

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Reģionālās
attīstības fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings

Valsts iestāžu vērtējums un iestāžu E-indekss

Aprakstoša atskaite

Līguma nr. IL-IKT/64/2020

2021. gads

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, 2021. Visas tiesības aizsargātas.

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

Izmaiņu lapa

Datums	Versija	Apraksts
30.09.2021.	0,1	Nodevums iesniegts Pasūtītājam.

Satura rādītājs

1.	Ievads.....	5
1.1.	Dokumenta mērķis.....	5
1.2.	Tehniskā informācija.....	5
2.	Metodoloģijas un vērtējuma pieejas apraksts.....	6
2.1.	Sagatavošanās darbi.....	6
2.2.	Lauka darba norise.....	6
2.3.	Datu apstrāde un analīze.....	6
3.	Iestāžu (izlases) raksturojums.....	9
4.	Pētījuma rezultāti.....	10
4.1.	Vispārējā informācija par iestādi.....	10
4.1.1.	E-indekss kopumā.....	11
4.2.	Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība.....	12
4.2.1.	Tīmekļvietnes lietojamība.....	12
4.2.2.	E-līdzdalības iespējas tīmekļvietnē.....	15
4.2.3.	Tīmekļvietnes piekļūstamība.....	16
4.2.4.	E-indekss sadaļā "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība".....	17
4.2.5.	Secinājumi par saziņu ar sabiedrību un līdzdalību.....	18
4.3.	Klientu apkalpošana un atbalsts.....	19
4.3.1.	Klientu apkalpošanas prasību esamība.....	19
4.3.2.	Klientu apkalpošanas prasību ievērošana.....	20
4.3.3.	Klientu apmierinātības mērīšana.....	21
4.3.4.	Mūsdienu tehnoloģiju pielietojums un proaktivitāte.....	22
4.3.5.	Tiešsaistes un telefoniskas konsultācijas pieejamība.....	23
4.3.6.	Atbalsts e-pakalpojumu lietošanā uz vietas iestādē.....	24
4.3.7.	E-indekss sadaļā "Klientu apkalpošana un atbalsts".....	24
4.3.8.	Secinājumi par klientu apkalpošanu un atbalstu.....	25
4.4.	Atvērto datu pieejamība.....	26

4.4.1.	Publisko datu kopu pieejamība.....	26
4.4.2.	Atvērto datu izmantošanas veicināšana.....	28
4.4.3.	Datu izmantošana.....	31
4.4.4.	E-indekss sadaļā "Atvērto datu pieejamība"	31
4.4.5.	Secinājumi par atvērto datu pieejamību.....	33
4.5.	Pakalpojumu nodrošināšana	34
4.5.1.	Iedzīvotāju prasmes un e-identitātes rīki	34
4.5.2.	Pakalpojumu apmierinātība.....	35
4.5.3.	Pakalpojumu uzskaites rādītāji	35
4.5.4.	E-indekss sadaļā "Pakalpojumu nodrošināšana"	38
4.5.5.	Secinājumi par pakalpojumu nodrošināšanu.....	39
4.6.	Iestāžu iekšējo procesu efektivitāte.....	41
4.6.1.	Attālināts darbs	41
4.6.2.	Darbinieku IKT prasmju pilnveide.....	42
4.6.3.	Dokumentu aprites process.....	43
4.6.4.	Komunikācija ar darbiniekiem	44
4.6.5.	Vienošanās par mašīnlasāmu rēķinu izmantošanu.....	46
4.6.6.	Personālvadības elektronizācija	47
4.6.7.	Centralizēto risinājumu pielietošana	50
4.6.8.	E-indekss sadaļā "Iestāžu iekšējo procesu efektivitāte"	52
4.6.9.	Secinājumi par iestāžu iekšējo procesu efektivitāti	53
5.	Pētījuma secinājumi	56
6.	Pielikumi.....	58

1. Ievads

1.1. Dokumenta mērķis

Valsts iestāžu vērtējuma un iestāžu E-indeksa rezultātu nodevums ir izstrādāts saskaņā ar Līgumu IL-IKT/64/2020. Šis dokuments izveidots, lai iesniegtu Pasūtītājam pētījuma rezultātus apkopojuma veidā, sniedzot detalizētu pētījuma rezultātu analīzi, secinājumus un rekomendācijas valsts iestāžu un valsts kapitālsabiedrību darbības pilnveidei. Nodevums izstrādāts, balstoties uz Līguma 1. pielikumu "Tehniskā specifikācija" un ar Pasūtītāju saskaņoto izpēti metodi un anketu.

Šis pētījums ir daļa no "Integrēta Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitoringa", kurš finansēts no valsts budžeta apakšprogrammas 62.07.00 (ERAF darbības programmas „Izaugsme un nodarbinātība” 2.2.1. specifiskā atbalsta mērķa „Nodrošināt publisko datu atkal izmantošanas pieaugumu un efektīvu publiskās pārvaldes un privātā sektora mijiedarbību” 2.2.1.1. pasākuma „Centralizētu publiskās pārvaldes IKT platformu izveide, publiskās pārvaldes procesu optimizēšana un attīstība”) projekta „*Publiskās pārvaldes informācijas un komunikāciju tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma – 2.kārta (PIKTAPS 2)*” līdzekļiem.

1.2. Tehniskā informācija

Kategorija	Apraksts
Pētījuma veicējs	SIA "Jaunrades laboratorija" – metodoloģijas izstrāde, datu apstrāde un analīze
Mērķa grupa	Latvijas Republikas valsts iestādes un daļa valsts kapitālsabiedrību
Pētījuma metode	Tiešsaistes aptauja, ekspertu vērtējums
Izlases lielums	127
Izlases metode	Pašizlase – visas iestādes uzaicinātas piedalīties
Aptaujas veikšanas laiks	2021. gada augusts - septembris

2. Metodoloģijas un vērtējuma pieejas apraksts

2.1. Sagatavošanās darbi

Lai īstenotu iestāžu vērtējuma aptauju, tika apzinātas iestāžu kontaktpersonas (Pasūtītājs izsūtīja iestādēm informatīvu vēstuli ar lūgumu nozīmēt par iestāžu pašvērtējuma anketu aizpildi atbildīgās personas un nosūtīt šo informāciju Izpildītājam), kā rezultātā dalībai pieteicās 127 iestādes (iesniedzot informāciju par nozīmēto kontaktpersonu vai sniedzot jebkāda veida kontaktu ar Izpildītāju).

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

2.2. Lauka darba norise

Lauka darba laikā iestādēm tika nodrošināta iespēja saņemt informāciju un konsultācijas pa tālruni no Izpildītāja pārstāvjiem par 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 darbs un eksperta anketas aizpilde notika 2021. gada augustā un septembrī.

2.3. Datu apstrāde un analīze

Datu izguve un tīrīšana notika šādos posmos:

- datu izguve no sistēmas ARKA;
- datu validācija un tīrīšana;
- datu konvertācija, lai to būtu iespējams analizēt datu analīzes programmā SPSS.

Griezumu tabulas tika definētas, ņemot vērā iestāžu demogrāfiskos datus:

- 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).

Griezuma tabulas tika apkopotas atsevišķā *MS Excel* datnē.

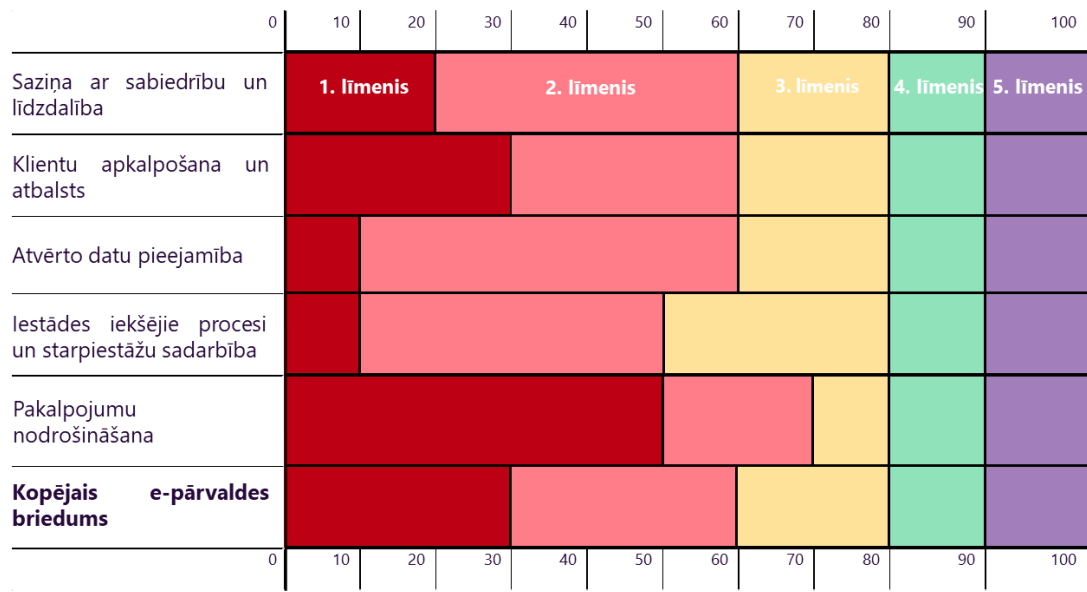
Lai iegūtu kvalitatīvu vērtējumu katram iestāžu E-indeksa brieduma līmenim, tika veikta modelēšana, nosakot katram iestāžu vai eksperta sniegtajam E-indeksā iekļautā jautājuma atbilžu varianta vai sniegto atbilžu kombinācijas atbilstību katram no pieciem definētajiem brieduma līmeņiem, nosakot katras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

Paraugs brieduma novērtējuma ceļveža matricai iekļauts 1. 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. Jānorāda, ka brieduma raksturojums ir indikatīvs un netiek izmantots, lai precīzi raksturotu iestāžu situāciju, bet tiek izmantots, lai ilustrētu atšķirības starp dažādām resoriem un iestādēm.

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.

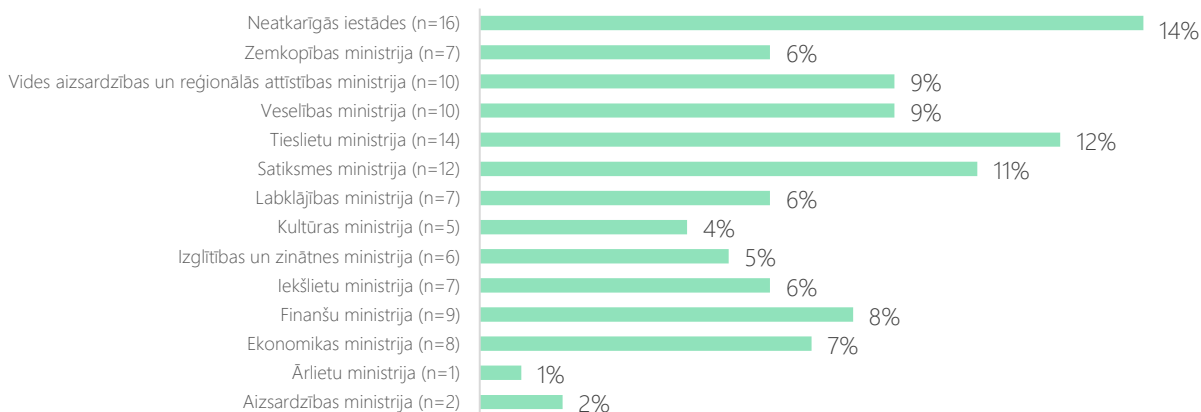
1. attēls. Brieduma līmeņu novērtējuma robežlielumi (tēmas indeksa augstākā robežvērtība, kas atbilst attiecīgajam līmenim)



3. Iestāžu (izlases) raksturojums

Iestāžu pašvērtējuma un ekspertu anketas tika aizpildītas par 114 iestādēm¹, un E-indeksis ir aprēķināts par 107 iestādēm – šo iestāžu saraksts un indeksu rezultāti ir pieejami 1. pielikumā.

No pētījumā iesaistītajām 114 iestādēm pārstāvētas ir 13 ministrijas, 111 iestādes. Pētījumā dalību ir ņēmušas 16 neatkarīgas iestādes, un vismaz 1 iestāde no katra resora. Kapitālsabiedrības ar valstij piederošām kapitāla daļām šī pētījuma ietvaros arī tika klasificētas kā iestādes – tās iekļautas kopējā iestāžu izlasē un resoros – šādas bija 15 iestādes.



n=114, visas pētījuma iestādes

¹ Turpmāk atskaitē gan ministrijas, gan valsts kapitālsabiedrības tiks aprakstītas vispārējā kopā kā "iestādes", izņemot gadījumus, kad dati tiks salīdzināti starp ministrijām, kapitālsabiedrībām un pārējām valsts iestādēm

4. Pētījuma rezultāti

4.1. Vispārējā informācija par iestādi

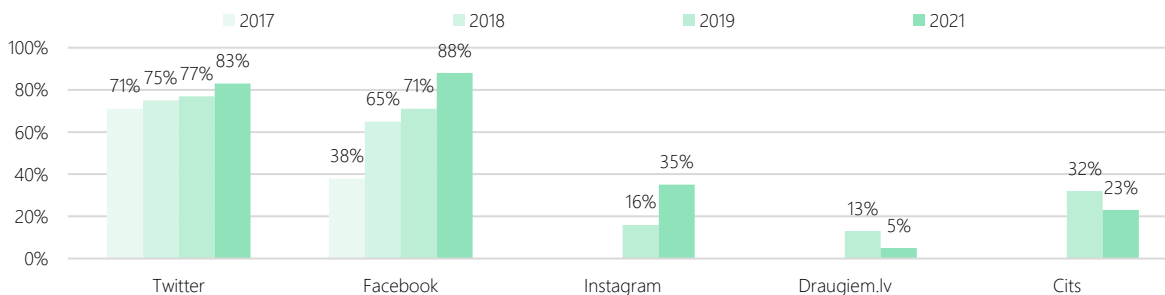
Visas 114 anketas aizpildošās iestādes ir norādījušas oficiālās tīmekļvietnes. Iestādes ir norādījušas vēl papildu 29 tīmekļvietnes, kā arī 93 klientu apkalpošanas portālus un 48 mobilās aplikācijas. Visvairāk tīmekļvietnes ir norādījušas Latviešu valodas aģentūra, Lauku atbalsta dienests, SIA "Tet", Tiesu administrācija, VAS "Latvijas valsts meži", VAS "Latvijas Pasts" un Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija (5 tīmekļvietnes katrai).

Visas Latvijas Republikas ministrijas ir norādījušas vismaz vienu sociālo mediju kā tām būtisku un tikai 8 iestādes norādījušas, ka sociālo mediju tīkli tām ikdienas darbā nav būtiski.

88% iestāžu izmanto Facebook un 83% - Twitter. Gandrīz puse iestāžu ir norādījušas, ka tām ir būtisks YouTube konts, un trešdaļa – Instagram. Citi sociālie mediju tīkli ir retāk norādīti – 15% ir būtisks Flickr, 5% - Draugiem.lv. Citus kontus pielieto 23% iestāžu – visbiežāk LinkedIn.

Šie rādītāji ir būtiski augstāki nekā 2019. gadā² Facebook izmantoja 71% iestāžu, Twitter – 77% un Instagram tikai 16% iestāžu. Sarucis ir tikai to iestāžu īpatsvars, kuras pielieto Draugiem.lv (8 procentpunktu (pp) kritums). Kopumā kopš 2017. gada būtiski ir pakāpeniski pieaudzis gan Twitter (71%, +12 pp), gan Facebook (38%, +50 pp) pielietojums.

2. attēls. Iestāžu izmantoto sociālo tīklu dinamika kopš 2017. gada



Bāze 2017: Visas aptaujātās valsts iestādes, n = 104

Bāze 2018: Visas aptaujātās valsts iestādes, n = 106

Bāze 2019: Visas aptaujātās valsts iestādes, n = 94

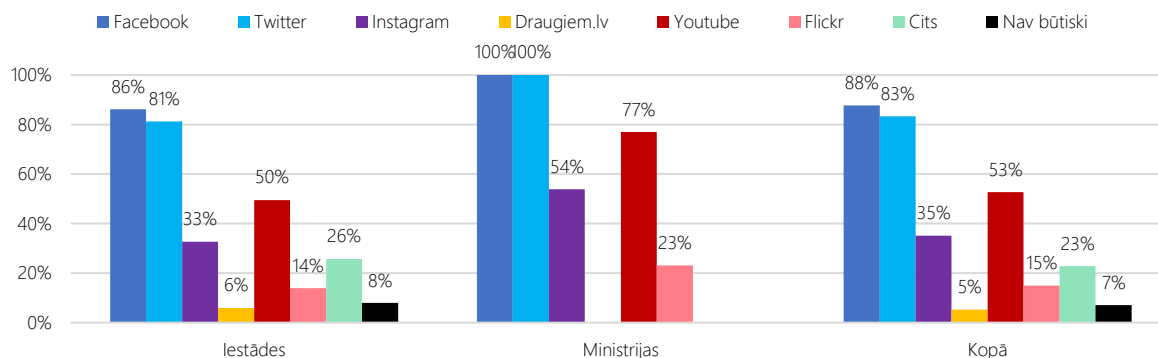
Bāze 2021: Visas aptaujātās valsts iestādes, n=114

Novērots, ka starp ministrijām sociālo tīklu lietojums būtiski atšķiras, salīdzinot ar citām iestādēm – visas ministrijas lieto Facebook un Twitter, trīs ceturtdaļas – YouTube, un puse – Instagram. Viena piektdaļa izmanto Flickr, bet citus sociālo mediju profilus ministrijas neuztur. Valsts

² Atsaucoties uz 2019. gadā īstenoto valsts iestāžu pētījumu un e-indeksa aprēķinu

kapitālsabiedrības biežāk salīdzinot ar citām iestādēm norādījušas, ka sociālie tīkli iestādei nav būtiski (20%).

3. attēls. Iestāžu sociālo mediju lietojums

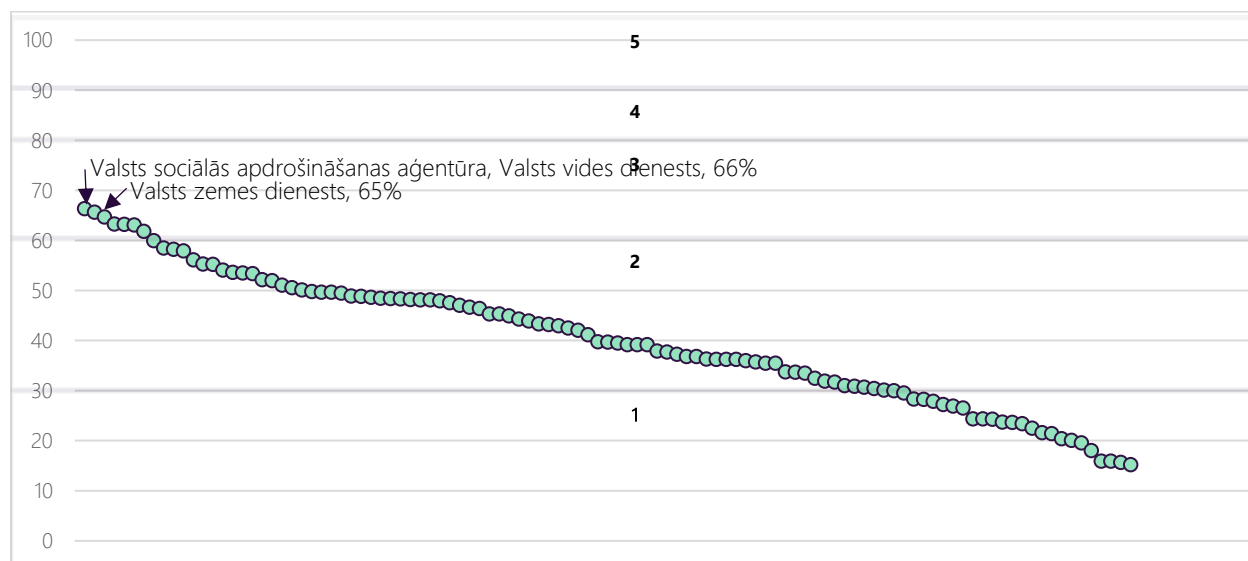


n=114, visas pētījuma iestādes

4.1.1. E-indeksis kopumā

E-indeksa rezultātos, summāri pa visām sadaļām, visaugstākās pozīcijas ieņem Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra un Valsts vides dienests (66 punkti no 100), un Valsts zemes dienests (65 punkti no 100). Šīs trīs iestādes un vēl piecas citas (Lauku atbalsta dienests, Centrālā statistikas pārvalde, Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra, Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde un Lauksaimniecības datu centrs) ir 3. brieduma līmenī, 75 iestādes ir 2. brieduma līmenī, bet 1. līmenī – vēl 24 iestādes. Vidējais vērtējums kopumā starp iestādēm ir 41 punkts, kas vidējo rādītāju novieto 2. brieduma līmenī.

4. attēls. Iestāžu e-indeksa rezultāti kopumā



Starp resoriem, kopumā apskatot vidējo iestāžu iegūto punktu skaitu e-indeksā katrā resorā, visaugstākais vērtējums ir Zemkopības ministrijas resoram (vidēji 54 punkti), kam seko Labklājības ministrijas resors (vidēji 46 punkti) un Tieslietu ministrijas resors (vidēji 44 punkti). Visbūtiskākās kopējā e-indeksa rezultātu atšķirības, salīdzinot resora iestādes ar augstākajiem un zemākajiem rezultātiem, ir Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas resorā (50 punktu starpība) un Ekonomikas ministrijas resorā (47 punktu starpība).

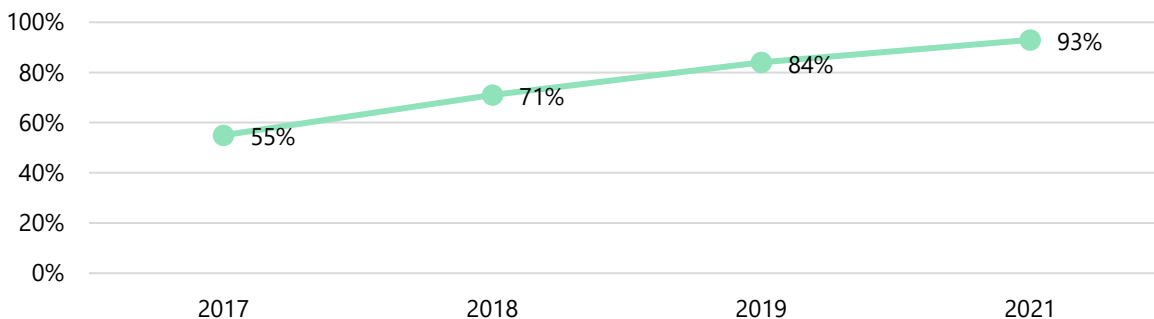
4.2. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība

4.2.1. Tīmekļvietnes lietojamība

Iestāžu oficiālās tīmekļvietnes apmeklētāju pieredze tiek regulāri pētīta 55% Latvijas iestāžu, un neregulāri – vēl 38% iestāžu, bet 7% iestāžu norādījušas, ka pieredze netiek pētīta. Šī attiecība ir gandrīz identiska, salīdzinot ministrijas ar pārējām iestādēm (62% ministriju un 54% pārējo iestāžu regulāri pēta tīmekļvietņu apmeklētāju pieredzi). Kapitālsabiedrības kopumā tīmekļvietņu apmeklētāju apmierinātību pēta retāk — 40%, un no tām biežāk to dara neregulāri — 60%.

2019. gadā 84% iestāžu norādījušas, ka pēta tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi – no 2017. gada pieaugot par 38 pp.

5. attēls. Iestāžu īpatsvara dinamika, kuras regulāri pēta iestāžu oficiālās tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi



Bāze 2017: Visas aptaujātās valsts iestādes, n = 104

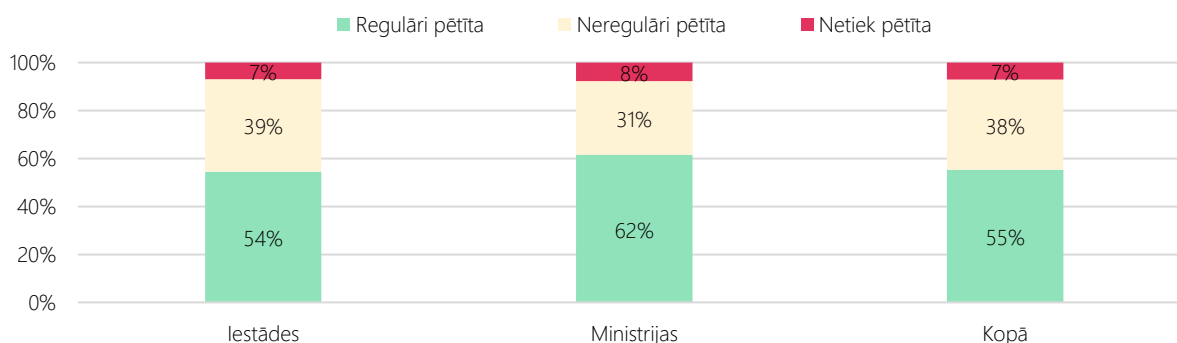
Bāze 2018: Visas valsts iestādes, kas aizpildīja attiecīgo sadaļu n = 94

Bāze 2019: Visas aptaujātās valsts iestādes, n = 94

Bāze 2021: Visas aptaujātās valsts iestādes, n = 114

Iestādes norādījušas uz to, ka pētījumi nav nepieciešami vai ka pētījumi nav veikti, jo iestāde pievienosies vienotajai tīmekļvietņu platformai. Ekonomikas ministrija, kura ir vienīgā ministrija, kas neveic izpēti, ir norādījusi, ka tai pietrūkst pieredzes tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzes izvērtēšanā.

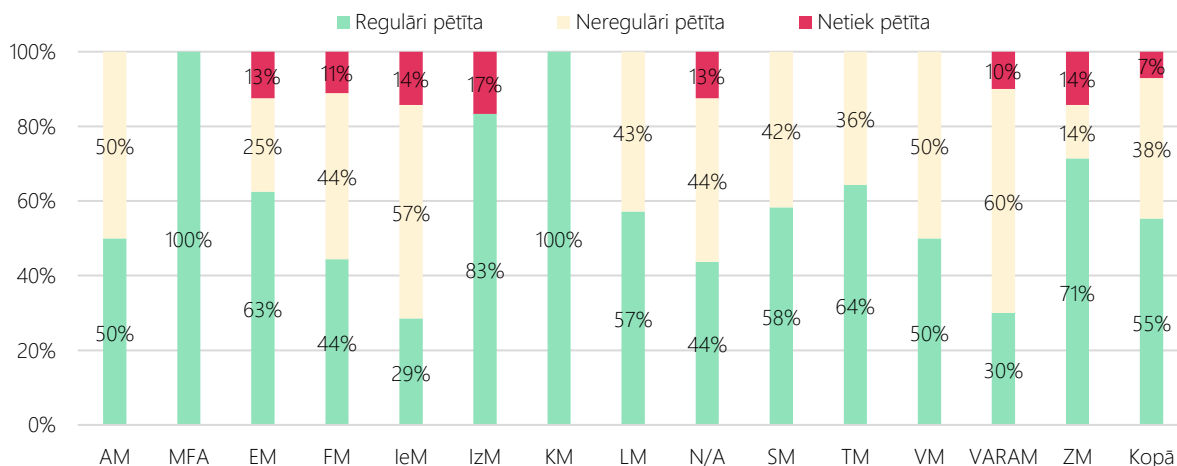
6. attēls. Iestāžu īpatsvars, kuras regulāri pēta iestāžu oficiālās tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi



n=114, visas pētījuma iestādes

Novērotas atšķirības starp resoriem – visas 5 Kultūras ministrijas resora iestādes veic regulāru tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzes izpēti, un regulāri pieredze tiek pētīta vairāk nekā pusē Ekonomikas (5 no 8), Izglītības un zinātnes (5 no 6), Labklājības (4 no 7), Satiksmes (7 no 12), Tieslietu (9 no 14), Vides aizsardzības un reģionālās attīstības (5 no 10) un Zemkopības (5 no 7) ministrijas resoru iestādēs.

