

VPVKAC darbības atskaite par Pierīgā esošajiem VPVKAC

Par laika posmu līdz 2020. gada 3. ceturksnim (ieskaitot 2020. gada septembri)

1. VPVKAC SNIEGTIE VALSTS IESTĀŽU PAKALPOJUMI 2015. – 2020. GADĀ.....	2
2. VALSTS IESTĀŽU PAKALPOJUMU VEIDI	5
2.1. VSAA PAKALPOJUMI	6
2.2. VID PAKALPOJUMI	8
2.3. CITAS KONSULTĀCIJAS.....	9
3. VALSTS IESTĀŽU PAKALPOJUMU SKAITA IZMAIŅAS	11
4. VALSTS IESTĀŽU PAKALPOJUMU VEIDI UN IZMAIŅAS 2020. GADĀ.....	12
5. 2019. GADA VALSTS IESTĀŽU PAKALPOJUMU INDEKSS, NEPILNS 2020. GADA INDEKSS	13
KOPSAVILKUMS	16
1. PIELIKUMS.....	17

IEVADS

VPVKAC darbības atskaite ietver vairākus elementus – 1) kopīgos rādītājus VPVKAC sniegto valsts pakalpojumu skaitā, to izmaiņās un pēc pakalpojumu veidiem, 2) dažādu VPVKAC vietu citu VPVKAC vidū gan kopumā, gan pēc citām pazīmēm – līdzīgu pakalpojumu sniedzēju vidū, teritoriāli tuvu VPVKAC vidū.

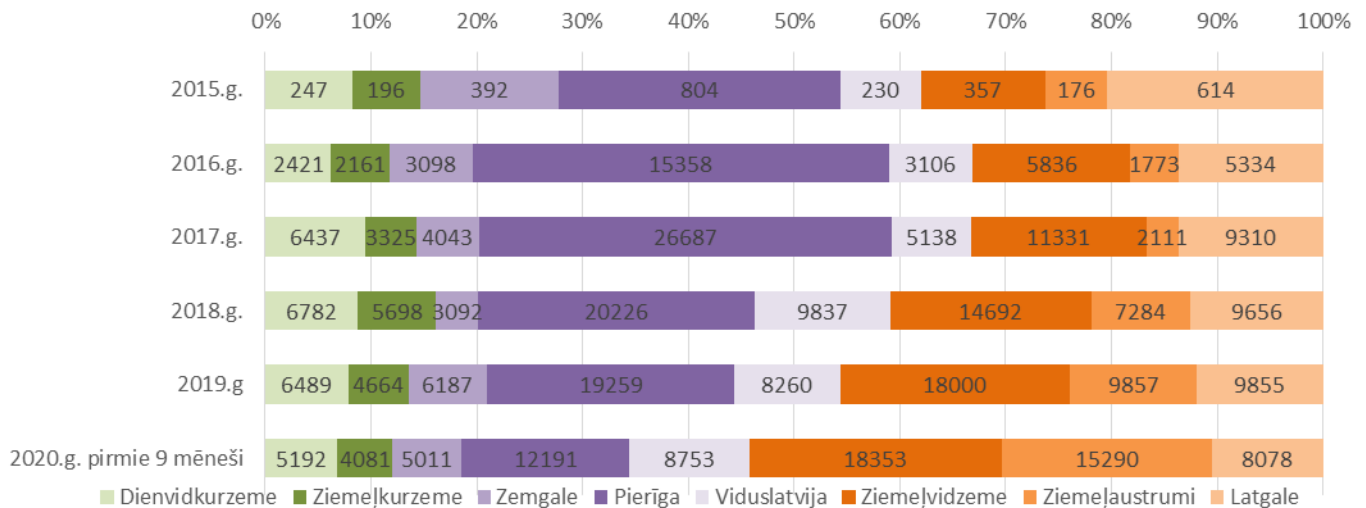
Atskaites struktūra ir šāda. **1. nodaļā** aprakstīts VPVKAC darbības laikā (2015. g. oktobris – 2020. g. septembris) sniegto pakalpojumu skaits visos VPVKAC, dalīts uz pakalpojumu skaitu vidēji mēnesī attiecīgajā gadā. 2020. gadā dažādi VPVKAC atšķiras – daļā sniegti vairāk pakalpojumu, daļā – mazāk. **2. nodaļā** attēloti sniegtie pakalpojumi pēc to veidiem – reģistrētie pakalpojumu pieteikumi un/vai konsultācijas dažādās valsts pārvaldes iestādēs – VSAA, VID, LDC, LAD, NVA, PMLP, UR, VDI, VZD. Tālākajās nodaļās raksturotas sniegto pakalpojumu skaita izmaiņas VPVKAC tīklā ik mēnesi (**3. nodaļa**), gan pa pakalpojumu veidiem ik mēnesi (**4. nodaļa**). Visbeidzot **5. nodaļā** atspoguļots pakalpojumu indekss novada nozīmes VPVKAC sniegtajos pakalpojumos 2019. un 2020. gadā. Pakalpojumu indekss izsaka attiecīgajā gadā vidēji mēnesī sniegto pakalpojumu attiecību (īpatsvaru) pret novadā dzīvojošo iedzīvotāju skaitu. Šajā atskaitē piemērota jauna pieeja indeksa uzbūvē un aprēķinā.

Papildus **klātienēs vienas pieturas aģentūras** funkcijām, 9 VPVKAC tīkla centri – reģionālās nozīmes VPVKAC pilda arī **zvanu centru** funkcijas par Latvija.lv pakalpojumiem. Kopā VPVKAC tīklā piecu gadu laikā reģistrēti **374 732** pakalpojumi (ieskaitot visos kanālos un valsts, pašvaldību un privāto iestāžu pakalpojumus un konsultācijas). 2019. gadā sniegti **92 094** pakalpojumi, no kuriem 20 421 jeb 22% pakalpojumu sniegti zvanu centra telefonijā, bet 2020. gada pirmajos 9 mēnešos kopā sniegti **85 216 pakalpojumi**, no kuriem **29 249 jeb 34%** - zvanu centra telefonijā, bet mēnešu gaitā zvanu centrā sniegto pakalpojumu skaits ir svārstījies – no diviem tūkstošiem konsultāciju janvārī-februārī (2303 un 1971 pakalpojumu) līdz vidēji 3 568 konsultācijām par Latvija.lv pakalpojumiem, kas ir vairāk kā divas reizes vairāk, nekā 2019. gadā. Skaitot tikai fiksētos valsts iestāžu pakalpojumus, runa ir par **347 272** valsts iestāžu pakalpojumiem. Ņemot vērā, ka teritoriāli nav būtiskas atšķirības starp reģioniem, kuros būtu izteikti biežāk pieteikti pašvaldību pakalpojumi, tad turpmāk analizē būs runa par **valsts iestāžu pakalpojumiem**.

2020. gadā visvairāk pakalpojumu tika sniegti Ziemeļvidzemes VPVKAC – 24% (2019. gadā 22%, bet visā laika posmā 20%), kā arī Ziemeļaustrumu VPVKAC (20% - 2020.gadā, bet kopumā joprojām tikai 11%). Kopumā visvairāk pakalpojumu sniegti Pierīgas VPVKAC (27%), lai gan 2020. gadā Pierīgas VPVKAC sniegti tikai 16% no visiem pakalpojumiem VPVKAC tīklā. Viduslatvijas VPVKAC 2018.–2020. gadā sniegti salīdzinoši vairāk pakalpojumu (10%-13% no visiem, kopumā 10%), bet Latgalē sniegto pakalpojumu

īpatsvars saglabājas 11%-14% robežās, kopumā 12%. Kurzemē un Zemgalē esošajos VPVKAC kopumā ik gadu sniegti 20% pakalpojumu no visiem pakalpojumiem tīklā.

Atskaite individualizēta līdz teritoriāli tuvo VPVKAC līmenim 8 teritoriālās grupās (skatīt P1. tabulu pielikumā), kuru dalījums aizgūts no Lauku atbalsta dienesta reģionālā dalījuma. 1.1. attēlā redzamas gan īpatsvaru izmaiņas, gan absolūtās pakalpojumu skaita izmaiņas ik mēnesi visās teritoriālajās grupās. Pierīgā esošajos VPVKAC kopumā sniegti 94 525 pakalpojumi, bet 2020. gada 9 mēnešos – 12 191 jeb 16% no visiem pakalpojumiem VPVKAC tīklā. Visos gados tas ir 27% no visā tīklā sniegtajiem pakalpojumiem.



1.1. attēls. VPVKAC teritoriālās grupās sniegto pakalpojumu skaits, attēlots teritoriālo grupu īpatsvaru sadalījumā visā tīklā

1. VPVKAC SNIEGTIE VALSTS IESTĀŽU PAKALPOJUMI 2015. – 2020. GADĀ

Nodaļas mērķis ir, no vienas puses, atspoguļot kopējo sniegto pakalpojumu skaitu VPVKAC 4 gadu darbības laikā dažādos kanālos¹, bet, no otras puses, attēlot vidēji sniegto pakalpojumu skaitu atsevišķos gados, tajā skaitā 2020. gadā (pēc 3 ceturkšņiem). Nodaļas mērķis ir raksturot **katra centra darbības izmaiņas** 2020.gada 3 ceturkšņos un 2019.gadā pret attiecīgo laika posmu gadu iepriekš (2019. gada 3 ceturkšņi un 2018. gads).

9 reģionālās nozīmes VPVKAC, kuri sniedz arī Latvija.lv telefonijas zvanu centra konsultācijas, attēloti atsevišķi no 82 novada nozīmes VPVKAC 1.1. un 1.2. tabulās. 2020. gadā vidēji mēnesī tīklā sniegti **8 550** valsts iestāžu pakalpojumi, kas ir par **20%** vairāk valsts iestāžu pakalpojumu, nekā 2019. gada pirmajos 9 mēnešos, kad vidēji mēnesī tika sniegti **7 148** valsts iestāžu pakalpojumi. Ja runājam par pēdējo pilno gadu, tad 2019. gadā vidēji mēnesī sniegti **6 881** valsts iestāžu pakalpojums, kas salīdzinājumā ar 2018. gadā vidēji mēnesī sniegtajiem **6 439** pakalpojumiem ir par **7%** vairāk pakalpojumu.

Runājot par pakalpojumu skaita **izmaiņām**, tiks salīdzināts pieaugums divos apvienotos laika posmos: 2019. gads un 2020. gada 9 mēneši (kopā 21 mēnesis) pret 2018. gadu un 2019. gada 9 mēnešiem, lai būtu iespēja salīdzināt stabilākas izmaiņas ilgākā laika posmā par nepilnu vienu vai vienu pilnu gadu. Attiecīgi tie 6 VPVKAC, kuri sāka darbību 2019. gada laikā, par attiecīgajiem 8 līdz 9 mēnešiem (tikš iekļauti iekavās “{}”).

Rezultāti liecina, ka kopumā tīklā šis **izmaiņas** ir **+ 13%**, tajā skaitā:

- 22 pieaug (pieaugums ir >10%), no kuriem 5 ir reģionālās nozīmes VPVKAC, bet
- 33 (būtiski) nemainās (pakalpojumu skaita izmaiņas ir +/-10% robežās);
- 29 samazinās (samazinājums ir >10%).

2020. gadā sniegto pakalpojumu skaita ziņā Pierīgā esošajos VPVKAC līderpozīcijās ir Ikšķiles, Ķekavas, Salaspils un Carnikavas novada VPVKAC (pirmajā desmitniekā starp visiem novada nozīmes

¹ Ar “*” atzīmējot tos VPVKAC, kuros ir reģistrēti proporcionāli daudz pašvaldību pakalpojumu, bet iekļauti tikai valsts iestāžu pakalpojumi. Filtrs ir “ne pašvaldību”, viss cits iekļauts. 2019.gadam – viss, bet bez pašvaldību un bez tukšajiem ierakstiem.

VPVKAC), bet starp pirmajiem 20 VPVKAC ir arī Ādažu, Mālpils, Olaines un Lielvārdes novada VPVKAC. Starp 40 labākajiem ir arī Baldones, Stopiņu, Ķeguma un Saulkrastu novada VPVKAC. Jaunizveidotajos Mārupes un Skrīveru novada VPVKAC varētu būt vairāk pakalpojumu.

Tikai Carnikavas un Krimuldas novada VPVKAC pakalpojumu skaits pieaug (↑), bet Mālpils un Sējas novada VPVKAC pakalpojuma skaits nav būtiski mainījies (↔). Savukārt, VPVKAC, kuros ir sniegti pietiekami daudz pakalpojumu – Ikšķiles, Ķekavas, Salaspils novada VPVKAC, tāpat kā arī citos nenosauktajos VPVKAC pakalpojumu skaits ir samazinājies (↓).

