

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



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

KANTAR
TNS.ɿ



jaunrades
laboratorija

Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings

Valsts iestāžu vērtējums un valsts iestāžu e-indeks

Aprakstoša atskaite

Iepirkuma identifikācijas numurs VARAM 2017/4

2018. gada 17. oktobris

Neatkarīgi no izmantojamajiem līdzekļiem nevienu daļu no šī dokumenta nedrīkst reproducēt, pārraidīt, pārrakstīt, uzglabāt elektroniskā meklēšanas sistēmā vai tulkot kādā citā valodā bez pilnas atsauces uz šo dokumentu.

© VARAM, 2018. Visas tiesības aizsargātas.

Citas tekstā izmantotās preču zīmes pieder to īpašniekiem un ir izmantotas tikai kā atsauces.

Izmaiņu lapa

Datums	Versija	Apraksts
06.08.2018.	1.0	Pirmā nodevuma versija tiek iesniegta Pasūtītājam kvalitātes pārbaudei.
21.09.2018.	2.0	Otrā nodevuma versija tiek iesniegta Pasūtītājam kvalitātes pārbaudei.
24.10.2018.	3.0.	Gala versija tiek iesniegta Pasūtītājam kvalitātes pārbaudei.

Apstiprinājumi

Darba pakas „IKT arhitektūras pārvaldība” vadības grupa

Saskaņots: _____ / /	Saskaņots: _____ / /
Lauris Linabergs	Uģis Bisenieks
2018. gada ____ . _____	2018. gada ____ . _____

Darba pakas „IKT arhitektūras pārvaldība” darba pakas virziena valsts – iestāžu un sabiedrības vajadzību monitorings - komanda

Saskaņots: _____ / /	Saskaņots: _____ / /
Renārs Felcis	Maija Anspoka
2018. gada ____ . _____	2018. gada ____ . _____
Saskaņots: _____ / /	Saskaņots: _____ / /
Gatis Ozols	Karīna Eglīte-Miezīte
2018. gada ____ . _____	2018. gada ____ . _____

Satura rādītājs

1. Ievads	10
1.1. Dokumenta nolūks	10
1.2. Terminu skaidrojums	10
2. Metodoloģijas un vērtējuma pieejas apraksts	12
2.1. Tehniskā informācija	12
2.2. Sagatavošanās darbi valsts iestāžu vērtējuma īstenošanai	13
2.2.1. Izlases izveide un izvēle	13
2.3. Lauka darba norise	13
2.4. Datu apstrāde un analīze	14
2.5. E-indeksa aprēķināšanas metodika	15
2.6. Rekomendācijas indeksa metodikas pilnveidei	19
3. Valsts iestāžu (izlases) raksturojums	20
4. Ziņojuma saturs	23
4.1. Valsts iestāžu vērtējums	23
4.1.1. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība	23
4.1.2. Klientu apkalpošana un atbalsts	32
4.1.3. Atvērto datu pieejamība	41
4.1.4. Pakalpojumu nodrošināšana	45
4.1.5. Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība	64
4.2. Valsts iestāžu e-indeks	77
4.2.1. Galvenie rezultāti par e-pārvaldi	77
4.2.2. Kopējā e-indeksa rezultāti iestāžu griezumā	79
4.2.3. E-indeksa rezultāti tematiskā griezumā	83
5. Secinājumi un rekomendācijas	102
5.1. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība	102
5.1.1. Secinājumi	102
5.1.2. Rekomendācijas	103
5.2. Klientu apkalpošana un atbalsts	103
5.2.1. Secinājumi	103
5.2.2. Rekomendācijas	104
5.3. Atvērto datu pieejamība	104
5.3.1. Secinājumi	104
5.3.2. Rekomendācijas	104

5.4. Pakalpojumu nodrošināšana	104
5.4.1. Secinājumi	104
5.4.2. Rekomendācijas	105
5.5. Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība	105
5.5.1. Secinājumi	105
6. Pielikumi	107
6.1. Izlasē iekļautās iestādes	107
6.2. Valsts iestāžu vērtējuma anketa	111
6.3. Ekspertu vērtējums valsts iestāžu tīmekļvietnēm, automātiskais vērtējums valsts iestāžu tīmekļvietnēm	138
6.4. Iestādes, kuru tīmekļvietnes atbilst Google <i>Mobile-friendly</i> testam	143
6.5. Iestādes, kuru publiskotā informācija vairumā gadījumu pieejama internetā aplūkojamā formātā – PDF, grafiki, jpg	143
6.6. Iestādes, kuru publiskotā informācija vairumā gadījumu pieejama DOC, XLS, TXT vai līdzīgos rediģējamā formātā	144
6.7. Iestādes, kuru publiskotā informācija vairumā gadījumu publiskotā informācija pieejama atvērto formātā CSV, JSON, XML vai līdzīgi	144
6.8. Iestāžu tīmekļvietņu atbilstība WCAG standartiem	145
6.9. Populārākie pieteikti un izsniegtie pakalpojumi	149
6.10. Populārākie pieteikti un izsniegtie e-pakalpojumi	149
6.11. Iestāžu segmentācijas saraksts	150
6.12. Saņemto pakalpojumu pieteikumu un pakalpojumu rezultātu izsniegšanas skaits iestādēs 2018. gadā	151
6.13. Interaktīvās rezultātu tabulas	153
6.14. Pakalpojumi, kas tiek filtrēti nost no elektronizācijas aprēķiniem	153
6.15. E-indeksa rezultātu sakarība ar iestāžu rādītājiem	155
6.16. Detalizēta e-indeksa aprēķināšanas metodika	155
6.17. Jautājumu punktu piešķiršanas metodika	158

Tabulu rādītājs

1. tabula. Saistītie dokumenti	10
2. tabula. Dokumentā izmantoto terminu skaidrojums	10
3. tabula. Pētījuma tehniskā informācija	12
4. tabula. Indeksa "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība" brieduma līmeņu apraksts	85

5. tabula. Indeksa "Klientu apkalpošana un atbalsts" brieduma līmeņu apraksts	89
6. tabula. Indeksa "Atvērto datu pieejamības" brieduma līmeņu apraksts.....	93
7. tabula. Indeksa "Pakalpojumu nodrošināšana" brieduma līmeņu apraksts	96
8. tabula. Indeksa "Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība" brieduma līmeņu apraksts.....	99
9. tabula. Valsts iestāžu anketēšanas izlasē iekļautās iestādes	107

Attēlu rādītājs

1. attēls. Valsts iestāžu vērtējuma struktūra un saikne ar e-indeksu	15
2. attēls. Valsts iestāžu e-indeksa atjauninātā struktūra	17
3. attēls. Brieduma līmeņu novērtējuma robežlielumi (tēmas indeksa augstākā robežvērtība, kas atbilst attiecīgajam līmenim)	18
4. attēls. Iestāžu veida, segmenta, pakalpojumu skaita un resora raksturojums	21
5. attēls. Iestāžu darbinieku skaita, teritoriālo nodaļu, pakalpojumu elektronizācijas un maksas pakalpojumu sniegšanas raksturojums	22
6. attēls. Saziņas ar sabiedrību un līdzdalības jautājumu grupas	23
7. attēls. Facebook un Twitter lietojošo iestāžu īpatsvars 2017. un 2018. gadā un to satura atjaunošanas regularitāte	24
8. attēls. Iestāžu tīmekļvietnēs vai pašapkalpošanās vietnēs pieejamo funkcionalitāšu raksturojums	26
9. attēls. Iestāžu īpatsvars, kuras izzina tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi.....	27
10. attēls. Iestāžu tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzes izzināšanas raksturojums	28
11. attēls. Iestāžu tīmekļvietņu uzlabojumu raksturojums	29
12. attēls. Iestāžu tīmekļvietnēs izmantotie e-līdzdalības rīki.....	30
13. attēls. Iestāžu tīmekļvietņu atbilstība W3C izstrādātā WCAG 2.0. standarta AA līmenim.....	31
14. attēls. Iestāžu tīmekļvietnes atbilstība mobilajai versijai raksturojums	32
15. attēls. Klientu apkalpošanas un atbalsta tēmas jautājumi.....	33
16. attēls. Klientu apkalpošanas pārvaldības rādītāji.....	33
17. attēls. Iestāžu klientu apkalpošanas standarta raksturojums	34
18. attēls. Iestāžu klientu apkalpošanas standarta monitoringa raksturojums.....	35
19. attēls. Iestāžu klientu apkalpošanas uzlabojumu raksturojums	36
20. attēls. Iestāžu īpatsvars, kuras veic klientu apmierinātības mērījumus.....	36
21. attēls. Klientu apmierinātības mērījumu rezultātā veikto uzlabojumu raksturojums.....	37
22. attēls. Iestāžu klientu apmierinātības mērījumu noskaidrotās informācijas raksturojums	38
23. attēls. Iestāžu sniegto proaktīvo risinājumu raksturojums pakalpojumu sniegšanas jomā	39
24. attēls. Klientu atbalsta nodrošināšanas rādītāji.....	39

25. attēls. Iestāžu klientu apkalpošanas centru datorizācijas un praktiskās palīdzības e-pakalpojumu izmantošanai pieejamības raksturojums.....	40
26. attēls. Iestāžu klientiem pieejamo konsultāciju raksturojums.....	41
27. attēls. Atvērto datu pieejamības jautājumi.....	42
28. attēls. Iestāžu publisko datu kopu un to izmantošanas nosacījumu raksturojums.....	43
29. attēls. Iestāžu publiski pieejamo datu kopu pieejamības tehniskais raksturojums.....	44
30. attēls. Iestāžu īpatsvars, kuras izmanto specializētus datu apstrādes rīkus.....	45
31. attēls. Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitātes jautājumu tēmas.....	46
32. attēls. Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitātes rādītāji.....	47
33. attēls. Iestāžu, kurām nepieciešami trešo pušu dati, raksturojums.....	48
34. attēls. Iestāžu pakalpojumu skaits.....	48
35. attēls. Visu iestāžu (ministriju un iestāžu) pakalpojumu pieteikšanās gadījumu īpatsvars pieteikšanās kanālu griezumā.....	49
36. attēls. Visu iestāžu (ministriju un iestāžu) pakalpojumu rezultātu izsniegšanas gadījumu īpatsvars kanālu griezumā.....	50
37. attēls. Iestāžu pakalpojumu pieteikumu un rezultātu izsniegšanas skaits 2016. un 2017. gadā.....	51
38. attēls. Ministriju pakalpojumu pieteikumu un rezultātu izsniegšanas skaits 2016. un 2017. gadā.....	51
39. attēls. Pieteikumu skaita sadalījums starp iestādēm 2017. gadā.....	52
40. attēls. Rezultāta izsniegšanas skaita sadalījums starp iestādēm 2016.gadā.....	52
41. attēls. Iestāžu pakalpojumu elektronizācijas līmenis.....	54
42. attēls. Kā tiek mērīta e-pakalpojuma saņēmēja apmierinātība.....	55
43. attēls. Pakalpojumu lietojamības (ērtības) rādītāji.....	56
44. attēls. Vai e-pakalpojuma sniegšanā tiek nodrošināta automātiska lauku aizpilde.....	57
45. attēls. E-pakalpojumu automātisko lauku aizpildes veida raksturojums.....	58
46. attēls. Valsts pārvaldes pakalpojumu īpatsvars ar pakalpojumu aizpildes formas melnrakstiem.....	58
47. attēls. Valsts pārvaldes pakalpojumu īpatsvars, kurus iespējams pieteikt pie partneriem.....	59
48. attēls. Valsts pārvaldes pakalpojuma ietvaros tiek veikta sertifikācija, licencēšana, atļauju izsniegšana.....	59
49. attēls. Publiski trešajām personām licenču, sertifikātu vai atļauju esamību pakalpojuma ietvaros ir iespējams pārbaudīt tiešsaistē.....	59
50. attēls. Interese izmantot Valsts reģionālās attīstības aģentūras (VRAA) koplietošanas komponentes, ja tādas šobrīd netiek izmantotas.....	60
51. attēls. Iestāžu īpatsvars, kuras izmanto latvija.lv maksājumu noduli.....	60
52. attēls. Valsts pārvaldes pakalpojuma iestādes darbību automatizācijas līmenis.....	60
53. attēls. Diferencēta maksa elektroniski un neelektroniski saņemtiem valsts pārvaldes pakalpojumiem.....	61
54. attēls. Maksa par valsts pārvaldes pakalpojuma saņemšanu.....	61
55. attēls. E-pakalpojumu popularizēšanas rādītāji.....	62

56. attēls. Iestāžu pakalpojumu saņemšanas jebkurā iestādes teritoriālajā nodaļā iespēju raksturojums	62
57. attēls. Valsts pārvaldes pakalpojuma saņemšanas informācijas pieejamības raksturojums	63
58. attēls. Iestāžu sniegto pakalpojumu saišu esamība	63
59. attēls. Iestāžu sniegto e-pakalpojumu popularizēšanas raksturojums tīmekļa vietnēs	63
60. attēls. Iestādes iekšējo procesu un starpiestāžu sadarbības efektivitātes rādītāji	64
61. attēls. Dokumentu aprites elektronizācijas rādītāji	65
62. attēls. Iestāžu personālvadības sistēmu un to personālvadības procesu raksturojums	66
63. attēls. Iestāžu dokumentu pārvaldības sistēmu raksturojums	67
64. attēls. Iestāžu dokumentu apstrādes veidu raksturojums	68
65. attēls. Iestāžu un ministriju saņemto dokumentu skaits 2016. un 2017. gadā	68
66. attēls. Iestāžu un ministriju nosūtīto dokumentu skaits 2016. un 2017. gadā	69
67. attēls. Saņemto dokumentu skaita sadalījums iestādēs 2017. gadā	69
68. attēls. Nosūtīto dokumentu skaita sadalījums iestādēs 2017. gadā	70
69. attēls. Saņemto dokumentu skaita sadalījums ministrijās 2017. gadā	70
70. attēls. Nosūtīto dokumentu skaita sadalījums ministrijās 2017. gadā	71
71. attēls. Iestāžu un ministriju saņemto un nosūtīto elektronisko dokumentu īpatsvars	71
72. attēls. Iestāžu spēja sniegt izrakstīto rēķinu skaitu	72
73. attēls. Komunikācija ar darbiniekiem rādītāji	72
74. attēls. Iestāžu iekšējās saziņas un tās uzlabošanas raksturojums	73
75. attēls. Iestāžu attālinātās piekļuves nodrošināšanas raksturojums	74
76. attēls. Darbinieku IKT prasmju pilnveide	75
77. attēls. Iestāžu īpatsvars, kuras nodrošina darbinieku IKT prasmju pilnveidi	76
78. attēls. Iestāžu un ministriju darbinieku IKT prasmju pilnveides raksturojums	76
79. attēls. E-pārvaldes indekss ministriju un iestāžu grupās un atbilstošie brieduma līmeņi	77
80. attēls. E-indeksa rezultāti ministriju un pārējo iestāžu grupās atbilstoši indeksa tēmām	78
81. attēls. Valsts iestāžu kopējā e-pārvaldes brieduma sadalījums	79
82. attēls. 2018. gada e-indeksa rezultāti ministriju griezumā	80
83. attēls. 2018. gada e-indeksa rezultāti iestāžu griezumā	82
84. attēls. 2018. gada e-indeksa rezultāti resoru griezumā	82
85. attēls. Resora iestāžu rezultātu amplitūdas raksturojums	83
86. attēls. Saziņas ar sabiedrību un līdzdalības rādītāji	84
87. attēls. Indeksa "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība" rezultātu līderi	85
88. attēls. Indeksa "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība" rezultāti ministriju griezumā	86
89. attēls. Indeksa "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība" rezultāti iestāžu griezumā	87

90. attēls. Klientu apkalpošanas un atbalsta rādītāji	88
91. attēls. Indeksa "Klientu apkalpošana un atbalsts" rezultātu līderi	89
92. attēls. Indeksa "Klientu apkalpošana un atbalsts" rezultāti ministriju griezumā	91
93. attēls. Indeksa "Klientu apkalpošana un atbalsts" rezultāti iestāžu griezumā	91
94. attēls. Atvērto datu pieejamības rādītāji	92
95. attēls. Indeksa "Atvērto datu pieejamība" rezultātu līderi	93
96. attēls. Indeksa "Atvērto datu pieejamība" rezultāti ministriju griezumā	94
97. attēls. Indeksa "Atvērto datu pieejamība" rezultāti iestāžu griezumā	95
98. attēls. Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitātes rādītāji	95
99. attēls. Indeksa "Pakalpojumu nodrošināšana" rezultātu līderi	96
100. attēls. Indeksa "Pakalpojumu nodrošināšana" rezultāti ministriju griezumā	97
101. attēls. Indeksa "Pakalpojumu nodrošināšana" rezultāti iestāžu griezumā	97
102. attēls. Iestādes iekšējo procesu un starpiestāžu sadarbības rādītāji	98
103. attēls. Indeksa "Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība" rezultātu līderi	99
104. attēls. Indeksa "Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība" rezultāti ministriju griezumā ...	100
105. attēls. Indeksa "Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība" rezultāti iestāžu griezumā	101

1. IEVADS

1.1. Dokumenta nolūks

Valsts iestāžu vērtējums un valsts iestāžu e-indeksa nodevums ir izstrādāts saskaņā ar 2017. gada 13. jūlijā noslēgto līgumu Nr. IL/49/2017 starp VARAM, SIA "Jaunrades laboratorija" un SIA "TNS Latvia". Šis dokuments izstrādāts, lai iesniegtu Pasūtītājam pētījuma galveno rezultātu pārskatu par valsts iestāžu vērtējumu un tā metodiku, valsts iestāžu e-indeksu, e-indeksu veidojošo tēmu indeksiem, kā arī e-indeksa rezultātu atspoguļojumu resoru un iestāžu griezumā. Nodevums izstrādāts, balstoties uz Līguma 1. pielikumu "Pasūtītāja pieprasījums, prasības un tehniskā specifikācija", 2017. gada 9. oktobrī ar Pasūtītāju un PIKTAPS "IKT arhitektūras pārvaldības" darba pakas vadības grupu saskaņoto metodiku, un ir cieši saistīts ar Valsts iestāžu vērtējuma rezultātiem, kas kalpo par sākotnējiem datiem e-indeksa aprēķinā. Šis nodevums skatāms kontekstā ar 1. tabulā uzrādītajiem dokumentiem.

1. tabula. Saistītie dokumenti

Dokumenta nosaukums	Dokumenta apstiprināšanas datums	Piezīmes
Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un galalietotāju vajadzību monitorings. Pētījuma metodika.	Nodevums ir izskatīts projekta PIKTAPS "IKT arhitektūras pārvaldības" darba pakas vadības grupas sanāsmē 2017. gada 9. oktobrī. Darba pakas vadības grupa akceptē darba pakas virziena "valsts iestāžu un sabiedrības vajadzību monitorings" komandas lēmumu par nodevuma saskaņošanu.	Sniegts metodikas apraksts.
Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un galalietotāju vajadzību monitorings. Pētījuma metodikas pilnveide 2018. gadam	2018. gada 22. maijā.	Sniegts detalizēts iestāžu vērtējuma rezultātu pārskats.
Latvijas valsts iestāžu e-indeksa un e-pārvaldes attīstības pārskats 2015. (iepirkuma identifikācijas nr.: VARAM 2014/5, 04.02.2014).		Pārskatā publicētie rezultāti izmantoti rādītāju dinamikas analīzei.

1.2. Terminu skaidrojums

2. tabula. Dokumentā izmantoto terminu skaidrojums

Termins	Skaidrojums
ARKA	Datu savākšanas sistēma valsts IS arhitektūras izstrādei.
Atvērtie dati	Brīvi pieejama bezmaksas informācija bez atkalizmantošanas ierobežojumiem, kuru var rediģēt un automatizēti apstrādāt ar brīvi pieejamām lietojumprogrammām.
CAWI	Interneta aptauja jeb Computer Assisted <i>Web</i> Interviews.
DIV	Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vide.
DVS	Dokumentu vadības sistēma.
EDUS	Elektronisko dokumentu uzskaites sistēma.
eID	Elektroniskā identifikācijas karte.

Termins	Skaidrojums
eParaksts	Elektroniskais paraksts.
E-indekss	Valsts iestāžu e-indekss – rīks, kas analizē un sniedz pārskatu par to, cik lielā mērā un cik atbilstoši iestādes izmanto IKT, lai a) iespējami efektīvāk organizētu savu iekšējo darbu; b) sadarbotos ar citām iestādēm un c) sniegtu pakalpojumus iedzīvotājiem un uzņēmējiem.
E-pakalpojumi	Iestāžu pakalpojumu elektroniska pieprasīšana un/vai saņemšana elektroniskā veidā jeb izmantojot elektroniskos pakalpojumus.
E-pārvalde	Valsts un pašvaldību pārvaldes efektīva īstenošana, izmantojot informācijas un komunikāciju tehnoloģijas (IKT).
HORIZON	SIA "Visma Enterprise" veidotā resursu vadības un grāmatvedības programma.
HORIZON HOP	SIA "Visma Enterprise" HORIZON pašapkalpošanās portāls.
IKT	Informācijas un komunikācijas tehnoloģijas.
IS	Informācijas sistēma.
Izpildītājs	Personu apvienība, ko veido SIA "Jaunrades Laboratorija" un SIA "TNS Latvia".
KPI	Izpildes pamatrādītāji jeb <i>Key Performance Indicators</i> .
Latvijas valsts iestāžu e-indekss	Analizē iestāžu e-pārvaldes iespēju pielietojumu un efektivitāti iestāžu iekšējā darba organizācijā un starpiestāžu procesos, kā arī sniegto e-pakalpojumu pieejamību iedzīvotājiem.
Līgums	2017. gada 13. jūlijā noslēgtais līgums Nr. IL/49/2017 starp VARAM, SIA "Jaunrades laboratorija" un SIA "TNS Latvia".
NAMEJS	SIA "RIX Technologies" veidotā dokumentu vadības sistēma.
Monitorings	Integrētā publisko pakalpojumu sniegšanas un galalietotāju vajadzību monitorings.
Pakalpojuma gadījums	Uzskaitāms, nodalāms pakalpojumu sniegšanas fakts, kuram nodalāma tā uzsākšana, izpilde un sniegšana.
Pakalpojums	Valsts pārvaldes pakalpojums – tiešs guvums, ko saskaņā ar ārējiem normatīvajiem aktiem valsts pārvaldes pakalpojuma turētājs (iestāde) nodrošina klientam, īstenojot publiskās pārvaldes funkcijas un uzdevumus vai nodrošinot sabiedrības vajadzību ievērošanu. Valsts pārvaldes pakalpojumu iniciē/piesaka klients. Vēršam uzmanību, ka valsts pārvaldes pakalpojums neietver valsts varas īstenošanu, piemēram, nodokļu audits, sodu uzlikšana vai iestādes iniciatīvas rezultātā veikta kāda darbība vai kontrole.
Pamatdarbības sistēma	Informācijas sistēma, kura nodrošina automatizācijas atbalstu iestādei normatīvi noteikto funkciju veikšanai. Pamatdarbības sistēmas var būt un var nebūt reģistrētas kā valsts informācijas sistēmas.
Pasūtītājs	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija.
PIKTAPS	Publiskās pārvaldes informācijas un komunikācijas tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma.
Publisks pakalpojums	Valsts pārvaldes pakalpojums, atbilstoši MK noteikumiem Nr. 399 "Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes un sniegšanas kārtība", kuri stājas spēkā 18.07.2017.
Resors	Iestāde vai iestāžu sistēma, kam padota kāda valsts pārvaldes nozare.
SPOLIS	Valsts sociālās politikas monitoringa informācijas sistēma.
SOPA	Sociālās palīdzības administrēšanas lietojumprogramma.
TS	Tehniskā specifikācija.
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija.
VAS	Valsts akciju sabiedrība.

2. METODOĻĪJAS UN VĒRTĒJUMA PIEEJAS APRAKSTS

Valsts iestāžu vērtējums un valsts iestāžu e-indeksis tika veikts šādos tematiskos blokos:

- vispārējā informācija par iestādi;
- saziņa ar sabiedrību un līdzdalība, t.sk. ekspertu un ar automatiskiem rīkiem iegūti vērtējumi;
- klientu apkalpošana un atbalsts;
- atvērto datu pieejamība;
- pakalpojumu nodrošināšana, t.sk. pakalpojumu uzskaites rādītāji;
- iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība.

2.1. Tehniskā informācija

3. tabula. Pētījuma tehniskā informācija

Elements	Apraksts
Pētījuma veicējs	SIA "Jaunrades laboratorija" – metodoloģijas izstrāde, instrumentārija sagatavošana un testēšana, lauka darba īstenošana, izmantojot sistēmu ARKA, datu apstrāde un analīze.
Mērķgrupa	106 valsts iestādes atbilstoši Pasūtītāja iesniegtajam sarakstam.
Pētījuma metode	CAWI - interneta aptauja jeb <i>Computer Assisted Web Interviews</i> , kas īstenotas, izmantojot datu savākšanas sistēmu valsts IS arhitektūras izstrādei (ARKA).
Izlases raksturojums	Pašizlase. Valsts iestāžu pašvērtējuma anketu aizpildīja 95 valsts iestādes (pilnībā aizpildītas visas sadaļas ir 90 ¹ valsts iestādēm); Ekspertu vērtējuma un automatisko vērtējumu anketas aizpildītas par 106 valsts iestādēm.
Valsts iestāžu vērtējuma avoti	1) Valsts iestāžu pašvērtējuma anketa, t.sk. ekspertu vērtējums valsts iestāžu tīmekļvietnēm (sk. 6.2. sadaļu); 2) Automatiskais vērtējums valsts iestāžu tīmekļvietnēm (sk. 6.3. sadaļu).
Anketas aizpildei patērētais ² laiks vidēji iestādei	10,36 dienas

¹ No 106 mērķa grupā iekļautajām valsts iestādēm, pašvērtējuma anketu aizpildīja 95 iestādes. 11 valsts iestādes pašvērtējuma anketu nepildīja vispār, bet vēl 5 iestādes neiesniedza pabeigtu anketu, tādēļ tās netika iekļautas izlasē.

Elements	Apraksts
Lauka darba īstenošana	No 2018. gada 22. maija līdz 2. jūlijam

2.2. Sagatavošanās darbi valsts iestāžu vērtējuma īstenošanai

Lai īstenotu valsts iestāžu vērtējuma aptauju, tika veikti šādi sagatavošanās darbi:

- apzinātas valsts iestāžu kontaktpersonas (Pasūtītājs izsūtīja iestādēm informatīvu vēstuli ar lūgumu nozīmēt par Valsts iestāžu pašvērtējuma anketu aizpildi atbildīgās personas un nosūtīt šo informāciju Izpildītājam). 101 valsts iestāde iesniedza informāciju par nozīmēto kontaktpersonu;
- izmantojot VRAA datus no vietnes latvija.lv, pakalpojumu katalogā tika atjaunots aktuālais valsts pārvaldes pakalpojumu un to statusu saraksts.

Sistēmā ARKA tika izveidots un testēts atjauninātais instrumentārijs gan iestāžu pašvērtējuma anketai, gan ekspertu vērtējumam, gan automatisko vērtējumu ievadei, kā arī iestāžu kontaktpersonām izveidota piekļuve iestādes pašvērtējuma anketai.

2.2.1. Izlases izveide un izvēle

2.3. Lauka darba norise

Lauka darba laikā valsts iestādēm tika nodrošināta iespēja saņemt informāciju un konsultācijas pa tālruni no Izpildītāja pārstāvjiem par valsts iestāžu pašvērtējuma aptaujas aizpildes principiem un tehniskām niansēm. Lauka darba laikā un pēc tā tika nodrošināta iegūto datu kontrole, un vajadzības gadījumā iestāžu kontaktpersonas tika aicinātas pabeigt anketu.

Iestāžu kontaktpersonām uz e-pastu tika izsūtīts uzaicinājums aizpildīt anketu, saite uz aptaujas anketu sistēmā ARKA un piekļuves informācija. Vajadzības gadījumā tika izveidota piekļuve anketai vairākām kontaktpersonām no vienas iestādes. Tika nodrošināta iespēja respondentam aizpildīt anketu piemērotā brīdī, ar iespēju to vairākkārtīgi papildināt, kā arī labot iepriekš ievadīto informāciju līdz brīdim, kamēr tika nospiesta poga "Pārbaudīt un saglabāt".

Pētījuma lauka darbs³ notika no 2018. gada 22. maija līdz 2. jūlijam. Automatisko rādītāju datu ieguve notika no 2. līdz 6. jūlijam (WCAG, *GoogleMobile-Friendly*, sociālo tīklu pēdējo ierakstu pārbaude), bet pārējo ekspertu anketu aizpilde, kurā tiek apskatīti jautājumi par mājaslapu

² Ietver laiku no pirmās darbības aptaujas rīkā līdz pēdējai, ieskaitot datu ievākšanas un apkopošanas laiku.

³ Šeit: Valsts iestāžu pašvērtējuma anketu aizpilde

lietojamību, sociālajiem medijiem, atvērtajiem datiem, notika no 18. jūnija līdz 3. jūlijam. Ņemot vērā pētniekiem nepieciešamo darbu apjomu lauka darba laikā (t.i. respondentu konsultēšana, anketas lietojumprogrammatūras labošana u. tml.), ekspertu vērtējums tika veikts primāri pēc lauka darba noslēguma.

2.4. Datu apstrāde un analīze

Datu izguve un tīrīšana notika šādos posmos:

- datu izguve no sistēmas ARKA;
- datu validācija un tīrīšana;
- datu konvertācija, lai to varētu izmantot interaktīvajā datu vizualizācijas rīkā Microsoft Power BI e-indeksa rezultātu atainošanai
- datu konvertācija, lai to būtu iespējams analizēt datu analīzes programmā SPSS.

Griezumu tabulas tika definētas, ņemot vērā iestāžu demogrāfiskos datus:

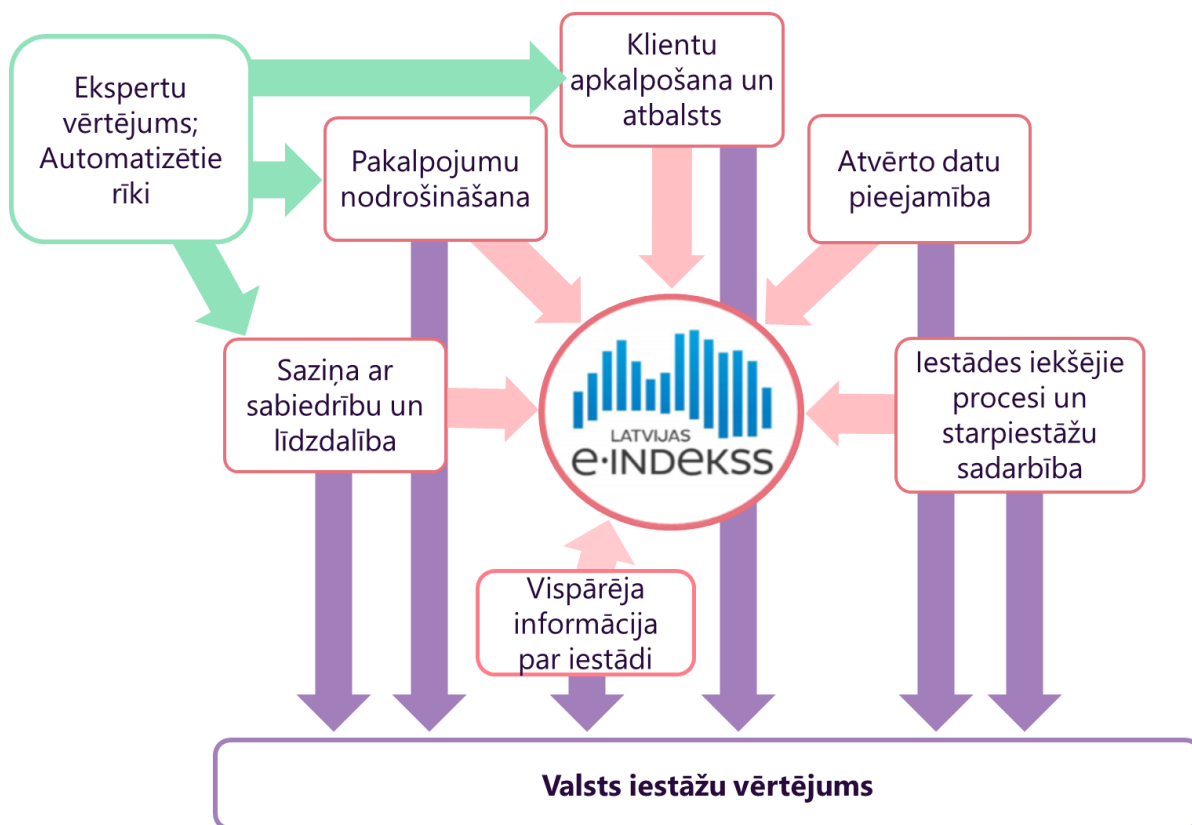
- pēc organizācijas veida (ministrija vai iestāde);
- pēc resora;
- tika definēti segmenti, balstoties uz rādītājiem, kas raksturo iestādes. Segmenti iedalīti atbilstoši kvintilēm⁴. Segmenta robežvērtības nosaka paša rādītāja izkliede ap vidējo;
- pakalpojumu skaits;
- darbinieku skaits;
- dokumentu skaits (saņemto + nosūtīto dokumentu skaits visos kanālos);
- dokumentu aprites elektronizācijas līmenis (saņemto + nosūtīto elektronisko dokumentu skaits attiecībā pret saņemto + nosūtīto dokumentu skaitu visos kanālos);
- pakalpojumu transakciju skaits (pieteikto + rezultāta izsniegšanas pakalpojumu skaits);
- pakalpojumu transakciju elektronizācijas līmenis (pieteikto + rezultāta izsniegšanas pakalpojumu skaits elektroniskajā kanālā attiecībā pret pieteikto + rezultāta izsniegšanas pakalpojumu skaitu visos kanālos).
- metodikā tika definēti vairāki nozīmīgi segmenti –
- "masu" segments;
- sniedz pakalpojumus fiziskām personām;
- uzņēmumiem būtiskas iestādes;
- balstoties uz e-indeksa brieduma līmeņu novērtējumu, tika definēti segmenti gan kopā, gan katrai tēmai atsevišķi.

Griezuma tabulas tika apkopotas atsevišķā *MS Excel* datnē.

⁴ Kvintile ir viena piektā daļa (20 %) no kopējā iestāžu skaita.

Valsts iestāžu vērtējuma nodevuma saikne ar e-indeksu atspoguļota 1. attēlā. Kā parādīts attēlā, tad e-indeksa aprēķins balstās uz Valsts iestāžu vērtējumā iegūtajiem datiem. E-indeksa rezultāti apskatāmi šā dokumenta 4.1. sadaļā, bet Valsts iestāžu vērtējuma rezultāti - 4.2. sadaļā.

1. attēls. Valsts iestāžu vērtējuma struktūra un saikne ar e-indeksu



2.5. E-indeksa aprēķināšanas metodika

Latvijas e-indeksa mērījumi pirmo reizi iegūti 2014. gadā, otro reizi – 2015. gadā, trešo reizi – 2017. gadā Līguma ietvaros. Jau abos pirmajos periodos iegūtie dati bija daļēji salīdzināmi, jo metodikā tika ieviestas izmaiņas jau pēc 1. mērījuma, saglabājot datu salīdzināmību un pēctecību iespēju robežās, un šis princips tika ievērots, atjaunojot metodiku 2018. gadā.

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

- gan kvantitatīvos, gan kvalitatīvos datus, kuri raksturo e-pārvaldes ieviešanu un briedumu iestādēs;
- rādītājus, kuri izmantojami valsts iestāžu e-pārvaldes līmeņa salīdzināšanai;
- analīzes un aprēķina metodes e-indeksa izveidei.

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

- apzināt veiksmīgākās iestādes efektīvas e-pārvaldes principu īstenošanā;
- identificēt kritiskos punktus un uzlabojamos faktorus iestāžu darbā;

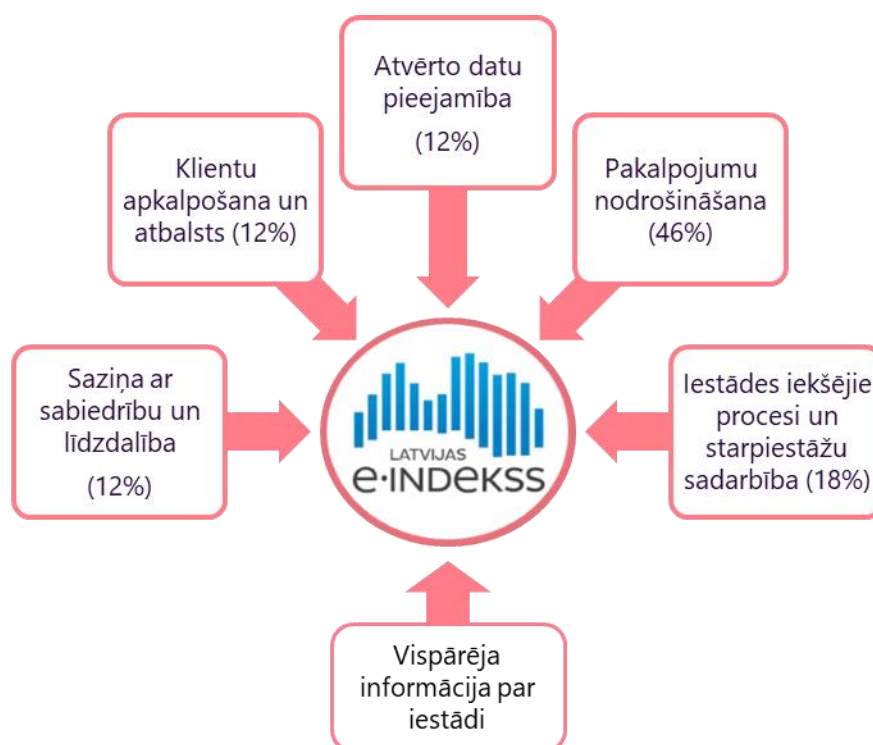
- novērtēt e-pārvaldes principu ieviešanas progresu;
- izstrādāt rīcības plānu, kas ļauj sasniegt valstij izvirzītos mērķus kopumā, kā arī veicināt Latvijas vietas paaugstināšanu starptautiskajos reitingos un pētījumos.

Lai iegūtie dati raksturotu dažādus iestāžu elektronizācijas aspektus, sākotnēji rādītāji valsts iestāžu savstarpējai salīdzināšanai tika sadalīti šādās tematiskās grupās: starpiestāžu datu apmaiņa, pamatdarbības procesi un to nodrošinošās informācijas sistēmas, e-pakalpojumi, komunikācija ar sabiedrību, iestāžu iekšējo procesu elektronizācija. 2017. gadā tika būtiski pārskatīta e-indeksa metodika, t.sk. tā tematiskās grupas, kā arī e-indeksā izmantoto rādītāju ieguves instrumentārijs, izmaiņas arī tika veiktas 2018. gada pētījuma ietvaros, bet tās tika veiktas tā, lai šo divu gadu rezultāti būtu savstarpēji salīdzināmi.

Lai aprēķinātu kopējā e-indeksa atsevišķo tēmu indeksus, tika izmantota punktu piešķiršanas pieeja, kuras ietvaros katrai iestādes pašvērtējuma, eksperta sniegtajam vērtējuma un automātiskā vērtējuma atbilžu variantam anketā tika piešķirts atbilstošs punktu skaits no 0 līdz 25 punktiem, atbilstoši konkrētā jautājuma nozīmībai e-pārvaldes principu īstenošanas procesā. Iegūtais katras tēmas indekss tiek svērts atbilstoši 2. attēlā norādītajam īpatsvaram, lai iegūtu kopējo iestādes e-indeksu. Turpmākajos rezultātu atspoguļojumos ir izmantoti gan svērti, gan nesvērti punktu skaiti, kas tiek norādīts zemsvītras piezīmēs.

Atspoguļojot galalietotāju perspektīvu, indeksā ietvertas 3 tēmas, kas orientētas tieši uz galalietotāju vajadzību nodrošināšanu – saziņa ar sabiedrību un līdzdalība, atvērto datu pieejamība, klientu apkalpošana un atbalsts, kas visas kopā veido trešdaļu (36 %) valsts iestāžu e-indeksa. Gandrīz divas trešdaļas (64 %) e-indeksa tiek atvēlētas tēmām, kas attiecas uz iestāžu iekšējo procesu efektivitāti un starpiestāžu sadarbību, kā arī pakalpojumu nodrošināšanu (t.sk. pakalpojumu nodrošināšanas efektivitāti, pakalpojumu lietojamību (ērtību), e-pakalpojumu popularizēšanu). Papildu punktus iestādes var iegūt norādot sasniegumus e-pārvaldes jomā iepriekšējā gadā.

2. attēls. Valsts iestāžu e-indeksa atjauninātā struktūra



Jāpiemin, ka svēršana notiek dinamiskā veidā ar mērķi ietvert dažādu iestāžu individuālās īpatnības. Ja iestāde ir atzīmējusi aptaujā, ka kāda e-indeksa sadaļa uz to neattiecas, tad iestādes e-indeksa tiek aprēķināts, izmantojot atlikušās e-indeksa sadaļas, kurām tiek piešķirta lielāka nozīme. Reizē jānorāda, ka iestādes, kuras nav pildījušas vairākas sadaļas, vai tādas, kuras nav pildījušas sadaļas, kas novērtētas kā svarīgas indeksa izveidei, netika iekļautas e-indeksā. Šī informācija ir pieejama 6.1. sadaļā.

Lai iegūtu kvalitatīvu vērtējumu katras iestādes e-pārvaldes brieduma līmenim, tika veikta modelēšana, nosakot katram iestādes vai eksperta sniegtajam e-indeksā iekļautā jautājuma atbilžu varianta vai sniegto atbilžu kombinācijas atbilstību katram no pieciem definētajiem brieduma līmeņiem, nosakot katras atsevišķas tēmas indeksa punktu skaita robežlielumus, kas atdala brieduma līmeņus.

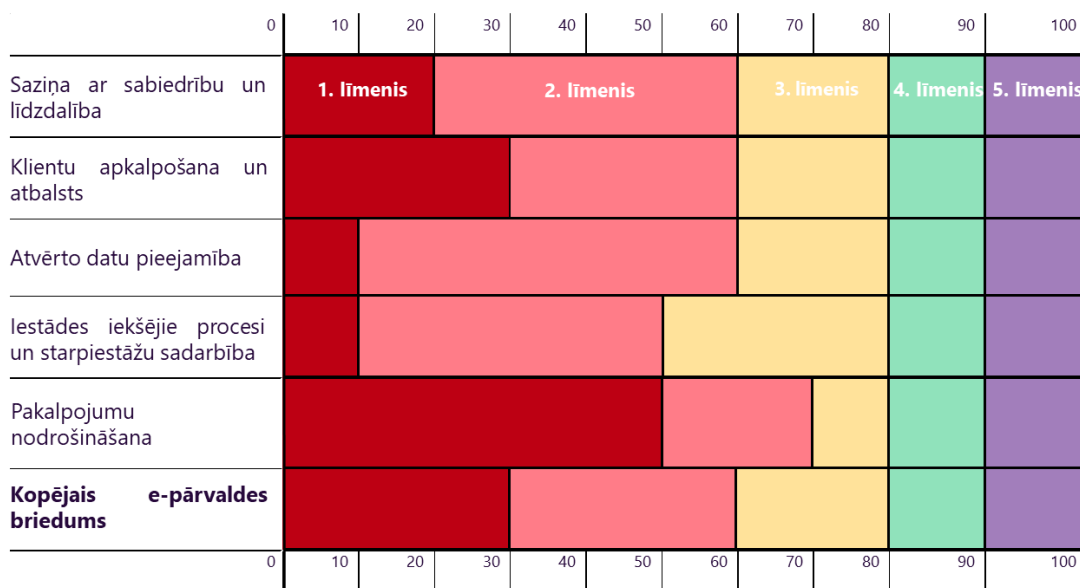
Paraugu brieduma novērtējuma ceļveža matricai iekļauts 3. attēlā, kurā definēti pieci brieduma līmeņi, kuros ievērots virziens no situatīvām un pašsaprotamām praksēm uz oficiāli aprakstītām, noteiktām un vadāmām praksēm un/vai procesiem, kas ideālajā gadījumā var sasniegt optimālu līmeni. Izmantojot analizē un brieduma modeli, svarīgi koncentrēties nevis uz sasniegto līmeni, bet uz nepieciešamajiem uzlabojumiem, lai varētu sasniegt nākamo brieduma līmeni.

Brieduma līmeņu skaidrojums:

- 1. līmenis (situatīvs) saistīts ar situāciju, ar reaktīvu pieeju uz konkrēto situāciju un tās iespējamo risinājumu;
- 2. līmenis (intuitīvs) saistīts ar pašsaprotamām praksēm, pēc noklusējuma pielietotiem rīcības modeļiem, kas nav formulēti un dokumentēti vai ir formulēti un dokumentēti nepilnīgi;

- 3. līmenis (definēts) saistīts ar formulētām, dokumentētām un aprakstītām praksēm, jaunu e-pārvaldes risinājumu meklējumiem un to ieviešanu;
- 4. līmenis (pārvaldīts) saistīts ar formulētiem, dokumentētiem un aprakstītiem procesiem, kas nodrošina e-pārvaldes principu darbību praksē, kā arī mērķtiecīgu jaunu e-pārvaldes risinājumu ieviešanu;
- 5. līmenis (optimāls) saistīts ar attiecīgajos apstākļos, situācijā vislabāko, visizdevīgāko un visatbilstošāko risinājumu ieviešanu, balstoties uz definētiem kritērijiem.

3. attēls. Brieduma līmeņu novērtējuma robežlielumi (tēmas indeksa augstākā robežvērtība, kas atbilst attiecīgajam līmenim)



Pēc individuālo iestāžu e-indeksu un brieduma līmeņu noteikšanas ir nepieciešams iegūt kopējo e-indeksu visā Latvijā.

Šajā ziņojumā ir atspoguļoti galvenie rezultāti; detalizēti rezultāti līdz pat iestāžu līmenim ir pieejami interaktīvā pielikumā šā dokumenta 6.13. sadaļā "Interaktīvas rezultātu tabulas": [Power BI](#)⁵. Jāatzīmē, ka arī visi e-indeksa vajadzībām nepieciešamie aprēķini tiek veikti minētajā *Power BI* platformā.

Galvenie rezultāti atspoguļoti resoru un iestāžu līmenī, tēmu rezultāti atspoguļoti ministriju un pārējo iestāžu grupās, individuālā iestāžu līmenī izceltas ir 15 iestādes ar augstāko indeksa vērtējumu katrā tēmā un kopvērtējumā, kā arī ilustrēta situācija e-pārvaldes brieduma līmeņu ziņā.

⁵ <https://rebrand.ly/eindekss2018>

2.6. Rekomendācijas indeksa metodikas pilnveidei

Domājot par e-indeksa metodikas pilnveidi, nepieciešamos uzlabojumus var iedalīt vairākās grupās:

- uzlabojumi, kas iestāžu pārstāvjiem padara ērtāku un vieglāku iestāžu pašvērtējuma anketas aizpildi un saskaņošanu ar kolēģiem vai vadību;
- uzlabojumi, kas attiecas uz anketā iekļauto jautājumu un palīdzības tekstu izpratni;
- e-indeksa aprēķinu un briedumu līmeņu noteikšanas metodikas pilnveide ņemot vērā atšķirīgo valsts iestāžu profilu un pieredzi e-pārvaldes īstenošanā.

Īstenojot valsts iestāžu vērtējuma lauka darbu, Izpildītāja darbinieki intensīvi komunicēja ar iestāžu pārstāvjiem, lai palīdzētu izprast gan anketas nianšes, gan anketas darbības tehniskos aspektus. Apspriešanai ar Pasūtītāju tiek izvirzītas šādas tēzes:

- ņemot vērā, ka arī 2018. gada pētījumā daudziem iestāžu pārstāvjiem radās problēmas ar pašvērtējuma aizpildi, jāizvērtē dati vai informācija, ko būtu iespējams izgūt no publiski pieejamiem reģistriem, valsts iestāžu datubāzēm, piemēram, darbinieku skaits u. tml.;
- nepieciešams konkrētāk definēt, kas iestādēm būtu jāsaprot ar dažādiem terminiem, piemēram,
 - informācijas sistēma, jo, informācijas sistēmu saraksta aizpildes laikā, iestādes bieži vien vadīja arī tādas lietojumprogrammatūras kā "Namejs", "Horizon" u. tml.;
 - datu kopa, jo, iestādes bieži vien nesaprata, vai to darbinieku atalgojums, publicēts iestādes mājaslapā .pdf formātā, skaitītos atvērtu datu kopa atbilstoši pētījumā prasītajam;
- jāpārskata dokumentu un pakalpojumu statistikas iesniegšanas process, lai nodrošinātu, ka iestādēm ir iespējams vieglāk, ātrāk, ērtāk un saprotamākā veidā aizpildīt šo statistiku, piemēram, automātiski aprēķinot summas un priekšlaicīgi attēlojot elektronizācijas īpatsvaru;
- izvērtēt iespēju iestādēm uzdot jautājumus arī par elektroniski parakstītu dokumentu apriti;
- aptaujas anketā izvērtēt atvērtu atbilžu variantu ("cits" u.tml.) skaita samazināšanu, ņemot vērā, ka iestādes dublē esošos atbilžu variantus. Ņemot vērā, ka 2018. gada pētījumā katras nodaļas sākumā tika ieviesta vispārēja komentāru aile, iestādes mudināt izmantot šo aili komentāriem un precizējumiem;
- 2018. gada e-indeksa metodoloģijas izstrādes ietvaros nepieciešams pārskatīt indeksa "Pakalpojumu nodrošināšana" sadaļas un punktu sadalījumu, ņemot vērā, ka ir paplašināts jautājumu klāsts individuālā pakalpojuma anketā..
- apvienot jautājumus ar līdzīgu būtību, lai samazinātu datu apstrādes un iestāžu darba slogu, piemēram P26 un P27;
- plašāk izziņāt iestāžu iemeslus, kādēļ dokumentu aprites process un pakalpojumi nav elektronizēti – papildinot attiecīgās tēmas ar jautājumiem, kuri tiktu uzdoti iestādēm, kuras nenorāda pilnīgi elektronizētus pakalpojumus/dokumentu aprites procesus.

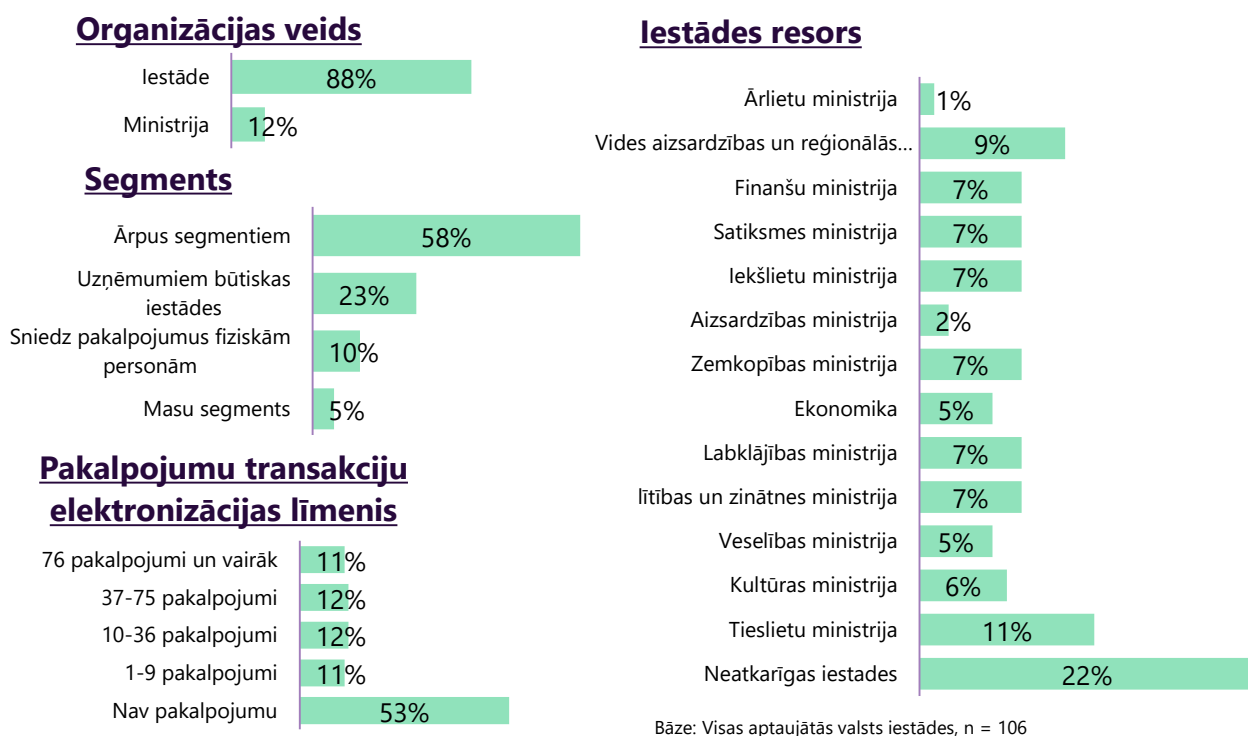
3. VALSTS IESTĀŽU (IZLASES) RAKSTUROJUMS

Valsts iestāžu pašvērtējuma anketu aizpildīja 92 valsts iestādes, ekspertu vērtējuma un automātisko vērtējumu anketas tika aizpildītas par 94 valsts iestādēm. Valsts iestāžu saraksts un statuss saistībā ar dalību Valsts iestāžu vērtējumā sniegts 6.1. pielikumā.

No pētījumā iesaistītajām iestādēm 12 % ir ministrijas (sk. 4. attēlu). Vairums (60 %) no šīm iestādēm nav iekļautas nevienā no pakalpojumu sniegšanas segmentiem. Vislielākais no pakalpojumu segmentiem⁶, kas ir pārstāvēts iestāžu izlasē, ir "Uzņēmumiem būtiskas iestādes" (23 %). 11 % iestāžu sniedz pakalpojumus fiziskām personām, bet 5 % atbilst "masu" segmentam.

Vislielākais resors iestāžu skaita ziņā, kas ir pārstāvēts pētījuma izlasē, ir Tieslietu ministrijas resors (12 % no izlasē iekļautajām iestādēm pārstāv šo resoru). 23 % no pārstāvētajām iestādēm nav pakļautas nevienam resoram.

⁶ Segmentācija veikta izmantojot "Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings. Pētījuma metodika." 26. tabula. Iestāžu segmentēts saraksts.



4. attēls. Iestāžu veida, segmenta, pakalpojumu skaita un resora raksturojums

Piektā daļa iestāžu 2018. gadā (22 %) nodarbināja līdz 47 darbiniekiem (sk. 5. attēlu). Darbinieku skaitu nav norādījušas 13 % iestāžu⁷.

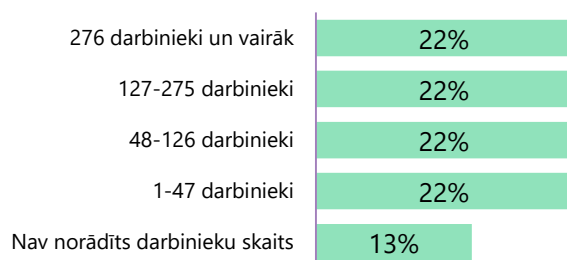
Teritoriālās nodaļas ir 42 % no izlases iestādēm. 2017. gadā 64 % iestāžu apgalvoja, ka sniedz e-pakalpojumus, 2018. gadā to skaits ir palielinājies līdz 66 %. Salīdzinoši vairāk e-pakalpojumu sniedošo iestāžu vidū ir Tieslietu ministrijas resorā strādājošās iestādes.

2017. gadā 61 % aptaujāto iestāžu, kuras sniedz pakalpojumus, apgalvoja, ka tās sniedz e-pakalpojumus. 2018. gadā 75 % pakalpojumus sniedošo iestāžu apgalvoja, ka tās sniedz gan e-pakalpojumus, gan neelektronizētus pakalpojumus, kas nozīmē, ka iestāde sniedz vismaz vienu e-pakalpojumu. Salīdzinājumā ar 2017. gadu 14 % iestāžu, kuras sniedz pakalpojumus, ir elektronizējušas vismaz vienu no saviem pakalpojumiem. 57 % no valsts iestādēm sniedz maksas valsts pārvaldes pakalpojumus.

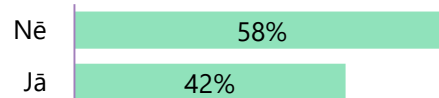
⁷ Darbinieku skaits nav norādīts: SIA "Latvijas standarts", Nacionālais olimpiskais sporta metodiskais centrs, Nacionālie bruņotie spēki, VAS "Tiesu namu aģentūra", Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs, Valsts dzelzceļa administrācija. Starp tām ir iestādes, kas neiesniedza pašvērtējuma anketas.

5. attēls. Iestāžu darbinieku skaits, teritoriālo nodaļu, pakalpojumu elektronizācijas un maksas

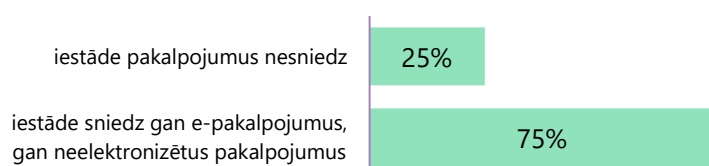
V00J. Darbinieku skaits iestādē 2017.gada 31.decembrī



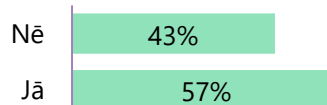
D61J. Iestādei ir teritoriālās nodaļas?



F00. Iestādes publisko pakalpojumu elektronizācija



F12. Vai iestādei ir maksas valsts pārvaldes pakalpojumi



Bāze: Visas aptaujātās valsts iestādes, n = 106

pakalpojumu sniegšanas raksturojums

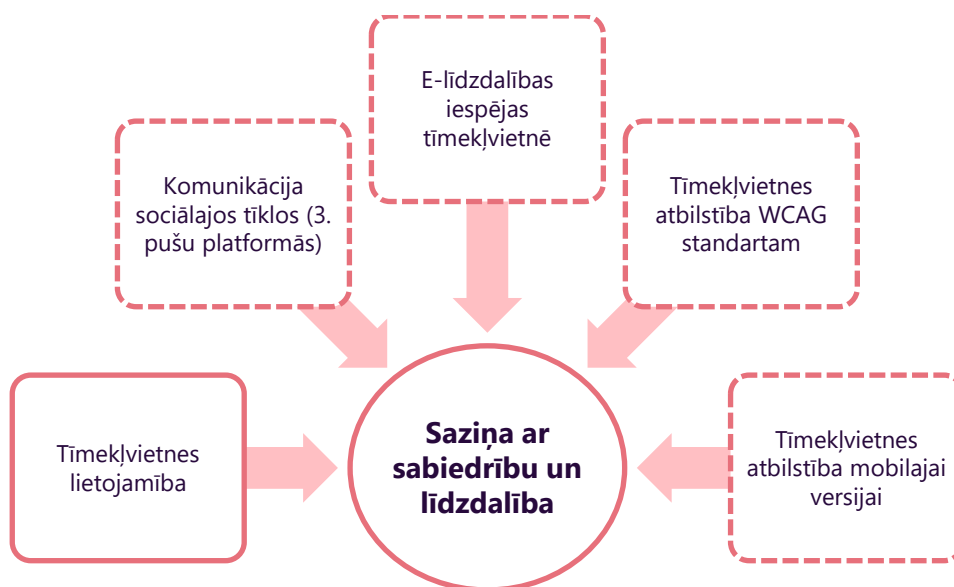
4. ZIŅOJUMA SATURS

4.1. Valsts iestāžu vērtējums

4.1.1. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība

Pamatdati šīs tēmas vērtējumam tika lielākoties iegūti, izmantojot ekspertu vērtējumu un vērtējumu ar īpašiem automatizētiem rīkiem⁸. Valsts iestāžu pašvērtējuma aptaujā šīs tēmas ietvaros tika uzdoti divi jautājumi, uz kuriem iestādes sniedza situācijas pašvērtējumu. Šajā nodaļā dati tiek rādīti tikai apkopotā veidā. Tēmu "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība" veido 5 jautājumu grupas, kas atspoguļotas 6. attēlā, bet kopā šajā nodaļā ietilpst 11 jautājumi.

6. attēls. Saziņas ar sabiedrību un līdzdalības jautājumu grupas



Attēlā ar pārtrauktu līniju atzīmētās jautājumu grupas tiek iegūtas no ekspertu vērtējuma vai vērtējumiem, kas iegūti ar automatizētiem rīkiem tīmekļa vietņu analīzei.

