

Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

# Pagastu bibliotēku loma vienotā pakalpojumu nodrošināšanas ietvarā

Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru (VPVKAC) un attālināto konsultāciju tīkla  
izvērsana līdz pagastu līmenim

Latvijas pagasta bibliotekāru 6.kongress “Pagasta bibliotēka – vieta kopienas attīstībai”

2021. gada 27. maijs

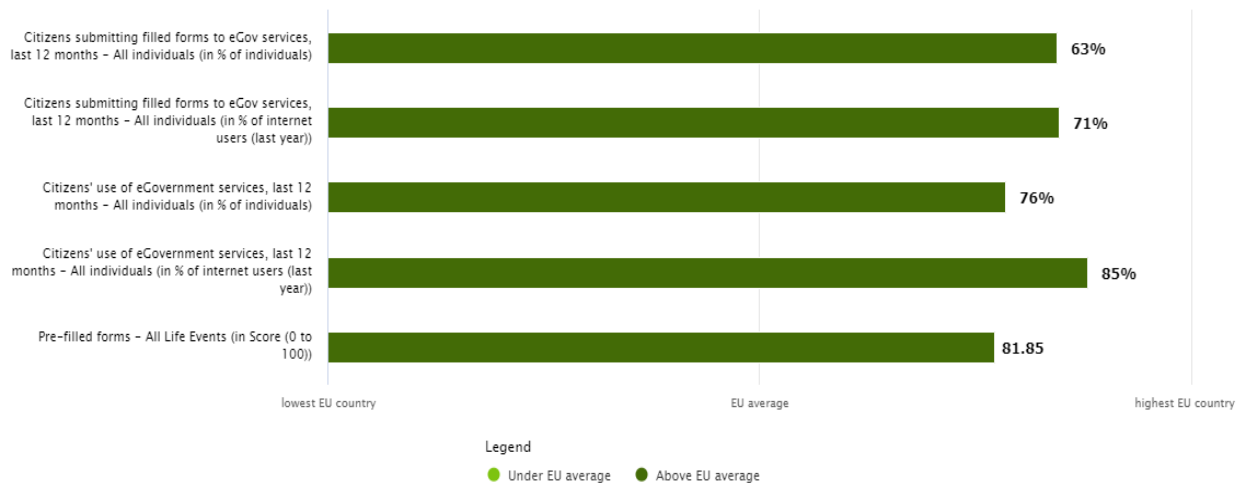


Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

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

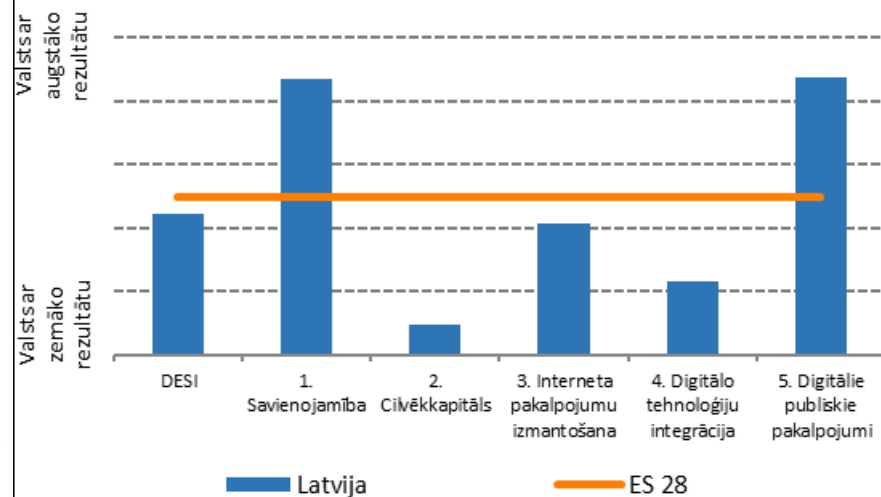
Country profile for Latvia, eGovernment indicators

