



# Apbalvošanas ceremonija



NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA  
Eiropas Reģionālās  
attīstības fonds

ĪEGULDIJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

Mana  
Latvija.lv  
Dari digitāli!

# Latvijas e-indekss 2019: Latvijas valsts iestāžu e-indeksta rezultāti

**Gatis Ozols**

VARAM Publisko pakalpojumu departamenta vadītāja vietnieks

13.12.2019.



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA  
Eiropas Reģionālās  
attīstības fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



Mana  
Latvija.lv  
Dari digitāli!

# Kas ir e-indekss?

## Jaunu un esošo digitālo izaicinājumu ieviešana un pieņemšana

- Efektīvai darba organizācijai
- Jaunu pakalpojumu sniegšanai

**Labākie piemēri, no kuriem iedvesmoties**

**Optimālas idejas turpmākai pilnveidei un attīstībai**

- Pārskata dati un situācija kopvērtējumā
- Prioritārie pasākumi un ieteikumi pilnveidei

# E-INDEKSA DIMENSIJAS



# GALVENIE REZULTĀTI

e-indekss **2019**





# PAKALPOJUMU NODROŠINĀŠANA

**Efektivitāte**

**Lietojamība**

**Popularizēšana**

## LABĀKIE REZULTĀTI

### VALSTS IESTĀDES

Valsts zemes dienests  
Valsts valodas centrs  
PMLP

### MINISTRIJAS

LM  
VARAM  
ZM

### PAŠVALDĪBAS

Apes novada pašvaldība  
Valkas novada dome  
Balvu novada dome

# TIEŠĀS PĀRVALDES IESTĀŽU UN PAŠVALDĪBU SNIEGTIE PAKALPOJUMI, 2018

## Pakalpojumu gadījumi



210 000

Pakalpojumu gadījumi



Pa pastu

0,7%



Klātienē

16,6%



Pa telefonu

9,2%



Elektroniski

73,6%



TIEŠĀS PĀRVALDES IESTĀDES



PAŠVALDĪBAS



# KLIENTU APKALPOŠANA UN ATBALSTS

**Klientu  
Apkalpošanas  
pārvaldība**

**Klientu  
atbalsta  
nodrošināšana**

## LABĀKIE REZULTĀTI

### VALSTS IESTĀDES

Centrālā Finanšu un Līgumu Aģentūra  
Lauku atbalsta dienests  
CSDD

### MINISTRIJAS

Tieslietu ministrija  
Izglītības un zinātnes ministrija  
VARAM

### PAŠVALDĪBAS

Siguldas novada pašvaldība  
Aizkraukles novada pašvaldība  
Rēzeknes pilsētas dome



# KLIENTU APKALPOŠANAS KVALITĀTE

Iestādes, kuras veic klientu apmierinātības mērījumus

54%

Tiešās pārvaldes  
iestādes

40%

Pašvaldības

## Proaktīvie risinājumi

Atgādinājumi par iespējām  
un pienākumiem



Paziņojumi par pakalpojumiem,  
iestājoties dzīves situācijai



Klientam tiek piedāvāts apstiprināt  
iestādes sagatavotu pakalpojuma  
pieteikumu



# PLAŠA ATBALSTA PIEEJAMĪBA E-PAKALPOJUMU IZMANTOŠANĀ

Brīvpieejas dators  
klientu apkalpošanas  
centros



Pašvaldībās **85%**

Iestādēs **54%**



Darbinieks, kurš var  
sniegt praktisku  
palīdzību?

**86%**

**67%**



# ATVĒRTO DATU PIEEJAMĪBA

**Tehniskā  
ērtība**

**Pieejamība**

**Saņemšanas  
ērtums**

**Izmantošanas  
veicināšana**

## LABĀKIE REZULTĀTI

### VALSTS IESTĀDES

Zāļu valsts aģentūra  
LAD  
CFLA

### MINISTRIJAS

Finanšu ministrija  
Tieslietu ministrija  
VARAM

### PAŠVALDĪBAS

Rēzeknes novada dome  
Rojas novada pašvaldība  
Salacgrīvas novada pašvaldība

# AKTĪVA ATVĒRTO DATU PIEEJAMĪBA



**49%**

**Ministrijas - iestāžu  
2019**



**13%**

**Pašvaldību  
2019**



Ceļu satiksmes negadījumu punktu karte



2019. gada valsts budžets



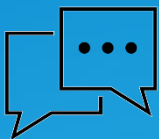
Valsts Ceļu Tīkls



Blīvi apdzīvotas teritorijas (statistika)



Ambulatoro pakalpojumu gaidīšanas rindas



# SAZIŅA AR SABIEDRĪBU UN LĪDZDALĪBA

**Sociālie  
tīkli**

**Lietojamība**

**E-līdzdalība**

**Pieklū-  
samība**

**Mobilais  
atbalsts**

## LABĀKIE REZULTĀTI

### VALSTS IESTĀDES

CSDD  
Zāļu valsts aģentūra  
Latvijas antidopinga birojs

### MINISTRIJAS

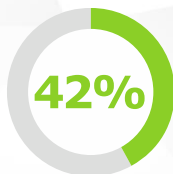
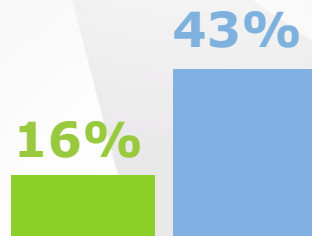
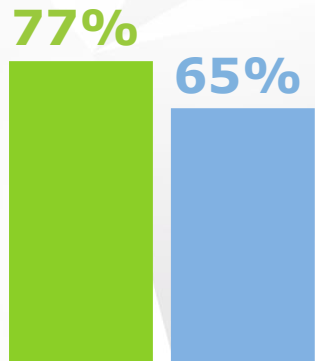
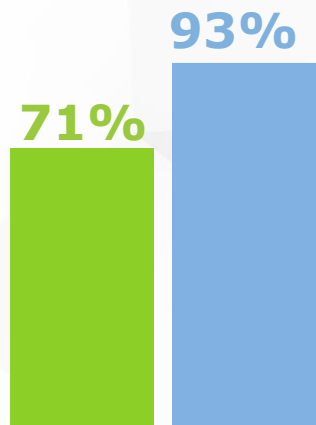
Kultūras Ministrija  
Finanšu ministrija  
Ekonomikas ministrija

