimizēt klientu apkalpošanas izmaksas.

Nošķirot klientu apkalpošanā tieši un netieši iesaistītās struktūrvienības, tiek panākta darbinieku specializācija, un līdz ar to viņi efektīvāk varēs pildīt savus uzdevumus.

Pakalpojumu sniegšanas procesu standartizācija tos ļaus ātrāk izpildīt un patērēt mazāk resursu.

Vienota VPA dod iespēju mazināt pakalpojumu pieteikšanas sezonālās ietekmi, jo tiks pārdalīti pakalpojumu sniegšanā iesaistītie resursi, tos novirzot citu ar klientu apkalpošanu saistītu uzdevumu veikšanai.

- Iespēja optimizēt VPA klātienas apkalpošanas kanāla infrastruktūras izveides un uzturēšanas izmaksas.

Vienots klātienes klientu apkalpošanas kanāls ļaus samazināt tā izveides un uzturēšanas izmaksas.

Būs iespēja izmantot jau esošo ZM padotības iestāžu klātienes klientu apkalpošanas infrastruktūru.

Trūkumi

- Modeļa ieviešana var būt sarežģīta un lēna.

ZM padotības iestādes patlaban sniedz aptuveni 640 pakalpojumu. Turklāt tie ir visai daudzveidīgi un attiecas uz vairākām nozarēm. Tāpēc vienotas pakalpojumu sniegšanas sistēmas izveide var būt pietiekami sarežģīta un laikietilpīga, jo vairāku iestāžu un dažādu nozaru pakalpojumu sniegšana būs jāapvieno vienotā VPA.

Piedevām, lai veiktu klientu apkalpošanas funkciju centralizāciju, nepieciešama klientu apkalpošanā iesaistītā personāla apmācība par jautājumiem, kas attiecas arī uz citu iestāžu pakalpojumu sniegšanu.

- Pakalpojumu sniegšanas IT atbalsta sistēmas izveidei sākumā būs nepieciešamas lielas investīcijas

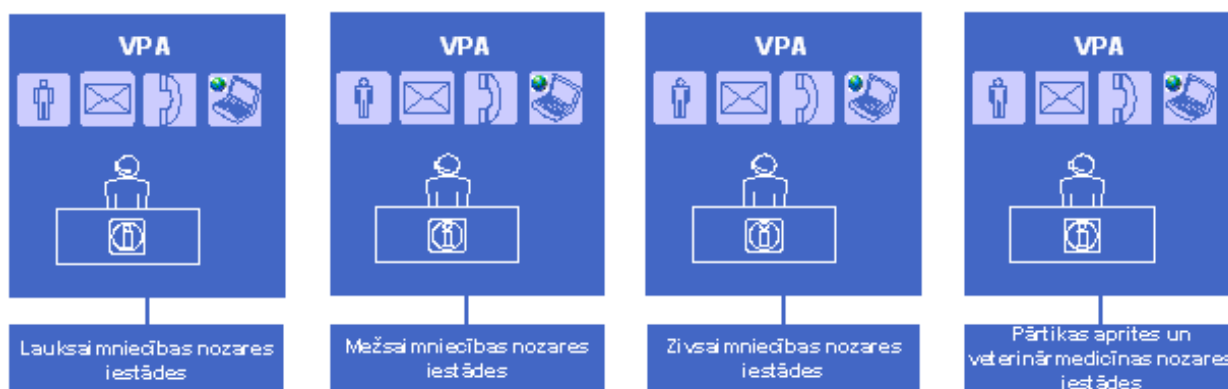
Sākot veidot tādu IT atbalsta sistēmu iestāžu pakalpojumu sniegšanai, kas var nodrošināt atbalstu vairāku iestāžu pakalpojumu sniegšanas procesiem vienlaikus, būs nepieciešamas salīdzinoši lielas sākotnējās investīcijas.

6. Klientu apkalpošanas sistēmas izveides 2.risinājums

Klientu apkalpošanas sistēmas izveides forma

Kopīga VPA ZM padotības iestāžu katrai nozarei – atbilstošās nozares VPA iespējams saņemt nozares iestāžu sniegtos pakalpojumus. ZM padotības iestāžu sniegtie pakalpojumi tiek nosacīti grupēti pēc piecām nozarēm:

- lauksaimniecības;
- mežsaimniecības;
- zivsaimniecības;
- pārtikas aprites uzraudzības;
- veterinārmedicīnas jomas uzraudzības.



