



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Bibliotēku loma vienotā pakalpojumu nodrošināšanas ietvarā

Vebinārs par Eiropas struktūrfondu un investīciju fondu finansēšanas iespējām bibliotēkām 2021.–2027. gadā
2021. gada 22. februāris



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

«Vienas pieturas aģentūras» princips pakalpojumu saņemšanā

“Vienas pieturas aģentūras” (VPA) principa ieviešana pakalpojumu saņemšanā gan klātienē, gan digitāli, ir noteikta kā valdības prioritāte.

- VPA princips paredz iespēju iedzīvotājiem vienuviet saņemt valsts un pašvaldību pakalpojumus.
- VPA principa attīstībai nepieciešama vienota un efektīvi funkcionējoša pakalpojumu nodrošināšanas sistēma.
- Būtiska loma – Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru (VPVKAC) tīkla darbībai, turpmāk – arī bibliotēkām, kas kalpo par pamatu pakalpojumu sistēmas attīstībai.



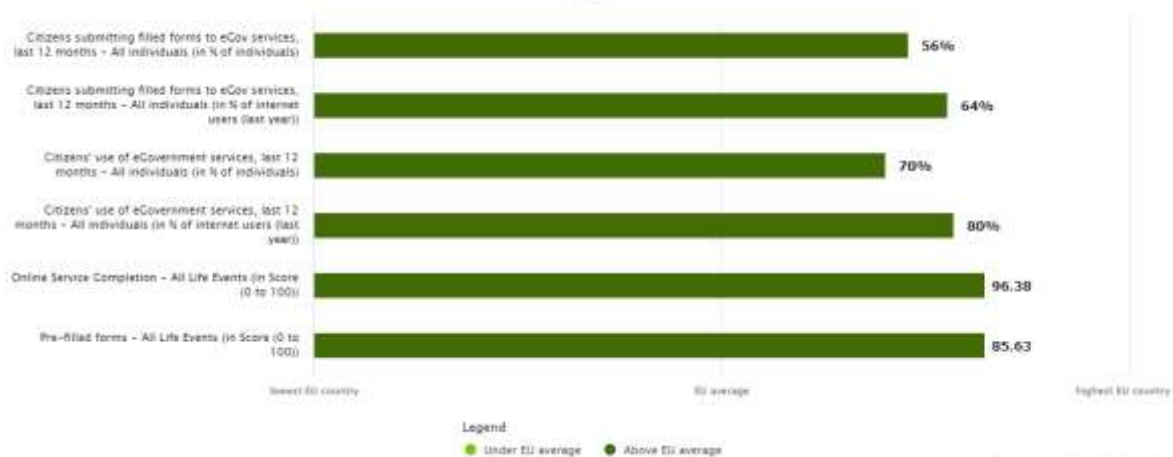
Valsts un pašvaldības vienotais
klientu apkalpošanas centrs



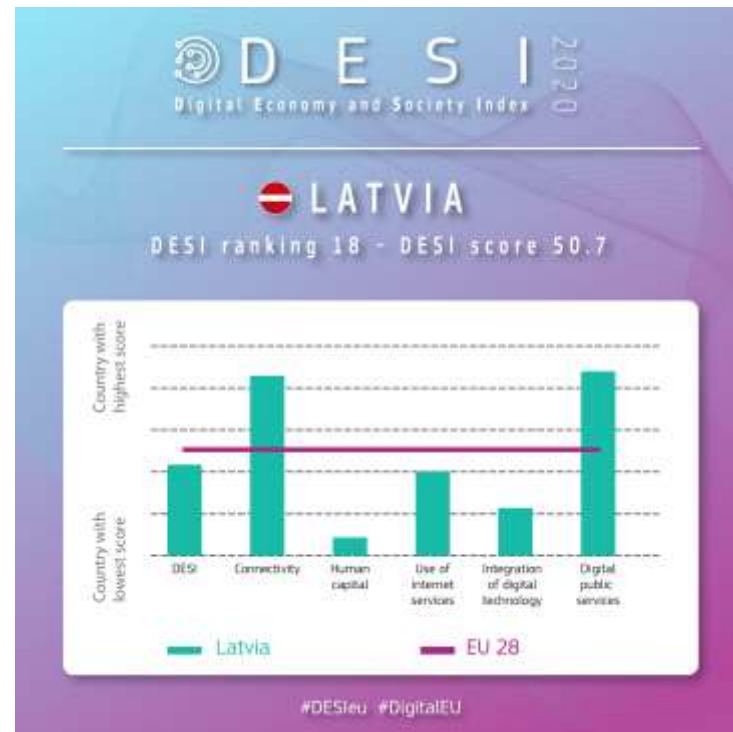
Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Digitālās ekonomikas un sabiedrības indeksa (DESI) rezultāti (1)

