



Projekts "Vienota kontaktu centra platforma operatīvo dienestu darba atbalstam un publisko pakalpojumu piegādei"

Statuss: Īstenošanā

Publicēts: 03.06.2020.

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, Valsts policiju, Valsts robežsardzi un Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu 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 30 mēnešu laikā.

Laika periodā līdz 01.06.2019. projektā īstenotas šādas darbības un uzsāktas šādas aktivitātes:

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. Tiek turpināta sadarbība nepieciešamo jautājumu risināšanā ar CFLA un VARAM.

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

aktivitāte "Zvanu centra tehniskās infrastruktūras un licenču iegāde, uzstādīšana, programmēšana, konfigurēšana, integrēšana un ieviešana ekspluatācijā" – aktivitātes ietvaros sagatavota dokumentācija EIS iepirkumam. Veikti pasākumi, lai saskaņā ar detalizētajā projekta aprakstā un projekta iesniegumā noteikto iegūtu NMPD izmantotās "NMP dispečerizācijas risinājums Emy" kopiju.

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 plānotas 6 dažādu tematiku mācības administratoriem, lai nodrošinātu VKCP ieviešanu un uzturēšanu.

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: Raimonds Kokarevičs Tālrunis: 67208581

e-pasts: raimonds.kokarevics@ic.iem.gov.lv

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