Par klientu apkalpošanas centra darbu

Jūnija sākumā saņemta kārtējā Valsts un pašvaldību vienotā klientu apkalpošanas centra (VPVKAC) darbības atskaite par darbu 2018.gada pirmajā ceturksnī, ko sagatavojusi VARAM. Kopumā Latvijā izveidoti 69 novada nozīmes VPVKAC. Salacgrīvas novada VPVKAC ieņem 12.vietu starp novada nozīmes VPVKAC, ar 131,9 sniegtajiem pakalpojumiem vidēji mēnesī 2017.gadā un  vidēji 2018.gada pirmajos trīs mēnešos sniegti vairāk pakopojumu -152,3.

Atskaitē norādīts, ka Salacgrīvas VPVKAC teritoriāli atrodas vietā kur 30 km rādiusā ne pusstundas braucienā nav neviena cita VPVKAC, tāpēc Salacgrīvas VPVKAC uzskatāms par nozīmīgu valsts iestāžu pakalpojumu sniegšanas punktu, it sevišķi ņemot vērā ka Ziemeļvidzemē kopumā ir tikai 5 VPVKAC.

Ar VPKKAC sniegtajiem pakalpojumiem variet iepazīties mājas lapā [www.salacgriva.lv](http://www.salacgriva.lv) vai zvanot pa tel. 64071973, vai 64075000

**VPVKAC darbības atskaite**

*Par laika posmu līdz 2018.gada 1.ceturksnim (ieskaitot 2018. gada martu)*

*Salacgrīvas novada VPVKAC*

[1. NOVADA NOZĪMES VPVKAC SNIEGTIE VALSTS IESTĀŽU PAKALPOJUMI 2](#_Toc516125531)

[2. 2017.GADA VALSTS IESTĀŽU PAKALPOJUMU INDEKSS 3](#_Toc516125532)

[3. VALSTS IESTĀŽU PAKALPOJUMU VEIDI 5](#_Toc516125533)

[4. VPVKAC ieguldījums VSAA pakalpojumu sniegšanā 2017.gadā 6](#_Toc516125534)

[5. VALSTS IESTĀŽU PAKALPOJUMU SKAITA IZMAIŅAS 8](#_Toc516125535)

[6. VALSTS IESTĀŽU PAKALPOJUMU VEIDI UN IZMAIŅAS KOPŠ 2017.GADA 9](#_Toc516125536)

[7. PAKALPOJUMU TERITORIĀLĀ DINAMIKA 10](#_Toc516125537)

[SECINĀJUMI UN IETEIKUMI 10](#_Toc516125538)

[ATSAUCES 11](#_Toc516125539)

[1. PIELIKUMS 11](#_Toc516125540)

IEVADS

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

Atskaites struktūra ir šāda. 1. nodaļā aprakstīts VPVKAC darbības laikā (2015.g.oktobris – 2017.g. septembris) sniegto pakalpojumu skaits visu novadu VPVKAC, atspoguļojot vidēji mēnesī sniegto pakalpojumu skaitu visā darbības laikā un 2017.gadā.

2. nodaļā atspoguļots pakalpojumu indekss novada nozīmes VPVKAC sniegtajos pakalpojumos 2017.gadā. Pakalpojumu indekss izsaka attiecīgajā gadā vidēji mēnesī sniegto pakalpojumu attiecību (īpatsvaru) pret novadā dzīvojošo iedzīvotāju skaitu.

3. 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. Kā arī, ņemot vērā to, ka divas trešdaļas (63%) VPVKAC sniegtie pakalpojumi ir 34 VSAA pieteikumi, tad 4. nodaļa tiek analizēts VPVKAC ieguldījums VSAA pakalpojumu sniegšanā.

Tālākajās nodaļās raksturotas sniegto pakalpojumu skaita izmaiņas konkrētos VPVKAC ik mēnesi (5.nodaļa), gan pa pakalpojumu veidiem ik mēnesi (6.nodaļa).

7. nodaļā konkrēti VPVKAC tiek salīdzināti ar pakalpojumu skaita ik mēneša rādītājiem tiem teritoriāli tuvos VPVKAC, kas nozīmē sniegto pakalpojumu un konsultāciju skaita salīdzinājumu ar teritoriāli tuvākajiem VPVKAC – 30km rādiusā jeb pusstundas braucienā. Tiem novadu nozīmes VPVKAC, kuriem ir teritoriāli tuvi arī reģionālās nozīmes VPVKAC, tie tiek īpaši iezīmēti.

1. NOVADA NOZĪMES VPVKAC SNIEGTIE VALSTS IESTĀŽU PAKALPOJUMI

Nodaļas mērķis ir, no vienas puses, atspoguļot kopējo sniegto pakalpojumu skaitu VPVKAC darbības laikā, bet, no otras puses, norādīt uz centru darbības izaugsmi, raksturojot vidēji sniegto pakalpojumu skaitu atsevišķos gados – 2016., 2017., 2018.g. (uz šo brīdi). Nodaļas mērķis ir raksturot **katra centra darbības izmaiņas** 2017.gadā pret 2016.gadu un norādīt uz pieaugumu 2018.gadā.

2017.gada beigās darbojās 69 novada nozīmes VPVKAC (attēlots 1.tabulā). Tikai 3 no 56 VPVKAC, starp kuriem iespējams salīdzināt pieaugumu 2017.gadā, neuzrāda augstāku sniegto pakalpojumu skaitu vidēji mēnesī 2017.g. pret 2016.gadu. Kopumā tīklā 2017.gadā pret 2016.gadu sniegti 1,7 reizes vairāk pakalpojumu, bet 18 no 56 VPVKAC šis rādītājs ir bijis augstāks, it sevišķi Daugavpils, Vaiņodes un Tērvetes VPVKAC. Dati par 2018.gada pirmā ceturkšņa pakalpojumu skaitu liecina par to, ka 20 no 69 VPVKAC pieaug īpaši, bet 14 no 69 samazinās. 35 no 69 tas ir līdzīgs vai pieaug ne tik ātri kā tīklā kopumā (mazāk par 1,5 reizēm pret 2017.gadu).

