

## FAKTU LAPA: Latvijas valsts iestāžu e-indeksss 2018

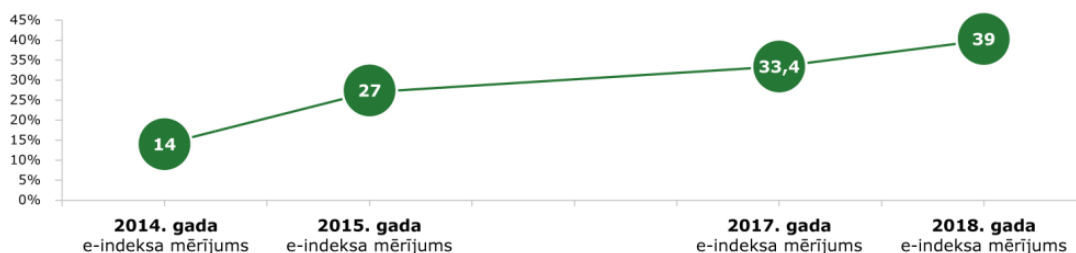
E-indeksa vērtējumu veido **pašvērtējuma anketas**, **ekspertu vērtējums** un **automātisko vērtējumu anketas**. E-indeksā piedalījās 92 iestādes.

### Rezultāti

#### Dokumenti\* (e-dokumentu skaits turpina pieaugt)

- ✓ Kopējais nosūtīto un saņemto dokumentu skaits ministrijās un iestādēs – 4,61 milj. dokumentu. No tiem elektroniski – 1,82 miljoni.

E-dokumentu īpatsvara (elektronisko dokumentu daļa starp visiem dokumentiem) pieaugums e-indeksa mērījumu periodā:



**Iestādes, kurās elektronisko dokumentu īpatsvars pārsniedz 85%** - Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests, Pārresoru koordinācijas centrs, Maksātspējas administrācija, Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija.

#### Pakalpojumi\*

- ✓ Iestādes kopā norādījušas uz 157 miljoniem pakalpojumu pieteikumu un 156 miljoniem rezultātu saņemšanas gadījumiem 2017. gadā.
- ✓ Vidējais valsts pārvaldes pakalpojumu elektronizācijas līmenis (e-pakalpojumu īpatsvars no visiem pakalpojumiem) ir 43,7 %.
- ✓ Iedzīvotāju primāri pakalpojumiem piesakās elektroniski (56%), otrs populārākais kanāls ir pieteikšanās klātienē (15,8 %, kas ir par 14,1 % mazāk nekā 2016. gadā).
- ✓ Pakalpojumu elektronizācijas līmenis virs 95% ir Iepirkumu uzraudzības birojam, Iekšlietu ministrijas Informācijas centram, Dabas aizsardzības pārvaldei un Tiesu administrācijai.
- ✓ Populārākie pieteikti un saņemtie e-pakalpojumi 2017. gadā:
  - ✓ IM Informācijas centrs "Ziņu sniegšana tiešsaistē no valsts IS "Sodu reģistrs" un "Integrētā iekšlietu IS"
  - ✓ VID "paziņojums par fiziskajām personām izmaksājamām summām"
  - ✓ NVA "NVA CV/Vakanču portāls"
  - ✓ IUB "Informācija par publiskajiem iepirkumiem"
  - ✓ CSP "Oficiālā statistika"

\*Dati par 2017. gadu

#### Iestāžu tīmekļa vietņu atbilstība un sociālie tīkli

- ✓ Teju puse (48%) no vērtētajām tīmekļa vietnēm uzrādījušas augstu vai vidēji augstu atbilstību starptautiskajam tīmekļa pieejamības standartam (WCAG 2.0 AA līmenim), kas raksturo to draudzīgumu cilvēkiem ar īpašām vajadzībām.
- ✓ Iestādes ar visaugstāko tīmekļa vietnes atbilstību ir VAS "Elektroniskie sakari", Izglītības kvalitātes valsts dienests, Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde, VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija", Valsts darba inspekcija, Valsts izglītības satura centrs, Valsts

kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija, Valsts tiesu ekspertīžu birojs, Valsts zemes dienests.

- ✓ Ievērojami pieaugusi iestāžu klātesamība populārākajos sociālajos tīklos, it īpaši *Facebook* (2017. gadā 38% iestāžu, 2018. gadā – 65%)
- ✓ Aptuveni 90% no iestādēm ar *Facebook* kontu, veic regulāru satura atjaunošanu

#### Atvērtie dati

- ✓ Valsts Atvērto datu portālā data.gov.lv pieejamas 147 datu kopas
- ✓ Iestādes arvien aktīvāk atver datus un veicina to izmantošanu (50% iestāžu pieejamas atvērto datu kopas, 2017. gadā - 38%)
- ✓ Teju puse (45%) iestāžu norāda uz ieguvumiem no atvērto datu aktivitātēm 2018. gada laikā:
  - ✓ Brīvi pieejama informācija pētniekiem un studentiem
  - ✓ Sabiedrības informētības un izpratnes veicināšana
  - ✓ Publikācijām masu medijos
  - ✓ Datu atspoguļošanas kultūras veicināšanu

