

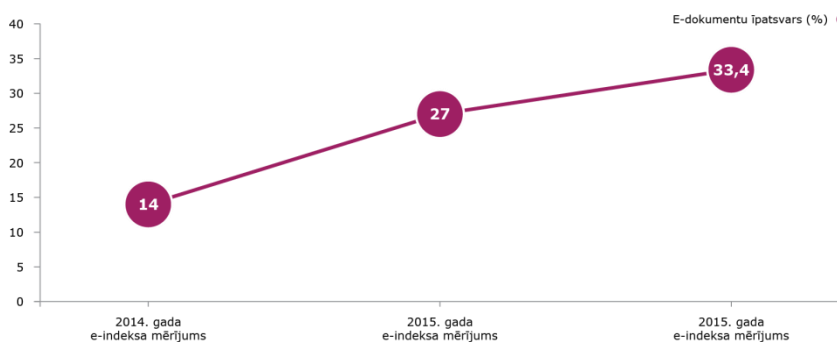
## FAKTU LAPA: Latvijas valsts iestāžu e-indeks 2017

E-indeksa vērtējumu veido **pašvērtējuma anketas** (pilnībā aizpildījušas 83 valsts iestādes, t.sk. 10 ministrijas), **ekspertu vērtējums** un **automātisko vērtējumu anketas** (aizpildītas par 104 valsts iestādēm).

### Rezultāti

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

- ✓ Kopējais nosūtīto un saņemto dokumentu skaits ministrijās un iestādēs – 3 838 223. No tiem elektroniski – 1 285 114.
- ✓ E-dokumentu īpatsvara (elektronisko dokumentu daļa starp visiem dokumentiem) pieaugums e-indeksa mērījumu periodā:



**Iestādes, kurās elektronisko dokumentu īpatsvars pārsniedz 80%** - Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests, Patentu valde un Valsts tehniskās uzraudzības dienests.

#### Pakalpojumi\*

- ✓ Iestādes kopā norādījušas uz 111 miljoniem pakalpojumu pieteikumu un 140 miljoniem rezultātu saņemšanas gadījumiem 2016. gadā.
- ✓ Vidējais valsts pārvaldes pakalpojumu elektronizācijas līmenis (e-pakalpojumu īpatsvars no visiem pakalpojumiem) ir 61%.
- ✓ Visbiežāk pieprasītie e-pakalpojumi 2016. gadā:
  - CSDD "Transportlīdzekļu dati" – 19 641 588
  - Valsts kase "Maksājumu pakalpojumi" – 15 100 603
  - CSDD "Tehniskās apskates dati" – 10 709 129
  - CSDD "Informācijas no transportlīdzekļu un to vadītāju valsts reģistra izsniegšana" – 8 546 769
  - Valsts zemes dienests "Kadastra informācijas bloku web serviss" – 8 133 676

\*Dati par 2016. gadu

#### Iestāžu tīmekļa vietņu atbilstība un draudzīgums, sociālie tīkli

- ✓ Puse (50%) no vērtētajām tīmekļa vietnēm uzrādījušas augstu vai vidēji augstu atbilstību starptautiskajam tīmekļa pieejamības standartam (WVAG 2.0 AA līmenim), kas raksturo to draudzīgumu cilvēkiem ar īpašām vajadzībām.
- ✓ No 104 vērtētajām valsts iestāžu tīmekļa vietnēm 33 (32%) atzītas kā draudzīgas lietošanai mobilajās ierīcēs (2016. gadā – 18%).
- ✓ Iestādes, kurām ir sociālo tīklu konti, lielākoties tajos saturu publicē regulāri (65 no 79 iestādēm ar Twitter kontu; 45 no 56 iestādēm ar Facebook kontu).

### E-līdzdalības iespējas tīmekļvietnē

- ✓ Aptuveni pusē (51%) iestāžu tīmekļvietnēs viegli atrodama sadaļa “sabiedrības līdzdalība”.
- ✓ Tikai 3 tīmekļvietnēs (Valsts asinsdonoru centra, Izglītības un zinātnes ministrijas un Aizsardzības ministrijas), nonākot sadaļā “sabiedrības līdzdalība”, ir sniegta arī detalizēta informācija par to, kā jārikojas tālāk.

### Atbalsts iedzīvotājiem e-pakalpojumu izmantošanai iestādēs

No iestādēm, kuras sniedz pakalpojumus, 64% piedāvā izmantot arī e-pakalpojumus.