1.1. tabula. Reģionālās nozīmes VPVKAC sniegtie valsts iestāžu pakalpojumi no 2015. līdz 2020. gadam, ranžēti pēc vidēji mēnesī sniegto pakalpojumu skaitu 2020. gadā

Vieta 2019.g.	VPVKAC		Mēnešu skaits	Pakalpojumu skaits	Pakalpojumu skaits vidēji mēnesī			Izmaiņas: 19'&20':18'&19'	
					2018.g.	2019.g.	2020.g. 9 mēneši		
			Kopā	Kopā					
1.	Gulbenes	GUL	37	13381	146,9	316,6	864,4	↑	159%
2.	Valkas	VAL	40	9943	72,3	285,7	600,6	↑	179%
3.	Aizkraukles	AZK	35	14475	444,2	288,5	598,3	↔	9%
4.	Smiltenes	SMI	51	21323	530,3	492,7	595,7	↔	3%
5.	Balvu	BLV	50	12231	305,8	353,0	437,7	↑	24%
6.	Tukuma	TUK	54	8765	267,5	213,9	290,1	↔	-4%
7.	Cēsu	CIS	20	3423		135,4	214,9	{↑}	80%
8.	Alūksnes	ALK	10	1607		4,0	178,1	↔	Jauns
9.	Bauskas	BSK	20	2502		96,6	159,9	{↑}	43%

1.2. tabula. Novada nozīmes VPVKAC sniegtie valsts iestāžu pakalpojumi no 2015. līdz 2020. gadam, ranžēti pēc vidēji mēnesī sniegto pakalpojumu skaitu 2020. gadā

Vieta 2019.g.	VPVKAC		Mēnešu skaits	Pakalpojumu skaits	Pakalpojumu skaits vidēji mēnesī			Izmaiņas: 19'&20':18'&19'	
					2018.g.	2019.g.	2020.g. 9 mēneši		
			Kopā	Kopā					
1.	Dagdas	DAG	60	12491	212,9	248,5	263,4	↔	10%
2.	Viļānu	VĻN	60	11221	195,0	205,6	234,0	↔	8%
3.	Ikšķiles	IKŠ	43	10968	294,7	268,8	205,7	↓	-19%
4.	Priekules	PRL	42	6959	158,3	149,3	182,4	↔	2%
5.	Ķekavas	ĶEK	58	19151	231,4	181,7	170,3	↓	-16%
6.	Salaspils	SLS	52	19791	297,6	305,1	152,2	↓	-23%
7.	Ilūkstes	ILŪ	60	7677	146,4	157,3	143,7	↔	-4%
8.	Carnikavas	CAR	59	5426	68,5	93,8	128,9	↑	38%
9.	Viļakas	VĻK	58	4786	82,8	82,2	121,9	↑	17%
10.	Raunas	RAU	58	4711	86,3	111,6	119,4	↑	13%
11.	Ādažu	ĀDA	60	10083	191,8	179,3	116,2	↓	-21%
12.	Daugavpils	DAU	58	4053	80,7	70,5	112,8	↑	16%
13.	Ķecavas	IEC	21	2638		138,7	108,2	{↓}	-24%
14.	Mālpils	MĀL	34	3199	80,4	109,6	99,2	↑	10%
15.	Olaines	OLN	12	953		41,0	92,2	↔	Jauns
16.	Lielvārdes	LIE	57	7427	136,5	119,7	90,6	↓	-21%
17.	Auces	AUC	59	7942	137,4	112,5	86,2	↓	-23%
18.	Varakļānu	VAR	58	4525	79,1	69,2	81,1	↔	-2%
19.	Priekuļu	PRL	33	1567	32,5	38,5	79,4	↑	62%
20.	Salacgrīvas	SLG	59	5540	98,4	81,7	78,9	↓	-14%
21.	Strenču	STR	60	4515	76,3	68,7	75,2	↔	-6%
22.	Aizputes	AZP	39	3465	86,8	84,8	66,3	↓	-12%
23.	Tērvetes	TĒR	59	1771	36,1	34,6	64,2	↑	31%
24.	Baldones	BLD	39	3002	83,5	78,5	61,4	↓	-14%
25.	Vecumnieku	VCN	20	1054		46,9	59,8	{↑}	36%
26.	Lubānas	LUB	58	3729	77,4	86,2	58,2	↔	-10%
27.	Jelgavas	JEL	59	4605	69,9	67,5	57,6	↔	-10%
28.	Vainodes	VAI	59	2905	57,8	50,5	56,7	↔	-5%

29.	Nīcas	NĪC	60	3331	67,3	54,4	53,2	↓	-18%
30.	Stopiņu	STO	60	3868	74,3	64,8	53,1	↓	-15%
31.	Skrundas	SKR	59	2790	44,1	52,4	52,8	↔	9%
32.	Viesītes	VIE	60	2334	33,8	47,7	51,6	↑	32%
33.	Ciblas	CIB	60	2430	35,6	34,8	49,4	↔	9%
34.	Alojas	ALO	60	4540	83,9	67,6	48,7	↓	-26%
35.	Brocēnu	BRO	60	2149	37,3	36,6	47,1	↑	11%
36.	Cesvaines	CES	59	2616	51,8	55,3	46,8	↔	-9%
37.	Rēzeknes	RĒZ	41	2375	82,1	53,6	41,9	↓	-33%
38.	Ķeguma	ĶEG	33	1948	74,3	56,9	41,6	↓	-27%
39.	Saulkrastu	SAU	57	4136	62,9	54,0	41,1	↓	-20%
40.	Pļaviņu	PLA	60	3020	51,0	54,8	39,1	↓	-12%
41.	Mazsalacas	MAZ	42	1540	34,1	37,3	38,6	↔	3%
42.	Grobiņas	GRO	57	2206	38,9	44,3	38,0	↔	-5%
43.	Apes	APE	59	2099	32,2	33,3	37,6	↔	6%
44.	Pāvilostas	PĀV	54	1303	24,0	27,4	35,7	↑	18%
45.	Amatas	AMA	58	1832	40,1	29,1	33,6	↓	-17%
46.	Kandavas	KAN	60	3164	56,8	39,9	33,4	↓	-25%
47.	Rojas	ROJ	59	2223	27,8	26,5	32,2	↔	9%
48.	Dundagas	DUN	59	3151	62,0	50,8	31,6	↓	-29%
49.	Rugāju	RUG	59	1306	15,9	13,6	31,1	↑	34%
50.	Rūjienas	RŪJ	58	2577	42,1	37,5	28,9	↓	-18%
51.	Baltinavas	BLT	60	1081	23,4	22,5	28,1	↔	7%
52.	Kocēnu	KOC	59	935	11,8	19,0	28,0	↑	49%
53.	Inčukalna	INČ	58	2148	37,9	30,2	27,3	↓	-18%
54.	Neretas	NER	60	1950	35,4	27,4	27,3	↓	-17%
55.	Naukšēnu	NAU	59	1532	22,3	26,4	26,2	↔	7%
56.	Aglonas	AGL	59	1214	28,6	18,3	24,7	↓	-13%
57.	Rucavas	RUC	59	1462	29,3	27,3	24,7	↔	-10%
58.	Jaunpils	JPI	55	1236	24,4	19,6	23,2	↔	-10%
59.	Beverīnas	BEV	59	1026	21,8	21,4	23,1	↔	4%
60.	Engures	ENG	41	709	16,4	16,0	22,7	↑	12%
61.	Aknīstes	AKN	53	1146	21,8	23,8	22,0	↔	2%
62.	Kokneses	KNS	12	229		11,7	21,6	↔	Jauns
63.	Salas	SAL	55	857	11,6	15,1	21,1	↑	36%
64.	Pārgaujas	PĀR	58	1344	24,4	27,6	20,6	↔	-6%
65.	Mērsraga	MĒR	43	877	20,0	21,9	20,2	↔	-4%
66.	Alsungas	ALS	59	998	21,3	13,8	20,0	↓	-12%
67.	Jaunpiebalgas	JPB	59	1841	36,7	23,5	19,9	↓	-30%
68.	Krimuldas	KRI	40	555	12,7	14,2	18,6	↑	16%
69.	Kārsavas	KAR	8	138			17,3	↔	Jauns
70.	Ērgļu	ĒRG	33	397	9,3	12,0	15,8	↑	28%
71.	Sējas	SĒJ	58	843	16,5	16,5	13,1	↔	-10%
72.	Ropažu	ROP	36	670	22,5	14,8	12,6	↓	-30%
73.	Rundāles	RUN	59	870	11,9	13,2	12,4	↔	-1%
74.	Riebiņu	RIE	60	1189	23,4	30,2	9,2	↓	-27%
75.	Ozolnieku	OZO	57	441	2,3	17,6	8,4	↑	50%
76.	Jaunjelgavas	JJE	21	118		5,1	6,3	{↔}	-2%
77.	Mārupes	MAR	11	97		21,0	6,1	↔	Jauns
78.	Vecpiebalgas	VPB	39	366	11,0	7,8	6,1	↓	-27%
79.	Jēkabpils	JĒK	36	157	4,5	3,3	4,9	↔	-3%
80.	Burtnieku	BUR	3	14			4,7	↔	Jauns
81.	Zilupes	ZIL	21	59		2,6	3,1	{↔}	4%
82.	Skrīveru	SKV	10	31		6,0	2,8	↔	Jauns

2019. gadā 10 no 84 VPVKAC, bet 2020. gadā 9 no 91 VPVKAC sniegti izteikti vairāk pakalpojumu, skaitliski tas ir vairāk kā ~1 900 pakalpojumiem. 2018.gadā 69% VPVKAC sniegti mazāk par vidējo pakalpojumu skaitu, bet 31% - virs vidējā (766 pakalpojumu 9 mēnešos), bet 2020. gadā – 75% mazāk par vidējo, bet 25% - virs vidējā (844 pakalpojumu 9 mēnešos).

Tāpēc var teikt, ka kopumā 2020. gada 9 pirmajos mēnešos (janvāris – septembris) salīdzinājumā ar 2019. gada 9 mēnešiem sniegto pakalpojumu apjoms VPVKAC tīklā ir izkliedējies - starpība starp vairāk pakalpojumus sniegušajiem un mazāk sniegušajiem VPVKAC palielinās. 2019. gada pirmajos 9 mēnešos mediānais pakalpojumu skaits ir 479, tad 2020. gada pirmajos 9 mēnešos – tikai 378, kas nozīmē, ka pusē VPVKAC sniegti vairāk par 378 pakalpojumiem, bet pusē VPVKAC – mazāk.

2. VALSTS IESTĀŽU PAKALPOJUMU VEIDI

Kā minēts ievadā pēdējo piecu gadu laikā (no 2015. gada oktobra līdz 2020. gada septembrim ieskaitot), VPVKAC tīklā reģistrēti 374 732 pakalpojumi, no kuriem 347 272 bijuši par valsts iestāžu pakalpojumiem (pieteikumi un konsultācijas, ieskaitot valsts kapitālsabiedrību pakalpojumus) visā VPVKAC tīklā visā tā darbības laikā. Tālāk runājot par valsts iestāžu pakalpojumiem, **188 293** jeb 54% ir bijuši **VSAA pakalpojumi** (pieteikumi un konsultācijas), **91 919** jeb 27% - **VID pakalpojumi** (pieteikumi un konsultācijas), bet **55 812** jeb 16% - **citū iestāžu konsultācijas**, **11 248** jeb 3% - **citas konsultācijas**, kuras nevar piesaistīt konkrētai iestādei (detalizēti skatīt 2.3.nodaļu) par VPVKAC tīklā un/vai Latvija.lv sniegtajiem pakalpojumiem.