2020



European Commission, Digital Scoreboard

DESI 2020 – relatīvais sniegums katrā jomā



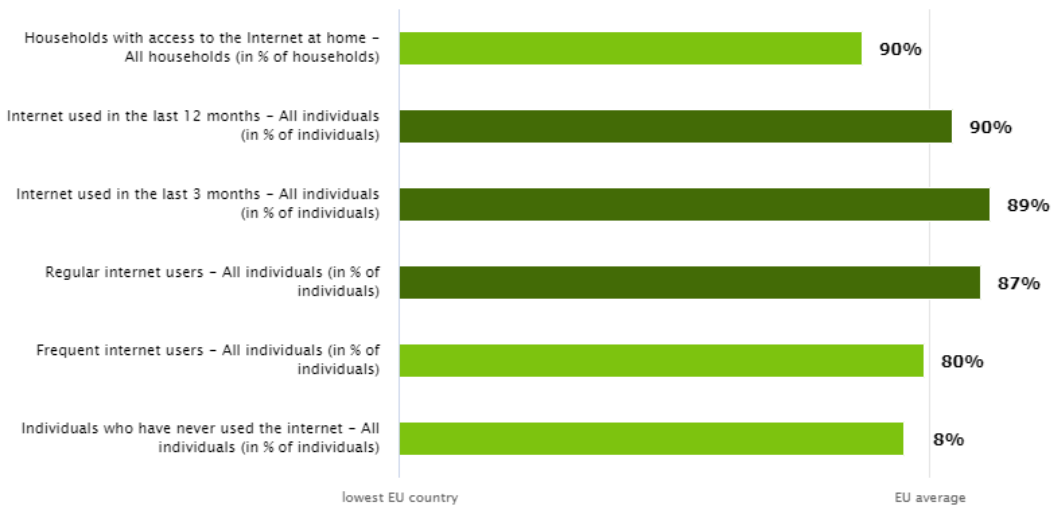


Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

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

Country profile for Latvia, Internet usage indicators

2020



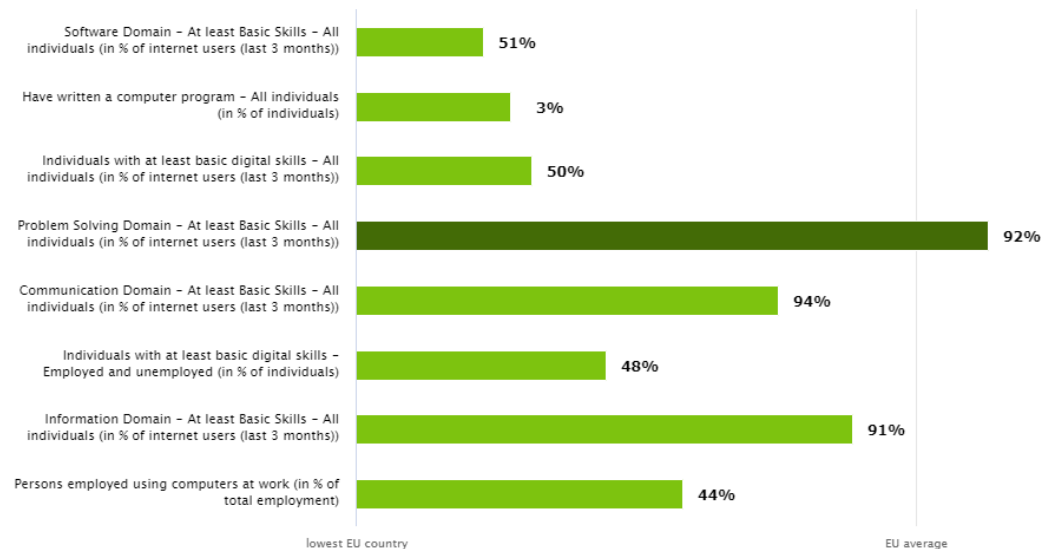
Legend

● Under EU average ● Above EU average

Internet usage indicators

Country profile for Latvia, Digital Skills indicators

2019



Legend

● Under EU average ● Above EU average

Digital skills indicators



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

## Moderna un atvērta valsts pārvalde

(Valsts pārvaldes pakalpojumu  
digitālā transformācija)

Digitālās  
transformācijas  
pamatnostādnes  
2021-27

## Vīzija

Valsts pārvaldes **pakalpojumi** sabiedrībai **pieejami ērti**, atbilstoši **vienas pieturas aģentūras** principam kā digitālajā, tā analogā vidē.

Valsts pakalpojumi sniegti **primāri digitāli**, nodrošinot to saņemšanu personai piemērotākajā, vienotā lietotāja pieredzē balstītā veidā.

Klātienē pakalpojumi tiek **sniegti ģeogrāfiski pieejamā vienotā, profesionālā tīklā**. Digitālajā vidē radīta iespēja pieprasīt valsts pakalpojumus un sazināties ar valsts un pašvaldību iestādēm, izmantojot audio un video komunikācijas iespējas.



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

# Moderna un atvērta valsts pārvalde

**(Valsts pārvaldes pakalpojumu  
digitālā transformācija)**

Digitālās  
transformācijas  
pamatnostādnes  
2021-27

## Pakalpojumu attīstības principi

Digitālā transformācija:

- e-pakalpojumi,
- d-pakalpojumi.

Pakalpojumu pieejamība:

- pieejamība sabiedrības visām grupām;
- daudzkanālu pieejamība;
- reģionāli – teritoriālā pieejamība.

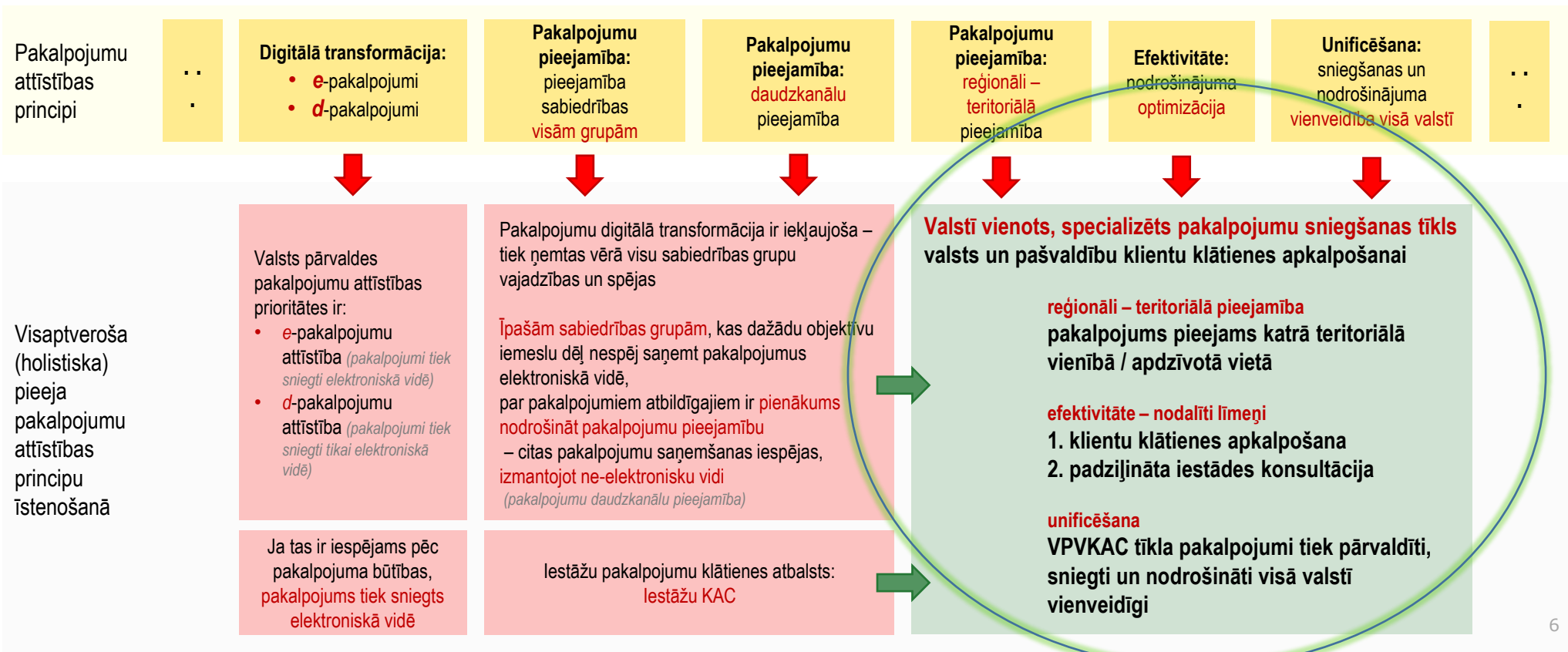
Efektivitāte: nodrošinājuma optimizācija.

Unificēšana: sniegšanas un nodrošinājuma  
vienveidība visā valstī.