Iestādēs, kurās ir klientu apkalpošanas centri:

- ✓ 83% iestāžu ir darbinieki, kuri sniedz praktisku palīdzību iestādes e-pakalpojumu izmantošanai
- ✓ 31% iestāžu ir pieejams dators ar iespēju klientiem pieteikt/saņemt e-pakalpojumus

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

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

Dati ir pieejami atvērto datu portālā: <https://data.gov.lv/dati/lv/dataset/valsts-iestazu-e-indekss>

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

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

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

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

## REZULTĀTU PĀRSKATS: Latvijas valsts iestāžu e-indeks 2017

### E-INDEKSA APRĒĶINĀŠANAS METODIKA

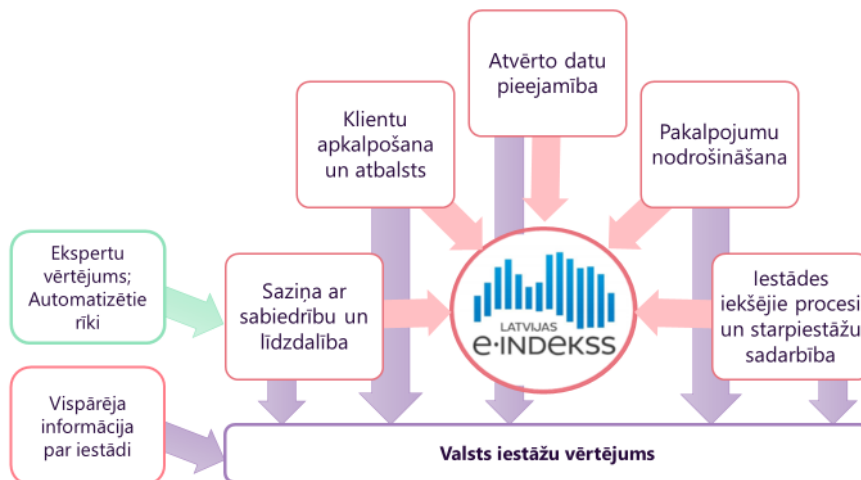
Jaunākais valsts iestāžu e-indeksa pētījums analizē situāciju valsts pārvaldes iestādēs 2017. gadā, izņemot dokumentu un pakalpojumu statistiku, kas aptver datus par 2016. gadu.

Latvijas e-indeksa mērījumi pirmo reizi veikti 2014. gadā, otro reizi – 2015. gadā. E-indeksa mērķis ir aprēķināt un parādīt e-pārvaldes efektivitāti valsts iestādēs. 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.

### E-indeksa tēmu struktūra

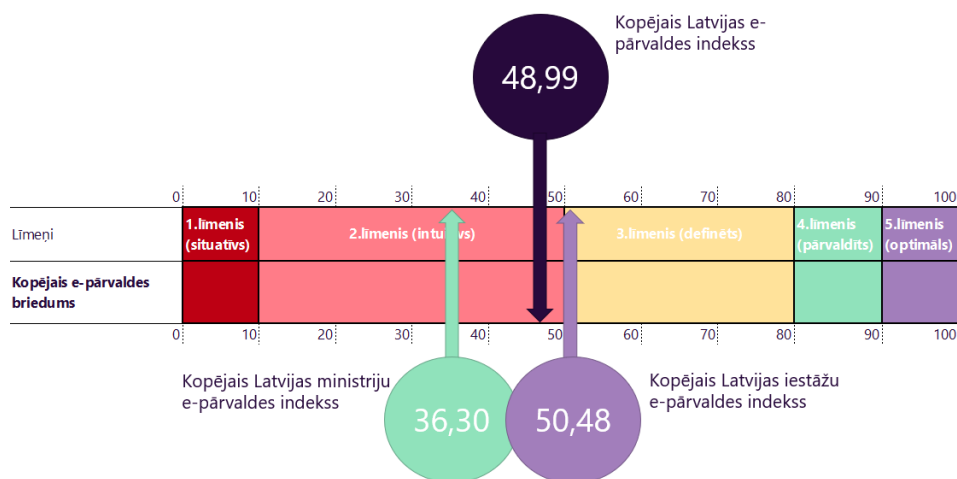
Veicot 2017. gada e-indeksa mērījumu, tika atjaunināta e-indeksa tēmu struktūra. Indeksā iekļautas 3 tēmas, kas orientētas tieši uz galalietotāju vajadzību nodrošināšanu – saziņa ar sabiedrību un līdzdalība, atvērto datu pieejamība, klientu apkalpošana un atbalsts, kas visas kopā veido teju trešdaļu (30%) no valsts iestāžu e-indeksa. Gandrīz divas trešdaļas (60%) e-indeksa tiek atvēlētas tēmām, kas attiecas uz iestāžu iekšējo procesu efektivitāti un starpiestāžu sadarbību, kā arī pakalpojumu nodrošināšanu. Ar izvērstiem katras tēmas rezultātiem iespējams iepazīties Valsts iestāžu vērtējumā, kas pieejams [www.eindekss.lv](http://www.eindekss.lv).



