

APSTIPRINU:
Labklājības ministre R.Petraviča

**VALSTS SOCIĀLĀS APDROŠINĀŠANAS AĢENTŪRAS
DARBĪBAS STRATĒGIJA
2020. – 2023.GADAM**

Ievads

Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras (turpmāk – aģentūra) darbības stratēģija (turpmāk – stratēģija) 2020.-2023. gadam¹ ir aģentūras darbības plānošanas dokuments, kas nosaka aģentūras prioritāros attīstības virzienus, mērķus un rīcības plānus izvirzīto mērķu sasniegšanai. Aģentūras darbības kapacitātes nostiprināšanas rīcības virzieni izriet no valsts pārvaldes attīstības plānošanas dokumentos² noteiktajiem mērķiem un uzdevumiem.

Saskaņā ar stratēģijā noteikto rīcības plānu aģentūra izstrādās savus ikgadējos darba plānus, nosakot konkrētus uzdevumus stratēģijā izvirzīto mērķu sasniegšanai. Stratēģijas ieviešana tiks novērtēta pēc stratēģijas perioda beigām, informāciju par izvirzīto mērķu sasniegšanu sniedzot aģentūras gada publiskajā pārskatā. Informācija par stratēģijas īstenošanas gaitu un darbības rādītāji, kas raksturo izvirzīto mērķu sasniegšanas pakāpi, tiks izvērtēti ik gadu, kā arī, aktualizējot stratēģiju.

Misija

Aģentūras misija ir īstenot valsts sociālās drošības politiku, sniedzot valsts un starptautiskajās tiesību normās paredzētās sociālās apdrošināšanas pensijas, pabalstus, atlīdzības (turpmāk visi kopā – pakalpojumi) un valsts sociālos pakalpojumus Latvijas un ārvalstu iedzīvotājiem.

Vērtības

Aģentūra savā darbībā ievēro valsts pārvaldes vērtības. Rīkojoties un pieņemot lēmumus atbilstoši tām, katram nodarbinātajam ir iespēja un pienākums sekmēt labu pārvaldību un sabiedrības uzticēšanos aģentūras darbībai un valsts pārvaldei kopumā. Stratēģisko mērķu sasniegšanai īpaši nozīmīgas būs šādas aģentūras vērtības:

- **Attīstība**

Ievērojam principu „darīt, nevis nedarīt”. Nebaidāties kļūdīties, iedzīvinot jaunas pieejas un metodes darba procesos. Apzinoties, ka sasniegumi nav iespējami bez nodarbināto ierosinājumiem, aktīvas līdzdalības, aktīvas komunikācijas un vēlmes atrast labākos risinājumus, gatavības mainīt ieradumus un apgūt jaunas metodes, aģentūrā tiek novērtēta ikviena nodarbinātā gatavība mācīties un pieņemt jauno.

- **Sadarbība**

Strādājam kā vienota komanda un ticam, ka spēja veidot labas attiecības gan savstarpēji, gan ar klientiem un citām institūcijām, palīdzēs sasniegt mūsu mērķus.

¹ Dokuments izstrādāts 2020.gadā, pamatojoties uz prasībām, kas iekļautas instrukcijas projektā "Kārtība, kādā izstrādā un aktualizē institūcijas darbības stratēģiju un novērtē tās ieviešanu" (VSS-430);

² Ministru kabineta 2017. gada 24. novembra rīkojums Nr. 701 "Par Valsts pārvaldes reformu plānu 2020. gadam", Ministru kabineta 2020. gada 4. februāra rīkojums Nr. 39 "Par pakalpojumu vides pilnveides plānu 2020.-2023. gadam".

Laipnība un cieņa vienam pret otru, gatavība izprast otra viedokli un respektēt to veido pamatu efektīvai sadarbībai.

- **Atbildība**

Savus pienākumus veicam atbildīgi un rūpīgi, apzinoties, ka ar savu rīcību ietekmējam kopīgo aģentūras darba rezultātu. Spējam pieņemt skaidrus un pamatotus lēmumus un uzņemties atbildību par tiem.