Salacgrīvas novada VPVKAC ieņem 12. vietu starp novada nozīmes VPVKAC (neskaitot reģionālās nozīmes VPVKAC) ar 131,9 sniegtajiem pakalpojumiem vidēji mēnesī 2017. gadā. Tas ir vairāk par pakalpojumu skaitu vidēji mēnesī 2016. gadā, kas bija 83,5, arī vidēji 2018. gada pirmajos trīs mēnešos sniegti vairāk pakalpojumu – 152,3.

1.tabula. Novada nozīmes VPVKAC sniegtie valsts iestāžu pakalpojumi[[1]](#footnote-1)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| #17’ | #18’ | .. novada VPVKAC |  | D | PKS |  |  |  |  |  |  |
|  |  | **Tīklā kopā** |  | **30** | **137115** | **4570,9** | **3300,1** | **5738,3** | **8508,3** | **1,7** | **1,5** |
| 1. | **↔** | Salaspils | SLS | 22 | 12664 | 575,6 | 549,6 | 612,3 | 489,7 | 1,1 | 0,8 |
| 2. | **↓** | Ķekavas | ĶEK | 28 | 13738 | 490,6 | 489,1 | 527,9 | 358,0 | 1,1 | 0,7 |
| 3. | **↑** | Ikšķiles | IKŠ | 13 | 3744 | 288,0 | − | 235,7 | 462,3 | − | 2,0 |
| 4. | **↓** | Ādažu | ĀDA | 30 | 5630 | 187,7 | 154,3 | 233,3 | 258,7 | 1,5 | 1,1 |
| 5. | **↑** | Dagdas | DAG | 30 | 5481 | 182,7 | 146,6 | 223,8 | 296,7 | 1,5 | 1,3 |
| 6. | **↑** | Viļānu | VĻN | 30 | 5223 | 174,1 | 127,0 | 216,9 | 295,7 | 1,7 | 1,4 |
| 7. | **↓** | Lielvārdes | LIE | 27 | 4157 | 154,0 | 89,2 | 205,5 | 206,3 | 2,3 | 1,0 |
| 8. | **↓** | Priekules | PRL | 12 | 2218 | 184,8 | − | 180,6 | 197,7 | − | 1,1 |
| 9. | **↑** | Auces | AUC | 29 | 4808 | 165,8 | 154,7 | 172,6 | 213,7 | 1,1 | 1,2 |
| 10. | **↑** | Ilūkstes | ILŪ | 30 | 3473 | 115,8 | 77,7 | 145,2 | 207,7 | 1,9 | 1,4 |
| 11. | **↓** | Aizputes | AZP | 9 | 1183 | 131,4 | − | 134,7 | 125,0 | − | 0,9 |
| 12. | **↑** | Salacgrīvas | SLG | 29 | 3153 | 108,7 | 83,5 | 131,9 | 152,3 | 1,6 | 1,2 |
| 13. | **↓** | Jelgavas | JEL | 29 | 2811 | 96,9 | 78,8 | 119,3 | 106,3 | 1,5 | 0,9 |
| 14. | **↓** | Carnikavas | CAR | 29 | 2693 | 92,9 | 68,4 | 117,8 | 115,7 | 1,7 | 1,0 |
| 15. | **↓** | Saulkrastu | SAU | 27 | 2658 | 98,4 | 82,6 | 114,3 | 98,3 | 1,4 | 0,9 |
| 16. | **↔** | Alojas | ALO | 30 | 2640 | 88,0 | 79,2 | 106,5 | 118,7 | 1,3 | 1,1 |
| 17. | **↑** | Strenču | STR | 30 | 2522 | 84,1 | 74,0 | 94,8 | 140,7 | 1,3 | 1,5 |
| 18. | **↓** | Stopiņu | STO | 30 | 2001 | 66,7 | 48,1 | 92,8 | 90,0 | 1,9 | 1,0 |
| 19. | **↓** | Varakļānu | VAR | 28 | 2343 | 83,7 | 72,3 | 92,7 | 106,3 | 1,3 | 1,1 |
| 20. | **↓** | Baldones | BLD | 9 | 826 | 91,8 | − | 84,3 | 106,7 | − | 1,3 |
| 21. | **↔** | Viļakas | VĻK | 28 | 2042 | 72,9 | 55,6 | 82,7 | 111,0 | 1,5 | 1,3 |
| 22. | **↓** | Dundagas | DUN | 29 | 1819 | 62,7 | 42,3 | 80,9 | 101,3 | 1,9 | 1,3 |
| 23. | **↓** | Kandavas | KAN | 30 | 2025 | 67,5 | 57,6 | 78,4 | 106,3 | 1,4 | 1,4 |
| 24. | **↑** | Daugavpils | DAU | 28 | 1600 | 57,1 | 23,2 | 78,4 | 124,7 | 3,4 | 1,6 |
| 25. | **↑** | Lubānas | LUB | 28 | 1617 | 57,8 | 29,9 | 73,2 | 123,0 | 2,4 | 1,7 |
| 26. | **↓** | Rūjienas | RŪJ | 28 | 1554 | 55,5 | 40,3 | 72,1 | 64,0 | 1,8 | 0,9 |