⁸ Tīmekļvietnes atbilstība WCAG standartam tika mērīta, izmantojot rīku: <http://checkers.eiii.eu/en/pagecheck2.0/>, kas tika izmantots arī e-indeksa iepriekšējos periodos, savukārt atbilstība mobilajai versijai tika noteikta izmantojot rīku Google *Mobile-friendly*: <https://search.google.com/test/mobile-friendly>

4.1.1.1. Komunikācija sociālajos tīklos

Svarīgākās atziņas par apakštēmu “Komunikācija sociālajos tīklos”

Iestādes gada laikā ievērojami ir palielinājušas to klātesamību populārākajās sociālo mediju platformās kā *Facebook* un *Twitter*:

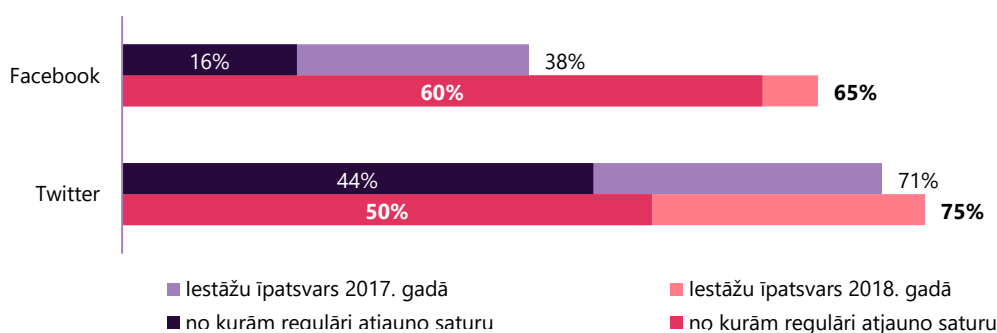
- vairumam (75 %) no iestādēm ir *Twitter* lapa, un gada laikā iestāžu īpatsvars ar *Facebook* lapām ir pieaudzis par 27 % līdz 65 % iestāžu;
- gandrīz visas (~90 %) no iestādēm ar *Facebook* kontu veic regulāru satura atjaunošanu. *Twitter* ir lielākam skaitam iestāžu, bet to saturu regulāri atjauno mazāk iestāžu (~60 %);
- gada laikā par 19 % līdz 42 % pieaudzis to iestāžu skaits, kuras *Facebook* atbildi sniedz stundas laikā.

Apakštēmas “Komunikācija sociālajos tīklos” rezultāti

Ekspertu vērtējumā visvairāk (75 %) iestāžu ir *Twitter* lapa, kas ir par 4 % vairāk nekā 2017. gadā, un *Facebook* lapa ir 65 % iestāžu, kas ir par 27 % vairāk nekā 2017. gadā. Aplūkojot iestāžu aktivitāti sociālajos medijos, konstatējams, ka liela daļa iestāžu ar *Facebook* vai *Twitter* kontu regulāri tajā publicē saturu – 92 % no iestādēm, kurām ir *Facebook* konts, un 66 % no iestāžu, kurām ir *Twitter* konts, bija ievietojušas saturu pēdējo divu nedēļu laikā⁹ (sk. 7. attēlu).

Izvērtējot iestāžu reakcijas ātrumu vietnē *Facebook*, tika konstatēts, ka mazāk nekā puse iestāžu *Facebook* kontā (42 %) sniedz atbildi stundas laikā, taču 2017. šādu iestāžu bija tikai 23 %.

7. attēls. *Facebook* un *Twitter* lietojošo iestāžu īpatsvars 2017. un 2018. gadā un to satura atjaunošanas regularitāte



Bāze 2017: Visas aptaujātās valsts iestādes, n = 104.

Bāze 2018: Visas aptaujātās valsts iestādes, n = 106.

⁹ Pārbaude veikta 2018. gada 28. jūnijā

Lielais pieaugums norāda uz to, ka arvien vairāk iestādes ir atzinušas sociālos medijus kā vērtīgus rīkus komunikācijas nodrošināšanai, taču, ņemot vērā zemo iestāžu īpatsvaru, kurām ir apstiprināts klientu apkalpošanas standarts (sk. 4.1.2. nodaļu), šī tendence pašlaik uzskatāma kā nestrukturēta, nekoordinēta pielāgošanās faktam, ka arvien lielāks iedzīvotāju skaits ikdienā izmanto sociālos medijus¹⁰.

4.1.1.2. Tīmekļvietnes lietojamība

Svarīgākās atziņas par apakštēmu "Tīmekļvietnes lietojamība"

- Iestādes, salīdzinot ar 2017. gadu, ir retāk norādījušas dažādu funkcionalitāšu esamību to tīmekļvietnēs.
- 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 %).
- Tīmekļvietnes uzlabojumi 2018. gadā veikti salīdzinoši retāk nekā 2017. gadā, visvairāk veikti uzlabojumi tīmekļvietnes struktūrā (66 %), tīmekļvietnes dizainā (39 %). 19 % iestāžu ir norādījušas, ka uzlabojumus 2018. gadā nav ieviesušas. Ir pieaudzis īpatsvars iestādēm, kas veic tīmekļvietnes atbilstības WCAG uzlabojumus (5 % 2017. gadā, 10 % 2018. gadā).

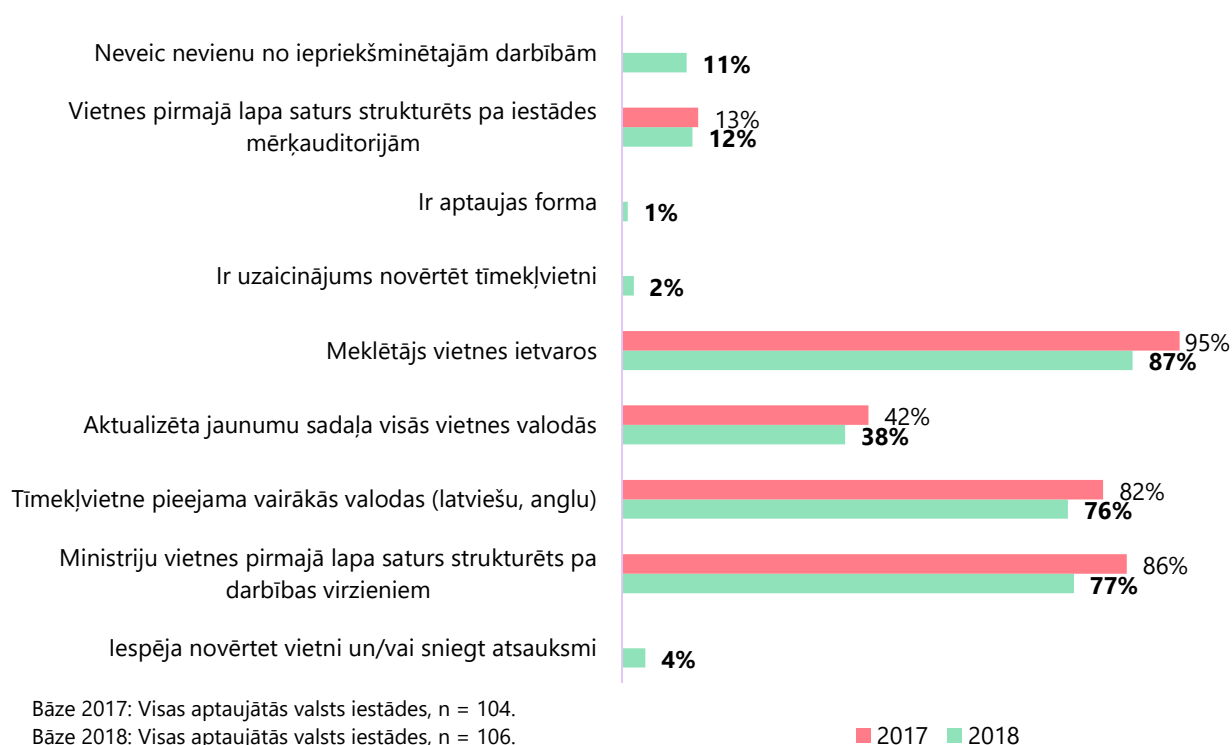
Apakštēmas "Tīmekļvietnes lietojamība" rezultāti

Ekspertu vērtējumā vairumam iestāžu tīmekļvietnēs ir pieejamas tādas funkcionalitātes kā meklētājs (87 % - 2018. gadā, 95 % - 2017. gadā), ministriju tīmekļvietnes pirmajā lapā saturs ir strukturēts pa darbības virzieniem (77 % - 2018. gadā, 86 % - 2017. gadā), un tīmekļvietne ir pieejama vairākās valodās (76 % - 2018. gadā, 82 % - 2017. gadā). Mazāk nekā pusei (38 % - 2018. gadā, 42 % - 2017. gadā) iestāžu tīmekļvietnes jaunumu sadaļa ir aktualizēta visās valodās. Samērā maz (12 % - 2018. gadā, 13 % - 2017. gadā) no iestāžu tīmekļvietnēm pirmajā lapā saturs ir strukturēts pa iestādes mērķauditorijām. 2017. gadā iestāžu vietnēs ir iespēja novērtēt vietni un/vai sniegt atsauksmi (4 %), ir uzaicinājums novērtēt tīmekļvietni (2 %) un ir aptaujas forma (1 %). 11 % iestāžu neveic nevienu no iepriekšminētajām darbībām. Jānorāda, ka rezultātu kritums 2018. gadā, salīdzinot ar 2017. gadu, daļēji skaidrojams ar analizēto iestāžu skaita izmaiņām, kā arī ar faktu, ka vērtējums ir subjektīvs eksperta novērtējums par iestāžu

¹⁰ Avots: Eurostat, 2018: "isoc_vde15cua. Internet use and activities (*Interneta lietošana un aktivitātes*)", pieejams: <http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/submitViewTableAction.do>

tīmekļvietnēm – šī funkcionalitāte varbūt tīmekļvietnē ir pieejama, bet tā ir pieejama veidā, kas lietotājam nav bijusi viegli uztverama vai atrodama.

8. attēls. Iestāžu tīmekļvietnēs vai pašapkalpošanās vietnēs pieejamo funkcionalitāšu raksturojums



Īpaša uzmanība ir jāpievērš faktam, ka lielai daļai iestāžu tīmekļvietnē nav viegli atrodams meklētājs¹¹, ko varētu vērtēt kā iztrūkumu lietotājiem ērtas tīmekļvietnes lietošanas pieredzes nodrošināšanai. Salīdzinot ar 2017. gadā sniegto ekspertu vērtējumu, 2018. gadā tīmekļvietnes meklētājs vairs nav pieejams/atrodams Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūras, Valsts SIA "Sertifikācijas un testēšanas centra" un Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcijas mājaslapās.

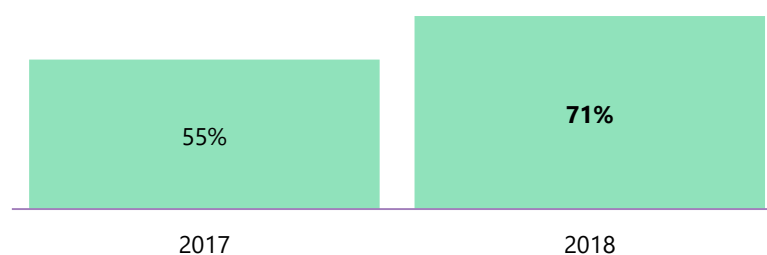
Ņemot vērā Latvijas dalību Eiropas savienībā, jāuzsver, ka 24 % iestāžu tīmekļvietņu vispār nav pieejama nevienā svešvalodā – ne Latvijas minoritāšu vidū izplatītās (piemēram, krievu), ne Eiropas Savienības oficiālajās (piemēram, angļu). 20 % iestāžu, kuras darbojas masu segmentā, šobrīd nav pieejams tīmekļvietņu tulkojums svešvalodā, un tulkojums svešvalodā nav pieejams 25 % uzņēmumiem būtiskajām iestādēm. Tīmekļvietņu pieejamība svešvalodās veicinātu uzņēmēju un iedzīvotāju (ne tikai latviski runājošo) iesaisti saziņā ar valsts iestādēm. Tā ir

¹¹ Pēc ekspertu vērtējuma

problēma konkrētos resoros, jo īpaši iestādēs, kuras nav nevienā resorā, kas norāda uz to, ka trūkst finanšu līdzekļu līdzekļu mājaslapu uzturēšanai vairākās valodās.

2017. gadā tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi izzināja 55 % iestāžu, 2018. gadā šis skaitlis ir pieaudzis līdz 71 % iestāžu. Vairums iestāžu to dara, analizējot *Google Analytics* vai citu statistiku par tīmekļvietnes apmeklējumiem (79 %) (sk. 9. attēlu). Biežāk tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi izzina tās iestādes, kuras sniedz lielāku pakalpojumu klāstu (23 pakalpojumi un vairāk), kā arī visas iestādes, kuras sniedz pakalpojumus fiziskām personām. Iestādes, kurās ir mazāks darbinieku skaits (1-42), retāk pēta tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi, kas potenciāli norāda uz cilvēkresursu trūkumu šādu pētījumu īstenošanai.

9. attēls. Iestāžu īpatsvars, kuras izzina tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi



Bāze 2017: Visas aptaujātās valsts iestādes, n = 104.

Bāze 2018: Visas valsts iestādes, kas aizpildīja attiecīgo sadaļu n = 94.

2018. gadā ir pieaudzis to iestāžu skaits, kuras tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi izzina, to analizējot ar *Google Analytics*. 2017. gadā tās bija 77 % no aptaujātajām iestādēm, bet 2018. gadā 79 % jeb 54 valsts iestāžu (sk. 10. attēlu). Īpaši aktīvas apmeklētāju pieredzes izzināšanā, izmantojot *Google Analytics*, ir visas Izglītības un zinātnes ministrijas, Satiksmes ministrijas un no resoriem neatkarīgās iestādes.

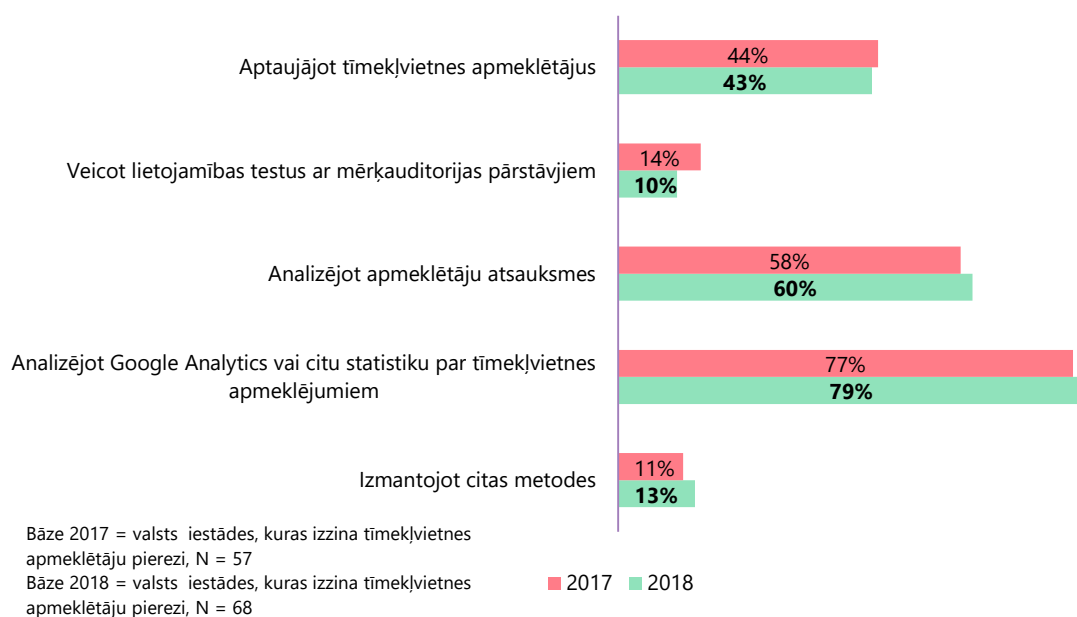
2018. gadā 60 % jeb 41 iestāde tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi izzina, analizējot apmeklētāju atsauksmes. Šo veidu mazāk izvēlās ministrijas (30 % jeb 20 ministrijas) un iestādes, kas nav nevienā resorā (14 % jeb 10 iestādes). Salīdzinot ar 2017. gadu, 2018. gadā Izglītības un zinātnes ministrija ir izbeigusi izzināt tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi, analizējot apmeklētāju atsauksmes.

Trešais biežāk izmantotais informācijas par tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi ieguves veids ir tīmekļvietnes apmeklētāju aptauja (43 % jeb 29 iestādes veic šādas aptaujas, kas ir par 1 % mazāk nekā 2017. gadā), tomēr šāda veida aptaujas ir periodiskas, jo laikā, kad tika veikts eksperta novērtējums, vienai no iestāžu mājaslapām bija pieejama aptaujas forma, divās iestāžu mājaslapās bija uzaicinājums novērtēt tīmekļa vietni, bet iespēja novērtēt tīmekļa vietni un/vai sniegt atsauksmi bija piecām iestādēm.

Samērā maza daļa (10 % jeb 7 iestādes) no iestādēm tīmekļvietnes lietotāju pieredzi izzina, veicot lietojamības testus ar mērķauditorijas pārstāvjiem - šādu informācijas ieguves veidu ir izmantojušas, piemēram, Centrālā statistikas pārvalde, Kultūras ministrija, VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija" un Veselības inspekcija. Jāņem vērā, ka, kaut arī no šīs testēšanas var iegūt detalizētu lietotāju un ekspertu kritiku par tīmekļvietni, šis ir finansiālu un cilvēkresursu ziņā

visdārgākais pieredzes izziņas veids, un mazākām iestādēm savām tīmekļvietnēm tādējādi varētu nebūt iespēja šo testēšanu veikt.

10. attēls. Iestāžu tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzes izziņas raksturojums



Visbiežāk minētie uzlabojumi, kas tiek veikti balstoties uz tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzes izziņas rezultātiem, ir saistīti ar tīmekļvietnes struktūras uzlabošanu (66 % jeb 42 iestādes) un izmaiņām tīmekļvietnes dizainā (39 % jeb 26 iestādes) (sk. 11. attēlu). Jānorāda, ka 2018. gadā uzlabojumi ir veikti par 9 % mazāk iestāžu nekā 2017. gadā (tas skaidrojams ar to, ka atsevišķas iestādes, piemēram, Patentu valde, Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra un Aizsardzības ministrija, 2017. gadā ir veikušas tīmekļvietnes struktūras uzlabojumus, ko ne vienmēr ir nepieciešams darīt katru gadu). Tikmēr ir iestādes, kuras tīmekļvietnes uzlabojumus veic regulāri - gan 2017., gan 2018. gadā tīmekļvietnes uzlabojumus ir veikušas 42 iestādes, piemēram, Latvijas Valsts prezidenta kanceleja, Valsts izglītības satura centrs, Kultūras ministrija un citas.

Uzlabojumus tīmekļvietnes struktūrā biežāk veikušas iestādes ar augstāku (virs 50 %) pakalpojumu elektronizācijas līmeni, kā arī visas Finanšu ministrijas resora iestādes un 83 % no Izglītības un zinātnes ministrijas resora iestādēm. Tīmekļvietnes dizaina izmaiņas veikušas tādas iestādes kā Centrālā statistikas pārvalde, Dabas aizsardzības pārvalde, Konkurences padome un citas.

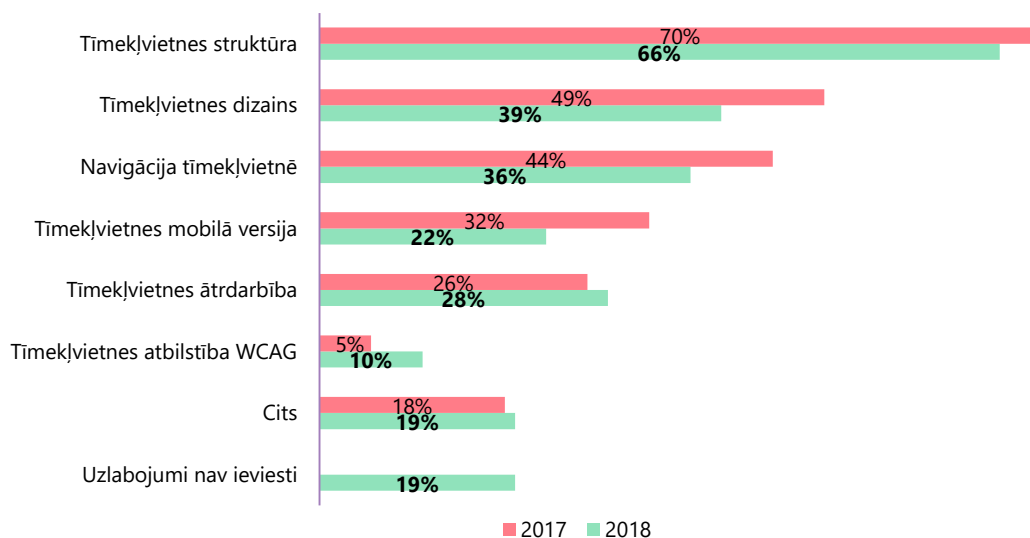
Retāk nekā 2017. gadā veikti uzlabojumi tīmekļvietnes navigācijā – salīdzinot ar 2017. gadu, 36 % jeb 24 (par 8 procentpunktiem mazāk) no iestādēm, kurās ir veikta tīmekļvietnes apmeklētāju viedokļa izziņa, tā rezultātā ir uzlabota tīmekļvietnes navigācija (šādas izmaiņas veiktas Latvijas Valsts prezidenta kancelejā un Latvijas Nacionālajā bibliotēkā, un citās iestādēs).

Ņemot vērā pieaugošo mobilo risinājumu izmantošanu, svarīgi ir apskatīt mobilo versiju uzlabošanas rādītājus - tīmekļvietnes mobilo versiju uzlabojumus 2018. gadā iestādes veikušas retāk nekā 2017. gadā – tikai ceturtdaļa iestāžu (22 % jeb 15 iestādes) veikušas izmaiņas tīmekļvietnes mobilajā versijā, kas ir 10 % samazinājums salīdzinājumā ar 2017. gadu.

Tīmekļvietnes mobilo versiju ir uzlabojušas Centrālās statistikas pārvalde, Finanšu ministrija un citas iestādes, bet pašlaik nav nodalāms specifisks iestāžu grupa, kas veiktu šos uzlabojumus. Visretāk (10 % jeb 7 iestādēs) ir veikti uzlabojumi tīmekļvietnes WCAG atbilstībai, kas ir par 5 % vairāk nekā 2017. gadā. Šos uzlabojumus ir veikuši Iekšlietu ministrijas informācijas centrs, Kultūras ministrija, Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija, Lauku atbalsta dienests, Latvijas Valsts prezidenta kanceleja, Valsts kanceleja, VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija".

2017. gadā 19 % iestāžu norādījušas, ka nav ieviesušas nekādus uzlabojumus.

11. attēls. Iestāžu tīmekļvietņu uzlabojumu raksturojums



Bāze 2017 = valsts iestādes, kuras izzina tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi, N = 57
 Bāze 2018 = valsts iestādes, kuras izzina tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi, N = 68

4.1.1.3. E-līdzdalības iespējas tīmekļvietnē

Svarīgākās atziņas par apakštēmu "E-līdzdalības iespējas tīmekļvietnē"

- 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, bet tikai 2 % ir sniegta informācija par tālāko rīcību (Eksperta vērtējums).
- Visbiežāk (55 %) iestāžu tīmekļvietnēs ir pieejama forma jautājumiem, ierosinājumiem, iebildumiem un priekšlikumiem. Vairāk nekā trešdaļa iestāžu (37 %) pielieto citus e-līdzdalības rīku pielietojumus, piemēram, pieteikšanos jaunumu saņemšanai e-pastā. Tieši citu rīku izmantošana visvairāk ir pieaugusi gada laikā, norādot uz iespējamu iestāžu stratēģijas šķelšanos.

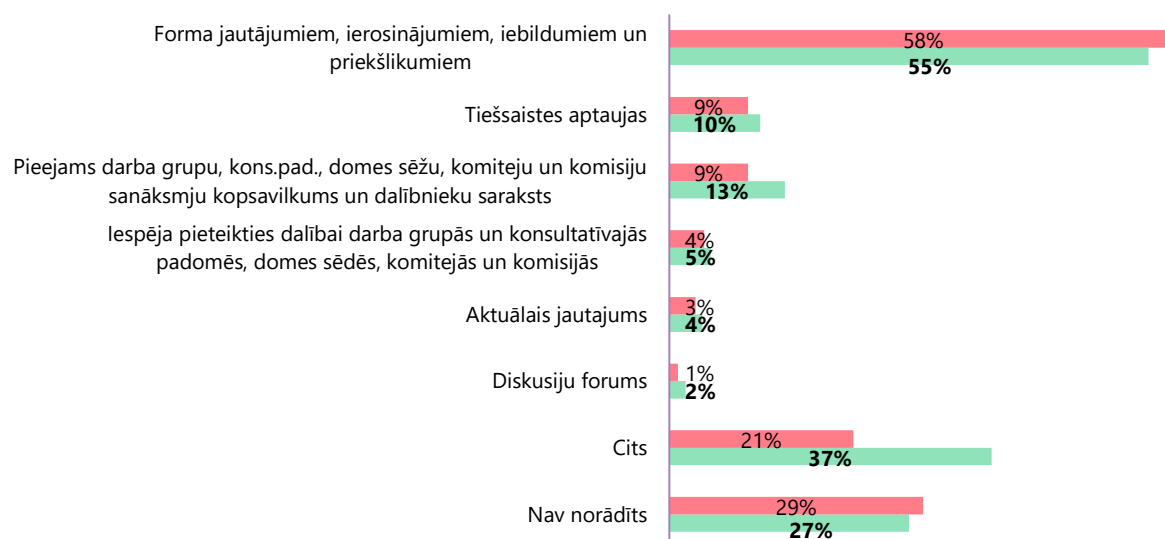
Apakštēmas "E-līdzdalības iespējas tīmekļvietnē" rezultāti

Vērtējot iestāžu tīmekļvietnē pieejamās iedzīvotāju e-līdzdalības iespējas, eksperti novēroja, ka gandrīz pusei (48 % jeb 51 iestādei) no tīmekļvietnēm to galvenajā lapā ir viegli atrodamā norāde uz sadaļu "sabiedrības līdzdalība" (biežāk šāds informācijas izvietoējums ir vērojams ministriju tīmekļvietnēs un Tieslietu ministrijas resora iestāžu tīmekļvietnēs). 13 % jeb 14 šo iestāžu tīmekļvietņu ir skaidras un viegli atrodamas norādes uz tobrīd aktuālajiem jautājumiem, kuros nepieciešama sabiedrības līdzdalība un norāde uz konkrēto e-līdzdalības veidu (biežāk šādas norādes ir vērojamas ministriju, retāk - iestāžu tīmekļvietnēs).

Tikai 2 % tīmekļvietņu brīdī, kad lietotājs ir nonācis tīmekļvietnes sadaļā, šajā sadaļā ir sniegta informācija, kas ir jā dara, ir pieejami dokumenti vai informācija, lietotājam ir sniegta detalizēta informācija, kur, kā un kādā veidā jāsniedz informācija (šāda informācija ir pieejama Valsts asinsdonoru centra un Uzņēmumu reģistra tīmekļvietnēs).

Visbiežāk iestāžu tīmekļvietnēs tiek izmantoti tādi e-līdzdalības rīki kā forma jautājumiem, ierosinājumiem, iebildumiem un priekšlikumiem. Šādu iespēju pēc ekspertu vērtējuma sniedz 55 % jeb 58 no institūciju tīmekļvietnēm (sk. 12. attēlu). Citi e-līdzdalības rīki iestāžu tīmekļvietnēs ir pieejami salīdzinoši retāk. Visbiežāk pie atbilžu varianta "cits" tiek minēts, ka tīmekļvietnē ir iespēja pieteikties un saņemt jaunumus e-pastā.

12. attēls. Iestāžu tīmekļvietnēs izmantotie e-līdzdalības rīki



Bāze 2017: Visas aptaujātās valsts iestādes, n = 104
 Bāze 2018: Visas aptaujātās valsts iestādes, n = 106

■ 2017 ■ 2018

4.1.1.4. Tīmekļvietnes atbilstība WCAG standartam

Svarīgākās atziņas par apakštēmu "Tīmekļvietnes atbilstība WCAG standartam"

- 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).

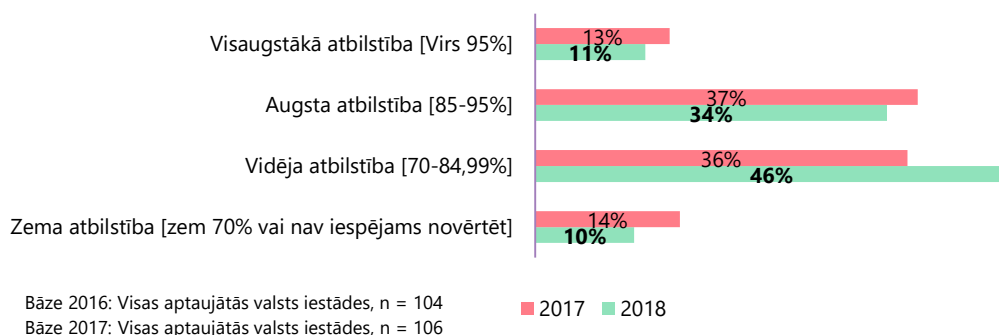
Apakštēmas “Tīmekļvietnes atbilstība WCAG standartam” rezultāti

Tīmekļvietnes atbilstība W3C izstrādātā WCAG 2.0. standarta AA līmenim¹² 11 % jeb 12 no institūcijām ir novērtēta ar visaugstāko atbilstības pakāpi (95 % atbilstība un vairāk) (sk. 13. attēlu) (iestāžu sarakstu sk. 6.8. sadaļā).

Iestādes ar visaugstāko pakāpi 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.

Zema atbilstība (zem 70 %), vai atbilstība, kuru nav iespējams novērtēt, 2017. gadā bija 14 % institūciju. 2018. gadā līdz 10 % jeb 11 iestādēm ir samazinājies to valsts iestāžu skaits, kuru tīmekļvietnes atbilstība ir zema. Biežāk eksperti šādu vērtējumu ir snieguši par Maksātnespējas administrāciju, Valsts dzelzceļa administrāciju, Valsts ieņēmumu dienestu, Valsts policiju, Valsts probācijas dienestu un Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas resora iestādēm.

13. attēls. Iestāžu tīmekļvietņu atbilstība W3C izstrādātā WCAG 2.0. standarta AA līmenim



4.1.1.5. Tīmekļvietnes atbilstība mobilajai versijai

Svarīgākās atziņas par apakštēmu “Tīmekļvietnes atbilstība mobilajai versijai”

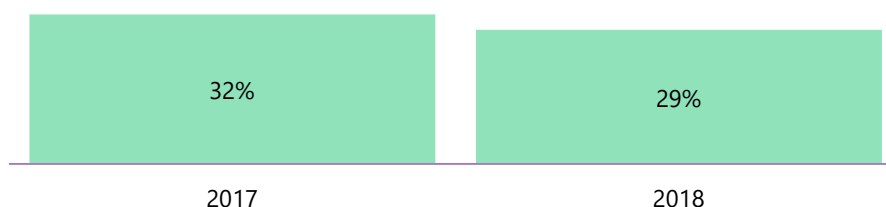
¹² Izmantojot *IDI Web Accessibility Checker*, pieejams: <https://achecker.ca/checker/index.php>

- ▶ Gada laikā ir samazinājies iestāžu tīmekļvietņu īpatsvars, kuras atbilst mobilās versijas standartiem (no 32 % 2017. gadā līdz 29 % 2018. gadā).

Apakštēmas “Tīmekļvietnes atbilstība mobilajai versijai” rezultāti

Ekspertu veiktajā vērtējumā, izmantojot automātisko rīku, 29 % (31 iestāde¹³) no 2018. gadā vērtētajām iestāžu tīmekļvietnēm atbilst mobilajai versijai (*Google Mobile-friendly*¹⁴ vērtētājs) (sk. 14. attēlu). 2017. gadā tā bija gandrīz trešdaļa, jeb 32 % (33 iestādes). Biežāk šī atbilstība novērota Kultūras ministrijas resora iestādēs. Šie rezultāti ir jāskatās kontekstā ar statistiku par iedzīvotāju interneta lietošanas paradumiem, atbilstoši kurai 2017. gadā 43,7 % no Latvijas iedzīvotājiem izmantojuši mobilo tālruni vai viedtālruni interneta piekļuvei ārpus mājas vai darba¹⁵.

14. attēls. Iestāžu tīmekļvietnes atbilstība mobilajai versijai raksturojums



Bāze 2017: Visas aptaujātās valsts iestādes, n = 104

Bāze 2018: Visas valsts iestādes, kas aizpildīja attiecīgo sadaļu, n = 106

4.1.2. Klientu apkalpošana un atbalsts

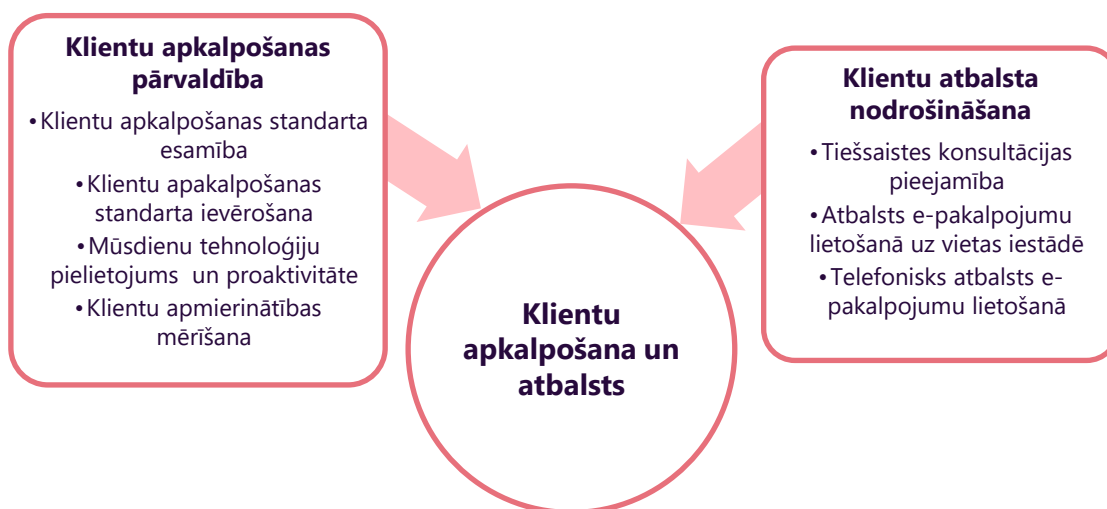
Šajā tēmā ir jautājumi par klientu apkalpošanas standarta esamību un tā ievērošanu, klientu apmierinātības mērīšanu, tiešsaistes konsultāciju pieejamību, atbalstu e-pakalpojumu lietošanā uz vietas iestādē vai telefoniski (sk. 15. attēlu). Lielākā daļa jautājumu tika iekļauti valsts iestāžu pašvērtējuma aptaujā, eksperta vērtējums noteica, vai iestādes piedāvā tiešsaistes konsultācijas. Šajā nodaļā dati tiek rādīti tikai apkopotā veidā. Tēmu “Klientu apkalpošana un atbalsts” veido 2 jautājumu grupas, kas atspoguļotas 15. attēlā, bet kopā šajā nodaļā ietilpst 14 jautājumi.

¹³ Iestāžu saraksts apskatāms 6.4. pielikumā.

¹⁴ Mobilajām ierīcēm draudzīgs.

¹⁵ Avots: CSP “ITMG070. Iedzīvotāji, kuri lieto mobilās ierīces interneta piekļuvei ārpus mājām vai darba (% no iedzīvotāju kopskaita attiecīgajā grupā)”

15. attēls. Klientu apkalpošanas un atbalsta tēmas jautājumi



4.1.2.1. Klientu apkalpošanas pārvaldība

16. attēls. Klientu apkalpošanas pārvaldības rādītāji



Svarīgākās atziņas par apakštēmu "Klientu apkalpošanas pārvaldība"

- 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. Monitorings lielākoties tiek veikts individuālā darbinieku līmenī pašam darbiniekam ievērojot standarta pielietojumu (88 %), sniedzot atgriezenisko saiti darbiniekiem par nepieciešamajiem uzlabojumiem (73 % 2018. gadā, 53 % 2017. gadā). 2018. gadā pieaudzis arī ir iestāžu īpatsvars, kas veic speciālus pētījumus.

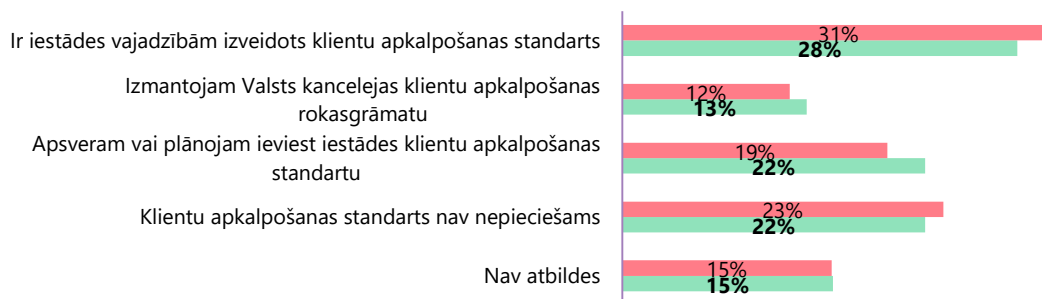
- Šie rezultāti tiek izmantoti primāri tam, lai apmācītu klientu apkalpošanas darbiniekus (75 %), pārskatītu biznesa procesus (67 %), un ieviestu vai pārskatītu klientu apkalpošanas standartu (50 %). 2018. gadā, salīdzinot ar 2017. gadu, par 20 % iestāžu vairāk ir pārskatījušas biznesa procesus, par 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.

Apakštēmas “Klientu apkalpošanas pārvaldība” rezultāti

Trešdaļai (28 % jeb 30 iestādēm) no iestādēm ir iestādes vajadzībām izveidots klientu apkalpošanas standarts (sk. 17. attēlu), un šādu standartu apsver vai plāno ieviest vēl ceturtdaļa (22 % jeb 23 iestādes) iestāžu. Vairāk šāds iestādes vajadzībām izveidots standarts ir pieejams “masu” segmenta iestādēm, segmentā “sniedz pakalpojumus fiziskām personām” klasificētajām iestādēm.

Maza daļa iestāžu (13 % jeb 14 iestādes) šobrīd izmanto Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu. Šo klientu apkalpošanas rokasgrāmatu vairāk izmanto institūcijas, kuras sniedz 5 līdz 9 pakalpojumus, kā arī iestādes ar mazāku transakciju skaitu (1 līdz 5487 transakcijas), proti nelielas iestādes, kurām, iespējams, nav resursu vai nepieciešamības individuāla risinājuma izstrādei. 22 % jeb 23 iestādes norāda, ka šāds standarts nav nepieciešams.

17. attēls. Iestāžu klientu apkalpošanas standarta raksturojums



Bāze 2017: Visas aptaujātās valsts iestādes, n = 104
 Bāze 2018: Visas aptaujātās valsts iestādes, n = 106

■ 2017 ■ 2018

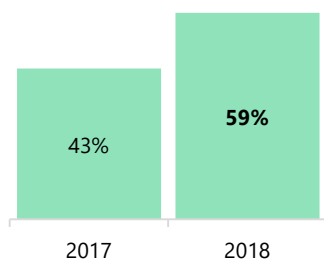
Klientu apkalpošanas standarta ievērošanas monitoringu (uzraudzību) veic vairāk nekā puse (59 % jeb 30 iestādes) no tām iestādēm, kurās ir apstiprināts iestādes klientu apkalpošana standarts.

Visbiežāk klientu standarta monitorēšana (uzraudzība) izpaužas kā katra darbinieka atbildība par klientu apkalpošanas standarta ievērošanu (88 % jeb 23 iestādes). Ņemot vērā, ka 41 % jeb 25 iestādes norādījušas, ka monitoringu neveic, var pieņemt, ka šī standarta ievērošana arī šajās iestādēs ir katra darbinieka individuālais pienākums.

65 % iestāžu ir atsevišķi darbinieki, kuru pienākumos ietilpst klientu apkalpošanas standarta ievērošana un kontrole. Šāds klientu apkalpošanas standarta monitorēšanas veids tiek izmantots visās pašvērtējumu sniegušajās iestādēs Finanšu ministrijas, Satiksmes ministrijas, Zemkopības ministrijas, Kultūras ministrijas un Tieslietu ministrijas resoros.

Vairāk nekā divās trešdaļās (73 % jeb 19 iestādes) no iestādēm, kurās tiek veikts klientu apkalpošanas standarta ievērošanas monitorings, darbinieki saņem atgriezenisko saiti par nepieciešamajiem uzlabojumiem, kas ir par 20 % vairāk nekā 2017. gadā. 2017. gadā 9 iestādēs darbinieki saņēma atgriezenisko saiti par nepieciešamajiem uzlabojumiem, bet 2018. gadā tas tika veikts jau 17 iestādēs. Šāda veida informācija tiek sniegta visās Finanšu ministrijas, Izglītības un zinātnes ministrijas, Satiksmes ministrijas un Tieslietu ministrijas resoru iestādēs. 15 % jeb 4 iestādes veic speciālu pētījumu klientu apkalpošanas standarta ievērošanas monitoringam – ja 2017. gadā to veica tikai VSIA "Sertifikācijas un testēšanas centrs", tad 2018. gadā to veic arī tādas iestādes kā Lauku atbalsta dienests, Valsts kontrole, Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra un VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija".

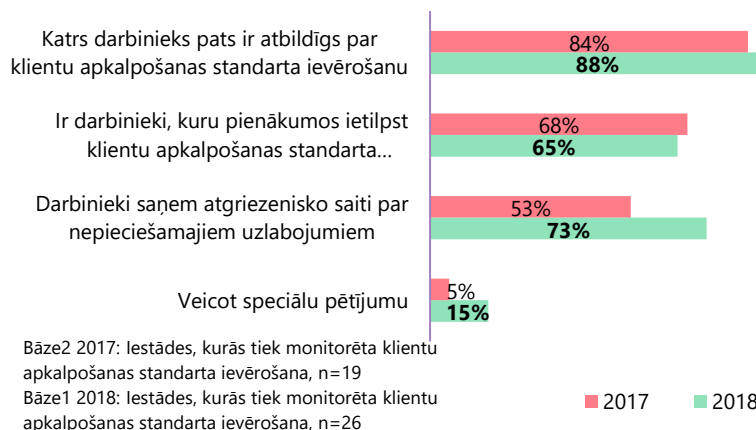
P1020. Vai tiek veikts klientu apkalpošanas standarta ievērošanas monitorings?



Bāze1 2017: Iestādes, kurās ir apstiprināts iestādes klientu apkalpošanas standarts, n=44
 Bāze1 2018: Iestādes, kurās ir apstiprināts iestādes klientu apkalpošanas standarts, n=51

P1012. Klientu apkalpošanas standarta ievērošana tiek monitorēta (atzīmējiet visu atbilstošo):

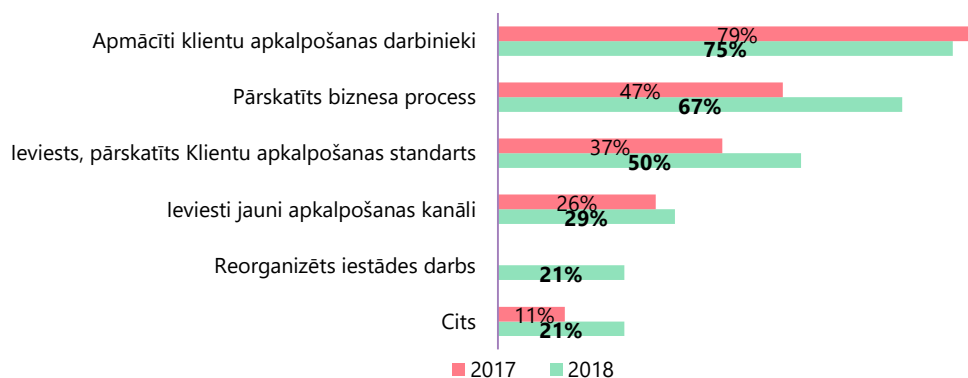
18. attēls. Iestāžu klientu apkalpošanas standarta monitoringa raksturojums



Klientu apkalpošanas standarta izmantojušas, apmācot klientu apkalpošanas standarta ievērošanu). Šādi klientu apkalpošanas monitoringa rezultāti ir izmantoti visās Finanšu ministrijas, Zemkopības ministrijas, Tieslietu ministrijas, Ekonomikas ministrijas, Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas, Satiksmes ministrijas un Iekšlietu ministrijas resoru iestādēs.

Vairāk nekā divas trešdaļas (67 %) no iestādēm, kas veic klientu apkalpošanas monitoringu, tā rezultātā ir pārskatījušas biznesa procesu, kas ir par 20 % vairāk nekā 2017. gadā (9 iestādes 2017. gadā, 16 iestādes 2018. gadā). Vairāk šāds monitoringa rezultātu pielietojums ir vērojams tajās iestādēs, kur ir liels pakalpojumu transakciju skaits (281 534 un vairāk transakcijas), kā arī iestādēs, kur ir augsts dokumentu aprites elektronizācijas līmenis (57 % - 100 %). Šādi monitoringa rezultāti ir izmantoti visās Tieslietu ministrijas, Zemkopības ministrijas un Finanšu ministrijas resora iestādēs. Citi klientu apkalpošanas uzlabojumi monitoringa rezultātā ir veikti retāk – 29 % iestāžu ieviesti jauni apkalpošanas kanāli, 21 % iestāžu reorganizēts darbs un 21 % iestāžu veikti citi uzlabojumi.

19. attēls. Iestāžu klientu apkalpošanas uzlabojumu raksturojums



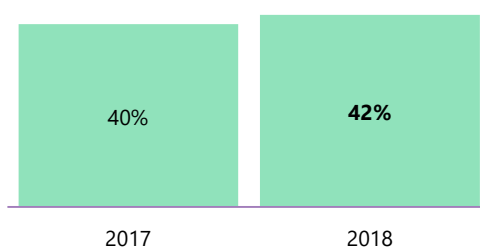
Bāze1 2017: Iestādes, kurās tiek monitorēta klientu apkalpošanas standarta ievērošana, n=19

Bāze1 2018: Iestādes, kurās tiek monitorēta klientu apkalpošanas standarta ievērošana, n=24

2018. gada laikā klientu apmierinātības mērījumus ir veikusi mazāk nekā puse no aptaujātajām institūcijām. To vidū galvenokārt ir tādas, kurām ir vidēji liels pakalpojumu transakciju skaits (24 295-281 533 transakciju) – respektīvi, iestādes, kuras ir pietiekami lielas, lai tām būtu cilvēkresursi mērījumu veikšanai. Zemāks iestāžu īpatsvars ar augstāku pakalpojumu transakciju skaitu, potenciāli var norādīt uz to, ka šīm iestādēm nav adekvātu datu analīzes risinājumu liela datu apjoma analīzei vai šo iestāžu klientu apkalpošanas procesā nav adekvāta brīža šo datu ievākšanai.

Vairumā gadījumu (55 %) veikto klientu apmierinātības mērījumu rezultāti ir pielietoti, veicot uzlabojumus iestādes darbībā un/vai pakalpojumos, taču šis rādītājs ir par 11 % zemāks nekā 2017. gadā. 27 % iestāžu šos rezultātus ir apsprieduši. Rezultātus nav ņēmušas vērā 18 % iestāžu, kas ir par 16 % vairāk nekā 2017. gadā. Ņemot vērā, ka 45 % iestāžu šos rezultātus nav izmantojušas, jāvērtē, ka vai nu iegūtie rezultāti nav bijuši praktiski pielietojami, vai arī iestādēm ir trūkuši finanšu resursi vai cilvēkresursi šo rekomendāciju ieviešanai.

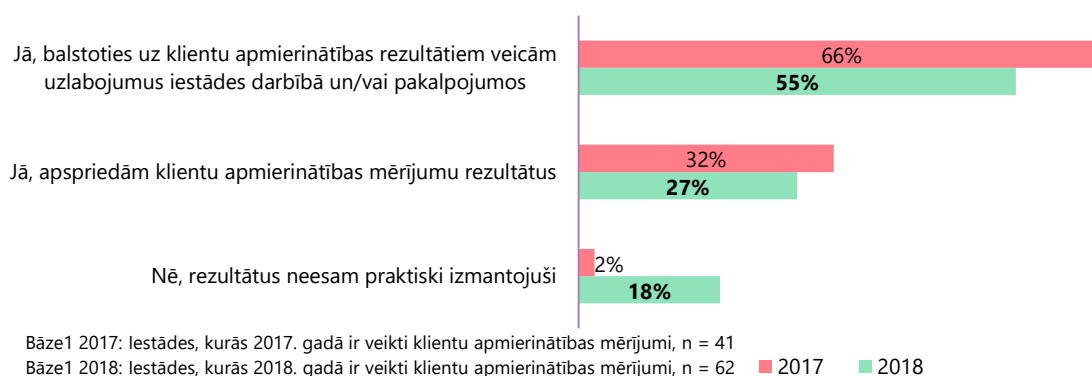
20. attēls. Iestāžu īpatsvars, kuras veic klientu apmierinātības mērījumus



Bāze1 2017: Visas iestādes, n = 104

Bāze1 2018: Visas iestādes, n = 106

21. attēls. Klientu apmierinātības mērījumu rezultātā veikto uzlabojumu raksturojums

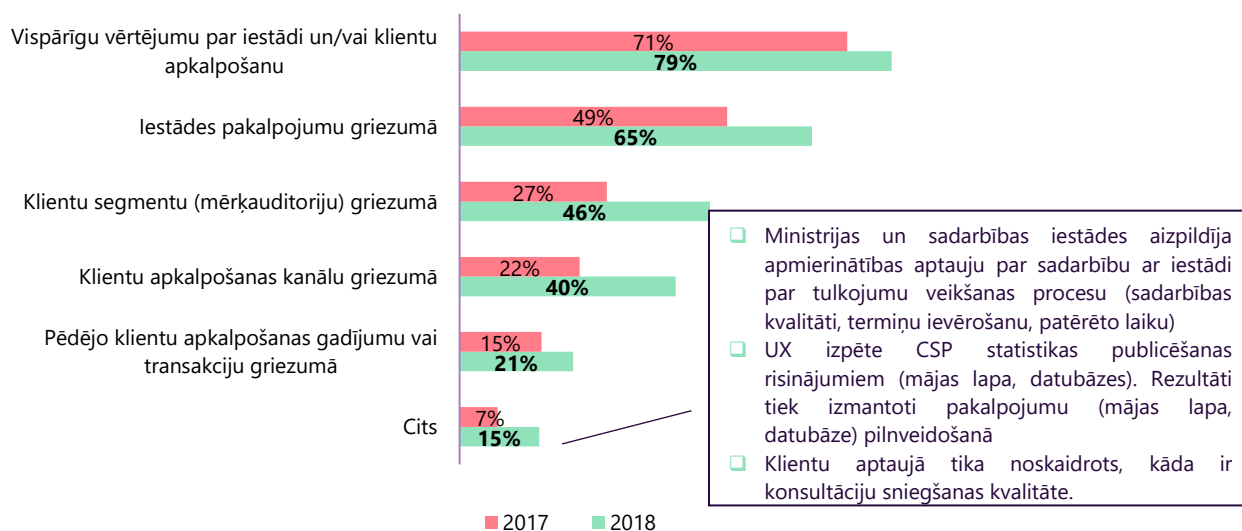


Visbiežāk iestādes klientu apmierinātības mērījumos noskaidro vispārīgu informāciju par iestādi un/vai klientu apkalpošanu (79 % jeb 38 iestāžu) un noskaidro situāciju iestādes pakalpojumu griezumā (65 % jeb 31 iestāde) (sk. 22. attēlu). Klientu apmierinātības mērījumos situācija tiek noskaidrota arī klientu segmentu (46 % jeb 22 iestādes) un klientu apkalpošanas kanālu (40 % jeb 19 iestādes) griezumos. Abos šajos griezumos klientu apmierinātības mērījumu rezultātus aplūko tādas institūcijas kā VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija", Konkurences padome, Lauku atbalsta dienests, Valsts tiesu ekspertīžu birojs, Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde, Centrālā finanšu un līgumu aģentūra un citas. Ņemot vērā, ka šīs ir populārākās metodes, jāvērtē, ka iestādes klientu apmierinātības mērījumus primāri izmanto kā barometru savas iestādes klientu apkalpošanas un iestādes pakalpojumu izmantošanas ērtības novērtējumam.

Visretāk (21 % jeb 10 iestādes) klientu apmierinātības mērījumu rezultāti tiek aplūkoti, ņemot vērā pēdējo klientu apkalpošanas gadījumu vai transakciju. Šādu mērījuma rezultātu atspoguļojumu analizē VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija", Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde, Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs, Valsts tiesu ekspertīžu birojs, Centrālā finanšu un līgumu aģentūra, un Sociālās integrācijas valsts aģentūra.

Šie rādītāji ir augstāki par 2017. gadu, kad 71 % iestāžu noskaidroja vispārīgu informāciju, 49 % - pakalpojumu griezumā, 27 % – klientu segmentu griezumā, 22 % klientu apkalpošanas kanālu griezumā un 15 % pēdējo klientu apkalpošanas gadījumu vai transakciju griezumā.

22. attēls. Iestāžu klientu apmierinātības mērījumu noskaidrotās informācijas raksturojums



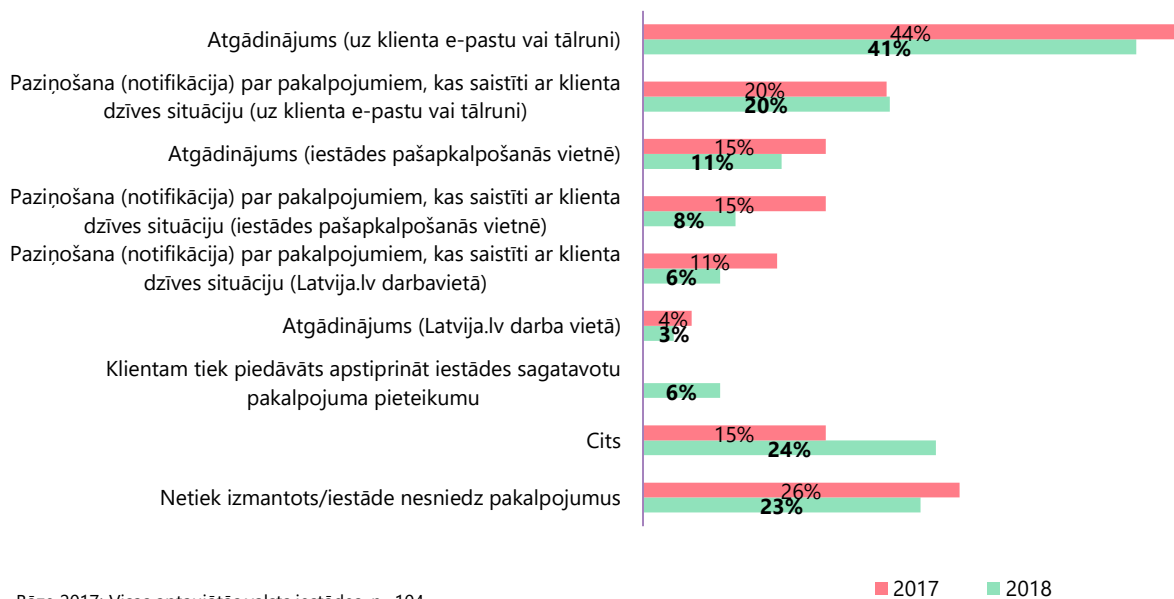
Bāze1 2017: Iestādes, kurās 2018. gadā ir veikti klientu apmierinātības mērījumi, n = 41
 Bāze1 2018: Iestādes, kurās 2018. gadā ir veikti klientu apmierinātības mērījumi, n = 48

Pakalpojumu sniegšanas jomā visbiežāk iestādes izmanto tādus proaktīvus pakalpojumus, kā informācijas sniegšana klientam pa tālruni vai nosūtot to e-pastā kā atgādinājumu (41 %), vai informācijas sniegšana par pakalpojumiem, kas saistīti ar klienta dzīves situāciju (20 %) (sk. 23. attēlu). 8 % iestāžu norāda, ka tās sniedz informāciju par pakalpojumiem, kas saistīti ar dzīves situācijām un nosūta atgādinājumus (11 %) iestādes pašapkalpošanās vietnē. Gan atgādinājumus, gan informāciju iestādes pašapkalpošanās vietnē klientiem sūta tādas iestādes kā Lauksaimniecības datu centrs, Lauku atbalsta dienests, Valsts ieņēmumu dienests, VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija".

Visretāk (6 %) iestādes nosūta paziņojumus par pakalpojumiem, kas saistīti ar klienta dzīves situāciju, un (3 %) atgādinājumus latvija.lv darbavietā. Šādi atgādinājumus sūta Veselības inspekcija un Tiesu administrācija.

Pie cita veida iespējām tika minēta skaidrojoša informācija iestādes sociālo tīklu kontos, iespēja pierakstīties jaunumu saņemšanai e-pastā, nosūtīti paziņojumi un vēstules konkrētai klientu grupai, piemēram, klientiem, kuriem, tuvojas pensijas vecums. Atsevišķas institūcijas norādīja uz to, ka viņu sniegtos pakalpojumus nav iespējams sniegt proaktīvi (piemēram, Izglītības un zinātnes ministrija, Kultūras ministrija un Konkurences padome).

23. attēls. Iestāžu sniegto proaktīvo risinājumu raksturojums pakalpojumu sniegšanas jomā



Bāze 2017: Visas aptaujātās valsts iestādes, n=104
 Bāze 2018: Visas iestādes, kas aizpildīja attiecīgo sadaļu, n=79

Dažādas jauno tehnoloģiju iespējas informācijas sniegšanai tiešsaistē izmanto 77 % aptaujāto iestāžu, 23 % tās neizmanto. Visbiežāk iestādes nosūta atgādinājumu uz klienta e-pastu vai tālruni (41 %) bet retāk tiek izmantota iespēja nosūtīt paziņojumu vai atgādinājumu latvija.lv darbavietā vai iestādes pašapkalpošanās vietnē. 24 % iestāžu norāda, ka izmanto citas jauno tehnoloģiju iespējas, piemēram, uztur komunikāciju ar klientiem iestādes sociālajos tīklos un mājaslapā, ir izstrādājušas tādas interaktīvas lietotnes kā E-veselība un ārstniecības personu interaktīvā karte, organizē vebinārus darbiniekiem un klientiem, ir ieviesuši savā mājaslapā rīku sūdzību iesniegšanai, kā arī pielāgo saturu, balstoties uz lietotāja datiem un atrašanās vietu.

4.1.2.2. Klientu atbalsta nodrošināšana

24. attēls. Klientu atbalsta nodrošināšanas rādītāji



Svarīgākās atziņas par apakštēmu “Klientu atbalsta nodrošināšana”

- 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 %).

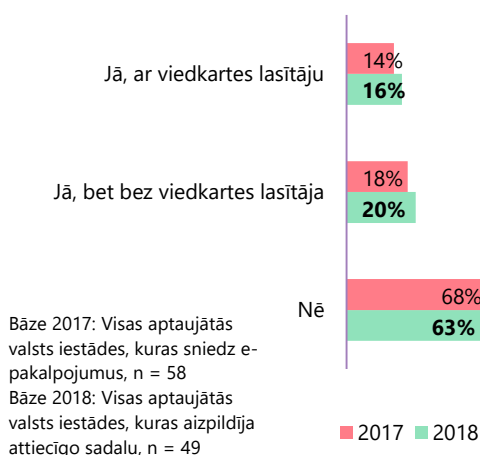
Apakštēmas “Klientu atbalsta nodrošināšana” rezultāti

No 71 valsts iestādes, kas sniegusi informāciju par klientu apkalpošanas centriem sadaļā “Klientu apkalpošana un atbalsts”, 25 % iestāžu norādījušas, ka klientu apkalpošanas centros ir dators ar iespēju klientiem pieteikt/saņemt e-pakalpojumus, bet 44 % šāds dators nav pieejams. Apskatot tikai tās institūcijas, kurām ir klientu apkalpošanas centri, 37 % no šiem klientu apkalpošanas centriem ir dators ar iespēju klientiem pieteikt/saņemt e-pakalpojumus, 63 % - dators nav pieejams. Tikai 11 % no aptaujāto iestāžu klientu apkalpošanas centros ir pieejams dators ar viedkartes lasītāju, piemēram, tādās iestādēs kā Centrālā statistikas pārvalde, Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra, Lauku atbalsta dienests, Tiesu administrācija.

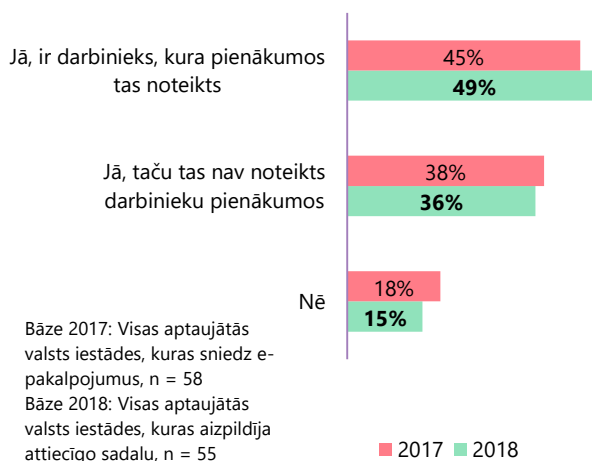
85 % iestāžu (44 % no kopējā iestāžu skaita), kurās ir klientu apkalpošanas centri, ir pieejami darbinieki, pie kuriem var saņemt praktisku palīdzību iestādes e-pakalpojumu izmantošanai, un 49 % iestāžu ir darbinieks, kuram praktiskas palīdzības sniegšana ietilpst darba pienākumos. Biežāk darbinieks, kura pienākumos ir noteikts sniegt praktisku palīdzību iestādes e-pakalpojumu izmantošanai, ir iestādēs, kuras sniedz daudz pakalpojumu (23 pakalpojumi un vairāk), lielu pakalpojumu transakciju skaitu (281 534 un vairāk transakcijas) un vidēji augstu pakalpojumu transakciju elektronizācijas līmeni (37 % līdz 75 %) kā arī iestādēs, kuras strādā “Uzņēmumiem būtiskas iestādes” segmentā un Zemkopības ministrijas resorā. Iestādēm, kurām ir augsts pakalpojumu transakciju elektronizācijas līmenis (76 % līdz 99 %), retāk ir darbinieki, kuru pienākumos nav noteikts, ka klients var saņemt praktisku palīdzību par iestādes e-pakalpojumu izmantošanu, taču iestādēs ar zemu pakalpojumu transakciju elektronizācijas līmeni (1 % līdz 9 %) šāda prakse ir regulāra (78 % gadījumu). 15 % no visām iestādēm ir klientu apkalpošanas centrs, taču nav darbinieku, pie kuriem vērsties pēc palīdzības e-pakalpojumu izmantošanai.