#### Pieaugošs fokuss uz lietotājiem un pakalpojumu kvalitāti

- ✓ Proaktīvi risinājumi pakalpojumu sniegšanas jomā:
  - ✓ Atgādinājums tālrunī vai e-pastā – 41%
  - ✓ Paziņošana par pakalpojumiem, kas saistīti ar dzīves situāciju – 20%
  - ✓ Atgādinājumi iestādes pašapkalpošanās vietnē – 11%
- ✓ Iestādēs, kurās ir klientu apkalpošanas centri:
  - ✓ 85% iestāžu ir darbinieki, kuri sniedz praktisku palīdzību iestādes e-pakalpojumu izmantošanai
  - ✓ 36% iestāžu ir pieejams dators ar iespēju klientiem pieteikt/saņemt e-pakalpojumus

## REZULTĀTU PĀRSKATS: VALSTS IESTĀŽU E-INDEKSS 2018

### E-INDEKSA APRĒĶINĀŠANAS METODIKA

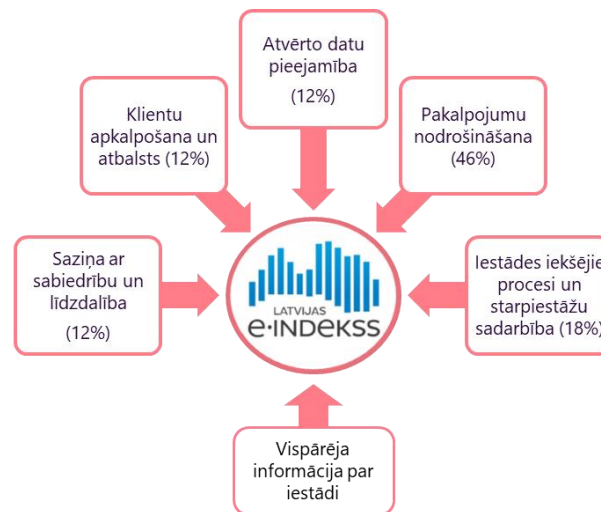
Latvijas e-indekss mērījumi pirmo reizi iegūti 2014. gadā, otro reizi – 2015. gadā, trešo reizi – 2017. gadā.

E-indekss metodika paredz izveidot objektīvus un salīdzināmus kritērijus, lai novērtētu e-pārvaldes principu ieviešanu valsts iestāžu darbā.

E-indekss mērķis ir aprēķināt un parādīt e-pārvaldes efektivitāti valsts institūcijās. Ar e-indekss palīdzību iespējams:

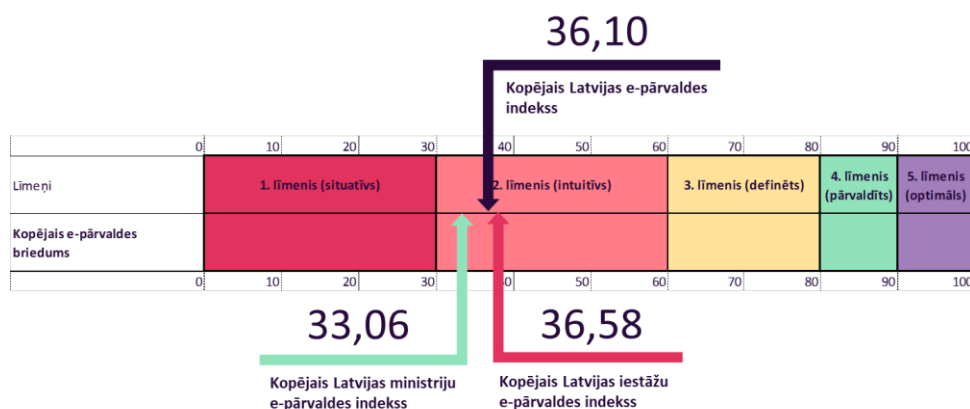
- ✓ apzināt veiksmīgākās iestādes efektīvas e-pārvaldes principu īstenošanā;
- ✓ identificēt kritiskos punktus un uzlabojamos faktorus iestāžu darbā;
- ✓ novērtēt e-pārvaldes principu ieviešanas progresu;
- ✓ izstrādāt rīcības plānu, kas ļauj sasniegt valstij izvirzītos mērķus kopumā, kā arī veicināt Latvijas vietas paaugstināšanu starptautiskajos reitingos un pētījumos.