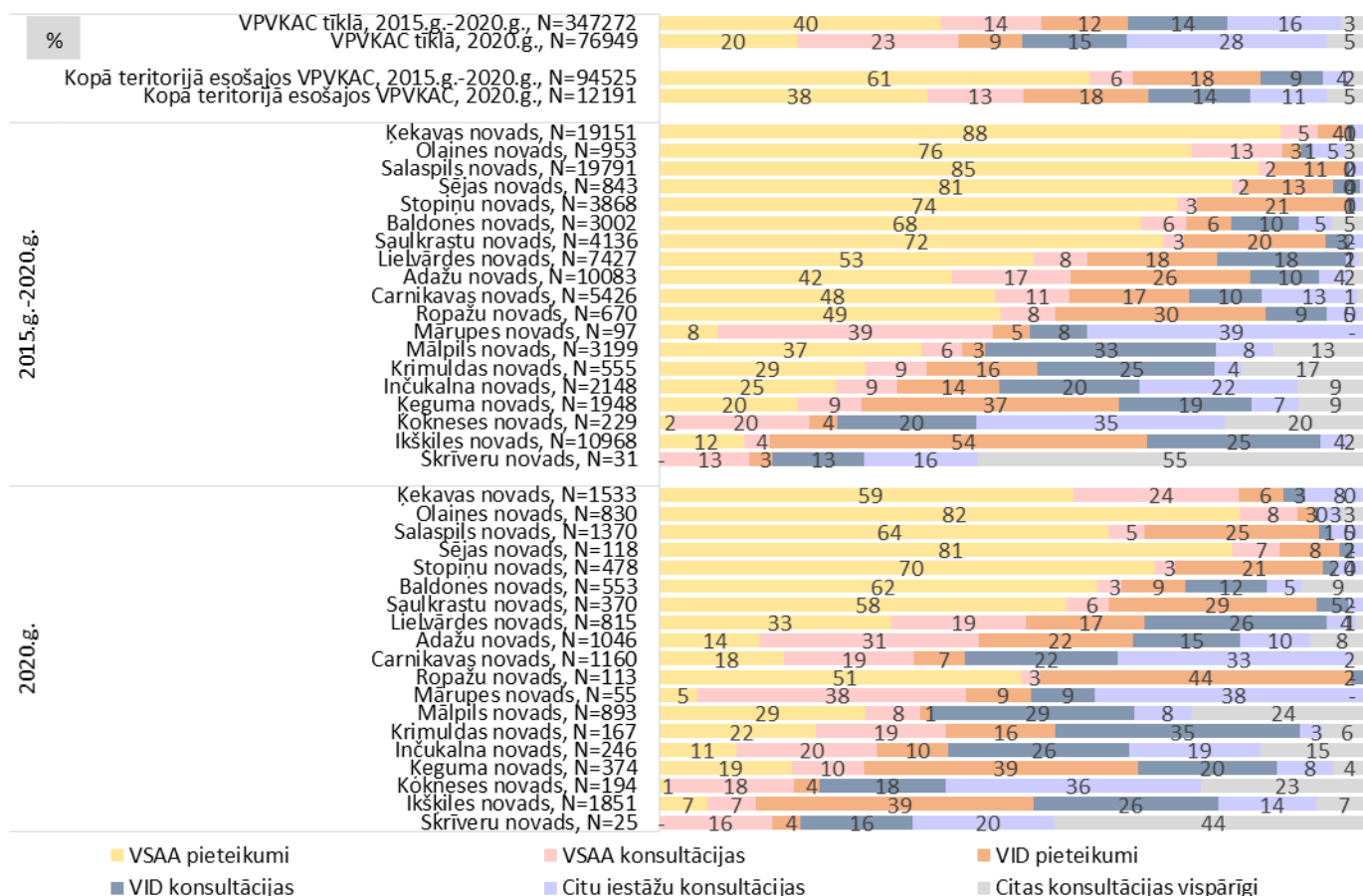
Redzams, ka 2020. gadā sniegto pakalpojumu proporcijās ir izmaiņas (2.0. attēls). Kopumā, ņemot vērā, ka konsultāciju īpatsvars pakāpeniski pieaug, visā laika posmā no 2015. līdz 2020. gadam pakalpojumu proporcijas **VID un VSAA pieteikumi pret visu iestāžu konsultācijām** jau ir **52%:48%** (attiecīgi 181 789 pieteikumi un 165 483 konsultācijas), tad 2020. gadā proporcija ir attiecīgi **29%:71%** (22 117 un 54 832) par labu **konsultācijām**, ar to saprotot informēšanu par valsts iestāžu pakalpojumiem (tajā skaitā arī VID un VSAA konsultācijas) vai praktiska palīdzība to pieteikšanā.

Tātad ir jautājums vai un kā izmaiņas pieteikumu/konsultāciju proporcijās ietekmējušas noteiktas teritorijas un tajā esošos VPVKAC (2.0. attēls²). Saprotams, ka VID pakalpojumu lielāks īpatsvars ir tādēļ, ka par 2020. gadā iekļauti 9 mēneši. Tāpēc ik mēneša izmaiņām skatīt 3. un 4. nodaļu.

Pierīgā esošajos ar katru gadu arvien samazinās VSAA pieteikumu īpatsvars (38% - 2020.gadā, bet kopā joprojām 61%), bet VSAA konsultāciju un citu iestāžu konsultāciju proporcija (izņemot VID) kopējā kompozīcijā palielinās. Tomēr arī 2020. gadā no visiem pakalpojumiem 51% bijuši VSAA pakalpojumi, bet VID pakalpojumu īpatsvars ir atbilstošs gada martā pastrādātajam (32% no visiem pakalpojumiem). Stopiņu, Sējas, Olaines, Kokneses, Mārupes un Ķeguma novada VPVKAC sniegto pakalpojumu sadalījums pa to veidiem nav būtiski mainījies 2020.gadā salīdzinājumā ar visu periodu (2015.-2020.gads), Stopiņu, Sējas, Olaines galvenokārt sniedzot VSAA pakalpojumus, Kokneses, Mārupes, Ķeguma VPVKAC – VID un citu iestāžu pakalpojumus. Kopumā visbūtiskākās izmaiņas sniegto pakalpojumu veidos 2020. gadā salīdzinājumā ar visu pakalpojumu sniegšanas laiku ir bijis Ķekavas, Ādažu un Carnikavas novada VPVKAC. Ja Ķekavas un Ādažu novada VPVKAC 2020.gadā arvien lielāku īpatsvaru veido konsultācijas par VSAA pakalpojumiem, tad Ādažu novada VPVKAC samazinās VSAA pieteikumu īpatsvars, bet Carnikavas novada VPVKAC pat trešdaļa 2020. gadā bijušas citu iestāžu konsultācijas.

Pakalpojumu kopskaitā jāizceļ Ikšķiles, Ķekavas, Salaspils, Carnikavas un Ādažu novada VPVKAC, kur 2020.gada pirmajos deviņos mēnešos sniegti vairāk kā 1 000 pakalpojumi, vairāk kā 800 pakalpojumu sniegti arī Mālpils, Olaines un Lielvārdes novada VPVKAC.

² 2.0.1. attēlā un turpmākajos attēlos “N” nozīmē reģistrēto pakalpojumu skaitu, piemēram, “N=1000” nozīmē, ka attiecīgajā VPVKAC attiecīgajā laika posmā reģistrēti 1000 pakalpojumi.



2.0. attēls. VPVKAC sniegto pakalpojumu īpatsvars (%) pa pakalpojumu grupām un kanāliem kopā un teritorijā

2.1. VSAA PAKALPOJUMI

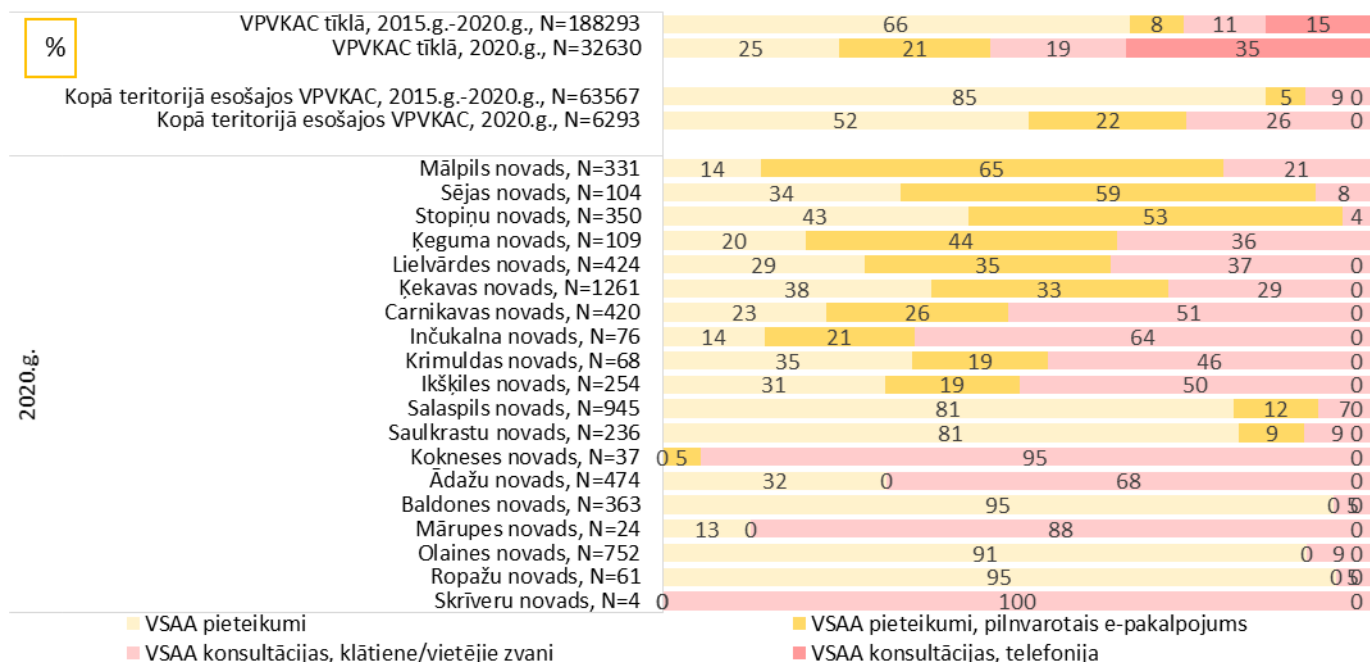
Kopumā četrus gadus laikā (2015. g. oktobris – 2020. g. septembris) VPVKAC tīklā sniegti **188 293 VSAA pakalpojumi**, no kuriem 138 732 bijuši VSAA pakalpojumu pieteikumi, tie ir 74% no visiem VSAA pakalpojumiem visā laika posmā, bet 2020. gadā tikai 46%, pieaugot gan klātienē, gan zvanu centrā sniegto VSAA konsultāciju īpatsvaru kopējo VSAA pakalpojumu klāstā, kā arī pilnvarotā e-pakalpojuma veidā sniedzot gandrīz pusi no klātienē pieteikumiem, bet kopumā 21% no visiem VSAA pakalpojumiem 2020. gadā (2.1. tabula).

2020. gada pirmajos 9 mēnešos sniegti kopumā 32 360 VSAA pakalpojumi, kas ir par 15% vairāk, nekā pirmajos 9 2019. gada mēnešos. Tajā skaitā VSAA konsultācijas klātienē un zvanu centros par Latvija.lv VSAA pakalpojumiem pieaug (pieaugums no 39% līdz pat 88% 2020. gada 9 mēnešos pret 2019. gada attiecīgajiem 9 mēnešiem) un kompensē klātienē pieteikumu samazinājumu (samazinājums 16% tajā pašā laika posmā), kuru vidū pilnvarotie VSAA e-pakalpojumi pamazām aizvieto papīra pieteikumus klātienē.

2.1. tabula. VPVKAC tīklā sniegto VSAA pakalpojumu skaits no 2015. gada līdz 2020. gada septembrim

Gads	VSAA pakalpojumu skaits				KOPĀ	% no VSAA pakalpojumu skaita				
	Pieteikumi		Konsultācijas			Pieteikumi		Konsultācijas		KOPĀ
	Pilnvarotais e-pakalpojums	Klātienē	Telefonija	Klātienē		Pilnvarotais e-pakalpojums	Klātienē	Telefonija		
2016.g.	28350	-	1196	0	29546	96,0%	-	4,0%	0,0%	100,0%
2017.g.	44140	-	1910	472	46522	94,9%	-	4,1%	1,0%	100,0%
2018.g.	25126	838	5406	8013	39383	63,8%	2,1%	13,7%	20,3%	100,0%
2019.g.	16332	6812	6675	8153	37972	43,0%	17,9%	17,6%	21,5%	100,0%
2020.g. 9 mēneši	8164	6953	6214	11299	32630	25,0%	21,3%	19,0%	34,6%	100,0%
Kopā	124129	14603	21624	27937	188293	65,9%	7,8%	11,5%	14,8%	100,0%

Nemot vērā, ka Pierīgā ir 19 VPKAC, no kuriem daļa aktīvi izmanto pilnvarotos e-pakalpojumus, bet daļa neizmanto un to, ka kopumā Pierīgā visos gados sniegti 63567 pakalpojumi, tad kopumā pilnvaroto e-pakalpojumu īpatsvars nav augsts, taču 2020. gadā 30% no visiem klātienē VSAA pakalpojumu pieteikumiem tika iesniegti ar pilnvarotā e-pakalpojuma pieteikumu palīdzību (22% no visiem pakalpojumiem bija pilnvarotā e-pakalpojumi), it sevišķi Mālpils, Sējas, Stopiņu, Ķeguma, arī Lielvārdes, Ķekavas un Carnikavas novada VPKAC. Kokneses, Mārupes un Skrīveru novada VPKAC, savukārt, 2020. gadā pavisam nedaudzo VSAA pakalpojumu vidū galvenokārt bijušas konsultācijas par VSAA pakalpojumiem.