25. attēls. Iestāžu klientu apkalpošanas centru datorizācijas un praktiskās palīdzības e-pakalpojumu izmantošanai pieejamības raksturojums

F33. Vai klientu apkalpošanas centros ir dators ar iespēju klientiem pieteikt/saņemt e-pakalpojumus?



F34. Vai klients var saņemt iestādes darbinieka praktisku palīdzību iestādes e-pakalpojumu izmantošanai?

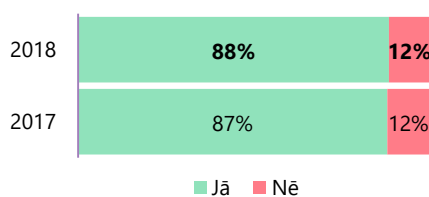


(88 %) iestāžu tīmekļa vietnē ir pieejama kontaktinformācija konsultācijām (sk. 26. attēlu). Tomēr tikai 2 % no iestādēm ir iespējams saņemt konsultācijas par valsts pārvaldes pakalpojumu tiešsaistes režīmā - šāda iespēja jau 2017. gadā bija Latvijas Nacionālā kultūras centra tīmekļa vietnē, bet 2018. gadā arī Patentu valdes tīmekļa vietnē.

Vairāk nekā pusei iestāžu (52 %) ir iespēja saņemt konsultācijas pa tālruni e-pakalpojumu izmantošanai, un tās ir galvenokārt saņemamas iestādes darba laikā - tikai Iekšlietu ministrijas informācijas centrs norāda, ka konsultācijas iespējams saņemt jebkurā diennakts laikā. Biežāk šādu iespēju piedāvā iestādes, kuras sniedz lielu skaitu pakalpojumu (23 pakalpojumi un vairāk), iestādes, kuru pakalpojumu transakciju elektronizācijas līmenis ir robežās no 37 % līdz 75 %, kā arī tās iestādes, kuras sniedz pakalpojumus fiziskām personām un uzņēmumiem būtiskās iestādes.

26. attēls. Iestāžu klientiem pieejamo konsultāciju raksturojums

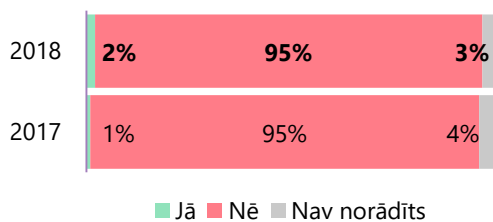
M11. Tīmekļa vietnē sniegta kontaktinformācija konsultācijām



M09. Klientam tiek nodrošinātas konsultācijas pa tālruni e-pakalpojuma izmantošanā



M12. Personai ir iespēja tiešsaistes režīmā saņemt konsultācijas par valsts pārvaldes pakalpojumu (tērzētava - čats vai Skype, vai cita tūlītējas tiešsaistes saziņas forma):



Bāze 2017: Visas iestādes, n = 104

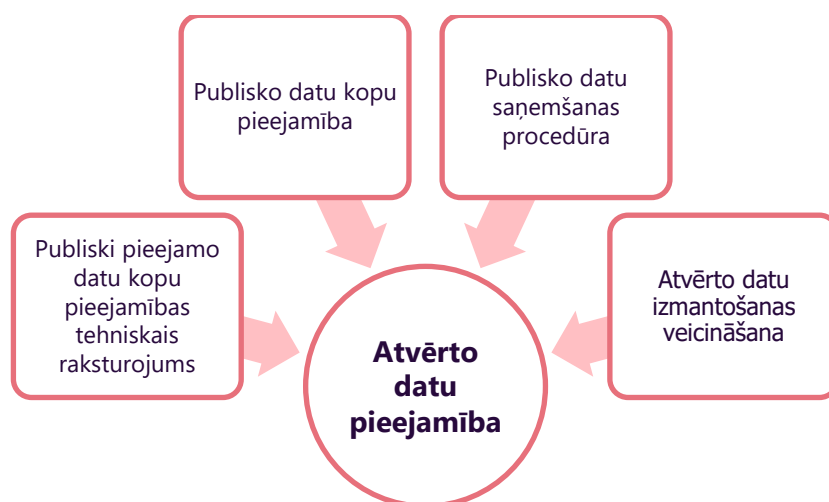
Bāze 2018: Iestādes, kas aizpildīja attiecīgo sadaļu, n = 94

■ 2017 ■ 2018

4.1.3. Atvērto datu pieejamība

Atvērto datu pieejamības rādītājos ietilpst jautājumi par publisko datu kopu pieejamības tehnisko un sadarbības raksturojumu, iestādes publisko datu kopu izmantošanas nosacījumiem un detalizācijas pakāpi, publiskojamo datu kopu saņemšanas iespējām bez maksas, publiskojamo datu saņemšanas procedūru, kā arī par pasākumiem atvērto datu izmantošanas veicināšanai. Šajā nodaļā dati tiek rādīti tikai apkopotā veidā. Pilnīgs individuālo iestāžu griezumā ir pieejams interaktīvajās rezultātu tabulās 6.10. pielikumā. Tēmu "Atvērto datu pieejamība" veido 4 jautājumu grupas, kas atspoguļotas 27. attēlā, bet kopā šajā nodaļā ietilpst 11 jautājumi.

27. attēls. Atvērto datu pieejamības jautājumi



Svarīgākās atziņas par apakštēmu "Atvērto datu pieejamība"

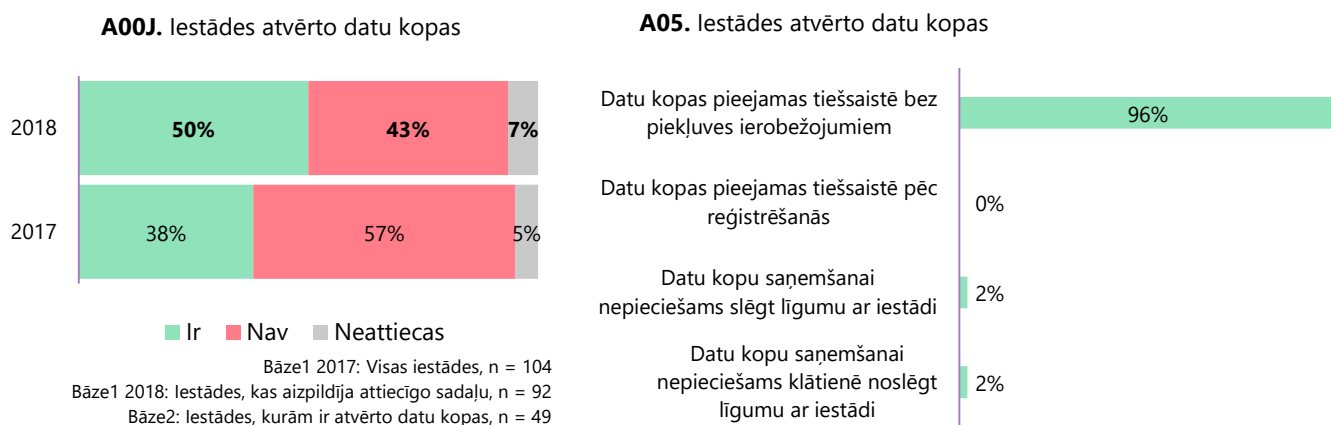
- 50 % iestāžu 2018. gadā ir norādījušas, ka tām ir publiski pieejamas atvērto datu kopas (par 12 % vairāk nekā 2017. gadā)
- Praktiski visas (96 %) iestāžu atvērto datu kopas ir pieejamas tiešsaistē bez piekļuves ierobežojumiem.
- 41 % iestāžu publisko informāciju internetā aplūkojamos formātos (PDF, 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 atvērto 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 %) atvērtie 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.

Apakštēmas "Atvērto datu pieejamība" rezultāti

Pēc pašu iestāžu sniegtā pašvērtējuma, publiski pieejamas atvērto datu kopas ir 50 % valsts iestāžu. Šādas iestādes vairāk ir "masu" un "sniedz pakalpojumus fiziskām personām" segmentos. Biežāk publiskās datu kopas ir pieejamas iestādēm:

- ar lielāku pakalpojumu skaitu (23 un vairāk pakalpojumu),
- ar lielāku darbinieku skaitu (276 un vairāk darbinieku).

Respektīvi –, jo lielāka iestāde (sniegto pakalpojumu un darbinieku skaita ziņā), jo lielāka varbūtība, ka tā sniegs atvērtos datus. Ņemot vērā, ka, iestādēm ar zemāku darbinieku skaitu (1-42) arī ir lielāka varbūtība, ka tām vispār nav publicējama datu, visdrīzāk pašlaik ir situācija, ka pieaugot darbinieku skaitam un pakalpojumu skaitam vairāk pieaug datu apjoms, kurus varētu publicēt, un darbinieku apjoms, kas varētu šīs funkcijas veikt.



28. attēls. Iestāžu publisko datu kopu un to izmantošanas nosacījumu raksturojums

Vairumā gadījumu publiskajās datu kopās publicētā informācija ir pieejama internetā aplūkojamajos formātos¹⁶ (41 % no tām iestādēm, kurām ir publiskās datu kopas¹⁷) (sk. 29. attēlu). 20 % no iestādēm, kurām ir publisko datu kopas, publicētā informācija pieejama DOC, XLS, TXT vai līdzīgos rediģējamajos formātos¹⁸. Atvērtos formātos informācija tiek publicēta 39 % iestāžu¹⁹. Jānorāda, ka 2017. gadā 27 % (no 40 iestādēm, kurām bija pieejamas publiskās datu kopas) iestāžu datus publicēja atvērtos formātos, bet 2018. gadā – jau 39 % (no 49 iestādēm, kurām bija pieejamas publiskās datu kopas) iestāžu publicēja datus atvērtos formātos, kas norāda uz pozitīvu tendenci iestādēm datus sniegt arvien galalietotājam lietojamākos formātos.

Taču, 2018. gadā ir iestādes, kuras ir norādījušas, ka to publicētā informācija ir pieejama DOC, XLS, TXT vai līdzīgos rediģējamajos formātos, kaut 2017. gadā tās informāciju publicējušas CSV, JSON, XML vai līdzīgos formātos – piemēram – Centrālā statistikas pārvalde, Dabas aizsardzības pārvalde, Centrālā vēlēšanu komisija, Iepirkumu uzraudzības birojs. Ņemot vērā plašo spektru

¹⁶ PDF, grafiki un attēli tīmekļvietnē, kas patiesībā nav uzskatāmi par datu kopām, līdz ar to tiek secināts, ka iestādēs, kas vairumā gadījumu publicē datus minētajos formātos, iespējams, nenodrošina publiskās datu kopas kā tādas.

¹⁷ Iestāžu saraksts pieejams 6.5. pielikumā.

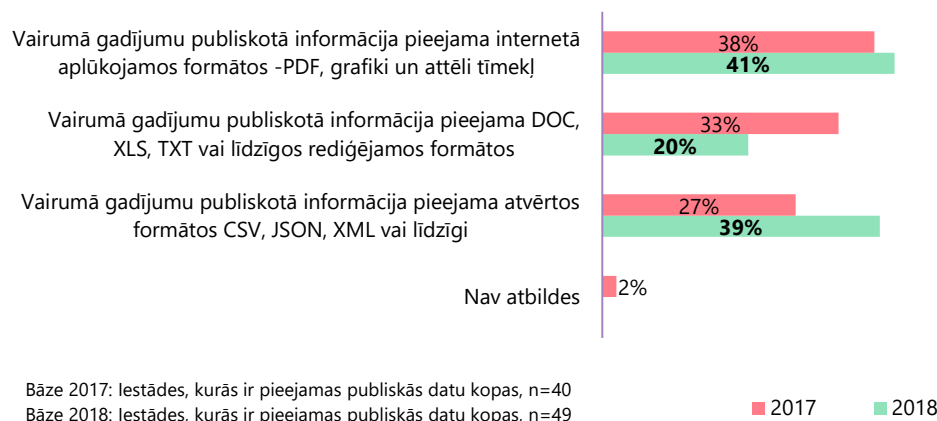
¹⁸ Iestāžu saraksts pieejams 6.6. pielikumā.

¹⁹ Iestāžu saraksts ir pieejams 6.7. pielikumā.

darbiniekiem, kas pilda iestāžu novērtējuma anketas, nav izslēdzama iespēja, ka norādīto iestāžu delegētie darbinieki nav izpratuši publiski pieejamo datu kopu tehnisko raksturojumu.

Centrālā finanšu un līgumu aģentūra 2018. gadā ir pirmo reizi publiskojuši atvērto datu kopas, un tās piedāvājusi CSV, JSON, XML vai līdzīgos formātos.

29. attēls. Iestāžu publiski pieejamo datu kopu pieejamības tehniskais raksturojums



Visbiežāk (78 % jeb 31 iestādei) iestādes publiskotajiem datiem ir stabili resursu identifikatori (URI), bet 18 % jeb 7 iestāžu publicētajiem datiem ir pievienotas saites, kuras savieno ar citiem datiem (*linked data*), piemēram – Centrālā vēlēšanu komisija, Konkurences padome, Labklājības ministrija, Latvijas investīciju un attīstības aģentūra, Latvijas Nacionālā bibliotēka, Nodarbinātības valsts aģentūra un Veselības inspekcija. Tikai Nacionālais veselības dienests ir norādījis, ka ir jāmaksā, lai saņemtu publisko datu kopas.

Gandrīz visas (96 % jeb 49 iestādes) no publiskojamo datu kopām ir pieejamas tiešsaistē bez piekļuves ierobežojumiem, bet ierobežojumi ir tādām kopām, kā Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācijas un Nacionālā veselības dienesta publisko datu kopai.

Iestādes, lai veicinātu savu publiskoto atvērto datu izmantošanu, lielākoties organizē seminārus pētniekiem, studentiem un skolēniem (24 % jeb 12 iestādes), un izsūta informējošas vēstules klientiem (16 %). Trešdaļa iestāžu pasākumus neveic, un gandrīz puse (45 % jeb 22 iestādes) veic citus pasākumus, piemēram: organizē sociālās kampaņas, izvietoj informatīvos banerus, sociālo tīklu kontos publicē infografikas; sniedzot klientiem atbildes, norāda saiti uz pieejamo datu kopu; interesējas par to, kādi dati sabiedrībai varētu būt nepieciešami; kā arī informāciju pasniedz sanāksmēs un vadības prezentācijās.

Vairumam (54 % jeb 26 iestādēm) no iestādēm, kurās ir publisko datu kopas, atvērto dati nav pieejami Latvijas Atvērto datu portālā²⁰. Dati šajā portālā ir pieejami 24 % jeb 12 iestādēm – (par

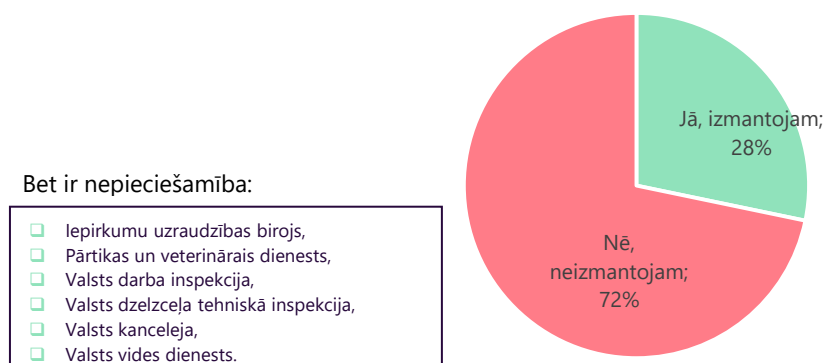
²⁰ <https://data.gov.lv>

4 % vairāk nekā 2017. gadā), Centrālajai finanšu un līgumu aģentūrai, Centrālā statistikas pārvaldei (solīja 2017. gada pētījumā), Pārtikas un veterinārajam dienestam (solīja 2017. gada pētījumā), Tieslietu ministrijai, Tiesu administrācijai (solīja 2017. gada pētījumā) un Zāļu valsts aģentūrai. 2018. gadā 24 % jeb 12 iestādes ir norādījušas, ka tām ir publiskās datu kopas, un datus Latvijas Atvērto datu portālā plāno ievietot tuvāko mēnešu laikā. No tām valsts iestādēm, kas 2017. gadā tuvāko mēnešu laikā bija plānojušas ieviest publiski pieejamas datu kopas, 2018. gadā piecas iestādes tās vēl nebija ieviesušas, bet joprojām plāno ieviest: Dabas aizsardzības pārvalde, Kultūras informācijas sistēmu centrs, Labklājības ministrija, Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra un Latvijas Nacionālā bibliotēka.

Gandrīz puse (45 % jeb 22 iestāžu) no iestādēm, kurām ir publiskās datu kopas, ir norādījušas uz ieguvumiem no atvērto datu aktivitātēm 2018. gada laikā. Šie ieguvumi visbiežāk ir saistīti ar brīvi pieejamu informāciju pētniekiem un studentiem, nenoslogojot iestāžu darbiniekus; sabiedrības informētības un izpratnes veicināšanu (piemēram, finanšu patības paaugstināšanu); publikācijām masu medijos; datu atspoguļošanas kultūras veicināšanu, palielinot sabiedrības uzticēšanos iestāžu darbam; iestādes darba atvieglošanu un atsevišķu iestādes funkciju veikšanas atvieglošanu (piemēram, kvalificētu darbinieku resursu efektīvāka izmantošana).

2018. gadā 28 % iestāžu norāda, ka tās izmanto specializētus datu apstrādes rīkus datu vizualizācijai vai prognozēšanai, taču tikai 25 % no visām iestādēm norāda, ka tādi rīki ir nepieciešami. Iestādes, kuras jau izmanto šādus rīkus, norāda uz *Infogram*, *SAP BO*, *PowerBI*, *ZoomChart*. 2017. gadā 6 iestādes, kurām ir nepieciešami šādi rīki, tos vēl neizmanto – Iepirkumu uzraudzības birojs, Pārtikas un veterinārais dienests, Valsts darba inspekcija, Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija, Valsts kanceleja un Valsts vides dienests (sk. 30. attēlu).

30. attēls. Iestāžu īpatsvars, kuras izmanto specializētus datu apstrādes rīkus

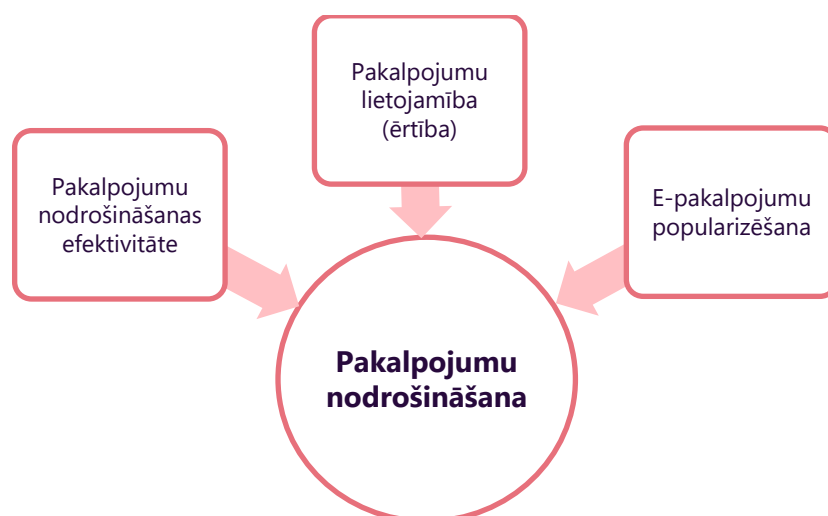


Bāze = Iestādes, kuras aizpildījušas sadaļu, n=96

4.1.4. Pakalpojumu nodrošināšana

Pakalpojumu nodrošināšanas tēmā ir iekļautas vairākas jautājumu grupas, kas skar pakalpojumu nodrošināšanas statistiku un efektivitāti, pakalpojumu lietojamību, e-pakalpojumu popularizēšanu. Pakalpojumu nodrošināšanas galvenie jautājumi apkopoti 31. attēlā. Šajā nodaļā dati tiek rādīti tikai apkopotā veidā.

31. attēls. Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitātes jautājumu tēmas



4.1.4.1. Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitāte

Svarīgākās atziņas par apakštēmu "Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitāte"

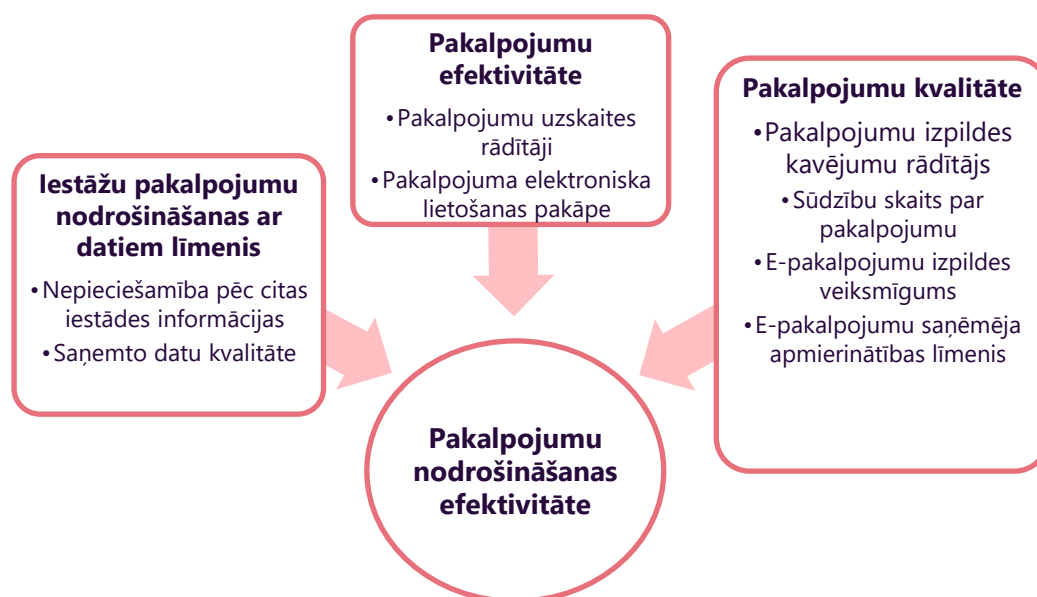
- Galvenokārt (81 %) iestādēm nav nepieciešami citu iestāžu dati, 16 % iestāžu tie ir nepieciešami, bet 7 % ir nepieciešami privātā sektora dati.
- Vislielākais pakalpojumu skaits ir Valsts ieņēmumu dienestam (226 pakalpojumi), VSIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centram" (95 pakalpojumi) un Lauku atbalsta dienestam (86 pakalpojumi).
- 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).
- 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 ir pieaudzis elektroniski izsniegto pakalpojumu skaits (2016. gadā 33,2 %, bet 2017. gadā 40,2 %).
- Praktiski visi pieteikuma un rezultātu izsniegšanas (>99 %) gadījumi notiek iestādēs.
- 2017. gadā ievērojami pieaudzis to pakalpojumu skaits, par kuriem ir norādīts to pieteikuma veids. 2016. gadā 21,1 % pakalpojumu bija norādīts to pieteikuma veids, bet 2017. gadā jau 70,1 %.
- Līdzīgi kā 2016. gadā, arī 2017. gadā pakalpojumu pieteikumu un izsniegšanas gadījumu īpatsvaru sastāda VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija", Valsts ieņēmumu dienests, Tiesu administrācija), Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra un Kultūras informācijas sistēmu centrs.
- 2017. gadā neviena iestāde nav pilnībā sniegusi pakalpojumus elektroniski, taču iepirkumu uzraudzības birojs, Iekšlietu ministrijas informācijas centrs, Dabas aizsardzības pārvalde un Tiesu administrācija ir sniegusi pakalpojumus, kas vairāk nekā 95 % ir elektroniskie pakalpojumi.

- 2017. gadā 98,7 % no uzsākto pakalpojumu skaita tika pabeigti.
- 8 % iestāžu var sniegt pakalpojumu izpildes kavējumu skaitu un 10 % sūdzību skaitu vismaz par vienu pakalpojumu,
- 2017. gadā 74 % pakalpojumu, kuriem ir elektronizēts saņemšanas vai kāds cits posms, netiek veikts apmierinātības novērtējums, bet 21 % vērtē pēc savas metodikas, piemēram, klientu apmierinātības aptauja.

Apakštēmas “Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitāte” rezultāti

Rādītāja shematiskais attēlojums ir redzams 32. attēlā. Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitātes sadaļa sastāv no iestāžu pakalpojumu nodrošināšanas ar datiem līmeņa, pakalpojumu efektivitātes un pakalpojumu kvalitātes. Sadaļu “pakalpojumu nodrošināšanas efektivitāte” veido 3 jautājumu grupas, kas atspoguļotas 31. attēlā, bet kopā šajā nodaļā ietilpst 11 jautājumi.

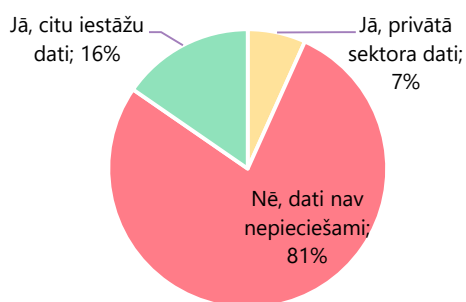
32. attēls. Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitātes rādītāji



Iestāžu pakalpojumu nodrošināšanas ar datiem līmenis

Iestādes nepieciešamo datu ziņā galvenokārt ir pašpietiekamas - 16 % no iestādēm ir nepieciešami citu iestāžu dati, bet tikai 7 % - privātā sektora dati (sk. 33. attēlu). Galvenokārt iestādēm citu iestāžu vai trešo pušu dati nav nepieciešami (81 %). No iestādēm, kas saņem citu iestāžu datus, tikai dažas ir norādījušas izvērtējumu par saņemto datu kvalitāti un šķēršļiem datu saņemšanai – lielākoties tiek minēti tiesiskie un citi šķēršļi. Citu iestāžu vai trešo pušu datu kvalitāte 50 % atbilžu tiek vērtēta kā daļēji atbilstoša ar nepieciešamiem uzlabojumiem.

33. attēls. Iestāžu, kurām nepieciešami trešo pušu dati, raksturojums

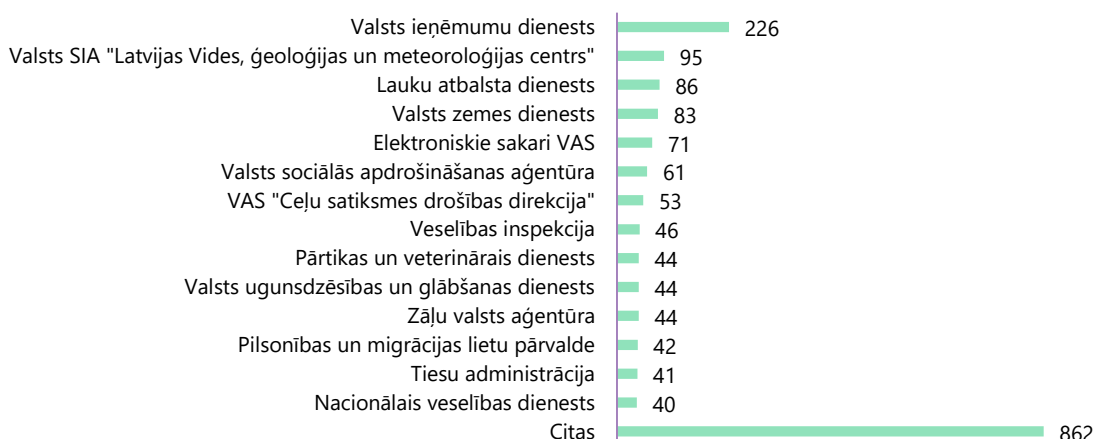


Bāze = iestādes, kuras ir aizpildījušas

Pakalpojumu efektivitāte

Vislielākais skaits pakalpojumu ir Valsts ieņēmumu dienestam (226 pakalpojumi, par 13 vairāk nekā 2016. gadā), kam seko VSIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs" (95, tikpat cik 2016. gadā), Lauku atbalsta dienests (86, par 12 vairāk nekā 2016. gadā) un Valsts zemes dienests (83, par 4 mazāk nekā 2016. gadā). Neskaitot 14 iestādes, kurām katrai ir vairāk nekā 40 pakalpojumu, atlikušajām 79 iestādēm, kuras ir norādījušas pakalpojumus, kopā ir 862 pakalpojumi (sk. 34. attēlu).

34. attēls. Iestāžu pakalpojumu skaits



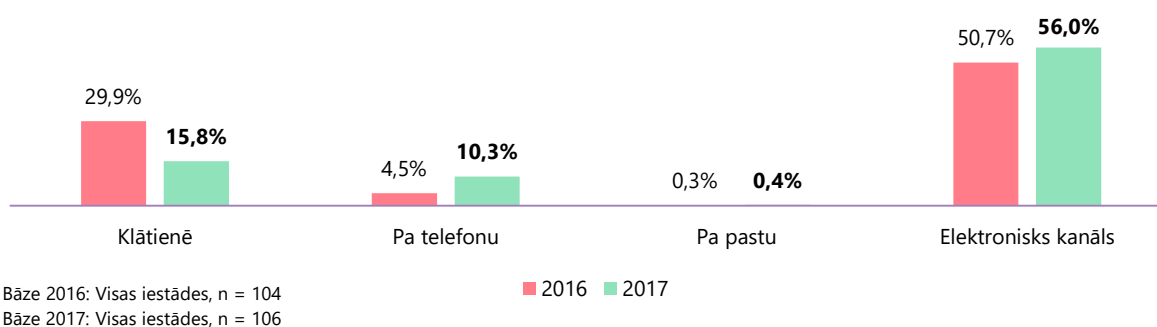
Pakalpojumu uzskaitē notiek divos posmos – pieteikšanās un rezultāta izsniegšanas veidā. Iestādes sniegušas datus par 156 (2016. gadā – 111) miljoniem pakalpojumu pieteikumu gadījumu un 157 (2016. gadā – 140) miljoniem rezultātu saņemšanas gadījumu.

Rēķinot elektronizāciju, lai izvairītos no problēmām, kuras rada galējās vērtības, tās netiek ņemtas vērā. Pakalpojumi, kas ir redzami 6.14. pielikumā, netiek ņemti vērā to īpaši augsto vērtību dēļ, jo 25 pakalpojumi uzreiz ļoti nopietni ietekmē kopējo īpatsvaru pa kanāliem, kādos pakalpojumi tiek pieteikti un saņemti.

Pakalpojumi uzskaitīti četros kanālos – klātienē, elektroniski, pa pastu un telefoniski. Iedzīvotāji pakalpojumiem primāri piesakās, izmantojot elektronisku kanālu (56 % visu gadījumu, par 5,3 % vairāk nekā 2016. gadā), 15,8 % gadījumos pieteikšanās notikusi klātienē (par 14,1 % mazāk nekā 2016. gadā) un 10,3 % - telefoniski (par 5,8 % vairāk nekā 2016. gadā) (skat 31. attēlu).

Projekta "Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un galalietotāju vajadzību monitorings" ietvaros īstenotajā Valsts iedzīvotāju reprezentatīvajā aptaujā par iedzīvotāju pakalpojumu pieteikšanās tendencēm iedzīvotāji ir retāk norādījuši telefonisku pakalpojumu pieteikšanu (lielākoties 1 – 4 % robežās, maksimums – 17 % VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcijas" pakalpojumam "Pieteikšanās uz autovadīšanas teorijas vai braukšanas eksāmeniem"), taču šo statistikas nesakritību var skaidrot ar atšķirīgajām pakalpojumu izlasēm un pētniecības metodēm – šajā pētījumā tiek izmantota iestāžu ievāktā informācija par pakalpojumu pieteikšanās kanāliem (kura ne vienmēr tiek uzskaitīta, vai tiek uzskaitīta nepilnīgi), savukārt iedzīvotāji tika aptaujāti pēc to pieredzes (balstoties uz atmiņu).

35. attēls. Visu iestāžu (ministriju un iestāžu) pakalpojumu pieteikšanās gadījumu īpatsvars pieteikšanās kanālu griezumā²¹

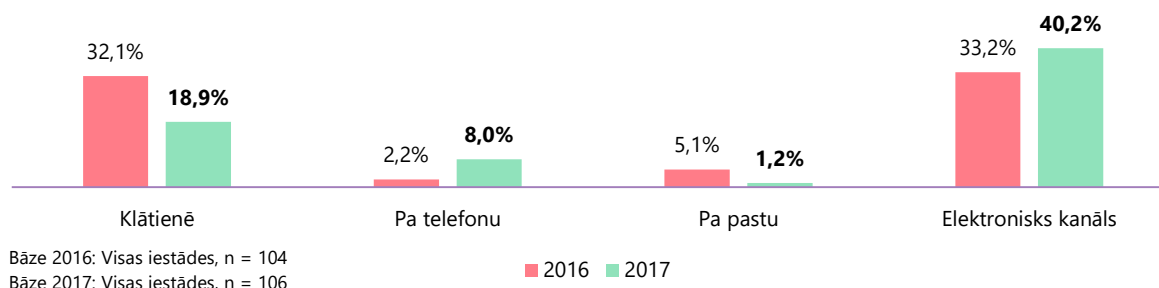


Salīdzinot ar 2016. gadu, ir pieaudzis īpatsvars elektroniski (33,2 % 2016. gadā un 40,2 % 2017. gadā) un telefoniski (2,2 % 2016. gadā un 8 % 2017. gadā) izsniegtajiem pakalpojumiem. 18,9 % pakalpojumi tika izsniegti klātienē, kas ir par 13,2 % mazāk nekā 2016. gadā. Visretāk pakalpojumi tika izsniegti pa pastu – 1,2 % no kopējā izsniegšanas gadījumu skaita (sk. 36. attēlu). Populārāko pieteikto un izsniegto pakalpojumu vidū ir Iekšlietu ministrijas Informācijas centra pakalpojums "Ziņu sniegšana tiešsaistē no valsts informācijas sistēmām „Sodu reģistrs” un „Integrētā iekšlietu informācijas sistēma”"; Valsts ieņēmumu dienesta pakalpojums "Paziņojums par fiziskajām personām izmaksātajām summām"; VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija" pakalpojums "Informācijas no transportlīdzekļu un to vadītāju valsts reģistra izsniegšana" (plašāka informācija par populārākajiem pakalpojumiem atrodama 6.9. pielikumā). Starp populārākajiem pieteiktajiem un izsniegtajiem e-pakalpojumiem ir divi populārākie pakalpojumi - Iekšlietu ministrijas Informācijas centra pakalpojums "Ziņu sniegšana tiešsaistē no valsts informācijas sistēmām „Sodu reģistrs” un „Integrētā iekšlietu informācijas sistēma”" un Valsts ieņēmumu dienesta pakalpojums "Paziņojums par fiziskajām personām izmaksātajām

²¹ Tiek atfiltrēti pakalpojumi, kas ir minēti 6.14. pielikumā. Šī filtrācija tiek veikta ar iemeslu, lai radītu reprezentatīvāku pārskatu par statistiku starp valsts iestādēm, ņemot vērā, ka noteikti informatīvi pakalpojumi sastāda lielu daļu no pakalpojumu pieteikšanas gadījumu

summām”, kā arī Nodarbinātības valsts aģentūras pakalpojums “NVA CV/Vakanču portāls” (plašāka informācija par populārākajiem pakalpojumiem atrodama 6.10. pielikumā).

36. attēls. Visu iestāžu (ministriju un iestāžu) pakalpojumu rezultātu izsniegšanas gadījumu īpatsvars kanālu griezumā²²



Jānorāda, ka ne pieteikšanas, ne izsniegšanas kanālu griezumā nesastāda 100%. Šī fakta cēlonis ir iestāžu iesniegto datu kvalitāte, kurā pakalpojumiem netiek izdalīta statistika kanālu griezumā.

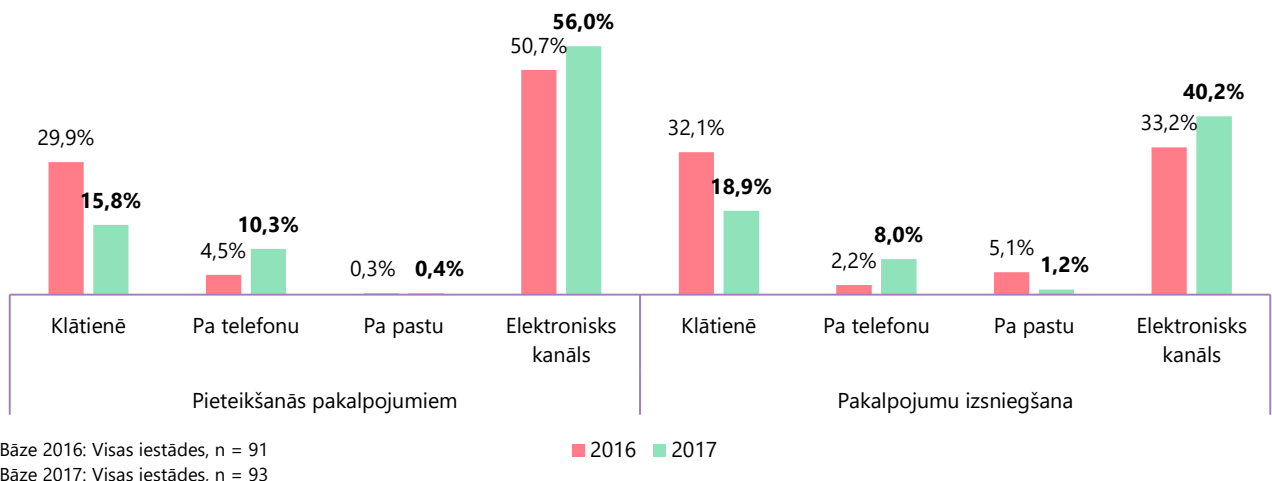
Salīdzinot iestāžu (20 916 093 pieteikumu un 23 302 797 izsniegšanas gadījumu) un ministriju (14 171 pieteikumu un 9919 izsniegšanas gadījumu) pakalpojumu pieteikumu un rezultātu izsniegšanas skaitu, var redzēt, ka praktiski visi pieteikumu (>99 %) un rezultātu izsniegšanas (>99 %) gadījumi notiek iestādēs.

Iestāžu vidū lielākā daļa no pakalpojumu pieteikumiem tiek saņemti caur elektroniskajiem kanāliem (sk. 37. attēlu) (56 % 2017. gadā, 5,3 % pieaugums salīdzinot ar 2016. gadu), un, salīdzinot ar 2016. gadu, novērojams liels kritums pakalpojumu pieteikumiem klātienē – no 29,9 % 2016. gadā līdz 15,8 % 2017. gadā. Pieaugums arī novērojams telefoniskai pakalpojumu izsniegšanai – no 4,5 % 2016. gadā līdz 10,3 % 2017. gadā.

Rezultātu izsniegšanā, līdzīgi kā ar pakalpojumu pieteikumiem, novērojama tendence, ka pieaug pakalpojumu elektroniska izsniegšana (33,2 % 2016. gadā, 40,2 % 2017. gadā), un sarūk pakalpojumu izsniegšana klātienē (32,1 % 2016. gadā, 18,9 % 2017. gadā). 2017. gadā ir palielinājies telefoniski iesniegto pakalpojumu īpatsvars (2,2 % 2016. gadā, 8 % 2017. gadā), bet samazinājies pastā iesniegto pakalpojumu īpatsvars (5,1 % 2016. gadā, 1,2 % 2017. gadā).

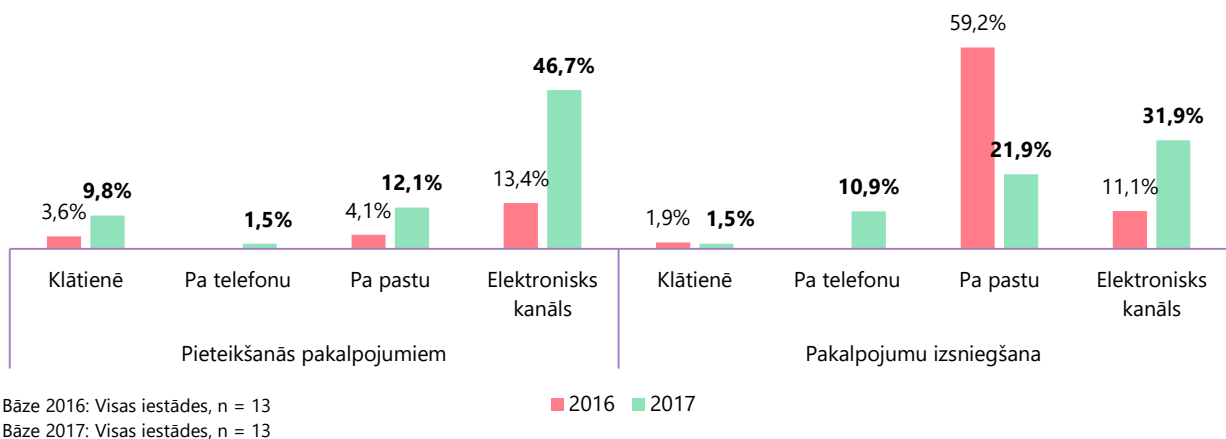
²² Tiek atfiltrēti pakalpojumi, kas ir minēti 6.14. sadaļā

37. attēls. Iestāžu pakalpojumu pieteikumu un rezultātu izsniegšanas skaits 2016. un 2017. gadā²³



Ministriju pakalpojumiem (sk. 38. attēlu) iedzīvotāji 2017. gadā primāri pieteikušies elektroniski (46,7 % no kopējā pieteikumu skaita), un rezultāti izsniegti galvenokārt elektroniski (31,9 %) un pa pastu (21,9 %). 2017. gadā novērojams pieaugums gan kopējam izsniegto pakalpojumu skaitam, gan iestāžu sniegtajai informācijai par pakalpojumu pieteikumu veidiem – 2016. gadā tikai par 21,1 % pakalpojumu pieteikumu bija norādīts to pieteikuma veids, bet 2017. gadā – jau 70,1 %.

38. attēls. Ministriju pakalpojumu pieteikumu un rezultātu izsniegšanas skaits 2016. un 2017. gadā

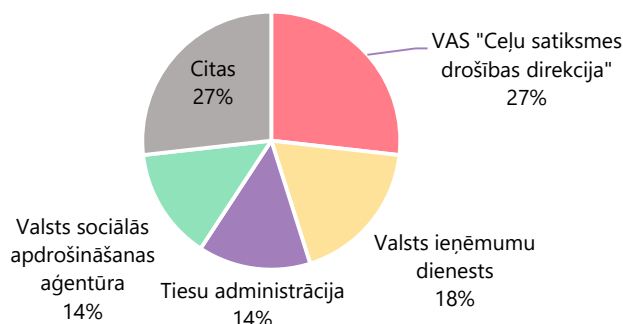


Līdzīgi kā 2016. gadā, arī 2017. gadā nozīmīgs pakalpojumu pieteikumu (sk. 39. attēlu) un izsniegšanas gadījumu (sk. 40. attēlu) īpatsvars sastāv no vairākām iestādēm - VAS "Ceļu

²³ Tiek atfiltrēti pakalpojumi, kas ir minēti 6.14. sadaļā

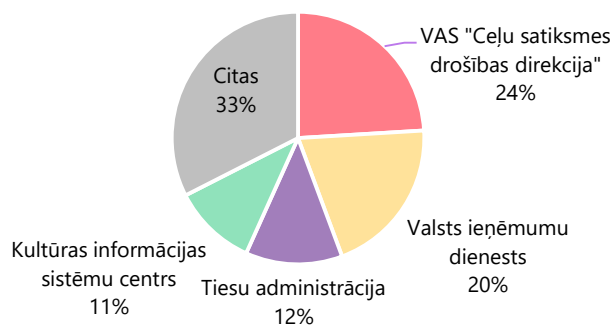
satiksmes drošības direkcija" (27 % no pieteikumu gadījumu, 24 % no izsniegšanas gadījumu), Valsts ieņēmumu dienests (18 % no pieteikumu gadījumu, 20 % no izsniegšanas gadījumu), Tiesu administrācija (14 % no pieteikumu gadījumu, 12 % no izsniegšanas gadījumu), Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (14 % no pieteikumu gadījumu) un Kultūras informācijas sistēmu centrs (11 % no izsniegšanas gadījumu). Salīdzinot ar 2016. gadu ir palielinājies pārējo iestāžu pakalpojumu pieteikumu un izsniegšanas gadījumu īpatsvars, kā arī samazinājies pieteikto un izsniegto pakalpojumu īpatsvars VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija" un Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldei.

39. attēls. Pieteikumu skaita sadalījums starp iestādēm 2017. gadā



Bāze = visas iestādes kuru pakalpojumiem ir norādīts pieteikumu skaits, n=51

40. attēls. Rezultāta izsniegšanas skaita sadalījums starp iestādēm 2016.gadā



Bāze = visas iestādes, kuru pakalpojumiem ir norādīts izsniegšanas skaits, n=48

2017. gadā neviena iestāde nav pilnībā veikusi pakalpojumu izsniegšanu elektroniski, taču ir iestādes, kurās elektroniskie pakalpojumi ir virs 95 % no pakalpojumu izsniegšanas un pieteikumu skaita - Iepirkumu uzraudzības birojs (99,49 % pakalpojumu pieteikšanas un izsniegšanas gadījumu), Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs (98,27 % pakalpojumu pieteikšanas un izsniegšanas gadījumu), Dabas aizsardzības pārvalde (98,15 % pakalpojumu pieteikšanas un izsniegšanas gadījumu) un Tiesu administrācija (96,77 % pakalpojumu pieteikšanas un izsniegšanas gadījumu).

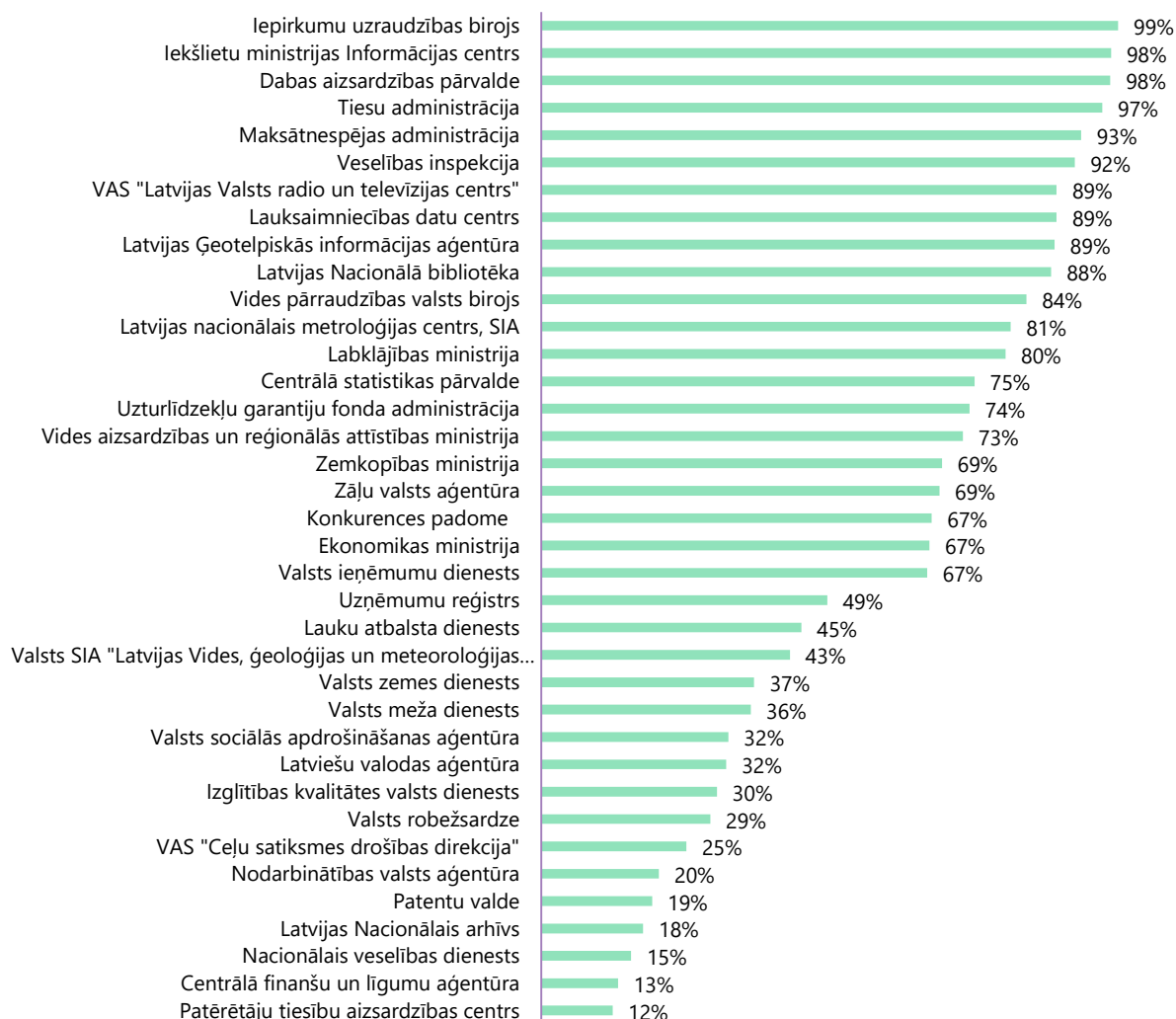
Vērtējot pēc 2017. gada iestāžu iesniegtās pakalpojumu statistikas, vislielākais pakalpojumu sniedzējs ir VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija" un Valsts ieņēmumu dienests, kuri kopā veido 45 % no kopējā saņemto pieteikumu un izsniegto rezultātu skaita (kopējais saņemto pieteikumu un rezultātu izsniegšanas skaits 19 766 308). Tām seko Tiesu administrācija ar 13 % (kopējais saņemto pieteikumu un izsniegto rezultātu skaits 5 844 799), Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra ar 12 % (kopējais saņemto pieteikumu un izsniegto rezultātu skaits 5

309 443) un Kultūras informācijas sistēmu centrs ar 6 % (kopējais saņemto pieteikumu un izsniegto rezultātu skaits 2 509 298) (sk. 4. tabulu (kopējo iestāžu apkopojumu, pēc saņemto pakalpojumu pieteikumu un izsniegto pakalpojumu rezultātu skaita, sk. 6.12. sadaļā)).

4. tabula. Saņemto pakalpojumu pieteikumu un pakalpojumu rezultātu izsniegšanas skaits iestādēs 2018. gadā

Nr. p.k.	Iestādes nosaukums	Saņemto pakalpojuma pieteikumu skaits	Izsniegto pakalpojuma rezultātu skaits	Saņemto pieteikumu & izsniegto pakalpojumu elektronizācijas līmenis
1.	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	5 602 602	5 602 472	25 %
2.	Valsts ieņēmumu dienests	3 835 188	4 726 046	67 %
3.	Tiesu administrācija	2 952 069	2 892 730	97 %
4.	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	2 924 669	2 384 774	32 %
5.	Kultūras informācijas sistēmu centrs	0	2 509 298	0 %
6.	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	1 225 593	1 225 593	0 %
7.	Latvijas Nacionālā bibliotēka	1 032 606	1 032 606	88 %
8.	Lauksaimniecības datu centrs	638 688	638 688	89 %
9.	Centrālā statistikas pārvalde	451 396	451 396	75 %
10.	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	292 604	292 604	98 %

41. attēls. Iestāžu pakalpojumu elektronizācijas līmenis²⁴



Kā redzams, ir tikai dažas iestādes, kas saņem lielāko daļu pieteikumu, un izsniedz lielāko skaitu pakalpojumu rezultātu, un kas aktīvi pielietoto pakalpojumu elektronizāciju – Tiesu administrācija (97 %), Valsts ieņēmumu dienests (67 %). Pārējām iestādēm, piemēram, VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija" un Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra, mazāk nekā trešdaļa pieteikumu un rezultātu ir attiecīgi saņemti vai izsniegti elektroniski - Kultūras informācijas sistēmu centram – tie ir mazāk nekā 10 %.

Pakalpojumu kvalitāte

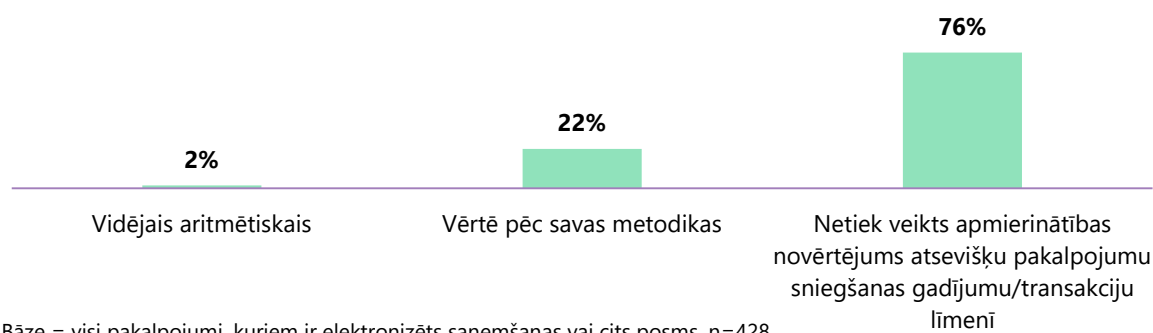
²⁴ Grafikā attēlotas tikai tās iestādes, kuru pakalpojumu elektronizācijas līmenis ir vismaz 10 %

2017. gadā no uzsākto e-pakalpojumu gadījumu skaita 98,7 % tika pabeigti.

Iestāžu pašvērtējuma atbildēs liecina, ka tikai 8 % iestāžu var sniegt pakalpojumu izpildes kavējumu skaitu, un 10 % - sūdzību skaitu par vismaz vienu pakalpojumu. 2016. gadā pakalpojumu izpildes kavējumu skaitu varēja sniegt 9 % iestāžu, bet sūdzību skaitu 7 % iestāžu. Ņemot vērā, ka 2017. gada 4. jūlija Ministru kabineta noteikumi Nr. 402 "Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi" uzliek par pienākumu iegūt statistiku par katru sniegto pakalpojumu, vien mazai daļai iestāžu ir izdevies gada laikā jaunus noteikumus pilnvērtīgi ieviest savā ikdienā. Tas nozīmē, ka 90 % iestāžu neveic sūdzību vai pakalpojumu izpildes kavējumu uzskaiti.

2017. gadā 76 % no tiem pakalpojumiem, kuriem ir elektronizēts saņemšanas vai cits posms, netiek veikts apmierinātības novērtējums atsevišķu pakalpojumu sniegšanas gadījumu/transakciju līmenī. 22 % gadījumu e-pakalpojuma saņēmēja apmierinātība tiek vērtēta pēc savas metodikas, vairumā gadījumu tiek veikta klientu apmierinātības aptauja (sk. 42. attēlu).

42. attēls. Kā tiek mērīta e-pakalpojuma saņēmēja apmierinātība



Bāze = visi pakalpojumi, kuriem ir elektronizēts saņemšanas vai cits posms, n=428

4.1.4.2. Pakalpojuma lietojamība (ērtība)

Svarīgākās atziņas par apakštēmu "Pakalpojuma lietojamība (ērtība)"

- Līdzīgi kā 2017. gadā, 2018. gadā automātiska lauku aizpilde primāri noris, izmantojot valsts IS un pakalpojumu turētāja pārziņa esošos datus (85 % no pakalpojumiem ar automātiski aizpildāmiem laukiem).
- 26 % valsts pārvaldes pakalpojumu ir aizpildes formas melnraksts, tas pārsvarā tiek piedāvāts no tajās iestādēs, kurām ir liels pakalpojumu skaits (23-226).
- 2018. gadā valsts pārvaldes pakalpojumu pie partneriem pieteikt ir iespējams 12,4 % pakalpojumu.
- 26 % pakalpojumu tiek veikta sertifikācija, licencēšana un atļauju izsniegšana un šo informāciju 21 % gadījumu ir iespējams tiešsaistē pārbaudīt jebkurai personai.
- 67 % iestāžu nav intereses izmantot kādas no Valsts reģionālās attīstības aģentūras (VRAA) koplietošanas komponentēm.
- 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.
- 2018. gadā 7 % valsts pārvaldes pakalpojumu saņemšanas maksa atšķiras atkarībā no tā, vai tos izsniedz elektroniski vai neelektroniski.
- To pakalpojumu saņemšana, kuru saņemšanas vai kāds no citiem posmiem ir elektronizēts, 67 % gadījumu ir bezmaksas.

Apakštēmas “Pakalpojuma lietojamība (ērtība)” rezultāti

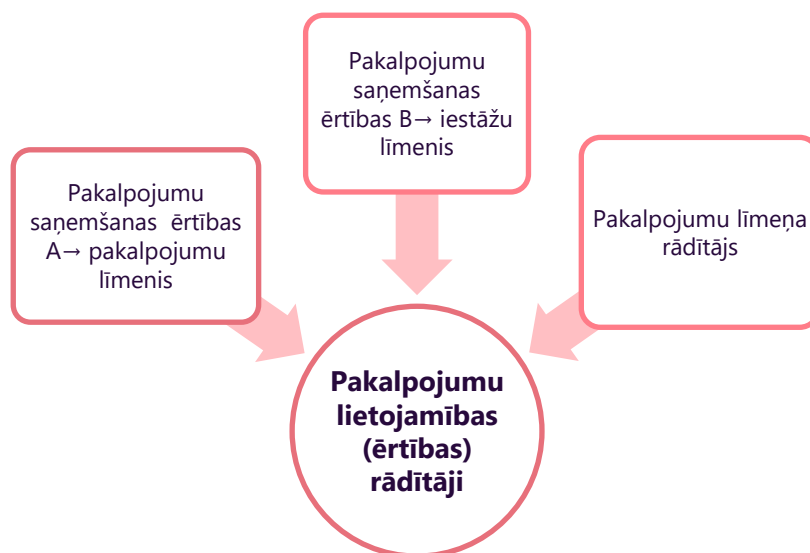
Rādītāja “Pakalpojuma lietojamība (ērtība)” shematiskais attēlojums ir redzams 43. attēlā. Šo 3 tēmu ietvaros tika uzdoti 13 jautājumi, piemēram, par to, vai pakalpojumam ir aizpildes formas melnraksts, vai un kādā veidā e-pakalpojuma sniegšanā tiek nodrošināta automātiska lauku aizpilde, vai pēc pakalpojuma sniegšanas seko paziņojums par tā veiksmīgu pabeigšanu, vai elektroniski un neelektroniski saņemtiem pakalpojumiem atšķiras maksa, vai pakalpojuma saņemšana ir maksas vai bezmaksas, vai pakalpojumu ir iespējams pieteikt pie partneriem, kā tiek mērīta saņēmēja apmierinātība ar e-pakalpojumu, kā arī citi jautājumi.

Pakalpojumu lietojamība tiek analizēta divos līmeņos:

- iestāžu līmenī,
- pakalpojumu līmenī.

Abi līmeņi ir vienlīdz svarīgi un nav savstarpēji papildinoši.

43. attēls. Pakalpojumu lietojamības (ērtības) rādītāji

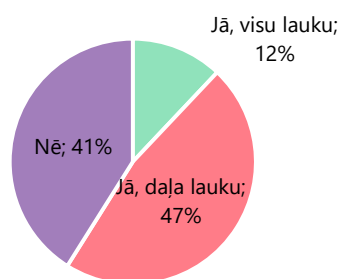


Apskatot jautājumus, kas tika uzdoti pakalpojumu līmenī, ir jāņem vērā, ka tie tika uzdoti tikai iestādēm, kurām bija elektronizēti pakalpojumi, un iestādēm, kurām bija vairāk par 100 pakalpojumiem, tika lūgts aizpildīt datus tikai par izsniegšanas skaitu vislielākajiem 20 % pakalpojumu. Tas tika darīts ar mērķi mazināt administratīvo slogu, kuru iestādēm uzliek anketas aizpilde un reizē iegūt informāciju par svarīgākajiem iestādes pakalpojumiem. Reizē iestādes nevarēja aizpildīt datus mazāk nekā par 20 pakalpojumiem.

2018. gadā ir konstatēts būtisks kritums pakalpojumu īpatsvaram, kuru sniegšanas procesā tiek nodrošināta automātiska lauku aizpilde ar iestādes vai citu iestāžu datiem. Ja 2017. gadā 48 % e-pakalpojumu tika nodrošināta automātiska visu lauku aizpilde, tad 2018. gadā vien 12 % pakalpojumu tiek nodrošināta visu lauku automātiska aizpilde. 46 % nodrošina daļēju automātisku lauku aizpildi, bet 41 % to nenodrošina vispār (sk. 44. attēlu).

