

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Reģionālās
attīstības fonds

I E G U L D Ī J U M S T A V Ā N Ā K O T N Ē



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

 jaunrades
laboratorija

Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings

Pašvaldību vērtējums un pašvaldību E-indeks

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.

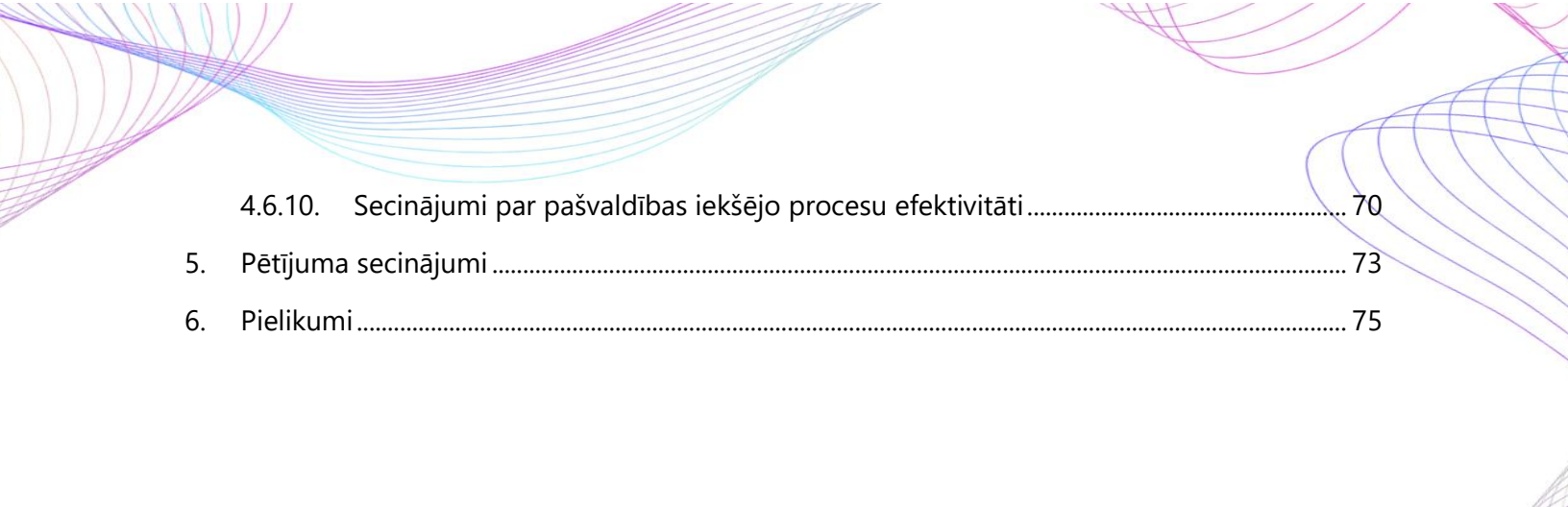
Izmaiņu lapa

Datums	Versija	Apraksts
14.09.2021.	0,1	Pirmā nodevuma versija tiek iesniegta Pasūtītājam kvalitātes pārbaudei.

Satura rādītājs

1.	Ievads.....	6
1.1.	Dokumenta mērķis.....	6
1.2.	Tehniskā informācija.....	6
1.3.	Atskaitē izmantoto saīsinājumu atšifrējums.....	6
2.	Metodoloģijas un vērtējuma pieejas apraksts.....	8
2.1.	Sagatavošanās darbi.....	8
2.2.	Lauka darba norise.....	8
2.3.	Datu apstrāde un analīze.....	8
3.	Pašvaldību (izlases) raksturojums.....	11
4.	Pētījuma rezultāti.....	13
4.1.	Vispārējā informācija par pašvaldību.....	13
4.1.1.	Sociālo mediju lietojums.....	13
4.1.2.	Viedā sabiedrība un attīstība.....	14
4.1.3.	E-indekss kopumā.....	18
4.1.4.	Secinājumi par vispārīgajiem jautājumiem.....	19
4.2.	Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība.....	20
4.2.1.	Tīmekļvietnes lietojamība.....	20
4.2.2.	E-līdzdalības iespējas tīmekļvietnē.....	22
4.2.3.	Tīmekļvietnes piekļūstamība.....	23
4.2.4.	E-indekss sadaļā "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība".....	24
4.2.5.	Secinājumi par saziņu ar sabiedrību un līdzdalību.....	25
4.3.	Klientu apkalpošana un atbalsts.....	26
4.3.1.	Klientu apkalpošanas prasību esamība.....	26
4.3.2.	Klientu apkalpošanas prasību ievērošana.....	27
4.3.3.	Klientu apmierinātības mērīšana.....	28
4.3.4.	Mūsdienu tehnoloģiju pielietojums un proaktivitāte.....	29
4.3.5.	Tiešsaistes un telefoniskas konsultācijas pieejamība.....	29

4.3.6.	Atbalsts e-pakalpojumu lietošanā uz vietas pašvaldībā	29
4.3.7.	E-indekss sadaļā "Klientu apkalpošana un atbalsts"	31
4.3.8.	Secinājumi par klientu apkalpošanu un atbalstu.....	33
4.4.	Atvērto datu pieejamība	34
4.4.1.	Publisko datu kopu pieejamība.....	34
4.4.2.	Atvērto datu izmantošanas veicināšana.....	36
4.4.3.	Datu izmantošana.....	38
4.4.4.	E-indekss sadaļā "Atvērto datu pieejamība"	40
4.4.5.	Secinājumi par atvērtajiem datiem	42
4.5.	Pakalpojumu pārvaldības sistēma un pakalpojumu nodrošināšana	43
4.5.1.	Pakalpojumu pārvaldības sistēma	43
4.5.2.	Iedzīvotāju prasmes.....	46
4.5.3.	Apmierinātība ar e-pakalpojumiem.....	48
4.5.4.	Pakalpojumu uzskaites rādītāji	49
4.5.5.	Individuālu pakalpojumu novērtējums.....	52
4.5.6.	Valsts centralizēto risinājumu izmantošana.....	54
4.5.7.	E-indekss sadaļā "Pakalpojumu nodrošināšana"	54
4.5.8.	Secinājumi par pakalpojumu pārvaldības sistēmu un pakalpojumu nodrošināšanu	56
4.6.	Pašvaldību iekšējo procesu efektivitāte.....	58
4.6.1.	Attālināts darbs	58
4.6.2.	Personālvadības elektronizācija	59
4.6.3.	E-adrese.....	60
4.6.4.	Darbinieku digitālo prasmju pilnveide.....	61
4.6.5.	Dokumentu aprites process.....	62
4.6.6.	Elektronisko dokumentu īpatsvars saņemto un nosūtīto dokumentu vidū	63
4.6.7.	Mašīnlasāmo rēķinu īpatsvars.....	65
4.6.8.	Komunikācija ar darbiniekiem	66
4.6.9.	E-indekss sadaļā "Pašvaldību iekšējo procesu efektivitāte"	68



4.6.10. Secinājumi par pašvaldības iekšējo procesu efektivitāti	70
5. Pētījuma secinājumi	73
6. Pielikumi	75

1. Ievads

1.1. Dokumenta mērķis

Pašvaldību vērtējuma un pašvaldību E-indeksa rezultātu nodevums ir izstrādāts saskaņā ar Līgumu IL-IKT/64/2020. Šis dokuments izstrādāts, lai iesniegtu Pasūtītājam pētījuma rezultātus apkopojuma veidā, sniedzot detalizētu pētījuma rezultātu analīzi, secinājumus un rekomendācijas centru 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 atkalizmantošanas 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. kārtā (PIKTAPS 2)*” līdzekļiem.

1.2. Tehniskā informācija

Kategorija	Apraksts
Pētījuma veicējs	SIA "Jaunrades laboratorija" — metodoloģijas izstrāde, datu apstrāde un analīze;
Mērķa grupa	Latvijas Republikas pašvaldības
Pētījuma metode	Tiešsaistes aptauja, ekspertu vērtējums
Izlases lielums	119
Sasniegtās izlases lielums	95
Izlases metode	Pašizlase — visas pašvaldības uzaicinātas piedalīties
Interviju veikšanas laiks	2021. gada jūlijs

1.3. Atskaitē izmantoto saīsinājumu atšifrējums

Saīsinājums	Atšifrējums
ATR	Administratīvi teritoriālā reforma
DVS	Dokumentu pārvaldības sistēma
ERAF	Eiropas Reģionālās attīstības fonds
ISO	<i>International Organization of Standardization</i>
IKT	Informācijas un komunikācijas tehnoloģijas
IT	Informācijas tehnoloģijas
ITIL	<i>Information Technology Infrastructure Library</i>

NĪN	Nekustamā īpašuma nodoklis
NVO	Nevalstiskās organizācijas
PII	Pirmsskolas izglītības iestādes
PIKTAPS 2	Projekts "Publiskās pārvaldes informācijas un komunikāciju tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma — 2. kārtā"
PPK	Publisko pakalpojumu katalogs
RAIM	Reģionālās attīstības indikatoru modulis
TAPIS	Teritorijas attīstības plānošanas informācijas sistēma
TAPIS iframe	Teritorijas attīstības plānošanas informācijas sistēmas plānošanas dokumentu saraksts
VARAM	Vides attīstības un reģionālās aizsardzības ministrija
VPVKAC	Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs
WiFi	<i>Wireless Fidelity</i> — bezvadu sakaru tehnoloģija

2. Metodoloģijas un vērtējuma pieejas apraksts

2.1. Sagatavošanās darbi

Lai īstenotu pašvaldību vērtējuma aptauju, tika apzinātas pašvaldību kontaktpersonas (Pasūtītājs izsūtīja pašvaldībām informatīvu vēstuli ar lūgumu nozīmēt par Pašvaldību pašvērtējuma anketu aizpildi atbildīgās personas un nosūtīt šo informāciju Izpildītājam), kā rezultātā dalībai pieteicās 110 pašvaldības (iesniedzot informāciju par nozīmēto kontaktpersonu, vai sniedzot jebkāda veida kontaktu ar Izpildītāju).

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

2.2. Lauka darba norise

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

Pašvaldību 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 pašvaldības. 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 jūlijā.

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 pašvaldību 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 *Microsoft Excel* datnē.

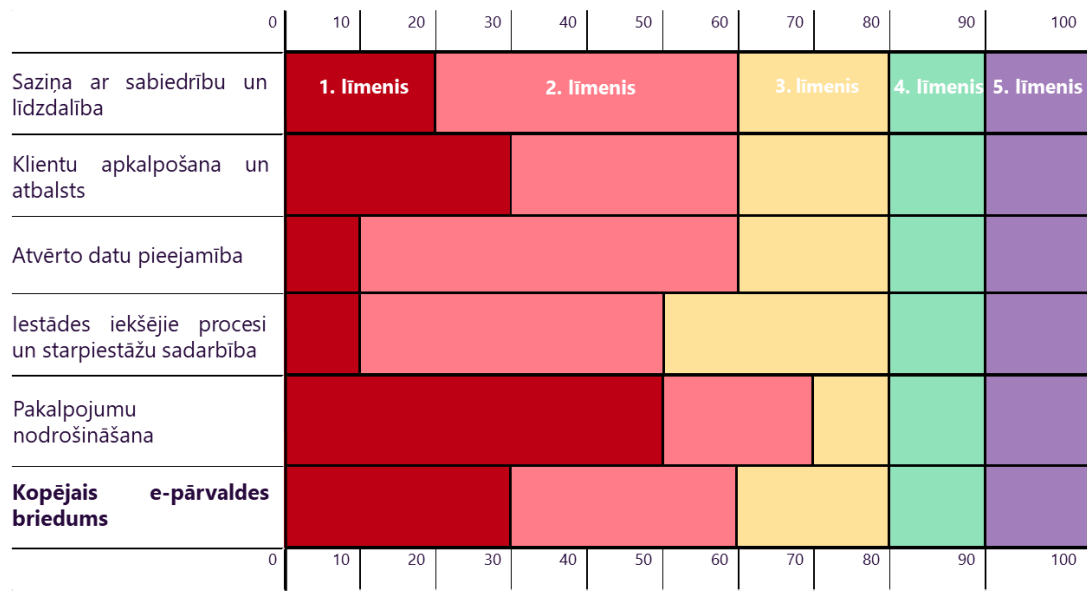
Lai iegūtu kvalitatīvu vērtējumu katras pašvaldības e-pārvaldes brieduma līmenim, tika veikta modelēšana, nosakot katram pašvaldības vai eksperta sniegtajam E-indeksā iekļautā jautājuma atbilžu varianta vai sniegto atbilžu kombinācijas atbilstību katram no pieciem definētajiem e-pārvaldes brieduma līmeņiem,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

Paraugs brieduma novērtējuma ceļveža matricai iekļauts 2. attēlā, kurā definēti pieci e-pārvaldes 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 e-pārvaldes brieduma raksturojums ir indikatīvs un netiek izmantots, lai precīzi raksturotu pašvaldības situāciju, bet tiek izmantots, lai ilustrētu atšķirības starp dažādām pašvaldībām.

E-pārvaldes 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. E-pārvaldes brieduma līmeņu novērtējuma robežlielumi (tēmas indeksa augstākā robežvērtība, kas atbilst attiecīgajam līmenim)



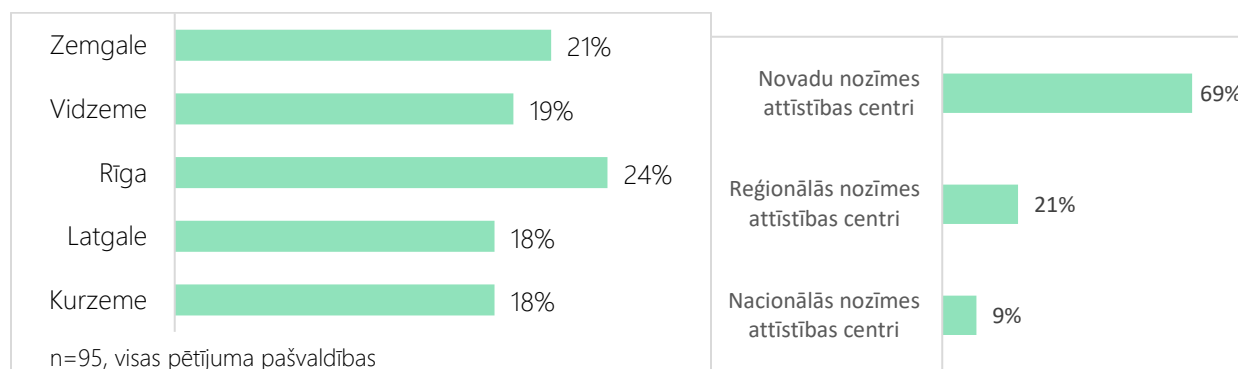
3. Pašvaldību (izlases) raksturojums

Pašvaldību pašvērtējuma un ekspertu anketas tika aizpildītas par 95 pašvaldībām. Pašvaldību saraksts un indeksu rezultāti ir pieejami 1. pielikumā.

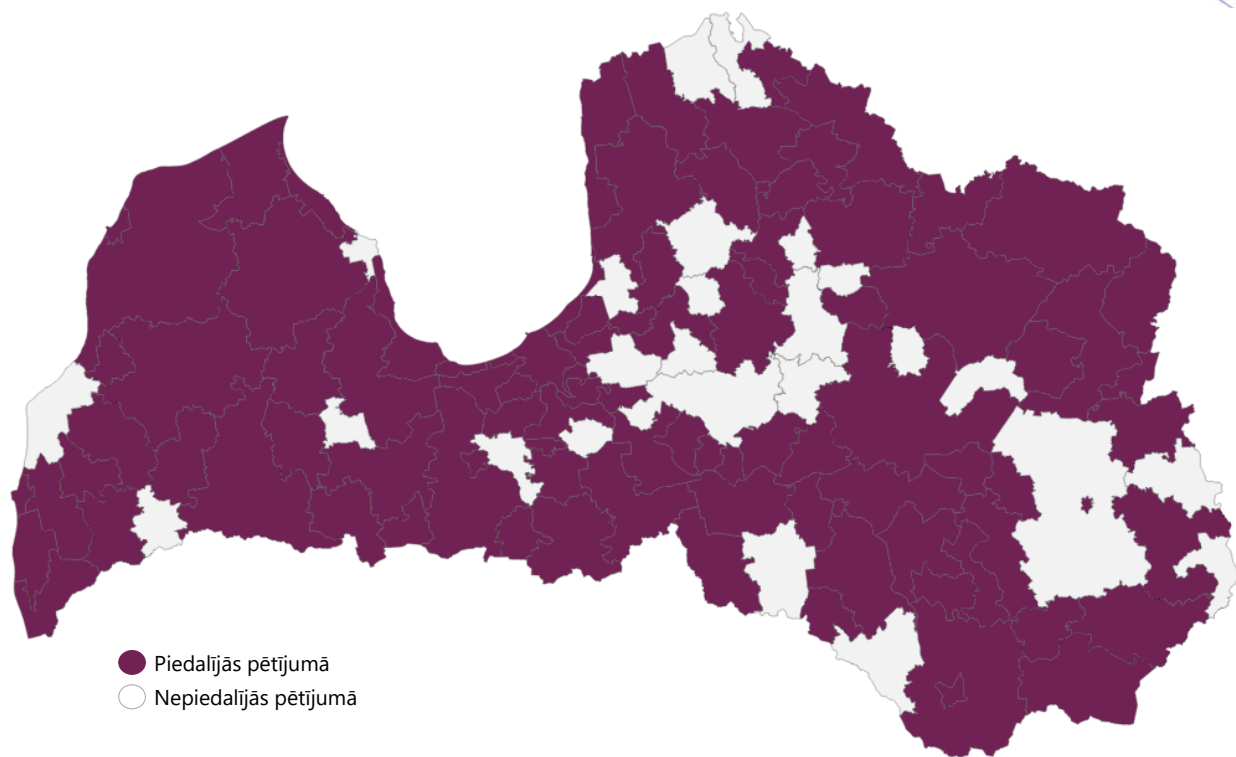
No pētījumā iesaistītajām pašvaldībām 24% (23 pašvaldības) atrodas Rīgas plānošanas reģionā, 19% (18 pašvaldības) Vidzemes plānošanas reģionā, 18% (17 pašvaldības) Latgales plānošanas reģionā, 18% (17 pašvaldības) Kurzemes plānošanas reģionā un 21% (21 pašvaldība) Zemgales plānošanas reģionā.

No pašvaldībām, kuras piedalījās pētījumā, 72% (66 pašvaldības) ir novada nozīmes attīstības centri, 21% (20 pašvaldības) reģionālas nozīmes attīstības centri un 9% (deviņas pašvaldības) nacionālas nozīmes attīstības centri. Pētījumā dati primāri tika apskatīti attīstības centra nozīmīguma līmenī, jo atšķirības starp pašvaldībām dažādos plānošanas reģionos ir mazāk izteiktas nekā starp to lielumu (nozīmīgumu).

2. attēls. Pašvaldību (izlases) reģionālais (plānošanas reģioni) un veida raksturojums



3. attēls. Pētījumā iesaistītās pašvaldības



Pētījums tika īstenots 2021. gadā, periodā, kad spēkā stājās administratīvi teritoriālā reforma, taču, neskatoties uz to, ka aptauja īstenota pirms reformas, ir iespējams noteikt to, kā izlasē pārstāvēti jaunizveidotie novadi. No 43 pašvaldībām, kas izveidotas pēc ATR, 17 gadījumos anketu aizpildījušas tikai daļa no tām pašvaldībām, kuras veido jaunus novadus. Viszemākā aktivitāte novērota jaunizveidotajā Madonas novadā, kur anketu aizpildījusi tikai viena no četrām apvienotajām pašvaldībām. 24 pašvaldības ir pilnībā pārstāvētas.

4. Pētījuma rezultāti

4.1. Vispārējā informācija par pašvaldību

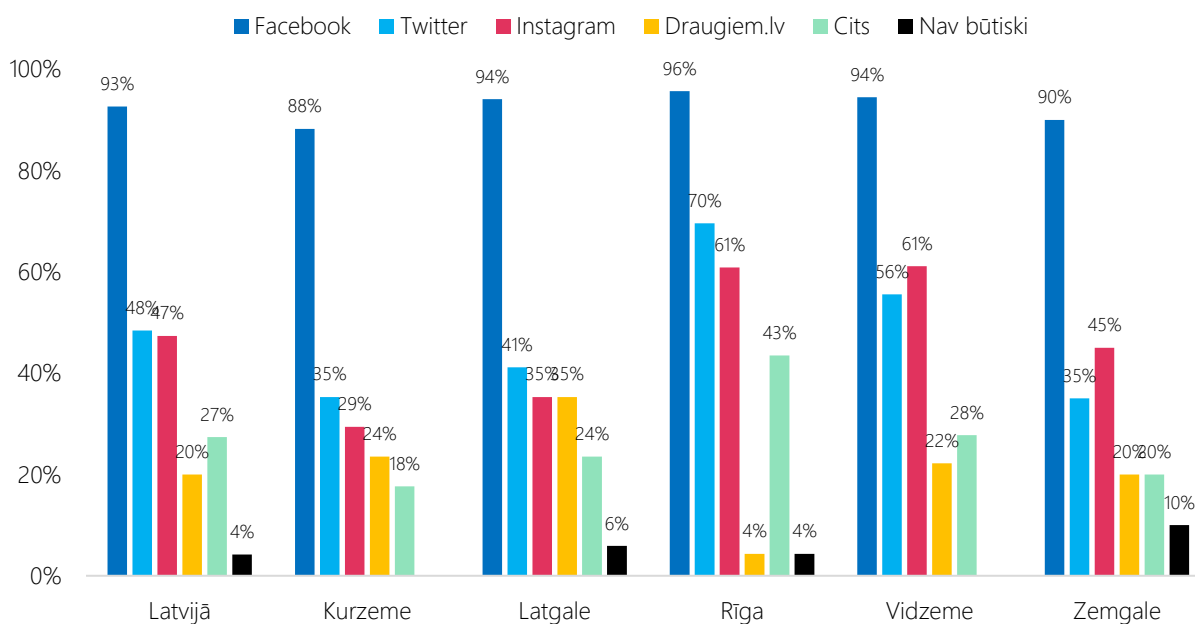
4.1.1. Sociālo mediju lietojums

Kādu no sociālajiem tīkliem kā būtisku atzīmējušas 91 pašvaldība, bet četras pašvaldības (Tērvetes, Neretas, Aglonas un Engures novada pašvaldības) norādījušas, ka sociālo mediju tīkli tām ikdienas darbā nav būtiski.

88 pašvaldības izmanto *Facebook* (93%), 46 (48%) *Twitter* un 45 (47%) *Instagram*. Vairāk nekā piektā daļa pašvaldību izmanto arī citus sociālo medijus — *Draugiem.lv* (19 pašvaldības, 20%) un *Youtube* (22 pašvaldības, 23%). *Youtube* ir visbiežāk pieminētais "cits" sociālais medijs.

Reģionālā griezumā šajā jautājumā ir vērojama tendence — ir vērojams, ka visaktīvāk sociālos medijus izmanto Rīgas plānošanas reģiona pašvaldības — gandrīz visas reģiona pašvaldības izmanto *Facebook* (96%), bet arī *Twitter* un *Instagram* tiek pielietoti biežāk nekā citos plānošanas reģionos (70% un 61%), un 34% Rīgas plānošanas reģiona pašvaldību izmanto citu sociālo mediju vietni — *Youtube*. Jānorāda, ka *Twitter* lietošana starp pašvaldībām ir augstāka Rīgas plānošanas reģionā nekā citur Latvijā, bet *Draugiem.lv* — zemāka, kas norāda uz pašvaldību sociālo tīklu pielietojuma pielāgošanos specifiskām pašvaldības iedzīvotāju vajadzībām, kas variē dažādos plānošanas reģionos demogrāfisko atšķirību dēļ.

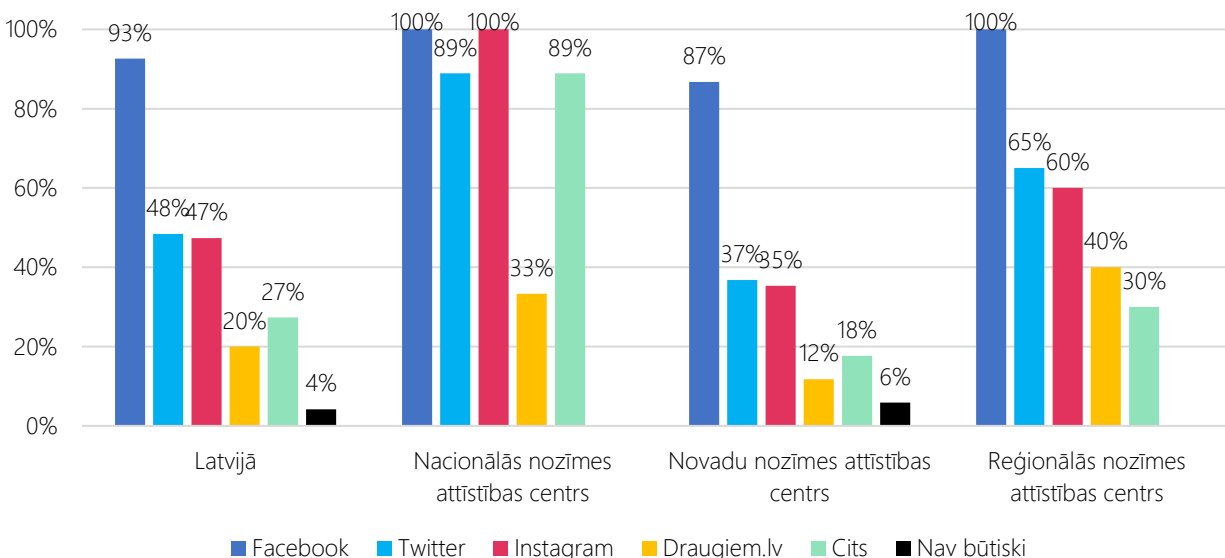
4. attēls. Būtiskākie sociālie mediji dažādu plānošanas reģionu pašvaldībās



n=95, visas pētījuma pašvaldības

Apskatot pašvaldības pēc to veida, konstatēts, ka dažādi sociālie mediji, izņemot Draugiem.lv, izteikti biežāk izmantoti tieši nacionālās nozīmes attīstības centros (*Instagram* — 100%, bet Latvijā vidēji — 47%, *Twitter* — 89%, bet Latvijā vidēji — 48%, citi sociālie mediji (galvenokārt *Youtube*) — 89%, bet Latvijā vidēji — 27%), un, tieši otrādi, retāk novada nozīmes attīstības centros. Vērā ņemams, ka reģionālās nozīmes attīstības centros biežāk nekā citur tiek izmantots *Draugiem.lv* (40%, salīdzinot ar 20% kopumā).

5. attēls. Būtiskākie sociālie mediji dažādu pašvaldības veidos



Šie rādītāji ir līdzīgi kā 2019. gada pētījumā, kur konstatēts, ka 93% pašvaldību izmanto *Facebook*, un 43% — *Instagram*, bet samazinājies to pašvaldību īpatsvars, kas izmanto *Twitter* un *Draugiem.lv*. 2019. gadā 65% (68 pašvaldības) izmantoja *Twitter*, salīdzinot ar 48% (46 pašvaldības) 2021. gadā, norādot uz šī sociālā medija sarūkošo vērtību pašvaldības komunikācijas darbā, un būtiskākais samazinājums konstatēts starp reģionālās nozīmes attīstības centriem (100% 2019. gadā, bet 48% 2021. gadā). Līdzīgs kritums konstatēts arī *Draugiem.lv* lietošanā – no 43% (45 pašvaldības) 2019. gadā līdz 20% (19 pašvaldības) 2021. gadā.

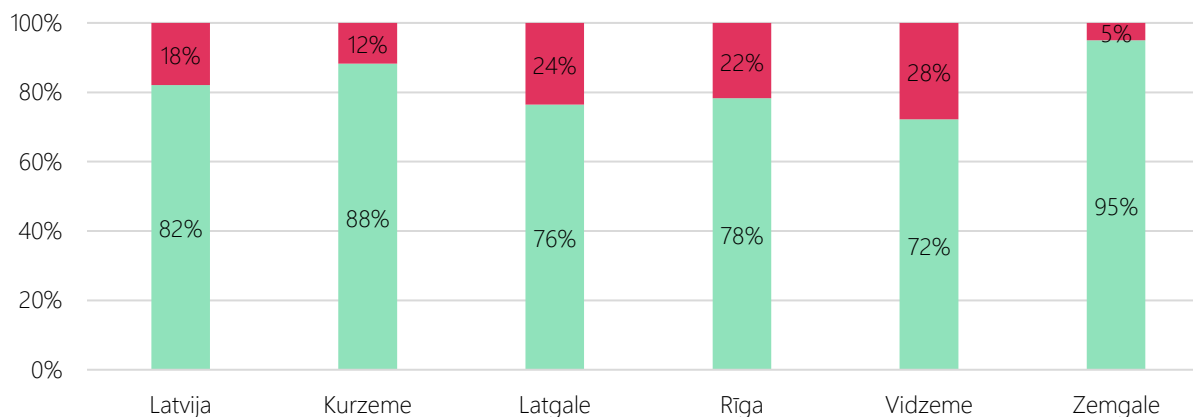
4.1.2. Viedā sabiedrība un attīstība

82% pētījumā dalību ņēmušās pašvaldības ir norādījušas, ka pašvaldībā ir ieviesti "gudrās kopienas"¹ principi. Visbiežāk pašvaldības no Zemgales plānošanas reģiona ir norādījušas, ka ieviesti gudrās kopienas principi (95%), bet visretāk — no Vidzemes (72%), Latgales (76%) un Rīgas

¹ Piemēram, telemetrija, videonovērošana, attālinātā satiksmes vadība, apgaismes sistēmu automātiska vadība.

(78%). Novērots arī tas, ka visbiežāk gudrās kopienas principus nav ieviesuši novada nozīmes attīstības centri (76%). Salīdzinoši — gudrās kopienas principus ieviesuši gandrīz visi nacionālas un reģionālas nozīmes attīstības centri, izņemot Aizkraukles novada pašvaldību.

6. attēls. Pašvaldību īpatsvars, kuras ieviešas gudrās kopienas principus



n=95, visas pētījuma pašvaldības

Visbiežāk pašvaldības norādījušas, ka ieviešas videonovērošanas risinājumus, taču plaši izplatīti arī ir automatizētas vai citādi digitāli pārvaldības apgaismes sistēmas, kā norāda Mārupes novadā:

“PAKĀPENISKI KATRAM IELU APGAISMOJUMA GAISMEKLIM MĀRUPES NOVADĀ TIEK UZSTĀDĪTA SISTĒMA, KAS ĻAUJ KATRĀ LAMPĀ SAMAZINĀT VAI PALIELINĀT GAISMAS JAUDU ATKARĪBĀ NO DIENNAKTS LAIKA. SISTĒMA UZSKAITA ARĪ REĀLĀS DARBA STUNDAS, KĀ ARĪ INFORMĒ PAR BOJĀJUMIEM VAI TRAUCĒJUMIEM KONKRĒTAJĀ GAISMEKLĪ.”

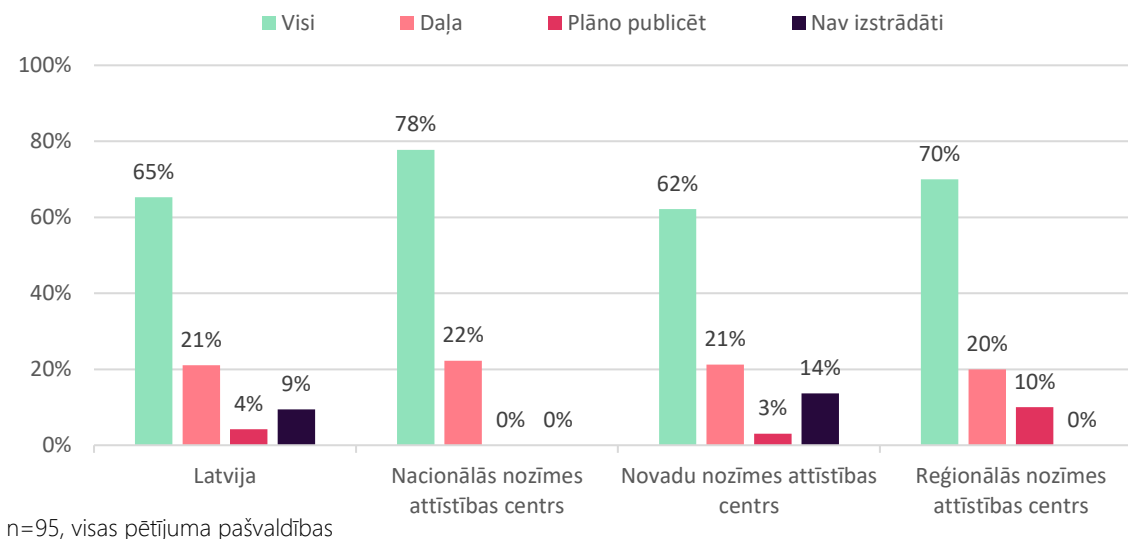
Mārupes novada pašvaldība

Pašvaldības arī norādījušas uz gājēju, transportlīdzekļu lietotāju un automobiļu automātiskām skaitīšanas sistēmām, automatizētiem (attālinātiem) skaitītāju rādītāju nolases rīkiem, gāzes, apkures un citu komunālo sistēmu attālinātas uzraudzības rīkiem, kā arī luksoforu vadības sistēmas.

Tiešsaistes plānošanas dokumenti

Teritorijas attīstības plānošanas informācijas sistēmā (turpmāk tekstā — TAPIS) ir pieejami 65% pašvaldību spēkā esošie lokālplānojumi un detālplānojumi, un 21% pašvaldību ieviejojušas daļu lokālplānojumu vai detālplānojumu. 4% pašvaldību plāno tos ievietot, bet 9% norāda, ka lokālplānojumus vai detālplānojumus nav pievienojušas. Visas pašvaldības, kuras nav pievienojušas plānojumus sistēmā, ir novada nozīmes attīstības centri.