2.1.1. attēls. VPKAC tīklā sniegto VSAA pakalpojumu skaits no pa VSAA pakalpojumu kanāliem un noteiktās VPKAC grupās

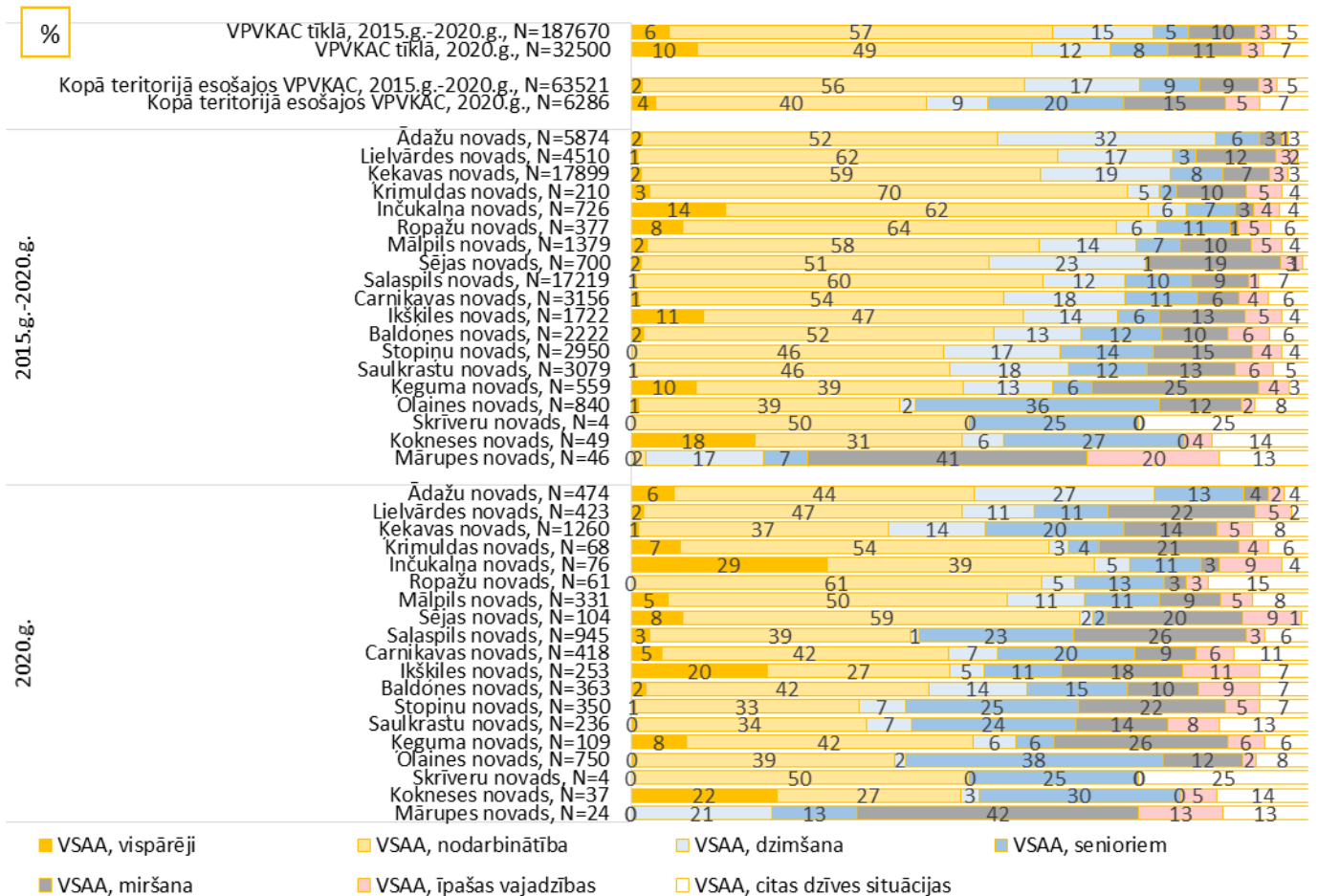
Tālākā sadalījumā pa pakalpojumu grupām (2.1.2. attēlā) iekļauts sadalījums visiem zināmiem (tātad atšifrētiem) **187 670** pakalpojumiem, ieskaitot konsultācijas par VSAA pakalpojumiem.

No visiem VSAA pakalpojumu pieteikumiem visbiežāk sniegtie ir šādi pakalpojumi. 57% no VSAA pakalpojumiem bijuši **nodarbinātības dzīves situācijā** (slimības pabalsts, bezdarbnieka pabalsts, pensijas prognoze un līmeņi), 15% - **dzimšanas dzīves situācijā**, 10% - **miršanas situācijā** (apbedīšana, nesaņemtā atlīdzība, pabalsts mirušā laulātajam pensionāram), 5% - **senioru dzīves situācijā** (darba stāžs, pensijas pārrēķins), 3% **īpašas vajadzības** (invaliditāte), 5% - **citi**, kā arī noapaļojot 5% VSAA pakalpojumu bijuši **vispārīgi**. “Vispārīgi” nozīmē e-iesniegumu iestādei vai e-lēmumi Latvija.lv darba vietā vai kontaktinformāciju sadarbībai ar iestādi u.tml. Ņemot vērā 2020. gadā turpinošos VSAA konsultāciju pieaugumu, salīdzinoši pieaug vispārīgo konsultāciju īpatsvars – 10%, arī citas ar darba dzīvi saistītu pabalstu skaits – kopā 7% 2020. gadā un arī senioriem paredzētie pakalpojumi -8%.

Pierīgā esošajos VPKAC kopumā VSAA pakalpojumi pa dzīves situācijām sniegti daudzveidīgākās situācijās, it sevišķi 2020. gadā, kad nodarbinātības situācijā sniegti 40% no VSAA pakalpojumiem. Ja Krimuldas, Inčukalna, Ropažu novada VPKAC visbiežāk (>62%) VSAA pakalpojumu bijuši nodarbinātības situācijā (slimības pabalsti, bezdarbnieku pabalsti), tad Ādažu, Sējas, Carnikavas un Saulkrastu novada VPKAC – arī dzimšanas situācijās (>18%) un Ķeguma, Sējas novada VPKAC miršanas situācijās (>19%).

Būtiskākās pārmaiņas VSAA pakalpojumu sniegšanā Pierīgā 2020. gadā vērojamas Ķekavas, Ikšķiles novads un Salaspils novada VPKAC, kur 2020. gadā sniegti izteikti daudzveidīgāki pakalpojumi – dažādākās dzīves situācijās.

VSAA pakalpojumu skaita ziņā Pierīgā jāizceļ Ķekavas novada, Salaspils novada un Olaines novada VPKAC, kur arī 2020. gadā sniegti vairāk kā 750 VSAA pakalpojumu (skatīt 2.1.2. attēlu).



2.1.2. attēls. VPVKAC tīklā sniegto VSAA pakalpojumu skaits pa VSAA pakalpojumu veidiem un noteiktās VPVKAC grupās

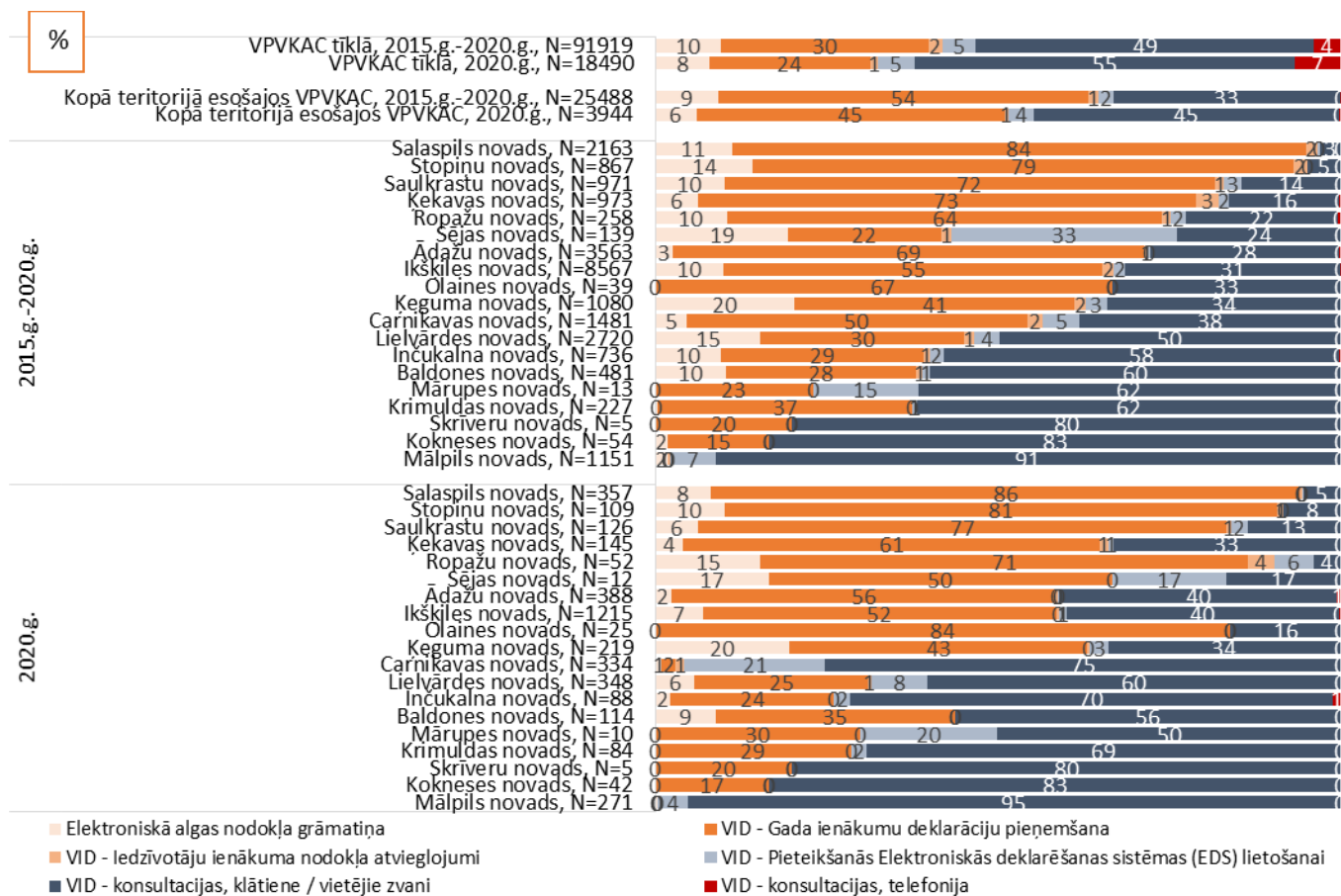
2.2. VID PAKALPOJUMI

No visiem **91 919 VID pakalpojumiem** (skaitot gan pieteikumus, gan konsultācijas) **pieteikumi** veido 42% no visiem VID pakalpojumiem. Tajā skaitā gada ienākumu deklarācijas pieņemšana (30%) un ar to saistītie iedzīvotāju ienākuma nodokļa atvieglojumu pieteikumi (2%), citi pieteikumi - elektroniskā algas nodokļa grāmatiņa (10%) un **uz e-pakalpojumiem vērsti pakalpojumi** – 58% no visiem VID pakalpojumiem (tajā skaitā pieteikšanās EDS lietošanai (5%) un VID konsultācijas (51%)). 2020. gadā VPVKAC tīklā vērojama virzība **uz e-pakalpojumiem vērstu pakalpojumu** sniegšanu – pat 67% pakalpojumu ir uz e-pakalpojumiem vērsti, tajā skaitā 7% konsultāciju par VID pakalpojumiem zvanu centra telefonijā (skatīt 2.2. attēlu).

Pierīgā esošajos VPVKAC gan 2020. gadā, gan kopumā virzība **uz e-pakalpojumiem vērstu pakalpojumu** sniegšanu ir stabila, 2020. gadā tuvojoties kopējām proporcijām VPVKAC tīklā (36% no visiem VID pakalpojumiem VPVKAC tīklā visā laikā, 50% - 2020. gadā). Kopumā Pierīgā esošajos VPVKAC no VID pakalpojumiem lielākā daļa (54%) bijušas VID gada ienākumu deklarācijas (45% - 2020. gadā).