Jānorāda, ka gada laikā iestādes ir norādījušas kopumā vairāk pakalpojumu, kuriem tiek nodrošināta daļēja vai automātiska lauku aizpilde (2017. gadā – 233, 2018. gadā - 350), tādēļ atbildes “jā, visu lauku” krasais rezultātu sarukums ir potenciāli skaidrojams ar vairākiem aspektiem:

- iepriekšminētais pakalpojumu skaita pieaugums;
- jautājums 2018. gadā tika uzdots tikai par tiem pakalpojumiem, kuriem ir elektronizēts pieteikšanās posms;
- jautājums ir iestāžu darbinieku novērtējums, kas negarantē vienotu izpratni par to kas ir “automātiska lauku aizpilde”;
- “daļa lauku” un “visu lauku” definīcija var būt radījusi cilvēkresursu trūkumu, lai šo novērtētu par katru pakalpojumu.

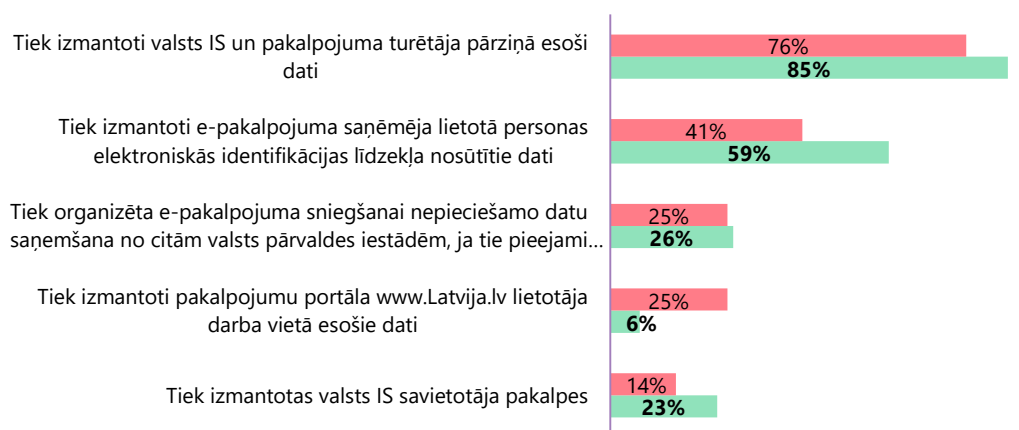


Bāze: Visi e-pakalpojumi ar elektronizētu pieteikšanas posmu, n = 533

44. attēls. Vai e-pakalpojuma sniegšanā tiek nodrošināta automātiska lauku aizpilde

2018. gadā līdzīgi kā 2017. gadā šie lauki primāri tiek aizpildīti, izmantojot valsts IS un pakalpojuma turētāja pārziņā esošos datus (2017. gadā 74 %, bet 2018. gadā jau 85 % no pakalpojumiem ar automātiski aizpildītiem laukiem), vairāk nekā puse (59 %) – izmantojot e-pakalpojuma saņēmēja lietotāja personas elektroniskās identifikācijas līdzekļa nosūtītos datus. Katrs ceturtais no šiem pakalpojumiem saņem datus elektroniskā pakalpes veidā no citām valsts pārvaldes iestādēm. Būtiski ir sarucis to pakalpojumu skaits, kuru lauku aizpilde tiek automātiski aizpildīta izmantojot latvija.lv lietotāja darba vietā esošos datus – 2017. gadā šāda opcija bija katram ceturtajam pakalpojumam, 2018. gadā vien 6 % pakalpojumu (sk. 45. attēlu).

45. attēls. E-pakalpojumu automātisko lauku aizpildes veida raksturojums



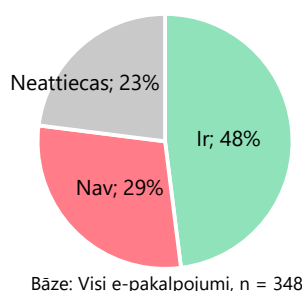
Bāze 2017: Visi e-pakalpojumi kuriem tiek nodrošināta daļēja vai automātiska lauku aizpilde un ir atzīmēta vismaz viena atbilde, n = 233

Bāze 2018: Visi e-pakalpojumi kuriem tiek nodrošināta daļēja vai automātiska lauku aizpilde un ir atzīmēta vismaz viena atbilde, n = 350

■ 2017 ■ 2018

Gandrīz pusei (48 %) valsts pārvaldes pakalpojumu ir aizpildes formas melnraksts. Pārsvārā aizpildes formas melnraksts tiek piedāvāts iestādēs ar lielu pakalpojumu skaitu (23-226). 29 % pakalpojumu netiek piedāvāts aizpildes formas melnraksts, bet uz 23 % pakalpojumu tas neattiecas (sk. 46. attēlu).

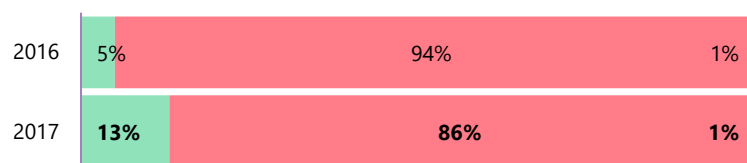
46. attēls. Valsts pārvaldes pakalpojumu īpatsvars ar pakalpojumu aizpildes formas melnrakstiem



Bāze: Visi e-pakalpojumi, n = 348

Valsts pārvaldes pakalpojumus šobrīd ir iespējams pieteikt pie partneriem reti – šāda iespēja 2018. gadā tiek norādīta 13 % pakalpojumu, bet nav iespējama 86 % pakalpojumu, taču šis skaits ir samazinājies (2017. gadā 94 % pakalpojumu nebija iespējams pieteikt pie partneriem). Līdzīgi kā 2017. gadā arī 2018. gadā mazāk nekā 1 % no visiem pakalpojumiem šāda iespēja tiek plānota (sk. 47. attēlu). Valsts pārvaldes pakalpojumus pilnībā vai 50 % gadījumu pie partneriem ir iespējams pieteikt šādās iestādēs: Lauku atbalsta dienestā, Tieslietu ministrijā, Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijā, kā arī Lauksaimniecības datu centrā.

47. attēls. Valsts pārvaldes pakalpojumu īpatsvars, kurus iespējams pieteikt pie partneriem

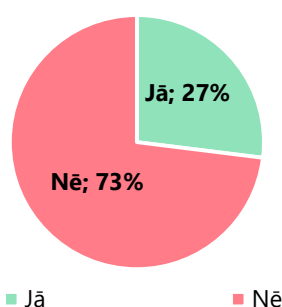


Bāze 2017: Visi e-pakalpojumi, n = 1820
Bāze 2018: Visi e-pakalpojumi, n = 816

Ir Nav Plānots

Pakalpojumu līmenī ir redzams, ka 27 % gadījumu pakalpojumu ietvaros tiek veikta sertifikācija, licencēšana, atļauju izsniegšana (sk. 48. attēlu) un 21 % gadījumos šo informāciju ir iespējams pārbaudīt tiešsaistē jebkurai trešajai personai (sk. 49. attēlu).

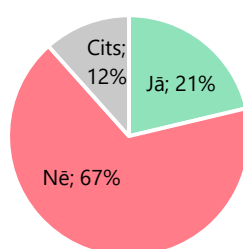
48. attēls. Valsts pārvaldes pakalpojuma ietvaros tiek veikta sertifikācija, licencēšana, atļauju izsniegšana



Bāze: Visi e-pakalpojumi, kuriem pakalpojuma veids norādīts "PP-Administratīvais (individuālais) pakalpojums" n = 566

2018. gadā tikai 21 % no pakalpojumiem, kuru ietvaros tiek sniegta sertifikācija, licencēšana un atļauju izsniegšana, iestādes norādījušas, ka šo dokumentu esamību ir iespējams pārbaudīt tiešsaistē (sk. 49. attēlu).

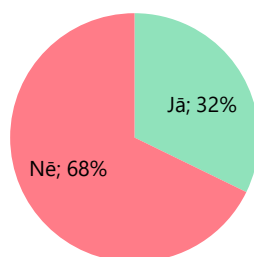
49. attēls. Publiski trešajām personām licenču, sertifikātu vai atļauju esamību pakalpojuma ietvaros ir iespējams pārbaudīt tiešsaistē



Bāze: Pakalpojumi, kuru ietvaros tiek sniegta sertifikācija, licencēšana, atļauju izsniegšana, n=155

2018. gadā lielākā daļa no iestādēm norādīja, ka tām nebūtu intereses izmantot kādas no Valsts reģionālās attīstības aģentūras (VRAA) koplietošanas komponentēm, savukārt trešdaļai (32 %) būtu interese izmantot šādas koplietošanas komponentes (sk. 50. attēlu).

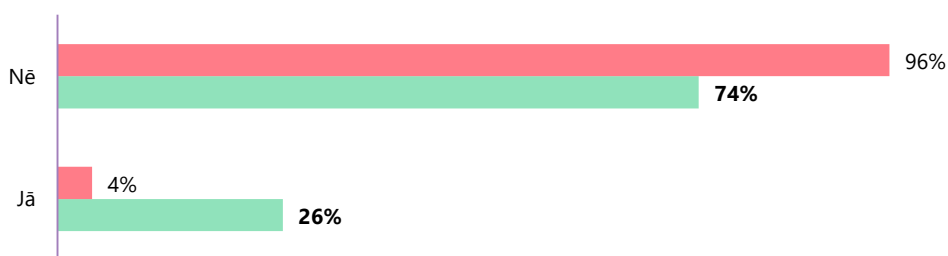
50. attēls. Interese izmantot Valsts reģionālās attīstības aģentūras (VRAA) koplietošanas komponentes, ja tādas šobrīd netiek izmantotas



Bāze = visas iestādes, kuras sniedz valsts pārvaldes pakalpojumus, n=90

Salīdzinot ar 2017. gadu par 22 % pieaudzis iestāžu skaits, kuru tīmekļvietnē tiek izmantots latvija.lv maksājumu modulis – ja 2017. gadā tikai 4 % iestāžu tīmekļvietnē tika konstatēts maksājumu modulis, tad 2018. gadā šis īpatsvars pieaudzis jau līdz 26 %.

51. attēls. Iestāžu īpatsvars, kuras izmanto latvija.lv maksājumu noduli

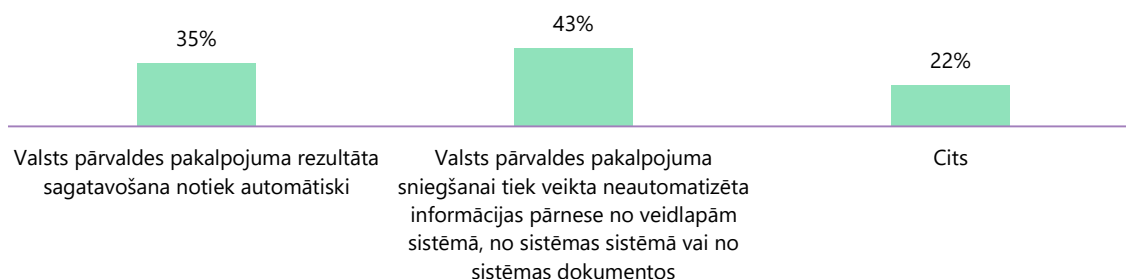


Bāze1 2017: Visas aptaujātās valsts iestādes, n=104

Bāze1 2018: Visas iestādes, kurām tika veikts ekspertu novērtējums, n=94

2018. gadā trešdaļas (35 %) valsts pārvaldes pakalpojumu rezultātu sagatavošana notika automātiski. Gandrīz pusei jeb 43 % valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanai tika veikta neautomatizēta informācijas pārnese no veidlapām sistēmā. 22 % gadījumu norādīta atbilde "cits", piemēram, ka valsts pārvaldes pakalpojuma rezultātus nepieciešams sagatavot manuāli, jo katrs iesniegums tiek vērtēts individuāli (sk. 52. attēlu).

52. attēls. Valsts pārvaldes pakalpojuma iestādes darbību automatizācijas līmenis

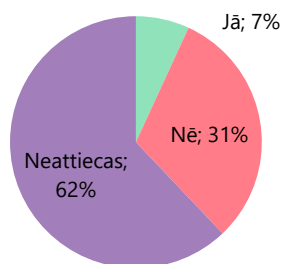


Bāze = visi pakalpojumi, n=816

2018. gadā tikai 7 % valsts pārvaldes pakalpojumu atšķiras saņemšanas maksā elektroniski un neelektroniski. Šādas atšķirības saņemšanas maksā starp elektroniski un neelektroniski izsniegtiem pakalpojumiem pilnībā ir tādām iestādēm kā Centrālā vēlēšanu komisija un Valsts

zinātniskais institūts - atvasināta publiska persona "Nacionālais botāniskais dārzs". 31 % gadījumos elektroniski un neelektroniski saņemtiem valsts pārvaldes pakalpojumiem netiek piemērota diferencēta maksa (sk. 53. attēlu). Biežāk diferencēta maksa elektroniski un neelektroniski saņemtiem valsts pārvaldes pakalpojumiem netiek piemērota tādās iestādēs kā Valsts zemes dienests, Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra, Uzņēmumu reģistrs, Lauksaimniecības datu centrs u.c.

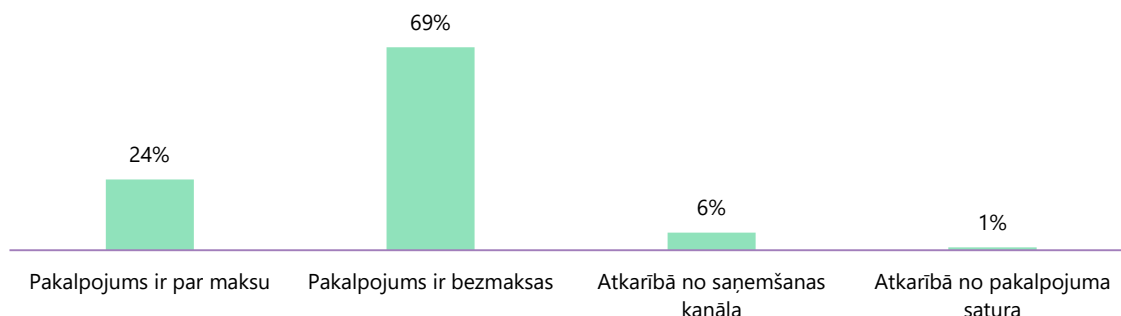
53. attēls. Diferencēta maksa elektroniski un neelektroniski saņemtiem valsts pārvaldes pakalpojumiem



Bāze = visi pakalpojumi, n=788

2018. gadā no tiem pakalpojumiem, kuru saņemšanas vai cits posms ir elektronizēts, 69 % ir bezmaksas, bet 24 % ir maksas. 6 % pakalpojumu maksa par valsts pārvaldes pakalpojuma saņemšanu ir atkarīga no saņemšanas kanāla (sk. 54. attēlu).

54. attēls. Maksa par valsts pārvaldes pakalpojuma saņemšanu



Bāze = visi pakalpojumi, kuriem ir elektronizēts saņemšanas vai cits posms, n=433

4.1.4.3. E-pakalpojumu popularizēšana

Svarīgākās atziņas par apakštēmu "E-pakalpojumu popularizēšana"

- 25 % no pētījumā iekļautajām iestādēm klientiem piedāvā iespēju saņemt pakalpojumus jebkurā iestādes teritoriālajā nodaļā, neatkarīgi no dzīves vai darba vietas.
- informācija par valsts pārvaldes pakalpojumiem 61 % gadījumu ir pieejama gan latvija.lv, gan iestādes pakalpojumu vietnē.
- salīdzinot ar 2017. gadu, ir samazinājies to iestāžu skaits, kuru tīmekļvietnē vai pašapkalpošanās vietnē ir saite uz sniedzamajiem pakalpojumiem (2017. gadā 88 %, 2018. gadā 78 %).

- 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.

Apakštēmas “E-pakalpojumu popularizēšana” rezultāti

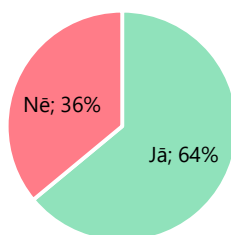
Rādītāja shematiskais attēlojums ir redzams 55. attēlā. Sadaļu “e-pakalpojumu popularizēšanas rādītāji” veido 4 jautājumu grupas, kopā veidojot 3 jautājumus.

55. attēls. E-pakalpojumu popularizēšanas rādītāji



Līdzīgi kā 2017. gadā, iespēju klientiem saņemt pakalpojumus jebkurā iestādes teritoriālajā nodaļā, neatkarīgi no dzīves vai darba vietas atrašanās piedāvā 64 % no visām pētījumā iekļautajām iestādēm, bet 36 % šādu iespēju nepiedāvā (sk. 56. attēlu). Šādu iespēju biežāk piedāvā iestādes ar lielu pakalpojumu skaitu (23 – 226 pakalpojumi), kā arī iestādes, kuras vērstas uz masu segmentu (80 %).

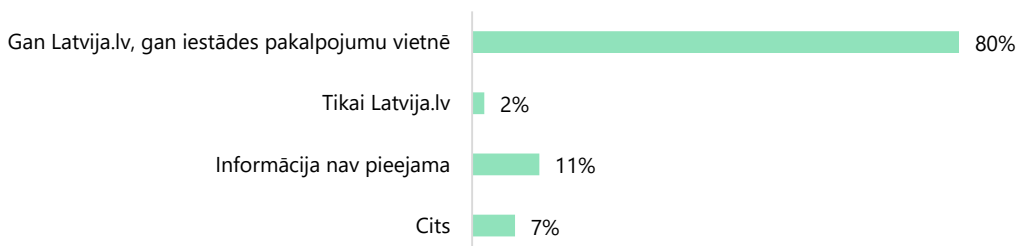
56. attēls. Iestāžu pakalpojumu saņemšanas jebkurā iestādes teritoriālajā nodaļā iespēju raksturojums



Bāze = Visas iestādes, kas sniedza atbildi uz jautājumu, n=42

Informācija par valsts pārvaldes pakalpojumiem visbiežāk ir pieejama gan latvija.lv, gan iestādes pakalpojumu vietnē (80 % jeb 68 iestāžu) (skat 57. attēlu). Informāciju gan latvija.lv, gan savā vietnē sniedz visas Labklājības ministrijas un Ekonomikas ministrijas resora iestādes. Šādu informāciju nesniedz 11 % jeb 9 no pētījumā iesaistītajām iestādēm.

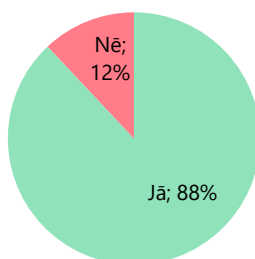
57. attēls. Valsts pārvaldes pakalpojuma saņemšanas informācijas pieejamības raksturojums



Bāze = Visas valsts iestādes, kas sniedz pakalpojumus, n=85

2018. gadā ir samazinājies to iestāžu skaits, kuru tīmekļvietnē vai pašapkalpošanās vietnē ir saite uz sniedzamajiem pakalpojumiem. Ekspertu sniegtajā vērtējumā 78 % jeb 83 no pētījumā iekļautajām iestādēm tīmekļvietnē ir saites uz sniedzamajiem pakalpojumiem (2017. gadā 88 %), bet 10 % tādu nav (sk. 58. attēls). Šādas saites nav iekļautas tādu iestāžu tīmekļvietnēs kā Finanšu ministrija, Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcija, Izglītības un zinātnes ministrija, Latvijas Nacionālais kultūras centrs, Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija, Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija un citās.

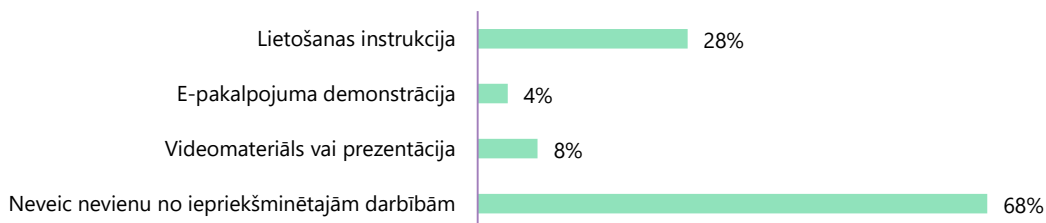
58. attēls. Iestāžu sniegto pakalpojumu saišu esamība



Bāze = Visas valsts iestādes, kurām tika veikts ekspertu novērtējums, n = 94

Informāciju par to, ka valsts pārvaldes pakalpojumu var saņemt elektroniski, tīmekļvietņu apmeklētājiem nesniedz 68 % jeb 72 iestādes. No tiem 32 % (34 iestādes), kas šādu informāciju sniedz, e-pakalpojuma demonstrācija ir pieejama 4 % iestāžu. Visbiežāk šāda informācija tiek iekļauta kā lietošanas instrukcija (28 % jeb 30 iestāžu), bet 8 % (8 iestādēm) iestāžu tīmekļvietnē ir pieejams videomateriāls vai prezentācija (59. attēlu).

59. attēls. Iestāžu sniegto e-pakalpojumu popularizēšanas raksturojums tīmekļa vietnēs

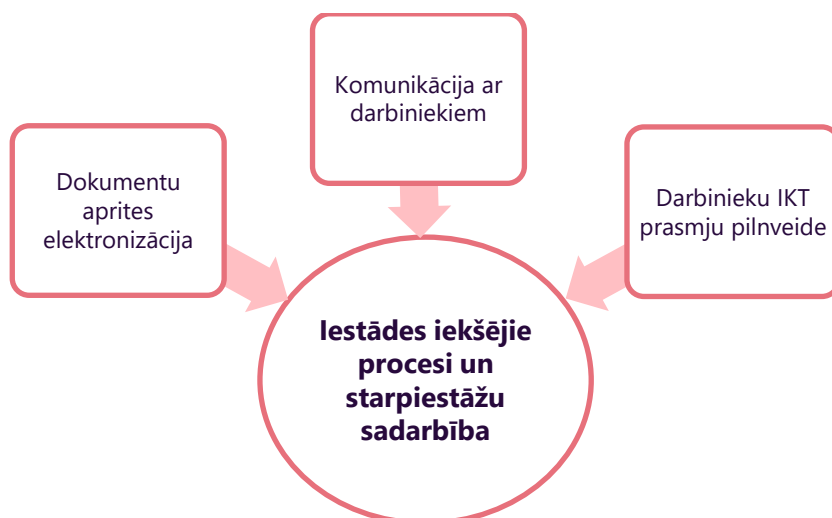


Bāze = visas iestādes, n=106

4.1.5. Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība

Iestādes iekšējo procesu un starpiestāžu sadarbības tēmā ir iekļauti jautājumi par vienotu dokumentu pārvaldības sistēmu, dokumentu aprites procesu, personālvadības elektronizāciju, kā arī elektronisko dokumentu īpatsvara statistiku saņemto un nosūtīto dokumentu vidū. Šajā nodaļā dati tiek analizēti tikai apkopotā veidā.

60. attēls. Iestādes iekšējo procesu un starpiestāžu sadarbības efektivitātes rādītāji



4.1.5.1. Dokumentu aprites elektronizācija

Svarīgākās atziņas par apakštēmu "Dokumentu aprites elektronizācija"

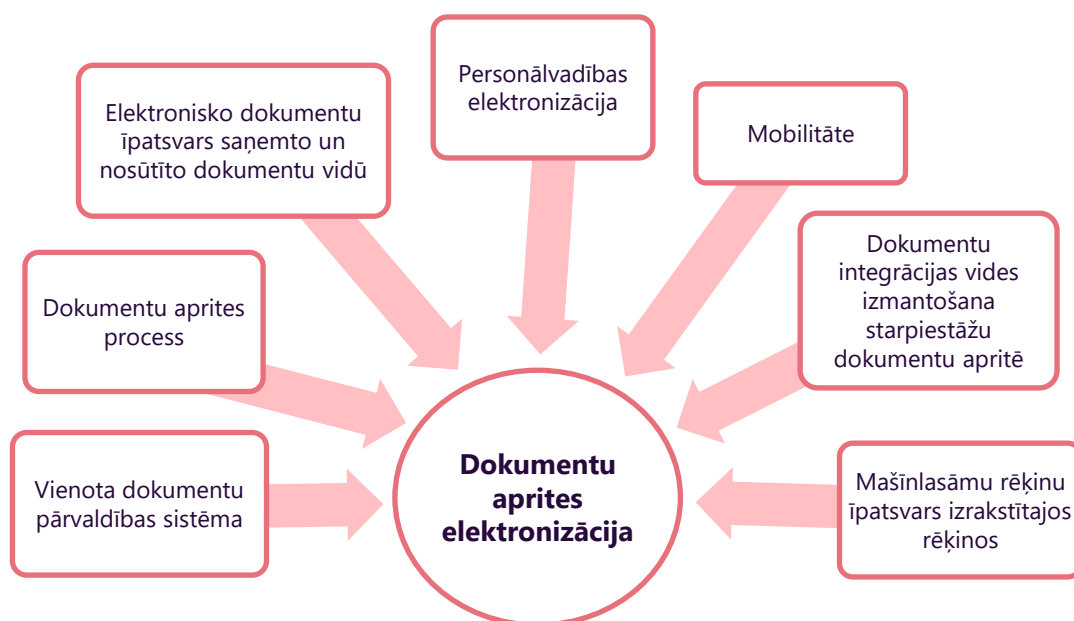
- personālvadības sistēmas tiek izmantotas 82 % iestāžu (2018. gadā ir palielinājies to iestāžu skaits, kas ir uzsācis izmantot personālvadības sistēmas), un visbiežāk šajās sistēmās tiek apstrādāta atvaļinājuma pieteikšana un apstiprināšana, kā arī darba laika uzskaitē.
- 75 % to iestāžu, kas izmanto personālvadības sistēmas, darbiniekiem caur šo sistēmu ir iespējams uzzināt darba izpildes novērtējumu.
- 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 %).
- 2017. gadā lielāko daļu (vairāk nekā 50 %) saņemto un nosūtīto dokumentu veido Valsts ieņēmumu dienesta, Valsts policijas un Lauku atbalsta dienesta dokumenti.
- 2017. gadā lielāko daļu (66 %) no nosūtīto dokumentu skaita veido Valsts policija un Valsts ieņēmumu dienests.

- Ministriju saņemto un nosūtīto dokumentu īpatsvars veido mazāk nekā 10 % no kopējā dokumentu skaita. Vislielākais saņemto dokumentu skaits nāk no Finanšu ministrijas, Tieslietu ministrijas, Ekonomikas ministrijas un Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas. Lielāko nosūtīto dokumentu īpatsvaru veido Tieslietu ministrija, Ekonomikas ministrija, Finanšu ministrija un Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija,
- 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.

Apakštēmas “Dokumentu aprites elektronizācija” rezultāti

Rādītāja shematiskais attēlojums ir redzams 57. attēlā. Sadaļu “dokumentu aprites elektronizācija” veido 7 jautājumu grupas par vienotu dokumentu pārvaldības sistēmu, dokumentu aprites procesu, elektronisko dokumentu īpatsvaru saņemto un nosūtīto dokumentu vidū, personālvadības elektronizāciju, mobilitāti, dokumentu integrācijas vides izmantošanu starpiestāžu dokumentu aprītē, mašīnlasāmu rēķinu īpatsvaru izrakstītajos rēķinos, ko kopā veido 20 jautājumi. 3 no iekļautajiem jautājumiem 2018. gadā ir pievienoti no jauna.

61. attēls. Dokumentu aprites elektronizācijas rādītāji



Vairumā (82 %) no iestādēm tiek izmantotas personālvadības sistēmas. Šādas sistēmas biežāk tiek izmantotas iestādēs ar vairāk nekā 43 darbiniekiem, iestādēs, kurās tiek apstrādāts lielāks skaits dokumentu (vismaz 13 867 dokumentu 2017. gadā), ar vidēji lielu un lielu pakalpojumu transakciju skaitu (5488 un vairāk transakciju). Respektīvi, pieaugot iestādes darbības apjomam, pieaug nepieciešamība pēc formālas personālvadības sistēmas. Retāk nekā vidēji šādas sistēmas tiek izmantotas iestādēs, kas nav nevienā resorā (62 % iestāžu, kuras nav nevienā resorā norāda, ka tām ir personālvadības sistēma).

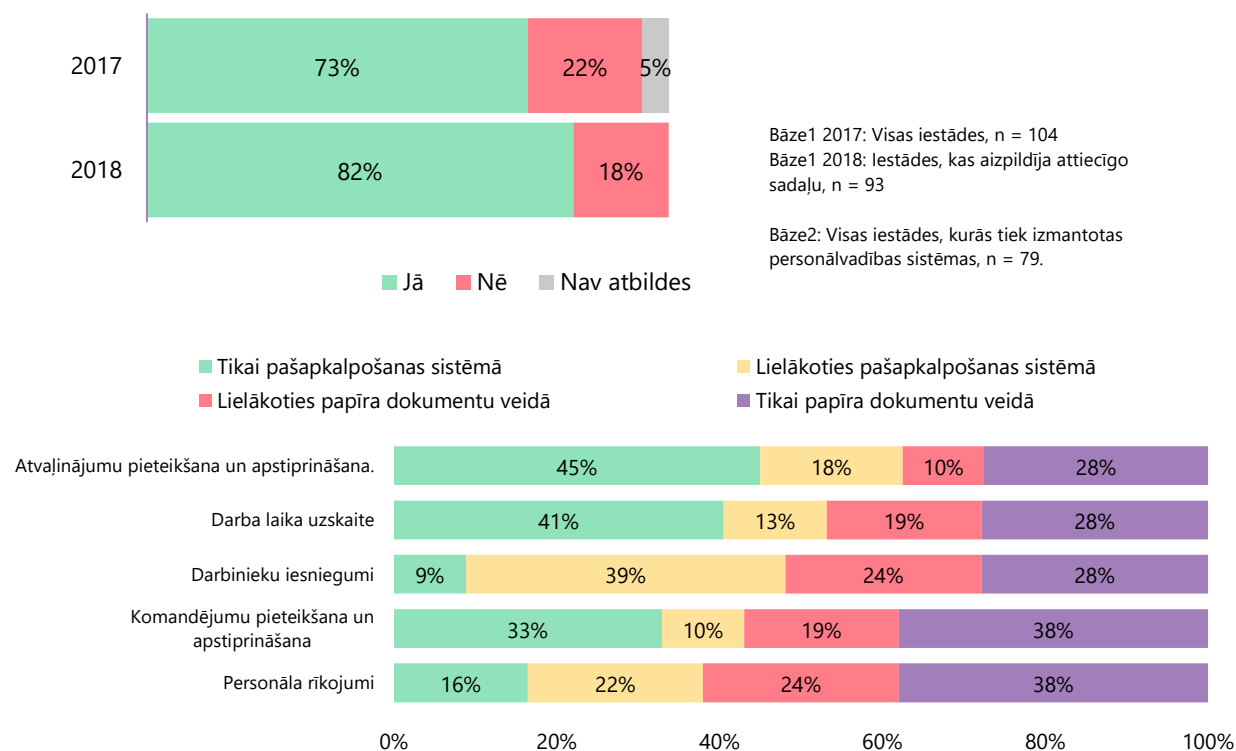
Lielākoties vai tikai pašapkalpošanās sistēmā visbiežāk iestādēs tiek veikta darba laika uzskaitē (41 % - tikai pašapkalpošanās sistēmā, 13 % - lielākoties pašapkalpošanās sistēmā) un atvaļinājuma pieteikšana un apstiprināšana (45 % - tikai pašapkalpošanās sistēmā, 18 % - lielākoties pašapkalpošanās sistēmā) (sk. 51. attēlu).

Galvenokārt papīra dokumentu veidā iestādes organizē komandējumu pieteikšanu un apstiprināšanu (38 % - tikai papīra dokumentu veidā, 19 % - lielākoties papīra dokumentu veidā), personāla rīkojumus (38 % - tikai papīra dokumentu veidā, 24 % - lielākoties papīra dokumentu veidā), un darbinieku iesniegumus (28 % - tikai papīra dokumentu veidā, 24 % - lielākoties papīra dokumentu veidā). Institūcijas, kas galvenokārt dara visu elektroniski, biežāk ir ar vidēji lielu darbinieku skaitu (125 un vairāk), augstu dokumentu aprites elektronizācijas līmeni (57-100 %), kā arī ar vidēji augstu pakalpojumu transakciju elektronizācijas līmeni (76-99 %).

Tās institūcijas, kas visu galvenokārt dara papīra dokumentu veidā, biežāk ir ar mazu darbinieku skaitu (1-42), zemu vai vidēji augstu dokumentu aprites elektronizācijas līmeni (1-56 %), kā arī ar zemu pakalpojumu transakciju elektronizācijas līmeni (1-9 %). Šis saskan ar iepriekšējo statistiku par personālvadības sistēmu izmantošanu lielākās iestādēs – jo mazāka iestāde, jo lielāka iespēja, ka tiem nav personālvadības sistēmas, kas neļauj ērti un strukturēti elektroniski apstrādāt dažāda veida dokumentus. Vērtējot elektronizējamo dokumentu apriti, ir jāņem vērā faktori, kas iespaido vēlmi dokumentu apriti organizēt papīra formātā, piemēram, uzticamības faktors (uzskats, ka papīra dokuments ir oficiālāks, nekā elektronisks) un tehnoloģisko risinājumu trūkums (personālvadības sistēmas un, piemēram, e-paraksta aprīkojums).

62. attēls. Iestāžu personālvadības sistēmu un to personālvadības procesu raksturojums

V11M. Iestādē tiek izmantotas personālvadības sistēmas

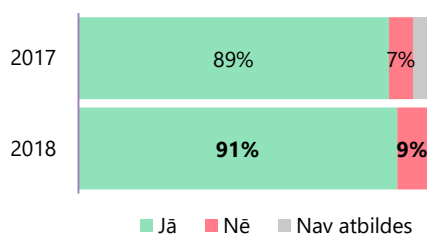


Gandrīz trīs ceturtdaļām iestāžu (75 %) darbinieku, izmantojot iestādē pieejamo elektronisko personālvadības sistēmu, ir iespējams uzzināt darba izpildes novērtējumu, retāk (56 %) - atlikušo atvaļinājuma dienu skaitu, un 48 % iestāžu elektroniski ir pieejama personāla kartiņa. Darba līguma informācija elektroniskajā vidē ir pieejama 35 % iestāžu darbiniekiem, bet samērā maz (9 %) iestāžu elektroniski ir pieejama apgaitas lapa.

91 % jeb 76 iestādes izmanto dokumentu pārvaldības sistēmas (DVS) (sk. 63. attēls). Iestādes, kuras norādījušas, ka neizmanto DVS, ir Ieslodzījuma vietu pārvalde, Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcija, Latviešu valodas aģentūra, Studiju un zinātnes administrācija, Latvijas Nacionālais kultūras centrs un citas. Gandrīz pusei (48 % jeb 40 iestādēm) no iestādēm, kurās tiek izmantota vienota dokumentu sistēma, tā tiek izmantota iestādē un tās teritoriālajās nodaļās. 36 % jeb 30 gadījumu šī sistēma tiek izmantota visā resorā – šis ir pieaugums 15 % apmērā, salīdzinot ar 2017. gadu.

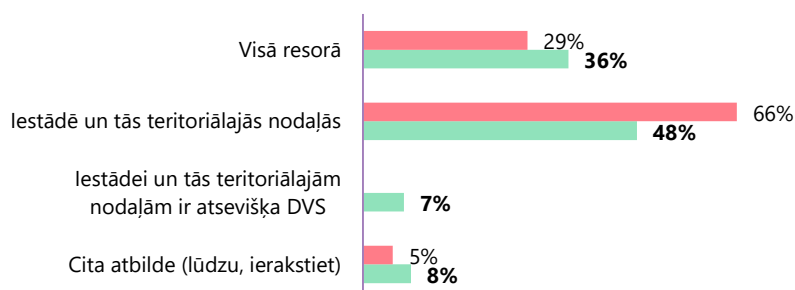
63. attēls. Iestāžu dokumentu pārvaldības sistēmu raksturojums

D10. Iestādē tiek izmantotas dokumentu pārvaldības sistēmas



Bāze1 2017: Visas aptaujātās valsts iestādes, n=104
 Bāze1 2018: Iestādes, kas aizpildīja attiecīgo sadaļu, n = 93

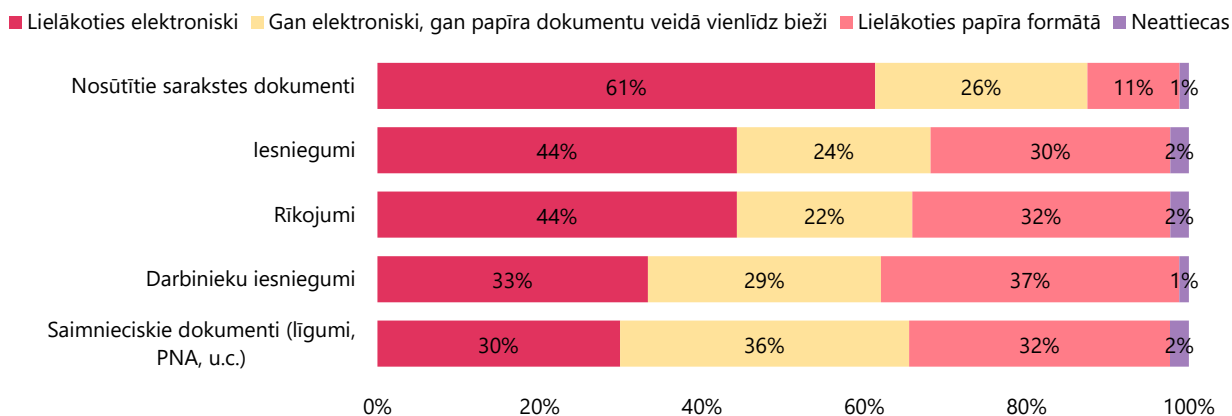
D11. Vienota dokumentu pārvaldības sistēma ir



Bāze2 2017: Tās iestādes, kurās tiek izmantotas dokumentu pārvaldības sistēmas un tika sniegta atbilde, n=35
 Bāze2 2018: Tās iestādes, kurās tiek izmantotas dokumentu pārvaldības sistēmas, n=83

To iestāžu vidū, kurās tiek izmantotas dokumentu pārvaldības sistēmas, lielākoties elektroniski tiek apstrādāti nosūtītie (izejošie) sarakstes dokumenti (61 % iestāžu - 2018. gadā, 52 % iestāžu - 2017. gadā). Arī rīkojumi un iesniegumi šo iestāžu vidū vairāk tiek apstrādāti elektroniski, nekā papīra formātā (sk. 64. attēlu). Vienlīdz bieži elektroniski un papīra formātā tiek apstrādāti saimnieciskie dokumenti (līgumi, PNA u.c.).

64. attēls. Iestāžu dokumentu apstrādes veidu raksturojums

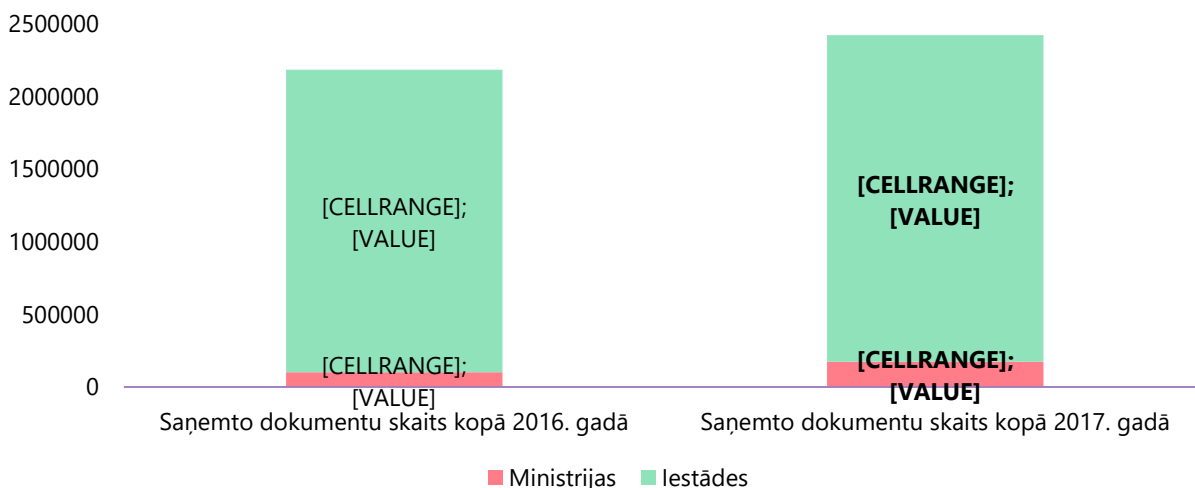


Bāze: iestādes, kurās tiek izmantotas dokumentu pārvaldības sistēmas, n=83

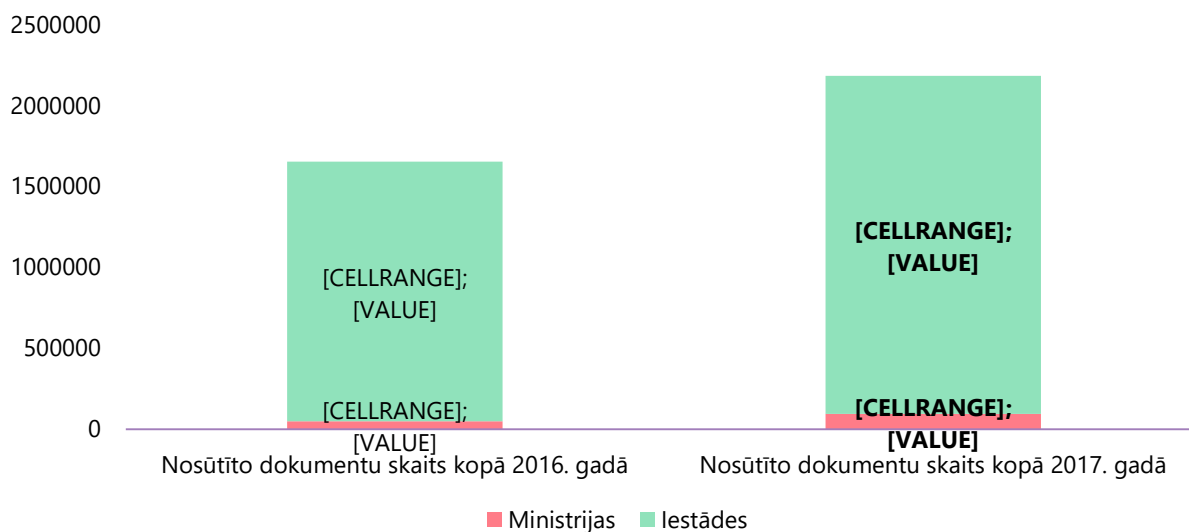
Iestāžu dokumentu vadība tiek uzskaitīta divos posmos - saņemšana un nosūtīšana. Dokumentu kopējais skaits 2017. gadā ir bijis ļoti liels – 2,4 miljoni saņemto dokumentu (sk. 65. attēlu) (t.sk. 1 miljons elektronisko dokumentu) un 2,1 miljoni nosūtīto dokumentu (sk. 66. attēlu) (t.sk. 770 tūkstoši elektronisko dokumentu).

Salīdzinot ar 2016. gadu, ir pieaudzis gan kopējais saņemto dokumentu skaits, gan kopējais nosūtīto dokumentu skaits. Novērojams arī tas, ka ministriju saņemto un nosūtīto dokumentu īpatsvars no kopējā dokumentu skaita ir audzis – no 5 % saņemto dokumentu 2016. gadā līdz 7 % saņemto dokumentu 2017. gadā, un no 3 % nosūtīto dokumentu 2016. gadā līdz 4 % 2017. gadā.

65. attēls. Iestāžu un ministriju saņemto dokumentu skaits 2016. un 2017. gadā



66. attēls. Iestāžu un ministriju nosūtīto dokumentu skaits 2016. un 2017. gadā



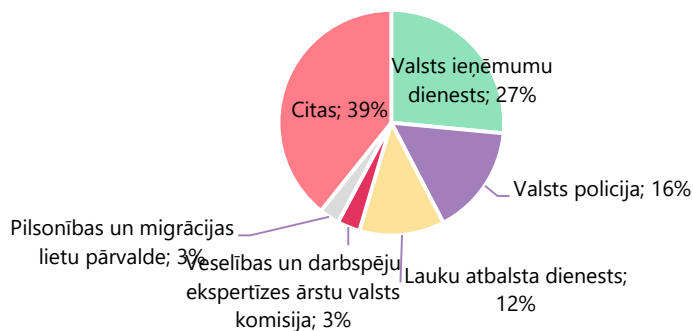
DOKUMENTU APRITE IESTĀDĒS

Līdzīgi kā ar pakalpojumu pieteikšanas un sniegšanas gadījumu skaitu ir novērojama tendence, ka lielākā daļa saņemto un nosūtīto dokumentu ir tikai starp dažām valsts iestādēm.

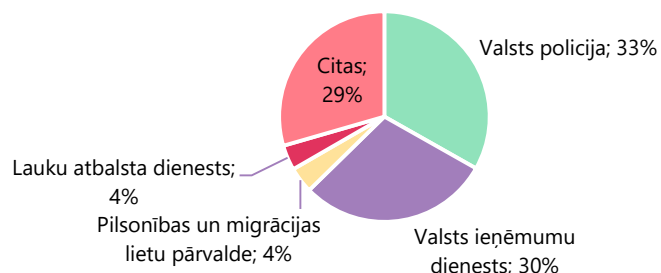
Valsts ieņēmumu dienests, Valsts policijas un Lauku atbalsta dienesta dokumentu aprites rādītāji veido vairāk nekā 50 % no saņemto dokumentu skaita (sk. 67. attēlu). Jānorāda, ka salīdzinot ar 2016. gadu ir ievērojami palielinājies Lauku atbalsta dienesta dokumentu skaits (2017. gadā veidojot 12 % no saņemto dokumentu skaita), un samazinājies Centrālās statistikas pārvaldes dokumentu skaits.

Nosūtīto dokumentu gadījumā tendence dažām iestādēm sastādīt lielāko daļu dokumentu ir vēl izteiktāka un tajā līderpozīcijas ieņem Valsts policija un Valsts ieņēmumu dienests, kuras kopā veido 66 % no nosūtīto dokumentu skaita iestāžu vidū, savukārt visas pārējās iestādes individuāli veido mazāk nekā 5 % (sk. 68. attēlu). Salīdzinot ar 2016. gadu Valsts policijas un Valsts ieņēmumu dienesta nosūtīto dokumentu īpatsvars ir pieaudzis – Valsts policijas dokumenti 2016. gadā bija 23 % no kopējā nosūtīto dokumentu skaita, bet Valsts ieņēmumu dienesta – 25 %.

67. attēls. Saņemto dokumentu skaita sadalījums iestādēs 2017. gadā



68. attēls. Nosūtīto dokumentu skaita sadalījums iestādēs 2017. gadā

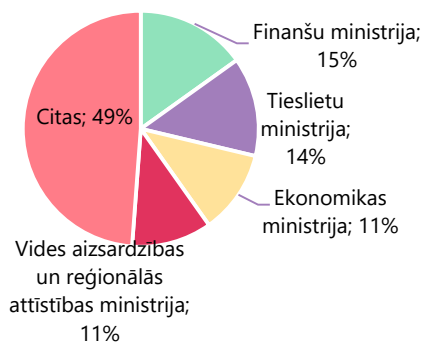


DOKUMENTU APRITE MINISTRIJĀS

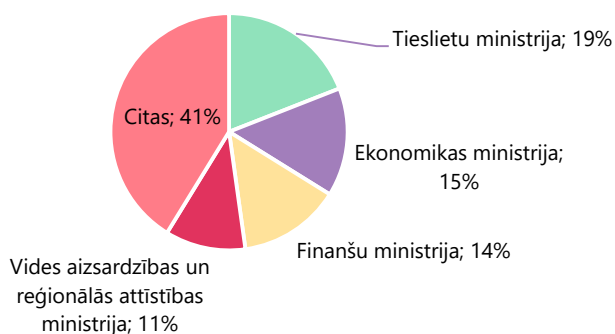
Ministriju saņemto un nosūtīto dokumentu īpatsvars veido mazāk nekā 10 % no kopējā dokumentu skaita, un sadalījums salīdzinot ar iestādēm ir krietni līdzīgāks. Nedaudz virs 50 % no kopējā saņemto dokumentu skaita veido 4 ministrijas – Finanšu ministrija (15 %), Tieslietu ministrija (14 %), Ekonomikas ministrija (11 %) un Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija (11 %) (sk. 69. attēlu). Salīdzinot ar 2016. gadu, saņemto dokumentu īpatsvars pret kopējo saņemto dokumentu skaitu ir pieaudzis Finanšu un Tieslietu ministrijās, bet samazinājies Ekonomikas, Vides aizsardzības un reģionālās attīstības un Aizsardzības ministrijās.

Turpretī, apskatot nosūtīto dokumentu skaitu, gandrīz 60 % no kopējā nosūtīto dokumentu skaita veido Tieslietu ministrija (19 %), Ekonomikas ministrija (15 %), Finanšu ministrija (14 %) un Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija (11 %) (sk. 70. attēlu). Salīdzinot ar 2016. gadu, nosūtīto dokumentu īpatsvars pret kopējo nosūtīto dokumentu skaitu ir pieaudzis Tieslietu ministrijā, Ekonomikas ministrijā, bet samazinājies Finanšu, Vides aizsardzības un reģionālās attīstības un Aizsardzības ministrijās.

69. attēls. Saņemto dokumentu skaita sadalījums ministrijās 2017. gadā



70. attēls. Nosūtīto dokumentu skaita sadalījums ministrijās 2017. gadā

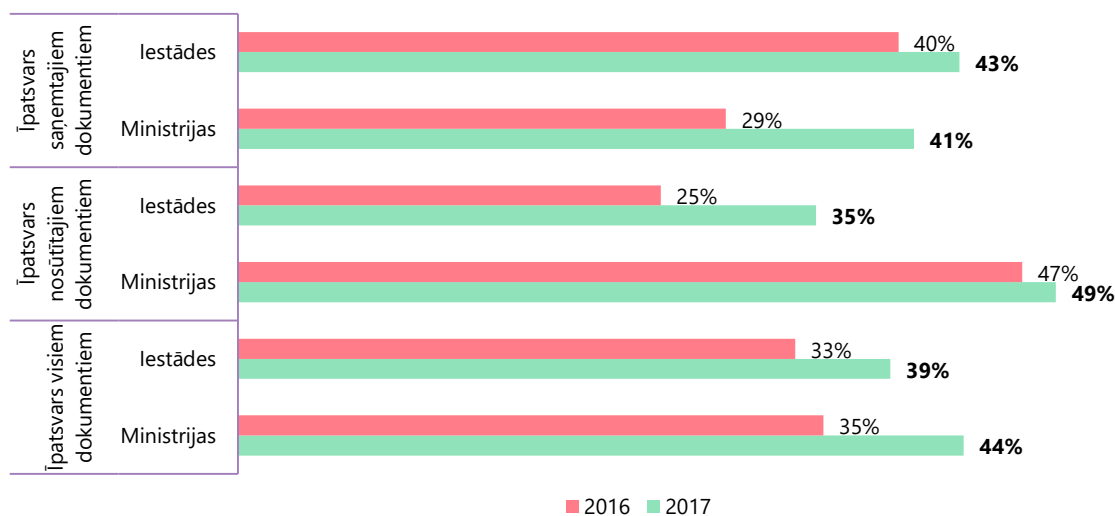


ELEKTRONISKO DOKUMENTU APRĪTE

Kopējais elektronisko dokumentu īpatsvars, ņemot vērā gan saņemto, gan nosūtīto dokumentu skaitu, ir pieaudzis, salīdzinot ar 2016. gadu gan ministriju, gan iestāžu vidū (sk. 71. attēlu). Iestādēs arī 2017. gadā saņemts lielāks īpatsvars elektronisko dokumentu un ministrijās nosūtīts lielāks īpatsvars elektronisko dokumentu, taču, salīdzinot ar 2016. gadu, ministrijas par 12 % palielinājušas elektronisko dokumentu īpatsvaru saņemto dokumentu vidū, un iestādes par 10 % palielinājušas elektronisko dokumentu īpatsvaru nosūtīto dokumentu vidū.

Kopumā 2017. gadā 44 % no visiem ministriju saņemtajiem un nosūtītajiem dokumentiem ir elektroniski, par 9 % vairāk nekā 2016. gadā, un 39 % - iestāžu, par 6 % vairāk nekā 2016. gadā²⁵.

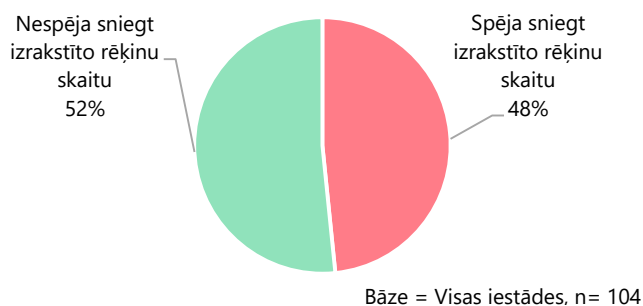
71. attēls. Iestāžu un ministriju saņemto un nosūtīto elektronisko dokumentu īpatsvars



²⁵ Visu elektronisko dokumentu īpatsvars 2016. gada pētījumā tika aprēķināts svērts, 2017. gada pētījuma ietvaros nosūtītie un saņemtie dokumenti netiek svērti kopējā aprēķinā

48 % no visām iestādēm iesniedza izrakstīto rēķinu skaitu. 5 no 13 ministrijām iesniedza informāciju par rēķiniem. Pēc iestādēm, kas spēja sniegt izrakstīto rēķinu skaitu ir redzams, ka tikai 6 iestādes norādīja, ka tām ir mašīnlasāmi rēķini un visām ir norādīts, ka mašīnlasāmo rēķinu īpatsvars ir 100 %. Šīs iestādes ir – Tiesu administrācija, Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra, Valsts zemes dienests, VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija", Patentu valde un Lauku atbalsta dienests.

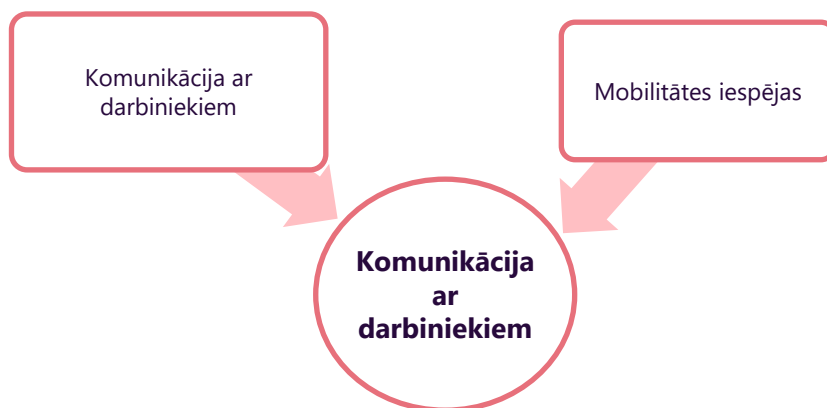
72. attēls. Iestāžu spēja sniegt izrakstīto rēķinu skaitu



4.1.5.2. Komunikācija ar darbiniekiem

Rādītāja shematiskais attēlojums ir redzams 73. attēlā. Sadaļu "Komunikācija ar darbiniekiem" veido 2 jautājumu grupas par komunikāciju ar darbiniekiem un mobilitātes iespējām, ko kopā veido 9 jautājumi.

73. attēls. Komunikācija ar darbiniekiem rādītāji



Svarīgākās atziņas par apakštēmu "Komunikācija ar darbiniekiem"

- 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.
- 48 % iestāžu uzskata, ka tām nav nepieciešams izmantot jaunas elektroniskas komunikācijas platformas iekšējās komunikācijas uzlabošanai. Galvenokārt tās ir iestādes ar mazu darbinieku skaitu un no resora neatkarīgas iestādes.
- 38 % iestāžu ir izpētījušas vai jau lieto dažādas jaunas platformas zināšanu uzkrāšanai un koplietošanai, piemēram, OneDrive, dažādas Wiki vides un iestādes iekšējos portālus. 35 % iestāžu neuzskata, ka viņiem būtu nepieciešamas šāda veida platformas.
- vairāk nekā pusei (55 %) iestāžu ir nepieciešama attālināta IS piekļuve – biežāk tā ir nepieciešama iestādēm ar lielu darbinieku skaitu (125 un vairāk) un lielu pakalpojumu skaitu (23 un vairāk pakalpojumu).

Apakštēmas “Komunikācija ar darbiniekiem” rezultāti

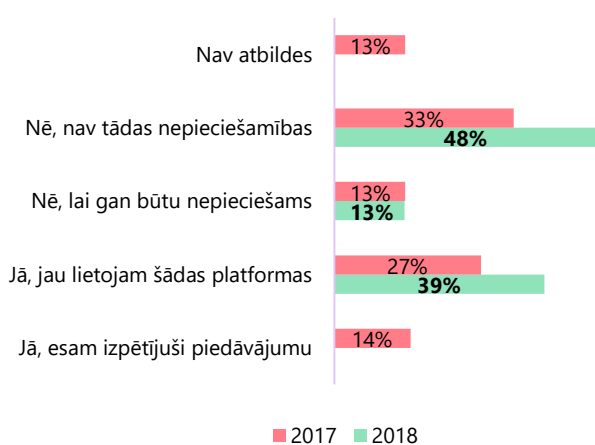
Ārējās koplietošanas platformas izmanto 25 % no iestādēm, taču visbiežāk (81 %) iestādes lieto iekšējās platformas. 2018. gadā par 14 % ir pieaudzis to iestāžu skaits, kas lieto iekšējās komunikācijas platformas. Visbiežāk iestādes darbiniekiem saziņai ar iestādes vadību šīs komunikācijas platformās tiek piedāvāta iespēja iesniegt idejas un priekšlikumus iestādes darba uzlabošanai (98 %), kas pieaudzis par 19 % (2017. gadā - 79 %). Tāpat ir palielinājies to iestāžu skaits, kuru darbiniekiem ir iespēja anonīmi uzdot jautājumus savai vadībai (2017. gadā 19 %, 2018. gadā – 26 %). Iestādes vadībai visbiežāk ar šo platformu palīdzību tiek piedāvāta iespēja informēt darbiniekus par aktualitātēm, izsūtīt informatīvus e-pastus un ziņu lapas. Trešā daļa no iestādēm (32 %) darbinieku informēšanas nolūkā vadītājiem piedāvā iespēju veidot komunikāciju grupas, bet 15 % izmantot mobilās lietotnes. 2018. gadā par 13 % ir pieaudzis to iestāžu skaits, kurās vadītājiem ir iespēja vadīt tiešsaistes konferences un video sanāksmes (2017. gadā 6 %, 2018. gadā 19 %).

39 % no iestādēm iekšējās saziņas uzlabošanai izmanto jaunas elektroniskās komunikācijas platformas. Gandrīz puse (48 %) iestāžu uzskata, ka šādas platformas iestādei nav nepieciešamas, līdzīgi kā citās tēmās – nepieciešamību nesaskata galvenokārt tās iestādes, kurās ir mazāks darbinieku skaits (71 % no iestādēm, kurās ir 1-4 darbinieki) un kuras nav nevienā resorā (85 % no neatkarīgajām iestādēm).

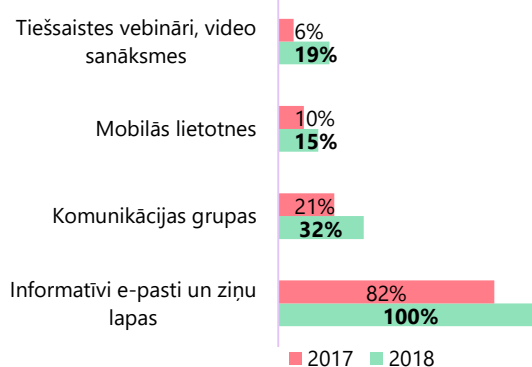
Vairāk nekā trešdaļai (38 %) no iestādēm ir izpētītas vai jau tiek lietotas jaunas platformas zināšanu uzkrāšanai un koplietošanai, piemēram, OneDrive, dažādas Wiki vides un iestādes iekšējie portāli (intranets). Šāda veida platformas tiek biežāk izmantotas iestādēs, kuras sniedz vairākus pakalpojumus (23 un vairāk pakalpojumu), iestādēs ar augstu dokumentu aprites elektronizācijas līmeni (57-100 %) un vidēji augstu pakalpojumu transakciju elektronizācijas līmeni (37-75 %). 19 % no iestādēm informācija par šāda veida platformām nav apzināta, taču ir nepieciešamība to apgūt. 35 % iestāžu pārstāvju neuzskata, ka šāda veida platformas iestādes komunikācijas veidošanai būtu nepieciešamas.