| 27. | **↑** | Raunas | RAU | 28 | 1617 | 57,8 | 36,4 | 67,8 | 118,7 | 1,9 | 1,8 |
| 28. | **↓** | Pļaviņu | PĻA | 30 | 1705 | 56,8 | 49,6 | 65,2 | 84,0 | 1,3 | 1,3 |
| 29. | **↓** | Vaiņodes | VAI | 29 | 1365 | 47,1 | 25,1 | 64,3 | 89,7 | 2,6 | 1,4 |
| 30. | **↑** | Nīcas | NĪC | 30 | 1723 | 57,4 | 47,7 | 63,4 | 101,7 | 1,3 | 1,6 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| #17’ | #18’ | .. novada VPVKAC |  | D | PKS |  |  |  |  |  |  |
| 31. | **↓** | Inčukalna | INČ | 28 | 1349 | 48,2 | 35,9 | 59,5 | 60,7 | 1,7 | 1,0 |
| 32. | **↓** | Cesvaines | CES | 29 | 1190 | 41,0 | 25,4 | 50,8 | 83,7 | 2,0 | 1,6 |
| 33. | **↓** | Grobiņas | GRO | 27 | 1015 | 37,6 | 22,3 | 50,0 | 49,3 | 2,2 | 1,0 |
| 34. | **↔** | Skrundas | SKR | 29 | 1390 | 47,9 | 44,6 | 49,9 | 67,3 | 1,1 | 1,3 |
| 35. | **↓** | Jaunpiebalgas | JPB | 29 | 1101 | 38,0 | 27,3 | 48,5 | 52,7 | 1,8 | 1,1 |
| 36. | **↓** | Rojas | ROJ | 29 | 1383 | 47,7 | 51,1 | 48,5 | 33,7 | 0,9 | 0,7 |
| 37. | **↑** | Rēzeknes | RĒZ | 11 | 702 | 63,8 | − | 46,1 | 111,0 | − | 2,4 |
| 38. | **↓** | Brocēnu | BRO | 30 | 985 | 32,8 | 20,1 | 46,1 | 48,0 | 2,3 | 1,0 |
| 39. | **↓** | Ciblas | CIB | 30 | 1263 | 42,1 | 51,5 | 41,0 | 40,0 | 0,8 | 1,0 |
| 40. | **↓** | Neretas | NER | 30 | 1096 | 36,5 | 35,4 | 40,5 | 48,7 | 1,1 | 1,2 |
| 41. | **↓** | Viesītes | VIE | 30 | 1015 | 33,8 | 30,3 | 40,4 | 40,0 | 1,3 | 1,0 |
| 42. | **↑** | Apes | APE | 29 | 1181 | 40,7 | 38,8 | 39,2 | 50,3 | 1,0 | 1,3 |
| 43. | **↑** | Mazsalacas | MAZ | 12 | 486 | 40,5 | − | 37,3 | 50,0 | − | 1,3 |
| 44. | **↓** | Ropažu | ROP | 6 | 207 | 34,5 | − | 36,3 | 32,7 | − | 0,9 |
| 45. | **↓** | Naukšēnu | NAU | 29 | 788 | 27,2 | 23,3 | 34,3 | 25,3 | 1,5 | 0,7 |
| 46. | **↑** | Riebiņu | RIE | 30 | 745 | 24,8 | 14,8 | 32,9 | 49,0 | 2,2 | 1,5 |
| 47. | **↓** | Pārgaujas | PĀR | 28 | 638 | 22,8 | 13,3 | 30,8 | 34,3 | 2,3 | 1,1 |
| 48. | **↑** | Amatas | AMA | 28 | 869 | 31,0 | 27,9 | 29,5 | 55,3 | 1,1 | 1,9 |
| 49. | **↓** | Jaunpils | JPI | 25 | 605 | 24,2 | 17,0 | 27,4 | 35,3 | 1,6 | 1,3 |
| 50. | **↑** | Mālpils | MĀL | 4 | 323 | 80,8 | − | 26,0 | 99,0 | − | 3,8 |
| 51. | **↑** | Rucavas | RUC | 29 | 691 | 23,8 | 20,3 | 24,8 | 42,3 | 1,2 | 1,7 |
| 52. | **↓** | Aknīstes | AKN | 23 | 501 | 21,8 | 13,4 | 24,4 | 33,7 | 1,8 | 1,4 |
| 53. | **↓** | Rugāju | RUG | 29 | 722 | 24,9 | 30,0 | 23,8 | 16,7 | 0,8 | 0,7 |
| 54. | **↓** | Rundāles | RUN | 29 | 561 | 19,3 | 15,7 | 23,2 | 22,7 | 1,5 | 1,0 |
| 55. | **↑** | Tērvetes | TĒR | 29 | 512 | 17,7 | 8,1 | 20,5 | 51,7 | 2,5 | 2,5 |
| 56. | **↑** | Pāvilostas | PĀV | 24 | 482 | 20,1 | 13,8 | 20,1 | 39,0 | 1,5 | 1,9 |
| 57. | **↑** | Mērsraga | MĒR | 13 | 324 | 24,9 | − | 19,2 | 44,0 | − | 2,3 |
| 58. | **↓** | Salas | SAL | 25 | 385 | 15,4 | 12,7 | 18,3 | 12,7 | 1,4 | 0,7 |
| 59. | **↓** | Sējas | SĒJ | 28 | 369 | 13,2 | 8,9 | 18,3 | 13,3 | 2,0 | 0,7 |
| 60.[[2]](#footnote-2) | **↑** | Aglonas | AGL | 29 | 531 | 18,3 | 13,8 | 18,2 | 33,3 | 1,3 | 1,8 |