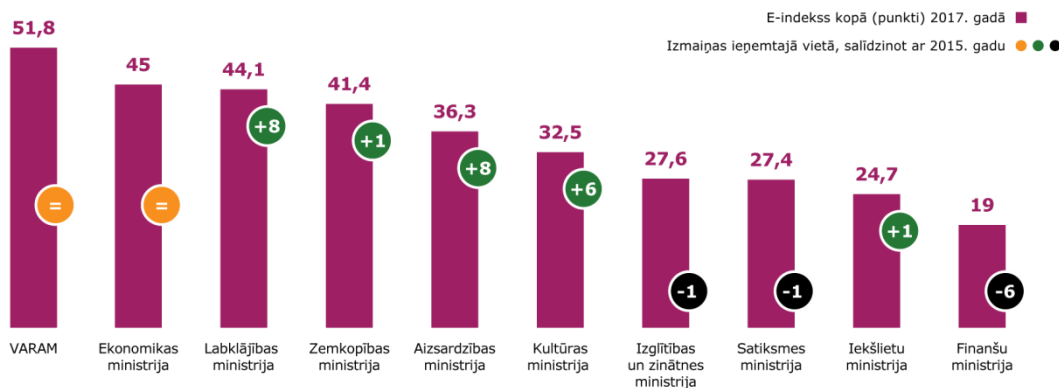
**2017. gada mērījumā definēti pieci e-pārvaldes brieduma līmeņi**, nosakot katras atsevišķas tēmas indeksa punktu robežas, kas atdala brieduma līmeņus. Tajos ievērots virziens no situatīvām un pašsaprotamām praksēm uz oficiāli aprakstītām, noteiktām un vadāmām praksēm un/vai procesiem iestādēs. Tas ļāva noteikt iestāžu atrašanos konkrētos brieduma līmeņos un sniegt ieteikumus iestāžu virzībai uz katru nākamo līmeni. Plašāks skaidrojums pieejams: <http://www.eindekss.lv/lv/6-rezultati>

## KOPĒJIE REZULTĀTI

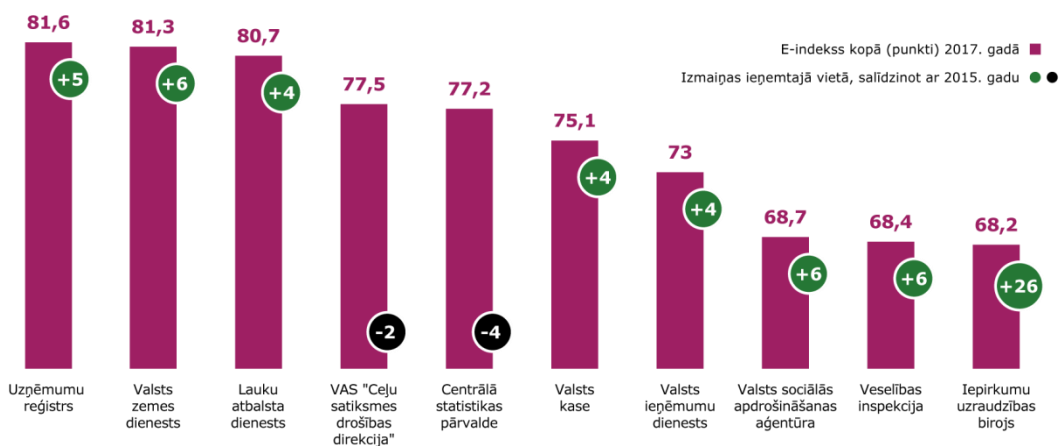
Kopējais Latvijas e-pārvaldes indekss ir **48,99 punkti**, kas atbilst 2. brieduma līmenim un ir ļoti tuvu 3. brieduma līmeņa zemākajai robežvērtībai (50 punkti). Lai sasniegtu 3. brieduma līmeni nepieciešams veikt vien nelielus uzlabojumus pakalpojumu nodrošināšanas jomā vai atvērto datu pieejamības jomā un saziņas ar sabiedrību un līdzdalības jomā. Kopējais Latvijas **iestāžu** e-pārvaldes indekss ir **50,48 punkti**, kas atbilst 3. brieduma līmenim. Kopējais Latvijas **ministriju** e-pārvaldes indekss ir **36,30 punkti**, kas atbilst 2. brieduma līmenim.