7. attēls. Tiešsaistes plānošanas dokumentu pieejamība TAPIS

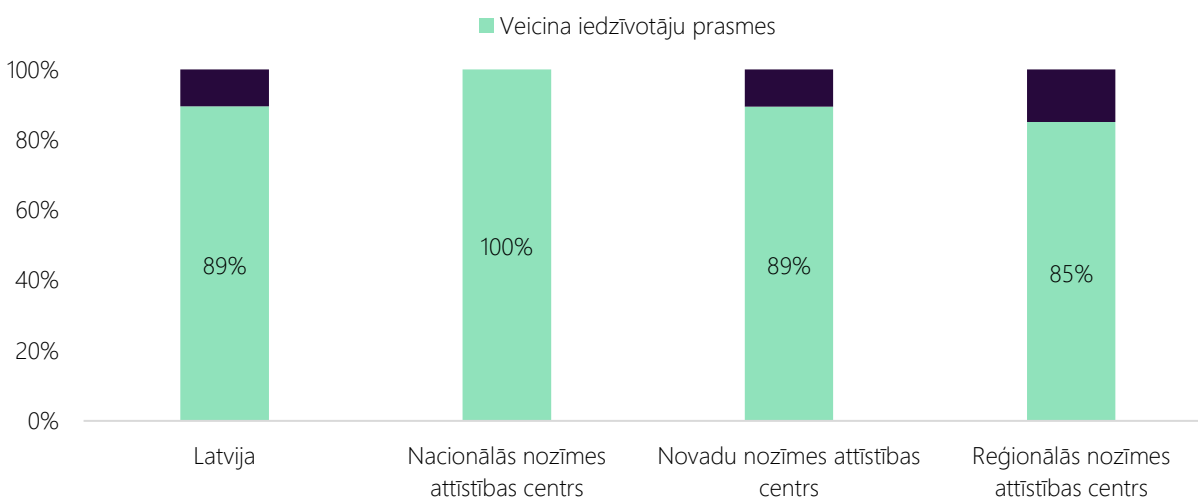


Pašvaldības mājaslapā dinamisko TAPIS plānošanas dokumentu sarakstu (*TAPIS iframe*) ir ievietojušas 9 pašvaldības (9%) — Kārsavas, Carnikavas, Ādažu, Salas, Jelgavas, Mārupes, Ilūkstes, Salacgrīvas un Krustpils novada pašvaldības.

Iedzīvotāju prasmes

89% (85 pašvaldības) aptaujāto pašvaldību norāda, ka veicina Latvijas iedzīvotāju interneta un datora lietošanas prasmes.

8. attēls. Iedzīvotāju interneta un datora lietošanas prasmju pilnveide



Pašvaldību skaidrojumi galvenokārt norāda uz diviem iedzīvotāju prasmju veicināšanas veidiem, kurus iespējams grupēt kā pasīvie un aktīvie pasākumi. Pasīvie pasākumi ir pasākumi, kuri orientēti ap VPVKAC un uz bibliotēkām kā būtiskākajiem punktiem, kuros tiek dažādos veidos attīstītas vai

veicinātas iedzīvotāju interneta un datora lietošanas prasmes, piemēram, mudinot iedzīvotājus pieteikt e-pakalpojumus, sniedzot bezmaksas konsultācijas vai tehnoloģiju demonstrācijas. Pasīvie pasākumi arī iekļauj pieejama interneta un datortehnikas nodrošināšanu, tādējādi sniedzot pamata aprīkojumu iedzīvotājiem publiskajā vidē — bibliotēkās, tautas namos un citās pašvaldības ēkās. Dažās pašvaldībās, kā Ventspilī, publiskās infrastruktūras pilnveide veikta sevišķi aktīvi, piedāvājot plašu publiskā interneta tīklu un datortehniku, kā arī, Ventspils gadījumā, 3D drukas un lielformāta drukāšanas iespējas:

“VENTSPILS DIGITĀLAIS CENTRS NODROŠINA BEZMAKSAS BRĪVPIEEJAS WIFI TĪKLU PILSĒTĀ AR VAIRĀK KĀ 630 BĀZES STACIJĀM, 32 DATORIZĒTAS DARBA VIETAS, KURAS IEDZĪVOTĀJI VAR IZMANTOT BEZ MAKSAS, KĀ ARĪ IESPĒJU SAŅEMT BEZMAKSAS KONSULTĀCIJAS (TAJĀ SKAITĀ E-PAKALPOJUMU IZMANTOŠANĀ), IESPĒJU PAR MAKSU IZMANTOT DAŽĀDAS MODERNAS TEHNOLOĢIJAS – LIELFORMĀTA SKENĒŠANA, DRUKĀŠANA, CNC, 3D DRUKA UTML.”

Ventspils pilsētas pašvaldība

Vairāk nekā trešdaļā (36%) aptaujāto pašvaldību bibliotekāri ir speciāli apmācīti un funkcionē kā digitālie aģenti.

Aktīvie pasākumi iekļauj dalību pasākumos kā Digitālā nedēļa, “Kodēšanas nedēļa”, “Dienas bez rindām”, kā arī dažādu semināru un kursu organizēšanu, tai skaitā sadarbojoties ar nevalstiskajām organizācijām un iesaistot IT uzņēmumus kā, piemēram, Liepājā:

“LIEPĀJAS PAŠVALDĪBA KOPĀ AR CITIEM DIBINĀTĀJIEM IZVEIDOJUSI DIGITĀLO INOVĀCIJU PARKU, KAS VEICINA DIGITĀLO PRASMJU PĀRNEŠI STARP IT PROFESIONĀLIEM UN PLAŠU SABIEDRĪBU. PRASMJU PĀRNESE NOTIEK VEBINĀRU, MEISTARKLAŠU, LEKCIJU UN DAŽĀDU IZGLĪTOJOŠU PASĀKUMU FORMĀTĀ.”

Liepājas pilsētas pašvaldība

Rīgā un Ventspilī norādīts, ka īstenotas pašvaldības iedzīvotāju aptaujas par apmācībām.

Būtiski, ka pašvaldībās kursi un citas aktivitātes organizētas arī specifiskām mērķa grupām — bērniem, jauniešiem, senioriem kā arī personām ar īpašām vajadzībām, un personām, kurām nepieciešama pārspecializēšanās Covid-19 pandēmijas dēļ.

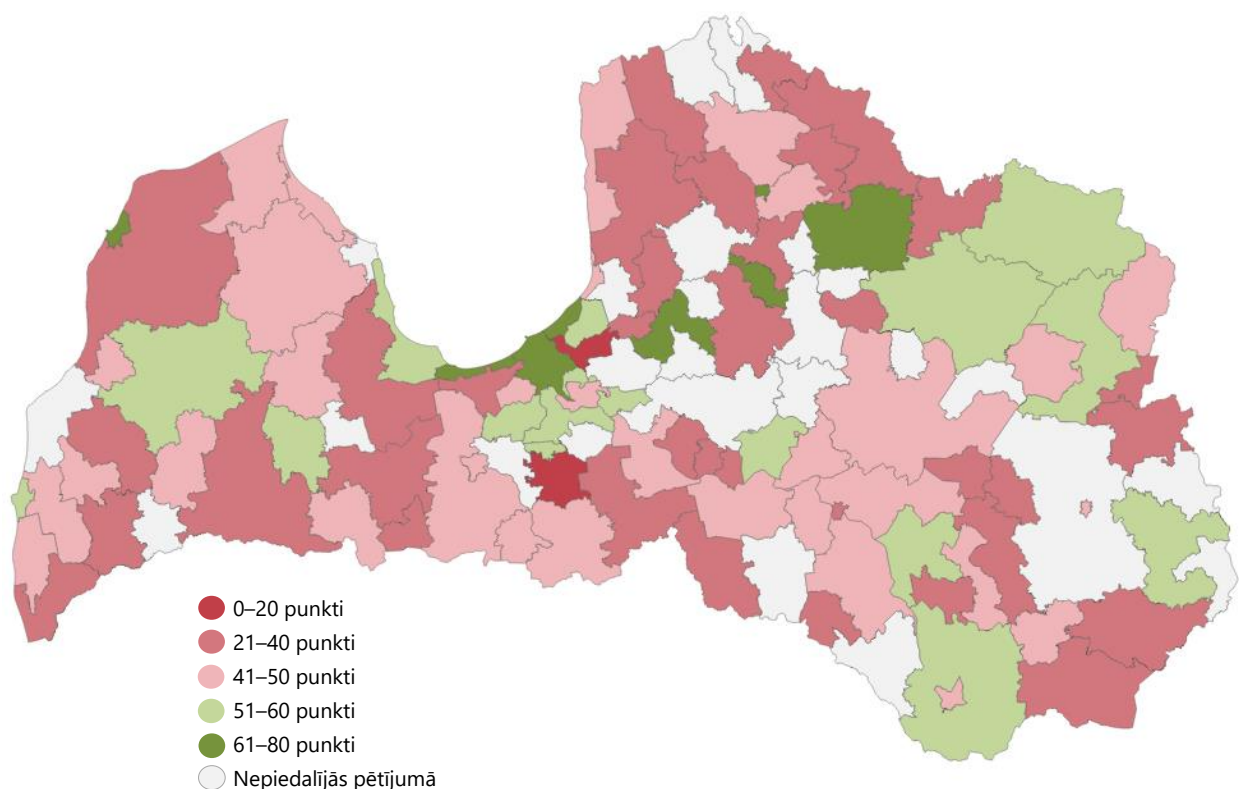
Pašvaldības, kuras prasmju veicināšanu nav īstenojušas, norāda uz cilvēkresursu vai finanšu trūkumu, kā arī uz pieprasījuma trūkumu.

4.1.3. E-indekss kopumā

E-indekss rezultātos, summāri pa visām sadaļām, visaugstākās pozīcijas ieņem Ventspils pilsētas pašvaldība (64,8 punkti no 100), Cēsu novada pašvaldība (64,4 punkti no 100) un Siguldas novada pašvaldība (63 punkti no 100). Šīs trīs pašvaldības ir vienīgās no 95, kuras kopumā ir sasniegušas 3. brieduma līmeni. 20 pašvaldības ir 1. brieduma līmenī, bet vairākums — 72 pašvaldības — ir 2. brieduma līmenī. Vidējais vērtējums visu pašvaldību vidū ir 37,6 punkti no 100 — 2. brieduma līmenis.

Būtiskas atšķirības ir novērotas starp dažādu nozīmes mērogu pašvaldībām — neviena no nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām nav zemāk par 2. brieduma līmeni un to vidējais vērtējums ir 47,8 punkti, reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldības variē no 1. līdz 3. brieduma līmenim un to vidējais vērtējums ir 40,6 punkti, bet novada nozīmes attīstības centru pašvaldības ir galvenokārt 2. brieduma līmenī, ar ievērojamu skaitu pašvaldību arī 1. līmenī un ar vidējo vērtējumu 35,3 punkti.

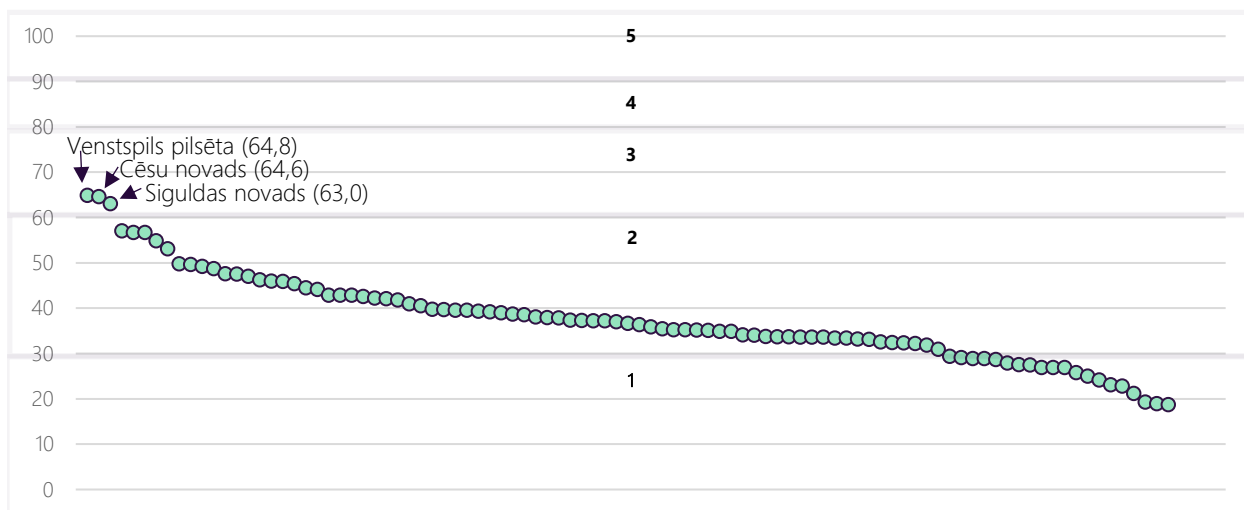
9. attēls. E-indekss kopumā



Apskatot rezultātus katrā no pašvaldību mērogu grupām, secināts, ka starp:

- **nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām** visaugstākie rezultāti ir Ventspils pilsētas pašvaldībai (75 punkti no 100), Rīgas pilsētas pašvaldībai (67 punkti no 100), un Valmieras pilsētas pašvaldībai (62 punkti no 100). Četras pašvaldības ir 3. brieduma līmenī, un piecas — 2. brieduma līmenī. Vidējais vērtējums starp šīm pašvaldībām ir 54 punkti;
- **reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām** kopumā augstākie rezultāti ir Cēsu novadam (75 punkti no 100), Siguldas novadam (72 punkti no 100) un Smiltenes novadam (66 punkti no 100). Trīs pašvaldības ir 3. brieduma līmenī, bet lielākā daļa reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldību ir 2. brieduma līmenī (15). Divas pašvaldības ir 1. brieduma līmenī;
- **novada nozīmes attīstības centru pašvaldībām** kopumā augstākie rezultāti ir Carnikavas novada pašvaldībai (65 punkti no 100), Ādažu novada pašvaldībai un Ikšķiles novada pašvaldībai (60 punkti no 100). Trīs no šīm pašvaldībām ir 3. brieduma līmenī, 53 ir 2. brieduma līmenī, un 10 — 1. brieduma līmenī.

10. attēls. Pašvaldību sadalījums pa e-pārvaldes brieduma līmeņiem, e-indeks kopā



Pilnais saraksts ar iestāžu e-indeksa kopsavilkuma un atsevišķu sadaļu rezultātiem ir pieejams 1. pielikumā.

4.1.4. Secinājumi par vispārīgajiem jautājumiem

Biežāk pielietotais pašvaldību sociālais medijs ir *Facebook*, kuru izmanto gandrīz visas pašvaldības (93%), taču sociālo mediju lietojums un tā dinamika norāda uz to, ka:

- būtisks sociālo mediju konts ir arī *YouTube*, sevišķi nacionālas nozīmes attīstības centru vidū;
- nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām kopumā ir konstatēta augstāka interese un spēja uzturēt plašāku sociālo mediju komplektu, tai skaitā iekļaujot specifiskus sociālo mediju kontus kā *Instagram* vai *YouTube*, bet novada nozīmes attīstības centros vai nu intereses, vajadzības vai finansiālo resursu trūkuma dēļ šāda iespēja netiek izmantota;

- sociālo tīklu pielietošana pašvaldību vidū ir dinamiska, mainoties atbilstoši savas pašvaldības iedzīvotāju un viesu vajadzībām — 2021. gadā novērots, ka kopš 2019. gada sarūk *Twitter* un *Draugiem.lv* pielietojums.

Gudrās kopienas risinājumi ieviesti vairāk nekā 80% pašvaldību, visbiežāk pašvaldības norādījušas uz videonovērošanas sistēmām — šo risinājumu minējušas gandrīz visas pašvaldības, kuras norādījušas gudrās kopienas risinājumus. Daudzas pašvaldības norādījušas uz apgaismes sistēmām un telemetrijas sistēmas (apkures un citu komunālo pakalpojumu skaitītāju nolasīšanai). Visaktīvākie principu ieviesēji ir Zemgales plānošanas reģionā, kur gandrīz visas pašvaldības ieviesušas kādu gudrās kopienas risinājumu. Novērots arī tas, ka retāk tos ieviesuši novada nozīmes attīstības centri (76%).

Daļu vai visus lokālpilnvarojumus un detālpilnvarojumus Teritorijas attīstības plānošanas informācijas sistēmā (TAPIS) ievadījušas 86% pašvaldību. Starp novada nozīmes attīstības centru pašvaldībām — retāk, un 14% šo pašvaldību šādi plānojumi nav izstrādāti vispār.

Kaut arī 89% pašvaldību norādījušas, ka veic iedzīvotāju digitālo un datorprasmju pilnveides pasākumus, aktivitātes īstenotas ļoti dažādi — “pasīvākas” aktivitātes kā apmācības bibliotēkās un VPVKAC, datortehnikas un interneta piekļuves infrastruktūras izbūve (tai skaitā arī moderno tehnoloģiju pieejamības nodrošināšana kā 3d printeri, lielformāta druka), un “aktīvākas”, kā piemēram, kursi un semināri, un sadarbība ar nevalstiskajām organizācijām un vietējiem uzņēmējiem.

VPVKAC un bibliotēkas ir kopumā vērtējami kā ļoti nozīmīgi digitālo prasmju izplatīšanas punkti reģionos, tai skaitā arī sociāli mazaizsargātām grupām — senioriem, personām ar speciālām vajadzībām u. c..

Pašvaldības, kuras neveic iedzīvotāju digitālo un datorprasmju pilnveides pasākumus, norāda uz finansiālo un cilvēkresursu trūkumu, vai arī nav identificējušas būtisku pievienoto vērtību un iedzīvotāju pieprasījumu pēc šādām aktivitātēm.

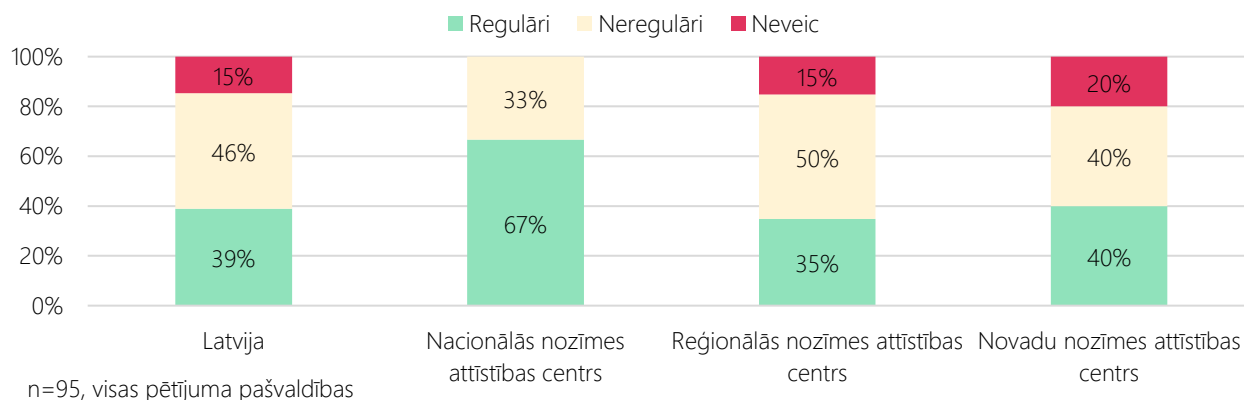
4.2. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība

4.2.1. Tīmekļvietnes lietojamība

Pašvaldības oficiālās tīmekļvietnes apmeklētāju pieredze tiek regulāri pētīta 39% Latvijas pašvaldību — biežāk nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībās (67% regulāri, 33% — neregulāri). Neregulāras pieredzes izpētes aktivitātes īsteno vēl 46% pašvaldību, bet 15% norāda, ka pašvaldības oficiālās tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi nepēta. Šīs pašvaldības norāda uz faktoriem kā finanšu resursu trūkums, cilvēkresursu, un specifiski - zināšanu un pieredzes trūkumu, vadlīniju trūkumu, vai arī ka pašvaldībai nav zināšanas, kā to īstenot (tehnoloģiski), vai nav identificēta pievienotā vērtība šo pieredzi pētīt. Daļa šo pašvaldību norādījušas, ka administratīvi

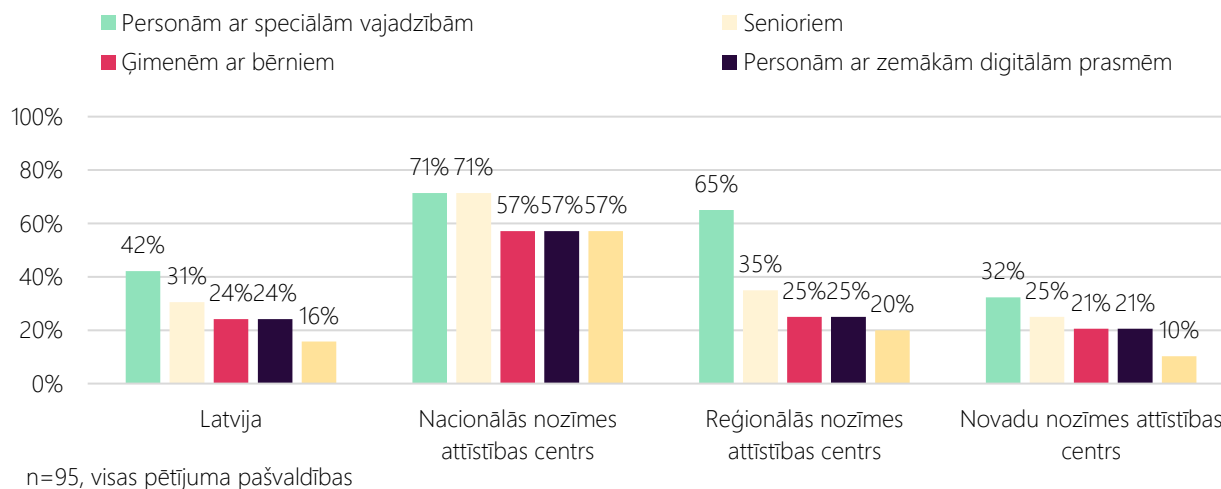
teritoriālās reformas rezultātā izpēte tikusi pārtraukta, kas nozīmē, ka rādītājs ir aptuveni tādā pašā līmenī kā 2019. gadā, kad izpēti neveica 14% pašvaldību.

11. attēls. Pašvaldību īpatsvars, kuras regulāri pēta pašvaldības oficiālās tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi



80 pašvaldības (84%) pēdējā gada laikā īstenojušas uzlabojumus, kas orientētas uz specifisku mērķa grupu vajadzībām. Visbiežāk uzlabojumi orientēti uz personām ar speciālām vajadzībām (42% pašvaldību) un senioriem (31% pašvaldību). Biežāk šie uzlabojumi īstenoti nacionālās nozīmes attīstības centru pašvaldībās, kā arī reģionālās nozīmes attīstības centru pašvaldībās biežāk īstenoti uzlabojumi personām ar speciālām vajadzībām.

12. attēls. Uzlabojumi, kuri veikti specifisku mērķauditoriju vajadzībām



Gandrīz visām pašvaldībām (virs 90%) tīmekļvietnēs ir novērota meklēšanas funkcionalitāte, ir pieejama pakalpojumu sadaļa ne vairāk kā trīs soļu attālumā no sākumlapas, ir pieejama iespēja vērot domes un/vai pastāvīgo komiteju un komisiju sēžu tiešraides, kā arī ir pieejama saite uz TAPIS vai ir pieejamas plānojuma kartes.

Citas apmeklētāju iespējas pašvaldību oficiālajās tīmekļvietnēs novērotas izteikti retāk:

- 67% — kontaktforma, no kuras ir iespēja elektroniski nosūtīt pašvaldībai vēstuli (retāk — nacionālas un novada nozīmes attīstības centru pašvaldībās);
- 54% — iekļauj iespēju aizpildīt publisko apspriešanu aptauju anketas (reizēs, kad tādas tiek rīkotas), (retāk — nacionālas un novada nozīmes attīstības centru pašvaldībās);
- 15% — informācija svešvalodās (piemēram, aprakstu par pašvaldību aktuālo informāciju, publikācijas, kuras pašvaldība izdevusi svešvalodās, kādu nozīmīgu starptautisku dokumentu publikācijas, u.tml.) (būtiski biežāk — 71% nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldību, 30% reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldību).

Mazāk nekā 10% pašvaldības oficiālo tīmekļvietņu:

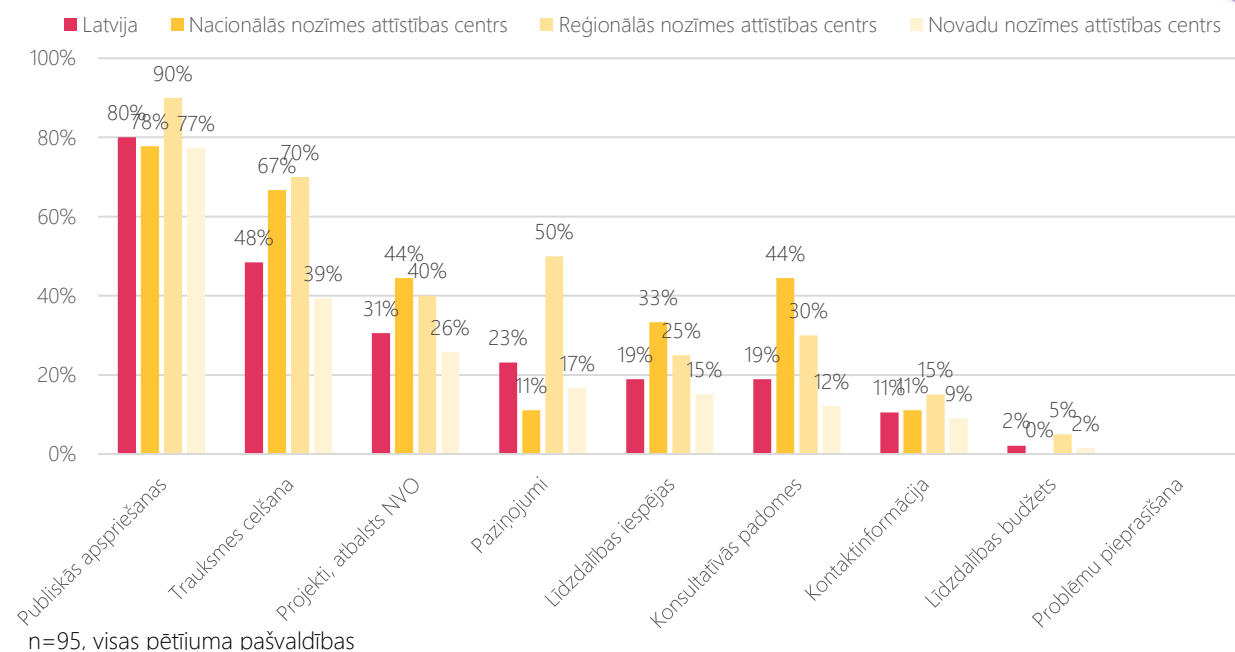
- pieejama interaktīva karte, kur iedzīvotājiem ir iespēja ziņot par novēršamām problēmām, norādot konkrētu „problēmas” atrašanās vietu (biežāk — nacionālas un reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībās: Bauskas, Smiltenes, Valmieras, Kokneses, Valkas novada pašvaldības un Rēzeknes pilsētas pašvaldība);
- sadaļa (forums, tiešsaistes forma), kur pašvaldības iedzīvotājiem ir iespēja publiski uzdot pašvaldības vadībai jautājumus, komentēt sniegtās atbildes un publiski diskutēt par pašvaldībai aktuāliem jautājumiem (biežāk — reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībās: Bauskas, Siguldas un Aglonas novada pašvaldības);
- iespēja tīmekļvietnē pieteikties klātienē vizītē pie pašvaldības vadības un/vai speciālistiem (Smiltenes un Jelgavas novada pašvaldība).

Jāatzīmē, ka, salīdzinot ar 2019. gada pētījumu, būtiski pieaudzis to pašvaldību īpatsvars, kuru pakalpojumi ir ērti pieejami (94%), tīmekļvietnē ievietotas kartes vai saite uz TAPIS (95%), sēžu tiešraides (94%), un kontaktforma (67%), kā arī par 4 procentpunktiem pieaudzis pašvaldību skaits, kurām pieejama informācijas svešvalodās. Pārējo elementu īpatsvars būtiski pa diviem gadiem nav pieaudzis. Samazinājums aptaujām par publisko apspriešanu var būt skaidrojams ar administratīvi teritoriālās reformas ietekmi vai šādu aptauju periodiskumu.

4.2.2. E-līdzdalības iespējas tīmekļvietnē

Visbiežākās novērotās e-līdzdalības iespējas pašvaldību oficiālajās tīmekļvietnēs bija kāda mēroga informācija par publiskajām apspriešanām par attīstības jautājumiem (80%, izteikti biežāk nacionālas un reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībās), trauksmes celšanas iespēja (48%, izteikti biežāk nacionālas un reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībās), projektu, konkursu informācija un atbalsts NVO (31% pašvaldību, biežāk nacionālas un reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībās), paziņojumi (23% pašvaldību, biežāk reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībās).

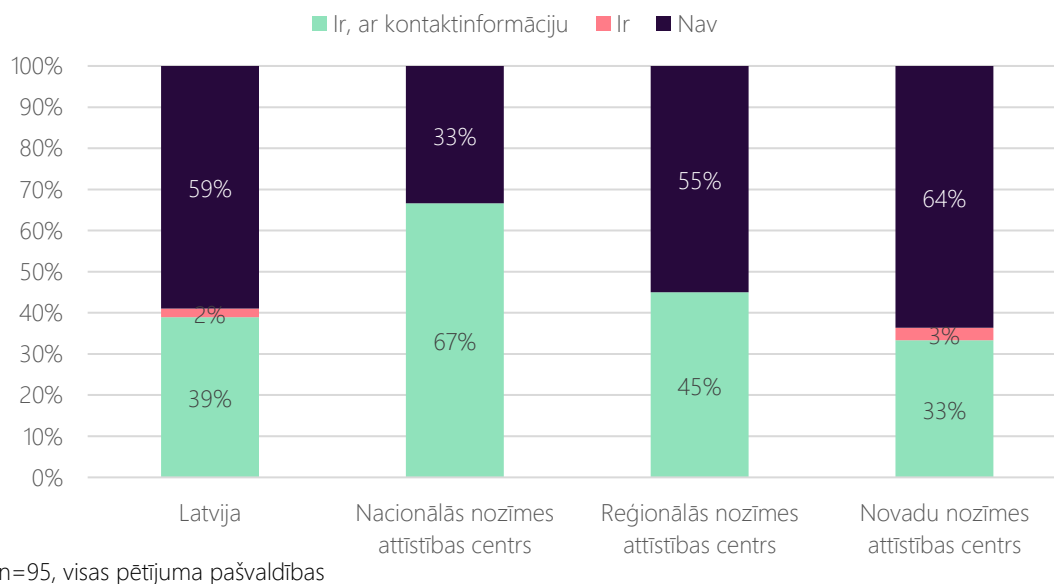
13. attēls. E-līdzdalības iespējas pašvaldībās



4.2.3. Tīmekļvietnes pieklūstamība

Lielākajā daļā (59%) Latvijas pašvaldību oficiālo tīmekļvietņu nav izvietots pieklūstamības paziņojums. Paziņojums ar kontaktinformāciju izvietots 39% pašvaldību (41% kopumā). Pieklūstamības paziņojumi biežāk netika atrasti novada nozīmes attīstības centru pašvaldībās (64% pašvaldību, salīdzinot ar 33% nacionālas un 55% reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldību).

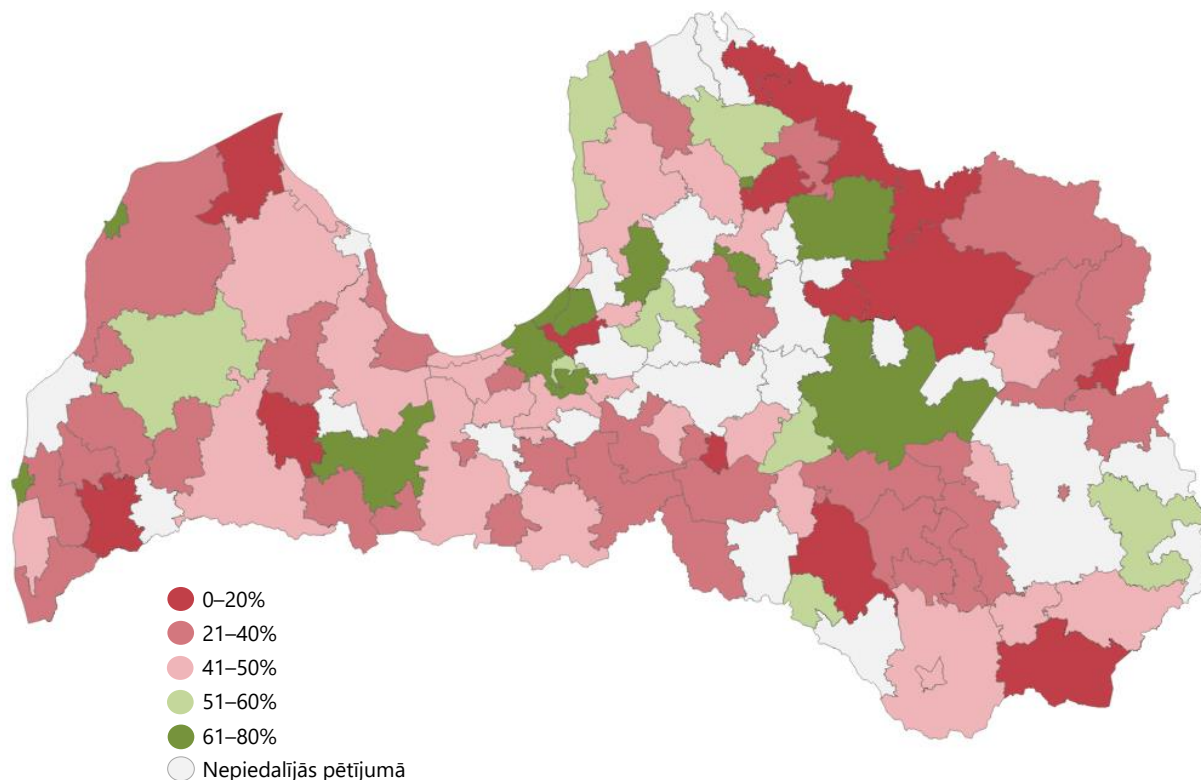
14. attēls. Pieklūstamības paziņojuma pieejamība



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

E-indeksa rezultātos sadaļā "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība" visaugstākās pozīcijas ieņem Valmieras pilsētas pašvaldība (75% no sadaļā iegūstamajiem punktiem), Carnikavas novada pašvaldība (73%), un Liepājas pilsētas pašvaldība (73%). 3. brieduma līmenī šajā sadaļā ir pašvaldības, 2. brieduma līmenī — 72 pašvaldības, un 1. brieduma līmenī — 11 pašvaldības. Vidējais iegūtais punktu skaits šajā sadaļā ir 40%.

15. attēls. E-indeks sadaļā "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība"



Visu mērogu pašvaldības šajā sadaļā ir gan 1., gan 2., gan 3. brieduma līmenī, taču nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldības biežāk sasniegušas 3. brieduma līmeni. Nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldību vidējais iegūtais punktu skaits ir 53%, reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām — 44%, bet novada nozīmes attīstības centru pašvaldībām — 37%.