74. attēls. Iestāžu iekšējās saziņas un tās uzlabošanas raksturojums

K01M3. Vai iestādē iekšējās saziņas uzlabošanai izmanto jaunas elektroniskās komunikācijas platformas (piemēram, slack, asana, HipChat, Skype, u.tml.):



K01M2. Kādas elektroniskas iespējas iestādes vadība izmanto, lai informētu darbiniekus par aktualitātēm

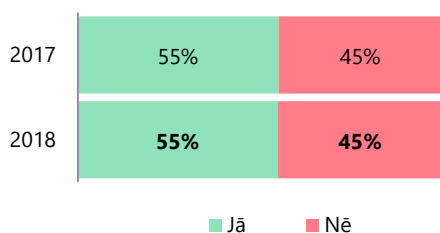


Bāze 2017: Visas aptaujātās valsts iestādes, n=104
 Bāze 2018: Iestādes, kas aizpildīja attiecīgo sadaļu, n = 93

Attālināta piekļuve IS ir nepieciešama 55 % iestāžu (sk. 75. attēlu). Biežāk šāda piekļuve ir nepieciešama iestādēm ar lielu darbinieku skaitu (125 un vairāk darbinieku), lielu pakalpojumu skaitu (23 un vairāk pakalpojumu) un Zemkopības ministrijas resora iestādēm. Visbiežāk (66 %) IS attālinātā piekļuve ir pieejama ar tīmekļvietnes saskari, un tāda, kas ir pielāgota mobilajai lietotnei, ir pieejama 17 % no visām iestādēm. Šīs iestādes ir Labklājības ministrija, Centrālā vēlēšanu komisija, Uzņēmumu reģistrs, Konkurences padome, Iepirkumu uzraudzības birojs un Lauksaimniecības datu centrs.

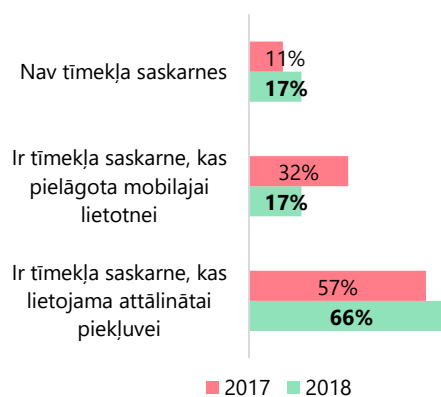
75 . attēls. Iestāžu attālinātās piekļuves nodrošināšanas raksturojums

P1010. Vai iestādes pamatdarbības procesu ietvaros ir nepieciešama attālinātā piekļuve kādai no iestādes IS, esot ārpus iestādes telpām (piemēram, ja tiek veikts lauka darbs, objektu apsekojums, u.tml.):



Bāze1 2017: Visas aptaujātās valsts iestādes, n=84
 Bāze1 2018: Iestādes, kas aizpildīja attiecīgo sadaļu, n = 93
 Bāze2 2017: Iestādes, kurām nepieciešama attālināta piekļuve IS esot ārpus iestādes telpām, n=48
 Bāze2 2018: Iestādes, kurām nepieciešama attālināta piekļuve IS esot ārpus iestādes telpām, n=50

P1011. Lūdzu, norādiet, vai IS nepieciešama attālinātā piekļuve



4.1.5.3. Darbinieku IKT prasmju pilnveide

76. attēls. Darbinieku IKT prasmju pilnveide



Svarīgākās atziņas par apakštēmu “Darbinieku IKT prasmju pilnveide”

- Līdzīgi kā 2017. gadā, arī 2018. gadā lielākā daļa aptaujāto iestāžu (90 %) nodrošina kāda veida darbinieku IKT prasmju pilnveides pasākumus. Ministrijas galvenokārt norāda, ka darbinieki savas IKT prasmes pilnveido patstāvīgi (80 %) un piedāvā darbiniekiem brīvi izvēlēties apmaksātas apmācības (67 %). Aptaujātās iestādes ir norādījušas, ka darbinieki patstāvīgi apgūst nepieciešamās IKT prasmes (80 %) un tiek apzinātas darbinieku IKT kompetences un prasmes (61 %).

Apakštēmas “Darbinieku IKT prasmju pilnveide” rezultāti

Darbinieku IKT prasmju pilnveide ir daļa no iestādes iekšējiem procesiem un starpiestāžu sadarbības, un šo apakšnodaļu veido divi jautājumi par to, vai un kādā veidā tiek nodrošināta darbinieku IKT pilnveide.

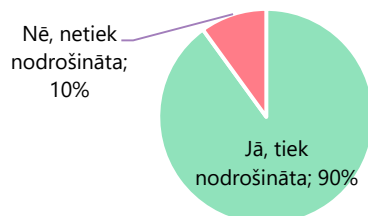
Lielākā daļa (90 %) aptaujāto iestāžu nodrošina kāda veida darbinieku IKT prasmju pilnveides pasākumus, kas veido 3 % pieaugumu, salīdzinot ar 2016. gadu.

Visas aptaujātās ministrijas, izņemot Veselības ministriju, apgalvo, ka nodrošina darbinieku IKT prasmju pilnveidi (sk. 77. attēlu), galvenokārt piedāvājot darbiniekiem brīvi izvēlēties apmaksātas apmācības (67 %). 80 % no ministrijām ir norādījušas, ka darbinieki savas IKT prasmes pilnveido patstāvīgi. 2018. gadā 61 % ministriju veic darbinieku IKT kompetenču un prasmju apzināšanu, kas ir 21 % pieaugums salīdzinot ar 2017. gadu (sk. 78. attēlu). Ministrijas, kas uzsākušas apzināšanu ir Ekonomikas ministrija un Iekšlietu ministrija. 42 % ministriju nodrošina centralizētas apmācības IKT prasmju pilnveidei atbilstoši novērtējumam.

Iestāžu vidū 90 % iestāžu nodrošina darbinieku IKT prasmju pilnveidi (sk. 77. attēlu) un no šīm iestādēm 80 % jeb 60 ir norādījušas, ka darbinieki patstāvīgi apgūst nepieciešamās IKT prasmes.

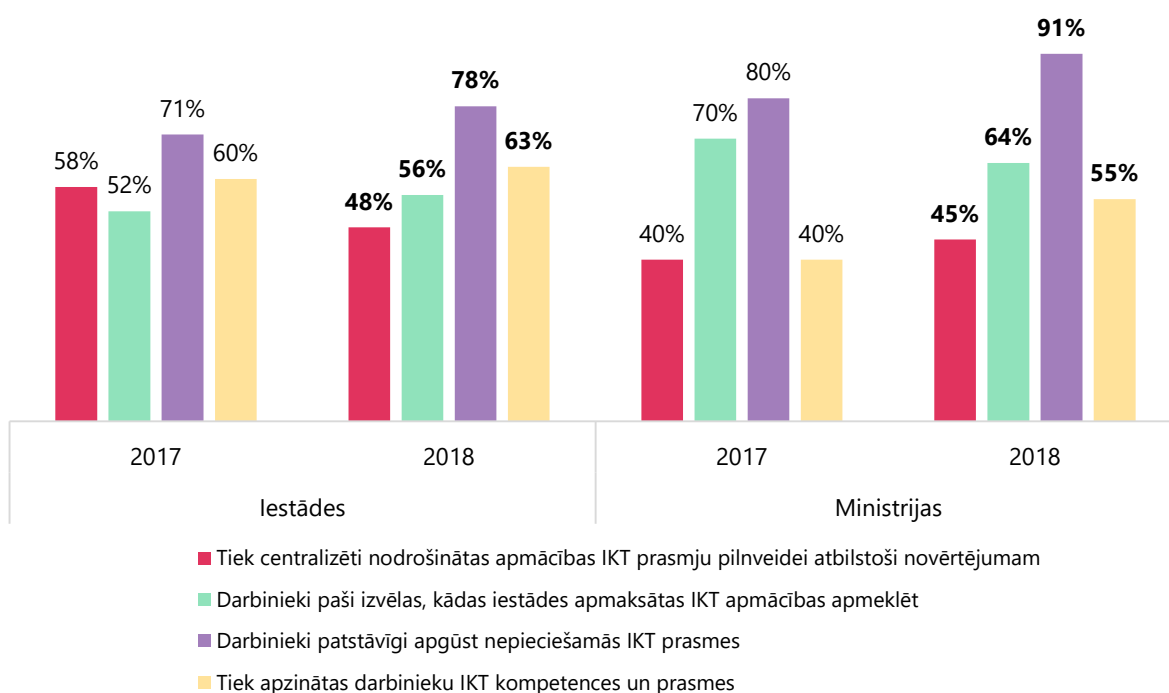
Līdzīgi kā 2017. gadā 61 % jeb 46 iestādes apzina darbinieku IKT kompetences un prasmes, un 48 % jeb 36 iestādes centralizēti nodrošina apmācības IKT prasmju pilnveidei atbilstoši novērtējumam (par 10 % mazāk nekā 2017. gadā) (sk. 78. attēlu). 43 iestādes ļauj darbiniekiem izvēlēties, kādas iestādes apmaksātas IKT apmācības apmeklēt.

77. attēls. Iestāžu īpatsvars, kuras nodrošina darbinieku IKT prasmju pilnveidi



Bāze = iestādes, kuras lieto personālvadības sistēmas, n=83

78. attēls. Iestāžu un ministriju darbinieku IKT prasmju pilnveides raksturojums



Bāze 2017 = visas iestādes, kurās tiek pilnveidotas darbinieku IKT prasmes, n=62

Bāze 2018 = visas iestādes, kurās tiek pilnveidotas darbinieku IKT prasmes, n=75

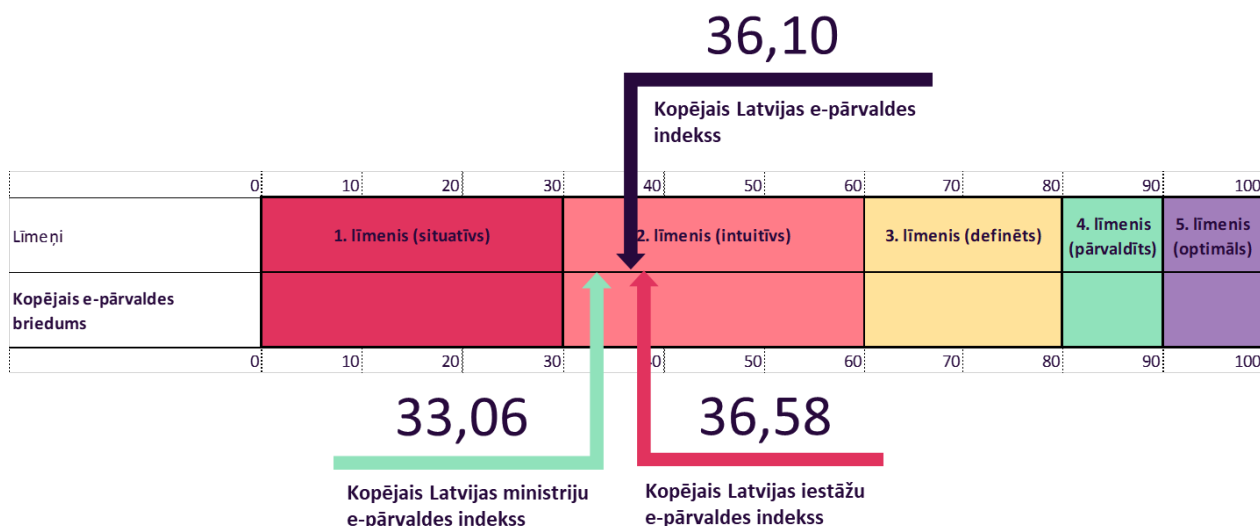
4.2. Valsts iestāžu e-indekss

4.2.1. Galvenie rezultāti par e-pārvaldi

Kopējais 2018. gada Latvijas e-pārvaldes indekss ir **36,10 procentpunkti** (turpmāk - %) salīdzinot ar 38,62 procentpunktiem 2017. gadā^{26 27}, kas atbilst 2. brieduma līmenim. Lai sasniegtu 3. brieduma līmeni, nepieciešams veikt vien nelielus uzlabojumus pakalpojumu nodrošināšanas jomā vai atvērto datu pieejamības jomā un saziņas ar sabiedrību un līdzdalības jomā. 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 %**.

Ņemot vērā gan metodoloģijas izmaiņas, gan respondentu izmaiņas (kopā izlasē ir vairāk iestāžu, un vairāk iestāžu iekļautas e-indeksā), e-indekss kopumā, salīdzinot ar 2017. gadu, ir jāvērtē kā stabils, jeb stagnējošs, un, pieņemot, ka 2019. gada pētījumā ieviestās metodoloģijas izmaiņas nebūs tik plašas kā 2018. gada pētījumā, indeksa dinamiku varēs detalizētāk analizēt 2019. gadā.

79. attēls. E-pārvaldes indekss ministriju un iestāžu grupās un atbilstošie brieduma līmeņi

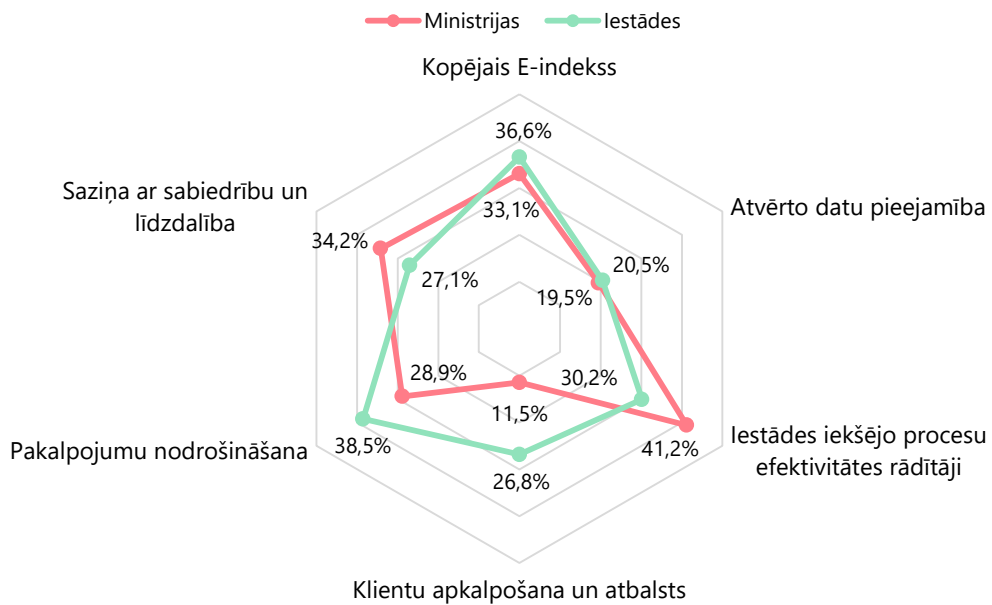


²⁶ 2018. gada pētījumā veiktas metodoloģijas izmaiņas – jaunu jautājumu pievienošana, atbilžu variantu punktu izmaiņas, kā arī visu e-indeksa sadaļu rezultātiem veikta punktu normalizācija (t.i. punktu izteikšana procentpunktos no kopējā sadaļu punktu skaita, 2016. gadā šāda normalizācija veikta tikai sadaļai "Pakalpojumu nodrošināšana"). Lai indikatīvi salīdzinātu rezultātus, 2017. gada e-indeksa rezultāti pārrēķināti izmantojot 2018. gada metodoloģisko ietvaru.

²⁷ 2017. gada metodoloģijas ietvarā – 48,57 punkti.

Vērtējot ministriju un citu iestāžu rezultātus gan par individuāliem indeksiem, gan kopējā e-indeksā, secināms, ka iestāžu vidū pastāv augstāks kopējais briedums (36,6 %), un to vidējais sniegums klientu apkalpošanas un atbalsta (26,8 %), atvērto datu pieejamības (20,5 %) un pakalpojumu nodrošināšanas jomās (38,5 %) ir augstāks par ministriju sniegumu. Sadaļas, kurās iestādes ir uzrādījušas labākus rezultātus, ir identiskas 2016. gada e-indeksam. Ministrijas labākus rādītājus par iestādēm vidēji uzrādījušas iestādes iekšējo procesu efektivitātes rādītāju (41,2 %) un saziņas ar sabiedrību un līdzdalības (34,2 %) jomās (sk. 80. attēlu).

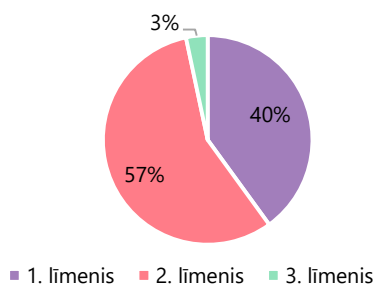
80. attēls. E-indeksa rezultāti ministriju un pārējo iestāžu grupās atbilstoši indeksa tēmām



Galvenie secinājumi par e-pārvaldes kopējo briedumu iestādēs un ministrijās

Brieduma ziņā 57 % (51 iestāde) no e-indeksā iekļautajām iestādēm atrodas 2. brieduma līmenī (sk. 81. attēlu). Jāatzīmē, ka 5 iestādes (~10 %) no šīm iestādēm ir ļoti tuvu (10 %) 3. brieduma līmenim. Savukārt 3. brieduma līmenī 2018. gadā ir 3 valsts iestādes jeb 3 % no e-indeksā iekļautajām iestādēm, no kurām 1 iestāde (Lauku atbalsta dienests) ir mazāk nekā 10 % attālumā no 4. brieduma līmeņa apakšējai robežvērtībai. 2018. gadā 40 %²⁸ iestāžu ir 1. brieduma līmenī, taču no tām 70 % ir 10 % attālumā no 2. brieduma līmeņa apakšējās robežvērtības.

81. attēls. Valsts iestāžu kopējā e-pārvaldes brieduma sadalījums



4.2.2. Kopējā e-indeksa rezultāti iestāžu griezumā

4.2.2.1. Kopējā e-indeksa rezultāti ministriju grupā

2018. gadā e-pārvaldes līderi ministriju grupā ir šādas ministrijas:

- Ekonomikas ministrija (49 %);
- Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija (45 %);
- Labklājības ministrija (41 %);
- Tieslietu ministrija (40 %);
- Zemkopības ministrija (39 %).

Ministrijas, kuru sniegums īpaši uzlabojies, ir Ekonomikas ministrija (~5 %), Labklājības ministrija (~6 %), Zemkopības ministrija (~6 %).

Ekonomikas ministrijā ir ieviests resursu vadības programmas Horizon pašapkalpošanās portāls, kura ietvaros ministrijā tika pārskatīta procesu aprites kārtība.

Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija ir ieviesusi un pielāgojusi dokumentu aprites sistēmu NAMEJS, kas pilnveido dokumentu apriti. Darbiniekiem pieejama HORIZON WEB sistēma un jaunais HOP modulis ar mērķi samazināt dokumentu skaitu papīra formā

²⁸ Salīdzinot ar 2016. gadu, ievērojami ir pieaudzis iestāžu skaits 1. brieduma līmenī, taču šis ir izskaidrojams ar metodoloģijas izmaiņām. Vērtējot 2017. gada rezultātus 2018. gada metodoloģiskajā ietvarā, 51 iestāde ir bijusi 1. brieduma līmenī.

atvaļinājumu, brīvas formas, vienreizējo samaksu un mācību pieteikumiem. Tāpat intensīvi tiek izmantota e-paraksta iespēja elektronisko dokumentu parakstīšanai.

Labklājības ministrijā 2018. gadā tika ieviesti uzlabojumi resursu vadības sistēmā Horizon un tajā tika adaptēts komandējumu modulis, pamatlīdzekļu modulis, kā arī inventarizācijas modelis.

Tieslietu ministrijā 2018. gadā ērtākai un ātrākai iesniegumu iesniegšanai ieviests darbinieku pašapkalpošanās portāls HORIZON HOP. Ieviesta *EasyCruity* personāla atlases sistēma, lai veiktu efektīvāku, kvalitatīvāku un ātrāku personāla atlasi. Lai nodrošinātu dokumentu aprites pilnīgu elektronizāciju, uzsākta *DocLogix* dokumentu pārvaldības sistēmas ieviešana. Tiek turpināta plašāka e-paraksta lietošana. Šobrīd tiek lietota *Microsoft Office 365 ProPlus* programmatūra, kas ļauj efektīvāk organizēt darbu.

Kaut tiešā veidā salīdzināt iestāžu rezultātus 2016., 2017. gadā ar 2018. gada rezultātiem nav iespējams, ņemot vērā metodoloģijas izmaiņas, ir iespējams novērtēt šo iestāžu savstarpējā snieguma dinamiku. 2018. gadā nomainījušies līderi – Ekonomikas ministrija ir ieņēmusi 1. vietu, savukārt Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija ieņem 2. vietu. Pēc liela kāpuma 2015. gadā 3. vietā, tāpat kā 2017. gadā ir Labklājības ministrija. Vērā ņemamas izmaiņas ir Tieslietu ministrijā, kura piedalās 2. reizi (2017. gadā e-indeksā nepiedalījās), un ieņem 4. vietu, kā arī Aizsardzības ministrija, kura no 5. vietas 2017. gadā noslīdējusi uz 9. vietu. Aizsardzības ministrijas kritums skaidrojams ar to, ka salīdzinot ar 2017. gada rezultātiem, rezultāti ir pasliktinājušies divās sadaļās - "Klientu apkalpošana un atbalsts" un "Iestādes iekšējo procesu efektivitātes rādītāji".

82. attēls. 2018. gada e-indeksa rezultāti ministriju griezumā

Vieta	Ministrijas	2017.gads					Iestādes iekšējo procesu efektivitāte	E-indeksa kopā (%) 2017. gadā	Vieta e-indeksā 2015. gadā	Izmaiņas iepemtajā		Vieta e-indeksā 2016. gadā	Izmaiņas iepemtajā	
		E-indeksa brieduma līmenis	Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība	Klientu apkalpošana un atbalsts	Atvērto datu pieejamība	Pakalpojumu nodrošināšana				Vieta e-indeksā 2015. uz 2016. gadu	Vieta e-indeksā 2016. uz 2017. gada		Vieta e-indeksā 2016. uz 2017. gada	
1	Ekonomikas ministrija	2	3	2	2	1	3	48.9	2.vieta	→	0	2.vieta	↑	1
2	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	2	2	1	2	1	3	44.8	1.vieta	→	0	1.vieta	↓	-1
3	Labklājības ministrija	2	2	1	2	2	2	40.5	10.vieta	↑	7	3.vieta	→	0
4	Tieslietu ministrija	2	2	2	4	1	3	40.0	9.vieta	-	Nepiedalījās	↑	5	
5	Zemkopības ministrija	2	2	1	1	1	3	38.7	5.vieta	↑	1	4.vieta	↓	-1
6	Kultūras ministrija	1	2	1	1	1	2	29.9	13.vieta	↑	7	6.vieta	→	0
7	Izglītības un zinātnes ministrija	1	2	1	1	1	2	26.8	6.vieta	↓	-2	8.vieta	↑	1
8	Iekšlietu ministrija	1	2	1	1	1	3	23.1	11.vieta	↓	2	9.vieta	↑	1
9	Aizsardzības ministrija	1	2	1	1	1	2	21.2	12.vieta	↑	7	5.vieta	↓	-4
10	Finanšu ministrija	1	2	1	2	1	2	20.6	4.vieta	↓	-6	10.vieta	→	0

4.2.2.2. Kopējā e-indeksa rezultāti pārējo iestāžu grupā

2018. gadā e-pārvaldes līderi ir šādas iestādes:

- Lauku atbalsts dienests (71 %);
- VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija" (65 %);
- Centrālā statistikas pārvalde (64 %);
- Centrālā finanšu un līgumu aģentūra (56 %);
- Uzņēmumu reģistrs (53 %);
- Valsts zemes dienests (53 %).

No līderiem īpaši jāuzsver rezultātu pieaugums Lauku atbalsta dienestam.

Lauku atbalsta dienests informēja, ka 2018. gadā saņēma balvu prestižajā Pasaules informācijas sabiedrības forumā WSIS Prize 2017 par Elektroniskās pieteikšanās sistēmu.

VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija" anketā sniedza informāciju, ka 2018. gadā tika izstrādāts jauns klientiem draudzīgs portāls vinjetes iegādei lvvignette.eu. Tāpat tika izstrādāts Transportlīdzekļu tirdzniecības reģistrs, kurā var pārbaudīt visu CSDD rīcībā esošu informāciju par tirdzniecības vietās esošiem transportlīdzekļiem.

Centrālā statistikas pārvalde tāpat kā 2017. gadā, arī 2018. gada anketā sniedza informāciju, ka pārskata periodā publicēti detalizēti ģeotelpiskie dati par Latvijas iedzīvotājiem kvadrātkilometru un hektāru režģa šūnās. Ir izveidota iestādes zināšanu bāzes un apmācību vietne, kā arī Ministru kabinetā apstiprināts oficiālās statistikas portāla projekts. Visu statistiku ražojošo iestāžu dati no 2019. gada tiks publicēti vienā tīmekļa vietnē, un tiks ievēroti vienoti standarti.

Centrālā finanšu un līgumu aģentūra 2018. gadā turpina virtualizēt darba stacijas un plāno klientu infrastruktūras pilnveidošanu ar mērķi efektīvāk izmantot aģentūras tehniskos un programmatūriskos līdzekļus, ņemot vērā aģentūras nākamo divu gadu izaugsmes plānus. Tāpat ir ieviests un sekmīgi pielietots DIV, kas bija par pamatu sekmīgai pārejai uz e-adresi.

Uzņēmumu reģistrs 2018. gadā veicina e-pakalpojuma izmantošanu, mudinot klientus izmantot www.latvija.lv reģistrācijas pakalpojumu. Šādā veidā iestāde nodrošina izmaiņas normatīvajā regulējumā. Papildus tam, Uzņēmumu reģistrs ir sācis izmantot automatizētu klientu apkalpošanas rīku UNA, kas pieejams iestādes tīmekļvietnē un iestādes *Facebook* kontā.

Valsts zemes dienests anketā sniedza informāciju, ka, mazinot administratīvo slogu, izstrādāts tehniskais risinājums, kuru izmantojot, pašvaldība Valsts zemes dienestam tiešsaistē sniedz datus par noteikto vai mainīto nekustamā īpašuma lietošanas mērķi zemes vienībai un zemes vienības daļai. Tāpat Valsts zemes dienests izstrādājis tehnisko risinājumu, kuru izmantojot, Valsts zemes dienests tiešsaistē saņem Meža valsts reģistra datus par zemes lietošanas veida izmaiņām. Treškārt, datu publicēšanas un e-pakalpojumu portālā www.kadastrs.lv veikti uzlabojumi Valsts adrešu reģistra datu meklēšanas funkcionalitātei.

E-pārvaldes līderi ar straujāko kāpumu

Pēc stabila kāpuma 2 gadu garumā, 2018. gadā Lauku atbalsta dienests ir ierindojies 1. vietā no visām iestādēm (sk. 83. attēlu). 2016. gada līderi – Centrālā statistikas pārvaldes un VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija" tikmēr ir uzrādījuši labāku sniegumu nekā 2017. gadā, ierindojoties attiecīgi 3. un 2. vietā, apsteidzot 2017. gada līderus Uzņēmumu reģistru un Valsts zemes dienestu, kuri nokritušie līdz attiecīgi 5. un 6. vietai. Šo iestāžu pozīcijas kritums skaidrojams ar to, ka, salīdzinot ar 2017. gada datiem, rādītāji ir samazinājušies visās e-indeksa sadaļās. Ievērojamo kāpumu uzrādījusi Centrālā finanšu un līgumu aģentūra – ja 2016. gadā tā bija vien 26. vietā, bet 2017. gadā – 15. vietā, tad 2018. gadā tā ieņem 4. vietu visu iestāžu vidū.

83. attēls. 2018. gada e-indeksa rezultāti iestāžu griezumā

Vieta	Valsts iestāde	2017.gads						E-indeksa kopā (%) 2017. gadā	Vieta e-indeksā 2015. gadā	Izmaiņas ienemtajā vietā no 2015. uz 2016. gadu	Vieta e-indeksā 2016. gadā	Izmaiņas ienemtajā vietā no pēdējā dalības gada uz 2017. gadu		
		E-indeksa, biedrību līmenis	Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība	Klientu apkalpošana un atbalsts	Atvērto datu pieejamība	Pakalpojumu nodrošināšana	Iestādes iekšējo procesu efektivitāte							
1	Lauku atbalsta dienests	3	2	4	4	3	3	71.4	7.vieta	↑	4	3.vieta	↑	2
2	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	3	2	4	2	3	3	64.9	2.vieta	↓	-2	4.vieta	↑	2
3	Centrālā statistikas pārvalde	3	2	2	4	2	3	63.7	1.vieta	↓	-4	5.vieta	↑	2
4	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	2	2	3	2	2	3	56.1	26.vieta	↑	11	15.vieta	↑	11
5	Uzņēmumu reģistrs	2	2	3	2	2	2	53.4	5.vieta	↑	4	1.vieta	↓	-4
6	Valsts zemes dienests	2	2	3	2	2	3	53.3	8.vieta	↑	6	2.vieta	↓	-4
7	Tiesu administrācija	2	2	3	2	1	3	51.9	3.vieta	↓	-23	26.vieta	↑	19
8	Valsts ieņēmumu dienests	2	2	3	2	1	3	51.7	11.vieta	↑	4	7.vieta	↓	-1
9	Veselības inspekcija	2	2	1	2	2	2	49.9	15.vieta	↑	7	8.vieta	↓	-1
10	Latvijas Nacionālā bibliotēka	2	2	1	2	2	2	49.3	13.vieta	↓	-6	19.vieta	↑	9
11	Dabas aizsardzības pārvalde	2	2	1	3	2	2	47.8	19.vieta	↑	6	13.vieta	↑	7
12	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	2	2	2	2	2	2	47.3	24.vieta	↑	12	12.vieta	→	0
13	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	2	2	2	2	2	2	46.0	16.vieta	↑	9	7.vieta	↓	-6
14	Latvijas investīciju un attīstības aģentūra	2	2	2	2	1	3	45.9	23.vieta	↓	-12	35.vieta	↑	21
15	Latvijas Nacionālais arhivs	2	2	1	2	2	2	44.5	44.vieta	↑	22	22.vieta	↑	7

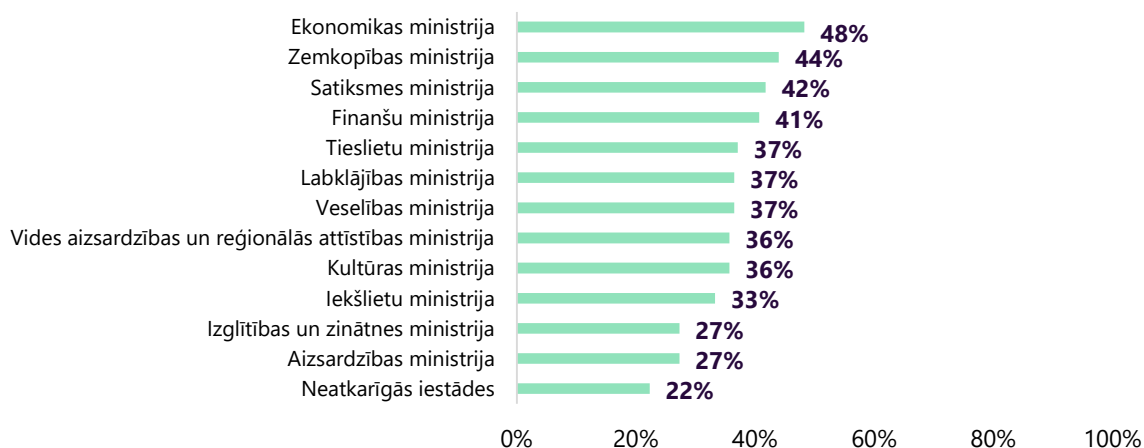
4.2.2.3. Kopējā e-indeksa rezultāti resoru griezumā

Analizējot e-indeksa rezultātus resoru griezumā, kā līderis 2018. gadā ir izvirzījies Ekonomikas ministrijas resors (vidēji 48,3 %), 2016. un 2017. gada līderim Zemkopības ministrijas resoram paliekot 2. vietā (vidēji 44 %). Kritumu Zemkopības ministrijas resora pozīcijā var skaidrot ar to, ka 2018. gadā indeksā iekļauts Valsts augu aizsardzības dienests, kurš uzrādījis par 14 % zemāku rezultātu nekā pārējās resora iestādes.

Veselības ministrijas resors, kas piedzīvoja kāpumu rezultātos 2017. gadā, 2018. gadā ir nokrities līdz 7. vietai, kas galvenokārt skaidrojams ar pašas ministrijas zemo sniegumu.

2018. gada trešais līderis - Satiksmes ministrijas resors - 2017. gadā ieņēma 6. vietu. Rezultāta uzlabojums primāri skaidrojams saistībā ar VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcijas" rezultātu uzlabošanu, kā arī 2 iestāžu, kurām 2017. gadā bija vāji rezultāti, neiekļaušanu e-indeksā – VAS "Latvijas Jūras administrācija", un V/a "Civilās aviācijas aģentūra".

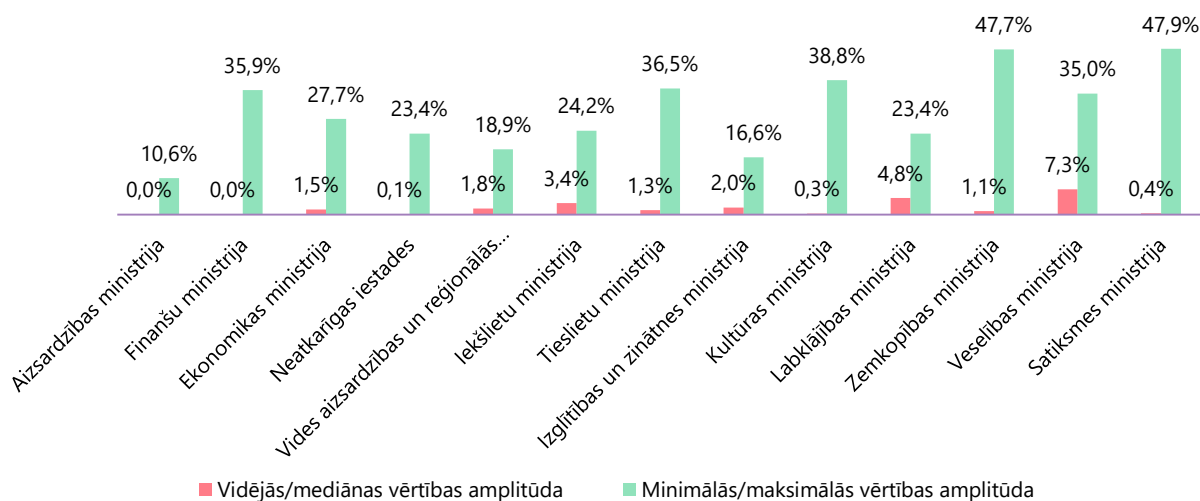
84. attēls. 2018. gada e-indeksa rezultāti resoru griezumā



Vērtējot iestāžu datus resoru griezumā, novērojams, ka starp viena resora iestādēm pastāv ievērojamas vērtību amplitūdas – gan skatoties no vidējās un mediānas, gan no minimālās un maksimālās vērtības skatupunkta (skat 85. attēlu).

Viskrasākās atšķirības starp viszemākajiem un visaugstākajiem rādītājiem novērotas Satiksmes ministrijas resorā (VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija" sasniegusi 64,9 %, bet Satiksmes ministrija – 17 %) un Zemkopības ministrijas resorā (Lauku atbalsta dienests sasniedzis 71,4 %, bet Valsts augu aizsardzības dienests – 23,7 %).

85. attēls. Resora iestāžu rezultātu amplitūdas raksturojums



10 no e-indeksā iekļautajiem 13 resoriem (t.sk. iestādes, kuras neatrodas nevienā resorā) atrodas 2. brieduma līmenī, bet pārējie divi resori ir ļoti tuvu 2. brieduma līmeņa vidējās robežvērtības sasniegšanai (27 %). Zemākie vidējie rezultāti starp iestādēm novēroti to iestāžu vidū, kas neatrodas nevienā resorā.

4.2.3. E-indeksa rezultāti tematiskā griezumā

4.2.3.1. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība

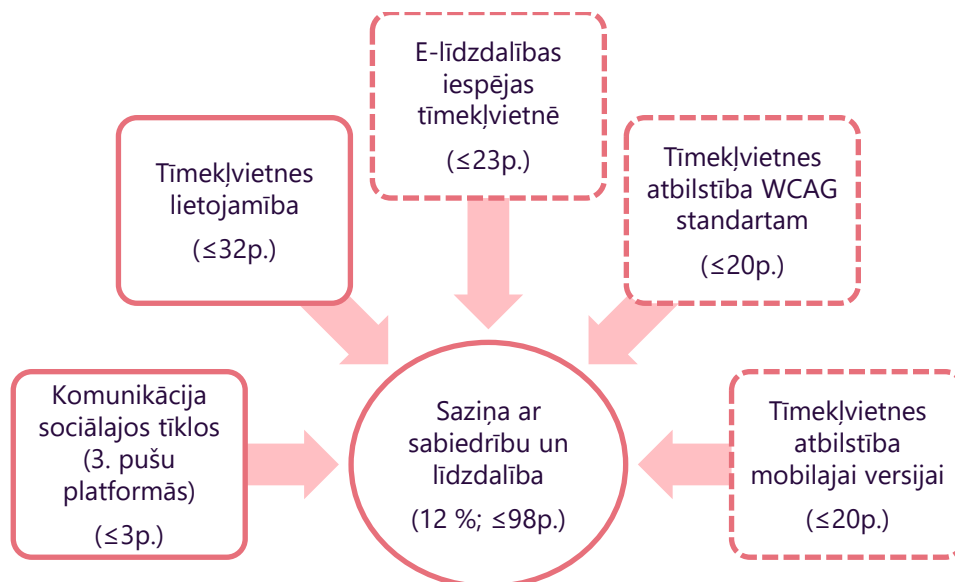
Iepriekšējos monitoringa periodos vairākos aspektos šī sadaļa pārklājās gan ar pakalpojumu saņemšanas ērtībām, gan komunikāciju un atbalstu klientiem. Šajā piegāzienā tika konceptuāli pārskatītas šīs tēmas, un attiecīgie rādītāji apvienoti atsevišķā tēmā.

Pamatdati šīs tēmas indeksa aprēķinam tika lielākoties iegūti, izmantojot ekspertu vērtējumu un vērtējumu ar īpašiem automatizētiem rīkiem²⁹. Valsts iestāžu aptaujā šīs tēmas ietvaros tika uzdoti divi jautājumi, uz ko iestādes sniedza situācijas pašvērtējumu. Tēmu saziņa ar sabiedrību

29 Timeklvietnes atbilstība WCAG standartam tika mērīta, izmantojot rīku: <http://checkers.eiii.eu/en/pagecheck2.0/>, kas tika izmantots arī e-indeksa iepriekšējos periodos, savukārt atbilstība mobilajai versijai tika noteikta, izmantojot rīku Google Mobile-friendly: <https://search.google.com/test/mobile-friendly>

un līdzdalība veido 5 rādītāji, kas atspoguļoti 86. attēlā, kā arī iekavās sniegts maksimālais punktu skaits, ko iespējams iegūt katrā no rādītājiem. Tātad sadaļas ietvaros iestāde var saņemt līdz 98 punktiem (ieskaitot), no kuriem līdz 12 % (ieskaitot) var veidot iestādes kopējo e-indeksu.

86. attēls. Saziņas ar sabiedrību un līdzdalības rādītāji



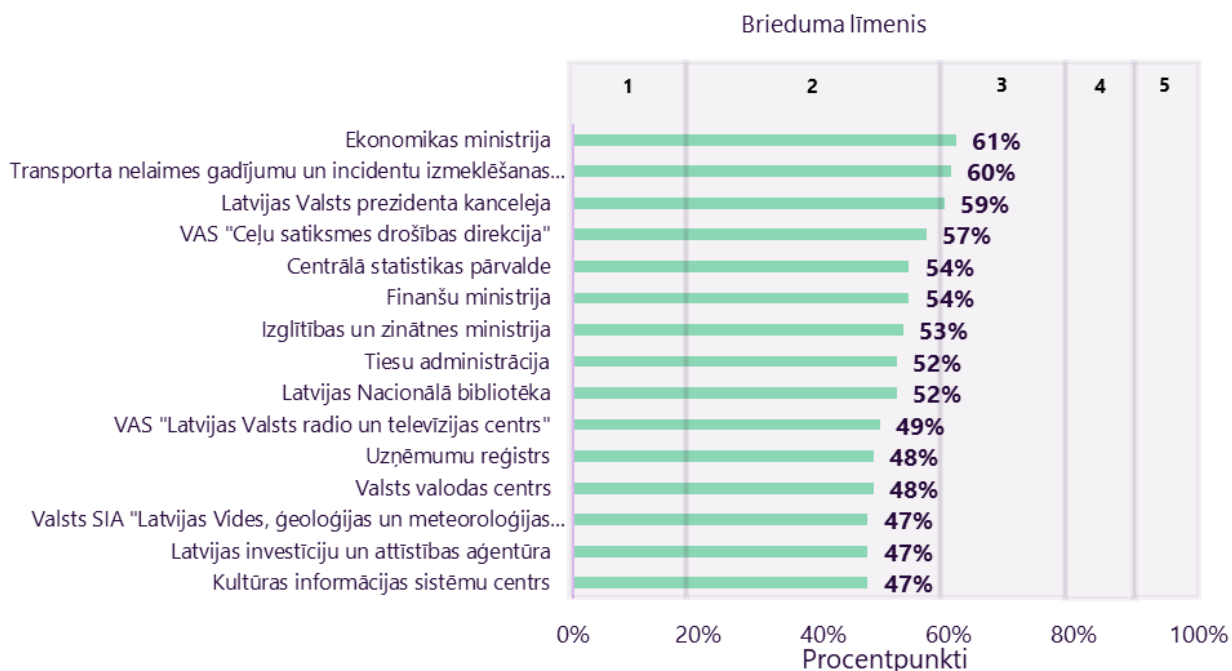
Attēlā ar pārtrauktu līniju atzīmētie rādītāji tiek iegūti no ekspertu vērtējuma vai vērtējumiem, kas iegūti ar automatizētiem rīkiem timekļa vietņu analīzei.

Vērtējot situāciju saziņas ar sabiedrību un līdzdalības jomā, jāsecina, ka 2018. gadā 61 iestāde atradās 2. brieduma līmenī. Ekonomikas ministrija ir nokļuvusi 3. brieduma līmenī. Tēmas līderi ir:

- Ekonomikas ministrija;
- Latvijas Valsts prezidenta kanceleja;
- VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija";
- Centrālā statistikas pārvalde;
- Finanšu ministrija;
- Izglītības un zinātnes ministrija;
- Tiesu administrācija;
- Latvijas Nacionālā bibliotēka;
- VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs";
- Uzņēmumu reģistrs;
- Valsts valodas centrs;
- Latvijas investīciju un attīstības aģentūra;
- Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs";
- Kultūras informācijas sistēmu centrs;
- Zemkopības ministrija.

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

87. attēls. Indeksa "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība" rezultātu līderi



Lielā mērā relatīvi zems brieduma līmenis ir saistīts ar iestāžu tīmekļvietnēm – lielākoties tās neatbilst mobilajai versijai (71 % iestāžu tīmekļvietnes), un ir zema atbilstība WCAG standartam (45 % augstā, vai visaugstākajā līmenī), kā arī fakts, ka iestādes nav aktīvi veikušas tīmekļvietnes uzlabojumus, balstoties uz apmeklētāju pieredzi. Kaut iestāžu iesaiste sociālajos medijos ir pieaugusi, 2018. gadā 58 % iestāžu atbildi sociālajos medijos (vietnē *Facebook*) sniegusi ilgāk nekā stundas laikā.

5. tabula. Indeksa "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība" brieduma līmeņu apraksts

Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts no valsts iestāžu vērtējuma datiem
1.līmenis (pārstāv 28 iestādes jeb 31 %)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 24 no 28 iestādēm, kuru rezultāts atbilst 1.līmenim, tīmekļvietnes neiziet atbilstības mobilajai versijai un tikai divas iestādes, izņemot Valsts darba inspekciju un Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekciju, negūst WCAG testa augstāko vērtējumu (virs 95 %); ➤ Ceturtdaļa no šīm iestādēm iziet WCAG testu augstas atbilstības līmenī (85-95 %); ➤ Gandrīz puse no šīm iestādēm neizzina tīmekļvietņu apmeklētāju pieredzi; ➤ Teju vienīgie iestādes rīki e-līdzdalības jomā ir iespēja pieteikties dalībai darba grupas un konsultatīvajās padomēs, domes sēdēs, komitejās un komisijās. Retāk tiek izmantota forma jautājumiem, ierosinājumiem, iebildumiem un priekšlikumiem, kā arī tiešsaistes aptaujas
2.līmenis un 3.līmenis (pārstāv 61 iestādes jeb 68 % un 1 iestāde jeb 1 %)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vairāk nekā puse iestāžu neiziet atbilstības testu mobilajai versijai; ➤ Katra astotā iestāde iegūst arī WCAG testa augstāko vērtējumu (virs 95 %). 40 % no šīm iestādēm tests tiek iziets augstas atbilstības līmenī (85-95 %) un vēl 40 % testu iziet vidējas atbilstības (70-84,99

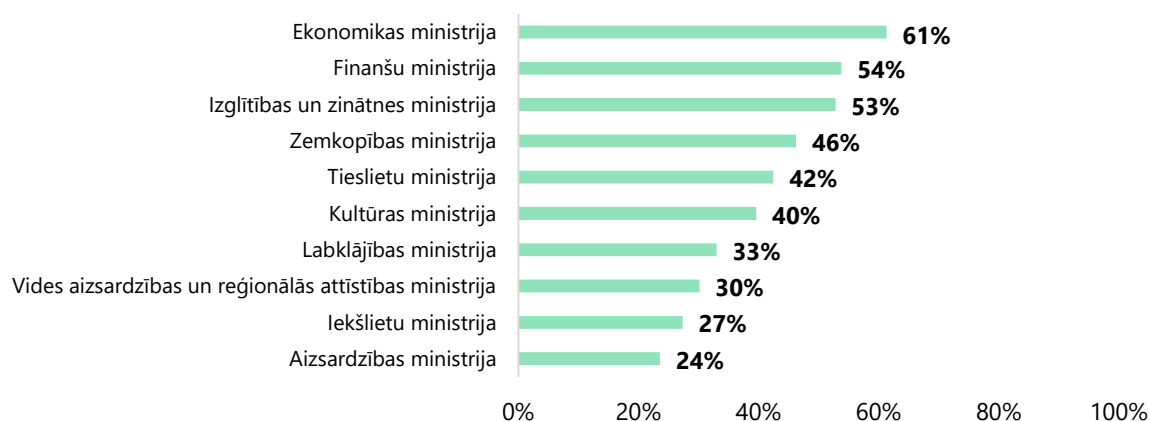
Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts no valsts iestāžu vērtējuma datiem
	%) līmenī.
Priekšnosacījumi virzībai uz 3. un 4., un 5. līmeni	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tīmekļvietņu atbilstība gan mobilajai versijai, gan WCAG standartam augstākajā līmenī (virs 95 %); ➤ Daudzveidīgu e-līdzdalības iespēju nodrošināšana iestādes tīmekļvietnē; ➤ Iestādes tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzes izzināšana, veicot vairākas aktivitātes, un uzlabojumu veikšana balstoties uz izzināšanas rezultātiem; ➤ Regulāra komunikācija iestādes sociālo tīklu profilos un reakcijas ātruma, atbildot uz profilā iesniegtu jautājumu, uzlabošana.

Ministriju grupā

Ministriju griezumā (sk. 88. attēlu) labāko sniegumu uzrāda Ekonomikas ministrija, Finanšu ministrija un Izglītības un zinātnes ministrija. Kā stiprās puses šīm ministrijām ir tīmekļvietņu atbilstība mobilajai versijai (*Google Mobile-friendly* vērtētājs) (plašāk par šo skatīt 4.1.1.5. nodaļā, iestāžu uzskaitījums atrodams 6.4. sadaļā).

Vājākās vietas, tāpat kā 2017. gadā, visu ministriju griezumā saziņā ar sabiedrību un līdzdalību joprojām ir ministriju tīmekļvietņu neatbilstība mobilajai versijai (7 ministriju lapas neiziet *Google Mobile Friendly* testu), kā arī neviena no ministrijām nav guvusi augstāko vērtējumu (virs 95 %) WCAG atbilstības testā. Divu ministriju tīmekļvietnēs netiek izzināta vietnes apmeklētāju pieredze, līdz ar to arī nav rastas idejas nepieciešamajiem uzlabojumiem saziņai ar tīmekļvietnes starpniecību.

88. attēls. Indeksa "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība" rezultāti ministriju griezumā



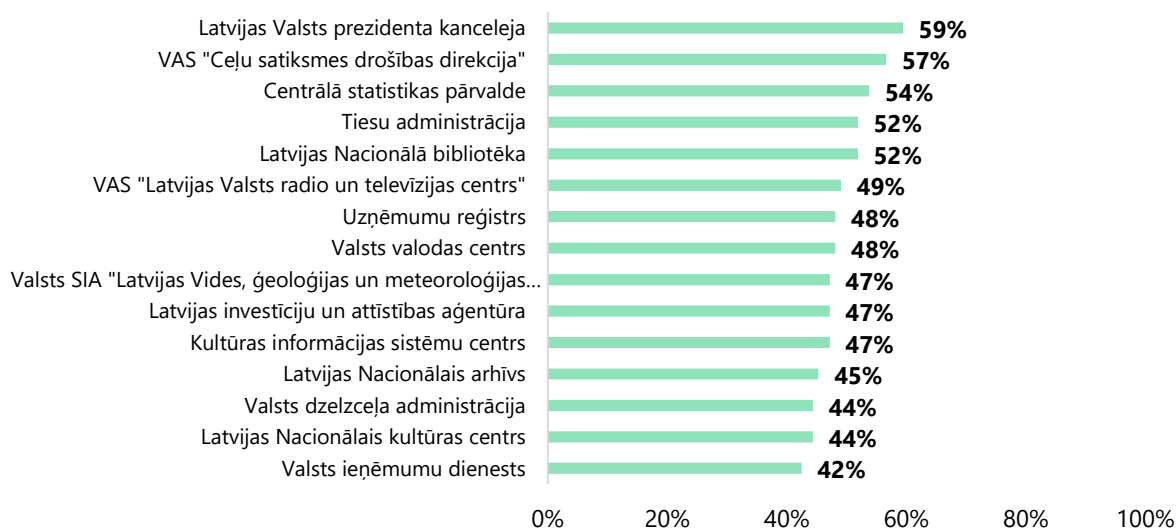
Līdzīgi, kā valsts iestāžu izlasē kopumā, arī ministrijām jāveic uzlabojumi savās tīmekļvietnēs, t.sk. jāuzlabo to atbilstība mobilajai lietotnei un lietotāju pieredze tajās.

Pārējo iestāžu grupā

Iestāžu grupas (izņemot ministrijas) griezumā (sk. 89. attēlu) vislabākos rezultātus uzrādījusi Latvijas Valsts prezidenta kanceleja un VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija".

Jāatzīmē, ka arī pārējo iestāžu griezumā tāpat kā 2017. gadā vājā vieta arī ir tīmekļvietņu pieejamība mobilajās ierīcēs – tikai gandrīz katras trešās iestādes tīmekļvietne iziet Google Mobile Friendly testu un WCAG tests augstākajā līmenī ir iziets tikai 10 iestādēm.

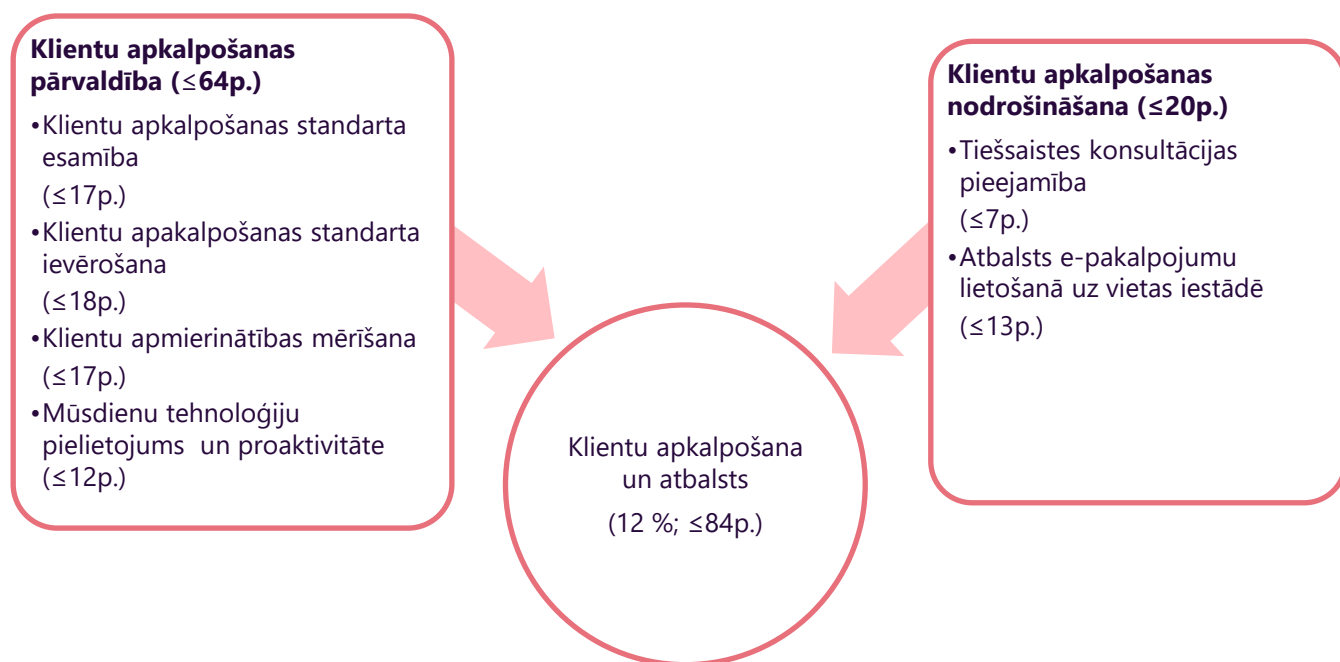
89. attēls. Indeksa "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība" rezultāti iestāžu griezumā



4.2.3.2. Klientu apkalpošana un atbalsts

Šīs tēmas indeksu veido šādi rādītāji – klientu apkalpošanas standarta esamība, klientu apkalpošanas standarta ievērošana, mūsdienu tehnoloģiju pielietojums un proaktivitāte, klientu apmierinātības mērīšana, tiešsaistes konsultāciju pieejamība, atbalsts e-pakalpojumu lietošanā uz vietas iestādē vai telefoniski (sk. 90. attēlu). Dati par tiešsaistes režīma (tērzētava – *chat* vai *Skype*, vai citā tūlītējas tiešsaistes saziņas forma) atbalstu e-pakalpojumu lietošanā tika iegūti, izmantojot eksperta vērtējumu, pārējie jautājumi tika iekļauti valsts iestāžu aptaujā.

90. attēls. Klientu apkalpošanas un atbalsta rādītāji



2018. gadā, salīdzinot ar 2017. gadu, šajā jomā augstāko brieduma līmeni (4. brieduma līmenis) pirmo reizi ir sasniegušas 2 valsts iestādes, 3. brieduma līmeni pārstāv 7 valsts iestādes, no kurām Valsts ieņēmumu dienesta indekss ir ļoti tuvu 4. brieduma līmeņa apakšējai robežvērtībai. Tēmas līderi ir:

- Lauku atbalsta dienests;
- VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija";
- Valsts ieņēmumu dienests;
- Valsts zemes dienests;
- Tiesu administrācija;
- Centrālā finanšu un līgumu aģentūra;
- Sociālās integrācijas valsts aģentūra;
- Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra;
- Uzņēmumu reģistrs;
- Latvijas investīciju un attīstības aģentūra;
- Centrālā statistikas pārvalde;
- VAS "Elektroniskie sakari";
- Valsts darba inspekcija;
- Latviešu valodas aģentūra;
- Valsts tiesu ekspertīžu birojs.

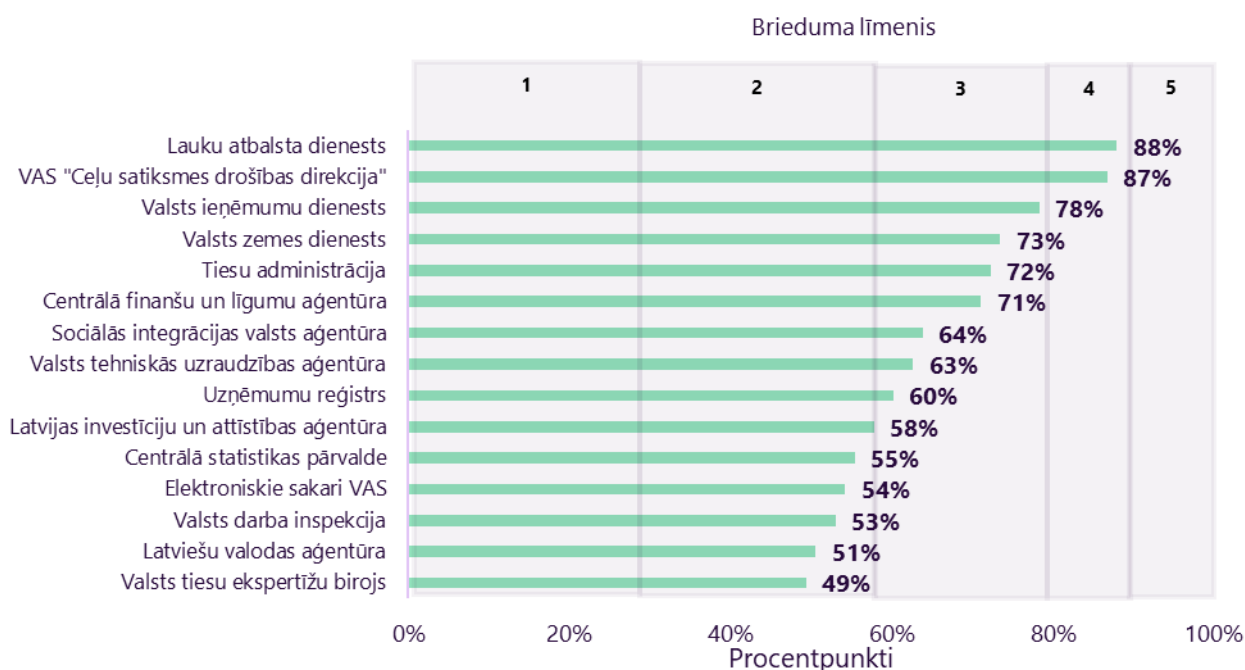
Klientu apkalpošanas brieduma līmeņa līderu stiprās puses ir:

- **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.

Klientu apkalpošanas un atbalsta jomā starp līderiem nav nevienas ministrijas, kas saistīts ar ministriju darba specifiku. Tomēr jāatzīmē, ka no 12 ministrijām, kas iekļautas e-indeksa aprēķinā, 6 ministrijas norādījušas, ka sniedz pakalpojumus – līdz ar to no šī aspekta raugoties, arvien aktuālāka kļūst klientu apkalpošanas un atbalsta joma, kam nākotnē jāpievērš lielāka uzmanība.

91. attēls. Indeksa "Klientu apkalpošana un atbalsts" rezultātu līderi



Turpmāk tabulā sniegta informācija par tiem aspektiem, kas raksturīgi iestādēm, kuru klientu apkalpošanas un atbalsta rādītāji atbilst noteiktam brieduma līmenim, kā arī sniegtas rekomendācijas virzībai uz augstāku brieduma līmeni.

6. tabula. Indeksa "Klientu apkalpošana un atbalsts" brieduma līmeņu apraksts

Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts
1.līmenis (pārstāv 58 iestādes jeb 64 %)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tikai katra septītā iestāde ir izveidojusi savu klientu apkalpošanas standartu vai izmanto valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu; ➤ Katra trešā iestāde apsver klientu apkalpošanas standarta izveidi; ➤ 28 % šo iestāžu veic klientu apmierinātības mērījumus gandrīz katrā trešā tos izmanto konkrētu uzlabojumu veikšanā.
2.līmenis (pārstāv 23 iestādes jeb 22 %)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Puse iestāžu šajā brieduma līmenī ir izveidojušas savu klientu apkalpošanas standartu (52 %) vai izmanto Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu (39 %); ➤ Gandrīz visas iestādes veic klientu apkalpošanas standarta

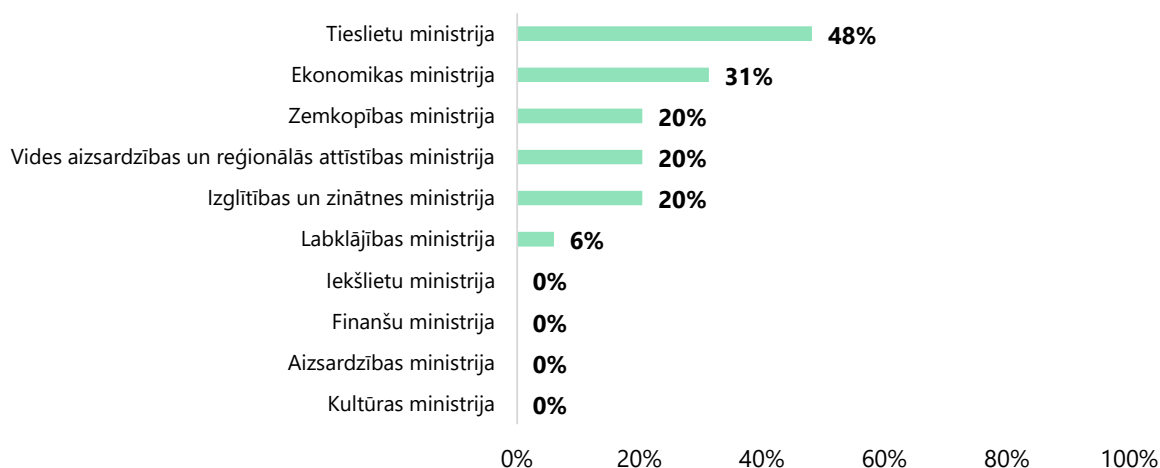
Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts
	<p>ievērošanas monitoringu un izmanto to klientu apkalpošanas uzlabošanai;</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Iestādes savās tīmekļvietnēs biežāk neizmanto jaunas tehnoloģiju iespējas.
3. līmenis (pārstāv 7 iestādes jeb 8 %) un 4. līmenis (pārstāv 2 iestādes jeb 2 %)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Visas šajos brieduma līmeņos esošās iestādes savām vajadzībām ir izveidojušas klientu apkalpošanas standartu; ➤ Visas iestādes, izņemot vienu, veic klientu apkalpošanas standarta ievērošanas monitoringu, un pilnībā visas iestādes, balstoties uz klientu apmierinātības rezultātiem, ir veikušas izlabojumus iestādes darbībā un/vai pakalpojumos; ➤ Šajos brieduma līmeņos esošās iestādes savās tīmekļvietnēs pārsvarā izmanto tādas jaunas tehnoloģiju iespējas kā ieteicamā satura pielāgošana, izmantojot ieteikumu dzini un dinamiska satura pielāgošanu lietotāja profilam.
Priekšnosacījumi virzībai uz 5.līmeni	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Klientu apkalpošanas centros nodrošināt datorus ar viedkartes lasītāju; ➤ Ieviest iespēju personai tiešsaistes režīmā saņemt konsultācijas par valsts pārvaldes pakalpojumu (tērzētava – <i>chat</i> vai <i>Skype</i>, vai cita tūlītējas tiešsaistes saziņas forma).

