

.....

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

**Pēteris Lībietis**

LR Zemkopības ministrijas Politikas  
koordinācijas departamenta direktors

08.12.2008.



# Koncepcijas nepieciešamības pamatojums

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**”.



# Koncepcijas mērķis

Izveidot uz klientu vērstu pakalpojumu sniegšanas sistēmu Zemkopības ministrijā, lai:

- samazinātu administratīvo slogu klientu apkalpošanas procesa nodrošināšanas ietvaros;
- izvērtētu un optimizētu valsts pārvaldes resursu izmantošanu un panākt efektīvāku valsts budžeta līdzekļu izlietojumu;
- uzlabotu pakalpojumu pieejamību;
- vienkāršotu pakalpojumu sniegšanas procesu;
- samazinātu klientu iesaistīšanos pakalpojumu saņemšanas procesā.

**Nepieciešams rast klientu apkalpošanas sistēmas izveides risinājumu, kuru būtu iespējams iekļaut vienotajā valsts pārvaldes klientu apkalpošanas ietvarā.**



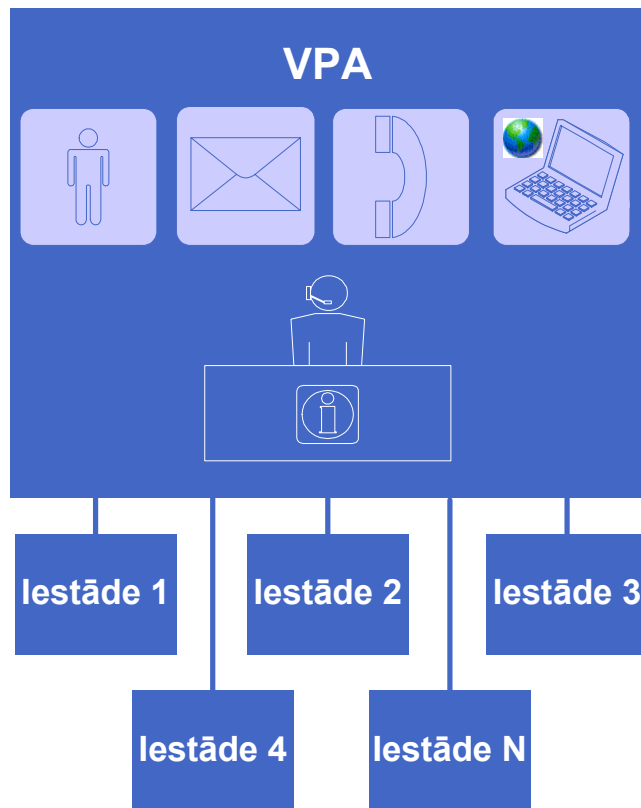


# Konceptuālā risinājuma prioritātes

- ZM un tās padotībā esošajās iestādēs tiek ieviesta pakalpojumu pārvaldības funkcija.
- Pakalpojumu sniegšana tiek veikta atbilstoši vienas pieturas aģentūras (VPA) principiem.
- Risinājuma ietvaros par prioritāri attīstāmajiem klientu apkalpošanas kanāliem tiek noteikta Internet pašapkalpošanās sistēma un klientu kontaktu centrs.
- Vienota klātienē klientu apkalpošanas kanāla izveide tiek paredzēta vēlākās uz klientu vērsta pakalpojumu sniegšanas sistēmas izveides fāzēs.
- Konceptijas ieviešanu paredzēts finansēt, izmantojot ES struktūrfondu līdzekļus IKT (Informācijas un komunikāciju tehnoloģiju) attīstībai Latvijā.



# Izvēlētais klientu apkalpošanas sistēmas risinājums



-Vienota sistēma ZM un padotības iestādēm.

-VPA ietvaros pieejami visi pakalpojumu pieteikšanas un sniegšanas kanāli (*Internet pašapkalpošanās sistēma, klientu kontaktu centrs, klātienē klientu apkalpošanas vienības- vēlākos attīstības posmos*).

-Jebkurā no VPA kanāliem būs iespējams pietiekties visu ZM padotībā esošo iestāžu sniegto pakalpojumu saņemšanai.

-ZM padotībā esošo iestāžu klientu apkalpošana pēc vienotiem principiem, vienā VPA.



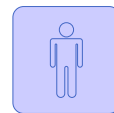
# Vienas pieturas aģentūra



Klientu kontaktu centrs



*Internet*  
pašapkalpošanās  
sistēma



Klātienes  
apkalpošanas centrs

VPA tiek nodrošināta iestāžu pakalpojumu sniegšana klientam, izmantojot **trīs klientu apkalpošanas kanālus**:

- *Internet* pašapkalpošanās sistēma;
- klientu kontaktu centrs;
- klātienes apkalpošanas centrs (vēlākos attīstības posmos).