Vīzija

- Strādājam tā, lai mūsu klienti būtu apmierināti un mums uzticētos.
- Organizējam savus darba procesus tā, lai pēc iespējas efektīvāk izmantotu resursus, kas ir mūsu rīcībā.
- Novērtējam savus darbiniekus, kuri ir profesionāli, pašmotivēti un spēj pielāgoties mainīgās vides izaicinājumiem.

Aģentūra kā prioritāros virzienus savas kapacitātes nostiprināšanai izvirza:

1. Pakalpojumu sniegšanas pilnveidošanu;
2. Procesu efektivitātes uzlabošanu;
3. Cilvēkresursu attīstību.

I. Rīcības virziens „Pakalpojumu sniegšanas pilnveidošana”

Mērķgrupa: iedzīvotāji un uzņēmēji.

Pakalpojumu sniegšanu veicinošie faktori:

- aģentūra ir sabiedrībā atpazīstama valsts iestāde ar labu reputāciju, kurai iedzīvotāji uzticas;
- iedzīvotājiem informācija par pakalpojumiem ir pieejama interneta vidē un drukātos materiālos;
- aģentūras pakalpojumi ir pieejami visos valstī izveidotajos Valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros (turpmāk – VPVKAC);
- aģentūrā ir izveidots Kontakts centrs klientu konsultēšanai neklātienē telefoniski un elektroniski;
- atsevišķus pakalpojumus aģentūra sniedz bez klienta iesnieguma, pamatojoties uz aģentūras rīcībā esošo informāciju, bet aģentūras pakalpojumu sniegšanas procesi nav veidoti kā apsteidzoši un dzīves situācijās balstīti;
- iespēja popularizēt elektronisko pakalpojumu izmantošanas priekšrocības, piedaloties informatīvajās kampaņās.

Pakalpojumu sniegšanu kavējošie faktori:

- pakalpojumu lietotāji netiek iesaistīti pakalpojumu izstrādē, testēšanā un pilnveidē;
- rakstiskās komunikācijas stils un valoda ir birokrātiska un klientiem grūti uztverama;

- elektroniskie pakalpojumi ir pārāk sarežģīti, lai klienti tos izmantotu patstāvīgi;
- aģentūras pakalpojumu sniegšanas procesi nav veidoti kā apsteidzoši un dzīves situācijās balstīti;
- atbilstošas vides pieejamības trūkums klientu ar īpašām vajadzībām apkalpošanai klātienē;
- nav nodrošināta aģentūras pakalpojumu pārrobežu pieejamība.

1.mērķis: nodrošināt lietotājorientētu un ērtu piekļuvi aģentūras sniegtajiem pakalpojumiem, izmantojot mūsdienīgu tehnoloģiju iespējas un inovatīvus risinājumus, kā arī, sadarbojoties nacionāli un pāri robežām.

Apakšmērķis	Rezultātu rādītāji	
	Esošā situācija	Sasniedzamais mērķis
1.1. Uzlabot pakalpojumu pieejamību neklātienē	2019. gadā 61 % klientu iesniegumu iesniegti elektroniski	2023. gadā 80 % klientu iesniegumu iesniegti elektroniski
	2019. gadā 62 % lēmumu nosūtīti klientiem elektroniski	2023. gadā 80 % lēmumu nosūtīti klientiem elektroniski
	2019. gadā 57 % no visām konsultācijām sniegtas telefoniski un elektroniski	2023. gadā 70 % no visām konsultācijām sniegtas telefoniski un elektroniski
Rīcības plāns		
Pasākumi	Darbības rezultāti	Izpildes termiņš
1.1.1 Esošo elektronisko pakalpojumu lietojamības uzlabošana	Pilnveidoti 12 elektroniskie pakalpojumi	2021
	Strukturētais elektroniskais iesniegums papildināts ar 13 jauniem pakalpojumiem	2020
1.1.2. VPVKAC pieejamā aģentūras pakalpojumu klāsta paplašināšana	VPVKAC pieejami 9 jauni pakalpojumi	2021
1.1.3. Jaunu elektronisko pakalpojumu izveidošana	Ieviests elektroniskais pakalpojums A1 sertifikāta pieprasīšanai juridiskajām personām	2020
	Izveidots jauns e-pakalpojums „Paziņojums par tiesībām uz VSAA pakalpojumu”	2021
1.1.4. Telefonisko konsultāciju pieejamības nodrošināšana	Palielināta Kontaktu centra kapacitāte telefoniskai apkalpošanai	2020
1.1.5. Pakalpojumu pārrobežu pieejamības nodrošināšana	Portālā <i>latvija.lv</i> un aģentūras mājaslapā pieejama informācija angļu valodā par aģentūras sniegtajiem pakalpojumiem, kuri atbilst Eiropas Parlamenta un Padomes	2020