5.attēls. Vienota VPA katrai nozarei

Klientu apkalpošanas sistēmas pārvaldība

Katras nozares VPA pārvaldību īsteno viena no nozares iestādēm, kas ir izvēlēta atbilstoši noteiktiem kritērijiem, vai arī pārvaldības pakalpojums tiek nodrošināts kā ārpalpojums.

Funkcionalitāte

Jebkurā no atbilstošās nozares VPA ir iespējams saņemt nozaru iestāžu sniegtos pakalpojumus. Vispirms tiks attīstīta interneta pašapkalpošanās sistēma un klientu kontaktu centrs. Klātienē klientu apkalpošanas kanāla attīstība tiek plānota turpmākajā VPA attīstības gaitā.

Priekšrocības

- Nozares kompetences koncentrācija.

Veidojot nozares klientu apkalpošanas sistēmu, tiek nodrošināta nozares kompetences koncentrācija, kas ir priekšnosacījums, cik vien iespējams, kompetentai klientu apkalpošanai. Tā kā šajā VPA modelī paredzēts sniegt vienas nozares iestāžu pakalpojumus, ir iespējama straujāka pakalpojumu pilnveidošana un specifiska pielāgošana konkrētās nozares klientu vajadzībām.

- Iespējama ātrāka risinājuma ieviešana.

Risinājums piedāvā VPA veidot katrai nozarei. Tā kā pakalpojumu pārvaldības uzdevumi būs jāveic tikai atbilstošajā nozarē, tad šo risinājumu varēs īstenot ātrāk.

Trūkumi

- Zivsaimniecības, pārtikas aprites kontroles un veterinārmedicīnas nozares kopējais pakalpojumu daudzums ir salīdzinoši mazs. Mežsaimniecības nozares un pārtikas veterinārās nozares klientu apkalpošanas sistēmā tiks sniegti tikai VMD un PVD pakalpojumi.

Zivsaimniecības, pārtikas aprites un veterinārmedicīnas nozares kopējais sniegto pakalpojumu skaits šobrīd ir attiecīgi 55 un 37 – salīdzinājumā ar kopējo sniegto pakalpojumu skaitu (640) tas nav daudz. Tāpēc dažu pakalpojumu sniegšanas sistēmu uzturēšanas izmaksas salīdzinājumā ar sniegto pakalpojumu skaitu un apkalpoto klientu daudzumu būs lielas.

Tā kā VMD ir vienīgā mežsaimniecības nozares iestāde un PVD – vienīgā iestāde, kas darbojas pārtikas un veterinārijas jomā, tad risinājums piedāvā veidot klientu apkalpošanas sistēmas divu iestāžu individuālajām vajadzībām. Tā netiks izmantoti citu iestāžu rīcībā esošie resursi.

- Atsevišķu iestāžu sniegtie pakalpojumi attiecas uz vairākām nozarēm.

PVD, LAD un VMD sniegtie pakalpojumi attiecas uz vairākām darbības nozarēm. Piemēram, LAD administrētie ES finansējuma piesaistes pakalpojumi tiek sniegti arī zivsaimniecības nozares klientiem, savukārt VMD pakalpojumi attiecas arī uz lauksaimniecības nozari. Šāds pakalpojumu dalījums klientiem var radīt neizpratni un apjukumu par to, kur jāvēršas, lai saņemtu nepieciešamo pakalpojumu.

- Nekoordinēta pakalpojumu pilnveidošana.

Kaut arī pakalpojumu sniegšanas sistēma ZM (pakalpojumu un klientu apkalpošanas stratēģiskajai un koordinējošajai vienībai) ļaus noteikt pakalpojumu pilnveidošanas stratēģiskos virzienus un to attīstību, pakalpojumi reāli tiks pilnveidoti nozares līmenī, izmantojot nozares pieredzi un resursus. Pakalpojumu elektronizācija, standartizācija un citi pilnveidojumi būs atkarīgi no nozares iestāžu vadības uzskatiem par pilnveidošanas nepieciešamību un virzieniem.

- Izmaksu dublēšanās.