## 2017. GADA E-INDEKSA REZULTĀTI MINISTRIJU GRIEZUMĀ

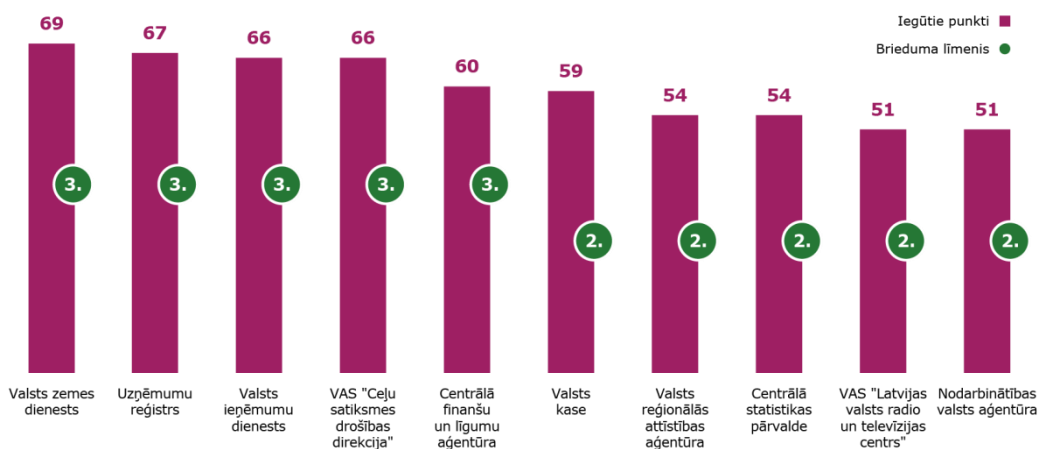


## 2017. GADA E-INDEKSA REZULTĀTI VALSTS IESTĀŽU GRIEZUMĀ



## E-INDEKSA REZULTĀTI TEMATISKĀ GRIEZUMĀ

### Indeksa „Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība” rezultātu līderi



#### Līderu stiprās puses:

- ✓ **VAS „Ceļu satiksmes drošības direkcija” un VAS „Latvijas Jūras administrācija”** – mājaslapas pilnībā atbilst WCAG un *Google Mobile-Friendly* testiem, proaktīvi veic apmeklētāju pieredzes pētniecību un, pamatojoties uz to, veic uzlabojumus.
- ✓ **Valsts kanceleja un Kultūras ministrija** – mājaslapa atbilst *Google Mobile-Friendly* testam un uzrāda augstus rādītājus WCAG testā, kā arī proaktīvi veic apmeklētāju pieredzes pētniecību un, pamatojoties uz to, veic uzlabojumus.
- ✓ **Uzņēmumu reģistrs** – mājaslapa pilnībā atbilst WCAG un *Google Mobile-Friendly* testiem, kā arī mājaslapa ir skaidri strukturēta un ļauj atrast nepieciešamo informāciju.

#### Galvenie rezultāti:

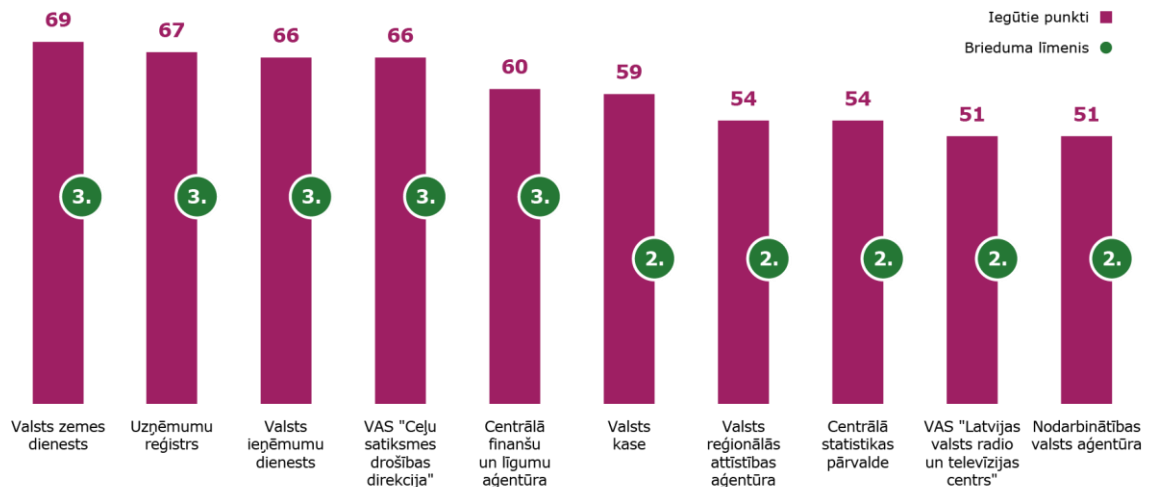
- ✓ Vairumam (71%) iestāžu ir *Twitter* konts, 44% ir *Facebook* konts, bet vēl 43% iestāžu ir cits sociālā tīkla konts, piemēram *Instagram*, *LinkedIn*.
- ✓ Proaktīvu sociālo tīklu satura monitoringu, izmantojot atslēgvārdus, veic 46% iestāžu, bet 44% iestāžu tiek veikta sekotāju iesaistes un aktivitātes analīze.
- ✓ Pēc sociālo tīklu sekotāju un apmeklētāju apsekojumu rezultātiem, 70% iestāžu ir veikušas uzlabojumus tīmekļvietnes struktūrā, trešdaļa (32%) ir veikušas uzlabojumus tīmekļvietnes mobilajā versijā.
- ✓ 51% iestāžu tīmekļvietņu galvenajā lapā ir norāde uz sadaļu „Sabiedrības līdzdalība”, bet tikai 3% tīmekļvietņu brīdī, kad lietotājs ir nonācis šajā sadaļā, tajā ir sniegta informācija par tālāko rīcību.
- ✓ 35% iestāžu tīmekļvietņu atbilst mobilajai versijai.
- ✓ 50% iestāžu atbilstība W3C izstrādātā WCAG 2.0 standarta AA līmenim novērtēta ar augstu vai vidēji augstu atbilstības pakāpi, bet zema atbilstība (zem 70%) ir 14% iestāžu.