7. attēls. Iestāžu īpatsvars resoros, kuras regulāri pēta iestāžu oficiālās tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi



n=114, visas aptaujātās valsts iestādes

Tikmēr iestādes oficiālās tīmekļvietnes apmeklētāju statistika tiek pētīta 110 iestādēs – tā netiek pētīta tikai Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcijā, Pārtikas un veterinārajā dienestā, Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcijā un AS "Rīgas siltums". Visas šīs iestādes norādījušas, ka nav vajadzības pēc apmeklētāju statistikas izpētes:

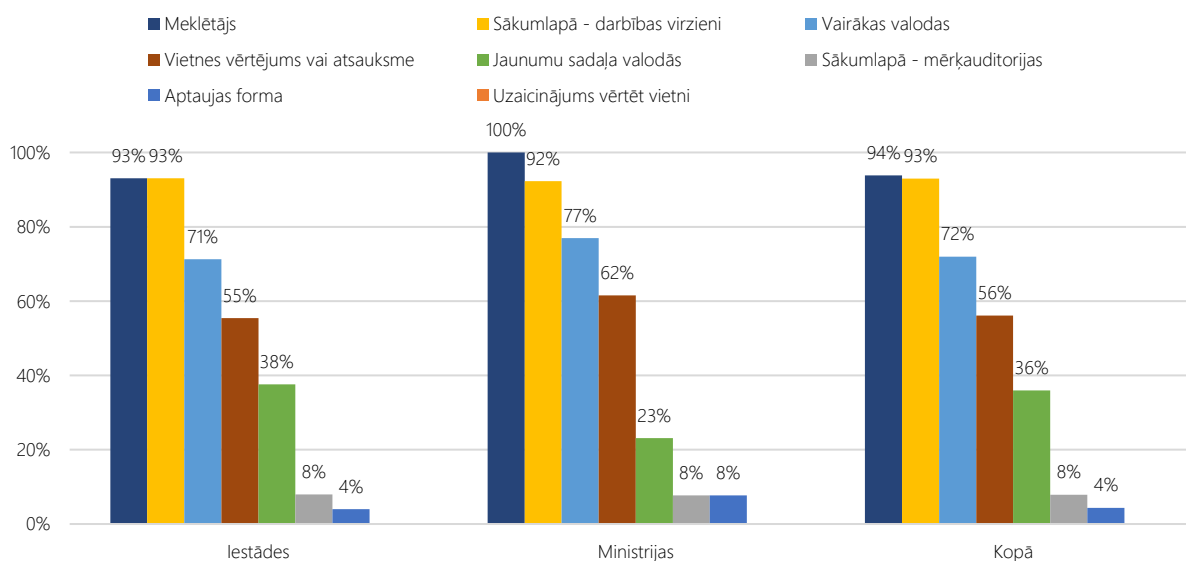
"IESTĀDES KLIENTU BĀZE IR SALĪDZINOŠI VIENDABĪGA UN ZINĀMA."

Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija

Gandrīz visām iestādēm (94%) tīmekļvietnēs ir novērota meklēšanas funkcionalitāte un gandrīz visās (93%) sākuklapa ir strukturēta pēc darbības virzieniem. 72% iestāžu tīmekļvietņu ir pieejamas vairākās valodās, un aptuveni pusei (56%) ir iespējams novērtēt vietni vai sniegt atsauksmi. Retāk (36%) iestādes piedāvā jaunumu sadaļu dažādās valodās. Salīdzinot ar pārējām iestādēm, visu ministriju tīmekļvietnēs ir meklētājs, un gandrīz visās sākuklapā saturs ir strukturēts pēc to darbības virzieniem (92% - visas, izņemot Zemkopības ministriju, kura nav pievienojusies Valsts vienotajai tīmekļvietņu platformai). Mazāk nekā 10% iestāžu oficiālo tīmekļvietņu ir pieejama aptaujas forma, sākuklapa ir strukturēta atbilstoši mērķauditorijām, un nevienā tīmekļvietnē nav konstatēts uzaicinājums novērtēt vietni.

Šie rādītāji ir līdzīgi 2019. gada novērojumiem, kur 95% iestāžu tīmekļvietnēs konstatēts meklētājs (-2 pp), 77% - tīmekļvietne pieejama vairākās valodās (-5 pp), 12% - sākuklapa strukturēta pa mērķauditorijām (-4 pp), arvien nevienā vietnē nav uzaicinājums novērtēt tīmekļvietni, un sarucis ir iestāžu skaits ar aptauju formām (14% 2019. gadā, -6 pp). Taču būtiski pieaudzis to iestāžu skaits, kurām pieejams vietnes vērtējums vai atsauksme (no 0% 2019. gadā līdz 56% 2021. gadā, +56 pp), aktualizēta jaunumu sadaļa visās vietnes valodās (20% - +16 pp).

8. attēls. Iespējas iestāžu oficiālajās tīmekļvietnēs



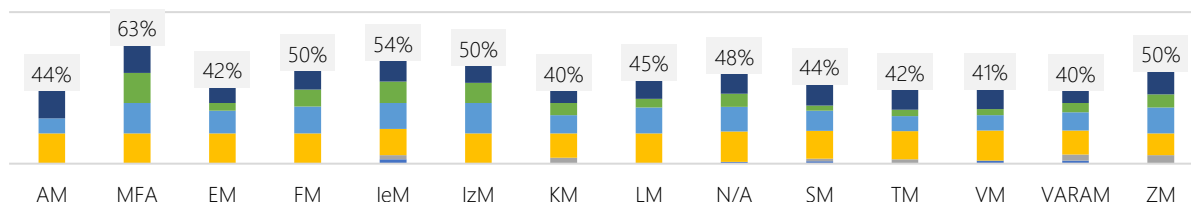
n=114, visas aptaujātās valsts iestādes

Novērots, ka starp resoriem ir būtiskas atšķirības pielietotajās tīmekļvietnes iespējās – Kultūras, Vides aizsardzības un reģionālās attīstības, Veselības, Tieslietu un Ekonomikas ministriju resoru iestādēs retāk kā vidēji pieejamas dažādas tīmekļvietnes funkcionalitātes. Retāk šo resoru iestādēs pieejama aktualizēta jaunumu sadaļa visās vietnes valodās (vidēji 27% resoru iestāžu pret 36% kopumā), vietnes pieejamas vairākās valodās (vidēji 59% šo resoru iestāžu pret 72% kopumā), un iespēja novērtēt vietni vai atstāt atsauksmi (vidēji 49% šo resoru iestāžu pret 56% kopumā). Tikmēr

Iekšlietu, Zemkopības, Finanšu un Izglītības un zinātnes ministriju resoru iestādes biežāk piedāvā šādas tīmekļvietnes iespējas.

9. attēls. Iespējas iestāžu oficiālajās tīmekļvietnēs resoriskā dalījumā

- Iespēja novērtēt vietni un/vai sniegt atsauksmi
- Aktualizēta jaunumu sadaļa visās vietnes valodās
- Vietnes pirmajā lapā saturs strukturēts pa darbības virzieniem
- Ir uzaicinājums novērtēt vietni
- Meklētājs vietnes ietvaros
- Vietne pieejama vairākās valodās (latviešu, angļu)
- Vietnes pirmajā lapā saturs strukturēts pa iestādes mērķauditorijām
- Ir aptaujas forma

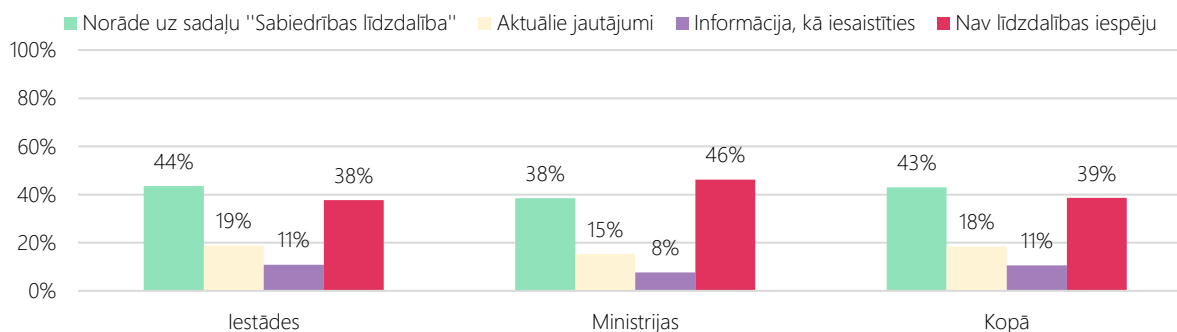


n=114, visas aptaujātās valsts iestādes

4.2.2. E-līdzdalības iespējas tīmekļvietnē

61% iestāžu tīmekļvietņu ir norādītas kādas e-līdzdalības iespējas, visbiežāk (43%) – vietnes galvenajā lapā ir viegli atrodama norāde uz sadaļu "Sabiedrības līdzdalība". Retāk (18% iestāžu) ir skaidri un viegli redzamas norādes uz iespējams pieteikt pie partneriem, kuros iestādes ir vēlējušās sabiedrības līdzdalību, un tikai 11% iestāžu tīmekļvietņu, lietotājam ieejot sadaļā, kas saistīta ar sabiedrības līdzdalību, ir skaidra informācija par to, kā ir iespējams piedalīties, piemēram, pieejami dokumenti vai informācija (vai saites uz tiem), norādes uz to, kur un kādā veidā sniegt informāciju u.tml.. Sabiedrības līdzdalības iespējas nav pieejamas gandrīz pusē (46%) no ministriju oficiālajām tīmekļvietnēm. Toties tās ir pieejamas vairums aptaujāto kapitālsabiedrību tīmekļvietnēs (86%), piemēram, vietnes galvenajā lapā viegli atrodama norāde uz sadaļu "Sabiedrības līdzdalība" ir apmēram divās trešdaļās (67%) kapitālsabiedrību.

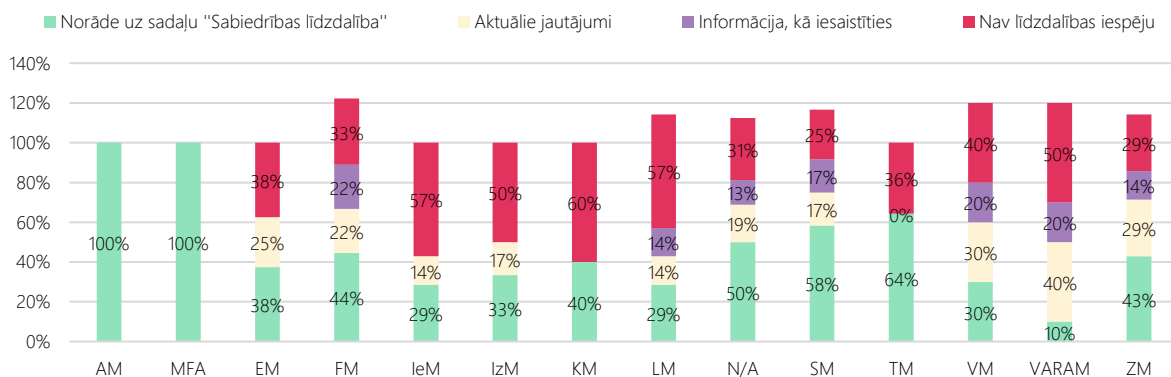
10. attēls. E-līdzdalības iespējas iestāžu tīmekļvietnēs



n=114, visas aptaujātās valsts iestādes

Visretāk e-līdzdalības iespējas konstatētas Kultūras, Labklājības, Iekšlietu, kā arī Izglītības un zinātnes un Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas resoru iestāžu tīmekļvietnēs (vidēji 55% šo resoru iestāžu, salīdzinot ar 39% iestāžu no visas izlases). Visbiežāk šīs iespējas pielieto Satiksmes un Zemkopības resoru iestādes (vidēji 73% šo resoru iestāžu, salīdzinot ar 61% iestāžu no visas izlases).

11. attēls. E-līdzdalības iespējas resoru iestāžu tīmekļvietnēs

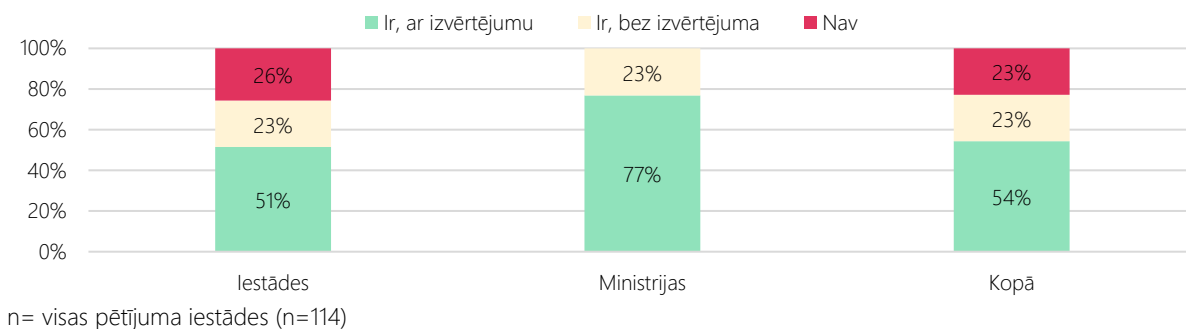


n=114, visas pētījuma iestādes

4.2.3. Tīmekļvietnes piekļūstamība

Lielākajā daļā (75%) Latvijas iestāžu oficiālo tīmekļvietņu ir izvietots piekļūstamības paziņojums, un gandrīz pusē no pētījuma iestādēm piekļūstamības paziņojums ir ar pievienotu izvērtējumu apliecināšu dokumentu. Bez izvērtējumu apliecināša dokumenta, protokola, pārskata vai cita līdzvērtīga dokumenta piekļūstamības paziņojumi ir 23% iestāžu, un 23% iestāžu piekļūstamības paziņojums nav konstatēts. Jānorāda, ka piekļūstamības paziņojums ir visu ministriju tīmekļvietnēs, taču visos resoros (izņemot Aizsardzības un Ārlietu ministrijas) ir iestādes gan ar piekļūstamības paziņojumu ar izvērtējuma dokumentu, gan iestādes, kurām piekļūstamības paziņojums nav konstatēts vispār.

12. attēls. Pieklūstamības paziņojumi iestāžu oficiālajās tīmekļvietnēs



4.2.4. E-indeks sadaļā "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība"

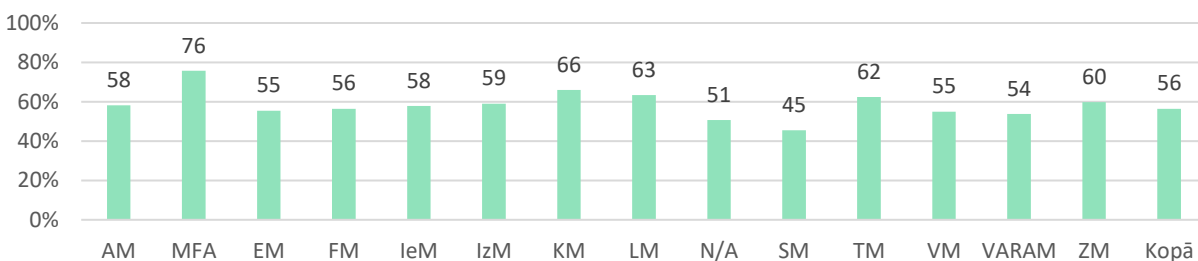
E-indeksa rezultātos sadaļā "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība" visaugstākās pozīcijas ieņem Centrālā statistikas pārvalde (92%), Tieslietu ministrija (92%) un Patentu valde (92%). Augstākie vērtējumi ministriju lokā ir Tieslietu ministrijai (92%), Finanšu ministrijai (84%) un Satiksmes ministrijai (84%). Vidējais sadaļas vērtējums kopumā ir 56%.

Būtiskas atšķirības ir novērotas starp dažādu resoru iestādēm:

- Visaugstākais rezultāts ir Ārlietu ministrijas resorā (jānorāda, ka piedalījās tikai 2 iestādes) – 76%,
- Otrajā vietā ir Kultūras ministrijas resors (66%), kam seko Labklājības un Tieslietu ministrijas (attiecīgi 63% un 62%) resori,
- Zemākais sniegums ir Satiksmes (45%) ministrijas resorā.

Starp resoru iestādēm novērotas ļoti lielas atšķirības – Ekonomikas ministrijas resorā atšķirība starp zemāko un augstāko rezultātu ir 76 procentpunkti, Tieslietu ministrijas resorā – 65 procentpunkti, un Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas resorā – 59 procentpunkti. Vislīdzīgākie rezultāti ir starp Izglītības un zinātnes ministrijas resoru iestādēm (30 procentpunkti).

13. attēls. E-indeksa vidējais vērtējums sadaļā "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalību" resoru līmenī

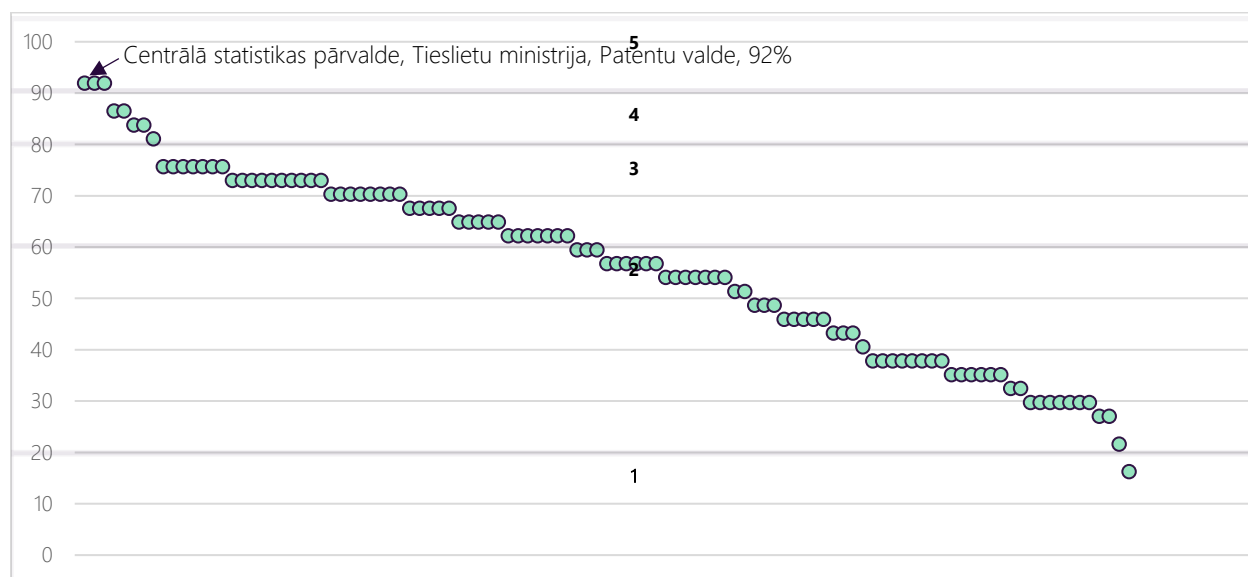


5. brieduma līmeni ir sasniegušas 3 iestādes, 5 iestādes – 4. brieduma līmenī, 42 iestādes – 3. brieduma līmenī, 56 iestādes ir 2. brieduma līmenī un 1 iestāde (AS "Rīgas Siltums") ir 1. brieduma līmenī.

Uzlabojumi, kurus iestādēm nepieciešams īstenot, lai paaugstinātu brieduma līmeni, ir:

- iestāžu tīmekļvietnēs būtiski izvērst pieejamās e-līdzdalības iespējas (skaidri norādot sadaļu "Sabiedrības līdzdalība", aprakstot līdzdalības iespējas un skaidri norādot instrukcijas par līdzdalību),
- paplašinot tīmekļvietņu funkcionalitāšu loku – piedāvājot iespēju novērtēt vietni, piedāvājot dažādas tīmekļvietnes valodas (jānorāda, ka tas iekļauj mašīntulkošanu) un jaunumu sadaļas vairākās valodās,
- izstrādājot pieklūstamības paziņojumu un tajā ievietojot pieklūstamības izvērtējuma apliecinājošu dokumentu/protokolu. . Pieklūstamības izvērtējuma un paziņojuma noformēšanas vadlīnijas: <https://www.varam.gov.lv/lv/wwwvaramgovlv/lv/pieklustamiba>

14. attēls. Iestāžu sadalījums pa brieduma līmeņiem, e-indeks sadaļā "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība"



4.2.5. Secinājumi par saziņu ar sabiedrību un līdzdalību

Iestāžu oficiālās tīmekļvietnes apmeklētāju pieredze tiek regulāri pētīta jau pusē Latvijas iestāžu, un neregulāri vēl trešdaļā iestāžu, un iestāžu īpatsvars, kuras īsteno tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzes pētīšanu, ir būtiski audzis kopš 2017. gada, kad tīmekļvietņu apmeklētāju pieredzi kopumā pētīja tikai 55% iestāžu. Reizē tīmekļvietnes apmeklētāju statistika tiek pētīta gandrīz visās iestādēs, un tās, kuras nepēta, norāda, ka nav identificēta vajadzība to darīt.

Noteikti tīmekļvietņu elementi – meklētājs, tīmekļvietnes pieejamība vairākās valodās, vietnes vērtējums vai atsauksme – izplatīti lielākajā daļā iestāžu, taču būtiskas atšķirības ir novērotas starp dažādiem resoriem, piemēram, Kultūras, Vides aizsardzības un reģionālās attīstības, Veselības, Tieslietu un Ekonomikas ministriju resoru iestādēs retāk kā vidēji vietnes pieejamas vairākās

valodās. Tas norāda gan uz atšķirībām resoru iekšienē (piemēram, resoros ir iestādes ar pilnībā izstrādātiem piekļūstamības paziņojumiem ar novērtējuma protokoliem, un tādas, kurām piekļūstamības paziņojuma nav), gan uz atšķirībām, kas veidojas starp resoriem.

Vēl viena joma, kur novērotas atšķirības resoru vidū, ir e-līdzdalības iespējas. Lielākajā daļā iestāžu tīmekļvietņu e-līdzdalības iespējas ir konstatētas, biežāk ar saiti uz sadaļu "Sabiedrības līdzdalība", taču retāk šādas iespējas pieejamas Kultūras, Labklājības, Iekšlietu, kā arī Izglītības un zinātnes un Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas resoru iestāžu tīmekļvietnēs. Līdzīgi, konstatēts, ka līdzdalības iespējas nav pieejamas gandrīz pusē (46%) no ministriju oficiālajām tīmekļvietnēm.

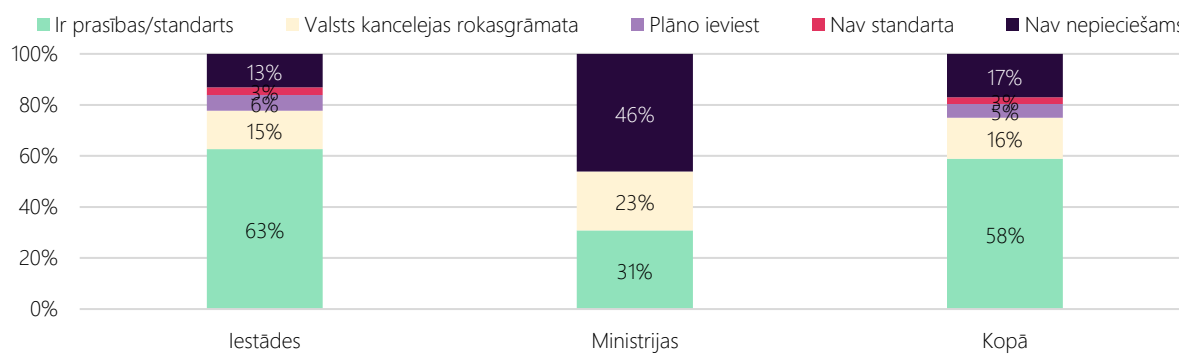
Lielākajā daļā (75%) Latvijas iestāžu oficiālo tīmekļvietņu ir izvietots piekļūstamības paziņojums, un gandrīz pusē no pētījuma iestādēm piekļūstamības paziņojums ir ar pievienotu izvērtējumu apliecināšu dokumentu.

4.3. Klientu apkalpošana un atbalsts

4.3.1. Klientu apkalpošanas prasību esamība

Lielākā daļa iestāžu (74%) jau ir izveidojušas klientu apkalpošanas prasības (58%) vai izmanto Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu (16%). 5% iestāžu plāno ieviest klientu apkalpošanas prasības vai standartu, bet tikai 3% iestāžu standarta nav. 13% iestāžu un gandrīz puse ministriju norādījušas, ka tām nav nepieciešams klientu apkalpošanas standarts. Biežāk par citām iestādēm klientu apkalpošanas standarts ir izveidots valsts kapitālsabiedrībās (86% no valsts kapitālsabiedrībām, kas piedalījās mērījumā).

15. attēls. Klientu apkalpošanas standarta pielietošana

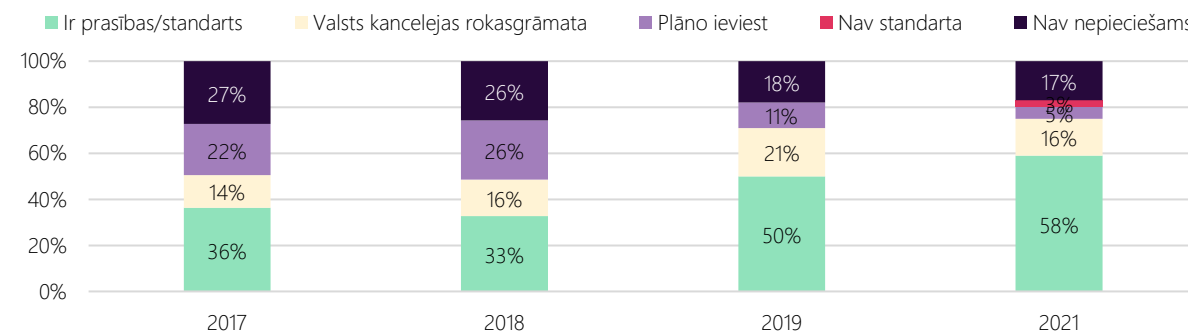


n=112, visas pētījuma iestādes, kuras atbildēja uz jautājumu

Kopš 2017. gada kopumā nedaudz pieaudzis to iestāžu īpatsvars, kurām ir klientu apkalpošanas standarts vai kuras pielieto Valsts kancelejas rokasgrāmatu (50% 2019. gadā, +24 pp), un šajā periodā būtiski sarucis iestāžu skaits, kurām standarts nav bijis nepieciešams, kā arī to iestāžu skaits, kuras plāno standartu ieviest. Savas prasības vai standarts biežāk ieviests Ekonomikas (88%),

Zemkopības (86%), Labklājības (86%) ministriju resoru iestādēs. Biežāk Valsts kancelejas rokasgrāmatu pielieto Kultūras ministrijas resora iestādes (80%), un tikai šajā resorā valsts kancelejas rokasgrāmata ir plaši pielietota, savukārt lekšlietu, Izglītības un zinātnes, Labklājības un Satiksmes ministriju resoros neviena iestāde nepielieto Valsts kancelejas rokasgrāmatu. Visretāk standarts ieviests lekšlietu (43% nav standarta vai neizmanto rokasgrāmatu) un Veselības (30% nav standarta vai neizmanto rokasgrāmatu) ministriju resoru iestādēs.