### Valsts iestāžu e-indekss struktūra:



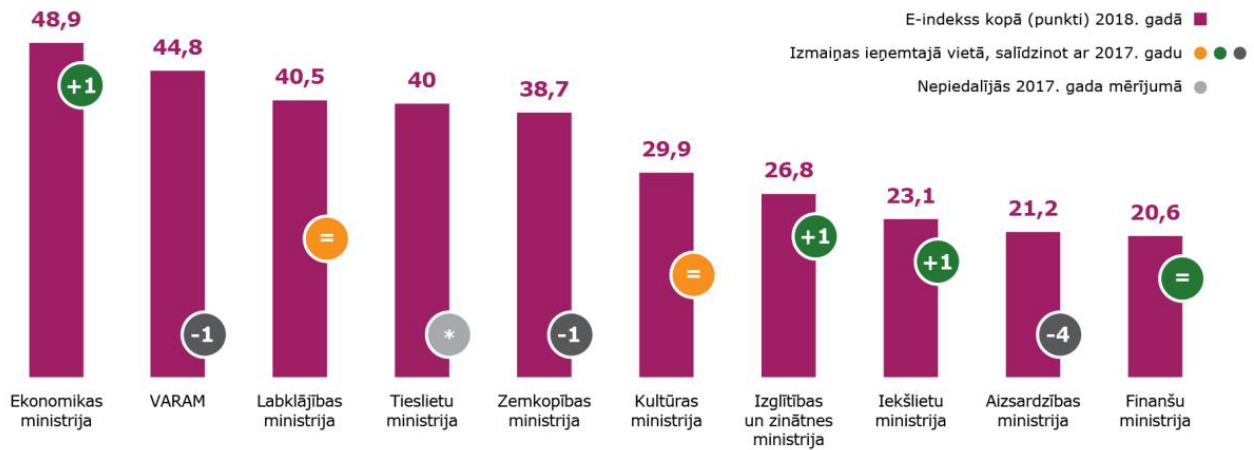
Kopējais 2018. gada Latvijas e-pārvaldes indekss ir **36,10 procentpunkti** (turpmāk - %) salīdzinot ar 38,62 procentpunktiem 2017. gadā, kas atbilst 2. brieduma līmenim. 2017. gadā kopējais Latvijas **ministriju** e-pārvaldes indekss bija **33,06 %**, kas atbilst 2. brieduma līmenim, un Latvijas **iestāžu** e-pārvaldes indekss bija **36,58 %**. Salīdzinot ar 2017. gadu ministriju e-pārvaldes indekss pieaudzis par **~3 %**, bet iestādēm – samazinājies par **~3 %**.