#### Ieteikumi virzībai uz augstāku brieduma līmeni:

- ✓ Daudzveidīgu e-līdzdalības iespēju nodrošināšana iestādes tīmekļvietnē.
- ✓ Iestādes tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzes izziņāšana, veicot vairākas aktivitātes, kā arī uzlabojumu veikšana, balstoties uz izziņas rezultātiem.
- ✓ Regulāra komunikācija iestādes sociālo tīklu profilos un reakcijas ātruma, atbildot uz profilā iesniegtu jautājumu, uzlabošana.

## KLIENTU APKALPOŠANA UN ATBALSTS

### Indeksa „Klientu apkalpošana un atbalsts” rezultātu līderi



#### Līderu stiprās puses:

- ✓ **Valsts zemes dienests un Uzņēmumu reģistrs** – attīstīti klientu apkalpošanas centri, kuros iespējams gan saņemt konsultāciju, gan izmantot datoru, lai saņemtu pakalpojumus. Kā arī tiek veikti plaši klientu apmierinātības pētījumi
- ✓ **VAS „Ceļu satiksmes drošības direkcija”** – tiek veikti plaši klientu apmierinātības pētījumi un, balstoties uz tiem, tiek veikti uzlabojumi iestādes darbībā, kā arī iestādes vajadzībām ir izveidots īpašs klientu apkalpošanas standarts.

#### Secinājumi:

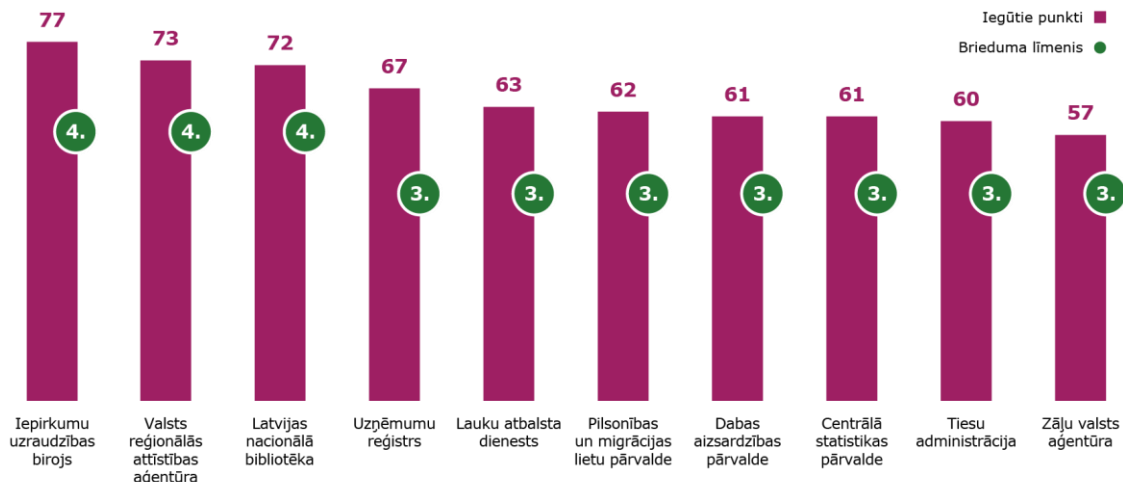
- ✓ Iestādes tīmekļvietnē kontaktinformācija ir pieejama 87% iestāžu.
- ✓ Vairāk nekā puse (55%) iestāžu sniedz informāciju par e-pakalpojumu izmantošanu pa tālruni. Iespēja tiešsaistes režīmā saņemt konsultāciju ir tikai 1% iestāžu.
- ✓ Trešdaļai iestāžu ir izveidots klientu apkalpošanas standarts, bet tā ievērošanas monitoringu veic mazāk nekā puse (43%) iestāžu. Šī monitoringa rezultāti visbiežāk tiek izmantoti, apmācot klientu apkalpošanas darbiniekus.
- ✓ Klientu apmierinātības mērījumus ir veikušas 40% iestāžu. Šajos pētījumos visbiežāk tiek noskaidrota vispārīga informācija par iestādi un/vai klientu apkalpošanu.
- ✓ Komunikācijai ar klientiem šobrīd vairāk tiek izmantots tālruņa zvans vai e-pasta nosūtīšana uz klienta e-pastu, retāk klientu informēšana notiek iestādes pašapkalpošanās vietnē.