Ministriju grupā

Ministriju griezumā (sk. 92. attēlu) kopumā vērojami vidēji rezultāti – Tieslietu ministrija (48 %), Ekonomijas ministrija (31 %) vienīgās ir sasniegušas 2. brieduma līmeni, bet pārējās ministrijas - Zemkopības ministrija (20 %), Izglītības un zinātnes ministrija (20 %), Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija (20 %) un Labklājības ministrija (6 %) – ir 1. brieduma līmenī. 4 ministrijām (Iekšlietu ministrijai, Finanšu ministrijai, Aizsardzības ministrijai un Kultūras ministrijai) datu nav.

Tas skaidrojams ar situāciju, ka tikai 5 no šīm ministrijām ir apstiprināts klientu apkalpošanas standarts, no kurām tikai viena ministrija (Tieslietu ministrija) veic aktīvu klientu apkalpošanas standarta monitoringu, kā arī pēc šī monitoringa rezultātā iegūtajiem rezultātiem veic uzlabojumus klientu apkalpošanas procesā, un tikai divas - Ekonomikas ministrija un Tieslietu ministrija - ir ieviesušas uzlabojumus, balstoties uz klientu apmierinātības pētījumu rezultātiem. Papildus tam, ministrijas galvenokārt neizmanto jaunu tehnoloģiju iespējas savā tīmekļvietnē pakalpojumu informācijas un/vai konsultāciju sniegšanai tiešsaistē.

92. attēls. Indeksa "Klientu apkalpošana un atbalsts" rezultāti ministriju griezumā

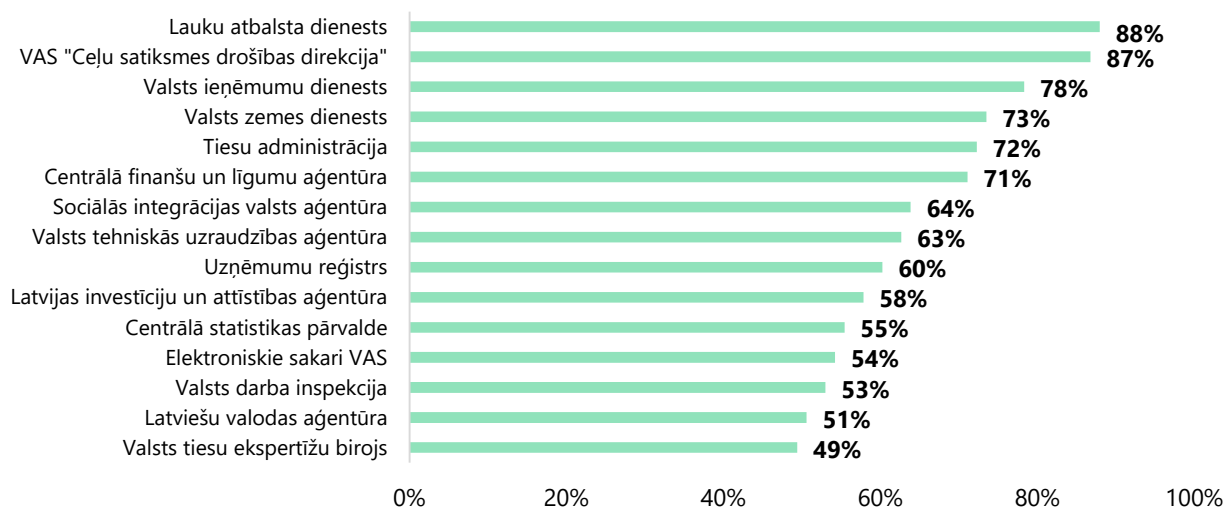


Pārējo iestāžu grupā

Iestāžu griezumā (sk. 93. attēlu) vislabākais sniegums konstatēts Lauku atbalsta dienestā (88 %), VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcijā" (87 %) un Valsts ieņēmumu dienestā (78 %). 54 no 78 iestādēm nav sasniegušas 50 % robežu.

Tas skaidrojams ar to, ka uz vairākiem jautājumiem sadaļā "Klientu apkalpošana un atbalsts", kas iekļauti e-indeksa aprēķinā, liela daļa iestāžu ir sniegušas zemu sniegumu. Piemēram, 97 % iestāžu nenodrošina iespēju tiešsaistes režīmā (tērzētava – *chat* vai *Skype*, vai cita tūlītējas tiešsaistes saziņas forma) personai saņemt konsultācijas par valsts pārvaldes pakalpojumu. Tāpat tikai trešā daļa jeb 29 iestādes savām vajadzībām ir izveidojušas klientu apkalpošanas standartu. 63 % iestāžu tīmekļvietnēs netiek izmantotas jauno tehnoloģiju iespējas.

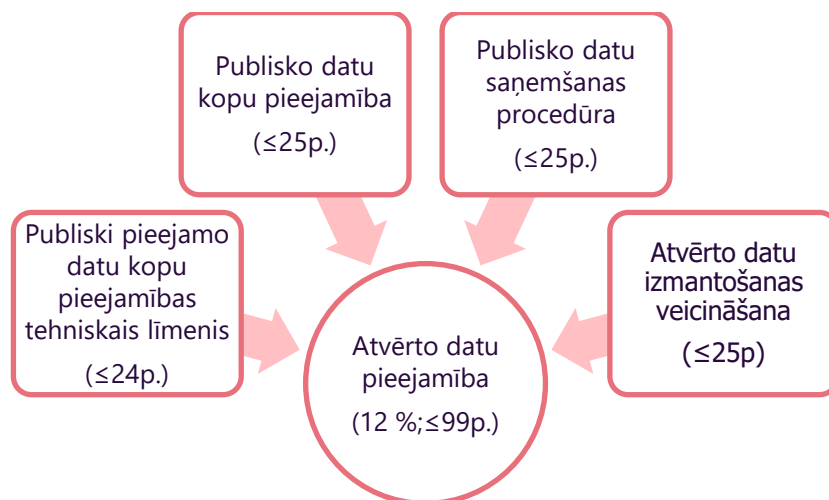
93. attēls. Indeksa "Klientu apkalpošana un atbalsts" rezultāti iestāžu griezumā



4.2.3.3. Atvērto datu pieejamība

Atvērto datu pieejamības rādītājos ietilpst publisko datu kopu pieejamība, publiski pieejamo datu kopu pieejamības tehniskais līmenis, publiskojamo datu kopu saņemšanas iespējas bez maksas un publiskojamo datu saņemšanas procedūra.

94. attēls. Atvērto datu pieejamības rādītāji



Atvērto datu pieejamības jomā iestāžu sniegtā valda liela dažādība brieduma ziņā – rādītāji ir diapazonā no 1.līmeņa līdz 4.līmenim. Ceturto brieduma līmeni ir sasniegušas četras iestādes:

- Lauku atbalsta dienests;
- Centrālā statistikas pārvalde;
- Tieslietu ministrija;
- Zāļu valsts aģentūra.

Trešo brieduma līmeni pārstāv četras valsts iestādes:

- Pārtikas un veterinārais dienests;
- Dabas aizsardzības pārvalde;
- VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs";
- Valsts zinātniskais institūts - atvasināta publiska persona "Nacionālais botāniskais dārzs".

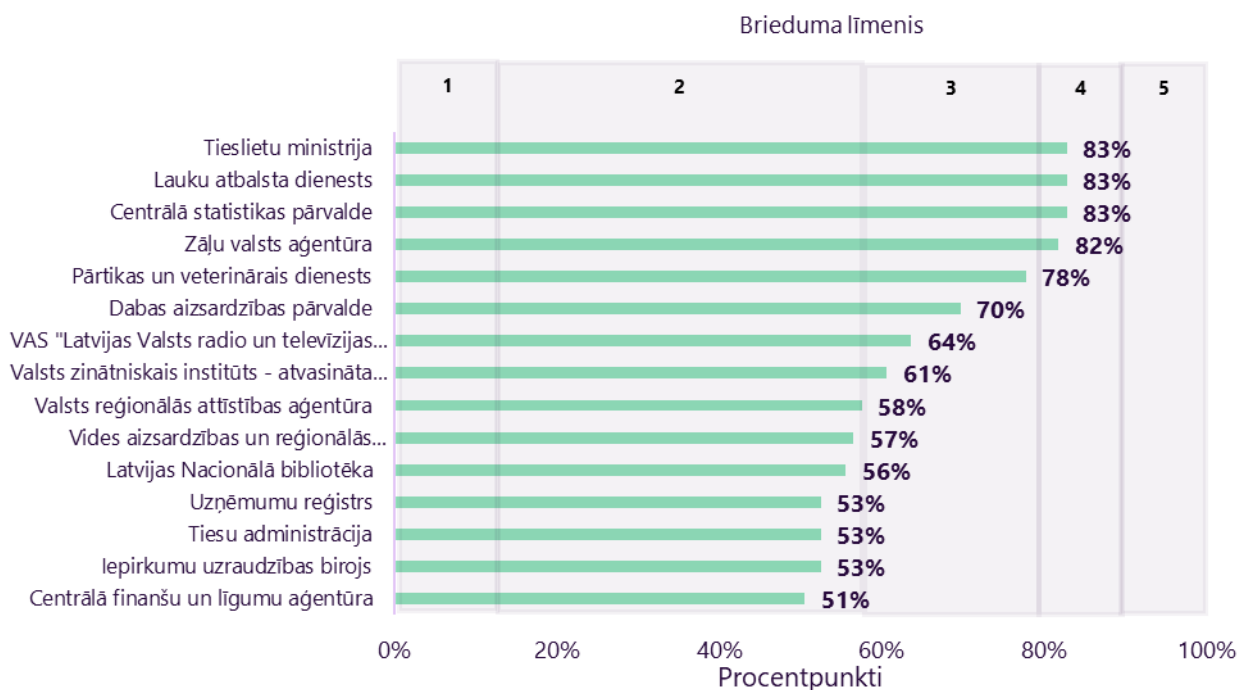
Atvērto datu pieejamības brieduma līmeņa līderu stiprās puses ir:

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

- **Zāļu valsts aģentūra** - iestādes publiskojamo datu saņemšana tiešsaistē ir iespējama bez piekļuves ierobežojumiem, tāpat atvērte dati ir pieejami Latvijas atvērto datu portālā (<https://data.gov.lv>), kur ir publicēta visa iestādes rīcībā esošā vispārpieejamā informācija.

Otrais brieduma līmenis attiecas uz 39 valsts iestādēm, pārējās 43 valsts iestādes iekļaujas 1. brieduma līmenī, no kurām 40 iestāžu iegūtais vērtējums ir "0". Tas nozīmē, ka iestādes šobrīd nenodrošina sabiedrībai atvērto datus.

95. attēls. Indeksa "Atvērto datu pieejamība" rezultātu līderi



Turpmāk tabulā sniegta informācija par tiem aspektiem, kas raksturīgi iestādēm, kuru atvērto datu nodrošināšanas rādītāji atbilst noteiktam brieduma līmenim, kā arī sniegtas rekomendācijas virzībai uz augstāku brieduma līmeni.

7. tabula. Indeksa "Atvērto datu pieejamības" brieduma līmeņu apraksts

Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts
1. līmenis (pārstāv lielākā daļa iestāžu – 43 iestādes jeb 48 %)	➤ Lielākajai daļai (88 %) iestāžu nav publiskojamas atvērto datu kopas ³⁰ vai tās nesaskata savas iespējas atvērto datu sniegšanā.

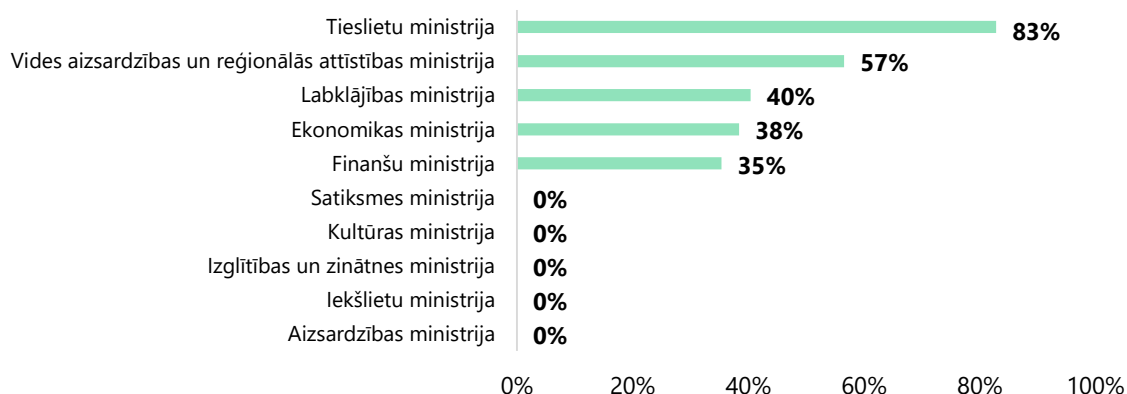
³⁰ Balstoties uz iestāžu kontaktpersonu pašvērtējumu.

Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts
2.līmenis (pārstāv 39 iestādes jeb 43 %)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Lai arī iestādes, kas sasniegušas šo brieduma līmeni, publisko datu kopas, tomēr vairumā gadījumu šie dati nav pieejami Latvijas atvērto datu portālā (https://data.gov.lv); ▶ Visbiežāk dati ir pieejami internetā aplūkojamos formātos - PDF, grafiki un attēli tīmekļvietnē, retāk atvērtos formātos CSV, JSON, XML vai līdzīgi un DOC, XLS, TXT vai līdzīgos rediģējamus formātos.
3.līmenis (pārstāv 4 iestādes jeb 4 %) un 4.līmenis (pārstāv 4 iestādes jeb 4 %)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gandrīz visu iestāžu publiskās datu kopas ir pieejamas Latvijas atvērto datu portālā (https://data.gov.lv); ▶ Šajos brieduma līmeņos esošās iestādes savu publiski pieejamo informāciju publicē atvērtos formātos CSV, JSON, XML vai līdzīgos formātos; ▶ Nevienu no iestādēm nav stabili resursu identifikatori (URI) publiskotajiem datiem, taču vienādā daudzumā gadījumu ir tiešsaistes pakalpes un stabili pievienotas saites, kuras savieno ar citiem datiem (linked data).
Priekšnosacījumi virzībai uz 5.līmeni	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Iestādes publicētajiem datiem ir jāpievieno saites, kuras savieno ar citiem datiem (linked data); ▶ Iestāžu atvērto datu izmantošanas veicināšanai biežāk jāinformē par to savu klienti; jāorganizē semināri pētniekiem, studentiem un skolēniem, atvērto datu analīzes pasākumi, kā arī jāorganizē atvērto datu radošas izmantošanas konkursi.

Ministriju grupā

7 no 12 ministrijām šajā indeksā nav saņēmušas nevienu punktu (sk. 96. attēlu), un augstākos rezultātus uzrādījusi Tieslietu ministrija (83 %).

96. attēls. Indeksa "Atvērto datu pieejamība" rezultāti ministriju griezumā

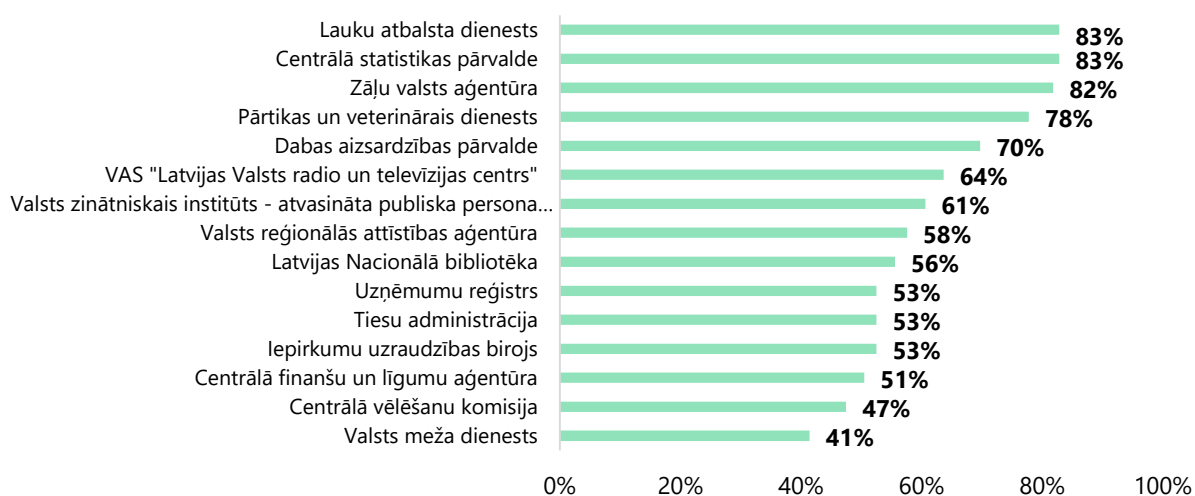


Pārējo iestāžu grupā

Iestāžu griezumā (sk. 97. attēlu) visaugstākais sniegums ir Lauku atbalsta dienestam (83 %), Centrālajai statistikas pārvaldei (83 %) un Zāļu valsts aģentūrai (82 %). Šīs iestādes atvērto datu veidā (<https://data.gov.lv>) ir publicējušas visu savā rīcībā esošo vispārpieejamo informāciju, tāpat vairumā gadījumu publiskotā informācija pieejama atvērtos formātos (piemēram, CSV, JSON,

XML u.tml.). 1 no 90 iestādēm šajā indeksā nav ieguvusi nevienu punktu, un no tām, kas ir saņēmušas punktus, 34 ir saņēmušas mazāk par 50 %.

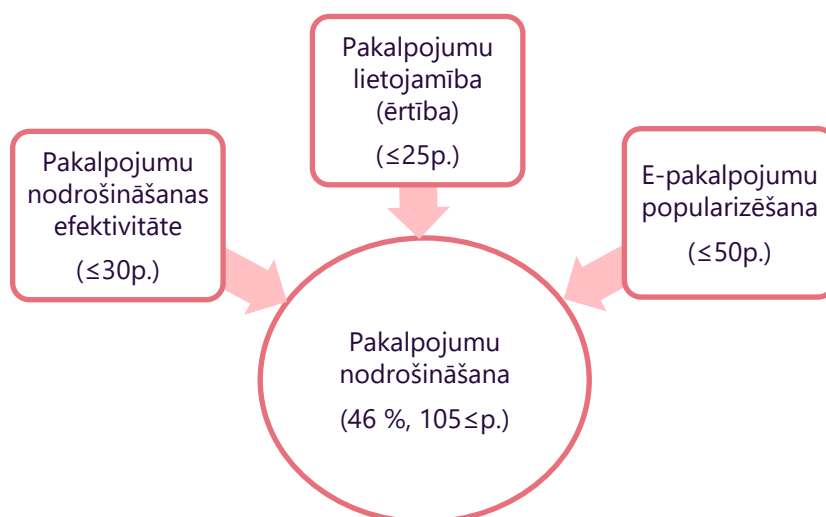
97. attēls. Indeksa "Atvērto datu pieejamība" rezultāti iestāžu griezumā



4.2.3.4. Pakalpojumu nodrošināšana

Pakalpojumu nodrošināšanas rādītāju kopā ir iekļautas vairākas rādītāju grupas – pakalpojumu nodrošināšanas efektivitāte; pakalpojumu lietojamība; e-pakalpojumu popularizēšana. Pakalpojumu nodrošināšanas rādītāji apkopoti 98. attēlā. Saskaņā ar izstrādāto metodiku, pakalpojumu nodrošināšanas rādītāji veido būtisku daļu no iestādes e-indekss (līdz pat 46 % no kopējā e-indekss vērtējuma).

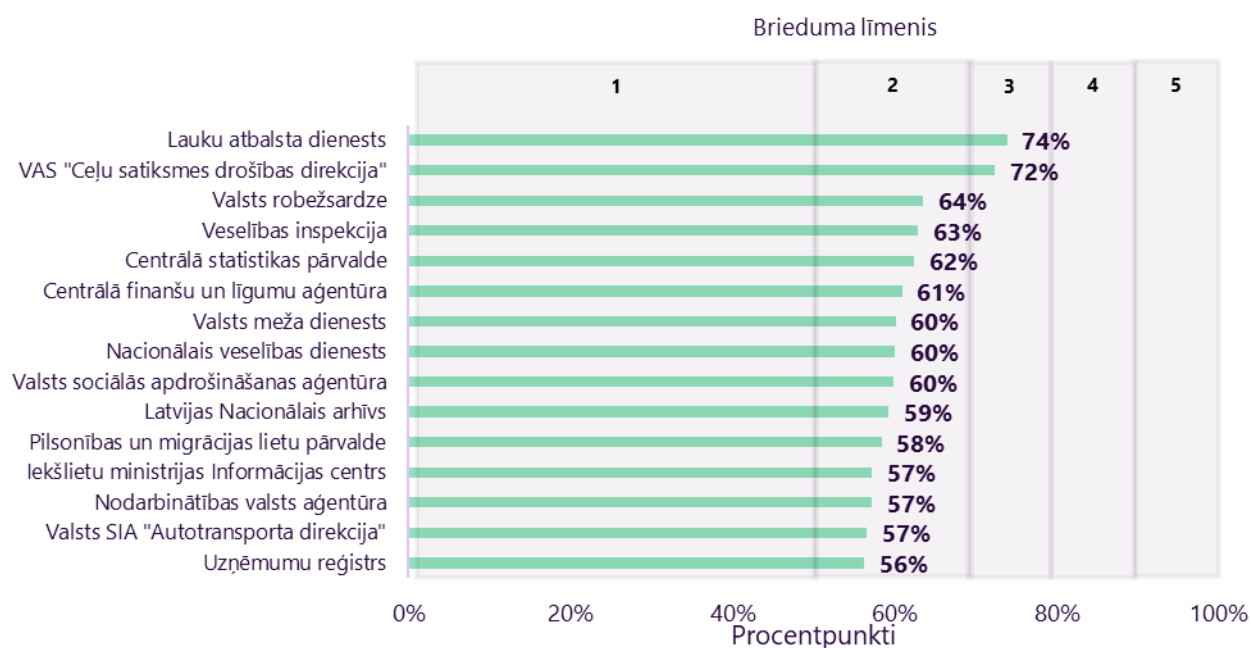
98. attēls. Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitātes rādītāji



Pakalpojumu nodrošināšanas jomā divas iestādes sasniegušas 3. brieduma līmeni. Jomas līderi ir šādas iestādes:

- Lauku atbalsta dienests;
- VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija".

99. attēls. Indeksa "Pakalpojumu nodrošināšana" rezultātu līderi



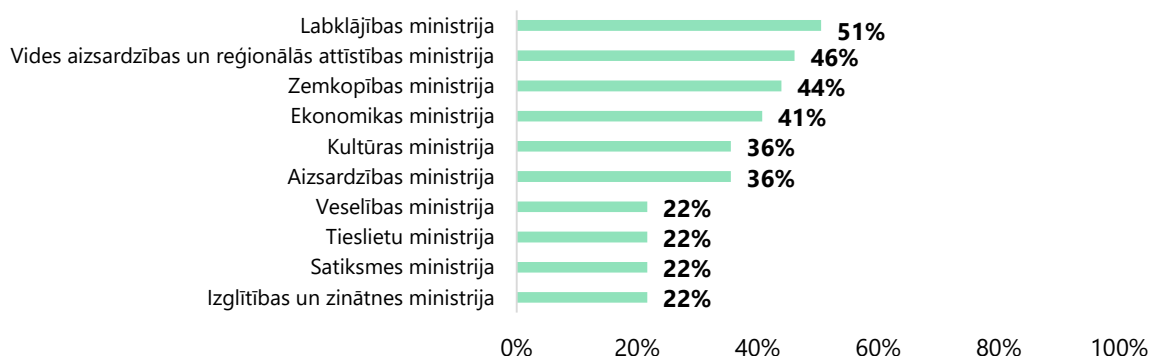
Turpmāk tabulā sniegta informācija par tiem aspektiem, kas raksturīgi iestādēm, kuru pakalpojumu nodrošināšanas rādītāji atbilst noteiktam brieduma līmenim, kā arī sniegtas rekomendācijas virzībai uz augstāku brieduma līmeni.

8. tabula. Indeksa "Pakalpojumu nodrošināšana" brieduma līmeņu apraksts

Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts
1.līmenis vai nevar noteikt līmeni (pārstāv 68 iestādes jeb 76 %)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Puse no šīm iestādēm nav iesniegusi savu pakalpojumu uzskaites rādītājus gan par pieteikumu skaitu, gan rezultātu izsniegšanu skaitu, u.c. rādītājiem.
2.līmenis (pārstāv 20 iestādes jeb 22 %) un 3.līmenis (pārstāv 2 iestādes jeb 2 %)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gandrīz visas iestādes ir iesniegušas savu pakalpojumu uzskaites rādītājus gan par pieteikumiem, gan rezultātu izsniegšanas skaitu. ➤ Mazs skaits iestāžu ir iesniedzis izpildes kavējumu (10 %), saņemto sūdzību (20 %) skaitu; ➤ 80 % iestāžu saviem klientiem nodrošina iespēju neatkarīgi no dzīves/darba vietas, pakalpojumus saņemt jebkurā iestādes teritoriālajā nodaļā.
Priekšnosacījumi virzībai uz 4. līmeni	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Iestāde uzskaita gan sūdzības, gan pakalpojumu kavējumus, gan pakalpojumu veiksmīgumu; ➤ Iestāde tīmekļa vietnē informē par to, ka valsts pārvaldes pakalpojumus var saņemt elektroniski gan videomateriāla vai prezentācijas, lietošanas instrukcijas un jo īpaši e-pakalpojuma demonstrācijas veidā.

Ministriju grupā

Ministriju griezumā vislabākais rezultāts (sk. 100. attēlu) ir Labklājības ministrijā (51 %), Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijā (46 %) un Zemkopības ministrijā (44 %). Jānorāda, ka ministriju primārās funkcijas nav sniegt pakalpojumus, kas izskaidro ministriju zemos rādītājus šajā indeksā.

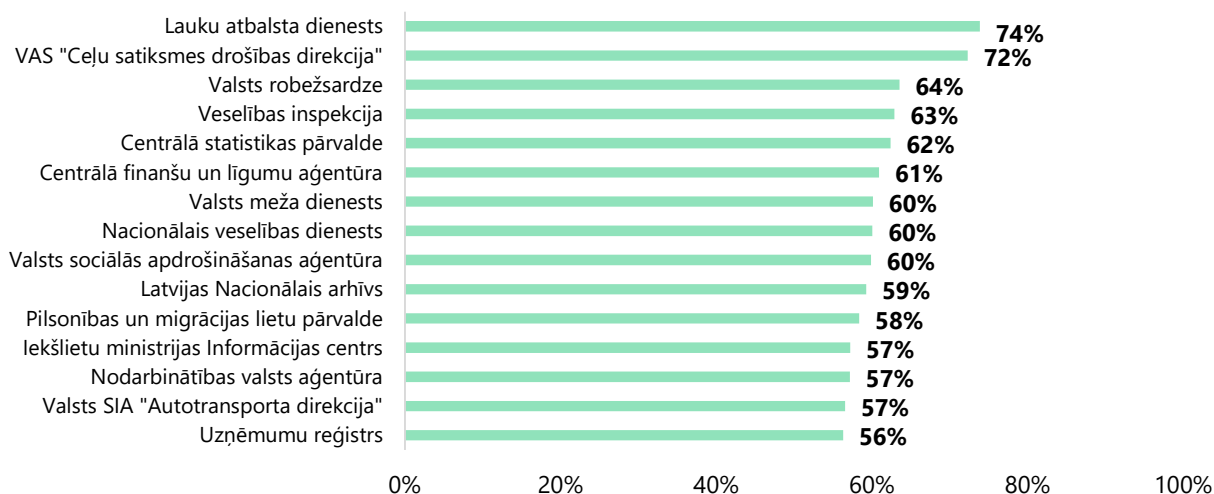


100. attēls. Indeksa "Pakalpojumu nodrošināšana" rezultāti ministriju griezumā

Pārējo iestāžu grupā

Iestāžu vidū konstatēti augstāki rezultāti, salīdzinot ar ministrijām (sk. 101. attēlu). Lauku atbalsta dienests uzrādīja vislabāko sniegumu (74 %), kam seko VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija" (72 %). No 78 iestādēm tikai 7 šajā indeksā ir saņēmušas mazāk par 15 %.

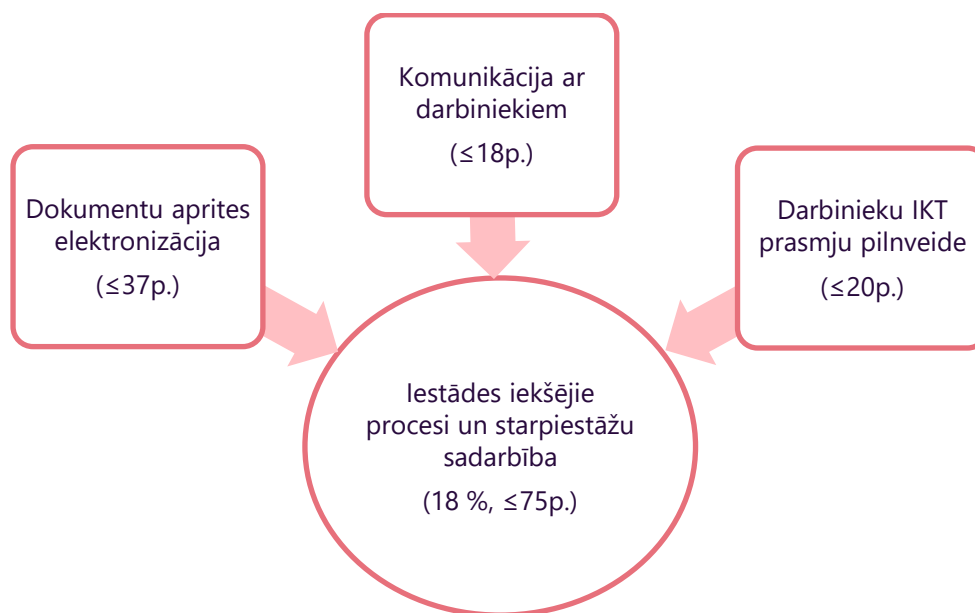
101. attēls. Indeksa "Pakalpojumu nodrošināšana" rezultāti iestāžu griezumā



4.2.3.5. Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība

Šajā tēmā apkopoti rādītāji, kas raksturo iestādes iekšējo procesu efektivitāti un darbības elektronizācijas līmeni. Šajā tēmā iekļauti šādi rādītāji: dokumentu aprites elektronizācija, komunikācija ar darbiniekiem, darbinieku IKT prasmju pilnveide. Visu rādītāju kopējā maksimālā vērtība tiek noteikta 75 punktu apmērā.

102. attēls. Iestādes iekšējo procesu un starpiestāžu sadarbības rādītāji



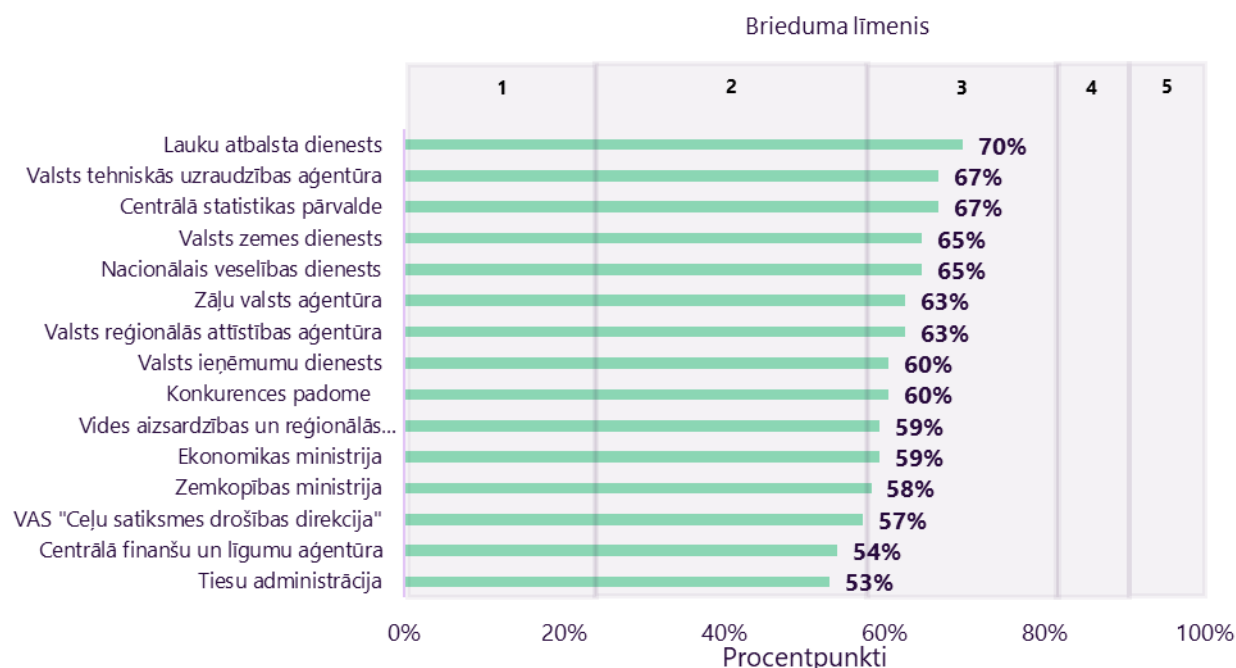
Šajā tēmā maksimālais brieduma līmenis, ko sasniegušas valsts iestādes, ir 3.līmenis. To sasniegušas 15 valsts iestādes:

- Lauku atbalsta dienests;
- Centrālā statistikas pārvalde;
- Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra;
- Nacionālais veselības dienests;
- Valsts zemes dienests;
- Zāļu valsts aģentūra;
- Valsts reģionālās attīstības aģentūra;
- Valsts ieņēmumu dienests;
- Konkurences padome ;
- VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija";
- Centrālā finanšu un līgumu aģentūra;
- Tiesu administrācija;
- Kultūras informācijas sistēmu centrs;
- Valsts kontrole;
- Latvijas investīciju un attīstības aģentūra.

Iestādes iekšējo procesu un starpiestāžu sadarbības brieduma līmeņa līdera **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.

Otrais brieduma līmenis attiecas uz 55 valsts iestādēm.

103. attēls. Indeksa "Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība" rezultātu līderi



Turpmāk tabulā sniegta informācija par tiem aspektiem, kas raksturīgi iestādēm, kuru iestādes iekšējo procesu un starpiestāžu sadarbības rādītāji atbilst noteiktam brieduma līmenim, kā arī sniegtas rekomendācijas virzībai uz augstāku brieduma līmeni.

9. tabula. Indeksa "Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība" brieduma līmeņu apraksts

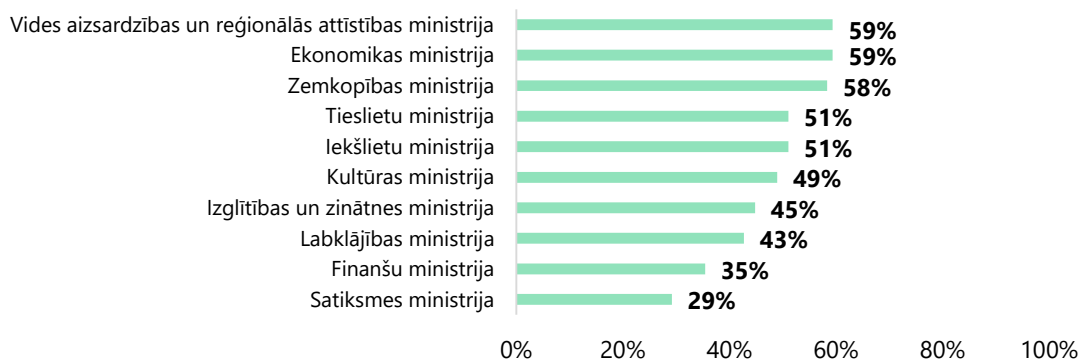
Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts
1.līmenis vai nav iespējams piešķirt līmeni (8 iestādes jeb 9 %)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tikai viena iestāde no šīs grupas izmanto personālvadības sistēmas; ➤ Tā kā lielākā daļa iestāžu šajā brieduma līmenī neizmanto personālvadības sistēmas, netiek veikta un uzskaitīta dokumentu aprīte.
2.līmenis (pārstāv 62 iestādes jeb 69 %)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lielākā daļa (85 %) iestāžu izmanto personālvadības sistēmas; ➤ Atkarībā no personālvadības vajadzībām – aprīte ir gan papīra, gan pašapkalpošanās formā. ➤ Atkarībā no dokumentu veida – aprīte ir lielākoties elektroniski vai gan elektroniski, gan papīra dokumentu veidā vienlīdz bieži.
3.līmenis (pārstāv 20 iestādes jeb 22 %)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Visas iestādes izmanto personālvadības sistēmas; ➤ Darbinieku IKT prasmju pilnveide tiek nodrošināta. Vienlīdz bieži darbiniekiem pašiem ir iespēja izvēlēties starp šādām iespējām, kā pilnveidot savas IKT prasmes: izvēlēties, kādas iestādes apmaksātas IKT apmācības apmeklēt; patstāvīgi apgūt nepieciešamās IKT prasmes; apmeklēt centralizēti nodrošinātās apmācības vai apzināt savas IKT kompetences un prasmes; ➤ Dokumentu aprīte lielākoties notiek elektroniski; ➤ 80 % iestāžu iekšējās saziņas uzlabošanai izmanto jaunas elektroniskās komunikācijas platformas (piemēram, slack, asana,

Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts
	HipChat, Skype, u.tml.).
Priekšnosacījumi virzībai uz 4.līmeni	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vienota dokumentu vadības sistēma resora līmenī; ➤ Lielākoties elektroniski nodrošināta iestādes dokumentu (rīkojumi, iesniegumi, izejošie sarakstes dokumenti, saimnieciskie dokumenti, u.c.) saskaņošana; ➤ Elektronisko dokumentu īpatsvars iestādes saņemto un nosūtīto dokumentu vidū.

Ministriju grupā

Ministriju griezumā (sk. 104. attēlu) vislabākais rezultāts ir Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijai (59 %) un Ekonomikas ministrijai (59 %).

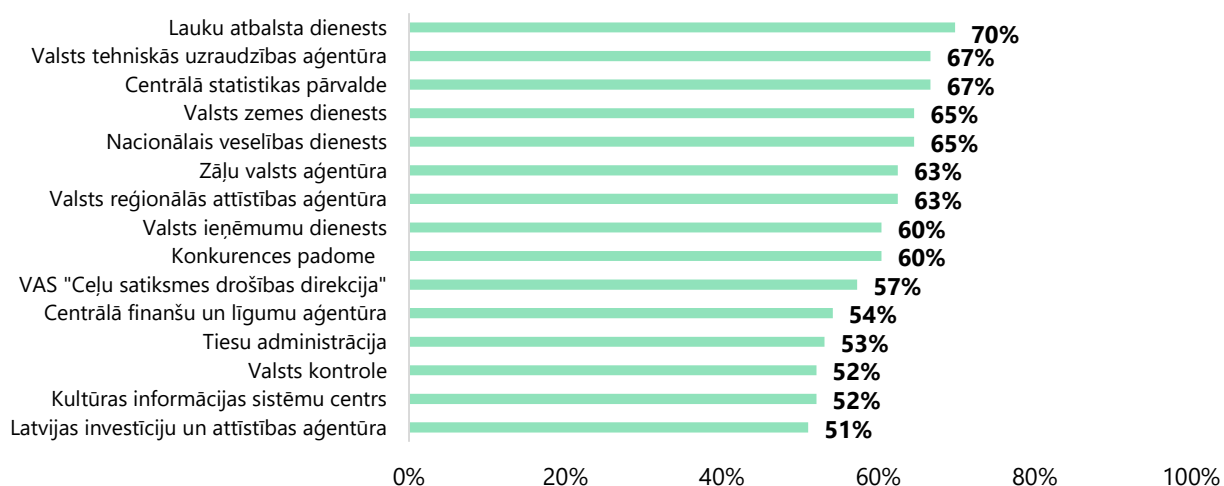
104. attēls. Indeksa "Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība" rezultāti ministriju griezumā



Pārējo iestāžu grupā

Iestāžu vidū (sk. 105. attēlu) vislabākais sniegums ir Lauku atbalsta dienestam (70 %), Centrālajai statistikas pārvaldei (67 %) un Valsts tehniskās uzraudzības aģentūrai (67 %). Lielākā daļa no iestādēm (63 no 78) ir saņēmušas mazāk par 50 %.

105. attēls. Indeksa "Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība" rezultāti iestāžu griezumā



5. SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS

5.1. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība

5.1.1. Secinājumi

Ņemot vērā 2018. gada pētījuma rezultātus, ir jāsecina, ka iestāžu vidū ir izteikts pasīvs pret iedzīvotāju vēlmju uzklauššanu un pielietošanu tīmekļvietņu, sniegto pakalpojumu attīstībā u.c. to faktoru attīstībā. Jo īpaši jāizceļ iestāžu pasīvā attieksme mērķtiecīgi attīstīt to tīmekļvietņu lietojamību mobilajās ierīcēs, kas ir īpaši svarīgi, ņemot vērā pieaugošo lietotāju skaitu, kas tīmeklim piekļūst izmantojot mobilās ierīces³¹.

Līdzīga pasivitāte ir pret sabiedrības līdzdalības mudināšanu – lielākā daļa iestāžu nav atvēlējuši tam sadaļu tīmekļvietnē, kā arī gandrīz visas nesniedz informāciju par to, kas "notiks tālāk", respektīvi iedzīvotājiem, kas izmanto šo funkcionalitāti, nav atgriezeniskās saites par to, kā viņu iesaiste ir sniegusi rezultātus.

Lielais pieaugums sociālo mediju lietošanā un aktivitātē parāda to, ka iestādes ir sapratušas vērtību šo rīku adaptācijā, it īpaši ņemot vērā arvien pieaugošo Latvijas iedzīvotāju īpatsvaru, kas izmanto sociālos medijus (60 % no visiem iedzīvotājiem, 92 % 16 līdz 24 gadīgo vidū³²), kaut jānorāda, ka iestāžu stratēģija (pat ja iestādei faktiski šāda stratēģija netiek strukturēti plānota) sociālo mediju lietošanā var pilnībā atšķirties, piemēram, Uzņēmumu reģistrs savā *Facebook* kontā izmanto automatizētus risinājumus klientu apkalpošanā. Līdzīgi, iestāžu vidū pieaugošā tendence izziņāt un uzlabot to tīmekļvietņu lietojamību parāda attieksmes nomaiņu iestāžu vidū pret digitālo risinājumu svarīgumu to tēla un saziņas stratēģijā.

Jānorāda, ka tendence pieaugt lietojamības izziņāšanai un uzlabošanai, kā arī sociālo mediju adaptācijai, var arī norādīt uz to, ka iestādes vēlas uzlabot savu tēlu, bet tas nenozīmē, ka tām pastāv strukturēta vēlme uzlabot sabiedrības līdzdalības iespējas. Drīzāk tendence ir vērsta uz vienvirziena vai ļoti ierobežota divvirziena komunikācijas veidošanu (t.i. ļaujot uzzināt iestādes darba laiku vai uzdot vienkāršus jautājumus caur sociālajiem medijiem). Šo var skaidrot ar iestāžu ierobežotajiem resursiem, un ar kopējas valsts stratēģijas trūkumu saistībā ar sabiedrības iesaistišanu (klientu apkalpošanu).

³¹ Avots: CSP, 2018: "ITMG030. Interneta pieslēgumu veidi mājāsaimniecības gada sākumā", pieejams: <https://www.csb.gov.lv/lv/statistika/statistikas-temas/zinatne-ikt/datori-internets/tabulas/itmg030/interneta-pieslegumu-veidi-majsaimniecibas>

³² Avots: Eurostat, 2018: "isoc_vde15cua. Internet use and activities (*Interneta lietošana un aktivitātes*)", pieejams: <http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/submitViewTableAction.do>

5.1.2. 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.
- Ņemot vērā, ka pašlaik tiek īstenots Valsts kancelejas projekts "Valsts un pašvaldību iestāžu tīmekļvietņu vienotā platforma", šī vai saistīta projekta ietvaros jāparedz vienota tīmekļvietnēm nepieciešamo funkcionalitāšu standarta izveide (piemēram: iespēja piekļūt vairākās valodās, meklētājs u.tml.), šī standarta ievērošanas monitorings (t.sk. piemēram, lietojamības izpēte).
- Lai samazinātu izmaksas saistībā ar mājaslapu pilnveidi un lai atbalstītu iestādes ar ierobežotiem resursiem, projekta "Valsts un pašvaldību iestāžu tīmekļvietņu vienotā platforma" ietvaros apsvērt iespēju izstrādāt iestādēm tīmekļvietnes šablonu, kurus iestādes varētu pašas aizpildīt ar sev saistošo informāciju, bet kuras lietojamības uzlabojumi tiktu analizēti un ieviesti centralizēti.
- Mudināt iestādes aktīvāk veikt to tīmekļvietņu lietotāju viedokļu uzzināšanu – 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.
- Lai nodrošinātu datu savietojamību starp gadiem, pētījuma metodikā turpināt automatizēt vai aizvietot ar eksperta novērtējumu vērtējuma sadaļu par tīmekļvietnes lietojamību un e-līdzdalības iespējām.

5.2. Klientu apkalpošana un atbalsts

5.2.1. Secinājumi

Iestāžu vidū pastāv lielas atšķirības to klientu apkalpošanas un atbalsta stratēģijā – ir iestādes, kuras veic strukturētu klientu apkalpošanas standarta monitoringu un veic uzlabojumus balstoties uz secinājumiem, bet ir arī iestādes, kurām šāda standarta nav, vai netiek veikta tā uzraudzība. Jāatzīmē, ka gandrīz puse no iestādēm, kurām ir klientu apkalpošanas standarts, neveic šī standarta darbības uzraudzību.

Ņemot vērā, ka Valsts kanceleja jau piedāvā koplietošanas risinājumu – klientu apkalpošanas rokasgrāmatu, standarta nelietošana norāda uz iestāžu nevēlēšanos strukturēti uzlabot klientu apkalpošanas kvalitāti, nevis uz izteiktu resursu trūkumu, piemēram, iestādes, kuras uzskata, ka klientu apkalpošanas standarts nav nepieciešams, kaut, tajā pašā laikā tās adaptē divvirziena komunikācijas rīkus – sociālos medijus.

Šie faktori, un fakts, ka iestāžu klientu apkalpošanas centros lielākoties nav pieejami datori ar piekļuvi e-pakalpojumiem, norāda uz to, ka nepastāv, vai aktīvi netiek īstenota (no iestāžu puses), valsts mēroga stratēģija klientu apkalpošanas jautājumos, un ka iestādes kontaktu ar sabiedrību uztver individuālā līmenī (t.i. skatoties tikai savas iestādes, nevis kopējā valsts pārvaldes sektora, atbildības līmenī) vai uztver kā nesvarīgu (t.i. gadījumos, ja iestādei ir klientu apkalpošanas standarts, bet tā ievērošana netiek uzraudzīta).

5.2.2. 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.

5.3. Atvērto datu pieejamība

5.3.1. Secinājumi

Pētījuma ietvaros, tika secināts, ka iestāžu deleģētie darbinieki lielākoties neizprot atvērto datu ieguvumus, kā arī, kas izpaudās aptaujas uzraudzības laikā, pašām iestādēm nav skaidrība par to, kas konkrēti ir to datu kopas – starp iestādēm nepastāv vienota izpratnes līmeņa, kas var izraisīt to, ka vērtīgi dati netiek nodoti citām iestādēm vai sabiedrībai. Ņemot vērā, ka iestādes, kuras 2018. gadā ir publicējušas datus, jau bieži vien to dara uzreiz atvērtajos formātos, jākonstatē, ka tās iestādes, kas ir pilnvērtīgi informētas par atvērto datu nozīmi, savas datu kopas arī publiskos pēc labākās prakses, pieejamos un ērtos formātos.

Datu ievietošana atvērto datu portālā arvien norit gausi, un ir iestādes, kuras datus 2017. gada aptaujā solīja publicēt "pāris mēnešu laikā", bet to līdz 2018. gada aptaujas brīdim nav veikušas.

5.3.2. Rekomendācijas

- Iestādes plašāk izglītēt par atvērtajiem datiem, piemēram, uzsverot uz ieguvumus, kas rodas atvērto datu publicēšanas rezultātā, it īpaši atvērtos 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.

5.4. Pakalpojumu nodrošināšana

5.4.1. Secinājumi

Valsts iestāžu iesniegtie dati par 2017. gadā pieprasītājiem/saņēmētajiem pakalpojumiem un to pieprasīšanas/saņemšanas kanāliem norāda, vismaz salīdzinot ar 2016. gadu, uz pozitīvu tendenci iedzīvotājiem arvien vairāk izmantot tieši elektroniskos kanālus sadarbībai ar valsts iestādēm. Taču, ņemot vērā, ka lielākās pakalpojumu sniedzēju iestādes (VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija", Kultūras informācijas sistēmu centrs) arvien pakalpojumus saņem un izsniedz lielākoties ne-elektroniski, ir jāvērtē vairāki aspekti:

- Kādi faktori iespaido iestāžu nespēju elektronizēt pakalpojumu procesus?
- Vai šie faktori ir risināmi (piemēram: iestādes nevēlēšanās vai nespēja investēt līdzekļus pakalpojumu un to procesu elektronizācijai) vai nenovēršami?
- No statistikas viedokļa – cik % no visiem pakalpojumiem ir reālistiski elektronizēt?
- Vai pilnīga elektronizācija ir uzskatāma kā vēlamais gala iznākums, ņemot vērā, ka pastāv iedzīvotāju grupas, kuras speciāli izvēlas saņemt vai pieteikt pakalpojumus klātienē?

Iestāžu nevēlēšanās izmantot VRAA koplietošanas risinājumus (jāņem vērā, ka pētījuma anketēšanas laikā no iestāžu darbiniekiem izskanēja jautājumi par to, kas ir šie koplietošanas risinājumi) un citus risinājumus, kas atvieglo e-pakalpojumu izmantošanu (piemēram: aizpildes formas melnraksts, informācija tīmekļvietnē par e-pakalpojumiem) minimālā iespēja klientiem pieteikt pakalpojumus citās iestādes, un reti veiktā pakalpojumu kvalitātes novērtēšana norāda uz to, ka no iestāžu puses pastāv vai nu nevēlēšanās adaptēt, cilvēkresursu vai citu resursu trūkums, kas traucē elektronisko risinājumu īstenošanu, vai vispārēja nezināšana par elektroniskajiem pakalpojumiem, to ieguvumiem, un citiem koplietošanas pakalpojumiem, kas varētu palīdzēt pakalpojumu elektronizācijai.

Reizē, gan fakts, ka iestādes nenodrošina iespēju to pakalpojumus pieteikt pie partneriem, gan iestāžu nespēja sniegt iedzīvotājiem pakalpojumus to teritoriālajā nodaļā, neatkarīgi no dzīves vai darba vietas, gan iepriekš minētā nevēlēšanās izmantot koplietošanas resursus, norāda uz vispārīgu iestāžu sadarbības trūkumu.

5.4.2. 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 ārvaldības pakalpojumus – partneru pakalpojumu pieteikšanu to klientu apkalpošanas vietās.

5.5. Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība

5.5.1. Secinājumi

Līdzīgi kā citās sadaļās, pētījuma rezultātā ir konstatēts, ka tieši iestādes izmērs ir svarīgs kritērijs tā noteikšanā, vai iestāde izmanto elektroniskos risinājumus – gan personālvadības jautājumos (gan vispārējas personālvadības sistēmas izmantošanā, gan, piemēram, ļaujot darbiniekiem elektroniski anonīmi sniegt jautājumus iestādes vadībai), gan iekšējās dokumentu aprites jautājumos. No tā ir jāsecina, ka iestādēm šo risinājumu izmantošana praktiski kā nepieciešamība aktualizējas tikai sasniedzot ~42 darbinieku skaitu. Jānorāda, ka arvien liela daļa iestāžu ar lielu darbinieku skaitu izmanto papīra formāta iekšējo dokumentu saskaņošanu.

Tāpat kā pakalpojumu sniegšanā, arī dokumentu apritē valsts pārvaldē izceļas pāris iestādes, kuru dokumentu skaits veido lielāko daļu no kopējā dokumentu skaita. Tādējādi šīs iestādes ir jāuztver kā kritiskie izmaiņu aģenti – atbalsta sniegšana šīm iestādēm, lai elektronizētu savu dokumentu aprites procesu, arī sniegs lielāko pievienoto vērtību.

Neskatoties uz to, ka, piemēram, personālvadības sistēmas nav populāras, elektroniskas iekšējās komunikācijas platformas tiek aktīvi izmantotas plašā spektrā iestāžu, taču fakts, ka mazāk nekā puse iestāžu norādījušas, ka izmanto "jaunas elektroniskas komunikācijas platformas" (piemēram, *Skype*), norāda uz to, ka liela daļa iestāžu kā iekšējo komunikācijas platformu visdrīzāk izmanto, piemēram, e-pastu. Līdzīgi kā personālvadības sistēmas, arī šīs platformas neizmanto tieši mazāka izmēra iestādes.

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 (aprīkojuma 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.

6. PIELIKUMI

6.1. Izlasē iekļautās iestādes

Izlasē tika iekļautas iestādes, kuras pasūtītājs bija norādījis nolikuma tehniskajā specifikācijā. Šajā sarakstā ir iekļautas ministrijas un to padotības iestādes; iestādes, kas ir ministru prezidenta pārraudzībā; neatkarīgās iestādes; kā arī Valsts kanceleja un Latvijas Valsts prezidenta kanceleja.

10. tabula. Valsts iestāžu anketēšanas izlasē iekļautās iestādes

Nr. p.k.	Nosaukums	Reģistrācijas numurs	Saīsinājums	Statuss saistībā ar e-indeksu	Komentārs par dalību iestāžu vērtējumā	Statuss saistībā ar ekspertu vērtējumu
1	Aizsardzības ministrija	90000022632	AiM	Iekļauts		
2	Ārlietu ministrija	90000069065	AM	Neiekļauts	Neiesniedza pabeigtu anketu, nesniedza atbildi uz vēstuli	
3	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	90000812928	CFLA	Iekļauts		
4	Centrālā statistikas pārvalde	90000069830	EM LR CSP	Iekļauts		
5	Centrālā vēlēšanu komisija	90000028391	CVK	Iekļauts		
6	Dabas aizsardzības pārvalde	90009099027	DAP	Iekļauts		
7	Datu valsts inspekcija	90001037264	DVI	Neiekļauts	Neiesniedza pabeigtu anketu	Netiek vērtēts
8	Ekonomikas ministrija	90000086008	EM	Iekļauts		
9	Elektroniskie sakari, VAS	40003021907	VAS ES	Iekļauts		
10	Finanšu ministrija	90000014724	FM	Iekļauts		
11	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	90001049028	FCTK	Iekļauts		
12	Iekšlietu ministrija	90000282046	IeM	Iekļauts		
13	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	90000289913	IEM IC	Iekļauts		
14	Iepirkumu uzraudzības birojs	90001263305	IUB	Iekļauts		
15	Ieslodzījuma vietu pārvalde	90000027165	TM IEVP	Iekļauts		
16	Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcija	NAV_1	CERT	Iekļauts		
17	Izglītības kvalitātes valsts dienests	90001259032	IKVD	Iekļauts		
18	Izglītības un zinātnes ministrija	90000022399	IZM	Iekļauts		
19	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	90000425793	FM IAUI	Iekļauts		
20	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	90001825883	IZM VA JSPA	Iekļauts		
21	Juridiskās palīdzības administrācija	90002069765	JPA	Iekļauts		
22	Konkurences padome	90000433377	KP	Iekļauts		
23	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs	90001427791	KNAB	Iekļauts		
24	Kultūras informācijas sistēmu centrs	90001708717	KISC	Iekļauts		
25	Kultūras ministrija	90000042963	KM	Iekļauts		
26	Labklājības ministrija	90000022064	LM	Iekļauts		
27	Latviešu valodas aģentūra	90009113250	LVA	Iekļauts		
28	Latvijas Dabas muzejs, VA	90000027926	VARAM LDM	Neiekļauts	Nepiedalās	Netiek vērtēts

Nr. p.k.	Nosaukums	Reģistrācijas numurs	Saīsinājums	Statuss saistībā ar e- indeksu	Komentārs par dalību iestāžu vērtējumā	Statuss saistībā ar ekspertu vērtējumu
					nevienā gadā	
29	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	90002065000	AIM LGIA	Iekļauts		
30	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	90001739473	LIAA	Iekļauts		
31	Latvijas Nacionālā Bibliotēka	90000057827	LNB	Iekļauts		
32	Latvijas Nacionālais arhīvs	90009476367	Arhivs	Iekļauts		
33	Latvijas Nacionālais kultūras centrs	90000049726	LNKC	Iekļauts		
34	Latvijas Nacionālais metroloģijas centrs, SIA	40003435328	LNMC	Iekļauts		
35	Latvijas standarts, SIA	40203084591	LVS	Neiekļauts	Anketu nepildīja, nebija iespējams sazināties ar kontaktpersonu	Netiek vērtēts
36	Latvijas Valsts prezidenta kanceleja	90000038578	LVPK	Iekļauts		
37	Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija	90001672886	LVAFA	Iekļauts		
38	Lauksaimniecības datu centrs	90001840100	LDC	Iekļauts		
39	Lauku atbalsta dienests	90000794228	LAD	Iekļauts		
40	Maksātspējas administrācija	90001287943	TM MNA	Iekļauts		
41	Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome	90000081852	NEPLP	Neiekļauts	Daļēji aizpildīts pašvērtējums	
42	Nacionālais olimpiskais sporta metodiskais centrs	-	-	Neiekļauts	Nepiedalās nevienā gadā	Netiek vērtēts
43	Nacionālais veselības dienests	90009649337	NVD	Iekļauts		
44	Nacionālie bruņotie spēki	90000068801	NBS	Neiekļauts	Anketu nepildīja, nebija iespējams sazināties ar kontaktpersonu	Netiek vērtēts
45	Nodarbinātības valsts aģentūra	90001634668	NVA	Iekļauts		
46	Nodrošinājuma valsts aģentūra	90009112024	NVA	Iekļauts		
47	Pārresoru koordinācijas centrs	90009682011	PKC	Iekļauts		
48	Pārtikas un veterinārais dienests	90000064301	PVD	Iekļauts		
49	Patentu valde	90000042944	TM PV	Iekļauts		
50	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	90000068854	PTAC	Iekļauts		
51	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	90000054163	IEM PMLP	Iekļauts		
52	Sabiedrības integrācijas fonds	90001237779	SIF	Iekļauts		
53	Satiksmes ministrija	90000088687	SAM	Iekļauts		
54	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	90001790030	LM SIVA	Iekļauts		
55	Studiju un zinātnes administrācija	90000737795	IZM SZA	Iekļauts		
56	Tiesībsarga birojs	90000055101	Tiesībsargs	Iekļauts		
57	Tieslietu ministrija	90000070045	TM	Iekļauts		
58	Tiesu administrācija	90001672316	TA	Iekļauts		
59	Tiesu namu aģentūra, VAS	40003334410	-	Neiekļauts	Nepiedalās nevienā gadā	Netiek vērtēts
60	Tiešās pārvaldes iestāde "Latvijas institūts"	90009743212	LI	Neiekļauts	Neiesniedza kontaktpersonu	Netiek vērtēts
61	Transporta nelaimes gadījumu	90002064522	TAIB	Neiekļauts	Daļēji aizpildīts	

Nr. p.k.	Nosaukums	Reģistrācijas numurs	Saīsinājums	Statuss saistībā ar e- indeksu	Komentārs par dalību iestāžu vērtējumā	Statuss saistībā ar ekspertu vērtējumu
	un incidentu izmeklēšanas birojs				pašvērtējums	
62	Uzņēmumu reģistrs	90000270634	TM UR	lekļauts		
63	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	90001870675	UGFA	lekļauts		
64	V/A "Civilās aviācijas aģentūra"	90000196469	CAA	Neiekļauts	Daļēji aizpildīts pašvērtējums	
65	Valsts asinsdonoru centrs	90000013926	VADC	lekļauts		
66	Valsts augu aizsardzības dienests	90000042982	ZM VAAD	lekļauts		
67	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	90002056949	VBTAI	lekļauts		
68	Valsts darba inspekcija	90000032077	VDI	lekļauts		
69	Valsts dzelzeļa administrācija	90000696177	VDA	lekļauts		
70	Valsts dzelzeļa tehniskā inspekcija	90000696181	SAM VDZTI	lekļauts		
71	Valsts ieņēmumu dienests	90000069281	FM VID	lekļauts		
72	Valsts izglītības attīstības aģentūra	90001800413	VIAA	lekļauts		
73	Valsts izglītības satura centrs	90009115938	IZM VISC	lekļauts		
74	Valsts kanceleja	90000055313	VK	lekļauts		
75	Valsts kase	90000597275	VKase	Neiekļauts	Nepiedalās	Netiek vērtēts
76	Valsts kontrole	90000031917	VKontrole	lekļauts		
77	Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	90000038351	VKPAI	lekļauts		
78	Valsts meža dienests	90000057795	VMD	lekļauts		
79	Valsts policija	90000099040	IEM VP	lekļauts		
80	Valsts probācijas dienests	90001625082	VPD	lekļauts		
81	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	90001733697	VRAA	lekļauts		
82	Valsts robežsardze	90000086402	IEM VRS	lekļauts		
83	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	40003429317	ATD	lekļauts		
84	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	50103237791	LVGMC	lekļauts		
85	Valsts SIA "Sertifikācijas un testēšanas centrs"	40003025542	STC	Neiekļauts	Nepiedalās nevienā gadā	Netiek vērtēts
86	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	90001669496	LM VSAA	lekļauts		
87	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	90001834941	VTUA	lekļauts		
88	Valsts tiesu ekspertīžu birojs	90000355941	VTB	lekļauts		
89	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	90000058752	VTMEC	Neiekļauts	Anketu nepildīja, nebija iespējams sazināties ar kontaktpersonu	Netiek vērtēts
90	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	90000049834	IEM VUGD	lekļauts		
91	Valsts valodas centrs	90000463460	VVC	lekļauts		
92	Valsts vides dienests	90000017078	VVD	lekļauts		
93	Valsts zemes dienests	90000030432	VZD	lekļauts		
94	Valsts zinātniskais institūts - atvasināta publiska persona "Nacionālais botāniskais dārzs"	90001997384	VARAM VA NBD	lekļauts		

Nr. p.k.	Nosaukums	Reģistrācijas numurs	Saīsinājums	Statuss saistībā ar e- indeksu	Komentārs par dalību iestāžu vērtējumā	Statuss saistībā ar ekspertu vērtējumu
95	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	40003345734	SAM CSDD	Iekļauts		
96	VAS "Latvijas Jūras administrācija"	40003022705	SAM LJA	Neiekļauts	Anketu nepildīja, nebija iespējams sazināties ar kontaktpersonu	Netiek vērtēts
97	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	40003011203	LVRTC	Iekļauts		
98	Veselības inspekcija	90002448818	VI	Iekļauts		
99	Veselības ministrija	90001474921	VM	Iekļauts		
100	Veselības un darbības ekspertīzes ārstu valsts komisija	90000151859	LM VDEAVK	Iekļauts		
101	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	90000028508	VARAM	Iekļauts		
102	SIA "Vides investīciju fonds"	40003339615	-	Neiekļauts	Neiesniedza kontaktpersonu	Netiek vērtēts
103	Vides pārraudzības valsts birojs	90000628077	VPVB	Iekļauts		
104	VSIA "Latvijas probes birojs"	40103264961	FM VPB	Iekļauts		
105	Zāļu valsts aģentūra	90001836181	ZVA	Iekļauts		
106	Zemkopības ministrija	90000064161	ZM	Iekļauts		

6.2. Valsts iestāžu vērtējuma anketa

VISPĀRĒJĀ INFORMĀCIJA PAR IESTĀDI

V00J. Nodarbināto skaits iestādē pārskata gada 31. decembrī:

Skaidrojums: Kopējais nodarbināto skaits iestādē norādītajā datumā. Nodarbināto skaits ietver amatpersonas, ierēdņus un darbiniekus vai faktiskās amata vietas.