Apskatot rezultātus katrā pašvaldību mērogu grupām, secināts, ka starp:

- **nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām** visaugstākie rezultāti ir Valmieras pilsētas pašvaldībai (75%), Liepājas pilsētas pašvaldībai (73%) un Ventspils pilsētas pašvaldībai (68%). Četras pašvaldības ir 3. brieduma līmenī, piecas pašvaldības — 2. brieduma līmenī;
- **reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām** visaugstākie rezultāti ir Smiltenes novada pašvaldībai (70%), Madonas novada pašvaldībai (68%), Dobeles novada pašvaldībai (64%). Četras

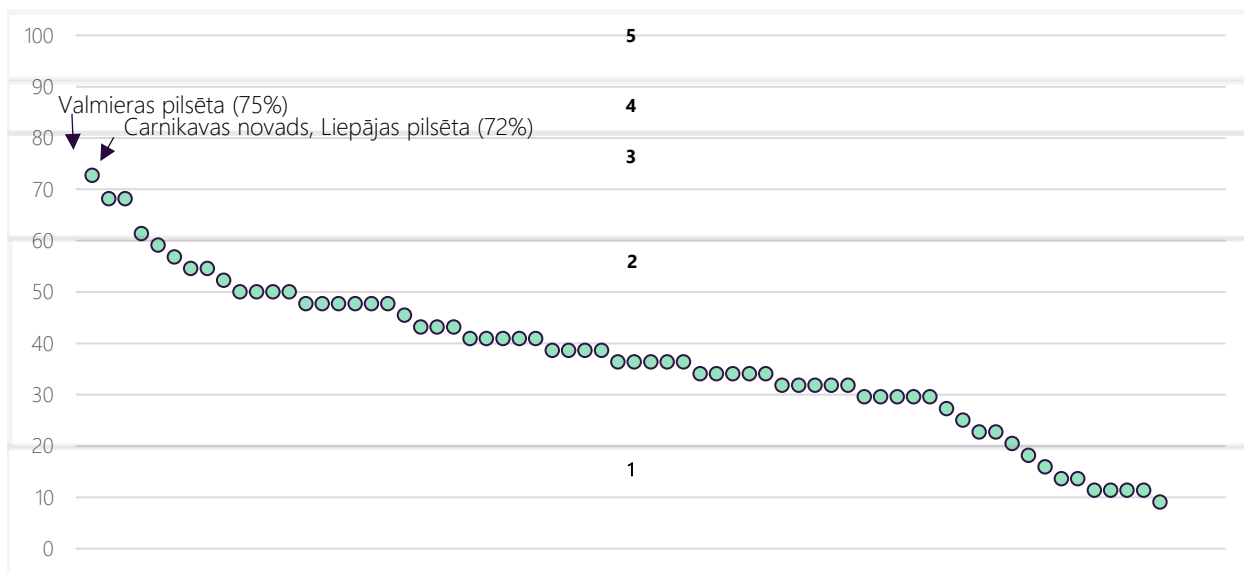
pašvaldības ir sasniegušas 3. brieduma līmeni, 14 pašvaldības — 2. brieduma līmenī, divas pašvaldības ir 1. brieduma līmenī;

- **novada nozīmes attīstības centru pašvaldībām** visaugstākie rezultāti ir Carnikavas novada pašvaldībai (73%), Ādažu novada pašvaldībai (68%), Salaspils novada pašvaldībai (68%). Četras pašvaldības ir sasniegušas 3. brieduma līmeni. Vairākums — 53 pašvaldības ir 2. brieduma līmenī, un deviņas pašvaldības ir 1. brieduma līmenī.

Visbūtiskākie uzlabojumi, kurus pašvaldībām jāveic, lai uzlabotu e-pārvaldes brieduma līmeni:

- jāattīsta iedzīvotāju e-līdzdalības iespējas tīmekļvietnē — veidojot paziņojumus, plašāk sniedzot kontaktinformāciju, organizējot konsultatīvas padomes;
- jāveic tīmekļvietnes uzlabojumi, kuri orientēti uz dažādu iedzīvotāju grupu specifiskajām vajadzībām, t. sk. personas ar speciālām vajadzībām, senioriem;
- tīmekļvietnes jāpapildina ar dažādām funkcionalitātēm, kas mudina sadarbību ar pašvaldību vai veicina divvirziena informācijas plūsmu, piemēram, interaktīva karte, kur iedzīvotājiem ir iespēja ziņot par novēršamām problēmām, norādot konkrētas „problēmu” atrašanās vietas, vai iespēja tīmekļvietnē pieteikties klātienē vizītē pie pašvaldības vadības un/vai speciālistiem.

16. attēls. Pašvaldību sadalījums pa e-pārvaldes brieduma līmeņiem, saziņa ar sabiedrību un līdzdalība



4.2.5. Secinājumi par saziņu ar sabiedrību un līdzdalību

Pašvaldības oficiālās tīmekļvietnes apmeklētāju pieredze tiek pētīta lielākajā daļā pašvaldību, bet reģionālas un novada nozīmes attīstības centru pašvaldības, kuras neveic pieredzes izzināšanu, norāda uz tādiem faktoriem kā finanšu resursu trūkums, cilvēkresursu, un specifiski — zināšanu un pieredzes trūkumu, vadlīniju trūkumu vai ka nav identificēta pievienotā vērtība šo pieredzi pētīt.

Visbiežākās novērotās e-līdzdalības iespējas pašvaldību oficiālajās tīmekļvietnēs bija informācija par publiskajām apspriešanām par attīstības jautājumiem (80%, daudz biežāk nacionālas un reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībās) un trauksmes celšanas iespēja (48%, daudz biežāk nacionālas un reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībās). Sarežģītākas tīmekļvietnes un e-līdzdalības iespējas — interaktīvas kartes, diskusiju forumi vai pieteikšanās sarunai ar vadību — ir daudz retākas, pieejamas mazāk nekā 10% pašvaldību. E-līdzdalības iespēju un tīmekļvietnes funkcionalitāšu retāka pieejamība novada nozīmes attīstības centru pašvaldībās, iespējams, skaidrojama ar šo pasākumu īstenošanu caur citiem kanāliem.

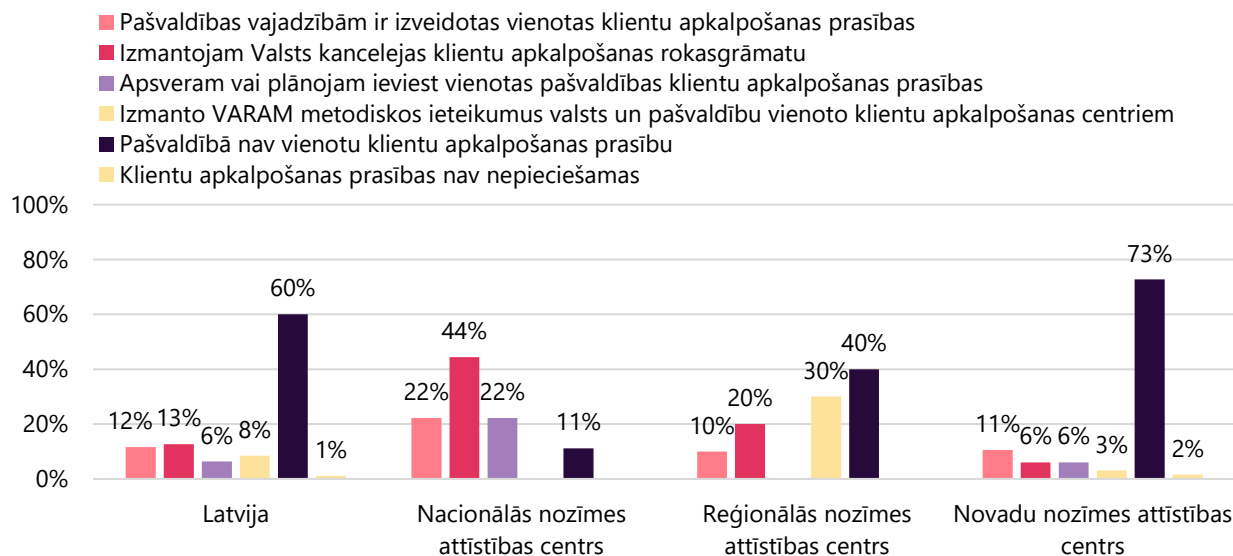
Būtiski, ka neskatoties uz 2020. gada 14. jūlijā pieņemtajiem Ministru kabineta noteikumiem Nr. 445 "Kārtība, kādā iestādes ievieto informāciju internetā", kas nosaka, ka valsts (respektīvi, arī pašvaldību) iestādēm jānodrošina piekļūstamības paziņojums tai piederošajās tīmekļvietnēs, 59% pašvaldību oficiālajās tīmekļvietnēs šāds paziņojums nav atrodamas, visbiežāk novada nozīmes attīstības centru pašvaldībās.

4.3. Klientu apkalpošana un atbalsts

4.3.1. Klientu apkalpošanas prasību esamība

31% aptaujāto pašvaldību to vajadzībām ir izveidotas vienotas klientu apkalpošanas prasības (12%), tiek izmantota Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmata (13%) vai tiek izmantoti VARAM metodiskie ieteikumi valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centriem (8%), taču lielākajā daļā pašvaldību (60%) vienotu klientu apkalpošanas prasību nav vai pašvaldībā tam neredz jēgu. Gandrīz puse nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldību izmanto Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu, bet 22% ir savas vienotas klientu apkalpošanas prasības. Pašvaldību īpatsvars, kurām nav vienotu klientu apkalpošanas prasību ir būtiski augstāks starp reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām (40%, taču vēl 30% izmanto metodiskos ieteikumus VPVKAC) un novada nozīmes attīstības centru pašvaldībām (73%).

17. attēls. Klientu apkalpošanas prasību esamība



n=95, visas pētījuma pašvaldības

4.3.2. Klientu apkalpošanas prasību ievērošana

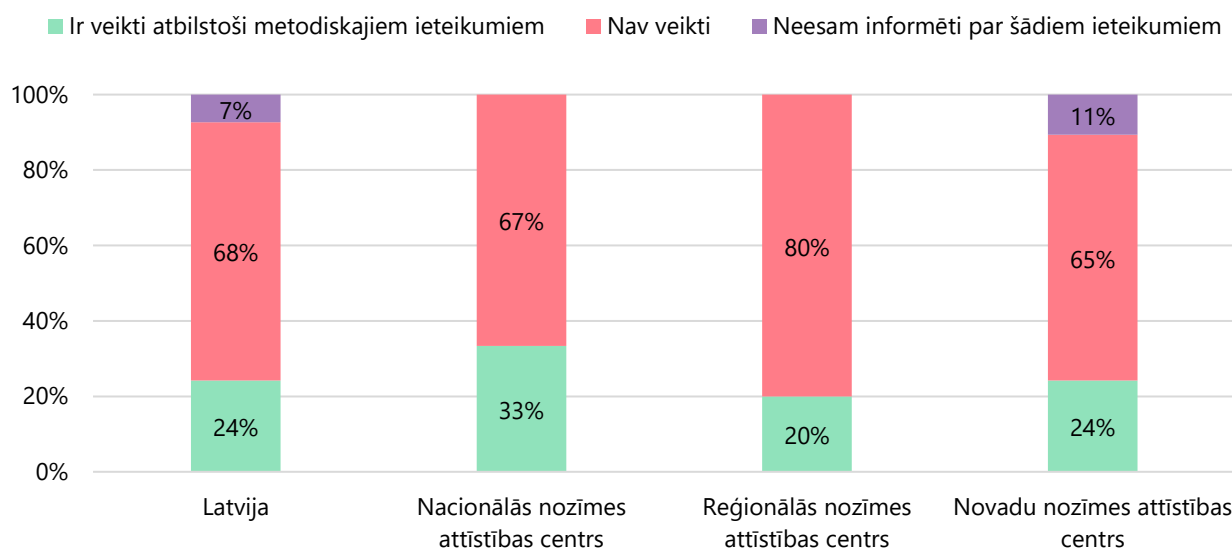
No pašvaldībām, kuras izmanto Valsts kancelejas rokasgrāmatu, vai tām ir vienotas klientu apkalpošanas prasības (18 pašvaldības), visbiežāk klientu apkalpošanas prasību ievērošanas uzraudzīšanai ir deleģēti konkrēti darbinieki, kuru pienākumos ietilpst klientu apkalpošanas prasību ievērošana un kontrole (83%), vai arī pašvaldības darbinieki paši ir atbildīgi par prasību ievērošanu (67%). 39% šo pašvaldību darbinieki saņem atgriezenisko saiti par klientu izteikto viedokli un ieteikumiem par apkalpošanas kvalitāti, bet 17% (trīs pašvaldībās — Ventspils pilsētā, Siguldas un Cēsu novadā) klientu apkalpošanas novērtēšanai tiek īstenoti speciāli pētījumi — tikai Siguldas novads norādījis, ka šis speciālais pētījums ir noslēpumainā klienta vizīte.

No 18 pašvaldībām, kurām ir vienotas klientu apkalpošanas prasības vai tiek pielietota Valsts kancelejas rokasgrāmata, un kuras īsteno prasību ievērošanas aktivitātes, 78% pēdējā gada laikā ir reorganizējušas pašvaldības darbu, 39% — ieviesušas jaunus klientu apkalpošanas kanālus. Citas aktivitātes (pārskatītas prasības vai biznesa procesi) īstētas nelielā skaitā pašvaldību — 17% ieviesušas vai pārskatījušas klientu apkalpošanas prasības, 22% pārskatījušas biznesa procesu un 6% apmācījušas darbiniekus. Plašākus uzlabojumus ieviesušas reģionālās nozīmes VPVKAC, bet retāk — novada nozīmes attīstības centru pašvaldības, un darbinieki ir tikuši apmācīti tikai nacionālās nozīmes attīstības centru pašvaldībās.

4.3.3. Klientu apmierinātības mērīšana

2020. gadā 24% (23) Latvijas pašvaldību ir veikušas mērījumus atbilstoši VARAM metodiskajiem ieteikumiem "Minimālās prasības klientu apmierinātības mērīšanā"². Nedaudz lielāks īpatsvars nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldību īstenojušas mērījumus (33%), bet 11% novada nozīmes attīstības centru pašvaldību par šādiem materiāliem nebija informētas.

18. attēls. Klientu apmierinātības mērīšana atbilstoši VARAM ieteikumiem "Minimālās prasības klientu apmierinātības mērīšanā"



n=95, visas pētījuma pašvaldības

No šīm 23 pašvaldībām 55% ir apspriedušas mērījumu rezultātus un ieviesušas uzlabojumus, un vēl 32% rezultātus ir apspriedušas iekšēji pašvaldības ieinteresēto darbinieku vidū. Visas nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldības ir īstenojušas uzlabojumus, taču no reģionālas un novada nozīmes attīstības centru pašvaldībām to ir izdarījušas kopumā tikai puse. 14% no pašvaldībām rezultātus nav izmantojušas — biežāk starp reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām (25%).

Starp 23 pašvaldībām, kuras īstenojušas mērījumus, 76% ieguvuši vispārīgu vērtējumu par pašvaldību un/vai klientu apkalpošanu, 56% — pašvaldības pakalpojumu griezumā. Retāk īstenoti mērījumi klientu apkalpošanas kanālu (40%) un klientu segmentu jeb mērķauditoriju griezumā (32%). Mērījumi lielākās — nacionālas un reģionālas nozīmes attīstības centru — pašvaldībās biežāk īstenoti, apskatot vairākus griezumus.

² Pieejams VARAM tīmekļvietnē

4.3.4. Mūsdienu tehnoloģiju pielietojums un proaktivitāte

33% pašvaldību savās tīmekļvietnēs dinamiski pielāgo saturu, taču citas jaunās tehnoloģijas pielieto reti, un pielietojums variē dažādas nozīmes attīstības centru pašvaldībās. Ja kopumā aptuveni 60% pašvaldību nepielieto jaunās tehnoloģijas savā tīmekļvietnē, reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībās šis īpatsvars ir 40%, bet novada nozīmes attīstības centru pašvaldībās — īpatsvars pieaug līdz 73%. Tikmēr visas nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldības norādījušas, ka sniedz šīs iespējas tīmekļvietnēs.

Tīmekļvietnēs pašvaldības ir integrējušas arī viedās pilsētas principus, piemēram, Liepājas pilsētā:

“SABIEDRISKĀ TRANSPORTA TĪMEKĻVIETNĒ IESPĒJAMS TIEŠSAISTĒ SEKOT LĪDZI PILSĒTAS SABIEDRISKAJAM TRANSPORTAM, TOSTARP GAN AUTOBUSIEM, MAZAS IETILPĪBAS AUTOBUSIEM, GAN TRAMVAJIEM.”

Liepājas pilsētas pašvaldība

Līdzīgi zemi rādītāji ir arī proaktīvai pieejai — kopumā 55% pašvaldību neveic proaktīvas darbības, lai uzrunātu iedzīvotājus, bet 29% izmanto atgādinājumus, 22% — paziņojumus, 14% — piedāvā iespēju apstiprināt iepriekš izveidotu pakalpojuma pieteikumu. Visbiežāk proaktīvas aktivitātes īstenotas novada nozīmes attīstības centru pašvaldībās, starp kurām tikai divas no deviņām nav norādījušas vismaz vienu aktivitāti.

4.3.5. Tiešsaistes un telefoniskas konsultācijas pieejamība

Tālruņa atbalsts pašvaldības pakalpojumu izmantošanā tiek nodrošināts 39% pašvaldību, un, kas sevišķi būtiski, tālrunis atbalstam biežāk ir pieejams novada nozīmes attīstības centru pašvaldībās (47%) un retāk — nacionālas un reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībās (attiecīgi — 11% un 25%). Taču kontaktinformācija konsultācijām ir plašāk izplatīta — tā ir sniegta 75% pašvaldību oficiālajās tīmekļvietnēs. Būtiski, ka arī kontaktinformācija tīmekļvietnē retāk pieejama nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībās.

4.3.6. Atbalsts e-pakalpojumu lietošanā uz vietas pašvaldībā

Visās 95 aptaujātajās pašvaldībās ir brīvi pieejami datori, un 77% pašvaldību nodrošina pie šiem datoriem arī viedkartes lasītāju. Biežāk datori ar viedkartes lasītājiem ir pieejami novada nozīmes attīstības centru pašvaldībās (78% no šādām pašvaldībām), visretāk — nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībās (66% no šādām pašvaldībām) un Rīgas plānošanas reģionā (65% no pašvaldībām).

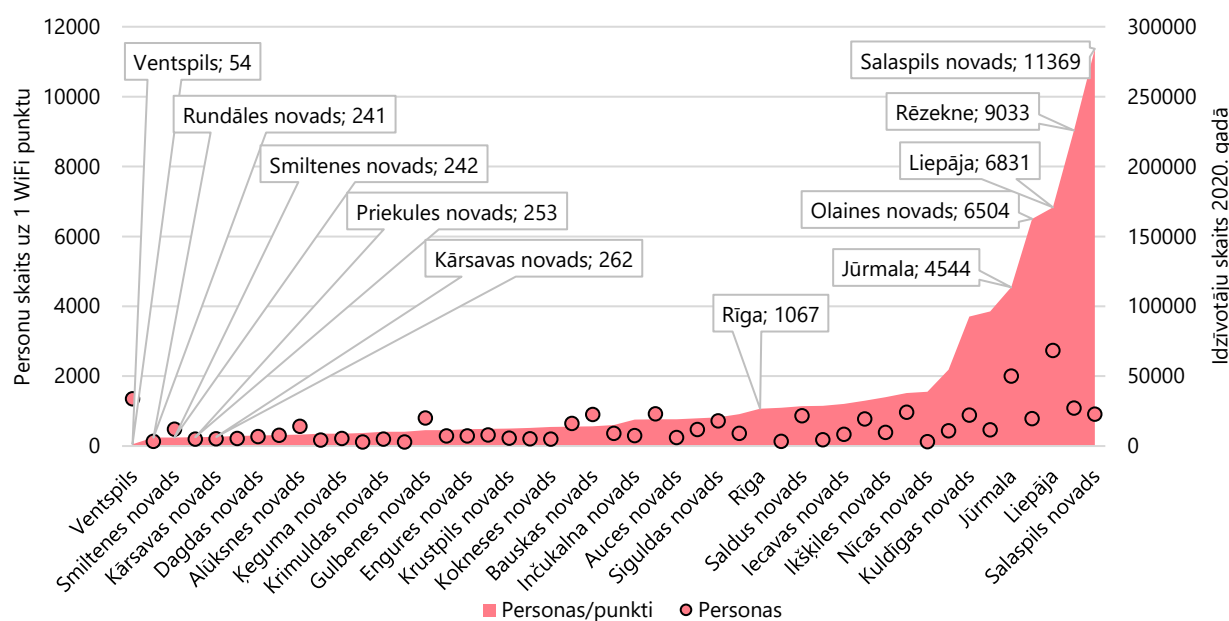
Kopumā 73% pašvaldību ir darbinieks, kura pienākumos ir palīdzēt e-pakalpojumu izmantošanā. Novada nozīmes attīstības centru pašvaldībās, kurās visbiežāk tiek nodrošināti datori ar viedkartes lasītāju, ir arī augstākais īpatsvars tādu pašvaldību, kurās ir darbinieki, kuriem pienākumos noteikta ir prasība palīdzēt klientiem e-pakalpojumu izmantošanā (80%). Retāk šādi darbinieki nav pieejami reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībās (50%), un vēl novērots, ka Latgales plānošanas reģionā tikai 65% pašvaldību ir šāds darbinieks, bet 6% šī plānošanas reģiona pašvaldībās darbinieks vispār nav pieejams.

Brīvs bezvadu interneta pieslēgums vismaz daļā pašvaldības telpu ir 98% pašvaldību, un publiskajās vietās brīvu WiFi nodrošina 52% pašvaldību — kopumā pašvaldības norādījušas 1894 WiFi pieslēguma punktus, no kuriem 630 Ventspils pilsētā un 582 Rīgas pilsētā. Starp pārējām Latvijas pašvaldībām vidējais WiFi pieslēgumu skaits ir aptuveni 10 pieslēgumi novada nozīmes attīstības centru pašvaldībās un aptuveni 24 pieslēgumi reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībās. Sevišķi jānorāda uz reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām — Smilteni (50), Gulbeni (44,) Alūksni (43) un Bausku (40) ar visaugstāko publisko WiFi punktu skaitu. No novada nozīmes attīstības centru pašvaldībām par vislielāko publisko WiFi punktu skaitu ziņojušas Dagdas (22), Kārsavas (20), Priekules (20) un Viļānu (19) pašvaldības.

Ventspils investīcijas WiFi infrastruktūrā nodrošina to, ka šī ir pašvaldība ir ar visplašāko publiskā interneta tīklu uz iedzīvotāju — piedāvājot pārklājumu, kurā uz 54 iedzīvotājiem ir viens publiskā WiFi punkts (attiecīgi 35 tūkstoši iedzīvotāju un 630 punkti). Otrajā vietā ir salīdzinoši nelielais Rundāles novads (3000 iedzīvotāji), kurā uz 241 iedzīvotājiem ir viens publiskā WiFi punkts (kopumā 14 punkti), un gandrīz tikpat ir Smiltenes novadam (viens punkts uz 241 iedzīvotājiem, iedzīvotāju skaits — 12 tūkstoši, punktu skaits — 50).

Būtiski, ka lielajās pilsētās, tai skaitā Rīgā, šis rādītājs ir sevišķi augsts — Rīgā uz vienu WiFi punktu ir 1067 iedzīvotāji, Jūrmalā — 4544, bet Rēzeknē — 9033. Šādā kontekstā sevišķi jāatzīmē Ventspils pilsētas sasniegums šajā aspektā.

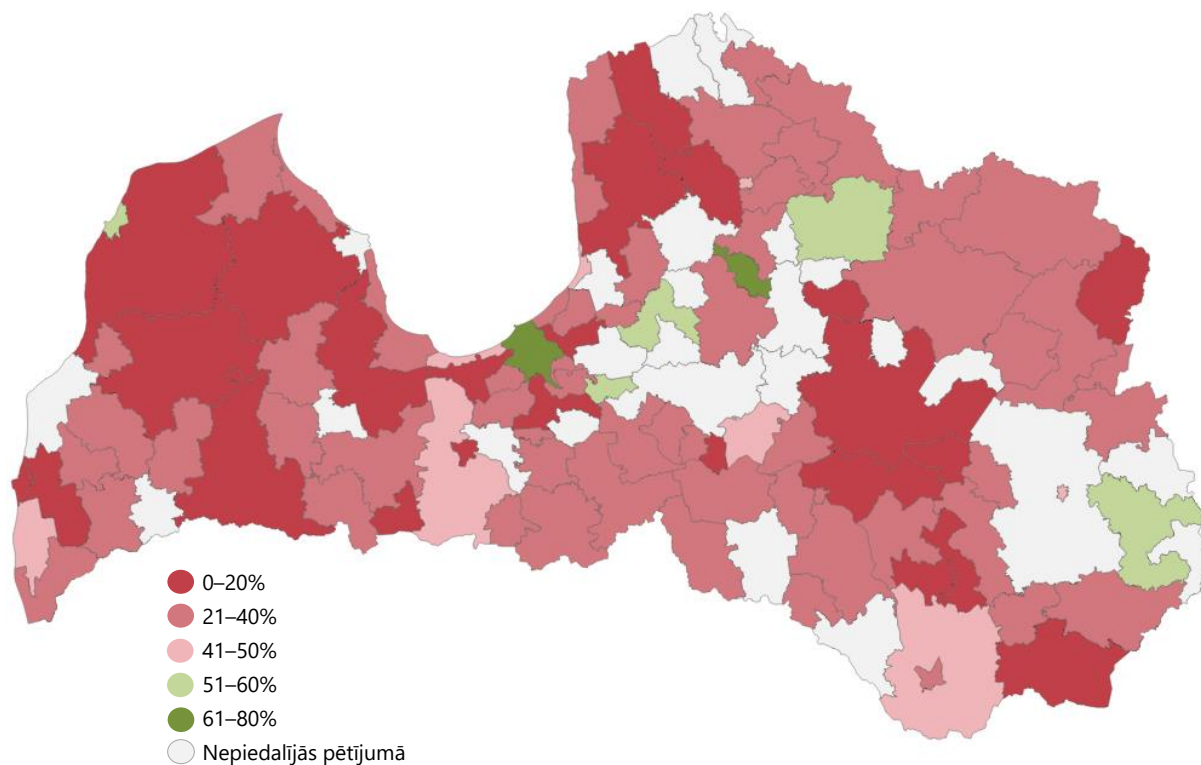
19. attēls. Iedzīvotāju skaits uz vienu publiskā Wi-Fi punktu, iedzīvotāju skaits pašvaldībās (2020. gada dati)



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

E-indeksa rezultātos sadaļā "Klientu apkalpošana un atbalsts" visaugstākās pozīcijas ieņem Rīgas pilsētas pašvaldība (72% no sadaļā iegūstamajiem punktiem), Cēsu novada pašvaldība (65%), un Siguldas pilsētas pašvaldība (60%). 3. brieduma līmenī šajā sadaļā ir tikai šīs trīs pašvaldības, 2. brieduma līmenī — 30 pašvaldības. Lielākā daļa pašvaldību šajā sadaļā ir 1. brieduma līmenī — 62 pašvaldības. Vidējais iegūtais punktu skaits šajā sadaļā ir 28%.

20. attēls. E-indeksis sadaļā "Klientu apkalpošana un atbalsts"



Lielākā daļa pašvaldību šajā sadaļā ir 1. brieduma līmenī, un arī dažādu pašvaldību mērogu kategorijās vidējie rezultāti ir zemi. Nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldību vidējais iegūtais punktu skaits ir 39%, reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām — 28%, bet novada nozīmes attīstības centru pašvaldībām — 27%. Būtiski, ka sešas pašvaldības šajā sadaļā ieguvušas 10 vai mazāk procentus no iespējamajiem sadaļas punktiem.

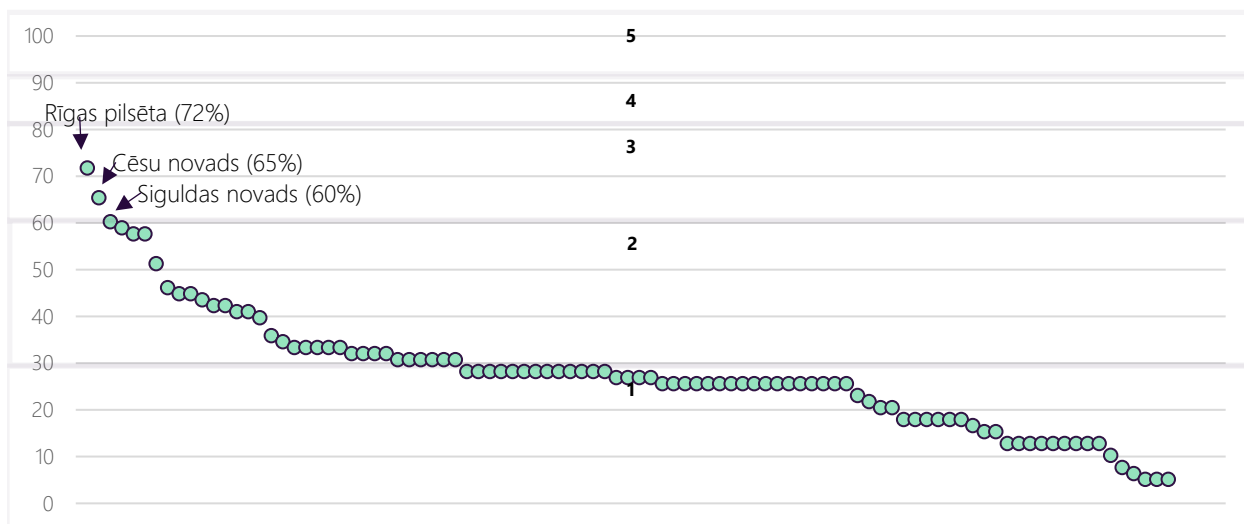
Apskatot rezultātus katrā no pašvaldību mērogu grupām, secināts, ka starp:

- **nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām** visaugstākie rezultāti ir Rīgas pilsētas pašvaldībai (71%), Ventspils pilsētas pašvaldībai (58%) un Jūrmalas pilsētas pašvaldībai (46%). Tikai Rīgas pilsētas pašvaldība ir 3. brieduma līmenī, piecas pašvaldības ir 2. brieduma līmenī un trīs pašvaldības — 1. brieduma līmenī;
- **reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām** visaugstākie rezultāti ir Cēsu novada pašvaldībai (65%), Siguldas novada pašvaldībai (60%), Smiltenes novada pašvaldībai (59%). Divas pašvaldības ir sasniegušas 3. brieduma līmeni, septiņas pašvaldības — 2. brieduma līmenī, bet vairākums reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldību (11) ir 1. brieduma līmenī;
- **novada nozīmes attīstības centru pašvaldībām** visaugstākie rezultāti ir Ikšķiles novada pašvaldībai (51%), Daugavpils novada pašvaldībai (45%) un Kokneses novada pašvaldībai (45%). Neviena pašvaldība nav sasniegusi 3. brieduma līmeni, 18 pašvaldības ir 2. brieduma līmenī, bet vairākums — 48 pašvaldības — ir 1. brieduma līmenī.

Visbūtiskākie uzlabojumi, kurus pašvaldībām jāveic, lai uzlabotu e-pārvaldes brieduma līmeni:

- jāizstrādā vienotas klientu apkalpošanas prasības vai noteikumi vai jāizmanto Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmata, jāveic šo prasību ievērošanas monitorings, veicot speciālus pētījumus vai nosakot darbiniekus, kuri būtu atbildīgi par prasību ievērošanas uzraudzību;
- jāizvērs klientu apmierinātības pētījumu tvērums, apskatot ne tikai vispārīgu informāciju, bet arī detalizētu kanālu, pakalpojumu, klientu segmentu griezumus;
- jāattīsta dažādu jauno tehnoloģiju pielietojums pašvaldības tīmekļvietnē, piemēram, tērzēšanas robots, mašintulkošanas iespējas.

21. attēls. Pašvaldību sadalījums pa e-pārvaldes brieduma līmeņiem, klientu apkalpošana un atbalsts



4.3.8. Secinājumi par klientu apkalpošanu un atbalstu

31% aptaujāto pašvaldību jau ir sistemātiska pieeja klientu apkalpošanas nodrošināšanai, taču lielākā daļā pašvaldību (61%) vienotu klientu apkalpošanas prasību nav vai pašvaldība neredz no tām jēgu, sevišķi starp novada nozīmes attīstības centru pašvaldībām. Jānorāda, ka 67% pašvaldību, kuras izmanto Valsts kancelejas rokasgrāmatu, vai tām ir vienotas klientu apkalpošanas prasības, darbinieki paši ir atbildīgi par prasību ievērošanu, kas var ierobežot objektīvu un produktīvu klientu apkalpošanas kvalitātes izvērtēšanu un pilnveidošanu. Vairākums pašvaldību, kuras īsteno prasību ievērošanas aktivitātes, veic pašvaldības darba reorganizāciju, retāk — jaunu klientu apkalpošanas kanālu ieviešanu, norādot uz prasību ievērošanas rezultātā iegūtiem vērtīgiem datiem.

Valsts (centralizēto) risinājumu pielietojums nav plašs — aptuveno 16% pašvaldību paļaujas uz VPKAC vadlīnijām vai Valsts kancelejas rokasgrāmatas, un 24% (23) Latvijas pašvaldību ir veikušas mērījumus atbilstoši VARAM metodiskajiem ieteikumiem "Minimālās prasības klientu apmierinātības mērīšanā". Būtiski, ka mērījumi lielākās — nacionālas un reģionālas nozīmes attīstības centru — pašvaldībās biežāk īstenoti, apskatot vairākus griezumus, kas norāda uz jau

iepriekš novēroto novada nozīmes attīstības centru pašvaldību resursu trūkumu īstenot plašākus novērojumus, no tiem iegūt vērtīgu informāciju un integrēt pašvaldības darbā.

Dinamiskā satura pielāgošana un citas jauno tehnoloģiju iespējas, proaktīva pieeja pašvaldību tīmekļvietnēs un darbībā ir konstatēta mazāk nekā pusē pašvaldību, un tie ir sevišķi zemi novada nozīmes attīstības centru pašvaldību vidū. Kopumā 29% izmanto atgādinājumus, 22% — paziņojumus, 14% — piedāvā iespēju apstiprināt iepriekš izveidotu pakalpojuma pieteikumu.

Kontaktinformācija konsultācijām ir plaši izplatīta pašvaldību tīmekļvietnēs, taču kontaktinformācija konsultācijām, vai, piemēram, tiešsaistes konsultācijas, ir daudz retākas. Tālruna numuru nepieejamība, potenciāli, ir skaidrojama ar pašvaldību informācijas trūkumu par pieprasītākajiem kontakttālruniem, deleģētām kompetencēm (t. i., tālrunis ir pieejams konkrētās iestādes tīmekļvietnē).