### PAŠVALDĪBAS

Liepāja  
Carnikava  
Alūksne

# AKTĪVA KLĀTESAMĪBA POPULĀRĀKAJĀS SOCIĀLO TĪKLU PLATFORMĀS, 2019

● TIEŠĀS PĀRVALDES IESTĀDES ● PAŠVALDĪBAS



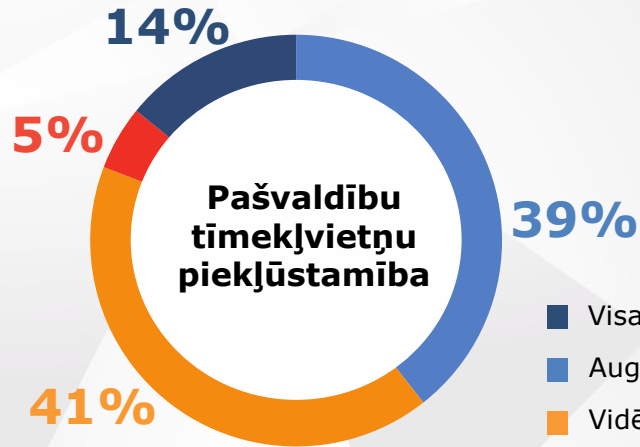
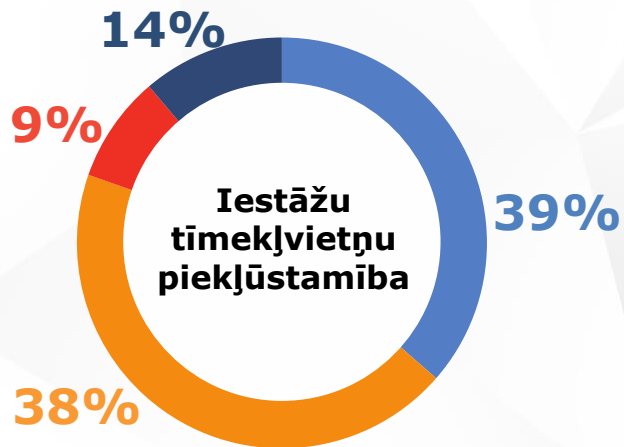
2018.g.



2019.g.

TIEŠĀS PĀRVALDES IESTĀDES  
ATBILDI FACEBOOK SNIEDZ STUNDAS LAIKĀ

# TĪMEKĻVIETŅU PIEKĻŪSTAMĪBA



- Visaugstākā atbilstība
- Augsta atbilstība
- Vidēja atbilstība
- Zema atbilstība



**39%**  
draudzīgas mobilām  
ierīcēm



**51%**  
draudzīgas mobilām  
ierīcēm



# IESTĀDES IEKŠĒJIE PROCESI UN STARPIESTĀŽU SADARBĪBA/IEKŠĒJO PROCESU EFEKTIVITĀTE

**Dokumentu  
aprites  
elektronizācija**

**Komunikācija  
ar  
darbiniekiem**

**IKT prasmju  
pilnveide**

## LABĀKIE REZULTĀTI

### VALSTS IESTĀDES

CSP  
LAD  
CFLA

### MINISTRIJAS

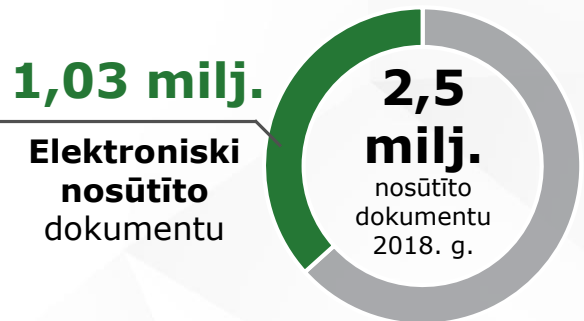
Izglītības un zinātnes ministrija  
Ekonomikas ministrija  
Kultūras ministrija

### PAŠVALDĪBAS

Alojas novada pašvaldība  
Cēsu novada pašvaldība  
Daugavpils novada pašvaldība



# TURPINA PIEAUGT ELEKTRONISKO DOKUMENTU ĪPATSVARŠ



Valsts iestādēs



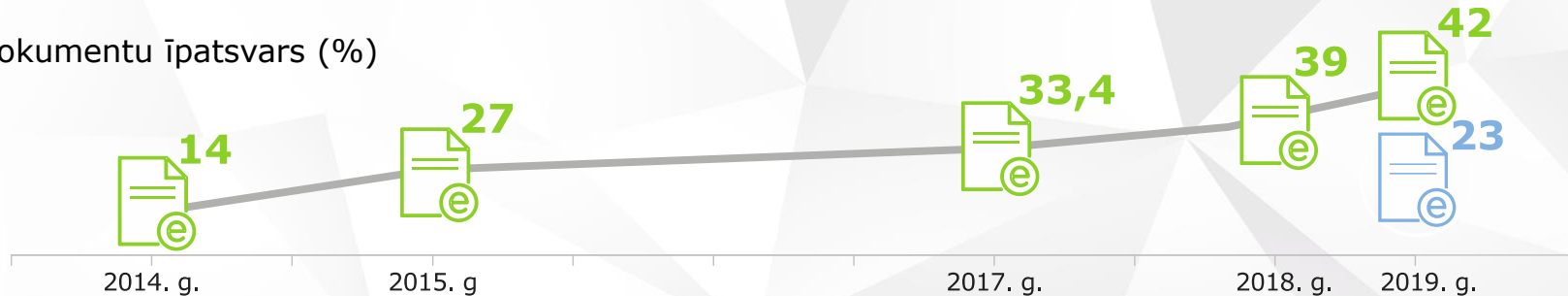
Ministriņās



Pašvaldības



E-dokumentu īpatsvars (%)