### E-pārvaldes indekss: brieduma līmeņi

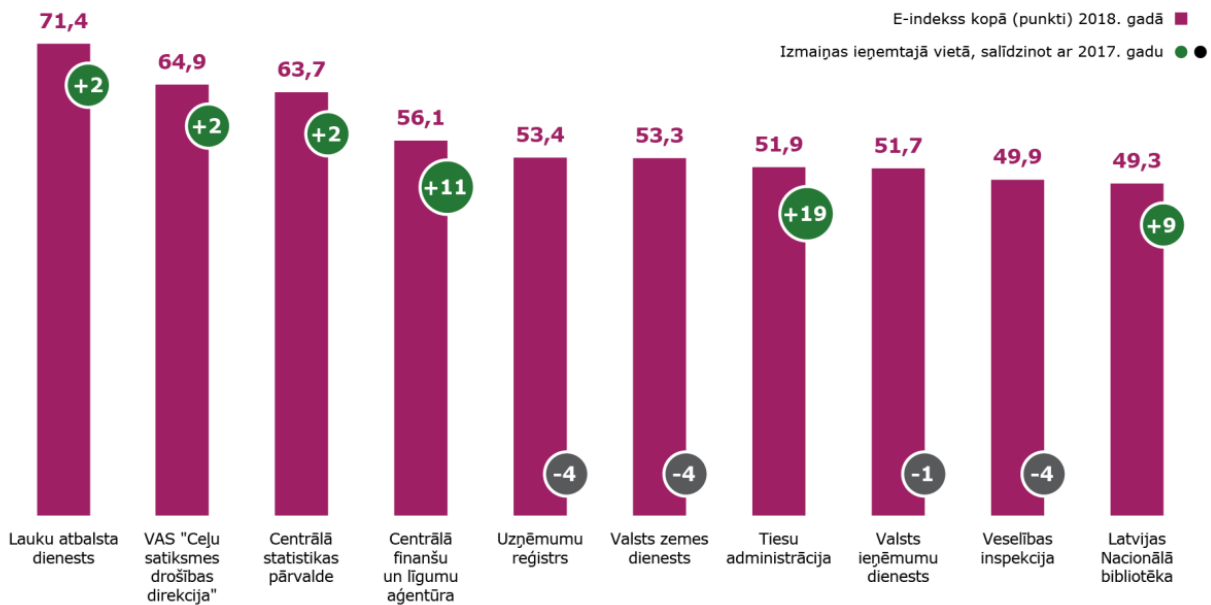


### KOPĒJIE E-INDEKSA REZULTĀTI:

## Ministrijas

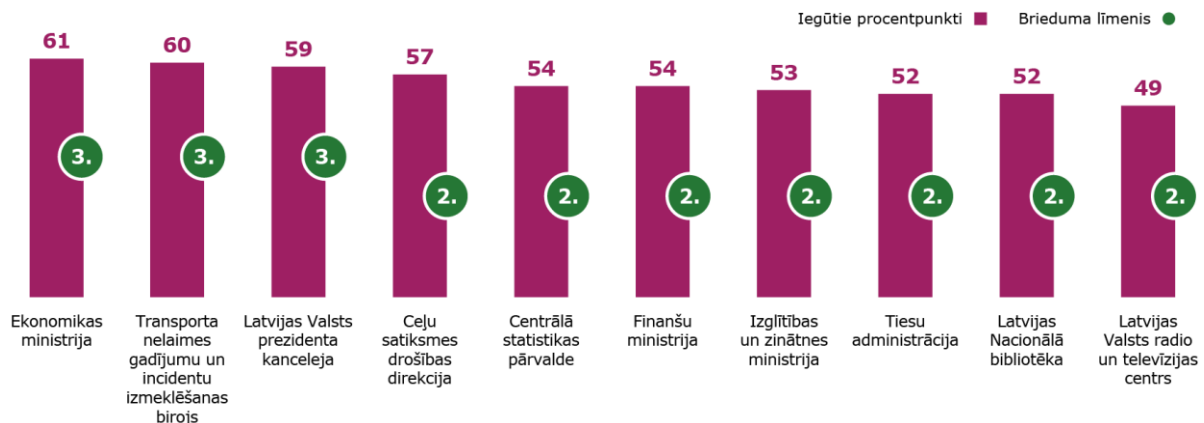


## Iestādes:



## E-INDEKSA REZULTĀTI TEMATISKĀ GRIEZUMĀ

### Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība:



### Līderu stiprās puses:

Indeksa "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība" līderis ir **Ekonomikas ministrija**. Ministrijas tīmekļvietne atbilst mobilajai versijai (*Google Mobile-friendly* vērtētājs), kā arī tai ir augsta (85-95 %) tīmekļvietnes atbilstība W3C izstrādāta WCAG 2.0. standarta AA līmenim.

### Galvenie rezultāti:

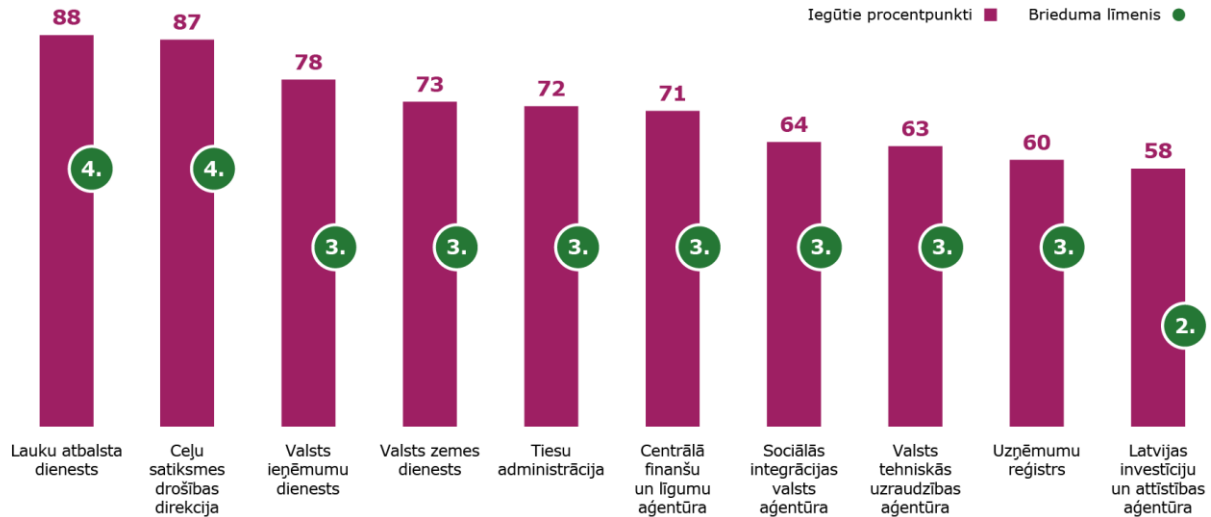
- ✓ vairumam (75 %) no iestādēm ir *Twitter* lapa, un gada laikā iestāžu īpatsvars ar *Facebook* lapām ir pieaudzis par 27 % līdz 65 % iestāžu;
- ✓ gandrīz visas (~90 %) no iestādēm ar *Facebook* kontu veic regulāru satura atjaunošanu. *Twitter* ir lielākam skaitam iestāžu, bet to saturu regulāri atjauno mazāk iestāžu (~60 %);
- ✓ gada laikā par 19 % līdz 42 % pieaudzis to iestāžu skaits, kuras *Facebook* atbildi sniedz stundas laikā.
- ✓ 2017. gadā ir pieaudzis iestāžu skaits, kas izzina tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi – 71 % iestāžu veic lietotāju pieredzes izpēti līdzīgi kā 2017. gadā, to primāri veic, izmantojot *Google Analytics* vai citu statistiku par tīmekļvietnes apmeklējumiem (79 %) un analizējot apmeklētāju atsauksmes (60 %),
- ✓ Pusei jeb 48 % no iestāžu tīmekļvietnēm galvenajā lapā ir norāde uz sadaļu "Sabiedrības līdzdalība", 2018. gadā 13 % tīmekļvietņu brīdī, kad lietotājs ir nonācis šajā sadaļā, ir sniegtas norādes uz aktuālajiem jautājumiem.
- ✓ Visbiežāk (55 %) iestāžu tīmekļvietnēs ir pieejama forma jautājumiem, ierosinājumiem, iebildumiem un priekšlikumiem. Vairāk nekā trešdaļa iestāžu (37 %) pielieto citus e-līdzdalības rīku pielietošanu, piemēram, pieteikšanos jaunumu saņemšanai e-pastā.
- ✓ 2018. gadā samazinājies īpatsvars iestādēm, kuru tīmekļvietnes pēc WCAG standarta ir ar visaugstāko, augstu vai zemu atbilstību. Par 10 % pieaudzis iestāžu skaits, kuru tīmekļvietnes novērtētas ar vidēju atbilstību (automātisks vērtējums).