16. attēls. Klientu apkalpošanas standarta pielietošanas dinamika kopš 2017. gada



Bāze 2017: visas iestādes, kuras aizpildījušas jautājumu, n= 88

Bāze 2018: visas iestādes, kuras aizpildījušas jautājumu, n= 90

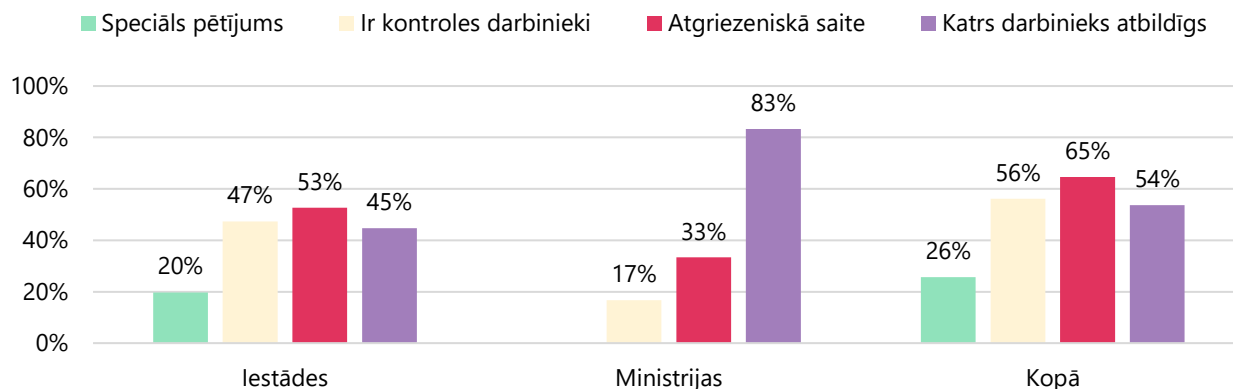
Bāze 2019: visas iestādes, kuras aizpildījušas jautājumu, n= 92

Bāze 2021: visas iestādes, kuras aizpildījušas jautājumu n=112

4.3.2. Klientu apkalpošanas prasību ievērošana

No iestādēm, kuras izmanto Valsts kancelejas rokasgrāmatu vai kurām ir klientu apkalpošanas standarts (84 iestādes, no kurām 82 sniedza atbildes uz šo jautājumu), visbiežāk klientu apkalpošanas standartu ievērošanai darbiniekiem tiek sniegta atgriezeniskā saite (65%) vai ir deleģēti darbinieki, kuri atbild par klientu apkalpošanas prasību ievērošanu (56%). 54% iestāžu darbinieki ir paši atbildīgi par prasību ievērošanu. Tikai 26% iestāžu tiek īstenoti speciāli pētījumi. Starp ministrijām, kurās ir klientu apkalpošanas standarts vai tiek pielietota Valsts kancelejas rokasgrāmata, visbiežāk darbinieki paši ir atbildīgi par klientu apkalpošanas prasību ievērošanu (5 no 6). Kopš 2019. gada būtiski sarucis to iestāžu skaits, kurām prasību ievērošanu individuāli īsteno darbinieki (76% 2019. gadā, -22 pp), un pieaudzis to iestāžu skaits, kuru darbinieki saņem atgriezenisko saiti par nepieciešamajiem uzlabojumiem (56% 2019. gadā, +9 pp) vai kuras īsteno speciālus pētījumus (20% 2019. gadā, +6 pp).

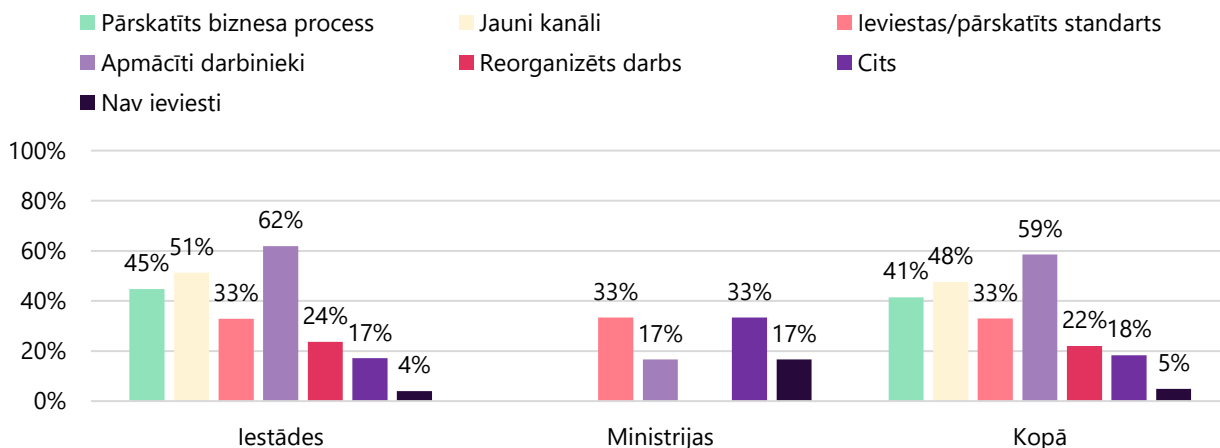
17. attēls. Klientu apkalpošanas prasību ievērošanas veids



n=82, iestādes ar klientu apkalpošanas standartiem, vai Valsts kancelejas rokasgrāmatu

Visbiežāk klientu apkalpošanas standartu ievērošanas rezultātā iestādes ir apmācījušas darbiniekus (59%), izveidojušas jaunus klientu apkalpošanas kanālus (48%) vai pārskatījušas biznesa procesus (41%). Retāk iestādes ir ieviesušas vai pārskatījušas klientu apkalpošanas standartus (33%), reorganizējušas iestādes darbu (22%). Tikai 5% iestāžu nav veikušas uzlabojumus.

18. attēls. Klientu apkalpošanas standartu ievērošanas rezultātā ieviestie uzlabojumi

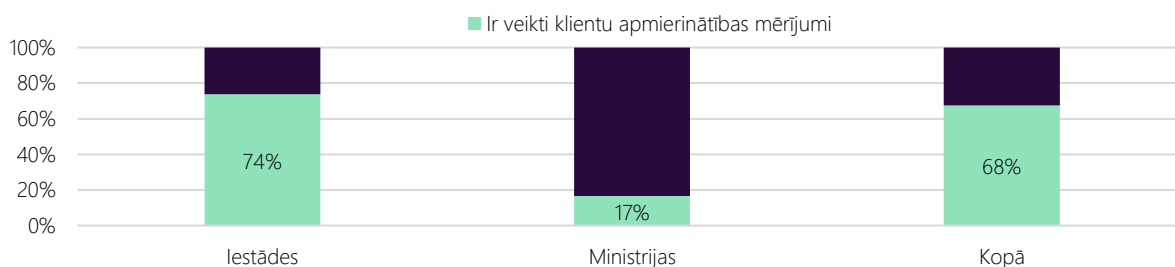


n=82, iestādes ar klientu apkalpošanas standartiem vai Valsts kancelejas rokasgrāmatu

4.3.3. Klientu apmierinātības mērīšana

2020. gadā 68% iestāžu ir veikušas klientu apmierinātības mērījumus (piemēram par pakalpojumu kvalitāti, par iestādi u. tml.) — biežāk iestādes (74%) un starp tām - kapitālsabiedrības (87%), bet visretāk — ministrijas (17%), no kurām tikai Labklājības un Tieslietu ministrijas īstenojušas mērījumus 2020. gadā.

19. attēls. Klientu apmierinātības mērīšana



n=111, visas pētījuma iestādes, kuras aizpildīja jautājumu

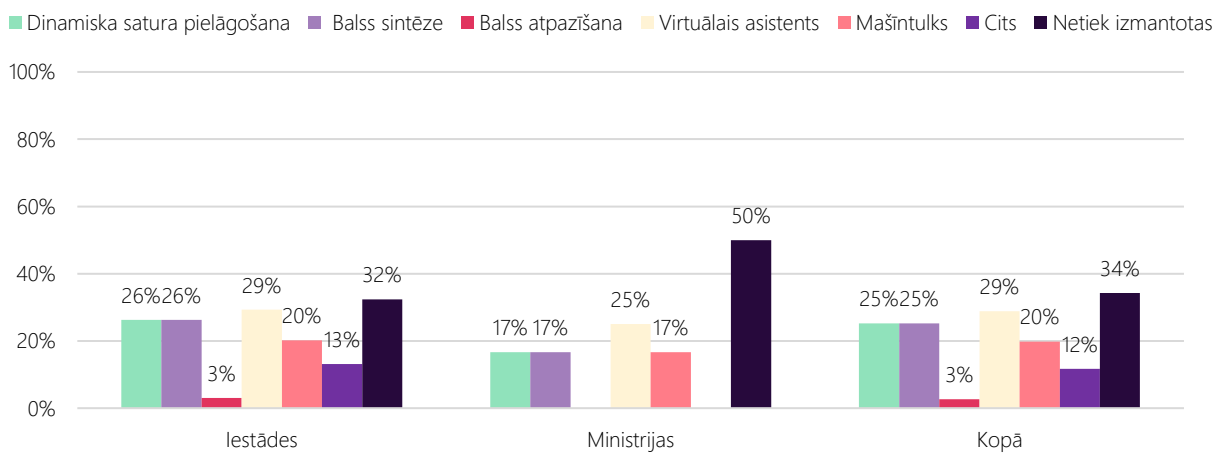
Jānorāda, ka šis ir būtisks pieaugums no 2017. gada, kad klientu apmierinātības mērījumus īstenoja tikai 40% iestāžu (+28 pp).

Visbiežāk mērījumos ir noskaidrota vispārīga informācija par iestādes darbu (81%) vai mērījumi ir īstenoti pakalpojumu griezumā (64%), vai klientu segmentu jeb mērķauditoriju griezumā (45%). Citos griezumos mērījumi īstenoti retāk — e-pakalpojumu griezumā — 39% iestāžu, klientu apkalpošanas kanālu griezumā — 36% un individuālu klientu apkalpošanas gadījumu griezumā — 19% iestāžu. No šīm iestādēm visas ir rezultātus vismaz apspriedušas ar darbiniekiem - vairāk nekā puse (61%) ir apspriedušas mērījumu rezultātus un ieviesušas uzlabojumus, un 39% rezultātus ir apspriedušas iekšēji iestādes ieinteresēto darbinieku vidū.

4.3.4. Mūsdienu tehnoloģiju pielietojums un proaktivitāte

Dažādas jauno tehnoloģiju iespējas pielieto 66% iestāžu – biežāk iestādes (78%) nekā ministrijas (50%) vai kapitālsabiedrības (33%). Gandrīz trešdaļa iestāžu tīmekļvietnē ir ievietojuši virtuālo asistentu (29%), 25% piedāvā dinamiskā satura pielāgošanu vai balss sintēzi, bet retāk ir pieejami mašīntulki (20%) vai balss atpazīšana (3%).

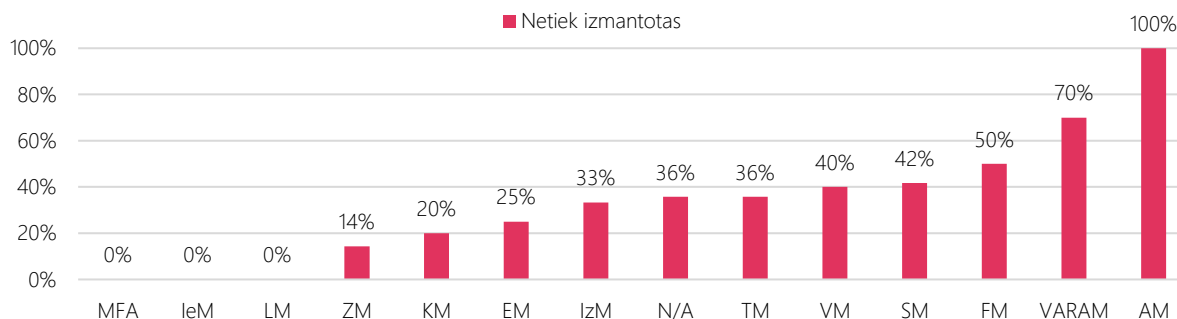
20. attēls. Jauno tehnoloģiju iespēju pielietojums iestāžu oficiālajās tīmekļvietnēs



n=111, visas pētījuma iestādes, kuras aizpildīja jautājumu

Starp iestādēm dažādos resoros ir novērotas atšķirības jauno tehnoloģiju adaptācijā - visas Ārlietu (2 no 2), Iekšlietu (7 no 7) un Labklājības (7 no 7) ministriju resoru iestādes pielieto savās tīmekļvietnēs vismaz vienu no jauno tehnoloģiju iespējām, bet retāk jauno tehnoloģiju pielietojums novērots Finanšu (50%, 4 no 8) un Vides aizsardzības un reģionālās attīstības (30%, 3 no 10) ministriju resoros. Jauno tehnoloģiju iespējas iestāžu tīmekļvietnēs nav novērotas nevienai iestādei Aizsardzības ministrijas resorā.

21. attēls. Jauno tehnoloģiju iespēju pielietojums resoru iestāžu tīmekļvietnēs



n=111, visas pētījuma iestādes, kuras aizpildīja jautājumu

Proaktīva pieeja ir izplatīta vairāk nekā pusē iestāžu – kopumā 57% iestāžu piedāvā kādu proaktīvu klientu apkalpošanas procesu – visbiežāk (47%) sūtot atgādinājumus par iespējām un pienākumiem vai sūtot paziņojumus, iestājoties noteiktām dzīves situācijām (32%). 9% iestāžu klientiem piedāvā apstiprināt iestādes sagatavotu pakalpojuma pieteikumu, bet 14% piedāvā citas iespējas – piemēram, “Konsultē vispirms” ietvaros, vai sūtot atgādinājumus vai informāciju atbilstoši noteiktiem gada periodiem vai tuvojoties noteiktiem termiņiem.

Kopš 2019. gada kopumā par 6 pp vairāk iestāžu piedāvā proaktīvas iespējas (51% 2019. gadā), un sevišķi būtiski, ka pieaudzis ir to iestāžu īpatsvars, kuras sūta atgādinājumus (35% 2019. gadā, +12 pp) un paziņojumus (20% 2019. gadā, +12 pp).

Resoru vidū proaktīvo risinājumu pielietojums ir zems, bet ar izņēmumiem, piemēram, lielākā daļa (71%) Zemkopības ministrijas resora iestāžu piedāvā proaktīvās iespējas – atgādinājumus un paziņojumus, kā arī vairāk nekā puse Tieslietu ministrijas resora iestāžu pielieto atgādinājumus. Lielākā daļa no Izglītības un zinātnes ministrijas resora iestādēm norādījusi, ka proaktīvi pakalpojumi neattiecas uz to darbību.

4.3.5. Tiešsaistes un telefoniskas konsultācijas pieejamība

Tālruņa atbalsts iestādes pakalpojumu pieteikšanai ir norādīts tikai 7 iestāžu oficiālajās tīmekļvietnēs, bet kontaktinformācija konsultācijām iestāžu oficiālajās tīmekļvietnēs ir pieejama gandrīz visām pētījuma iestādēm. Kopumā tikai 6 no 114 iestādēm (Latvijas Valsts prezidenta kanceleja, Nodrošinājuma valsts aģentūra, Ārlietu ministrija, Valsts kontrole, VAS "Latvijas

dzelzceļš", Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija) šādas kontaktinformācijas nav. Tiešsaistes režīmā saņemt konsultācijas par valsts pakalpojumiem ir iespējams tikai Valsts izglītības attīstības aģentūrā.

4.3.6. Atbalsts e-pakalpojumu lietošanā uz vietas iestādē

60% iestāžu, kuras atbildēja uz jautājumu, ir norādījušas, ka tām ir publikai pieejamas telpas vai tās veic klientu apkalpošanu, un no tām datori ir pieejami 28% iestāžu (31 iestādē). Kopumā no visām iestādēm 11% ir datori ar viedkartes lasītāju un 17% — bez viedkartes lasītāja. Visās iestādēs, kurās ir publikai pieejami datori ir darbinieki, pie kuriem vērsties, ja ir jautājumi par e-pakalpojumu izmantošanu — 2 iestādēs (Lauku atbalsta dienests, Centrālā finanšu un līgumu aģentūra) ir digitālie aģenti, 17 iestādēs (55%) darbinieki, kuriem tas ir darba pienākumos, un 12 iestādēs — (39%) darbinieki sniedz konsultācijas, bet tas nav to pienākumos. Asistētos e-pakalpojumus ir iespējams saņemt 10 iestādēs.

4.3.7. E-indeksa sadaļā "Klientu apkalpošana un atbalsts"

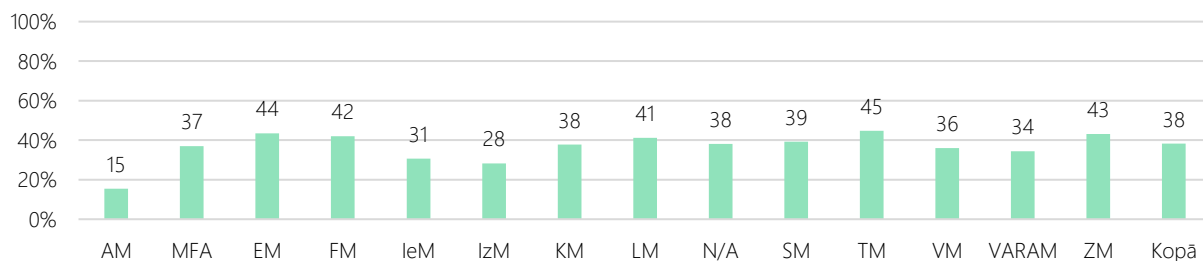
E-indeksa rezultātos sadaļā "Klientu apkalpošana un atbalsts" visaugstākās pozīcijas ieņem Centrālā finanšu un līgumu aģentūra (83%), Lauku atbalsta dienests (76%) un kapitālsabiedrība SIA "Tet" (74%).

Augstākie vērtējumi ministriju lokā ir Tieslietu, Ārlietu kā arī Izglītības un zinātnes ministrijām (37%). Vidējais vērtējums visu iestāžu vidū ir 38% - 2. brieduma līmenī.

Būtiskas atšķirības ir novērotas starp dažādu resoru iestādēm - visaugstākais rezultāts ir Tieslietu ministrijas resorā – 45%, un līdzīgi augsts vidējais rezultāts ir arī Ekonomikas (44%), Zemkopības (42%) un Finanšu (42%) ministriju resoros.

Starp resoru iestādēm novērotas ievērojamas atšķirības – Zemkopības ministrijas resorā atšķirība starp zemāko un augstāko rezultātu ir 74 procentpunkti, Finanšu ministrijas resorā – 70 procentpunkti. Vislīdzīgākie rezultāti ir starp Kultūras ministrijas iestādēm (26 procentpunkti).

22. attēls. E-indeksa vidējais vērtējums sadaļā "Klientu apkalpošana un atbalsts" resoru līmenī

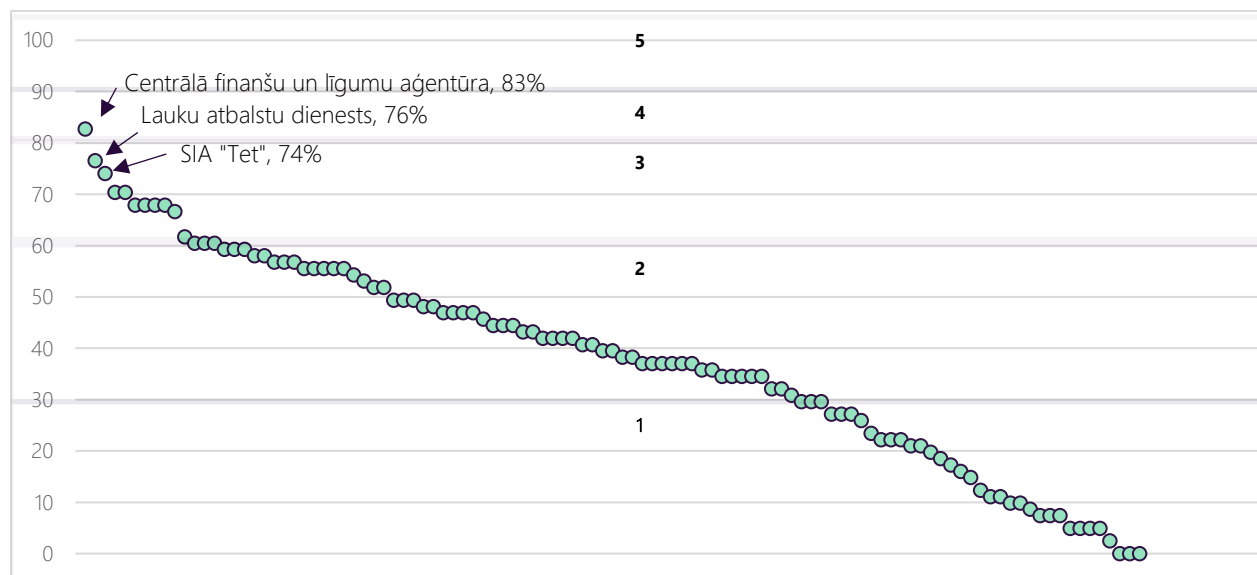


1 iestāde ir sasniegusi 4. brieduma līmeni (Centrālā finanšu un līgumu aģentūra, 83%), 13 iestādes ir sasniegušas 3. brieduma līmeni, 58 iestādes ir 2. brieduma līmenī un 35 iestādes ir 1. brieduma līmenī.

Uzlabojumi, kurus iestādēm nepieciešams īstenot, lai paaugstinātu brieduma līmeni, ir:

- izvērst klientu apmierinātības mērījumu tvērumu, iekļaujot pētījumus pakalpojumu griezumā vai klientu segmentu, jeb mērķauditoriju, griezumā, e-pakalpojumu griezumā klientu apkalpošanas kanālu griezumā un individuālu klientu apkalpošanas gadījumu griezumā,
- piedāvāt klientiem telpas, kurās ir pieejami datori ar viedkartes lasītājiem,
- izvēršot jauno tehnoloģiju piedāvājumu iestādes tīmekļvietnē – virtuālie asistenti, dinamiskā satūra pielāgošanu, balss sintēzi, mašintulkošanu (sevišķi būtiski, lai attīstītu arī indeksu saziņā ar sabiedrību), un balss atpazīšanu.

23. attēls. Iestāžu sadalījums pa brieduma līmeņiem, e-indeks sadaļā "Klientu apkalpošana un atbalsts"



4.3.8. Secinājumi par klientu apkalpošanu un atbalstu

Gandrīz visas iestādes 2021. gadā ir izstrādājušas klientu apkalpošanas prasības vai izmanto Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu, kas ir būtisks pieaugums no 2017. gada, kad gandrīz trešdaļa iestāžu norādīja, ka standarts nav nepieciešams vai to plānots ieviest – būtiska ir tendence iestādēm atrast iemeslu izstrādāt vai ieviest risinājumu laika gaitā.

Visbiežāk klientu apkalpošanas standartu ievērošanai darbiniekiem, iestādēs, kurās ir klientu apkalpošanas prasības vai tiek izmantota Valsts kancelejas rokasgrāmata, tiek sniegta atgriezeniskā saite vai ir deleģēti darbinieki, kuri atbild par klientu apkalpošanas prasību ievērošanu. Kopš 2017. gada ir būtiski sarucis (par 22 procentpunktiem) to iestāžu īpatsvars, kurās darbinieki paši atbildīgi par standarta ievērošanu, un reizē konstatēts vērā ņemams pieaugums

iestāžu īpatsvarā, kuras īsteno klientu apmierinātības mērījumus – ja tos veica 40% 2017. gadā, tad 2021. gadā jau 68%.

Biežāk Valsts kancelejas rokasgrāmatu pielieto Kultūras ministrijas resora iestādes (80%) - un tikai šajā resorā Valsts kancelejas rokasgrāmata ir plaši pielietota. Iekšlietu, Izglītības un zinātnes, Labklājības un Satiksmes ministriju resoros neviena iestāde nepielieto Valsts kancelejas rokasgrāmatu. Visretāk standarts ieviests Iekšlietu (43% nav standarta vai neizmanto rokasgrāmatu) un Veselības (30% nav standarta vai neizmanto rokasgrāmatu) ministriju resoru iestādēs.

Dažādas jauno tehnoloģiju iespējas pielieto divas trešdaļas iestāžu, taču būtiski, ka retāk — ministrijas. Izplatītākie risinājumi 2021. gadā ir virtuālais asistents (29%), dinamiskā satura pielāgošana vai balss sintēze (25%), un retāk ir pieejami mašintulki (20%) vai balss atpazīšana (3%).

Proaktīva pieeja ir pieaugusi popularitātē kopš 2019. gada, un 2021. gadā tā ir izplatīta vairāk nekā pusē iestāžu - visbiežāk (47%) sūtot atgādinājumus par iespējām un pienākumiem, vai sūtot paziņojumus, iestājoties noteiktām dzīves situācijām (32%). Jānorāda, ka plaši izplatīta proaktīvas pieejas pielietošana ir tikai Zemkopības, Tieslietu un Iekšlietu ministriju resoros. Lielākā daļa no Izglītības un zinātnes ministrijas resora iestādēm norādījusi, ka to darbībai neatbilst proaktīvi pakalpojumi.

Gandrīz visu iestāžu tīmekļvietnēs ir viegli atrodamā kontaktinformācija konsultācijām, bet gandrīz nevienas iestādes tīmekļvietnē kontaktinformācija nav skaidri norādīta pie pakalpojumiem. Reizē jauno tehnoloģiju iespējas - tiešsaistes režīmā saņemt konsultācijas par valsts pakalpojumiem - ir pieejamas tikai Valsts izglītības attīstības aģentūrai.