Virzība uz e-pakalpojumiem vērstu pakalpojumu sniegšanu īpaši izteikta bijusi Carnikavas, Lielvārdes, Inčukalna, Baldones, Krimuldas un Mālpils novada VPVKAC. Savukārt, citos VPVKAC lielākā daļa VID pakalpojumi bijuši pieteikumi – gada ienākumu deklarācijas pieņemšana, IIN atvieglojumu pieteikumi un elektroniskā algas nodokļa grāmatiņas iesniegšana, it sevišķi Salaspils, Stopiņu un Saulkrastu novada VPVKAC.

Pakalpojumu skaita ziņā vērsts pieminēts Ikšķiles novada VPVKAC (1215 VID pakalpojumi 2020. gadā), citos VPVKAC Pierīgā sniegti mazāk kā 400 VID pakalpojumi.



2.2. attēls. VPVKAC tīklā sniegto VID pakalpojumu skaits no 2015. gada līdz 2020. gadam pa VID pakalpojumu veidiem un noteiktās VPVKAC grupās

2.3. CITAS KONSULTĀCIJAS

No citu iestāžu (neskaitot VID un VSAA konsultācijas, noteiktas iestādes) sniegtajām **55 812 konsultācijām** (pat 21 728 jeb 28% no visiem pakalpojumiem 2020. gadā) visbiežāk sniegtas PMLP (19 076 jeb 34%), kā arī strauji pieaugošais VRAA konsultāciju skaits (7 977 jeb 14%). LAD konsultācijas kopumā ir vairs tikai 10% (5 749 jeb 10%), bet LDC – 2 727 jeb 5%, NVA – 2 693 jeb 5% un UR – 2 670 jeb 5%, citas identificētas konsultācijas minimālajā klātieņes VPVKAC grozā par VDI, VZD, VARAM pakalpojumiem veido kopā 4%. Vēl 12% veido plašā Latvija.lv pakalpojumu groza iestāžu konsultācijas (NVD jau 6%, IeM IC, IeM VP 2%, TM 2%, UGFA 2%, RTU 1%), bet 10% - citas zināmas valsts iestāžu un kapitālsabiedrību konsultācijas, piemēram, VMD, CSDD, LVRTC uc.

Atsevišķi jāizdala 2020.gadā sniegtās citu iestāžu (neskaitot VID un VSAA konsultācijas, noteiktas iestādes) konsultācijas, jo VPVKAC pakalpojumu grozā ietilpst arī Būvniecības valsts kontroles biroja (BVKB), Sociālās integrācijas valsts aģentūras (SIVA), Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas (VDEĀVK) konsultācijas un zvanu centra telefonijā sniegtas salīdzinoši daudz plašā groza konsultācijas. 2020. gadā īpaši vairāk konsultācijas sniegtas par VRAA pakalpojumiem (23%), kā arī par citām zināmām iestādēm (12%), tajā skaitā 5% par privātajiem vai valsts kapitālsabiedrību iestādēm, 5% - par citām plašā groza iestādēm, 2% par citu pašvaldību pakalpojumiem Latvija.lv zvanu centrā.

Kopumā **11 248 citas konsultācijas** (4101 – 2020. gadā) kuras nevar piesaistīt konkrētai iestādei, nozīmē vairākus aspektus:

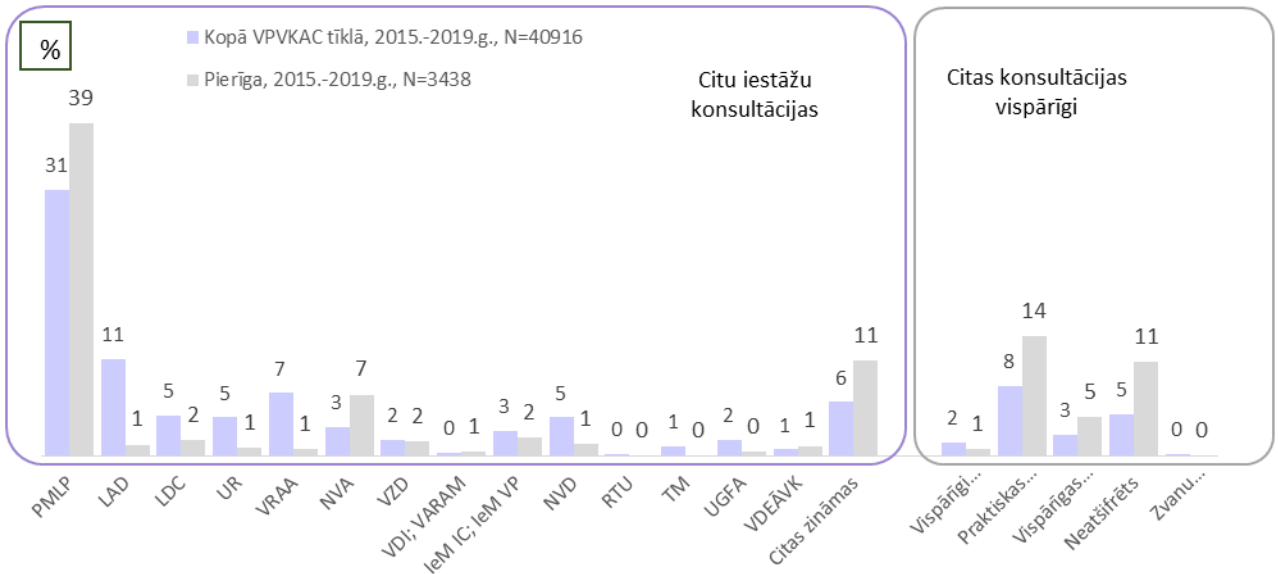
- Uz visām iestādēm attiecināmas konsultācijas, kur ietilpst tādi aprakstīti pakalpojumi kā iesniegums iestādei, mana darba vieta Latvija.lv, lēmuma apskatīšana (918 konsultācijas);
- Praktiskas atbalsta funkcijas, kas nozīmē drukāšana, skenēšana, dokumentu sagatavošana; e-pasta, internetbankas izveidošanas palīdzēšana (4 457 konsultācijas);
- Vispārīgas konsultācijas / atbalsts, kas nozīmē vispārīgas konsultācijas un/vai atbalstu, palīdzību gan par VPVKAC, gan par Latvija.lv pieejamajiem pakalpojumiem; ieskaitot dažādas dzīves

situācijas vai noteiktu speciālistu nepieciešamību (piemēram, notāri, ģimenes ārsti utt.) (2 367 konsultācijas);

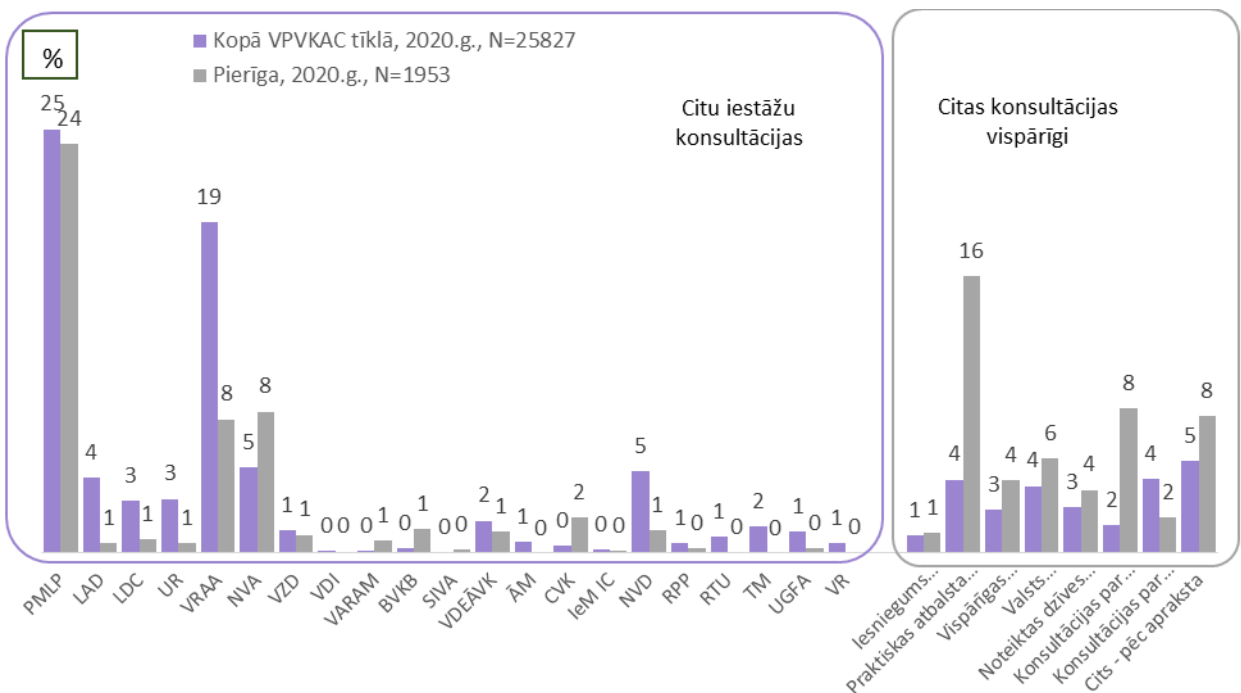
- 3 398 konsultācijas nav atšifrējamas – pie tam, 2020. gadā pat 1 348 gadījumos, kad ir atzīmēta “cita” iestāde un “cits” pakalpojumu iedalījums, pie “apraksts” nav ierakstīts, par ko un kāda ir bijusi konsultācija. (skatīt 2.3.2. attēlu).

Citu iestāžu konsultācijas un **citas konsultācijas** (kopā attiecīgi 40 916 laikā no 2015. gada līdz 2019. gadam) pārskatāmības labad attēlotas vienā attēlā (2.3.1.1. attēls), bet atsevišķi jaunā – 2020. gada sadalījuma situācija, kurā citas vispārīgas konsultācijas ir izvērstas, tāpat kā minimālā un plašā VPVKAC groza iestāžu pakalpojumi.

Citu iestāžu konsultāciju gadījumā **Pierīgā** esošajos VPVKAC kopumā sniegti pakalpojumi, galvenokārt, par PMLP (39%) un praktiska palīdzība (14%), bet 2020. gadā – PMLP un it sevišķi praktiska atbalsta konsultācijas (16%).



2.3.1.1. attēls. VPVKAC tīklā un teritorijā sekmīgākajos VPVKAC sniegto citu iestāžu (bez VID un VSAA) pakalpojumu skaits no 2015. līdz 2019.g.



2.3.1.2. attēls. VPVKAC tīklā un teritorijā sekmīgākajos VPVKAC sniegto citu iestāžu (bez VID un VSAA) pakalpojumu skaits 2020. g.

Laikā no 2015. līdz 2020. gadam 3% no visiem reģistrētajiem pakalpojumiem jeb 11 248, bet 2020. gadā – 5% jeb 4 101 pakalpojumi kodējami kā “Citas konsultācijas vispārīgi”. 2.3.2. attēlā redzams, ka 2020. gadā uzskaitītie pakalpojumi retāk attiecas uz kādu iestādi un dominē atbalsts un palīdzība praktisku darbību veikšanā – drukāšana, skenēšana utt., kā arī maksājumu veikšanā, bankas konta izdruku sagatavošanā, palīdzībā internetbankas izmantošanā.