### Rekomendācijas:

- ✓ Turpināt veicināt iestāžu aktīvu darbību sociālajos medijos, regulāri publicējot saturu un nodrošinot atvērtu, tiešu un ātru saziņu ar iedzīvotājiem.
- ✓ Ņemot vērā lielo iestāžu īpatsvaru ar sociālo mediju lapām nepieciešams novērtēt vienotas sociālo mediju komunikācijas stratēģijas izstrādes nepieciešamību.
- ✓ Atvieglot sabiedrības līdzdalības iespējas, sniedzot kodolīgu izskaidrojošu informāciju par šīm iespējām iestāžu tīmekļvietnēs.
- ✓ Jāparedz vienota tīmekļvietnēm nepieciešamo funkcionalitāšu standarta izveide.

- ✓ Mudināt iestādes aktīvāk veikt to tīmekļvietņu lietotāju viedokļu uzziņāšanu – veicot lietotāju anketēšanu, un savas tīmekļvietnes uzlabošanu atbilstoši to lietotāju ierosinājumiem un priekšlikumiem.
- ✓ Apsvērt vienota mobilo versiju standarta izstrādi, lai nodrošinātu pieaugumu iestāžu tīmekļvietnēm, kuras atbilst mobilā standarta prasībām.

### Klientu apkalpošana un atbalsts:



### Līderu stiprās puses:

- ✓ **Lauku atbalsta dienestā** ir iestādes vajadzībām izveidots klientu apkalpošanas standarts, iestādes tīmekļvietnē dinamiski tiek pielāgots saturs lietotāja profilam, kā arī klientu apkalpošanas centros ir dators ar viedkartes lasītāju, kur klientiem ir iespēja pieteikt/saņemt e-pakalpojumus.
- ✓ **VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"**, tāpat kā Lauku atbalsta dienests, ir izveidojusi klientu apkalpošanas standartu, savā tīmekļvietnē saturu dinamiski pielāgo lietotāja profilam, kā arī saviem klientiem, lai pieteiktu/saņemtu e-pakalpojumus, piedāvā iespēju izmantot klientu apkalpošanas centros esošo datoru ar viedkartes lasītāju.

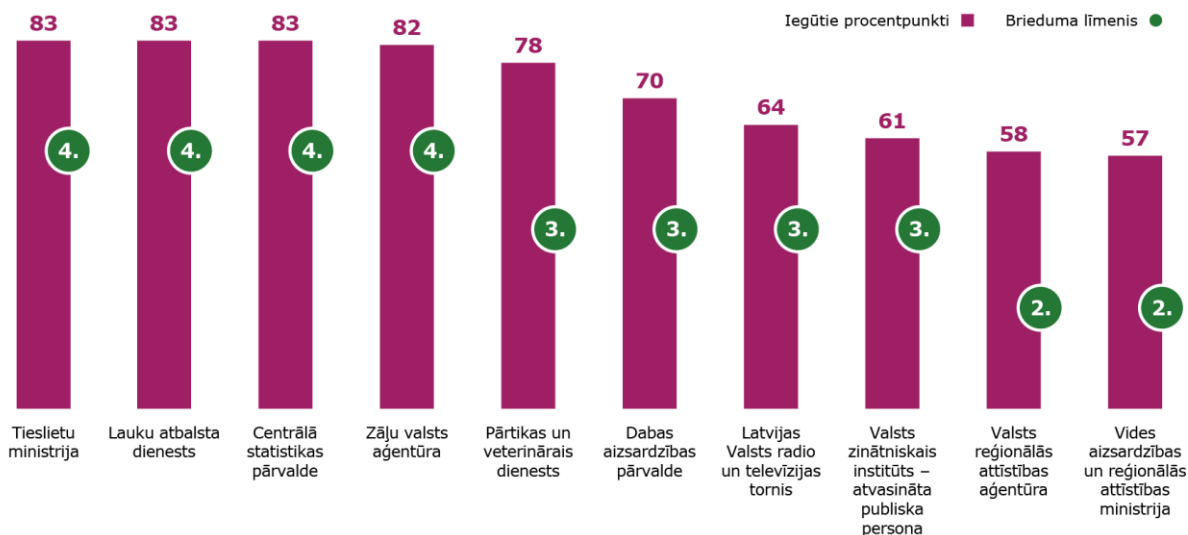
### Galvenie rezultāti:

- ✓ Klientu apkalpošanas standarts ir 28 % iestāžu, tāds nav nepieciešams 22 % iestāžu, bet tādu plāno ieviest 22 % iestāžu. 13 % iestāžu izmanto Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu.
- ✓ No iestādēm, kurām ir klientu apkalpošanas standarts, tā uzraudzību veic 51 % iestāžu.
- ✓ 2018. gadā, salīdzinot ar 2017. gadu, par 20 % iestāžu vairāk ir pārskatījušas biznesa procesus, par 13 % vairāk – klientu apkalpošanas standarta ieviešanu vai pārskatīšanu, un par 21 % - iestādes darba reorganizācija.
- ✓ 42 % iestāžu veic klientu apmierinātības mērījumus, primāri iestāžu un klientu apkalpošanas vispārīga vērtējuma (79 %) un iestādes pakalpojumu griezumā (65 %), un šie mērījumi lielākoties tiek izmantoti, lai veiktu uzlabojumus iestādes darbībā vai pakalpojumos (55 %). 18 % iestāžu 2018. gadā praktiski nav izmantojušas šos rezultātus.
- ✓ 36 % iestāžu klientu apkalpošanas centros ir pieejams dators ar iespēju pieteikt un saņemt e-pakalpojumus, kas ir 4 % pieaugums, salīdzinot ar 2017. gadu. Pieaugums arī konstatēts iestāžu īpatsvarā, kuru darbinieku pienākumos noteikts sniegt praktisku palīdzību e-pakalpojumu izmantošanai (49 %).

## Rekomendācijas:

- ✓ Izvērtēt iespējas konsolidēt iestāžu klientu apkalpošanas standartus iestādēm, kuras veic klientu apkalpošanu, ņemot vērā, ka iedzīvotājs neizdala iestādes, bet uzskata valsts sektoru par vienu kopumu,
- ✓ Aktīvāk veikt klientu apkalpošanas standarta ievērošanas monitoringu, nevis to atstāt pašu darbinieku ziņā,
- ✓ Līdzīgi kā ar tīmekļvietnes pieredzes izvērtējumu, apsvērt iespēju centralizēt iestāžu klientu apmierinātības pētījumus, lai tos nodrošinātu visām iestādēm.

## Atvērto datu pieejamība:



## Līderu stiprās puses:

- ✓ **Tieslietu ministrija, Lauku atbalsta dienests, Centrālā statistikas pārvalde** – iestāžu publiskojamo datu saņemšana tiešsaistē ir iespējama bez piekļuves ierobežojumiem, tāpat to atvērte dati ir pieejami Latvijas atvērto datu portālā (<https://data.gov.lv>), kur ir publicēta visa iestāžu rīcībā esošā vispārpieejamā informācija.

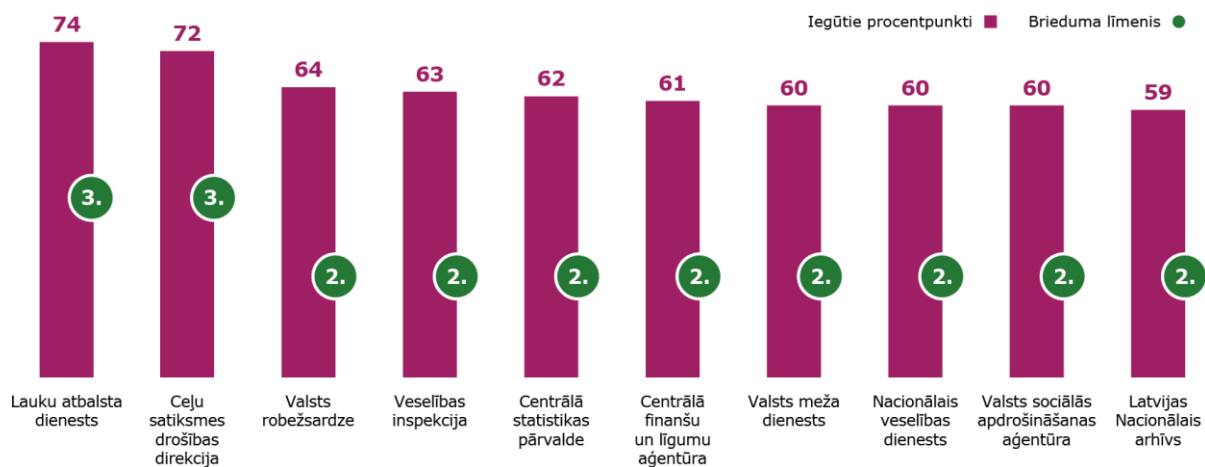
## Rezultāti:

- ✓ 50 % iestāžu 2018. gadā ir norādījušas, ka tām ir publiski pieejamas atvērto datu kopas (par 12 % vairāk nekā 2017. gadā)
- ✓ Praktiski visas (96 %) iestāžu atvērto datu kopas ir pieejamas tiešsaistē bez piekļuves ierobežojumiem.
- ✓ 41 % iestāžu publisko informāciju internetā aplūkojamā formātā (PDF, grafiki un attēli), kopš 2017. gada sarucis īpatsvars iestādēm (no 33 % 2017. gadā līdz 20 % 2018. gadā), kuras publisko informāciju DOC, XLS, TXT vai līdzīgos formātos, un ievērojami pieaudzis iestāžu īpatsvars, kas publisko informāciju atvērtos formātos (CSV, JSON XML u.tml.).
- ✓ Lai veicinātu atvērto datu atkalizmantošanu, 24 % iestāžu organizē seminārus pētniekiem, studentiem un skolēniem, 16 % iestāžu izsūta informējošas vēstules, 45 % veic citus pasākumus, piemēram, organizē sociālās kampaņas, veic pētījumus par sabiedrībai nepieciešamiem datiem.
- ✓ Līdzīgi kā 2017. gadā, vairumam iestāžu (54 %) atvērte dati nav pieejami Atvērto datu portālā, dati ir pieejami 24 % no tām iestādēm, kurām ir publiskās datu kopas, vēl 24 % no iestādēm plāno datus atvērto datu kopās ievietot tuvāko mēnešu laikā.
- ✓ Tāpat kā 2017. gadā, ieguvumus no atvērto datu aktivitātēm 2018. gadā saskata mazāk nekā puse (45 %) iestāžu.