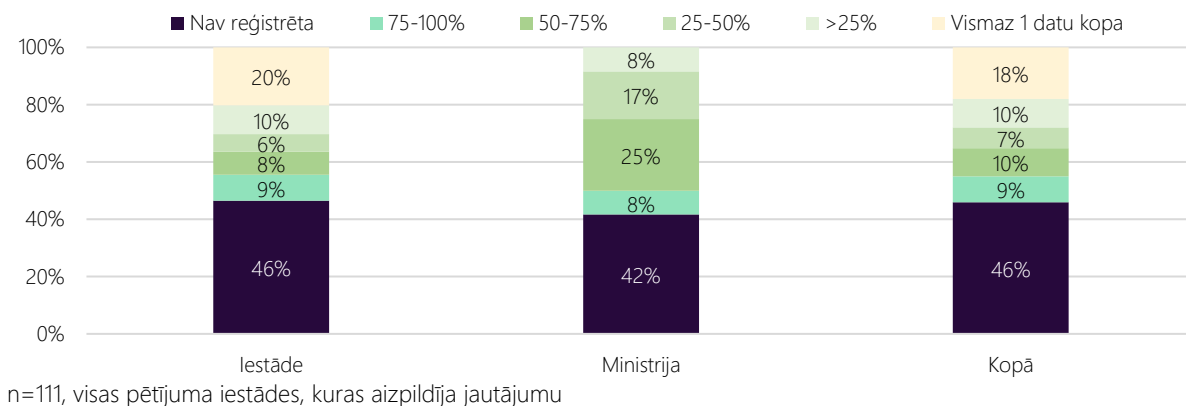
58% iestāžu ir norādījušas, ka tām ir publikai pieejamas telpas vai tās veic klientu apkalpošanu, un no tām datori ir pieejami 47% iestāžu (31 iestādē). Kopumā no visām iestādēm, 18% ir datori ar viedkartes lasītāju, un 29% - bez viedkartes lasītāja. Visās iestādēs, kurās ir publikai pieejami datori, ir darbinieki, pie kuriem vērsties, kas ir būtisks pieaugums kopš 2019. gada pētījuma. Taču būtiski ir nodrošināt arī pietiekamu tehnisko infrastruktūru, lai jebkurā valsts pārvaldes iestāžu klientiem pieejamā vietā eksistētu iespēja īstenot asistētu pašapkalpošanos.

4.4. Atvērto datu pieejamība

4.4.1. Publisko datu kopu pieejamība

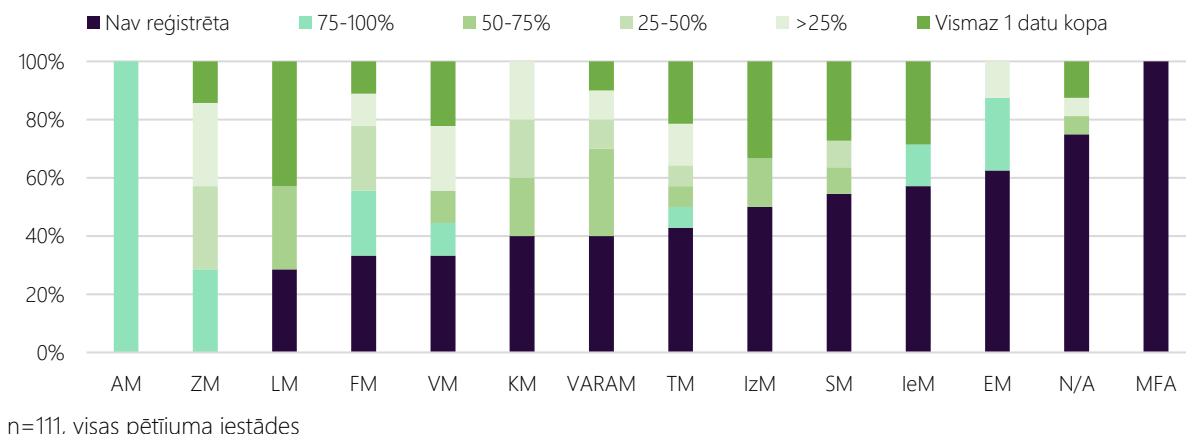
Atvērto datu portālā vismaz vienu atvērto datu kopu ir publicējušas 54% iestāžu, visbiežāk – vismaz 1 datu kopu (18%). Gandrīz visu vai visu vispārpieejamo informāciju atvērto datu veidā publicējušas 9% iestāžu, 50–75% — 10%, 25–50% — 7% un mazāk par 25% — 10% iestāžu.

24. attēls. Iestāžu vispārpiejamās informācijas publicēšana atvērto datu veidā



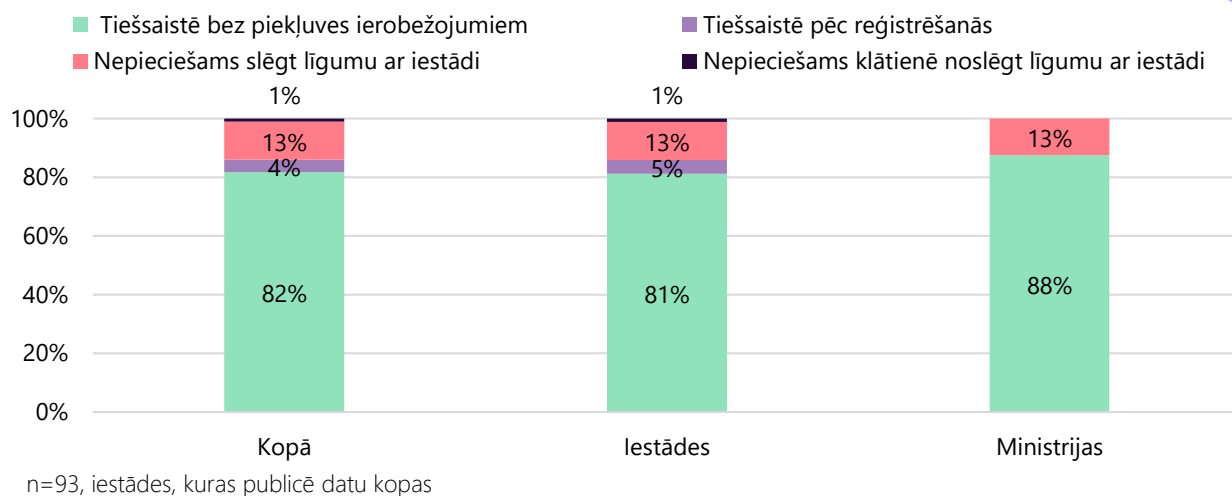
Starp resoriem ir būtiskas atšķirības vispārpiejamu datu publicējošo iestāžu īpatsvarā — ja vien 25% neatkarīgo, vai 38% Ekonomikas ministriju resoru iestādes publicē datus atvērto datu veidā, tad tie ir 71% Labklājības un 67% Finanšu ministriju resoru iestāžu. Būtiski, ka Zemkopības ministrijas resora iestādes visas publicē vismaz 1 datu kopu, un gandrīz trešdaļa – gandrīz visus vai visus vispārpiejamus datus. Kopumā 10 iestādes norādījušas, ka publicē visu vai gandrīz visus vispārpiejamus datus.

25. attēls. Resoru vispārpiejamās informācijas publicēšana atvērto datu veidā



Gandrīz visi publiskie dati ir saņemami tiešsaistē bez piekļuves ierobežojumiem (82%), taču 13% gadījumu ir nepieciešams slēgt līgumu ar iestādi pirms datu saņemšanas. 4% (Finanšu izlūkošanas dienests, Valsts akciju sabiedrība "Valsts nekustamie īpašumi", Bērnu klīniskā universitātes slimnīca) dati ir pieejami tiešsaistē pēc reģistrēšanas, bet ar 1 iestādi nepieciešams slēgt līgumu klātienē - AS "Pasažieru vilciens".

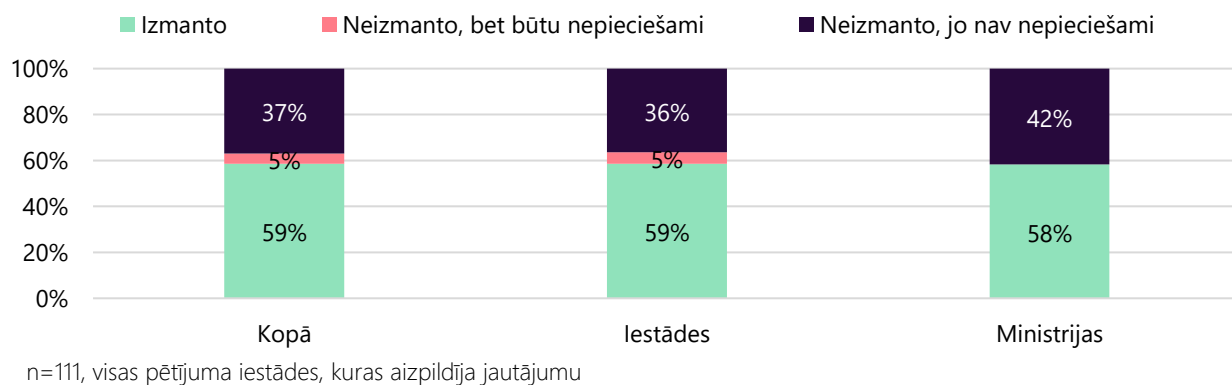
26. attēls. Publisko datu saņemšanas procedūra



4.4.2. Atvērto datu izmantošanas veicināšana

Vairāk nekā pusē (59%) aptaujāto iestāžu izmanto specializētos datu apstrādes rīkus. Tos izmanto arī 58% ministriju un 59% pārējo ministriju pārraudzībā esošo vai neatkarīgo iestāžu. 5% iestāžu, kuras specializētos datu apstrādes rīkus neizmanto, bet min, ka tas būtu nepieciešams, ietilpst divas neatkarīgās iestādes (Pārresoru koordinācijas centrs un Sabiedrības integrācijas fonds), kā arī pa vienai Ekonomikas ministrijas, Labklājības ministrijas un Tieslietu ministrijas padotībā esošai iestādei.

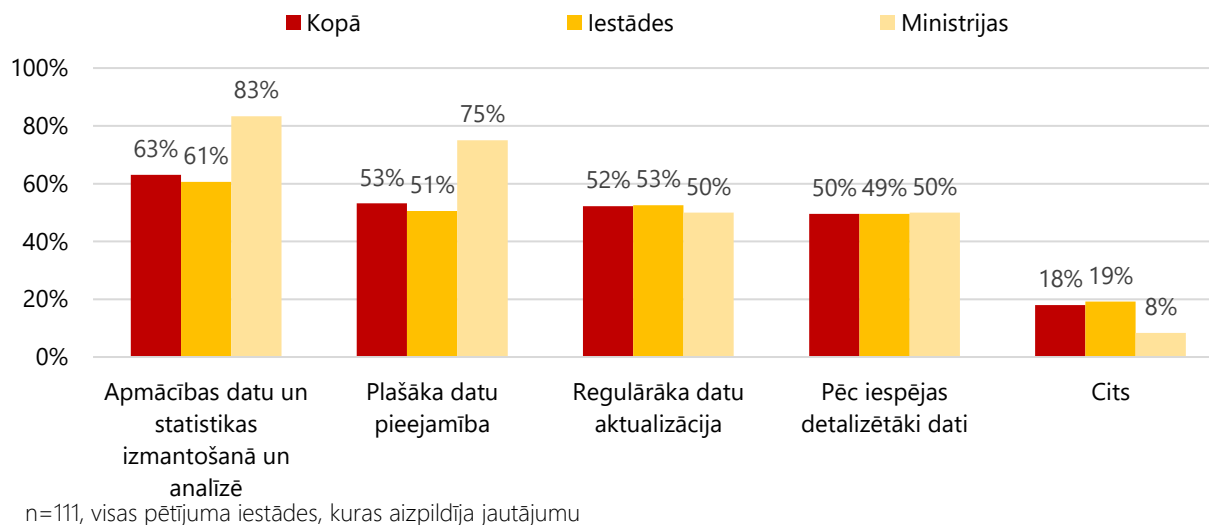
27. attēls. Specializēto datu apstrādes rīku izmantošana iestādēs



Specializēti datu apstrādes rīki pakāpeniski tiek pielietoti arvien lielākā īpatsvarā iestāžu – 2018. gadā rīkus izmantoja 28% un 2019. gadā 43% (+15 pp). Būtiski sarucis to iestāžu skaits, kuras uzskatījušas, ka šie rīki nav nepieciešami – no 72% 2018. gadā līdz 58% 2021. gadā (-14 pp).

Vismaz puse no visām iestādēm uzskata, ka datu un statistikas izmantošanu ikdienas darbā veicinātu apmācības datu un statistikas izmantošanā un analizē (63%), plašāku datu pieejamību (53%), regulārāku datu aktualizāciju (52%) un pēc iespējas detalizētākus datus (50%). Apmācības datu un statistikas izmantošanā un analizē par veicinošām atzīst 83% ministriju, izcelta arī plašāka datu pieejamība (75%), pārējās atbildes (izņemot "Cits") ministrijām ir līdzīgā īpatsvarā kā pārējo iestāžu un kopējais iestāžu rādītājs.

28. attēls. Aspekti, kas veicinātu datu un statistikas izmantošanu iestādes ikdienas darbā



Ieskati dažādiem aspektiem, kurus iestādes uzskata kā sevišķi būtiskus:

"SADARBĪBA AR ZINĀTNIEKIEM UN MĒRĶTIECĪGA DATU ANALĪTIĶU PRASMJU ATTĪSTĪBA, PLAŠĀKA INDUSTRIJAS IESAISTE UN INFORMĒŠANA PAR IESPĒJĀM, INOVATĪVI PASĀKUMI KĀ HAKATONI VAI DARBNĪCAS, VĒRTĪBAS CELŠANA DATOS BALSTĪTIEM LĒMUMIEM"

Latvijas Mobilais Telefons

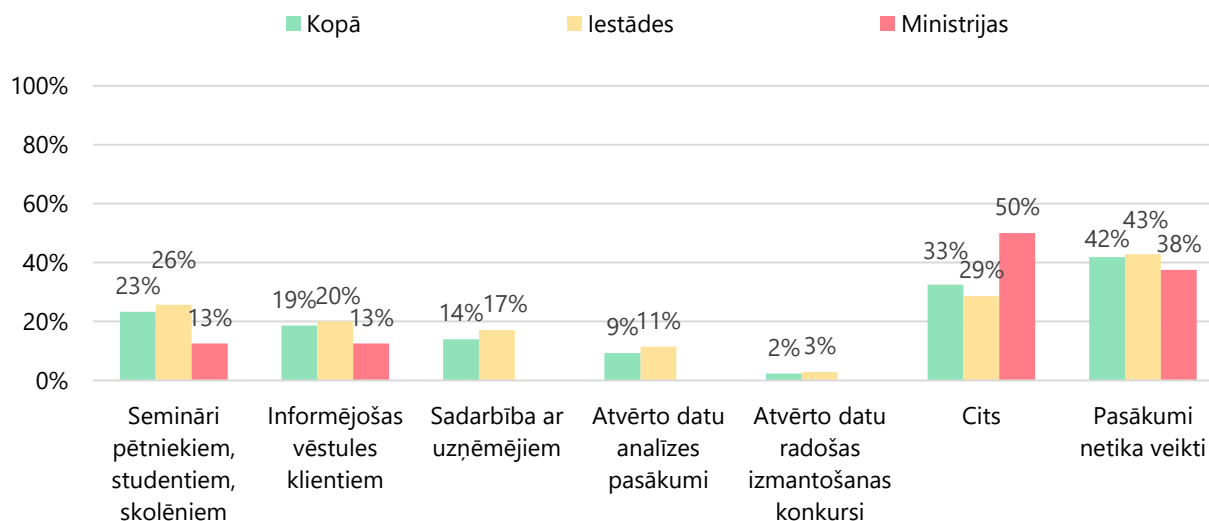
"JA VISĀM VALSTS IESTĀDĒM BŪTU LĪDZĪGA PIEEJA DATU PIEEJAMĪBĀ. LĪDZĪGI KĀ AR VIENOTO VALSTS PĀRVALDES TĪMEKĻA VIETNI, LAI INTERESENTS VARĒTU SAPRAST KO VIŅAM VISPĀR MEKLĒT."

Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra

Neskatoties uz to, ka liela daļa iestāžu nav veikušas pasākumus atvērto datu izmantošanas veicināšanai, 58% iestāžu pasākumus ir īstenojusi – visbiežāk seminārus pētniekiem un studentiem (23%), izsūtot informējošas vēstules (19%), sadarbojoties ar uzņēmējiem (14%, neviena ministrija),

veicot atvērto datu analīzi (9%, neviena ministrija). Pasākumus atvērto datu izmantošanas veicināšanai nav veikušas trīs ceturtdaļas (75%) aptaujāto kapitālsabiedrību.

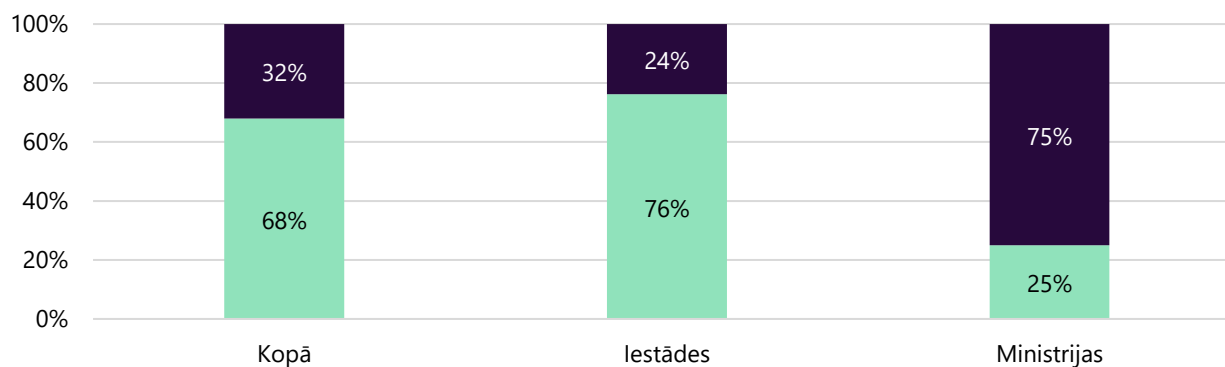
29. attēls. Pasākumi atvērto datu izmantošanas veicināšanai



n=43, iestādes, kurām ir atvērtie dati

No 25 iestādēm, kuras īsteno pasākumus atvērto datu veicināšanai, vairāk nekā divās trešdaļās (68%) uzskata, ka no šīm aktivitātēm ir ieguvumi. No ministrijām tikai ceturtdaļā pausts šāds viedoklis, bet no pārējām iestādēm (neatkarīgajām un ministriju pārraudzībā esošajām) iestādēm ieguvumus jūt trīs ceturtdaļās (75%).

30. attēls. Ieguvumi no atvērto datu aktivitātēm pārskata gadā



n=25, iestādes, kuras īsteno pasākumus atvērto datu veicināšanai

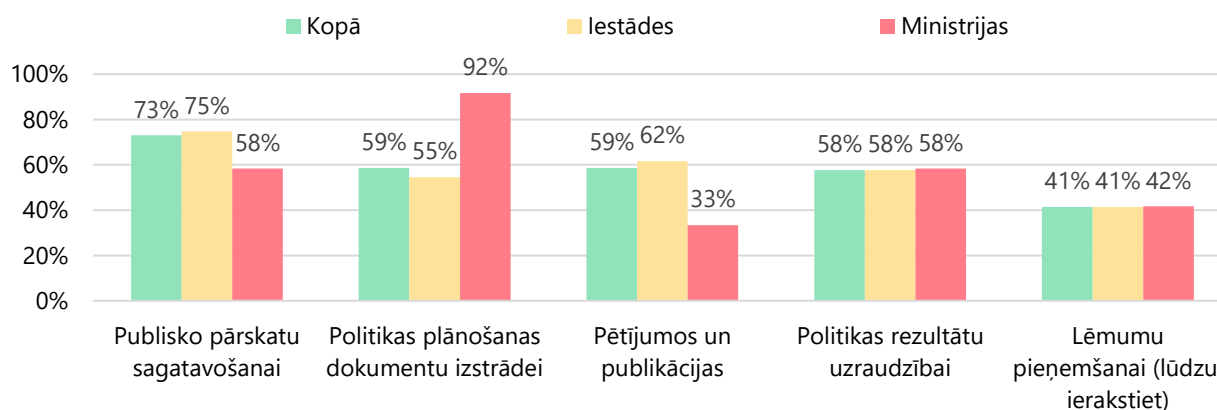
*Bāze šajā jautājumā ir neliela, tāpēc procentuālajam attēlojumam ir ilustratīva nozīme

4.4.3. Datu izmantošana

Visbiežāk Latvijas iestādēs dati un statistika tiek izmantoti publisko gada pārskatu sagatavošanai (73%), politikas plānošanas dokumentu izstrādei (59%), pētījumos un publikācijās (59%), un politikas rezultātu uzraudzībai (58%), un lēmumu pieņemšanai (41%). Biežāk datus politikas plānošanas dokumentu izstrādei pielietojušas ministrijas (visas, izņemot Satiksmes ministriju). Citiem nolūkiem dati izmantoti mazāk nekā trešdaļā iestāžu – 33% sociālo procesu novērtēšanai, 32% salīdzināšanai ar citām iestādēm, 31% ekonomikas novērtēšanai. Valsts kapitālsabiedrības biežāk nekā ministrijas un pārējās iestādes datus izmantojušas ekonomiskās attīstības novērtēšanai (57%) un lēmumu pieņemšanai (57%).

8 iestādes norādījušas, ka dati netiek mērķtiecīgi pielietoti: Latvijas Valsts prezidenta kanceleja, Pārvalde un veterinārais dienests, Nacionālā kultūras mantojuma pārvalde, Sabiedrības integrācijas fonds, Vides pārraudzības valsts birojs, Satiksmes ministrija, Latvijas Republikas Saeima un Civilās aviācijas aģentūra.

31. attēls. Nolūki datu un statistikas izmantošanai iestādēs, 1. daļa



n=111, visas pētījuma iestādes, kuras aizpildīja jautājumu

4.4.4. E-indekss sadaļā "Atvērto datu pieejamība"

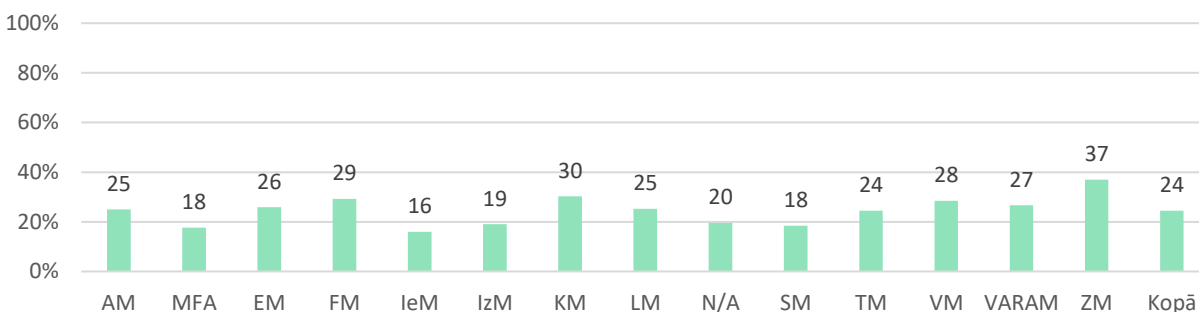
E-indekss rezultātos sadaļā "Atvērto datu pieejamība" visaugstākās pozīcijas ieņem Centrālā statistikas pārvalde (71%), Lauku atbalsta dienests (62%) un Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (59%).

Augstākie vērtējumi ministriju lokā ir Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijai (59%) un Tieslietu ministrijai (53%). Kopumā sadaļas vidējais rādītājs ir 25%, kas ir zemākais vidējais rādītājs no visām e-indekss sadaļām.

Starp resoriem šajā sadaļā ir nelielas atšķirības – visi resori ir sasnieguši ne augstāku rādītāju kā 37% (Zemkopības ministrijas resors), un, piemēram, Satiksmes ministrijas resorā vidējais rādītājs ir zem 20%.

Starp resoru iestāžu atšķirības ir līdzīgas kā citās sadaļās, un visbūtiskākās atšķirības starp augstākajiem un zemākajiem rezultātiem ir novērotas Ekonomikas (71 procentpunkts), Iekšlietu (59 procentpunkti) un Kultūras ministriju (57 procentpunkti) resoros. Vislīdzīgākie rezultāti ir starp Labklājības ministrijas resoru iestādēm (23 procentpunkti).

32. attēls. E-indeksa vidējais vērtējums sadaļā “Atvērto datu pieejamība” resoru līmenī

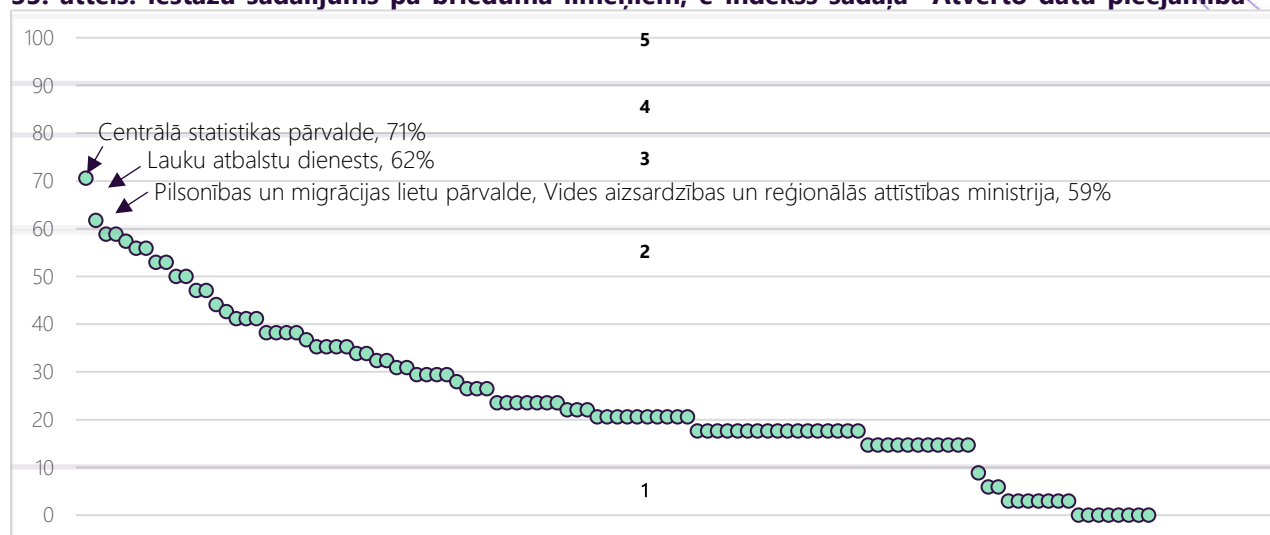


Sadaļā “Atvērto datu pieejamība” 2 iestādes ir sasniegušas 3. brieduma līmeni, 87 iestādes ir 2. brieduma līmenī un 18 iestādes ir 1. brieduma līmenī.

Uzlabojumi, kurus iestādēm nepieciešams īstenot, lai paaugstinātu brieduma līmeni, ir:

- būtiski palielinot atvērto datu portālā publicētās vispārpieejamās informācijas apjomu atvērto datu formātā,
- datus izstrādāt sadarbspējīgus – stabili resursu identifikatori, saites uz citiem datiem, API,
- īstenot atvērto datu popularizēšanas pasākumus kā hakatonus, izsūtīt vēstules klientiem un uzņēmējiem par iestādes atvērto datu iespējām,
- mērķtiecīgi un sistemātiski paplašinot datu pielietojumu iestādē, tos izmantojot politikas plānošanas dokumentu izstrādei, pētījumos un publikācijās, politikas rezultātu uzraudzībai un lēmumu pieņemšanai.