Country profile for Latvia, eGovernment indicators
2019



European Commission, Digital Scoreboard



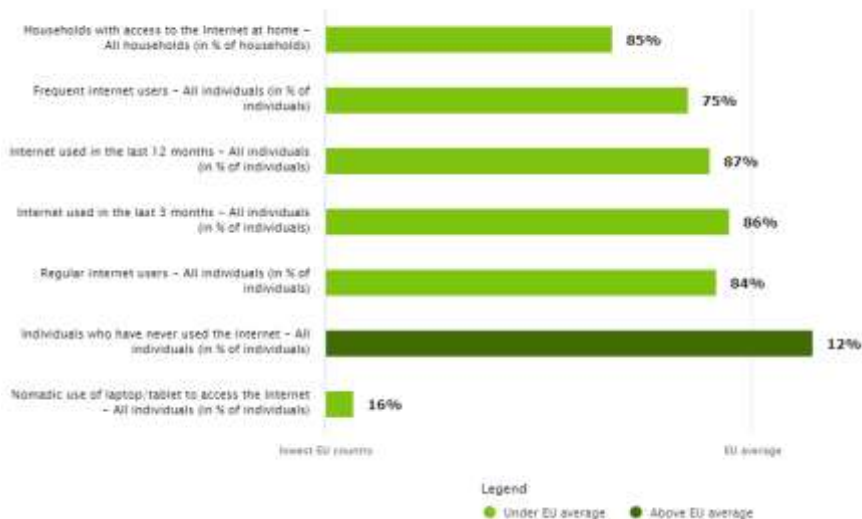
eGovernment indicators



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

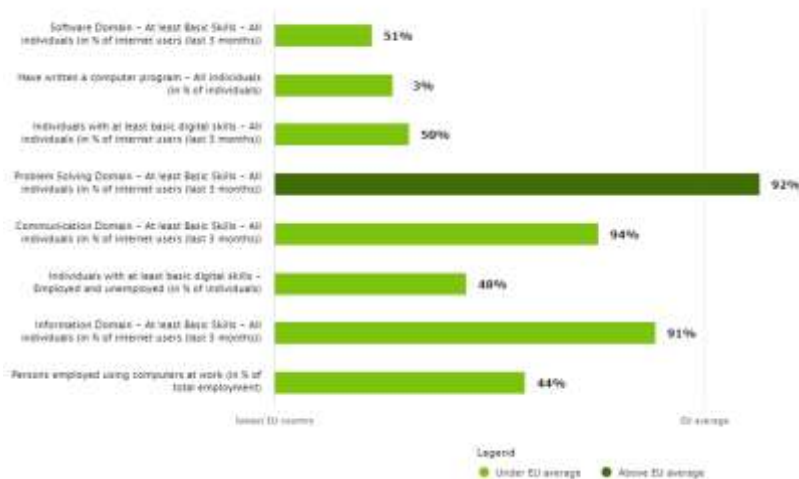
Digitālās ekonomikas un sabiedrības indeksa (DESI) rezultāti (2)