#### Ieteikumi virzībai uz augstāku brieduma līmeni:

- ✓ Klientu apkalpošanas standartu ievērošanas monitorings un ieviestie uzlabojumi, balstoties uz šī monitoringa rezultātiem.
- ✓ Klientu apmierinātības mērījumu daudzpusība, iekļaujot dažādus klientu apkalpošanas un pakalpojumu sniegšanas aspektus.
- ✓ Jaunu tehnoloģisko iespēju ieviešana iestādes tīmekļvietnē vai pašapkalpošanās vietnēs pakalpojumu informācijas un/vai konsultāciju sniegšanai tiešsaistē.
- ✓ Tīmekļvietnes pirmās lapas satura strukturēšana atbilstoši iestādes mērķauditorijām vai darbības virzieniem, aktualizēta jaunumu sadaļa, pieejams meklētājs un iespēja novērtēt vai sniegt atsauksmi par tīmekļvietni.
- ✓ Īstenota proaktivitāte pakalpojumu sniegšanā (piemēram, personalizēti atgādinājumi un/vai brīdinājumi, informācija personai par pieejamajiem pakalpojumiem saistībā ar klienta dzīves situāciju), izmantojot daudzveidīgas iespējas.

## ATVĒRTO DATU PIEEJAMĪBA

### Indeksa „Atvērto datu pieejamība” rezultātu līderi



#### Līderu stiprās puses:

- ✓ **Iepirkumu uzraudzības birojs un Valsts reģionālās attīstības aģentūra** – izvērstā veidā aprakstīti gan metadati, gan lietošanas nosacījumi, gan paši dati ir pieejami mašīnlasāmos-atvērtā koda formātos un datu kopas ir pieejamas bez piekļuves ierobežojumiem. Kā arī tie ir pieejami portālā <https://data.gov.lv>
- ✓ **Latvijas Nacionālā bibliotēka** – izvērstā veidā aprakstīti gan metadati, gan lietošanas nosacījumi, gan paši dati ir pieejami mašīnlasāmos-atvērtā koda formātos, tiek izmantota *linked data* tehnoloģija un regulāri tiek rīkoti pasākumi datu izmantošanas veicināšanai.

#### Secinājumi:

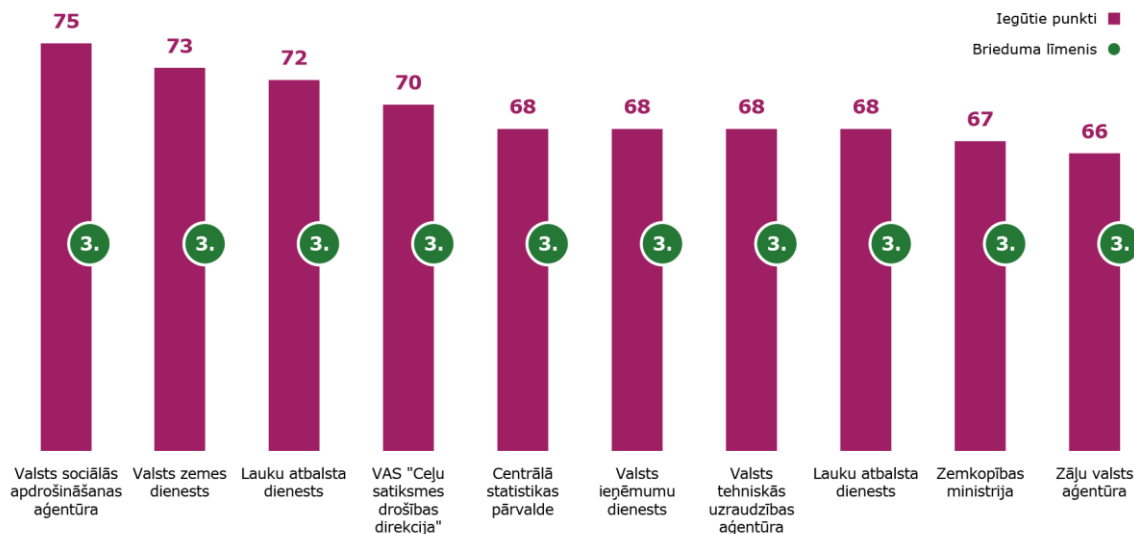
- ✓ Publiskās datu kopas ir 38% iestāžu, no tām vairāk nekā pusei (59%) ir pieejami visi dati, uz kuriem neattiecas privātuma, drošības un citi piekļuves ierobežojumi.
- ✓ Daļa iestāžu (40%) no tām, kas atzīmējušas pašvērtējumā, ka viņām ir publiskās datu kopas, norāda, ka vairumā gadījumu tā ir informācija, kas publicēta PDF, JPG un tamlīdzīgos formātos, kas pēc būtības nav atvērto datu kopas.
- ✓ Lai veicinātu atvērto datu atkalizmantošanu, 23% iestāžu izsūta informatīvas vēstules saviem klientiem.
- ✓ Vairumam iestāžu (62%) atvērtie dati nav pieejami atvērto datu portālā. Dati ir pieejami 18% no tām iestādēm, kurām ir publiskās datu kopas, vēl 21% iestāžu plāno datus atvērto datu kopās ievietot tuvāko mēnešu laikā.
- ✓ Ieguvumus no atvērto datu aktivitātēm 2016. gadā saskata mazāk nekā puse (46%) iestāžu.