33. attēls. Iestāžu sadalījums pa brieduma līmeņiem, e-indeks sadalā "Atvērto datu pieejamība"



4.4.5. Secinājumi par atvērto datu pieejamību

Atvērto datu portālā vismaz vienu atvērto datu kopu ir publicējusi puse iestāžu, 18% - vismaz 1 datu kopu, kas nozīmē, ka lielākā daļa iestāžu arvien minimāli izmanto atvērto datu portālu. Gandrīz visu vai visu vispārpieejamo informāciju atvērto datu veidā publicējušas 9% iestāžu. Starp resoriem ir būtiskas atšķirības vispārpieejamo datu publicējošo iestāžu īpatsvarā – 25% neatkarīgo vai 37% Ekonomikas ministriju resoru iestādes pret 71% Labklājības un 67% Finanšu ministriju resoru iestādēm. Būtiski, ka visas Zemkopības ministrijas resora iestādes publicē vismaz 1 datu kopu, un gandrīz trešdaļa – gandrīz visus vai visus vispārpieejamos datus. Kopumā 10 iestādes norādījušas, ka publicē visus vai gandrīz visus vispārpieejamos datus.

Vairāk nekā pusē (59%) aptaujāto iestāžu izmanto specializētos datu apstrādes rīkus. Specializēti datu apstrādes rīki pakāpeniski tiek pielietoti arvien lielākā īpatsvarā iestāžu – 2018. gadā rīkus izmantoja 28% un 2019. gadā 43%. Būtiski sarucis to iestāžu skaits, kuras uzskatījušas, ka šie rīki nav nepieciešami – no 72% 2018. gadā līdz 58% 2021. gadā. Šāda interese par dažādiem e-pārvaldes risinājumiem ir konstatēta arī citās sadaļās, kas nozīmē, ka būtisks faktors ir iestāžu informēšana par dažādiem risinājumiem un to praktisku iestrādi.

Vismaz puse no visām iestādēm uzskata, ka datu un statistikas izmantošanu ikdienas darbā veicinātu apmācības datu un statistikas izmantošanā un analizē, plašāka datu pieejamība, regulārāka datu aktualizācija un pēc iespējas detalizētāki dati. Apmācības datu un statistikas izmantošanā un analizē par veicamo atzīst 83% ministriju.

Visbiežāk Latvijas iestādēs dati un statistika tiek izmantoti publisko gada pārskatu sagatavošanai (73%), politikas plānošanas dokumentu izstrādei (59%), pētījumos un publikācijās (59%), un politikas rezultātu uzraudzībai (58%) un lēmumu pieņemšanai (41%). Biežāk datus politikas

plānošanas dokumentu izstrādei pielietojušas ministrijas (visas, izņemot Satiksmes ministriju). Citiem nolūkiem dati izmantoti mazāk kā trešdaļā iestāžu – 33% sociālo procesu novērtēšanai, 32% salīdzināšanai ar citām iestādēm, 31% ekonomikas novērtēšanai.

4.5. Pakalpojumu nodrošināšana

4.5.1. Iedzīvotāju prasmju un e-identitātes rīku pielietojšanas veicināšana

No 108 iestādēm, kuras aizpildīja pakalpojumu nodrošināšanas sadaļu, 56% norādījušas, ka veicina iedzīvotāju interneta un datora lietošanas pamatprasmju attīstību. 40% iestāžu ir norādījušas, ka jautājums neattiecas - tām iedzīvotāju prasmju attīstība nav saistoša, to skaitā 8 ministrijas. 3 iestādes ir norādījušas, ka tās iedzīvotāju pašapkalpošanās prasmju attīstīšanu neveicina. 67% iestāžu pastāv prakse mērķtiecīgi mudināt iedzīvotājus pašiem saņemt iestādes sniegtos pakalpojumus e-vidē.

Specifiskas aktivitātes, kas vērstas uz datora prasmju attīstīšanu iestāžu atbildēs ir retas, lielākoties iestādēs ir norādījušas plašākus pašapkalpošanās atbalsta pasākumus, galvenokārt mudinot klientus pieteikt e-pakalpojumus vai izmantot specializētus iestādes veidotus IKT risinājumus (aplikācijas, pašapkalpošanās portālus u.tml.).

Kopumā 44% iestāžu ir norādījušas, ka īsteno aktivitātes, lai iedzīvotāju vidū veicinātu e-adreses pielietojumu, lielākoties sniedzot informāciju pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas brīdī par to, ka eksistē iespēja izmantot e-adresi. Iestādes, kuras neizmanto e-adresi, ir norādījušas uz to, ka neredz praktisko jēgu no e-adreses pielietojšanas. Lielāks īpatsvars iestāžu — kopumā 62% — attīsta iedzīvotāju prasmes rīkoties ar e-parakstu, piemēram, valsts akciju sabiedrība "Valsts nekustamie īpašumi":

"SADARBĪBĀ AR PUBLISKĀM IESTĀDĒM E-ADRESE TIEK AKTĪVI IZMANTOTA, BET FIZISKO PERSONU- IEDZĪVOTĀJU SEGMENTĀ TAS NETIEK AKTĪVI VEICINĀTS, IR JŪTAMS INFORMĀCIJAS TRŪKUMS UN CILVĒKIEM TAS ŠĶIET SAREŽĢĪTI, LĪDZ AR TO VNĪ ŠOBRĪD AKTĪVI STRĀDĀ UZ E-PARAKSTU KOMPETENČU STIPRINĀŠANU"

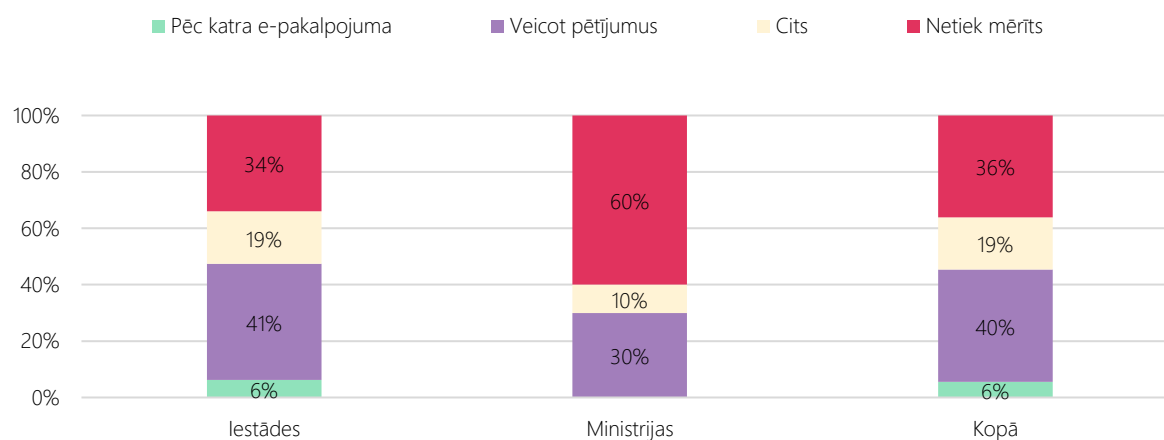
Valsts akciju sabiedrība "Valsts nekustamie īpašumi"

Visbiežāk iestādes, kuras neveic dažādus iedzīvotāju prasmju un zināšanu attīstības pasākumus, norāda uz to, ka šādi pienākumi nav iestāžu kompetencēs un pienākumos (tai skaitā norādot, ka iestādes darbības principi un klienti dažādas e-prasmes nepieprasa un nav pieejami digitālā vidē), kā arī norāda pakalpojumu sniegšanai e-identifikācijas rīki nav nepieciešami, vai tiek izmantotas savas komunikācijas platformas, kas samazina e-adreses pievienoto vērtību.

4.5.2. E-pakalpojumu lietotāju apmierinātība

64% iestāžu tiek īstenota e-pakalpojumu lietotāju apmierinātības vērtēšana. 6% iestāžu šo vērtēšanu īsteno pēc katra e-pakalpojuma saņemšanas reizes, 40% — veicot speciālus klientu apmierinātības pētījumus. Ir iestādes, kuras e-pakalpojumu lietotāju apmierinātību mēra citos veidos, biežāk īstenojot sūdzību izpēti. Būtiski, ka 2019. gadā 57% iestāžu mērījumus neveica (-21 pp), un neviena iestāde neveica pēc katra e-pakalpojuma (+6 pp).

34. attēls. Pakalpojumu apmierinātības mērījumu periodiskums



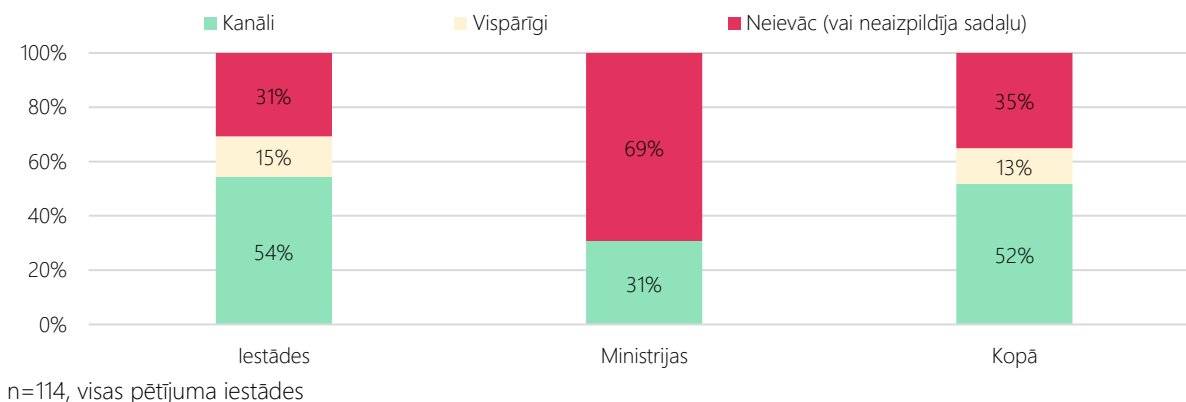
n=108 pētījuma iestādes, kuras aizpildīja jautājumu

Iespēja apskatīt pakalpojumu rezultātā izsniegtas licences, sertifikātus vai atļaujas tiešsaistē, piedāvā 34 no 44 iestādēm (77%), kurām ir šāda veida pakalpojumi. Sadalījums ministriju resoru griezumā ir līdzīgs, katrā resorā esot iestādēm gan kuras tiešsaistē piedāvā apskatīt, gan tādas, kuras nē.

4.5.3. Pakalpojumu uzskaites rādītāji

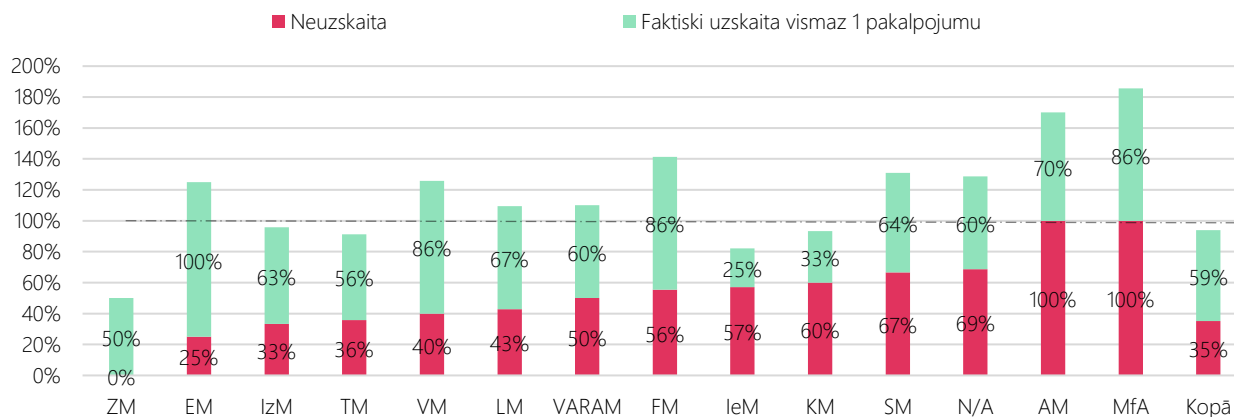
Pakalpojumu uzskaites rādītājus ievāc 65% iestāžu, no kurām 52% - kanālu griezumā, bet 13% - vispārīgi. Jānorāda, ka faktiskā pakalpojumu statistikas iesniegšana vismaz par 1 pakalpojuma gadījumu ir augstāka dažādu resoru griezumā.

35. attēls. Pakalpojumu uzskaites statistika



Faktiski 59% iestāžu ir iesniegušas statistiku vismaz par 1 pakalpojuma gadījumu 2020. gadā, tomēr dažu resoru iestādes to spējušas izdarīt retāk. Iekšlietu un Kultūras ministriju resoru iestādes biežāk nav sniegušas pakalpojumu statistiku, neskatoties uz to, ka norādījušas, ka vāc statistiku vismaz vispārīgā līmenī. Tikmēr tādos resoros kā Satiksmes ministrijas, Finanšu ministrijas, Veselības ministrijas iestādes biežāk ir iesniegušas statistiku par 1 pakalpojumu nekā faktiski būtu pieejami dati.

36. attēls. Pakalpojumu uzskaites faktiskais sadalījums³



n=111, visas pētījuma iestādes, kuras aizpildīja jautājumu

Iestādes kopumā reģistrējušas ir 1813 pakalpojumus, no kuriem pakalpojumu uzskaites rādītāji norādīti par kopumā 967 pakalpojumiem, kopā 2020. gadā sastādot 256 376 591 pakalpojuma pieteikumu, un 182 571 375 pakalpojuma saņemšanas gadījumus no 67 iestādēm. Visvairāk

³ Zem 100% - retāk faktiski uzskaita, nekā norādīts; virs 100% - biežāk faktiski uzskaita, nekā norādīts

pieteiktie pakalpojumi iekļauj gan atgādinājumus, informāciju un paziņojumus iedzīvotājiem, gan sadarbības risinājumus, piemēram, automatizētu informācijas izsniegšana no reģistra:

- Latvijas Banka: Elektroniskās klīringa sistēmas (EKS) darbības nodrošināšana, 81 172 038 reizes,
- Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs: Ziņu sniegšana tiešsaistē no valsts informācijas sistēmām „Sodu reģistrs” un „Integrētā iekšlietu informācijas sistēma”, 63 613 316 reizes;
- Latvijas Banka: Kredītu reģistra ziņu sniegšana Kredītu reģistra dalībniekiem, patērētāju kreditoriem, 14 456 867 reizes;
- Valsts ieņēmumu dienests: Paziņojums par fiziskajām personām izmaksātajām summām, 12 641 548 reizes;
- VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs": Elektronisko dokumentu parakstīšana ar kvalificētu elektronisko parakstu (Laika zīmoga nodrošināšana), 9 553 263 reizes;
- Centrālā statistikas pārvalde: Oficiālā statistika, 7 545 975 reizes;
- Uzņēmumu reģistrs: Informācijas izsniegšana no Uzņēmumu reģistra informācijas tīmekļa vietnes informācijas izsniegšana, izmantojot Uzņēmumu reģistra starpsistēmu saskarni: 7 300 000 reizes;
- Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra: Izziņas vai statistikas pārskatu sagatavošana, izsniegšana no valsts informācijas sistēmas "Traktortehnikas un tās vadītāju valsts informatīvā sistēma", 5 678 001 reizes;
- Būvniecības valsts kontroles birojs: Atgādinājumu saņemšana, 5 577 264 reizes;
- Latvijas Banka: Zibsaīšu reģistra uzturēšana, 5 079 258 reizes.

Būtiski, ka visi šie 10 visbiežāk pieteiktie pakalpojumi ir īstenoti tikai elektroniski, un vērā ņemami palielina pieteikto un saņemto pakalpojumu elektronizācijas pakāpi – līdz 97%, un sastāda lielāko daļu pakalpojumu gadījumu. Veicot šo pakalpojumu filtrāciju un normalizējot pakalpojumu skaitu, iegūstami 43 759 061 pieteikumu un 36 459 208 saņemšanas gadījumu, no kuriem 3 visvairāk:

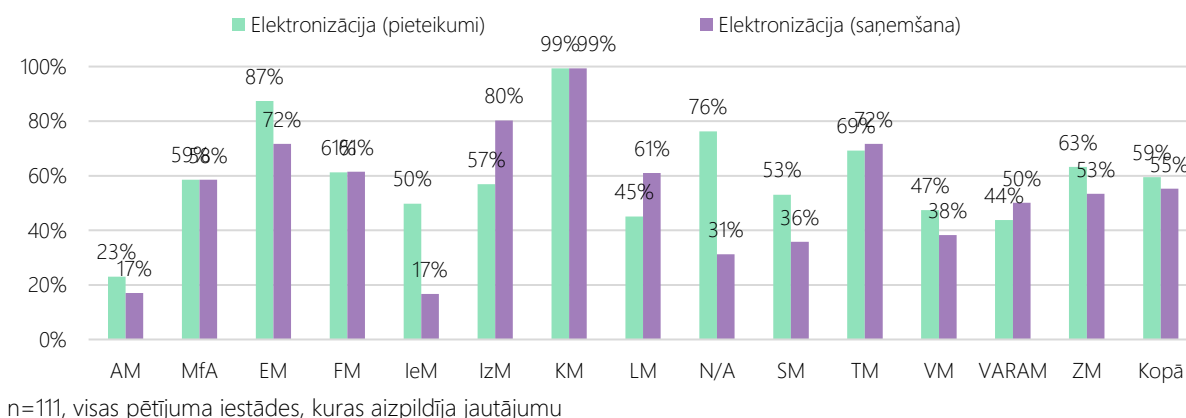
- VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs: Identitātes pārbaude un identitātes apliecināšana, 2 897 174 reizes;
- Valsts ieņēmumu dienests: Valsts ieņēmumu dienesta pievienotās vērtības nodokļa maksātāju reģistrs, 2 400 466 reizes;
- Valsts ieņēmumu dienests: Budžeta maksājumu nomaksas stāvoklis; 2327052 reizes.

Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienesta Vienotais ārkārtas palīdzības izsaukuma numurs "112" ir visbiežāk "pieteiktais" telefoniskais pakalpojums (1 224 449 reizes), bet klātienē visbiežāk saņemti Nodarbinātības valsts aģentūras CV un vakanču portāla piekļuves pakalpojums.

Elektroniski kopumā (izņemot 10 iepriekšminētos pakalpojumus) pieteikti 41 113 136 pakalpojumi, jeb 83% kopumā un 59% starp resoriem, bet elektroniski saņemti — 34 894 880, jeb

85% kopumā un 55% starp resoriem. Tieši rādītājs, kas iegūts starp resoriem, precīzāk attēlo elektronizācijas īpatsvaru, jo minimizē ietekmi, ko rada iestādes ar ļoti augstiem elektronizācijas vai klātienes pieteikšanas uzskaites rādītājiem darbības specifikas dēļ. Jāsecina, ka augstākie elektronizācijas rādītāji ir Kultūras ministrijas (99% pieteikti, 99% saņemti), Ekonomikas ministrijas (87% pieteikti, 72% saņemti), Tieslietu ministrijas (69% pieteikti, 72% saņemti) un Izglītības un Zinātnes ministrijas (80% pieteikti, 57% saņemti) resoru iestādēs. Jānorāda, ka pēc filtrācijas 2019. gadā tika apskatīti 26,2 miljoni pieteikto un 19,3 miljoni saņemto pakalpojumu, no kuriem elektroniski – 74% pieteikti un 72% saņemti (kopumā, neapskatot resora līmeņa rādītāju).

37. attēls. Pakalpojumu elektronizācijas rādītāji



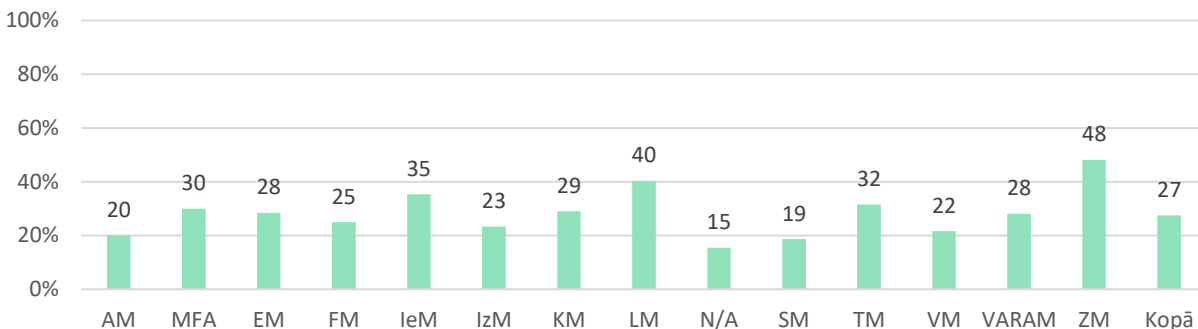
4.5.4. E-indeksis sadaļā "Pakalpojumu nodrošināšana"

E-indeksa rezultātos sadaļā "Pakalpojumu nodrošināšana" visaugstākās pozīcijas ieņem Valsts zemes dienests (72%), Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (71%) un Valsts vides dienests (67%). Augstākie vērtējumi ministriju lokā ir Zemkopības (48%) un Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijai (28%). Kopumā vidējais rādītājs sadaļā ir 27%, kas ir otrs zemākais no visām sadaļām.

Resoru vidējie vērtējumi šajā sadaļā būtiski atšķiras – Zemkopības ministrijas resoram vidējais vērtējums ir 48%, bet iestādēm ārpus resoriem – 15%, un Satiksmes ministrijas resorā – 19%.

Visbūtiskākās atšķirības starp augstākajiem un zemākajiem rezultātiem ir novērotas Tieslietu (69 procentpunkti) un Vides aizsardzības un reģionālās attīstības (65 procentpunkti) resoros. Vislīdzīgākie rezultāti ir Izglītības un zinātnes ministrijas resora iestādēs (39 procentpunkti).

38. attēls. E-indekss vidējais vērtējums sadaļā "Pakalpojumu nodrošināšana" resora līmenī

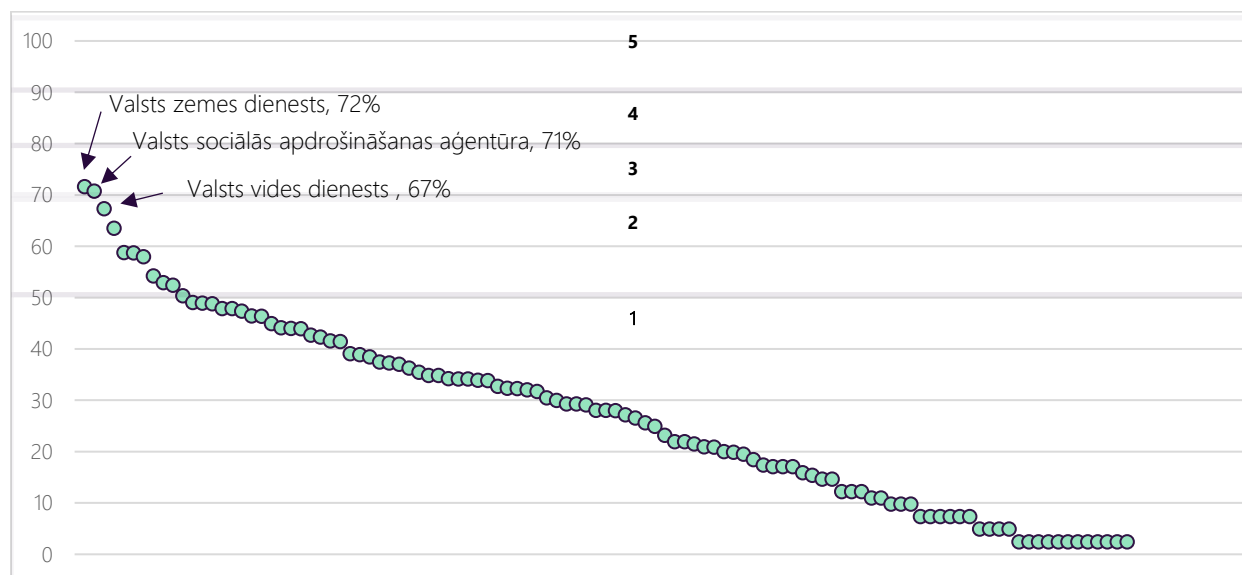


Sadaļā "Pakalpojumu nodrošināšana" 2 iestādes ir sasniegušas 3. brieduma līmeni, 9 iestādes ir 2. brieduma līmenī un 96 iestādes ir 1. brieduma līmenī.

Uzlabojumi, kurus iestādēm nepieciešams īstenot, lai paaugstinātu brieduma līmeni, ir:

- nodrošināt, ka pakalpojumi ir pieejami un saņemami neatkarīgi no pakalpojuma pieteikšanas vai saņemšanas vietas,
- iestādes tīmekļvietnē skaidri sākumlapā komunicējot, ka iestādes pakalpojumi ir pieejami arī elektroniskā kanālā, citādāk mudinot iestādes klientus pakalpojumus pieteikt un saņemt elektroniski,
- nodrošinot pakalpojumu lietojamību, paaugstinot pabeigto uzsākto e-pakalpojumu īpatsvaru.

39. attēls. Iestāžu sadalījums pa brieduma līmeņiem, e-indeksis sadaļā "Pakalpojumu nodrošināšana"



4.5.5. Secinājumi par pakalpojumu nodrošināšanu

Puse iestāžu veicina iedzīvotāju interneta un datora lietošanas pamatprasmju attīstību, un 44% iestāžu ir norādījušas, ka īsteno aktivitātes, lai iedzīvotāju vidū veicinātu e-adreses pielietojumu,

lielākoties sniedzot informāciju pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas brīdī par to, ka eksistē iespēja izmantot e-adresi. Iestādes, kuras neizmanto e-adresi, ir norādījušas uz to, ka neredz praktisko jēgu no e-adreses pielietošanas. Lielāks īpatsvars iestāžu – kopumā 62% - attīsta iedzīvotāju prasmes rīkoties ar e-parakstu. Visbiežāk iestādes, kuras neveic dažādus iedzīvotāju prasmju un zināšanu attīstības pasākumus, norāda uz to, ka šādi pienākumi nav iestāžu kompetencēs un pienākumos, kā arī norāda, ka to pakalpojumu sniegšanai e-identifikācijas rīki nav nepieciešami, vai tiek izmantotas savas komunikācijas platformas, kas samazina e-adreses pievienoto vērtību.

2019. gadā 57% iestāžu e-pakalpojumu klientu apmierinātības mērījumus neveica, un neviena iestāde neveica pēc katra e-pakalpojuma, bet 2021. gadā jau 67% iestāžu tiek īstenota e-pakalpojumu lietotāju apmierinātības vērtēšana, un 5% iestāžu šo vērtēšanu īsteno pēc katra e-pakalpojuma saņemšanas reizes. Alternatīva šādai izpētei iestādēm bija sūdzību analīze.

Faktiski 59% iestāžu ir iesnieguši statistiku vismaz par 1 pakalpojuma gadījumu 2020. gadā, un būtiski, ka noteiktu resoru iestādes retāk spējušas iesniegt datus par pakalpojumu statistiku – lekšlietu un Kultūras ministriju resoru iestādes sevišķi biežāk ir faktiski nenorādījušas pakalpojumu statistiku, neskatoties uz norādītu statistikas ievākšanu vismaz vispārīgā līmenī. Tīkmēr resoros kā Satiksmes ministrijas, Finanšu ministrijas, Veselības ministrijas, iestādes biežāk ir iesniegušas statistiku par 1 pakalpojumu, nekā faktiski būtu pieejami dati. Jebkurā gadījumā, līdzīgi kā iepriekšējos gados, jānorāda uz iestāžu iesniegto datu zemo kvalitāti.