2. 2017.GADA VALSTS IESTĀŽU PAKALPOJUMU INDEKSS

**Novadu nozīmes VPVKAC** veikuma pakalpojumu sniegšanā sava novada iedzīvotājiem **2017.gadā** salīdzināšanai, tiek piedāvāts pakalpojumu indekss. Reģionālās nozīmes VPVKAC šajā indeksā nav iekļauti, jo ir pieņēmums, ka tie darbojas ne tikai sava novada klientiem, bet plašākam klientu lokam.

Pakalpojumu (valsts iestāžu reģistrēto pieteikumu un konsultāciju[[3]](#footnote-3)) indekss nozīmē sniegto pakalpojumu skaits uz 1000 iedzīvotājiem novadā vidēji mēnesī, ko aprēķina pēc formulas:

1000) / M , kur I – pakalpojumu indekss; **P** – sniegto pakalpojumu[[4]](#footnote-4) skaits 2017.gadā (janvāris – decembris); **N** – iedzīvotāju skaits uz 2017.gada sākumu pēc CSP statistikas; **M** – mēnešu skaits, cik darbojas attiecīgais VPVKAC 2017.gadā (no 1 līdz 12 mēnešiem).

**P – pakalpojumu skaits.** 2017.gadā 69 novada nozīmes VPVKAC sniegti 61 958 **valsts pakalpojumi**.

**N – iedzīvotāju skaits**. Pakalpojumu indekss attēlots gan kopumā (oranžie stabiņi 2. attēlā), gan grupās pēc VPVKAC atrašanās vietas novadā (zaļie punkti 2. attēlā). **N grupā** ir 45 novadi, kuros indekss attiecināts uz visiem novada iedzīvotājiem. **P grupā** ir 13 novadi, kuros indekss attiecināts tikai uz to pilsētu/pagastu, kur atrodas VPVKAC. **K grupā** ir 11 novadi, kuros kombinēts gan iedzīvotāji pilsētā/pagastā, kurā atrodas VPVKAC, gan tās pilsētas/pagasti, kuru infrastruktūra vedina uz VPVKAC. Pakalpojumu indekss atkarībā no attiecināmības uz visām teritorijām 69 novados, kur ir novada nozīmes VPVKAC vai uz daļu no teritorijām pa N, P un K grupām redzams 2.tabulā.

**M – mēnešu skaits.** Pakalpojumu indeksā aprēķināta pakalpojumu skaita attiecība pret iedzīvotāju skaitu vienā mēnesī tikai 2017.gadā. Tātad M <= 12.

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Apdzīvoto vietu skaits novadā (novads / pilsēta / pagasts)[[5]](#footnote-5) | Iedzīvotāju skaits | Mēnešu skaits 2017. gadā | Pakalpojumu indekss |
| Visā novada teritorijā (ja visi novadi N grupā) | 69 novadi + tajā skaitā 279 novadi/pilsētas/pagasti = 348 | 418 362 | 12 | 12,341 |
| Noteiktā novada daļā (N + P + K grupas) | 69 novadi + tajā skaitā 204 novadi/pilsētas/pagasti = 273 | 328 777 | 12 | 15,704 |

**Pakalpojumu indeksā**, attiecinot uz visu tīklu, 10 novadu VPVKAC ieņem augstākās pozīcijas ar indeksa vērtībām 25 vai vairāk, kas nozīmē, ka ik mēnesi tiek apkalpoti 25 no katriem 1000 iedzīvotājiem novadā (vai novada daļā, kur infrastruktūra no apdzīvotām vietām ir vērsta uz VPVKAC atrašanās vietu novadā). Papildus Priekules, Viļānu, Strenču, Dagdas, Varakļānu, Salaspils, Auces, Ikšķiles novadiem, kuri bija līderu grupā arī iepriekšējā VPVKAC darbības atskaitē, ir pievienojušies arī Lubānas un Vaiņodes VPVKAC. Līderu grupā ir arī vēl 3 novadu VPVKAC - Naukšēnu un Stopiņu VPVKAC, kuri bija iepriekšējā pakalpojumu indeksa P grupas līderu vidū, un K grupas līderi - Alojas VPVKAC[[6]](#footnote-6).

Virs vidējā rādītāja (12,341) visā tīklā ir 33 no 69 VPVKAC (tikai 5 no 25 P un K grupas novadiem), bet 30 no 69 VPVKAC (toties 9 no 25 P un K grupu novadiem), ja rādītājus attiecinām uz noteiktu novada daļu N, P un K grupās. Tikai 4 no 56 VPVKAC 2017. gadā sniegti mazāk pakalpojumu vidēji visos mēnešos uz kopējo iedzīvotāju skaitu, nekā atsevišķi 2016. gadā.

Salacgrīvas novada VPVKAC atrodas K grupā. Salacgrīvas novada VPVKAC sniegti 1 552 pakalpojumi un konsultācijas[[7]](#footnote-7), kas uz 5 868 iedzīvotāju skaita novada daļā (pēc CSP statistikas uz 2017.gada janvāri, skatīt 1. pielikumu) nozīmē, ka vidēji mēnesī 2017. gadā Salacgrīvas novada VPVKAC sniegti 22,0 pakalpojumi uz 1000 iedzīvotājiem.



2. attēls. VPVKAC 2017.g. sniegto pakalpojumu indekss

Visbeidzot – pakalpojumu indeksu papildina kopumā 1 029 sniegtās konsultācijas par Latvija.lv e-pakalpojumiem. Vairāk kā 50 konsultācijas un atbalsts VRAA par Latvija.lv e-pakalpojumiem ir sniegtas 5 novada nozīmes VPVKAC. Kandavas (205), Daugavpils (193), Dundagas (80), Neretas (76) un Rēzeknes (63 konsultācijas) VPVKAC.

3. VALSTS IESTĀŽU PAKALPOJUMU VEIDI

No 132 032 VPVKAC sniegtajiem pakalpojumiem (pieteikumi un konsultācija) visā VPVKAC tīklā visā tā darbības laikā, 63% ir bijuši VSAA pakalpojumi (pieteikumi), 25% - VID pakalpojumi (pieteikumi un konsultācijas), bet 7% - citu iestāžu konsultācijas (ieskaitot VSAA), 5% - **Latvija.lv** sniegtie pakalpojumi (3.1.attēls). Citiem vārdiem sakot, 76% ir bijuši valsts iestāžu pakalpojumu pieteikumu (VSAA un VID), bet 19% - konsultācijas jeb informēšana par pakalpojumiem, vēl 5% - atbalsts konsultēšanai par Latvija.lv pakalpojumiem.

3.2.attēlā redzams, ka no visiem **VSAA** pakalpojumu pieteikumiem visbiežāk sniegtie ir šādi pakalpojumi. 66% no VSAA pakalpojumiem bijuši **nodarbinātības dzīves situācijā** (slimības pabalsts, bezdarbnieka pabalsts, pensijas prognoze un līmeņi), 18% - **dzimšanas dzīves situācijā** (noapaļojot), 9% - **miršanas situācijā** (apbedīšana, nesaņemtā atlīdzība, pabalsts mirušā laulātajam pensionāram), 3% - **senioru dzīves situācijā** (darba stāžs, pensijas pārrēķins), 2% īpašas vajadzības (invaliditāte) un 2% - citi.

