

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

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.

Izmaiņu lapa

Datums	Versija	Apraksts
03.10.2021.	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.....	12
4.1.	Vispārējā informācija par pašvaldību.....	12
4.1.1.	E-indekss kopumā.....	12
4.1.2.	Kopsavilkums par vispārīgajiem jautājumiem.....	13
4.2.	Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība.....	13
4.2.1.	Sociālo mediju lietojums.....	13
4.2.2.	Tīmekļvietnes lietojamība.....	15
4.2.3.	E-līdzdalības iespējas tīmekļvietnē.....	18
4.2.4.	Tīmekļvietnes piekļūstamība.....	18
4.2.5.	E-indekss sadaļā "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība".....	20
4.2.6.	Kopsavilkums par saziņu ar sabiedrību un līdzdalību.....	21
4.3.	Klientu apkalpošana un atbalsts.....	22
4.3.1.	Klientu apkalpošanas prasību esamība.....	22
4.3.2.	Klientu apkalpošanas prasību ievērošana.....	22
4.3.3.	Klientu apmierinātības mērīšana.....	24
4.3.4.	Piedāvājumi un proaktīvas aktivitātes.....	25
4.3.5.	Tiešsaistes un telefoniskas konsultācijas pieejamība.....	26
4.3.6.	Atbalsts e-pakalpojumu lietošanā.....	26

4.3.7.	E-indekss sadaļā "Klientu apkalpošana un atbalsts"	27
4.3.8.	Kopsavilkums par klientu apkalpošanu un atbalstu	29
4.4.	Pakalpojumu pārvaldības sistēma un pakalpojumu nodrošināšana	30
4.4.1.	Pakalpojumu pārvaldības sistēma	30
4.4.2.	Iedzīvotāju prasmes	33
4.4.3.	Apmierinātība ar e-pakalpojumiem	36
4.4.4.	Pakalpojumu uzskaites rādītāji	36
4.4.5.	E-indekss sadaļā "Pakalpojumu nodrošināšana"	37
4.4.6.	Kopsavilkums par pakalpojumu pārvaldības sistēmu un pakalpojumu nodrošināšanu	38
4.5.	Pašvaldību iekšējo procesu efektivitāte	39
4.5.1.	Attālināts darbs	39
4.5.2.	Personālvadības elektronizācija	39
4.5.3.	E-adrese	41
4.5.4.	Darbinieku digitālo prasmju pilnveide	42
4.5.5.	Dokumentu aprites process	43
4.5.6.	Elektronisko dokumentu īpatsvars saņemto un nosūtīto dokumentu vidū	43
4.5.7.	Mašīnlasāmo rēķinu īpatsvars	45
4.5.8.	Komunikācija ar darbiniekiem	45
4.5.9.	E-indekss sadaļā "Pašvaldību iekšējo procesu efektivitāte"	47
4.5.10.	Kopsavilkums par pašvaldības iekšējo procesu efektivitāti	48
4.6.	Atvērto datu pieejamība	49
4.6.1.	Publisko datu kopu pieejamība	49
4.6.2.	Atvērto datu izmantošanas veicināšana	51
4.6.3.	Datu izmantošana	52
4.6.4.	E-indekss sadaļā "Atvērto datu pieejamība"	53
4.6.5.	Kopsavilkums par atvērtajiem datiem	54
5.	Pētījuma secinājumi	55
6.	Pielikumi	57



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	5
Sasniegtās izlases lielums	37
Izlases metode	Pašizlase — visas pašvaldības uzaicinātas piedalīties
Interviju veikšanas laiks	2022. gada jūlijs un augusts

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 42 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 2022. gada jūlijā un augustā.

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.

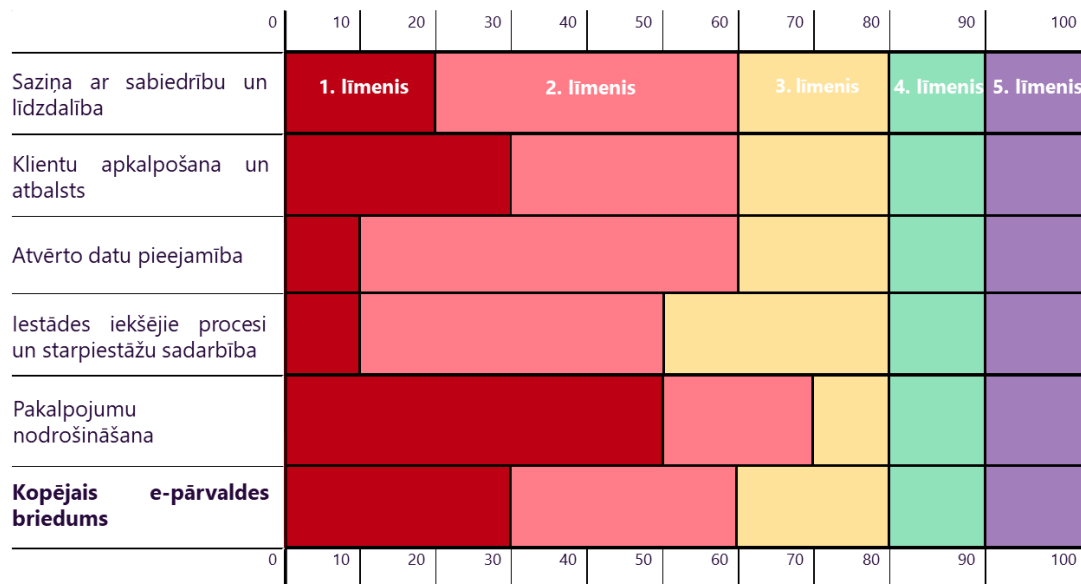
Lai iegūtu kvalitatīvu vērtējumu katras pašvaldības e-pārvaldes brieduma līmenim, tika veikta modelēšana, nosakot katram pašvaldības vai eksperta sniegtajam E-indeksā iekļautā jautājuma atbilžu varianta vai sniegto atbilžu kombinācijas atbilstību katram no pieciem definētajiem e-pārvaldes brieduma līmeņiem,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

Paraugu brieduma novērtējuma ceļveža matricai iekļauts **Error! Reference source not found..** 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)



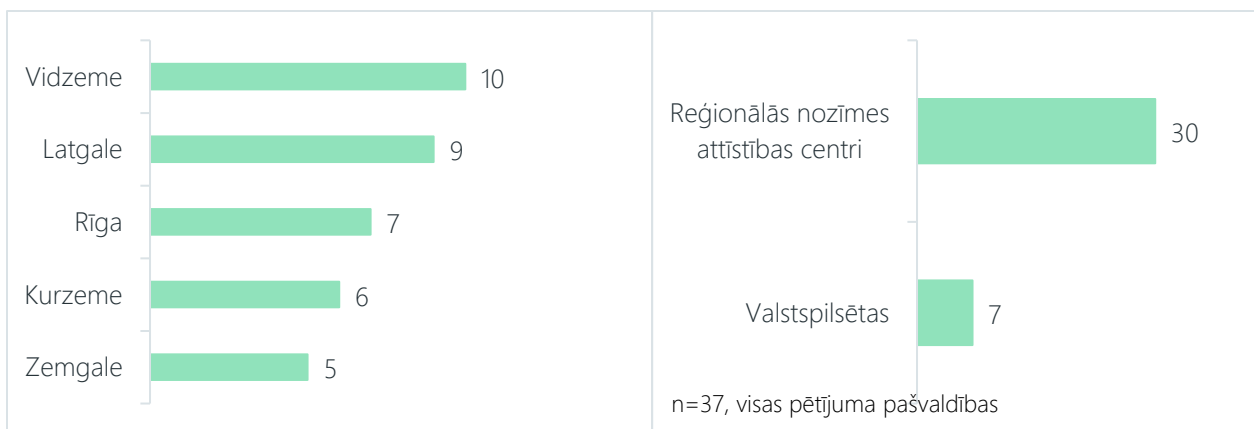
3. Pašvaldību (izlases) raksturojums

Uzaicinājums dalībai tika nosūtīts visām 45 pašvaldībām. 8 pašvaldības atteicās no dalības, neatsūtīja par aptaujas aizpildīšanu atbildīgā darbinieka kontaktinformāciju vai arī neaizpildīja anketu tam paredzētajā laika periodā. Lai varētu aprēķināt e-indeksu, pašvaldībām bija jāiesniedz dati vismaz par 3 no 5 sadaļām. Rezultātā e-indeksu varēja aprēķināt par 37 pašvaldībām. Pašvaldību pašvērtējuma un ekspertu anketas tika aizpildītas par 37 pašvaldībām. Pašvaldību saraksts un indeksu rezultāti ir pieejami 1. pielikumā.

No pētījumā iesaistītajām pašvaldībām 10 atrodas Vidzemes plānošanas reģionā, 9 Latgales plānošanas reģionā, 7 Rīgas plānošanas reģionā, 6 Kurzemes plānošanas reģionā un 5 Zemgales plānošanas reģionā.

No pašvaldībām, kuras piedalījās pētījumā, 29 ir reģionālas nozīmes attīstības centri un 8 ir 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



Pētījums tika īstenots 2022. gadā, kad jau gadu spēkā bijusi administratīvi teritoriālā reforma, taču, neskatoties uz to, ka aptauja īstenota pēc reformas, dažās pašvaldībās, kas piedalījās pētījumā, bija sarežģīti kategorizēt dokumentus, kas attiecas uz jaunizveidoto pašvaldību un kas attiecas uz iepriekšējām. Dažas pašvaldības nemaz nepieteicās dalībai aptaujā, dažu pašvaldību darbinieki izteica bažas par anketas aizpildi, iekļaujoties pētnieku noteiktajos termiņos. No 42 pašvaldībām, kuras pētniekiem atsūtīja kontaktpersonu informāciju, 37 iesniedza aizpildītu anketu. Atlikušo 5 pašvaldību darbinieki vai nu nebija sasniedzami, vai arī aizkavējās tāpēc, ka darbinieki bija atvaļinājumā vai saslīmuši.

4. Pētījuma rezultāti

4.1. Vispārējā informācija par pašvaldību

4.1.1. E-indekss kopumā

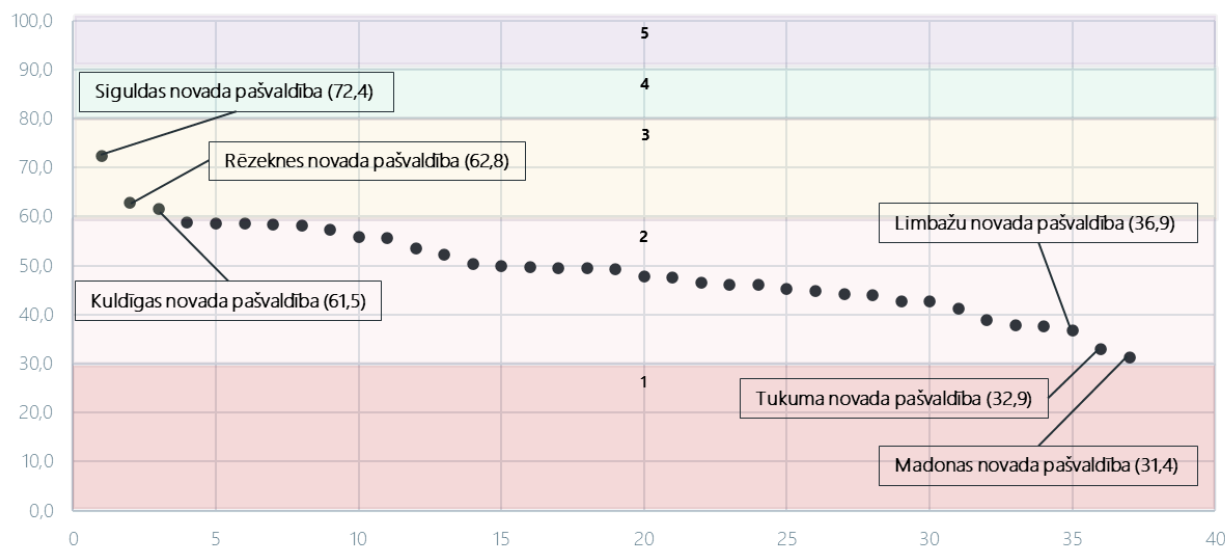
E-indeksa rezultātos, summāri pa visām sadaļām, visaugstākās pozīcijas ieņem Siguldas novada pašvaldība (72,4 punkti no 100), Rēzeknes novada pašvaldība (62,8 punkti no 100) un Kuldīgas novada pašvaldība (61,5 punkti no 100). Šīs trīs pašvaldības ir vienīgās no 37, kuras kopumā ir sasniegušas 3. brieduma līmeni. Pārējās 34 pašvaldības ir 2. brieduma līmenī. Tas ir labāks rezultāts nekā 2021. gada pētījumā, kad 21% no aptaujātajām pašvaldībām (20 no 95 pašvaldībām) bija 1. brieduma līmenī.

Būtiskas atšķirības ir novērotas starp Siguldas novada (72,4 punkti) un Rēzeknes novada (62,8 punkti) pašvaldību vērtējumu. Tas atšķiras par 9 punktiem. Starp citām pašvaldībām, kas piedalījās aptaujā, atšķirība vērtējumā mērāma ar ne vairāk kā par 4 punktiem.

Apskatot rezultātus katrā 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.

3. 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.

4.1.2. Kopsavilkums par vispārīgajiem jautājumiem

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, semināri un individuālas konsultācijas.

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

4.2. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība

4.2.1. Sociālo mediju lietojums

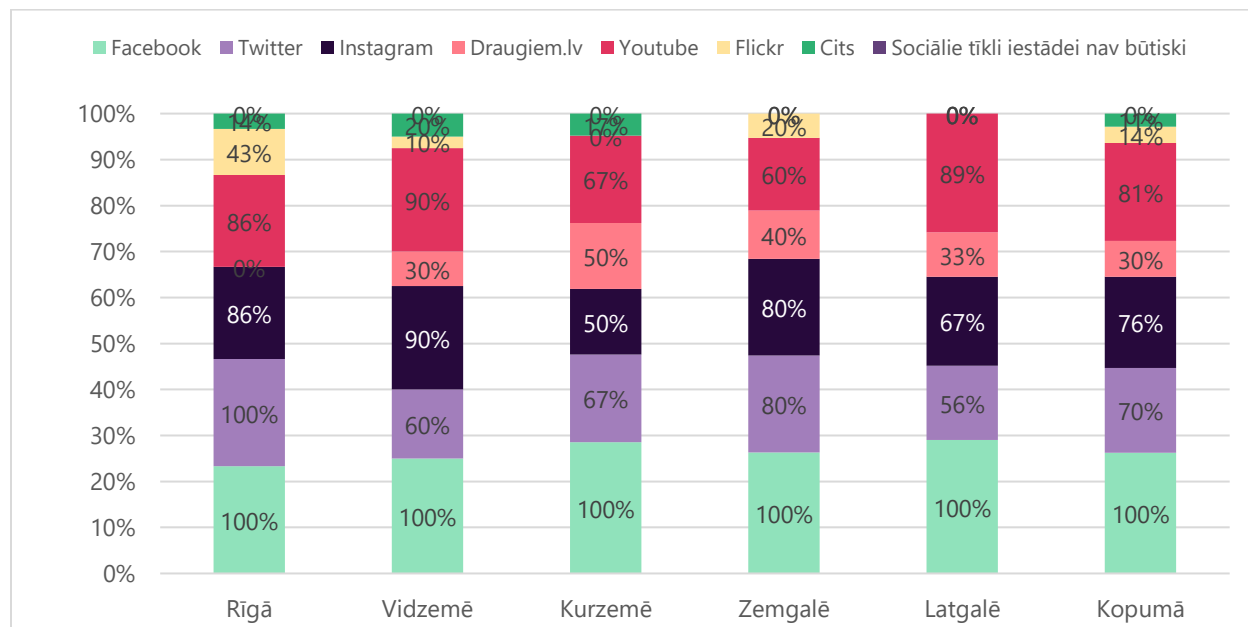
Kādu no sociālajiem tīkliem kā būtisku atzīmējušas visas 37 pašvaldības.

Visas pašvaldības izmanto *Facebook* (100%), 70% *Twitter* un 76% *Instagram*. Daudz pašvaldību izmanto arī citus sociālo medijus — *Draugiem.lv* (30%) un *Youtube* (80%). *Youtube* ir visbiežāk pieminētais “cits” sociālais medijs.

Reģionālā griezumā šajā jautājumā ir vērā ņemama tendence — ir vērojams, ka visos reģionos pašvaldības izmanto *Facebook*, savukārt *Twitter* lietošana starp pašvaldībām ir augstāka Rīgas

plānošanas reģionā nekā citur Latvijā, bet *Draugiem.lv* — zemāka, kas, iespējams, norāda uz pašvaldību sociālo tīklu pielietojuma pielāgošanos specifiskām pašvaldības iedzīvotāju vajadzībām.

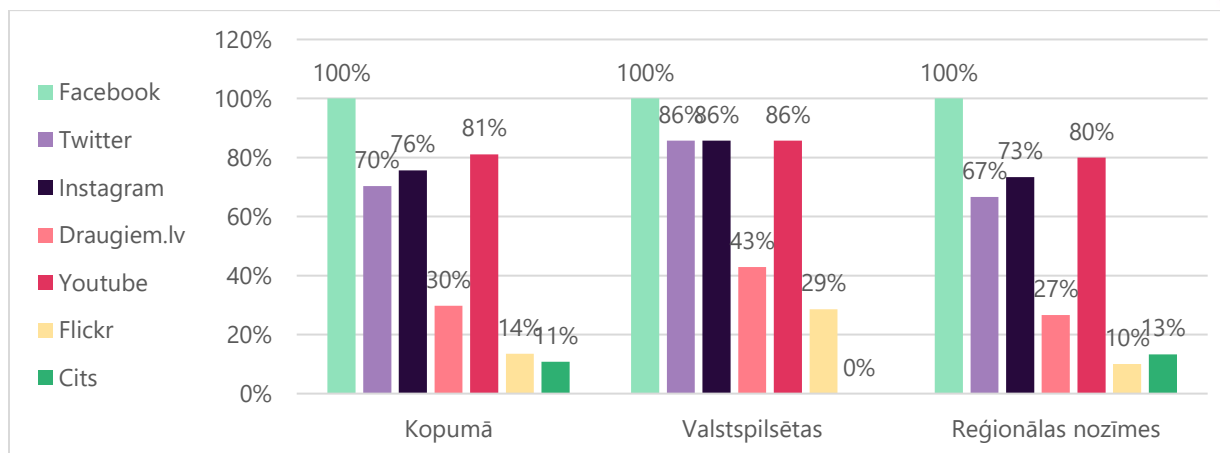
4. attēls. Būtiskākie sociālie mediji dažādu plānošanas reģionu pašvaldībās



n1=37, visas pētījuma pašvaldības

Apskatot pašvaldības pēc to veida, konstatēts, ka dažādi sociālie mediji, biežāk izmantoti valstspilsētās (*Instagram* — 86%, bet kopumā vidēji — 76%, *Twitter* lietots 86% valstspilsētu, bet pašvaldībās kopumā vidēji — 70%, citi sociālie mediji kā *Youtube* — 86% valstspilsētu, bet pašvaldībās kopumā vidēji — 81%).

5. attēls. Būtiskākie sociālie mediji dažādu pašvaldības veidos



n1=37, visas pētījuma pašvaldības

n2=7 valstspilsētas

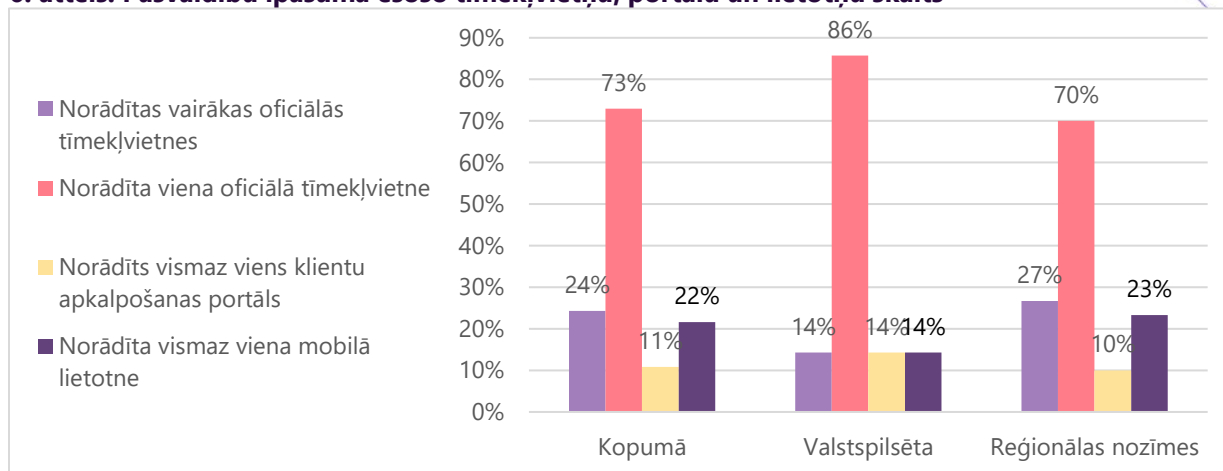
n3=30 reģionālas nozīmes pašvaldības

Šie rādītāji atšķiras no 2021.gada pētījuma, kad tika konstatēts, ka 48% pašvaldību izmantoja *Twitter* – šogad jau 70% pašvaldību to izmanto. Tāpat ir pieaudzis *Facebook*, *Instagram* lietojums, kā arī pieaudzis to pašvaldību skaits, kas izmanto *Draugiem.lv* – no 20% 2021.gadā līdz 30% 2022. gadā.

4.2.2. Tīmekļvietnes lietojamība

97% aptaujāto pašvaldību norādīja, ka tām ir vismaz viena oficiālā tīmekļvietne. No tām 73% aptaujāto pašvaldību norādīja, ka tām ir viena oficiālā tīmekļvietne, savukārt 24% tādās ir vairākas. Starp reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām ir vairāk tādu, kurām ir vairākas oficiālās tīmekļvietnes. Tas skaidrojams ar to, ka pašvaldību apvienošanas rezultātā saglabātas un tiek izmantotas daudzas bijušo pašvaldību tīmekļvietnes.

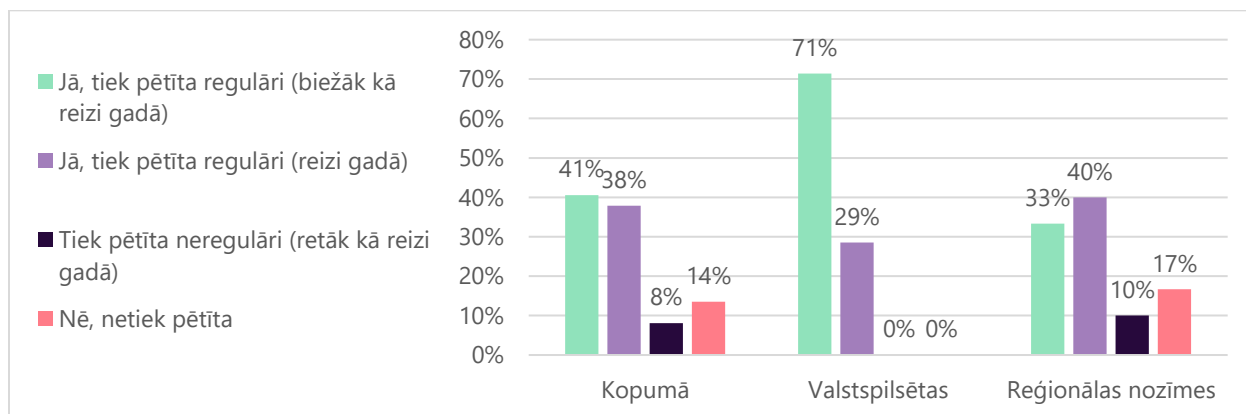
6. attēls. Pašvaldību īpašumā esošo tīmekļvietņu, portālu un lietotņu skaits



n1=37, visas pētījuma pašvaldības
n2=7 valstspilsētas
n3=30 reģionālas nozīmes pašvaldības

Pašvaldības oficiālās tīmekļvietnes apmeklētāju pieredze tiek regulāri pētīta 79% Latvijas pašvaldību — biežāk nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībās (100% regulāri). Neregulāras pieredzes izpēti aktivitātes īsteno vēl 8% pašvaldību, bet 14% norāda, ka pašvaldības oficiālās tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi nepēta. Šīs pašvaldības norāda uz faktoriem kā cilvēkresursu trūkumu, un specifiski - zināšanu un pieredzes trūkumu, vai arī ka pašvaldībai nav zināšanas, kā to īstenot (tehnoloģiski), vai nav identificēta pievienotā vērtība šo pieredzi pētīt.

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



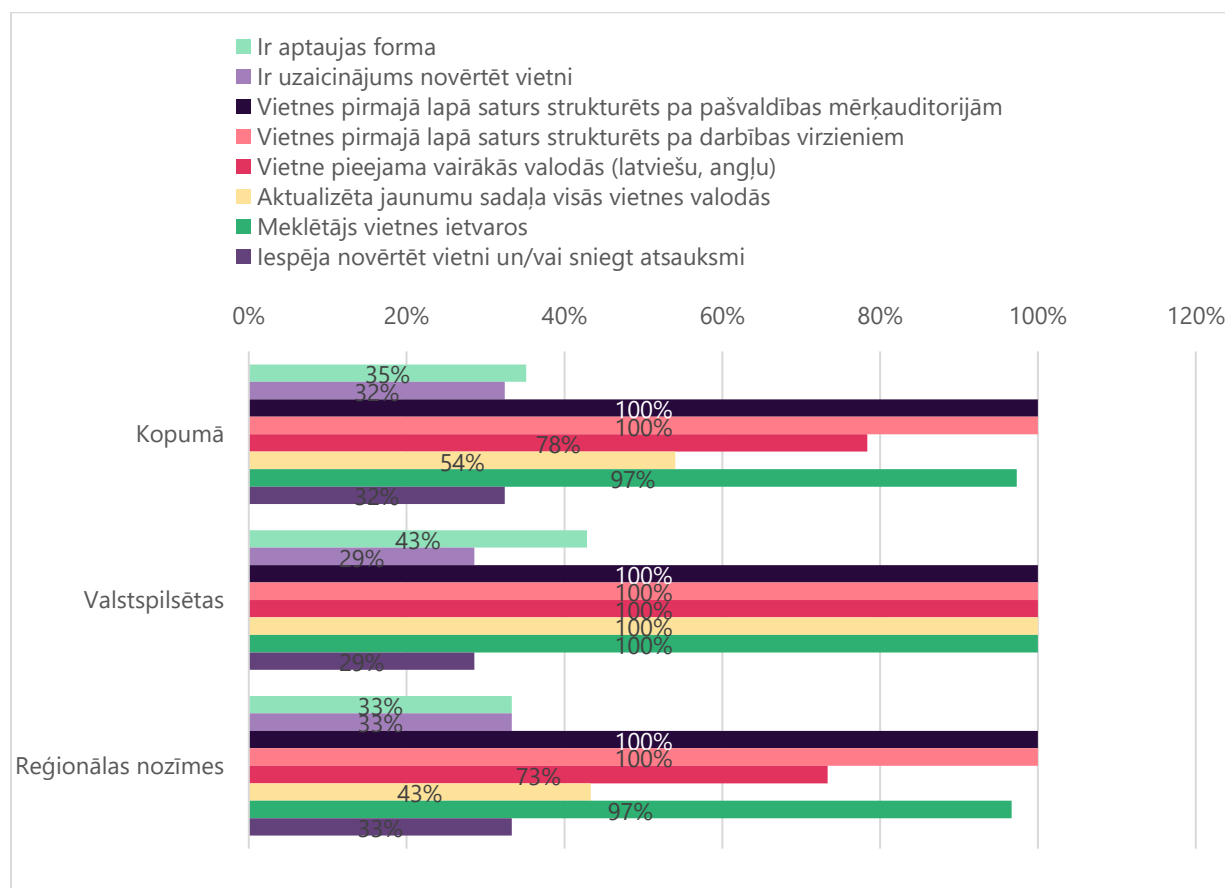
n1=37, visas pētījuma pašvaldības
n2=7 valstspilsētas
n3=30 reģionālas nozīmes pašvaldības

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 tīmekļvietnes saturs pirmajā lapā ir strukturēts pa mērķauditorijām.

Taču citas apmeklētāju iespējas pašvaldību oficiālajās tīmekļvietnēs novērotas retāk:

- 54% — vietne pieejama vairākās valodās, ne tikai latviešu
- 35% — kontaktforma, no kuras ir iespēja elektroniski nosūtīt pašvaldībai vēstuli (retāk reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībās);
- 32% — uzaicinājums tīmekļvietnes apmeklētājiem novērtēt vietni (vienāds īpatsvars valstspilsētās un reģionālas nozīmes pašvaldībās)

8. attēls. Apmeklētāju iespējas pašvaldību oficiālajās tīmekļvietnēs

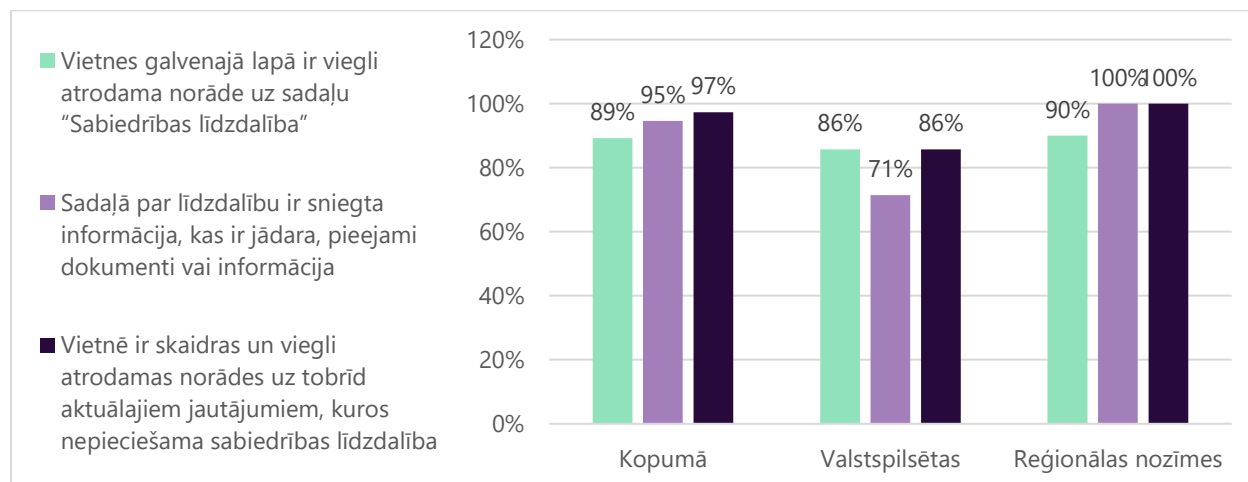


n1=37, visas pētījuma pašvaldības
n2=7 valstspilsētas
n3=30 reģionālas nozīmes pašvaldības

4.2.3. E-līdzdalības iespējas tīmekļvietnē

Tīmekļvietnēs bija skaidras un viegli atrodamas norādes uz tobrīd aktuālajiem jautājumiem, kuros nepieciešama sabiedrības līdzdalība (97%). Nedaudz retāk šajās sadaļās bija sniegta informācija par konkrētu rīcību, lai līdzdalīgi iesaistītos (95%). Šādas norādes un instrukcijas bija visās reģionālas nozīmes attīstības centru tīmekļvietnēs, savukārt daļā valstspilsētu tīmekļvietņu šādas informācijas iztrūka.

9. attēls. E-līdzdalības iespējas pašvaldībās



n1=37, visas pētījuma pašvaldības

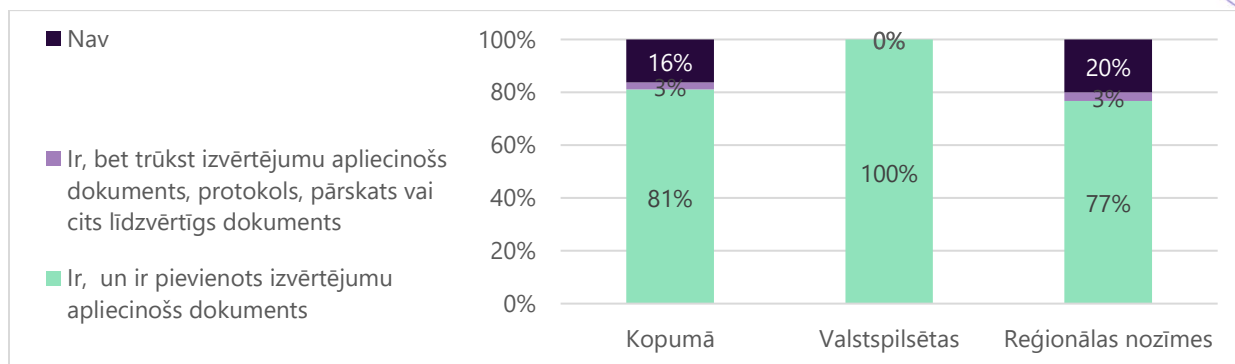
n2=7 valstspilsētas

n3=30 reģionālas nozīmes pašvaldības

4.2.4. Tīmekļvietnes piekļūstamība

Lielākajā daļā (97%) Latvijas pašvaldību oficiālo tīmekļvietņu ir izvietots piekļūstamības paziņojums, bet daļā no tām trūkst izvērtējumu apliecināšanas dokumenta (16% aptaujāto pašvaldību). Piekļūstamības paziņojumi biežāk netika atrasti reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībās (20% pašvaldību).

10. attēls. Pieklūstamības paziņojuma pieejamība



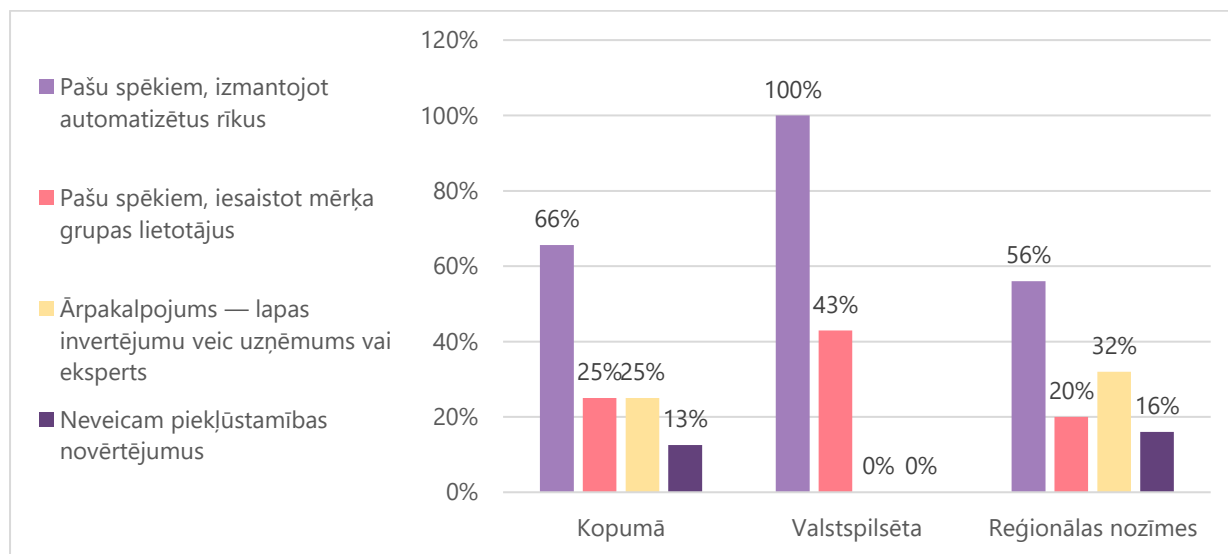
n1=37, visas pētījuma pašvaldības

n2=7 valstspilsētas

n3=30 reģionālas nozīmes pašvaldības

87% aptaujāto pašvaldību veic tīmekļvietnes pieklūstamības izvērtējumus. Vairums (66%) izvērtējumu veic paši, izmantojot automatizētus rīkus. 25% izvērtējumā iesaista mērķa grupas lietotājus un/vai piesaista uzņēmumu vai ekspertu, kas veic izvērtējumu. Valstspilsētu pašvaldības izvērtējumu veic pašas (100% izmantojot automatizētus rīkus, 43% piesaistot mērķa grupas lietotājus), savukārt reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldības izvērtējuma veikšanai piesaista arī ārējus ekspertus (32%).

11. attēls. Tīmekļvietnes pieklūstamības izvērtējums



n1=32, visas pētījuma pašvaldības, kuras atbildējušas uz šo jautājumu

n2=7 valstspilsētas

n3=25 reģionālas nozīmes pašvaldības

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

E-indeksa rezultātos sadaļā "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība" visaugstākās pozīcijas ieņem Siguldas novada pašvaldība (88%), Ventspils valstspilsētas pašvaldība (86%) un Liepājas valstspilsētas pašvaldība (78%). 4. brieduma līmenī šajā sadaļā ir 2 pašvaldības, 3. brieduma līmenī — 12, 2. brieduma līmenī — 23. Šis ir labāks kopējais vērtējums nekā 2021. gadā, kad 12% (11 pašvaldības no 95) bija 1. brieduma līmenī un neviena no pašvaldībām nebija 4. brieduma līmenī. Jāpiebilst, ka Madonas novada pašvaldībai un Rīgas domei trūka 1%, lai nonāktu 3. brieduma līmenī. Vidējais iegūtais procentuālais punktu skaits šajā sadaļā 2022. gadā ir 56%, kas ir būtiski augstāk nekā 2021. gadā, kad tas bija 40%.

Visu mērogu pašvaldības šajā sadaļā ir gan 2., gan 3., gan 4. brieduma līmenī. Valstspilsētu pašvaldību vidējais iegūtais punktu skaits ir 68%. Reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām — 53%.

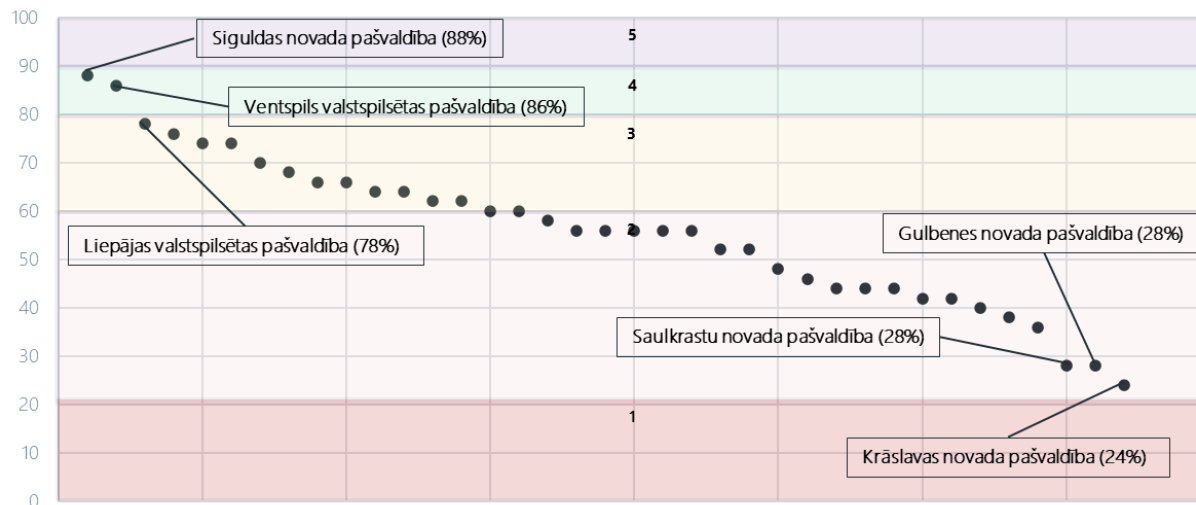
Apskatot rezultātus katrā pašvaldību mērogu grupām, secināts, ka starp:

- **valstspilsētu pašvaldību** visaugstākie rezultāti ir Ventspils valstspilsētas pašvaldībai (86%), Liepājas valstspilsētas pašvaldībai (78%) un Jelgavas valstspilsētas pašvaldībai (70%). Viena pašvaldība ir 4. brieduma līmenī, četras pašvaldības – 3. brieduma līmenī, divas pašvaldības – 2. brieduma līmenī.
- **reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām** visaugstākie rezultāti ir Siguldas novada pašvaldībai (88%), Smiltenes novada pašvaldībai (76%) un Alūksnes novada pašvaldībai (74%). Viena pašvaldība ir 4. brieduma līmenī, astoņas pašvaldības – 3. brieduma līmenī, 21 pašvaldība – 2. brieduma līmenī.

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

- Nodrošinot tīmekļvietnē aktualizētu saturu visās tās valodās kā arī lietotāju īstenojot apmierinātības aptaujas,
- Pievienojot tīmekļvietnēs pieklūstamības izvērtējuma veidlapu, veicot pieklūstamības izvērtējumus, t.sk. iesaistot mērķagrupu pārstāvjus,
- Ieviešot e-līdzdalības iespējas – sniedzot informāciju par sabiedrības līdzdalības tēmām un kā iesaistīties.

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



4.2.6. Kopsavilkums par saziņu ar sabiedrību un līdzdalību

Biežāk pielietotais pašvaldību sociālais medijs ir *Facebook*, kuru izmanto visas pašvaldības (100%), taču sociālo mediju lietojums un tā dinamika norāda uz to, ka:

- būtisks sociālo mediju konts ir arī *YouTube* un *Instagram*, 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 — 2022. gadā novērots, ka kopš 2021. gada pieaug *Twitter* un *Draugiem.lv* pielietojums.

Pašvaldības oficiālās tīmekļvietnes apmeklētāju pieredze tiek pētīta lielākajā daļā pašvaldību, bet tās, kuras neveic pieredzes izziņāšanu, 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.

Gandrīz visās pašvaldību oficiālajās tīmekļvietnēs bija skaidras un viegli atrodamas norādes uz tobrīd aktuālajiem jautājumiem, kuros nepieciešama sabiedrības līdzdalība un sniegta informācija par konkrētu rīcību, lai iesaistītos. Daļā valstspilsētu tīmekļvietņu šādas informācijas iztrūka.

Gandrīz visās Latvijas pašvaldību oficiālajās tīmekļvietnēs ir izvietots piekļūstamības paziņojums, bet daļā reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldību tīmekļvietnēs trūkst izvērtējumu apliecināša dokumenta.

87% aptaujāto pašvaldību veic tīmekļvietnes pieklūstamības izvērtējumus. Vairums (66%) izvērtējumu veic paši, izmantojot automatizētus rīkus.

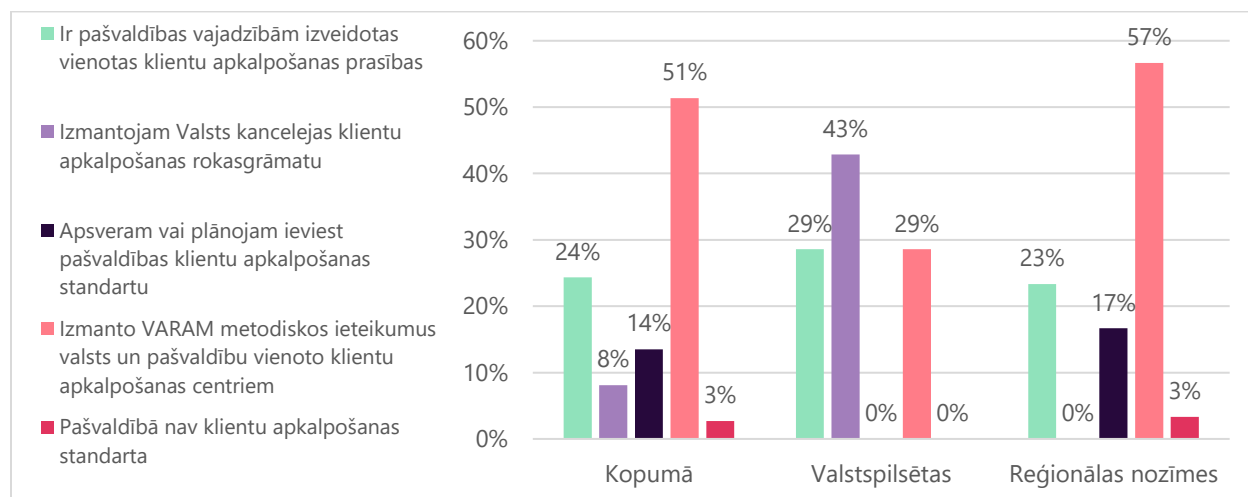
4.3. Klientu apkalpošana un atbalsts

4.3.1. Klientu apkalpošanas prasību esamība

24% aptaujāto pašvaldību klientu apkalpošanā izmanto vienotas klientu apkalpošanas prasības, retāk tiek izmantota Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmata (8%) vai tiek izmantoti VARAM metodiskie ieteikumi valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centriem (51%), taču daļā pašvaldību (17%) vienotu klientu apkalpošanas prasību nav vai pašvaldība tikai apsver tādus ieviest. 43% valstspilsētu pašvaldību izmanto Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu, bet 29% ir savas vienotas klientu apkalpošanas prasības, kas ir par 7 procentpunktiem vairāk nekā 2021.gadā. Starp valstspilsētu pašvaldībām nav tādu, kas vispār neizmanto klientu apkalpošanas standartus.

Pašvaldību īpatsvars, kurām nav klientu apkalpošanas prasību ir nedaudz augstāks starp reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām (3%, taču vēl 57% izmanto metodiskos ieteikumus VPVKAC).

13. attēls. Klientu apkalpošanas prasību esamība



n1=37, visas pētījuma pašvaldības

n2=7 valstspilsētas

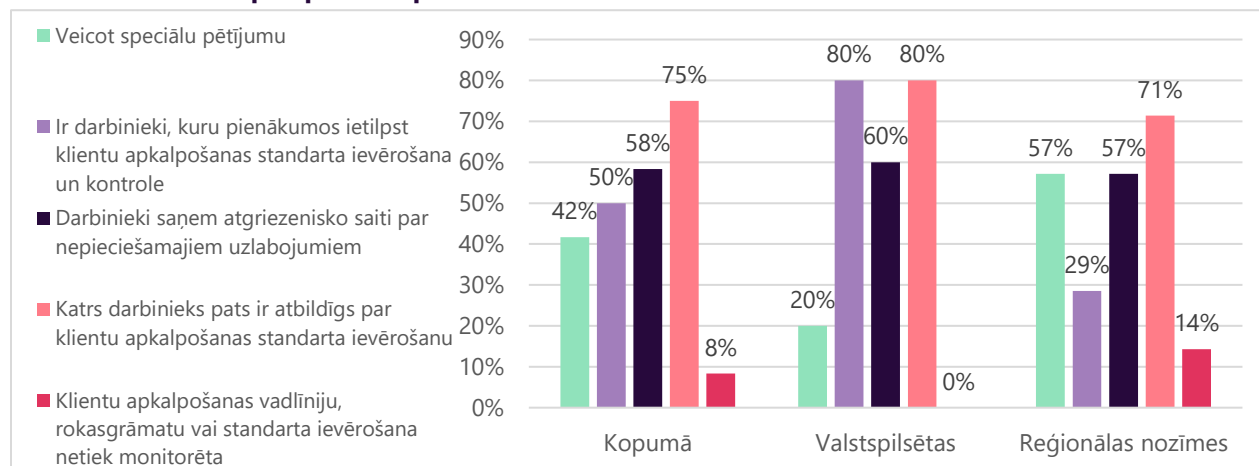
n3=30 reģionālas nozīmes pašvaldības

4.3.2. Klientu apkalpošanas prasību ievērošana

No pašvaldībām, kuras izmanto Valsts kancelejas rokasgrāmatu, vai tām ir vienotas klientu apkalpošanas prasības (27 pašvaldības), visbiežāk pašvaldības darbinieki paši ir atbildīgi par prasību ievērošanu (75%). 58% šo pašvaldību darbinieki saņem atgriezenisko saiti par klientu

izteikto viedokli un ieteikumiem par apkalpošanas kvalitāti, bet 43% pašvaldību klientu apkalpošanas novērtēšanai tiek īstenoti speciāli pētījumi.

14. attēls. Klientu apkalpošanas prasību uzraudzīšana

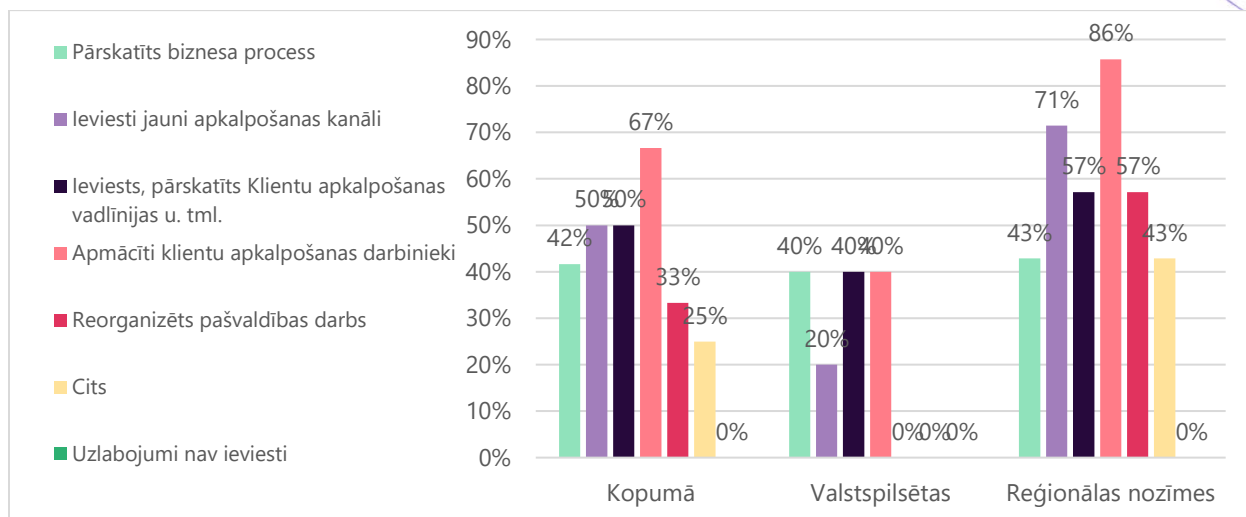


n=12, pašvaldības, kurās ir pašvaldības vajadzībām izveidotas klientu apkalpošanas prasības vai tiek izmantota Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmata

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

No 12 pašvaldībām, kurām ir vienotas klientu apkalpošanas prasības vai tiek pielietota Valsts kancelejas rokasgrāmata, un kuras īsteno prasību ievērošanas aktivitātes, 50% pašvaldību pēdējā gada laikā ir ieviesušas vai pārskatījušas klientu apkalpošanas vadlīnijas, 67% — apmācīti klientu apkalpošanas darbinieki. Citas aktivitātes (pārskatīti biznesa procesi vai reorganizēts pašvaldības darbs) īstenotas mazākā skaitu pašvaldību — 42% pārskatījušas biznesa procesu un 25% reorganizējuši pašvaldības darbu. Plašākus uzlabojumus ieviesušas reģionālas nozīmes VPVKAC, bet retāk — valstspilsētu pašvaldības, un darbinieki ir tikuši apmācīti vairāk tieši reģionālas nozīmes pašvaldībās.

15. attēls. Klientu apkalpošanas uzlabojumi, balstoties uz uzraudzības rezultātiem



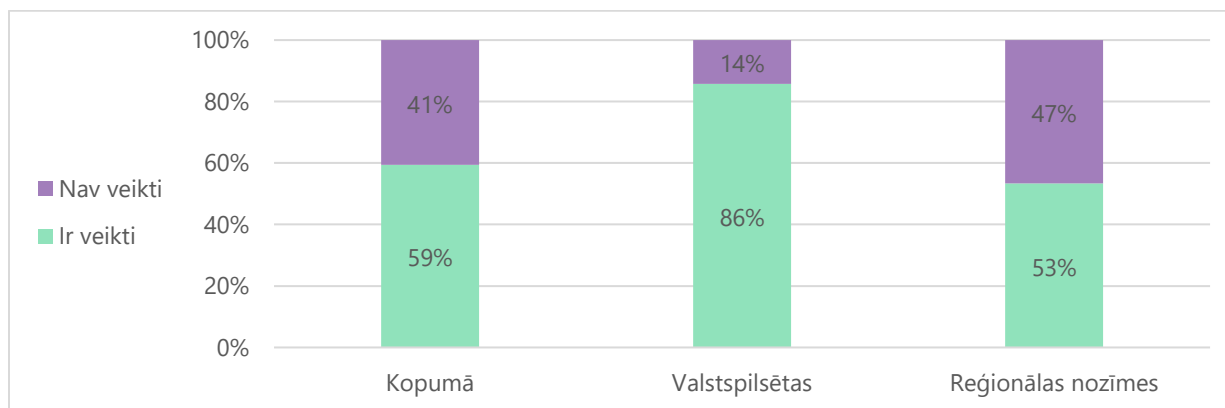
n=12, pašvaldības, kurās ir pašvaldības vajadzībām izveidotas klientu apkalpošanas prasības vai tiek izmantota Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmata

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

4.3.3. Klientu apmierinātības mērīšana

59% no aptaujātajām pašvaldībām veic klientu apmierinātības mērījumus.

16. attēls. Klientu apmierinātības mērījumu veikšana



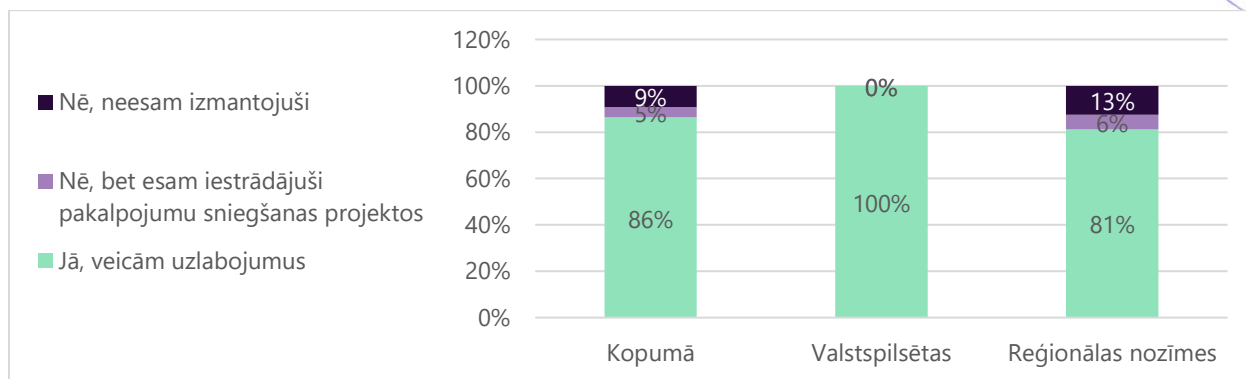
n1=37, visas pētījuma pašvaldības

n2=7 valstspilsētas

n3=30 reģionālas nozīmes pašvaldības

No šīm 22 pašvaldībām 86% ir apspriedušas mērījumu rezultātus un ieviesušas uzlabojumus, un vēl 5% rezultātus ir iestrādājušas pakalpojumu sniegšanas projektos. Visas nacionālas nozīmes attīstības centru pašvaldības ir īstenojušas uzlabojumus, taču no reģionālas un novada nozīmes attīstības centru pašvaldībām to ir izdarījušas kopumā tikai 53%. 9% no pašvaldībām rezultātus nav izmantojušas — biežāk starp reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām (13%).

17. attēls. Klientu apmierinātības mērījumu rezultātu pielietošana pašvaldības darba uzlabošanā



n1=22, pašvaldības, kuras ir veikušas klientu apmierinātības mērījumus

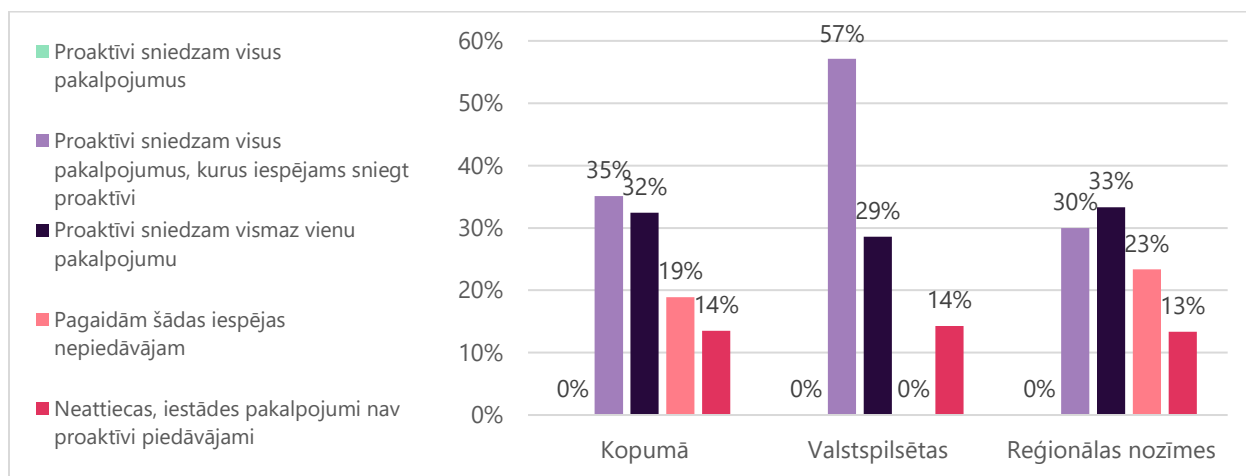
n2=6 valstspilsētas

n3=16 reģionālas nozīmes pašvaldības

4.3.4. Piedāvājumi un proaktīvas aktivitātes

Neviena no aptaujātajām pašvaldībām nav norādījusi, ka visus pakalpojumus sniedz proaktīvi. Procentuāli vairāk valstspilsētu (57%) nekā reģionālas nozīmes attīstības centru (30%) norādījušas, ka proaktīvi sniedz visus pakalpojumus, kurus iespējams sniegt proaktīvi.

18. attēls. Proaktīva pieeja pašvaldībās



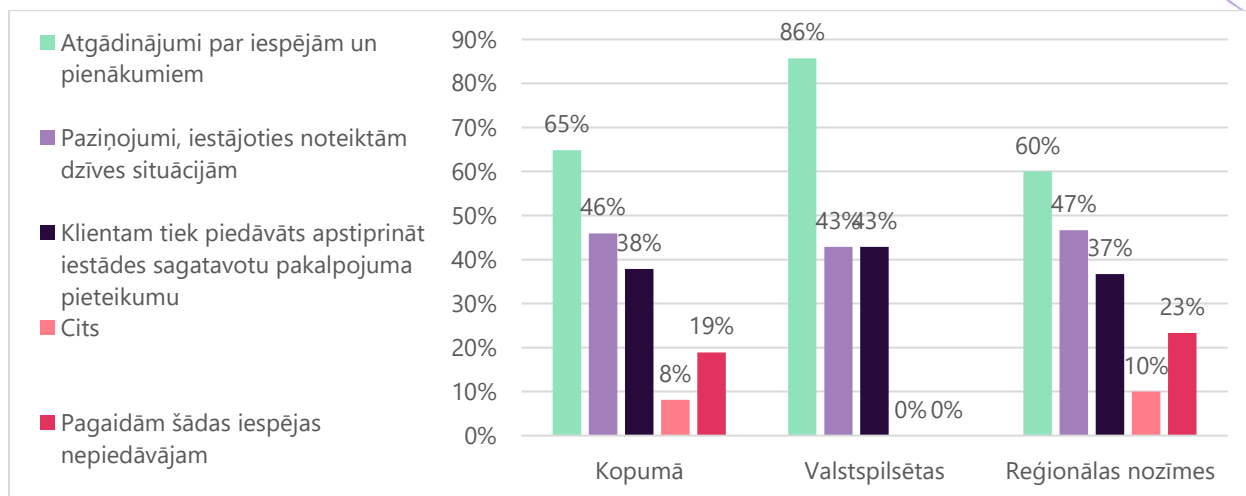
n1=37, visas pētījuma pašvaldības

n2=7 valstspilsētas

n3=30 reģionālas nozīmes pašvaldības

Kopumā 65% pašvaldību izmanto atgādinājumus, 46% — paziņojumus, 38% — piedāvā iespēju apstiprināt iepriekš izveidotu pakalpojuma pieteikumu. Visbiežāk piedāvājumi sniegti valstspilsētu pašvaldībās. Tās pašvaldības, kuras pagaidām šādas iespējas nepiedāvā, norāda, ka šķērslis ir tehnisko risinājumu trūkums vai darbinieku noslodze, apkalpojot klientus.

19. attēls. Pašvaldību sniegtie piedāvājumi

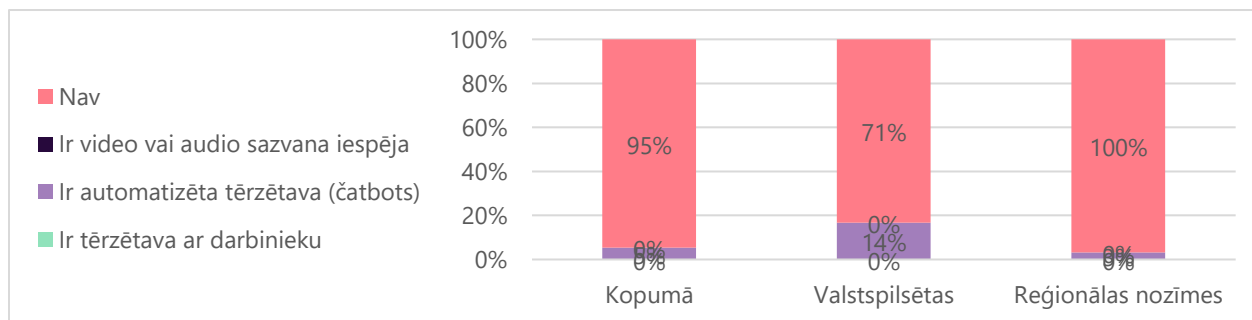


n1=37, visas pētījuma pašvaldības
n2=7 valstspilsētas
n3=30 reģionālas nozīmes pašvaldības

4.3.5. Tiešsaistes un telefoniskas konsultācijas pieejamība

Iespējas saņemt tiešsaistes konsultāciju nav pieejama lielākajā daļā pašvaldību – tikai 5% nodrošina šādu iespēju. 5% oficiālo tīmekļvietņu nodrošināta automatizēta tērzētava. Tērzētavas biežāk sastopamas valstspilsētu tīmekļvietnēs.

20. attēls. Iespējas saņemt konsultācijas par valsts pārvaldes pakalpojumu tiešsaistes režīmā

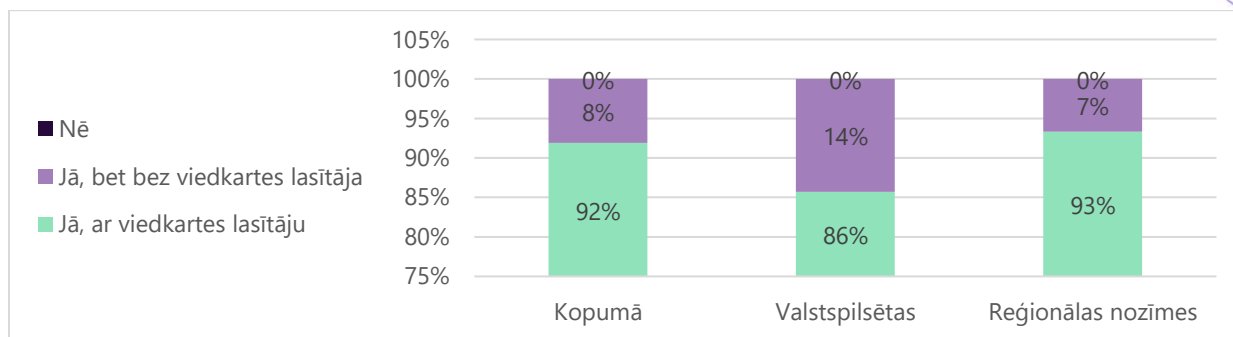


n1=37, visas pētījuma pašvaldības
n2=7 valstspilsētas
n3=30 reģionālas nozīmes pašvaldības

4.3.6. Atbalsts e-pakalpojumu lietošanā

Visās 37 aptaujātajās pašvaldībās ir iedzīvotājiem brīvi pieejami datori, un 92% pašvaldību nodrošina pie šiem datoriem arī viedkartes lasītāju. Biežāk datori ar viedkartes lasītājiem ir pieejami reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībās (93% no šādām pašvaldībām), visretāk — valstspilsētas (86% no šādām pašvaldībām).

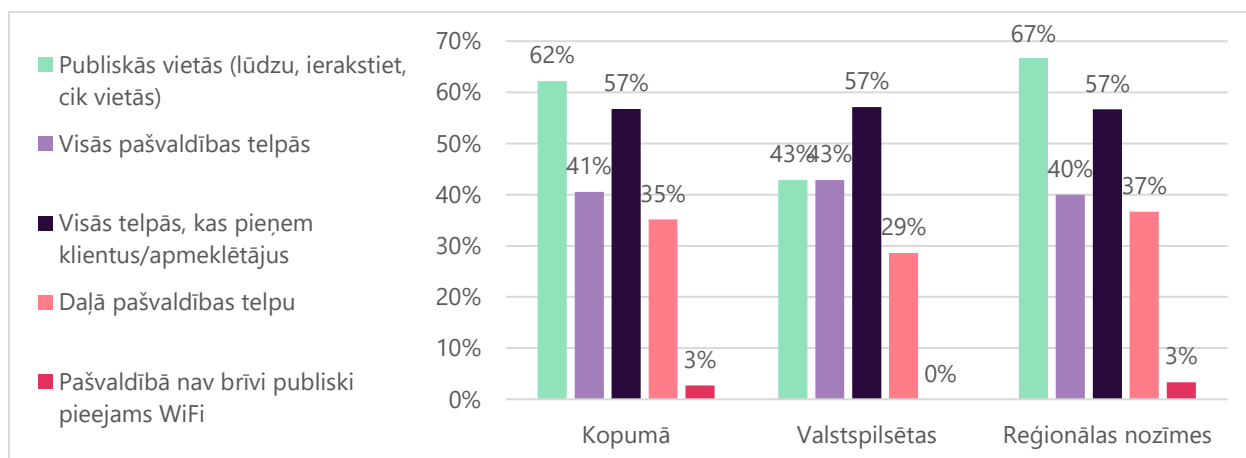
21. attēls. Pašvaldības telpās iedzīvotājiem brīvi pieejami datori ar interneta pieslēgumu



n1=37, visas pētījuma pašvaldības
n2=7 valstspilsētas
n3=30 reģionālas nozīmes pašvaldības

Brīvs bezvadu interneta pieslēgums vismaz daļā pašvaldības telpu ir 98% pašvaldību, un publiskajās vietās brīvu WiFi nodrošina 62% pašvaldību.

22. attēls. Pašvaldībā apmeklētājiem ir nodrošināts brīvs publiski pieejams WiFi



n1=37, visas pētījuma pašvaldības
n2=7 valstspilsētas
n3=30 reģionālas nozīmes pašvaldības

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

E-indeksa rezultātos sadaļā "Klientu apkalpošana un atbalsts" visaugstākās pozīcijas ieņem Siguldas novada pašvaldība (90%), Cēsu novada pašvaldība (83%) un Liepājas valstspilsētas pašvaldība (79%). Visas 3 pašvaldības ir ieguvušas augstāku punktu skaitu nekā 2021. gada visaugstāk novērtētā pašvaldība – Rīgas pilsēta (72% 2021. gada pētījumā). Arī viszemāk novērtētā pašvaldība ieguvusi vairāk punktu nekā 2021. gadā – 29% (2021. gadā sešas pašvaldības ieguva 10 vai mazāk procentus).

2022. gadā 4. brieduma līmenī šajā sadaļā ir divas pašvaldības, 3. brieduma līmenī — 15 pašvaldības, 2. brieduma līmenī – 19 pašvaldības, 1. brieduma līmenī – viena pašvaldība. Lielākā daļa pašvaldību šajā sadaļā ir 2. brieduma līmenī. Ja 2021. gadā vairums (65%) pašvaldību šajā sadaļā bija 1. brieduma līmenī, tad 2022. gadā vairums (65%) pašvaldību ir 2. brieduma līmenī. Jēkabpils novada pašvaldībai trūkst 1%, lai sasniegtu 3. brieduma līmeni, savukārt Liepājas valstspilsētas pašvaldībai trūkst 2%, lai sasniegtu 4. brieduma līmeni, bet Tukuma novada pašvaldībai, lai sasniegtu 2. brieduma līmeni. Vidējais iegūtais punktu skaits šajā sadaļā ir 57%. Vidējais iegūtais punktu skaits kopš 2021. gada ir divkārti pieaudzis – 2021. gadā tas bija 28%.

Valstspilsētu pašvaldību vidējais iegūtais punktu skaits ir 59%. Reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām — 56%. Būtiski, ka abas pašvaldības, kuras ir sasniegušas 4. brieduma līmeni, ir reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldības, tomēr arī vienīgā pašvaldība, kas ir 1. brieduma līmenī, ir reģionālas nozīmes attīstības centra pašvaldība.

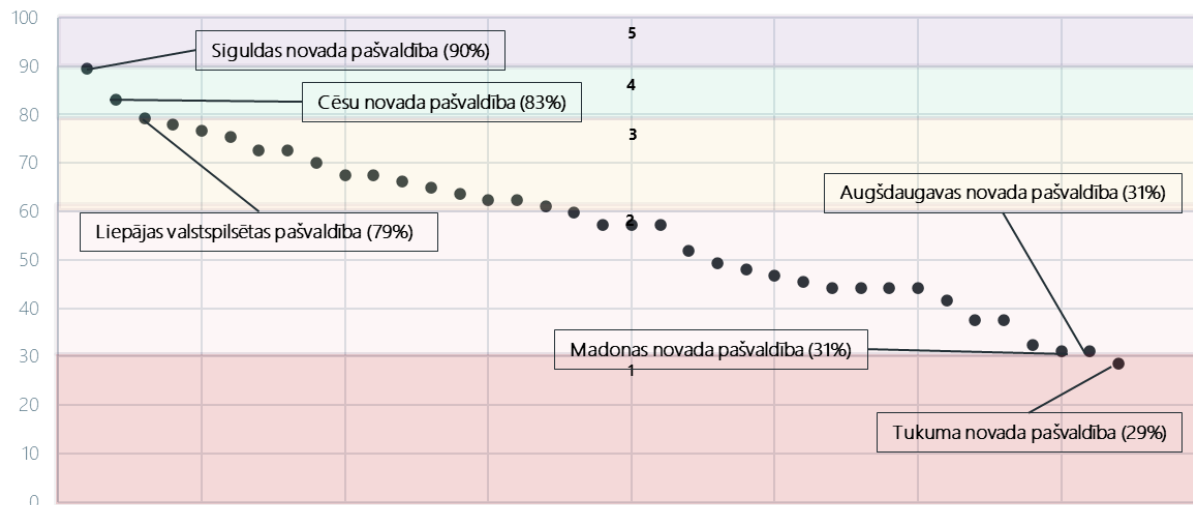
Apskatot rezultātus katrā pašvaldību mērogu grupām, secināts, ka starp:

- **valstspilsētu pašvaldību** visaugstākie rezultāti ir Liepājas valstspilsētas pašvaldībai (79%), Ventspils valstspilsētas pašvaldībai (77%) un Rīgas domei (64%). Četras pašvaldības ir 3. brieduma līmenī, trīs – 3. brieduma līmenī.
- **reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām** visaugstākie rezultāti ir Siguldas novada pašvaldībai (90%), Cēsu novada pašvaldībai (83%) un Kuldīgas novada pašvaldībai (78%). Divas pašvaldības ir 4. brieduma līmenī, 11 pašvaldības – 3. brieduma līmenī, 16 pašvaldības – 2. brieduma līmenī, viena pašvaldība – 1. brieduma līmenī.

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

- Izvēršot atgādinājumus un paziņojumus par pakalpojumiem, sniedzot proaktīvas pakalpojumu iespējas,
- Uzraugot klientu apkalpošanas standartu ievērošanu, sniedzot atgriezenisko saiti darbiniekiem par standarta prasībām un to sniegumu,
- Pielietot klientu apmierinātības rezultātus pakalpojumu un klientu apkalpošanas aktivitāšu uzlabošanai,
- Pašvaldībā attīstot VPKAC tīklu, t.sk. bibliotēkās.

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



4.3.8. Kopsavilkums par klientu apkalpošanu un atbalstu

24% aptaujāto pašvaldību jau ir izveidotas vienotas klientu apkalpošanas prasības, taču daļā pašvaldību (17%) vienotu klientu apkalpošanas prasību nav vai pašvaldības tikai apsver tādus ieviest, sevišķi starp reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām. Jānorāda, ka 8% 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.

22 no 37 pašvaldībām veic klientu apmierinātības mērījumus. Vairums no tām ir apspriedušas mērījumu rezultātus un ieviesušas uzlabojumus.

Neviena no aptaujātajām pašvaldībām nav norādījusi, ka visus pakalpojumus sniedz proaktīvi. Kopumā 65% pašvaldību izmanto atgādinājumus, 46% — paziņojumus, 38% — piedāvā iespēju apstiprināt iepriekš izveidotu pakalpojuma pieteikumu. Tas kopumā ir augstāks rādītājs kā 2021. gada aptaujā. Tās pašvaldības, kuras pagaidām šādas iespējas nepiedāvā, norāda, ka šķērslis ir tehnisko risinājumu trūkums vai darbinieku noslodze, apkalpojot klientus. Tikai 5% oficiālo tīmekļvietņu nodrošināta iespēja saņemt tiešsaistes konsultāciju - automatizēta tērzētava.

Visās 37 aptaujātajās pašvaldībās ir brīvi pieejami datori, un 92% pašvaldību nodrošina pie šiem datoriem arī viedkartes lasītāju. Biežāk datori ar viedkartes lasītājiem ir pieejami reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībās (93% no šādām pašvaldībām).

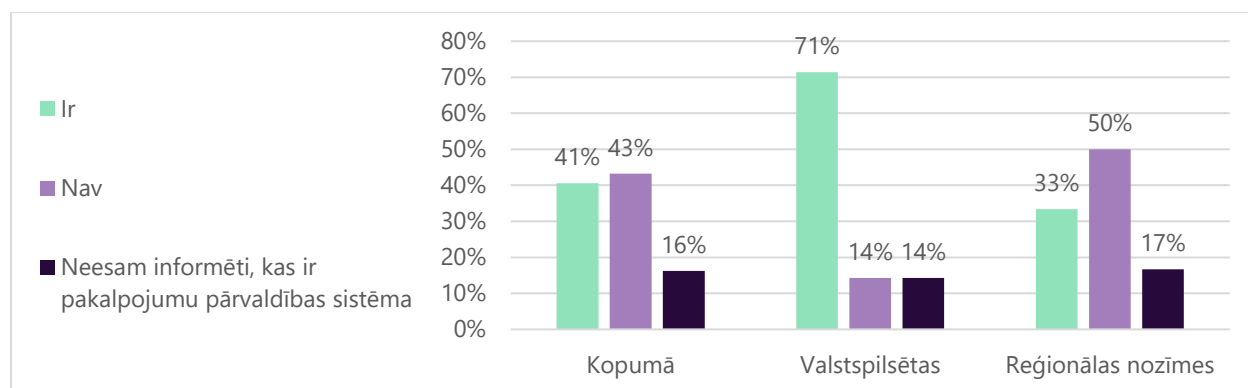
Brīvs bezvadu interneta pieslēgums vismaz daļā pašvaldības telpu ir 98% pašvaldību, un publiskajās vietās brīvu WiFi nodrošina 62% pašvaldību.

4.4. Pakalpojumu pārvaldības sistēma un pakalpojumu nodrošināšana

4.4.1. Pakalpojumu pārvaldības sistēma

84% pašvaldība zina, kas ir pakalpojumu pārvaldības sistēma, un šāda sistēma ir izstrādāta 41% pašvaldību, taču 43% pašvaldību nav pakalpojumu pārvaldības sistēma — 14% valstspilsētu un 50% reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldību.

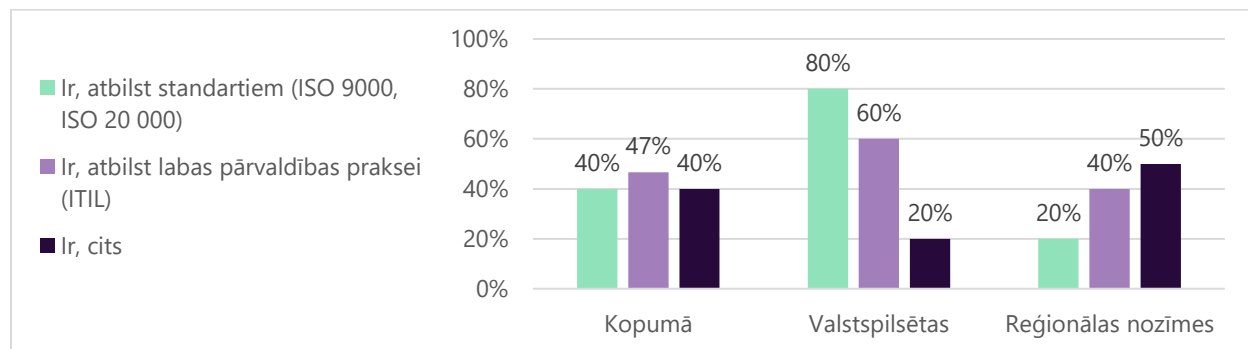
24. attēls. Pakalpojumu pārvaldības sistēmas izmantošana pašvaldībās.



n1=37, visas pētījuma pašvaldības
n2=7 valstspilsētas
n3=30 reģionālas nozīmes pašvaldības

No 15 pašvaldībām, kurās ir pakalpojumu pārvaldības sistēmas, visbiežāk tā izstrādāta un atbilst labās prakses standartiem (ITIL) (47%). Valstspilsētās biežāk tiek izmantota sistēma, kas atbilst ISO 9000 vai ISO 20 000 (80%), savukārt reģionālas nozīmes attīstības centros norādīta kāda cita pakalpojumu pārvaldības sistēma (50%).

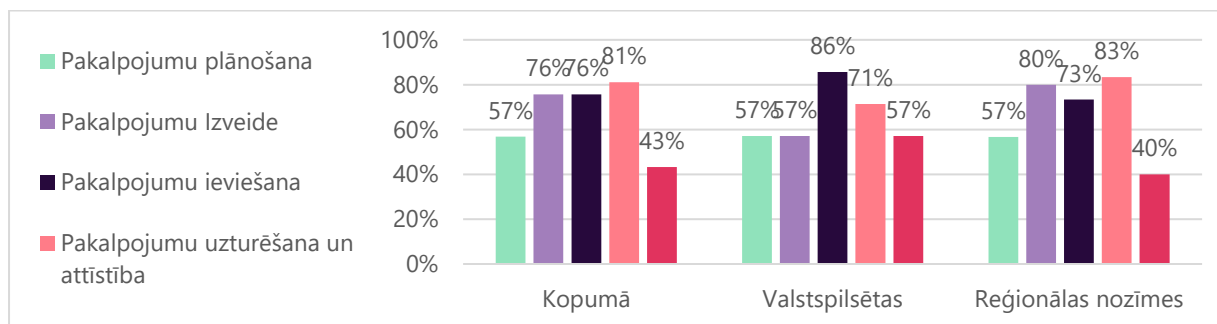
25. attēls. Pakalpojumu pārvaldības sistēmas veids.



n=15, pašvaldības, kurās ir pakalpojumu pārvaldības sistēma
*Bāze šajā jautājumā ir neliela, tāpēc procentuālajam attēlojumam ir ilustratīva nozīme

Kopumā apzinātas un mērķtiecīgas pašvaldības aktivitātes visbiežāk tiek īstenotas pakalpojumu uzturēšanas un attīstības (81%) laikā. Bieži aktivitātes tiek veiktas arī pakalpojuma izveides (76%) un ieviešanas (76%) laikā. Starp pašvaldībām retāk šādas aktivitātes tiek īstenotas pakalpojumu likvidēšanas (43%) posmā. Valstspilsētās aktivitātes biežāk veiktas pakalpojumu ieviešanas (86%) posmā. Valstspilsētas kopumā norādījušas, ka velta salīdzinoši vairāk uzmanības aktivitātēm dažādos pakalpojuma dzīves cikla posmos.

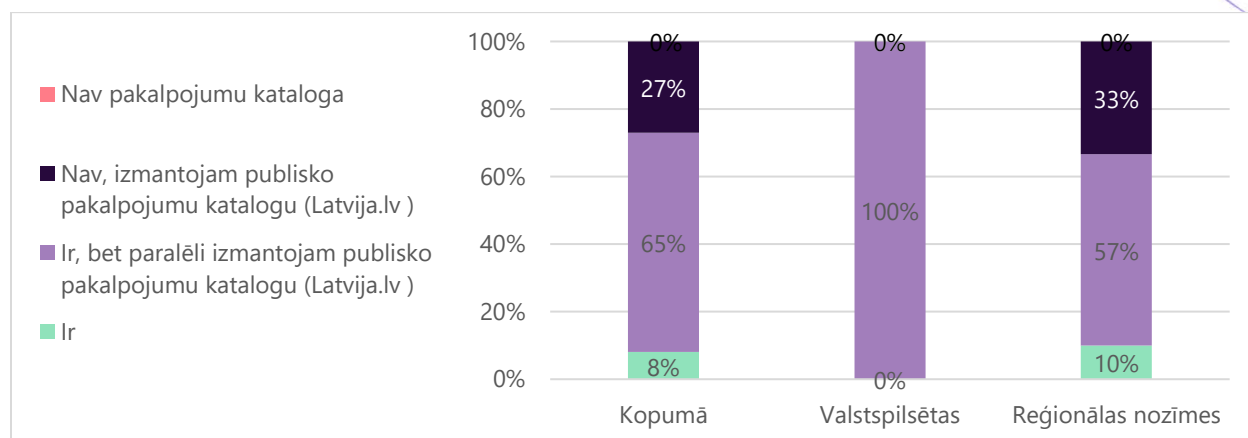
26. attēls. Pakalpojuma dzīves cikla etapi, kuros pašvaldība īsteno apzinātas un mērķtiecīgas pārvaldības aktivitātes.



n1=37, visas pētījuma pašvaldības
n2=7 valstspilsētas
n3=30 reģionālas nozīmes pašvaldības

92% aptaujāto pašvaldību izmanto Latvija.lv pakalpojumu katalogu. 8% izmanto savu katalogu, bet 65% izmanto gan Latvija.lv, gan savu pakalpojumu katalogu. Būtiski, ka visas valstspilsētas gan savu, gan Latvija.lv pakalpojumu katalogu, un tikai starp reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām ir tādas, kuras norādījušas, ka tām ir savs pakalpojumu katalogs, bet tās paralēli neizmanto publisko pakalpojumu katalogu (Latvija.lv).

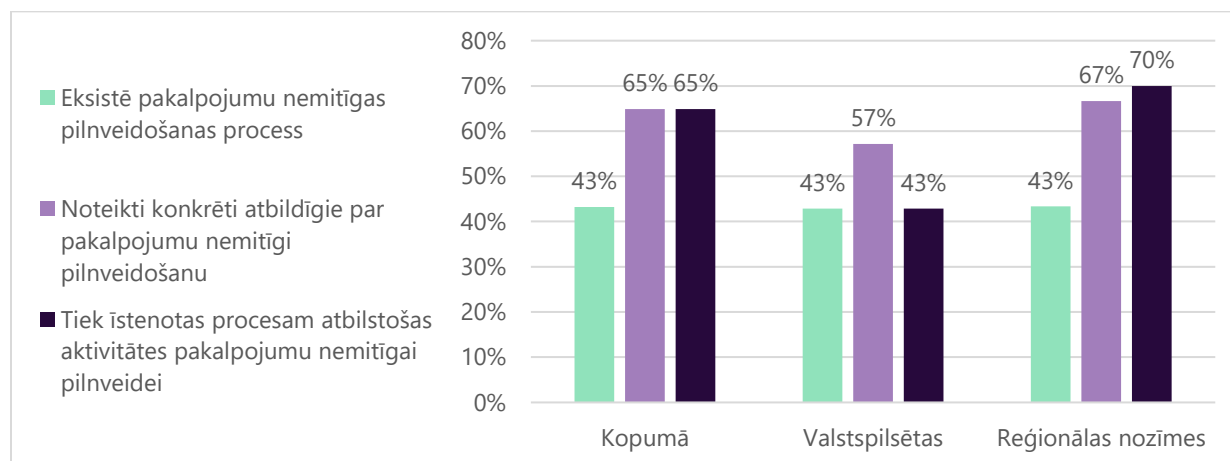
27. attēls. Sava pakalpojumu kataloga pielietojums



n1=37, visas pētījuma pašvaldības
n2=7 valstspilsētas
n3=30 reģionālas nozīmes pašvaldības

43% pašvaldību norit nemitīgs pakalpojumu pilnveidošanas process. 65% pašvaldību ir noteikti par pakalpojumu pilnveidi atbildīgs darbinieks vai arī tiek veiktas procesam atbilstošas aktivitātes. Valstspilsētās pārsvarā noteikti konkrēti darbinieki, kuri ir atbildīgi par pilnveidi (57%), savukārt reģionālas nozīmes attīstības centros biežāk tiek īstenotas procesam atbilstošas aktivitātes (70%).

28. attēls. Pašvaldību ieguldījumi pakalpojumu nemitīgā pilnveidē

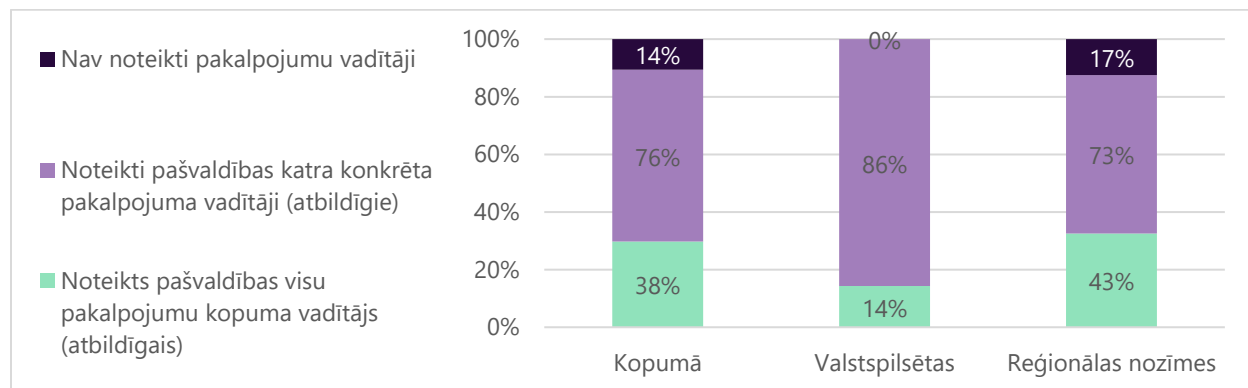


n1=37, visas pētījuma pašvaldības
n2=7 valstspilsētas
n3=30 reģionālas nozīmes pašvaldības

Atbildīgās personas par pakalpojumiem vai par kopējo pakalpojumu procesu kopumā ir 86% pašvaldību — 11% ir tikai kopējā pakalpojumu procesa līmenī, bet 49% atbildīgie ir par katru pakalpojumu, savukārt 27% pašvaldību noteikti atbildīgie gan pakalpojumu, gan kopējā procesa

līmenī. Pašvaldības bez atbildīgajiem norādījušas uz darbinieku trūkumu, to, ka tas līdz šim nav bijis aktuāli, kā arī to, ka katra struktūrvienība ir atbildīga par pienākumu sadali savā starpā.

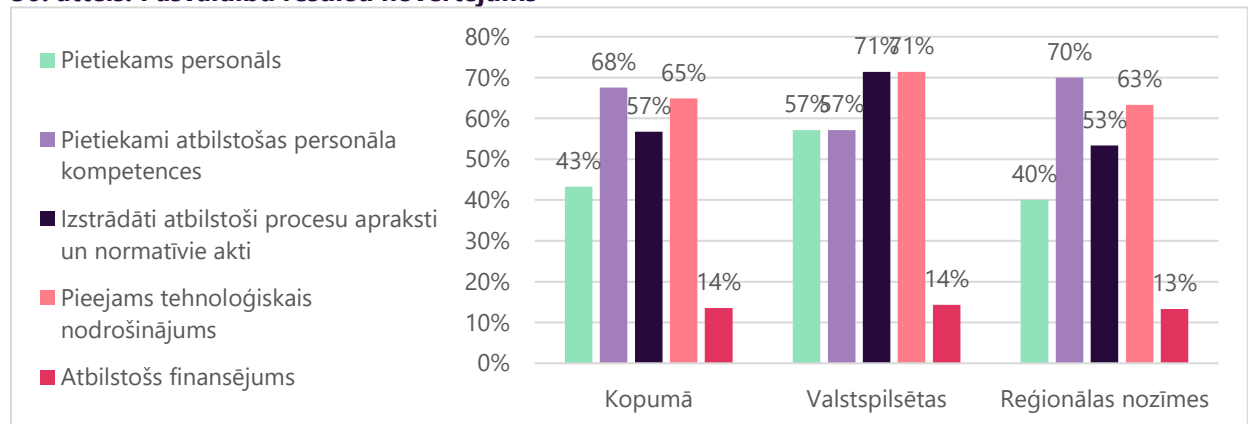
29. attēls. Pašvaldības pakalpojumu pārvaldes atbildīgie darbinieki



n1=37, visas pētījuma pašvaldības
n2=7 valstspilsētas
n3=30 reģionālas nozīmes pašvaldības

Vislielākais īpatsvars pašvaldību norādījušas, ka tām ir pietiekamas kompetences (68%), pieejams tehnoloģiskais nodrošinājums (65%). Tikai 14% pašvaldību ir norādījušas, ka tām ir pietiekams finansējums pakalpojumu pārvaldībai. 13 (35%) no aptaujātajām pašvaldībām atzīmējušas tikai vienu no šiem aspektiem kā pietiekamu, 4 — divus (11%). Četras (11%) pašvaldības norādījušas, ka tām visi aspekti ir pietiekami.

30. attēls. Pašvaldību resursu novērtējums

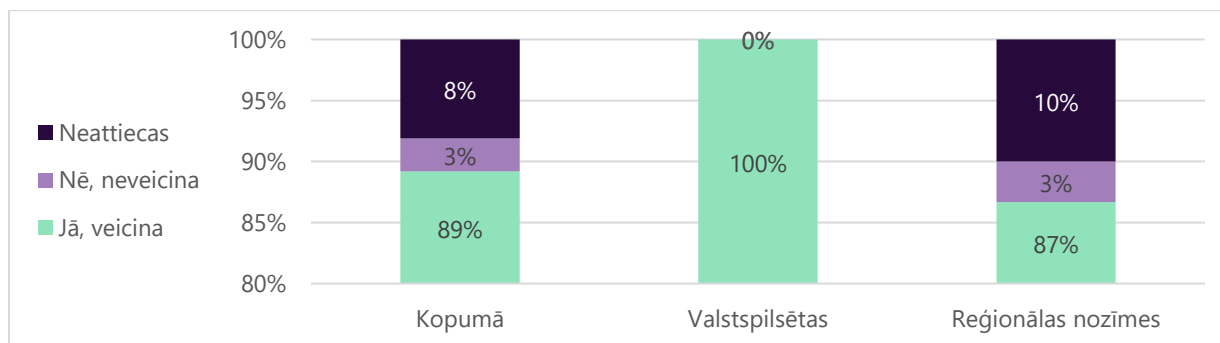


n1=37, visas pētījuma pašvaldības
n2=7 valstspilsētas
n3=30 reģionālas nozīmes pašvaldības

4.4.2. Iedzīvotāju prasmes

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

31. attēls. Iedzīvotāju interneta un datora lietošanas prasmju pilnveide



n1=37, visas pētījuma pašvaldības
n2=7 valstspilsētas
n3=30 reģionālas nozīmes pašvaldības

Pašvaldību skaidrojumi galvenokārt norāda uz diviem iedzīvotāju prasmju veicināšanas veidiem, kurus iespējams grupēt kā pasīvos un aktīvos pasākumus. Pasīvie pasākumi ir aktivitātes, kuras orientētas ap VPKAC un 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 Jelgavā, publiskās infrastruktūras pilnveide veikta sevišķi aktīvi, piedāvājot bezmaksas seminārus par dažādiem ar interneta un datora lietošanu saistītiem jautājumiem, kā arī Jelgavas gadījumā – individuālas konsultācijas:

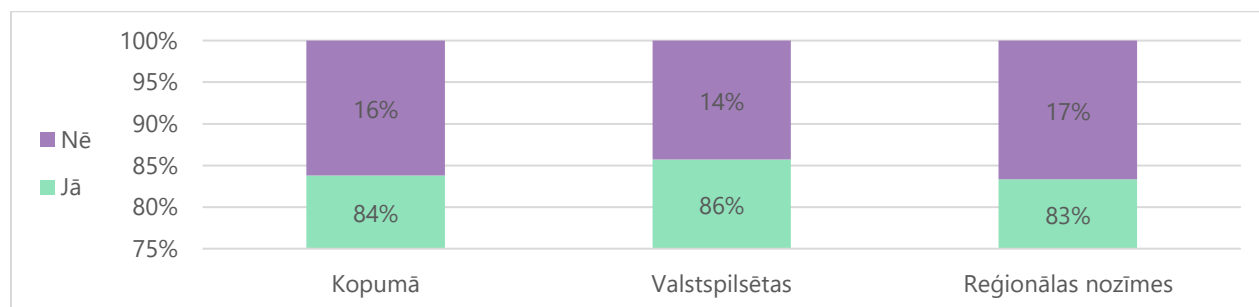
“PAŠVALDĪBAS IESTĀDE “ZEMGALES REĢIONA KOMPETENČU ATTĪSTĪBAS CENTRS” PIEDĀVĀ DAŽĀDUS KURSUS INTERNETA UN DATORA LIETOŠANĀ, ORGANIZĒ BEZMAKSAS SEMINĀRUS PAR DAŽĀDIEM AR INTERNETA UN DATORA LIETOŠANU SAISTĪTIEM JAUTĀJUMIEM: DROŠĪBA, LIETOŠANAS PRASMES, APLIKĀCIJU UN TIEŠSAISTES RĪKU IZMANTOŠANA. PAŠVALDĪBAS IESTĀŽU APMEKLĒTĀJIEM PIEDĀVĀ INDIVIDUĀLAS KONSULTĀCIJAS DATORU LIETOŠANAS JAUTĀJUMOS.”

Jelgavas pilsētas pašvaldība

Aktīvie pasākumi iekļauj dalību pasākumos kā “Dienas bez rindām”, “Dari digitāli”, “E-prasmju nedēļa”, kā arī dažādu semināru un kursu organizēšanu. Minētajos piemēros norādīti arī pasākumi, kas veikti pirms 2022. gada. Pašvaldības, kuras prasmju veicināšanu nav īstenojušas, norāda uz darbinieku prasmju trūkumu.

Lielākajā daļā (84%) pašvaldību mudina iedzīvotājus pakalpojumus saņemt e-vidē (piemēram, pašvaldības darbinieki apmeklētājus cenšas proaktīvi apmācīt lietot e-pakalpojumus, izmantojot pašvaldību telpās pieejamos publiski pieejamos datorus, sniedzot konsultācijas pa tālruni, ievietojot informāciju pašvaldības mājaslapā, Facebook lapā, pievienojot rēķiniem u. tml.; Rīgas dome komunicē par pakalpojumu pieteikšanu elektroniski arī sava kampaņā “e-nedēļa”).

32. attēls. E-pakalpojumu saņemšanas mudināšana



n1=37, visas pētījuma pašvaldības
n2=7 valstspilsētas
n3=30 reģionālas nozīmes pašvaldības

Vienlaikus tiek izmantoti dažādi informatīvie kanāli, kā tas redzams Jelgavas novada pašvaldības komentārā:

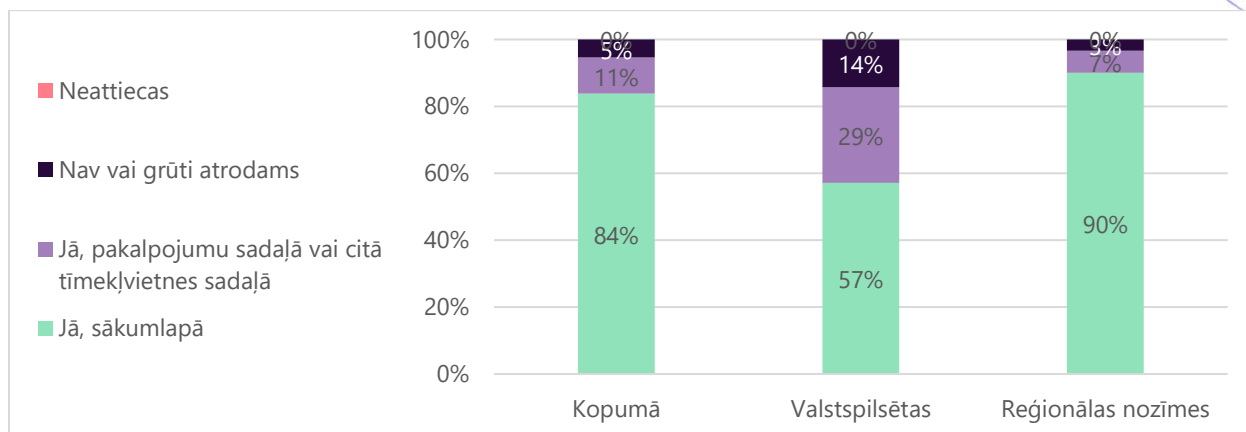


“PAŠVALDĪBAS DARBINIEKI KLĀTIENĒ, IZMANTOJOT BRĪVPĒEJAS DATORUS, KĀ ARĪ TELEFONISKI SNIEDZ NEPIECIEŠAMO INFORMĀCIJU UN IZSKAIDRO E-PAKALPOJUMU IZMANTOŠANAS PRIEKŠROCĪBAS. IEDZĪVOTĀJI TIEK INFORMĒTI PAR ELEKTRONISKO PAKALPOJUMU PIEEJAMĪBU CAUR PAŠVALDĪBAS INFORMATĪVO IZDEVUMU, MĀJASLAPU UN SOCIĀLAJEM TĪKLIEM..”

Jelgavas novada pašvaldība

84% pašvaldību tīmekļvietņu sākumlapā ir iespējams atrast informāciju par pakalpojumu pieteikšanu elektroniski. 11% pašvaldību šāda informācija ir pieejama vai nu pakalpojumu sadaļā vai kādā citā tīmekļvietnes sadaļā, bet 5% šāda informācija nav pieejama vispār. Biežāk sākumlapā informācija novērota reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldību tīmekļvietnēs.

33. attēls. Informācija par pakalpojumu pieteikšanu elektroniski pašvaldības tīmekļvietnē

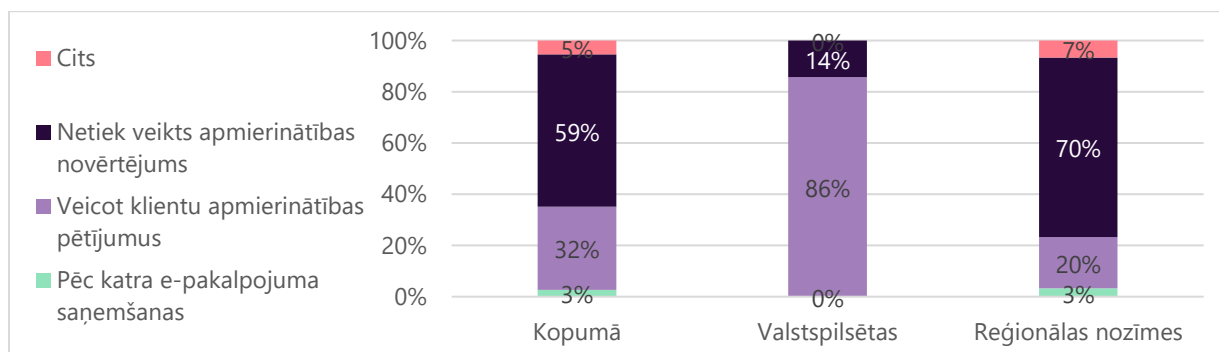


n1=37, visas pētījuma pašvaldības
n2=7 valstspilsētas
n3=30 reģionālas nozīmes pašvaldības

4.4.3. Apmierinātība ar e-pakalpojumiem

59% pašvaldību netiek veikta e-pakalpojumu saņēmēju apmierinātības vērtēšana. 32% veic klientu apmierinātības pētījumus, bet 3% — apmierinātības vērtējumus iegūst pēc katra pakalpojuma saņemšanas. Būtiski, ka reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldības salīdzinoši reti veic klientu apmierinātības mērījumus.

34. attēls. Apmierinātības ar e-pakalpojumiem mērījumu periodiskums

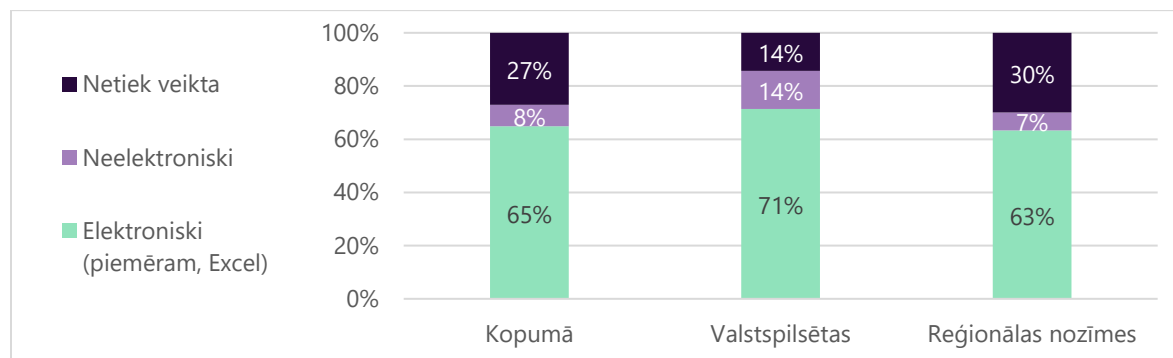


n1=37, visas pētījuma pašvaldības
n2=7 valstspilsētas
n3=30 reģionālas nozīmes pašvaldības

4.4.4. Pakalpojumu uzskaites rādītāji

72% aptaujāto pašvaldību reģistrē pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas statistiku. 65% pašvaldību statistiku uzskaita elektroniski, 8% pašvaldību – neelektroniski. Reģionālas nozīmes attīstības centros biežāk kā valstspilsētās uzskaitē netiek veikta.

35. attēls. Pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas statistikas uzskaitē



n1=37, visas pētījuma pašvaldības
n2=7 valstspilsētas
n3=30 reģionālas nozīmes pašvaldības

4.4.5. E-indeksa sadaļā "Pakalpojumu nodrošināšana"

E-indeksa rezultātos sadaļā "Pakalpojumu nodrošināšana" visaugstākās pozīcijas ieņem Siguldas novada pašvaldība (80%), Ropažu novada pašvaldība (74%) un Rēzeknes novada pašvaldība (71%). Trīs pašvaldības ir sasniegušas 3. brieduma līmeni, 21 – 2. brieduma līmeni, 13 – 1. brieduma līmeni. 2021. gadā aptuveni puse pašvaldību bija 1. brieduma līmenī, savukārt 2022. gadā vairums (57%) ir 2. brieduma līmenī. Siguldas novada pašvaldībai trūkst 1%, lai sasniegtu 4. brieduma līmeni, Aizkraukles novada pašvaldībai – lai sasniegtu 2. brieduma līmeni.

Vidējais iegūtais punktu skaits pakalpojumu nodrošināšanas sadaļā ir 55%. Tas ir nedaudz pieaudzis, salīdzinot ar 2021. gadu, kad tas bija 50%.

Visas pašvaldības, kuras ir sasniegušas 3. brieduma līmeni, ir reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldības. 2021. gadā neviena pašvaldība nebija sasniegusi 3. brieduma līmeni. gadā Valstspilsētu pašvaldību vidējais iegūtais punktu skaits ir 50%. Reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām — 56%.

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

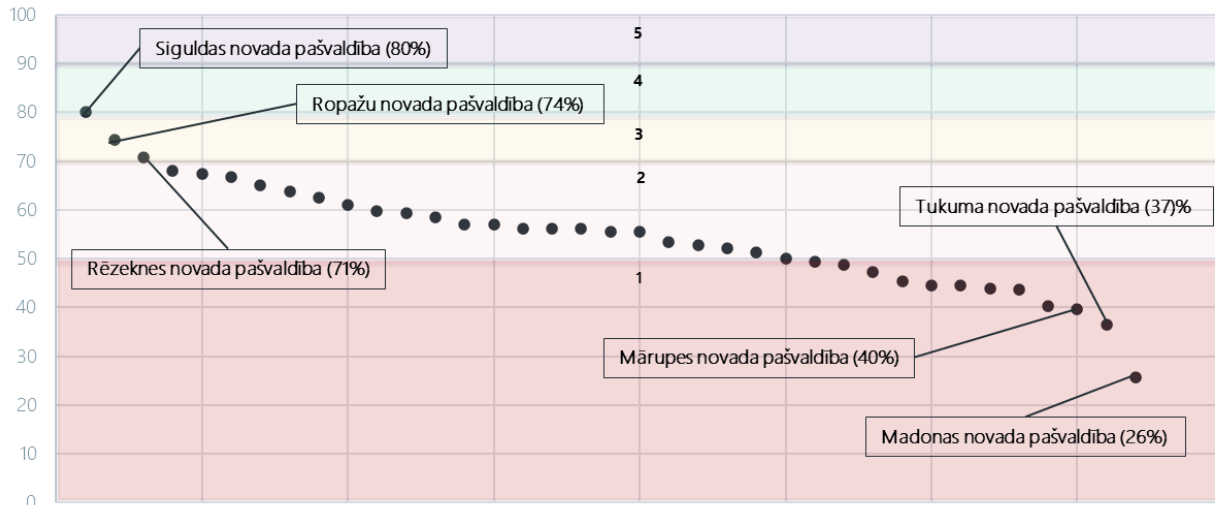
- **valstspilsētu pašvaldību** visaugstākie rezultāti ir Liepājas valstspilsētas pašvaldībai (57%), Rēzeknes pilsētas domei (56%) un Ventspils valstspilsētas pašvaldībai (51%). Trīs pašvaldības ir 2. brieduma līmenī un četras – 1. brieduma līmenī.
- **reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām** visaugstākie rezultāti ir Siguldas novada pašvaldībai (80%), Ropaža novada pašvaldībai (74%) un Rēzeknes novada pašvaldībai (71%). Trīs pašvaldības ir 3. brieduma līmenī, 18 – 2. brieduma līmenī, 9 – 1. brieduma līmenī.

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

- Nodrošināt asistētos e-pakalpojumus,

- Izvērst iespējas pieteikt pakalpojumus Vienotajos valsts pārvaldes klientu apkalpošanas centros un pie komersantiem,
- Mērīt e-pakalpojuma saņēmēja apmierinātības mērīšanu pēc katra pakalpojuma saņemšanas un pieteikšanas gadījuma.

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



4.4.6. Kopsavilkums par pakalpojumu pārvaldības sistēmu un pakalpojumu nodrošināšanu
84% pašvaldība zina, kas ir pakalpojumu pārvaldības sistēma, un šāda sistēma ir izstrādāta 41% pašvaldību. No 15 pašvaldībām, kurās ir pakalpojumu pārvaldības sistēmas, visbiežāk tā izstrādāta un atbilst labās prakses standartiem (ITIL) (47%). 92% aptaujāto pašvaldību izmanto Latvija.lv pakalpojumu katalogu.

Kopumā apzinātas un mērķtiecīgas pašvaldības aktivitātes visbiežāk tiek īstenotas pakalpojumu uzturēšanas un attīstības (81%) laikā. Valstspilsētas kopumā norādījušas, ka velta salīdzinoši vairāk uzmanības aktivitātēm dažādos pakalpojuma dzīves cikla posmos. 43% pašvaldību norit nemitīgs pakalpojumu pilnveidošanas process. Atbildīgās personas par pakalpojumiem vai par kopējo pakalpojumu procesu kopumā ir 86% pašvaldību.

Vislielākais īpatsvars pašvaldību norādījušas, ka tām ir pietiekamas kompetences (68%), pieejams tehnoloģiskais nodrošinājums (65%). Tikai 14% pašvaldību ir norādījušas, ka tām ir pietiekams finansējums pakalpojumu pārvaldībai.

Lielākajā daļā (84%) pašvaldību iedzīvotāju 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.). Tikpat lielā apmērā pašvaldību tīmekļvietņu sākumlapā ir iespējams atrast informāciju par pakalpojumu pieteikšanu elektroniski.

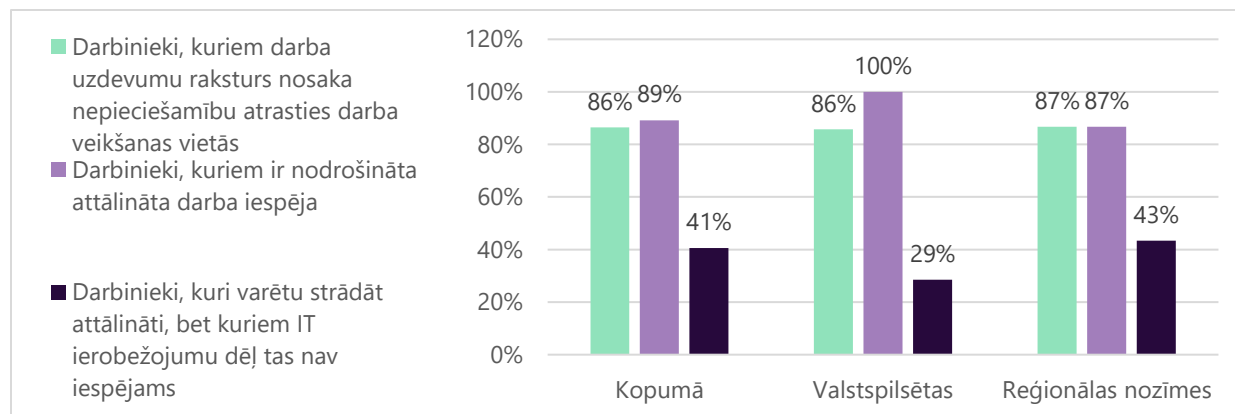
32% pašvaldību veic klientu apmierinātības pētījumus, bet 3% — apmierinātības vērtējumus iegūst pēc katra pakalpojuma saņemšanas. Būtiski, ka reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldības salīdzinoši reti veic klientu apmierinātības mērījumus. 72% aptaujāto pašvaldību reģistrē pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas statistiku. Reģionālas nozīmes attīstības centros biežāk kā valstspilsētās uzskaitē netiek veikta.

4.5. Pašvaldību iekšējo procesu efektivitāte

4.5.1. Attālināts darbs

Kopumā 89% pašvaldību darbinieki var strādāt attālināti. Visās valstspilsētās, kuras ir piedalījušās aptaujā, ir darbinieki, kuriem nodrošināta attālināta darba iespēja, tomēr 29% pašvaldību norādījušas, ka ir darbinieki, kuri varētu veikt savus pienākumus attālināti, bet IT ierobežojumu dēļ tas šobrīd nav iespējams. Reģionālas nozīmes attīstības centros šis rādītājs ir vēl augstāks – 43% pašvaldību darbinieki, kuri varētu strādāt attālināti, to nedara IT ierobežojumu dēļ.

37. attēls. Attālinātā darba nodrošinājums administratīvajiem darbiniekiem



n1=37, visas pētījuma pašvaldības

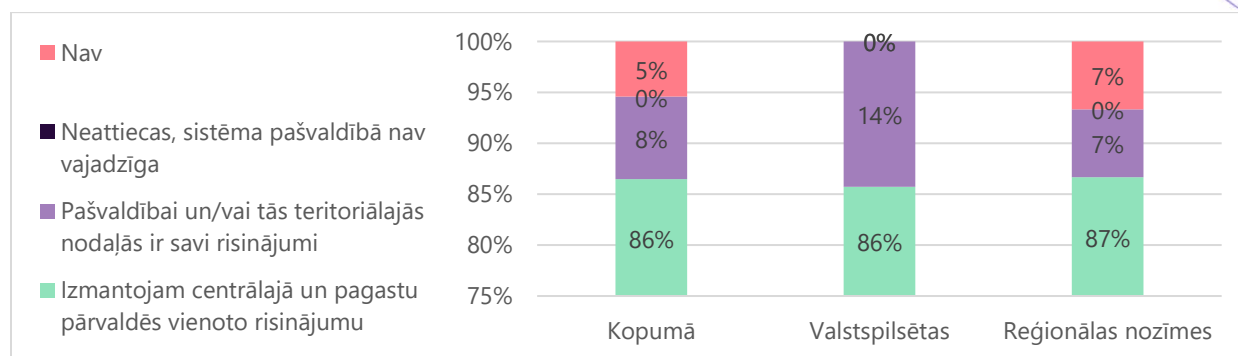
n2=7 valstspilsētas

n3=30 reģionālas nozīmes pašvaldības

4.5.2. Personālvadības elektronizācija

86% aptaujāto pašvaldību norādījušas, ka tām ir elektronizēta, vienota personālvadības sistēma, savukārt 8% norādījuši, ka pašvaldībai vai tās teritoriālajās nodaļās ir savi risinājumi. 5% pašvaldību elektronizētas personālvadības sistēmas nav.

38. attēls. Personālvadības procesu elektronizācija



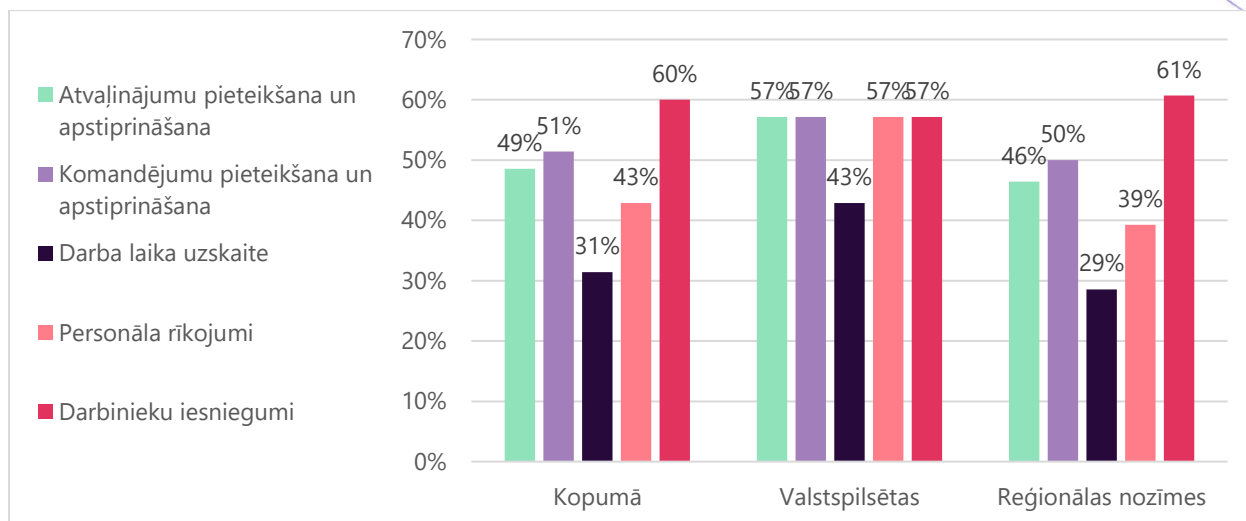
n1=37, visas pētījuma pašvaldības

n2=7 valstspilsētas

n3=30 reģionālas nozīmes pašvaldības

No 94% pašvaldību, kurām ir elektroniskas personālvadības sistēmas, 43% tikai elektroniski apstrādājušas personāla rīkojumus, un 31% — darba laika uzskaiti. Biežāk tikai elektroniski pašvaldības organizē atvaļinājumu pieteikšanu un apstiprināšanu (49%), ļauj iesniegt darbinieku iesniegumus (60%) un ļauj pieteikt un apstiprināt komandējumus (51%). Visas valstspilsētu 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.

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



n1=35, visas pētījuma pašvaldības, kuras atbildēja uz jautājumu

n2=7 valstspilsētas

n3=28 reģionālas nozīmes pašvaldības

4.5.3. 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. Tomēr dažas pašvaldības norādījušas arī uz tehniskākām problēmām ar e-adresi:

- ērtāka integrācija DVS sistēmā;
- savlaicīgāk nesaņemti paziņojumi par pašvaldībai nepiegādātajiem sūtījumiem uz e-adresi;
- sarežģīta nosūtīšana apakšadresātiem.

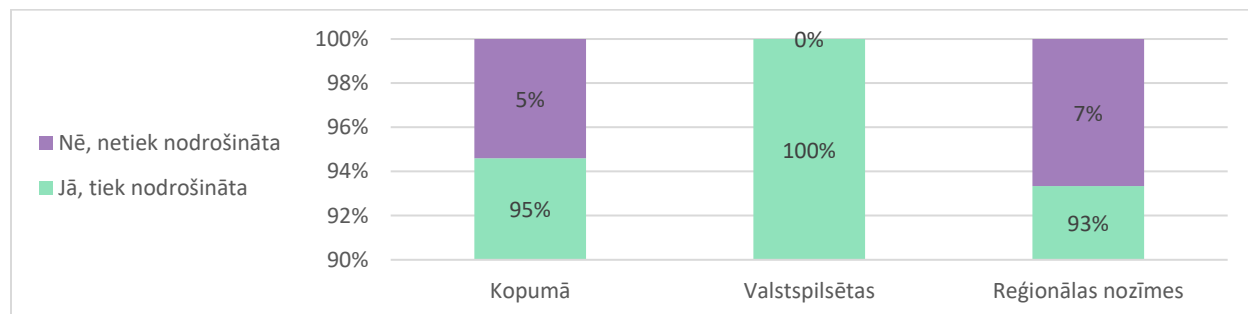
“JĀVEIC IZMAIŅAS NORMATĪVAJOS AKTOS, LAI SŪTĪJUMIEM PIEŠĶIRTU ELEKTRONISKU DOKUMENTU STATUSU, KĀ ARĪ E-ADRESES SISTĒMA JĀPAPILDINA AR PAZIŅOJUMU, KA ADRESĀTS IR SŪTĪJUMU IZLASĪJIS (PAŠLAIK TIEK NODROŠINĀTS TIKAI PAZIŅOJUMS PAR VEIKSMĪGU VAI NEVEIKSMĪGU PIEGĀDI).”

Ventspils novada pašvaldība

4.5.4. Darbinieku digitālo prasmju pilnveide

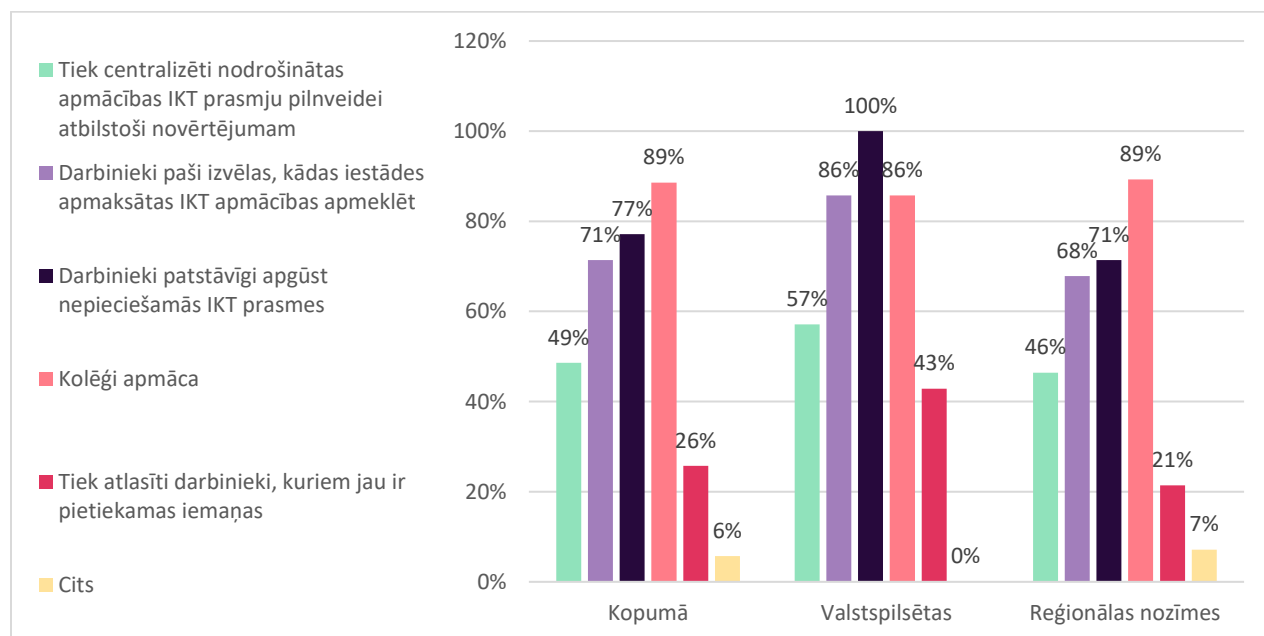
Darbinieku digitālās prasmes tiek mērķtiecīgi pilnveidotas 95% aptaujāto pašvaldību. Visas aptaujātās valstspilsētu pašvaldības norādījušas, ka pilnveido savu darbinieku digitālās prasmes, savukārt nedaudz mazāks rezultāts ir reģionālas nozīmes pašvaldībās — 93%.

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



Tomēr lielākā daļa šo pašvaldību darbinieku digitālo prasmju pilnveidošanā izmanto citu kolēģu apmācības (89%). Nedaudz mazāks procents pašvaldību norāda, ka darbinieki paši patstāvīgi apgūst digitālās prasmes (77%) vai arī izvēlas, kādas iestādes apmaksātas IKT apmācības apmeklēt (71%). Pašvaldības, kurās tiek centralizēti nodrošinātas apmācības atbilstoši novērtējumam, ir mazāk nekā puse – 49%, bet reģionālas nozīmes pašvaldībās tikai 46%.

41. attēls. Pašvaldības darbinieku digitālo prasmju pilnveide



n1=35, visas pētījuma pašvaldības, kuras atbildēja uz jautājumu

n2=7 valstspilsētas

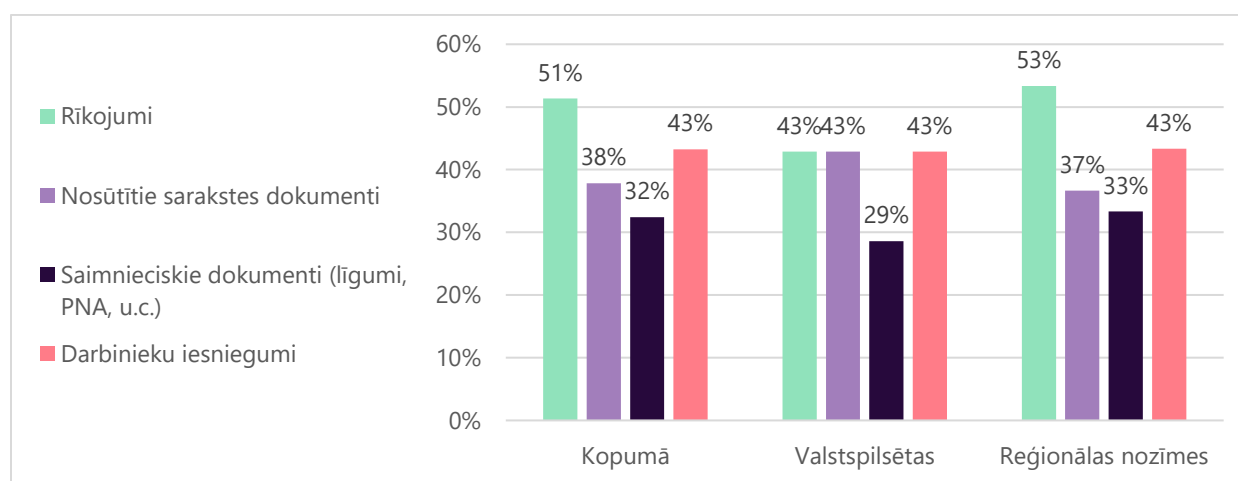
n3=28 reģionālas nozīmes pašvaldības

4.5.5. Dokumentu aprites process

Nedaudz vairāk nekā puse respondentu – 51% – pašvaldību norādījušas, ka izmanto tikai elektroniskus dokumentu pārvaldības risinājumus vai vienotu dokumentu pārvaldības sistēmu (DVS).

Visbiežāk tikai elektroniski pašvaldības saskaņojušas nosūtītos sarakstes dokumentus (62% no pašvaldībām) un rīkojumi (piemēram, saistībā ar darba tiesiskām attiecībām u.tml.) – 43%. Mazāk nekā puse pašvaldību tikai elektroniski saskaņo saimnieciskos dokumentus (29%) un darbinieku iesniegumus (43%).

42. attēls. Elektroniski saskaņoto dokumentu īpatsvars



n1=37, visas pētījuma pašvaldības

n2=7 valstspilsētas

n3=30 reģionālas nozīmes pašvaldības

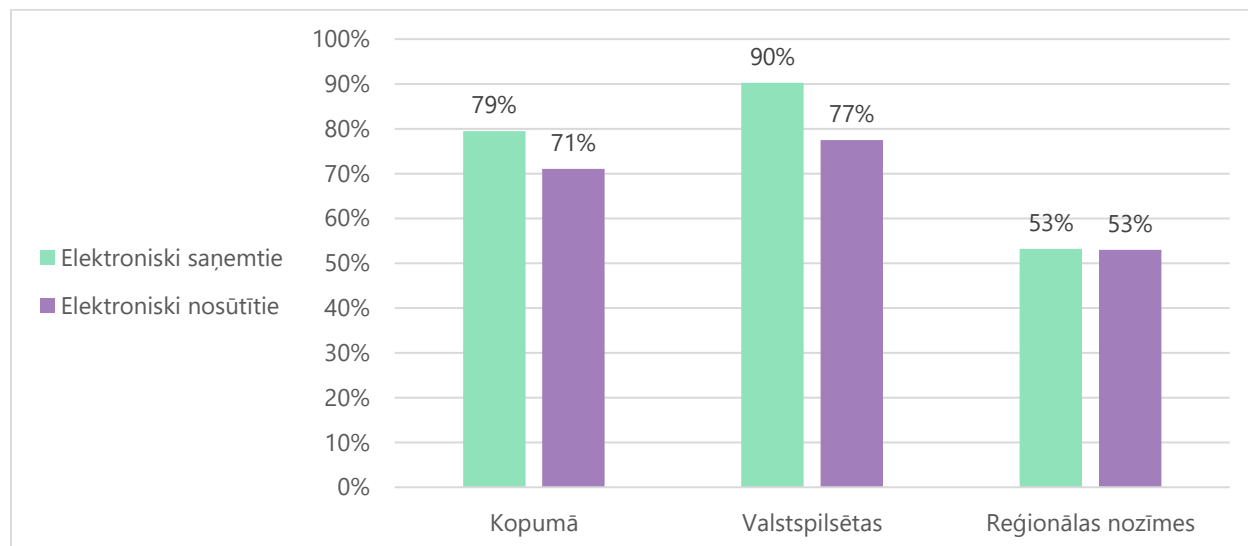
4.5.6. Elektronisko dokumentu īpatsvars saņemto un nosūtīto dokumentu vidū

Pašvaldības ir norādījušas, ka 2022. gadā kopumā ir saņēmušas 1 049 816, un nosūtījušas 625 272 dokumentus, un, būtiski, ka 7 valstspilsētu saņemtie un nosūtītie dokumenti sastāda 71% saņemto un 74% nosūtīto dokumentu.

Apskatot elektronisko dokumentu īpatsvaru nosūtīto un saņemto dokumentu vidū, kopumā 79% saņemto un 71% nosūtīto dokumentu ir elektroniski. Saistībā ar saņemtajiem dokumentiem vērojamas lielas atšķirības starp valstspilsētu un reģionālas nozīmes attīstības centru elektroniski saņemto dokumentu attiecību pret kopumā saņemto dokumentu skaitu. Valstspilsētu pašvaldībās 90% no saņemtajiem dokumentiem saņemti elektroniski, savukārt reģionālās attīstības nozīmes centros 53% no visiem saņemtajiem dokumentiem saņemti elektroniski. Saistībā ar nosūtīto dokumentu skaitu atšķirība ir mazāka: valstspilsētās 77% no nosūtītajiem dokumentiem nosūtīti

elektroniski, savukārt reģionālas attīstības centros 53% no nosūtītajiem dokumentiem nosūtīti elektroniski.

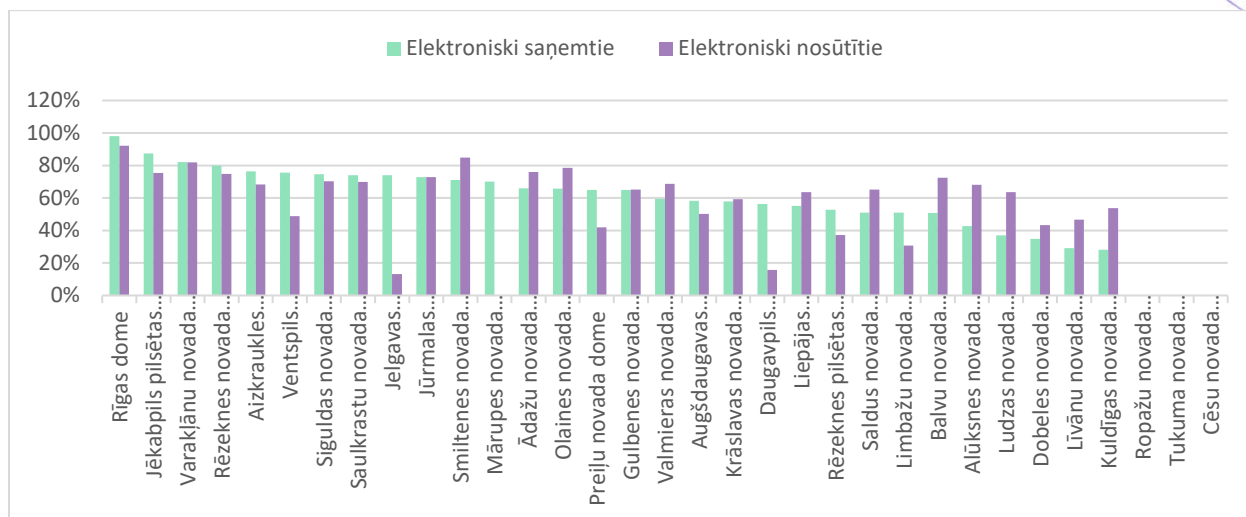
43. attēls. Saņemto un nosūtīto elektronisko dokumentu īpatsvars



n1=37, visas pētījuma pašvaldības
n2=7 valstspilsētas
n3=30 reģionālas nozīmes pašvaldības

Kopumā visaugstākais elektroniski saņemto un nosūtīto dokumentu īpatsvars konstatēts Rīgas domē (98% saņemti, 92% nosūtīti), Jēkabpils novada pašvaldībā (87% saņemti, 75% nosūtīti), Varakļānu novada pašvaldībā (82% saņemti, 82% nosūtīti), Rēzeknes novada pašvaldībā (80% saņemti, 75% nosūtīti) un Smiltenes novada pašvaldībā (71% saņemti, 85% nosūtīti). Vērā ņemams, ka 4 pašvaldības nav norādījušas elektronisko dokumentu skaitu par saņemtajiem vai nosūtītajiem dokumentiem, no kurām 3 — ne saņemtos, ne nosūtītos.

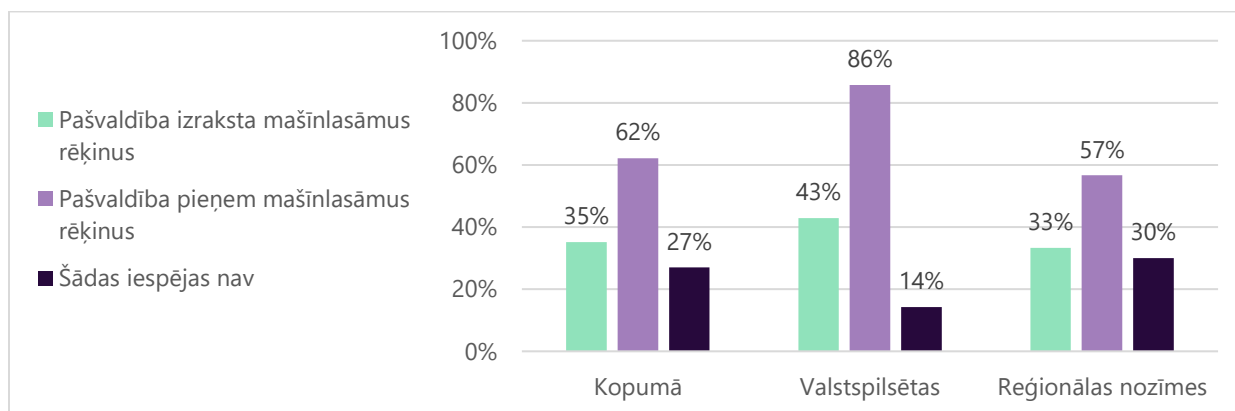
44. attēls. Saņemto un nosūtīto elektronisko dokumentu īpatsvars pašvaldībās



4.5.7. Mašīnlasāmo rēķinu īpatsvars

35% pašvaldību izraksta mašīnlasāmos rēķinus, 62% pašvaldību tos pieņem. Starp valstspilsētu pašvaldībām ir ievērojami augstāks īpatsvars saņemto mašīnlasāmo rēķinu – 86%, iepretim reģionālas nozīmes pašvaldībām, kuru starpā tikai 57% pieņem mašīnlasāmus rēķinus.

45. attēls. Mašīnlasāmu rēķinu izrakstīšana un pieņemšana



n1=37, visas pētījuma pašvaldības

n2=7 valstspilsētas

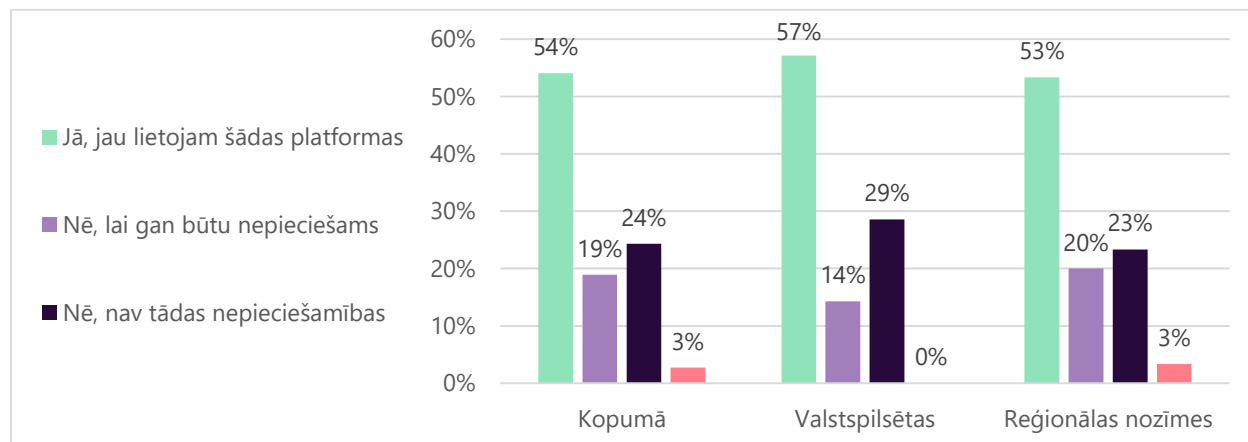
n3=30 reģionālas nozīmes pašvaldības

4.5.8. Komunikācija ar darbiniekiem

Iekšējai saziņai un zināšanu uzkrāšanai elektroniskas komunikācijas platformas pielieto 54% aptaujāto pašvaldību, un vēl 19% norāda uz šādu platformu nepieciešamību, bet 27% aptaujāto

pašvaldību norādījušas, ka vai nu šādus risinājumus nav iespējams izmantot pašvaldības specifikas dēļ, vai arī tas nav nepieciešamas.

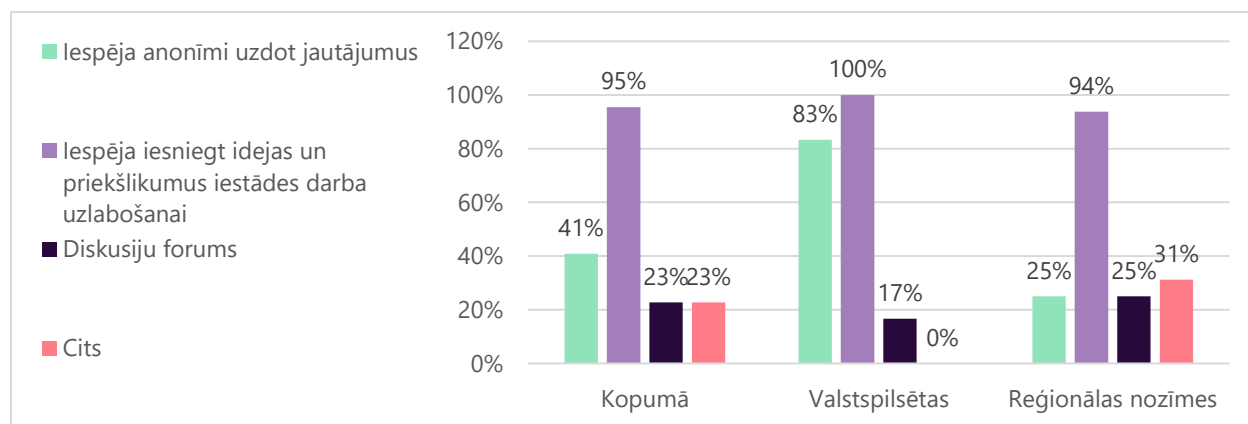
46. attēls. Iekšējās saziņas un zināšanu uzkrāšanas sistēmu pielietojums



n1=37, visas pētījuma pašvaldības
n2=7 valstspilsētas
n3=30 reģionālas nozīmes pašvaldības

No šīm pašvaldībām gandrīz visas caur platformu ļauj sniegt idejas un priekšlikumus pašvaldības darba uzlabošanai, 41% nodrošina iespēju anonīmi uzdot jautājumus pašvaldības vadībai, 23% nodrošina diskusiju forumu. Biežāk iespēju uzdot anonīmus jautājumus vadībai, nodrošina valstspilsētu pašvaldības.

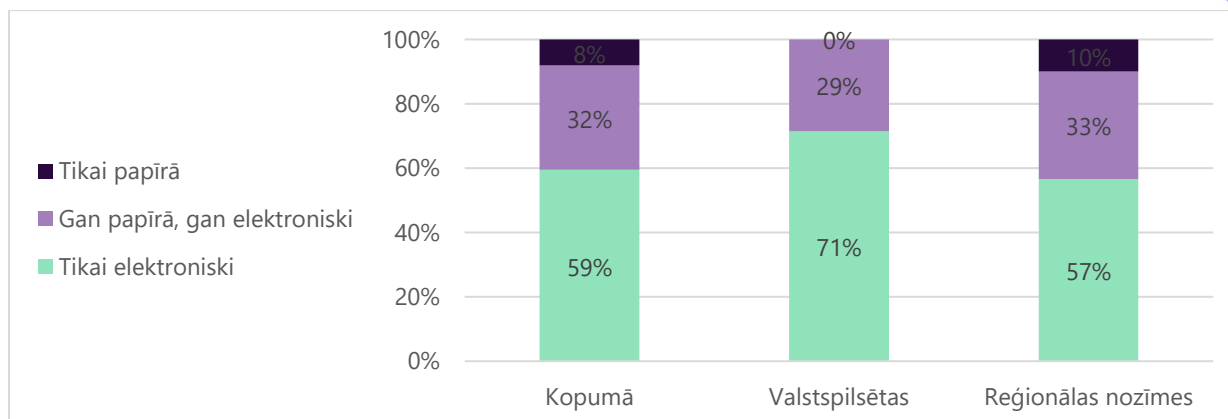
47. attēls. Darbinieku elektroniskās komunikācijas iespējas pašvaldībās



n1=22, pētījuma pašvaldības, kuras norādījušas, ka pašvaldībā ir iekšējā komunikācijas sistēma
n2=6 valstspilsētas
n3=16 reģionālas nozīmes pašvaldības

59% pašvaldību domes sēžu dokumentus nodrošina tikai elektroniski, 32% — gan elektroniski, gan papīrā un 8% — tikai papīrā. Visbiežāk tikai elektroniski dokumenti tiek nodrošināti valstspilsētu pašvaldībās.

48. attēls. Sēžu dokumentu nodrošināšana



4.5.9. E-indekss sadaļā "Pašvaldību iekšējo procesu efektivitāte"

E-indekss sadaļā "Pašvaldību iekšējo procesu efektivitāte" visaugstākās pozīcijas ieņem Kuldīgas novada pašvaldība (74%), Ventspils valstspilsētas pašvaldība (71%) un Dobeles novada pašvaldība (68%). 22 pašvaldības ir 3. brieduma līmenī, 15 – 2. brieduma līmenī. 2022. gada pētījumā neviens pašvaldība nav 1. brieduma līmenī. Vidējais iegūtais punktu skaits šajā sadaļā ir 51%, kas ir nedaudz augstāk par vidējo punktu skaitu 2021. gadā (47%).

Valstspilsētu pašvaldību vidējais iegūtais punktu skaits ir 61%. Reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām — 49%. Šajā sadaļā ir būtiska atšķirība starp valstspilsētu un reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldību vidējo punktu skaitu.

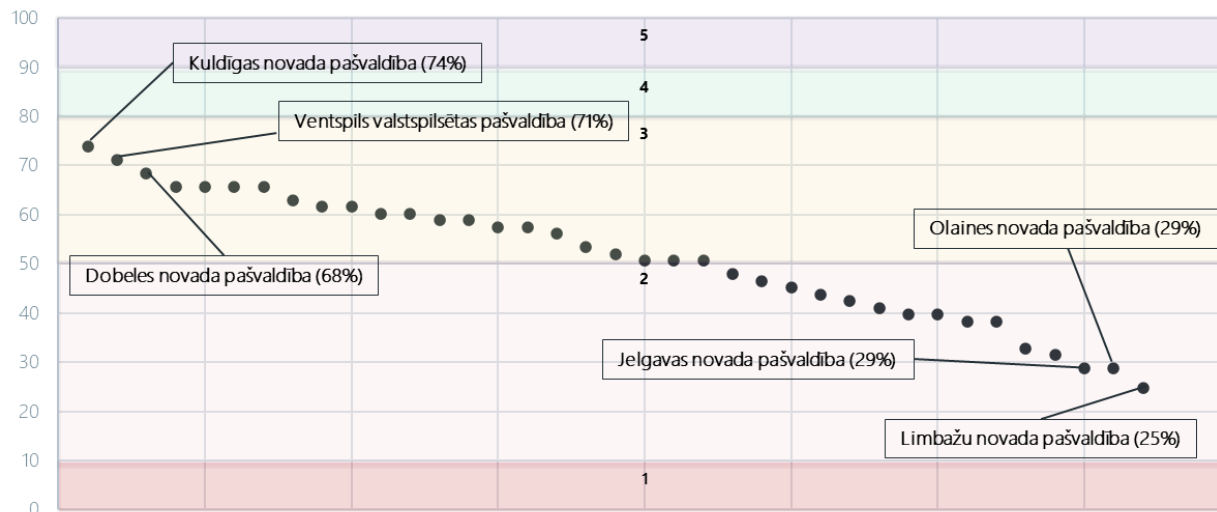
Apskatot rezultātus katrā pašvaldību mērogu grupām, secināts, ka starp:

- **valstspilsētu pašvaldību** visaugstākie rezultāti ir...Ventspils valstspilsētas pašvaldībai (71%), Rīgas domei (66%) un Jūrmalas valstspilsētas pašvaldībai (62%). Sešas pašvaldības ir 3. brieduma līmenī, viena – 2. brieduma līmenī.
- **reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām** visaugstākie rezultāti ir Kuldīgas novada pašvaldībai (74%), Dobeles novada pašvaldībai (68%) un Saldus novada pašvaldībai. 16 pašvaldības ir 3. brieduma līmenī, 14 – 2. brieduma līmenī.

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

- Veicot dokumentu apstrādi un saskaņošanu tikai elektroniskā veidā,
- Izvēršot aktivitātes, kas orientētas uz iedzīvotāju izglītošanu un motivāciju iesniegt dokumentus elektroniski, t.sk. izmantojot E-adresi,
- Veicot sistematizētu darbinieku IKT prasmju pilnveides pārvaldību, t.sk. organizējot IKT kursus centralizētā veidā,
- Ieviešot digitālās palīdzības sistēmas, tīmekļvietnes saturs pārvaldības sistēmas, darbinieku pašapkalpošanās sistēmas.

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



4.5.10. Kopsavilkums par pašvaldības iekšējo procesu efektivitāti

Kopumā 89% pašvaldību darbinieki var strādāt attālināti. 29% valstspilsētu pašvaldību norādījušas, ka ir darbinieki, kuri varētu veikt savus pienākumus attālināti, bet IT ierobežojumu dēļ tas šobrīd nav iespējams. Reģionālas nozīmes attīstības centros šis rādītājs ir vēl augstāks – 43% pašvaldību darbinieki, kuri varētu strādāt attālināti, to nedara IT ierobežojumu dēļ.

Elektroniskas personāla vadības sistēmas ir lielākajā daļā pašvaldību, no kurām vairumam 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.

Nedaudz vairāk nekā puse respondentu – 51% – pašvaldību norādījušas, ka izmanto tikai elektroniskus dokumentu pārvaldības risinājumus vai vienotu dokumentu pārvaldības sistēmu (DVS).

Iekšējai saziņai un zināšanu uzkrāšanai elektroniskas komunikācijas platformas pielieto vairāk nekā puse aptaujāto pašvaldību, un vēl trešdaļa norāda uz šādu platformu nepieciešamību. Šādu atbilžu īpatsvars ir vienāds gan valstspilsētu, gan reģionālas nozīmes pašvaldību vidū. Gandrīz trešā daļa aptaujāto pašvaldību norādījušas, ka vai nu šādus risinājumus nav iespējams izmantot pašvaldības specifikas dēļ, vai arī tas nav nepieciešamas. Tomēr kopumā salīdzinājumā ar 2021. gadu, ir vērojamas būtiskas atšķirības elektronisko personāla vadības, dokumentu pārvaldības vai iekšējās saziņas un zināšanu uzkrāšanas sistēmu lietojumā, proti, gan valstspilsētās, gan reģionālas nozīmes pašvaldības vienlīdz izmanto elektroniskus dokumentu pārvaldības risinājumus, un nav vairs vērojams, ka reģionālas nozīmes pašvaldības izmantotu tos mazāk.

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 specifiskām tehniskām problēmām, kā apakšadresātu funkcionalitātes ierobežojumiem, neērtu integrāciju ar DVS sistēmu u.t.t.

Darbinieku IKT prasmes tiek mērķtiecīgi pilnveidotas lielākajā daļā aptaujāto pašvaldību, kuras norādījušas, ka tām ir elektronizētas personāla vadības sistēmas, taču būtisks ir fakts, ka tas tiek veikts, izmantojot kolēģu apmācības. Tātad var secināt, ka nepastāv sistemātiska un organizēta apmācība, tā vietā ļaujoties, ka darbinieku kolēģi veiks apmācību.

Kopumā aptaujāto pašvaldību vidū 79% saņemto un 71% nosūtīto dokumentu ir sūtīti elektroniski. Saistībā ar saņemtajiem dokumentiem vērojamas lielas atšķirības starp valstspilsētu un reģionālas nozīmes attīstības centru elektroniski saņemto dokumentu attiecību pret kopumā saņemto dokumentu skaitu.

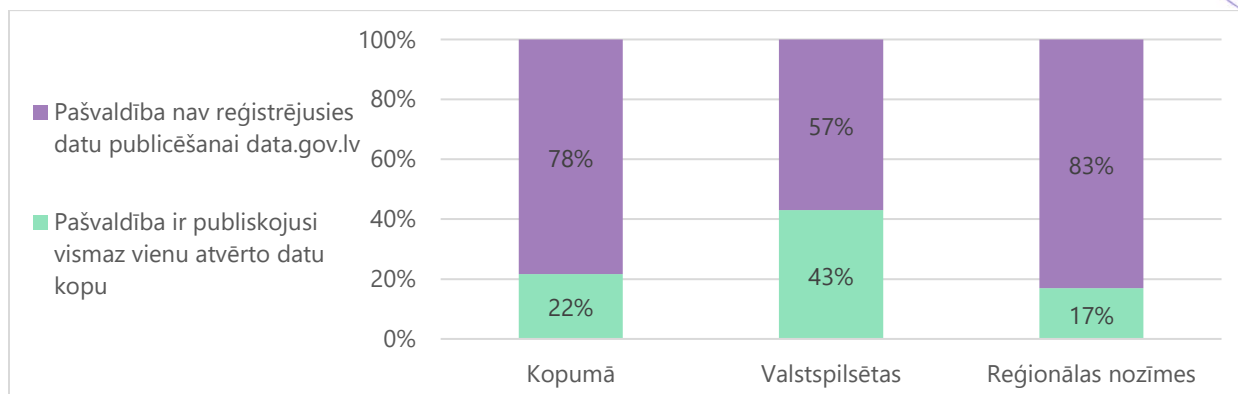
35% pašvaldību izraksta mašīnlasāmos rēķinus, 62% pašvaldību tos pieņem. Starp valstspilsētu pašvaldībām ir ievērojami augstāks īpatsvars saņemto mašīnlasāmo rēķinu – 86%, iepretim reģionālas nozīmes pašvaldībām, kuru starpā tikai 57% pieņem mašīnlasāmus rēķinus.

4.6. Atvērto datu pieejamība

4.6.1. Publisko datu kopu pieejamība

Kopumā 22% no aptaujātajām pašvaldībām atvērto datu veidā ir publicējušas to rīcībā esošo vispārpieejamo informāciju. Tas ticis darīts 43% valstspilsētu pašvaldībās un tikai 17% reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldību.

50. attēls. Pašvaldības rīcībā esošās vispārpiejamās informācijas publicēšana atvērto datu veidā

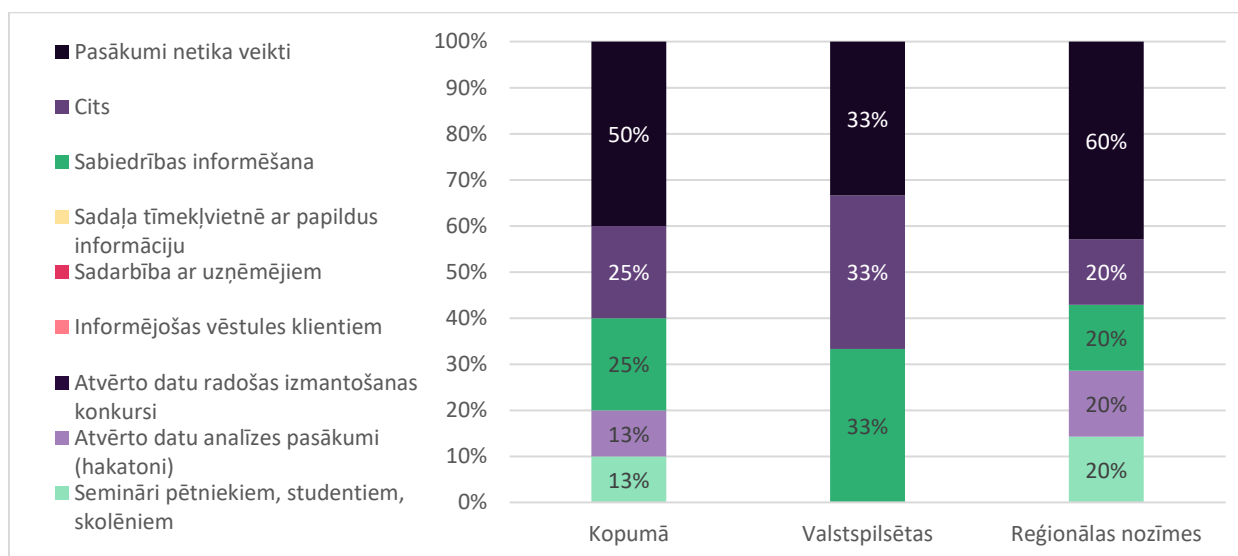


n1=36, pašvaldības, kuras atbildējušas, ka aptaujas sadaļa par atvērtajiem datiem uz viņiem attiecas

n2=7 valstspilsētas

n3=29 reģionālas nozīmes pašvaldības

51. attēls. Pasākumi atvērto datu izmantošanas veicināšanai



n=8, pašvaldības, kurās tiek uzkrāti dati, kas nav pieejami publiski pieejamās datubāzēs

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

Pašvaldības, kuras nav publicējušas datus Atvērto datu portālā visbiežāk norāda uz cilvēkresursu, laika un zināšanu trūkumu. Tāpat vairākas pašvaldības norāda, ka neredz tam nepieciešamību, kā, piemēram, to apgalvo Smiltenes pašvaldība.

"PAŠLAIK NEREDZAM NE PIELIETOJUMU, NE IEGUVUMUS NO DATU PUBLICĒŠANAS PORTĀLĀ.
MĀKSLĪGI PUBLICĒT, LAI TIKAI KAUT KAS TUR IR, NAV JĒGAS."

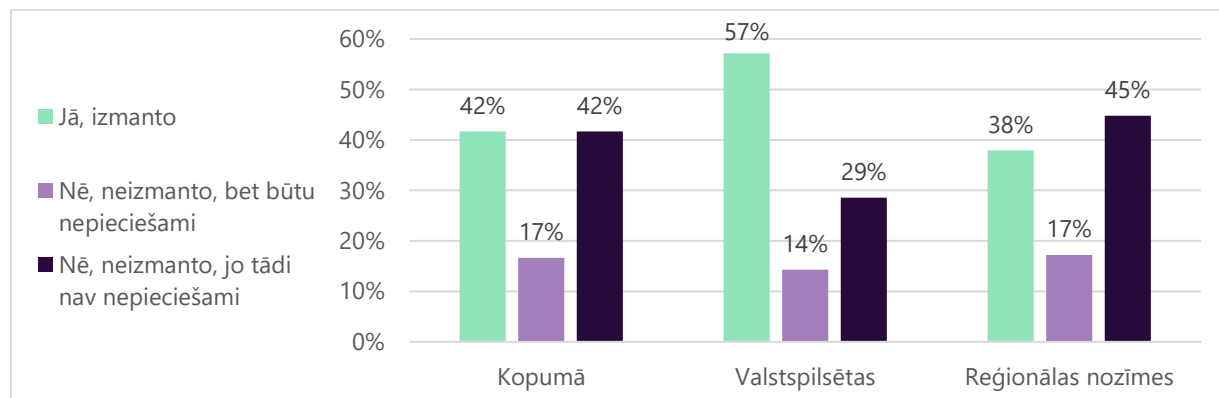
Smiltenes novada pašvaldība

4.6.2. Atvērto datu izmantošanas veicināšana

Būtiska daļa (42%) aptaujāto Latvijas pašvaldību specializētie datu apstrādes rīki netiek izmantoti, jo tiek uzskatīts, ka tādi nav nepieciešami. Šādus rīkus izmanto vairāk nekā ceturtdaļā (42%) pašvaldību, bet vēl 17% pašvaldību tos neizmanto, lai gan uzskata, ka tie būtu nepieciešami. Specializēto datu apstrādes rīku izmantojums ir vairāk izplatīts valstpilsētās (57%). Reģionālas nozīmes pašvaldībās tos neizmanto 45% respondentu, neuzskatot šādus rīkus par nepieciešamiem, savukārt 17% neizmanto, tomēr uzskata par nepieciešamiem.

Pašvaldības minējušas rīkus *ArcGIS*, *PowerBI*, *QlikSense*, *BIS*, *Horizon*, minēti arī *Microstrategy* un *Microsoft Office* programmatūra.

52. attēls. Specializēto datu apstrādes rīku izmantošana pašvaldībā



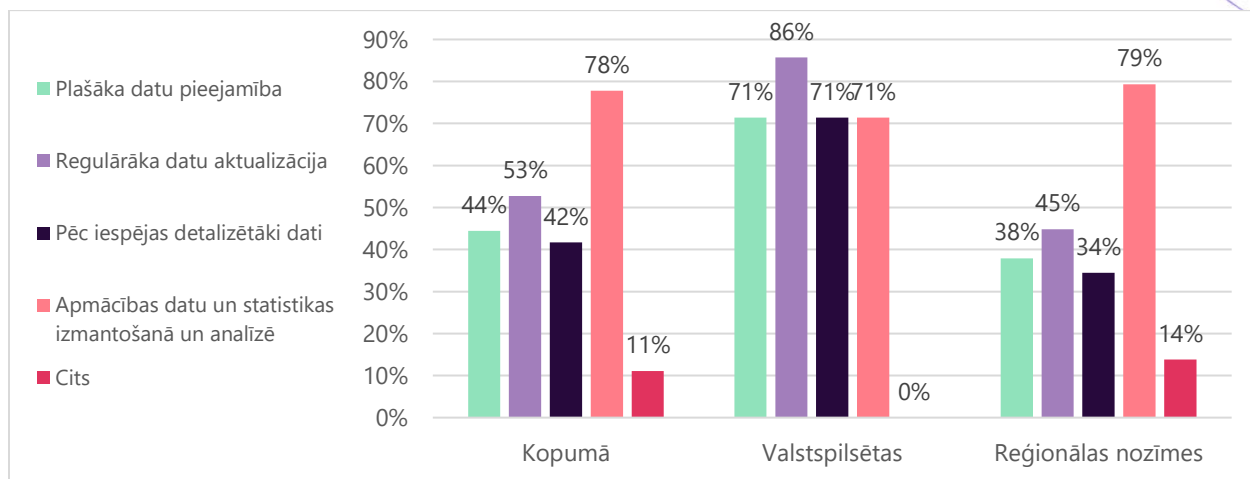
n1=36, pašvaldības, kuras atbildējušas, ka aptaujas sadaļa par atvērtajiem datiem uz viņiem attiecas

n2=7 valstpilsētas

n3=29 reģionālas nozīmes pašvaldības

Lielākā daļa (78%) no aptaujātajām pašvaldībām uzskata, ka datu un statistikas izmantošanu ikdienas darbā veicinātu apmācības datu un statistikas izmantošanā un analizē. To uzsvērušas 71% valstpilsētu un 79% reģionālas nozīmes pašvaldību. Apmēram puse vai nedaudz mazāks pašvaldību īpatsvars par veicinošiem aspektiem atzīnušas arī regulārāku datu aktualizāciju (53%), plašāku datu pieejamību (44%) un pēc iespējas detalizētākus datus (42%).

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



n1=36, pašvaldības, kuras atbildējušas, ka aptaujas sadaļa par atvērtajiem datiem uz viņiem attiecas

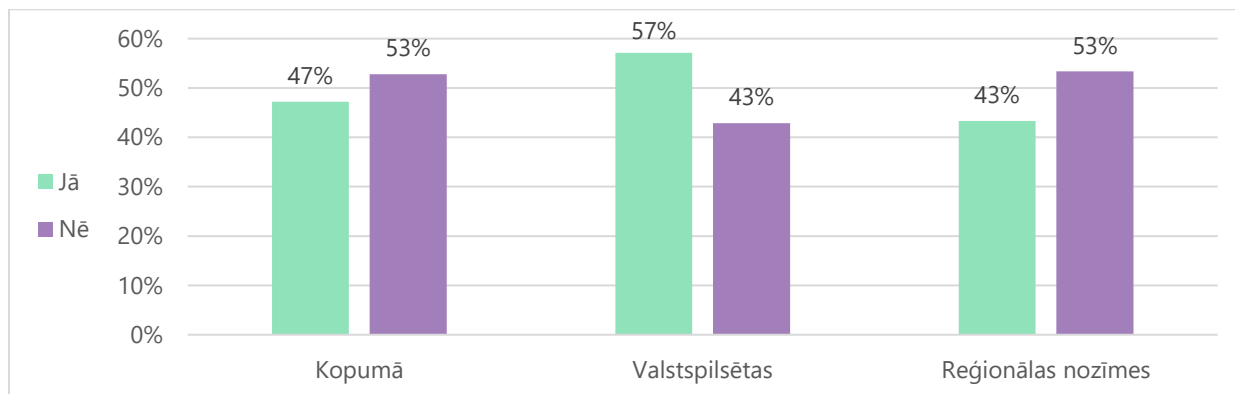
n2=7 valstspilsētas

n3=29 reģionālas nozīmes pašvaldības

4.6.3. Datu izmantošana

Vairāk nekā ceturtdaļā (47%) aptaujāto Latvijas pašvaldību tiek uzkrāti dati, kas nav iegūstami publiski pieejamās datubāzēs. Šādi dati tiek uzkrāti 57% valstspilsētu pašvaldībās un 43% reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībās.

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



n1=36, pašvaldības, kuras atbildējušas, ka aptaujas sadaļa par atvērtajiem datiem uz viņiem attiecas

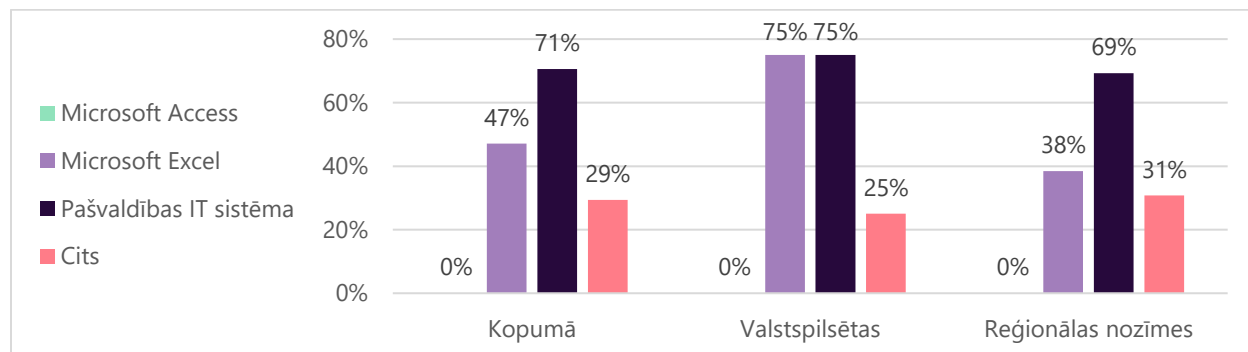
n2=7 valstspilsētas

n3=29 reģionālas nozīmes pašvaldības

Kopumā 17 pašvaldībās, kurās tiek uzkrāti dati, kas nav iegūstami publiskajās datubāzēs, tas visbiežāk tiek darīts konkrētās pašvaldības IT sistēmā (71%). Pašvaldību IT sistēmas ir vizizplatītākā izvēle gan valstspilsētu pašvaldībās (75%), gan reģionālas nozīmes pašvaldībās (69%), taču

valstspilsētās ir būtiski lielāks īpatsvars ar respondentiem, kas izmanto arī Microsoft Excel (75%), iepretim reģionālas nozīmes pašvaldībām (38%).

55. attēls. Veids, kā dati pašvaldībā tiek uzkrāti



n=17, pašvaldības, kurās tiek uzkrāti dati, kas nav pieejami publiski pieejamās datubāzēs

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

4.6.4. E-indeksis sadaļā "Atvērto datu pieejamība"

E-indeksa rezultātos sadaļā "Atvērto datu pieejamība" visaugstākās pozīcijas ieņem Rīgas dome (43%), Kuldīgas novada pašvaldība (35%) un Varakļānu novada pašvaldība (24%). 11 pašvaldības sasniegušas 2. brieduma līmeni, septiņas – 1. līmeni. 2022. gadā neviena pašvaldība nav 3. un 4. brieduma līmenī, savukārt 2021. gadā 4. brieduma līmenī bija viena pašvaldība, 3. brieduma līmenī — divas pašvaldības. 2022. gadā 18 pašvaldības, kas aizpildījušas šo anketas sadaļu, saņēmušas 0%. Vidējais iegūtais punktu skaits šajā sadaļā ir 9%, kas ir būtiski zemāks nekā 2021. gadā, kad tas bija 32%.

Valstspilsētu pašvaldību vidējais iegūtais punktu skaits ir 16%. Reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām — 7%.

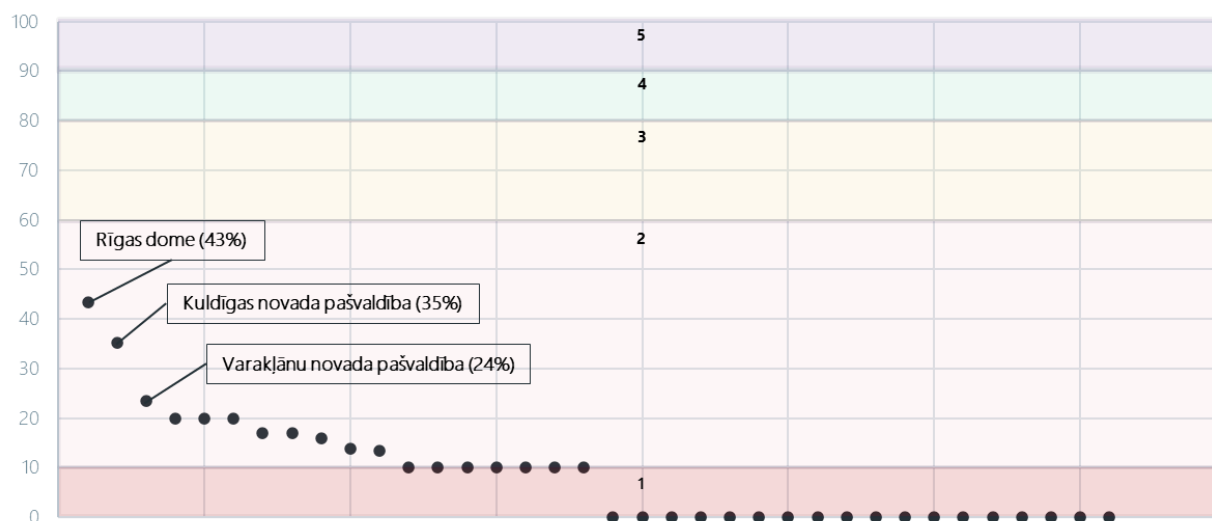
Apskatot rezultātus katrā pašvaldību mērogu grupām, secināts, ka starp:

- **valstspilsētu pašvaldību** visaugstākie rezultāti ir Rīgas domei (43%), Ventspils valstspilsētas pašvaldībai (20%) un Liepājas valstspilsētas pašvaldībai (17%). Četras pašvaldības ir 2. brieduma līmenī, divas – 1. brieduma līmenī, viena saņēmusi 0%.
- **reģionālas nozīmes attīstības centru pašvaldībām** visaugstākie rezultāti ir Kuldīgas novada pašvaldībai (35%), Varakļānu novada pašvaldībai (24%) un Dobeles un Siguldas novadu pašvaldībām (20%). Septiņas pašvaldības ir 2. brieduma līmenī, piecas – 1. brieduma līmenī, 17 pašvaldības saņēmušas 0%.

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

- Pievienojot atvērto datu kopas Atvērto datu portālā, un publicējot pēc iespējas lielāku īpatsvaru savu datu portālā, datus publicēt URI, API un saistīto datu formās,
- Veicināt atvērto datu pielietošanu īstenojot dažādas aktivitātes kā hakatonus un seminārus,
- Pielietot datu apstrādes un vizualizācijas rīkus.

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



4.6.5. Kopsavilkums par atvērtajiem datiem

Atvērtos datus atvērto datu portālā publicē 22% pašvaldību. Pašvaldības, kuras nav publicējušas datus atvērto datu portālā visbiežāk norāda uz cilvēkresursu, laika un zināšanu trūkumu. 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.

Tikmēr daļa pašvaldību norādījušas, ka neredz pievienoto vērtību no datu publicēšanas atvērtā viedā. Līdzīgs informācijas vai pielietojuma trūkums ir identificēts par statistikas analīzes rīkiem. Secināms, ka pašvaldību ieskatā 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.

5. Pētījuma secinājumi


Īstenojot 37 pašvaldību aptaujāšanu, rezultātu analīzi un e-indeksu izstrādi, ir secināts, ka digitālo rīku, programmatūras un infrastruktūras pielietošana ir izplatīta pašvaldību vidū, un novērtējams, ka pašvaldības ir veikušas pamatu izstrādi dažādos digitālo procesu, sistematizētas klientu apkalpošanas un elektronisku rīku iestrādes virzienos, taču attīstība nav vienlīdzīga, un, sevišķi starp reģionālajām pašvaldībām, ir tādas, kuru risinājumi ir nepilnīgi, nesistematizēti vai kuriem būtu iespējami uzlabojumi, kuri iedzīvotājiem vai pašām pārvaldēm sniegtu būtisku pievienoto vērtību. Šīs pašvaldības:

- neīsteno klientu apkalpošanu sistemātiskā veidā, pielietojot vadlinijas, Valsts Kancelejas vai VARAM standartus, klientu apmierinātības mērījumi neveic,
- nepielieto klientu apkalpošanas standartus,
- nenodrošina viedkartes lasītājus,
- to oficiālajās tīmekļvietnēs nenodrošina atbilstību MK 2020. gada 14. jūlija noteikumiem nr. 445 "Kārtība, kādā iestādes ievieto informāciju internetā" par tīmekļvietņu piekļūstamību,
- nenodrošina to telpās vai publiski pieejamu WiFi pieslēgumu viesiem un iedzīvotājiem,
- nepiedāvā atgādinājumus vai paziņojumus to iedzīvotājiem par pieejamiem pakalpojumiem dažādās dzīves situācijās,
- veic personālvadības dokumentācijas apstrādi papīra formātā.

Novērots, ka tikai piektdaļa pašvaldību ir publicējušas datus Atvērto datu portālā. Šādu dalības trūkumu iespējams skaidrot ar zināšanu trūkumu par šāda formāta datu pievienoto vērtību pašvaldībai, uzņēmējiem un iedzīvotājiem. Pozitīvi vērtējams, ka visas pašvaldības izmanto E-adresi un norāda, ka ir apmierinātas ar to, pašvaldības ir norādījušas uz specifiskām tehniskām problēmām, kā apakšadresātu funkcionalitātes ierobežojumiem un neērtu integrāciju ar DVS sistēmu.

Reizē sistemātiskuma un labas pārvaldības trūkumi konstatēti arī pašvaldībās, kurās pamata risinājumi ir ieviesti. Piemēram, daļa no pašvaldībām, kuras īsteno apkalpošanu sistemātiskā veidā, to ievērošanas pārraudzību atstāj pašu darbinieku atbildībā. Arī darbinieku IKT apmācības tiek īstenotas

Atšķirības starp pašvaldībām ir konstatēta starp valstspilsētām un reģionālās nozīmes pašvaldībām - valstspilsētu pašvaldības piedāvā vairāk iespēju sazināties ar pašvaldības darbiniekiem elektroniski, kā arī pieteikt un saņemt pakalpojumus elektroniski, sistemātiski veicot pakalpojumu pārvaldību, īstenojot klientu apmierinātības pētījumus. Tas nenozīmē, ka visas reģionālās nozīmes pašvaldības ir zem valstspilsētu līmeņa – Siguldas, Ropažu un Kuldīgas novadu pašvaldības uzrāda



pat augstākus rezultātus par valstspilsētām. Līdzīgi kā pirms Administratīvi teritoriālās reformas ir secināms, ka starp pašvaldībām eksistē būtiskas atšķirības, kuru cēlonis nav iedzīvotāju skaits vai urbanizācija, piemēram, salīdzinājumā ar 2021. gadu, ir vērojamas būtiskas atšķirības elektronisko personāla vadības, dokumentu pārvaldības vai iekšējās saziņas un zināšanu uzkrāšanas sistēmu lietojumā, proti, gan valstspilsētās, gan reģionālas nozīmes pašvaldības vienlīdz izmanto elektroniskus dokumentu pārvaldības risinājumus, un nav vairs vērojams, ka reģionālas nozīmes pašvaldības izmantotu tos mazāk. Finansējums un cilvēkresursu (zināšanu), kā arī ilgtermiņa stratēģijas trūkums ir faktori, kas ir secināmi šī pētījuma ietvarā – IKT un digitalizācijas, klientu apkalpošanas kvalitātes līmenis ir saistīts ar pašvaldības mērķtiecīgu orientāciju un ieinteresētību šo risinājumu iestrādē.

6. Pielikumi

1. pielikums. Pašvaldību e-indeksa 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
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Aizkraukles novada pašvaldība	Zemgale	44	0	51	44	50	56
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Alūksnes novada pašvaldība	Vidzeme	59	10	59	62	67	74
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Augšdaugavas novada pašvaldība	Latgale	38	10	40	31	44	44
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Ādažu novada pašvaldība	Rīga	47	0	47	68	53	56
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Balvu novada pašvaldība	Latgale	50	0	42	47	64	64
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Cēsu novada pašvaldība	Vidzeme	59	16	63	83	60	66
Valstspilsēta	Daugavpils pilsētas dome	Latgale	46	0	60	45	47	68
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Dobeles novada pašvaldība	Zemgale	56	20	68	57	59	56
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Gulbenes novada pašvaldība	Vidzeme	46	0	51	68	56	28
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Jelgavas novada pašvaldība	Zemgale	38	0	29	57	40	58
Valstspilsēta	Jelgavas valstspilsētas pašvaldība	Zemgale	49	13	60	48	49	70
Valstspilsēta	Jēkabpils novada pašvaldība	Zemgale	48	0	51	60	57	44
Valstspilsēta	Jūrmalas valstspilsētas pašvaldība	Rīga	43	10	62	38	44	48
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Krāslavas novada pašvaldība	Latgale	45	0	38	57	61	24
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Kuldīgas novada pašvaldība	Kurzeme	62	35	74	78	59	64
Valstspilsēta	Liepājas valstspilsētas pašvaldība	Kurzeme	58	17	62	79	57	78
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Limbažu novada pašvaldība	Vidzeme	37	0	25	44	45	52
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Līvānu novada pašvaldība	Latgale	49	0	59	66	56	44
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Ludzas novada pašvaldība	Latgale	49	0	66	42	56	56

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
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Madonas novada pašvaldība	Vidzeme	31	10	41	31	26	60
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Mārupes novada pašvaldība	Rīga	41	10	45	52	40	62
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Olaines novada pašvaldība	Rīga	43	14	29	49	49	62
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Preiļu novada dome	Latgale	50	0	33	73	63	52
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Rēzeknes novada pašvaldība	Latgale	63		52	65	71	46
Valstspilsēta	Rēzeknes pilsētas dome	Latgale	50	10	44	61	56	66
Valstspilsēta	Rīgas dome	Rīga	52	43	66	64	44	60
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Ropažu novada pašvaldība	Rīga	59	0	48	75	74	56
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Saldus novada pašvaldība	Kurzeme	46	0	66	44	52	42
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Saulkrastu novada pašvaldība	Vidzeme	45	0	32	44	67	28
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Sīguldas novada pašvaldība	Rīga	72	20	66	90	80	88
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Smiltenes novada pašvaldība	Vidzeme	53	0	56	70	56	76
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Tukuma novada pašvaldība	Kurzeme	33	10	40	29	37	36
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Valkas novada dome	Vidzeme	44	0	38	62	53	42
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Valmieras novada pašvaldība	Vidzeme	56	17	58	38	65	74
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Varakļānu novada pašvaldība	Vidzeme	57	24	53	73	68	40
Reģionālas nozīmes attīstības centrs	Ventspils novada pašvaldība	Kurzeme	39	0	58	32	44	38
Valstspilsēta	Ventspils valstspilsētas pašvaldība	Kurzeme	58	20	71	77	51	86