Iestādes kopumā reģistrējušas ir 1813 pakalpojumus, no kuriem pakalpojumu uzskaites rādītāji norādīti par kopumā 967 pakalpojumiem, kopā 2020. gadā sastādot 256 376 591 pakalpojuma pieteikumu, un 182 571 375 pakalpojuma saņemšanas gadījumus no 67 iestādēm. Elektroniski kopumā (izņemot 10 visbūtiskākos administratīvos un sadarbības pakalpojumus) pieteikti 41 113 136 pakalpojumu, jeb 83% kopumā un 59% starp resoriem, bet elektroniski saņemti - 34 894 880 jeb 85% kopumā un 55% starp resoriem. Jāsecina, ka augstākie elektronizācijas rādītāji ir Kultūras ministrijas (99% pieteikti, 99% saņemti), Ekonomikas ministrijas (87% pieteikti, 72% saņemti), Tieslietu ministrijas (69% pieteikti, 72% saņemti) un Izglītības un Zinātnes ministrijas (80% pieteikti, 57% saņemti) resoru iestādēs.

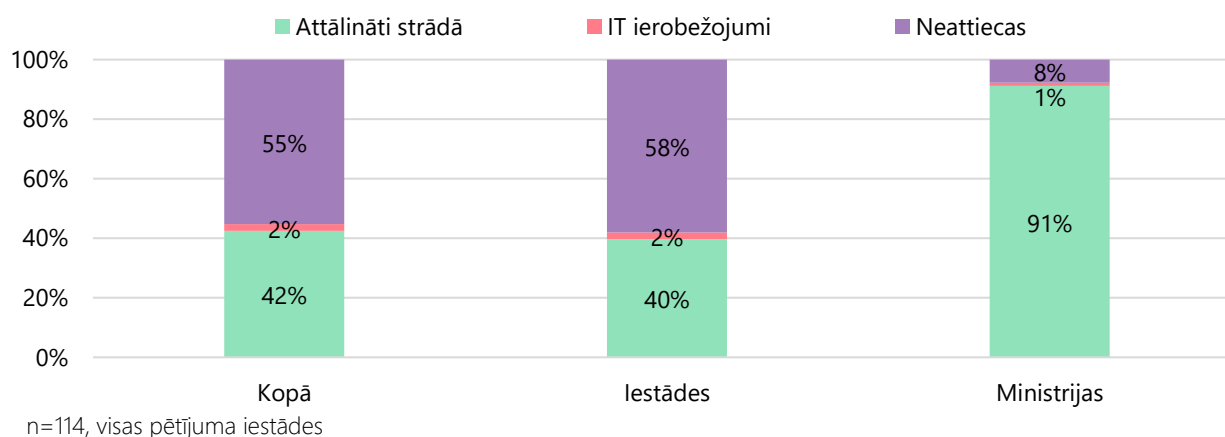
Nemot vērā kopējo statistiku, tas nozīmē, ka arī šogad ir turpinājies celties elektronisko pakalpojumu īpatsvars, taču ļoti svarīgi norādīt, ka lielākā daļa no īstenotajiem pakalpojuma gadījumiem Latvijā ir kategorizējami kā autonomi sadarbības pakalpojumi (piemēram, informācija no reģistra, vai e-ID pārbaude), kuri ir citādāk interpretējami nekā parasts pakalpojuma saņemšanas gadījums. Jānorāda, ka elektronizācijas pakāpes pieaugums nenozīmē, ka tas ir vienmērīgs visos resoros.

4.6. Iestāžu iekšējo procesu efektivitāte

4.6.1. Attālināts darbs

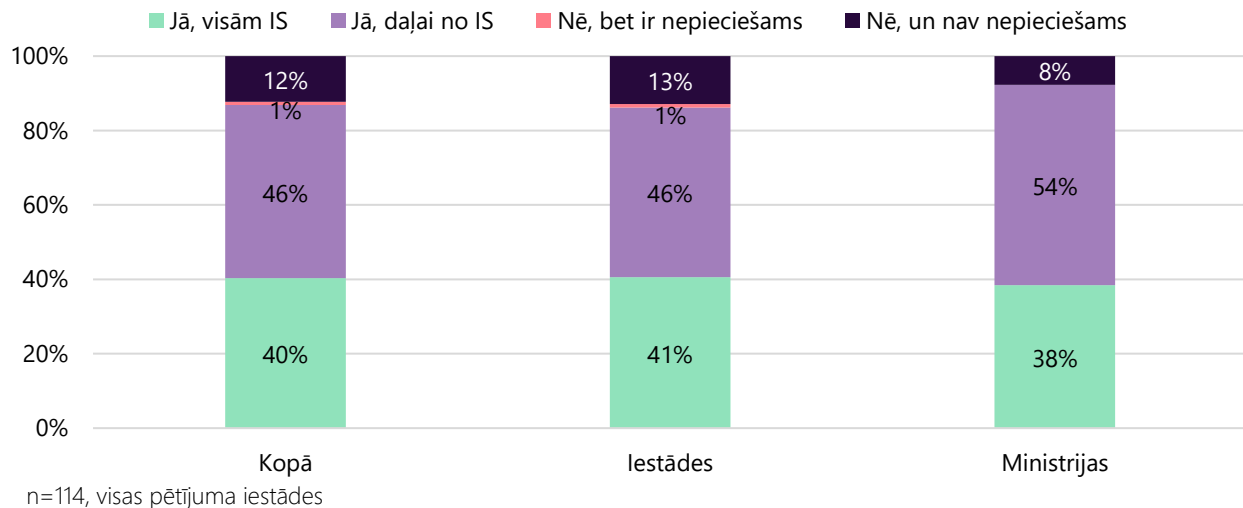
Kopumā 42% iestāžu darbinieku strādā attālināti, 2% iestāžu darbinieku varētu strādāt attālināti, bet tas nav iespējams informācijas tehnoloģiju (tehnisko) ierobežojumu dēļ, bet par 55% iestāžu darbinieku ir norādīts, ka uz viņiem attālinātā darba iespējas neattiecas darba pienākumu specifikas dēļ. Biežāk attālinātais darbs nodrošināts ministrijās (91% darbinieku), un tikai 8% ministriju darbinieku nevar strādāt attālināti darba pienākumu specifikas, un 1% — IT ierobežojumu dēļ. Pārējās iestādēs, ko veido neatkarīgās iestādes un ministriju pārraudzībā esošās iestādes, attālinātais darbs neattiecas uz vairāk nekā pusi (60%) darbinieku — darba pienākumu specifikas (58%) vai IT ierobežojumu (2%) dēļ.

40. attēls. Attālinātā darba nodrošinājums iestādēs



40% no visām pētījumā aptaujātajām iestādēm to pamatdarbības procesu ietvaros ir attālinātā piekļuve visām iestādes informācijas sistēmām (IS), esot ārpus iestādes telpām. 46% iestāžu ir piekļuve daļai no IS, 1% piekļuves nav, bet ir nepieciešama, bet 8% — nav un arī nav nepieciešama. No ministrijām piekļuve IS ir 92% (38% — visām IS, bet 54% — daļai no IS), bet piekļuves nav un pēc tās arī nav nepieciešamības vienai (8%) ministrijai, un tā ir Tieslietu ministrija. Piekļuve IS ir visām aptaujātajām kapitālsabiedrībām (27% — visām IS, 73% — daļai no IS). Skatoties resoru griezumā, visām IS piekļuve ir Kultūras ministrijai un katrai no Kultūras ministrijas pārraudzībā esošajām iestādēm. Vienīgā iestāde, kurai nav piekļuves IS, lai gan būtu nepieciešams, ir Labklājības ministrijas pārraudzībā esošā Valsts darba inspekcija.

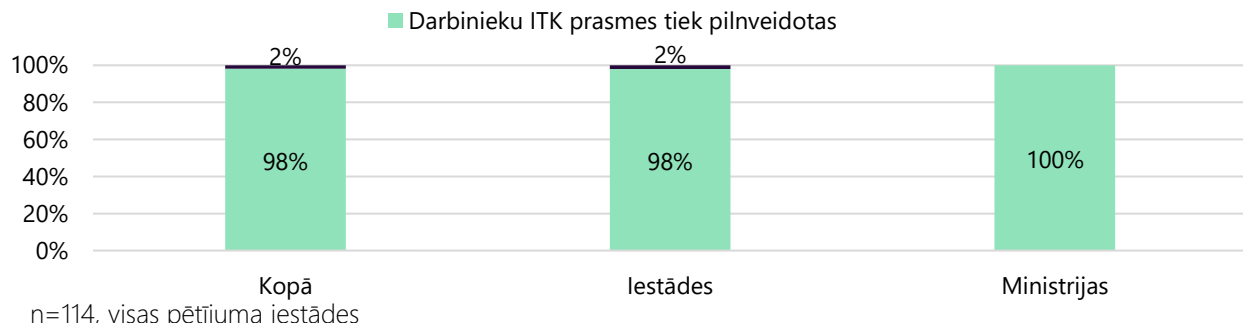
41. attēls. Attālinātā piekļuve iestāžu informācijas sistēmām (IS)



4.6.2. Darbinieku IKT prasmi pilnveide

Darbinieku IKT prasmes tiek pilnveidotas kopumā gandrīz visās (98%) aptaujātajās iestādēs un no tām — visās ministrijās un kapitālsabiedrībās. Jānorāda, ka 2019. gadā tikai 89% iestāžu nodrošināja darbinieku IKT prasmi pilnveidi.

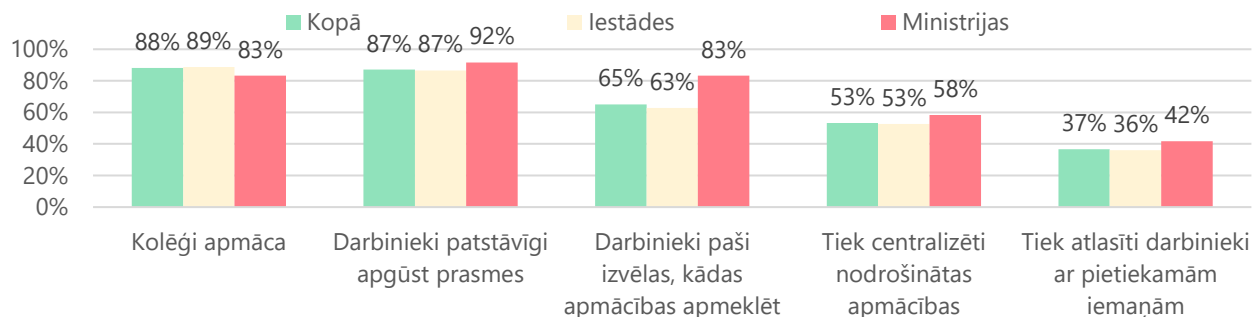
42. attēls. Veids, kādā notiek darbinieku IKT prasmi pilnveide



Iestādēs darbinieku IKT prasmi pilnveide visbiežāk notiek kolēģu apmācības procesā (88%) un darbiniekiem prasmi apgūstot patstāvīgi (87%). 65% aptaujāto iestāžu darbiniekiem ir iespēja pašiem izvēlēties, kādas iestādes apmaksātas IKT apmācības apmeklēt, bet 53% — apmācības tiek nodrošinātas centralizēti, atbilstoši novērtējumam. Vairāk nekā trešdaļā (37%) iestāžu tiek atlasīti darbinieki ar jau esošām pietiekamām iemaņām. Ministrijās izplatītākie IKT prasmi pilnveides veidi ir patstāvīga prasmi apgūšana (92%), apmācīšana no kolēģiem (83%) un iespēja izvēlēties, kādas IKT apmācības apmeklēt (83%, kas ir izplatītāk nekā pārējās iestādēs). Visās kapitālsabiedrībās, kuras atbildēja uz šo jautājumu, IKT prasmi pilnveide notiek, darbiniekus apmācot kolēģiem, plaši izplatīta ir arī prasmi patstāvīga apgūšana (93%) un iespēja pašiem izvēlēties, kādas IKT apmācības apmeklēt (79%). Izvērtējot dažādu resoru atbildes, izrādās, ka

centralizētas IKT prasmju apmācības nenotiek nevienā no aptaujātajām Ārlietu ministrijas un Izglītības un zinātnes ministrijas pārraudzībā esošajām iestādēm, ne arī pašās ministrijās.

43. attēls. Veids, kādā notiek darbinieku IKT prasmju pilnveide

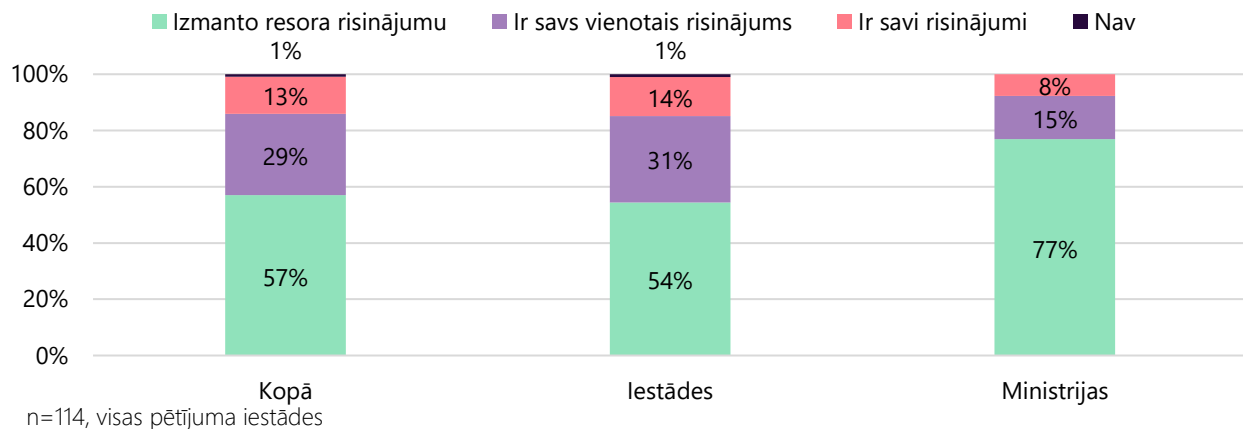


n=114, visas pētījuma iestādes

4.6.3. Dokumentu aprites process

Vairāk nekā pusē (57%) aptaujāto iestāžu elektronizētai dokumentu pārvaldībai tiek izmantots resora risinājums, mazāk nekā trešdaļā (29%) gadījumu iestādei un tās teritoriālajās nodaļās ir vienotais risinājums, bet iestādei un/vai tās teritoriālajās nodaļās savi risinājumi ir 13% iestāžu. No ministrijām resora risinājumu izmanto 77%, 15% ir vienotais risinājums, bet 8% gadījumu iestādei un/vai tās teritoriālajās nodaļās ir savi risinājumi. Kapitālsabiedrībās biežāk ir savs vienotais risinājums (67%), retāk izmanto resora risinājumus (20%) un savus risinājumus teritoriālajās nodaļās (13%). Elektronizēti dokumentu pārvaldības risinājumi netiek izmantoti vienā gadījumā jeb 1% no aptaujātajām iestādēm ("Nacionālais botāniskais dārzs", VARAM pārraudzībā). Kopš 2019. gada no 3% līdz 1% sarucis iestāžu īpatsvars, kuriem nav elektronizēta dokumentu pārvaldības sistēma, faktiski norādot uz pilnībā elektronizēto dokumentu pārvaldības infrastruktūru iestāžu vidū.

44. attēls. Elektronizēti dokumentu pārvaldības risinājumi

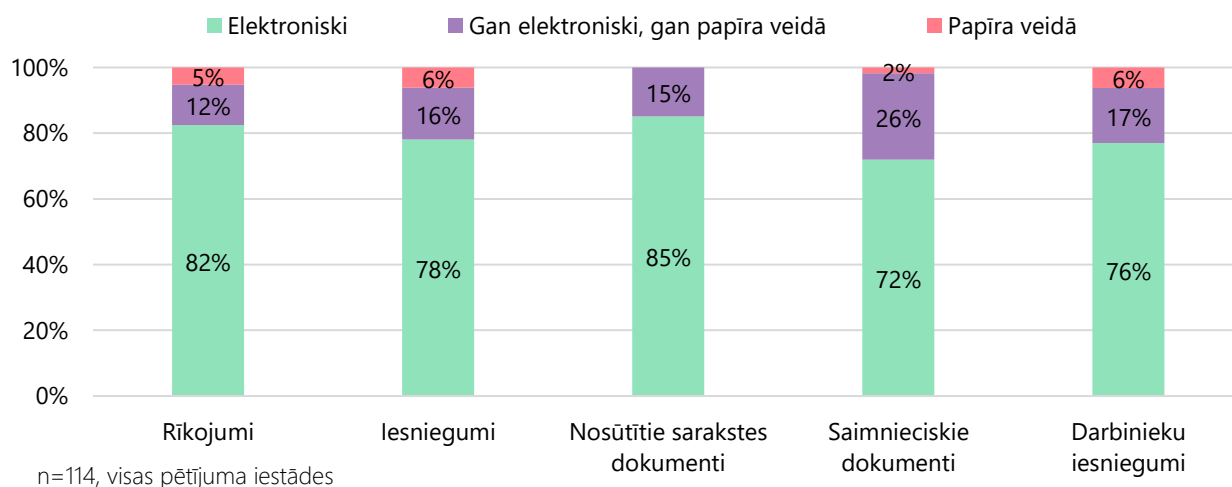


n=114, visas pētījuma iestādes

Saistībā ar dokumentu saskaņošanu iestāžu darbinieku vidū situācija ar aptaujā piedāvātajiem dokumentu veidiem ir diezgan līdzīga. Lielākajā daļā iestāžu rīkojumu (82%), iesniegumu (78%), nosūtīto sarakstes dokumentu (85%), saimniecisko dokumentu (72%) un darbinieku iesniegumu (76%) saskaņošana iestādes darbinieku vidū notiek elektroniski. Nedaudz atšķiras situācija ar saimnieciskajiem dokumentiem — tos nedaudz lielāks iestāžu īpatsvars saskaņo gan elektroniski, gan papīra formātā, līdz ar to arī iestāžu, kurās to dara tikai elektroniski, īpatsvars ir vairākus procentpunktus zemāks, taču šajā ziņā aizvien tuvu pārējiem dokumentu veidiem. Neviena no aptaujātajām iestādēm nosūtītos sarakstes dokumentus papīra formātā nesaskaņo, pārējiem dokumentu veidiem iestāžu īpatsvars, kas dokumentus saskaņo tikai papīra formātā, ir 2–6%. Saimnieciskos dokumentus šādi saskaņo tikai divas iestādes — AS “Rīgas siltums” (Ekonomikas ministrijas padotībā esoša iestāde) un SIA “Vides investīciju fonds” (Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija padotībā).

Starp iestādēm, kurās rīkojumu saskaņošana pamatā notiek papīra veidā nav nevienas ministrijas, toties ir Latvijas Republikas Saeima. Arī iestādes, kuras rīkojumus saskaņo gan elektroniski, gan papīra formātā, ir neatkarīgas iestādes vai arī esošas padotībā dažādām ministrijām, taču pašu ministriju to vidū nav. Līdzīga situācija ir arī ar iesniegumu, sarakstes dokumentu un darbinieku iesniegumu saskaņošanu — ministrijās to pārsvarā dara elektroniski. Vienīgi saimnieciskos dokumentus Aizsardzības ministrijā, Satiksmes ministrijā un Veselības ministrijā mēdz saskaņot gan elektroniski, gan papīra veidā.

45. attēls. Elektronizēti dokumentu pārvaldības risinājumi

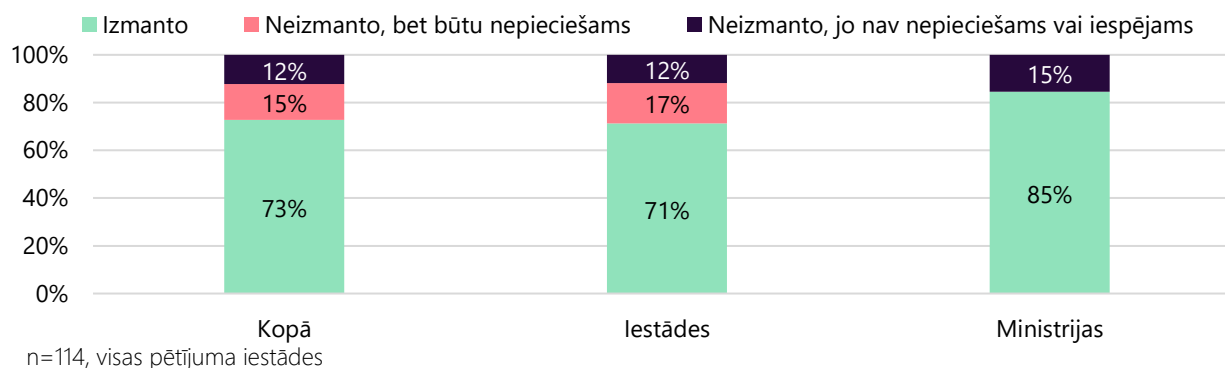


4.6.4. Komunikācija ar darbiniekiem

Elektroniskas komunikācijas platformas zināšanu uzkrāšanai tiek izmantotas 73% iestāžu, bet 15% tādas neizmanto, lai gan būtu nepieciešams. Vēl 12% iestāžu šādas komunikācijas platformas neizmanto, jo nav tādas nepieciešamības vai nav iespējams izmantot šādus risinājumus iestādes

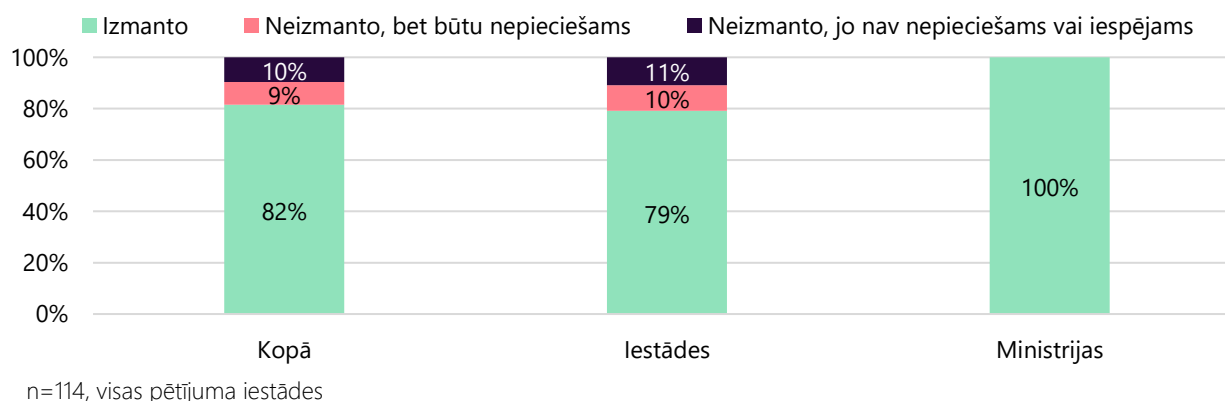
specifikas dēļ. Starp ministrijām nav tādu, kurās, vienlaikus atzīstot, ka tas būtu nepieciešams, šādas platformas neizmanto. Lielākā daļa (85%) ministriju tādās izmanto, bet 15% (divas — Finanšu ministrija un Iekšlietu ministrija) — neizmanto, jo tas neesot nepieciešams vai iespējams darba specifikas dēļ. Piektdaļā (20%) aptaujāto kapitālsabiedrību komunikācijas platformas zināšanu uzkrāšanai neizmanto, lai gan tas būtu nepieciešams. No atsevišķiem resoriem elektroniskas komunikācijas platformas zināšanu uzkrāšanai izmanto visas aptaujātās Aizsardzības ministrijas, Vides aizsardzības un reģionālās attīstības un Zemkopības ministrijas pārraudzībā esošās iestādes, kā arī pašas ministrijas.

46. attēls. Elektroniskas komunikācijas platformu izmantošana zināšanu uzkrāšanai



Iekšējai komunikācijai elektroniskas komunikācijas platformas izmanto 82% iestāžu. 9% iestāžu tās neizmanto, lai gan atzīst, ka būtu nepieciešams, bet 10% iestāžu — neizmanto, jo nav nepieciešamības vai tas nav iespējams specifikas dēļ. Jāatzīmē, ka iekšējai komunikācijai šādas platformas izmanto visas ministrijas. No iestādēm, kurās elektroniskas komunikācijas platformas neizmanto, lai gan būtu nepieciešams, vairākas ir Labklājības ministrijas un Ekonomikas ministrijas pārraudzībā.

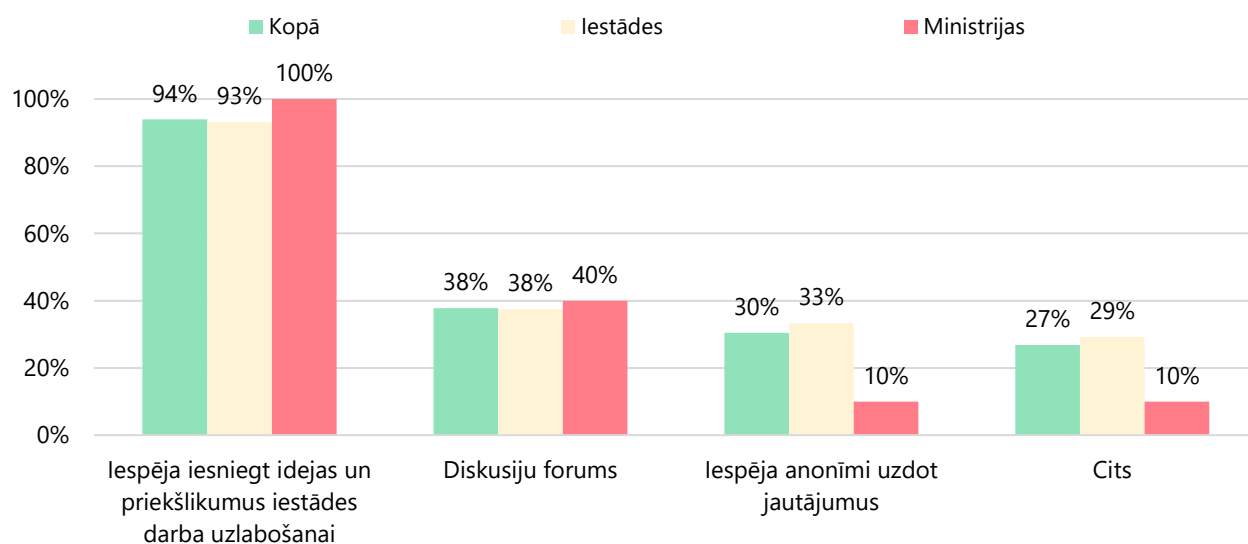
47. attēls. Elektroniskas komunikācijas platformu izmantošana iekšējai komunikācijai



Vairumā aptaujāto iestāžu (94%) elektroniskā saziņā ar iestādes vadību ir iespēja iesniegt idejas un priekšlikumus iestādes darba uzlabošanai. Šāda iespēja ir visās ministrijās un visās aptaujātajās

kapitālsabiedrībās. Citas iespējas elektroniskai saziņai ar iestādes vadību minētas retāk: diskusiju forums — 38% (40% ministriju un vienīgi 18% kapitālsabiedrību), iespēja anonīmi uzdot jautājumus — 30% (tikai 10% ministriju, bet 36% kapitālsabiedrību). Jāpiemin, ka no dažādiem resoriem, tieši neatkarīgās iestādēs biežāk nekā dažādu ministriju pārraudzībā esošajās iestādēs ir pieejams diskusiju forums.