Visās 95 aptaujātajās pašvaldībās ir brīvi pieejami datori, un 77% pašvaldību nodrošina pie šiem datoriem arī viedkartes lasītāju, kas norāda uz plaši pieejamu e-identifikācijas rīku infrastruktūru visā Latvijas teritorijā, jo sevišķi vērā ņemams ir fakts, ka biežāk datori ar viedkartes lasītājiem ir pieejami novada nozīmes attīstības centru pašvaldībās un retāk — nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībās un Rīgas plānošanas reģionā. Tas norāda uz to, ka mazās pašvaldības ārpus Rīgas plānošanas reģiona iedzīvotājiem piedāvā papildu aprīkojumu, ko varētu skaidrot ar acīmredzamu nepieciešamību, kuru nenosdz pašu iedzīvotāju iniciatīva. Taču no šādas pieejas rodas risks, ka piekļuve viedkartes lasītājam netiek nodrošināta iedzīvotājiem, kuri dzīvo lielākās pilsētās, un kuriem šādi rīki (piemēram, viedkartes lasītājs vai dators) nav pieejami.

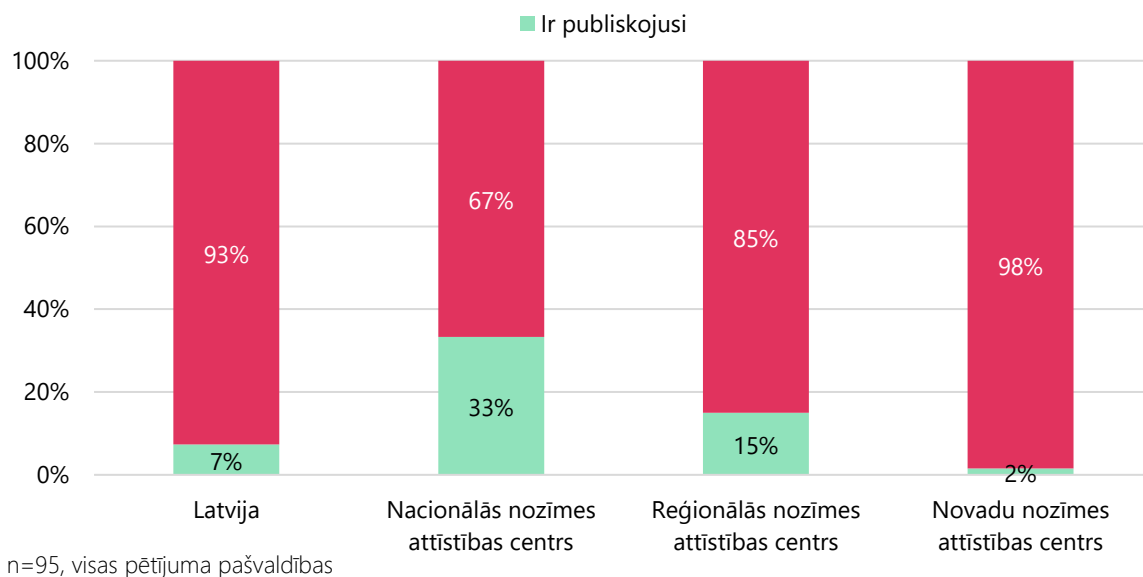
Brīvs bezvadu interneta pieslēgums vismaz daļā pašvaldības telpu ir 98% pašvaldību, un publiskajās vietās brīvu WiFi nodrošina 52% pašvaldību — kopumā pašvaldības norādījušas 1894 WiFi pieslēguma punktus, no kuriem 630 — Ventspils pilsētas pašvaldība un 582 — Rīgas pilsētas pašvaldība.

4.4. Atvērto datu pieejamība

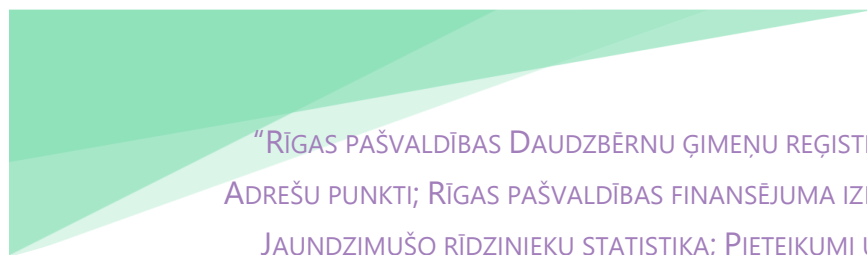
4.4.1. Publisko datu kopu pieejamība

Kopumā 7% no aptaujātajām pašvaldībām atvērto datu veidā ir publicējušas to rīcībā esošo vispārpieejamo informāciju. Tas ticis darīts 33% nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldību, 15% reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldību un tikai 2% novada nozīmes attīstības centru pašvaldību. Pašvaldības norādījušas, ka ievietojušas datus par gājēju un velosipēdu kustību, pašvaldības budžetu un plānotos izdevumus un ienākumus nākošajam gadam, domes sēžu kārtību un tūristu plūsmas informāciju.

22. attēls. Pašvaldības rīcībā esošās vispārpieejamās informācijas publicēšana atvērto datu veidā



Sevišķi daudz atvērto datus publicējušas Rīgas pilsētas un Cēsu novada pašvaldības. Rīgas pilsēta norādījusi šādus publicētos atvērto datus:



“RĪGAS PAŠVALDĪBAS DAUDZBĒRŅU ĢIMEŅU REĢISTRA STATISTIKA — ĢIMEŅU SKAITS; ADREŠU PUNKTI; RĪGAS PAŠVALDĪBAS FINANSĒJUMA IZLIETOJUMS SKOLĒNU ĒDINĀŠANAI; JAUNDZIMUŠO RĪDZINIEKU STATISTIKA; PIETEIKUMI UZŅEMŠANAI RĪGAS PAŠVALDĪBAS PIRMSSKOLAS IZGLĪTĪBAS IESTĀDĒS; DATI PAR JAUNLAULĀTAJIEM UN LAULĪBĀM RĪGĀ; RĪGĀ DEKLARĒTO PERSONU SKAITS; STATISTIKA PAR SAZIŅU AR RĪGAS PAŠVALDĪBU; UZAICINĀTO UN UZŅEMTO BĒRŅU SKAITS RĪGAS PAŠVALDĪBAS PIRMSSKOLAS IZGLĪTĪBAS IESTĀDĒS; VALSTS FINANSĒJUMA UN RĪGAS PAŠVALDĪBAS PIEMAKSAS PAR UZTURA KOREKCIJAS IZLIETOJUMU SKOLĒNU ĒDINĀŠANAI; RĪGAS PAŠVALDĪBAS PIEŠĶIRTAIS ĒDINĀŠANAS PABALSTS MAZNODROŠINĀTO UN TRŪCĪGO ĢIMEŅU SKOLĒNIEM; DATI PAR RĪGAS PRIVĀTO PIRMSSKOLAS IZGLĪTĪBAS IESTĀŽU TĀMĒM; RĪGAS PAŠVALDĪBAS FINANSĒJUMA IZLIETOJUMS BĒRŅU UZRAUDZĪBAS PAKALPOJUMAM.”

Rīgas pilsētas pašvaldība

Cēsu novada pašvaldība norādījusi šādus publicētos atvērto datus:

“CĒSU NOVADA PAŠVALDĪBAS AĢENTŪRAS „SOCIĀLAIS DIENESTS” STATISTISKIE DATI; CĒSU NOVADA IEDZĪVOTĀJU APTAUJAS REZULTĀTI; DATI PAR CĒSU NOVADA PAŠVALDĪBAS DIGITĀLO KANĀLU IZMANTOŠANU; CĒSU TŪRISMA INFORMĀCIJAS CENTRA APMEKLĒTĀJU STATISTIKA; CĒSU PILS KOMPLEKSA TŪRISMA PAKALPOJUMI; CĒSU NOVADA PAŠVALDĪBAS IZGLĪTĪBAS IESTĀŽU RĀDĪTĀJI; DATI PAR CĒSU PILSĒTAS BEZMAKSAS WI-FI TĪKLU “CĒSIS TEVI MĪL”; SKOLĒNU SKAITS SEPTEMBRĪ PA CĒSU NOVADA SKOLĀM; CĒSU TŪRISMA CENTRA TIC APMEKLĒTĀJI - VALSTIS; CĒSU NOVADA PAŠVALDĪBAS PIENĒMTO LĒMUMU SARAKSTS; CĒSU NOVADA PAŠVALDĪBAS BUDŽETA IEŅĒMUMI; CĒSU NOVADA PAŠVALDĪBAS BUDŽETA IZDEVUMI; CĒSU DZIMTSARAKSTU NODAĻAS PAKALPOJUMU SKAITS”

Cēsu novada pašvaldība

Pašvaldības, kuras nav publicējušas datus Atvērto datu portālā visbiežāk norāda uz cilvēkresursu, finansiālo resursu un zināšanu trūkumu. Balvu novada pašvaldība norādījusi arī uz centralizētas pieejas (vadlīniju) trūkuma, kas rada fragmentāru pieeju starp pašvaldībām.

“NAV NOTEIKTAS VADLĪNIJAS (VALSTS LĪMENĪ), KĀDAI PAŠVALDĪBAS INFORMĀCIJAI BŪTU JĀBŪT ATVĒRTO DATU PORTĀLĀ, PAŠLAIK PAŠVALDĪBU (KURAS PUBLICĒ) PUBLICĒTĀ INFORMĀCIJA ATVĒRTO DATU PORTĀLĀ IR ĻOTI DAŽĀDA. NEPIECIEŠAMI CILVĒKRESURSI, KAS ATBILDĒTU ARĪ PAR ŠIS INFORMĀCIJAS AKTUALIZĀCIJU UN UZTURĒŠANU ŠAJĀ PORTĀLĀ.”

Balvu novada pašvaldība

Fragmentārā pieeja būtiski izpaužas arī faktā, ka liela daļa pašvaldību atvērtos datus ir publicējušas savās tīmekļvietnēs vai citos portālos, vai sistēmās (piemēram — pašvaldību atvērto datu portālā, vai RAIM). Tikmēr daļa pašvaldību norādījušas, ka neredz pievienoto vērtību no datu publicēšanas atvērtā viedā.

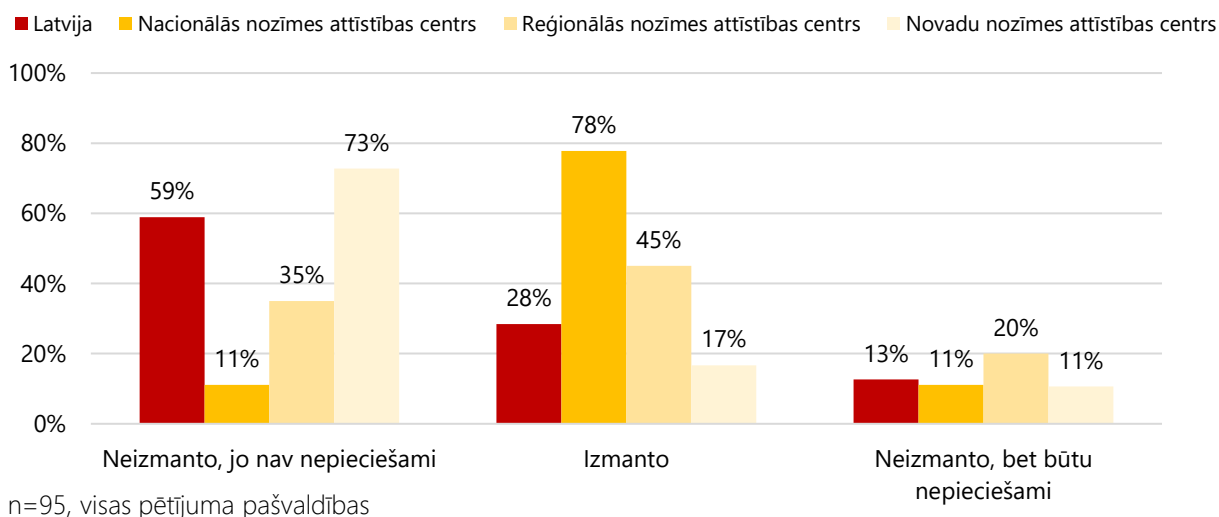
4.4.2. Atvērto datu izmantošanas veicināšana

Vairāk nekā pusē (59%) aptaujāto Latvijas pašvaldību specializētie datu apstrādes rīki netiek izmantoti, jo tiek uzskatīts, ka tādi nav nepieciešami. Šādus rīkus izmanto nedaudz vairāk kā ceturtdaļā (28%) pašvaldību, bet vēl 13% pašvaldību tos neizmanto, lai gan uzskata, ka tie būtu nepieciešami. Specializēto datu apstrādes rīku izmantojums ir izplatīts nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībās (78%). No novada nozīmes attīstības centru pašvaldībām tos kopumā

neizmanto 84%, turklāt 73% novada nozīmes attīstības centru pašvaldību tiek uzskatīts, ka tie nav nepieciešami.

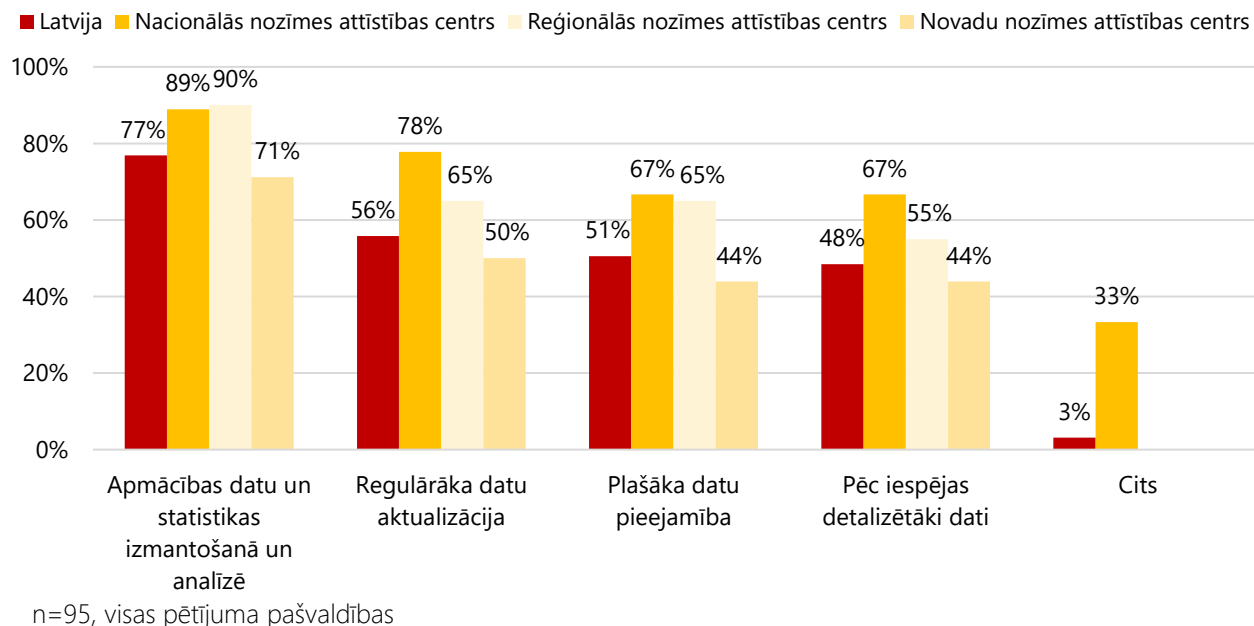
Pašvaldības minējušas rīkus *ArcGIS*, *PowerBI*, *QGIS*, *BIS*, *Horizon*, minēti arī *Google Analytics* un *Microsoft Office* programmatūra.

23. attēls. Specializēto datu apstrādes rīku izmantošana pašvaldībā



Lielākā daļa (77%) no aptaujātajām pašvaldībām uzskata, ka datu un statistikas izmantošanu ikdienas darbā veicinātu apmācības datu un statistikas izmantošanā un analizē. To uzsvērušas 89% nacionālās nozīmes attīstības centru pašvaldību, 90% reģionālās nozīmes attīstības centru pašvaldību un 71% novada nozīmes attīstības centru pašvaldību. Apmēram puse vai nedaudz lielāks pašvaldību īpatsvars par veicinošiem aspektiem atzinušas arī regulārāku datu aktualizāciju (56%), plašāku datu pieejamību (51%) un pēc iespējas detalizētākus datus (48%).

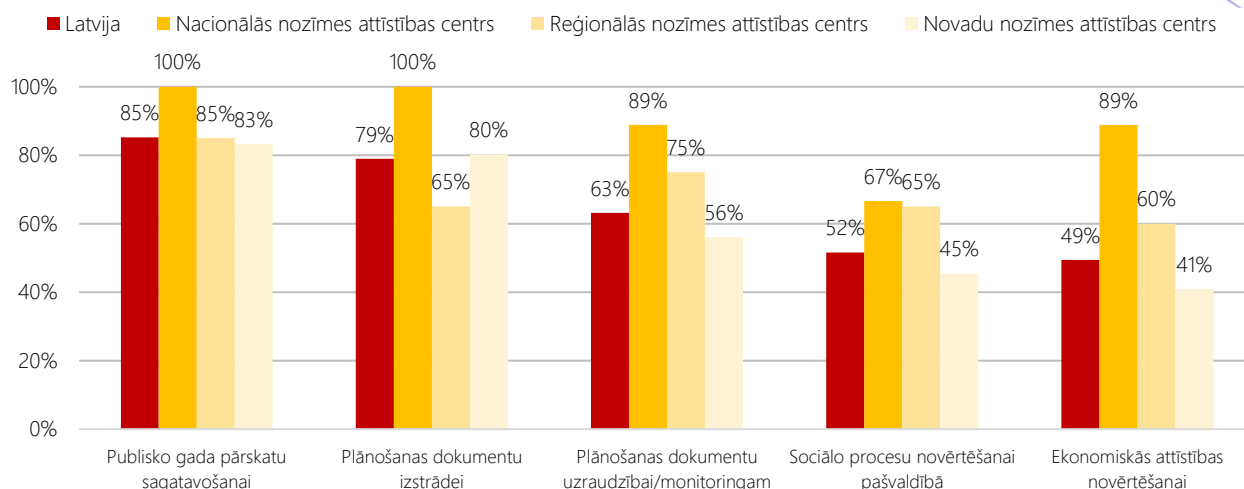
24. attēls. Aspekti, kas veicinātu datu un statistikas izmantošanu pašvaldības ikdienas darbā



4.4.3. Datu izmantošana

Visbiežāk Latvijas pašvaldības norādījušas, ka dati un statistika tiek izmantoti publisko gada pārskatu sagatavošanai (85%), plānošanas dokumentu izstrādei (79%) un plānošanas dokumentu uzraudzībai, monitoringam (63%). Nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldības bieži atzīmējušas datu un statistikas izmantošanu arī ekonomiskās attīstības novērtēšanai (86%) un lēmumu pieņemšanai (71%), tomēr kopumā Latvijas pašvaldības statistikas izmantošanu novērtējumiem un lēmumu pieņemšanai ir norādījušas retāk: sociālo procesu novērtēšanai pašvaldībā — 52%; ekonomiskās attīstības novērtēšanai — 49%. Citus pielietojumus pašvaldības norādījušas vēl retāk: salīdzināšanai ar citām pašvaldībām atzīmējušas 44% pašvaldību; lēmumu pieņemšanai — 28% (infrastruktūras pilnveidei, iedzīvotāju vajadzību identifikācijai, saimniecisko lēmumu pieņemšanai). 10% reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldību un 9% novada nozīmes attīstības centru pašvaldību atzīmējušas, ka mērķtiecīgi datus un statistiku neizmanto.

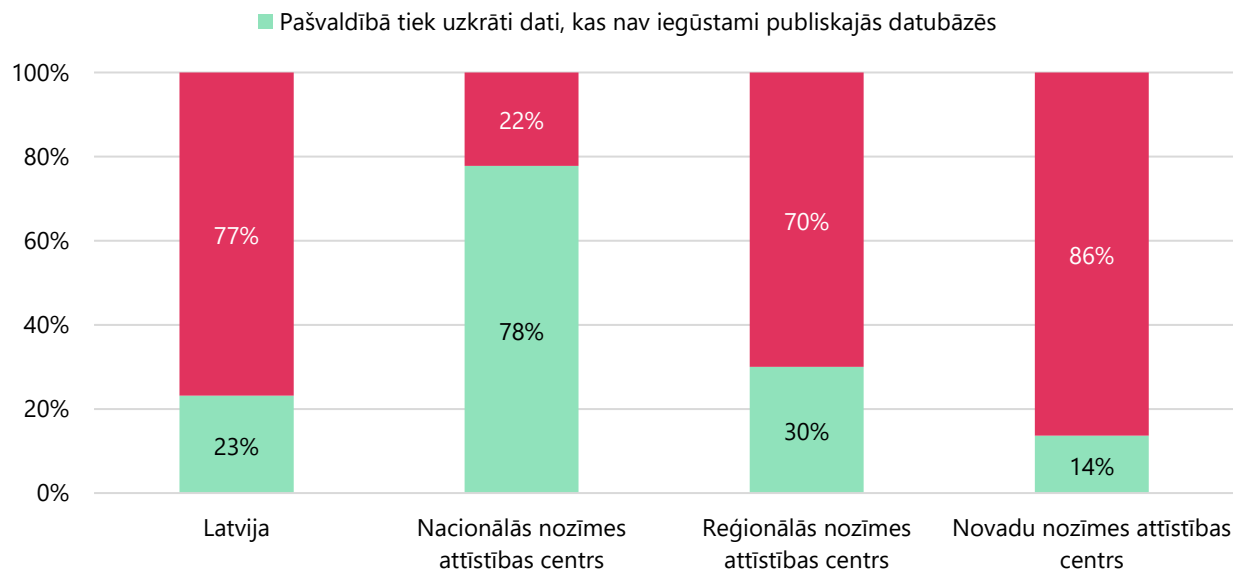
25. attēls. Nolūki datu un statistikas izmantošanai pašvaldībās



n=95, visas pētījuma pašvaldības

Nedaudz mazāk kā ceturtdaļā (23%) aptaujāto Latvijas pašvaldību tiek uzkrāti dati, kas nav iegūstami publiski pieejamās datubāzēs. Šādi dati tiek uzkrāti 78% nacionālās nozīmes attīstības centru pašvaldību, 30% reģionālās nozīmes attīstības centru pašvaldību un 14% novada nozīmes attīstības centru pašvaldību.

26. attēls. Datu, kas nav iegūstami publiski, uzkrāšana pašvaldībā

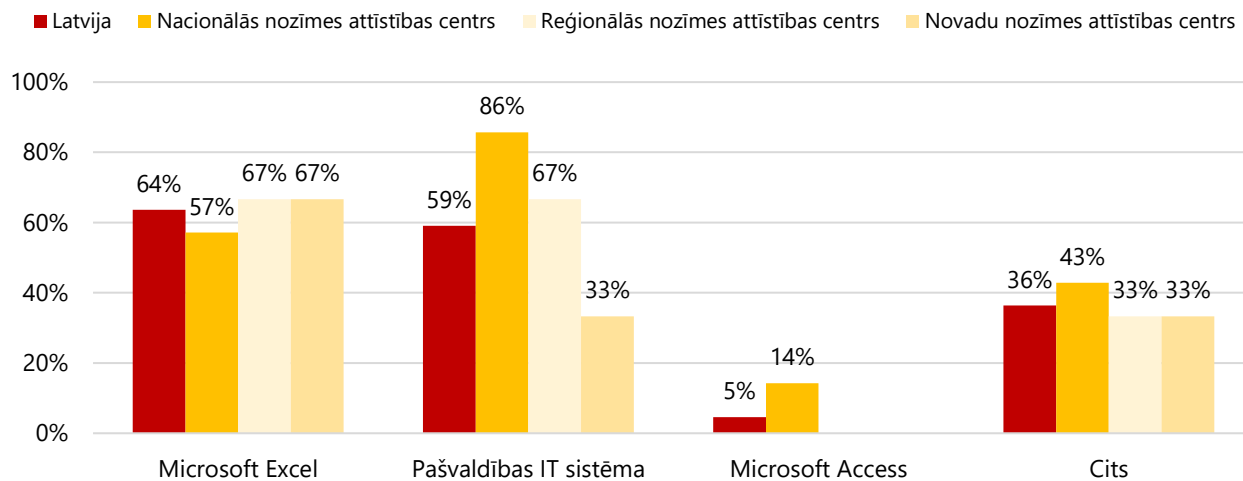


n=95, visas pētījuma pašvaldības

Kopumā 22 pašvaldībās, kurās tiek uzkrāti dati, kas nav iegūstami publiskajās datubāzēs, tas visbiežāk tiek darīts programmā *Microsoft Excel* (64%) un konkrētās pašvaldības IT sistēmā (59%). No šīm pašvaldībām nacionālās nozīmes attīstības centru pašvaldībās datu uzkrāšanai pamatā

lieto pašvaldības IT sistēmu (86%), reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībās *Microsoft Excel* (67%) un pašvaldības IT sistēmu (67%) izmanto vienlīdz bieži, bet novada nozīmes attīstības centru pašvaldībās tam galvenokārt izmanto *Microsoft Excel* (67%), retāk — pašvaldības IT sistēmu (33%).

27. attēls. Veids, kā dati pašvaldībā tiek uzkrāti



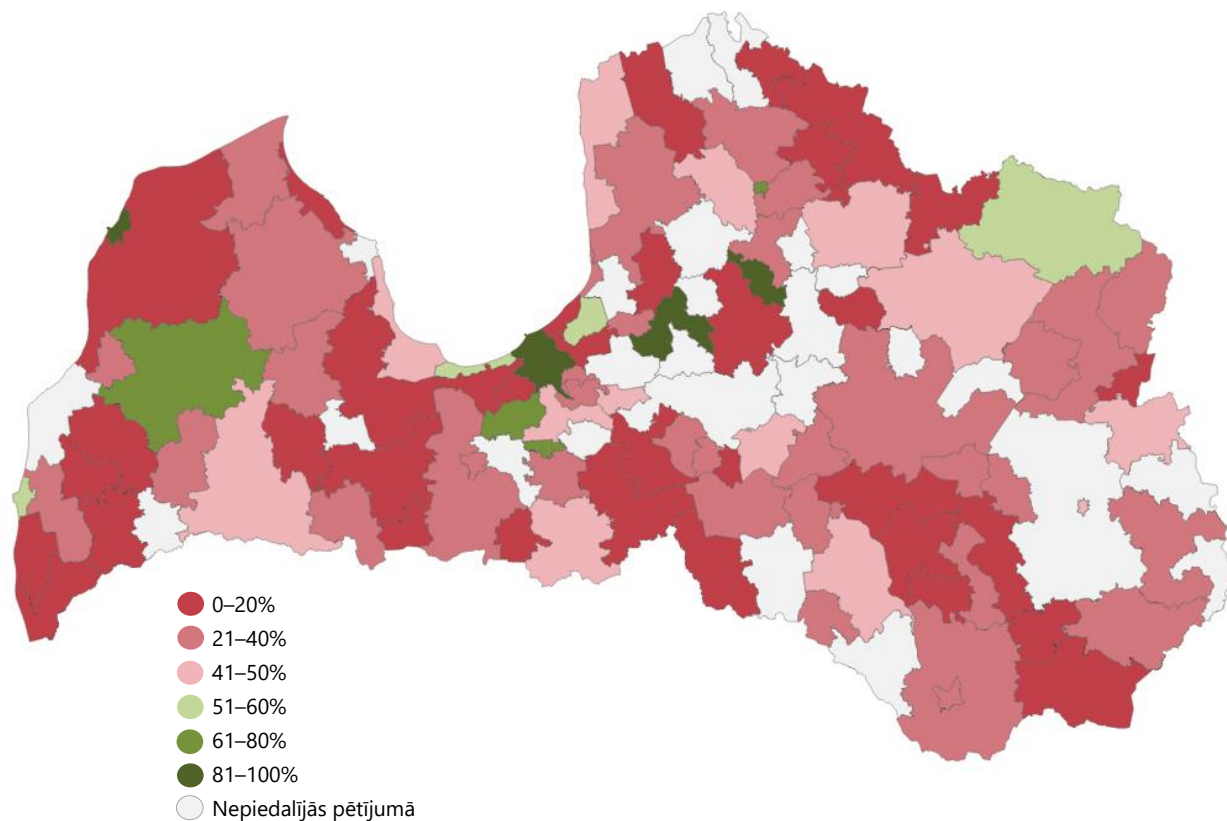
n=22, pašvaldības, kurās tiek uzkrāti dati, kas nav pieejami publiski pieejamās datubāzēs

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

4.4.4. E-indeksis sadaļā "Atvērto datu pieejamība"

E-indeksa rezultātos sadaļā "Atvērto datu pieejamība" visaugstākās pozīcijas ieņem Cēsu novada pašvaldība, Rīgas pilsētas pašvaldība, Siguldas novada pašvaldība un Ventspils pilsētas pašvaldība (katrai pa 93% no sadaļā iegūstamajiem punktiem), būtiski, ka šīs pašvaldības ir sasniegušas 5. brieduma līmeni šajā sadaļā. Tikmēr 4. brieduma līmenī ir viena pašvaldība, 3. brieduma līmenī — divas pašvaldības, 2. līmenī — 75 pašvaldības, bet 1. brieduma līmenī — 13 pašvaldību. Vidējais iegūtais punktu skaits šajā sadaļā ir 32%.

28. attēls. E-indeks sadaļā "Atvērto datu pieejamība"



Lielākā daļa pašvaldību šajā sadaļā atrodas 1. un 2. brieduma līmenī, tomēr pa vienai nacionālas, reģionālas un novada nozīmes attīstības centra pašvaldībai iekļuvušas 3. un 4. līmenī, kā arī pa divām nacionālas un reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām sasniegušas 5. brieduma līmeni. Nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldību vidējais iegūtais punktu skaits ir 58%, reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām — 39%, bet novada nozīmes attīstības centru pašvaldībām — 26%.

Apskatot rezultātus katrā pašvaldību mērogu grupām, secināts, ka starp:

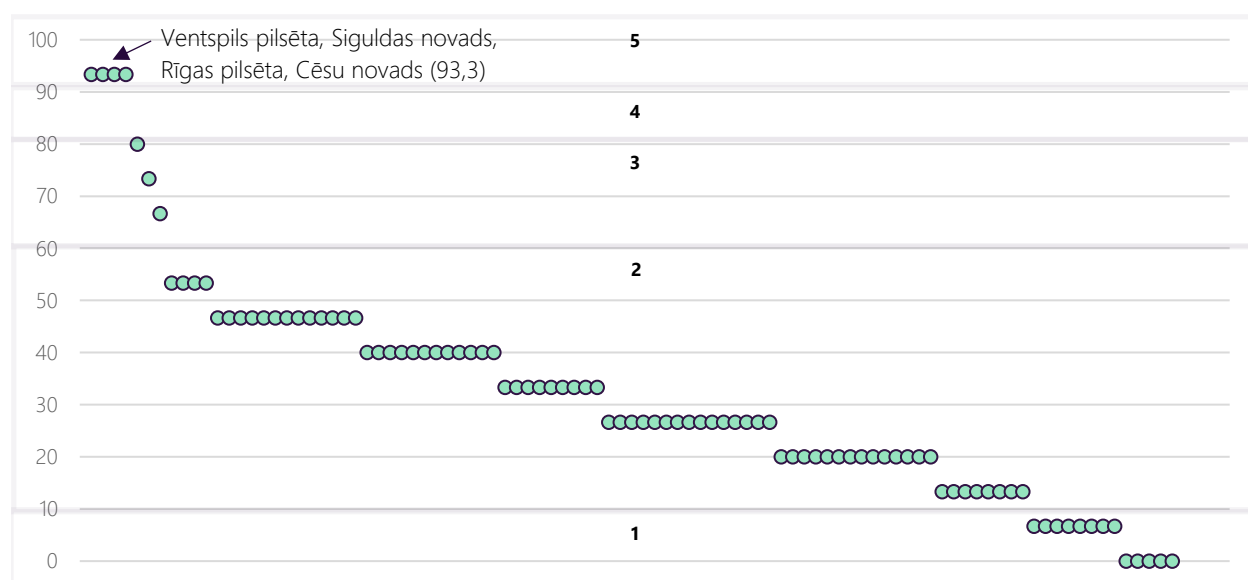
- **nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām** visaugstākie rezultāti ir Rīgas pilsētas pašvaldībai un Ventspils pilsētas pašvaldībai (katrai pa 93%), tās ir sasniegušas 5. brieduma līmeni. Viena pašvaldība (Valmieras pilsēta) ir 3. brieduma līmenī (73%), pārējās sešas nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldības ir 2. brieduma līmenī;
- **reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām** visaugstākie rezultāti ir Cēsu novada pašvaldībai un Siguldas novada pašvaldībai (katrai pa 93% — 5. brieduma līmenis), tieši 4. līmeņa robežu (80%) ir sasniegusi Kuldīgas novada pašvaldība. 13 pašvaldību ir 2. brieduma līmenī, bet četras pašvaldības — 1. brieduma līmenī, divām no tām (Aizkraukles un Valkas novadu pašvaldībām) punktu skaits ir 0%;

- **novada nozīmes attīstības centru pašvaldībām** visaugstākie rezultāti ir Olaines novada pašvaldībai (67%) un Ādažu novada pašvaldībai (53%). Visvairāk — 55 pašvaldības — ir 2. brieduma līmenī, bet deviņas pašvaldības ir 1. brieduma līmenī, no kurām Aizputes, Garkalnes un Ķeguma pašvaldībām punktu skaits ir 0%.

Visbūtiskākie uzlabojumi, kurus pašvaldībām jāveic, lai uzlabotu e-pārvaldes brieduma līmeni:

- pašvaldībām ir jāpublisko savi vispārpieejamie dati atvērto datu portālā, vēlams — visus vispārpieejamos datus;
- jāizvērs datu pielietošana, tos izmantojot gan ekonomiskās attīstības novērtēšanai, salīdzināšanai ar citām pašvaldībām, lēmumu pieņemšanai, iedzīvotāju vajadzību identifikācijai, saimniecisko lēmumu pieņemšanai.

29. attēls. Pašvaldību sadalījums pa e-pārvaldes brieduma līmeņiem, atvērto datu pieejamība



4.4.5. Secinājumi par atvērtajiem datiem

Vairākums Latvijas pašvaldībās dati un statistika tiek izmantoti dažādu politikas vai pašvaldības procesu nodrošināšanai, visbiežāk publisko gada pārskatu sagatavošanai, plānošanas dokumentu izstrādei un plānošanas dokumentu uzraudzībai, monitoringam. Nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībās datus un statistiku aktīvi izmanto arī ekonomiskās attīstības novērtēšanai un lēmumu pieņemšanai. Biežāk datus nepielieto mazākas (reģionālas un novada nozīmes attīstības centru pašvaldības), taču šādas pašvaldības sastāda tikai aptuveni 10% no kopējā pašvaldību skaita.

