

E-asistents - neaizstājams palīgs e-pakalpojumu saņemšanā

Date : 29/05/2019



Lai e-pakalpojumus portālā Latvija.lv varētu saņemt arī tie iedzīvotāji, kuri neizmanto eID karti ar elektronisko parakstu vai internetbanku, ir izstrādāts īpašs risinājums - e-asistents jeb pilnvarotais e-pakalpojums. Šī pakalpojuma mērķis ir radīt vienlīdzīgu pieejamību valsts un pašvaldību pakalpojumiem visām sociālajām grupām, dodot iespēju ikvienam saņemt pakalpojumus elektroniski.

Pilnvarotā e-pakalpojuma jeb e-asistenta darbības principus šā gada februārī apstiprināja Ministru kabinets, pieņemot grozījumus noteikumos, kuri nosaka valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanu centru darbības kārtību.

E-asistents ir Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru (VPVKAC) darbinieks, kuram klients savā vārdā uztic pieteikt vienu konkrētu VSAA pakalpojumu. Līdz ar to, tas ir lielisks palīgs tiem iedzīvotājiem, kuriem nav pieejami jau minētie elektroniskās identifikācijas līdzekļi un tāpēc nav iespējams izmantot e-pakalpojumus.

Viss, kas jā dara - jāņem savs personu apliecinošais dokuments (pase vai personas apliecība), jādodas uz tuvāko VPVKAC un jālūdz klientu apkalpošanas centra darbinieka palīdzība nepieciešamās formalitātes - pilnvarojuma nokārtošanā. Šis pilnvarojums būs spēkā tikai konkrētā VSAA pakalpojuma saņemšanai. Pēc pilnvarojuma parakstīšanas VPVKAC darbinieks klienta vārdā pieteiks nepieciešamo e-pakalpojumu un informēs klientu par pakalpojuma plānoto izpildes laiku un atbildes saņemšanas iespējām.

Pašlaik Latvijā izveidoti 109 klientu apkalpošanas centri 84 pašvaldībās. Visu VPVKAC adreses var atrast portālā Latvija.lv sadaļā "[Vienotie pakalpojumu centri](#)".

Kā norāda Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija (VARAM), tad e-asistenta nodrošināšana uzlabos e-pakalpojumu pieejamību fiziskām personām, jo tie, kas neizmanto elektroniskās identifikācijas līdzekļus, nepalik "ārpus" e-

pakalpojumu saņēmēju loka. Vienlaikus pilnvarotā e-pakalpojuma funkcionalitāte mazinās arī administratīvo slogu iestādēm, jo tiek paplašināts to cilvēku loks, kas pakalpojumus var pieteikt un saņemt elektroniski, nevis tikai klātienē vai pa pastu.

E-asistents darbībā tika pārbaudīts pērn oktobrī septiņos klientu apkalpošanas centros Aizputē, Dagdā, Ķekavā, Pļaviņās, Priekulē un Stopiņos. Kopš pilotprojekta uzsākšanas, ar e-asistentu palīdzību tika pieteikti 2812 VSAA pakalpojumi, tādējādi apliecinot šāda risinājumu nepieciešamību un lietderību. Statistikas dati rāda, ka ik nedēļu šo pakalpojumu izmanto no 95 līdz 116 klientiem.

VPVKAC izveide Latvijā tika uzsākta 2015. gadā. Klientu centros vienuviet var saņemt pašvaldību, Valsts ieņēmumu dienesta, VSAA, Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes, Nodarbinātības valsts aģentūras, Uzņēmumu reģistra, Valsts zemes dienesta, Lauksaimniecības datu centra un Lauku atbalsta dienesta pakalpojumus. Tāpat centros var saņemt konsultācijas par e-pakalpojumiem un praktisku palīdzību darbam ar datoru, internetu, jautājumos par e-adreses izveidi u.c.

VPVKAC darbiniekiem pastāvīgi tiek nodrošinātas mācības, lai darbinieki spētu iedzīvotājiem nodrošināt valsts un pašvaldību pakalpojumus arvien kvalitatīvāk un plašāk. VPVKAC darbinieki ir iesaistīti arī VARAM īstenotās programmas “Mana Latvija. Dari digitāli” digitālo aģentu mācībās, kuru laikā apgūst e-pakalpojumu, e-paraksta un e-adreses lietošanas nianses, kā arī jautājumus, kas saistīti ar drošu darbošanos internetā. Visas šīs zināšanas digitālie aģenti – centru darbinieki vēlāk izmanto savā ikdienas darbā. Informāciju par programmu un sev tuvāko digitālo aģentu meklē vietnē mana.latvija.lv **Digitālo aģentu kartē.**

Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija