

NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA  
Eiropas Reģionālās  
attīstības fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



# Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings

Valsts iestāžu vērtējums un iestāžu E-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
14.10.2022.	0,1	Nodevums iesniegts Pasūtītājam.

## Satura rādītājs

1. Ievads.....	5
1.1. Dokumenta mērķis.....	5
1.2. Tehniskā informācija.....	5
2. Metodoloģijas un vērtējuma pieejas apraksts.....	6
2.1. Sagatavošanās darbi.....	6
2.2. Lauka darba norise.....	6
2.3. Datu apstrāde un analīze.....	6
3. Iestāžu (izlases) raksturojums.....	9
4. Pētījuma rezultāti.....	10
4.1. E-indeks kopumā.....	10
4.2. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība.....	11
4.2.1. Tīmekļvietņu un sociālo mediju lietojums.....	11
4.2.2. Tīmekļvietnes lietojamība.....	13
4.2.3. E-līdzdalības iespējas tīmekļvietnē.....	16
4.2.4. Tīmekļvietnes piekļūstamība.....	18
4.2.5. E-indeks sadaļā "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība".....	18
4.2.6. Kopsavilkums par saziņu ar sabiedrību un līdzdalību.....	20
4.3. Klientu apkalpošana un atbalsts.....	21
4.3.1. Klientu apkalpošanas prasību esamība.....	21
4.3.2. Klientu apkalpošanas prasību ievērošana.....	22
4.3.3. Klientu apmierinātības mērīšana.....	23
4.3.4. Mūsdienu tehnoloģiju pielietojums un proaktivitāte.....	24
4.3.5. Tiešsaistes un telefoniskas konsultācijas pieejamība.....	26
4.3.6. Atbalsts e-pakalpojumu lietošanā uz vietas iestādē.....	26
4.3.7. E-indeks sadaļā "Klientu apkalpošana un atbalsts".....	27
4.3.8. Kopsavilkums par klientu apkalpošanu un atbalstu.....	28
4.4. Pakalpojumu pārvaldības sistēma un pakalpojumu nodrošināšana.....	29

4.4.1.	Iedzīvotāju prasmju un e-identitātes rīku pielietojšanas veicināšana.....	29
4.4.2.	E-pakalpojumu lietotāju apmierinātība.....	30
4.4.3.	Pakalpojumu uzskaites rādītāji .....	30
4.4.4.	E-indekss sadaļā "Pakalpojumu nodrošināšana" .....	31
4.4.5.	Kopsavilkums par pakalpojumu nodrošināšanu .....	33
4.5.	Iestāžu iekšējo procesu efektivitāte .....	33
4.5.1.	Attālināts darbs .....	33
4.5.2.	Darbinieku IKT prasmju pilnveide.....	35
4.5.3.	Dokumentu aprites process.....	36
4.5.4.	Komunikācija ar darbiniekiem .....	38
4.5.5.	Vienotības par mašīnlasāmu rēķinu izmantošanu .....	39
4.5.6.	Personālvadības elektronizācija .....	39
4.5.7.	E-indekss sadaļā "Iestāžu iekšējo procesu efektivitāte" .....	41
4.5.8.	Kopsavilkums par iestāžu iekšējo procesu efektivitāti.....	43
4.6.	Atvērto datu pieejamība .....	44
4.6.1.	Publisko datu kopu pieejamība.....	44
4.6.2.	Atvērto datu izmantošanas veicināšana.....	45
4.6.3.	E-indekss sadaļā "Atvērto datu pieejamība" .....	47
4.6.4.	Kopsavilkums par atvērto datu pieejamību .....	49
5.	Pētījuma secinājumi .....	50
6.	Pielikumi .....	52

# 1. Ievads

## 1.1. Dokumenta mērķis

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

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

## 1.2. Tehniskā informācija

Kategorija	Apraksts
Pētījuma veicējs	SIA "Jaunrades laboratorija" – metodoloģijas izstrāde, datu apstrāde un analīze
Mērķa grupa	Latvijas Republikas valsts iestādes un daļa valsts kapitālsabiedrību
Pētījuma metode	Tiešsaistes aptauja, ekspertu vērtējums
Izlases lielums	122
Sasniegtās izlases lielums	115
Izlases metode	Pašizlase – visas iestādes uzaicinātas piedalīties
Aptaujas veikšanas laiks	2022. gada jūlijs - augusts

## 2. Metodoloģijas un vērtējuma pieejas apraksts

### 2.1. Sagatavošanās darbi

Lai īstenotu iestāžu vērtējuma aptauju, tika apzinātas iestāžu kontaktpersonas (Pasūtītājs izsūtīja iestādēm informatīvu vēstuli ar lūgumu nozīmēt par iestāžu pašvērtējuma anketu aizpildi atbildīgās personas un nosūtīt šo informāciju Izpildītājam), kā rezultātā dalībai pieteicās 122 iestādes (iesniedzot informāciju par nozīmēto kontaktpersonu vai sniedzot jebkāda veida kontaktu ar Izpildītāju).

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

### 2.2. Lauka darba norise

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

Iestāžu kontaktpersonām uz e-pastu tika izsūtīts uzaicinājums aizpildīt anketu, saite uz aptaujas anketu sistēmā ARKA un piekļuves informācija. Vajadzības gadījumā tika izveidota piekļuve anketai vairākām kontaktpersonām no vienas iestādes. Tika nodrošināta iespēja respondentam aizpildīt anketu piemērotā brīdī, ar iespēju to vairākkārtīgi papildināt, kā arī labot iepriekš ievadīto informāciju līdz brīdim, kamēr tika nospiesta poga "Pārbaudīt un saglabāt".

Pētījuma lauka darbs un eksperta anketas aizpilde notika 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 iestāžu demogrāfiskos datus:

- darbinieku skaits;
- dokumentu skaits (saņemto + nosūtīto dokumentu skaits visos kanālos);

- dokumentu aprites elektronizācijas līmenis (saņemto + nosūtīto elektronisko dokumentu skaits attiecībā pret saņemto + nosūtīto dokumentu skaitu visos kanālos);
- pakalpojumu transakciju skaits (pieteikto + rezultāta izsniegšanas pakalpojumu skaits);
- pakalpojumu transakciju elektronizācijas līmenis (pieteikto + rezultāta izsniegšanas pakalpojumu skaits elektroniskajā kanālā attiecībā pret pieteikto + rezultāta izsniegšanas pakalpojumu skaitu visos kanālos).

Griezuma tabulas tika apkopotas atsevišķā *MS Excel* datnē.

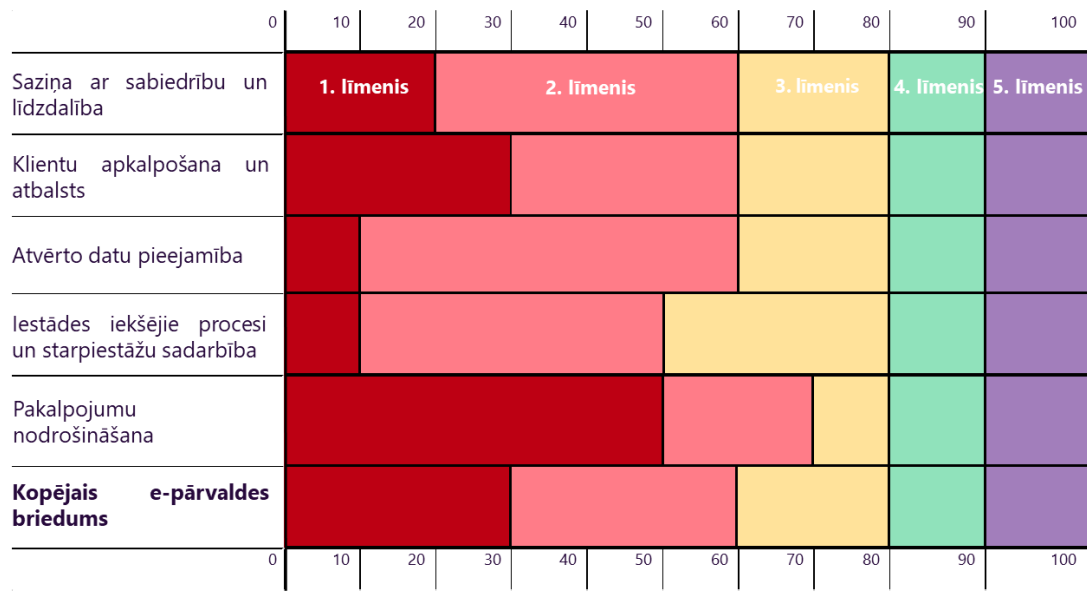
Lai iegūtu kvalitatīvu vērtējumu katram iestāžu E-indeksa brieduma līmenim, tika veikta modelēšana, nosakot katram iestāžu vai eksperta sniegtajam E-indeksā iekļautā jautājuma atbilžu varianta vai sniegto atbilžu kombinācijas atbilstību katram no pieciem definētajiem brieduma līmeņiem, nosakot katras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

Paraugu brieduma novērtējuma ceļveža matricai iekļauts 1. attēlā, kurā definēti pieci brieduma līmeņi, kuros ievērots virziens no situatīvām un pašsaprotamām praksēm uz oficiāli aprakstītām, noteiktām un vadāmām praksēm un/vai procesiem, kas ideālajā gadījumā var sasniegt optimālu līmeni. Jānorāda, ka brieduma raksturojums ir indikatīvs un netiek izmantots, lai precīzi raksturotu iestāžu situāciju, bet tiek izmantots, lai ilustrētu atšķirības starp dažādām resoriem un iestādēm.

Brieduma līmeņu skaidrojums:

- 1. līmenis (situatīvs) saistīts ar situāciju, ar reaktīvu pieeju uz konkrēto situāciju un tās iespējamo risinājumu;
- 2. līmenis (intuitīvs) saistīts ar pašsaprotamām praksēm, pēc noklusējuma pielietotiem rīcības modeļiem, kas nav formulēti un dokumentēti vai ir formulēti un dokumentēti nepilnīgi;
- 3. līmenis (definēts) saistīts ar formulētām, dokumentētām un aprakstītām praksēm, jaunu e-pārvaldes risinājumu meklējumiem un to ieviešanu;
- 4. līmenis (pārvaldīts) saistīts ar formulētiem, dokumentētiem un aprakstītiem procesiem, kas nodrošina e-pārvaldes principu darbību praksē, kā arī mērķtiecīgu jaunu e-pārvaldes risinājumu ieviešanu;
- 5. līmenis (optimāls) saistīts ar attiecīgajos apstākļos, situācijā vislabāko, visizdevīgāko un visatbilstošāko risinājumu ieviešanu, balstoties uz definētiem kritērijiem.

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



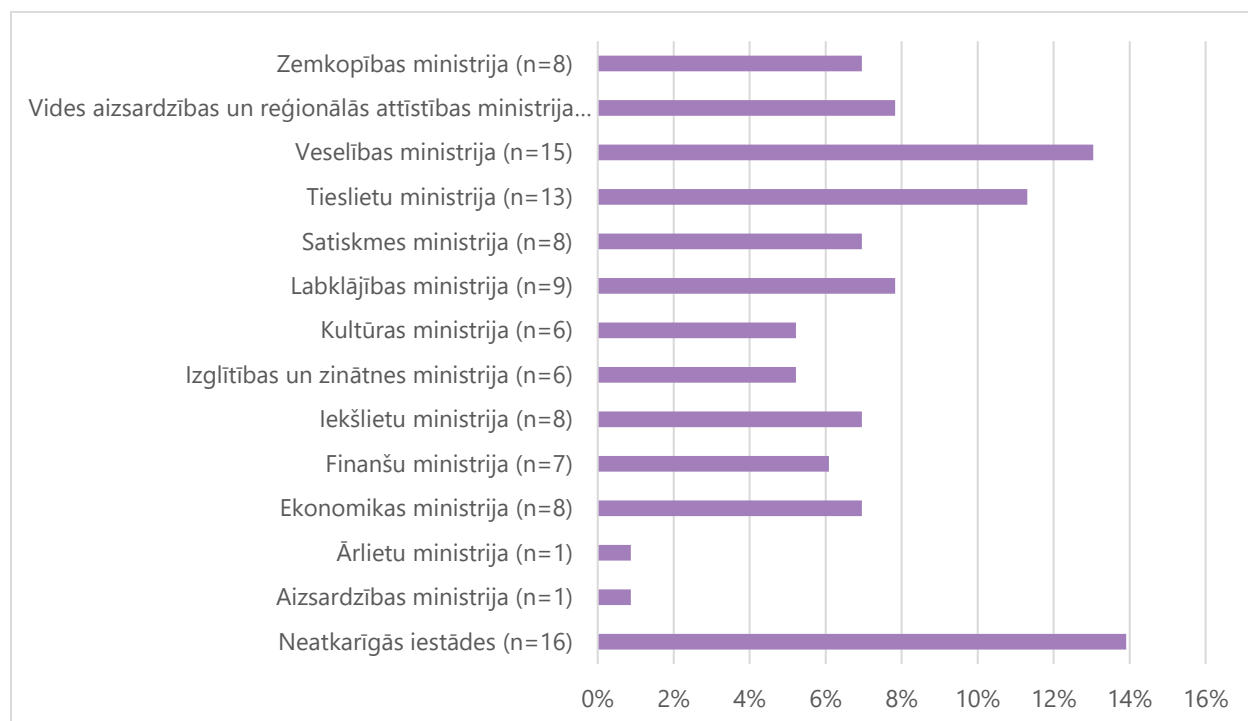


### 3. Iestāžu (izlases) raksturojums

Iestāžu pašvērtējuma un ekspertu anketas tika aizpildītas par 115 iestādēm<sup>1</sup>, un E-indeksis ir aprēķināts par 115 iestādēm – šo iestāžu saraksts un indeksu rezultāti ir pieejami 1. pielikumā.