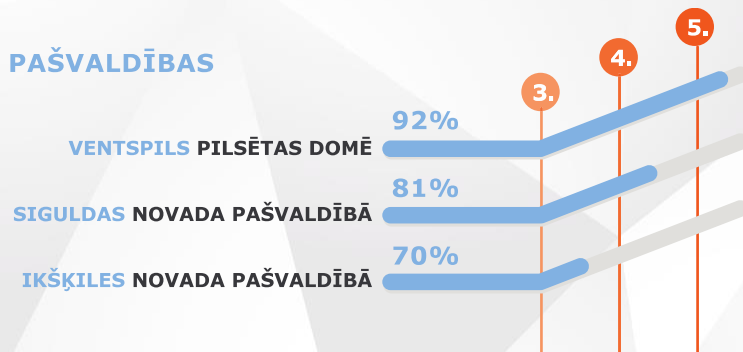
# DIGITALIZĀCIJAS LĪDERI

## TIEŠĀS PĀRVALDES IESTĀDES



● brieduma līmenis

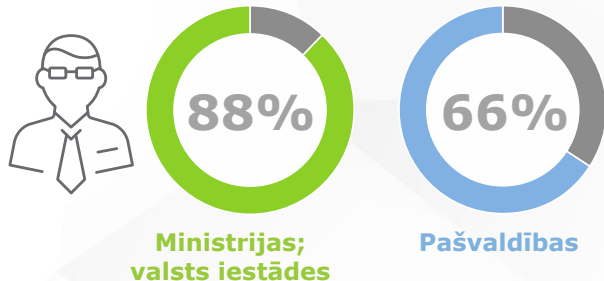
## PAŠVALDĪBAS





# SARAKSTES DOKUMENTI ELEKTRONIZĒTI VAIRĀK NEKĀ PERSONĀLA DOKUMENTI

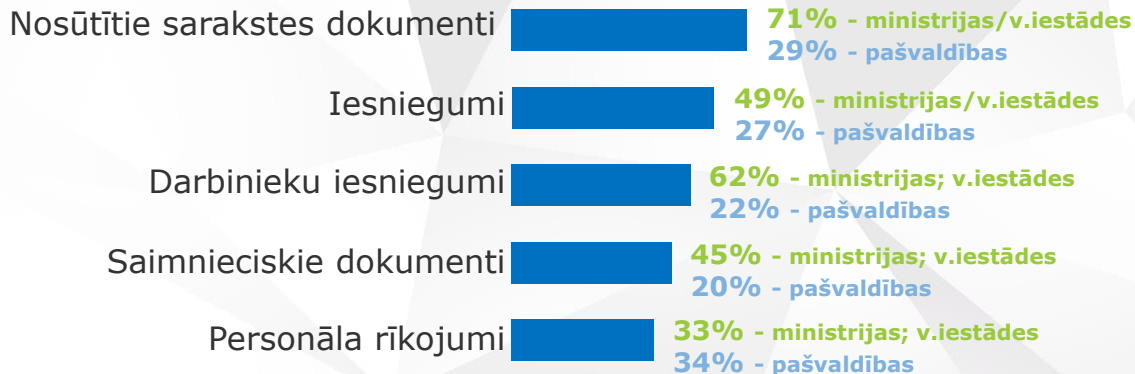
## Izmanto personālvadības sistēmas



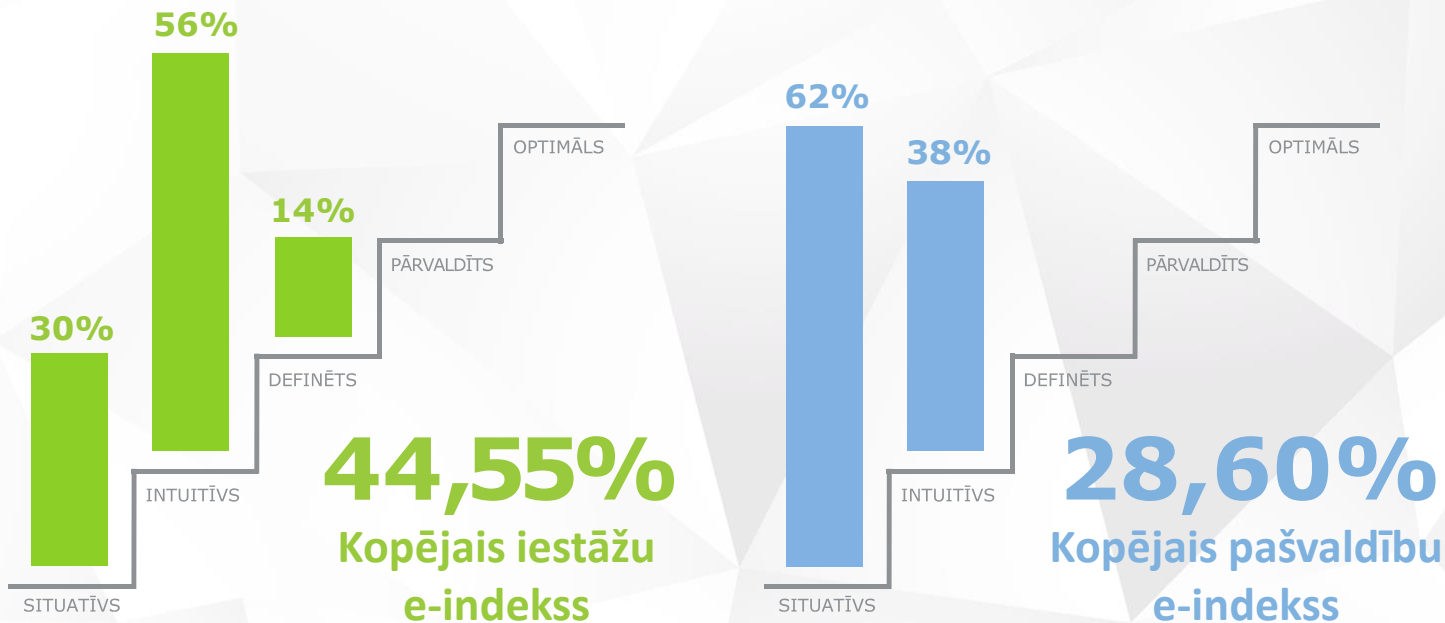
## Izmanto Dokumentu vadības sistēmas



## Dokumentu apstrādes elektronizācija iestādēs



# VALSTS PĀRVALDES DIGITĀLAIS BRIEDUMS



# LATVIJAS e·INDEKSS

## E-indeksā iekļauto iestāžu kopsavilkums

2017

2018

Kopējais e-indeks

36,10

e-indeks ministrijās

33,06

e-indeks iestādēs

36,58

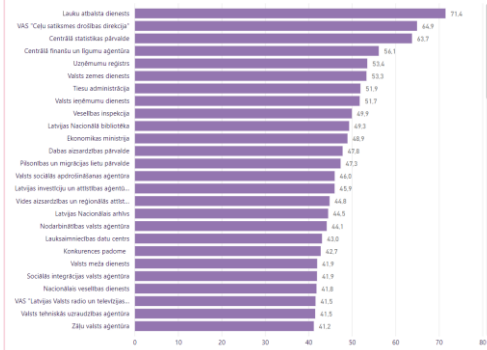
iestāde

Ministrija

Statuss	Iestāžu skaits	%GT Iestāžu skaits
Iekļauts indeksā	90	84,91%
Nav iekļauts indeksā	16	15,09%
<b>Kopā</b>	<b>106</b>	<b>100,00%</b>

\* Līdzam, ņemt vērā, ka 2017. gada e-indeksa pētījuma dati šī gada modelī ir pārēkšnāti, izmantojot atjaunoto metodoloģiju, tādēļ tie var atšķirties no 2017. gada atskaites

E-indeks iestādēs (\* tikai indeksā iekļautās iestādes)



NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA  
Eiropas Reģionālās  
attīstības fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



KANTAR  
TNS

jaunrades  
laboratorija

## Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings

Valsts iestāžu vērtējums un valsts iestāžu e-indeks

Aprakstošā atskaite

Iepirkuma identifikācijas numurs VARAM 2017/4

2018. gada 17. oktobris

data.gov.lv

[mana.latvija.lv/e-indeks](http://mana.latvija.lv/e-indeks)

# PALDIES!



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA  
Eiropas Reģionālās  
attīstības fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



Mana  
Latvija.lv  
Dari digitāli!



# Apbalvošanas ceremonija



NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA  
Eiropas Reģionālās  
attīstības fonds

ĪEGULDIJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

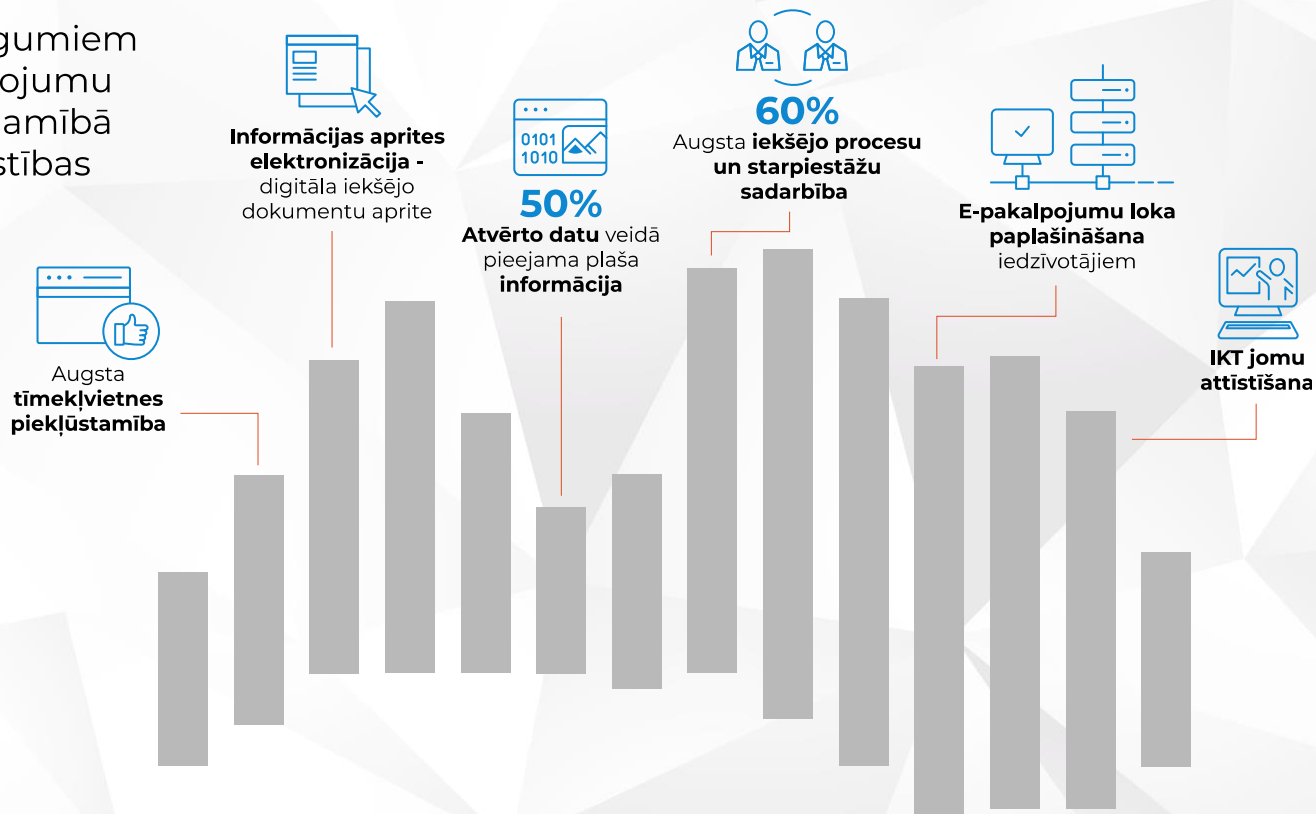
Mana  
Latvija.lv  
Dari digitāli!