No visiem **VID** pakalpojumiem (skaitot gan pieteikumus, gan konsultācijas) **pieteikumi** veido 48% no visiem VID pakalpojumiem (tajā skaitā gada ienākumu deklarācijas pieņemšana (35%) un ar to saistītie iedzīvotāju ienākuma nodokļa atvieglojumu pieteikumi (3%), citi pieteikumi - elektroniskā algas nodokļa grāmatiņa (10%)) un **uz e-pakalpojumiem vērsti pakalpojumi** – 52% no visiem VID pakalpojumiem (tajā skaitā pieteikšanās EDS lietošanai (5%) un VID konsultācijas (47%)). No **citām iestādēm** (neskaitot VID konsultācijas, noteiktas iestādes) visbiežāk sniegtas LAD (36%), VSAA (25%), PMLP (20%), LDC (10%), citas identificētas konsultācijas (NVA, UR, VDI, VZD, VARAM) (kopā 9%). Citas konsultācijas jeb neidentificētas konsultācijas šajā atskaitē nav iekļautas.

Salacgrīvas novada VPVKAC stiprā puse ir un proporcionāli visvairāk sniegti VSAA pakalpojumu pieteikumi (68% no sniegtajiem pakalpojumiem un konsultācijām) (skatīt 3.1.attēlu).



3.1.attēls. VPVKAC sniegto pakalpojumu īpatsvars pa pakalpojumu grupām

Lielākā daļa VSAA pakalpojumu pieteikumu bijuši nodarbinātības dzīves situācijā, savukārt, VID pakalpojumu gadījumā lielākā daļa bijušas konsultācijas par VID pakalpojumiem (57%) (skatīt 3.2. attēlu).



3.2. attēls. VPVKAC sniegto pakalpojumu īpatsvars pa pakalpojumu grupām valsts iestādēs

4. VPVKAC ieguldījums VSAA pakalpojumu sniegšanā 2017.gadā

VSAA 2017. gadā iesniegti 680 623 pakalpojumu pieteikumi no klātienes filiālēm un Latvija.lv (33 110 pakalpojumu pieteikumi). Tādejādi no 23 VSAA filiālēm saņemti 647 513 **klātienes pieteikumi** (kopējais skaits 4.1.attēlā). No šiem 86% jeb 554 734 pieteiktie pakalpojumi ir potenciāli saņemami arī VPVKAC 15 veidos[[8]](#footnote-8). Pabalstu veidi ir:

* Apbedīšanas pabalsts
* Bērna invalīda kopšanas pabalsts
* Bērna kopšanas pabalsts
* Bērna piedzimšanas pabalsts
* Bezdarbnieka pabalsts
* Ģimenes valsts pabalsts
* Invaliditātes pensija
* Maternitātes pabalsts
* Pabalsts invalīdam, kuram nepieciešama kopšana
* Pabalsts transporta izdevumu kompensēšanai invalīdam, kuram ir apgrūtināta pārvietošanās
* Paternitātes pabalsts
* Slimības pabalsts
* Valsts sociālā nodrošinājuma pabalsts
* Vecāku pabalsts
* Vienreizējs pabalsts mirušā pensionāra laulātajam (pensionāram).

94% jeb 41 495 no 44 148 2017.gadā VPVKAC tīklā reģistrētajiem VSAA pakalpojumu (15 pakalpojumu veidi) pieteikumiem tiek atbilstoši uzskaitīti VSAA kopējā statistikā[[9]](#footnote-9). Runājot par 15 pakalpojumu veidiem, VSAA pakalpojumu pieteikumu kopsummā 2017.gadā bija 552 311 pieteiktie pakalpojumi, no kuriem 7,5% jeb 41 495 tika sniegti VSAA pakalpojumu pieteikumu kanālā. 2017.gada laikā ik mēnesi to īpatsvars bijis no 6,6% gada janvārī līdz pat 8,2% decembrī (skatīt 4.2. attēlu).



4.1. attēls. VSAA reģistrētie pakalpojumu pieteikumi 2017.gadā



4.2. attēls. VPVKAC reģistrēto VSAA pakalpojumu pieteikumu īpatsvars pret VSAA reģistrētajiem pakalpojumiem 2017.gadā

VPVKAC kā VSAA pakalpojumu sniegšanas kanālā pieteikumi no 79 VPVKAC nonāk 23 VSAA filiālēs. Salacgrīvas novada VPVKAC VSAA pieteikumi nonāk Limbažu VSAA filiālē. 4.3. tabulā redzama saistība starp to, kuri VPVKAC pieteikumi nonāk kurās VSAA filiālēs. Filiāles, uz kurām absolūtajos rādītājos ir sniegušas daudz VSAA pakalpojumu pieteikumu 2017.gadā (>2 000) ir 25 VPVKAC no 79, kuros sniegto VSAA pakalpojumu pieteikumi nonākuši Siguldas / Olaines, Liepājas, Jelgavas / Dobeles, Valkas un Ogres VSAA filiālēs. Visvairāk klientu VSAA filiālēs ir Rīgas, Daugavpils / Krāslavas, Siguldas / Olaines, Jelgavas / Dobeles un Liepājas VSAA filiālēs.

Ne vienmēr jābūt daudz VPVKAC, lai pieņemtu daudz VSAA pakalpojumu – šeit izceļami tie VPVKAC, kuru VSAA pieteikumi nonāk Limbažu un Madonas filiālēs. Savukārt, lai gan absolūtajos rādītājos uz Daugavpils VSAA filiāli nonāk daudz VPVKAC pakalpojumu pieteikumu (1 814), tomēr uz kopējā fona tas nav tik daudz kā citās filiālēs.