V01. Slodžu skaits lietvedībā pārskata gadā:

Skaidrojums: Viena slodze lietvedībā ir darba stundu skaits gadā (2012 stundas), jeb 2017. gadā, rēķinot 40 stundu darba nedēļai, vidēji 168 stundas mēnesī.

V03. Slodžu skaits pārskata gadā valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanas klientu apkalpošanā iesaistītajiem iestādes nodarbinātajiem:

Skaidrojums: Darba slodžu skaits klientu apkalpošanā uz pārskata gada 31. decembri (tai skaitā nepilnas, tai skaitā citās struktūrvienībās) darbiniekiem, kuru funkcija ir tieša klientu apkalpošana (piemēram, klientu apkalpošanas speciālisti KAC, filiālē, zvanu centrā, lietvedībā u.c.). Pamatdarbības struktūrvienību vadītāju slodzes neiekļaut.

Ja iestādei nav valsts pārvaldes pakalpojumu vai klientu apkalpošanas vienību (front office), norādiet "neattiecas".

Norādīt (<i>Turpināt ar V03A</i>)	1
Neattiecas	2

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI V03A IR ATBILDĒJUŠI "Norādīt" (V03A=1)

V03A. Slodžu skaits pārskata gadā valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanas klientu apkalpošanā iesaistītajiem iestādes nodarbinātajiem:

D61J. Iestādes teritoriālās nodaļas:

Skaidrojums:

Ir - iestādei ir vismaz viena teritoriālā nodaļa

Nav - iestādei nav teritoriālās nodaļas

Ir (<i>Priekšnosacījums F21, K01M(1,2,3,4), P1029</i>)	1
Nav	2

F00. Iestādes valsts pārvaldes pakalpojumu elektronizācija:

Skaidrojums: Valsts pārvaldes pakalpojumi ir tiešs guvums, ko saskaņā ar ārējiem normatīvajiem aktiem valsts pārvaldes pakalpojumu turētāji (iestādes) nodrošina klientiem, īstenojot publiskās pārvaldes funkcijas un uzdevumus vai nodrošinot sabiedrības vajadzību ievērošanu.

Valsts pārvaldes pakalpojumus iniciē/piesaka klienti. Valsts pārvaldes pakalpojumi neietver valsts varas īstenošanu, piemēram, nodokļu auditu, sodu uzlikšanu vai kādu darbību vai kontroli, kas veikta iestādes iniciatīvas rezultātā.

Iestāde sniedz gan e-pakalpojumus, gan neelektronizētus pakalpojumus (<i>Priekšnosacījums P01</i>)	1
Iestāde pakalpojumus nesniedz	3

F12. Vai iestādei ir maksas valsts pārvaldes pakalpojumi?

Skaidrojums:

Ir-iestādei ir maksas valsts pārvaldes pakalpojumi.

Nav-iestādei nav maksas valsts pārvaldes pakalpojumu.

Ir	1
Nav	2
Cits, lūdzu ierakstiet (<i>Turpināt ar F12_NOTES</i>)	99

F12_Notes. Lūdzu, ierakstiet:

Skaidrojums:

Norādītās tīmekļvietnes tiks analizētas, piesaistot ārējos ekspertus un izmantojot automātiskos tīmekļvietņu novērtēšanas rīkus.

WEB_SITES. Lūdzu, norādiet visas Jūsu iestādes īpašumā esošās tīmekļvietnes, portālus un aplikācijas:

Skaidrojums: Norādītās tīmekļvietnes tiks analizētas, piesaistot ārējos ekspertus un izmantojot automātiskos tīmekļvietņu novērtēšanas rīkus.

SOCIAL_NETWORKS. Lūdzu, norādiet iestādes komunikācijai būtiskākos sociālo tīklu kontus:

Skaidrojums: Norādītie sociālo tīklu konti tiks analizēti, piesaistot ārējos ekspertus.

ACHIEVEMENTS_DESC. Lūdzu, raksturojiet 1-3 Jūsu iestādes nozīmīgākos e-pārvaldes sasniegumus, piemēram, procesu pilnveides, informācijas aprites elektronizācijas vai pakalpojumu pilnveides jomās 2017. gadā:

Skaidrojums: E-pārvaldes sasniegumi var skart dažādas tēmas – klientu apkalpošanu un pieredzi, saziņu ar sabiedrību un līdzdalības veicināšanu, atvērtos datus, iestādes iekšējos procesus un starpiestāžu sadarbību, valsts pārvaldes pakalpojumu elektronizāciju, u.tml.

NOTES_DESC. Lūdzu, norādiet jebkādu papildus informāciju, kas, Jūsaprāt, ir svarīga šīs aptaujas kontekstā:

SAZIŅA AR SABIEDRĪBU UN LĪDZDALĪBA

Šajā anketas daļā jāatbild uz dažiem jautājumiem par iestādes komunikāciju sociālajos tīklos un iestādes tīmekļvietnes lietojamības aspektiem. Jautājumi ir izvēlēti tā, lai raksturotu iestādei aktuālos komunikācijas principus un orientāciju uz tīmekļvietņu apmeklētāju pieredzes uzlabošanu. Lai iegūtu pilnīgāku ainu par iestādes saziņu ar sabiedrību un līdzdalības veicināšanu, novērtējuma veikšanā ir iesaistīti speciāli apmācīti ārējie eksperti, kas apseko iestāžu norādītās tīmekļvietnes un sociālo tīklu kontus, kā arī tiek veikti tīmekļvietņu testi izmantojot automatiskus rīkus (<http://checkers.eiii.eu/en/pagecheck2.0/> un <https://search.google.com/test/mobile-friendly>). Ārējo ekspertu darbs rit paralēli anketas aizpildei.

SAZ_NOTES. Ja aizpildot sadaļu radušies kādi jautājumi vai komentāri, lūdzu, dalieties šeit:

P1001_YN. Iestādes tīmekļvietnes apmeklētāju pieredze tiek izziņāta:

Skaidrojums:

Tīmekļvietnes apmeklētāju pieredze var tikt izziņāta daudzveidīgos veidos – noskaidrojot lietotāju viedokli aptaujās, veicot tīmekļvietnes testus, analizējot tīmekļvietnes statistiku, u.tml.

Jā (<i>Priekšnosacījums P1001</i>)	1
Nē	2

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1001_YN IR ATBILDĒJUŠI "jā" (P1001_YN=1)

P1001. Lūdzu, norādiet, kādā veidā tīmekļvietnes apmeklētāju pieredze tiek pētīta (atzīmējiet visu atbilstošo):

Skaidrojums:

Aptaujājot vietnes apmeklētājus - tīmekļvietnē ir pieejama aptaujas forma.

Analizējot apmeklētāju atsauksmes - tiek analizētas apmeklētāju atstātās atsauksmes.

Analizējot Google Analytics vai citu statistiku par vietnes apmeklējumiem - izmantojot Google Analytics vai citu statistikas ievākšanas un analīzes rīku.

Veicot lietojamības testus ar mērķauditorijas pārstāvjiem - izmantojot automatizētus testus (piem. Google mobile-friendly test) vai arī pētot patērētājus.

Izmantojot citas metodes – lūdzu, ierakstiet.

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Aptaujājot vietnes apmeklētājus	1
Analizējot apmeklētāju atsauksmes	2
Analizējot Google Analytics vai citu statistiku par tīmekļvietnes apmeklējumiem	3
Veicot lietojamības testus ar mērķauditorijas pārstāvjiem	4
Izmantojot citas metodes (lūdzu, ierakstiet) (<i>Turpināt ar P1001_NOTES</i>)	99

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1001 IR ATBILDĒJUŠI "Cits (lūdzu, ierakstiet)" (P1001=99)

P1001_NOTES. Lūdzu, ierakstiet:

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1001_YN IR ATBILDĒJUŠI "Jā" (P1001=1)

P1002. Kādi uzlabojumi, balstoties uz tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzes izziņāšanas rezultātiem, ir tikuši ieviesti pēdējā gada laikā (atzīmējiet visu atbilstošo):

Skaidrojums: Tīmekļvietnes atbilstību WCAG - Web Content Accessibility Guidelines
(<https://www.w3.org/WAI/intro/wcag> vai līdzīgu)

Tīmekļvietnes mobilā versija - tīmekļvietne tika adaptēta mobilai versijai

Tīmekļvietnes ātrdarbību - tīmekļvietnes veikspēja ir uzlabota

Navigāciju tīmekļvietnē - tīmekļvietnes navigācijas sistēma ir uzlabota

Tīmekļvietnes struktūru - mainīta tīmekļvietnes struktūra ērtumam.

Tīmekļvietnes dizainu - tika ieviesti tīmekļvietnes dizaina uzlabojumi (kontrastējošas krāsas, palielināts teksts, cits vizuālais dizains utml.)

Cits - lūdzu, ierakstiet

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Tīmekļvietnes atbilstība WCAG	1
Tīmekļvietnes mobilā versija	2
Tīmekļvietnes ātrdarbība	3
Navigācija tīmekļvietnē	4
Tīmekļvietnes struktūra	5
Tīmekļvietnes dizains	6
Uzlabojumi nav ieviesti	7
Cits (lūdzu, ierakstiet) <i>(Turpināt ar P1002_NOTES)</i>	99

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1002 IR ATBILDĒJUŠI "Cits (lūdzu, ierakstiet)" (P1002=99)

P1002_NOTES. Lūdzu, ierakstiet:

KLIENTU APKALPOŠANA UN ATBALSTS

Šajā anketas sadaļā jāsniedz informācija par klientu apkalpošanas pārvaldības un klientu atbalsta nodrošināšanas jautājumiem, lai noteiktu iestādes briedumu klientu apkalpošanas standartu ieviešanā un ievērošanā, klientu pieredzes monitoringā un jauno tehnoloģiju lietošanā klientu sasniegšanai.

CAA_NOTES. Ja aizpildot sadaļu radušies kādi jautājumi vai komentāri, lūdzu, dalieties šeit:

F14. Apstiprināts iestādes klientu apkalpošanas standarts:

Skaidrojums:

Ir iestādes vajadzībām izveidots klientu apkalpošanas standarts - iestādei ir izveidots klientu apkalpošanas standarts;

Izmantojam Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu - ir dokumentēts klientu apkalpošanas standarts saskaņā ar Valsts kancelejas izstrādāto „Klientu apkalpošanas rokasgrāmatu”;

Apsveram vai plānojam ieviest iestādes klientu apkalpošanas standartu - iestāde formāli vai neformāli ir apsvērusi vai plāno ieviest klientu apkalpošanas standartu;

Klientu apkalpošanas standarts nav nepieciešams - iestāde nesniedz pakalpojumus klientiem vai citu iemeslu dēļ klientu apkalpošanas standarts nav nepieciešams.

Ir iestādes vajadzībām izveidots klientu apkalpošanas standarts <i>(Priekšnosacījums P1020)</i>	1
Izmantojam Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu <i>(Priekšnosacījums P1020)</i>	2
Apsveram vai plānojam ieviest iestādes klientu apkalpošanas standartu	3
Klientu apkalpošanas standarts nav nepieciešams	4

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1002 IR ATBILDĒJUŠI “Ir iestādes vajadzībām izveidots klientu apkalpošanas standarts” vai “Izmantojam Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu” (F14=1, F14=2)

P1020. Vai tiek veikts klientu apkalpošanas standarta ievērošanas monitorings:

Skaidrojums:

Jā - Tiek veikts klientu apkalpošanas standarta ievērošanas monitorings jebkādā veidā.

Nē - Netiek veikts klientu apkalpošanas standarta ievērošanas monitorings.

Jā	1 <i>(Priekšnosacījums P1012, P1013)</i>
Nē	2

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1020 IR ATBILDĒJUŠI “Jā” (P1020=1)

P1012. Klientu apkalpošanas standarta ievērošana tiek monitorēta (atzīmējiet visu atbilstošo):

Skaidrojums:

Veicot speciālu pētījumu (lūdzu, ierakstiet, kādu) - klientu apkalpošanas standarta ievērošanai tiek veikti speciāli pētījumi.

Ir darbinieki, kuru pienākumos ietilpst klientu apkalpošanas standarta ievērošana un kontrole - vismaz viena, konkrēta darbinieka pienākumos ir atrunāta klientu apkalpošanas standarta ievērošana.

Darbinieki saņem atgriezenisko saiti par nepieciešamajiem uzlabojumiem - klientiem ir iespēja izteikt savu viedokli par klientu apkalpošanas kvalitāti un sniegt ieteikumus.

Katrs darbinieks pats ir atbildīgs par klientu apkalpošanas standarta ievērošanu - neviena konkrēta darbinieka pienākumos nav atrunāta klientu apkalpošanas standarta ievērošana.

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Veicot speciālu pētījumu (lūdzu, ierakstiet, kādu) (<i>Turpināt ar P1012_NOTES</i>)	99
Ir darbinieki, kuru pienākumos ietilpst klientu apkalpošanas standarta ievērošana un kontrole	2
Darbinieki saņem atgriezenisko saiti par nepieciešamajiem uzlabojumiem	3
Katrs darbinieks pats ir atbildīgs par klientu apkalpošanas standarta ievērošanu	4

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1012 IR ATBILDĒJUŠI "Veicot speciālu pētījumu (lūdzu, ierakstiet, kādu)" (P1012=99)

P1012_NOTES. Lūdzu, ierakstiet:

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1020 IR ATBILDĒJUŠI "Jā" (P1020=1)

P1013. Vai pēdējā gada laikā iestāde ir veikusi klientu apkalpošanas uzlabojumus, balstoties uz monitoringa rezultātiem (atzīmējiet visu atbilstošo):

Skaidrojums:

Pārskatīts biznesa process-veiktas strukturālas izmaiņas biznesa procesā;

Ieviesti jauni apkalpošanas kanāli - ieviesti jauni apkalpošanas kanāli;

Ieviests, pārskatīts Klientu apkalpošanas standarts - radīts vai pilnveidots Klientu apkalpošanas standarts;

Apmācīti klientu apkalpošanas darbinieki - darbinieki ir tikuši speciāli apmācīti;

Reorganizēts iestādes darbs – veiktas izmaiņas iestādes struktūrās u.tml.

Cits - lūdzu ierakstiet

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Pārskatīts biznesa process	1
Ieviesti jauni apkalpošanas kanāli	2
Ieviests, pārskatīts Klientu apkalpošanas standarts	3
Apmācīti klientu apkalpošanas darbinieki	4
Reorganizēts iestādes darbs	5
Cits (lūdzu, ierakstiet) (<i>Turpināt ar P1013_NOTES</i>)	99

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1013 IR ATBILDĒJUŠI "Cits (lūdzu, ierakstiet)" (P1013=99)

P1013_NOTES. Lūdzu, ierakstiet:

F07M. 2017. gadā ir veikti klientu apmierinātības mērījumi:

Skaidrojums:

Ir veikti - 2017.g. ir tikuši veikti jebkādi klientu apmierinātības mērījumi (tai skaitā par pakalpojumiem, par iestādi kopumā utml.);

Nav veikti - nav veikti nekādi klientu apmierinātības mērījumi

Ir veikti (<i>Priekšnosacījums P1017</i>)	1
Nav veikti	2

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI F07M IR ATBILDĒJUŠI "ir veikti (F07M=1)

P1017. Iepriekšējā gadā veiktie klientu apmierinātības mērījumu rezultāti ir pielietoti iestādes darba uzlabošanā:

Skaidrojums:

*Jā, balstoties uz klientu apmierinātības rezultātiem, veicām uzlabojumus iestādes darbībā un/vai pakalpojumos - mērījumi ir veikti, un balstoties uz to rezultātiem, ir veikti uzlabojumi iestādes darbā;
Jā, apspriedām ar darbiniekiem klientu apmierinātības rezultātus - mērījumi ir veikti un to rezultāti ir tikuši apspriesti;*

Nē, rezultātus neesam praktiski izmantojuši - mērījumi ir veikti, bet to rezultāti nav tikuši praktiski pielietoti.

Jā, balstoties uz klientu apmierinātības rezultātiem veicām uzlabojumus iestādes darbībā un/vai pakalpojumos	1
Jā, apspriedām klientu apmierinātības mērījumu rezultātus	2
Nē, rezultātus neesam praktiski izmantojuši	3

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI F07M IR ATBILDĒJUŠI "Ir veikti" (F07M=1)

F08J. Klientu apmierinātības mērījumos noskaidrojām situāciju (atzīmējiet visu atbilstošo):

Skaidrojums:

Vispārīgi par iestādi un/vai klientu apkalpošanu - visplašākais līmenis;

Iestādes sniegto pakalpojumu griezumā - klientu apmierinātība iestādes pakalpojumu griezumā;

Klientu apkalpošanas kanālu griezumā - apkalpošanas kanālu griezumā;

Klientu segmentu (mērķauditoriju) griezumā - mērķauditoriju griezumā;

Pēdējo klientu apkalpošanas gadījumu vai transakciju (elektroniski) griezumā - izmantojot pēdējā klienta apkalpošanas gadījumu vai transakciju līmeņa informāciju.

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Vispārīgu vērtējumu par iestādi un/vai klientu apkalpošanu	1
Iestādes pakalpojumu griezumā	2
Klientu apkalpošanas kanālu griezumā	3
Klientu segmentu (mērķauditoriju) griezumā	4
Pēdējo klientu apkalpošanas gadījumu vai transakciju griezumā	5
Cits (lūdzu, ierakstiet) <i>(Turpināt ar F08J_NOTES)</i>	99

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI F08J IR ATBILDĒJUŠI "Cits (lūdzu, ierakstiet)" (F08J=99)

F08J_NOTES. Lūdzu, ierakstiet:

F33. Vai klientu apkalpošanas centros ir dators ar iespēju klientiem pieteikt/saņemt e-pakalpojumus:

Skaidrojums:

Ja iestādei ir vairāki klientu apkalpošanas centri, tad atbildi "Jā" izvēlas, ja iespēja tiek nodrošināta klientu apkalpošanas centros, kas apkalpo proporcionāli lielāko skaitu klientu.

Jā, ar viedkartes lasītāju <i>(Priekšnosacījums F34)</i>	1
Jā, bet bez viedkartes lasītāja <i>(Priekšnosacījums F34)</i>	2
Nē	3
Iestāde neizmanto klientu apkalpošanas centrus	4

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI F33 IR ATBILDĒJUŠI "Jā,..." (F33=1 vai F33=2)

F34. Klients var saņemt iestādes darbinieka praktisku palīdzību iestādes e-pakalpojumu izmantošanai:

Skaidrojums:

Jā, ir darbinieks, kura pienākumos tas noteikts - ir vismaz viens darbinieks, kura pienākumos ir noteikts sniegt praktisku palīdzību uz vietas klientiem saņemot e-pakalpojumu;

Jā, taču tas nav noteikts darbinieku pienākumos - pastāv palīdzības saņemšanas iespējas, bet tas nav noteikts konkrēti darbinieka pienākumos;

Nē. - nepastāv praktiskas palīdzības saņemšanas iespējas.

Jā, ir darbinieks, kura pienākumos tas noteikts	1
Jā, taču tas nav noteikts darbinieku pienākumos	2
Nē	3

P1014. Kādas jaunu tehnoloģiju iespējas tiek izmantotas kādā no iestādes tīmekļvietnēm, t.sk. pašapkalpošanās portālā, pakalpojumu informācijas un/vai konsultāciju sniegšanā tiešsaistē (atzīmējiet visu atbilstošo):

Skaidrojums:

Dinamiska satura pielāgošana lietotāja profilam - balstoties uz lietotāja datiem (reģistros, vecumu utt.) tiek lietota datorprogramma, kas pielāgo saturu lietotāja profilam atkarībā no iepriekšējās lietotāja vietnes izmantošanas vēstures, lietotāja datiem

Ieteicamā satura piedāvāšana, izmantojot ieteikumu dzini - tiek lietota datorprogramma, kas tiecas paredzēt tīmekļvietnes apmeklētāja viedokli par saturu, kurš tiek uzrādīts;

Tērzēšanas robots - datorprogramma, kas veic saziņu terzētāvā. Tā ir veidota, lai simulētu cilvēka sarunu;

Minētās iespējas netiek izmantotas - iestādes vietnēs netiek neizmantotas jaunās tehnoloģiju iespējas

Cits - lūdzu, ierakstiet.

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Dinamiska satura pielāgošana lietotāja profilam	1
Ieteicamā satura piedāvāšana, izmantojot ieteikumu dzini	2
Tērzēšanas robots	3
Minētās iespējas netiek izmantotas	4
Cits (lūdzu, ierakstiet) <i>(Turpināt ar P1014_NOTES)</i>	99

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1014 IR ATBILDĒJUŠI "Cits (lūdzu, ierakstiet)" (P1014=99)

P1014_NOTES. Lūdzu, ierakstiet:

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI F00 IR ATBILDĒJUŠI "Iestāde sniedz..." (F00=1)

P1015. Vai klientu apkalpošanā nodrošināt arī proaktīvas pakalpojumu sniegšanas iespējas (atzīmējiet visu atbilstošo):

Skaidrojums:

Proaktīvs: a) pakalpojums tiek sniegts/piedāvāts iedzīvotājam to pašam nepieprasot, balstoties uz iestādes rīcībā esošajiem datiem,

b) pakalpojuma saņēmējs tiek individuāli proaktīvi informēts par pakalpojuma/pienākumu/iespēju pieejamību.

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Atgādinājums (Latvija.lv darba vietā)	1
Atgādinājums (iestādes pašapkalpošanās vietnē)	2
Atgādinājums (uz klienta e-pastu vai tālruni)	3
Paziņošana (<i>notifikācija</i>) par pakalpojumiem, kas saistīti ar klienta dzīves situāciju (Latvija.lv darbavietā)	4
Paziņošana (<i>notifikācija</i>) par pakalpojumiem, kas saistīti ar klienta dzīves situāciju (iestādes pašapkalpošanās vietnē)	5

Paziņošana (<i>notifikācija</i>) par pakalpojumiem, kas saistīti ar klienta dzīves situāciju (uz klienta e-pastu vai tālruni)	6
Klientam tiek piedāvāts apstiprināt iestādes sagatavotu pakalpojuma pieteikumu	7
Cits (lūdzu, ierakstiet) (<i>Turpināt ar P1015_NOTES</i>)	99
Netiek izmantots	0

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1015 IR ATBILDĒJUŠI "Cits (lūdzu, ierakstiet)" (P1015=99)

P1015_NOTES. Lūdzu, ierakstiet:

ATVĒRTO DATU PIEEJAMĪBA

Atvērtie dati ir brīvi pieejama bezmaksas informācija bez atkalizmantošanas ierobežojumiem, kuru var rediģēt un automatizēti apstrādāt ar brīvi pieejamām lietojumprogrammām (saskaņā ar Informācijas atklātības likumu). Publiskās pārvaldes datu pieejamība atvērtā veidā ir viens no e-pārvaldes politikas pamatprincipiem 2014. - 2020. gada attīstības plānošanas periodā. Vairāk informācijas par atvērtajiem datiem atrodams šeit: http://www.varam.gov.lv/lat/darbibas_veidi/e_parv/atvertie_dati/?doc=20449 vai <https://data.gov.lv/lv>

ADD_NOTES. Ja aizpildot sadaļu radušies kādi jautājumi vai komentāri, lūdzu, dalieties šeit:

A00J. Iestādes atvērtu datu kopas:

Skaidrojums: Atvērtu datu pieeju var attiecināt uz visu informāciju, kuru valsts iestāde publicē, piemēram, publiskiem reģistriem un valsts informācijas sistēmu publiskajām daļām, pētījumiem, statistiku, tabulām utt. Pieejas pamatā ir ideja, ka informācija sabiedrībai ir jānodod tādā formā, lai to varētu apstrādāt.

Ir publiski pieejama vismaz viena datu kopa (<i>Priekšnosacījums P1003</i>)	1
Nav publiski pieejamu datu kopu (<i>Nodaļas beigās</i>)	2
Neattiecas, iestādes rīcībā nav šāda veida datu (<i>Nodaļas beigās</i>)	3

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI A00J IR ATBILDĒJUŠI "Ir, ..." (A00J=1)

A00J_NOTES. Lūdzu, ierakstiet norādes uz attiecīgo tīmekļa resursu (URL):

Skaidrojums: Norāde uz tīmekļa resursu (URL)

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI A00J IR ATBILDĒJUŠI "Ir, ..." (A00J=1)

P1003A. Vai iestāde atvērtu datu veidā (<https://data.gov.lv>) ir publicējusi visu iestādes rīcībā esošo vispārpieejamo informāciju:

Jā	1
Nē	2

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI A00J IR ATBILDĒJUŠI "Ir, ..." (A00J=1)

A03. Iestādes atvērtu (publiski pieejamo) datu kopu pieejamības tehniskais raksturojums:

Skaidrojums: Iespējama tikai viena atbilde. Lūdzu, norādiet atbilstošāko tieši Jūsu pārstāvētajai iestādei.

Vairumā gadījumu publiskotā informācija pieejama internetā aplūkojamā formātā -PDF, grafiki un attēli tīmekļvietnē	1
Vairumā gadījumu publiskotā informācija pieejama DOC, XLS, TXT vai līdzīgos rediģējamā formātā	2
Vairumā gadījumu publiskotā informācija pieejama atvērtos formātos CSV, JSON, XML vai līdzīgi	3

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI A00J IR ATBILDĒJUŠI "Ir, ..." (A00J=1)

P1030. Iestādes publisko pieejamo datu kopu pieejamības sadarbības raksturojums (atzīmējiet visu atbilstošo):

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Skaidrojums: Vienotais resursu identifikators jeb URI (angļu: Uniform Resource Identifier) ir Interneta protokolu elements, kas sastāv no īsas simbolu virknes, kas atbilst noteiktai sintaksei. Šī simbolu virkne sastāda adresi, pēc kuras pieejams attiecīgais resurss.

Lietojumprogrammas saskarnei (angļu: Application Programming Interface, API) ir iepriekš definētu klašu, procedūru, funkciju, struktūru un konstanšu kopums, kas tiek pasniegts kā pielikums (bibliotēkas, servisi), kuru iespējams izmantot ārējiem programmatūras produktiem.

Saites, kas savieno ar citiem datiem (Linked Data) nepieciešamas, lai saistītu publicētos datus kopā ar citiem datiem, nodrošinot papildu kontekstu un pilnībā izmantojot tīklošanās iespējas.

lestādes publiskotajiem datiem ir stabili resursu identifikatori (URI). Lūdzu, ierakstiet saiti: <i>(Turpināt ar P1030_NOTES_URI)</i>	1
lestādei ir tiešsaistes pakalpes, kur bez ierobežojumiem var lejupielādēt datus (API). Lūdzu, ierakstiet saiti: <i>(Turpināt ar P1030_NOTES_API)</i>	2
lestādes publicētajiem datiem ir pievienotas saites, kuras savieno ar citiem datiem (linked data). Lūdzu, ierakstiet saiti: <i>(Turpināt ar P1030_NOTES_LINK)</i>	3

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1030 IR ATBILDĒJUŠI "Iestādes publiskotajiem datiem ir stabili resursu identifikatori (URI). Lūdzu, ierakstiet saiti:" (P1030=1)

P1030_NOTES_URI. Lūdzu, ierakstiet (URI) saiti:

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1030 IR ATBILDĒJUŠI "Iestādei ir tiešsaistes pakalpes, kur bez ierobežojumiem var lejupielādēt datus (API). Lūdzu, ierakstiet saiti:" (P1030=2)

P1030_NOTES_API. Lūdzu, ierakstiet (API) saiti:

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1030 IR ATBILDĒJUŠI "Iestādes publicētajiem datiem ir pievienotas saites, kuras savieno ar citiem datiem (linked data). Lūdzu, ierakstiet saiti:" (P1030=3)

P1030_NOTES_LINK. Lūdzu, ierakstiet (linked data) saiti:

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI A00J IR ATBILDĒJUŠI "Ir, ..." (A00J=1)

A05. Publiskojamo datu saņemšanas procedūra:

Skaidrojums:

Datu kopas pieejamas tiešsaistē bez piekļuves ierobežojumiem - datu kopas ir pieejamas bez reģistrēšanās un citiem piekļuves ierobežojumiem - datu kopas ir brīvi pieejamas jebkuram interesentam.;

Datu kopas pieejamas tiešsaistē pēc reģistrēšanās - datu kopas ir pieejamas bez maksas un bez citu datu iesniegšanas no personas puses.;

Datu kopu saņemšanai nepieciešams slēgt līgumu ar iestādi - datu kopas ir pieejamas tikai pēc līguma slēgšanas ar iestādi.;

Datu kopu saņemšanai nepieciešams klātienē slēgt līgumu ar iestādi - datu kopas ir pieejamas tikai pēc līguma slēgšanas klātienē.

Datu kopas pieejamas tiešsaistē bez piekļuves ierobežojumiem	1
Datu kopas pieejamas tiešsaistē pēc reģistrēšanās	2
Datu kopu saņemšanai nepieciešams slēgt līgumu ar iestādi	3
Datu kopu saņemšanai nepieciešams klātienē noslēgt līgumu ar iestādi	4

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI A00J IR ATBILDĒJUŠI "Ir, ..." (A00J=1)

A04. Publiskojamo datu kopu saņemšanas iespējas bez maksas:

Skaidrojums:

Ir jāmaksā, lai saņemtu datu kopas - par vismaz vienu publiskojamo datu kopu ir jāmaksā

Nav jāmaksā, lai saņemtu datu kopas - visas publiskojamās datu kopas ir pieejamas bez maksas

Ir jāmaksā, lai saņemtu datu kopas	1
Nav jāmaksā, lai saņemtu datu kopas	2

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI A00J IR ATBILDĒJUŠI "Ir, ..." (A00J=1)

A06J. Kādus pasākumus iestāde īsteno savu atvērto datu izmantošanas veicināšanai (atzīmējiet visu atbilstošo):

Skaidrojums:

Semināri pētniekiem, studentiem, skolēniem - semināri dažādām interesentu grupām

Atvērto datu analīzes pasākumi (hakatoni) – pasākumi, kuru ietvaros datu analīzes speciālisti veic datu analīzi

Atvērto datu radošas izmantošanas konkursi – pasākumi, kuru ietvaros speciālisti tiek aicināti radīt jaunus datu izmantošanas veidus

Informējošas vēstules klientiem – potenciālajiem un esošajiem datu lietotājiem tiek nosūtītas informatīvas vēstules

Cits - lūdzu ierakstiet

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Semināri pētniekiem, studentiem, skolēniem <i>(Turpināt ar A06J_NOTES)</i>	1
Atvērto datu analīzes pasākumi (hakatoni) <i>(Turpināt ar A06J_NOTES)</i>	2
Atvērto datu radošas izmantošanas konkursi <i>(Turpināt ar A06J_NOTES)</i>	3
Informējošas vēstules klientiem <i>(Turpināt ar A06J_NOTES)</i>	4
Cits (lūdzu, ierakstiet) <i>(Turpināt ar A06J_NOTES)</i>	99
Pasākumi netika veikti	0

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI IR ATBILDĒJUŠI UZ A00J AR ATBILDI IZŅEMOT "Pasākumi netika veikti" (A06J≠0)

A06J_NOTES. Lūdzu, ierakstiet, kādi pasākumi tika veikti:

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI A00J IR ATBILDĒJUŠI "Ir, ..." (A00J=1)

P1004. Vai iestādes atvērtie dati ir pieejami Latvijas Atvērto datu portālā (<https://data.gov.lv>):

Jā, ir	1
Plānojam tuvāko mēnešu laikā ievietot	2
Nav	3

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI A00J IR ATBILDĒJUŠI "Ir, ..." (A00J=1), UN KURIEM IR VISMAZ VIENA ATBILDE A06J, IZŅEMOT "Pasākumi netika veikti" (A06J= 0)

A07J. Iestādes ieguvumi no atvērto datu aktivitātēm 2017. gadā:

Skaidrojums:

Ja Jūsu iestādei no datu atvēršanas ir kādi ieguvumi, lūdzu, norādiet, kādi tieši.

Ir <i>(Turpināt ar A07J_1)</i>	1
Nav	2

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI A07J IR ATBILDĒJUŠI "Ir" (A07J=1)

A07J_1. Lūdzu, aprakstiet iestādes ieguvumus no atvērto datu aktivitātēm 2017. gadā:

Skaidrojums:

Ja Jūsu iestādei no datu atvēršanas ir kādi ieguvumi, lūdzu, norādiet, kādi tieši.

P26. Vai jūsu iestāde izmanto kādus specializētos datu apstrādes (vizualizācijas, prognozēšanas) rīkus:

Skaidrojums: Izvēlieties atbildi "Jā", ja specializētie datu apstrādes rīki tiek izmantoti. Izvēlieties atbildi "Nē", ja datu apstrādes rīki netiek izmantoti.

Jā (Turpināt ar P26_NOTES)	1
Nē	2

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P25 IR ATBILDĒJUŠI "Jā" (P26=1)

P26_NOTES. Kādus specializētos datu apstrādes rīkus jūsu iestāde izmanto:

UZSKAITĪT RĪKUS

P27. Vai jūsu iestādei ir nepieciešami specializētie datu apstrādes (vizualizācijas, prognozēšanas) rīki:

Skaidrojums: Izvēlieties atbildi "Jā", ja ir nepieciešami datu apstrādes rīki. Izvēlieties atbildi "Nē", ja datu apstrādes rīki nav nepieciešami.

Jā (Turpināt ar P27_NOTES)	1
Nē	2

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P25 IR ATBILDĒJUŠI "Jā" (P27=1)

P27_NOTES. Kādi specializētie datu apstrādes rīki nepieciešami (piemēram, R, vizualizācija, mašīnmācīšanās, mākslīgais intelekts):

UZSKAITĪT RĪKUS

P29. Vai Jūsu iestāde izmanto citu iestāžu publicētos atvērtos datus:

Skaidrojums: Izvēlieties atbildi "Jā", ja Jūsu iestāde izmanto citas iestādes publicētos atvērtos datus. Izvēlieties atbildi "Nē", ja neizmantojiet.

Jā (Turpināt ar P28_notes)	1
Nē, neizmantojam	2

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P25 IR ATBILDĒJUŠI "Jā" (P28=1)

P29_NOTES. Lūdzu, ierakstiet:

UZSKAITĪT ATVĒRTO DATU KOPAS

PAKALPOJUMU NODROŠINĀŠANA

Šajā anketas sadaļā jānorāda informācija par iestādes sniegtajiem valsts pārvaldes pakalpojumiem, sniegto pakalpojumu klāstu un pakalpojumu sniegšanas elektronizācijas pakāpi, t.sk. iestāžu atbilstību MK noteikumu Nr. 402 "Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi" definētajām prasībām.

PKN_NOTES. Ja aizpildot sadaļu radušies kādi jautājumi vai komentāri, lūdzu, dalieties šeit:

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI D61J IR ATBILDĒJUŠI "Ir" (D61J=1)

Skaidrojums: Jā - Ir teritoriālā piesaiste, valsts pārvaldes pakalpojuma saņemšana iespējama tikai noteiktā teritoriālajā iestādē atkarībā no klienta deklarētās/juridiskās adreses;

Nē - nav teritoriālas piesaistes, klients var saņemt iestādes pakalpojumus visās teritoriālajās nodaļās, kur tiek sniegti attiecīgie pakalpojumi, neatkarīgi no deklarētās/juridiskās vai darbības adreses.

F21. Vai klients, neatkarīgi no dzīves/darba vietas, pakalpojumus var saņemt jebkurā iestādes teritoriālajā nodaļā:

Jā	1
Nē	2

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI F00 IR ATBILDĒJUŠI "Iestāde sniedz ..." (F00=1) vai kuriem ir aktualizēts pakalpojumu saraksts no Latvija.lv kataloga

P01. Informācijas pieejamība par valsts pārvaldes pakalpojuma saņemšanu:

Tikai Latvija.lv	1
Gan Latvija.lv, gan iestādes pakalpojumu vietnē	2
Cits (lūdzu, ierakstiet) <i>(Turpināt ar P01_NOTES)</i>	99

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P01 IR ATBILDĒJUŠI "Cits, lūdzu ierakstiet" (P01= 99)

P01_NOTES. Lūdzu, ierakstiet:

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI F00 IR ATBILDĒJUŠI "Iestāde sniedz ..." (F00=1) vai kuriem ir aktualizēts pakalpojumu saraksts no Latvija.lv kataloga

P50. Kādā veidā iesniegsiet pakalpojumu statistiku par 2017. gadu:

Norādīsim anketā	1
Nav pieejama statistika par iestādes pakalpojumiem	0

P28. Vai jūsu iestādei ir interese izmantot kādus Valsts reģionālās attīstības aģentūras (VRAA) koplietošanas komponentes, ja tādas šobrīd netiek izmantotas:

Skaidrojums: Izvēlieties atbildi "Jā", ja ir interese. Izvēlieties atbildi "Nē", ja tas nav nepieciešams.

Jā <i>(Turpināt ar P26.1)</i>	1
Nē	2

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P28 IR ATBILDĒJUŠI "Jā" (P28=1)

P28_NOTES. Kādi koplietošanas rīki ir nepieciešami (piemēram, Vienotais pieteikšanās modulis):

UZSKAITĪT RĪKUS

P25. Vai pakalpojuma sniegšanai ir nepieciešama informācija no citām iestādēm vai trešajām pusēm (privātais sektors u.tml.) (atzīmējiet visu atbilstošo):

Skaidrojums: Izvēlieties atbildi "Jā, citu iestāžu dati", ja ir nepieciešamā informācija no citām iestādēm, kas šobrīd netiek savākta vai apkopota. Izvēlieties atbildi "Jā, privātā sektora dati", ja ir nepieciešama informācija no trešajām pusēm, piemēram, no privātā sektora, kas šobrīd netiek savākta vai apkopota. Izvēlieties atbildi "Nē, dati nav nepieciešami", ja visa nepieciešamā informācija ir pieejama iestādē vai nav nepieciešama.

Jā, citu iestāžu dati (<i>Turpināt ar P1022</i>)	1
Jā, privātā sektora dati (<i>Turpināt ar P25_NOTES</i>)	2
Nē, dati nav nepieciešami	3

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P25 IR ATBILDĒJUŠI "Jā, privātā sektora dati" (P25=2)

P25_NOTES. Kādu privātā sektora informāciju būtu nepieciešams ievākt un apkopot, lai uzlabotu jūsu iestādes darbu:

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P25 IR ATBILDĒJUŠI "Jā, citu iestāžu dati" (P25=1)

P1022. Vai kādi citu iestāžu rīcībā esošie dati Jums ir nepieciešami, bet nav pieejami vai pieejami neatbilstošā kvalitātē pamatdarbības veikšanai? Lūdzu, norādiet kādi (var norādīt vairākas datu kopas):

MATRICA

Iestāde	Informācijas sistēma		Nepieciešamo datu raksturojums	Barriers	Datu kvalitāte
Iestāde, no kuras nepieciešams saņemt datus	Informācijas sistēma	Kuram pakalpojumam	Nepieciešamo datu raksturojums	P1041. Lūdzu, norādiet šķēršļus šo datu saņemšanai:	P23. Novērtējiet no citām iestādēm saņemto datu kvalitāti:
<i>lestāžu saraksts</i>	<i>Izvēlētās iestādes informācijas sistēmu saraksts</i>	<i>lestādes pakalpojumu saraksts</i>	_____	Tiesiskie (1); Finansiālie (jāmaksā iestādei par datu sniegšanu) (2); Finansiālie (sistēmu integrācijas izmaksas) (3); Cits (Lūdzu, ierakstiet) <i>(Turpināt ar P1022_NOTES) (99)</i>	Datu kvalitāte atbilst vajadzībām (1); Datu kvalitāte daļēji atbilst, nepieciešami uzlabojumi (2); Datu kvalitāte neatbilst vajadzībām (3);

P1022_NOTES. Lūdzu, norādiet šķēršļus šo datu saņemšanai:

PAKALPOJUMU UZSKAITES RĀDĪTĀJI (IESTĀDĒM, KAS SNIEDZ PAKALPOJUMUS)

Skaidrojums: Iestādēm ir jāiesniedz statistika par katru pakalpojumu līdz augstākajam viņiem pieejamajam detalizācijas līmenim.

ID	Rādītājs	Skaitis
P52	[P52] Kopā pieteikumi	skaitis
P52_K	[P52K] Klātienē	skaitis
P52_T	[P52T] Pa telefonu	skaitis
P52_P	[P52P] Pa pastu	skaitis
P52_E	[P52E] Pa elektronisku kanālu	skaitis
P53	[P53] Kopā rezultāta izsniegšana	skaitis
P53_K	[P53K] Saņemšana klātienē	skaitis
P53_T	[P53T] Saņemšana pa telefonu	skaitis
P53_P	[P53P] Saņemšana pa pastu	skaitis
P53_E	[P53E] Saņemšana elektroniski	skaitis
P1023	[P1023] Pakalpojumu izpildes kavējumu skaits 2017. gadā	skaitis
P1024	[P1024] Sūdzību skaits par pakalpojumu 2017. gadā	skaitis

INDIVIDUĀLA PAKALPOJUMA ANKETA

Skaidrojums: Individuāla pakalpojuma anketa tiek aizpildīta par katru pakalpojumu, vai arī, ja iestādei ir liels pakalpojumu skaits, tad par 20 % pakalpojumu ar visaugstāko "P52.Kopā pieteikumi" skaitu, bet ne mazāk kā par 20 pakalpojumiem.

Tehniski jānodrošina iespēja izvēlēties anketas aizpildi par katru pakalpojumu vai iespēju katram jautājumam un atbildes variantam atzīmēt attiecīgos pakalpojumus.

FILTRS: JAUTĀT PAR TIEM PAKALPOJUMIEM. KURIEM "Pakalpojuma veids" NORĀDĪTS "PP-Administratīvais (individuālais) pakalpojums"

P41F. Valsts pārvaldes pakalpojuma ietvaros tiek veikta sertifikācija, licencēšana, atļauju izsniegšana:

Skaidrojums:

Jā - Valsts pārvaldes pakalpojuma ietvaros iestāde izsniedz licences sertifikātus, atļaujas un tamlīdzīgus dokumentus.

Nē - Valsts pārvaldes pakalpojuma ietvaros iestāde neizsniedz licences sertifikātus, atļaujas un tamlīdzīgus dokumentus.

Jā	1
Nē	2

FILTRS: JAUTĀT PAR TIEM PAKALPOJUMIEM. KURIEM "Pakalpojuma veids" NORĀDĪTS "PP-Administratīvais (individuālais) pakalpojums"

P43F. Publiski trešajām personām licenču, sertifikātu vai atļauju esamību ir iespējams pārbaudīt tiešsaistē:

Skaidrojums:

Valsts pārvaldes pakalpojuma rezultāta sagatavošana notiek automātiski - Automātiski notiek visi procesi, izņemot situācijas, kad dati tiek iegūti no pirmavota un ievadīti sistēmā.

Valsts pārvaldes pakalpojuma sniegšanai tiek veikta neautomatizēta informācijas pārnese no veidlapām sistēmā, no sistēmas sistēmā vai no sistēmas dokumentos. - Daļa darbību ir automatizētas, bet citas manuālas. Ja manuālas ir tikai darbības, kur informācija tiek iegūta no pirmavota, izvēlēties pirmo atbildi. Cits- Lūdzu, raksturojiet situāciju sekojošā teksta laukā.

valsts pārvaldes pakalpojuma rezultāta sagatavošana notiek automātiski	1
valsts pārvaldes pakalpojuma sniegšanai tiek veikta neautomatizēta informācijas pārnese no veidlapām sistēmā, no sistēmas sistēmā vai no sistēmas dokumentos	2
cits (lūdzu, raksturojiet situāciju)	3

P21M. Valsts pārvaldes pakalpojuma iestādes darbību automatizācijas līmenis:

Valsts pārvaldes pakalpojuma rezultāta sagatavošana notiek automātiski	1
Valsts pārvaldes pakalpojuma sniegšanai tiek veikta neautomatizēta informācijas pārnese no veidlapām sistēmā, no sistēmas sistēmā vai no sistēmas dokumentos	2
Cits (lūdzu, raksturojiet situāciju) <i>(Turpināt ar P21M1)</i>	99

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P21M IR ATBILDĒJUŠI "Cits (lūdzu, raksturojiet situāciju)" (P21M=99)

P21M.1. Lūdzu, raksturojiet situāciju:

P12M. Vai pakalpojumam ir elektronizēti posmi (atzīmējiet visu atbilstošo)?

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Pieteikšana (Priekšnosacījums P31M)	1
Saņemšana	2
Nav/Cits (lūdzu, ierakstiet) (<i>Turpināt ar P12M_NOTES</i>)	99

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P12M IR ATBILDĒJUŠI "Cits (lūdzu, ierakstiet)" (P12M=99)

P12M_NOTES. Lūdzu, ierakstiet:

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P12M IR ATBILDĒJUŠI "Pieteikšana" vai "Saņemšana", vai "Cits (lūdzu, ierakstiet)" (P12M=1 vai P12M=2, vai P12M=99)

P31M. Valsts pārvaldes pakalpojuma aizpildes formas melnraksts:

Ir	1
Nav	2
Neattiecas	3

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P12M IR ATBILDĒJUŠI "Pieteikšana" vai "Saņemšana", vai "Cits (lūdzu, ierakstiet)" (P12M=1 vai P12M=2, vai P12M=99)

P32M. Vai e-pakalpojuma sniegšanā tiek nodrošināta automātiska lauku aizpilde ar lestādes vai citu iestāžu rīcībā esošajiem datiem, vai personas datiem no identifikācijas līdzekļa (tiek ievērots vienreizes princips):

Jā, visu lauku (<i>Turpināt ar P1026</i>)	1
Jā, daļa lauku (<i>Turpināt ar P1026</i>)	2
Nē	3

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P32M IR ATBILDĒJUŠI "Jā, visu lauku" vai "Jā, daļa lauku" (P32M=1 vai P32M=2)

P1026. Kādā veidā tiek nodrošināta automātiska lauku aizpilde (atzīmējiet visu atbilstošo)?

Tiek izmantoti e-pakalpojuma saņēmēja lietotāja personas elektroniskās identifikācijas līdzekļa nosūtītie dati	1
Tiek izmantoti valsts IS un pakalpojuma turētāja pārziņā esoši dati	2
Tiek izmantoti pakalpojumu portāla www.Latvija.lv lietotāja darba vietā esošie dati	3
Tiek organizēta e-pakalpojuma sniegšanai nepieciešamo datu saņemšana no citām valsts pārvaldes iestādēm, ja tie pieejami elektroniski pakalpes veidā	4
Tiek izmantotas valsts IS savietotāja pakalpes	5

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P12M IR ATBILDĒJUŠI "Pieteikšana" vai "Saņemšana", vai "Cits (lūdzu, ierakstiet)" (P12M=1 vai P12M=2, vai P12M=99)

P33M. Vai pēc pakalpojuma pieteikšanas seko paziņojums par tā veiksmīgu pabeigšanu?

Ir	1
Nav	2
Neattiecas	3

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P12M IR ATBILDĒJUŠI "Pieteikšana" vai "Saņemšana", vai "Cits (lūdzu, ierakstiet)" (P12M=1 vai P12M=2, vai P12M=99)

P35. Diferencēta maksa elektroniski un neelektroniski saņemtiem valsts pārvaldes pakalpojumiem:

Jā	1
Nē	2
Neattiecas	3

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P12M IR ATBILDĒJUŠI "Saņemšana" vai "Cits (lūdzu, ierakstiet)" (P12M=2 vai P12M=99)

P36J. Maksa par valsts pārvaldes pakalpojuma saņemšanu:

Pakalpojums ir par maksu	1
Pakalpojums ir bezmaksas	2
Atkarībā no saņemšanas kanāla	3
Atkarībā no pakalpojuma satura	4

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P12M IR ATBILDĒJUŠI "Pieteikšana" vai "Cits (lūdzu, ierakstiet)" (P12M=1 vai P12M=99)

P1028. Pakalpojumu ir iespējams pieteikt pie partneriem:

Skaidrojums: Partneri šī jautājuma izpratnē ir pakalpojumu pieteikšanas posmā iesaistītie, kas palīdz un atvieglo pakalpojuma pieteikšanu un tās pieejamību, un šī partnerība izveidota pēc pakalpojuma sniedzēja iniciatīvas, iesaistot citas valsts un pašvaldību iestādes, uzņēmumus vai nevalstiskas organizācijas. Piemēram: vairākus VSAA pakalpojumus ir iespējams pieteikt klātienē Nodarbinātības valsts aģentūra, klātienē bankā, klātienē biedrībā "Patvērums "Droša māja" ")

Pakalpojumu jau var pieteikt pie partneriem (lūdzu, ierakstiet nosaukumu) <i>(Turpināt ar P1028_NOTES)</i>	1
Apsveram pakalpojuma pieteikšanu nodot partneriem (lūdzu, ierakstiet nosaukumu) <i>(Turpināt ar P1028_NOTES)</i>	2
Nē, pakalpojuma pieteikšana nav nododama partneriem	3

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1028 IR ATBILDĒJUŠI "Pakalpojumu jau var pieteikt pie partneriem (lūdzu, ierakstiet nosaukumu)" vai "Apsveram pakalpojuma pieteikšanu nodot partneriem (lūdzu, ierakstiet nosaukumu)" (P1028=1 vai P1028=2)

P1028_NOTES. Lūdzu, ierakstiet:

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P12M IR ATBILDĒJUŠI "Pieteikšana" vai "Saņemšana", vai "Cits (lūdzu, ierakstiet)" (P12M=1 vai P12M=99)

P1025.1. E-pakalpojumu uzsākšanas gadījumu skaits pieteikšanās posmam:

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P12M IR ATBILDĒJUŠI "Pieteikšana" vai "Saņemšana", vai "Cits (lūdzu, ierakstiet)" (P12M=1 vai P12M=99)

P1025.2. E-pakalpojumu pabeigšanas gadījumu skaits pieteikšanās posmam:

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P12M IR ATBILDĒJUŠI "Saņemšana" vai "Cits (lūdzu, ierakstiet)" (P12M=2, vai P12M=99)

P1031. Kā tiek mērīta E-pakalpojuma saņēmēja apmierinātība?

Vidējais aritmētiskais (lūdzu, ierakstiet) <i>(Turpināt ar P1031_NOTES)</i>	1
Vērtē pēc savas metodikas (lūdzu, ierakstiet) <i>(Turpināt ar P1031_NOTES)</i>	2
Netiek veikts apmierinātības novērtējums atsevišķu pakalpojumu sniegšanas gadījumu/transakciju līmenī	3

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1031 IR ATBILDĒJUŠI "Vidējais aritmētiskais: (lūdzu, ierakstiet)" vai "Vērtē pēc savas metodikas (lūdzu, ierakstiet)" (P1031=1 vai P1031=2)

P1031_NOTES. Lūdzu, ierakstiet:

IESTĀDES IEKŠĒJO PROCESU EFEKTIVĪTES RĀDĪTĀJI

Šajā anketas sadaļā apkopoti jautājumi, kas ļauj raksturot iestādes iekšējo procesu efektivitāti un darbības elektronizācijas līmeni.

IIP_NOTES. Ja aizpildot sadaļu radušies kādi jautājumi vai komentāri, lūdzu, dalieties šeit:

V11. Iestādē tiek izmantotas personālvadības sistēmas:

Skaidrojums: Vai iestādē tiek izmantotas personālvadības sistēmas (neskaitot NEVIS un Valsts un pašvaldību institūciju amatpersonu un darbinieku atlīdzības uzskaites sistēmu).

Jā (<i>Priekšnosacījums V11.1, V12M, P1008</i>)	1
Nē	2

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI V11 IR ATBILDĒJUŠI "Jā" (V11=1)

V11DCLEV. Vienota personālvadības sistēma ir:

Skaidrojums:

Visā resorā – visā resorā ir vienota, centralizēti administrēta personālvadības sistēma

Iestādē un/vai tās teritoriālajās nodaļās – personālvadības sistēma ir kopīga iestādes un tās teritoriālo nozaru līmenī

Iestādei un tās teritoriālajām nodaļām ir atsevišķa personālvadības sistēma – iestādes teritoriālo nodaļu ietvaros ir dažādas personālvadības sistēmas

Cita atbilde (lūdzu, ierakstiet) – lūdzu norādiet iestādes

Visā resorā	1
Iestādē un/vai tās teritoriālajās nodaļās	2
Iestādei un tās teritoriālajām nodaļām ir atsevišķa personālvadības sistēma	3
Cita atbilde (lūdzu, ierakstiet) (<i>Turpināt ar V11.1_NOTES</i>)	99

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI D11 IR ATBILDĒJUŠI "Cita atbilde (lūdzu, ierakstiet)" (V11.1=99)

V11DCLV_NOTES. Lūdzu, ierakstiet:

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI V11 IR ATBILDĒJUŠI "Jā" (V11=1)

V12M. Lūdzu, atzīmējiet atbilstošāko variantu katrā rindiņā, kas attiecas uz iestādes personālvadību:

Jautājums	Tikai personālvadības sistēmā	Lielākoties personālvadības sistēmā	Lielākoties papīra dokumentu veidā	Tikai papīra dokumentu veidā
V12M_1. Atvaļinājumu pieteikšana un apstiprināšana	1	2	3	4
V12M_2. Komandējumu pieteikšana un apstiprināšana	1	2	3	4
V12M_3. Darba laika uzskaitē	1	2	3	4
V12M_4. Personāla rīkojumi	1	2	3	4
V12M_5. Darbinieku iesniegumi	1	2	3	4

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI V11 IR ATBILDĒJUŠI "Jā" (V11=1)

P1008. Lūdzu, atzīmējiet visu atbilstošo saistībā ar darbinieku iespējām elektroniskā sistēmā piekļūt sekojošai informācijai (atzīmējiet visu atbilstošo):

Skaidrojums:

Personāla kartiņa - informācija, kas attiecas uz darbinieku.

Atlikušo atvaļinājuma dienu skaits - informācija, kas attiecas uz darbinieku.

Darba līguma informācija - informācija, kas attiecas uz darbinieku.

Darba izpildes novērtējums - Darba izpildes novērtējums - informācija, kas attiecas uz darba kvalitāti, konkrētu darbu novērtējums.

Apgaitas lapa - apgaitas lapas aizpildes stāvoklis.

Cits - lūdzu, ierakstiet.

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Personāla kartiņa	1
Atlikušo atvaļinājuma dienu skaits	2
Darba līguma informācija	3
Darba izpildes novērtējums	4
Apgaitas lapa	5
Cits (lūdzu, ierakstiet) (<i>Turpināt ar P1008_NOTES</i>)	99

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI V11M IR ATBILDĒJUŠI "Cits (lūdzu, ierakstiet)" (P1008=99)

P1008_NOTES. Lūdzu, ierakstiet:

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI V11 IR ATBILDĒJUŠI "Jā" (V11=1)

P1018. Vai tiek nodrošināta darbinieku IKT prasmju pilnveide:

Skaidrojums:

Jā, tiek nodrošināta - darbinieku IKT (informācijas komunikācijas tehnoloģiju) prasmju pilnveide tiek nodrošināta jebkādos veidos

Nē, netiek nodrošināta - iestāde neveic nekādus pasākumus darbinieku IKT prasmju pilnveidei

Ja neesat pārliecināti, tad atzīmējiet "Jā, tiek nodrošināta" un atvērsies logs ar konkrētām lietām, kas palīdzēs saprast, vai tas atbilst Jūsu iestādei.

Jā, tiek nodrošināta	1
Nē, netiek nodrošināta	2

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1018 IR ATBILDĒJUŠI "Jā, tiek nodrošināta" (P1018=1)

P1016. Lūdzu, atzīmējiet, kādā veidā notiek darbinieku IKT prasmju pilnveide:

Skaidrojums:

Tiek apzinātas darbinieku IKT kompetences un prasmes - ir tikusi veikta darbinieku IKT kompetenču un prasmju apzināšana vismaz vienu reizi.

Tiek centralizēti nodrošinātas apmācības IKT prasmju pilnveidei atbilstoši novērtējumam - apmācības IKT prasmju pilnveidei tiek nodrošinātas centralizēti.

Darbinieki paši izvēlas, kādas iestādes apmaksātas IKT apmācības apmeklēt - darbiniekiem pastāv brīva izvēle attiecībā pret IKT apmācībām, kurās ir iespējams pilnveidot savas prasmes.

Darbinieki patstāvīgi apgūst nepieciešamās IKT prasmes - darbinieki tiek motivēti patstāvīgi apgūt nepieciešamās IKT prasmes ar formāliem vai neformāliem līdzekļiem.

Tiek apzinātas darbinieku IKT kompetences un prasmes	1
Tiek centralizēti nodrošinātas apmācības IKT prasmju pilnveidei atbilstoši novērtējumam	2
Darbinieki paši izvēlas, kādas iestādes apmaksātas IKT apmācības apmeklēt	3
Darbinieki patstāvīgi apgūst nepieciešamās IKT prasmes	4

D10. Iestādē tiek izmantotas dokumentu pārvaldības sistēmas:

Jā (<i>Priekšnosacījums D11</i>)	1
Nē	2

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI D10 IR ATBILDĒJUŠI "Jā" (D10=1)

D11. Vienota dokumentu pārvaldības sistēma (DVS) ir:

Skaidrojums:

Visā resorā - visā resorā ir vienota DVS.

Iestādē un tās teritoriālajās nodaļās - gan iestādē, gan teritoriālās nodaļās ir vienota DVS.

Iestādei un tās teritoriālajām nodaļām ir atsevišķa DVS - iestādē un teritoriālās nodaļās ir atšķirīgas DVS.