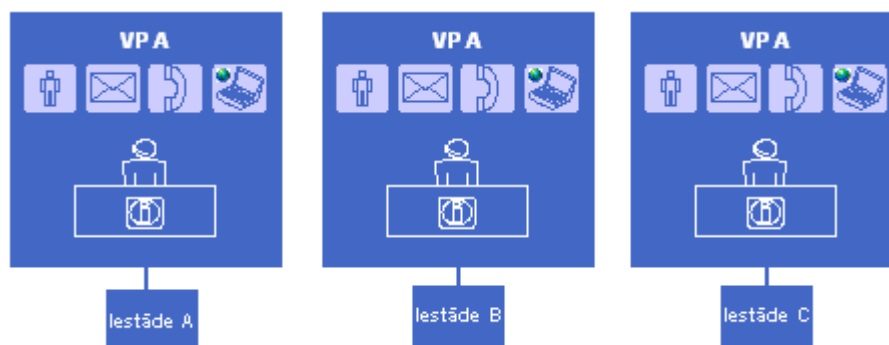
Veidojot klientu apkalpošanas sistēmu pēc šī modeļa, līdzīgi kā 3.risinājumā, ir iespējama izmaksu dublēšanās šādās pozīcijās:

- klientu apkalpošanas sistēmas izveidē (interneta pašapkalpošanās sistēma, kontaktu centrs);
- nekustamā īpašuma un IT infrastruktūras uzturēšanā;
- cilvēkresursu izmaksās.

7. Klientu apkalpošanas sistēmas izveides 3.risinājums

Klientu apkalpošanas sistēmas izveides forma

Risinājums piedāvā katrai no ZM padotības iestādēm veidot savu VPA.



6.attēls. Sava VPA katrai iestādei

Klientu apkalpošanas sistēmas pārvaldība

VPA pārvaldību īsteno katra iestāde individuāli, atbilstoši stiprinot savu administratīvo kapacitāti, vai arī pārvaldības pakalpojumi tiek nodrošināti kā ārpalpojums.

Funkcionalitāte

Iestāžu VPA iespējams pieteikties atbilstošās iestādes sniegto pakalpojumu saņemšanai, izmantojot visus VPA pieejamos komunikācijas kanālus. Vispirms tiks attīstīta interneta pašapkalpošanās sistēma un klientu kontaktu centrs. Klātienēs klientu apkalpošanas kanāla attīstība tiek plānota turpmākajā VPA attīstības gaitā.

Priekšrocības

- Iespējama salīdzinoši ātrāka klientu apkalpošanas sistēmas izveide

Atbilstoši modelim katra iestāde veido savu VPA, un tas ir izdarāms ātrāk, jo nav nepieciešamas unificētas procedūras vai dažāda veida tehnisko risinājumu saskaņošana starp ZM padotības iestādēm.

- Vienkāršāk īstenojama pārvaldība

Tā kā VPA tiks sniegti tikai vienas iestādes pakalpojumi, VPA pārvaldības īstenošana būs relatīvi vienkāršāka. Ja tiks ieviesti jauni pakalpojumi, nebūs vajadzības plānot pakalpojumu sniegšanu un nodrošināt atbilstību prasībām.

Trūkumi

- Izmaksu dublēšanās

Ja klientu apkalpošanas sistēma tiks veidota pēc šī modeļa, radīsies neizbēgama izmaksu dublēšanās vairākās pozīcijās – pakalpojumu pārvaldības nodrošināšanai, IT sistēmu un pakalpojumu sniegšanas infrastruktūras izveidei un uzturēšanai.

- Vairāku VPA funkcionēšana vienlaikus klientos radīs apjukumu par ZM padotības iestāžu pakalpojumu sniegšanas principiem

Vairāku klientu apkalpošanas VPA izveide zemkopības nozarē neveicinās vienotu klientu apkalpošanas politiku. Tas savukārt var mazināt klientu apmierinātību ar nozares sniegtajiem pakalpojumiem kopumā.

- Paralēla kompetences attīstība

Tā kā risinājums piedāvā attīstīt neatkarīgas VPA, tad rodas risks, ka ar laiku var veidoties atšķirīga klientu apkalpošanas organizācija. Šāds attīstības modelis kavēs vienotu stratēģijas, koordinācijas un operacionālās lomas funkciju attīstību.

- Nekoordinēta pakalpojumu pilnveidošana

Kaut arī pakalpojumu sniegšanas sistēma ZM (pakalpojumu un klientu apkalpošanas stratēģiskajai un koordinējošajai vienībai) ļaus noteikt pakalpojumu pilnveidošanas stratēģiskos virzienus un to attīstību, pakalpojumu pilnveidošana reāli var būt atšķirīga.