48. attēls. Elektroniskas iespējas saziņai ar iestādes vadību



n=82, iestādes, kurās lieto saziņas platformas

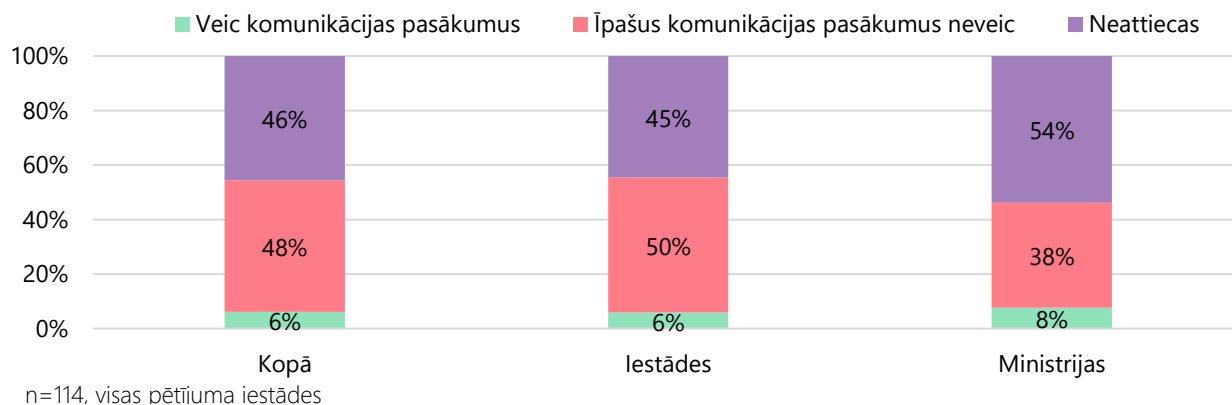
4.6.5. Vienošanās par mašīnlasāmu rēķinu izmantošanu

8% jeb septiņas no aptaujātajām 114 iestādēm ir norādījušas, ka tās ir noslēgušas vienošanos ar kopumā 365 924 klientiem par rēķinu izrakstīšanu mašīnlasāmā veidā. Vairākums no tiem (99,8% jeb 365 145) ir SIA "Tet" klienti. 703 jeb 0,2% no kopējā skaita šādu vienošanos ir uzņēmumam "LMT". 47 vienošanās par mašīnlasāmu rēķinu izrakstīšanu ir Tiesu administrācijai, 15 — AS "Pasažieru vilciens", piecas — Bērnu klīniskajai universitātes slimnīcai, četras — Finanšu un kapitāla tirgus komisijai, divas — Valsts tehniskās uzraudzības aģentūrai, pa vienai — Izložu un azartspēļu uzraudzības komisijai un Valsts policijai. No ministrijām vienu šādu vienošanos ir norādījusi Tieslietu ministrija.

Kopumā 6% aptaujāto iestāžu veic komunikācijas pasākumus, lai mudinātu klientus vai partnerus sūtīt rēķinus mašīnlasāmā formātā, 48% īpašus komunikācijas pasākumus neveic, bet uz 46% iestāžu tas neattiecas, tātad — iestāde neizraksta un nesaņem rēķinus mašīnlasāmos formātos. Starp iestādēm, kuras mudina sūtīt rēķinus mašīnlasāmā formātā, ministrija ir viena — Finanšu ministrija. To dara arī divas kapitālsabiedrības — Ceļu satiksmes drošības direkcija un AS

„Pasažieru vilciens”, bet kopumā biežāk kapitālsabiedrības īpašus komunikācijas pasākumus šajā sakarā neveic (60%).

49. attēls. Klientu vai partneru mudināšana sūtīt rēķinus mašīnlasāmā formātā



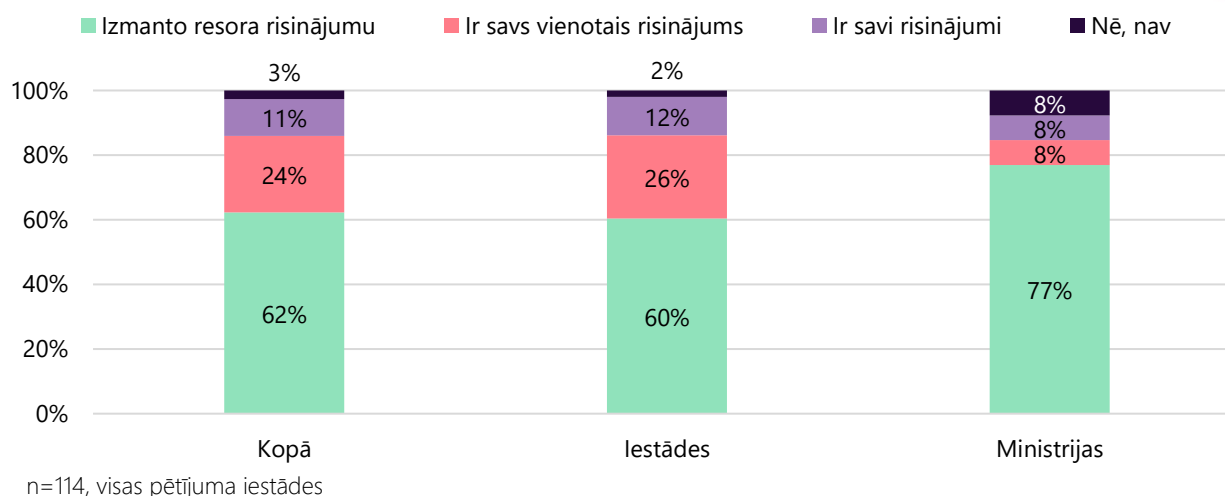
Iestādes norādījušas vairākus veidus, kādos mudina klientus vai partnerus sūtīt rēķinus mašīnlasāmā formātā, piemēram:

- norunas par e-rēķinu lietošanu iekļaušana sadarbības līgumos;
- iepirkumu līgumos paredzēta iespēja piegādātājam iesniegt e-rēķinu;
- klientu informēšana par iespējām saņemt e-rēķinus;
- norādes uz savu pozitīvo pieredzi
- lūgumi, aicinājuma vēstules sūtīt rēķinus e-pastā, mašīnlasāmā formātā.

4.6.6. Personālvadības elektronizācija

Lielākajā daļā (62%) aptaujāto iestāžu digitāliem/elektroniskiem personālvadības procesiem vai elektroniskās sistēmas personālvadībai tiek izmantots resora risinājums, gandrīz ceturtdaļai (24%) iestāžu un tās teritoriālajām nodaļām ir vienotais risinājums, bet 11% iestāžu un/vai tās teritoriālajām nodaļām ir savi risinājumi. Šādu risinājumu nav tikai 3% iestāžu – 9 pp sarukums kopš 2019. gada. Ministrijās biežāk nekā pārējās iestādēs izmanto resora risinājumu (77%). Finanšu ministrijā digitāli/elektronizēti personālvadības procesi netiek izmantoti. Nevienu no aptaujātajām kapitālsabiedrībām neizmanto resora risinājumu, toties vairumā to ir savs vienotais risinājums (80%).

50. attēls. Elektroniski personālvadības procesi

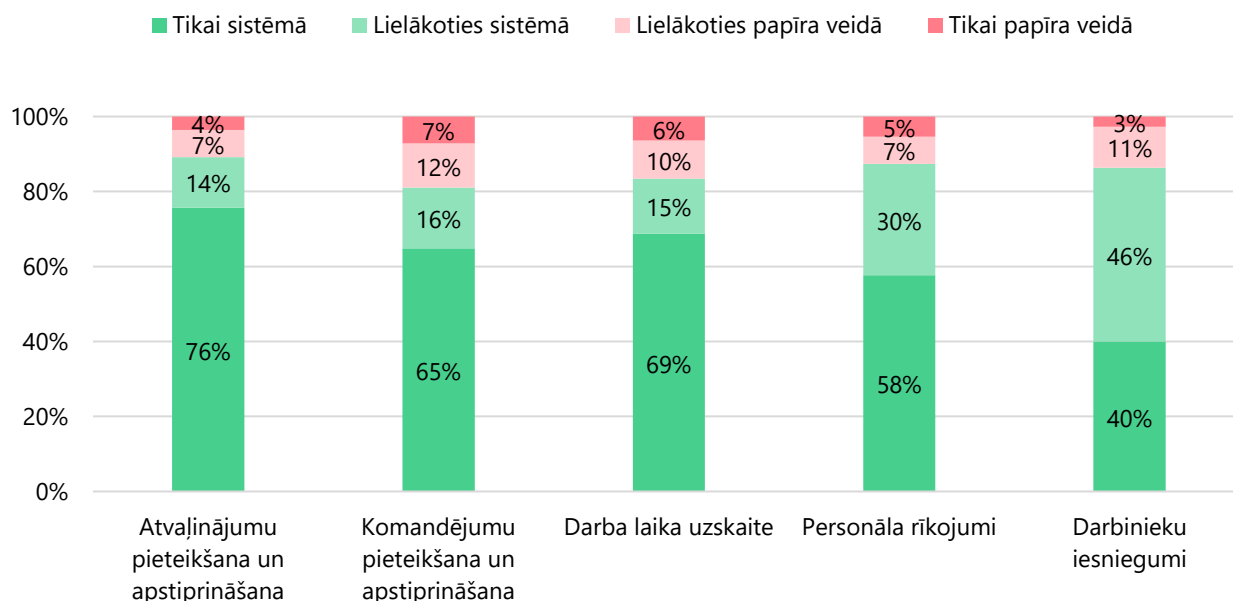


Atvaļinājumu pieteikšana un apstiprināšana iestādēs pārsvarā notiek elektroniski (76% — tikai pašapkalpošanās sistēmā, 14% — lielākoties sistēmā). Izņemot ministrijas, kurās tas notiek tikai vai lielākoties sistēmā, ir daļa iestāžu, kurās atvaļinājumus piesaka un apstiprina lielākoties papīra dokumentu veidā (7%) vai tikai papīra dokumentu veidā (4%, un šo īpatsvaru veido vairākas ministriju pārraudzībā esošas iestādes, bet neviena neatkarīgā iestāde).

Arī komandējumu pieteikšana un apstiprināšana biežāk (81% iestāžu) notiek elektroniski (65% — tikai sistēmā, 16% — lielākoties sistēmā). Šeit gan jāpiemin, ka Ārlietu ministrijā tas notiek tikai papīra dokumentu veidā, bet Iekšlietu ministrijā — lielākoties papīra dokumentu veidā. Līdzīga situācija ir ar darba laika uzskaiti, kur kopumā biežāk elektroniski to dara 79% iestāžu (69% — tikai sistēmā, bet 10% lielākoties sistēmā). Arī šo darbību Ārlietu ministrijā dara tikai papīra formātā, un lielākoties papīra formātā darba laika uzskaiti veic Aizsardzības ministrijā.

Vairāk nekā pusē (58%) aptaujāto iestāžu tikai pašapkalpošanās sistēmā tiek veikti personāla rīkojumi. Par personāla rīkojumiem biežāk nekā iepriekš minētajām darbībām (atvaļinājumu, komandējumu pieteikšanai un apstiprināšanai, darba laika uzskaiti) sniegta atbilde "Lielākoties sistēmā" (30%), tomēr sasummējot, tikai elektroniski vai lielākoties elektroniski darbības ar personāla rīkojumiem kopumā veic 88% iestāžu. Jāpiebilst, ka Labklājības ministrija ir vienīgā no ministrijām, kurā to dara lielākoties papīra veidā. Nenoteiktāka situācija personālvadībā ir ar darbinieku iesniegumiem, kur vienīgi 40% iestāžu tie ir tikai sistēmā, bet 46% — lielākoties sistēmā. Iespējams, tas atkarīgs arī iesnieguma veida un formas. Vienlaikus ir tikai trīs iestādes, kurās personālvadībā darbības ar darbinieku iesniegumiem notiek vienīgi papīra veidā — Latvijas Nacionālā bibliotēka, Latviešu valodas aģentūra un SIA "Vides investīciju fonds". No ministrijām lielākoties papīra veidā darbības ar darbinieku iesniegumiem notiek Aizsardzības ministrijā.

51. attēls. Personālvadības procesu pieejamība elektroniski

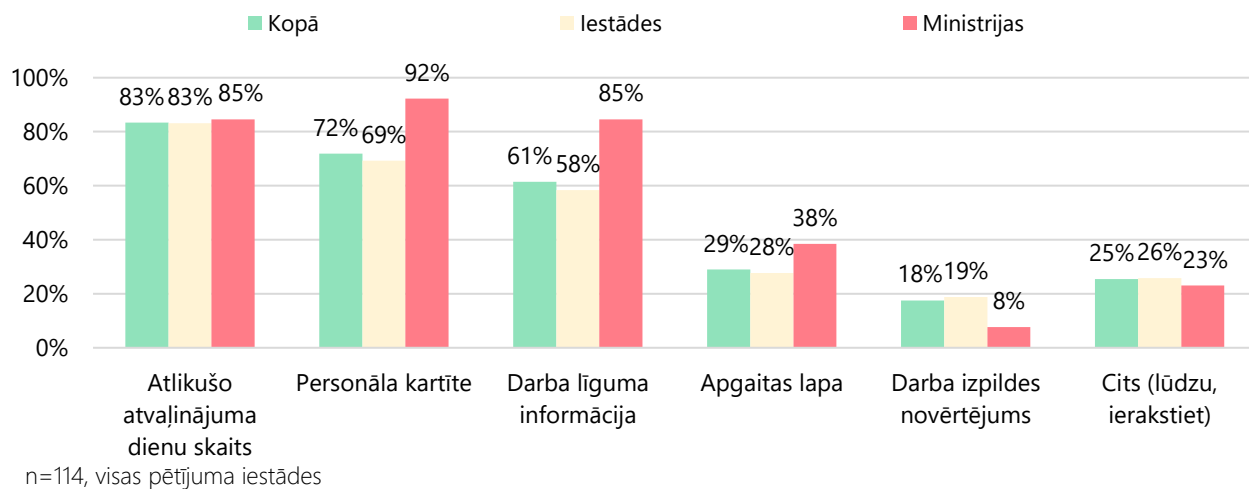


n_{1,2,4}=111, iestādes ar elektronizētām sistēmām, kas atbildēja uz jautājumu
n₃=109, iestādes ar elektronizētām sistēmām, kas atbildēja uz jautājumu
n₅=110, iestādes ar elektronizētām sistēmām, kas atbildēja uz jautājumu

Šie rādītāji ir būtiski augstāki nekā 2019. gadā, kad tikai personālvadības sistēmā 58% iestāžu tika veikta atvaļinājumu pieteikšana un apstiprināšana (+18 pp), 42% - komandējumu pieteikšana un apstiprināšana (+23 pp), 42% - darba laika uzskaite (+27 pp), 27% - personāla rīkojumi (+31 pp), un 24% - darbinieku iesniegumi (+16 pp).

83% iestāžu darbiniekiem ir iespējams elektroniskā sistēmā piekļūt informācijai par atlikušo atvaļinājuma dienu skaitu, 72% — personāla kartītei, 61% — darba līguma informācijai. Citas iespējas kā piekļuve apgaitas lapai (29%) un darba izpildes novērtējumam (18%) minētas retāk. Būtiski, ka darba izpildes novērtējuma īpatsvars ir būtiski sarucis kopš 2019. gada, kad tas bija pieejams 86% iestāžu. Ministrijās lielākā mērā nekā citās iestādēs iespējams piekļūt personāla kartītei (92%) un informācijai par darba līgumu (85%). Tomēr tikai Satiksmes ministrijā darbiniekiem elektroniskajā sistēmā ir piekļuve darba izpildes novērtējumam, lai arī tas ir iespējams gandrīz piektdaļā (19%) pārējo iestāžu. Kapitālsabiedrībās retāk nekā iestādēs kopumā darbinieki elektroniskā sistēmā var piekļūt darba līguma informācijai (47%).

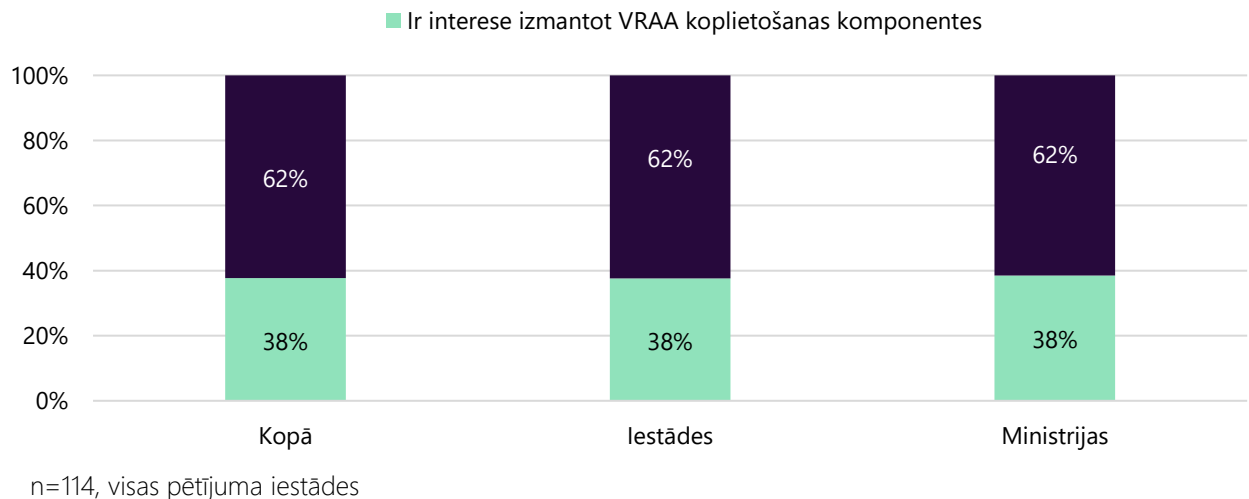
52. attēls. Iestāžu darbinieku iespējas elektroniskā sistēmā piekļūt informācijai



4.6.7. Centralizēto risinājumu pielietošana

38% iestāžu ir interese izmantot kādas no Valsts reģionālās attīstības aģentūras (VRAA) koplietošanas komponentēm. Interesi par to izrādījušas arī piecas ministrijas: Finanšu ministrija, Zemkopības ministrija, Tieslietu ministrija, Labklājības ministrija un Aizsardzības ministrija.

53. attēls. Iestāžu interese izmantot VRAA koplietošanas komponentes



Pie atbildēm par to, kādus moduļus vēlētos izmantot, vairākkārt nosaukts Vienotās pieteikšanās modulis, adrešu meklēšanas komponentes, dažādas e-formas, minēts arī aģentūras "LETA" monitorings u. c., kā arī pavisam specifiski moduļi, piemēram:

"KOPLIETOŠANAS KOMPONENTI "DATU IZPLATĪŠANAS TĪKLS" UN IZSTRĀDES STADIJĀ ESOŠU KOPLIETOŠANAS KOMPONENTES "DATU IZPLATĪŠANAS UN PĀRVALDĪBAS PLATFORMA" MODULI PAR NACIONĀLAJAI DROŠĪBAI UN VALSTS AIZSARDZĪBAI SVARĪGAS INFORMĀCIJAS PIEKĻUVES ATĻAUJU PĀRVALDĪBU, LAI NODROŠINĀTU DATU IZPLATĪŠANU NO VALSTS ZEMES DIENESTA UZTURĒTAJĀM INFORMĀCIJAS SISTĒMĀM PAR VALSTIJ SVARĪGIEM OBJEKTIEM, DAGR, API PĀRVALDNIĒKS, PAR JAUNU TĪMEKĻU PAKALPOJUMU INTEGRĀCIJU."

Valsts zemes dienests

Valsts izglītības satura centrs, "Vides investīciju fonds", Vides pārraudzības valsts birojs, uzņēmums "LMT", kā arī Nacionālā kultūras mantojuma pārvalde pauž interesi, taču vēlētos saņemt vairāk informācijas par iespējām. Kopumā no ieinteresētās iestāžu daļas tiek pausta apņēmība:

"LAD IR VIENMĒR ATVĒRTS JAUNU IKT RISINĀJUMU UN INOVĀCIJU IEVIEŠANĀ."

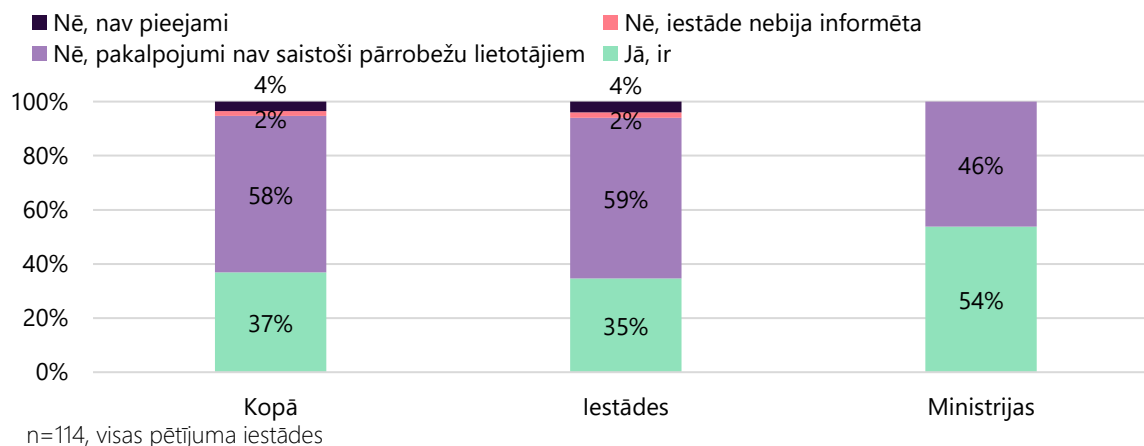
Lauku atbalsta dienests

Kopā 37% no visām aptaujātajām iestādēm ir norādījušas uz to, ka to administrētie e-pakalpojumi vai atsevišķā pakalpojumu platforma ir pieejama pārrobežu lietotājiem, izmantojot eIDAS vārteju. 58% iestāžu no kopējā iestāžu skaita pakalpojumi pārrobežu lietotājiem nav saistoši, 2% iestāžu nebija informētas, bet 4% iestāžu pakalpojumi pārrobežu lietotājiem nav pieejami. Šīs dažas iestādes pārsvarā atbildējušas, ka iestādei nav e-pakalpojumu vai ka publiski pakalpojumi netiek sniegti.

Citādāka ir situācija, atsevišķi skatot ministriju datus — vairāk nekā puses (54%) ministriju e-pakalpojumi vai atsevišķā platforma pārrobežu lietotājiem ir pieejami. Atlikušo 46% no ministrijām (Finanšu ministrijas, Veselības ministrijas, Kultūras ministrijas, Satiksmes ministrijas, Ārlietu ministrijas un Ekonomikas ministrijas) e-pakalpojumi pārrobežu lietotājiem neesot saistoši.

No aptaujātajām kapitālsabiedrībām nedaudz vairāk kā ceturtdaļai (27%) e-pakalpojumi vai atsevišķā platforma pārrobežu lietotājiem ir pieejami. Pārējiem 73% tie nav pieejami, jo nav saistoši pārrobežu lietotājiem.

54. attēls. Pārrobežu pieejamība



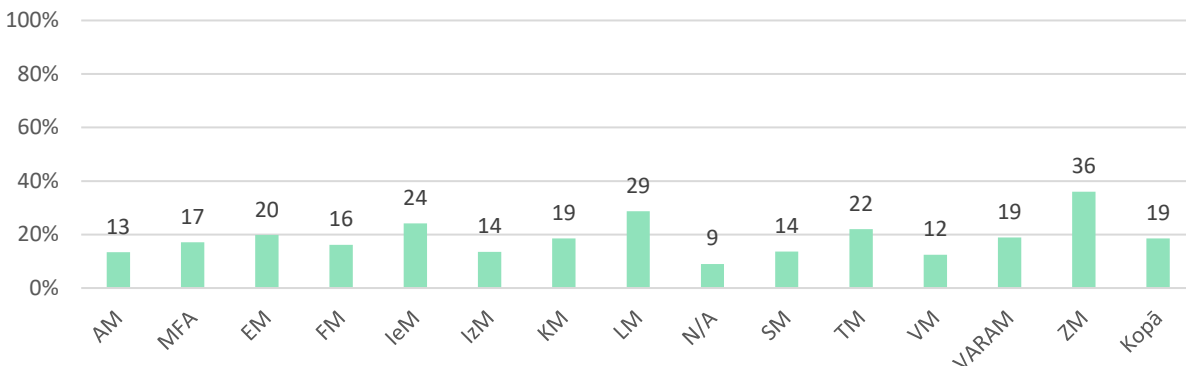
4.6.8. E-indeks sadaļā "Iestāžu iekšējo procesu efektivitāte"

E-indeksa rezultātos sadaļā "Iestāžu iekšējo procesu efektivitāte" 2021. gadā 4 iestādes ir sasniegušas 5. brieduma līmeni un saņēmušas 100% no sadaļas punktiem - Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra, Pārtikas un veterinārais dienests, Zāļu valsts aģentūra kā arī Kultūras ministrija. Virs 90% (5. brieduma līmenī) ir vēl 20 citas iestādes, t.sk. 4 ministrijas (Vides aizsardzības un reģionālās attīstības, Ekonomikas un Tieslietu ministrijas (97%), kā arī Zemkopības ministrija (96%)). Kopumā vidējais rādītājs sadaļā ir 75%, kas ir visaugstākais no visām sadaļām.

Starp resoriem šajā sadaļā ir nelielas atšķirības – visaugstākais vidējais vērtējums ir Zemkopības (87%) un Ekonomikas (86%) ministriju resoros, zemākie – Izglītības un zinātnes un Kultūras (66%) ministriju resoros.

Starp resoru iestādēm šajā sadaļā atšķirības ir vislielākās, kas skaidrojams ar sevišķi augstajiem rezultātiem gandrīz ceturtdaļā iestāžu pretstatā parējām iestādēm. Visbūtiskākās atšķirības starp augstākajiem un zemākajiem rezultātiem ir novērotas Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas resorā (83 procentpunkti) un Satiksmes un Finanšu (75 procentpunkti) ministriju resoros. Vislīdzīgākie rezultāti ir Zemkopības ministrijas resorā (30 procentpunkti).