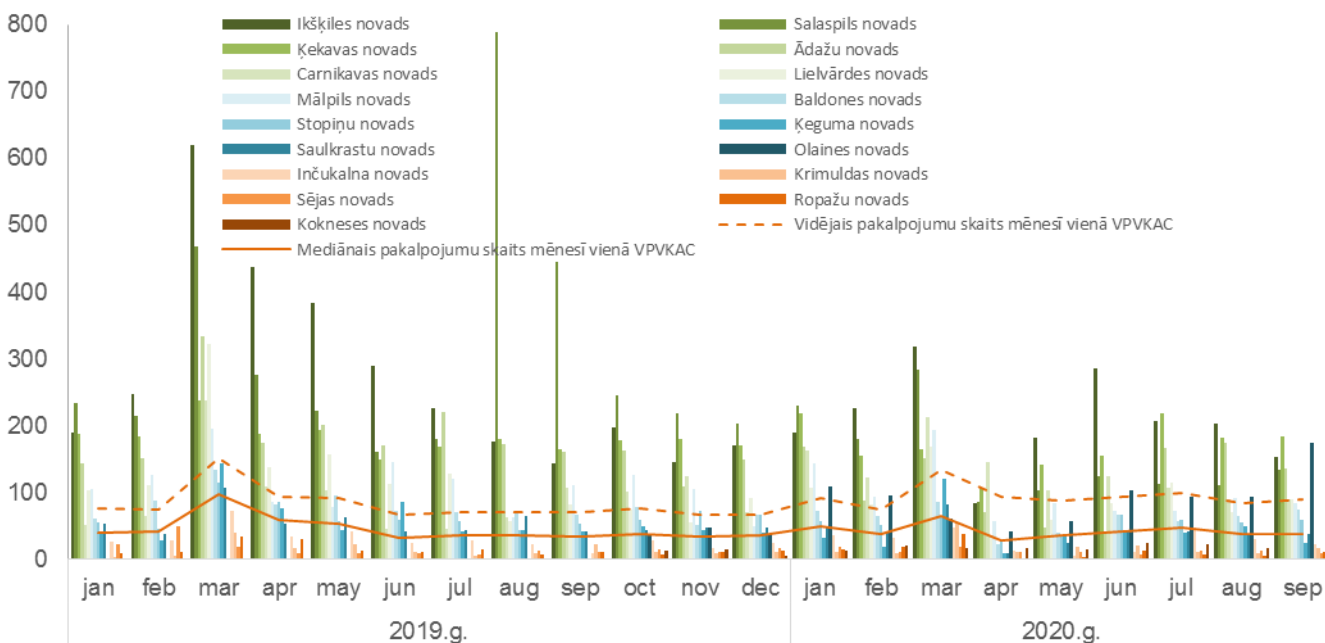


2.3.2. attēls. VPKAC sniegto pakalpojumu aprakstos biežāk pieminētās frāzes 2020. gada 9 mēnešos³

3. VALSTS IESTĀŽU PAKALPOJUMU SKAITA IZMAIŅAS

3. attēlā redzams visā VPKAC tīklā sniegto pakalpojumu (reģistrēto pieteikumu un konsultāciju) skaita izmaiņas **mēnešu gaitā**, raksturojot vidējo pakalpojumu skaitu mēnesī un mediānu pakalpojumu skaitu (cik pakalpojumu snieguši 50% no VPKAC).

Ar zaļu 3. attēlā iezīmēti tie novadu VPKAC Pierīgā, kuros sniegti vairāk pakalpojumu kā vidēji tīklā. Ar zilu tie VPKAC, kuros atsevišķos mēnešos ir starp 50% labākajiem VPKAC. Bet ar oranžu/brūnu – tie, kuri ir zem 50% labākajiem novada nozīmes VPKAC Pierīgā.



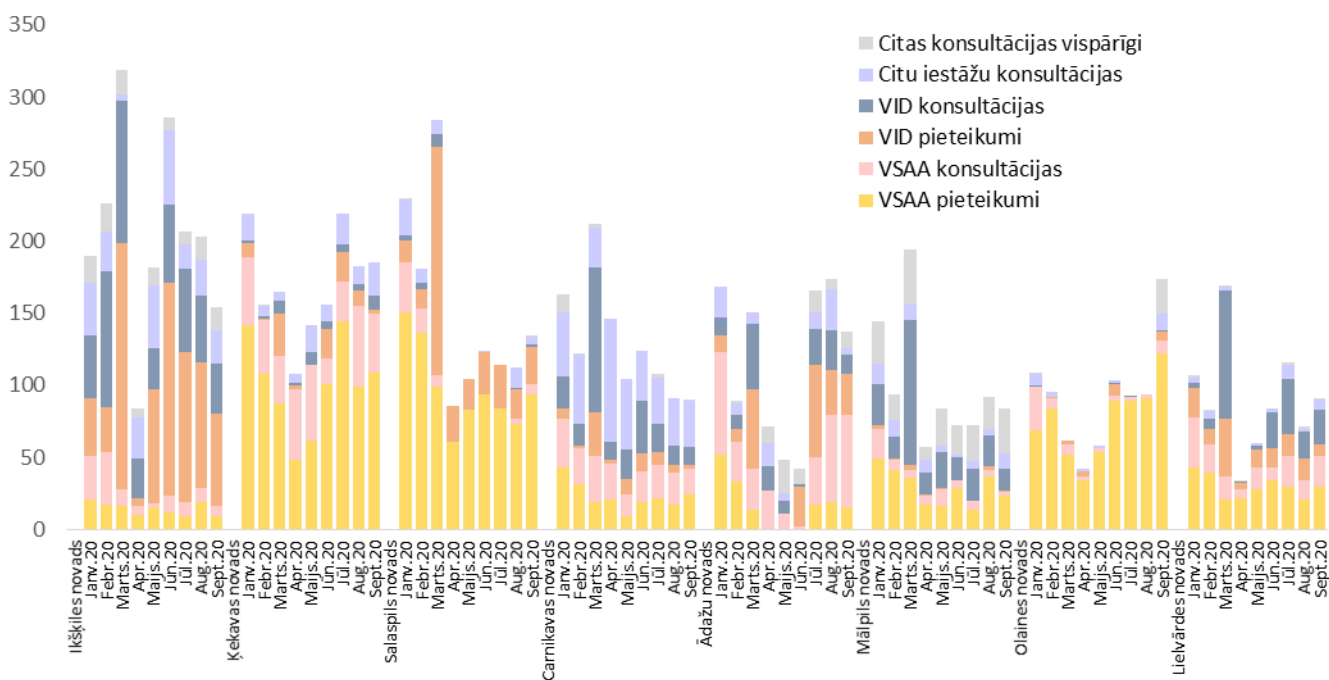
3. attēls. Sniegto pakalpojumu skaita ik mēneša izmaiņas VPKAC tīklā

³ Gadījumos, ja iestāde atzīmēta kā “cits” un pakalpojuma iedalījums “cits”.

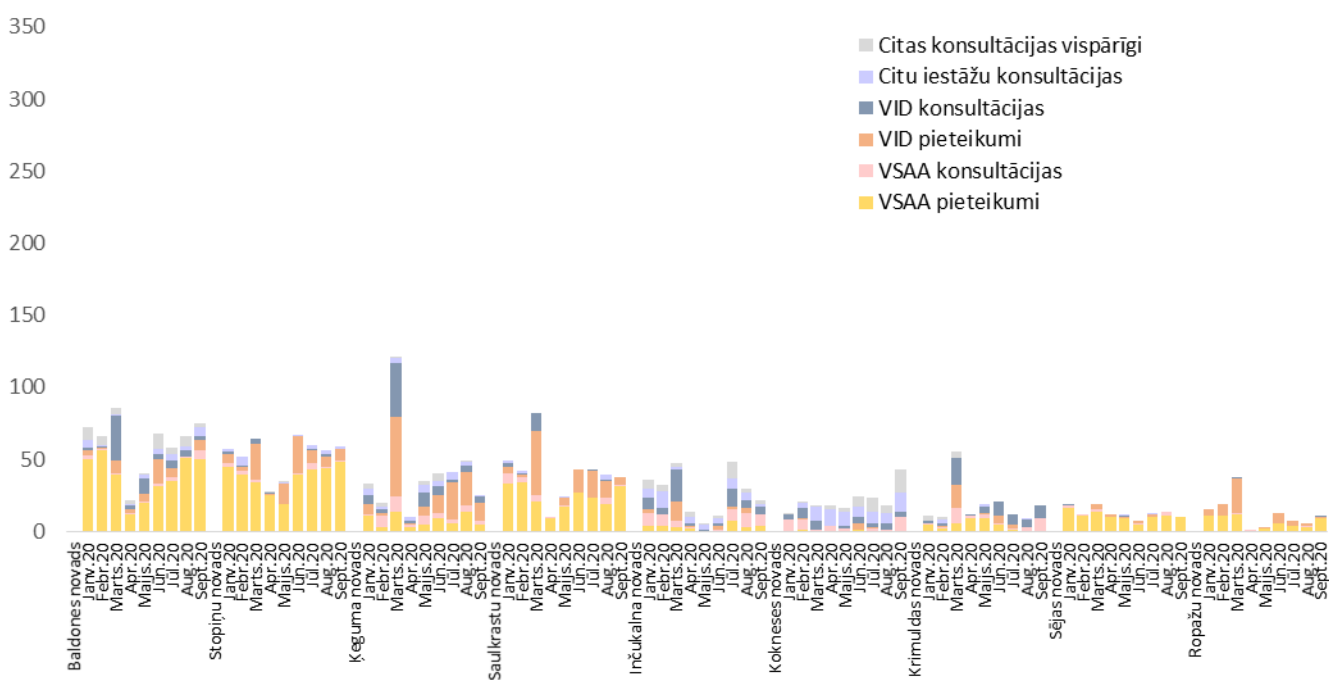
4. VALSTS IESTĀŽU PAKALPOJUMU VEIDI UN IZMAIŅAS 2020. GADĀ

4.1. attēlā un 4.2. attēlā redzama VPKAC tīklā sniegto valsts iestāžu pakalpojumu skaita izmaiņas 2020. gadā ik mēnesi pa noteiktiem pakalpojumu veidiem. Noteiktos VPKAC VID pakalpojumu skaits izteikti papildina kopējo pakalpojumu skaitu – 2020. gada martā (Salaspils, Carnikavas, Ādažu, Mālpils un Lielvārdes novada VPKAC, arī Ķeguma, Saulkrastu un Krimuldas novada VPKAC), dažādos mēnešos VID pakalpojumi līdzvērtīgi sniegti Ikšķiles, arī Ādažu un Lielvārdes novada VPKAC. Ķekavas, Salaspils un Olaines novada VPKAC sniegti salīdzinoši daudz VSAA pakalpojumu un konsultāciju, kuru skaits 2020. gadā pieaug.

Ikšķiles, Ķekavas, Salaspils, Carnikavas un Ādažu novada VPKAC ir teritoriālajās līderpozīcijās Pierīgā, sniedzot daudzveidīgus valsts un pašvaldību pakalpojumus.



4.1. attēls. Sniegto valsts iestāžu pakalpojumu skaita izmaiņas pa iestāžu veidiem VPKAC tīklā 2020. gadā, 8 labākie VPKAC



4.2. attēls. Sniegto valsts iestāžu pakalpojumu skaita izmaiņas pa iestāžu veidiem VPKAC tīklā 2020. gadā, 11 sekojošie VPKAC

5. 2019. GADA VALSTS IESTĀŽU PAKALPOJUMU INDEKSS, NEPIĻNS 2020. GADA INDEKSS

Novadu nozīmes VPKAC veikuma pakalpojumu sniegšanā sava novada iedzīvotājiem **2019. gadā** salīdzināšanai tiek piedāvāts pakalpojumu indekss. Reģionālās nozīmes VPKAC šajā indeksā nav iekļauti, jo ir pieņēmums, ka tie darbojas ne tikai sava novada klientiem, bet plašākam klientu lokam.

Indeksā pakalpojumu skaita un iedzīvotāju skaita aprēķinos ņemti vērā šādi apsvērumi:

- 1. iedzīvotāju skaits** ir attiecināts uz iedzīvotājiem darbības un vīrs darbības vecumā⁴.
- 2. attiecināts nevis uz mēnesi, bet visu gadu.** Tāpēc rādītājs ir 12 reizes lielāks un tas ir maksimālais pieņēmums, jo nav zināms, cik lielā mērā pārklājas VSAA klienti, VID klienti un citi klienti.

5.1. tabulā attēlots indeksa modelis, kur galvenais pieņēmums ir tāds, ka reālais klientu skaits ir robežās starp to grupu, kurā sniegti visvairāk pakalpojumu (praktiski visā tīklā kopumā tie ir slimības pabalstu pieteikumi gan 2019. gadā, gan 2020. gadā, kas ļauj prognozēt pilnu 2020. gada indeksu) un tādu situāciju, ja katrs pakalpojums sniegts unikālam klientam – tātad visu pakalpojumu summu. Tāpēc indekss ir kombinācija starp biežāk sniegto pakalpojumu skaitu pret iedzīvotājiem novada darbības vecumā un vidējo pakalpojumu skaitu novadā arī pret iedzīvotāju skaitu novada darbības vecumā (skatīt 5.1. tabulu, kur aprakstīts indeksa modelis).