Atvērtos datus atvērto datu portālā publicē mazāk kā 10% pašvaldību, biežāk — nacionālā vai reģionālā mēroga pašvaldībās, kuras datus par gājēju un velosipēdu kustību, pašvaldības budžetu un plānotos izdevumus un ienākumus nākošajam gadam, domes sēžu kārtību un tūristu plūsmas informāciju, un citas kopas. Pašvaldības, kuras nav publicējušas datus atvērto datu portālā

visbiežāk norāda uz cilvēkresursu, finansiālo resursu un zināšanu trūkumu. Balvu novada pašvaldība norādījusi arī uz centralizētas pieejas (vadlīniju) trūkuma, kas rada fragmentāru pieeju starp pašvaldībām. Jānorāda, ka būtiskā skaitā no lielajām pašvaldībām eksistē dati, kuri nav pieejami publiskās datu bāzēs, piemēram, *Microsoft Excel* datu kopas vai to IT sistēmās glabātie dati.

Fragmentārā pieeja būtiski izpaužas arī faktā, ka liela daļa pašvaldību atvērto datus ir publicējušas savās tīmekļvietnēs vai citos portālos, vai sistēmās (piemēram — pašvaldību atvērto datu portālā, vai RAIM). Tīkmēr daļa pašvaldību norādījušas, ka neredz pievienoto vērtību no datu publicēšanas atvārtā viedā. Līdzīgs informācijas vai pielietojuma trūkums ir identificēts par statistikas analīzes rīkiem. Secināms, ka atvērto datu svarīgums un pievienotā vērtība nav plaši zināma, un būtisks faktors atvērto datu ierobežotā pieejamībā ir resursu trūkums, kas mijiedarbojas ar informācijas trūkumu — pašvaldības neredz jēgu no datiem, tādēļ netiek novirzīti ierobežotie cilvēkresursi un finanšu resursi. Šo pieņēmumu atbalsta fakts, ka lielākā daļa no aptaujātajām pašvaldībām uzskata, ka datu un statistikas izmantošanu ikdienas darbā veicinātu apmācības datu un statistikas izmantošanā un analīzē.

4.5. Pakalpojumu pārvaldības sistēma un pakalpojumu nodrošināšana

4.5.1. Pakalpojumu pārvaldības sistēma

Papildu nodaļa 2021. gada pētījumā pašvaldībām ir to pakalpojumu pārvaldības sistēmas novērtējums. 96% pašvaldība zina, kas ir pakalpojumu pārvaldības sistēma, un šāda sistēma ir izstrādāta 24% pašvaldību, taču 72% pašvaldību nav pakalpojumu pārvaldības sistēma — 74% novada nozīmes un 70% reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldību. Aptuveni pusei nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldību šādas sistēmas ir. No 29 pašvaldībām, kurās ir pakalpojumu pārvaldības sistēmas, visbiežāk tā izstrādāta un atbilst labās prakses standartiem (ITIL) (66%), vai ISO 9000 vai ISO 20 000 standartam (34%).

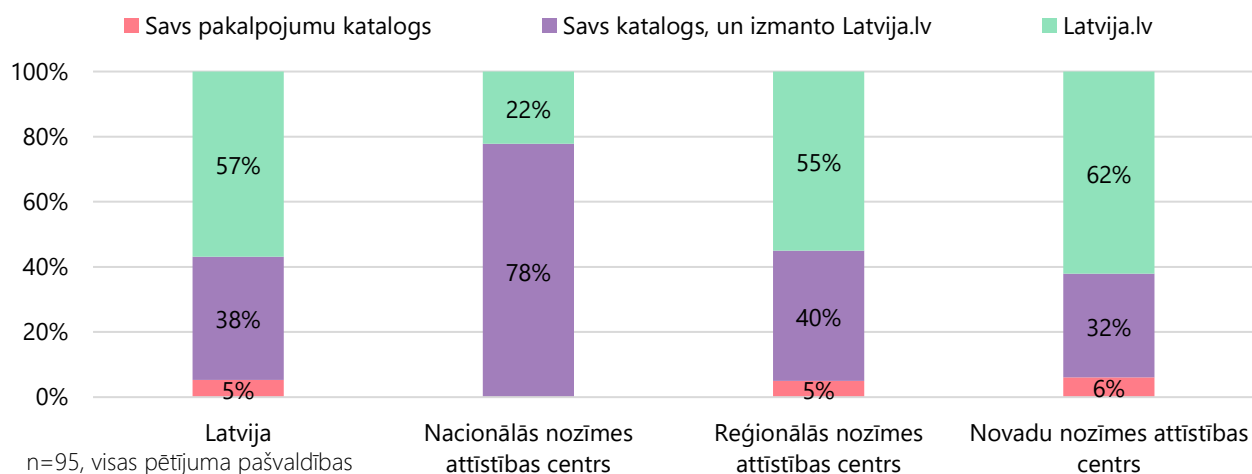
Apzinātas un mērķtiecīgas pašvaldības aktivitātes visbiežāk tiek īstenotas pakalpojumu ieviešanas (54%), un pakalpojumu uzturēšanas un attīstības (54%). Starp pašvaldībām nedaudz retāk šādas aktivitātes tiek īstenotas pakalpojumu izveides (46%), un pakalpojumu plānošanas (42%) posmos, bet visretāk — pakalpojumu likvidēšanas (19%) vai citos posmos (28%).

Pašvaldības ir norādījušas kopumā 9871 pakalpojumu, vidēji 103 pakalpojumi uz vienu pašvaldību (vidēji 177 uz vienu nacionālas nozīmes, 132 uz reģionālas nozīmes un 85 uz novada nozīmes attīstības centru pašvaldību), bet apraksti izveidoti 5773 pakalpojumiem (58% kopumā, 85% nacionālas nozīmes, 61% reģionālas nozīmes un 50% novada nozīmes attīstības centru pašvaldību pakalpojumu ir aprakstīti). Divas pašvaldības (Dagdas novads un Kokneses novads) nav norādījušas pakalpojumus, bet visaugstākais pakalpojumu skaits norādīts Brocēnu novadā (1689),

Kuldīgas novadā (300), Rīgas pilsētā (288), Gulbenes novadā (266) un Daugavpils pilsētā. Pakalpojumu interpretācija variē dažādās pašvaldībās, uz ko norāda būtiskās atšķirības pakalpojumu skaitā, tādēļ Brocēnu novada izlecošo vērtību, iespējams konstatēt, ka, pirmkārt, novada nozīmes attīstības centru pašvaldībām ir vidēji 59 pakalpojumi, un, otrkārt, aprakstīto novada nozīmes attīstības centru pašvaldību pakalpojumu īpatsvars pieaug līdz 69%. 31 pašvaldībā ir aprakstīti visi pakalpojumi.

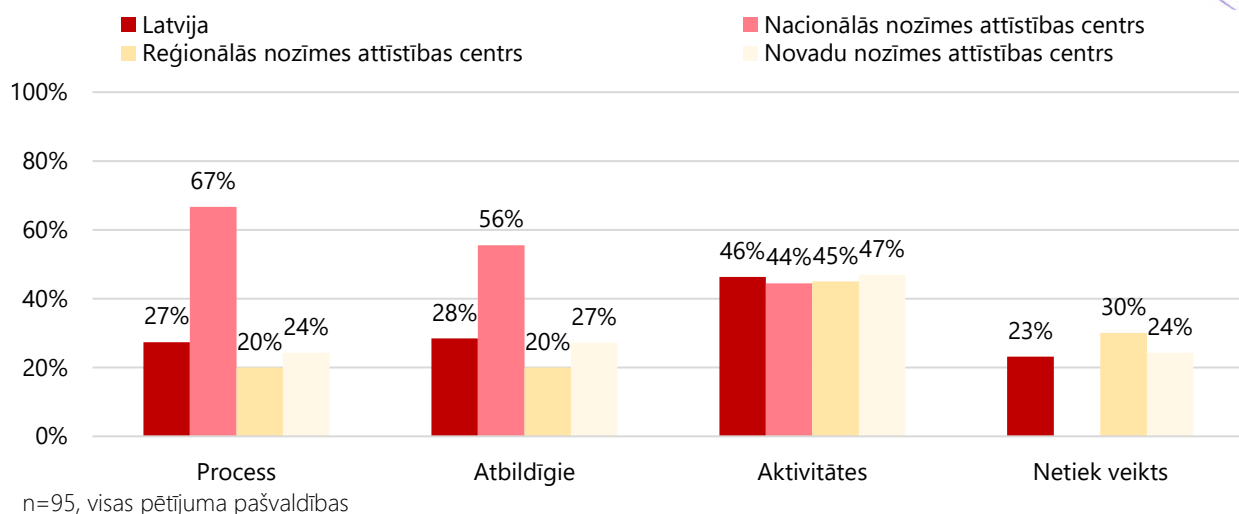
95% aptaujāto pašvaldību izmanto Latvija.lv pakalpojumu katalogu, un tajā publicēti kopumā 3875 pakalpojumi (vidēji 67 nacionālas nozīmes, 55 — reģionālas nozīmes, un 33 novada nozīmes attīstības centru pašvaldību pakalpojumi publicēti PPK). 5% izmanto savu katalogu, bet 38% izmanto gan Latvija.lv, gan savu. Būtiski, ka visas nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldības izmanto Latvija.lv, un tikai starp reģionālo un novada nozīmes attīstības centru pašvaldībām ir tādas, kuras nesniedz pakalpojumus Latvija.lv.

30. attēls. Pakalpojumu kataloga pielietojums



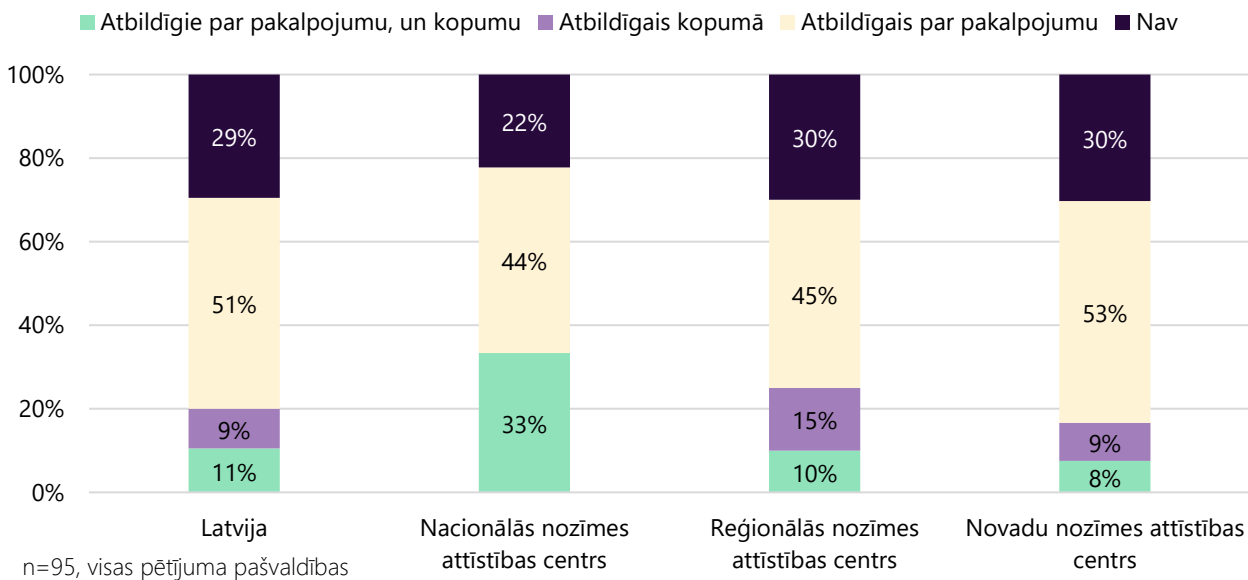
77% pašvaldību ir veikušas ieguldījumus pakalpojumu nemitīgas pilnveides nodrošināšanā — 46% īstenojušas aktivitātes, kuras vērstas uz pakalpojumu nemitīgu pilnveidi, 28% noteikts atbildīgais darbinieks un 27% izveidojušas pakalpojumu nemitīgas pilnveides procesu (sevišķi aktīvas ir bijušas nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldības, no kurām 67% izstrādājuši procesu, 56% — noteikuši atbildīgos).

31. attēls. Pašvaldību ieguldījumi pakalpojumu nemītīgā pilnveidē



Atbildīgās personas par pakalpojumiem vai par kopējo pakalpojumu procesu kopumā ir 71% pašvaldību — 11% atbildīgie ir gan pakalpojumu, gan kopējā procesa līmenī, 9% — kopējā pakalpojumu procesa līmenī, bet 51% — atbildīgie ir par katru pakalpojumu. Biežāk atbildīgie darbinieki gan par pakalpojumiem, gan pakalpojumu procesa kopumu ir nacionālās nozīmes attīstības centru pašvaldībās. Pašvaldības bez atbildīgajiem norādījušas uz darbinieku trūkumu, citām lomām, kas nosedz šo atbildību, un pārvaldības sistēmas nepieciešamības trūkumu.

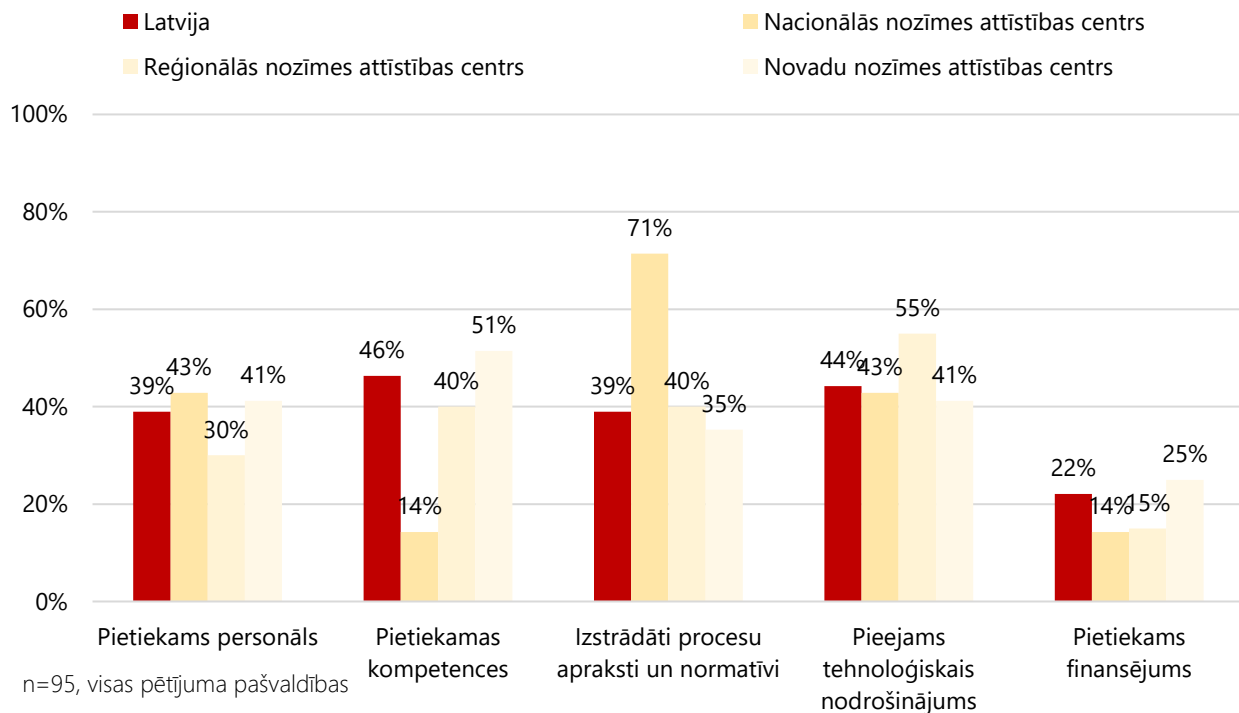
32. attēls. Pašvaldības pakalpojumu pārvaldes atbildīgie darbinieki



Vislielākais īpatsvars pašvaldību norādījušas, ka tām ir pietiekamas kompetences (46%), pieejams tehnoloģiskais nodrošinājums (44%), retāk pašvaldības norāda, ka tām ir pietiekams personāls

(39%), izstrādāti procesu apraksti un normatīvi (39%). Tikai 22% pašvaldību ir norādījušas, ka tām ir pietiekams finansējums pakalpojumu pārvaldībai. 50 (53%) no aptaujātajām pašvaldībām atzīmējušas tikai vienu no šiem aspektiem kā pietiekamu, 72 — divus (76%). Sešas pašvaldības — novada nozīmes attīstības centru pašvaldības — norādījušas, ka tām visi aspekti ir pietiekami.

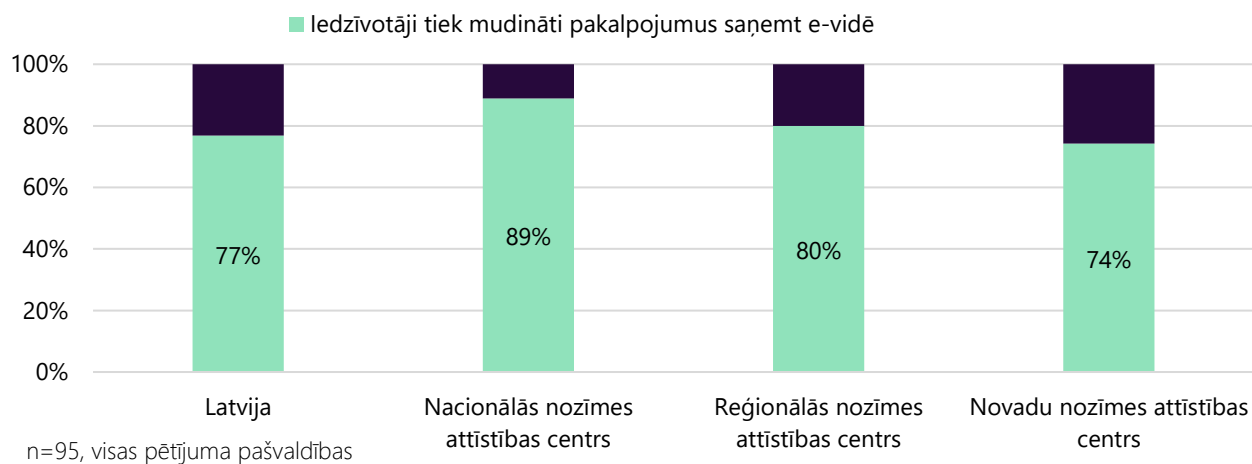
338. attēls. Pašvaldību resursu novērtējums



4.5.2. Iedzīvotāju prasmes

Lielākajā daļā (77%) pašvaldību iedzīvotāji tiek mudināti pakalpojumus saņemt e-vidē (piemēram, pašvaldības darbinieki apmeklētājus cenšas proaktīvi apmācīt lietot e-pakalpojumus, izmantojot pašvaldību telpās pieejamos publiski pieejamos datorus u. tml.; Daugavpils pilsētas pašvaldība ir norādījusi, ka pašvaldībai izveidota mobilā lietotne, kurā iedzīvotāji var iesniegt ierosinājumus, pieteikumus, balsot un saņemt aktuālo informāciju).

34. attēls. E-pakalpojumu saņemšanas mudināšana



Līdzīgi kā ar digitālo prasmju attīstību, arī pakalpojumu saņemšanai e-vidē būtisks faktors ir VPVKAC un bibliotēkas, piemēram, Gulbenes novadā:

“VPVKAC DARBINIEKI VEIC SKAIDROJOŠU DARBU UN APMĀCĪBAS GAN KLĀTIENĒ KLIENTAM NODROŠINĀTAJĀ DARBA VIETĀ, GAN TELEFONISKAS KONSULTĀCIJAS IZEJOT PA SOĻIEM KONKRĒTO PAKALPOJUMU E VIDĒ. GULBENES NOVADA BIBLIOTĒKA REGULĀRI VEIC IZGLĪTOJOŠAS APMĀCĪBAS DAŽĀDĀM IEDZĪVOTĀJU GRUPĀM UN KONSULTĀCIJAS KLĀTIENĒ KLIENTIEM PAREDZĒTAJĀ DARBA VIETĀ.”

Gulbenes novada pašvaldība

Citas pašvaldības ir norādījušas uz informatīvām aktivitātēm (piemēram, caur sociālajiem tīkliem un vides reklāmām sniedzot informāciju par elektroniskiem pakalpojumiem), kā arī uz dažādu pašvaldības darbinieku (t. sk. bibliotēku un VPVKAC) lomu iedzīvotāju e-pakalpojumu pielietojuma biežuma veicināšanā.

"(...)

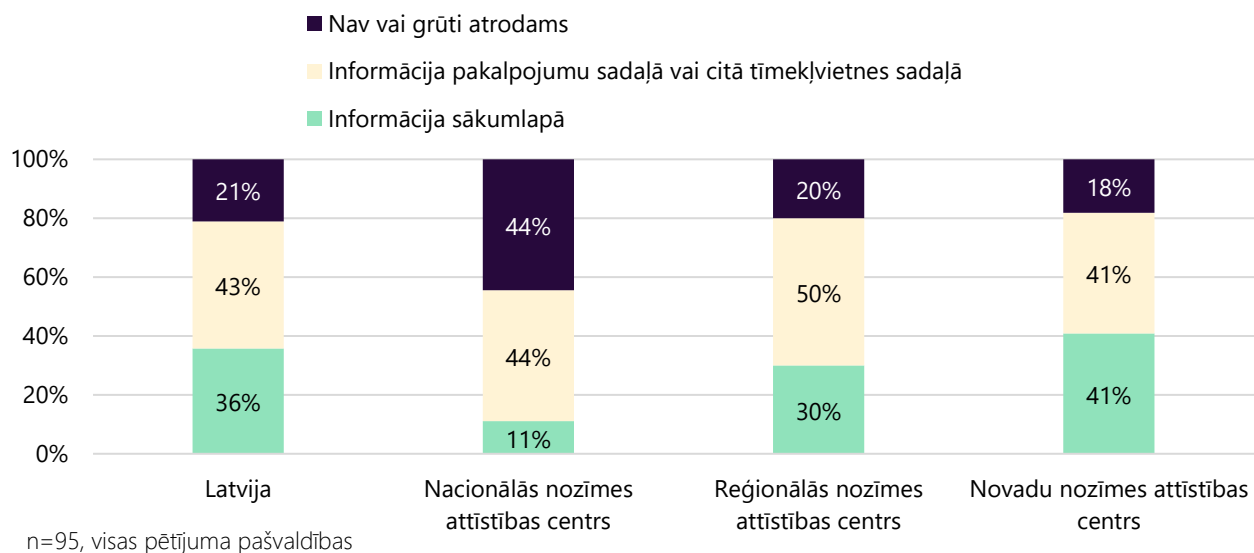
3. KLIENTU APKALPOŠANAS CENTRA SPECIĀLISTES IEDZĪVOTĀJUS PIE PUBLISKĀ DATORA APMĀCĪJA LIETOT E-PAKALPOJUMUS (PIRMS PANDĒMIJAS).

4. KLIENTU APKALPOŠANAS CENTRA SPECIĀLISTES TELEFONISKI KONSULTĒ IEDZĪVOTĀJUS E- PAKALPOJUMU SAŅĒMŠANĀ (PANDĒMIJAS LAIKĀ)."

Salaspils novada pašvaldība

36% pētījumā dalību ņēmušo pašvaldību tīmekļvietņu sākumlapā ir iespējams atrast informāciju par pakalpojumu pieteikšanu elektroniski. 43% pašvaldību šāda informācija ir pieejama vai nu pakalpojumu sadaļā vai kādā citā tīmekļvietnes sadaļā, bet 21% šāda informācija nav pieejama vispār. Biežāk sākumlapā informācija novērota reģionālas un novada nozīmes attīstības centru pašvaldību tīmekļvietnēs.

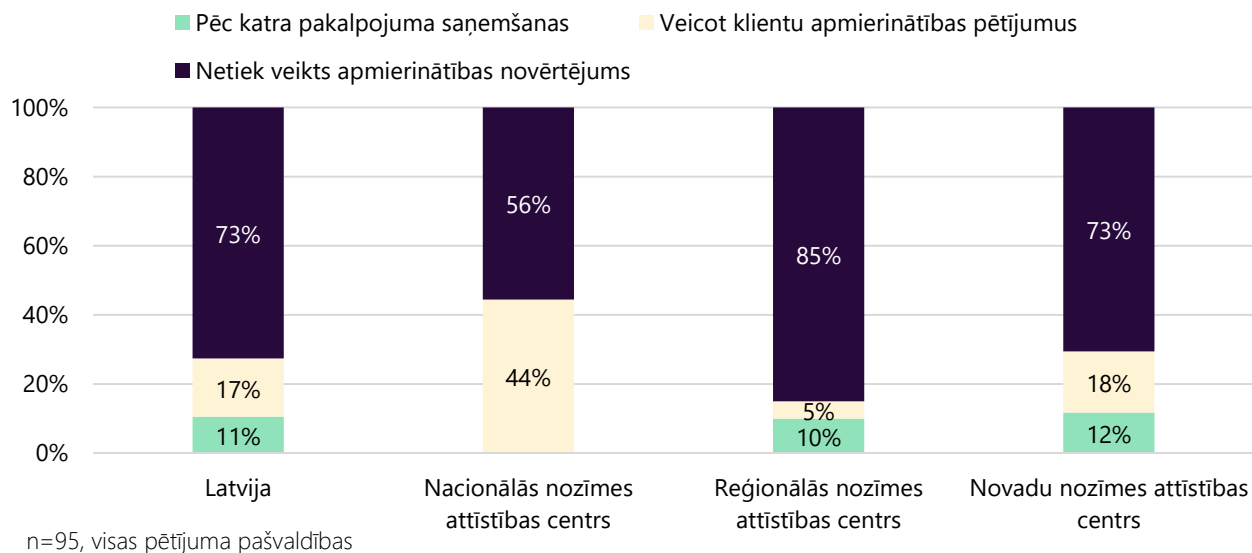
35. attēls. Informācija par pakalpojumu pieteikšanu elektroniski pašvaldības tīmekļvietnē



4.5.3. Apmierinātība ar e-pakalpojumiem

73% pašvaldību netiek veikta e-pakalpojumu saņēmēju apmierinātības vērtēšana — 17% veic klientu apmierinātības pētījumus, bet 11% — apmierinātības vērtējumus iegūst pēc katra pakalpojuma saņemšanas. Būtiski, ka starp reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām ir visaugstākais e-pakalpojumu apmierinātības nevērtēšanas rādītājs.

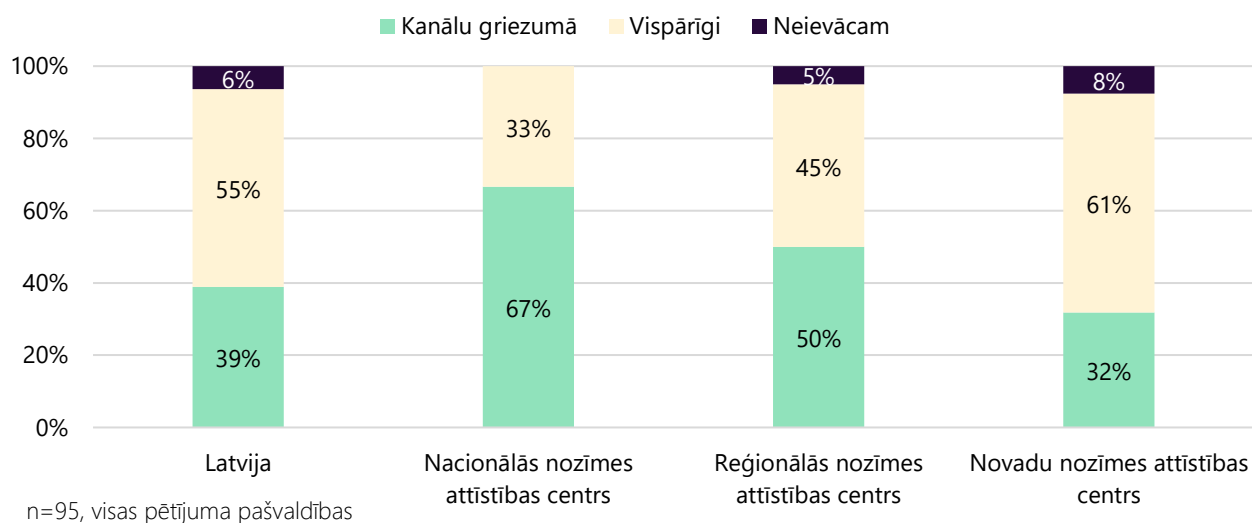
36. attēls. Apmierinātības ar e-pakalpojumiem mērījumu periodiskums



4.5.4. Pakalpojumu uzskaites rādītāji

Pakalpojumu uzskaites rādītājus ievāc 94% pašvaldību, 39% — kanālu griezumā, bet 55% — vispārīgi. Starp novada nozīmes attīstības centriem ir zemākais pašvaldību īpatsvars, kuri ievāc statistiku kanālu griezumā — 34. 6% (6) pašvaldību šādus datus neievāc — 5% reģionālas un 8% novada nozīmes attīstības centru pašvaldību.

37. attēls. Pakalpojumu uzskaites statistika



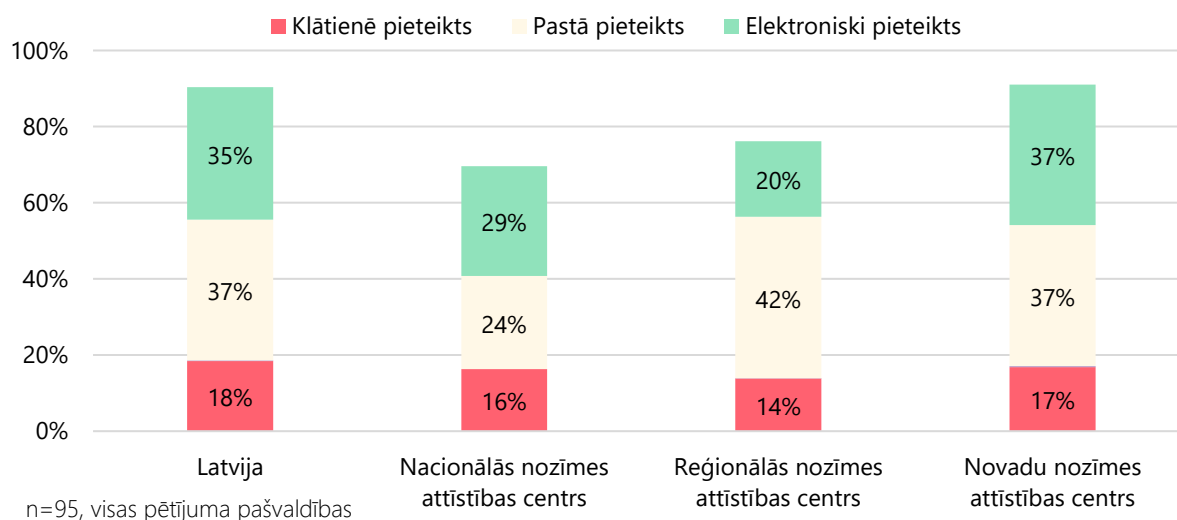
Pašvaldību norādīto datu kvalitāte atspoguļo iepriekšējā jautājumā konstatēto — starp pašvaldībām ievērojama daļa nav iesniegusi pakalpojumu statistiku pa kanāliem, vai tā ir "0", vai tā nesakrīt ar kopējo pieteikto un saņemto pakalpojumu skaitu (veidojas situācijas, kur

elektronizācija ir virs 100%). Šī iemesla dēļ tiek izmantoti divi elektronizācijas rādītāji — procenti no norādītās kopsummas un procenti no matemātiskās kopsummas.

Kopumā pieteikti 2020. gadā ir 357 103 unificētie pašvaldību pakalpojumi, saņemti — 452 080, taču jānorāda, ka šī statistika nav verificējama, un ir izmantojama tikai vispārēju elektronizācijas tendenču izteikšanai — 38 pašvaldības nav iesniegušas datus par pieteikšanu, 43 — par saņemšanu. Taču datus iezīmējas vērā ņemamas tendences:

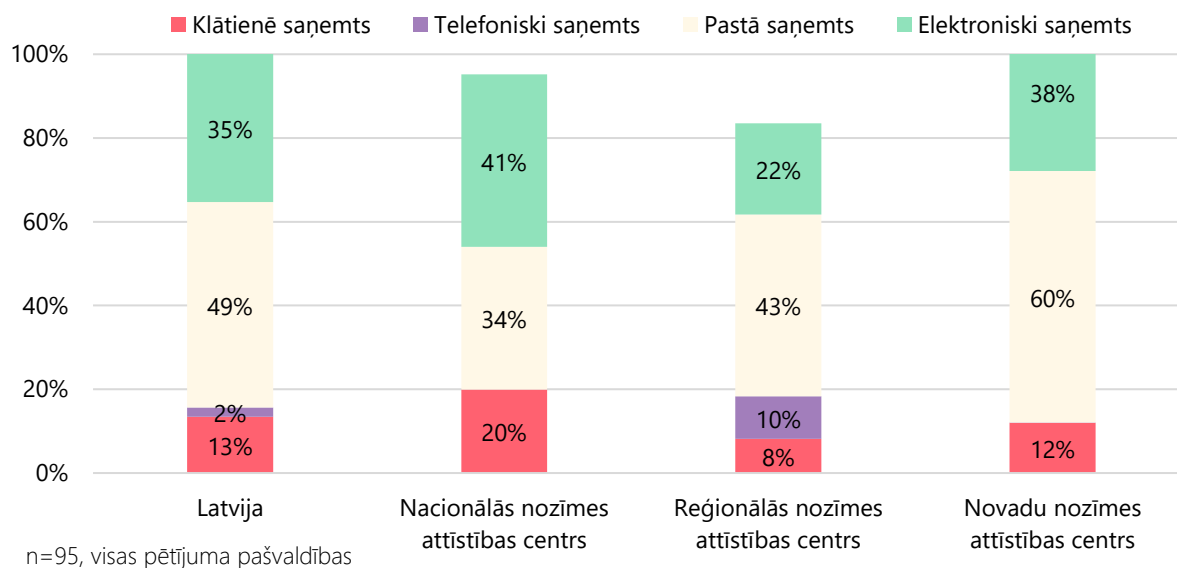
- elektroniski tiek pieteikti aptuveni trešdaļa pašvaldību pakalpojumu;
- lielākās pašvaldības visneprecīzāk iesniedz savus pakalpojumu datus;
- būtisks pieteikšanas kanāls reģionālas un novada nozīmes attīstības centru pašvaldībās ir pasts (aptuveni 40% pieteikumu).