## Rekomendācijas:

- ✓ Iestādes plašāk izglītēt par atvērtajiem datiem, piemēram, uzsverot uz ieguvumus, kas rodas atvērto datu publicēšanas rezultātā, it īpaši atvērto formātos, kā arī datu atkalizmantošanas pasākumu ietvaros. Potenciāli ir jāizvērs starpiestāžu sadarbība datu kopu publicēšanas jautājumos (piemēram: organizējot to centralizēti resora ietvaros, nevis deleģējot šo pienākumu dažādu resursu kapacitāšu iestādēm).
- ✓ Izpētīt iestāžu citus organizētos datu atkalizmantošanas pasākumus, un vērtēt šo pasākumu ieviešanas iespējas plašākā iestāžu skaitā.
- ✓ Izvērtēt iespējas veidot normatīvo aktu regulējumu par atvērto datu pieejamību Atvērto datu portālā.

## Pakalpojumu nodrošināšana:



## Rezultāti:

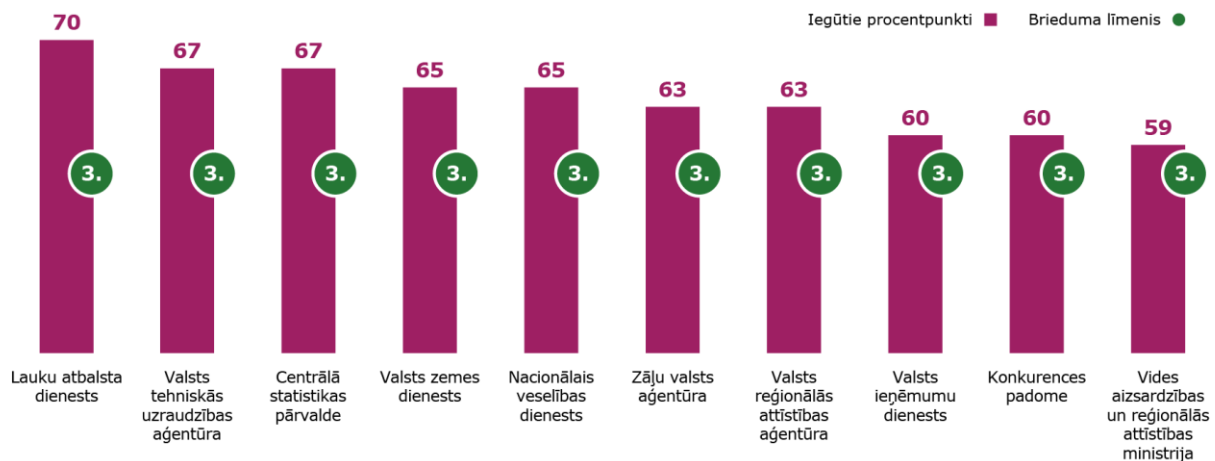
- ✓ Iedzīvotāji pakalpojumiem primāri piesakās, izmantojot elektronisko kanālu (56 % gadījumu). Otrs populārākais kanāls, lai pieteiktos pakalpojumiem, ir pieteikšanās klātienē (15,8 %, kas ir par 14,1 % mazāk nekā 2016. gadā).
- ✓ 2017. gadā palielinājies gan iestāžu sniegto datu gadījumu skaits (2016. gadā 111 miljoni, 2017. gadā 156 miljoni), gan saņemto pieteikumu gadījumu skaits (2016. gadā 140 miljoni, 2017. gadā 157 miljoni).
- ✓ 2017. gadā ir pieaudzis elektroniski izsniegto pakalpojumu skaits (2016. gadā 33,2 %, bet 2017. gadā 40,2 %).
- ✓ Iepirkumu uzraudzības birojs, Iekšlietu ministrijas informācijas centrs, Dabas aizsardzības pārvalde un Tiesu administrācija ir sniegusi pakalpojumus, kas vairāk nekā 95 % ir elektroniskie pakalpojumi.
- ✓ 2018. gadā par 22 % pieaudzis to iestāžu skaits, kuru tīmekļvietnēs tiek izmantots latvija.lv maksājumu modulis (2017. gadā tikai 4 % iestāžu tīmekļvietnēs tika konstatēts šāds maksājumu modulis).
- ✓ Trešdaļai (35 %) valsts pārvaldes pakalpojumu rezultātu sagatavošana notiek automātiski, bet gandrīz pusei (43 %) tikai veikta neautomatizēta informācijas pārnese no veidlapām sistēmā.
- ✓ 28 % iestāžu lietošanas instrukcijas veidā sniedz informāciju par to, ka viņu pakalpojumus ir iespējams saņemt elektroniski, 8 % šo informāciju sniedz kā videomateriālu vai prezentāciju, bet 4 % kā e-pakalpojuma demonstrāciju. Lielākā daļa iestāžu (68 %) neveic nevienu no šīm darbībām.