# Ozolnieku novada pašvaldība

## Atzinība -

Par augstiem sasniegumiem Latvijas valsts pakalpojumu digitalizācijā un pieejamībā novadu nozīmes attīstības centru grupā



# Siguldas novada pašvaldība


## Atzinība -

Par augstiem sasniegumiem Latvijas valsts pakalpojumu digitalizācijā un pieejamībā reģionālās nozīmes attīstības centru grupā

  
**81%**  
Augsta **iekšējo procesu un starpiestāžu sadarbības elektronizācija**

  
**29**  
pieejami **e-pakalpojumi portālā e-sigulda.lv**

  
**79%**  
Augstākais rādītājs **klientu apkalpošanas jomā**; ieviests **klientu apkalpošanas standarts**

  
E-digitālo risinājumu izmantošana: **dokumentu vadības sistēma Namejs, finanšu un personāla vadības sistēma Horizon**

  
**50%**  
Atvērto datu veidā pieejama plaša **informācija**

  
Aktuāli piedāvājumi **Siguldas mobilajā lietotnē**

  
IT **atbalsta dienests**



# Ventspils pilsētas pašvaldība


## Atzinība -

Par augstiem sasniegumiem Latvijas valsts pakalpojumu digitalizācijā un pieejamībā nacionālas nozīmes attīstības centru grupā


 Attīstīta **dokumentu elektroniskā aprites vide un IKT infrastruktūras**

 **Oficiālās e-adreses ieviešana visās iestādēs un saistītajās kapitālsabiedrībās**

 **E-adreses pārlūka izveide un ieviešana vairāk nekā 1000 valsts un pašvaldību institūcijās**

  
**51%**  
Augsts pašvaldības iekšējo procesu **efektivitātes rādītājs – brieduma līmenis**

  
Nozīmīgs pakalpojumu **pieņemumu un izsniegšanas gadījumu īpatsvars**

  
**50%**  
**Atvērto datu** veidā pieejama plaša **informācija**



# Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra

## Atzinība -

Par nozīmīgu ieguldījumu Latvijas valsts pakalpojumu digitalizācijā un pieejamībā valsts iestāžu grupā



Pilnveidoti **elektronisko pakalpojumu sniegšanas iekšējie procesi**



**69%**

Plaša **atvērto datu pieejamība**



**79%**

Augsta **iekšējo procesu un starpiestāžu sadarbība**



**72%**

Attīstīti **klientu apkalpošanas un atbalsta jautājumi**



**76%**

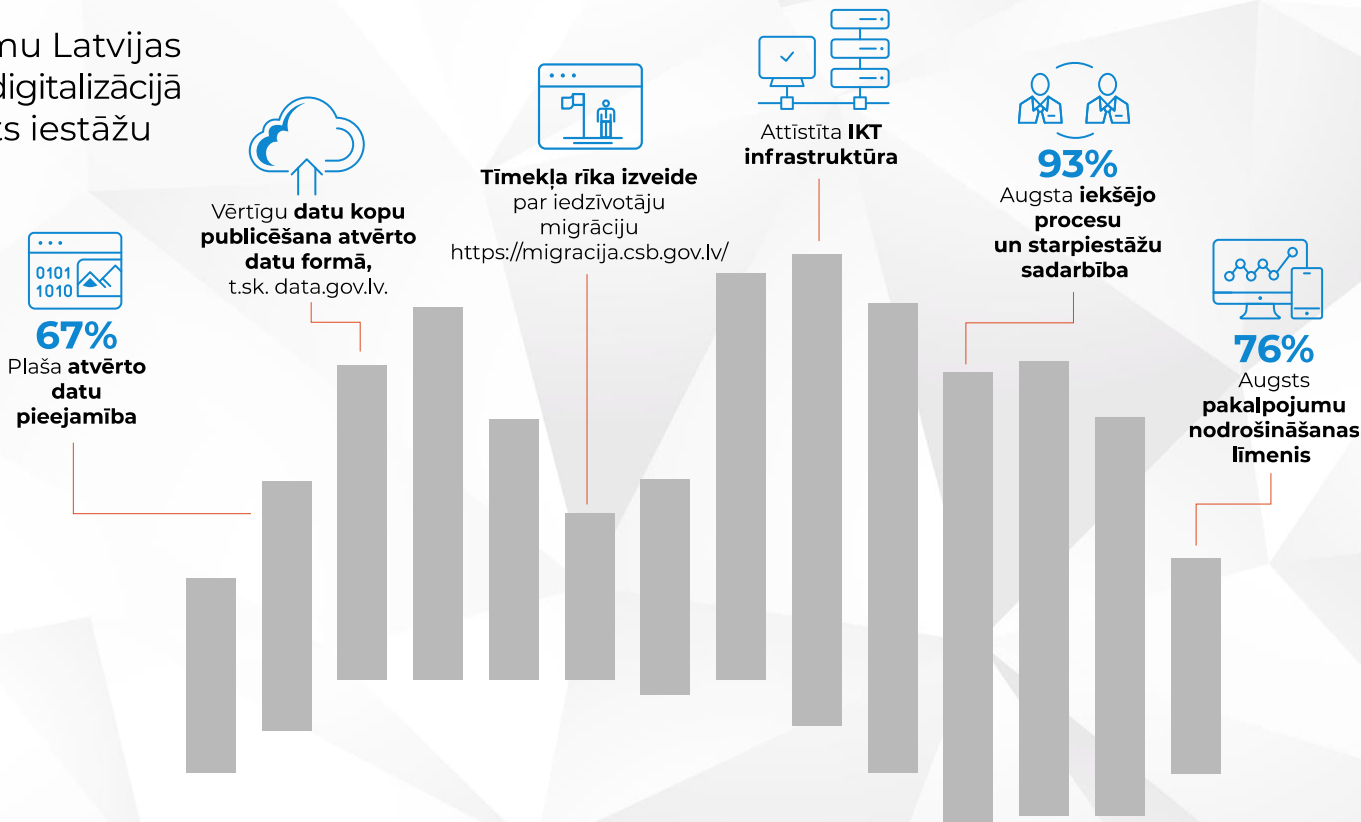
Augsts **pakalpojumu nodrošināšanas līmenis**