38. attēls. Pakalpojumu pieteikšanas īpatsvars pa kanāliem



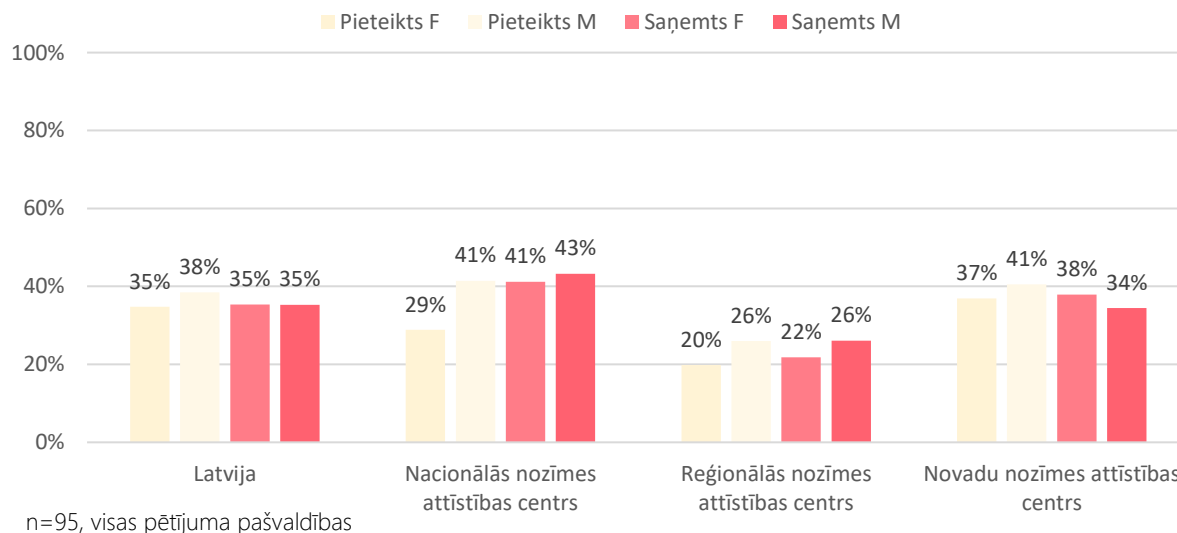
Pakalpojumu 49% gadījumu saņemti pa pastu, bet elektroniski saņemti ir 35% pakalpojumu (41% — nacionālās nozīmes attīstības centru pašvaldībās). Jānorāda, ka kopējā saņemto pakalpojumu summa nepārsniedz 100% pašvaldību neprecīzi norādīto datu dēļ.

39. attēls. Pakalpojumu saņemšanas īpatsvars pa kanāliem



Lai minimizētu kļūdaino datu efektu, iespējams apskatīt statistiku gan izmantojot pašvaldību sniegto kopējo pakalpojumu saņemšanas un pieteikšanas skaitu (F), gan aprēķinot to no pārējo kanālu skaita (M). Kopumā starp 35% līdz 38% pieteikto pakalpojumu un 35% saņemto pakalpojumu ir veikti elektroniski. Būtiskas atšķirības starp aritmētisko un aptaujā norādīto īpatsvaru ir visu veidu pašvaldībām.

40. attēls. Elektroniski pieteikto un saņemto pakalpojumu īpatsvars



Apskatot vidējo elektronizācijas rādītāju (starp abām aprēķina metodēm), Ventspils pilsētā elektroniski pieteikti 74% pakalpojumu, Valkas novadā (72%), Ikšķiles novadā (71%), Carnikavas novadā (67%) un Olaines novadā (63%). Tikmēr saņemto pakalpojumu vidū dominē Krustpils, kur

visi pakalpojumi saņemto elektroniski, Ādažu novads (95%), Valkas novads (74%), Carnikavas novads (57%), Valmieras pilsēta (65%).

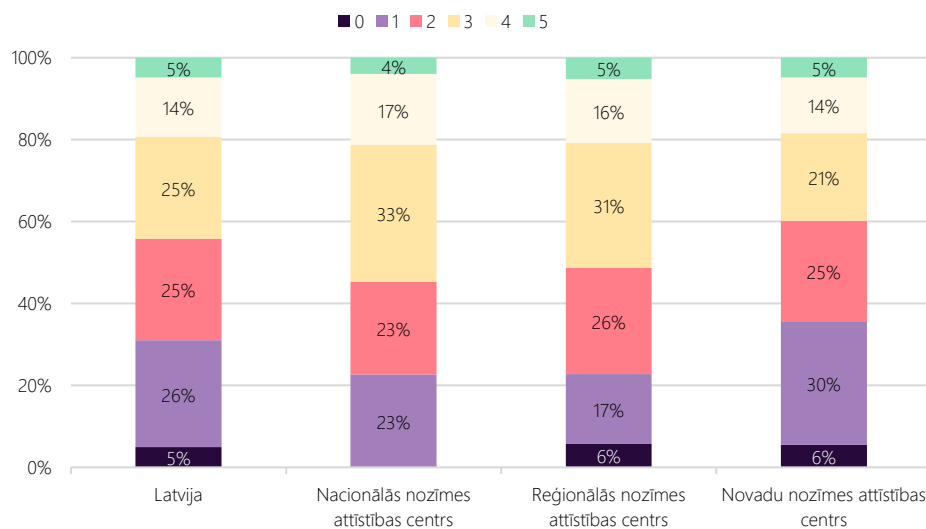
Pašvaldības 2020. gadā norādījušas 634 pakalpojumu kavējumus un 20 sūdzības, taču šo statistiku primāri sastāda trīs pašvaldības — Rīgas pilsēta (divi kavējumi, astoņas sūdzības), Jelgavas novads (590 kavējumi, divas sūdzības) un Saldus novads (42 kavējumi, divas sūdzības).

Starp pašvaldību unificētajiem pakalpojumiem, konstatēts, ka e-pakalpojumi uzsākti un pabeigti ir 88% pakalpojumu gadījumu, taču jānorāda, ka šo statistiku iespaido konkrēti pakalpojumi, piemēram, maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana (76%) un būvatļauju izsniegšana (82%), kuriem ir liels skaits pieteikumu, bet būtiski zemāks pabeigšanas skaits. Ir pašvaldības, kur šiem pakalpojumiem izpildes rādītājs ir aptuveni 1%, kas norāda uz metodoloģiskās pieejas atšķirībām šādu pakalpojumu statistikas ievākšanā.

4.5.5. Individuālu pakalpojumu novērtējums

80 pašvaldības iesniedza novērtējumu par 663 pakalpojumiem. Lūgtas izteikt vērtējumu par pakalpojumu elektronizācijas līmeni skalā no nulles (*internetā nav pieejama informācija*) līdz pieci (*pakalpojuma saņemšana notiek bez pakalpojuma saņēmēja pieprasījuma, pakalpojuma sniegšanai nepieciešamos datus bez pakalpojuma saņēmēja līdzdalības iegūst elektroniskā pakalpojuma sniedzējs*), kopumā 663 pakalpojumi ir vidēji 2,3 (*pakalpojuma saņēmējam ir pieejamas publiskā tīmekļa vietnē elektroniskā formā pakalpojuma pieprasīšanai vai saņemšanai nepieciešamās veidlapas*). Starp dažādu nozīmju pašvaldībām novērotas nelielas atšķirības vidējā pakalpojumu elektronizācijas pakāpē — nacionālas un reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldības ir ar augstāku vidējo elektronizācijas pakāpi (attiecīgi 2,6 un 2,5 salīdzinot ar 2,2).

41. attēls. Pakalpojumu elektronizācijas līmenis

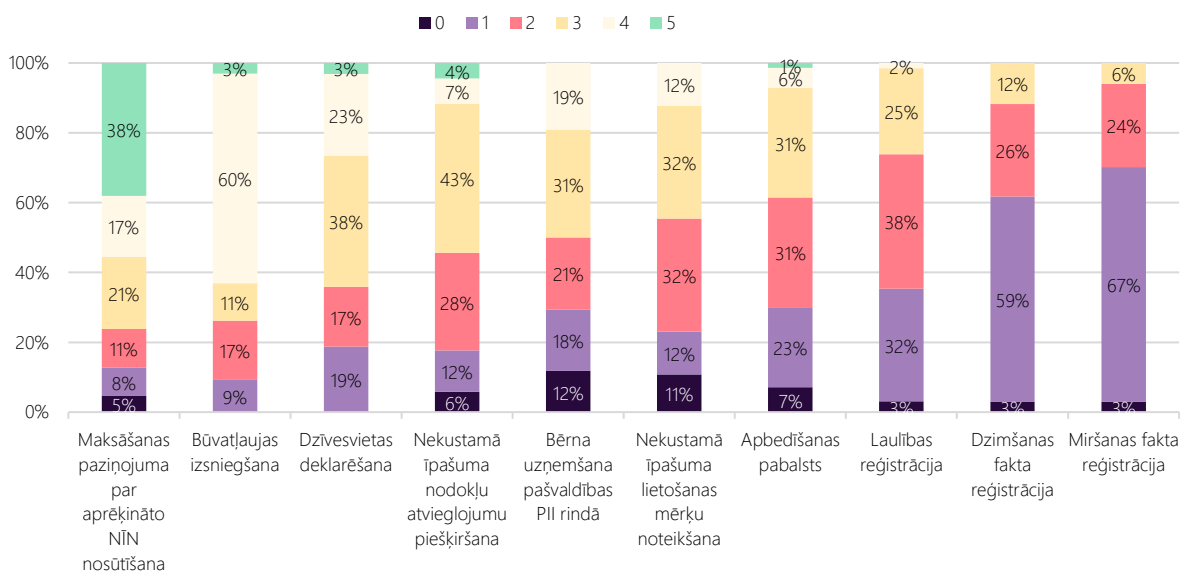


n=80, pašvaldības, kas sniedza datus

Pašvaldības ar visaugstāko elektronizācijas rādītāju (izņemot tās, kuras norādījušas informāciju par mazāk nekā pieciem pakalpojumiem) ir Balvu novads (vidēji 3,6 — divi pakalpojumi 5. līmenī, divi 4. līmenī un seši 3. līmenī), Carnikavas novads (vidēji 3,5 — septiņi pakalpojumi 4. līmenī, viens 3. līmenī un divi 2. līmenī), un Līvānu novads (vidēji 3,5 — viens pakalpojums 5. līmenī, trīs 4. līmenī un seši 3. līmenī).

Pakalpojumu griezumā novērotas būtiskas atšķirības — divi pakalpojumi ir sevišķi augstā elektronizācijas brieduma līmenī — 38% maksāšanas paziņojumu par aprēķināto NĪN nosūtīti, un dati iegūti bez pakalpojuma saņēmēja līdzdalības, un kopumā elektroniski gan šis pakalpojums, gan būvatļauju izsniegšana vismaz daļēji elektroniski nodrošināts vairāk nekā trīs ceturtdaļās pašvaldību. Dzīvesvietas deklarēšana, nekustamā īpašuma nodokļu atvieglojumu piešķiršana un bērna uzņemšana pirmsskolas izglītības iestāžu rindā ir vismaz daļēji elektroniski īstenota aptuveni pusē pašvaldību. Visretāk informācija tiešsaistē (0. līmenis) ir bērna uzņemšanai rindā PII (12% pašvaldību), nekustamā īpašuma lietošanas mērķu noteikšanai (11% pašvaldību), apbedīšanas pabalstam (7%).

42. attēls. Pakalpojumu elektronizācijas līmenis (pakalpojumu griezumā)



n=80, pašvaldības, kas sniedza datus

Pašvaldības, argumentējot par to, ka pakalpojumu elektronizācijas līmenis ir zemāks nekā 3. līmenis, ir norādījuši argumentus kā resursu trūkums, jo sevišķi elektronizācijai paredzēto finanšu resursu trūkums un darbinieku trūkums, vai arī specifiska vajadzība pēc klienta verifikācijas vai dokumentu iesniegšanas klātienē. Ir pašvaldības, kuras norādījušas normatīvos aktus kā iemeslu, kādēļ pakalpojumus nav iespējams elektronizēt, piemēram:

“SASKAŅĀ AR NORMATĪVO AKTU REGULĒJUMU PAKALPOJUMU VAR PIETEIKT UN SAŅĒMT
PAZIŅOTĀJA KLĀTBŪTNĒ - MIRŠANAS FAKTU REĢISTRĒ DIENĀ, KAD SAŅEMTS PAZIŅOJUMS
PAR MIRŠANAS FAKTU, PAZIŅOTĀJA KLĀTBŪTNĒ.”

Rīgas pilsētas pašvaldība

Visbiežāk elektronizēta ir gan pakalpojumu pieteikšana, gan saņemšana — 64% 3. un augstāku līmeņu pašvaldību pakalpojumu (kopumā 302). Pašvaldības ir norādījušas, ka tikai elektroniska saņemšana ir 6% pakalpojumu, un tikai pieteikšana — 10%. Daļa pašvaldību arī norādījušas, ka elektronisku pieteikšanas vai saņemšanas posmu dažiem pakalpojumiem ar augstāku nekā 3. līmeni nav (par 16% šādu pakalpojumu).

Vienreizes princips ir ievērots vairāk nekā pusē elektronisko pakalpojumu — 20% pakalpojumu visiem ievadlaukiem tiek piemērots vienreizes princips, 33% — daļai. Trešdaļai pakalpojumu vienreizes princips netiek ievērots — 20% starp nacionālas nozīmes līdz 40% starp novada nozīmes attīstības centru pašvaldību pakalpojumiem virs 3. līmeņa.

Pašvaldības ir norādījušas, ka 56% pieteikto pakalpojumu pēc to pieteikšanas ir paziņojums par tā veiksmīgu pabeigšanu, visbiežāk - būvatļauju izsniegšanai un dzīvesvietas nomaiņai (virs 80%), bet visretāk — miršanas fakta reģistrācijai (67%).

4.5.6. Valsts centralizēto risinājumu izmantošana

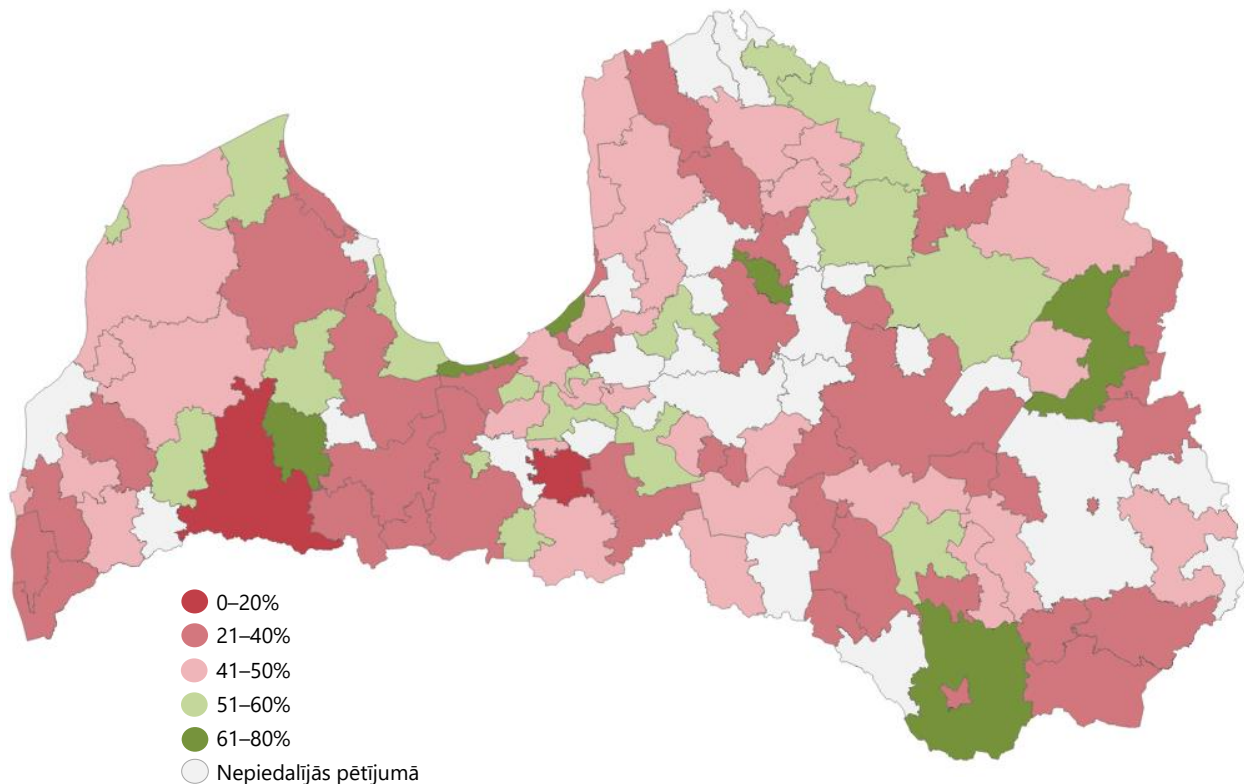
Kā iepriekš norādīts pakalpojumu pārvaldības sadaļā, lielākā daļa Latvijas pašvaldību izmanto publisko pakalpojumu katalogu, un tikai piecas pašvaldības ir norādījušas, ka nav pievienojušās latvija.lv unificētajiem pakalpojumiem — Garkalnes, Skrīveru, Vecumnieku, Neretas un Iecavas novadu pašvaldības, norādot darbinieku un finanšu resursu nepietiekamību, vajadzības trūkumu un savus risinājumus.

4.5.7. E-indekss sadaļā “Pakalpojumu nodrošināšana”

E-indekss rezultātos sadaļā “Pakalpojumu nodrošināšana” visaugstākās pozīcijas ieņem Balvu novada pašvaldība (80%), Carnikavas novada pašvaldība (79%) un Brocēnu novada pašvaldība (76%). Astoņas pašvaldības ir sasniegušas 3. brieduma līmeni, un Balvu novada pašvaldība ir 0,2 procentpunktu attālumā no 4. brieduma līmeņa. Pakalpojumu nodrošināšanas sadaļā, salīdzinot ar citām sadaļām, ir augstāka latiņa 2. brieduma līmenim (50%), un šajā sadaļā 40 pašvaldības ir sasniegušas 2. brieduma līmeni, bet aptuveni puse pašvaldību ir 1. brieduma līmenī (47 pašvaldības). Būtisks ir plašais iegūto punktu diapazons starp pašvaldībām — piemēram, 14 pašvaldībām pietrūkst piecu procentpunktu, lai iekļūtu 2. brieduma līmenī, un divām pašvaldībām (Balviem un Carnikavai) mazāk nekā kā viens procentpunkts, lai iekļūtu 4. brieduma līmenī, kamēr

Iecavas novada pašvaldība ir ieguvusi tikai 7%. Vidējais iegūtais punktu skaits pakalpojumu nodrošināšanas sadaļā ir 50%.

43. attēls. E-indeks s sadaļā "Pakalpojumu nodrošināšana"



Būtiski, ka pakalpojumu nodrošināšanas sadaļā ir vismazākās atšķirības starp dažādu mērogu pašvaldībām, un reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldības pat uzrāda augstākus rezultātus (par vienu procentpunktu). Nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldību vidējais iegūtais punktu skaits šajā sadaļā ir 44%, reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām — 45%, bet novada nozīmes attīstības centru pašvaldībām — 41%.

Apskatot rezultātus katrā pašvaldību mērogu grupām, secināts, ka starp:

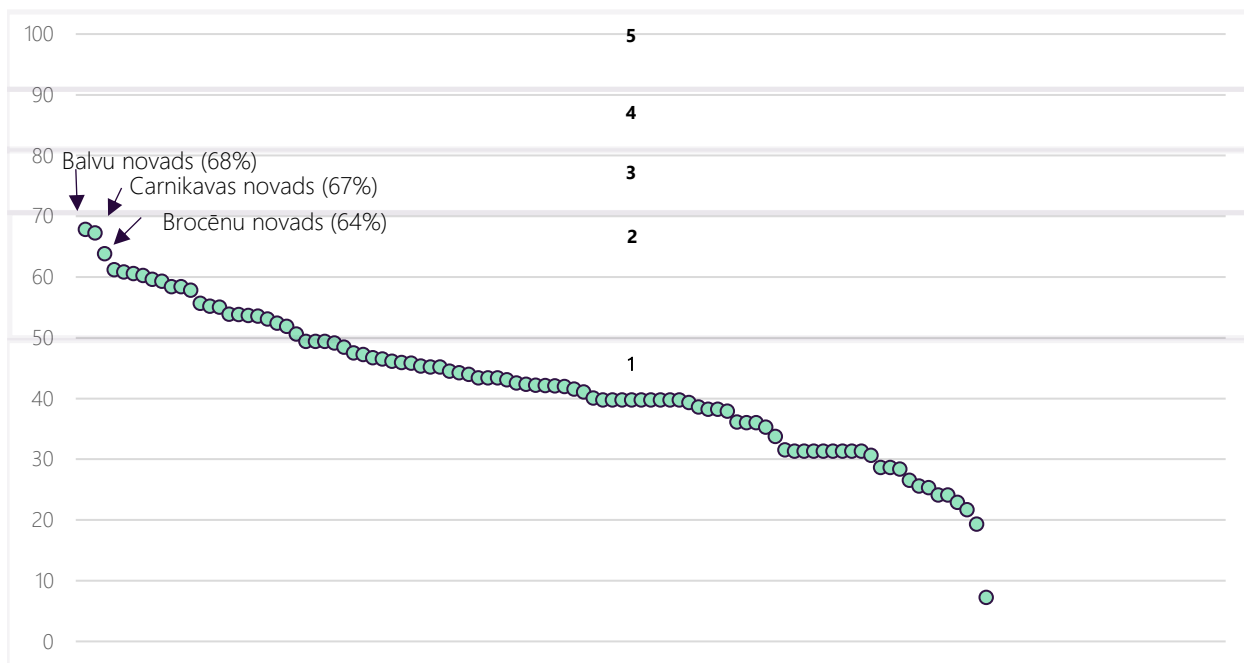
- **nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām** visaugstākie rezultāti ir Ventspils pilsētas pašvaldībai (70%) un Jelgavas pilsētas pašvaldībai (66%). Ventspils pilsētas pašvaldība vienīgā no nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām ir 3. brieduma līmenī, piecas pašvaldības ir 2. brieduma līmenī, bet pārējās trīs pašvaldības — 1. brieduma līmenī;
- **reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām** visaugstākie rezultāti ir Balvu novada pašvaldībai (80%), Cēsu novada pašvaldībai (73%) un Līvānu novada pašvaldībai (72%). Četras pašvaldības ir 3. brieduma līmenī, vēl septiņas ir 2. brieduma līmenī, un deviņas — 1. brieduma līmenī;
- **novada nozīmes attīstības centru pašvaldībām** visaugstākie rezultāti ir Carnikavas novada pašvaldībai (79%), Brocēnu novada pašvaldībai (76%) un Daugavpils novada pašvaldībai (73%). Šīs

trīs pašvaldības ir 3. brieduma līmenī, 28 pašvaldības ir 2. brieduma līmenī, pārējās 35 pašvaldības ir 1. brieduma līmenī.

Visbūtiskākie uzlabojumi, kurus pašvaldībām jāveic, lai uzlabotu e-pārvaldes brieduma līmeni:

- būtiski jāattīsta pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas elektronizācijas rādītāji, kā arī jānodrošina pakalpojumu lietojamība, nosakot un risinot problēmas, kuru dēļ liels skaits uzsākto pakalpojumu netiek pabeigti;
- jāinformē iedzīvotāji un citi tīmekļvietnes apmeklētāji par iespēju pakalpojumus pieteikt elektroniskā kanālā.

44. attēls. Pašvaldību sadalījums pa e-pārvaldes brieduma līmeņiem, pakalpojumu nodrošināšana



4.5.8. Secinājumi par pakalpojumu pārvaldības sistēmu un pakalpojumu nodrošināšanu

96% pašvaldība zina, kas ir pakalpojumu pārvaldības sistēma, un šāda sistēma ir izstrādāta 24% pašvaldību, taču 72% pašvaldību nav pakalpojumu pārvaldības sistēma — 74% novada nozīmes attīstības centru un 70% reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldību. Gandrīz visas pašvaldības pielieto Latvija.lv katalogu, trešdaļa papildus savam katalogam.

Gandrīz puse pašvaldību norādījušas, ka tām pakalpojumu pārvaldības īstenošanai ir pietiekamas kompetences, pieejams tehnoloģiskais nodrošinājums. Virs divām trešdaļām pašvaldību ir norādījušas, ka tām ir nepietiekams personāls, nav izstrādāti procesu apraksti un normatīvi. Tikai piektā daļa pašvaldību ir norādījušas, ka tām ir pietiekams finansējums pakalpojumu pārvaldībai. Fakts, ka lielākajai daļai pašvaldību pakalpojumu pārvaldībai pietrūkst trīs no pieciem resursu veidiem, norāda uz būtisku vajadzību pēc dažādām investīcijām, lai attīstītu pakalpojumu pārvaldības sistēmas dažādās pašvaldībās, sevišķi mazāka izmēra pašvaldībās.

Vairāk nekā trīs ceturtdaļās pašvaldību iedzīvotāji tiek mudināti pieteikt pakalpojumus elektroniski, taču būtiski, ka šīs aktivitātes ir līdzīgas citām iedzīvotāju prasmju attīstības aktivitātēm, piemēram — informatīva rakstura (caur sociālajiem tīkliem un vides reklāmām sniedzot informāciju par elektroniskiem pakalpojumiem), kā arī uz dažādu pašvaldības darbinieku (t.sk. bibliotēku un VPVKAC) lomu iedzīvotāju e-pakalpojumu pielietošanas biežuma veicināšanā. Tas nozīmē, ka sevišķi mazākās pašvaldībās bibliotēku un VPVKAC loma ir īpaši būtiska gan e-prasmju celšanā, gan e-pārvaldes risinājumu pielietošanā.

73% pašvaldību netiek veikta e-pakalpojumu saņēmēju apmierinātības vērtēšana, un būtiski, ka starp reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām ir visaugstākais e-pakalpojumu apmierinātības nevērtēšanas rādītājs. E-pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas pārvaldībā un uzskaitē ir novērotas būtiskas nepilnības — pašvaldību iesniegtie dati ir neprecīzi (lielākās pašvaldības visneprecīzāk iesniedz savus pakalpojumu datus), un sevišķi jānorāda, ka tikai 39% pašvaldību pakalpojumu uzskaites rādītājus ievāc kanālu griezumā, bet 55% — vispārīgi. Neskatoties uz nepilnīgajiem pašvaldību datiem par pakalpojumu pieteikšanu un saņemšanu, secināms, ka elektroniski tiek pieteikti aptuveni trešdaļa pašvaldību pakalpojumu un būtisks pieteikšanas kanāls reģionālas un novada nozīmes attīstības centru pašvaldībās ir pasts. Jāsecina, ka ir nepieciešams būtiski uzlabojumi pašvaldībās to pakalpojumu statistikas ievākšanas un uzglabāšanas pieejās.

Divi pakalpojumi ir sevišķi augstā elektronizācijas brieduma līmenī — 38% maksāšanas paziņojumu par aprēķināto NĪN nosūtīti, un dati iegūti bez pakalpojuma saņēmēja līdzdalības, un kopumā elektroniski gan šis pakalpojums, gan būvatļauju izsniegšana tiek vismaz daļēji elektroniski nodrošināts vairāk nekā trīs ceturtdaļās pašvaldību. Būtiski, ka izkliede pakalpojumu elektronizācijas pakāpei norāda uz to, ka neeksistē objektīvi faktori, kas ierobežotu šo pakalpojumu elektronisku un, kā norāda pašvaldību rezultāti pakalpojumu griezumā, dažu pakalpojumu proaktīvu sniegšanu.

Vienreizes princips ir ievērots vairāk nekā pusē pašvaldību norādīto elektronisko (vismaz 3. līmenis no pieciem, skaidrojumu par līmeņiem skat. iepriekš sadaļā) pakalpojumu — 20% pakalpojumu visiem laukiem tiek piemērots vienreizes princips, 33% — daļai. Līdzīgi kā citos rādītājos, mazākās pašvaldībās retāk tiek ievērots vienreizes princips.

Starp dažādu nozīmju pašvaldībām novērotas nelielas atšķirības vidējā pakalpojumu elektronizācijas pakāpē — nacionālas un reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldības ir ar augstāku vidējo elektronizācijas pakāpi (attiecīgi 2,6 un 2,5 salīdzinot ar 2,2). Pašvaldības, argumentējot par to, ka pakalpojumiem ir zemāks kā 3. līmenis, ir norādījuši argumentus kā resursu trūkums, jo sevišķi elektronizācijai paredzēto finanšu resursu trūkums un darbinieku trūkums, vai arī specifiska vajadzība pēc klienta verifikācijas vai dokumentu iesniegšanas klātienē.

Ir pašvaldības, kuras norādījušas normatīvos aktus kā iemeslu, kādēļ pakalpojumus nav iespējams elektronizēt. Secināms, ka sadarbība starp dažādām pašvaldībām (pieredzes un labās prakses apmaiņai) un papildu resursi to izstrādei ir būtisks priekšnosacījums tālākai pakalpojumu elektronizācijai.

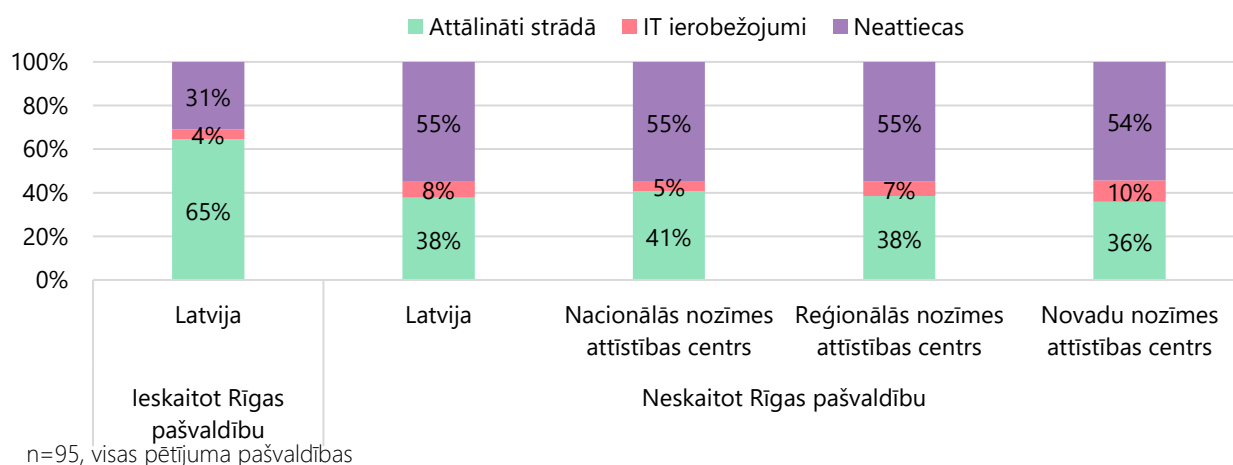
4.6. Pašvaldību iekšējo procesu efektivitāte

4.6.1. Attālināts darbs

Kopumā 65% pašvaldību darbinieki strādā attālināti, taču rezultātus būtiski iespaido Rīgas pilsētas pašvaldība, kura ir norādījusi, ka visi tās 20 500 darbinieki strādā attālināti. Atfiltrējot šo izlecošo vērtību, īpatsvars sarūk līdz 38%, 8% pašvaldības darbinieku informācijas tehnoloģiju (tehniskie) ierobežojumi iespaidojuši attālinātā darba iespējas, bet par 55% pašvaldību darbinieku ir norādīts, ka uz tiem darba pienākumu specifikas dēļ neattiecas attālinātā darba iespējas. Biežāk attālinātais darbs nodrošināts nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām (41%), un šajās pašvaldībās arī ir zemāks īpatsvars darbinieku, kuru attālināto darbu ierobežojis IT nodrošinājums (5%), salīdzinot ar reģionālas (7%) un novada (10%) nozīmes attīstības centru pašvaldībām.

Pašvaldību griezumā visaugstākais īpatsvars pašvaldības darbinieku, kuriem nodrošinātas attālinātas darba iespējas ir Bauskas (96%, 4% neattiecas), Alūksnes (93%, 7% neattiecas), Madonas (93%, 7% IT ierobežojumi), Babītes (91%, 9% neattiecas) un Stopiņu novados (90%, 10% neattiecas). Starp pašvaldībām Ķekavas (78%), Preiļu (56%), Neretas (50%), Jēkabpils pilsētas (46%) un Varakļānu (46%) pašvaldībās ir konstatēts augstākais īpatsvars darbinieku, kuriem IT ierobežojumi ir iespaidojuši attālinātā darba iespējas.

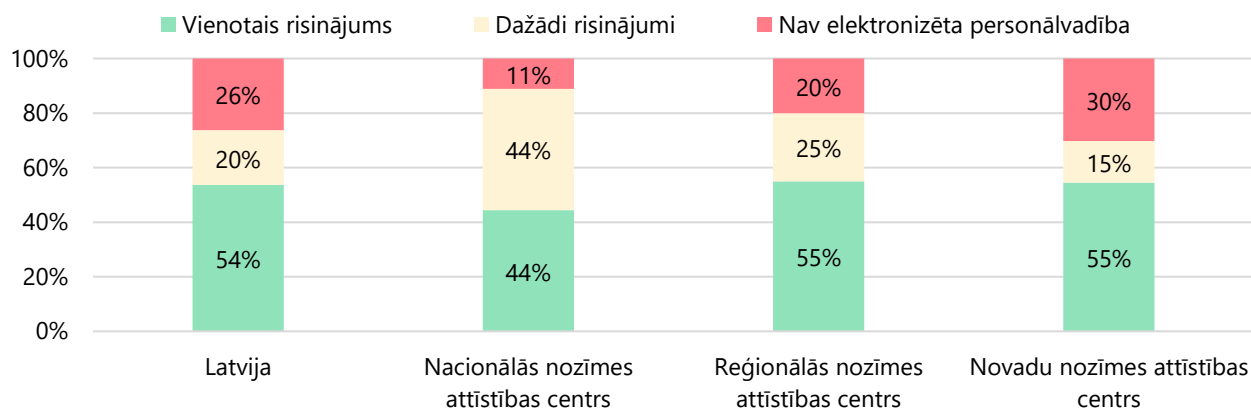
45. attēls. Attālinātā darba nodrošinājums pašvaldībās



4.6.2. Personālvadības elektronizācija

54% aptaujāto pašvaldību norādījušas, ka tiem ir elektronizēta, vienota personālvadības sistēma. 20% ir elektroniska sistēma, taču neeksistē vienots risinājums pašvaldībā un tās teritoriālajās vienībās. 26% pašvaldību elektronizētas personālvadības sistēmas nav.