Country profile for Latvia, Internet usage indicators
2019



Internet usage indicators
2019

Country profile for Latvia, Digital Skills indicators
2019



European Commission, Digital Scoreboard

Digital skills indicators
2019



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

VPVKAC un bibliotēkas iekļaujošai digitalizācijai

- Digitālo pakalpojumu attīstība samazina digitāli mazāk prasmīgiem iedzīvotājiem piekļuvi pakalpojumiem.
- Nerisinot šo piekļuves jautājumu, digitālās vides neizbēgamā izplešanās nostāda digitāli mazāk prasmīgo sabiedrības daļu sliktākā situācijā, faktiski to izraidot no Latvijas sociālekonomiskās telpas.
- Sniedzot iedzīvotājiem iespēju pieprasītākos valsts pakalpojumus pieteikt ne tikai VPVKAC, bet arī bibliotēkās, plānots panākt sistēmisku klientu apkalpošanas politiku – viens tīkls, vienota pieeja, vienveidīgs pakalpojuma sniegšanas standarts.

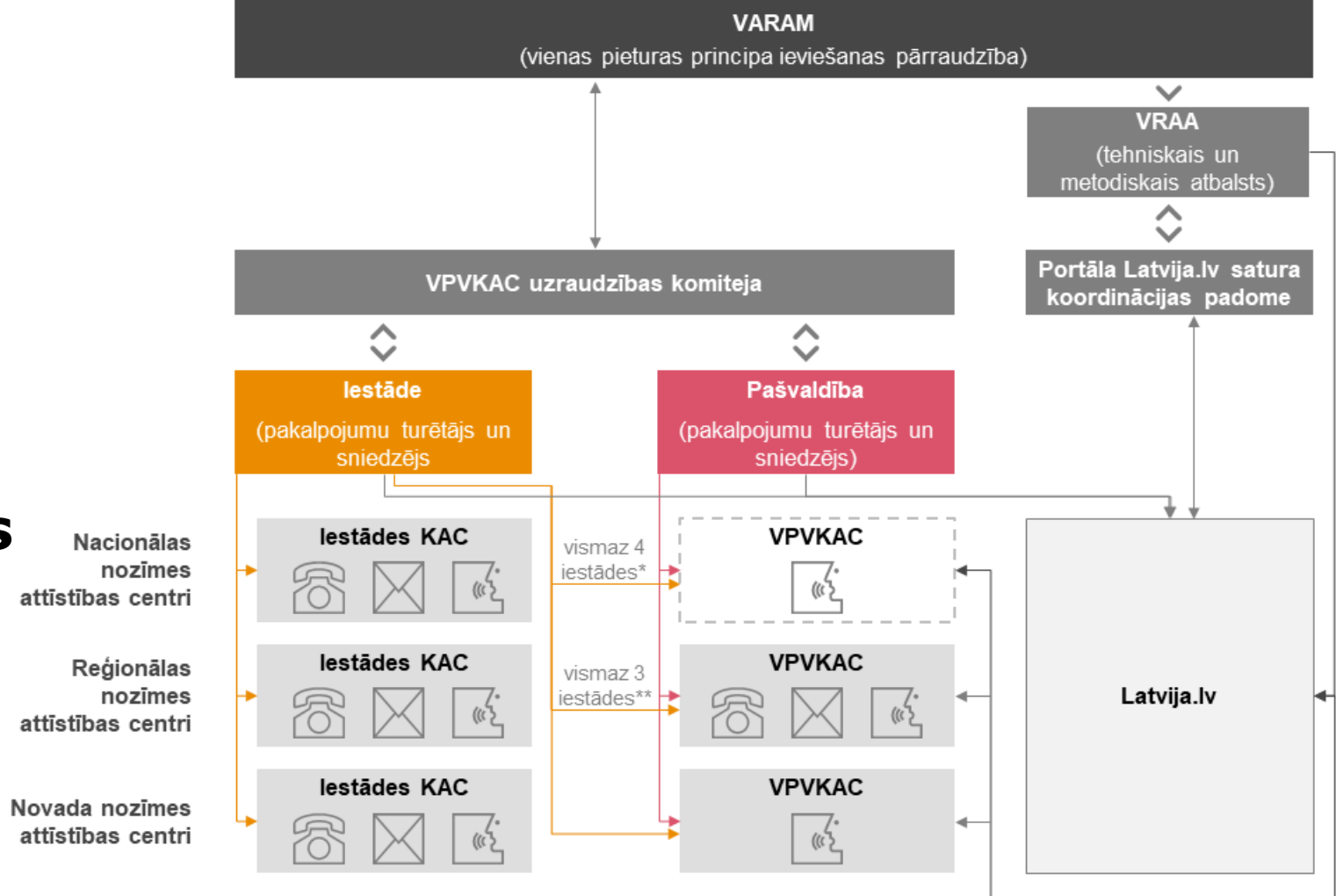


Valsts un pašvaldības vienotais
klientu apkalpošanas centrs



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pašreizējais pakalpojumu nodrošināšanas modelis



* vismaz četras iestādes visās darbdienu sniedz visus savā pārziņā esošus pakalpojumus.

**vismaz trīs iestādes vismaz vienu darbdienu nedēļā sniedz visus savā pārziņā esošus pakalpojumus.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

VPVKAC tīkla misija, vīzija, mērķis

Misija