#### Ieteikumi virzībai uz augstāku brieduma līmeni:

- ✓ Vairumā gadījumu publiskotajai informācijai ir jābūt atvērtā koda CSV, JSON, XML vai līdzīgos formātos.
- ✓ Ir jānodrošina pēc iespējas augstāka iestādes publisko datu kopu detalizācijas pakāpe.
- ✓ Lietotājiem nav jāmaksā, lai saņemtu datu kopas, tām jābūt pieejamām tiešsaistē bez piekļuves ierobežojumiem.
- ✓ Iestādei jāīsteno daudzveidīgi pasākumi savu atvērto datu kopu izmantošanas veicināšanai.
- ✓ Lielākā daļa atvērto datu ir pieejami datu portālā <https://data.gov.lv>, lielākajai daļai atvērto datu ir pieejami API un linked data.

## PAKALPOJUMU NODROŠINĀŠANA

### Indeksa "Pakalpojumu nodrošināšana" rezultātu līderi



Līdera **Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras** stiprās puses ir augsta (80%) pieteikumu elektronizācija, tīmekļvietnē pieejamais videomateriāls vai prezentācija par valsts pārvaldes pakalpojumu saņemšanu elektroniski, kā arī informācija par valsts pārvaldes pakalpojumu saņemšanu ir strukturēti pieejama gan Latvija.lv, gan iestādes pakalpojumu vietnē.

#### Secinājumi:

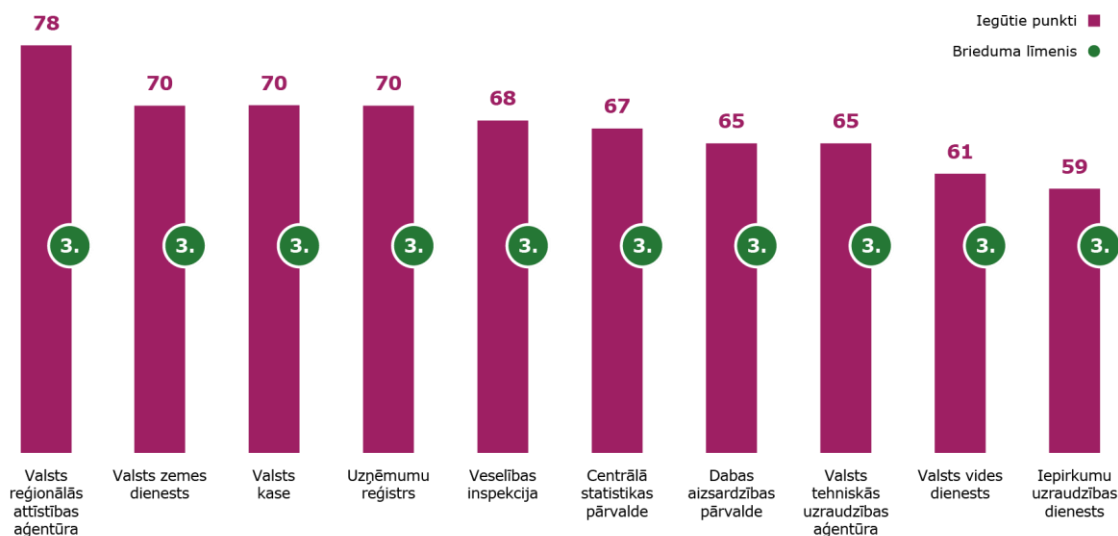
- ✓ Informācija par valsts pārvaldes pakalpojumiem visbiežāk ir pieejama gan Latvija.lv, gan iestādes pakalpojumu vietnē (63%), turpretī 11% iestāžu atzīst, ka šāda informācija nav nekur pieejama.
- ✓ Šobrīd 28% iestāžu nav pieejama statistika par iestādes sniegtajiem pakalpojumiem, kā arī būtiskam skaitam iestāžu netiek apkopota statistika par pakalpojumu izpildes kavējumiem, sūdzībām un e-pakalpojumu izpildes veiksmīgumu.
- ✓ Desmitajai daļai (11%) iestāžu tīmekļvietnē nav saites uz sniedzamajiem pakalpojumiem (eksperta vērtējums).
- ✓ 10% iestāžu tīmekļvietnēs ir pieejama informācija par to, ka valsts pārvaldes pakalpojumi ir pieejami elektroniski (kā e-pakalpojuma demonstrācija).
- ✓ Iestādes ziņojušas par 111 miljoniem pakalpojumu pieteikumu gadījumu un 140 miljoniem rezultātu saņemšanas gadījumu 2016. gadā.
- ✓ Lielākā daļa (92%) pieteikto pakalpojumu tiek pieteikti, izmantojot elektronisku kanālu, un rezultāti galvenokārt tiek saņemti, izmantojot elektronisku kanālu (63%) un klātienē (32%).
- ✓ Vidējais valsts pārvaldes pakalpojumu elektronizācijas līmenis (e-pakalpojumu īpatsvars no pakalpojumiem) ir 61%.