Pakalpojumu elektronizācija, standartizācija un citi pilnveidojumi galvenokārt būs atkarīgi no katras iestādes vadības uzskatiem par pakalpojumu pilnveidošanas nepieciešamību un virzieniem.

8. Ieviešanas plāns

2009.–2011.gads

Uz klientu vērsta pakalpojumu sniegšanas sistēmas ieviešanas plāns paredz pakalpojumu pārvaldības ieviešanu un VPA izmantošanu pakalpojumu sniegšanas procesa nodrošināšanai. Ieviešot sistēmu, tiks veiktas šādas darbības.

- Izveidota stratēģijas vienība ZM.

Vienības uzdevums ir pārraudzīt un stratēģiski plānot kopējo pakalpojumu sniegšanas procesu ZM pārraudzībā esošajās darbības jomās. Būtiskākais stratēģijas lomu pildošās vienības uzdevums ir pieņemt lēmumu par VPA izveides pamatprincipiem un pārvaldības modeli.

- Izveidota koordinācijas vienība.

Vienības pamatuzdevums ir metodiski vadīt un koordinēt pakalpojumu sniegšanas procesu. Vienības sākotnējais pamatuzdevums ir izveidot un apstiprināt pakalpojumu pārvaldības un klientu apkalpošanas funkcionēšanas sistēmu. Nepieciešams izstrādāt VPA darbības principus, normatīvo regulējumu un darbības uzraudzības mehānismus. Pēc tam ir jāprecizē koncepcijas

dokuments, lai apstiprinātu klientu apkalpošanas konceptuālās nostādnes un piesaistītu finanšu līdzekļus klientu apkalpošanas sistēmas izveidei, tostarp VPA finansēšanai.

Koordinācijas vienības uzdevumos ietilpst šādu dokumentu sagatavošana:

- pakalpojumu pārvaldības vadlīnijas;
- klientu apkalpošanas un pakalpojumu sniegšanas standarti;
- pakalpojumu sniegšanas kanālu stratēģija;
- pakalpojumu sniegšanas un klientu apkalpošanas kvalitātes mērīšanas metodoloģija un rādītāji.

Sagatavotā dokumentācija būs pamats vienotu principu noteikšanai klientu apkalpošanas un pakalpojumu sniegšanas jomā, organizējot klientu apkalpošanu.

- Operacionālā līmeņa struktūrvienības izveide.

Operacionālā līmeņa struktūrvienības tiks veidotas, pamatojoties uz esošajiem iestāžu resursiem pakalpojumu un IT pārvaldības funkciju veikšanai.

Uz klientu vērsta pakalpojumu sniegšanas sistēmas ieviešanas posmā iestādēm būs jānodrošina šādu uzdevumu izpilde:

- pakalpojumu definēšana un aprakstīšana, aktualizēšana;
- klientu segmentēšana un komunikācijas kanālu plānošana;
- pakalpojumu sniegšanas procedūru izstrāde;
- pakalpojumu sniegšanas procesa optimizācija;
- pakalpojumu kvalitātes rādītāju noteikšana;
- pakalpojumu pilnveidošanas prioritāšu noteikšana un pilnveidošanas plānu izstrāde.

Operacionālā līmeņa IT pārvaldības vienību funkcijas saistās ar šādu uzdevumu izpildi:

- informācijas sistēmu attīstība un pilnveidošana atbilstoši IT stratēģijai un noteiktajiem vienotas klientu apkalpošanas sistēmas ieviešanas pamatprincipiem;
- IT pārvaldības principu un informācijas drošības politikas realizācija.
- Pakalpojumu IT atbalsta sistēmu izveide.

IT sistēmu izveides mērķis ir radīt centralizētu pakalpojumu sniegšanas atbalsta sistēmu (sk. 2.attēlu). Minētā sistēma nodrošinās centralizētu pakalpojumu sniegšanas un klientu apkalpošanas pārvaldību, kā arī ļaus iestādēm operatīvi apmainīties ar datiem. Sistēmas izveide ir priekšnosacījums efektīvai klientu apkalpošanas kanālu funkcionēšanai.

Turpmākā IT sistēmu attīstība tiek plānota iestāžu līmenī, attīstot to reģistrus.

- Pakalpojumu sagatavošana, izmantojot VPA.