VPVKAC palīdz iedzīvotājiem un uzņēmējiem saņemt valsts pārvaldes pakalpojumus un nodrošina iestādēm pakalpojumu pieteikšanu un piegādi klātienē.

Vīzija

Valsts pārvaldes pakalpojumi iedzīvotājiem un uzņēmējiem ir lietotājiorientēti – vienlīdz pieejami visai sabiedrībai, atbalstoši un personalizēti. Valsts pārvalde pakalpojumu sniegšanā ir atvērta un efektīva, izmanto mūsdienu tehnoloģiju iespējas un inovatīvus risinājumus, kā arī sadarbojas nacionāli un pāri robežām.

Mērķis

Nodrošināt lietotājiorientētu, inovatīvu un efektīvu valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanu VPVKAC tīklā.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības konceptuālais modelis pēc administratīvi teritoriālās reformas

Pakalpojumu administratīvais centrs
(pakalpojumu pārveides procesa vadība un metodiskā vadība)

2

1 Pakalpojumu pārresoru konsultatīvā padome

VARAM

Pakalpojumu
administratīvais centrs

Ministrijas

VK

VAS

LPS

Sociālie
partneri

Pilsoniskās
sabiedrības
organizācijas



Pašvaldība

(pakalpojumu turētājs un sniedzējs)

Iestāde

(pakalpojumu turētājs un sniedzējs)

Pakalpojumu piegāde

3

3.3

VPVKAC

Vienotā KAC
kontaktpunkts
administratīvajā centrā

Vienotā KAC
kontaktpunkts
pagastā

Vienotā KAC
kontaktpunkts
bibliotēkā

3.2

VPPPD

(sākotnēji 2-3 administratīvajos
centros)

Zvans

E-pasts

Latvija.lv elektroniskajās formās iesniegtie
jautājumi, ierosinājumi un sūdzības

Tērzēšana (virtuālā asistenta atbalsts)