# Centrālā statistikas pārvalde

## Atzinība -

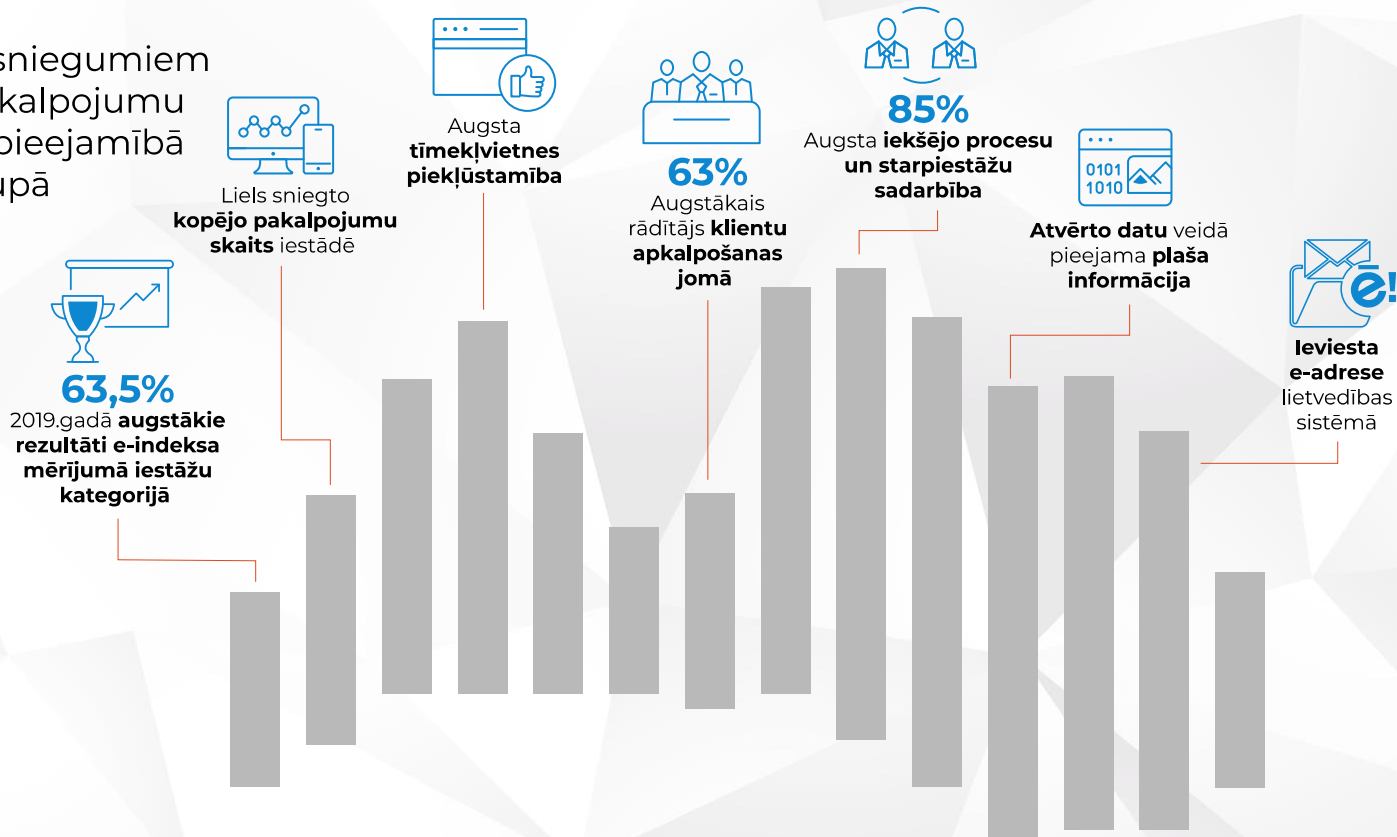
Par izcilu ieguldījumu Latvijas valsts pakalpojumu digitalizācijā un pieejamībā valsts iestāžu grupā