VPA darbības sākšanai pastāv šādi priekšnosacījumi:

- izveidota pakalpojumu pārvaldības sistēma;
- izveidota pakalpojumu IT atbalsta sistēma;
- pakalpojumi ir definēti, aprakstīti un strukturēti atbilstoši prasībām, kas ir izvirzītas, lai tos sniegtu ar VPA kanālu starpniecību.

Līdz ar to šajā ieviešanas posmā tiks definēti visi iestāžu sniedzamie pakalpojumi un apzināts sniegto pakalpojumu apjoms. Tiks analizēti esošie pakalpojumu sniegšanas procesi, tie pilnveidoti un pieņemti lēmumi par atbildības sadali pakalpojumu sniegšanas procesā. Tiks sastādīts pakalpojumu pilnveidošanas plāns un veikta klientu segmentācija, lai klientu apkalpošanas organizāciju pakārtotu atbilstoši veiktajai segmentācijai.

- Pakalpojumu izmēģinājuma projektu īstenošana – interneta pašapkalpošanās sistēma un klientu kontaktu centrs.

Ieviešanas posmā ir paredzēti izmēģinājuma projekti, kas tiek īstenoti, sākot atsevišķu iestāžu pakalpojumu sniegšanu ar plānoto VPA kanālu – interneta pašapkalpošanās sistēmas un klientu kontaktu centra – starpniecību. Ir paredzēts, ka tie būs 5–10 pakalpojumi katrai no ZM padotības iestādēm.

Pēc izmēģinājuma projekta īstenošanas iecerēts izvērtēt gūtos rezultātus un iestāžu pārējos pakalpojumus pakāpeniski nodot divu minēto kanālu pārziņā.

2011.–2013.gads

- Pakāpeniska klātienē klientu apkalpošanas kanāla centralizācija

Tiek plānota pakāpeniska pāreja uz centralizētu klātienē klientu apkalpošanas kanālu izveidi un izmantošanu pēc tam, kad tiks ieviesta vienota pakalpojumu pārvaldība un izveidoti interneta pašapkalpošanās un klientu kontaktu centra kanāli.

9. Paredzamā ietekme uz valsts budžetu

- Stratēģijas vienība.

Tā kā stratēģijas vienības funkcijas pildīs ZM vadība, kuras kompetencē ietilpst stratēģisku lēmumu pieņemšana saistībā ar ZM attīstību, papildu ietekmes uz budžetu nav.

- Koordinācijas vienība.

Pašlaik nevienai no ZM struktūrvienībām atbilstoši to kompetencei nav paredzētas funkcijas, kas saistās ar pakalpojumu pārvaldību. Turklāt šādu funkciju veikšanai būtu nepieciešami lieli cilvēkresursi, ņemot vērā lielo ZM padotības iestāžu sniegto pakalpojumu skaitu, kā arī to, ka pakalpojumu

pārvaldības funkcijas iepriekš nav veiktas, un tas rada nepieciešamību pēc 5–6 jaunām štata vietām.

Koncepcijas īstenošanas pirmajā posmā līdz 2011.gadam papildu cilvēkresursi netiek plānoti un pakalpojumu pārvaldību funkcijas tiks pildītas, izmantojot esošo struktūru.

Ievērojot minēto, ZM attiecīgu pakalpojumu pārvaldības funkciju veikšanai ir paredzējusi finansējumu savā budžetā. Papildu ietekme uz valsts budžetu nav.

■ Pakalpojumu pārvaldības vienību izveide iestādēs

Pakalpojumu pārvaldības funkciju izpilde ZM padotībā esošajās iestādēs ietilpst šo iestāžu funkcijās un ir atbilstoši nostiprināta to nolikumos. Tāpēc atsevišķiem, resursietilpīgiem pasākumiem papildu finanšu līdzekļi tiks piesaistīti projektu veidā (pakalpojumu definēšana, procedūru un kvalitātes kritēriju izstrāde). Paredzamais līdzekļu avots – Eiropas Savienības struktūrfondu līdzekļi saskaņā ar Ministru kabineta 2008.gada 21.jūlija MK noteikumiem Nr.576 „Noteikumi par darbības programmas „Infrastruktūra un pakalpojumi” papildinājuma 3.2.2.1.1.apakšaktivitāti „Informācijas sistēmu un elektronisko pakalpojumu attīstība”” un cits ES finansējums. Ilgtermiņa ietekme uz budžetu netiek paredzēta.