	Regulai 2018/1724, ar ko izveido vienotu digitālo vārteju, lai sniegtu piekļuvi informācijai, procedūrām un palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem, un ar ko groza Regulu (ES) Nr. 1024/2012 (turpmāk – Vienotās digitālās vārtejas regula) 2.pielikuma nosacījumiem	
	Nodrošināta pakalpojumu elektroniska pieejamība atbilstoši Vienotās digitālās vārtejas regulas 1.pielikuma nosacījumiem	2023
1.1.6. Pakalpojumu sniegšanas modeļa pilnveidošana	Veikta pakalpojumu analīze dzīves situācijām „invaliditāte”, „bērna gaidīšana un piedzimšana” Sagatavots pakalpojumu pārveides un ieviešanas plāns divām dzīves situācijām Sagatavots pakalpojumu, kurus var sniegt proaktīvi, saraksts.	2020-2021
1.1.7. Pašapkalpošanās risinājumu attīstīšana	Izveidots informatīvā paneļa par personu sociālās apdrošināšanas datiem dizains	2020
Apakšmērķis	Rezultātu rādītāji	
	Esošā situācija	Sasniedzamais mērķis
1.2. Uzlabot informācijas par aģentūras sniegtajiem pakalpojumiem pieejamību un saprotamību	2019. gadā valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījumā 86 % respondentu norādīja, ka aģentūras darbinieki „Runā/raksta saprotami, vienkāršā valodā” ³	2023. gadā uzlabojies vērtējums par aģentūras sniegtās informācijas saprotamību
Rīcības plāns		
Pasākumi	Darbības rezultāti	Izpildes termiņš
1.2.1. Aģentūras pakalpojumu aprakstu pārveidošana mērķauditorijai atbilstošā, vieglāk uztveramā stilistikā	Atjaunoti 63 pakalpojumu apraksti portālā <i>latvija.lv</i>	2020
1.2.2. Rakstveida informācijas saprotamības uzlabošana	Izstrādātas vadlīnijas un paraugi klientu rakstveida informēšanai un konsultēšanai	2020

³ Datu avots: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības ikgadējais pētījums, ko 2019. gada septembrī veikusi Valsts kanceleja sadarbībā ar pētījumu centru “SKDS” <http://petijumi.mk.gov.lv/node/3226>.

1.2.3. Mājaslapas satura izkārtojuma pilnveidošana	Pēc vienotiem principiem izkārtots saturs vietnē <i>vsaa.gov.lv</i> , kas atrodas valsts iestāžu tīmekļvietņu platformā	2021
1.2.4. Jauniešu auditorijai piemērotas informācijas par aģentūras pakalpojumiem nodrošināšana	Sagatavoti un izplatīti informatīvie materiāli par valsts sociālās apdrošināšanas sistēmas darbības pamatprincipiem Sagatavota mācību stunda mācību priekšmetā ekonomika vidusskolai (10.-11. klase) projekta „Dzīvei gatavs” ietvaros, un aģentūras nodarbinātie novadījuši stundas skolās	2020-2023