# Valsts zemes dienests

## Atzinība -

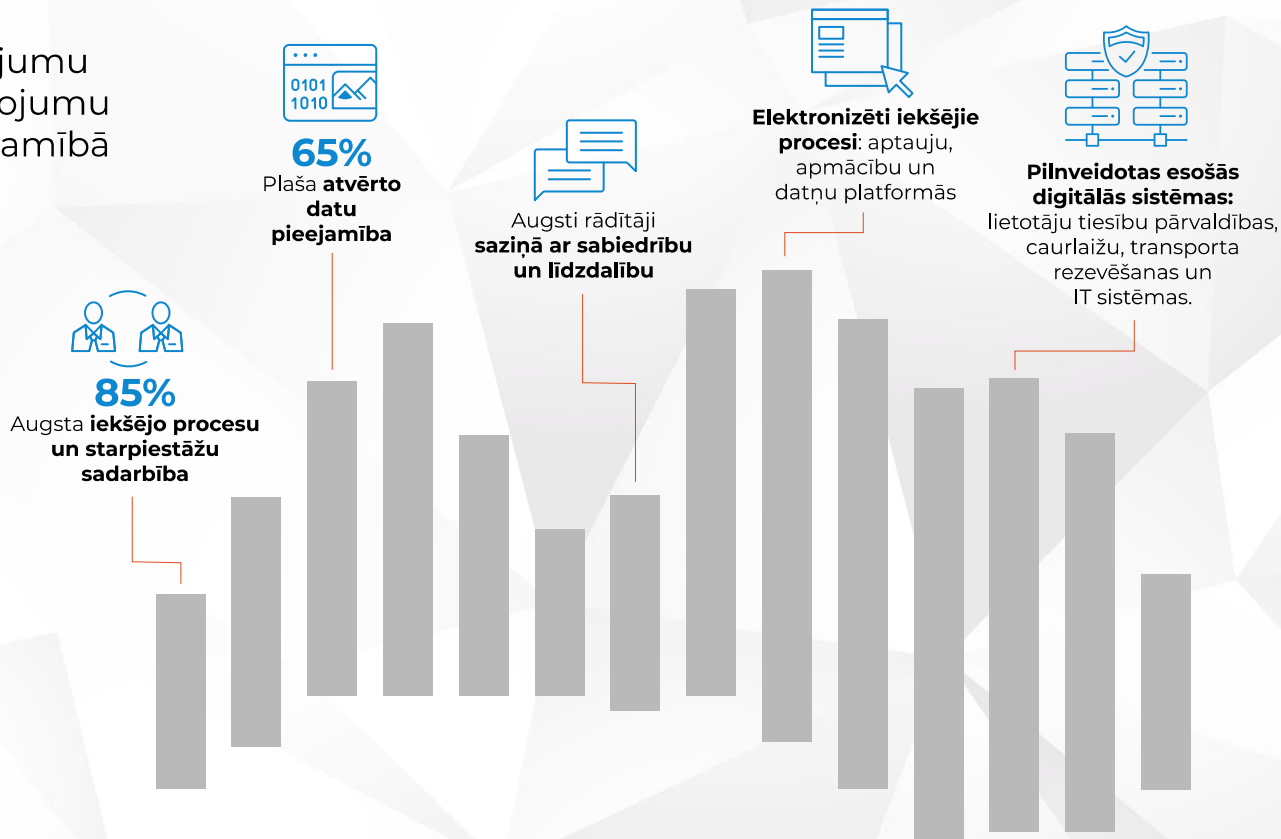
Par augstiem sasniegumiem Latvijas valsts pakalpojumu digitalizācijā un pieejamībā valsts iestāžu grupā



# Finanšu ministrija

## Atzinība -

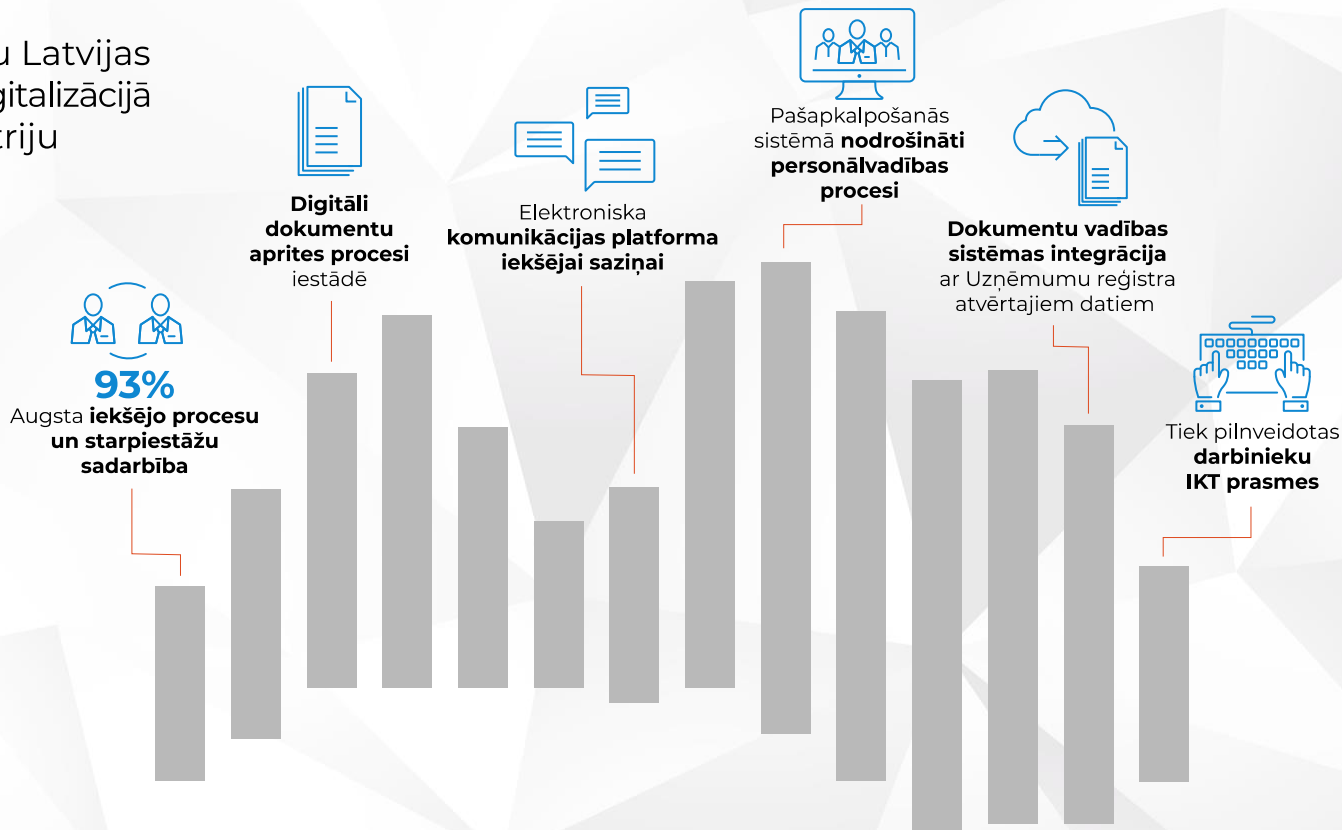
Par nozīmīgu ieguldījumu Latvijas valsts pakalpojumu digitalizācijā un pieejamībā ministriju grupā