## Rekomendācijas:

- ✓ Nodrošināt iestāžu atbilstību valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites normatīvo aktu kārtībai, potenciāli nodrošinot centralizētus risinājumus pakalpojumu uzskaites veikšanai.
- ✓ Valsts pārvaldes pakalpojumus iedalīt pakalpojumu veida grupās, kas ļautu veikt precīzāku pakalpojumu statistikas monitoringu (piemēram: informatīvos pakalpojumus atdalīt no citiem pakalpojumiem).
- ✓ Izvērtēt iespējas par centralizēta pakalpojumu kvalitātes monitoringa rīka vai standarta ieviešanu,
- ✓ Ņemot vērā, ka iestādes nav plaši informētas par VRAA koplietošanas komponentēm, nepieciešams apzināt iestādes, kurām šāda informācija nav pietiekama, un sagatavot informatīvus materiālus/seminārus par šīm komponentēm.
- ✓ Mudināt iestādes, ar atbilstošiem resursiem, sniegt ārpakalpojumus – partneru pakalpojumu pieteikšanu to klientu apkalpošanas vietās.

## Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība:



## Līderu stiprās puses:

- ✓ **Lauku atbalsta dienesta** stiprās puses ir dokumentu pārvaldības sistēmas izmantošana, iekšējo dokumentu saskaņošanas elektronizācija, elektronisku komunikācijas, zināšanu uzkrāšanas, un koplietošanas platformu izmantošana, kā arī izvērstas darbinieku IKT prasmju pilnveides programmas.

## Rezultāti:

- ✓ Personālvadības sistēmas tiek izmantotas 82 % iestāžu (2018. gadā ir palielinājies to iestāžu skaits, kas ir uzsācis izmantot personālvadības sistēmas), un visbiežāk šajās sistēmās tiek apstrādāta atvaļinājuma pieteikšana un apstiprināšana, kā arī darba laika uzskaitē.
- ✓ 91 % iestāžu izmanto dokumentu pārvaldības sistēmas (DVS) un lielākoties (61 %) elektroniski apstrādā izejošos sarakstes dokumentus.
- ✓ 2018. gadā ir pieaudzis kopējais saņemto un nosūtīto dokumentu skaits. Salīdzinot ar 2016. gadu, ir pieaudzis arī ministriju saņemto un nosūtīto dokumentu skaits uz kopējo dokumentu īpatsvaru – 2017. gadā saņemti 7,2 % no kopējā skaita (2016. gadā 4,6 %) un nosūtīti 4,3 % dokumentu no kopējā skaita (2016. gadā 3 %).
- ✓ Salīdzinot ar 2016. gadu, 2017. gadā ir pieaudzis arī elektronisko dokumentu īpatsvars gan ministriju, gan iestāžu vidū. 2017. gadā ministrijās par 12 % palielinājies elektroniski saņemto dokumentu īpatsvars, bet iestādēs par 10 % palielinājies elektroniski nosūtīto dokumentu skaits,

- ✓ 2017. gadā uz kopējo ministriju saņemto un nosūtīto dokumentu skaitu 44 % ir elektroniski, bet iestādēm 39 % dokumentu ir elektroniski.
- ✓ 2018. gadā par 14 % ir pieaudzis to iestāžu skaits, kas izmanto iekšējās komunikācijas platformas – 81 %. Visbiežāk (98 %) šajās platformās darbiniekiem ir iespēja sniegt priekšlikumus iestādes darba uzlabošanai.

#### Rekomendācijas:

- ✓ Veicināt iespēju mazākām iestādēm bez papildu izmaksām un bez iestādes ierobežoto cilvēkresursu iesaistes, nodrošināt personālvadības un dokumentu vadības risinājumus, piemēram, sniedzot centralizētus risinājumus resora ietvaros,
- ✓ Pētīt iemeslus (aprikojuma trūkums, cilvēkresursu trūkums u.tml.), kas attur iekšējo dokumentu aprites un saskaņošanas procesu vadīt elektroniski,
- ✓ Ņemot vērā, ka jau 81 % iestāžu izmanto iekšējās komunikācijas platformas - apzināt tās, apsverot iespēju par centralizētu komunikāciju platformu, kas ļautu uzskatāmāk nodrošināt valsts iestāžu darbinieku saziņas drošību pret ārējiem draudiem,
- ✓ Lai nodrošinātu vienotu pamatu IKT darbinieku spējām, izskatīt iespējas centralizēti finansēt IKT darbinieku apmācības.

#### Papildu informācija:

Pilni „Latvijas e-indeksa” mērījumu rezultāti lejuplādējami: <https://www.eindekss.lv/lv/6-rezultati>

Interaktīvas e-indeksa rezultātu tabulas pieejamas: <https://rebrand.ly/eindekss2018>

[www.twitter.com/eindekss](http://www.twitter.com/eindekss)

[www.facebook.com/Latvijaseindekss](http://www.facebook.com/Latvijaseindekss)

[www.draugiem.lv/latvijaseindekss](http://www.draugiem.lv/latvijaseindekss)

[www.eindekss.lv](http://www.eindekss.lv)