Resursi plānoto pasākumu īstenošanai

Rīcības virzienam izvirzīto mērķu sasniegšanai plānoto pasākumu īstenošanā piedalīsies aģentūras nodarbinātie, kuru pienākumos ietilpst pakalpojumu pilnveidošana un sniegšana, informācijas sistēmu attīstīšana un sabiedrības informēšana. Pasākumu īstenošanai nepieciešamie uzdevumi tiks veikti, pildot savus amata pienākumus un piedaloties projekta „Publisko pakalpojumu daudzkanālu piegādes tehnoloģisko risinājumu izveide Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras pakalpojumu nodrošināšanai” īstenošanā. Nodarbinātajiem tiks dota iespēja brīvprātīgi iesaistīties projekta „Dzīvei gatavs” īstenošanā.

Plānoto pasākumu īstenošanai paredzēts izmantot:

- Eiropas Reģionālā attīstības fonda (turpmāk – ERAF) projektam „Publisko pakalpojumu daudzkanālu piegādes tehnoloģisko risinājumu izveide Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras pakalpojumu nodrošināšanai” Nr. 2.2.1.1/19/I/007 piešķirto finansējumu;
- aģentūras darbībai 04.05.00 apakšprogrammas ietvaros piešķirto speciālā budžeta finansējumu.

Plānoto pasākumu īstenošanai paredzēts pilnveidot sociālās apdrošināšanas informācijas sistēmu (turpmāk – SAIS), informācijas servisu sistēmu (turpmāk – ISS) un tehnisko infrastruktūru. Jaunie un pilnveidotie elektroniskie pakalpojumi un informācija par tiem tiks izvietota valsts pārvaldes koplietošanas portālā *latvija.lv*. Aģentūras mājaslapas informācijas izvietojumam tiks izmantota valsts un pašvaldību iestāžu tīmekļvietņu vienotā platforma.

II. Rīcības virziens „Procesu efektivitātes uzlabošana”

Mērķgrupa: Aģentūras nodarbinātie un sadarbības partneri.

Procesu efektivitāti veicinošie faktori:

- aģentūras pamatdarbības procesi un daļa atbalsta procesu ir dokumentēti, kas ļauj izpildītājiem labāk tos izprast un sadarboties;
- aģentūrai ir pieejami rīki un informatīvās vai automatizētās sistēmas procesu izpildes atbalstam;
- aģentūrai ir pieredze iekšējo procesu normatīvā regulējuma vienkāršošanā un vērtību nepievienojošo aktivitāšu likvidēšanā;

- notiek investīcijas nozares informācijas komunikāciju tehnoloģiju (turpmāk – IKT) nomaiņā;
- ir laba sadarbība ar sadarbības partneriem un pieredze starpresoru projektu īstenošanā.

Procesu efektivitāti kavējošie faktori:

- neefektīva pakalpojumu sniegšanas procesa pārvaldība;
- trūkst objektīvi rādītāji pakalpojumu sniegšanas apjomu un kvalitātes monitoringam;
- dokumentu aprīte ir nepilnīgi elektronizēta, ir liels papīra veidā uzglabājamo pakalpojumu dokumentu apjoms;
- nepietiekama pakalpojumu procesos izmantojamo datu kvalitāte.

2.mērķis: nodrošināt izmaksu efektīvus procesus, izmantojot inovatīvas metodes un IKT atbalstu, kas ļauj darbu veikt kvalitatīvāk, ātrāk, vienkāršāk un drošāk.

Apakšmērķis	Rezultātu rādītāji	
	Esošā situācija	Sasniedzamais mērķis
2.1. Optimizēt aģentūras darbības procesu izpildi un samazināt resursu patēriņu	X ⁴	Optimizēti vismaz 10 procesi ik gadu
	Pakalpojumu sniegšanai izmantoto papīra dokumentu īpatsvars ir 55 % no kopējā procesā izmantoto dokumentu veidu skaita	Pakalpojumu sniegšanai izmantoto papīra dokumentu īpatsvars ir 10% no kopējā procesā izmantoto dokumentu veidu skaita
	Aģentūras amatu skaits no 2017. līdz 2019. gadam samazināts par 4.7 %	Aģentūras amatu skaits no 2020. līdz 2023. gadam samazināts par 2 %
Rīcības plāns		
Pasākumi	Darbības rezultāti	Izpildes termiņš
2.1.1. Pamatdarbības procesu izpildes uzlabošana	Izveidots informācijas sistēmu (turpmāk – IS) atbalsts pakalpojumu pieprasījumu sadalei un apstrādei atbilstoši nodaļu specializācijai	2020-2022
	Izveidota pakalpojumu izpildes mērījumu sistēma	2021-2022
	Nodrošināts IS atbalsts pakalpojumu izpildes monitoringam	2021

