



Valsts policija

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

Statuss: Īstenošanā
Publicēts: 02.07.2020.
Atjaunināts: 05.09.2022.

Eiropas Reģionālās attīstības fonds
(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

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

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 28.maijā 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 54 mēnešu laikā no tā uzsākšanas, t.i., līdz līdz 2022.gada 27.novembrim (skat. 23.03.2021. MK rīkojums Nr. 184).

Laika periodā līdz 30.07.2022. 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, 3.,4.,5., 6., 8. Noslēgti sadarbības līgumi ar VP, VUGD, VRS un NMPD. Ar MK rīkojumu Nr.184 (23.03.2021.) veikti grozījumi un precizējumi projekta aktivitātēs, to saturā, kā arī pagarināts projekta īstenošanas laiks līdz 54 mēnešiem. Aktivitātes ietvaros ir nodrošināta iepirkumu un projektam nepieciešamo piegāžu organizēšana, partneru un izpildītāju darbu koordinēšana un organizēšana.

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

aktivitāte "Zvanu centra tehniskās infrastruktūras un licenču iegāde, uzstādīšana, programmēšana, konfigurēšana, integrēšana un ieviešana ekspluatācijā" – aktivitātes ietvaros ir iegādātas licences un tehniskās iekārtas telefonijas un komunikācijas risinājumam, ieviests telefonijas risinājums. Sagatavotas 112 zvanu centru operatoru testa darba vietas, iegādāts darba vietu aprīkojums, veikta telefonijas un komunikācijas risinājuma darbības pielāgošana un testēšana.

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 8 dažādu tematiku mācības administratoriem, lai nodrošinātu Vienotās kontaktu centra platformas (turpmāk- VKCP) ieviešanu un uzturēšanu.

aktivitāte "Operatīvo dienestu resursu vadības tehnoloģiskā moduļa programmnodrošinājuma izstrāde, uzraudzība (ieviešanas kvalitātes kontrole) un testēšana" – saskaņā ar vispārīgo vienošanos par VKCP izstrādi un uzturēšanu uz 4 gadiem, kas noslēgta starp Informācijas centru un SIA "Meditec", izstrādi paredzēts veikt 6 posmos.

Šobrīd izstrāde veikta 5 posmos (uz 31.07.2022. notiek 5.posma piegādes akcepttestēšana), kuru ietvaros izstrādāti šādi funkcionālie apgabali:

iOS operētājsistēmai pielāgota 112 mobilā lietotne; Androidoperētājsistēmai pielāgota 112 mobilā lietotne; izstrādāta 112

tīmekļvietne; izstrādāta 112 tīmekļvietnes un mobilo lietotņu satura vadības sistēma; izstrādāta maršrutēšanas (navigācijas) lietotne operatīvajiem dienestiem;

Turpinās aktīvs darbs pie šādu funkcionālo apgabalu izstrādes: VKCP darbvirsma lietotne (t.sk. dinamisko zvanu plānu izstrāde, SPA); VKCP Android lietotne; Integrētā ģeogrāfiskās informācijas sistēma (IGIS), t.sk. IGIS Android lietotne; integrācijas ar ārējiem un IeM iekšējām informācijas sistēmām un reģistriem. Ir noslēgta vienošanās par 112 un VKCP mobilo un darbvirsma lietotņu drošības un veiktspējas testēšanu.

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

Kontaktpersona:

Projekta vadītājs: IeM IC PAVN vadītājs Vladimirs Rojenko

e-pasts: vladimirs.rojenko@ic.iem.gov.lv

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