4.3. tabula. VSAA pakalpojumu pieteikumi no VPVKAC uz VSAA filiāli

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| X:Y | **VSAA filiāle** | **VPVKAC 🡪 VSAA filiāle** | | | | | | | X ass 4.5.attēlā: VSAA kopā | Y ass 4.5.attēlā: VSAA no VPVKAC | Attiecība: VPVKAC pret VSAA filiālēs kopā, izteikts % |
| >10% | Sigulda / Olaine | ĀDA | BLD | CAR | INČ | ĶEK | KRI |  | 38927 | 17305 | 44,5% |
| MĀL | ROP | SAU | SLS | SĒJ | STO |  |
| Valka | SMI | STR | VAL |  |  |  |  | 6239 | 2327 | 37,3% |
| Limbaži | ALO | SLG |  |  |  |  |  | 8004 | 1798 | 22,5% |
| Madona | CES | ĒRG | LUB | VAR |  |  |  | 9118 | 1277 | 14,0% |
| Ogre | IKŠ | ĶEG | LIE |  |  |  |  | 16182 | 2143 | 13,2% |
| Talsi | DUN | MĒR | ROJ |  |  |  |  | 9806 | 1165 | 11,9% |
| Balvi | BLT | BLV | RUG | VĻK |  |  |  | 4657 | 549 | 11,8% |
| Cēsis | AMA | JPB | PĀR | PRĻ | RAU | VPB |  | 12642 | 1285 | 10,2% |
| >7,5% | Liepāja | AZP | GRO | NĪC | PĀV | PRL | RUC | VAI | 31544 | 3036 | 9,6% |
| Valmiera | BEV | KOC | MAZ | NAU | RŪJ |  |  | 14780 | 1341 | 9,1% |
| Aizkraukle | AZK | NER | PĻA |  |  |  |  | 9499 | 817 | 8,6% |
| <7,5 % | Jelgava / Dobele | AUC | JEL | OZO | TĒR |  |  |  | 33551 | 2402 | 7,2% |
| Kuldīga | ALS | SKR |  |  |  |  |  | 8707 | 522 | 6,0% |
| Jēkabpils | AKN | JĒK | SAL | VIE |  |  |  | 12583 | 699 | 5,6% |
| Rēzekne / Preiļi / Ludza / Līvāni | CIB | RĒZ | RIE | VĻN |  |  |  | 26062 | 1441 | 5,5% |
| Alūksne | APE |  |  |  |  |  |  | 4474 | 242 | 5,4% |
| Saldus | BRO |  |  |  |  |  |  | 8813 | 396 | 4,5% |
| Daugavpils / Krāslava | AGL | DAG | DAU | ILŪ |  |  |  | 42722 | 1814 | 4,2% |
| Tukums / Jūrmala | ENG | JPI | KAN | TUK |  |  |  | 23929 | 706 | 3,0% |
| Bauska | RUN |  |  |  |  |  |  | 10475 | 230 | 2,2% |
| Rīga |  |  |  |  |  |  |  | 200822 | 0 | 0,0% |
| Ventspils |  |  |  |  |  |  |  | 16250 | 0 | 0,0% |
| Gulbene | GUL |  |  |  |  |  |  | 4948 | 0 | 0,0% |
| Kopā |  |  |  |  |  |  |  | 554734 | 41495 | 7,5% |

12 VPVKAC, kuru pieteikumi nonāk VSAA Pierīgas nodaļā (Sigulda / Olaine) sniedz gan relatīvi vairāk pakalpojumu attiecīgajā VSAA nodaļā (45% no visiem VSAA pieteikumiem Pierīgas nodaļā), gan arī absolūtos rādītājos (17 305 VSAA pakalpojumu pieteikumu 2017. gadā) (skatīt 4.4.attēlā).



4.4. attēls. VPVKAC pieteikto VSAA pakalpojumu pieteikumu īpatsvars VSAA pieteikumu vidū

5. VALSTS IESTĀŽU PAKALPOJUMU SKAITA IZMAIŅAS

Valsts iestāžu pakalpojumu skaita izmaiņas attēlotas pēc **sezonalitātes principa** – pakalpojumu skaits mēnesī (5.1.attēls), ceturksnī, pusgadā (5.2.attēls) pret iepriekšējā gada mēnesi, ceturksni, pusgadu. Atskaites punkts pašlaik ir 2016.-2017.gada pilni dati un 2018.gada 1.ceturksnis.

5.1.attēlā redzams Salacgrīvas novada VPVKAC sniegto pakalpojumu (reģistrēto pieteikumu un konsultāciju) skaita izmaiņas **mēnešu gaitā**, attēlotas pret **iepriekšējo gadu** atbilstošiem mēnešiem. Salacgrīvas novada VPVKAC sniegto pakalpojumu skaita izmaiņas uzrāda pieaugumu gada marta mēnešos, kā arī gada beigās. 2018.gadā pakalpojumu skaita izmaiņu dinamika ir līdzīga kā 2017.gadā.



5.1. attēls. Salacgrīvas novada VPVKAC sniegto pakalpojumu skaita ik mēneša izmaiņas

5.2.attēlā redzams novadu nozīmes VPVKAC sniegto pakalpojumu un konsultāciju vidējā skaita izmaiņas noteiktos periodos – ceturkšņi un pusgadi pret iepriekšējā gada attiecīgo ceturksni un pusgadu, tādejādi attēlojot izmaiņas pēc **sezonalitātes** principa – nevis katru nākamo periodu pret iepriekšējo, bet attiecīgo gada posmu (ceturksni, pusgadu) pret iepriekšējo gadu[[10]](#footnote-10).

VPVKAC tīklā sezonāli sniegto pakalpojumu skaits pret iepriekšējiem gadiem pa ceturkšņiem un pusgadiem ir bijis pozitīvs. Pie tam pieaugums pret katru iepriekšējā gada sezonu bijis ne mazāks kā 1,3 reizes (2018.g. 1.ceturksnis pret 2017.g. 1.ceturksni; 2018.gada 1.ceturksnī pret 2016.gada 1.ceturksni sniegti jau 2,8 reizes vairāk pakalpojumu (arī 2,1 x 1,3) (skatīt 5.2. attēlu).

Salacgrīvas novada VPVKAC salīdzinājumā ar citiem VPVKAC tīklā neuzrāda augstāku pieaugumu nevienā no posmiem, bet tomēr uzrāda pieaugumu no 1,3 līdz 2,1 reizēm 2017.gada ceturkšņos un pusgados pret 2016.gada ceturkšņiem un pusgadiem. 2018.gada pirmajā ceturksnī sniegti mazāk pakalpojumu, nekā 2017.gada pirmajā ceturksnī.