55. attēls. E-indeksa vidējais vērtējums sadaļā "Pakalpojumu nodrošināšana" resoru līmenī

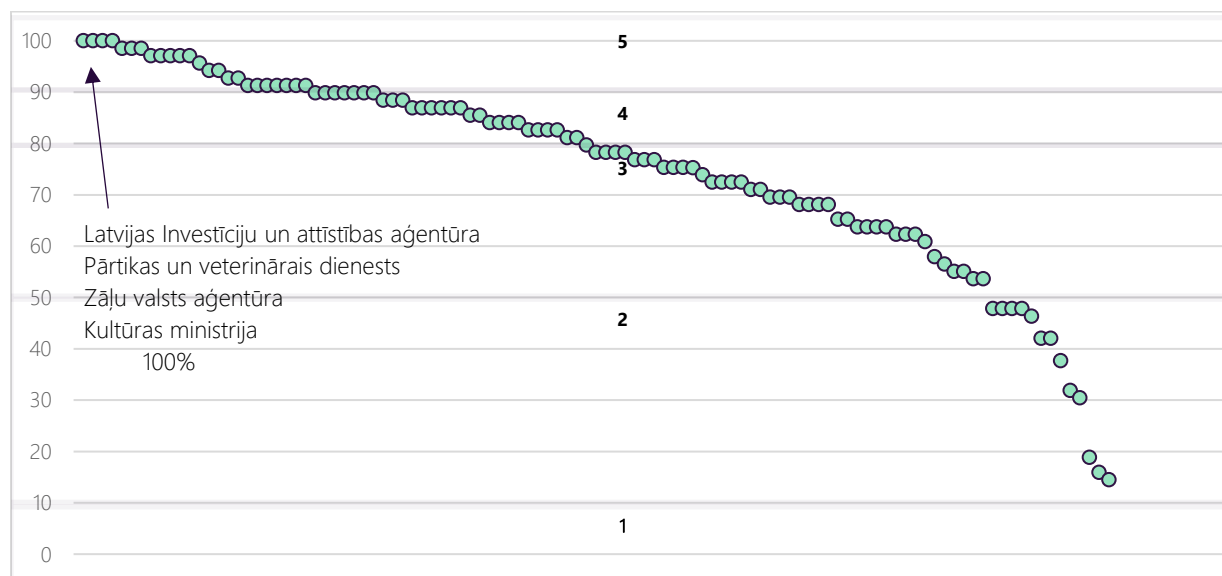


Sadaļā "Iestādes iekšējo procesu efektivitāte" 24 iestādes ir sasniegušas 5. brieduma līmeni, 28 iestādes ir 4. brieduma līmenī, 42 iestādes ir 3. brieduma līmenī, un 13 iestādes ir 2. brieduma līmenī.

Uzlabojumi, kurus iestādēm nepieciešams īstenot, lai paaugstinātu brieduma līmeni, ir:

- izvēršot sistemātisku darbinieku IKT prasmju un zināšanu attīstīšanu,
- iestādē ieviešot elektroniskas komunikāciju platformas,
- elektronizējot iestādes iekšējo dokumentu plūsmu un personāla vadības procesus.

56. attēls. Iestāžu sadalījums pa brieduma līmeņiem, e-indeksis sadaļā "Iestādes iekšējo procesu efektivitāte"



4.6.9. Secinājumi par iestāžu iekšējo procesu efektivitāti

Kopumā gandrīz puse iestāžu darbinieku ir nodrošinātas attālināta darba iespējas - 2% iestāžu darbinieku varētu strādāt attālināti, bet tas nav iespējams informācijas tehnoloģiju (tehnisko)

ierobežojumu dēļ. Lielākā daļa darbinieku ir klasificēti kā tādi, uz kuriem attālinātā darba iespējas neattiecas darba pienākumu specifikas dēļ. Attālināti piekļūt visām iestādes informācijas sistēmām pamatdarbību procesu ietvaros var 40% no visām pētījumā aptaujātajām iestādēm. 46% iestāžu ir piekļuve daļai no IS.

Darbinieku IKT prasmes tiek pilnveidotas kopumā gandrīz visās (98%) aptaujātajās iestādēs un no tām — visās ministrijās, būtiski, ka darbinieku IKT apmācības kopš 2019. gada pieaugušas par 9 pp, un gandrīz sasniegušas 100%. Iestādēs darbinieku IKT prasmju pilnveide vairākumā iestāžu notiek kolēģu apmācības procesā un darbiniekiem prasmes apgūstot patstāvīgi, taču šāda pieeja nav sistemātiska, un to iespaido katra darbinieka motivācija un jau esošās zināšanas. Tikmēr 65% aptaujāto iestāžu darbiniekiem ir iespēja pašiem izvēlēties, kādas iestādes apmaksātas IKT apmācības apmeklēt, bet 53% — apmācības tiek nodrošinātas centralizēti, atbilstoši novērtējumam.

Kopš 2019. gada no 12% līdz 1% sarucis iestāžu īpatsvars, kuriem nav elektronizēta dokumentu pārvaldības sistēma – dokumentu pārvaldības procesa elektronizācija iestāžu vidū ir gandrīz noslēgusies. Galvenokārt iestādes izmanto resora risinājumus, mazāk nekā trešdaļā (29%) gadījumu iestādei un tās teritoriālajās nodaļās ir vienotais risinājums, bet iestādei un/vai tās teritoriālajās nodaļās savi risinājumi ir 13% iestāžu. No ministrijām resora risinājumu izmanto 77%, 15% ir vienotais risinājums, bet 8% gadījumu iestādei un/vai tās teritoriālajās nodaļās ir savi risinājumi. Elektronizēti dokumentu pārvaldības risinājumi netiek izmantoti vienā gadījumā jeb 1% no aptaujātajām iestādēm (“Nacionālais botāniskais dārzs”, VARAM pārraudzībā). Būtiski, ka lielā daļā iestāžu dokumentu pārvaldības un personālvadības sistēmas tiek izmantotas resora ietvaros.

Arī personālvadības sistēmas gandrīz visās iestādēs ir pieejamas elektroniski, un būtiski, ka kopš 2019. gada ir būtiski pieaudzis to iespēju loks, ko piedāvā iestādes savās personālvadības sistēmās - 2019. gadā 58% iestāžu tika veikta atvaļinājumu pieteikšana un apstiprināšana (+18 pp), 42% - komandējumu pieteikšana un apstiprināšana (+23 pp), 42% - darba laika uzskaite (+27 pp), 27% - personāla rīkojumi (+31 pp), un 24% - darbinieku iesniegumi (+16 pp).

Elektroniskas komunikācijas platformas zināšanu uzkrāšanai tiek izmantotas vairumā iestāžu, bet 15% tādas neizmanto, lai gan būtu nepieciešams. Vēl 12% iestāžu šādas komunikācijas platformas neizmanto, jo nav tādas nepieciešamības vai nav iespējams izmantot šādus risinājumus iestādes specifikas dēļ. Iekšējai komunikācijai elektroniskas komunikācijas platformas izmanto 82% iestāžu. 9% iestāžu tās neizmanto, lai gan atzīst, ka būtu nepieciešams, bet 10% iestāžu — neizmanto, jo nav nepieciešamības vai tas nav iespējams specifikas dēļ. Jānorāda, ka iestādes specifika nav automātisks izslēdzošais faktors rīku integrācijai – tas var norādīt uz iestādes neziņu par specifiskiem, tiem derošiem, risinājumiem.

8% jeb septiņas no aptaujātajām 114 iestādēm ir norādījušas, ka tās ir noslēgušas vienošanos ar kopumā 365 924 klientiem par rēķinu izrakstīšanu mašīnlasāmā veidā. Vairākums no tiem (99,8% jeb 365 145) ir SIA "Tet" klienti. 703 jeb 0,2% no kopējā skaita šādu vienošanos ir uzņēmumam "LMT". 47 vienošanās par mašīnlasāmu rēķinu izrakstīšanu ir Tiesu administrācijai.

Iestādes norādījušas vairākus veidus, kādos mudina klientus vai partnerus sūtīt rēķinus mašīnlasāmā formātā, piemēram:

- norunas par e-rēķinu lietošanu iekļaušana sadarbības līgumos;
- iepirkumu līgumos paredzēta iespēja piegādātājam iesniegt e-rēķinu;
- klientu informēšana par iespējām saņemt e-rēķinus;
- norādes uz savu pozitīvo pieredzi
- lūgumi, aicinājuma vēstules sūtīt rēķinus e-pastā, mašīnlasāmā formātā.

38% iestāžu ir interese izmantot kādas no Valsts reģionālās attīstības aģentūras (VRAA) koplietošanas komponentēm. Interesi šajā jautājumā izrādījušas arī piecas ministrijas: Finanšu ministrija, Zemkopības ministrija, Tieslietu ministrija, Labklājības ministrija un Aizsardzības ministrija. Pie atbildēm par to, kādus moduļus vēlētos izmantot, vairākkārt nosaukts Vienotās pieteikšanās modulis, adrešu meklēšanas komponentes, dažādas e-formas, minēts arī aģentūras "LETA" monitorings u. c., kā arī specifiski moduļi.

Kopā 37% no visām aptaujātajām iestādēm to administrētie e-pakalpojumi vai atsevišķā pakalpojumu platforma ir pieejami pārrobežu lietotājiem, izmantojot eIDAS vārteju. 58% iestāžu no kopējā iestāžu skaita pakalpojumi pārrobežu lietotājiem nav saistoši, 2% iestāžu nebija informētas, bet 4% iestāžu pakalpojumi pārrobežu lietotājiem nav pieejami.

5. Pētījuma secinājumi

Īstenojot 114 iestāžu aptaujāšanu, rezultātu analīzi un indeksu izstrādi, ir secināts, ka eksistē būtiskas atšķirības starp iestāžu e-pārvaldes brieduma līmeņiem (gan specifiski e-indeksā iekļauto jautājumu griezumā, gan plašākā mērogā), un būtiskas atšķirības ir konstatētas gan starp iestādēm, gan starp resoriem, gan starp iestāžu veidu (ministrijas/valsts kapitālsabiedrības/citas valsts pārvaldes iestādes) dažādās sadaļās.

Kopš mērījumu uzsākšanas 2017. gadā novērota ļoti strauja attīstība vairākos pamata rādītājos, t.sk.:

- Sociālo tīklu pielietošanā,
- Klientu apkalpošanas standarta pielietošanā,
- Tīmekļvietnes apmierinātības un statistikas mērīšanā,
- Dokumentu pārvaldības un personāla vadības risinājumu ieviešanā,
- Pakalpojumu elektronizācijā.

Taču e-pārvaldes attīstība nav bijusi vienmērīga, un arvien ļoti maz e-pārvaldes risinājumu ir ieviestas universāli - visām iestādēm visos resoros. Rezultātu pieaugums ir sevišķi lēnāks atvērto datu pielietošanā, mašīnlasāmu rēķinu izrakstīšanā un klientu līgumu slēgšanā, un vispārējā interesē par centralizētajiem risinājumiem. Iestāžu vidū šo faktoru lēnāka iestrāde iestāžu procesos ir potenciāli skaidrojama ar iestāžu zināšanu jeb darbinieku informētības trūkumu, tai skaitā par e-pārvaldes risinājumu pievienoto vērtību.

Pētījumā secināts, ka, lai arī kopumā vidējais e-pārvaldes brieduma līmenis ir augstāks Zemkopības ministrijas resoru iestāžu vidū, arī citos resoros ir iestādes ar augstu e-pārvaldes brieduma līmeni, sevišķi Tieslietu, Ekonomikas un Labklājības ministrijas resoros.

Konkrētu resoru specializācija, respektīvi, to iestāžu augstāki rezultāti konkrētās sadaļās, nav identificēta, un, galvenokārt, vidējie rezultāti resoriem dažādās sadaļās ir vienas standartnovirzes robežās no vidējā. Taču tāpat identificēts, ka vislielākās atšķirības starp dažādu resoru iestādēm ir:

- Jauno tehnoloģiju pielietojums tīmekļvietnēs,
- Proaktīvas pieejas pielietošana,
- Klientu apkalpošanas pieejas izvēle,
- Atvērto datu publicēšana data.gov.lv,
- Pakalpojumu statistikas uzskaitē un pakalpojumu elektronizācija.

Būtiski, ka viens no veidiem, kā mainījušies iestāžu iesniegtie dati kopš 2017. gada, ir iestāžu pieaugošā interese par dažādiem e-pārvaldes risinājumiem. Retāk iestādes norāda, ka tām nav intereses par risinājuma izmantošanu vai ka tie, piemēram, datu analīzes rīki, klientu apkalpošanas standarti, uz iestādēm neattiecas. Tas norāda, ka daļa no e-pārvaldes attīstīšanas stratēģijas ir valsts iestāžu darbinieku izglītošana, sadarbības veidošana starp dažādām iestādēm un motivācijas radīšana iestāžu darbiniekiem iepazīties ar e-pārvaldes un citu digitālo rīku plašo klāstu un tos sākt izmantot ikdienas procesos.

Neskatoties uz rezultātu pieaugumu no 2017. gada, konstatēts, ka arvien būtiskāka problēma ir iestāžu digitālā brieduma plaisa. Starp iestādēm eksistē rezultātu atšķirības starp augstāko un zemāko vērtējumu vidēji 76 procentpunktu apmērā, dažās sadaļās vairāk, dažās mazāk.

Šīs atšķirības spilgti iezīmējas iestāžu dažādībā – ir iestādes, kuras sniedz e-līdzdalības iespējas, tīmekļvietnē integrē jaunākās tehnoloģijas, un ir iestādes, kuras neveic precīzu pakalpojumu statistikas uzskaiti un tīmekļvietnē nav publicējušas piekļūstamības paziņojumu.

6. Pielikumi

1. pielikums. Iestāžu e-indeksa kopvērtējuma un sadaļu rezultāti

Nosaukums	Resors	Organizācijas veids	E-indeks	1. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība	2. Klientu apkalpošana un atbalsts	3. Atvērto datu pieejamība	4. Pakalpojumu pārvaldības sistēma un pakalpojumu nodrošināšana	5. Iestādes iekšējie procesi un starptestāžu sadarbība
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Labklājības ministrija	Iestādes	66,4	73,0	46,9	38,2	70,7	82,6
Valsts vides dienests	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	Iestādes	65,7	86,5	53,1	27,9	67,3	81,2
Valsts zemes dienests	Tieslietu ministrija	Iestādes	64,7	45,9	70,4	22,1	71,6	84,1
Lauku atbalsta dienests	Zemkopības ministrija	Iestādes	63,3	62,2	76,5	61,8	52,4	84,1
Centrālā statistikas pārvalde	Ekonomikas ministrija	Iestādes	63,2	91,9	44,4	70,6	44,9	98,6
Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	Zemkopības ministrija	Iestādes	63,1	62,2	70,4	55,9	52,9	89,9
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	Iekšlietu ministrija	Iestādes	61,9	75,7	67,9	58,8	63,5	46,4
Lauksaimniecības datu centrs	Zemkopības ministrija	Iestādes	60,0	73,0	54,3	32,4	58,7	76,8
Nodarbinātības valsts aģentūra	Labklājības ministrija	Iestādes	58,5	73,0	61,7	29,4	46,4	97,1
Valsts augu aizsardzības dienests	Zemkopības ministrija	Iestādes	58,3	73,0	49,4	33,8	58,7	69,6
Valsts ieņēmumu dienests	Finanšu ministrija	Iestādes	57,9	59,5	67,9	30,9	48,9	91,3
Uzņēmumu reģistrs	Tieslietu ministrija	Iestādes	56,1	81,1	60,5	35,3	37,3	98,6
Tieslietu ministrija	Tieslietu ministrija	Ministrijas	55,3	91,9	37,0	52,9	34,8	97,1
Būvniecības valsts kontroles birojs	Ekonomikas ministrija	Iestādes	55,3	67,6	59,3	55,9	33,9	98,6
Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	Ekonomikas ministrija	Iestādes	54,1	75,7	60,5	30,9	34,8	100,0
Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	Iekšlietu ministrija	Iestādes	53,7	67,6	56,8	8,8	47,9	87,0
Slimību profilakses un kontroles centrs	Veselības ministrija	Iestādes	53,5	70,3	29,6	50,0	42,7	88,4
Valsts asinsdonoru centrs	Veselības ministrija	Iestādes	53,4	70,3	67,9	33,8	35,4	91,3
Maksātspējas kontroles dienests	Tieslietu ministrija	Iestādes	52,2	73,0	42,0	20,6	42,3	91,3
Patentu valde	Tieslietu ministrija	Iestādes	52,0	91,9	55,6	17,6	32,0	97,1
Zemkopības ministrija	Zemkopības ministrija	Ministrijas	51,1	59,5	2,5	36,8	47,9	95,7
Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	Aizsardzības ministrija	Iestādes	50,6	62,2	30,9	50,0	37,4	89,9

Centrālā finanšu un ligumu aģentūra	Finanšu ministrija	Iestādes	50,2	56,8	82,7	35,3	27,1	92,8
Valsts meža dienests	Zemkopības ministrija	Iestādes	49,8	51,4	23,5	17,6	49,0	89,9
Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	Tieslietu ministrija	Iestādes	49,7	54,1	46,9	2,9	54,2	68,1
VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	Satiksmes ministrija	Valsts kapitālsabiedrība	49,7	29,7	49,4	29,4	43,9	91,3
Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	Ministrijas	49,5	73,0	27,2	58,8	28,0	97,1
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	Ekonomikas ministrija	Iestādes	48,9	45,9	27,2	14,7	57,9	65,2
Valsts policija	Iekšlietu ministrija	Iestādes	48,9	48,6	51,9	2,9	46,4	84,1
Kultūras informācijas sistēmu centrs	Kultūras ministrija	Iestādes	48,7	70,3	34,6	47,1	33,8	82,6
Sabiedrības integrācijas fonds	Neatkarīgās iestādes	Iestādes	48,5	45,9	44,4	14,7	47,3	78,3
Zāļu valsts aģentūra	Veselības ministrija	Iestādes	48,4	64,9	59,3	52,9	20,0	100,0
Ekonomikas ministrija	Ekonomikas ministrija	Ministrijas	48,4	75,7	22,2	0,0	41,6	97,1
Valsts probācijas dienests	Tieslietu ministrija	Iestādes	48,2	70,3	48,1	41,2	28,0	89,9
Valsts izglītības satura centrs	Izglītības un zinātnes ministrija	Iestādes	48,2	73,0	27,2	23,5	44,1	72,5
Iepirkumu uzraudzības birojs	Finanšu ministrija	Iestādes	48,1	75,7	46,9	44,1	30,5	78,3
Labklājības ministrija	Labklājības ministrija	Ministrijas	48,0	73,0	14,8	38,2	39,0	82,6
Tiesu administrācija	Tieslietu ministrija	Iestādes	47,5	70,3	40,7	42,6	38,9	62,3
Dabas aizsardzības pārvalde	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	Iestādes	47,1	45,9	35,8	41,2	36,2	87,0
Valsts valodas centrs	Tieslietu ministrija	Iestādes	46,7	62,2	38,3	17,6	44,0	68,1
Datu valsts inspekcija	Neatkarīgās iestādes	Iestādes	46,4	86,5	46,9	14,7	26,5	91,3
Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	Satiksmes ministrija	Valsts kapitālsabiedrība	45,3	29,7	58,0	35,3	37,0	75,4
Nacionālais kino centrs	Kultūras ministrija	Iestādes	45,3	75,7	34,6	0,0	48,8	53,6
Valsts reģionālās attīstības aģentūra	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	Iestādes	45,0	56,8	21,0	38,2	32,3	89,9
VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	Satiksmes ministrija	Valsts kapitālsabiedrība	44,3	35,1	66,7	41,2	25,6	85,5
Latvijas Banka	Finanšu ministrija	Iestādes	43,9	64,9	17,3	35,3	27,9	94,2
Elektroniskie sakari VAS	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	Valsts kapitālsabiedrība	43,3	62,2	56,8	5,9	29,3	82,6
Ārlietu ministrija	Ārlietu ministrija	Ministrijas	43,3	75,7	37,0	17,6	29,9	76,8
Valsts darba inspekcija	Labklājības ministrija	Iestādes	43,0	48,6	39,5	20,6	50,4	37,7
VSIA "Latvijas Jūras administrācija"	Satiksmes ministrija	Valsts kapitālsabiedrība	42,5	35,1	60,5	14,7	34,2	75,4

Latvijas Antidopinga birojs	Veselības ministrija	Iestādes	42,1	73,0	7,4	20,6	32,3	84,1
Valsts akciju sabiedrība "Valsts nekustamie īpašumi"	Finanšu ministrija	Valsts kapitālsabiedrība	41,2	48,6	55,6	17,6	22,0	91,3
Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	Veselības ministrija	Iestādes	39,8	54,1	48,1	38,2	14,6	89,9
Nacionālā kultūras mantojuma pārvalde	Kultūras ministrija	Iestādes	39,7	70,3	34,6	23,5	34,1	47,8
Veselības un darbības ekspertīzes ārstu valsts komisija	Labklājības ministrija	Iestādes	39,5	70,3	34,6	17,6	41,4	31,9
Izglītības kvalitātes valsts dienests	Izglītības un zinātnes ministrija	Iestādes	39,2	56,8	43,2	20,6	24,9	73,9
SIA "Tet"	Neatkarīgās iestādes	Iestādes	39,2	37,8	74,1	17,6	22,0	75,4
Vides pārraudzības valsts birojs	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	Iestādes	39,2	62,2	29,6	14,7	29,1	72,5
Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	Valsts kapitālsabiedrība	37,9	35,1	37,0	29,4	29,3	68,1
Sociālās integrācijas valsts aģentūra	Labklājības ministrija	Iestādes	37,7	67,6	49,4	14,7	17,1	78,3
Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija	Neatkarīgās iestādes	Iestādes	37,3	51,4	40,7	17,6	18,4	87,0
Kultūras ministrija	Kultūras ministrija	Ministrijas	36,8	75,7	29,6	23,5	7,3	100,0
Latvijas mobīlais telefons	Neatkarīgās iestādes	Iestādes	36,8	37,8	67,9	17,6	11,0	94,2
V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	Satiksmes ministrija	Iestādes	36,3	67,6	38,3	0,0	17,4	87,0
Valsts akciju sabiedrība "Latvijas valsts meži"	Neatkarīgās iestādes	Valsts kapitālsabiedrība	36,3	29,7	44,4	47,1	11,0	92,8
Latvijas Nacionālā bibliotēka	Kultūras ministrija	Iestādes	36,3	37,8	55,6	57,4	20,8	47,8
Valsts robežsardze	Iekšlietu ministrija	Iestādes	36,3	43,2	4,9	0,0	38,5	71,0
Pārtikas un veterinārais dienests	Zemkopības ministrija	Iestādes	36,0	37,8	25,9	20,6	17,1	100,0
Valsts kontrole	Neatkarīgās iestādes	Iestādes	35,8	64,9	11,1	2,9	23,2	87,0
Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	Izglītības un zinātnes ministrija	Iestādes	35,5	43,2	11,1	20,6	32,7	63,8
Izglītības un zinātnes ministrija	Izglītības un zinātnes ministrija	Ministrijas	35,5	73,0	37,0	32,4	4,9	89,9
Finanšu un kapitāla tirgus komisija	Neatkarīgās iestādes	Iestādes	33,8	56,8	42,0	26,5	7,3	85,5
Pārresoru koordinācijas centrs	Neatkarīgās iestādes	Iestādes	33,7	70,3	35,8	23,5	4,9	88,4
Nodrošinājuma valsts aģentūra	Iekšlietu ministrija	Iestādes	33,5	45,9	18,5	20,6	34,2	42,0
Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	Iekšlietu ministrija	Iestādes	32,5	56,8	9,9	17,6	14,6	87,0

Valsts aģentūra "Latvijas Nacionālais akreditācijas birojs"	Ekonomikas ministrija	Iestādes	31,9	32,4	56,8	17,6	9,8	81,2
Bērnu klīniskā universitātes slimnīca	Veselības ministrija	Valsts kapitālsabiedrība	31,7	29,7	51,9	17,6	15,9	69,6
Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	Labklājības ministrija	Iestādes	31,0	37,8	42,0	17,6	17,1	63,8
AS "Latvenergo"	Ekonomikas ministrija	Valsts kapitālsabiedrība	30,9	37,8	55,6	17,6	2,4	91,3
Tiesībsarga birojs	Neatkarīgās iestādes	Iestādes	30,7	29,7	32,1	2,9	21,5	72,5
Latviešu valodas aģentūra	Izglītības un zinātnes ministrija	Iestādes	30,5	64,9	45,7	0,0	20,9	42,0
VAS "Latvijas Pasts"	Satiksmes ministrija	Valsts kapitālsabiedrība	30,2	29,7	43,2	29,4	12,2	68,1
Latvijas Nacionālais Dabas muzejs	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	Iestādes	30,0	35,1	37,0	14,7	19,9	58,0
Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	Satiksmes ministrija	Iestādes	29,5	64,9	22,2	17,6	15,3	55,1
Finanšu izlūkošanas dienests	Finanšu ministrija	Iestādes	28,4	40,5	12,3	26,5	9,8	79,7
Paula Stradiņa klīniskās universitātes slimnīca	Veselības ministrija	Valsts kapitālsabiedrība	28,3	35,1	55,6	17,6	12,2	53,6
Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests	Veselības ministrija	Iestādes	27,9	35,1	4,9	22,1	19,5	63,8
VSIA Latvijas proves birojs	Finanšu ministrija	Valsts kapitālsabiedrība	27,3	21,6	32,1	23,5	31,7	18,8
Valsts tiesu ekspertīžu birojs	Tieslietu ministrija	Iestādes	26,9	59,5	59,3	2,9	2,4	62,3
Juridiskās palīdzības administrācija	Tieslietu ministrija	Iestādes	26,6	54,1	34,6	23,5	9,8	47,8
Tiesu namu aģentūra SIA	Tieslietu ministrija	Valsts kapitālsabiedrība	24,4	27,0	42,0	14,7	7,3	60,9
VAS "Latvijas Autoceļu uzturētājs"	Satiksmes ministrija	Valsts kapitālsabiedrība	24,4	32,4	19,8	14,7	4,9	78,3
VAS "Latvijas dzelzceļš"	Satiksmes ministrija	Valsts kapitālsabiedrība	24,3	37,8	16,0	14,7	4,9	76,8
Iekšējās drošības birojs	Neatkarīgās iestādes	Iestādes	23,7	54,1	9,9	26,5	2,4	65,2
Augstākā tiesa	Tieslietu ministrija	Iestādes	23,7	29,7	7,4	23,5	7,3	72,5
Valsts izglītības attīstības aģentūra	Izglītības un zinātnes ministrija	Iestādes	23,4	43,2	4,9	17,6	12,2	55,1
SIA "Vides investīciju fonds"	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	Valsts kapitālsabiedrība	22,5	27,0	37,0	20,6	2,4	62,3
Iekšlietu ministrija	Iekšlietu ministrija	Ministrijas	21,7	67,6	4,9	2,9	2,4	63,8
Veselības ministrija	Veselības ministrija	Ministrijas	21,5	62,2	0,0	2,9	2,4	69,6
AS "Pasāžieru vilciens"	Satiksmes ministrija	Valsts kapitālsabiedrība	20,4	54,1	58,0	5,9	7,3	15,9

Centrālā vēlēšanu komisija	Neatkarīgās iestādes	Iestādes	20,1	56,8	7,4	22,1	2,4	47,8
Finanšu ministrija	Finanšu ministrija	Ministrijas	19,6	83,8	21,0	20,6	2,4	30,4
Aizsardzības ministrija	Aizsardzības ministrija	Ministrijas	18,0	54,1	0,0	0,0	2,4	75,4
Satiksmes ministrija	Satiksmes ministrija	Ministrijas	16,0	83,8	0,0	0,0	2,4	71,0
AS "RĪGAS SILTUMS"	Ekonomikas ministrija	Valsts kapitālsabiedrība	15,9	16,2	22,2	0,0	2,4	56,5
Valsts kanceleja	Neatkarīgās iestādes	Iestādes	15,7	37,8	39,5	20,6	2,4	88,4
Valsts zinātniskais institūts - atvasināta publiska persona "Nacionālais botāniskais dārzs"	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	Iestādes	15,3	54,1	8,6	14,7	7,3	14,5