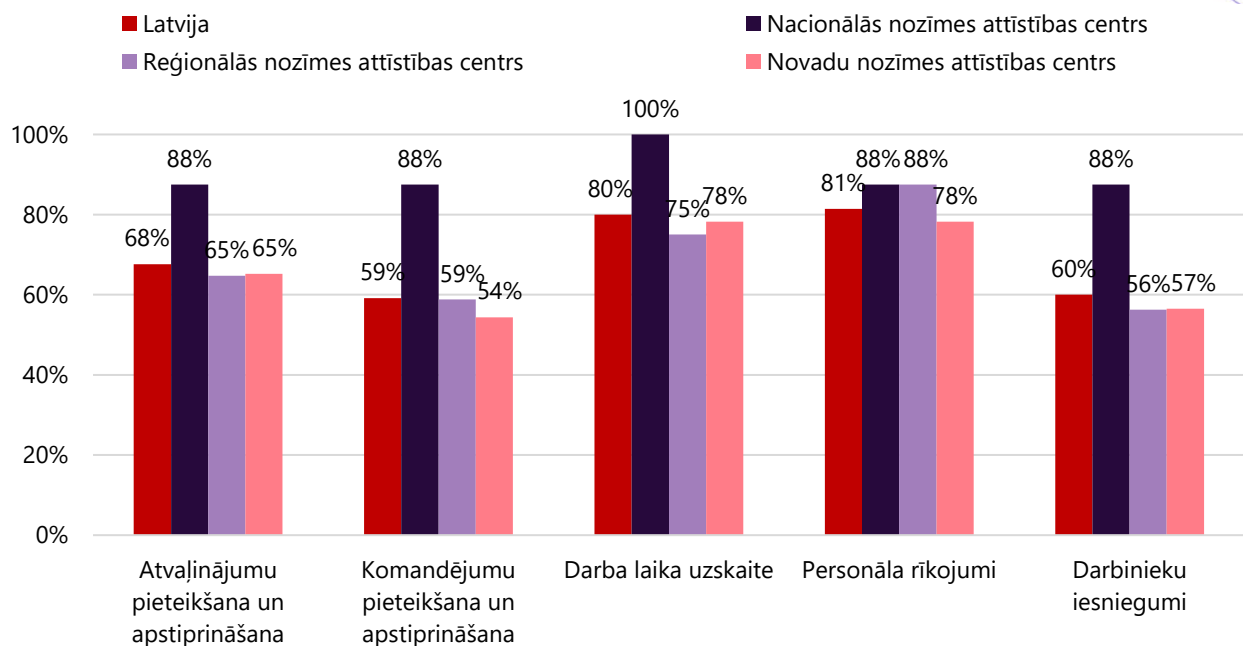
46. attēls. Personālvadības procesu elektronizācija



n=95, visas pētījuma pašvaldības

No 74% pašvaldību (71), kurām ir elektroniskas personālvadības sistēmas (jānorāda, ka par darba laika uzskaiti, personāla rīkojumiem un darbinieku iesniegumiem atbildes sniedza 70 pašvaldības), 81% tikai vai galvenokārt elektroniski apstrādājušas personāla rīkojumus, un 80% — darba laika uzskaiti. Retāk tikai vai galvenokārt elektroniski pašvaldības organizē atvaļinājumu pieteikšanu un apstiprināšanu (68%), ļauj iesniegt darbinieku iesniegumus (60%) un ļauj pieteikt un apstiprināt komandējumus (59%). Visas nacionālās nozīmes attīstības centru pašvaldības ar elektroniskām personālvadības sistēmām šīs darbības veic elektroniski. Tikai papīrā visi personāla vadības procesi pašvaldībās ir reti — mazāk kā 10% pašvaldību kopumā, no kurām visas ir novada nozīmes attīstības centru pašvaldības.

47. attēls. Personālvadības procesu pieejamība (tikai vai lielākoties) elektroniski



n_{1,2}=71, pašvaldības ar elektronizētām sistēmām, kas aizpildīja jautājumu
n_{3,4,5}=70, pašvaldības ar elektronizētām sistēmām, kas aizpildīja jautājumu

4.6.3. E-adrese

Visas aptaujātās pašvaldības ir norādījušas, ka tās izmanto e-adresi ziņojumu sūtīšanai, un, lielākoties, ir apmierinātas ar e-adresi, norādot uz tās ieguvumiem, un neminot nepieciešamus uzlabojumus. Citas pašvaldības ir norādījušas uz to, ka e-adreses uzlabojumi ir saistīti ar iedzīvotāju iesaistes palielināšanu, piemēram, norādot uz to, ka tā tiek jaukta ar e-pastu, un ka e-identifikācijas rīki tādām iedzīvotāju grupām kā pensionāriem nav vai tie nav izmantojami e-adresei ("baltais" Smart-ID — veids, kas paredzēts vienīgi internetbankas operāciju veikšanai). Pašvaldības norādījušas uz informatīvo kampaņu nepieciešamību, tai skaitā par to, ka nepieciešams ievietot informāciju par e-adresi iestāžu tīmekļvietnēs. Pašvaldības norādījušas arī uz tehniskākām problēmām ar e-adresi:

- pārlietu īss ziņojumu glabāšanas laiks;
- pārāk vēlu saņemti paziņojumi par neizsūtītiem ziņojumiem;
- sūtījumu apjoma ierobežojumi, kas ierobežo, piemēram, ģeotelpiskās informācijas nosūtīšanu;
- lietojamības un dizaina uzlabojumu nepieciešamību gan Latvija.lv, gan specializētu lietotņu vai aplikāciju izstrādi;
- apakšadresātu funkcionalitātes ierobežojumi.

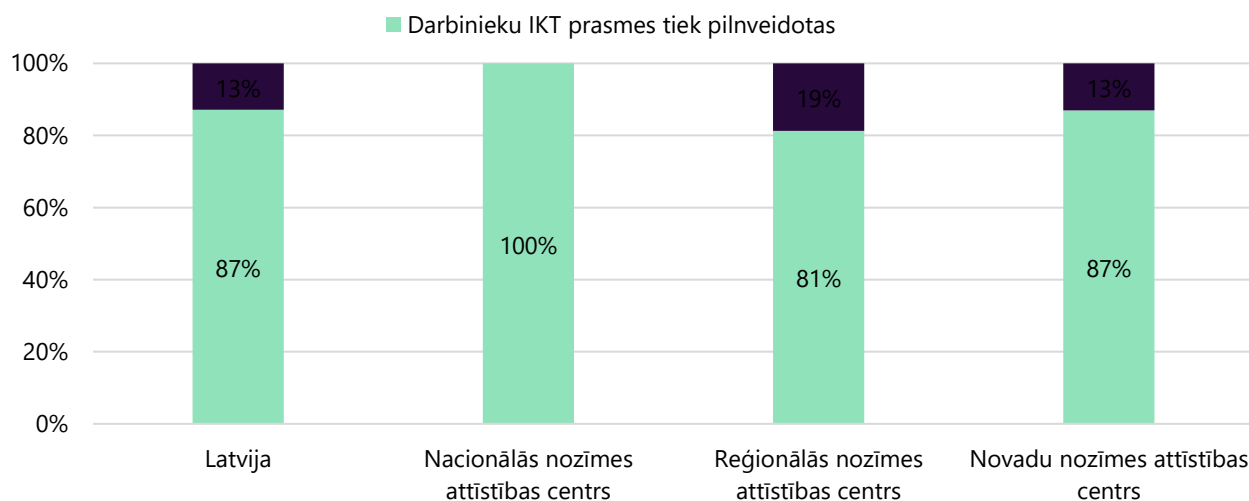
“MŪSU DVS GADĪJUMĀ BŪTU NEPIECIEŠAMA IESPĒJA ELASTĪGĀK IZMANTOT APAKŠADRESĀTUS. ŠOBRĪD MĒS NEVARAM AUTOMĀTISKI IZSŪTĪT DOKUMENTU APAKŠADRESĀTAM, BET TIKAI IZVĒLOTIES MANUĀLI, KĀ ARĪ MŪSU APAKŠADRESĀTI NESANĒM DOKUMENTUS PA TAISNO, BET CAUR GALVENO E-ADRESI.”

Olaines novada pašvaldība

4.6.4. Darbinieku digitālo prasmju pilnveide

Darbinieku digitālās prasmes tiek mērķtiecīgi pilnveidotas 87% aptaujāto pašvaldību, kuras norādījušas, ka tām ir elektronizētas personālvadības sistēmas — visas nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldības, 81% reģionālas nozīmes un 87% novada nozīmes attīstības centru pašvaldības.

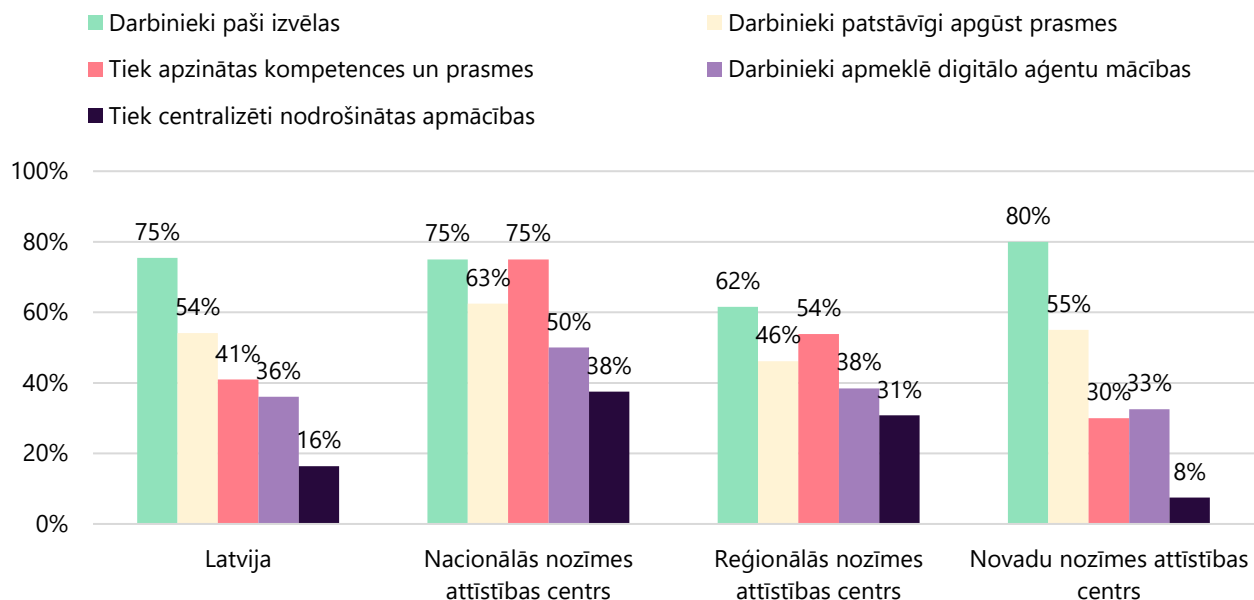
48. attēls. Pašvaldību īpatsvars, kuras pilnveido darbinieku digitālās prasmes



n=70, pašvaldības ar elektronizētām personālvadības sistēmām, kas aizpildīja jautājumu

Lielākā daļa šo pašvaldību (75%) ļauj darbiniekiem pašiem izvēlēties, kādas apmaksātas digitālo prasmju apmācības apmeklēt (biežāk — novada nozīmes (80%) un nacionālas nozīmes (75%) attīstības centru pašvaldības), un vairāk nekā puse (54%) norādījušas, ka darbinieki paši patstāvīgi apgūst digitālās prasmes. 41% pašvaldību tiek apzinātas darbinieku digitālās kompetences un prasmes (biežāk — nacionālas (75%) un reģionālas (54%) nozīmes attīstības centru pašvaldībās, bet tikai trešdaļā (30%) novada nozīmes attīstības centru pašvaldību). Digitālo aģentu apmācības tiek īstenotas trešdaļā pašvaldību (biežāk nacionālas (50%) nozīmes attīstības centru pašvaldībās), bet tikai 16% pašvaldību nodrošina digitālo prasmju apmācības centralizēti — 38% nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldību, trešdaļa reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldību un mazāk nekā 10% novada nozīmes attīstības centru pašvaldību.

49. attēls. Pašvaldības darbinieku digitālo prasmju pilnveide



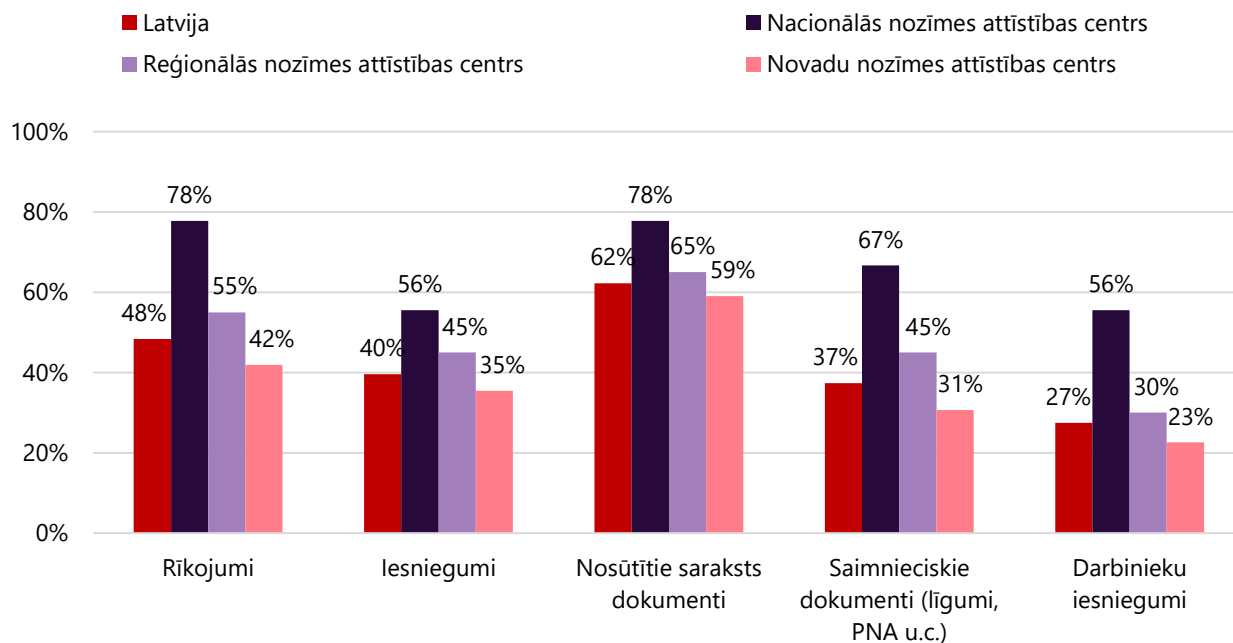
n=61, pašvaldības, kurās nodrošināta darbinieku IKT prasmju pilnveide

4.6.5. Dokumentu aprites process

96% pašvaldību norādījušas, ka izmanto elektroniskus dokumentu pārvaldības risinājumus vai vienotu dokumentu pārvaldības sistēmu (DVS). Tikai Rugāju, Viļānu, Aknīstes un Krimuldas novada pašvaldības norādījušas, ka tajās netiek izmantoti šie elektroniskie risinājumi.

Visbiežāk tikai elektroniski pašvaldības saskaņojušas nosūtītos sarakstes dokumentus (62% no pašvaldībām). Mazāk nekā puse pašvaldību tikai elektroniski saskaņo rīkojumus (48%), iesniegumus (40%), saimnieciskos dokumentus (37%) un darbinieku iesniegumus (27%). No nacionālās nozīmes attīstības centru pašvaldībām Valmieras un Jelgavas pilsētu pašvaldībās rīkojumi tiek saskaņoti papīra veidā, un Jelgavā papīra formā tiek saskaņoti arī darbinieku iesniegumi.

50. attēls. Elektroniski saskaņoto dokumentu īpatsvars



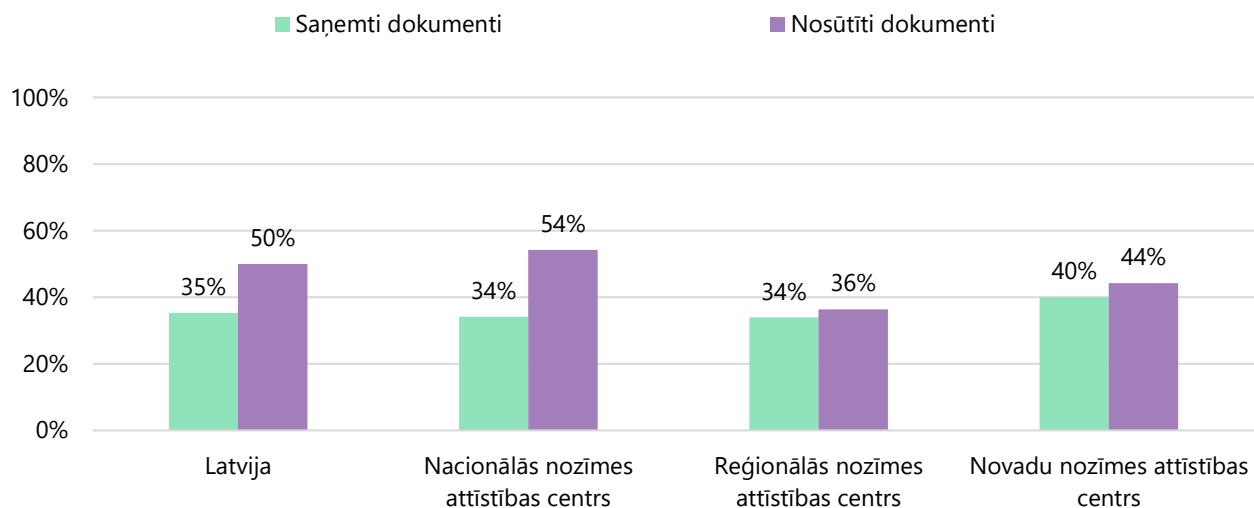
n_{1,2,4,5}=91 pašvaldības ar elektronizētām sistēmām, kas aizpildīja jautājumu
n₃=90, pašvaldības ar elektronizētām sistēmām, kas aizpildīja jautājumu

4.6.6. Elektronisko dokumentu īpatsvars saņemto un nosūtīto dokumentu vidū

Pašvaldības ir norādījušas, ka 2020. gadā kopumā ir saņēmušas 1 157 863, un nosūtījušas 639 990 dokumentus, un, būtiski, ka deviņu nacionālās nozīmes attīstības centru pašvaldību saņemtie un nosūtītie dokumenti sastāda 69% saņemto un 68% nosūtīto dokumentu.

Apskatot elektronisko dokumentu īpatsvaru nosūtīto un saņemto dokumentu vidū, kopumā 35% saņemto un 50% nosūtīto dokumentu ir elektroniski. Starp dažādu izmēru pašvaldībām nav konstatētas būtiskas atšķirības elektroniski saņemto dokumentu īpatsvarā (34% nacionālās un reģionālās nozīmes attīstības centru pašvaldībās, 40% novada nozīmes attīstības centru pašvaldībās). Elektroniski nosūtīto dokumentu īpatsvars starp dažādu izmēru pašvaldībām variē — 54% dokumentu nacionālās nozīmes, 36% dokumentu reģionālās nozīmes un 44% dokumentu novada nozīmes attīstības centru pašvaldībās ir nosūtīti elektroniski.

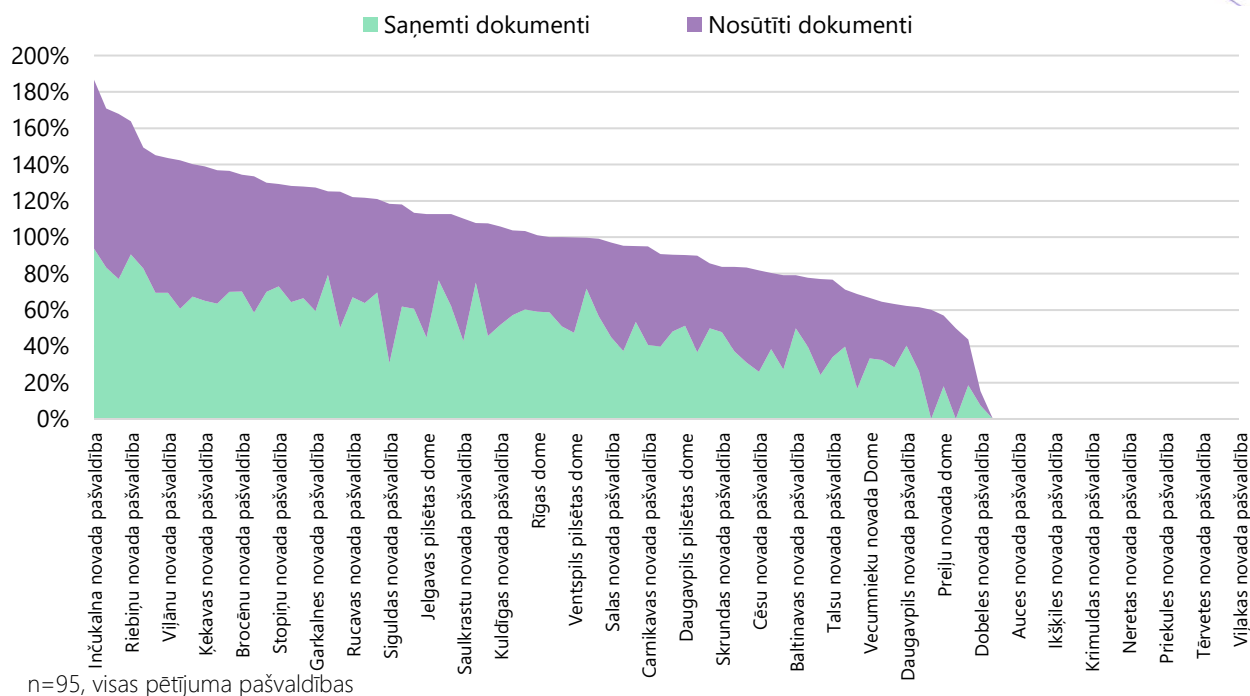
51. attēls. Saņemto un nosūtīto elektronisko dokumentu īpatsvars



n=95, visas pētījuma pašvaldības

Kopumā visaugstākais elektroniski saņemto un nosūtīto dokumentu īpatsvars konstatēts Inčukalna (94% saņemti, 93% nosūtīti), Kokneses (83% saņemti, 88% nosūtīti), Dagdas (77% saņemti, 91% nosūtīti), Riebiņu (91% saņemti, 73% nosūtīti) un Aglonas (83% saņemti, 73% nosūtīti) novados. Vērā ņemams, ka 23 pašvaldības nav norādījušas elektronisko dokumentu skaitu starp saņemtajiem vai nosūtītajiem dokumentiem, no kurām 21 — ne saņemtos, ne nosūtītos.

52. attēls. Saņemto un nosūtīto elektronisko dokumentu īpatsvars pašvaldībās

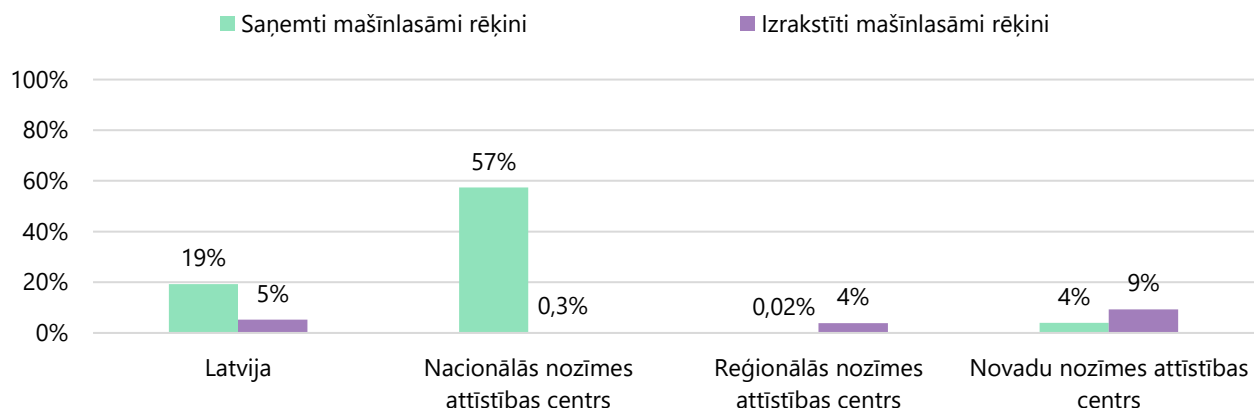


11 pašvaldības norādījušas, ka 2020. gadā saņēmušas elektroniskus dokumentus, kuri parakstīti ar citas valsts izsniegtu drošo elektronisko parakstu — kopā 2652 dokumenti, no kuriem vislielāko skaitu norādījusi Cēsu novada pašvaldība (1233 dokumenti).

4.6.7. Mašīnlasāmo rēķinu īpatsvars

Pašvaldības ir norādījušas, ka 2020. gadā kopumā ir saņēmušas 975 082, un izrakstījušas 927 003 rēķinu, un no šiem 19% saņemto un 5% izrakstīto ir mašīnlasāmā veidā. 73 pašvaldības nav norādījušas, ka saņēmušas mašīnlasāmus rēķinus, un 79 pašvaldības norādījušas, ka mašīnlasāmi rēķini nav izrakstīti. Starp nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām ir ievērojami augstāks īpatsvars saņemto mašīnlasāmo rēķinu.

53. attēls. Mašīnlasāmo rēķinu īpatsvars 2020. gadā



n=95, visas pētījuma pašvaldības

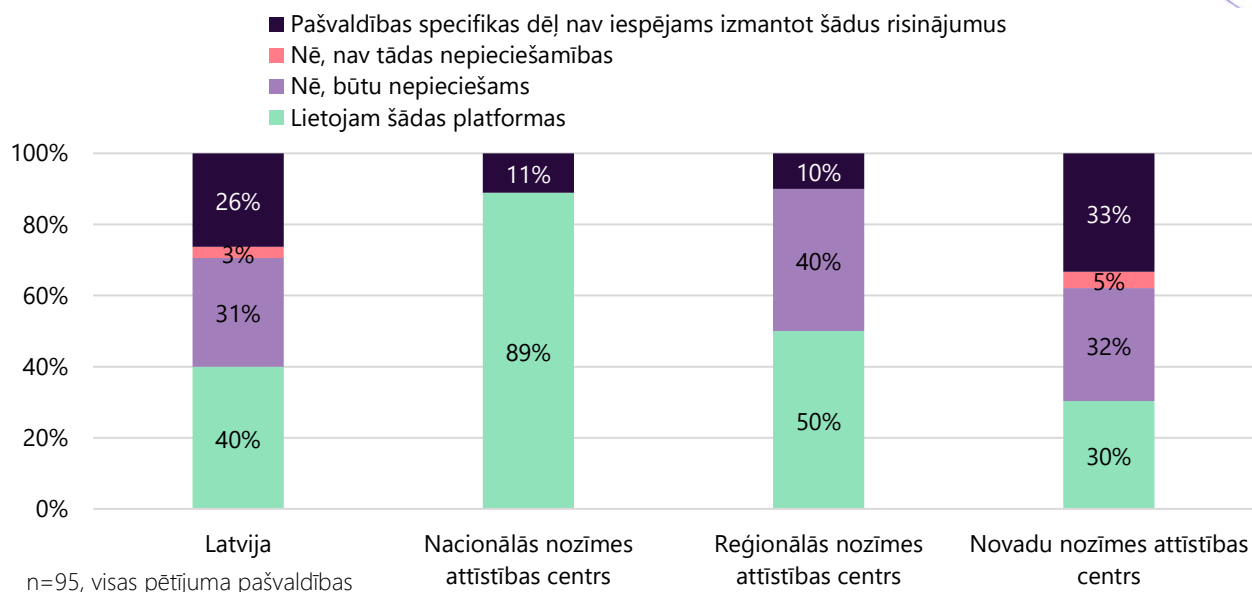
Divās pašvaldībās — Apes un Rojas novados — visi saņemtie un izrakstītie rēķini 2020. gadā ir bijuši mašīnlasāmā veidā, Rīgā — visi saņemtie, un Rundāles un Kokneses novados — visi izrakstītie.

Sešās pašvaldībās — Pļaviņu, Jēkabpils, Ķekavas, Kuldīgas novada pašvaldībās un Jēkabpils un Valmieras pilsētas pašvaldībās ir slēgti līgumi par rēķinu izrakstīšanu mašīnlasāmā veidā. 22 pašvaldībās tiek īstenoti komunikācijas pasākumi, ar mērķi mudinātu to klientus rēķinus sūtīt mašīnlasāmā veidā. Pašvaldības ir norādījušas, ka individuāli uzrunā klientus, ievieto informāciju tīmekļvietnē vai sociālajos tīklos, bet Rīgas pilsētā, Cēsu un Kuldīgas novados tas tiek paredzēts, slēdzot līgumus ar klientiem.

4.6.8. Komunikācija ar darbiniekiem

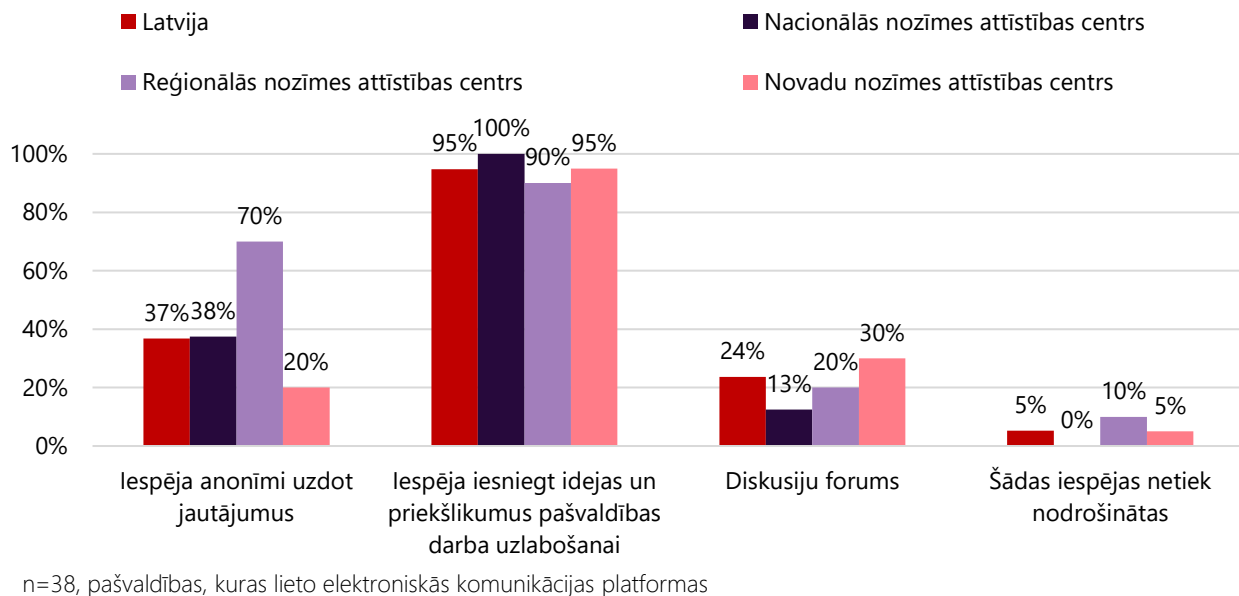
Iekšējai saziņai un zināšanu uzkrāšanai elektroniskas komunikācijas platformas pielieto 40% aptaujāto pašvaldību, un vēl 31% norāda uz šādu platformu nepieciešamību, bet gandrīz trešā daļa aptaujāto pašvaldību norādījušas, ka vai nu šādus risinājumus nav iespējams izmantot pašvaldības specifikas dēļ, vai arī tas nav nepieciešamas — visbiežāk novada nozīmes attīstības centru pašvaldības.

54. attēls. Iekšējās saziņas un zināšanu uzkrāšanas sistēmu pielietojums



No šīm pašvaldībām gandrīz visas caur platformu ļauj sniegt idejas un priekšlikumus pašvaldības darba uzlabošanai, 37% nodrošina iespēju anonīmi uzdot jautājumus pašvaldības vadībai, 24% nodrošina diskusiju forumu. Biežāk iespēju uzdot anonīmus jautājumus vadībai, nodrošina reģionālās nozīmes attīstības centru pašvaldības.

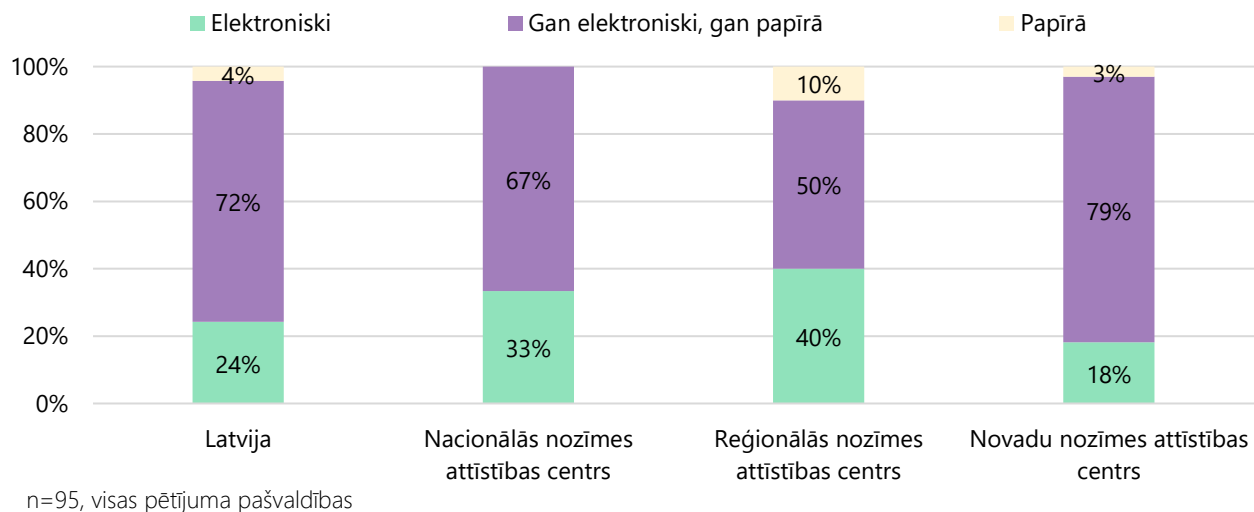
55. attēls. Darbinieku elektroniskās komunikācijas iespējas pašvaldībās



96% pašvaldību domes sēžu dokumentus nodrošina elektroniski, 72% — gan elektroniski, gan papīrā un 24% — tikai elektroniski. Visbiežāk tikai elektroniski dokumenti tiek nodrošināti

reģionālās nozīmes attīstības centru pašvaldībās. Kopumā tikai 4% pašvaldību dokumentus nodrošina tikai papīra veidā.