⁴ Rezultāta rādītāja mērījumi nav veikti.

2.1.2. Specializācijas ieviešana pakalpojumu procesa izpildē	Pabeigta pakalpojumu izpildes reorganizācija atbilstoši nodaļu specializācijai	2020
2.1.3. Dokumentu aprites un glabāšanas elektronizēšana	Izveidots pakalpojumu dokumentu aprites un glabāšanas risinājums SAIS	2021-2022
	Izveidots elektroniskās aprites risinājums iekšējiem pārvaldes dokumentiem	2020
	Izveidots un ieviests risinājums datu un elektronisko dokumentu glabāšanai un nodošanai valsts arhīvam	2021
2.1.4. Inovatīva pakalpojumu sniegšanas procesa modeļa izstrāde	Aprakstīti un skicēti līmenī vizualizēti pakalpojumu sniegšanas procesi nākotnē un to izpildei nepieciešamās IS arhitektūras izmaiņas	2021
2.1.5. Administratīvo procedūru vienkāršošana, balstoties uz lietotāji orientētu pieredzi	Likvidētas vērtību nepievienošas darbības procesos Izstrādāti vai aktualizēti procesu izpildi reglamentējošie dokumenti	2020-2023
2.1.6. Datu papildināšana SAIS	Reģistrēti SAIS aģentūras rīcībā esošie personu dati par darba stāžu līdz 1996. gadam	2020
2.1.7. Datu kvalitātes uzraudzības sistēmas ieviešana	Izstrādāti datu kvalitātes kontroles noteikumi	2021
	Uzsākts regulārs datu kvalitātes monitorings	2022
2.1.8. Datu apmaiņas ar Valsts ieņēmumu dienestu pilnveidošana	Ieviests datu apmaiņas risinājums, izmantojot Datu izplatīšanas tīkla kanālu	2021
Apakšmērķis	Rezultātu rādītāji	
	Esošā situācija	Sasniedzamais mērķis
2.2. Attīstīt koplietošanas IKT pakalpojumu procesus nozares iestādēm, izmantojot atjaunināto tehnoloģisko infrastruktūru	X ⁵	Nozares IKT infrastruktūras pieejamība ir 99 %
Rīcības plāns		
Pasākumi	Darbības rezultāti	Izpildes termiņš
2.2.1. IKT koplietošanas pakalpojumu definēšana	Dokumentēti un ieviesti koplietošanas IKT pakalpojumu procesi nozares iestādēm	2021
2.2.2. Koplietošanas IKT	Sagatavoti līgumi nozares koplietošanas	2021

⁵ Rezultāta rādītāja mērījumi nav veikti.

pakalpojumu sniegšanai atbilstoša tiesiskā regulējuma un organizācijas izveidošana	IKT pakalpojumu pārvaldībai Veikta Informācijas tehnoloģiju departamenta reorganizācija un nodrošināti cilvēkresursi koplietošanas IKT pakalpojumu sniegšanai	
2.2.3. IKT tehniskās drošības sistēmas izveidošana	Ieviesti IKT aizsardzības tehniskie risinājumi Ieviests IKT drošības incidentu monitorings	2021
2.2.4. Atjaunot un pilnveidot koplietošanas IKT infrastruktūru	Ieviesti labklājības nozares koplietošanas IKT infrastruktūras risinājumi Izveidots rezerves atkopšanās risinājums kritiskajiem nozares biznesa lietojumiem	2020-2022

Resursi plānoto pasākumu īstenošanai

Rīcības virzienam izvirzīto mērķu sasniegšanai plānoto pasākumu īstenošanā piedalīsies visi aģentūras nodarbinātie, pildot savus amata pienākumus, kā arī piedaloties projekta „Publisko pakalpojumu daudzkanālu piegādes tehnoloģisko risinājumu izveide Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras pakalpojumu nodrošināšanai” darba grupās.