Pētījumā dalību ir ņēmušas 13 ministrijas, 17 neatkarīgas iestādes, ministriju pārziņā esošas 98 iestādes, kā arī 24 kapitālsabiedrības ar valstij piederošām kapitāla daļām (turpmāk kapitālsabiedrības).

#### 2. attēls. Iestādes, kas piedalījās pētījumā



Bāze: visas iestādes, kuras piedalījās pētījumā, n=115

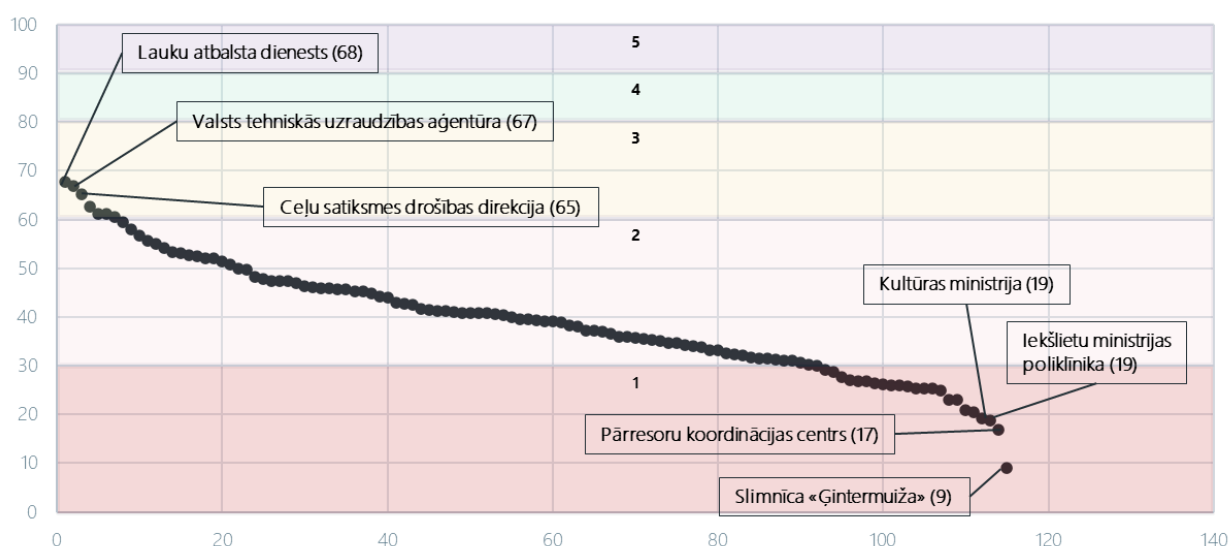
<sup>1</sup> Turpmāk atskaitē gan ministrijas, gan valsts kapitālsabiedrības tiks aprakstītas vispārējā kopā kā "iestādes", izņemot gadījumus, kad dati tiks salīdzināti starp ministrijām, kapitālsabiedrībām un pārējām valsts iestādēm

## 4. Pētījuma rezultāti

### 4.1. E-indeks kopumā

E-indeksa rezultātos, summāri pa visām sadaļām, visaugstākās pozīcijas ieņem Lauku atbalsta dienests (68), Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra (67) un Ceļu satiksmes drošības direkcija (65). 7 iestādes ir 3. brieduma līmenī, 83 – 2. brieduma līmenī, 25 – 1. brieduma līmenī. Vidējais vērtējums kopumā starp iestādēm ir 40 punkti.

#### 3. attēls. Iestāžu e-indeksa rezultāti kopumā



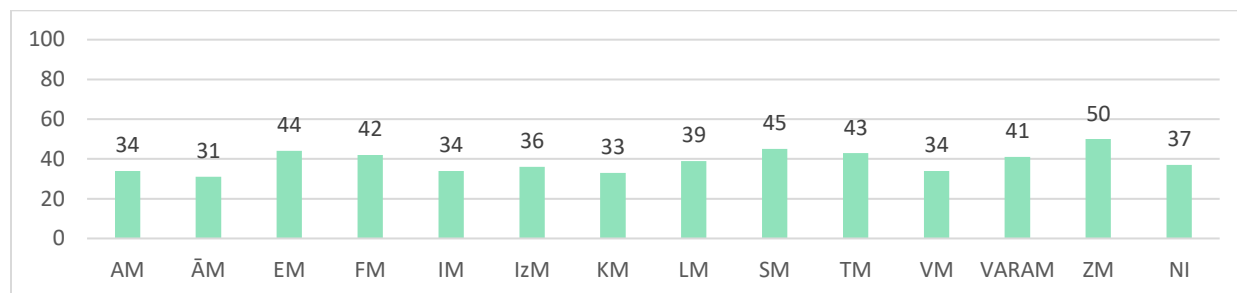
Apskatot rezultātus katrā pašvaldību mērogu grupām, secināts, ka starp:

- **iestādēm** visaugstākie rezultāti ir Lauku atbalsta dienestam (68 punkti), Valsts tehniskās uzraudzības aģentūrai (68 punkti) un Būvniecības valsts kontroles birojam (63 punkti). Sešas iestādes ir 3. brieduma līmenī, 55 – 2. brieduma līmenī, 18 – 1. brieduma līmenī.
- **ministrijām** visaugstākie rezultāti ir Ekonomikas ministrijai (46 punkti), Tieslietu ministrijai (43 punkti) un Izglītības un zinātnes ministrijai (41 punkts). Desmit ministrijas ir 2. brieduma līmenī, divas – 1. brieduma līmenī.
- **kapitālsabiedrībām** visaugstākie rezultāti ir VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija" (65 punkti), VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs" (59 punkti) un Valsts SIA "Autotransporta direkcija" (51 punkts). Viena kapitālsabiedrības ir 3. brieduma līmenī, 18 – 2. brieduma līmenī, 4 – 1. brieduma līmenī.

Būtiskas atšķirības ir novērotas starp dažādu resoru iestādēm, kurā apkopotas vairāk kā viena iestāde:

- Visaugstākais rezultāts ministriju resorā ir Zemkopības ministrijas resora iestādes (50 punkti), Satiksmes ministrijas resora iestādes (45 punkti) un Ekonomikas ministrijas resora iestādes (44 punkti).
- Zemākais sniegums ir Kultūras ministrijas resorā (33 punkti).
- Veselības ministrijas resorā atšķirība starp zemāko un augstāko rezultātu ir 43 procentpunkti, Satiksmes ministrijas resorā – 40 procentpunkti, un Ekonomikas ministrijas resorā – 45 procentpunkti.

#### 4. attēls. E-indeksa vidējais vērtējums kopumā resoru līmenī



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

## 4.2. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība

### 4.2.1. Tīmekļvietņu un sociālo mediju lietojums

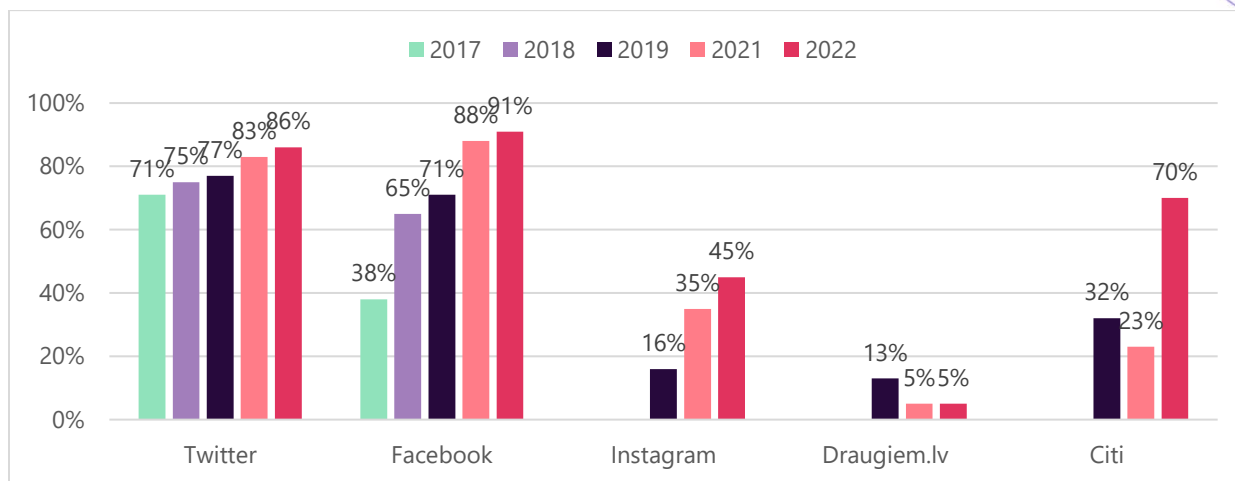
113 iestādes ir norādījušas oficiālās tīmekļvietnes (norādītas kopā 156 tīmekļvietnes). Iestādes ir norādījušas vēl papildu 75 klientu apkalpošanas portālus un 23 mobilās aplikācijas. Visvairāk tīmekļvietnes ir norādījušas Latviešu valodas aģentūra (6 tīmekļvietnes), Valsts kanceleja un Zāļu valsts aģentūra (5 tīmekļvietnes), VAS "CSDD", Dabas aizsardzības pārvalde, Finanšu ministrija, Latvijas banka un Lauka atbalsta dienests (katram 4 tīmekļvietnes).

Visas Latvijas Republikas ministrijas ir norādījušas vismaz vienu sociālo mediju kā tām būtisku, bet no pārējām 114 iestādēm tikai 3 norādījušas, ka sociālo mediju tikli tām ikdienas darbā nav būtiski.

91% iestāžu izmanto *Facebook*, 86% - *Twitter*, 45% – *Instagram*. Citus kontus pielieto 70% iestāžu.

Šie rādītāji ir nedaudz augstāki nekā 2021. gadā. *Facebook* izmantoja 88% iestāžu, *Twitter* – 83% un *Instagram* 35% iestāžu. Nemainīgs palicis to iestāžu īpatsvars, kuras pielieto Draugiem.lv. Kopumā kopš 2017. gada būtiski ir pakāpeniski pieaudzis gan *Twitter* (86%, +15 pp), gan *Facebook* (38%, +53 pp) pielietojums.