5.2.attēls. VPVKAC sniegto pakalpojumu un konsultāciju izmaiņas pret iepriekšējo periodu iepriekšējā gadā (ceturksnis / pusgads[[11]](#footnote-11))

6. VALSTS IESTĀŽU PAKALPOJUMU VEIDI UN IZMAIŅAS KOPŠ 2017.GADA

6. attēlā redzamas Salacgrīvas novada VPVKAC sniegto valsts iestāžu pakalpojumu skaita izmaiņas kopš 2017. gada ik mēnesi pa noteiktiem pakalpojumu veidiem.

VSAA pakalpojumu skaits bijis augsts 2017. gada pirmajā ceturksnī, kā arī 2017. gada beigās. Savukārt, papildus salīdzinoši maz VSAA pakalpojumiem 2018. gadā reģistrēti daudz VID pakalpojumu pieteikumi un sniegtas daudz konsultācijas.



6. attēls. Salacgrīvas novada VPVKAC sniegto valsts iestāžu pakalpojumu skaita izmaiņas pa iestāžu veidiem

7. PAKALPOJUMU TERITORIĀLĀ DINAMIKA

VPVKAC sniegto valsts pakalpojumu teritoriālā dinamika nozīmē sniegto pakalpojumu un konsultāciju skaita salīdzinājumu ar teritoriāli tuvākajiem VPVKAC – 30km rādiusā jeb pusstundas braucienā. Atšķirībā no iepriekšējās pieejas, Alojas VPVKAC atrodas citās apdzīvotās vietās, līdz kurām attālums ir vairāk kā 30km attālumā vai pusstundas braucienā un infrastruktūra nav tik ērti pieejama.

Teritoriāli Salacgrīvas VPVKAC ne 30km, ne pusstundas braucienā nav neviena cita VPVKAC, tāpēc tas uzskatāms par teritoriāli nozīmīgu valsts iestāžu pakalpojumu sniegšanas punktu, it sevišķi ņemot vērā, ka Ziemeļvidzemē kopumā ir tikai 5 VPVKAC.

SECINĀJUMI UN IETEIKUMI

Salacgrīvas novada VPVKAC ir 12. vietā starp novada nozīmes VPVKAC pēc vidēji sniegto pakalpojumu skaita ik mēnesi 2017.gadā. Tas ir vairāk nekā ik mēnesi 2016.gadā, un arī 2018.gada pirmajos 3 mēnešos sniegti vairāk pakalpojumu kā vidēji mēnesī 2017.gadā.

Salacgrīvas novada VPVKAC 2017.gada pakalpojumu indeksā ir iekļauts K grupā, kas nozīmē, ka pakalpojumu skaits tiek attiecināts uz iedzīvotāju skaitu tajā detalizētajā novada teritoriālajā vienībā, kur atrodas VPVKAC un vēl uz noteiktu teritoriālu vienību (skatīt pielikumu) (zaļais punkts attēlā). Salīdzinājumam (oranžais stabiņš) redzams pakalpojumu indeksa rādītājs N grupā. Salacgrīvas novada VPVKAC pakalpojumu indeksā 2017.gadā ir starp sekotājiem līderiem, kas nozīmē, ka novadā tiek sniegti vairāk kā 12 pakalpojumi (vidējais rādītājs tīklā) uz katriem novada 1000 iedzīvotājiem ik mēnesi.

Salacgrīvas novada VPVKAC sniegto pakalpojumu proporcijas pa valsts iestādēm un pakalpojumu veidiem bijušas līdzīgas kā kopumā VPVKAC tīklā. VSAA pakalpojumu gadījumā Salacgrīvas novada VPVKAC reģistrēti proporcionāli daudz pakalpojumu pieteikumu nodarbinātības dzīves situācijā. VID pakalpojumu gadījumā Salacgrīvas novada VPVKAC pieņemti gan VID pakalpojumu pieteikumi, gan sniegtas konsultācijas par VID pakalpojumiem. Citu konsultāciju gadījumā Salacgrīvas novada VPVKAC sniegtas salīdzinoši daudz VSAA konsultācijas - vairāk kā 60% no vismaz 100 konsultācijām (bez VID konsultācijām), kas sniegtas VPVKAC.

Ne vienmēr jābūt daudz VPVKAC, lai pieņemtu daudz VSAA pakalpojumu – šeit izceļami Salacgrīvas novada VPVKAC, kuru VSAA pieteikumi nonāk Limbažu filiālē. Salacgrīvas novada VPVKAC sniedz būtisku ieguldījumu VSAA pakalpojumu nodrošināšanā gan absolūtos rādītājos, gan relatīvajos rādītājos – attiecībā pret VSAA Limbažu filiālē pieņemto VSAA pakalpojumu kopskaitu.

Salacgrīvas novada VPVKAC pakalpojumu kopskaits ir liels un VPVKAC ir teritoriāli vienīgais VPVKAC 30 km rādiusā vai pusstundas braucienā, taču 2018.gadā pakalpojumu skaits salīdzinājumā ar iepriekšējā gada 1. ceturksni bijis mazāks.

ATSAUCES

CSP. (2018). ISG042. Pastāvīgo iedzīvotāju skaits pēc dzimuma republikas pilsētās, novados, novadu pilsētās un pagastos gada sākumā. Izgūts no: data.csb.gov.lv

1. PIELIKUMS

45 novada nozīmes VPVKAC, kuri ir N grupā iedzīvotāju skaits attiecināts uz visu novadu. P un K grupas attiecināmība atspoguļota P1.tabulā.