Plānoto pasākumu īstenošanai paredzēts izmantot:

- finansējumu, kas piešķirts:
 - ERAF projektam Nr. 2.2.1.1/19/I/007 „Publisko pakalpojumu daudzkanālu piegādes tehnoloģisko risinājumu izveide Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras pakalpojumu nodrošināšanai”;
 - aģentūras darbībai speciālā budžeta 04.05.00 apakšprogrammas ietvaros;
- tehniskos resursus, kas iegādāti Labklājības ministrijas īstenotā ERAF projekta Nr. 2.2.1.1/17/I/007 „Labklājības nozares informācijas un komunikācijas tehnoloģiju centralizācija” ietvaros;
- Labklājības ministrijas īstenotā ERAF projekta Nr. 2.2.1.1/17/I/007 „Labklājības nozares informācijas un komunikācijas tehnoloģiju centralizācija” rezultātus.

III. Rīcības virziens „Cilvēkresursu attīstība”

Mērķgrupa: Aģentūras nodarbinātie.

Cilvēkresursu attīstību veicinošie:

- klientu uzticēšanās nodarbināto profesionalitātei un godīgumam;
- stabils kolektīvs, ko veido pieredzējuši ilggadīgi nodarbinātie;
- ir elastīga darba laika un attālināta darba iespējas;
- izveidotas nodarbināto pašapkalpošanās iespējas personāla procesos;
- izveidota e-apmācību vide;
- pieaugošas prasības pēc zināšanām un digitālajām prasmēm;
- atbalsts profesionālo zināšanu pilnveidošanai.

Cilvēkresursu attīstību kavējošie faktori:

- grūti piesaistīt un noturēt informācijas tehnoloģiju (turpmāk – IT) speciālistus;
- neregulāras apmācības pakalpojumu sniedzējiem;
- speciālistu maiņa apdraud zināšanu pārmantojamību;
- nemotivējoša darba vide;
- paaugstināts nodarbināto „izdegšanas” risks.

3.mērķis: Aģentūrā nodarbinātie ir profesionāli un pašmotivēti, spējīgi pielāgoties mainīgās vides izaicinājumiem.

Apakšmērķis	Rezultātu rādītāji	
	Esošā situācija	Sasniedzamais mērķis
3.1. Pilnveidot nodarbināto profesionālās zināšanas un prasmes	Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījumā 93,9 % respondentu norādīja, ka aģentūras darbinieki ir „Zinoši un profesionāli” ⁶	Nodarbināto profesionālo zināšanu vērtējums nav pasliktinājies
Rīcības plāns		
Pasākumi	Darbības rezultāti	Izpildes termiņš
3.1.1. Mācību organizēšana	Jaunie vadītāji apmācīti vadības prasmēs	2020-2023
	Vadītāji apmācīti par attālinātā darba vadīšanu un pārmaiņu vadību	
	Eksperti apmācīti par publisko pakalpojumu dizaina metodēm	
	Nodarbinātie apmācīti rakstveida komunikācijā ar klientiem	
	Nodarbinātie apmācīti atbilstoši nodaļas pakalpojumu specializācijai	
	IT speciālisti apmācīti par nozares IKT koplietošanas pakalpojumu sniegšanu	
	Nodarbinātie apmācīti par procesu izpildē izmantojamiem digitālajiem rīkiem	
3.1.2. Apmācību modeļa pilnveidošana	Palielināts attālināto tiešsaistes iekšējo mācību skaits	2021-2023
	Nodrošināts laiks regulārām pašmācībām e-vidē	2021-2023
	Pilnveidota jauno darbinieku mentoringa programma	2020
3.1.3. Zināšanu nodošanas un karjeras pēctecības plānošana	Noteikti nodarbināto pēctecības principi Identificēti „atslēgas amati” un tiem nepieciešamās zināšanas	2021
	“Atslēgas” amatos nodarbinātajiem ir sagatavoti iespējamie aizvietotāji	2021-2023