## 5. attēls. Iestāžu izmantoto sociālo tīklu dinamika kopš 2017. gada



Bāze 2017: Visas aptaujātās valsts iestādes, n = 104

Bāze 2018: Visas aptaujātās valsts iestādes, n = 106

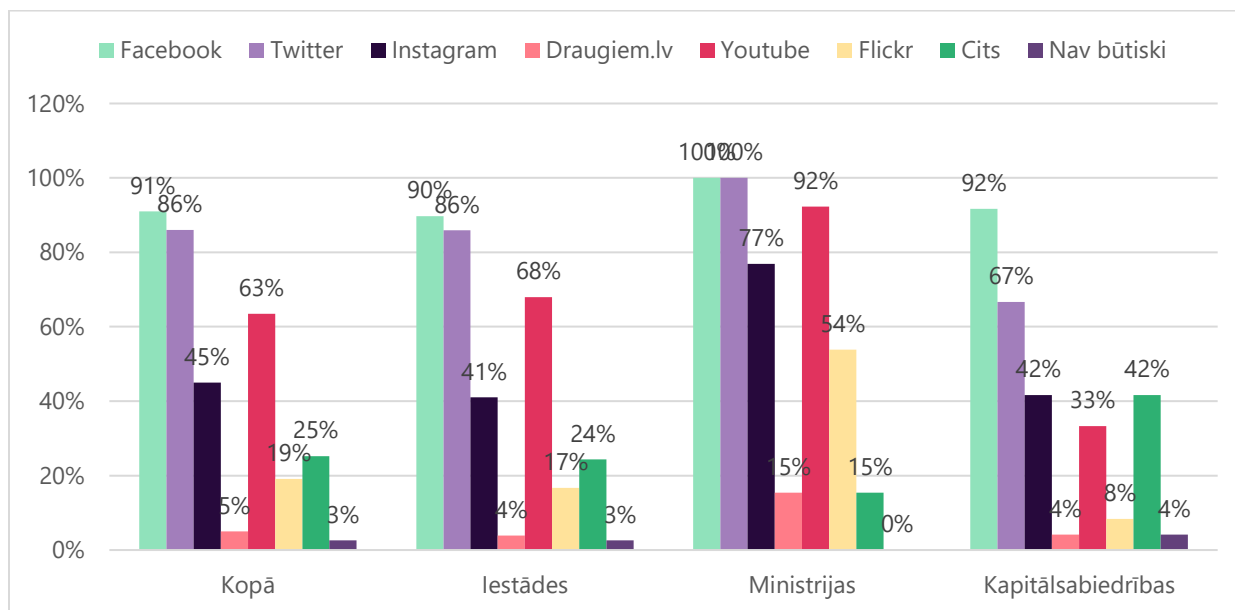
Bāze 2019: Visas aptaujātās valsts iestādes, n = 94

Bāze 2021: Visas aptaujātās valsts iestādes, n=114

Bāze 2022: Visas aptaujātās valsts iestādes, n=115

Novērots, ka starp ministrijām sociālo tīklu lietojums būtiski atšķiras, salīdzinot ar citām iestādēm – visas ministrijas lieto Facebook un Twitter, 92% – YouTube, un 77% – Instagram. Puse izmanto Flickr, bet citus sociālo mediju profilus ministrijas neuztur. 4% kapitālsabiedrību un 3% iestāžu, norādījušas, ka sociālie tīkli tām nav būtiski.

## 6. attēls. Iestāžu sociālo mediju lietojums

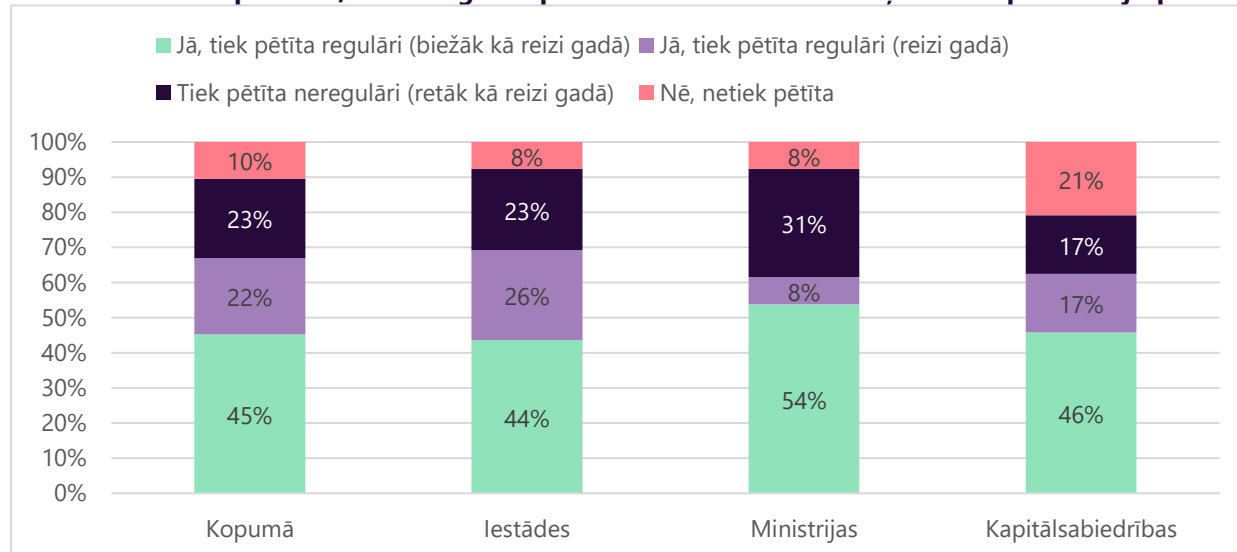


Bāze: Visas aptaujātās valsts iestādes, n=115

## 4.2.2. Tīmekļvietnes lietojamība

Iestāžu oficiālās tīmekļvietnes apmeklētāju pieredze tiek regulāri pētīta 77% Latvijas iestāžu, un neregulāri – vēl 23% iestāžu, bet 10% iestāžu norādījušas, ka pieredze netiek pētīta. Salīdzinot dažādas iestādes ar ministrijām un kapitālsabiedrībām, redzamas būtiskas atšķirības. Piemēram, kapitālsabiedrības kopumā tīmekļvietņu apmeklētāju apmierinātību pēta retāk — 46%, un no tām biežāk to nedara vispār — 21%. Savukārt 54% ministriju regulāri pēta tīmekļvietņu apmeklētāju pieredzi, bet iestāžu vidū šī proporcija ir zemāka — tikai 44% iestādes to dara.

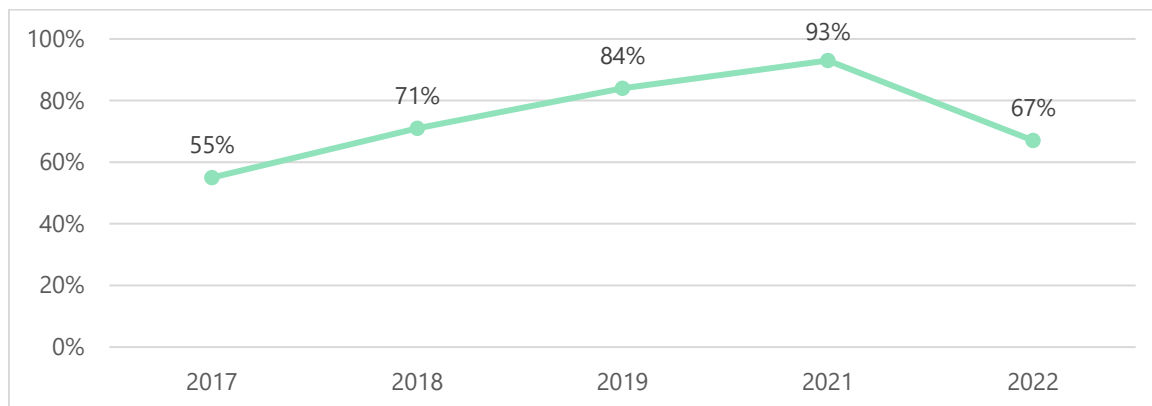
### 7. attēls. Iestāžu īpatsvars, kuras regulāri pēta iestāžu oficiālās tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi



Bāze: Visas aptaujātās valsts iestādes, n=115

2021. gadā lielais vairākums — 93% iestāžu norādījušas, ka regulāri pēta tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi, savukārt šogad šis īpatsvars ir būtiski sarucis par 26 procentpunktiem uz 67%.

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



Bāze 2017: Visas aptaujātās valsts iestādes, n = 104

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

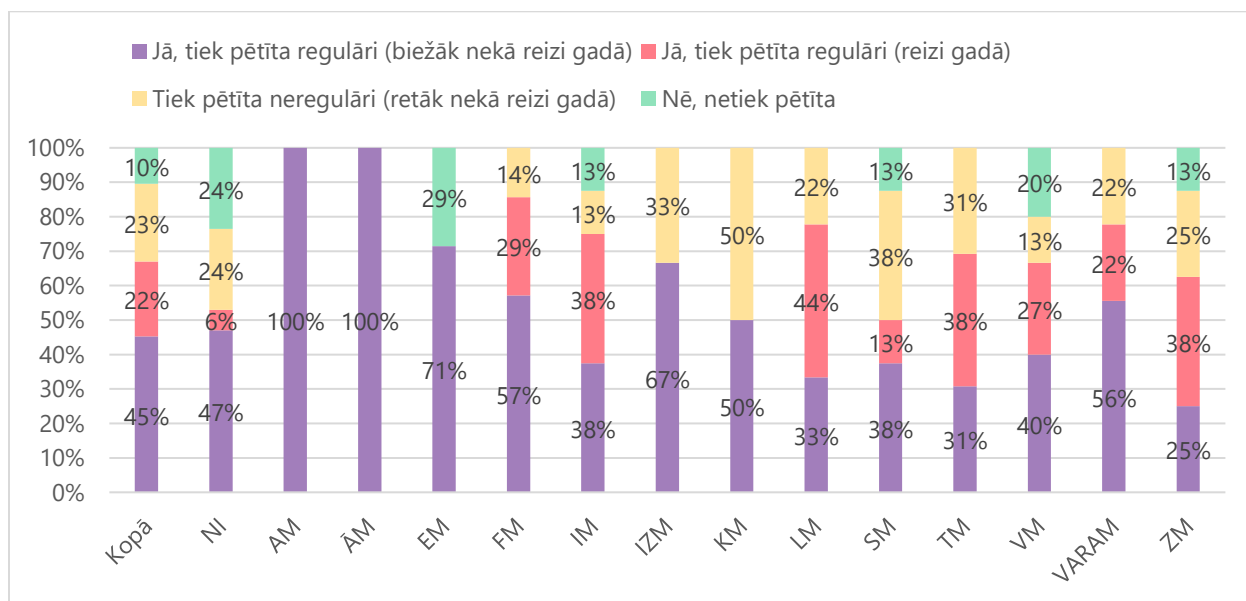
Bāze 2019: Visas aptaujātās valsts iestādes, n = 94

Bāze 2021: Visas aptaujātās valsts iestādes, n = 114

Bāze 2022: Visas aptaujātās valsts iestādes, n=115

Novērotas atšķirības starp resoriem – visas Aizsardzības un Ārlietu resora iestādes veic regulāru tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzes izpēti, un regulāri pieredze tiek pētīta vairāk nekā pusē Ekonomikas, Izglītības un zinātnes, Finanšu, Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas resoru iestādēs.

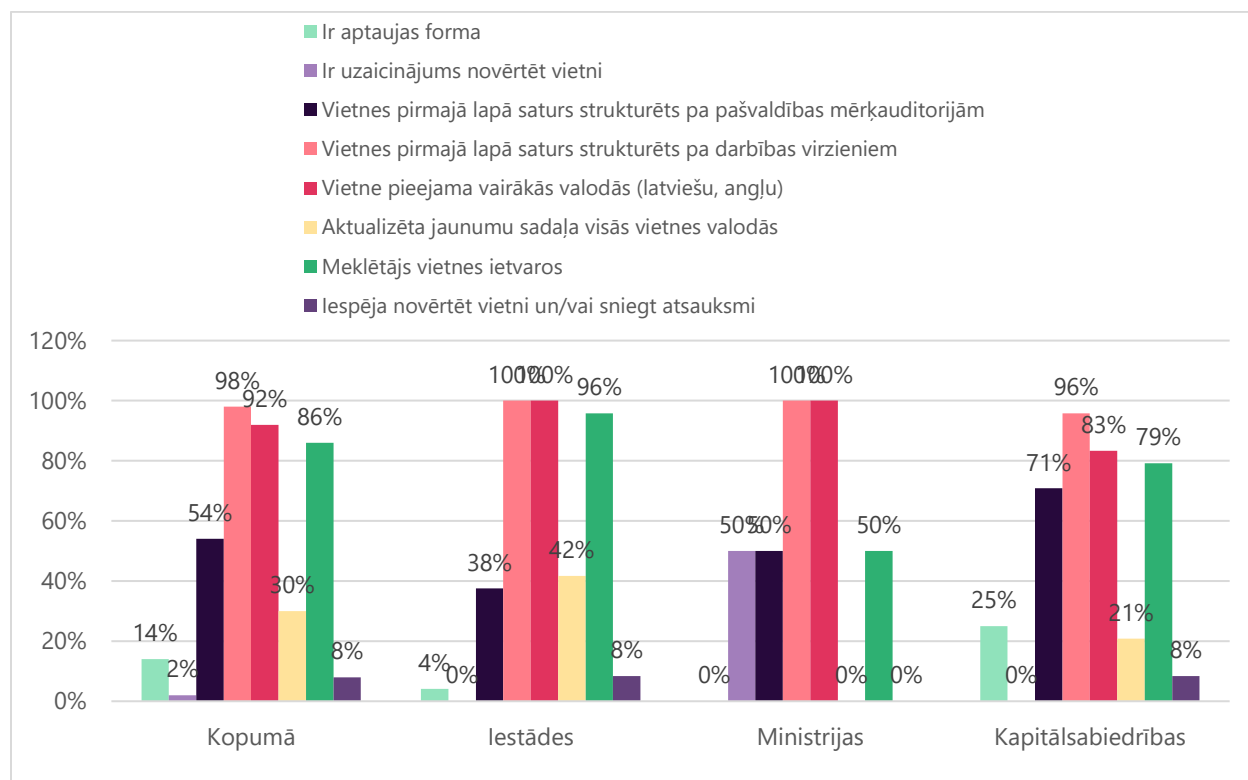
## 9. attēls. Iestāžu īpatsvars resoros, kuras regulāri pēta iestāžu oficiālās tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi



Bāze: Visas aptaujātās valsts iestādes, n=115

Gandrīz visās (98%) sākumlapa ir strukturēta pēc darbības virzieniem. 92% iestāžu tīmekļvietņu ir pieejamas vairākās valodās, bet tikai 8% ir iespējams novērtēt vietni vai sniegt atsaukumi. Retāk (30%) iestādes piedāvā jaunumu sadaļu dažādās valodās. Salīdzinot ar pārējām iestādēm, tikai pusē ministriju tīmekļvietnēs ir meklētājs, un visās ministriju sākumlapā saturs ir strukturēts pēc to darbības virzieniem. 14% iestāžu oficiālo tīmekļvietņu ir pieejama aptaujas forma, sākumlapa ir strukturēta atbilstoši mērķauditorijām 54% gadījumu, un tikai 2% tīmekļvietņu konstatēts uzaicinājums novērtēt vietni.

### 10. attēls. Iespējas iestāžu oficiālajās tīmekļvietnēs



Bāze 1: visas iestādes, uz kurām attiecās šis jautājums, n=50

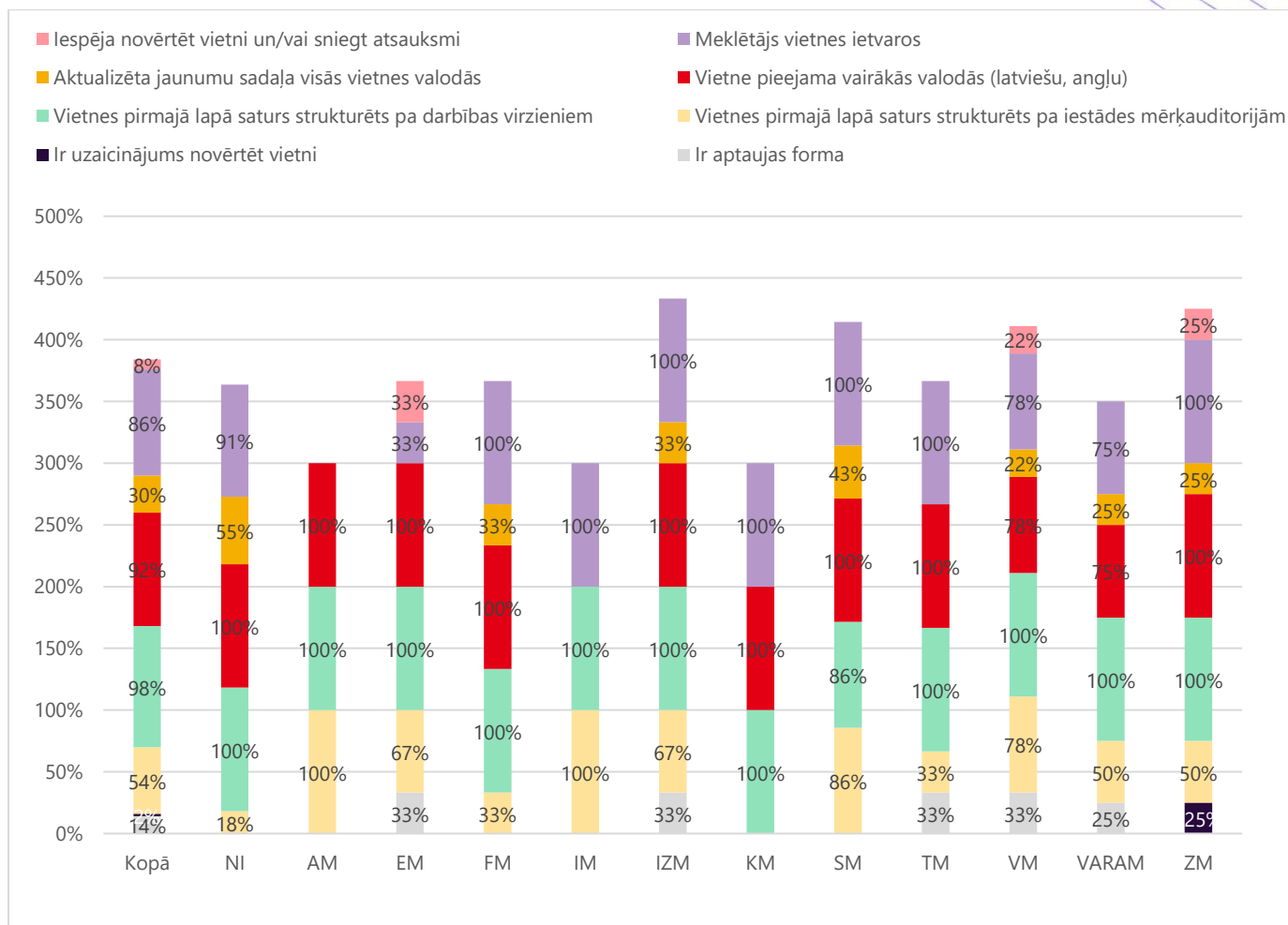
Bāze 2: iestādes, n=24

Bāze 3: ministrijas, n=2

Bāze 4: kapitālsabiedrības, n=24

Novērots, ka starp resoriem ir būtiskas atšķirības pielietotajās tīmekļvietnes iespējās – Aizsardzības, Iekšlietu un Kultūras ministriju resoru iestādēs retāk kā vidēji pieejamas dažādas tīmekļvietnes funkcionalitātes. Retāk vai vispār nemaz šo resoru iestādēs pieejama aktualizēta jaunumu sadaļa visās vietnes valodās, uzaicinājums novērtēt vietni un aptaujas forma. Tikmēr Zemkopības, Veselības, Finanšu un Izglītības un zinātnes ministriju resoru iestādes biežāk piedāvā šādas tīmekļvietnes iespējas.

## 11. attēls. Iespējas iestāžu oficiālajās tīmekļvietnēs resoriskā dalījumā



Bāze 1: visas iestādes, uz kurām attiecās šis jautājums, n=50

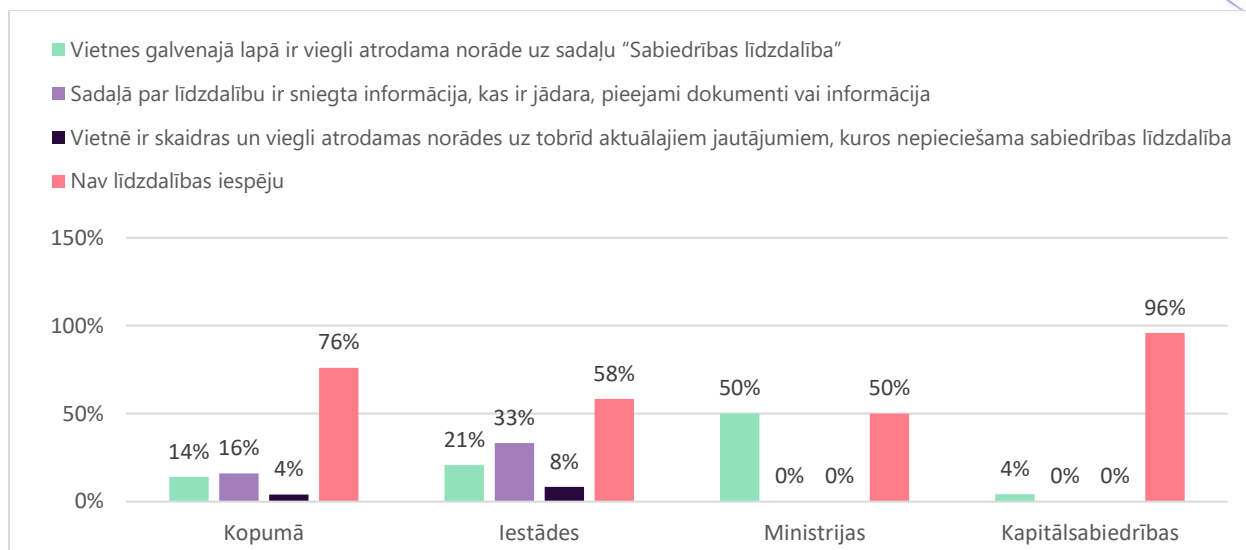
### 4.2.3. E-līdzdalības iespējas tīmekļvietnē

Tikai 34% iestāžu tīmekļvietņu ir norādītas kādas e-līdzdalības iespējas, visbiežāk (16%) – lietotājam ieejot sadaļā, kas saistīta ar sabiedrības līdzdalību, ir skaidra informācija par to, kā ir iespējams piedalīties, piemēram, pieejami dokumenti vai informācija (vai saites uz tiem), norādes uz to, kur un kādā veidā sniegt informāciju u.tml. Retāk (14%) vietnes galvenajā lapā ir viegli atrodamā norāde uz sadaļu “Sabiedrības līdzdalība”. Tikai 4% gadījumu ir skaidri un viegli atrodamas norādes uz tobrīd aktuālajiem jautājumiem, kur nepieciešama sabiedrības līdzdalība.

Sabiedrības līdzdalības iespējas nav pieejamas pusē (50%) no ministriju un 58% iestāžu oficiālajām tīmekļvietnēm. Savukārt tikai 4% kapitālsabiedrību tīmekļvietņu ir pieejas e-līdzdalības iespējas.



## 12. attēls. E-līdzdalības iespējas iestāžu tīmekļvietnēs



Bāze 1: visas iestādes, uz kurām attiecās šis jautājums, n=50

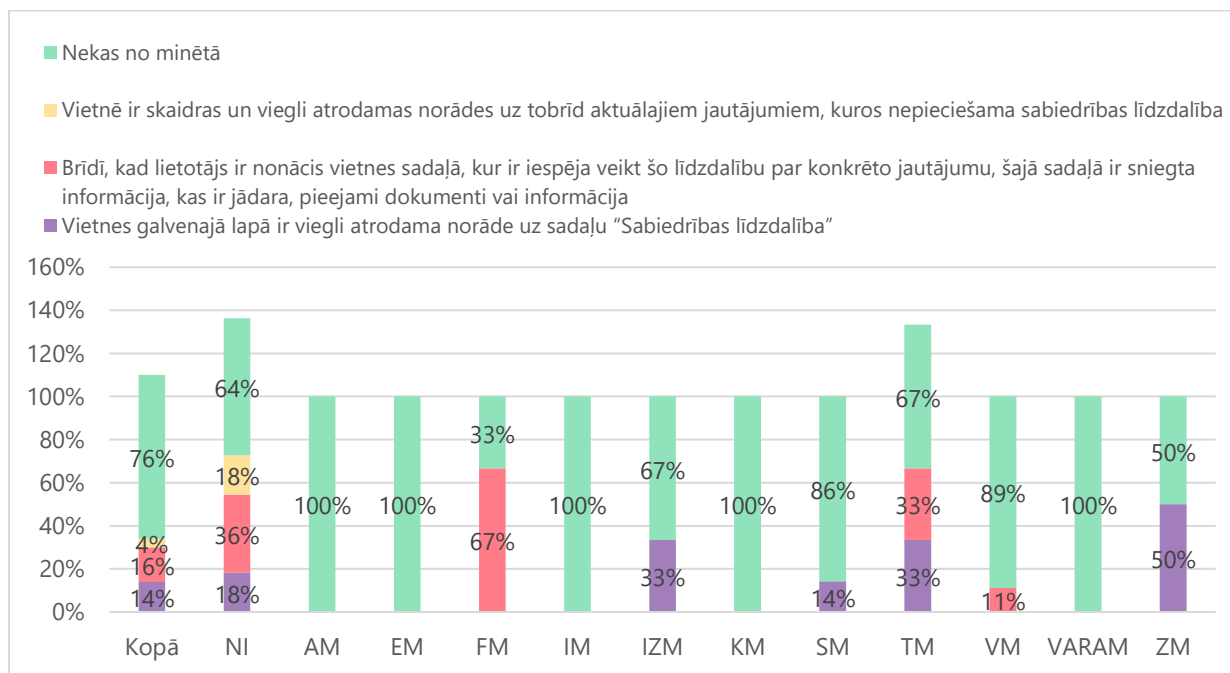
Bāze 2: iestādes, n=24

Bāze 3: ministrijas, n=2

Bāze 4: kapitālsabiedrības, n=24

Visbiežāk e-līdzdalības iespējas konstatētas Finanšu un Tieslietu ministrijas resoru iestāžu tīmekļvietnēs.

## 13. attēls. E-līdzdalības iespējas resoru iestāžu tīmekļvietnēs



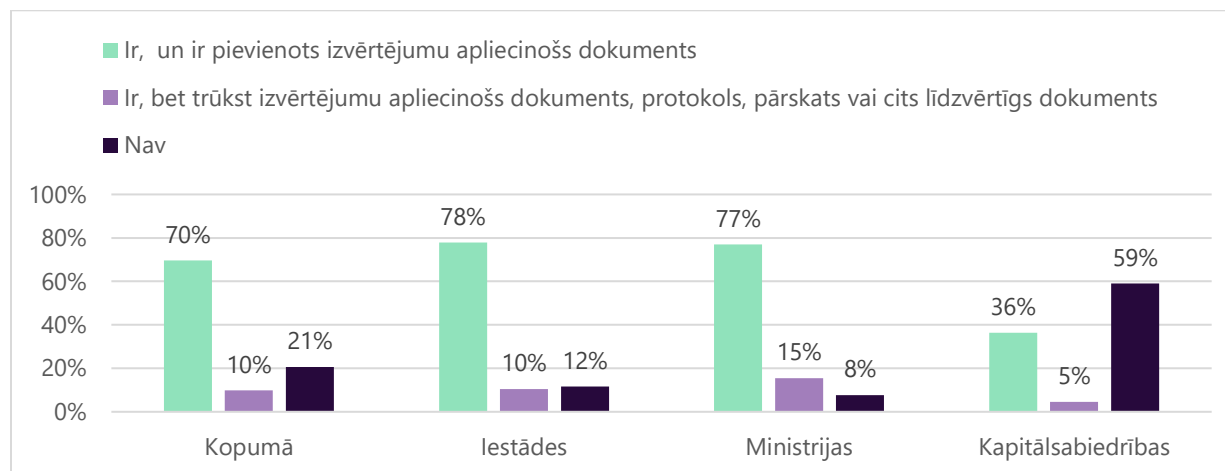
Bāze 1: visas iestādes, uz kurām attiecās šis jautājums, n=50

Bāze 1: visas iestādes, uz kurām attiecās šis jautājums, n=50

#### 4.2.4. Tīmekļvietnes pieklūstamība

Lielākajā daļā (70%) Latvijas iestāžu oficiālo tīmekļvietņu ir izvietots pieklūstamības paziņojums kopā ar izvērtējumu apliecināšu dokumentu. Bez izvērtējumu apliecināša dokumenta, protokola, pārskata vai cita līdzvērtīga dokumenta pieklūstamības paziņojumi ir 10% iestāžu, 15% ministriju un 5% kapitālsabiedrību tīmekļvietnēs. Jānorāda, ka tikai 36% kapitālsabiedrības atzīmējušas, ka to oficiālajās tīmekļvietnēs ir pieklūstamības paziņojums ar izvērtējumu apliecināšu dokumentu.

#### 14. attēls. Pieklūstamības paziņojumi iestāžu oficiālajās tīmekļvietnēs



Bāze 1: visas iestādes, uz kurām attiecas šis jautājums, n=112

Bāze 2: iestādes, n=77

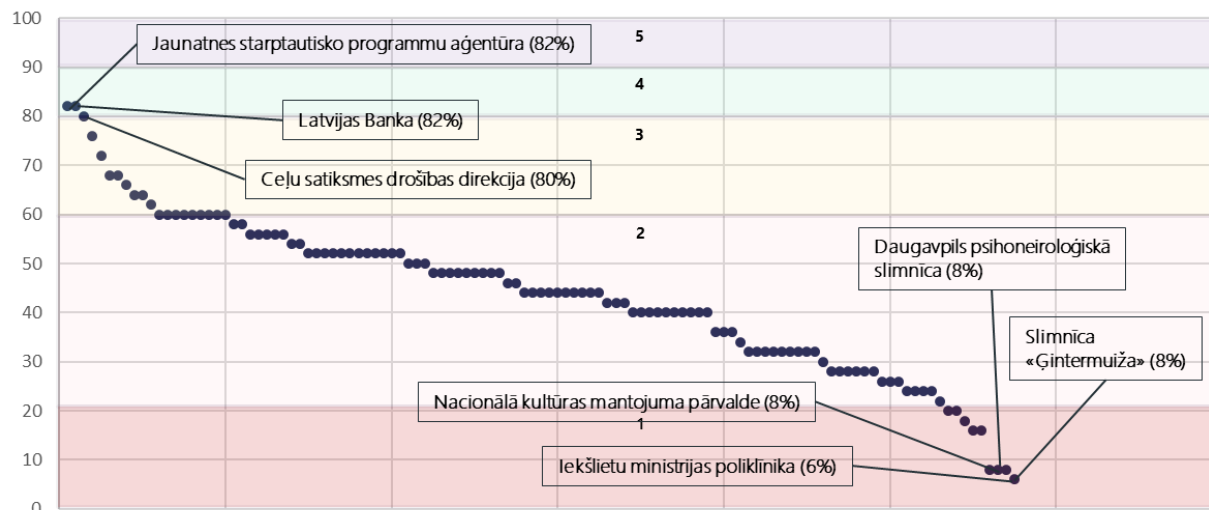
Bāze 3: ministrijas, n=13

Bāze 4: kapitālsabiedrības, n=22

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

E-indeksa rezultātos sadaļā "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība" visaugstākās pozīcijas ieņem Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra (82%), Latvijas Banka (82%) un Ceļu satiksmes drošības direkcija (80%). Divas iestādes ir sasniegušas 4. brieduma līmeni, 9 – 3. brieduma līmeni, 95 – 2. brieduma līmeni, 9 – 1. brieduma līmeni. Vidējais sadaļas vērtējums kopumā ir 44%. Tas ir krietni zemāks vērtējums nekā 2021. gadā, kad tas bija 56%.

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



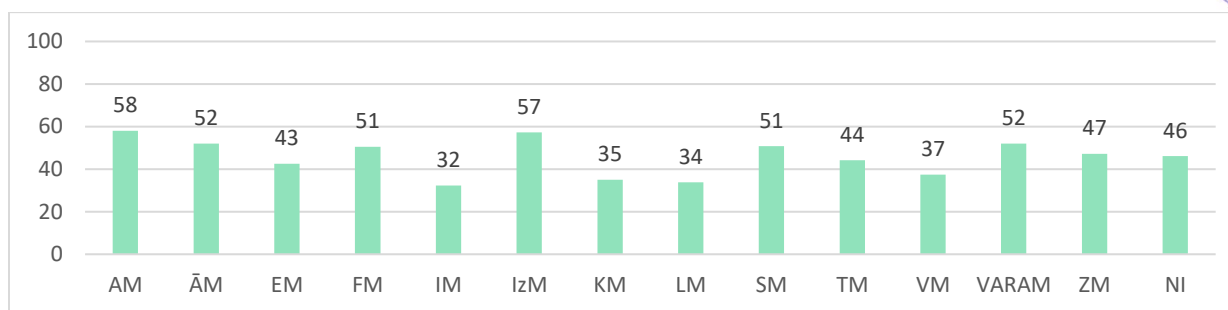
Apskatot rezultātus katrā pašvaldību mērogu grupām, secināts, ka starp:

- **iestādēm** visaugstākie rezultāti Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra (82%), Latvijas Banka (82%) un Valsts kase (76%). Divas iestādes ir 4. brieduma līmenī, 5 – 3. brieduma līmenī, 68 – 2. brieduma līmenī, 3 – 1. brieduma līmenī.
- **ministrijām** visaugstākie rezultāti ir Aizsardzības ministrijai (58%), Finanšu ministrijai (56%) un Ārlietu un Zemkopības ministrijām (52%). 12 ministrijas ir 2. brieduma līmenī, 1 – 1. brieduma līmenī.
- **kapitālsabiedrībām** visaugstākie rezultāti ir Ceļu satiksmes drošības direkcijai (80%), AS "Pasažieru vilciens" (68%) un VAS "Elektroniskie sakari" (66%). 4 kapitālsabiedrības ir 3. brieduma līmenī, 15 – 2. brieduma līmenī, 5 – 1. brieduma līmenī.

Būtiskas atšķirības ir novērotas starp dažādu resoru iestādēm, kurā apkopotas vairāk kā viena iestāde:

- Visaugstākais rezultāts ministriju resorā ir Izglītības un zinātnes ministrijas resora iestādes (57%), Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas resora iestādēm (52%).
- Zemākais sniegums ir Iekšlietu ministrijas resorā (32%).
- Veselības ministrijas resorā atšķirība starp zemāko un augstāko rezultātu ir 64 procentpunkti, Satiksmes ministrijas resorā – 62 procentpunkti, un Finanšu ministrijas resorā – 60 procentpunkti.

## 16. attēls. E-indeksa vidējais vērtējums sadaļā "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalību" resoru līmenī<sup>2</sup>



Uzlabojumi, kurus iestādēm nepieciešams īstenot, lai paaugstinātu brieduma līmeni, ir identiskas kā 2021. gadā:

- veikt regulāru klientu apmierinātības izvērtēšanu,
- iestāžu tīmekļvietnēs būtiski izvēršot pieejamās e-līdzdalības iespējas (skaidri norādot sadaļu "Sabiedrības līdzdalība", aprakstot līdzdalības iespējas un skaidri norādot instrukcijas par līdzdalību),
- paplašinot tīmekļvietņu funkcionalitāšu loku – piedāvājot iespēju novērtēt vietni, piedāvājot dažādas tīmekļvietnes valodas (jānorāda, ka tas iekļauj mašīntulkošanu) un jaunumu sadaļas vairākās valodās.

### 4.2.6. Kopsavilkums par saziņu ar sabiedrību un līdzdalību

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

Noteikti tīmekļvietņu elementi – meklētājs, tīmekļvietnes pieejamība vairākās valodās, vietnes vērtējums vai atsauksme – izplatīti lielākajā daļā iestāžu, taču būtiskas atšķirības ir novērotas starp dažādiem resoriem, piemēram, Aizsardzības, Iekšlietu un Kultūras ministriju resoru iestādēs retāk kā vidēji vietnes pieejamas vairākās valodās. Tas norāda gan uz atšķirībām resoru iekšienē (piemēram, resoros ir iestādes ar pilnībā izstrādātiem pieklūstamības paziņojumiem ar novērtējuma protokoliem, un tādas, kurām pieklūstamības paziņojuma nav), gan uz atšķirībām, kas veidojas starp resoriem.

<sup>2</sup> \*Aptaujā nepiedalījās neviena Aizsardzības ministrijas (AM) un Ārlietu ministrijas (ĀM) padotībā esoša iestāde vai kapitālsabiedrība. Attēlā redzamais vērtējums ir tikai par AM un ĀM.

Vēl viena joma, kur novērotas atšķirības resoru vidū, ir e-līdzdalības iespējas. Lielākajā daļā iestāžu tīmekļvietņu (76%) e-līdzdalības iespējas nav konstatētas, Tieslietu un Finanšu ministrijas ir vienas no nedaudzajām, kas šādas iespējas piedāvā.

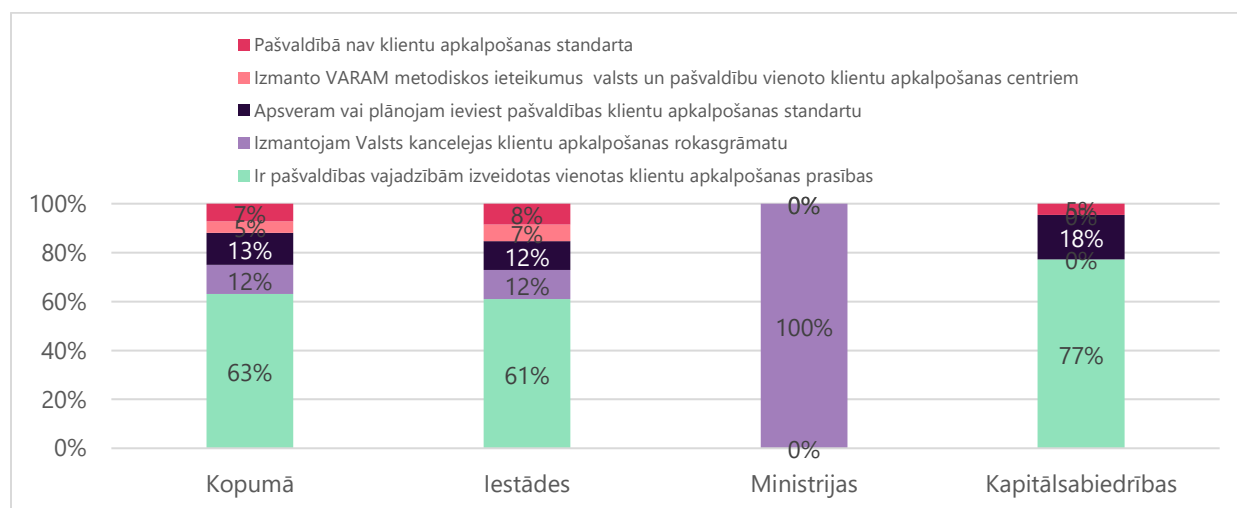
Lielākajā daļā (70%) Latvijas iestāžu oficiālo tīmekļvietņu ir izvietots pieklūstamības paziņojums, bet tikai 10% no pētījuma iestādēm pieklūstamības paziņojums ir ar pievienotu izvērtējumu apliecināšu dokumentu.

### 4.3. Klientu apkalpošana un atbalsts

#### 4.3.1. Klientu apkalpošanas prasību esamība

Lielākā daļa iestāžu (63%) jau ir izveidojušas klientu apkalpošanas prasības vai izmanto Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu (12%). 13% iestāžu plāno ieviest klientu apkalpošanas prasības vai standartu, bet tikai 7% iestāžu standarta nav. Biežāk par citām iestādēm klientu apkalpošanas standarts ir izveidots valsts kapitālsabiedrībās (77% no valsts kapitālsabiedrībām, kas piedalījās mērījumā).

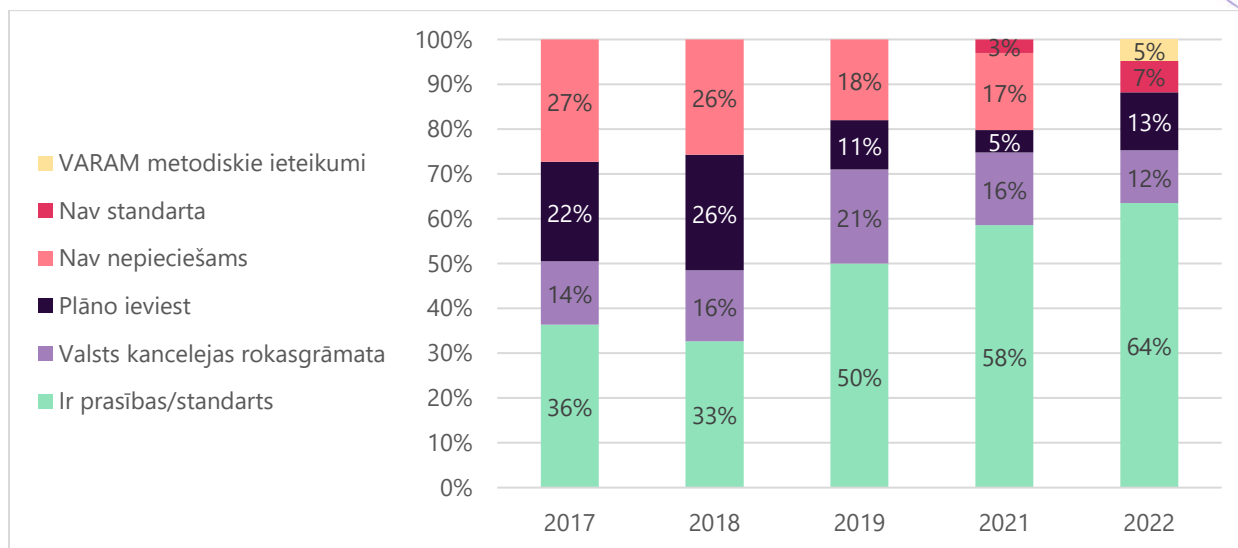
#### 17. attēls. Klientu apkalpošanas standarta pielietošana



Bāze 1: visas iestādes, kuras ir atbildējušas uz šo jautājumu, n=84

Kopš 2017. gada kopumā ievērojami pieaudzis to iestāžu īpatsvars, kurām ir klientu apkalpošanas standarts (64% 2022. gadā, +28 pp), un šajā periodā būtiski sarucis iestāžu skaits, kurām standarts nav bijis nepieciešams, kā arī to iestāžu skaits, kuras tikai plāno standartu ieviest.

## 18. attēls. Klientu apkalpošanas standarta pielietošanas dinamika kopš 2017. gada



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

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

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

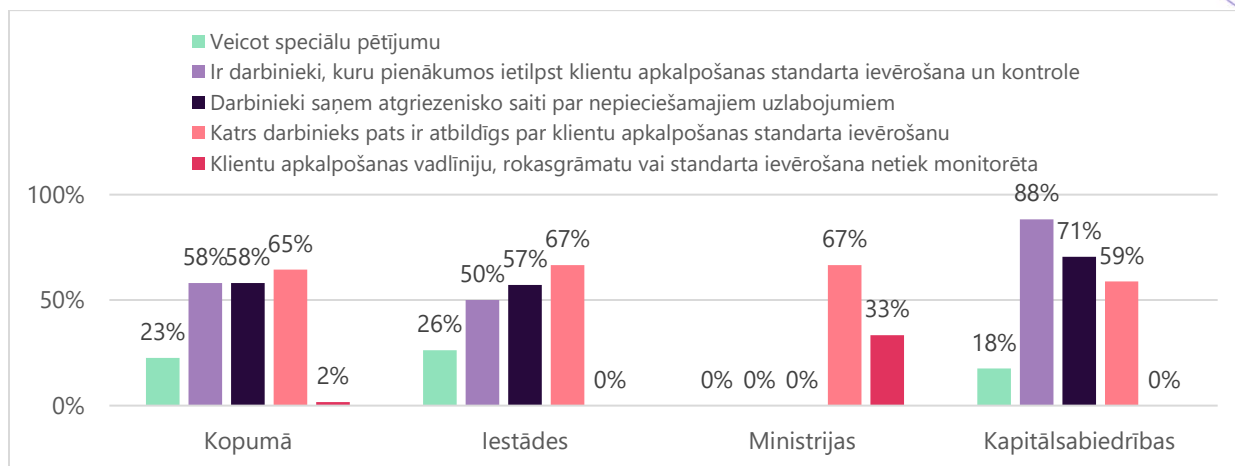
Bāze 2021: visas iestādes, kuras aizpildījušas jautājumu n=112

Bāze 2022: visas iestādes, kuras aizpildījušas jautājumu, n=84

### 4.3.2. Klientu apkalpošanas prasību ievērošana

No iestādēm, kuras izmanto Valsts kancelejas rokasgrāmatu vai kurām ir klientu apkalpošanas standarts, visbiežāk klientu apkalpošanas standartu ievērošanai iestāžu darbinieki ir paši atbildīgi par prasību ievērošanu (65%). Tikai 23% iestāžu tiek īstenoti speciāli pētījumi. Starp ministrijām, kurās ir klientu apkalpošanas standarts vai tiek pielietota Valsts kancelejas rokasgrāmata, visbiežāk darbinieki paši ir atbildīgi par klientu apkalpošanas prasību ievērošanu. Savukārt kapitālsabiedrību vidū ir lielāks īpatsvars ar darbiniekiem, kuru pienākumos ietilpst klientu apkalpošanas standarta ievērošana un kontrole (88%).

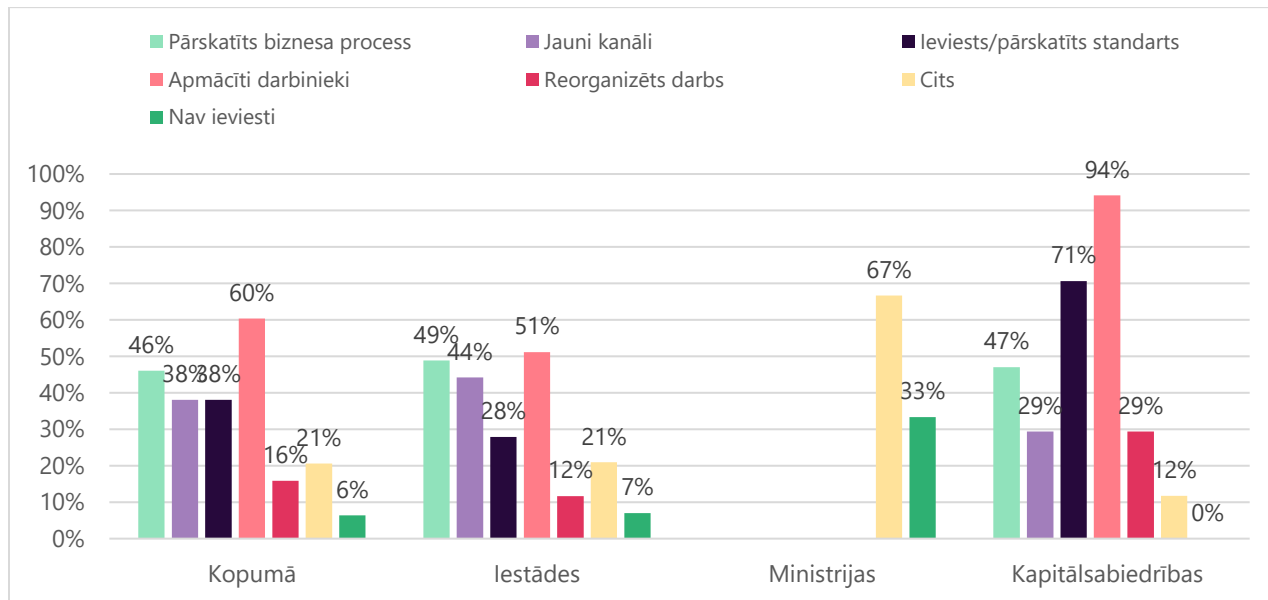
## 19. attēls. Klientu apkalpošanas prasību ievērošanas veids



Bāze: visas iestādes, kuras atbildējušas uz jautājumu, n=62

Visbiežāk klientu apkalpošanas standartu ievērošanas rezultātā iestādes ir apmācījušas darbiniekus (60%) vai pārskatījušas biznesa procesus (46%). Retāk iestādes ir ieviesušas vai pārskatījušas klientu apkalpošanas standartus (38%), reorganizējušas iestādes darbu (16%). Tikai 6% iestāžu nav veikušas uzlabojumus, jo nav bijusi tāda nepieciešamība.

## 20. attēls. Klientu apkalpošanas standartu ievērošanas rezultātā ieviestie uzlabojumi



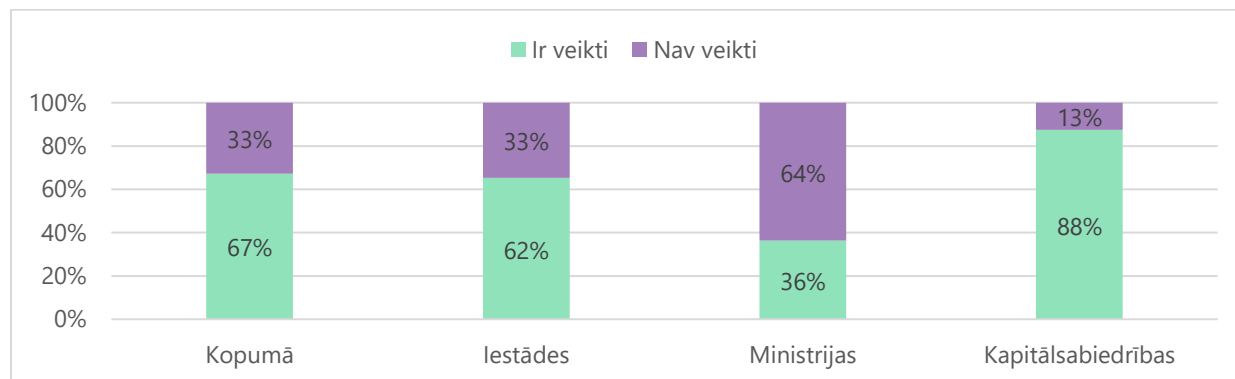
Bāze: visas iestādes, kuras atbildējušas uz jautājumu, n=63

### 4.3.3. Klientu apmierinātības mērīšana

2022. gadā 67% iestāžu ir veikušas klientu apmierinātības mērījumus (piemēram par pakalpojumu kvalitāti, par iestādi u. tml.) — biežāk iestādes (62%) un starp tām — kapitālsabiedrības (88%), bet

visretāk — ministrijas (36%), no kurām tikai Aizsardzības un Ārlietu ministrijas īstenojušas mērījumus 2022. gadā.

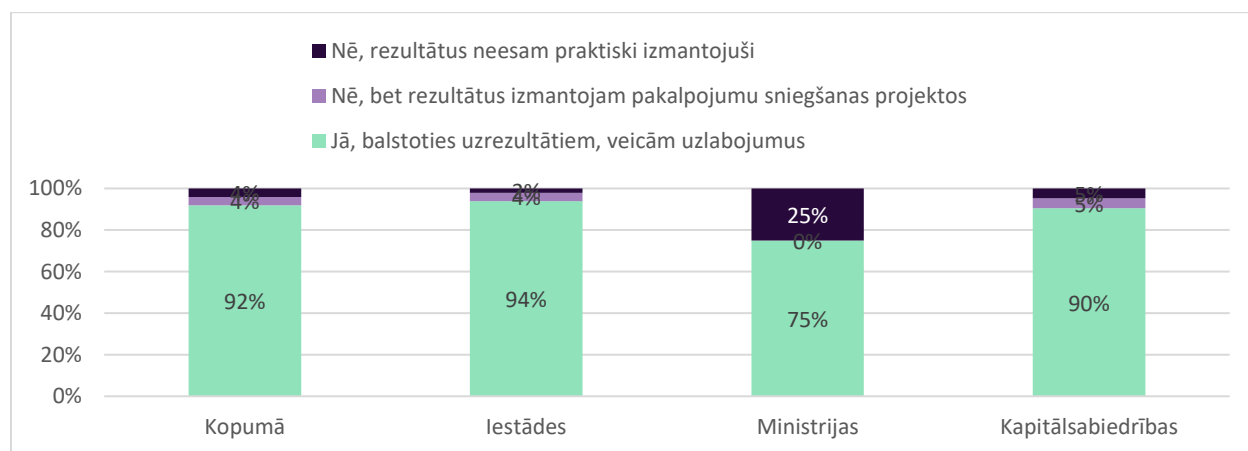
## 21. attēls. Klientu apmierinātības mērīšana



Bāze: visas iestādes, kuras atbildējušas uz jautājumu, n=107

Positīvi vērtējams, ka kopumā gandrīz visi (92%) ir veikuši uzlabojumus, balstoties uz rezultātiem. Ministrijas to ir darījušas retāk, tikai 75% gadījumu, taču 94% iestāžu ir veikušas uzlabojumus.

## 22. attēls. Klientu apmierinātības mērījumu rezultātu pielietojums



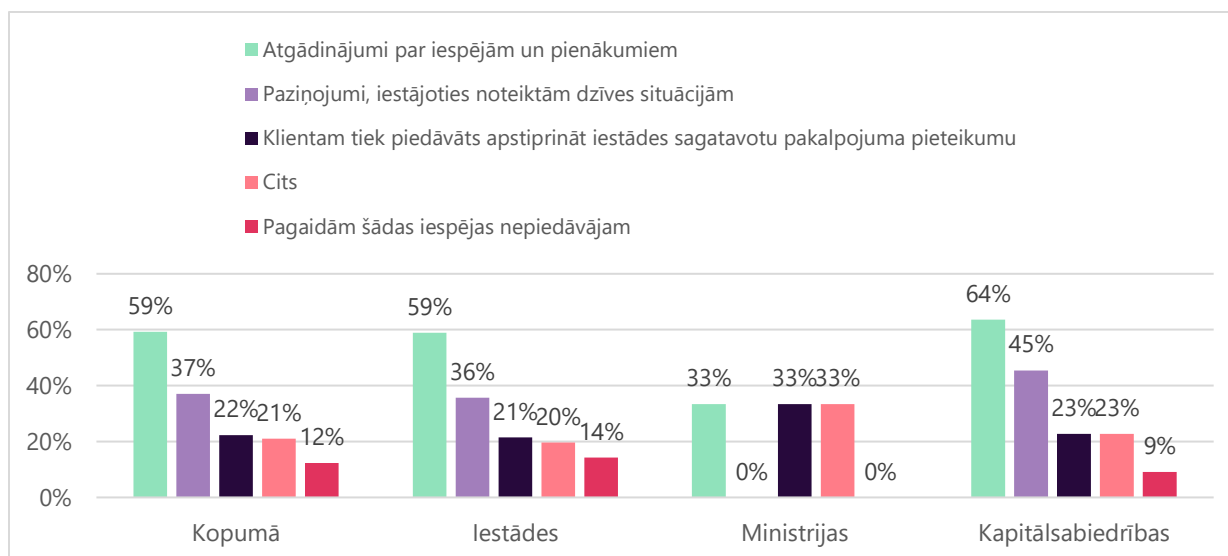
Bāze: visas iestādes, kuras atbildējušas uz jautājumu, n=74

### 4.3.4. Mūsdienu tehnoloģiju pielietojums un proaktivitāte

Vairāk nekā puse iestādes atbildēja, ka nodrošina atgādinājumus par iespējām un pienākumiem, savukārt 12% šādus iespējas nepiedāvā. Salīdzinot dažādas iestādes, redzams, ka kapitālsabiedrības biežāk (64%) nodrošina atgādinājumus nekā ministrijas (33%) un iestādes (59%). Savukārt paziņojumus, iestājoties noteiktām dzīves situācijām, kopumā nodrošina tikai 37% iestāžu.



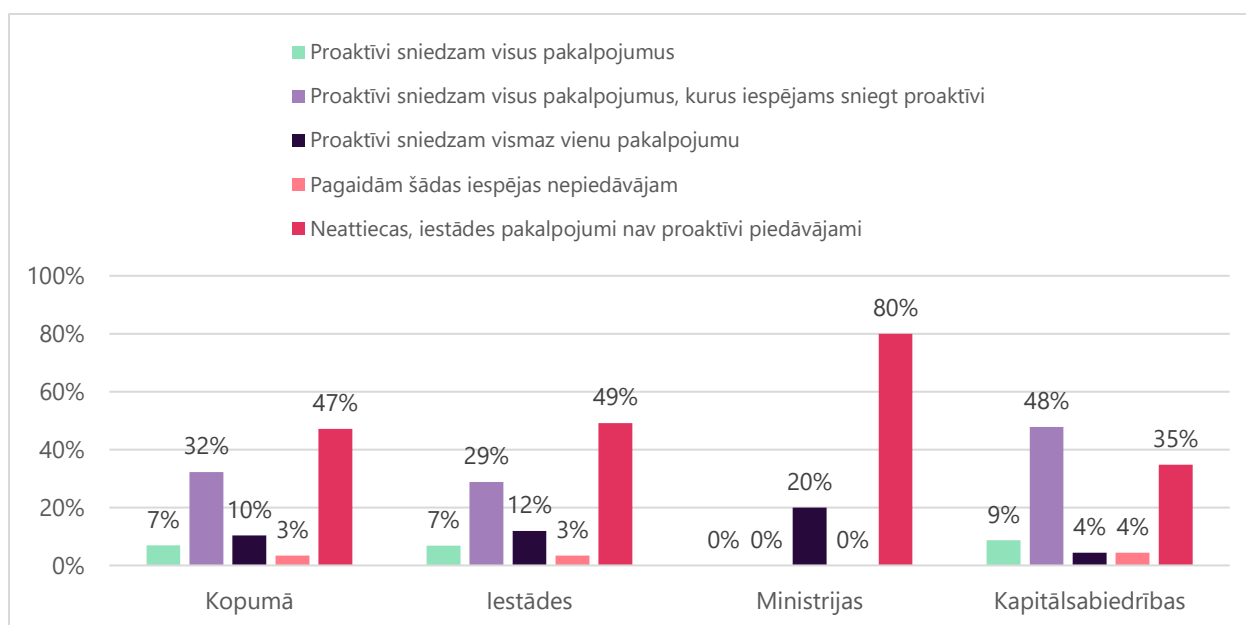
## 23. attēls. Piedāvājumu nodrošināšana



Bāze: visas iestādes, kuras atbildējušas uz jautājumu, n=81

Proaktīva pieeja ir izplatīta gandrīz pusē iestāžu – kopumā 49% iestāžu piedāvā kādu proaktīvu klientu apkalpošanas procesu. Resoru vidū proaktīvo risinājumu pielietojums ir zems – tikai 20% ministriju atbildējušas, ka proaktīvi sniedz vismaz vienu pakalpojumu. Kapitālsabiedrību vidū šis īpatsvars ir lielāks – kopumā 61% kapitālsabiedrību sniedz pakalpojumu proaktīvi.

## 24. attēls. Proaktīva pakalpojumu sniegšana

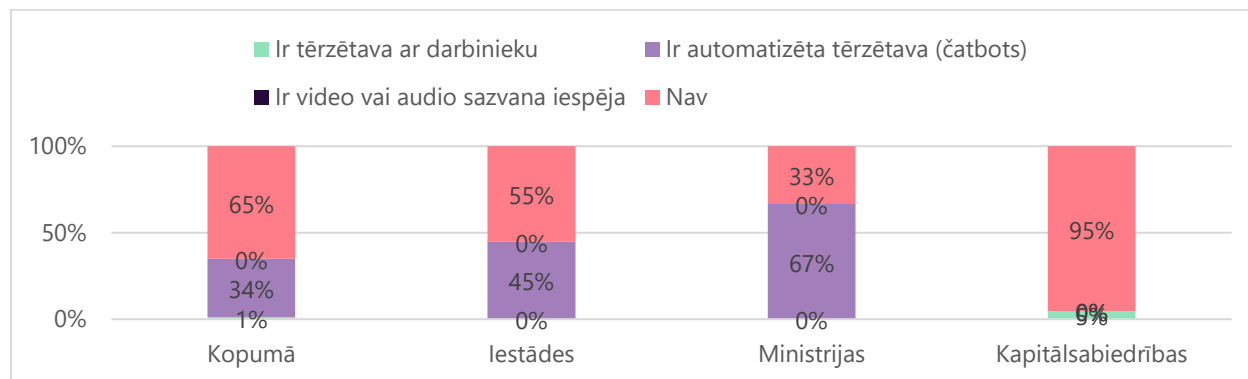


Bāze: visas iestādes, kuras atbildējušas uz jautājumu, n=87

#### 4.3.5. Tiešsaistes un telefoniskas konsultācijas pieejamība

Vairāk nekā puse iestāžu (65%) nenodrošina iespēju iedzīvotājiem saņemt tiešsaistes konsultāciju. Kapitālsabiedrību vidū šis īpatsvars ir lielāks – 95%. Automatizēta tērztava jeb čātbots ir pieejams 34% iestāžu tīmekļvietnēs, it īpaši ministriju tīmekļvietnēs, kuru vidū 67% nodrošina šādu iespēju.