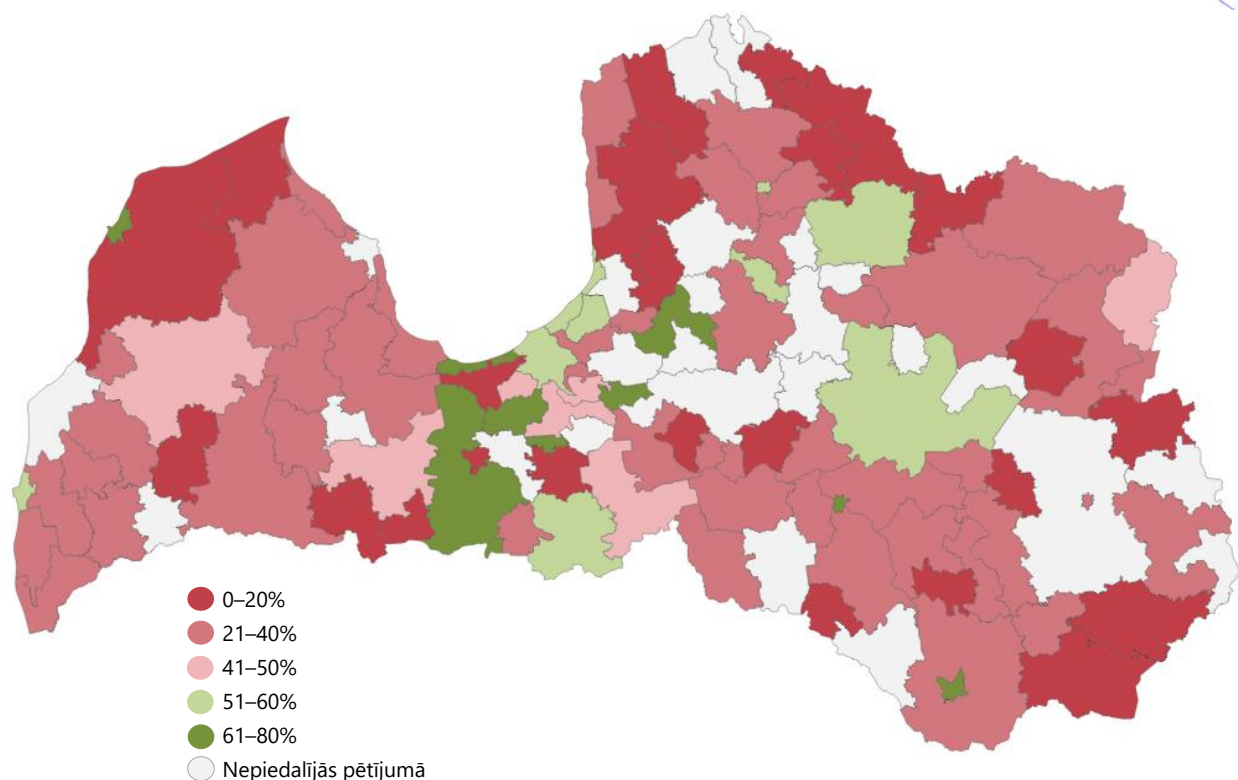
56. attēls. Sēžu dokumentu nodrošināšana



4.6.9. E-indeks sadaļā "Pašvaldību iekšējo procesu efektivitāte"

E-indeksa rezultātos sadaļā "Pašvaldību iekšējo procesu efektivitāte" sešas pašvaldības sasniegušas 5. līmeni; visaugstākās pozīcijas ieņem Daugavpils pilsētas pašvaldība (93%), Jelgavas novada pašvaldība (93%) un Ventspils pilsētas pašvaldība (92%). Tikmēr 4. brieduma līmenī pašvaldību iekšējo procesu efektivitātes sadaļā ir sešas pašvaldības, 3. brieduma līmenī — 35 pašvaldības, bet 2. brieduma līmenī — vēl 46 pašvaldības. Divas pašvaldības ir 1. brieduma līmenī. Vidējais iegūtais punktu skaits šajā sadaļā ir 47%.

57. attēls. E-indeksis sadaļā "Pašvaldību iekšējo procesu efektivitāte"



Lielākā daļa pašvaldību šajā sadaļā atrodas 3. un 2. brieduma līmenī, tomēr trīs nacionālas nozīmes attīstības centru un trīs novada nozīmes attīstības centru pašvaldības iekļuvušas 5. brieduma līmenī. Nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldību vidējais iegūtais punktu skaits ir 69%, reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām — 51%, bet novada nozīmes attīstības centru pašvaldībām — 43%.

Apskatot rezultātus katrā no pašvaldību mērogu grupām, secināts, ka starp:

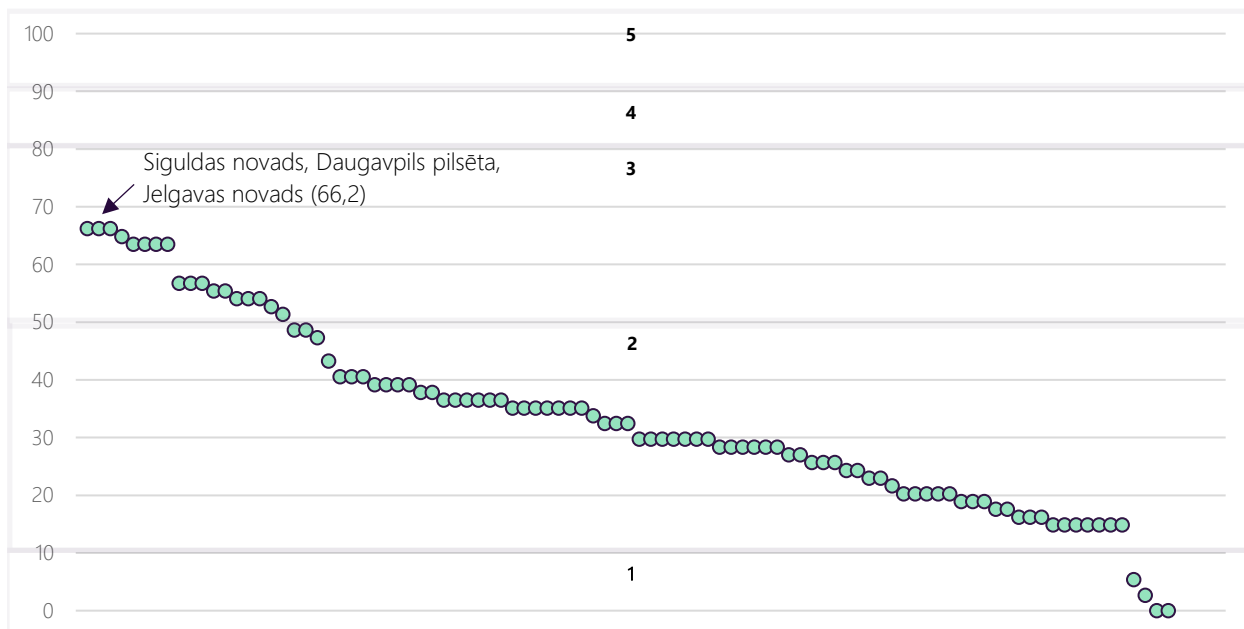
- **nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām** visaugstākie rezultāti ir Daugavpils pilsētas pašvaldībai (93%), Ventspils pilsētas pašvaldībai (92%), un Jūrmalas pilsētas pašvaldībai (91%). Trīs nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldības ir 5. brieduma līmenī, viena (Rīgas pilsētas pašvaldība) — 4. brieduma līmenī, trīs — 3. brieduma līmenī, bet divas — 2. brieduma līmenī;
- **reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām** augstākais rezultāts ir Siguldas novada pašvaldībai (86%), Cēsu novada pašvaldībai (84%) un Smiltenes novada pašvaldībai (77%). Divas pašvaldības (jau pieminētas Siguldas novada un Cēsu novada pašvaldības) ir 4. brieduma līmenī, 11 pašvaldības — 3. brieduma līmenī, bet septiņas — 2. brieduma līmenī;
- **novada nozīmes attīstības centru pašvaldībām** visaugstākie rezultāti ir Jelgavas novada pašvaldībai (93%), Olaines novada pašvaldībai un Ikšķiles novada pašvaldībai (katrai 91%); šīs trīs novada nozīmes attīstības centru pašvaldības ir 5. brieduma līmenī. Trīs pašvaldības ir 4. brieduma līmenī, 21 — 3. brieduma līmenī, bet visvairāk — 37 pašvaldības — 2. brieduma līmenī. Divas

pašvaldības ir 1. brieduma līmenī — Aknīstes novada un Krimuldas novada pašvaldības, kurām punktu skaits ir 0%.

Visbūtiskākie uzlabojumi, kurus pašvaldībām jāveic, lai uzlabotu e-pārvaldes brieduma līmeni:

- organizēt personāla vadības procesu un iekšējās dokumentu aprites elektronizāciju;
- attīstīt un organizēt pašvaldību darbinieku digitālo prasmju apmācības centralizētā un sistemātiskā veidā.

58. attēls. Pašvaldību sadalījums pa e-pārvaldes brieduma līmeņiem, pašvaldību iekšējo procesu efektivitāte



4.6.10. Secinājumi par pašvaldības iekšējo procesu efektivitāti

Attālinātā darba iespējas ir nodrošinātas aptuveni trešdaļai Latvijas pašvaldības darbinieku, un mazāk nekā 10% pašvaldības ir norādījušas informācijas tehnoloģiju (tehniskie) ierobežojumus kā faktoru šo darbinieku attālināta darba nenodrošināšanai (biežāk — novada nozīmes attīstības centru pašvaldības). Būtiskās atšķirības starp pašvaldībām darbinieku īpatsvarā, kuriem attālināts darbs nav iespējams darba specifikas dēļ norāda uz divām iespējamībām — būtiski atšķirīgām darba pieejām dažādās pašvaldībās, vai atšķirīgas pieejas klātienē darba noteikšanā.

Elektroniskas personāla vadības sistēmas ir trīs ceturtdaļās pašvaldību, no kurām lielākajai daļai ir vienota sistēma visā pašvaldībā un tās iestādēs, un pašvaldības ar šīm sistēmām aktīvi īsteno dažādu personāla vadības procesus gan elektroniski, gan papīra veidā. Tikai papīrā šo pašvaldību vidū personāla vadības procesi ir reti — mazāk kā 10% pašvaldību kopumā, no kurām visas ir novada nozīmes attīstības centru pašvaldības.

Tikmēr dokumentu pārvaldības sistēmas tiek pielietotas visās, izņemot sešās, pašvaldībās, taču dažādu dokumentu elektronisku saskaņošanu īsteno aptuveni puse pašvaldību.

Iekšējai saziņai un zināšanu uzkrāšanai elektroniskas komunikācijas platformas pielieto gandrīz puse aptaujāto pašvaldību, un vēl trešdaļa norāda uz šādu platformu nepieciešamību. Gandrīz trešā daļa aptaujāto pašvaldību norādījušas, ka vai nu šādus risinājumus nav iespējams izmantot pašvaldības specifikas dēļ, vai arī tas nav nepieciešamas — visbiežāk novada nozīmes attīstības centru pašvaldības.

Novada nozīmes attīstības centru pašvaldības arī ir retāk norādījušas, ka tām ir elektroniskas personāla vadības, dokumentu pārvaldības vai iekšējās saziņas un zināšanu uzkrāšanas sistēmas, taču jānorāda, ka šo pašvaldību lielums var samazināt elektroniskas sistēmas pievienoto vērtību, sevišķi ņemot vērā sistēmas izstrādes un integrācijas, pielietošanas apmācību, cilvēkresursu pieejamību un finanšu izmaksas. Reizē jāņem arī vērā faktors, ka mazākās pašvaldībās ir mazāks darbinieku skaits, kas ļauj šiem procesiem efektīvāk notikt papīra (klātienē) formā. Jānorāda, ka pašvaldību nevēlēšanos ieviest elektroniskos risinājumus var radīt arī resursu trūkums, kas ir būtisks fakts kontekstā ar novada nozīmes attīstības centru pašvaldību zemāko elektronisko rīku pielietošanas īpatsvaru.

Neskatoties uz to, ka visas aptaujātās pašvaldības ir norādījušas, ka tās izmanto e-adresi ziņojumu sūtīšanai, un, lielākoties, ir apmierinātas ar e-adresi, pašvaldības ir norādījušas uz to, ka e-adresei ir nepieciešami uzlabojumi, galvenokārt — ar iedzīvotāju iesaistes palielināšanu, vai norādot uz specifiskām tehniskām problēmām kā lietojamības trūkumi, ziņojumu glabāšanas laiks, sūtījumu apjoma un apakšadresātu funkcionalitātes ierobežojum.

Darbinieku IKT prasmes tiek mērķtiecīgi pilnveidotas lielākajā daļā aptaujāto pašvaldību, kuras norādījušas, ka tām ir elektronizētas personāla vadības sistēmas, taču būtisks ir fakts, ka starp novada nozīmes attīstības centru pašvaldībām, kurās sevišķi ir būtiska bibliotēku un VPVKAC darbinieku iesaiste iedzīvotāju e-prasmju attīstībā, digitālo aģentu apmācības tiek īstenotas tikai trešdaļā šo vietvaru.

Kopumā 35% saņemto un 50% nosūtīto pašvaldību dokumentu ir elektroniski, un būtiski, ka elektroniski nosūtīto dokumentu īpatsvars starp dažādu izmēru pašvaldībām variē — 54% dokumentu nacionālas nozīmes, 36% dokumentu reģionālas nozīmes un 44% dokumentu novada nozīmes attīstības centru pašvaldībās ir nosūtīti elektroniski. Jānorāda, ka, salīdzinot ar dokumentu saņemšanu, tieši nosūtīšana ir dokumentu aprites elektronizācijas process, kuru visbūtiskāk var iespaidot pašvaldība.

Pašvaldības ir norādījušas, ka 2020. gadā kopumā ir saņēmušas 975 082, un izrakstījušas 927 003 rēķinu, un no šiem 19% saņemto un 5% izrakstītu ir mašīnlasāmā veidā. 73 pašvaldības nav

norādījušas, ka saņēmušas mašīnlasāmus rēķinus, un 79 pašvaldības norādījušas, ka mašīnlasāmi rēķini nav izrakstīti. Šāda īpatsvaru dinamika un ievērojamais skaits pašvaldību, kas mašīnlasāmos rēķinus nav iesniegušas, norāda uz to, ka pašvaldības nespēj identificēt mašīnlasāmo rēķinu statistiku (respektīvi, netiek veikta sistemātiska dokumentu plūsmas uzskaitē) vai nav informētas par mašīnlasāmiem rēķiniem un to ieguvumiem. Tikmēr sešās pašvaldībās — Pļaviņu, Jēkabpils, Ķekavas, Kuldīgas novada pašvaldībās un Jēkabpils un Valmieras pilsētas pašvaldībās ir slēgti līgumi par rēķinu izrakstīšanu mašīnlasāmā veidā. 22 pašvaldībās tiek īstenoti komunikācijas pasākumi, ar mērķi mudinātu to klientus rēķinus sūtīt mašīnlasāmā veidā. Pašvaldības ir norādījušas, ka individuāli uzrunā klientus, ievieto informāciju tīmekļvietnē vai sociālajos tīklos, bet Rīgas pilsētā, Cēsu un Kuldīgas novados tas tiek paredzēts, slēdzot līgumus ar klientiem.

5. Pētījuma secinājumi

Īstenojot 95 pašvaldību aptaujāšanu, rezultātu analīzi un e-indeksu izstrādi, ir secināts, ka eksistē būtiskas atšķirības starp pašvaldību e-pārvaldes brieduma līmeņiem (gan e-indeksā iekļauto jautājumu, gan pārējo jautājumu kontekstā). Jāatzīmē, ka pašvaldības atrašanās kādā reģionā neietekmē e-pārvaldes briedumu.

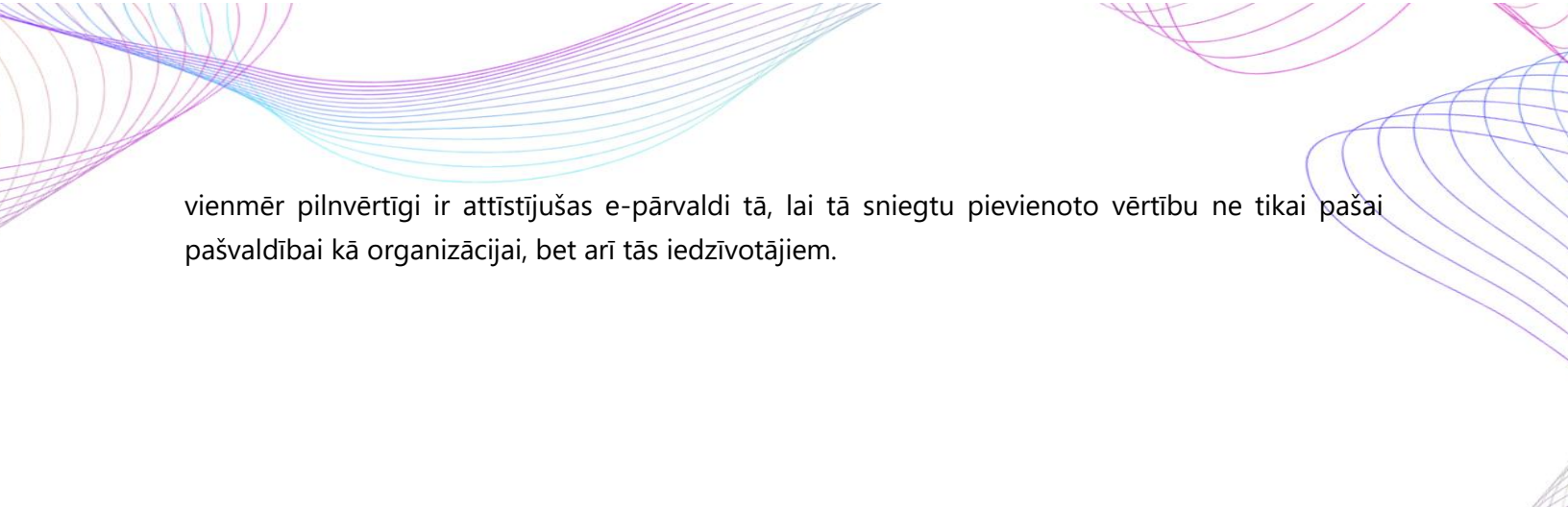
Iespējams skaidrojums atšķirībām ir pašvaldību lielums un no tā izrietošie finanšu un cilvēkresursu līdzekļi, kas samazina pašvaldību iespējas šādus risinājumus, procesus u. tml. ieviest. Pašvaldības, kurām nepietiek resursu dažādu procesu īstenošanai, meklē alternatīvas, piemēram, īstenojot iedzīvotāju e-prasmju attīstību caur centralizētiem risinājumiem — VPVKAC, vai jau eksistējošo infrastruktūru — bibliotēkām. Īpaši jāuzsver bibliotēku un VPVKAC nozīmīgums iedzīvotāju atbalstam novada nozīmes attīstības centru pašvaldībās. Jānorāda, ka tas neattiecas uz visām — ir arī novada nozīmes attīstības centru pašvaldības, kurās dažādi tehnoloģiskie risinājumi ir plaši integrēti.

Pētījumā secināts, ka ir novada nozīmes attīstības centru pašvaldības ar salīdzinoši augstu e-pārvaldes briedumu, piemēram, Ādažu, Carnikavas un Ikšķiles novados, kuras ir attiecīgi 7., 9., 10. un 11. vietās e-indeksa kopvērtējumā, bet zemāki rezultāti gan kopvērtējumā, gan atsevišķās sadaļās ir arī nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām (piemēram, Jelgavas pilsēta ir 48. no 95 pašvaldībām) — ne tikai resursu vai zināšanu pieejamība ir būtiska e-pārvaldes attīstībai, bet arī mērķtiecīga pašvaldības rīcība e-pārvaldes un citu tehnoloģisko risinājumu ieviešanā.

Papildu faktors, kas saistās ar iepriekš minēto, ir zināšanu, labās prakses un sistemātiskas pieejas trūkums. Sevišķi šis faktors izpaužas pakalpojumu pārvaldībā un nodrošināšanā, piemēram, pašvaldību atšķirīgās interpretācijas par elektronizējamiem pakalpojumiem un pakalpojumu uzskaites kvalitāte.

Jānorāda, ka starp lielākām pašvaldībām ir novērots zemāks skaits tādu, kas, piemēram, nodrošina viegli pieejamu kontaktinformāciju par pakalpojumu elektronisku pieteikšanu un plašākai publikai pieejamu e-identitātes vai datoru infrastruktūru, komunikācijas iespējas ar pašvaldības vadību. Tas nozīmē, ka lielākās pašvaldībās e-pārvaldes rīki un procesi ir pastiprināti jāorientē uz iedzīvotāju līdzdalības, pašvaldības iekšējo struktūru komunikācijas un vienlīdzīgu iespēju nodrošināšanu.

Kopumā izaicinājumi, ar kuriem saskaras pašvaldības e-pārvaldes attīstībā, ir saistīti ar iepriekšminēto resursu (gan finanšu, gan cilvēkresursu) un zināšanu (piemēram, par e-pārvaldes iespējām vai normatīvo aktu prasībām par piekļūstamību, vai pakalpojumu uzskaiti pa kanāliem) trūkumu, taču novērojams arī tas, ka pašvaldības ar augstākiem finanšu un cilvēkresursiem ne



vienmēr pilnvērtīgi ir attīstījušas e-pārvaldi tā, lai tā sniegtu pievienoto vērtību ne tikai pašai pašvaldībai kā organizācijai, bet arī tās iedzīvotājiem.

6. Pielikumi

1. pielikums. Pašvaldību e-indekss kopvērtējuma un sadaļu rezultāti

Veids	Nosaukums	Plānošanas reģions	E-indeks	Atvērto datu pieejamība	Pašvaldības iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība	Klientu apkalpošana un atbalsts	Pakalpojumu pārvaldības sistēma un pakalpojumu nodrošināšana	Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība	WiFi pieslēguma punktu skaits
Nacionālas nozīmes attīstības centrs	Ventspils pilsētas pašvaldība	Kurzeme	75	93	92	58	70	68	630
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Cēsu novada pašvaldība	Vidzeme	75	93	84	65	73	61	29
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Siguldas novada pašvaldība	Rīga	72	93	86	60	68	59	22
Nacionālas nozīmes attīstības centrs	Rīgas pilsētas pašvaldība	Rīga	67	93	84	72	54	64	582
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Smiltenes novada pašvaldība	Vidzeme	66	47	77	59	67	70	50
Novada nozīmes attīstības centrs	Carnikavas novada pašvaldība	Rīga	65	20	81	26	79	73	10
Nacionālas nozīmes attīstības centrs	Valmieras pilsētas pašvaldība	Valmiera	62	73	72	44	57	75	30
Nacionālas nozīmes attīstības centrs	Jūrmalas pilsētas pašvaldība	Rīga	62	53	91	46	61	45	11
Novada nozīmes attīstības centrs	Ādažu novada pašvaldība	Rīga	60	53	81	31	59	68	Nav norādīts
Novada nozīmes attīstības centrs	Ikšķiles novada pašvaldība	Rīga	60	47	91	51	58	43	7
Novada nozīmes attīstības centrs	Daugavpils novada pašvaldība	Latgale	60	40	55	45	73	48	Nav norādīts
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Balvu novada pašvaldība	Latgale	59	40	53	31	80	36	Nav norādīts
Nacionālas nozīmes attīstības centrs	Liepājas pilsētas pašvaldība	Kurzeme	58	53	80	15	58	73	10
Novada nozīmes attīstības centrs	Olaines novada pašvaldība	Rīga	58	67	91	28	55	41	3
Novada nozīmes attīstības centrs	Ķekavas novada pašvaldība	Rīga	57	47	76	13	67	48	16
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Gulbenes novada pašvaldība	Vidzeme	56	47	64	33	71	16	44
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Līvānu novada pašvaldība	Latgale	55	20	62	31	72	39	Nav norādīts
Novada nozīmes attīstības centrs	Stopiņu novada pašvaldība	Rīga	53	33	55	26	64	57	3
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Alūksnes novada pašvaldība	Vidzeme	53	53	61	28	60	34	43
Novada nozīmes attīstības centrs	Kokneses novada pašvaldība	Zemgale	52	47	47	45	58	50	9

Veids	Nosaukums	Plānošanas reģions	E-indeks	Atvērto datu pieejamība	Pašvaldības iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība	Klientu apkalpošana un atbalsts	Pakalpojumu pārvaldības sistēma un pakalpojumu nodrošināšana	Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība	WiFi pieslēguma punktu skaits
Novada nozīmes attīstības centrs	Brocēnu novada pašvaldība	Kurzeme	51	13	55	27	76	14	Nav norādīts
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Ludzas novada pašvaldība	Latgale	51	33	62	58	49	52	15
Novada nozīmes attīstības centrs	Engures novada pašvaldība	Rīga	51	47	62	26	58	36	15
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Kuldīgas novada pašvaldība	Kurzeme	51	80	74	15	42	57	6
Novada nozīmes attīstības centrs	Jelgavas novada pašvaldība	Zemgale	50	33	93	41	41	48	Nav norādīts
Novada nozīmes attīstības centrs	Salas novada pašvaldība	Zemgale	50	40	66	31	51	50	3
Novada nozīmes attīstības centrs	Skrundas novada pašvaldība	Kurzeme	50	27	47	28	66	39	4
Novada nozīmes attīstības centrs	Saulkrastu novada pašvaldība	Rīga	48	27	82	42	43	48	Nav norādīts
Novada nozīmes attīstības centrs	Salaspils novada pašvaldība	Rīga	47	27	68	28	45	68	2
Novada nozīmes attīstības centrs	Rundāles novada pašvaldība	Zemgale	47	20	57	32	60	23	14
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Bauskas novada pašvaldība	Zemgale	47	47	69	31	43	41	40
Novada nozīmes attīstības centrs	Mārupes novada pašvaldība	Rīga	46	13	49	26	63	32	Nav norādīts
Novada nozīmes attīstības centrs	Jēkabpils novada pašvaldība	Zemgale	46	47	65	28	51	16	12
Novada nozīmes attīstības centrs	Burtnieku novada pašvaldība	Vidzeme	45	27	32	26	57	55	Nav norādīts
Nacionālas nozīmes attīstības centrs	Jelgavas pilsētas pašvaldība	Zemgale	45	40	15	18	66	39	Nav norādīts
Nacionālas nozīmes attīstības centrs	Daugavpils pilsētas pašvaldība	Latgale	44	40	93	21	31	48	Nav norādīts
Novada nozīmes attīstības centrs	Rojas novada pašvaldība	Kurzeme	44	7	62	23	52	45	Nav norādīts
Novada nozīmes attīstības centrs	Nīcas novada pašvaldība	Kurzeme	44	7	57	41	48	48	2
Novada nozīmes attīstības centrs	Krustpils novada pašvaldība	Zemgale	44	13	50	17	60	32	11
Novada nozīmes attīstības centrs	Rugāju novada pašvaldība	Latgale	44	33	32	26	54	50	Nav norādīts
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Talsu novada pašvaldība	Kurzeme	43	27	54	13	52	43	Nav norādīts
Nacionālas nozīmes attīstības centrs	Rēzeknes pilsētas pašvaldība	Latgale	43	47	36	42	47	36	3
Novada nozīmes attīstības centrs	Grobiņas novada pašvaldība	Kurzeme	43	27	66	18	48	30	Nav norādīts

Veids	Nosaukums	Plānošanas regions	E-indeks	Atvērto datu pieejamība	Pašvaldības iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība	Klientu apkalpošana un atbalsts	Pakalpojumu pārvaldības sistēma un pakalpojumu nodrošināšana	Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība	WiFi pieslēguma punktu skaits
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Madonas novada pašvaldība	Vidzeme	43	33	54	8	44	68	Nav norādīts
Novada nozīmes attīstības centrs	Kandavas novada pašvaldība	Rīga	43	27	30	26	58	36	Nav norādīts
Novada nozīmes attīstības centrs	Salacgrīvas novada pašvaldība	Rīga	43	47	23	32	49	55	16
Novada nozīmes attīstības centrs	Ķeguma novada pašvaldība	Rīga	43	0	30	26	66	34	15
Novada nozīmes attīstības centrs	Dundagas novada pašvaldība	Kurzeme	43	33	19	33	65	11	Nav norādīts
Novada nozīmes attīstības centrs	Pļaviņu novada pašvaldība	Zemgale	43	27	65	27	40	52	Nav norādīts
Novada nozīmes attīstības centrs	Jaunjelgavas novada pašvaldība	Zemgale	42	33	64	28	42	32	10
Novada nozīmes attīstības centrs	Alsungas novada pašvaldība	Kurzeme	42	27	59	26	45	34	Nav norādīts
Novada nozīmes attīstības centrs	Auces novada pašvaldība	Zemgale	41	27	42	26	50	36	8
Novada nozīmes attīstības centrs	Vīļakas novada pašvaldība	Latgale	41	40	61	6	47	23	Nav norādīts
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Preiļu novada pašvaldība	Latgale	41	40	32	5	54	39	15
Novada nozīmes attīstības centrs	Beverīnas novada pašvaldība	Vidzeme	41	27	36	35	56	9	Nav norādīts
Novada nozīmes attīstības centrs	Aglonas novada pašvaldība	Latgale	41	20	64	31	40	41	Nav norādīts
Novada nozīmes attīstības centrs	Durbes novada pašvaldība	Kurzeme	41	20	35	22	54	36	Nav norādīts
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Valkas novada pašvaldība	Vidzeme	40	0	20	33	66	20	24
Novada nozīmes attīstības centrs	Naukšēnu novada pašvaldība	Vidzeme	40	20	16	27	64	18	Nav norādīts
Novada nozīmes attīstības centrs	Inčukalna novada pašvaldība	Rīga	40	33	42	26	43	43	10
Novada nozīmes attīstības centrs	Dagdas novada pašvaldība	Latgale	40	40	16	33	50	41	22
Novada nozīmes attīstības centrs	Krimuldas novada pašvaldība	Rīga	39	13	0	28	59	61	12
Novada nozīmes attīstības centrs	Neretas novada pašvaldība	Zemgale	39	20	27	27	55	30	Nav norādīts
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Limbažu novada pašvaldība	Vidzeme	39	40	18	13	53	43	Nav norādīts
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Dobeles novada pašvaldība	Zemgale	39	7	50	28	40	64	15
Novada nozīmes attīstības centrs	Priekujļu novada pašvaldība	Vidzeme	39	27	66	28	31	50	Nav norādīts

Veids	Nosaukums	Plānošanas regions	E-indeks	Atvērto datu pieejamība	Pašvaldības iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība	Klientu apkalpošana un atbalsts	Pakalpojumu pārvaldības sistēma un pakalpojumu nodrošināšana	Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība	WiFi pieslēguma punktu skaits
Novada nozīmes attīstības centrs	Lielvārdes novada pašvaldība	Rīga	39	40	16	26	49	43	Nav norādīts
Novada nozīmes attīstības centrs	Varakļānu novada pašvaldība	Vidzeme	38	40	51	18	40	30	8
Novada nozīmes attīstības centrs	Ventspils novada pašvaldība	Kurzeme	38	20	19	13	56	39	5
Novada nozīmes attīstības centrs	Rucavas novada pašvaldība	Kurzeme	38	13	30	28	52	30	Nav norādīts
Novada nozīmes attīstības centrs	Riebiņu novada pašvaldība	Latgale	38	20	46	28	43	30	Nav norādīts
Novada nozīmes attīstības centrs	Kārsavas novada pašvaldība	Latgale	37	47	47	21	36	34	20
Novada nozīmes attīstības centrs	Priekules novada pašvaldība	Kurzeme	37	13	36	28	49	20	20
Novada nozīmes attīstības centrs	Aizputes novada pašvaldība	Kurzeme	36	0	32	26	48	39	Nav norādīts
Novada nozīmes attīstības centrs	Aknīstes novada pašvaldība	Zemgale	34	27	0	26	46	59	Nav norādīts
Novada nozīmes attīstības centrs	Tērvetes novada pašvaldība	Zemgale	34	20	15	18	52	25	Nav norādīts
Novada nozīmes attīstības centrs	Strenču novada pašvaldība	Vidzeme	34	13	19	26	47	34	7
Nacionālas nozīmes attīstības centrs	Jēkabpils pilsētas pašvaldība	Zemgale	34	27	64	36	24	30	Nav norādīts
Novada nozīmes attīstības centrs	Kocēnu novada pašvaldība	Vidzeme	32	47	30	18	31	41	Nav norādīts
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Saldus novada pašvaldība	Kurzeme	32	47	28	13	31	48	19
Novada nozīmes attīstības centrs	Vecumnieku novada pašvaldība	Zemgale	32	7	54	33	29	32	16
Novada nozīmes attīstības centrs	Alojas novada pašvaldība	Rīga	31	7	15	13	48	34	Nav norādīts
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Tukuma novada pašvaldība	Rīga	30	7	42	13	31	50	Nav norādīts
Novada nozīmes attīstības centrs	Vījānu novada pašvaldība	Latgale	30	33	30	40	22	48	19
Novada nozīmes attīstības centrs	Baltinavas novada pašvaldība	Latgale	30	13	30	28	39	14	Nav norādīts
Novada nozīmes attīstības centrs	Amatas novada pašvaldība	Vidzeme	29	20	28	26	31	36	Nav norādīts
Novada nozīmes attīstības centrs	Skriveru novada pašvaldība	Zemgale	28	27	35	26	25	27	Nav norādīts
Novada nozīmes attīstības centrs	Jaunpiebalgas novada pašvaldība	Vidzeme	27	20	22	13	40	11	Nav norādīts
Novada nozīmes attīstības centrs	Babītes novada pašvaldība	Rīga	27	20	20	13	31	41	Nav norādīts

Veids	Nosaukums	Plānošanas reģions	E-indeks	Atvērto datu pieejamība	Pašvaldības iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība	Klientu apkalpošana un atbalsts	Pakalpojumu pārvaldības sistēma un pakalpojumu nodrošināšana	Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība	WiFi pieslēguma punktu skaits
Novada nozīmes attīstības centrs	Vārkavas novada pašvaldība	Latgale	24	7	18	5	35	32	Nav norādīts
Novada nozīmes attīstības centrs	Apes novada pašvaldība	Vidzeme	23	7	15	32	31	11	Nav norādīts
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Aizkraukles novada pašvaldība	Zemgale	23	0	26	18	31	14	Nav norādīts
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Krāslavas novada pašvaldība	Latgale	21	20	15	5	28	20	Nav norādīts
Novada nozīmes attīstības centrs	Iecavas novada pašvaldības administrācija	Zemgale	19	40	15	32	7	39	7
Novada nozīmes attīstības centrs	Garkalnes novada pašvaldība	Rīga	19	0	24	10	26	11	Nav norādīts