



ERAF projekts “Vienota kontaktu centra platforma operatīvo dienestu darba atbalstam un publisko pakalpojumu piegādei”

Statuss: īstenošanā

Publicēšanas datums: 04.06.2018.

ERAF

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Reģionālās
attīstības fonds

I E G U L D Ī J U M S T A V Ā N Ā K O T N Ē

Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs sadarbībā ar Iekšlietu ministriju, Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienestu (turpmāk - VUGD), Valsts policiju (turpmāk - VP), Valsts robežsardzi (turpmāk - VRS) un Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (turpmāk - NMPD) 2018.gada 4.jūnijā uzsāk Eiropas Reģionālās attīstības fonda darbības programmas "Izaugsme un nodarbinātība" 2.2.1. specifiskā atbalsta mērķa "Nodrošināt publisko datu atkalizmantošanas pieaugumu un efektīvu publiskās pārvaldes un privātā sektora mijiedarbību" 2.2.1.1. pasākuma "Centralizētu publiskās pārvaldes IKT platformu izveide, publiskās pārvaldes procesu optimizēšana un attīstība" ietvaros projekta “Vienota kontaktu centra platforma operatīvo dienestu darba atbalstam un publisko pakalpojumu piegādei” (turpmāk – Projekts) īstenošanu.

Projekta virsmērķis ir uzlabot sabiedrībai sniedzamo operatīvo dienestu pakalpojumu pieejamību, pakalpojuma sniegšanas savlaicīgumu un to kvalitāti, kā arī nodrošināt vienota zvanu kontaktu centra funkcionalitāti valsts publiskās pārvaldes vajadzībām.

Projekta mērķi:

- M1. Paaugstināt 112 pakalpojuma efektivitāti un savlaicīgumu;
- M2. Dienestiem nodrošināt pilnas informācijas pieejamību par notikumu tiešsaistes režīmā;
- M3. Uzlabot 112 pakalpojuma pieejamību;
- M4. Izveidot ārkārtas ziņojumu (zvans, eZvans, SMS u.c.) saņemšanas vienotu tehnoloģisko vidi;
- M5. Ieviest 112 pakalpojuma kvalitātes kontroli;
- M6. Modernizēt operatīvo dienestu resursu vadības sistēmu.

Projekta sadarbības partneri: Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests, Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests, Valsts policija, Valsts robežsardze, Iekšlietu ministrija.

Projekta kopējās izmaksas sastāda 5 000 000 EUR, t.sk. Eiropas Reģionālās attīstības fonda finansējums 4 250 000 EUR un valsts budžeta finansējums 750 000 EUR.

Projekts tiks īstenots 36 mēnešu laikā. Šobrīd ar VARAM saskaņots projekta pagarinājums līdz 2022.gada novembrim.

Laika periodā līdz **01.09.2020.** projektā īstenotas šādas darbības un uzsāktas šādas aktivitātes:

1. aktivitāte "Projekta vadība" – aktivitātes ietvaros tiek īstenota projekta administratīvā un tehniskā vadība saistībā ar uzsāktajām aktivitātēm Nr.2, 4., 8. Noslēgti sadarbības līgumi ar VP, VUGD, VRS un NMPD. Tiek turpināta sadarbība nepieciešamo jautājumu risināšanā ar Centrālo finanšu un līgumu aģentūru un Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministriju (turpmāk – VARAM). Šobrīd ar VARAM saskaņots projekta pagarinājums līdz 2022.gada novembrim.

2. aktivitāte "Darbības procesu analīze un Zvanu centra sistēmas un operatīvo dienestu resursu vadības sistēmas tehnisko specifikāciju izstrāde" – aktivitātes ietvaros 2018.gada 2.augustā ir veikts EIS iepirkums IEMIC/2018/133 un saskaņā ar darba uzdevumu, kas noslēgts ar SIA "PricewaterhouseCoopers", izpildīti darbi un saņemti nodevumi:

- Vienotā kontaktu centra darbības modelis
- Vienotā kontaktu centra biznesa procesi un prasības
- Rekomendācijas izmaiņām normatīvajos aktos vienotās kontaktu centra platformas darbības nodrošināšanai
- Vienotā kontaktu centra platformas telefonijas risinājuma tehniskā specifikācija
- Vienotā kontaktu centra izstrādes tehniskā specifikācija

3. aktivitāte "Zvanu centra tehniskās infrastruktūras un licenču iegāde, uzstādīšana, programmēšana, konfigurēšana, integrēšana un ieviešana ekspluatācijā" – aktivitātes ietvaros iegādātas licences un tehniskās iekārtas telefonijas risinājumam, ieviests telefonijas risinājums.

4. aktivitāte "Zvanu centra sistēmas administratoru un lietotāju apmācības"- pirms plānotā aktivitātes laika, lai iekļautos mācību kursu grafikā, veikts EIS iepirkums Nr. IEMIC/2019/40, kura rezultātā notikušas 6 dažādu tematiku mācības administratoriem, lai nodrošinātu Vienotās kontaktu centra platformas (turpmāk- VKCP) ieviešanu un uzturēšanu.

5. aktivitāte "Operatīvo dienestu resursu vadības tehnoloģiskā moduļa programmnodrošinājuma izstrāde, uzraudzība (ieviešanas kvalitātes kontrole) un testēšana" – izsludināts slēgts iepirkuma konkurss par VKCP izstrādi. Notikusi slēgta konkursa pirmā kārtā. Tiek gatavots lēmums par 1.kārtas rezultātiem un dokumentācija 2.kārtai.

8. aktivitāte – publicitātes pasākumi. Visu iesaistīto partneru tīmekļa publiskajās mājas lapās izvietota informācija par projektu, projekta īstenošanas vietā izvietota plāksne ar informāciju par projektu.

Kontaktpersona:

Projekta vadītājs: Vita Upeniece

e-pasts: vita.upeniece@ic.iem.gov.lv

<https://www.ic.iem.gov.lv/lv/projekts/eraf-projekts-vienota-kontaktu-centra-platforma-operativo-dienestu-darba-atbalstam-un-publisko-pakalpojumu-piegadei>