**VARAM uzlabo publisko pakalpojumu kvalitāti**

01.07.2019

**Rīgā, 2019. gada 1.jūlijā – Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija (VARAM) ir uzsākusi vairāku valsts iestāžu publisko pakalpojumu pārveidi par efektīviem, uz klientu orientētiem, ātrāk un ērtāk lietojamiem pakalpojumiem, lai uzlabotu to kvalitāti.**

Eiropas Sociālā fonda (ESF) projekta “Publisko pakalpojumu pārveides metodoloģijas izstrāde un aprobācija” ietvaros Valsts kasē (VK), Nacionālā veselības dienestā (NVD), Būvniecības valsts kontroles birojā (BVKB), Valsts vides dienestā (VVD) un Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijā (VDEĀVK) tika veikta atsevišķu publisko pakalpojumu izpēte, lai nodrošinātu ātrāku, efektīvāku, uz klientu ērtībām vērstu digitālu pakalpojumu sniegšanu. Projekta pirmā sadaļa ir noslēgusies, šobrīd ir gatavs plāns un ir uzsākta izpētīto metožu ieviešana šajās valsts pārvaldes iestādēs.

VARAM valsts sekretāra vietnieks informācijas un komunikācijas tehnoloģiju jautājumos Edmunds Beļskis: “Izmantojot informācijas un komunikācijas tehnoloģijas, iespējams uzlabot publisko pakalpojumu attīstību un nodrošināt to efektivitāti. Piemēram, digitalizējot pakalpojumus, iespējams, gan samazināt rindā patērēto laiku, gan paplašināt iedzīvotājiem un komersantiem pieejamo elektronisko pakalpojumu klāstu. Tādējādi tiek samazināts administratīvais slogs, kā arī radīta vide produktīvas pakalpojumu digitalizācijas attīstībai.”

Piemēram, VDEĀVK veica pakalpojuma “Iesniegums invaliditātes ekspertīzei” izpēti, lai optimizētu pakalpojuma sniegšanas procesu un samazinātu klienta gaidīšanas laiku rindā līdz 10 minūtēm. NVD izvēlējās samazināt valsts budžeta līdzekļiem apmaksājamo veselības aprūpes pakalpojumu tarifa aprēķināšanas laiku periodam no pilnas dokumentu mapes saņemšanas līdz atbildes sniegšanai no trīsdesmit uz desmit dienām. VVD izskata pakalpojumu “Zvejas atļaujas (licences) izsniegšanu rūpnieciskai zvejai iekšējos ūdeņos”, lai samazinātu klātienes apmeklējuma skaitu iestādē licences saņemšanai līdz vienai reizei. Turpmāk, lai saņemtu licenci, klientam būs jādodas tikai uz vienu iestādi.

BVKB veica izspēti, lai Būvniecības informācijas sistēmā Būvkomersantu reģistrā iesniegto ikgadējās informācijas iesniegumu īpatsvars palielinātos no 55% uz 85%, tādējādi gan samazinot iesniegumus papīra formā, gan paātrinātu pakalpojuma saņemšanas laiku. Savukārt VK pakalpojuma pārveides procesa pilnveidošanai izskata pakalpojumu “Kontu apkalpošana”. Tādējādi veicot ātrāku un efektīvāku pakalpojumu sniegšanu (gan klientam, gan iestādei), pārejot no trijiem posmiem uz vienu, digitalizējot pakalpojumu un nodrošinot datu automatizētu apstrādi. Tāpat minimizējot manuālus datu apstrādes un pārneses procesus. Papildus minētajam, VK plāno samazināt gan kontu atvēršanas pakalpojuma pieteikumu apstrādes laiku no sešām līdz trijām dienām, kā arī pēc iespējas mazināt nepieciešamību klientam apmeklēt iestādi klātienē.

Projekts veikts, sadarbojoties ar konsultantiem no SIA “Agile & Co”, kuri palīdzēja iestādēm analizēt situāciju un veikt nepieciešamās pārmaiņas. SIA “Agile & Co” valdes loceklis Aigars Staks norāda: "Esam lepni par to, ka mums kopā ir izdevies parādīt ceļu, kā iestāde saviem spēkiem var būtiski – divas vai vairāk reizes uzlabot klientu apkalpošanas ātrumu, saglabāt vai palielināt pakalpojuma kvalitāti un padarīt pakalpojumu klientorientētu. Visi sagaida ātrus un klientam saprotamus pakalpojumus, un VARAM veic milzīgu darbu, lai tas notiktu. Ļoti ceram, ka “klientorientētas” iestādes kļūs arvien vairāk redzamas, un “stagnējošās” iestādes būs spiestas mainīties, lai mums visiem rastos maza un efektīva valsts pārvalde.”

**Informāciju sagatavoja:**Sabiedrisko attiecību nodaļaVides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijaTālr. 67026533, e-pasts: prese@varam.gov.lv[www.varam.gov.lv](http://www.varam.gov.lv/)

Relīze pieejama [šeit](http://www.varam.gov.lv/lat/aktual/preses_relizes/?doc=27560).