# Izglītības un zinātnes ministrija

## Atzinība -

Par izcilu ieguldījumu Latvijas valsts pakalpojumu digitalizācijā un pieejamībā ministriju grupā

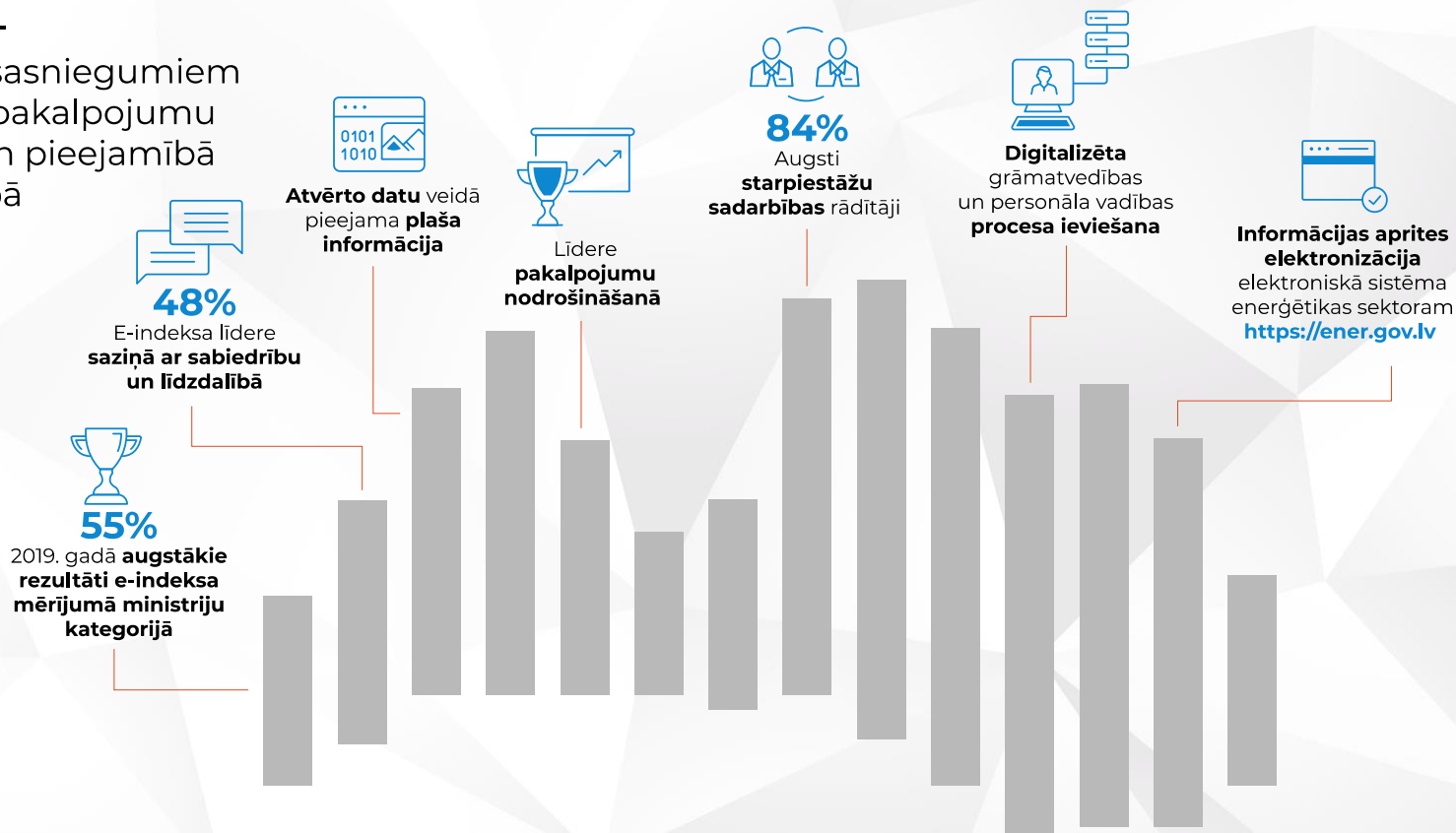




# Ekonomikas ministrija

## Atzinība -

Par augstiem sasniegumiem Latvijas valsts pakalpojumu digitalizācijā un pieejamībā ministriju grupā



**48%**

E-indeksa lidere saziņā ar sabiedrību un līdzdalībā



**55%**

2019. gadā augstākie rezultāti e-indeksa mērījumā ministriju kategorijā



Atvērto datu veidā pieejama **plaša informācija**



Lidere **pakalpojumu nodrošināšanā**



**84%**

Augsti **starpiestāžu sadarbības** rādītāji



**Digitalizēta** grāmatvedības un personāla vadības **procesa ieviešana**



**Informācijas aprites elektronizācija** elektroniskā sistēma enerģētikas sektoram <https://ener.gov.lv>



# Apbalvošanas ceremonija



NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA  
Eiropas Reģionālās  
attīstības fonds

ĪEGULDIJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

Mana  
Latvija.lv  
Dari digitāli!