⁶ Datu avots: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības ikgadējais pētījums, ko 2019. gada septembrī veikusi Valsts kanceleja sadarbībā ar pētījumu centru „SKDS” <http://petijumi.mk.gov.lv/node/3226>.

Apakšmērķis	Rezultātu rādītāji	
	Esošā situācija	Sasniedzamais mērķis
3.2. Veicināt nodarbināto pašmotivāciju un noturēšanu	X ⁷	2023. gadā vismaz 70 % nodarbināto jūtas motivēti un iesaistīti
	2019. gadā personāla mainība bija 9.6 %	2023. gadā personāla mainība ir samazinājusies
Rīcības plāns		
Pasākumi	Darbības rezultāti	Izpildes termiņš
3.2.1. Darba funkcionālās vides uzlabošana	Izveidoti mūsdienīgi klientu apkalpošanas centri Rīgā un Ventspilī Izveidotas specializētas darba vietas klientu ar dzirdes problēmām apkalpošanai Rīgā	2021-2023
3.2.2. Elastīga darba iespēju nodrošināšana	30 % nodarbināto nodrošināta iespēja strādāt attālināti	2020
	Iekārtots kopdarba birojs ar nefiksētām darba vietām, un optimizēts piekļuves informācijas sistēmām risinājums daļēji attālināti un pastāvīgi attālināti nodarbinātajiem	2021
	Optimizēts piekļuves informācijas sistēmām tehniskais risinājums attālināti nodarbinātajiem	2021-2023
3.2.3. Aģentūras vērtību iedzīvināšana	Nodarbinātie iesaistās pārmaiņu īstenošanā, piedaloties darba un projektu grupās	2020-2023
	Ieviesta uz iestādes vērtībām balstīta personāla atlase	2021
	Nodrošināta visu līmeņu vadītāju iesaiste un atbildība vērtību iedzīvināšanas un pārmaiņu vadības procesos	2020-2023
Apakšmērķis	Rezultātu rādītāji	
	Esošā situācija	Sasniedzamais mērķis
3.3. Palielināt konkurētspēju aģentūras darbībai nepieciešamo speciālistu un vadītāju piesaistē	2019. gadā 21 % amatu konkursu beidzās bez rezultāta	Samazināties konkursu, kas beidzas bez rezultāta, īpatsvars
Rīcības plāns		
Pasākumi	Darbības rezultāti	Izpildes termiņš
3.3.1. Nodarbinātības organizēšana, ievērojot	Vakanto amatu darba vietas izvietotas, ievērojot amata pretendentu teritoriālo	2020-2023

⁷ Rezultāta rādītāja mērījumi nav veikti.

potenciālo nodarbināto teritoriālo pieejamību	pieejamību	
3.3.2. Iestādes popularizēšana	Dalība valsts pārvaldes organizētajos publicitātes pasākumos	2020-2023
3.3.3. Personāla atlases metožu pilnveidošana	Jaunu darbinieku piesaiste augstskolu prakses programmu ietvaros	2021

Resursi plānoto pasākumu īstenošanai

Rīcības virzienam izvirzīto mērķu sasniegšanā nozīmīgākā loma būs visu līmeņu vadītājiem kā aģentūras vērtību iedzīvinātājiem, bet iesaistīti tiks visi aģentūras nodarbinātie, pildot savus darba pienākumus, mācoties, pilnveidojot prasmes un sadarbojoties ikdienas darba procesos.

Mērķu sasniegšanai paredzēts izmantot aģentūras darbībai 04.05.00 apakšprogrammas ietvaros piešķirto speciālā budžeta finansējumu.

Direktore

I.Šmitiņa

Dokuments parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu