

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

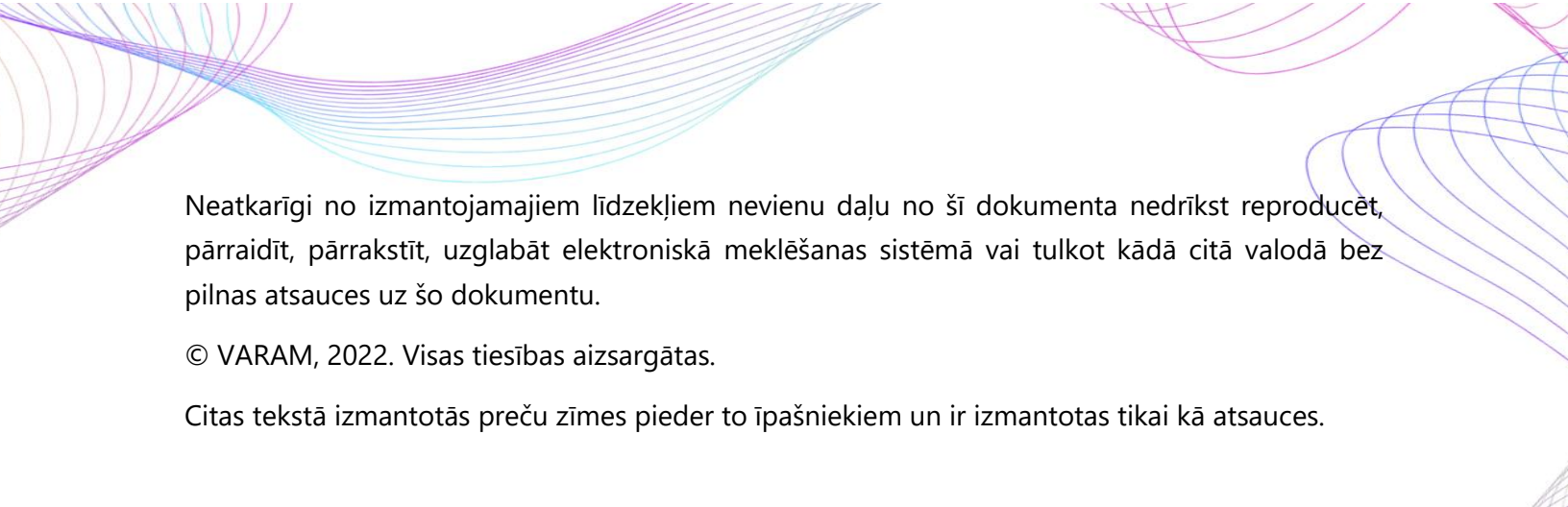


# Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings

Integrēts analītisks pārskats

Līguma nr. IL-IKT/64/2020

2022. 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, 2022. Visas tiesības aizsargātas.

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

# Saturs

levads.....	4
1.1. Dokumenta nolūks.....	4
1.2. Autori.....	4
1.3. Saīsinājumi un termini.....	4
2. Pētījumu apraksts.....	5
3. E-indeksa apraksts.....	6
4. Digitālās vides briedums.....	7
5. E-indeksa 5 dimensijas.....	11
5.1. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība.....	11
5.1.1. Tīmekļvietnes lietojamība.....	11
5.2. Klientu apkalpošana un atbalsts.....	12
5.2.1. Klientu apmierinātības mērīšana.....	12
5.3. Pakalpojumu pārvaldības sistēma un pakalpojumu nodrošināšana.....	13
5.3.1. Apmierinātība ar e-pakalpojumiem.....	13
5.4. Iekšējo procesu efektivitāte.....	14
5.4.1. Personālvadības elektronizācija.....	14
5.5. Atvērto datu pieejamība.....	15
5.5.1. Publisko datu kopu pieejamība.....	15
6. Iedzīvotāju datorprasmes un e-rīku lietošana.....	16
7. E-pakalpojumu nodrošināšana un izmantošana.....	17
8. Klientu apkalpošana VPVKAC.....	18
9. Ieteikumi metodoloģijas uzlabošanai.....	19

# Ievads

## 1.1. Dokumenta nolūks

“Integrēta Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitoringa” integrēts analītiskais pārskats ir izstrādāts saskaņā ar Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas (VARAM) un sabiedrības ar ierobežotu atbildību “Jaunrades laboratorija” 2020. gada 10. novembrī noslēgto līgumu IL-IKT/64/2020.

Šis dokuments izstrādāts, lai iesniegtu VARAM vairāku pētījumu rezultātus integrēta apkopojuma veidā, sniedzot būtiskāko rezultātu analīzi, secinājumus un rekomendācijas digitālās transformācijas ieviešanā. Detalizēts rezultātu izklāsts ir pieejams atsevišķās atskaitēs.

“Integrēta Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitoringa” 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.kārta ” (PIKTAPS 2) līdzekļiem.

## 1.2. Autori

Datu analīzi un atskaites sagatavošanu veica pētnieki no SIA “Jaunrades laboratorija”. Aptaujas un noslēpumainā klienta vizītes veica speciālisti no AS “Norstat Latvija” un SIA „Corporate Services”.

## 1.3. Saīsinājumi un termini

### 1. tabula. Dokumentā izmantoto saīsinājumu un terminu skaidrojums

Saīsinājums vai termins	Skaidrojums
ERAF	Eiropas Reģionālās attīstības fonds
IKT	Informācijas un komunikācijas tehnoloģijas
KAC	Klientu apkalpošanas centrs
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
VPVKAC	Valsts un pašvaldību vienotais klientu apkalpošanas centrs

## 2. Pētījumu apraksts

Integrēts analītiskais pārskats ir veidots kā galveno rezultātu kopsavilkums no septiņiem dažādiem pētījumiem.

**2. tabula. Informācija par pētījumu metodoloģiju**

Nr.p.k.	Pētījums	Galvenais mērķis	Metodoloģija
1.	Latvijas iedzīvotāju reprezentatīvā aptauja	Noskaidrot iedzīvotāju digitālo uzvedību	Latvijas iedzīvotājiem vecumā no 18 gadiem reprezentatīvs pētījums, kombinēta aptauja internetā un telefonintervijas, 1000 respondenti
2.	VPVKAC klientu aptauja	Mērīt klientu apmierinātību	Telefonintervijas ar 211 zvanu centra klientu, kas zvanīja uz vietējās pašvaldības VPVKAC vai uz Latvija.lv tālruņa numuru, un 312 VPVKAC klātienē klientiem
3.	VPVKAC darbinieku / speciālistu (pašvaldību darbinieki) aptauja	Noskaidrot novadu nozīmes darbinieku gatavību atbalstīt klientus e-pakalpojumu lietošanā	20 telefonintervija ar darbiniekiem katrā no plānošanas reģioniem (Kurzeme, Zemgale, Vidzeme, Latgale, Rīga)
4.	Reģionālas nozīmes attīstības centros izveidotajos VPVKAC strādājošo pašvaldību darbinieku aptauja	Noskaidrot reģionālās nozīmes darbinieku gatavību atbalstīt klientus e-pakalpojumu lietošanā	11 telefonintervijas ar darbiniekiem katrā no 11 reģionālās nozīmes attīstības centriem
5.	VPVKAC noslēpumainā klienta vizītes	Nomērīt klientu apkalpošanas kvalitāti VPVKAC klientu centros	20 noslēpumainā klienta vizītes klātienē centros (3-5 vizītes katrā reģionā)
6.	Valsts iestāžu novērtējums un rekomendāciju risinājums	Novērtēt valsts iestāžu gatavību nodrošināt iedzīvotājiem e-pakalpojumus	Par 115 iestādēm aizpildītas iestāžu pašvērtējuma un ekspertu anketas
7.	Pašvaldību novērtējums un rekomendāciju risinājums	Novērtēt pašvaldību gatavību nodrošināt iedzīvotājiem e-pakalpojumus	Par 37 pašvaldībām aizpildītas pašvaldību pašvērtējuma un ekspertu anketas

### 3. E-indeksa apraksts

E-indeksa metodika paredz izveidot objektīvus un salīdzināmus kritērijus, lai novērtētu e-pārvaldes principu ieviešanu valsts iestāžu un pašvaldību darbā. E-indeksa mērķis ir aprēķināt un parādīt e-pārvaldes efektivitāti valsts un pašvaldību institūcijās, un ar e-indeksa palīdzību iespējams:

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

Lai iegūtie dati raksturotu dažādus iestāžu elektronizācijas aspektus, rādītāji valsts iestāžu savstarpējai salīdzināšanai sadalīti šādās tematiskās grupās: saziņa ar sabiedrību un līdzdalība, klientu apkalpošana un atbalsts, pakalpojumu pārvaldības sistēma un pakalpojumu nodrošināšana, iekšējo procesu efektivitāte un atvērto datu pieejamība.

Latvijas e-indeksa mērījumi pirmo reizi iegūti 2014. gadā, otro reizi – 2015. gadā. 2017. gadā metodika būtiski pārveidota. Papildu šīm izmaiņām ar papildinājumiem apskatītajos jautājumos un indeksos iekļautajos rādītājos metodika īstenoja arī 2018. un 2019. gadā. Jau abos pirmajos periodos iegūtie dati bija daļēji salīdzināmi, jo metodikā tika ieviestas izmaiņas jau pēc 1. mērījuma, saglabājot datu salīdzināmību un pēctecību iespēju robežās. Datu salīdzināmības princips tika ievērots, atjaunojot metodiku 2021. un 2022. gadā. Taču jānorāda, ka datu longitudinālā salīdzināšanā ir jāņem vērā nobīdes metodoloģijas izmaiņu rezultātā.

Šāda pieeja samazina datu salīdzināšanas precizitāti, taču ļauj indeksam elastīgāk reaģēt uz Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas politikas mērķiem, mainīgiem normatīvajiem aktiem un modernām digitālās valsts pārvaldes prasībām. Kopš 2019. gada paralēli valsts iestāžu e-indeksam tiek īstenots arī pašvaldību e-indeks.

Paralēli e-indeksa pētījumiem veikti arī VPVKAC klientu un darbinieku apmierinātības pētījumi, noslēpumainā klienta vizītes, kā arī reprezentatīva iedzīvotāju aptauja. Dati iekļauti integrētajā atskaitē, lai sniegtu daudzpusīgāku redzējumu par e-pārvaldes principu ieviešanu praksē.

## 4. Digitālās vides briedums

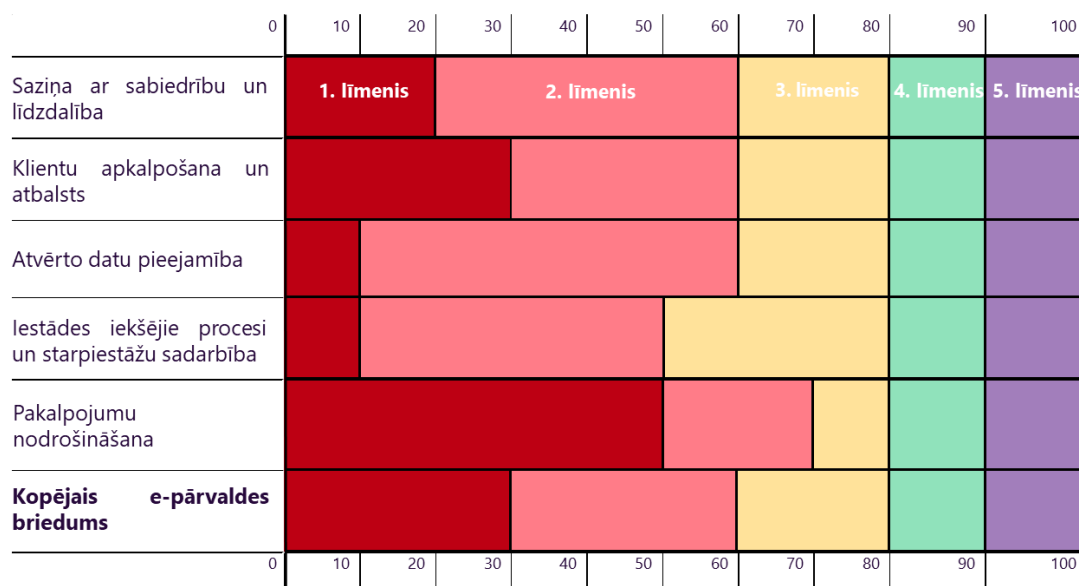
Digitālās vides briedums ir tipveida raksturojums pašvaldību un iestāžu praksēm saistībā ar sniegtajiem pakalpojumiem un iekšējo darbību elektronisko iespēju kontekstā. Brieduma raksturojums ir indikatīvs un netiek izmantots, lai precīzi raksturotu iestāžu situāciju, bet tiek izmantots, lai ilustrētu atšķirības starp dažādiem resoriem un iestādēm.

E-pārvaldes brieduma līmeņu skaidrojums:

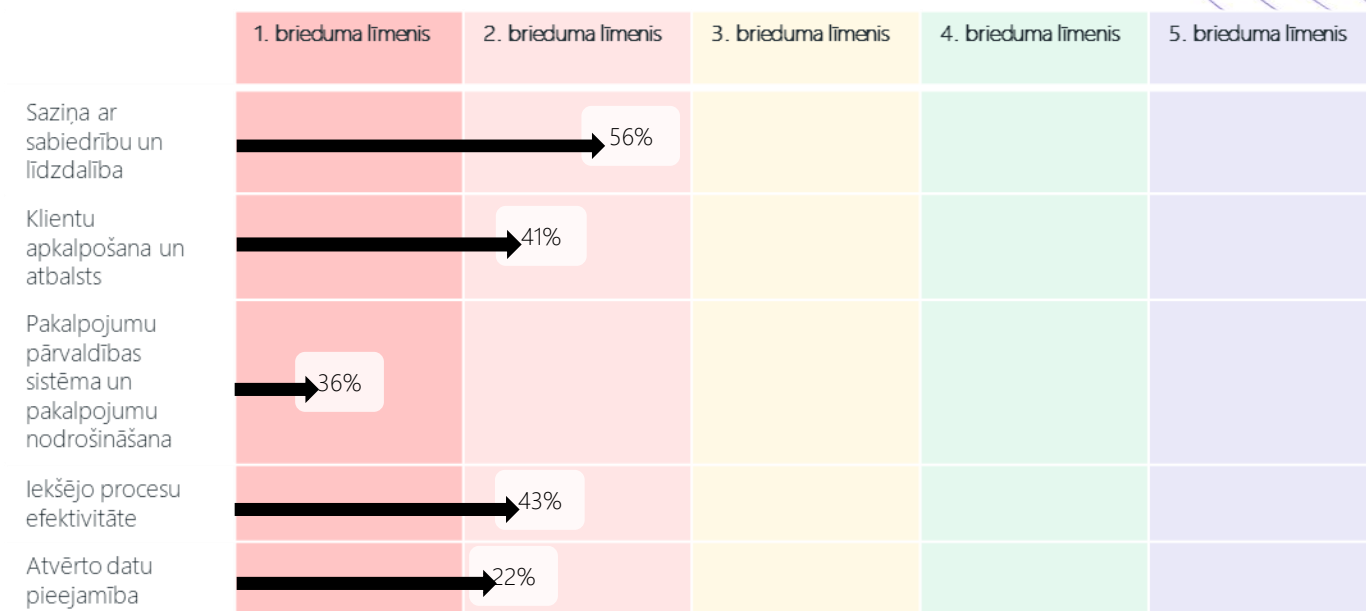
- 1. līmenis (situatīvs) - reaktīva pieeja uz konkrēto situāciju un tās iespējamo risinājumu;
- 2. līmenis (intuitīvs) - pielietoti rīcības modeļi, kas nav vai ir nepilnīgi formulēti un dokumentēti;
- 3. līmenis (definēts) - formulētas, dokumentētas un aprakstītas prakses, jaunu e-pārvaldes risinājumu meklējumi un ieviešana;
- 4. līmenis (pārvaldīts) - formulēti, dokumentēti un aprakstīti procesi, kas nodrošina e-pārvaldes principu darbību praksē, kā arī mērķtiecīgu jaunu e-pārvaldes risinājumu ieviešana;
- 5. līmenis (optimāls) - attiecīgajos apstākļos, situācijā vislabāko, visizdevīgāko un visatbilstošāko risinājumu ieviešanu, balstoties uz definētiem kritērijiem.

Pašvaldību un valsts iestāžu brieduma līmeņi tika vērtēti kopumā, kā arī specifiskās kategorijās (skatīt 1. attēlu).

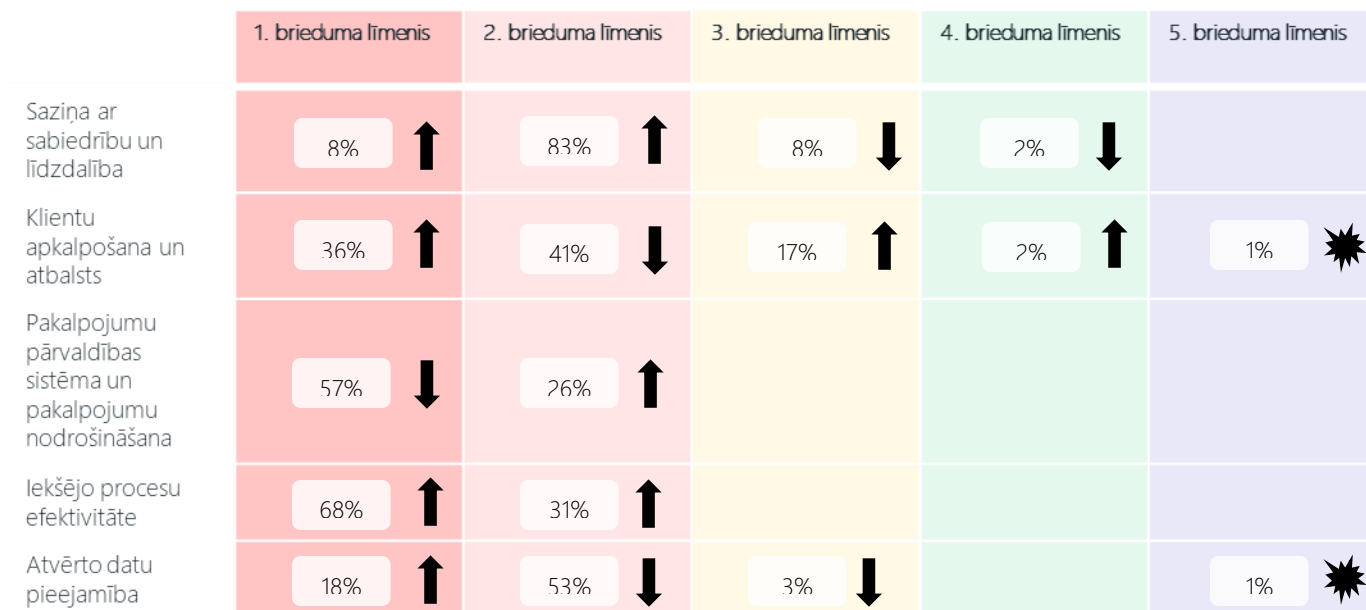
**1. attēls. Brieduma līmeņu novērtējuma robežlielumi (tēmas indeksa augstākā robežvērtība, kas atbilst attiecīgajam līmenim)**



## 2. attēls. Iestāžu vidējie e-indeksa vērtējumi un attiecīgie brieduma līmeņi 2022. gadā



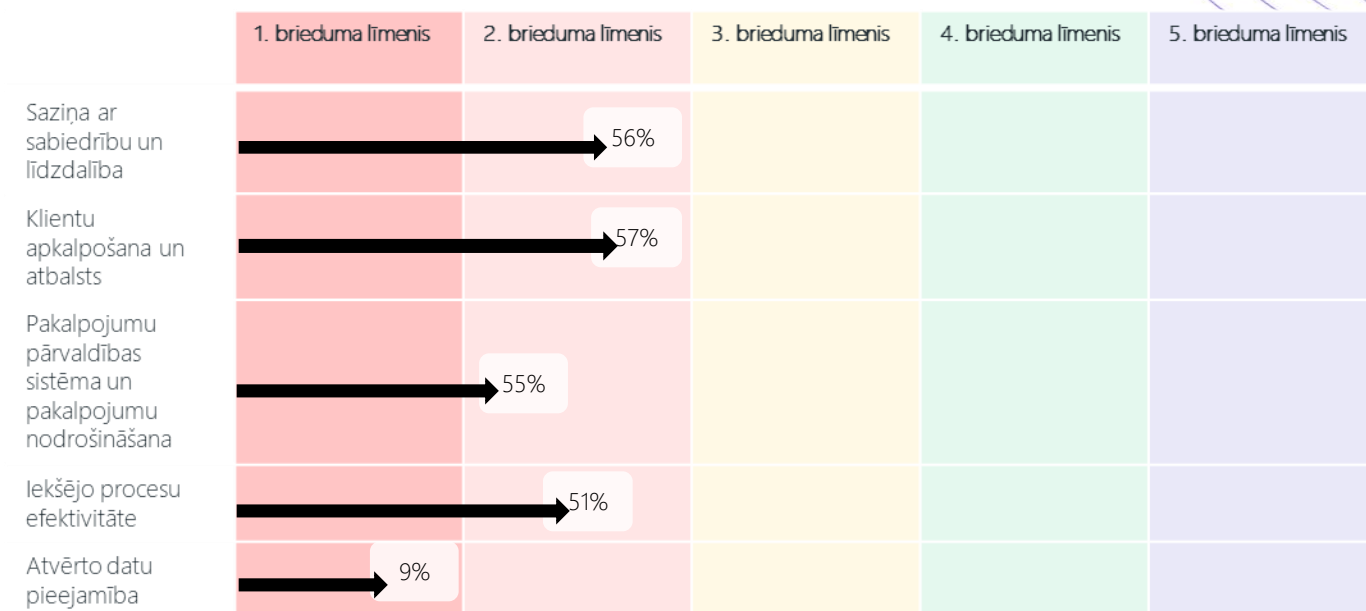
## 3. attēls. Iestāžu īpatsvars e-indeksa brieduma līmeņos 2022. gadā<sup>1</sup>



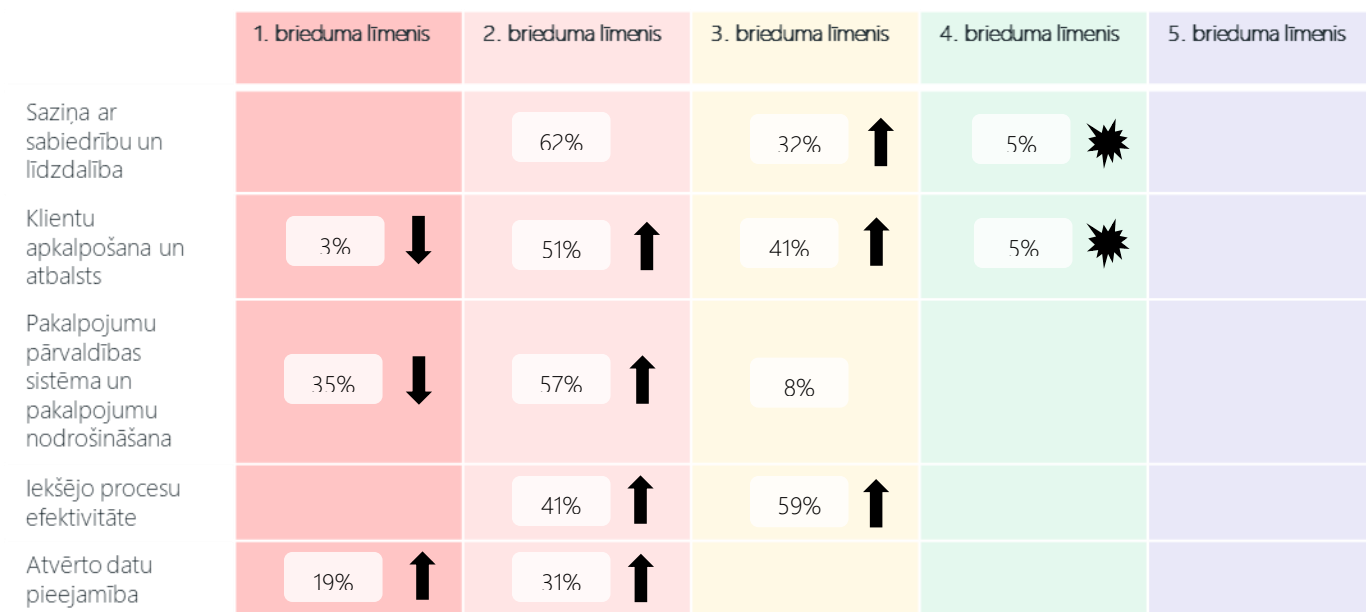
<sup>1</sup> Bultiņu virziens norāda, vai gada laikā konstatēts pieaugums vai samazinājums virs 5 procentpunktiem; Zvaigznīte – no jauna sasniegts brieduma līmenis



#### 4. attēls. Pašvaldību vidējie e-indeksa vērtējumi un attiecīgie brieduma līmeņi 2022. gadā



#### 5. attēls. Pašvaldību īpatsvars e-indeksa brieduma līmeņos 2022. gadā<sup>2</sup>



<sup>2</sup> Bultiņu virziens norāda, vai gada laikā konstatēts pieaugums vai samazinājums virs 5 procentpunktiem; Zvaigznīte – no jauna sasniegts brieduma līmenis

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

- **valstspilsētu pašvaldību** visaugstākie rezultāti ir Ventspils valstspilsētas pašvaldībai (58,4 punkti no 100), Liepājas valstspilsētas pašvaldībai (58,2 punkti no 100) un Rīgas domei (52,3 punkti no 100). Visas valstspilsētu pašvaldības ir 2. brieduma līmenī. Valstspilsētu pašvaldību vidējais iegūtais punktu skaits ir 51;
- **reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām** visaugstākie rezultāti ir Siguldas novada pašvaldībai (72,4 punkti no 100), Rēzeknes novada pašvaldībai (62,8 punkti no 100) un Kuldīgas novada pašvaldībai (61,5 punkti no 100). Nākamais augstākais rezultāts ir Rēzeknes novada pašvaldībai – 63. Reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām vidējais iegūtais punktu skaits ir 48,6.

Starp pašvaldībām visaugstāko brieduma līmeni sasniegušas Siguldas novada pašvaldība (72,4 punkti), Rēzeknes novada pašvaldība (62,8 punkti) un Kuldīgas novada pašvaldība (61,5 punkti), kuras atrodas 3. brieduma līmenī. Neatkarīgi no pašvaldības mēroga visvairāk pašvaldību sasniegušas 2. brieduma līmeni.

Starp valsts iestādēm visaugstāko brieduma līmeni sasniedz Lauku atbalsta dienests (68 punkti), Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra (67 punkti) un VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija" (65 punkti). Šīs trīs iestādes un vēl četras citas (Būvniecības valsts kontroles birojs, Valsts zemes dienests, Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde, Centrālā finanšu un līgumu aģentūra) ir 3. brieduma līmenī, 83 iestādes ir 2. brieduma līmenī, bet 1. līmenī – vēl 25 iestādes. Vidējais vērtējums kopumā starp iestādēm ir 40 punkts, kas vidējo rādītāju novieto 2. brieduma līmenī.

Kopumā apskatot vidējo iestāžu iegūto punktu skaitu e-indeksā katrā resorā, visaugstākais vērtējums ir Ekonomikas ministrijai (vidēji 46 punkti), Tieslietu ministrijai (vidēji 43 punkti) un Izglītības un zinātnes ministrijai (vidēji 41 punkts). Visbūtiskākās kopējā e-indeksa rezultātu atšķirības, salīdzinot resora iestādes ar augstākajiem un zemākajiem rezultātiem, ir Veselības ministrijas resorā (45 punktu starpība) un Ekonomikas ministrijas resorā (43 punktu starpība).

#### **Ieteikumi:**

- Nepieciešams sniegt atbalstu, izveidojot atbilstošus rīkus, lai pašvaldības un iestādes varētu vieglāk formalizēt/standartizēt savas prakses, tādā veidā sasniedzot 3. brieduma līmeni.
- Īpaša uzmanība jāpievērš pašvaldībām, kuras ir 2. brieduma līmenī sasniegušas vērtējumu 30 līdz 40 punktu robežās, un iestādēm, kuras ir 1. brieduma līmenī, lai, attīstoties pakalpojumiem un piekļuves iespējām, šīs pašvaldības un iestādes neatpaliek un spēj nodrošināt visus nepieciešamos pakalpojumus iedzīvotājiem ērtākā veidā
- Pašvaldībām nodrošināt savās tīmekļvietnēs aktualizētu jaunumu sadaļu visās valodās.
- Nodrošināt to, ka tīmekļvietnē ir informācija par sabiedrības līdzdalības iespējām, kā arī pārliecināties, ka šī informācija ir viegli atrodamā un uztverama.

## 5. E-indeksa 5 dimensijas

### 5.1. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība

#### 5.1.1. Tīmekļvietnes lietojamība

Lai arī 2022. gadā starp iestādēm ir lielāks īpatsvars tādu, kuras veic tīmekļvietņu apmeklētāju pieredzes pētīšanu, tomēr ir proporcionāli vairāk pašvaldību, kuras šos pētījumus veic regulāri. Kopš 2017. gada ir būtiski pieaudzis iestāžu īpatsvars, kuras veic tīmekļvietņu apmeklētāju pieredzes pētīšanu.

Tīmekļvietņu apmeklētāju pieredzes pētīšana	Pašvaldības		Iestādes				
	2021	2022	2017	2018	2019	2021	2022
<b>Kopumā veic</b>	<b>93%</b>	<b>86%</b>	<b>55%</b>	<b>71%</b>	<b>84%</b>	<b>93%</b>	<b>90%</b>
<b>Regulāri</b>	<b>55%</b>	<b>79%</b>	-	-	-	<b>55%</b>	<b>67%</b>
<b>Neregulāri</b>	<b>38%</b>	<b>8%</b>	-	-	-	<b>38%</b>	<b>23%</b>
<b>Izpēti neveic</b>	<b>7%</b>	<b>14%</b>	<b>45%</b>	<b>29%</b>	<b>16%</b>	<b>7%</b>	<b>10%</b>

Pieaudzis iestāžu īpatsvars, kuru tīmekļvietnes pieejama vairākās valodās (latviešu un angļu) – 2021. gadā 72% iestāžu tīmekļvietnes, 2022. gadā 92% iestāžu tīmekļvietnes. Savukārt tikai trešdaļā aptaujāto iestāžu arī tīmekļvietnes jaunumu sadaļa ir aktualizēta visās tīmekļvietnes valodās. 2021. gadā ir divreiz mazāk iestāžu, kuru tīmekļvietnēs ir sabiedrības līdzdalības iespējas.

#### Ieteikumi:

- Rekomendēts pašvaldībām un iestādēm, kurās apmeklētāju pieredzi pēta neregulāri, veikt regulāru apmeklētāju pieredzes izpēti. Neregulārās izpētes īpatsvars, it īpaši iestāžu vidū, ir diezgan ievērojams.
- Pašvaldībām nodrošināt savās tīmekļvietnēs aktualizētu jaunumu sadaļu visās valodās.
- Nodrošināt to, ka tīmekļvietnē ir informācija par sabiedrības līdzdalības iespējām, kā arī pārliecināties, ka šī informācija ir viegli atrodama un uztverama.

## 5.2. Klientu apkalpošana un atbalsts

### 5.2.1. Klientu apmierinātības mērīšana

Aptuveni 80% iestāžu un pašvaldību, uz kurām attiecas šī sadaļa, izmanto jebkāda veida klientu apkalpošanas standartu, un 65% no tām katrs darbinieks ir atbildīgs par standarta ievērošanu.

2022. gadā vairāk nekā puse (67%) iestāžu ir veikušas klientu apmierinātības mērījumus (piemēram par pakalpojumu kvalitāti, par iestādi u. tml.). Šo iestāžu īpatsvars nav būtiski mainījies kopš 2021. gada, kad tas bija 68%. Ir vairāk nekā divkārtējies to pašvaldību īpatsvars, kuras veic klientu apmierinātības pētījumus.

	Pašvaldības		Iestādes				
	2021	2022	2017	2018	2019	2021	2022
Veic klientu apmierinātības mērījumus	24%	59%	40%	42%	54%	68%	67%

2022. gadā visbiežāk apmierinātības pētījumus veikušas kapitālsabiedrības (88%), bet visretāk — ministrijas (36%). Jānorāda, ka to iestāžu un ministriju īpatsvars, kuras veic klientu apmierinātības pētījumus, ir būtiski pieaudzis kopš 2021. gada.

Veic klientu apmierinātības mērījumus	Reģionālas nozīmes attīstības centri	Valstspilsētu pašvaldības	Iestādes	Kapitālsabiedrības	Ministrijas
	2022	53%	86%	62%	88%
2021	-	-	74%	87%	17%

#### Ieteikumi:

- Mudināt veikt klientu apmierinātības pētījumus tās iestādes un pašvaldības, kuras šādus pētījumus līdz šim nav veikušas, īpašu uzmanību pievēršot situācijai ministrijās un reģionālas nozīmes attīstības centros.
- Pēc iespējas veicināt to, ka darbinieki saņem atgriezenisko saiti par nepieciešamajiem uzlabojumiem vai nu pētījumu veidā, vai arī no kolēģa, kura pienākumos ietilpst klientu apkalpošanas procesa pārraudzīšana.

## 5.3. Pakalpojumu pārvaldības sistēma un pakalpojumu nodrošināšana

### 5.3.1. Apmierinātība ar e-pakalpojumiem

Gandrīz visas (aptuveni 93%) pašvaldības un iestādes, kuras atbildēja uz jautājumiem par pakalpojumu pārvaldību, savās tīmekļvietnēs ir ievietojušas informāciju par iespēju pieteikt un saņemt pakalpojumu elektroniski. 96% no 96 iestādēm un 73% no 37 pašvaldībām pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas statistikas uzskaiti.

2022. gadā procentuāli divreiz vairāk iestāžu (86%) nekā pašvaldību (40%) veic e-pakalpojumu saņēmēju apmierinātības mērījumus. Kopš 2021. gada par 21% pieaudzis to iestāžu skaits, kuras veic mērījumus. Tas arī sakrīt ar iepriekšējo gadu tendenci.

	Pašvaldības		Iestādes			
	2021	2022	2018	2019	2021	2022
Veic e-pakalpojumu saņēmēju apmierinātības mērījumus	28%	40%	24%	43%	65%	86%
Neveic apmierinātības vērtēšanu	73%	59%	76%	57%	36%	15%

2022. gadā visas kapitālsabiedrības, kuras piedalījās aptaujā, veic e-pakalpojumu saņēmēju apmierinātības mērījumus. Tikai 30% no reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām veic apmierinātības mērījumus. Lai arī kopš 2021. gada ir pieaudzis pašvaldību īpatsvars, kuras veic mērījumus, tomēr pastāv nozīmīgas atšķirības starp valstspilsētu un reģionālas nozīmes pašvaldībām.

Veic e-pakalpojumu saņēmēju apmierinātības mērījumus	Reģionālas nozīmes attīstības centri	Valstspilsētu pašvaldības	Iestādes	Kapitālsabiedrības	Ministrijas
2022	30%	86%	83%	100%	70%
2021	-	-	66%	-	40%

#### Ieteikumi:

- Nodrošināt regulāru e-pakalpojumu vērtējuma saņemšanu, it īpaši reģionālas nozīmes attīstību centru pašvaldību vidū.
- Nodrošināt iespēju pašvaldībās veikt pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas statistikas vākšanu. Tas norādītu uz iespējām popularizēt un uzlabot esošos e-pakalpojumus.

## 5.4. Iekšējo procesu efektivitāte

### 5.4.1. Personālvadības elektronizācija

Kopš 2017. gada ir pieaudzis iestāžu īpatsvars, kurām ir personālvadības sistēma – 2017. gadā 73% iestāžu, 2022. gadā 97% iestāžu. Kopš 2021. gada par 32% pieaudzis pašvaldību īpatsvars, kuras ir izmanto centrālajā un pagastu pārvaldēs vienotu elektronizētu personālvadības sistēmu.

	Pašvaldības			Iestādes			
	2019	2021	2022	2017	2018	2019	2021
Vienota personālvadības sistēma	51%	54%	86%	73% izmanto sistēmu	82% izmanto sistēmu	61%	62%
Dažādi risinājumi	15%	20%	8%			28%	35%
Nav elektronizētas personālvadības sistēmas	34%	26%	5%	22%	18%	12%	3%
Neattiecas	-	-	0%			-	-

### Ieteikumi:

- Pārskatīt iestāžu izmantoto personālvadības sistēmu klāstu, uzzināt iemeslus, kāpēc izmanto dažādas personālvadības sistēmas, kā arī izvērtēt šo sistēmu priekšrocības salīdzinājumā ar vienoto personālvadības sistēmu.
- Uzzināt iemeslus tam, kāpēc dažas pašvaldības un iestādes neizmanto elektronizētu personālvadības sistēmu, kā arī nodrošināt apstākļus tās ieviešanai.

## 5.5. Atvērto datu pieejamība

### 5.5.1. Publisko datu kopu pieejamība

2021. gadā kopumā 7% no 95 pašvaldībām bija publicējušas atvērto datu kopu (no tām 33% nacionālas nozīmes attīstības centru, 15% reģionālas nozīmes attīstības centru un 2% novada nozīmes attīstības centru pašvaldības). Administratīvi teritoriālās reformas rezultātā 2022. gadā 22% pašvaldību ir publicējušas atvērto datu kopu. Tas ticis darīts 43% valstspilsētu pašvaldībās un tikai 17% reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldību.

Kopš 2017. gada pieaudzis iestāžu īpatsvars, kuras publicē informāciju atvērto datu veidā. 2022. gadā tās ir kopumā 60% iestāžu (64% valsts iestāžu, 77% ministriju un 35% valsts kapitālsabiedrību, kuras piedalījās aptaujā).

	Pašvaldības		Iestādes				
	2021	2022	2017	2018	2019	2021	2022
Vispārpieejamās informācijas publicēšana atvērto datu veidā	7%	22%	38%	50%	49%	54%	60%

Resoru griezumā vislielākais iestāžu īpatsvars, kuras publicē atvērto datus portālā data.gov.lv, ir Zemkopības ministrijai (100%), Finanšu ministrijai (86%) un Kultūras ministrijai (80%). Vismazākais īpatsvars ir Iekšlietu ministrijai, kur datus publicē 14% iestāžu.

#### Ieteikumi:

- Piedāvāt viegli uztveramu informāciju par atvērto datu publicēšanas un izmantošanas priekšrocībām pašvaldību un iestāžu vidū. Tajā ietilptu arī pieredzes apmaiņas pasākumi starp dažādām pašvaldībām un iestādēm.
- Nodrošināt darbinieku apmācības datu un statistikas izmantošanā un analizē.



## 6. Iedzīvotāju datorprasmes un e-rīku lietošana

2022. gadā nav tādu iedzīvotāju aptaujas dalībnieku, kuri nelieto internetu, turklāt 90% norāda, ka internetu izmanto vismaz 1 reizi dienā.

43% respondentu norāda, ka izmanto valsts oficiālo e-adresi, kas norāda uz to, ka liela daļa iedzīvotāju vēl arvien nezina, kas ir e-adrese un, visticamāk, jauc to ar e-pasta adresi.

Visas aptaujātās pašvaldības ir norādījušas, ka tās izmanto e-adresi ziņojumu sūtīšanai, un lielākoties ir apmierinātas ar e-adresi, norādot uz tās ieguvumiem.

Elektronisko identifikācijas rīku lietojums biežāk sastopams ekonomiski aktīvo iedzīvotāju starpā, turklāt šo rīku lietojums strauji sarūk vecumā no 65 gadiem.

Kopumā vērojams nevienmērīgs dažādu e-rīku lietojums. Valsts izplatītos e-rīkus iedzīvotāji izmanto krietni retāk nekā privāto uzņēmumu veidotos (piemēram, interneta banka (88%) vai SmartID (72%)).

### Ieteikumi:

- Veicināt e-adreses atpazīstamību Latvijas iedzīvotāju vidū, ņemot vērā, ka liela daļa iedzīvotāju vēl arvien neizprot e-adreses būtību.
- Veicināt e-paraksta kartes atpazīstamību un lietošanu iedzīvotāju vidū.
- Veicināt valsts izplatīto e-rīku atpazīstamību un lietojumu iedzīvotāju vidū



## 7. E-pakalpojumu nodrošināšana un izmantošana

Visās 37 aptaujātajās pašvaldībās ir brīvi pieejami datori, un 92% pašvaldību nodrošina pie šiem datoriem arī viedkartes lasītāju. Tomēr noslēpumainā klienta novērojumos dators bija pieejams klientiem tikai 12 no 20 klientu apkalpošanas centriem.

97% no 2022. gadā aptaujātajiem zvanu centra klientiem lieto internetu vismaz reizi dienā. Brīvs bezvadu interneta pieslēgums daļā pašvaldības telpu ir 98% pašvaldību.

89% pašvaldību un 88% iestāžu tīmekļvietnēs ir pieejama informācija par iespējām saņemt pakalpojumus elektroniski. 89% pašvaldību un 59% (no 74) iestādēm mudina iedzīvotājus pakalpojumus saņemt e-vidē.

5% pašvaldību un 34% iestāžu oficiālo tīmekļvietņu ir nodrošināta tiešsaistes konsultācija - automatizēta tērzētava.

Aptuveni 40% pašvaldību un 85% iestāžu veic e-pakalpojumu saņēmēju apmierinātības vērtēšanu.

Vidējais iedzīvotāju apmierinātības vērtējums saistība ar e-pakalpojumiem ir robežās no 7,4 līdz 8,8 (skalā no 1 "ļoti neapmierināts" līdz 10 "ļoti apmierināts"), kur viszemākais vērtējums piešķirts pakalpojumam par pasas personas apliecības (eID kartes) izsniegšanas pieteikšanu.

72% pašvaldību un 96% iestāžu reģistrē pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas statistiku.

65% pašvaldību un 59% iestāžu nodrošina atgādinājumus par iespējām un pienākumiem. 78% no aptaujātajiem iedzīvotājiem norāda, ka vēlas no valsts iestādēm saņemt atgādinājumus.

Darbinieku digitālās prasmes tiek mērķtiecīgi pilnveidotas 95% pašvaldību un 94% iestāžu, tomēr vairums darbinieku digitālo prasmju pilnveidošanā izmanto citu kolēģu atbalstu (89% pašvaldību un 87% iestāžu) vai patstāvīgu prasmju apgūšanu (77% pašvaldību un 81% iestāžu).

### Ieteikumi:

- Veikt novērtējumu un identificēt pakalpojumus, kurus iedzīvotāji labprāt piesaka vai saņem klātienē vai jebkādā citā veidā, izņemot elektroniski.
- Noskaidrot iemeslus, izvērtēt, vai iespējams pakalpojumu mainīt tā, lai tos būtu ērtāk saņemt elektroniski.
- Veikt uzlabojumus Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes sniegto pakalpojumu kvalitātē.
- Mudināt tās iestādes un pašvaldības, kuras jau to nedara, nodrošināt proaktīvas aktivitātes, piemēram, atgādinājumus par iespējām un pakalpojumiem.
- Nodrošināt tiešsaistes konsultācijas iespēju iedzīvotājiem.
- Uzlabot datoru pieejamību klientu apkalpošanas centros.

## 8. Klientu apkalpošana VPVKAC

Kopējais VPVKAC zvanu centra klientu sniegtais vērtējums ir vidēji no 8,3 līdz 9,5 punkti 10 punktu skalā. Visaugstākie vērtējumi ir par darbinieku ieinteresētību (9,5), sniegto skaidrojumu (9,5) un kompetenci (9,5). Zemākais vidējais vērtējums ir par konsultāciju tālruņa darba laiku (8,3).

Tikai 21% no VPVKAC zvanu centra klientiem uzskata, ka varētu pakalpojumu Latvija.lv pieteikt bez zvanu centra darbinieka palīdzības. 2021. gadā tā uzskatīja 47% aptaujāto.

Kopējais VPVKAC klātienē klientu sniegtais vērtējums ir vidēji no 9,6 līdz 9,9 punkti 10 punktu skalā. Visaugstākie vērtējumi ir par darbinieku attieksmi (9,9) un ieinteresētību (9,9) un sajūtu, ka klients ir gaidīts (9,9). Zemākais vidējais vērtējums ir par centra iekārtojumu un ērtumu (8,3), kā arī darba laiku (8,3).

VPVKAC klātienē klienti kopumā savu pieredzi pieteikt pakalpojumu elektroniski vērtē ar vidēji 5,4 punktiem.

VPVKAC noslēpumainā klienta vizītes vērtējums ir robežās no 33 līdz 100 punktiem. Tikai divi centri saņēmuši 100 punktus. 2022. gadā konsultēšanas procesa novērtējums ir 70 punkti no 100, turpretim 2021. gadā 91 punkti no 100.

Reģionālo centru un pašvaldību darbinieki gan teorētiski, gan praktiski augstu vērtē mācību iespējas un saturu (faktoru svarīgums un vērtējums pārsniedz 3,6 punktus 4 punktu skalā).

VPVKAC darbinieki sadarbību ar citām iestādēm un pašvaldības kolēģiem uzskata par salīdzinoši mazāk svarīgu aspektu (aptuveni 3,4 līdz 3,6 punkti), tomēr viszemāk vērtētie aspekti - piemaksu pie darba algas (no 2,5 līdz 2,82 punktiem) un IT darbinieku atbalsts (aptuveni 3,3 punkti) – ir šajā kategorijā.

### Ieteikumi:

- Aspekti, kas vēl jāpildinveido: klientu centros jābūt pieejamam datoram, darbiniekiem ir jāuzdod atvērta tipa jautājumi, jāģērbjas lietišķa stila drēbēs un jānēsā vārda kartes.
- Pievērst uzmanību un veikt uzlabojumus pašvaldību darbinieku iespējās strādāt ar Latvija.lv platformu.
- Uzturēt iespēju VPVKAC darbiniekiem regulāri piedalīties mācībās. Mācības būtu ieteicams rīkot tā, lai tas neapgrūtinātu darbinieku pienākumu veikšanu, kā arī atbilstu darbinieku pieredzes līmenim.
- Vākt datus par to, kurus pakalpojumus cilvēki nejūtas droši pieteikt elektroniski. No tā būtu secināms, kādus atbalsta rīkus, informatīvos materiālus un konsultācijas būtu vērts izveidot.
- Turpināt nodrošināt alternatīvas pakalpojumu pieteikšanai un saņemšanai elektroniski.

## 9. Ieteikumi metodoloģijas uzlabošanai

E-indeks:

- Indeksa metodikā ir nepieciešams veikt virkni ar uzlabojumiem, kas orientēti uz iestāžu darbības atšķirībām:
  - Izmainīt punktu sniegšanas loģiku - ja iestāde sniedz atbildi, ka aspekts uz to neattiecas, tad punkti par šo aspektu netiek attiecināti kopējā algoritmā. Tas nozīmētu, ka modelis dinamiski mainītu maksimālo punktu skaitu atbilstoši iestāžu atbildēm,
  - Izdalīt dažādus iestāžu profilus, piemēram, kapitālsabiedrības, pašvaldības, uz klientiem orientētas iestādes, citu iestāžu atbalsta iestādes, un šiem modeļiem attiecināt dažādus jautājumus un dažādas punktu shēmas.
  - No anketas nepieciešams izņemt jautājumus, kuriem atbildes tuvojas 100%, vai šos jautājumus pārveidot, izdalīt precīzākus vai detalizētākus atbilžu variantus (piemēram, V13\_E par e-adreses izmantošanu ziņojumu sūtīšanai ir attiecīgi 100 % un 96 %, P1018 par IKT prasmju pilnveidi).
- E-indeksam nepieciešams noteikt ilgtermiņa identitāti – vai indekss kalpo kā vadlīnijas optimālai valsts pārvaldes iestādei vai pašvaldībai, vai arī indekss apskata esošos sasniegumus. Jānorāda, ka vadlīnijas optimālai valsts iestādei pieprasītu atjaunot e-indeksu vismaz reizi 2 pētījuma iterācijās, ņemot vērā nemitīgo IT nozares labās prakses pilnveidošanos, jaunu ministra kabineta noteikumu prasības.
- Pētījumi ir jāizdala no esošā plāna, e-indeksa pētījums jāīsteno maksimāli reizi divos gados, ar stabilu un iepriekš ar iestādēm un ekspertiem saskaņotu metodoloģiju. Iepriekš pieminētie iestāžu profili ir jāizstrādā ekspertu grupas ietvaros.
- Katra pētījuma lauka darba īstenošanai ir jāparedz vismaz 2 mēneši.

VPVKAC pētījumi:

- VPVKAC pētījumi ir jāīsteno reizi gadā, ņemot vērā operatīvo klientu apmierinātības informāciju. Taču klientu novērtēšanas aktivitātes iespējams veikt arī ilgtermiņā bez pētījuma – pastāvīgi rekrutējot klientus un sniedzot tiem piekļuvi (piem., publiski pieejamu QR kodu veidā, vai vienkāršotām saitēm) CAWI aptaujai, klientu apkalpošanas centros uzstādot planšetes novērtēšanai.
- VPVKAC zvanu centru klientu aptaujās fiksēt arī to, cikos klienti zvana. Pēc tā iespējams izvērtēt un pielāgot zvanu centra darba laiku klientu vajadzībām.
- Vākt datus VPVKAC klātienē klientu aptaujai, kurš pakalpojums ir tas, kurā nejūtas droši pieteikt elektroniski. Vadoties pēc tā, izvērtēt un uzlabot pieejamos informatīvos materiālus par pakalpojumu pieteikšanu.

- Pētnieki veic VPVKAC izpēti, paši atlasot VPVKAC, kuros notiks vizītes vai aptaujas.
- VPVKAC darbinieku aptaujās noskaidrot konkrētas situācijas, kuras Latvijas.lv darbība bijusi apgrūtināta. Apkopot datus un izvērtēt, vai problēma ir Latvija.lv platformas darbībā vai VPVKAC sistēmas darbībā.
- VPVKAC aptauju ietvaros censties uzzināt klientiem neskaidros terminus. To ņemt vērā, sagatavojot informatīvus materiālus.
- Veicot noslēpumainā klienta pētījumu, pieļaut to, ka, ja noslēpumainais klients ir ieradies VPVKAC darba laikā, bet attiecīgais KAC ir slēgts, apmeklējums tiek uzskatīts par veiktu.
- Nepieciešams lielāks fokuss uz lauku iedzīvotāju, krievvalodīgo, gados vecāku cilvēku izaicinājumiem, uz nepiepildītajām iespējām. Aptaujas jautājumos nepieciešams detalizētāk izvērst, pie kā iedzīvotājs vērsies pēc palīdzības.
- Gados jauniem cilvēkiem, pilsētnieki un īpaši rīdžinieki lūgt, lai paskaidro, kas ir e-adrese, kā vērtē e-rīku lietojumu.
- Apsvērt iespēju iedzīvotāju aptaujā iekļaut jautājumu par to, vai aptaujas dalībnieks ir apmeklējis VPVKAC, kā arī to, kad tas ir noticis.
- Apsvērt iespēju VPVKAC klientu aptaujā iekļaut vispārīgākus apmierinātības jautājumus par VPVKAC apmeklējumu un arī par e-paraksta lietošanu.