5.1. tabula. Pakalpojumu indeksa modelis un tajā iekļautās pakalpojumu grupas

Vērtība	Vērtība	x1	x2	x,...i	Indekss	In-dekss	X – pakalpojumu grupas
Summa, $\sum_{i=1}^n x$	Pakalpojumu skaits				Max vērtība		1. VSAA nodarbinātība (salikts no "Slimības pabalsts" un "Bezdarbnieka pabalsts") 2. VSAA noteiktam vecumam – pakalpojumi dzimšanas situācijās un senioriem (darba stāžs, pensijas pārrēķins), senioriem arī "Pabalsts mirušā pensijas saņēmēja laulātajam") 3. VSAA miršana ("Apbedīšanas pabalsts" un "Klienta nāves gadījumā nesaņemtās pensijas/pabalsta/atlīdzības izmaksai") 4. VSAA invaliditāte (invaliditātes pabalsti) 5. VSAA cits (pensiju prognozes, izziņas uc.) 6. VID pakalpojumi 7. VID konsultācijas 8. Citas populārākās: PMLP 9. Citas populārākās: LAD 10. Citu iestāžu konsultācijas 11. Citas vispārīgas konsultācijas (atšifrētas, zināmas, iesk. VSAA)
	Pakalpojumu skaits				Vidējais rādītājs 11 grupās, \bar{x}		

Pakalpojumu indekss nozīmē sniegto pakalpojumu skaitu uz 1000 iedzīvotājiem novadā visā gada laikā, ko aprēķina pēc formulas:

$$I = \frac{\max(P_x)}{N_x} * 1000 + \frac{\bar{P}_x}{N_x} * 1000, \text{ kur } P_x - \text{pakalpojumu skaits; } N_x - \text{iedzīvotāju skaits uz}$$

2019. gada sākumu pēc CSP statistikas noteiktā vecumā – 15+ (iesk. iedzīvotājus darbības vecumā un vīrs darbības vecuma).

Pakalpojumu indekss attēlots gan kopumā (oranžie stabiņi 5.1. attēlā), gan grupās pēc VPKAC atrašanās vietas novadā (violetās svītras 2. attēlā). **N grupā** ir 66 (67 – 2020. gadā) novadi, kuros indekss attiecināts uz visiem novada iedzīvotājiem. **P grupā** ir 9 novadi, kuros indekss attiecināts tikai uz to pilsētu/pagastu, kur atrodas VPKAC. **K grupā** ir 5 (6 – 2020. gadā) novadi, kuros kombinēts gan iedzīvotāji pilsētā/pagastā, kurā atrodas VPKAC, gan tās pilsētas/pagasti, kuru infrastruktūra vedina uz VPKAC. P un K grupas veidotas tikai gadījumā, ja atšķirības iedzīvotāju skaita ziņā ir būtiskas.

⁴ Centrālā statistikas pārvalde. IRG010. Iedzīvotāju skaits līdz darbības, darbības un vīrs darbības vecuma grupās statistiskajos reģionos, republikas pilsētās, 21 attīstības centrā un novados gada sākumā. Izgūts no: data.csb.gov.lv

5.2. tabula. Pakalpojumu indekss VPVKAC tīklā – novada nozīmes VPVKAC

		Visā novada teritorijā	t.sk. Noteiktā novada daļā (N + P + K grupas)
2019.gada indekss	Iedzīvotāji, 2019.g. sākumā ⁵	498695	441942
	15 + gadus veco iedzīvotāju skaits, 2019.g. sākumā	418177	370587
	Pakalpojumu indekss	44,7	50,4
2020.gada indekss ⁶	Iedzīvotāji, 2020.g. sākumā	508898	446114
	15 + gadus veco iedzīvotāju skaits, 2020.g. sākumā	426298	373705
	Pakalpojumu indekss pēc 9 mēnešiem	29,60	33,76

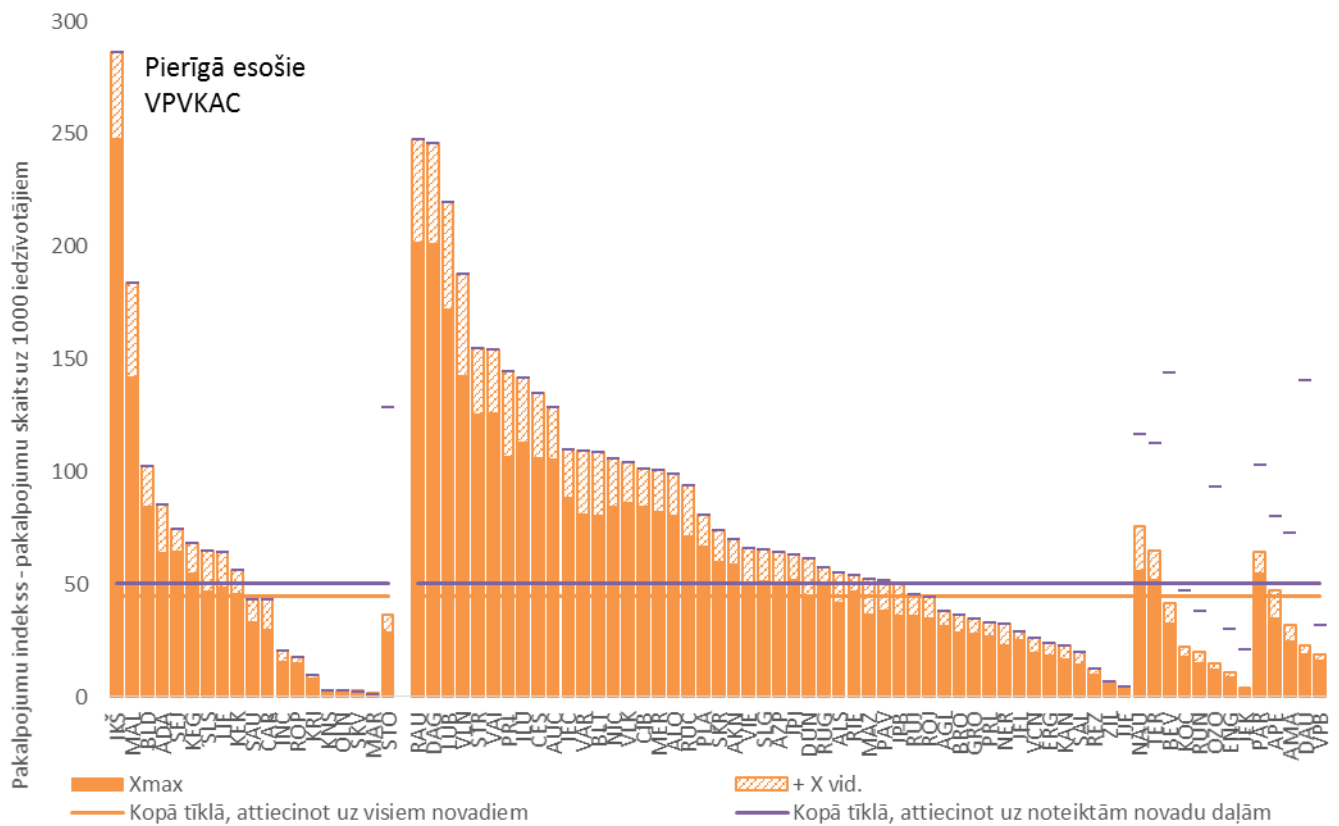
2019. gada pakalpojumu indekssā, attiecinot uz visu tīklu, 12 novadu VPVKAC ieņem augstākās pozīcijas ar indeksa vērtībām 128 vai vairāk, kas nozīmē, ka gadā tiek sniegti 128 pakalpojumi (pieteikumu un konsultācijas) katriem 1000 iedzīvotājiem novadā, kas ir darbaspējas vai virs darbaspējas vecuma.

Līderu pozīcijās ir Ikšķiles, Raunas, Dagdas un Lubānas novada VPVKAC (kopumā >246 pakalpojumu uz 1000 iedzīvotājiem, kas ir darbaspējas vai virs darbaspējas vecuma), kā arī Viļānu un Mālpils novada VPVKAC (kopumā >184 pakalpojumu uz 1000 iedzīvotājiem, kas ir darbaspējas vai virs darbaspējas vecuma). Šiem sešiem VPVKAC seko vēl seši novada VPVKAC ar līdzīgiem rādītājiem (no 128 līdz 155 pakalpojumiem uz 1000 darbaspējas iedzīvotājiem), tie ir Priekules un Vaiņodes novada VPVKAC Kurzemes plānošanas reģionā, Ilūkstes novada VPVKAC Latgales plānošanas reģionā, Strenču novada VPVKAC Vidzemes plānošanas reģionā, kā arī Cesvaines novada VPVKAC un Auces novada VPVKAC. Vēl astoņi VPVKAC ir ar rādītājiem, kas ir robežās no 101 līdz 110 pakalpojumi uz 1000 iedzīvotājiem. Virs vidējā rādītāja (44,7) visā tīklā ir 47 no 80 VPVKAC.

Pierīgā esošo VPVKAC indekss ir 43, kas ir līdzīgi kā tīklā kopumā. Ikšķiles novada VPVKAC ir līdera pozīcijās visā tīklā šajā rādītājā, apkalpojot 286 uz 1000 iedzīvotājiem, kas ir darbaspējas vai virs darbaspējas vecumā un arī Mālpils novada VPVKAC pakalpojumu indeksā ir augstās pozīcijās ar 184 uz 1000 un Baldones – ar 103 uz 1000. Kokneses, Olaines, Skrīveru un Mārupes novada VPVKAC varētu sniegt vairāk pakalpojumu attiecībā pret iedzīvotāju skaitu.

⁵ Saskaņā ar CSP administratīvi teritoriālo dalījumu, Latvijā ir 9 republikas pilsētas un 110 novadi, kuru ietvaros ir 674 administratīvās teritorijas - novadi, novadu pilsētas un pagasti. ISG050. Iedzīvotāju skaits pēc faktiskās un reģistrētās dzīvesvietas un dzimuma republikas pilsētās, novados, novadu pilsētās un pagastos gada sākumā. Izgūts no: data.csb.gov.lv

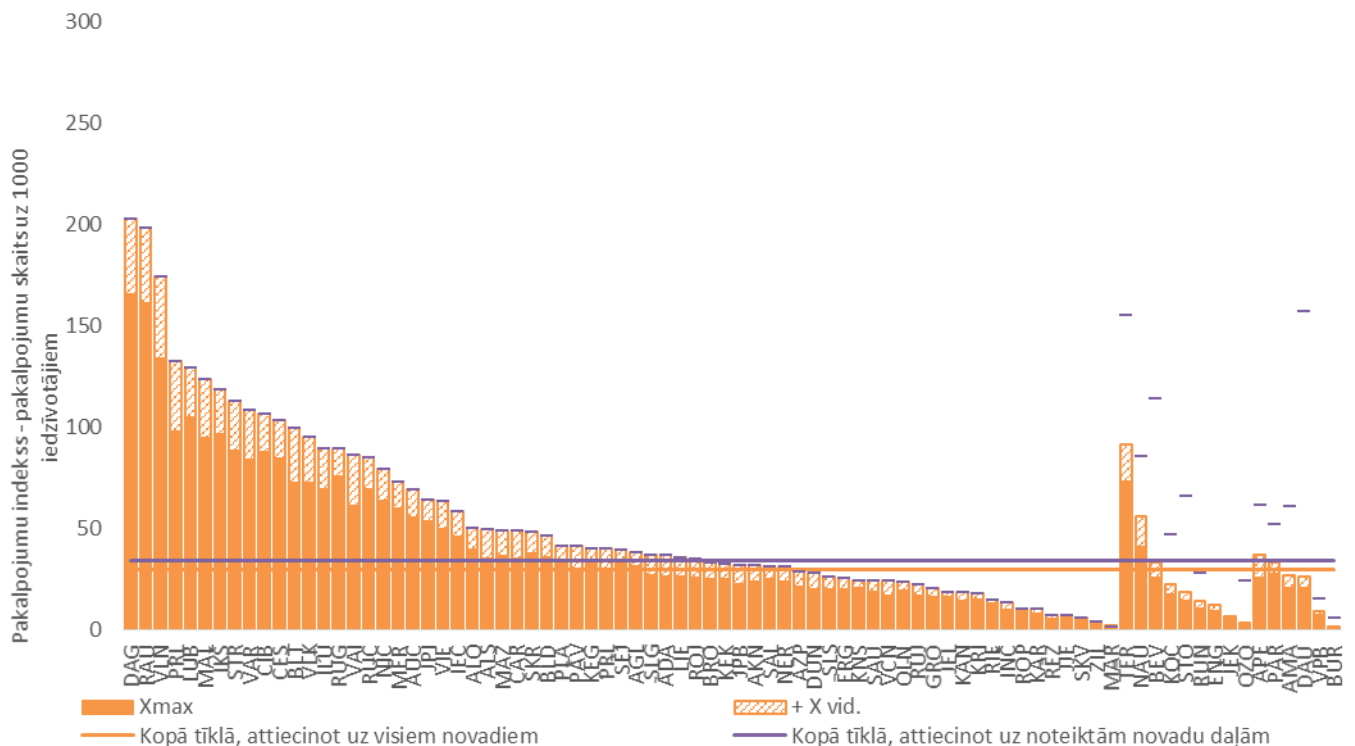
⁶ Par 2020. gadu ir indekss ir pašlaik par nepilnu gadu, jo šajā indeksa modelī ir būtisks kopējais pakalpojumu skaits gadā, bet 2020. gads vēl nav noslēdzies. Pilnā 2020. gadā pēc pašreizējā tempa indeksa rādītāji būs 40 līdz 45 robežās, kas nozīmē, ka uz katriem 1000 iedzīvotājiem veikti 40-45 pakalpojumi.



5.1. attēls. VPVKAC 2019. gada sniegto pakalpojumu indekss

Pēc 9 mēnešiem 2020. gadā 12 VPVKAC jau ir pārsnieguši 100 indeksa punktus, bet Dagdas VPVKAC jau 200 punktus. Citi 11 VPVKAC līderpozīcijās 2020. gadā ir Raunas, Viļānu, Priekules, Lubānas, Mālpils, Ikšķiles, Strenču, Varakļānu, Ciblas, Cesvaines un arī Baltinavas novada VPVKAC. Ja ņem vērā uz nepilnu novadu (K un P situācijas), tad vairāk kā 100 pakalpojumus uz 1000 iedzīvotājiem snieguši arī Tērvetes, Daugavpils un Beverīnas novada VPVKAC.

Pierīgā attiecīgi 2020. gadā līderpozīcijās ir Mālpils un Ikšķiles novada VPVKAC.



5.2. attēls. VPVKAC nepilna 2020. gada sniegto pakalpojumu indekss

KOPSAVILKUMS

Kopā VPVKAC tīklā piecu gadu laikā reģistrēti **374 732** pakalpojumi (ieskaitot visos kanālos un valsts, pašvaldību un privāto iestāžu pakalpojumus un konsultācijas). 2019. gadā sniegti **92 094** pakalpojumi, no kuriem 20 421 jeb 22% pakalpojumu sniegti zvanu centra telefonijā, bet 2020. gada pirmajos 9 mēnešos kopā sniegti **85 216 pakalpojumi**, no kuriem **29 249 jeb 34%** - zvanu centra telefonijā. Mēnešu gaitā zvanu centrā sniegto pakalpojumu skaits ir svārstījies – no diviem tūkstošiem konsultāciju janvārī-februārī (2303 un 1971 pakalpojumu) līdz vidēji 3 568 konsultācijām par Latvija.lv pakalpojumiem, kas ir vairāk kā divas reizes vairāk, nekā 2019. gadā.

2020. gadā sniegto pakalpojumu skaita ziņā Pierīgā esošajos VPVKAC līderpozīcijās ir Ikšķiles, Ķekavas, Salaspils un Carnikavas novada VPVKAC (pirmajā desmitniekā starp visiem novada nozīmes VPVKAC), bet starp pirmajiem 20 VPVKAC ir arī Ādažu, Mālpils, Olaines un Lielvārdes novada VPVKAC. Starp 40 labākajiem ir arī Baldones, Stopiņu, Ķeguma un Saulkrastu novada VPVKAC. Jaunizveidotajos Mārupes un Skrīveru novada VPVKAC varētu būt vairāk pakalpojumu. Tikai Carnikavas un Krimuldas novada VPVKAC pakalpojumu skaits pieaug (↑), bet Mālpils un Sējas novada VPVKAC pakalpojuma skaits nav būtiski mainījies (↔). Savukārt, VPVKAC, kuros ir sniegti pietiekami daudz pakalpojumu – Ikšķiles, Ķekavas, Salaspils novada VPVKAC, tāpat kā arī citos nenosauktajos VPVKAC pakalpojumu skaits ir samazinājies (↓).

Pierīgā esošajos VPVKAC kopumā sniegti 94 525 pakalpojumi, bet 2020. gada 9 mēnešos – 12 191 jeb 16% no visiem pakalpojumiem VPVKAC tīklā. Visos gados tas ir 27% no visā tīklā sniegtajiem pakalpojumiem, kas ir ievērojami lielāks īpatsvars kā 2020. gadā.

Teritorijā kopā dzīvo pat 149 872 iedzīvotāji darbaspējas vecumā vai virs darbaspējas vecumā. 2019. gada valsts iestāžu pakalpojumu indeksā, kas nozīmē pakalpojumu skaitu pret iedzīvotājiem novadā, ir līdzīgs kā tīklā kopumā. Ikšķiles, Mālpils un arī Baldones novada VPVKAC ir līderu grupā, apkalpojot >100 uz 1000 iedzīvotājiem, kas ir darbaspējas vai virs darbaspējas vecumā.

2020. gada pirmajos 9 mēnešos sniegti kopumā 32 360 VSAA pakalpojumi, kas ir par 15% vairāk, nekā pirmajos 9 2019. gada mēnešos. Tajā skaitā VSAA konsultācijas klātienē un zvanu centros par Latvija.lv VSAA pakalpojumiem pieaug (pieaugums no 39% līdz pat 88% 2020. gada 9 mēnešos pret 2019. gada attiecīgajiem 9 mēnešiem) un kompensē klātienē pieteikumu samazinājumu (samazinājums 16% tajā pašā laika posmā), kuru vidū pilnvarotie VSAA e-pakalpojumi pamazām aizvieto papīra pieteikumus klātienē.

Ja kopumā VPVKAC tīklā vērojama virzība uz e-pakalpojumiem vērstu pakalpojumu sniegšanu, tad Pierīgā tā nav tik izteikta.

Iestāžu un pakalpojumu iedalījumā kopumā un laika gaitā (*2.nodaļa - 4.nodaļa*) noteiktās **pakalpojumu grupās** uzteicami šādi VPVKAC, balstoties uz vienas pieturas aģentūras principa ievērošanu un/vai virzību uz e-pakalpojumu izmantošanu:

- ✓ Laba pieredze daudzveidīgu pakalpojumu sniegšanā: Lielvārdes, Ādažu, Carnikavas novada VPVKAC;
- ✓ VSAA pakalpojumi – daudz un daudzveidīgās dzīves situācijās: Ādažu, Ķekavas, Salaspils, Carnikavas, Stopiņu VPVKAC;
- ✓ VID pakalpojumi – virzība uz e-pakalpojumiem: Carnikavas, Lielvārdes, Mālpils VPVKAC;
- ✓ 2018. gada pakalpojumu indeksā – Ikšķiles, Mālpils un Baldones VPVKAC, bet 2020. gada indeksā – Mālpils un Ikšķiles VPVKAC.

Pierīgā sekmīgākie VPVKAC ir **Ikšķiles, Ķekavas, Salaspils, Carnikavas, Ādažu un Mālpils novada VPVKAC**, ņemot vērā kopējo pakalpojumu skaitu, sniegto pakalpojumu daudzveidību, pakalpojumu skaita izmaiņu noturību laika gaitā un virzību uz e-pakalpojumiem, sniedzot atbalstu klientiem.

1. PIELIKUMS

Dienvidkurzeme	Aizputes novada VPVKAC
	Alsungas novada VPVKAC
	Brocēnu novada VPVKAC
	Grobiņas novada VPVKAC
	Nīcas novada VPVKAC
	Pāvilostas novada VPVKAC
	Priekules novada VPVKAC
	Rucavas novada VPVKAC
	Skrundas novada VPVKAC
	Vaiņodes novada VPVKAC
Ziemeļkurzeme	Dundagas novada VPVKAC
	Engures novada VPVKAC
	Jaunpils novada VPVKAC
	Kandavas novada VPVKAC
	Mērsraga novada VPVKAC
	Rojas novada VPVKAC
	Tukuma novada VPVKAC
Zemgale	Auces novada VPVKAC
	Bauskas novada VPVKAC
	Iecavas novada VPVKAC
	Jelgavas novada VPVKAC
	Ozolnieku novada VPVKAC
	Rundāles novada VPVKAC
	Tērvetes novada VPVKAC
	Vecumnieku novada VPVKAC
Pierīga	Ādažu novada VPVKAC
	Baldones novada VPVKAC
	Carnikavas novada VPVKAC
	Ikšķiles novada VPVKAC
	Inčukalna novada VPVKAC
	Kokneses novada VPVKAC
	Krimuldas novada VPVKAC
	Ķeguma novada VPVKAC
	Ķekavas novada VPVKAC
	Lielvārdes novada VPVKAC
	Olaines novada VPVKAC
	Mālpils novada VPVKAC
	Mārupes novada VPVKAC
	Ropažu novada VPVKAC
	Salaspils novada VPVKAC
	Saulkrastu novada VPVKAC
	Sējas novada VPVKAC
	Skrīveru novada VPVKAC
	Stopiņu novada VPVKAC
Viduslatvija	Aizkraukles novada VPVKAC
	Aknīstes novada VPVKAC

P1. tabula. Teritoriālais dalījums

	Cesvaines novada VPVKAC
	Ērgļu novada VPVKAC
	Jaunjelgavas novada VPVKAC
	Jēkabpils novada VPVKAC
	Lubānas novada VPVKAC
	Neretas novada VPVKAC
	Pļaviņu novada VPVKAC
	Salas novada VPVKAC
	Varakļānu novada VPVKAC
	Viesītes novada VPVKAC
Ziemeļvidzeme	Alojas novada VPVKAC
	Amatas novada VPVKAC
	Beverīnas novada VPVKAC
	Burtnieku novada VPVKAC
	Cēsu novada VPVKAC
	Jaunpiebalgas novada VPVKAC
	Kocēnu novada VPVKAC
	Mazsalacas novada VPVKAC
	Naukšēnu novada VPVKAC
	Pārgaujas novada VPVKAC
	Priekuļu novada VPVKAC
	Raunas novada VPVKAC
	Rūjienas novada VPVKAC
	Salacgrīvas novada VPVKAC
	Smiltenes novada VPVKAC
	Strenču novada VPVKAC
	Valkas novada VPVKAC
	Vecpiebalgas novada VPVKAC
Ziemeļaustrumi	Alūksnes novada VPVKAC
	Apes novada VPVKAC
	Baltinavas novada VPVKAC
	Balvu novada VPVKAC
	Gulbenes novada VPVKAC
	Rugāju novada VPVKAC
	Vijakas novada VPVKAC
Latgale	Aglonas novada VPVKAC
	Ciblas novada VPVKAC
	Dagdas novada VPVKAC
	Daugavpils novada VPVKAC
	Ilūkstes novada VPVKAC
	Kārsavas novada VPVKAC
	Rēzeknes novada VPVKAC
	Riebiņu novada VPVKAC
	Vijānu novada VPVKAC
	Zilupes novada VPVKAC

48 novada nozīmes VPVKAC, kuri ir N grupā iedzīvotāju skaits attiecināts uz visu novadu. 11 P un 5 K grupas attiecināmība atspoguļota P2.tabulā.

P2. tabula. Teritoriju attiecināmība uz novadu apdzīvotām vietām (P un K grupās)

VPVKAC nosaukums	Pakalpojumu indeksā iekļautā teritorija	VPVKAC saīsinājums	Pakalpojumu indeksa grupa
Beverīnas novada VPVKAC	Beverīnas novads: Trikātas pagasts	BEV	P
Engures novada VPVKAC	Engures novads: Smārdes pagasts	ENG	P
Jēkabpils novada VPVKAC	Jēkabpils novads: Rubenes pagasts	JĒK	P
Kocēnu novada VPVKAC	Kocēnu novads: Kocēnu pagasts	KOC	P
Naukšēnu novada VPVKAC	Naukšēnu novads: Naukšēnu pagasts	NAU	P
Ozolnieku novada VPVKAC	Ozolnieku novads: Salgaļes pagasts	OZO	P
Rundāles novada VPVKAC	Rundāles novads: Rundāles pagasts	RUN	P
Stopiņu novada VPVKAC	Stopiņu novads: Ulbroka	STO	P
Tērvetes novada VPVKAC	Tērvetes novads: Tērvetes pagasts	TĒR	P
Amatas novada VPVKAC	Amatas novads: Nītaures, Zaubes, Skujenes pagasti	AMA	K
Apes novada VPVKAC	Apes novads: Apes pilsēta, Apes pagasts, Trapenes pagasts	APE	K
Burtnieku novada VPVKAC	Burtnieku novads: Matīšu pagasts, Vecates pagasts	BUR	K
Daugavpils novada VPVKAC	Daugavpils novads: Višķu, Ambeļu, Maļinovas, Dubnas pagasti	DAU	K
Pārgaujas novada VPVKAC	Pārgaujas novads: Stalbes, Straupes pagasti	PĀR	K
Vecpiebalgas novada VPVKAC	Vecpiebalgas novads: Vecpiebalgas, Inešu, Kaives pagasti	VPB	K