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

# Pakalpojumu attīstības politika





Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

## Esošā situācija

Valsts pārvaldes  
vienotie klientu  
apkalpošanas centri

- VPVKAC loma ir nodrošināt pakalpojumu pieejamību cilvēkiem, kuri citādi digitālai videi nevar piekļūt, vai ir nepietiekamas digitālās prasmes, tā veicinot vispārējo iekļaušanos digitālajā telpā.
- VPVKAC aizstāj valsts iestāžu slēgtos apkalpošanas centrus reģionos, izmantojot vienotu, sistēmisku klientu apkalpošanas politiku – viens tīkls, vienota pieeja, vienveidīgs pakalpojuma sniegšanas standarts.

### DATI

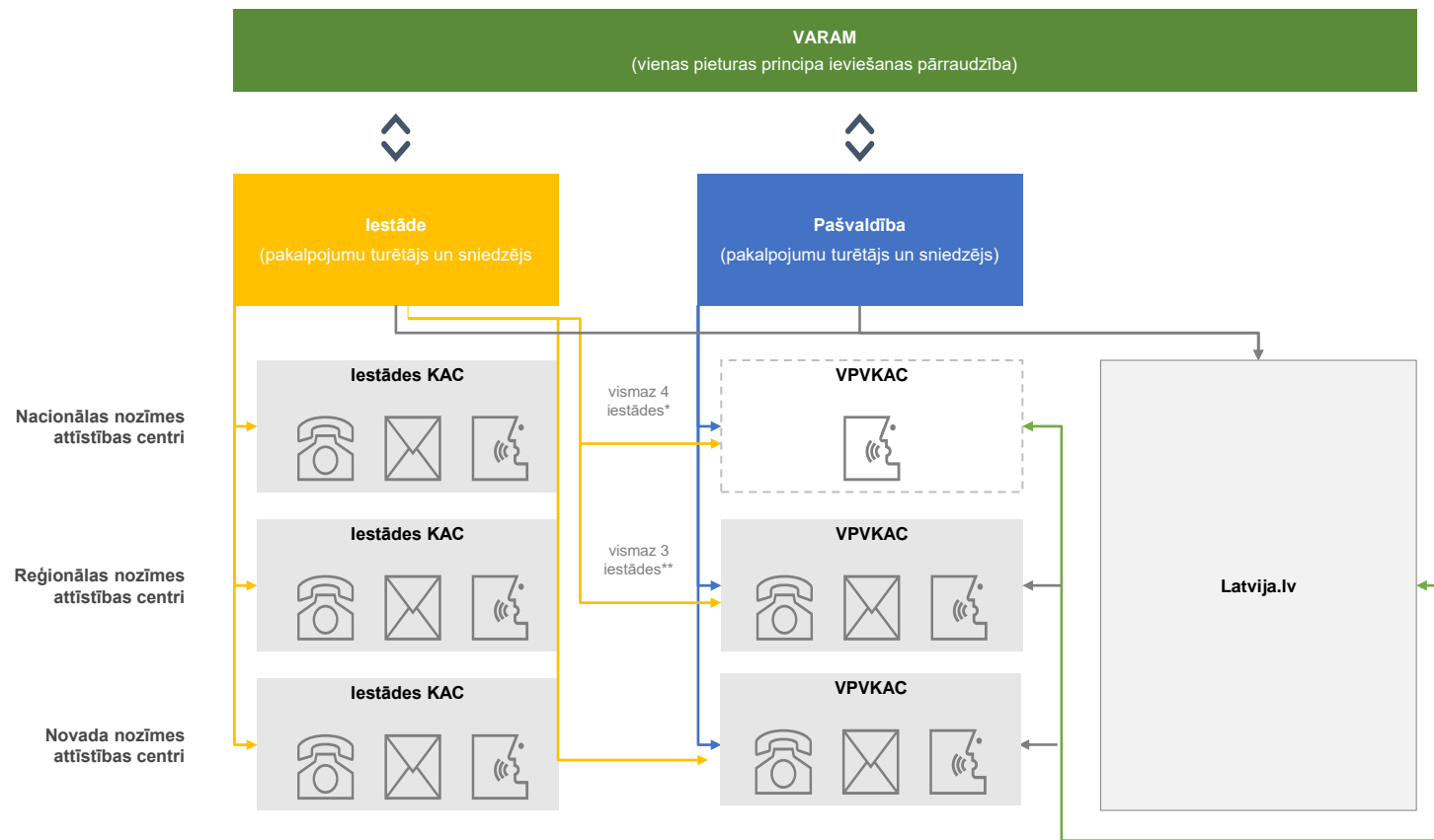
- ✓ 93 pašvaldībās
- ✓ 122 pakalpojumu punkti
- ✓ 11 valsts tiešās pārvaldes iestāžu 69 pakalpojumi
- ✓ pašvaldību pakalpojumi



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

## Esošā situācija

## Pašreizējais pakalpojumu nodrošināšanas modelis



\* vismaz četras iestādes visās darb dienās sniedz visus savā pārziņā esošus pakalpojumus.

\*\*vismaz trīs iestādes vismaz vienu darb dienu nedēļā sniedz visus savā pārziņā esošus pakalpojumus.



Zvani



E-pasti



Klātiene





Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

## Nepieciešamā rīcība

### Pakalpojumu sniegšanas stratēģija pēc administratīvi teritoriālās reformas

- Attīstīt VPVKAC tīklu kā vienotu pakalpojumu sniegšanas kontaktpunktu tīklu, kuram ir nepieciešamie resursi klientu apkalpošanas funkcijas nodrošināšanai
  - cilvēki (apmācīti darbinieki),
  - procesi (pakalpojuma sniegšanas vadlīnijas, normatīvais regulējums),
  - tehnoloģijas (modernas IKT tehnoloģijas klientu apkalpošanai).
- Attīstīt VPPPAD kā vienu vienotu attālināta atbalsta vienību.
- Līdz 2023. gadam izveidot 592 VPVKAC – katrā pagastā, galvenokārt, bibliotēkās.
- Īstenot VPVKAC tīklā iestādes speciālista attālinātas, individuālas konsultācijas (*telepresence*), pilotprojekts 2021.gada aprīlī.
- Izveidot jaunu valsts budžeta dotācijas piešķiršanas modeli, kas sastāvēs no investīciju un uzturēšanas dotācijas.