Cita atbilde (lūdzu, ierakstīt).

Visā resorā	1
Iestādē un/vai tās teritoriālajās nodaļās	2
Iestādei un tās teritoriālajām nodaļām ir atsevišķa DVS	3
Cita atbilde (lūdzu, ierakstiet) (<i>Turpināt ar D11_NOTES</i>)	99

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI D11 IR ATBILDĒJUŠI "Cita atbilde (lūdzu, ierakstiet)" (D11=99)

D11_NOTES. Lūdzu, ierakstiet:

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI D10 IR ATBILDĒJUŠI "Jā" (D10=1)

D12M. Kādā veidā notiek dokumentu saskaņošana iestādes darbinieku vidū:

Jautājums	Lielākoties elektroniski	Gan elektroniski, gan papīra dokumentu veidā vienlīdz bieži	Lielākoties papīra formātā	Neattiecas
D12M_1. Rīkojumi	1	2	3	4
D12M_2. Iesniegumi	1	2	3	4
D12M_3. Nosūtītie sarakstes dokumenti	1	2	3	4
D12M_4. Saimnieciskie dokumenti (līgumi, PNA, u.c.)	1	2	3	4
D12M_5. Darbinieku iesniegumi	1	2	3	4

Saņemto dokumentu skaits iestādes līmenī pārskata gadā (lūdzu, ierakstiet skaitu vai izvēlieties atbildi neattiecas, vai dati nav pieejami):

ID	Rādītājs	Skaits	Dati nav pieejami
DOC.S.1	D21. Saņemto dokumentu skaits kopā pārskata gadā	skaits	
DOC.S.2	D22. Saņemto dokumentu skaits no valsts un pašvaldību iestādēm pārskata	skaits	

	gadā		
DOC.S.3	D23. Saņemto dokumentu skaits no fiziskām un juridiskām personām pārskata gadā	skaits	
DOC.S.4	D24. Saņemto elektronisko dokumentu skaits pārskata gadā	skaits	
DOC.S.5	D25. Saņemto elektronisko dokumentu skaits no valsts un pašvaldību iestādēm pārskata gadā	skaits	
DOC.S.6	D26. Saņemto elektronisko dokumentu skaits no fiziskām un juridiskām personām pārskata gadā	skaits	
DOC.S.7	D27. Saņemtie elektroniskie dokumenti pārskata gadā, kas parakstīti ar citas valsts izsniegtu drošo elektronisko parakstu	skaits	
DOC.S.8	D28. Iestādes pa pastu saņemtie vai ar kurjeru piegādātie dokumenti pārskata gadā	skaits	

Nosūtīto dokumentu skaits iestādes līmenī 2017. gadā (lūdzu, ierakstiet skaitu vai izvēlieties atbildi neattiecas, vai "dati nav pieejami"):

Skaidrojums: Ja viens dokuments tiek izsūtīts vairākām struktūrvienībām, bet tam ir piešķirts viens lietvedības numurs, tad šis dokuments tiek uzskaitīts kā viens dokuments neatkarīgi no adresātu skaita.

Jautājuma ID	Rādītājs	Skaits	Dati nav pieejami
DOC.N.1	D31. Nosūtīto dokumentu skaits kopā 2017. gadā	skaits	
DOC.N.2	D32. Nosūtīto dokumentu skaits uz valsts un pašvaldību iestādēm 2017. gadā	skaits	
DOC.N.3	D33. Nosūtīto dokumentu skaits fiziskām un juridiskām personām 2017. gadā	skaits	
DOC.N.4	D34. Nosūtīto elektronisko dokumentu skaits 2017. gadā	skaits	
DOC.N.5	D35. Nosūtīto elektronisko dokumentu skaits uz valsts un pašvaldību iestādēm 2017. gadā	skaits	
DOC.N.6	D36. Iestādes nosūtītie e-dokumenti fiziskām un juridiskām personām 2017. gadā	skaits	
DOC.N.7	P1007. Iestādes pa pastu vai ar kurjeru nosūtītie dokumenti 2017. gadā	skaits	

Iekšējās aprites dokumentu skaits 2017. gadā (lūdzu, ierakstiet skaitu vai izvēlieties atbildi neattiecas, vai "dati nav pieejami")

Skaidrojums: Ja viens dokuments tiek izsūtīts vairākām struktūrvienībām, bet tam ir piešķirts viens lietvedības numurs, tad šis dokuments tiek uzskaitīts kā viens dokuments neatkarīgi no adresātu skaita.

Jautājuma ID	Rādītājs	Skaits	Dati nav pieejami
DOC.I.1	D41. Organizācijas iekšējās aprites dokumentu skaits 2017. gadā	skaits	

Rēķinu skaits 2017. gadā (lūdzu, ierakstiet skaitu vai izvēlieties atbildi neattiecas, vai "dati nav pieejami")

Skaidrojums: Mašīnlasāms formāts – digitalizēts datnes formāts, kas ir strukturēts tā, lai lietojumprogrammas var viegli identificēt, atpazīt un iegūt specifiskus datus.

Jautājuma ID	Rādītājs	Skaits	Dati nav pieejami
DOC.R.1	D51. Izrakstīto rēķinu skaits 2017. gadā	skaits	
DOC.R.2	D53. Izrakstīto mašīnlasāmo rēķinu skaits 2017. gadā	skaits	

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI V00J IR NORĀDĪJUŠI VAIRĀK KĀ 10 vai D61J IR ATBILDĒJUŠI "Ir" (V00J>10 vai D61J=1)

K01M. Kādas elektroniskas komunikācijas platformas iekšējai saziņai un zināšanu uzkrāšanai jau tiek izmantotas iestādē (atzīmējiet visu atbilstošo):

Skaidrojums:

Ārējās koplietošanas platformas - piemēram, asana, yammer, evernote u.tml.

Iekšējās platformas - i-disk vai cita mapju struktūra iekšējā tīklā, intraneta risinājumi, u.tml.

Tiek izmantotas koplietošanas platformas resora līmenī – visām iestādēm resorā ir vienots risinājums

Citas platformas - lūdzu norādiet.

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Ārējās koplietošanas platformas (<i>Turpināt ar K01M_1</i>)	1
Iekšējās platformas iestādes līmenī (<i>Turpināt ar K01M_1</i>)	2
Tiek izmantotas koplietošanas platformas resora līmenī (<i>Turpināt ar K01M_1</i>)	3
Citas platformas (lūdzu, ierakstiet) (<i>Turpināt ar K01M_1</i>)	99

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI IR ATBILDĒJUŠI UZ K01M3

K01M_1. Lūdzu, ierakstiet platformu:

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI V00J IR NORĀDĪJUŠI VAIRĀK KĀ 10 vai D61J IR ATBILDĒJUŠI "Ir" (V00J>10 vai D61J=1)

P1029. Kādas elektroniskas iespējas tiek nodrošinātas iestādes darbiniekiem saziņai ar iestādes vadību (atzīmējiet visu atbilstošo):

Skaidrojums:

Iespēja anonīmi uzdot jautājumus - darbiniekiem ir iespēja anonīmi uzdot jautājumus iestādes vadībai.

Iespēja iesniegt idejas un priekšlikumus iestādes darba uzlabošanai - darbiniekiem ir iespēja sniegt idejas un priekšlikumus iestādes darba uzlabošanai jebkādā veidā.

Diskusiju forums -

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Iespēja anonīmi uzdot jautājumus	1
Iespēja iesniegt idejas un priekšlikumus iestādes darba uzlabošanai	2
Diskusiju forums	3

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI V00J IR NORĀDĪJUŠI VAIRĀK KĀ 10 vai D61J IR ATBILDĒJUŠI "Ir" (V00J>10 vai D61J=1)

K01M2. Kādas elektroniskas iespējas iestādes vadība izmanto, lai informētu darbiniekus par aktualitātēm (atzīmējiet visu atbilstošo):

Skaidrojums:

Informatīvi e-pasti un ziņu lapas - aktualitātes tiek izsūtītas uz e-pastiem vai aprakstītas ziņu lapās

Mobilās lietotnes - aktualitātes ir pieejamas iestādes mobilajā lietotnē.

Komunikācijas grupas - aktualitātes tiek izsūtītas caur komunikācijas grupām, kur visiem ir iespēja piedalīties apspriedē.

Tiešsaistes vebināri, video sanāksmes - aktualitātes ir pieejamas video formā.

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Informatīvi e-pasti un ziņu lapas	1
Mobilās lietotnes	2
Komunikācijas grupas	3
Tiešsaistes vebināri, video sanāksmes	4

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI V00J IR NORĀDĪJUŠI VAIRĀK KĀ 10 vai D61J IR ATBILDĒJUŠI "Ir" (V00J>10 vai D61J=1)

K01M3. Vai iestādē iekšējās saziņas uzlabošanai izmanto jaunas elektroniskās komunikācijas platformas (piemēram, slack, asana, HipChat, Skype, u.tml.):

Jā, jau lietojam šādas platformas (lūdzu, ierakstiet) <i>(Turpināt ar K01M3_NOTES)</i>	1
Nē, lai gan būtu nepieciešams	2
Nē, nav tādas nepieciešamības	3

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI K01M3 IR ATBILDĒJUŠI "Jā, esam izpētījuši piedāvājumu (lūdzu, ierakstiet)" vai "Jā, jau lietojam šādas platformas (lūdzu, ierakstiet)" (K01M3=1, K01M3=2)

K01M3_NOTES. Lūdzu, ierakstiet:

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI V00J IR NORĀDĪJUŠI VAIRĀK KĀ 10 vai D61J IR ATBILDĒJUŠI "Ir" (V00J>10 vai D61J=1)

K01M4. Vai iestādē ir apzinātas iespējas zināšanu uzkrāšanai un koplietošanai (zināšanu pārvaldībai) izmantot jaunas platformas (piemēram, OneDrive, Freshdesk, ComAround, u.tml.):

Jā, jau lietojam šādas platformas (lūdzu, ierakstiet) <i>(Turpināt ar K01M4_NOTES)</i>	1
Nē, lai gan būtu nepieciešams	2
Nē, nav tādas nepieciešamības	3
Iestādes specifikas dēļ nav iespējams izmantot šādus risinājumus	4

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI K01M4 IR ATBILDĒJUŠI "Jā, esam izpētījuši piedāvājumu (lūdzu, ierakstiet)" vai "Jā, jau lietojam šādas platformas (lūdzu, ierakstiet)" (K01M4=1, K01M4=2)

K01M4_NOTES. Lūdzu, ierakstiet:

P1010. Vai iestādes pamatdarbības procesu ietvaros ir nepieciešama attālinātā piekļuve kādai no iestādes IS, esot ārpus iestādes telpām (piemēram, ja tiek veikts lauka darbs, objektu apsekojums, u.tml.):

Skaidrojums:

Jā - piemēram, dabas inspektori (ne vienmēr ir darbinieki), kas veic kontrolējošo darbību.

Nē - tādu sistēmu nav.

Jā	1 <i>(Turpināt ar P1011)</i>
Nē	2

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1010 IR ATBILDĒJUŠI "Jā" (P1010=1)

P1011. Lūdzu, norādiet, vai IS nepieciešama attālinātā piekļuve:

Jā	1 <i>(PARĀDĀS REDIĢĒJAMS SARAKSTS AR IESTĀDES PĀRZIŅĀ ESOŠAJĀM INFORMĀCIJAS SISTEMĀM UN PIE KATRAS INFORMĀCIJAS SISTĒMAS IR NEPIECIEŠAMS ATZĪMĒT, VAI IS IR NEPIECIEŠAMA ATTĀLINĀTĀ PIEKĻUVE</i>
----	--

	<i>TĀLĀK PAR KATRU IS, KURAI NEPIECIEŠAMA ATTĀLINĀTĀ PIEKĻUVE, JĀIZVĒLAS VIENU NO ATBILŽU VARIANTIEM)</i>
Nē	2

Skaidrojums:

Ir tīmekļa saskarne - ir iespējams piekļūt pamatdarbības IS no tīmekļa vietnes

Ir tīmekļa saskarne, kas pielāgota mobilajai lietotnei - tīmekļa vietne ir pielāgota mobilajām lietotnēm. (ja neesat pārliecināti, tad vēlams izmantot "Google Mobile-Friendly" testu (<https://search.google.com/test/mobile-friendly>))

Nav tīmekļa saskarnes. - attālinātā piekļuvei nav tīmekļa saskarnes.

Ir tīmekļa saskarne, kas lietojama attālinātai piekļuvei	1
Ir tīmekļa saskarne, kas pielāgota mobilajai lietotnei	2
Nav tīmekļa saskarnes	3

6.3. Ekspertu vērtējums valsts iestāžu tīmekļvietnēm, automātiskais vērtējums valsts iestāžu tīmekļvietnēm

ATSEVIŠKĀM IESTĀDĒM VAR BŪT VĒRTĒJAMAS VAIRĀKAS TĪMEKĻA VIETNES! KATRAI VIETNEI SAVS VĒRTĒJUMS!

F13M. Vai e-pakalpojumu saņemšanai tiek izmantots Latvija.lv maksājumu modulis:

Skaidrojums:

Latvija.lv maksājumu moduļa izmantošana iestādes tīmekļa vietnē

Ir	1
Nav	2

M08. Iestādes tīmekļvietnē vai pašapkalpošanās vietnē tiek nodrošināts (ekspertu vērtējums) (atzīmējiet visu atbilstošo):

Skaidrojums:

Tīmekļvietnes pirmajā lapā saturs strukturēts pa iestādes mērķauditorijām - piemēram, "jauniem vecākiem", "senioriem".

Ministriju tīmekļvietnes pirmajā lapā saturs strukturēts pa darbības virzieniem

Tīmekļvietne pieejama vairākās valodās (latviešu, angļu) - iestādes pamatsaturs ir tulkots angļu valodā.

Aktualizēta jaunumu sadaļa visās tīmekļvietnes valodās - jaunumu sadaļa tiek aktualizēta vairākās valodās reizē.

Meklētājs tīmekļvietnes ietvaros - ir pieejams meklētājs tīmekļvietnes ietvaros

Iespēja novērtēt tīmekļvietni un/vai sniegt atsaukumi - ir pieejama iespēja aizpildīt aptauju vai sniegt atsaukumi brīvā tekstā.

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Ir aptaujas forma	1
Ir uzaicinājums novērtēt vietni	2
Vietnes pirmajā lapā saturs strukturēts pa iestādes mērķauditorijām	3
Ministriju vietnes pirmajā lapā saturs strukturēts pa darbības virzieniem	4
Vietnes pieejama vairākās valodās (latviešu, angļu)	5
Aktualizēta jaunumu sadaļa visās vietnes valodās	6
Meklētājs vietnes ietvaros	7
Iespēja novērtēt vietni un/vai sniegt atsaukumi	8

M05. Tīmekļvietnē vai pašapkalpošanās vietnē ir saites uz sniedzamajiem pakalpojumiem:

Skaidrojums:

ir - Ir saites uz sniedzamajiem pakalpojumiem

Nav - Nav saites uz sniedzamajiem pakalpojumiem

Ir	1
Nav	2

M06. Iedzīvotāju e-līdzdalības iespējas iestādes tīmekļvietnē vai pašapkalpošanās vietnē (atzīmējiet visu atbilstošo):

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Vietnes galvenajā lapā ir viegli atrodamā norāde uz sadaļu "Sabiedrības līdzdalība" (nosaukums var atšķirties, bet tam jābūt ar tādu pašu nozīmi)	1
Vietnē ir skaidras un viegli atrodamas norādes uz tobrīd aktuālajiem jautājumiem, kuros nepieciešama sabiedrības līdzdalība un norādei uz konkrēto e-līdzdalības veidu (formu)	2
Brīdī, kad lietotājs ir nonācis vietnes sadaļā, kur ir iespēja veikt šo līdzdalību par konkrēto jautājumu, šajā sadaļā ir sniegta informācija, kas ir jā dara, pieejami dokumenti vai informācija (vai saites uz tiem), ir skaidrs, kur, kā un kādā veidā jāsniedz informācija	3

M07. Izmantotie e-līdzdalības rīki iestādes tīmekļvietnē (atzīmējiet visu atbilstošo):
IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Skaidrojums:

Aktuālais jautājums - piemēram, paziņojums par normatīvā akta sabiedrisko apspriešanu.

Tiešsaistes aptaujas

Diskusiju forums - vai citas formas tērzēšanas iespējas

Iespēja pieteikties dalībai darba grupās un konsultatīvajās padomēs, domes sēdēs, komitejās un komisijās - saraksts, kalendārs un iespēja pieteikties (forma)

Pieejams darba grupu, kons.pad., domes sēžu, komiteju un komisiju sanāksmju kopsavilkums un dalībnieku saraksts

Forma jautājumiem, ierosinājumiem, iebildumiem un priekšlikumiem - definēts lauks vai iespēja uzrakstīt e-pasts.

Cits - lūdzu, ierakstiet

Aktuālais jautājums	1
Tiešsaistes aptaujas	2
Diskusiju forums	3
Iespēja pieteikties dalībai darba grupās un konsultatīvajās padomēs, domes sēdēs, komitejās un komisijās	4
Pieejams darba grupu, konsultatīvo padomju, domes sēžu, komiteju un komisiju sanāksmju kopsavilkums un dalībnieku saraksts	5
Forma jautājumiem, ierosinājumiem, iebildumiem un priekšlikumiem	6
Cits (lūdzu, ierakstiet) <i>(Turpināt ar M07_NOTES)</i>	99

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI M07 IR ATBILDĒJUŠI "Cits (lūdzu, ierakstiet)" (M07=99)

M07_NOTES. Lūdzu, ierakstiet:

M09. Klientam tiek nodrošinātas konsultācijas pa tālruni e-pakalpojuma izmantošanā:

Skaidrojums:

Visu diennakti - konsultācijas telefoniski tiek nodrošinātas 24/7

Iestādes darba laikā - konsultācijas telefoniski tiek nodrošinātas iestādes darba laikā

Netiek nodrošinātas - konsultācijas telefoniski netiek nodrošinātas

Visu diennakti	1
Iestādes darba laikā	2
Netiek nodrošinātas	3

M11. Tīmekļa vietnē sniegta kontaktinformācija konsultācijām:

Skaidrojums:

Ir - vietnē tiek sniegta kontaktinformācija konsultācijām

Nav - vietnē netiek sniegta kontaktinformācija konsultācijām

Ir	1
Nav	2

M12. Personai ir iespēja tiešsaistes režīmā saņemt konsultācijas par valsts pārvaldes pakalpojumu (tērzētava – chat vai Skype, vai citā tūlītējas tiešsaistes saziņas forma):

Ir	1
Nav	2

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI F00 IR ATBILDĒJUŠI "Iestāde sniedz e-pakalpojumus" (F00=1)

M13. Informācija iestādes tīmekļa vietnē par to, ka valsts pārvaldes pakalpojumus var saņemt elektroniski (atzīmējiet visu atbilstoši):

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Skaidrojums:

E-pakalpojuma demonstrācija - Ir pakalpojumu demonstrācija (izmēģinājuma versijas) e-pakalpojumu saņemšanas vietnē

Videomateriāls vai prezentācija - Ir īsi video materiāli vai prezentācijas e-pakalpojumu saņemšanas vietnē

Lietošanas instrukcija - Ir instrukcija iestādes tīmekļa vietnē par elektroniskā pakalpojuma saņemšanu vai iestādes mājaslapā ir saite uz Latvija.lv konkrētā pakalpojuma aprakstu

E-pakalpojuma demonstrācija (<i>Priekšnosacījums F32</i>)	1
Videomateriāls vai prezentācija (<i>Priekšnosacījums F32</i>)	2
Lietošanas instrukcija	3

F32. Saites uz tīmekļa vietnēm, kur paskaidrojošie materiāli pieejami:

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI M13 IR ATBILDĒJUŠI "E-pakalpojuma demonstrācija" vai "Videomateriāls vai prezentācija" (M13=1 vai M13=2)

M16J. Tīmekļvietnes atbilstība W3C izstrādātā WCAG 2.0. standarta AA līmenim:

TIK VEIKTS IESTĀDES MĀJASLAPAS AUTOMĀTISKS TESTS UN REZULTĀTS TIK IEGRUPĒTS VIENĀ NO 4 ATBILSTĪBAS GRUPĀM

Skaidrojums:

Visaugstākā atbilstība [Virš 95 %]; Augsta atbilstība [85-95 %], Vidēja atbilstība [70-84,99 %]; Zema atbilstība [zem 70 % vai nav iespējams novērtēt].

Tests tiek veikts vietnē:

<http://checkers.eiü.eu/en/pagecheck2.0/>

Visaugstākā atbilstība [>95 %]	1
Augsta atbilstība [85-95 %]	2
Vidēja atbilstība [70-84,99 %]	3
Zema atbilstība [zem 70 % vai nav iespējams novērtēt]	4

M17J. Tīmekļvietnes atbilstība mobilajai versijai (Google Mobile-friendly vērtētājs):

TIEK VEIKTS IESTĀDES MĀJASLAPAS AUTOMĀTISKS TESTS UN REZULTĀTS TIEK IEGRUPĒTS VIENĀ NO 4 ATBILSTĪBAS GRUPĀM

Skaidrojums:

Ja neatbilst, tad tiek fiksētas konstatētās 3 būtiskākās problēmas teksta veidā (3 komentāru lauki).

Tests tiek veikts vietnē: <https://search.google.com/test/mobile-friendly>

Atbilst	1
Neatbilst (<i>Turpināt ar M17J_NOTES</i>)	2

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI M17J IR ATBILDĒJUŠI "Neatbilst" (M17J)=2)

M17J_NOTES. Lūdzu, ierakstiet iemeslus, kādēļ neatbilst:

K11M_FB. Vai iestādei ir Facebook lapa:

Ir (<i>Turpināt ar K11M_FB_1</i>)	1
Nav	2

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI K11M_FB IR ATBILDĒJUŠI "Ir" (K11M_FB=1)

K11M_FB_1. Norādīt saites:

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI K11M_FB IR ATBILDĒJUŠI "Ir" (K11M_FB=1)

K11M_FB_2. Profila aktivitāte: Kad bija pēdējais ieraksts:

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI K11M_FB IR ATBILDĒJUŠI "Ir" (K11M_FB=1)

K11M_FB_3. Vai ieraksts ir senāks par 2 nedēļām:

Jā	1
Nē	2

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI K11M_FB IR ATBILDĒJUŠI "Ir" (K11M_FB=1)

K11M_FB_4. Reakcijas ātrums:

KATRAI IESTĀDEI FACEBOOK PLATFORMĀ TIKA UZDOTS JAUTĀJUMS TIEŠSAISTĒ UN TIKA MĒRĪTS, VAI ATBILDE TIKA SNIEGTA STUNDAS LAIKĀ.

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI K11M_FB IR ATBILDĒJUŠI "Ir" (K11M_FB=1)

K11M_FB_5. Vai atbilde tika sniegta stundas laikā:

Jā	1
Nē	2

K11M_TW. Vai iestādei ir Twitter lapa:

Ir (<i>Turpināt ar K11M_TW_1</i>)	1
Nav	2

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI K11M_TW IR ATBILDĒJUŠI "ir" (K11M_TW=1)

K11M_TW_1. Norādīt saites:

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI K11M_TW IR ATBILDĒJUŠI "Ir" (K11M_TW=1)

K11M_TW_2. Profila aktivitāte: Kad bija pēdējais ieraksts:

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI K11M_TW IR ATBILDĒJUŠI "Ir" (K11M_TW=1)

K11m_TW_3. Vai ieraksts ir senāks par 2 nedēļām:

Jā	1
Nē	2

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI WEB_SITES IR IERAKSTĪJUŠI TĪMEKĻVIETNI

E18_01. Kādā no norādītajām iestādes tīmekļvietnēm ir pieejamas atvērto datu kopas, kas nav pieejamas/aprakstītas data.gov.lv:

Tiek pārbaudīts arī A00J un A00J_1

Ir	1
Nav	2

Komentārs:

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI A00J IR ATBILDĒJUŠI "Ir publiski pieejama vismaz viena datu kopa" (A00J=1)

E18_02. Vai iestādes atvērtie dati ir pieejami Latvijas Atvērto datu portālā (<https://data.gov.lv>):

Jā	1
Nē	2

Komentārs:

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI WEB_SITES IR IERAKSTĪJUŠI TĪMEKĻVIETNI

E18_03. Vai kādā no norādītajām iestādes tīmekļvietnēm tiek publicēta informācija (.pdf, grafiki, attēli, .DOC, .XLS, .TXT), kas pēc būtības varētu būt publiskoti arī atvērto datu formātā:

Jā	1
Nē	2

Komentārs:

6.4. Iestādes, kuru tīmekļvietnes atbilst Google *Mobile-friendly* testam

Nr.p.k.	Iestāde
1.	Ārlietu ministrija
2.	Ekonomikas ministrija
3.	Finanšu ministrija
4.	Ieslodzījuma vietu pārvalde
5.	Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcija
6.	Izglītības un zinātnes ministrija
7.	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs
8.	Kultūras informācijas sistēmu centrs
9.	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra
10.	Latvijas Nacionālā bibliotēka
11.	Latvijas Nacionālais arhīvs
12.	Latvijas Nacionālais kultūras centrs
13.	Latvijas Valsts prezidenta kanceleja
14.	Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija
15.	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
16.	Studiju un zinātnes administrācija
17.	Tiesībsarga birojs
18.	Tieslietu ministrija
19.	Tiesu administrācija
20.	Uzņēmumu reģistrs
21.	Valsts asinsdonoru centrs
22.	Valsts ieņēmumu dienests
23.	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"
24.	Valsts valodas centrs
25.	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"
26.	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"
27.	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija

6.5. Iestādes, kuru publiskotā informācija vairumā gadījumu pieejama internetā aplūkojamos formātos – PDF, grafiki, jpg

Nr.p.k.	Iestāde
1.	Finanšu ministrija
2.	Finanšu un kapitāla tirgus komisija
3.	Konkurences padome
4.	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra
5.	Latvijas Nacionālais arhīvs
6.	Latvijas nacionālais metroloģijas centrs, SIA
7.	Lauksaimniecības datu centrs
8.	Maksātspējas administrācija

Nr.p.k.	Iestāde
9.	Nacionālais veselības dienests
10.	Patentu valde
11.	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde
12.	Pārresoru koordinācijas centrs
13.	SIA "Vides investīciju fonds"
14.	Sabiedrības integrācijas fonds
15.	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija
16.	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"
17.	VSIA Latvijas probes birojs
18.	Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija
19.	Valsts ieņēmumu dienests
20.	Valsts izglītības satura centrs
21.	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests

6.6. Iestādes, kuru publiskotā informācija vairumā gadījumu pieejama DOC, XLS, TXT vai līdzīgos rediģējamos formātos

Nr.p.k.	Iestāde
1.	Datu valsts inspekcija
2.	Ekonomikas ministrija
3.	Izglītības kvalitātes valsts dienests
4.	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra
5.	Labklājības ministrija
6.	Nodarbinātības valsts aģentūra
7.	Valsts kase
8.	Valsts meža dienests
9.	Valsts sociālas apdrošināšanas aģentūra
10.	Valsts valodas centrs
11.	Valsts zemes dienests
12.	Veselības inspekcija

6.7. Iestādes, kuru publiskotā informācija vairumā gadījumu publiskotā informācija pieejama atvērto formātos CSV, JSON, XML vai līdzīgi

Nr.p.k.	Iestāde
1.	Centrāla finanšu un līgumu aģentūra
2.	Centrālā statistikas pārvalde
3.	Centrālā vēlēšanu komisija
4.	Dabas aizsardzības pārvalde
5.	Iepirkumu uzraudzības birojs
6.	Kultūras informācijas sistēmu centrs
7.	Latvijas Nacionālā bibliotēka
8.	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra

Nr.p.k.	Iestāde
9.	Lauku atbalsta dienests
10.	Pārtikas un veterinārais dienests
11.	Tieslietu ministrija
12.	Tiesu administrācija
13.	Uzņēmumu reģistrs
14.	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"
15.	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"
16.	Valsts reģionālās attīstības aģentūra
17.	Valsts zinātniskais institūts - atvasinātā publiskā persona "Nacionālais botāniskais dārzs"
18.	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
19.	Zāļu valsts aģentūra

6.8. Iestāžu tīmekļvietņu atbilstība WCAG standartiem

Nr. p.k.	Nosaukums	Zema atbilstība [zem 70 % vai nav iespējams novērtēt]	Vidēja atbilstība [70-84,99 %]	Augsta atbilstība [85-95 %]	Visaugstākā atbilstība [Virš 95 %]
1.	Aizsardzības ministrija			Jā	
2.	Ārlietu ministrija		Jā		
3.	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra		Jā		
4.	Centrālā statistikas pārvalde			Jā	
5.	Centrālā vēlēšanu komisija			Jā	
6.	Dabas aizsardzības pārvalde	Jā			
7.	Datu valsts inspekcija				
8.	Ekonomikas ministrija			Jā	
9.	Elektroniskie sakari VAS				Jā
10.	Finanšu ministrija		Jā		
11.	Finanšu un kapitāla tirgus komisija			Jā	
12.	Iekšlietu ministrija			Jā	
13.	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs			Jā	
14.	Iepirkumu uzraudzības birojs			Jā	
15.	Ieslodzījuma vietu pārvalde			Jā	
16.	Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcija		Jā		
17.	Izglītības kvalitātes valsts dienests				Jā
18.	Izglītības un zinātnes ministrija			Jā	
19.	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija			Jā	
20.	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra				Jā
21.	Juridiskās palīdzības administrācija		Jā		

Nr. p.k.	Nosaukums	Zema atbilstība [zem 70 % vai nav iespējams novērtēt]	Vidēja atbilstība [70-84,99 %]	Augsta atbilstība [85-95 %]	Visaugstākā atbilstība [Virs 95 %]
22.	Konkurences padome		Jā		
23.	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs		Jā		
24.	Kultūras informācijas sistēmu centrs			Jā	
25.	Kultūras ministrija			Jā	
26.	Labklājības ministrija		Jā		
27.	Latviešu valodas aģentūra		Jā		
28.	Latvijas Dabas muzejs				
29.	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra			Jā	
30.	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra		Jā		
31.	Latvijas Nacionālā bibliotēka			Jā	
32.	Latvijas Nacionālais arhīvs			Jā	
33.	Latvijas Nacionālais kultūras centrs			Jā	
34.	Latvijas nacionālais metroloģijas centrs, SIA		Jā		
35.	Latvijas standarts, SIA				
36.	Latvijas Valsts prezidenta kanceleja	Jā			
37.	Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija	Jā			
38.	Lauksaimniecības datu centrs		Jā		
39.	Lauku atbalsta dienests			Jā	
40.	Maksātspējas administrācija	Jā			
41.	Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome			Jā	
42.	Nacionālais olimpiskais sporta metodiskais centrs				
43.	Nacionālais veselības dienests		Jā		
44.	Nacionālie bruņotie spēki				
45.	Nodarbinātības valsts aģentūra		Jā		
46.	Nodrošinājuma valsts aģentūra			Jā	
47.	Pārresoru koordinācijas centrs			Jā	
48.	Pārtikas un veterinārais dienests		Jā		
49.	Patentu valde		Jā		
50.	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs			Jā	
51.	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde				Jā
52.	Sabiedrības integrācijas fonds		Jā		
53.	Satiksmes ministrija		Jā		
54.	SIA "Vides investīciju fonds"				

Nr. p.k.	Nosaukums	Zema atbilstība [zem 70 % vai nav iespējams novērtēt]	Vidēja atbilstība [70-84,99 %]	Augsta atbilstība [85-95 %]	Visaugstākā atbilstība [Virš 95 %]
55.	Sociālās integrācijas valsts aģentūra		Jā		
56.	Studiju un zinātnes administrācija		Jā	Jā	
57.	Tiešās pārvaldes iestāde "Latvijas institūts"				
58.	Tiesībsarga birojs		Jā		
59.	Tieslietu ministrija			Jā	
60.	Tiesu administrācija		Jā		
61.	Tiesu namu aģentūra VAS				
62.	Transporta nelaimes gadījumu un incidentu izmeklēšanas birojs		Jā		
63.	Uzņēmumu reģistrs			Jā	
64.	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija		Jā		
65.	V/a "Civilās aviācijas aģentūra"		Jā		
66.	Valsts asinsdonoru centrs			Jā	
67.	Valsts augu aizsardzības dienests		Jā		
68.	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija		Jā		
69.	Valsts darba inspekcija				Jā
70.	Valsts dzelzceļa administrācija	Jā			
71.	Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija		Jā		
72.	Valsts ieņēmumu dienests	Jā			
73.	Valsts izglītības attīstības aģentūra		Jā		
74.	Valsts izglītības satura centrs				Jā
75.	Valsts kanceleja		Jā	Jā	
76.	Valsts kase				
77.	Valsts kontrole			Jā	
78.	Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija				Jā
79.	Valsts meža dienests		Jā		
80.	Valsts policija	Jā			
81.	Valsts probācijas dienests	Jā			
82.	Valsts reģionālās attīstības aģentūra		Jā		
83.	Valsts robežsardze		Jā		
84.	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"		Jā		
85.	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"		Jā		

Nr. p.k.	Nosaukums	Zema atbilstība [zem 70 % vai nav iespējams novērtēt]	Vidēja atbilstība [70-84,99 %]	Augsta atbilstība [85-95 %]	Visaugstākā atbilstība [Virs 95 %]
86.	Valsts SIA "Sertifikācijas un testēšanas centrs"				
87.	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra		Jā		
88.	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra			Jā	
89.	Valsts tiesu ekspertīžu birojs				Jā
90.	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs				
91.	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests		Jā		
92.	Valsts valodas centrs		Jā		
93.	Valsts vides dienests	Jā			
94.	Valsts zemes dienests				Jā
95.	Valsts zinātniskais institūts - atvasināta publiska persona "Nacionālais botāniskais dārzs"		Jā		
96.	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"				Jā
97.	VAS "Latvijas Jūras administrācija"				
98.	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"		Jā		
99.	Veselības inspekcija			Jā	
100.	Veselības ministrija		Jā		
101.	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija		Jā		
102.	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija		Jā		
103.	Vides pārraudzības valsts birojs		Jā		
104.	VSIA Latvijas probes birojs			Jā	
105.	Zāļu valsts aģentūra			Jā	
106.	Zemkopības ministrija		Jā		

6.9. Populārākie pieteikti un izsniegtie pakalpojumi

Nr. p.k.	Nosaukums	Padotība/Resors (ministrija) - klasifikators	Pakalpojums
1.	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	Iekšlietu ministrija	Zinu sniegšana tiešsaistē no valsts informācijas sistēmām „Sodu reģistrs” un „Integrētā iekšlietu informācijas sistēma”
2.	Valsts ieņēmumu dienests	Finanšu ministrija	Paziņojums par fiziskajām personām izmaksātajām summām
3.	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	Satiksmes ministrija	Informācijas no transportlīdzekļu un to vadītāju valsts reģistra izsniegšana
4.	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	Satiksmes ministrija	E-pakalpojums: Tehniskās apskates dati
5.	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	Satiksmes ministrija	Sertifikācijas pakalpojumu sniegšana
6.	Nodarbinātības valsts aģentūra	Labklājības ministrija	NVA CV / Vakanču portāls
7.	Iepirkumu uzraudzības birojs	Finanšu ministrija	Informācija par publiskajiem iepirkumiem iepirkumu uzraudzības biroja tīmekļvietnē
8.	Centrālā statistikas pārvalde	Ekonomikas ministrija	Oficiālā statistika
9.	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	Zemkopības ministrija	Izziņa vai pārskats no valsts informācijas sistēmas par traktortehnikas vai tās piekabes tehniskajiem datiem, ipašniekiem, valdītājiem vai turētājiem
10.	Tiesu administrācija	Tieslietu ministrija	Ieskatīšanās zemesgrāmatas nodaļījumā

6.10. Populārākie pieteikti un izsniegtie e-pakalpojumi

Nr. p.k.	Nosaukums	Padotība/Resors (ministrija) - klasifikators	Pakalpojums
1.	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	Iekšlietu ministrija	Zinu sniegšana tiešsaistē no valsts informācijas sistēmām „Sodu reģistrs” un „Integrētā iekšlietu informācijas sistēma”
2.	Valsts ieņēmumu dienests	Finanšu ministrija	Paziņojums par fiziskajām personām izmaksātajām summām
3.	Nodarbinātības valsts aģentūra	Labklājības ministrija	NVA CV / Vakanču portāls
4.	Iepirkumu uzraudzības birojs	Finanšu ministrija	Informācija par publiskajiem iepirkumiem iepirkumu uzraudzības biroja tīmekļvietnē
5.	Centrālā statistikas pārvalde	Ekonomikas ministrija	Oficiālā statistika
6.	Tiesu administrācija	Tieslietu ministrija	Ieskatīšanās zemesgrāmatas nodaļījumā
7.	Valsts ieņēmumu dienests	Finanšu ministrija	Ziņojums par valsts sociālās apdrošināšanas obligātajām iemaksām no darba ņēmēju darba ienākumiem, iedzīvotāju ienākuma nodokli un uzņēmējdarbības riska valsts nodevu pārskata mēnesī
8.	Tiesu administrācija	Tieslietu ministrija	Tiesvedības gaita
9.	Tiesu administrācija	Tieslietu ministrija	Zemesgrāmatu pilna nodaļējuma elektroniska atlase, ja tiek maksāta abonēšanas maksa
10.	Valsts ieņēmumu dienests	Finanšu ministrija	Pievienotās vērtības nodokļa taksācijas perioda deklarācija

6.11. Iestāžu segmentācijas saraksts

"Masu segments" ³³	Sniedz pakalpojumus fiziskām personām ³⁴	Uzņēmumiem būtiskās iestādes ³⁵	Ministrijas	Pārējās
Valsts ieņēmumu dienests Ceļu satiksmes drošības direkcija Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde Nodarbinātības valsts aģentūra	Ceļu satiksmes drošības direkcija Valsts ieņēmumu dienests Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests LNB Nodarbinātības valsts aģentūra Tiesu administrācija Uzņēmumu reģistrs Valsts policija Valsts darba inspekcija Valsts zemes dienests	Būvniecības valsts kontroles birojs Centrālā statistikas pārvalde Dabas aizsardzības pārvalde Datu valsts inspekcija Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija Konkurences padome Maksātspējas administrācija Patērētāju tiesību aizsardzības centrs Pārresursu koordinācijas centrs Pārtikas un veterinārais dienests Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde Uzņēmumu reģistrs Valsts augu aizsardzības dienests Valsts darba inspekcija Valsts ieņēmumu dienests Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija Valsts meža dienests Valsts tehniskās	Aizsardzības ministrija Ārlietu ministrija Ekonomikas ministrija Finanšu ministrija Iekšlietu ministrija Izglītības un zinātnes ministrija Kultūras ministrija Labklājības ministrija Satiksmes ministrija Tieslietu ministrija Veselības ministrija Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija Zemkopības ministrija	59 iestādes (pilnu sarakstu sk. 6.1. sadaļā)

³³ Saraksts veidots, balstoties uz SKDS veiktā pētījuma "Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums" rezultātiem – saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā (vismaz 10 % respondentu norādījuši, ka ir saskārušies ar iestādi pēdējo 3 gadu laikā "Ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņemāt kādu tās pakalpojumu vai kārtojāt tajā lietas klātienē (personīgi), zvanot pa telefonu vai izmantojot pastu, internetu?")

³⁴ Saraksts veidots, balstoties uz iepriekšējo VPVKAC pētījumu (iezīmēts **bold**), kas papildināts ar SKDS veiktā pētījuma "Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums" rezultātiem – saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā (vismaz ~10 % respondentu norādījuši, ka ir saskārušies ar iestādi pēdējo 3 gadu laikā "Ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņemāt kādu tās pakalpojumu vai kārtojāt tajā lietas klātienē (personīgi), zvanot pa telefonu vai izmantojot pastu, internetu?"), kā arī lielākie pakalpojumu sniedzēji pēc pakalpojumu sniegšanas gadījumu skaita 2014. gadā (J. Briedis, M. Brants, Attīstības limeņa monitoringi par elektroniskās pārvaldes principu īstenošanas progresu valsts iestādēs Eiropas Savienības fondu līdzfinansēto projektu rezultātā, 2014. Pieejams VARAM tīmekļvietnē.).

³⁵ Saraksts veidots atbilstoši EM "Uzņēmējdarbības vides pilnveidošanas pasākumu plānam" un "Sadarbības memorandam par "Konsultē vispirms" principa ieviešanu".

"Masu segments" ³³	Sniedz pakalpojumus fiziskām personām ³⁴	Uzņēmumiem būtiskās iestādes ³⁵	Ministrijas	Pārējās
		uzraudzības aģentūra Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests Valsts valodas centrs Valsts vides dienests Veselības inspekcija Zāļu valsts aģentūra Nacionālais veselības dienests Valsts reģionālās attīstības aģentūra		

6.12. Saņemto pakalpojumu pieteikumu un pakalpojumu rezultātu izsniegšanas skaits iestādēs 2018. gadā³⁶

Nr. p.k.	Iestādes nosaukums	Saņemto pakalpojuma pieteikumu skaits	Izsniegto pakalpojuma rezultātu skaits	Saņemto pieteikumu & izsniegto pakalpojumu elektronizācijas līmenis
1.	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	5602602	5602472	25 %
2.	Valsts ieņēmumu dienests	3835188	4726046	67 %
3.	Tiesu administrācija	2952069	2892730	97 %
4.	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	2924669	2384774	32 %
5.	Kultūras informācijas sistēmu centrs	0	2509298	0 %
6.	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	1225593	1225593	88 %
7.	Latvijas Nacionālā bibliotēka	1032606	1032606	89 %
8.	Lauksaimniecības datu centrs	638688	638688	75 %
9.	Centrālā statistikas pārvalde	451396	451396	98 %
10.	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	292604	292604	15 %
11.	Nacionālais veselības dienests	204253	204266	0 %
12.	Uzņēmumu reģistrs	157431	179325	20 %
13.	Valsts meža dienests	167555	167629	36 %
14.	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	143047	138486	49 %
15.	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	110155	109409	66 %
16.	Lauku atbalsta dienests	106803	106803	2 %

³⁶ 2017. gada iestāžu ziņotie dati

Nr. p.k.	Iestādes nosaukums	Saņemto pakalpojuma pieteikumu skaits	Izsniegto pakalpojuma rezultātu skaits	Saņemto pieteikumu & izsniegto pakalpojumu elektronizācijas līmenis
17.	Dabas aizsardzības pārvalde	154227	52732	8 %
18.	Nodarbinātības valsts aģentūra	170505	28530	45 %
19.	Valsts asinsdonoru centrs	178019	0	6 %
20.	Pārtikas un veterinārais dienests	87572	86347	37 %
21.	Valsts zemes dienests	72124	72124	0 %
22.	Valsts vides dienests	58940	58930	12 %
23.	Valsts robežsardze	31401	69767	43 %
24.	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	42280	42278	99 %
25.	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	38403	38403	32 %
26.	Iepirkumu uzraudzības birojs	35461	35539	29 %
27.	Latviešu valodas aģentūra	33577	33577	18 %
28.	Latvijas Nacionālais arhīvs	24230	19005	4 %
29.	Zāļu valsts aģentūra	19527	19520	69 %
30.	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	12147	12147	0 %
31.	Valsts policija	11969	11969	0 %
32.	Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	12006	10704	0 %
33.	Valsts valodas centrs	20728	0	74 %
34.	VSIA Latvijas proves birojs	9520	9520	2 %
35.	Tiesībsarga birojs	8984	8984	9 %
36.	Valsts izglītības satura centrs	8557	8387	7 %
37.	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	11134	0	92 %
38.	Veselības inspekcija	6359	4774	0 %
39.	Tieslietu ministrija	5491	5491	5 %
40.	Izglītības kvalitātes valsts dienests	4578	4413	30 %
41.	Patentu valde	4397	4082	19 %
42.	Labklājības ministrija	4282	1827	80 %
43.	Maksātspējas administrācija	2940	2672	93 %
44.	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	5487	0	1 %
45.	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	1925	1905	67 %
46.	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	1555	1555	73 %
47.	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	1625	1394	13 %
48.	Ekonomikas ministrija	1920	325	84 %
49.	Vides pārraudzības valsts birojs	985	978	69 %
50.	Zemkopības ministrija	853	882	22.1 %
51.	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	655	655	2 %
52.	Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	515	476	67 %
53.	Konkurences padome	346	346	89 %
54.	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	266	266	0 %

Nr. p.k.	Iestādes nosaukums	Saņemto pakalpojuma pieteikumu skaits	Izsniegto pakalpojuma rezultātu skaits	Saņemto pieteikumu & izsniegto pakalpojumu elektronizācijas līmenis
55.	Valsts tiesu ekspertīžu birojs	62	62	81 %
56.	Latvijas nacionālais metroloģijas centrs, SIA	35	7	89 %
57.	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	18	18	0 %
58.	Pārējās iestādes nav norādījušas saņemto pakalpojumu pieteikumu un pakalpojumu rezultātu izsniegšanas skaitu			

6.13. Interaktīvās rezultātu tabulas

Interaktīva rezultātu tabula ir publiski pieejama katram interesentam [šeit](#)³⁷

6.14. Pakalpojumi, kas tiek filtrēti nost no elektronizācijas aprēķiniem

Nr.p.k.	Pakalpojumi, kuri tika atfiltrēti, jo kopējais pakalpojumu skaits tika ievadīts nepareizi, kā rezultātā veidojās neiespējams elektronizācijas līmenis	Iestādes kuras tika atfiltrētas pēc kopējā pakalpojumu transakciju skaita (20 ar visaugstāko pakalpojumu transakciju skaitu, ja pakalpojumu var klasificēt kā informatīvu pakalpojumu vai maksājumu)
1.	Iesnieguma statuss sociālo pakalpojumu saņemšanai, paziņojums par pieņemtajiem lēmumiem	Ziņu sniegšana tiešsaistē no valsts informācijas sistēmām „Sodu reģistrs” un „Integrētā iekšlietu informācijas sistēma”
2.	Eiropas Savienības programmas izglītības, apmācības, jaunatnes un sporta jomā "Erasmus+" aktivitāte eTwinning	Paziņojums par fiziskajām personām izmaksātajam summām
3.	Uzraudzības dokuments dzelzs un tērauda ražošanu importam no trešajām valstīm	Informācijas no transportlīdzekļu un to vadītāju valsts reģistra izsniegšana
4.	Bērnu uzraudzības pakalpojuma sniedzēju reģistrācija	E-pakalpojums: Tehniskās apskates dati
5.	Pastāvīgo globālās pozicionēšanas bāzes staciju	Sertifikācijas pakalpojumu sniegšana

³⁷ <https://rebrand.ly/eindekss2018>

Nr.p.k.	Pakalpojumi, kuri tika atfiltrēti, jo kopējais pakalpojumu skaits tika ievadīts nepareizi, kā rezultātā veidojās neiespējams elektronizācijas līmenis	Iestādes kuras tika atfiltrētas pēc kopējā pakalpojumu transakciju skaita (20 ar visaugstāko pakalpojumu transakciju skaitu, ja pakalpojumu var klasificēt kā informatīvu pakalpojumu vai maksājumu)
	sistēma LatPos	
6.	Sabiedrības informēšana par konkurences aizsardzības un uzraudzības jomas jautājumiem	NVA CV / Vakanču portāls
7.	Eiropas Savienības programmas izglītības, apmācības, jaunatnes un sporta joma "Erasmus+" 1. pamatdarbības "Personu mobilitāte mācību nolūkos" Jauniešu apmaiņas projekti	Informācija par publiskajiem iepirkumiem Iepirkumu uzraudzības biroja tīmekļvietnē
8.	Eiropas Savienības programmas izglītības, apmācības, jaunatnes un sporta jomā "Erasmus+" 1. pamatdarbības "Personu mobilitāte mācību nolūkos" Jaunatnes darbinieku mobilitātes projekti	Oficiālā statistika
9.	Eiropas Savienības programmas izglītības, apmācības, jaunatnes un sporta jomā "Erasmus+" 1. pamatdarbības "Personu mobilitāte mācību nolūkos" Eiropas Brīvprātīgais darbs projekti	Izziņa vai pārskats no valsts informācijas sistēmas par traktortehnikas vai tās piekabe tehniskajiem datiem, īpašniekiem, valdītājiem vai turētājiem
10.	Informācija par izsoles rezultātu vai pārsolišanas faktu	Ieskatišanās zemesgrāmatas nodaļā
11.	Eiropas Savienības programmas izglītības, apmācības, jaunatnes un sporta jomā "Erasmus+" 2. Pamatdarbības "Stratēģiskās partnerības izglītības, apmācības un jaunatnes jomās" Stratēģiskās partnerības inovāciju atbalstam projekti	E-pakalpojums: Atgādinājumi
12.	Eiropas Savienības programmas izglītības, apmācības, jaunatnes un sporta joma "Erasmus+" 3. pamatdarbības "Atbalsts politikas reformai" Strukturētais dialogs: jauniešu un jaunatnes politikas veidotāju tikšanās projekti	Latvijas muzejos uzkrātais kultūrvēsturiskais mantojums
13.	Eiropas Savienības programmas izglītības, apmācības, jaunatnes un sporta jomā "Erasmus+" 2. pamatdarbības "Stratēģiskās partnerības izglītības, apmācības un jaunatnes jomās" Stratēģiskās partnerības labās pieredzes apmaiņas atbalstam t.sk., Starptautiskās jauniešu iniciatīvas projekti	E-pakalpojums: Transportlīdzekļu tirdzniecības vietās
14.	Mani dati izpildu lieta	E-pakalpojums: Transportlīdzekļu dati
15.	Ražošanas dati atbilstīgi PRODCOM klasifikācijai un ražotāju saraksts atbilstīgi norādītajam kritērijam	E-pakalpojums: Nodokļu kalkulators

Nr.p.k.	Pakalpojumi, kuri tika atfiltrēti, jo kopējais pakalpojumu skaits tika ievadīts nepareizi, kā rezultātā veidojās neiespējams elektronizācijas līmenis	Iestādes kuras tika atfiltrētas pēc kopējā pakalpojumu transakciju skaita (20 ar visaugstāko pakalpojumu transakciju skaitu, ja pakalpojumu var klasificēt kā informatīvu pakalpojumu vai maksājumu)
16.	Regulāra informācijas izsniegšana elektroniski uz līguma pamata	Nodokļu, nodevu un citu valsts noteikto maksājumu pārmaksu atmaksā
17.	Parādu informācijas sniegšana	Ziņojums par valsts sociālās apdrošināšanas obligātajām iemaksām no darba ņēmeju darba ienākumiem, iedzīvotāju ienākuma nodokli un uzņēmējdarbības riska valsts nodevu pārskata mēnesī
18.	Informācija par uzturlīdzekļu lietas izskatīšanas procesu	Paziņot notikumus par lauksaimniecības dzīvniekiem un pasūtīt preces tiešsaistē Elektroniskajā ziņošanas sistēmā
19.		Nodokļa, nodevas un naudas soda iekasēšana
20.		Gada ienākumu deklarācija

6.15. E-indeksa rezultātu sakarība ar iestāžu rādītājiem

Ilustratīvs attēlojums sakarībām starp valsts iestādi raksturojošajiem rādītājiem un attiecīgās valsts iestādes kopējā e-indeksa vērtībām ir pieejams 11.slaidā, [šeit](#)³⁸. Iestādes 6. slaidā var iepazīties ar savām atbildēm un saņemtajiem punktiem, tādā veidā iezīmējot nepieciešamās darbības, lai uzlabotu savu eIndeksu.

6.16. Detalizēta e-indeksa aprēķināšanas metodika

E-indeksu tiek aprēķināts vairākos līmeņos pēc kārtas:

- **Jautājumu līmenis** – katram jautājumam var būt atšķirīgs punktu piešķiršanas veids.

³⁸ <https://rebrand.ly/eindekss2018>

- **Tēmas līmenis** – apkopojot jautājumus tiek aprēķināts konkrētas iestādes tēmas līmenis.
- **Iestādes līmenis** – apkopojot un sverot tēmas konkrētai iestādei, tiek aprēķināts iestādes E-indeks.
- **Kopējais līmenis** – apkopojot visas vai vairākas iestādes, tiek aprēķināts Latvijas e-indeks, ministriju e-indeks, iestāžu e-indeks.

Jautājumu līmenī kopā pastāv 4 dažādi punktu piešķiršanas veidi. Izvērst katra jautājuma E-indeksa piešķiršanas veidu fails ir pieejams 5.6. pielikumā. –

- **Vērtība** – punktu skaits tiek piešķirts par vienīgo laukā ierakstīto vērtību. Tiek pielietots viena atbilžu varianta jautājumiem. (tehniskajā failā atzīmēts kā "Value")
- **Summa** – tiek pielietota summēšanas funkcija, kas saskaita visas ierakstītās vērtības kopā. Tiek pielietota jautājumiem ar vairākiem iespējamiem atbilžu variantiem. (tehniskajā failā atzīmēts kā "SUM")
- **Pārbaude** – punktu skaits tiek piešķirts atkarībā no tā, vai pārbaude nostrādā. Piemēram par jautājumu "P16MJ. Timeklvietnes atbilstība W3C izstrādātā WCAG 2.0. standarta AA līmenim:" punktu skaits tiek piešķirts, veicot ierakstītās vērtības pārbaudi. Ja ierakstītā vērtība ir virs 95, tad tiek piešķirti 20 punkti, ja ierakstītā vērtība ir robežās no 85 līdz 95, tad tiek piešķirti tikai 10 punkti utml. (tehniskajā failā satur zīmi ">")
- **Formula** – īpašos gadījumos tiek veidota formula, kuras rezultāts tiek uzskatīts par piešķirto punktu skaitu. Piemēram, par jautājumu "DOC.SR.2.Mašīnlasāmo rēķinu īpatsvars izrakstītajos rēķinos" punktu skaits tiek piešķirts pēc formulas $\frac{DOC.R.2}{DOC.R.1} \times 5$, kur "DOC.R.2" ir mašīnlasāmo rēķinu skaits, "DOC.R.1" ir rēķinu skaits kopā un "5" ir maksimālais punktu skaits par šo rādītāju. Tādējādi tiek iegūts mašīnlasāmo rēķinu īpatsvars izrakstītajos rēķinos. (tehniskajā failā satur formulu bez ">" zīmes)

Jāatceras, ka ne visi jautājumi, kas tika uzdoti Integrētā Publisko pakalpojumu sniegšanas un galalietotāju vajadzību monitoringa Latvijas valsts iestāžu vērtējumā, ir iekļauti e-indeksa aprēķinos. (jautājumiem, kas nepiedalās e-indeksa aprēķinos, tehniskajā failā ir atzīmēta tukša vērtība) Katra tēma satur dažādas punktu piešķiršanas veidu kombinācijas. Par katru jautājumu/rādītāju tiek iegūts konkrēts rezultāta skaitlis.

Lai iegūtu **tēmas līmeņa** rādītāju, visi iegūtie skaitļi katrā no jautājumiem konkrētas iestādes un konkrētas tēmas ietvaros tiek saskaitīti kopā. Šādi tiek aprēķināts e-indeks šādām tēmām:

- Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība
- Klientu apkalpošana un atbalsts
- Atvērto datu pieejamība
- Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība

Turpretī tēmai "Pakalpojumu nodrošināšana" aprēķins tiek veikts ar nelielu adaptāciju, sakarā ar izmaiņām metodikā kuras notika saskaņā ar 2017. gada 23. oktobra sapulcē pieņemto lēmumu īstenot saīsinātas pakalpojumu nodrošināšanas anketas aizpildi, kas ieviesa izmaiņas šīs sadaļas gala punktu summā. Šīs izmaiņas attiecas tikai uz šo monitoringa vilni un nākošajos ir plānots atgriezties pie oriģinālās metodikas.

Aprēķins tēmai "Pakalpojumu nodrošināšana" tiek veikts tieši tāpat kā pārējām tēmām, bet beigās tas tiek izteikts procentuāli no maksimālā iegūstamā punktu skaita, kas ir 160 punkti. Piemēram, piešķirot punktus par katru jautājumu un saskaitot tos kopā, Valsts sociālās

apdrošināšanas aģentūrai tiek iegūts skaitlis 112,02. To dalot ar 160 rezultāts veidojas 0,702 jeb 70 %, un tas tiek izmantots brieduma līmeņa noteikšanai.

Lai iegūtu **iestādes līmeņa** rādītāju, katra tēma iestādes ietvaros tiek attiecīgi svērtā. Normālos gadījumos svāri izskatās šādi:

- Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība – 12 %
- Klientu apkalpošana un atbalsts – 12 %
- Atvērto datu pieejamība – 12 %
- Pakalpojumu nodrošināšana – 46 %
- Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība – 18 %

Tomēr svēršana notiek dinamiskā veidā ar mērķi ietvert dažādu iestāžu individuālās īpatnības. Ja iestāde ir atzīmējusi aptaujā, ka kāda -indeksa sadaļa uz to neattiecas, tad kopējais E-indeks tika aprēķināts, izejot no atlikušajām E-indeksa sadaļām, kurām tika piešķirts attiecīgi lielāks svārs. Piemēram, Iekšlietu ministrija bija atzīmējusi, ka sadaļa "Pakalpojumu nodrošināšana" uz viņiem neattiecas, jo viņi nesniedz pakalpojumus, kas nozīmē to, ka viņu iestādes E-indeksa "Pakalpojumu nodrošināšanas" daļa ir 0 %, un attiecīgi proporcionāli lielāku svāru ieņem citas sadaļas. (Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība 22.2 %, Klientu apkalpošana un atbalsts 22.2 %, Atvērto datu pieejamība 22.2 % un Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība 33,3 % attiecīgi kopumā veidojot 100 %) Pilnā dinamiskās svēršanas tabula ir atrodamā interaktīvo rezultātu tabulā lapā ar nosaukumu "E-indeksa īpatsvārs pa E-indeksa sadaļām".

Lai iegūtu **kopējā līmeņa** e-indeksu (ministriju e-indeksu vai iestāžu e-indeksu) iestādes līmeņa rādītāji tiek svērti, izmantojot logaritmisko skalu, balstoties uz katras iestādes devumu kopējā (izsūtīto un saņemto) dokumentu skaitā, pakalpojumu skaitā un darbinieku skaitā.

Šāda pieeja ir veidota ar mērķi harmonizēt visu iestāžu pienesumu Latvijas valsts iestāžu e-indeksam un izvairīties no ekstrēmi zemo vai ekstrēmi augsto vērtību ietekmes uz kopējo Latvijas valsts iestāžu e-indeksu. Svēršana notiek rēķinot katras iestādes kopējo dokumentu skaita, pakalpojumu skaita un darbinieku skaita logaritmisko³⁹ īpatsvāru attiecībā pret visām e-indeksa aprēķinā iekļautajām valsts iestādēm (kopējā valsts iestāžu e-indeksa gadījumā) vai pret attiecīgajā ministriju (ministriju e-indeksa gadījumā) iekļauto iestāžu grupu.

Piemēram – Uzņēmumu reģistra E-indeks ir 81,81.

1. Uzņēmumu reģistra kopējais nosūtīto un saņemto dokumentu skaits ir 83892.
2. Ja mēs mēģinātu aprēķināt Uzņēmumu reģistra kopējo dokumentu skaita īpatsvāru attiecībā pret visu iestāžu dokumentu skaitu (2934730), tad mēs iegūtu aritmētisko īpatsvāru 0,00286, jeb 2,86 %

³⁹ Katras iestādes attiecīgā rādītāja īpatsvārs ir proporcionāls to skaitļu logaritmiem, kas veido attiecīgās dokumentu skaita, pakalpojumu skaita un darbinieku skaita vērtību īpatsvāru.

3. Turpretī ja tiek aprēķināts naturālais logaritms no šo dokumentu skaita (=11,34) un tad tas tiek izdalīts ar visu iestāžu nosūtīto un saņemto dokumentu skaita naturālo logaritmu summu (=734,91). Rezultātā tiek iegūts nosūtīto un saņemto dokumentu logaritmiskais īpatsvars.(=0,0154, jeb 1,54 %)
4. Jo lielāks ir dokumentu īpatsvars, jo vairāk tā atšķirības tiek nolīdzinātas. Piemēram, Centrālās statistikas pārvaldes aritmētiskais īpatsvars ir 13,63 %, bet logaritmiskais īpatsvars ir 1,76 %.
5. Logaritmiskais īpatsvars tad tiek sareizināts ar katras iestādes attiecīgo e-indeksu un saskaitīts kopā, lai iegūtu jaunu pārsvērtu e-indeksu.
6. Līdzīgā veidā tiek aprēķināta logaritmiskā proporcija arī darbinieku skaitam un pakalpojumu skaitam.
7. Beigās tiek aprēķināts vidējais no trim gala vērtējumiem un tas arī ir kopējais E-indekss, kurš ņem vērā gan iestādes dokumentu skaitu, gan pakalpojumu skaitu, gan arī darbinieku skaitu, bet reizē tas harmonizē iestādes savā starpā.

E-indeksa aprēķins ministriju un iestāžu līmenī ir ļoti līdzīgs ar vienu atšķirību. Tajā logaritmiskais īpatsvars tiek dalīts nevis ar visu iestāžu dokumentu skaitu/pakalpojumu skaitu/darbinieku skaitu, bet gan tikai ar ministriju / iestāžu dokumentu skaitu/pakalpojumu skaitu/darbinieku skaitu.

6.17. Jautājumu punktu piešķiršanas metodika

Pilnīga katra jautājuma punktu piešķiršana ir atrodama datu failā VARAM_E-indekss_ARKA_punkti.xlsx