#### Ieteikumi virzībai uz augstāku brieduma līmeni:

- ✓ Iestādes tīmekļvietnē ir pieejamas e-pakalpojumu demonstrācijas, videomateriāli un lietošanas instrukcijas.
- ✓ Iestāde uzskaita gan sūdzības, gan pakalpojumu kavējumus, gan pakalpojumu veiksmīgumu.
- ✓ Iestāde nodrošina savu pakalpojumu pieteikumu elektronizāciju tuvu pilnībai (100%).
- ✓ Iestāde proaktīvi izmanto sūdzības u.c. kvalitatīvus un kvantitatīvus rādītājus, lai regulāri un sistemātiski pilnveidotu pakalpojumu sniegšanas pieredzi.



## ESTĀDES IEKŠĒJO PROCESIE UN STARPIESTĀŽU SADARBĪBA „Indeksa „Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība” rezultātu līderi”



- ✓ Iestādes iekšējo procesu un starpiestāžu sadarbības līdera **Valsts reģionālās attīstības aģentūras** stiprās puses ir augsta (75%) dokumentu ārējās aprites elektronizācija, kā arī izvērstas darbinieku IKT prasmju pilnveides programmas.

### Secinājumi:

- ✓ Personālvadības sistēmas tiek izmantotas 68% iestāžu. Visbiežāk šajā sistēmās tiek apstrādāta atvaļinājuma pieteikšana un apstiprināšana, kā arī darbalaika uzskaitē.
- ✓ 46% iestāžu pamatdarbības procesos ir nepieciešama attālinātā piekļuve IS, bet attālinātā piekļuve, izmantojot tīmekļa saskarni, kas ir pielāgota mobilajai lietotnei, ir 13% iestāžu.
- ✓ Visbiežāk iestādes izmanto iekšējās koplietošanas platformas, savukārt ārējās koplietošanas platformas izmanto 16% iestāžu.
- ✓ Trešdaļā iestāžu ir izpētītas vai jau tiek izmantotas jaunās platformas zināšanu uzkrāšanai vai koplietošanai – 17% iestāžu šādas platformas nav, taču ir nepieciešamība tādus izmantot.
- ✓ Iestādes ziņo par 3 miljoniem saņemto dokumentu (tostarp 855 tūkstoši elektronisko dokumentu) un 2 miljoniem nosūtīto dokumentu (tostarp 429 tūkstoši elektronisko dokumentu).

### Ieteikumi virzībai uz augstāku brieduma līmeni:

- ✓ Darbinieku IKT apmācību vajadzības tiek apzinātas un apmācības tiek nodrošinātas centralizēti.
- ✓ Dokumentu aprīte lielākoties notiek elektroniski.
- ✓ 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.
- ✓ Iekšējās saziņas un zināšanu uzkrāšanas un koplietošanas uzlabošanai starp darbiniekiem ieviestas un apzinātas jaunas elektroniskās komunikāciju platformas.
- ✓ Iestādes darbinieku IKT prasmju pilnveide.

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

Interaktīvas e-indeksa rezultātu tabulas pieejamas: <https://rebrand.lv/eindekss>

Dati ir pieejami atvērto datu portālā: <https://data.gov.lv/dati/lv/dataset/valsts-iestazu-e-indekss>

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

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

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

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

**Papildu informācija:**

Gatis Ozols

VARAM Publisko pakalpojumu departamenta Elektronisko pakalpojumu nodaļas vadītājs

Tālr.: 67026540

e-pasts: [gatis.ozols@varam.gov.lv](mailto:gatis.ozols@varam.gov.lv)