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

**592 VPVKAC  
punkti**



Brīvpieejas internets



Digitālo iespēju konsultants



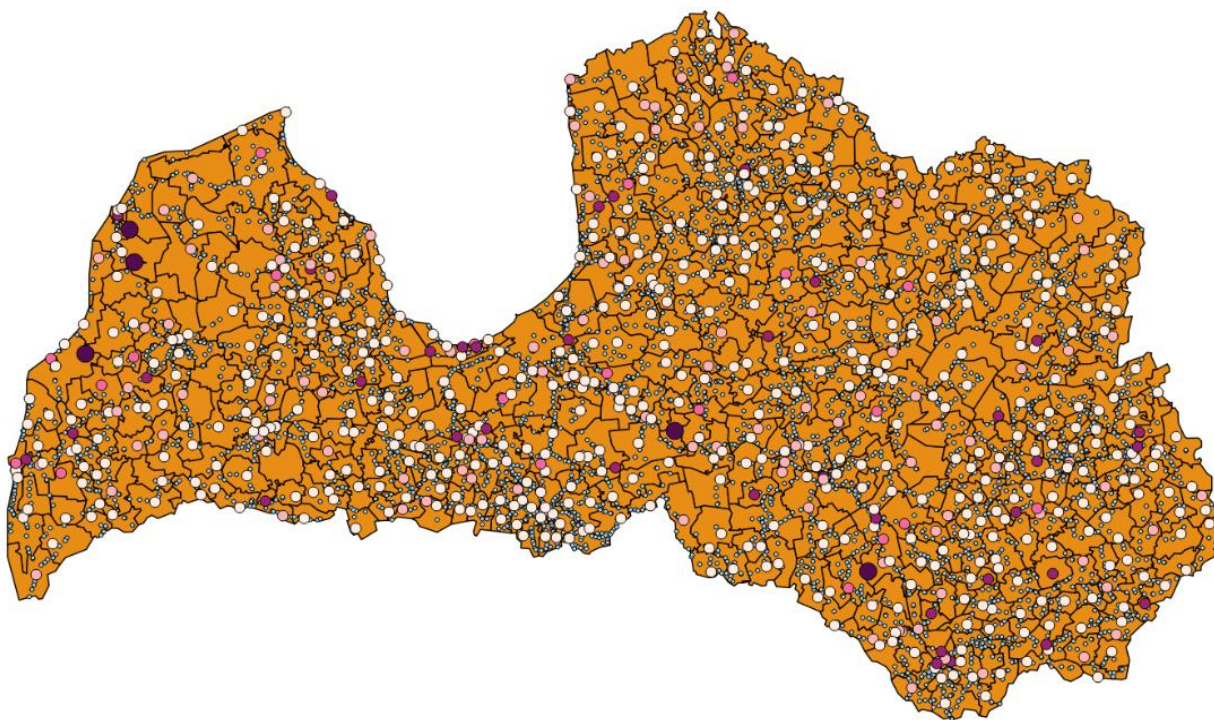
Palīdzība e-pakalpojumu pieteikšanā



Pilnvarotā e-pakalpojumu pieteikšana



Palīdzība e-rīku izmantošanā



- Izveidots vienots VPVKAC tīkls, īstenojot pakalpojumu piegādi vairākos līmeņos, sadarbojoties ar iestādēm/pašvaldībām, un izmantojot to savstarpēji papildinošās kompetences.
- Izveidots valsts pārvaldes pakalpojumu palīdzības dienests, nodrošinot iespēju saņemt atbalstu neklātienēs komunikācijas kanālos (zvans, īsziņa, e-pasts, sociālie tīkli, tērzēšana).



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 esošajos VPVKAC, bet arī bibliotēkās, plānots panākt sistēmisku klientu apkalpošanas politiku – viens tīkls, vienota pieeja, vienveidīgs pakalpojuma sniegšanas standarts.



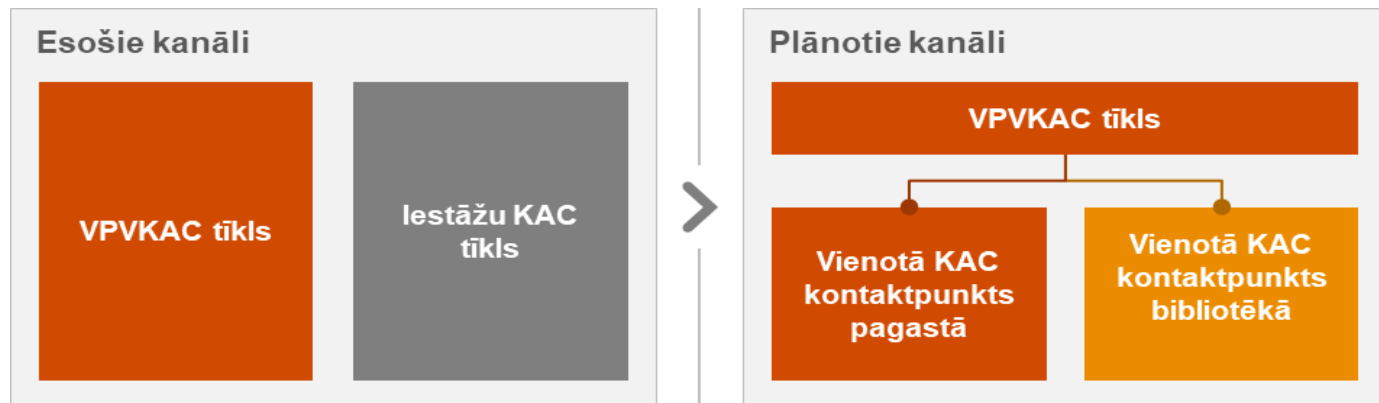
Valsts un pašvaldības vienotais  
klientu apkalpošanas centrs

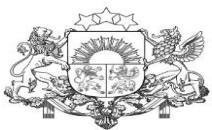


Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

# Bibliotēku loma, īstenojot VPA principu pakalpojumu nodrošināšanā

- Pakalpojumu pieejamības uzlabošanai paredzēts nodrošināt klātienes apkalpošanu katrā pagastā, izmantojot esošo VPVKAC un pašvaldību bibliotēku tīklu.
- VPVKAC tīkls kombinācijā ar pašvaldību bibliotēku tīklu nodrošinās iedzīvotājiem klātienes 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.





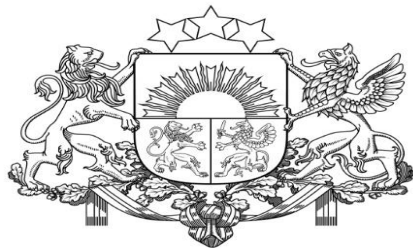
Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

# 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!**

[maija.anspoka@varam.gov.lv](mailto:maija.anspoka@varam.gov.lv)