P1. tabula. Teritoriju attiecināmība uz novadu apdzīvotām vietām (P un K grupās)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| VPVKAC nosaukums | Pakalpojumu indeksā iekļautā teritorija | VPVKAC saīsinājums | Pakalpojumu indeksa grupa |
| Stopiņu novada VPVKAC | Stopiņu novads: Ulbroka | STO | P |
| Naukšēnu novada VPVKAC | Naukšēnu novads: Naukšēnu pagasts | NAU | P |
| Brocēnu novada VPVKAC | Brocēnu novads: Brocēnu pilsēta | BRO | P |
| Beverīnas novada VPVKAC | Beverīnas novads: Trikātas pagasts | BEV | P |
| Rundāles novada VPVKAC | Rundāles novads: Rundāles pagasts | RUN | P |
| Salas novada VPVKAC | Salas novads: Salas pagasts | SAL | P |
| Jēkabpils novada VPVKAC | Jēkabpils novads: Rubenes pagasts | JĒK | P |
| Rēzeknes novada VPVKAC | Rēzeknes novads: Dricānu, Kaunatas, Nautrēnu, Maltas pagasti | RĒZ | P |
| Kocēnu novada VPVKAC | Kocēnu novads: Kocēnu pagasts | KOC | P |
| Tērvetes novada VPVKAC | Tērvetes novads: Tērvetes pagasts | TĒR | P |
| Engures novada VPVKAC | Engures novads: Smārdes pagasts | ENG | P |
| Ozolnieku novada VPVKAC | Ozolnieku novads: Salgales pagasts | OZO | P |
| Krimuldas novada VPVKAC | Krimuldas novads: Krimuldas pagasts | KRI | P |
| Strenču novada VPVKAC | Strenču novads: Strenču pilsēta, Sedas pilsēta, Jērcēnu pagasts | STR | K |
| Alojas novada VPVKAC | Alojas novads: visi bez Brīvzemnieku pagasta | ALO | K |
| Salacgrīvas novada VPVKAC | Salacgrīvas novads: visi bez Liepupes pagasta | SLG | K |
| Apes novada VPVKAC | Apes novads: Apes pilsēta, Apes pagasts, Trapenes pagasts | APE | K |
| Daugavpils novada VPVKAC | Daugavpils novads: Višķu, Ambeļu, Maļinovas, Dubnas pagasti | DAU | K |
| Carnikavas novada VPVKAC | Carnikavas novads: viss bez Kalngales (~1000 iedzīvotāju) | CAR | K |
| Pārgaujas novada VPVKAC | Pārgaujas novads: Stalbes, Straupes pagasti | PĀR | K |
| Amatas novada VPVKAC | Amatas novads: Nītaures, Zaubes, Skujenes pagasti | AMA | K |
| Grobiņas novada VPVKAC | Grobiņas novads: viss bez Medzes pagasta | GRO | K |
| Riebiņu novada VPVKAC | Riebiņu novads: viss bez Rušonas pagasta | RIE | K |
| Vecpiebalgas novada VPVKAC | Vecpiebalgas novads: Vecpiebalgas, Inešu, Kaives pagasti | VPB | K |

1. #17’ ir VPVKAC vieta pēc , bet #18’ – vietas izmaiņas pēc

   D nozīmē VPVKAC darbības mēnešu skaitu, PKS nozīmē kopējo pakalpojumu skaitu, bet – pakalpojumu skaitu vidēji mēnesī kopā vai noteiktā gadā, ko aprēķina pēc formulas vai

   P nozīmē PKS pieaugumu pret iepriekšējo gadu pēc formulas = [↑](#footnote-ref-1)
2. No 61. līdz 69. vietai ierindojas šādi novada nozīmes VPVKAC: Alsungas (ALS), Beverīnas (BEV), Kocēnu (KOC), Engures (ENG), Vecpiebalgas (VPB), Baltinavas (BLT), Krimuldas (KRI), Jēkabpils (JĒK) un Ozolnieku (OZO) VPVKAC. [↑](#footnote-ref-2)
3. Atbalsts latvija.lv pakalpojumu sniegšanā arī nav iekļauts, jo to nevar korekti attiecināt uz novadu. [↑](#footnote-ref-3)
4. VSAA un VID pakalpojumu pieteikumi, valsts iestāžu konsultācijas par pakalpojumiem dažādos kanālos. [↑](#footnote-ref-4)
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. (CSP, 2018). [↑](#footnote-ref-5)
6. P un K grupu attiecināmību uz teritoriālām vienībām skatīt 1.pielikumā. [↑](#footnote-ref-6)
7. Jāņem vērā, ka indeksā atšķirībā no 1.tabulas nav iekļautas citas valsts iestāžu jeb neidentificētās konsultācijas, kamēr nav izzināti to uzskaites principi. [↑](#footnote-ref-7)
8. No 95 202 nesakritušajiem lielāko daļu (kopā 90%) veido “Iesniegums vecuma pensijai” (73 970) un “Iesniegums papildus izdevumiem” (11 748). [↑](#footnote-ref-8)
9. Atlikušie 6% jeb 2653 galvenokārt bijuši “Vecuma pensijas pārrēķins”, “Personas datu / izmaksas adreses maiņa”, “Klienta nāves gadījumā nesaņemtās pensijas/pabalsta/atlīdzības izmaksai” (463), kuri nav būtiski kopējā pakalpojumu apjomā. [↑](#footnote-ref-9)
10. Piemēram, pieaugums vai samazinājums 2018.g. 1.ceturksnī (janvāris - marts) nozīmē sniegto pakalpojumu skaitu 2018.g. 1.ceturksnī pret 2017.g. 1.ceturksni (janvāris - marts), bet 2017.gadā – pret 2016.gada laika posmiem. [↑](#footnote-ref-10)
11. Ceturkšņu izmaiņas ceturksnī (C) aprēķinātas, dalot vidējo pakalpojumu un konsultāciju skaitu ceturksnī x ar iepriekšējā ceturkšņa (x-1) vidējo pakalpojumu un konsultāciju skaitu. C=1 gadījumā, ja pakalpojumi un konsultācijas iepriekšējā ceturksnī nav sniegtas. Ceturkšņa vidējie aprēķināti no mēnešu skaita, kuros pakalpojumi un konsultācijas ir sniegtas. 1.ceturksnis ir janvāris – marts, 2.ceturksnis ir aprīlis – jūnijs, 3.ceturksnis ir jūlijs – septembris, 4.ceturksnis ir oktobris – decembris. Pusgada izmaiņas aprēķinātas, dalot vidējo pakalpojumu un konsultāciju skaitu pusgadā x ar iepriekšējā pusgada (x-1) vidējo pakalpojumu un konsultāciju skaitu. [↑](#footnote-ref-11)