Komunikācija sociālajos tīklos

3.1

Latvija.lv

VRAA

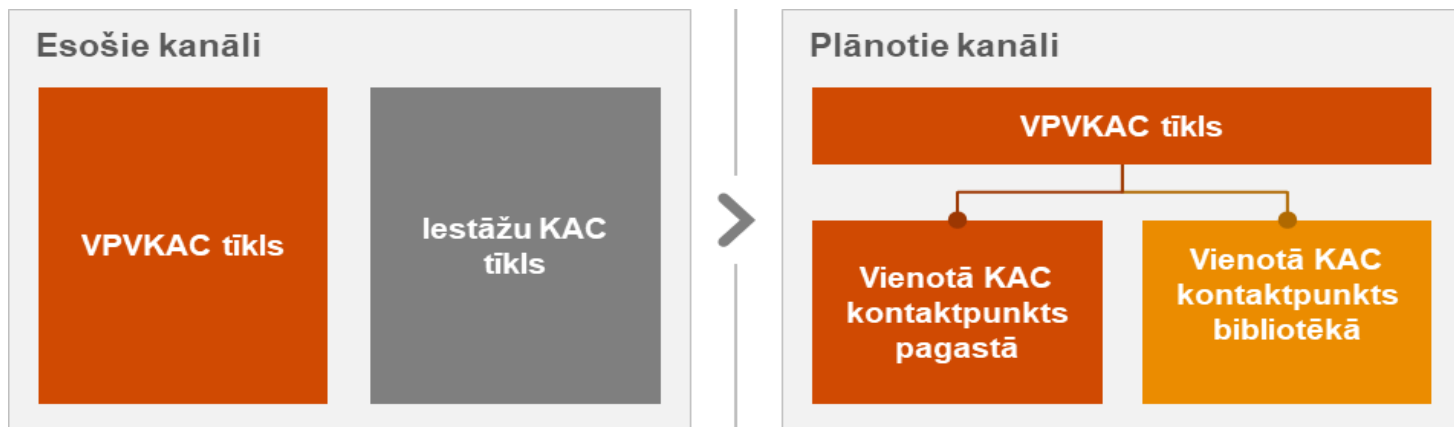
(tehniskais un metodiskais atbalsts)



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Bibliotēku loma, īstenojot VPA principu pakalpojumu nodrošināšanā

- Pakalpojumu pieejamības uzlabošanai paredzēts nodrošināt klātienē pakalpojumu katrā pagastā, izmantojot esošo VPVKAC un pašvaldību bibliotēku tīklu.
- VPVKAC tīkls kombinācijā ar pašvaldību bibliotēku tīklu nodrošinās iedzīvotājiem klātienē pakalpojumu ģeogrāfisko pieejamību un atbalstu pakalpojumu pieteikšanā.





Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

2018 – 2020
digitālo aģentu
mācībās piedalījās
1444 bibliotekāri

Bibliotekārs kā digitālais aģents (1)

- Ne tikai paši apguvuši un izmanto valsts iestāžu e-risinājumus dažādu dzīves situāciju risināšanā, bet arī palīdz iedvesmot to izmantošanā citus.
- Digitālais aģents vieglā un saprotamā veidā nodod informāciju sabiedrībai, tai skaitā konsultē par drošu darbošanos internetā, iedrošina un palīdz uzsākt valsts e-pakalpojumu lietošanu, lai persona aktuālo dzīves situāciju varētu atrisināt digitālā veidā, piemēram, dzīvesvietas maiņa, rīcība saslimšanas gadījumā u.c.





Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Bibliotekārs kā digitālais aģents (2)

Programma "Mana Latvija. Dari digitāli!" (2021 – 2022):

- digitālo aģentu/līderu mācības;
- tālmācības kurss sabiedrībai;
- komunikācijas pasākumi.

Digitālo aģentu (mentoru) pieeja arī nākamajā plānošanas perioda projektos.





Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Konceptuālā ziņojuma projekts

- VARAM sabiedriskajai apspriešanai nodevis konceptuālā ziņojuma projektu "Par valsts pārvaldes pakalpojumu nodrošināšanas sistēmas konceptuālā modeļa ieviešanu".
- Projekts pieejams:
<https://www.varam.gov.lv/lv/par-valsts-parvaldes-pakalpojumu-nodrosinasanas-sistemas-konceptuala-modela-ieviesanu>



Valsts un pašvaldības vienotais
klientu apkalpošanas centrs



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Paldies par sadarbību!

Ugis.Bisenieks@varam.gov.lv