■ Pakalpojumu IT atbalsta sistēmu izveide un uzturēšana

IT atbalsta sistēmas izveides izmaksas ir atkarīgas no šādiem faktoriem:

- pakalpojumu skaita un pakalpojumu sarežģītības līmeņa;
- iestāžu informācijas sistēmu pielāgojamības pakāpes;
- informācijas sistēmas vai sistēmām, kas tiek ņemtas par pamatu kopīgas sistēmas izveidei (ja netiek izveidota jauna sistēma).

Neatkarīgi no izvēlētā risinājuma galvenie IT atbalsta sistēmas izveides izmaksu posteņi būs šādi:

- autorizācijas sistēmas izveide;
- darba plūsmas vadības sistēmas izveide;
- pakalpojumu reģistra funkcionalitātes izveide;
- pakalpojumu izpildes statusa pārvaldības funkcionalitātes izveide;
- klientu reģistrācijas funkcionalitātes izveide;
- integrācijas platformas izveide.

Neatkarīgi no izvēlētā risinājuma galvenie IT atbalsta sistēmas uzturēšanas izmaksu posteņi būs šādi:

- klientu un pakalpojumu reģistra uzturēšana;
- klientu attiecību pārvaldes sistēmas uzturēšana;

- integrācijas platformas uzturēšana;
- sistēmas lietotāju atbalsts.
- Vienas pieturas aģentūras darbības sākšana

Salīdzinoši izvērtējot koncepcijā piedāvātos risinājumus (sk. 3.pielikumu), tika secināts, ka lielāku izmaksu un klientu apkalpošanas efektivitāti būs iespējams panākt, projektu īstenojot atbilstoši 1.risinājuma piedāvātajam modelim.

Analīzē tika konstatēti šādi pamatargumenti:

- veidojot centralizētus klientu apkalpošanas kanālus visām ZM padotības iestādēm, tiek būtiski ietaupīti resursi kanālu izveides un uzturēšanas izmaksu pozīcijās;
- ilgtermiņā tiek panākta iespējami lielāka izmaksu efektivitāte, attīstot klientu apkalpošanas modeli, kas tiek veidots pēc vienotiem principiem. Tas ļauj izvairīties no tādu izmaksu dublēšanās, kas saistās ar funkcionāli līdzvērtīgu klientu apkalpošanas kanālu izveidi vairākās iestādēs vienlaikus;
- ilgtermiņā tiks iekonomēti valsts budžeta līdzekļi, samazinot pārvaldes iestāžu darbinieku administratīvo noslodzi. Atbilstoši ZM aplēsēm laika posmā no 2009. līdz 2013.gadam administratīvā sloga samazinājums tiek plānots 25,25 % apmērā (sk. 2.pielikumu).

Atbilstoši Ministru kabinetā 2008.gada 28.martā izskatītajā informatīvajā ziņojumā „Par Eiropas Savienības struktūrfondu līdzekļiem informācijas un komunikācijas tehnoloģiju attīstībai Latvijā” minētajam (MK 28.03.2008. sēdes protokola Nr.20 2.§) ZM ir paredzējusi īstenot divus projektus, kuru mērķis ir uzlabot ZM un tās padotības iestāžu klientu apkalpošanas procesu:

- 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 attiecīgi Ls 3 240 000 un Ls 1 700 000. Daļu no koncepcijā plānotā klientu apkalpošanas risinājuma (pakalpojumu pārvaldības funkcijas, pakalpojumu sniegšanas IT atbalsta sistēmas izveidi, interneta pašapkalpošanās sistēmas izveidi, klientu kontaktu centru) paredzēts finansēt, izmantojot minētos struktūrfondu līdzekļus.

Tā kā klātienē klientu apkalpošanas kanāla izveide tiek plānota laika posmā no 2011. līdz 2013.gadam, lēmumu par klātienē klientu apkalpošanas kanāla izveidei nepieciešamajiem līdzekļiem un papildu štata vietu izveidošanu, lai

nodrošinātu pārvaldības funkcijas, ZM piedāvā skatīt vienlaikus ar Ministru kabineta ziņojumu par koncepcijas ieviešanas gaitu, kurš tiks sagatavots līdz 2011.gada 1.septembrim.

D.Neimanis
67027641, didzis.neimanis@zm.gov.lv