VPA koncepcijas ietvaros primāri tiek attīstīta **Internet pašapkalpošanās sistēma** un **klientu kontaktu centrs**.

Klātienes **klientu apkalpošana** tiek attīstīta koncepcijas ieviešanas pēdējā fāzē.





# VPA izvēlētais risinājums

Salīdzinoši izvērtējot koncepcijā piedāvātos risinājumus, tika secināts, ka lielāku izmaksu un klientu apkalpošanas efektivitāti būs iespējams panākt, projektu īstenojot atbilstoši koncepcijā piedāvātajam **pirmajam** risinājuma modelim t.i.:

**Kopīga VPA visām ZM padotības iestādēm – VPA ļauj saņemt centralizēti visu ZM padotības iestāžu sniegtos pakalpojumus, neatkarīgi no ģeogrāfiskā izvietojuma, attāluma un iestādes specifikas**



# leguvumi no centralizētās VPA

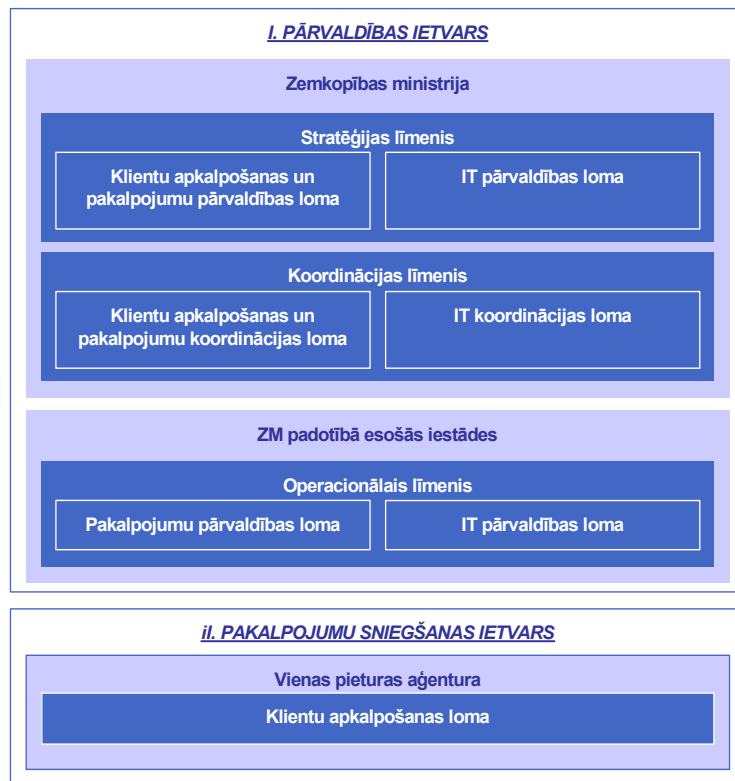
Tiek panākta iespējami **lielāka izmaksu efektivitāte**, attīstot klientu apkalpošanas modeli, kas tiek veidots pēc vienotiem principiem. Tas ļauj izvairīties no tādu izmaksu dublēšanās, kas saistās ar funkcionāli līdzvērtīgu klientu apkalpošanas kanālu izveidi vairākās iestādēs vienlaikus;

Tiks **ieekonomēti 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.





# Pakalpojumu sniegšanas sistēmas pārvaldība



Pakalpojumu sniegšanas sistēmas pārvaldība tiek īstenota vairākos līmeņos un **divās jomās- pakalpojumi un IT** nodrošinot vienotu **stratēģiskās pārvaldības** un koordinācijas funkciju.

- **Stratēģijas līmenī** tiek noteiktas vispārējās pakalpojumu sniegšanas un IT attīstības vadlīnijas.

- **Koordinācijas līmenī** tiek veikta pakalpojumu sniegšanas un klientu apkalpošanas procesa pārraudzība un nodrošināta iestāžu metodiskā vadība.

- **Operacionālajā līmenī** katrā ZM padotībā esošā iestādē tiek veikta pakalpojumu un IT pārvaldības funkciju izpilde pēc vienotiem principiem.

- **Vienas pieturas aģentūras līmenī** norisinās ZM padotībā esošo iestāžu klientu apkalpošana.



# Paredzamā ietekme uz valsts budžetu (I)

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

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



# Paredzamā ietekme uz valsts budžetu (II)

## Pakalpojumu pārvaldības vienību izveide padotības iestādēs

Pakalpojumu pārvaldības funkciju izpilde ZM padotībā esošajās iestādēs ietilpst šo iestāžu funkcijās un ir atbilstoši nostiprināta to nolikumos.

**Koncepcijas īstenošanai paredzamais līdzekļu avots** – ES struktūrfondu līdzekļi saskaņā ar MK 21.07.2008. 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.**