#### 25. attēls. Iespējas saņemt tiešsaistes konsultāciju

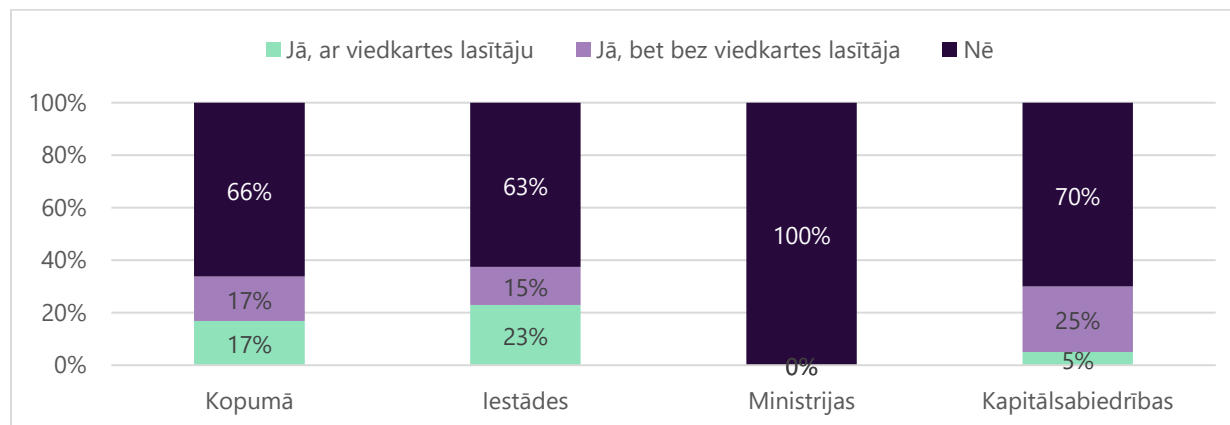


Bāze: visas iestādes, kuras atbildējušas uz jautājumu, n=87

#### 4.3.6. Atbalsts e-pakalpojumu lietošanā uz vietas iestādē

Respondentu vidū 34% iestādēs ir publiski pieejami datori ar interneta pieslēgumu klientu apkalpošanas centros. Ministrijas resoru iestādēs šāds pakalpojums netiek nodrošināts, līdzīgi arī kapitālsabiedrību vidū ir tikai 30% respondentu norādīja, ka tām ir brīvi pieejami datori ar interneta pieslēgumu. Savukārt datori ar viedkartes lasītāju ir pieejami tikai 17% iestāžu.

#### 26. attēls. Klientu apkalpošanas centros iedzīvotājiem brīvi pieejami datori ar interneta pieslēgumu

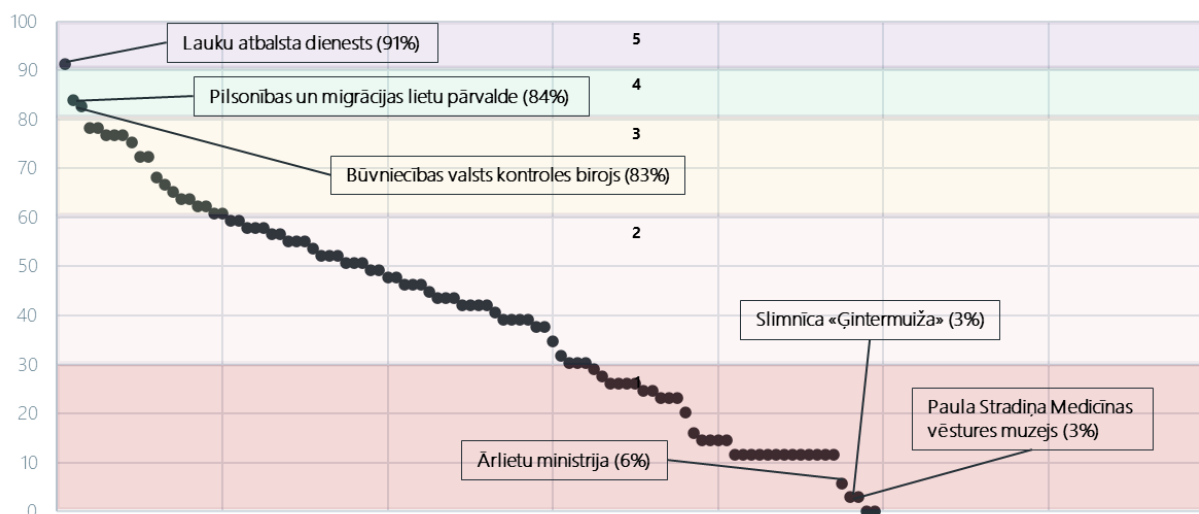


Bāze: visas iestādes, kuras atbildējušas uz jautājumu, n=71

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

E-indeksa rezultātos sadaļā "Klientu apkalpošana un atbalsts" visaugstākās pozīcijas ieņem Lauku atbalsta dienests (91%), Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (84%) un Būvniecības valsts kontroles birojs (83%). Viena iestāde ir 5. brieduma līmenī, divas – 4. brieduma līmenī, 17 – 3. brieduma līmenī, 41 – 2. brieduma līmenī, 26 – 1. brieduma līmenī. Šo aptaujas sadaļu aizpildījušas 99 iestādes, no kurām divas ieguva 0%. Vidējais vērtējums visu iestāžu vidū ir 41%.

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



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

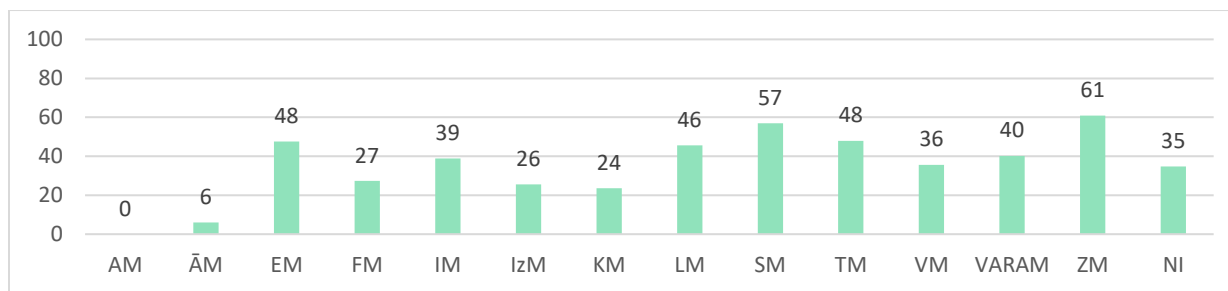
- **iestādēm** visaugstākie rezultāti Lauku atbalsta dienestam (91%), Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldei (84%) un Būvniecības valsts kontroles birojam (83%). Viena iestāde ir 5. brieduma līmenī, divas – 4. brieduma līmenī, desmit – 3. brieduma līmenī, 29 – 2. brieduma līmenī, 26 – 1. brieduma līmenī. Viena iestāde saņēma 0%, deviņas iestādes šo sadaļu neaizpildīja.
- **ministrijām** visaugstākie rezultāti ir Ekonomikas ministrijai (55%), Tieslietu ministrijai (39%) un Labklājības ministrijai (30%). 2 ministrijas ir 2. brieduma līmenī, 3 – 1. brieduma līmenī. Viena ministrija saņēma 0%, septiņas ministrijas šo sadaļu neaizpildīja.
- **kapitālsabiedrībām** visaugstākie rezultāti ir Ceļu satiksmes drošības direkcijai (77%), AS "Latvenergo" (68%) un Latvijas Pasts (65%). Septiņas kapitālsabiedrības ir 3. brieduma līmenī, desmit – 2. brieduma līmenī, septiņas – 1. brieduma līmenī.

Būtiskas atšķirības ir novērotas starp dažādu resoru iestādēm, kurā apkopotas vairāk kā viena iestāde:

- Visaugstākais rezultāts ministriju resorā, ir, Zemkopības ministrijai (61%), Satiksmes ministrijai (57%), kā arī Ekonomikas un Tieslietu ministrijām (48%).
- Zemākais sniegums ir Kultūras ministrijas resorā (24%).

- Ekonomikas ministrijas resorā atšķirība starp zemāko un augstāko rezultātu ir 64 procentpunkti, Veselības ministrijas resorā – 60 procentpunkti.

## 28. attēls. E-indeksa vidējais vērtējums sadaļā “Klientu apkalpošana un atbalsts” resoru līmenī



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

- Klientu apmierinātības mērījumus veikt pēc katra e-pakalpojuma saņemšanas vai pieteikšanas reizes,
- izvērst elektroniskas – tiešsaistē pieejamas – komunikāciju iespējas ar iestādi,
- nodrošināt darbiniekiem atgriezenisko saiti par klientu apkalpošanas standartu,
- klientiem piedāvāt atgādinājumus un paziņojumus, kā arī piedāvāt proaktīvus pakalpojumus.

### 4.3.8. Kopsavilkums par klientu apkalpošanu un atbalstu

Lielākā daļa iestāžu (63%) jau ir izveidojušas klientu apkalpošanas prasības vai izmanto Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu (12%). Biežāk par citām iestādēm klientu apkalpošanas standarts ir izveidots valsts kapitālsabiedrībās (77% no valsts kapitālsabiedrībām, kas piedalījās mērījumā). Kopš 2017. gada kopumā ievērojami pieaudzis to iestāžu īpatsvars, kurām ir klientu apkalpošanas standarts (64% 2022. gadā, +28 pp).

Visbiežāk klientu apkalpošanas standartu ievērošanai iestāžu un ministriju darbinieki ir paši atbildīgi par prasību ievērošanu. Savukārt kapitālsabiedrību vidū ir lielāks īpatsvars ar darbiniekiem, kuru pienākumos ietilpst klientu apkalpošanas standarta ievērošana un kontrole.

Visbiežāk klientu apkalpošanas standartu ievērošanas rezultātā iestādes ir apmācījušas darbiniekus (60%) vai pārskatījušas biznesa procesus (46%).

2022. gadā 67% pētījuma dalībnieku ir veikušas klientu apmierinātības mērījumus. Biežāk iestādes un kapitālsabiedrības. Pozitīvi vērtējams, ka kopumā gandrīz visi (92%) ir veikuši uzlabojumus, balstoties uz rezultātiem. Ministrijas to ir darījušas retāk, tikai 75% gadījumu, taču 94% iestāžu ir veikušas uzlabojumus.

Vairāk nekā puse iestāžu atbildēja, ka nodrošina atgādinājumus par iespējām un pienākumiem. Redzams, ka kapitālsabiedrības biežāk nodrošina atgādinājumus, kā arī izmanto proaktīvu pieeju nekā ministrijas un iestādes.

Vairāk nekā puse iestāžu nenodrošina iespēju iedzīvotājiem saņemt tiešsaistes konsultāciju. Kapitālsabiedrību vidū šis īpatsvars ir lielāks.

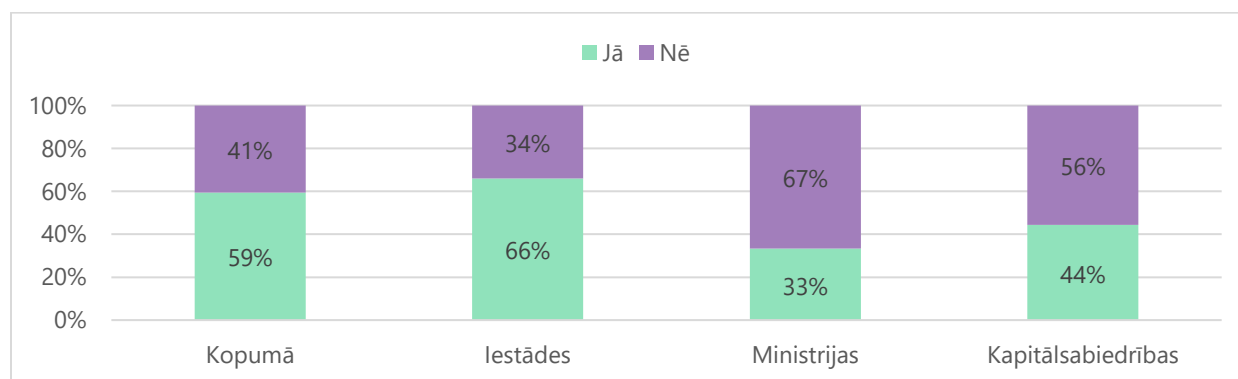
Respondentu vidū 34% iestādēs ir publiski pieejami datori ar interneta pieslēgumu klientu apkalpošanas centros. Ministrijas resoru iestādēs šāds pakalpojums netiek nodrošināts, līdzīgi arī kapitālsabiedrību vidū ir tikai 30% respondentu norādīja, ka tām ir brīvi pieejami datori ar interneta pieslēgumu. Savukārt datori ar viedkartes lasītāju ir pieejami tikai 17% iestāžu.

#### 4.4. Pakalpojumu pārvaldības sistēma un pakalpojumu nodrošināšana

##### 4.4.1. Iedzīvotāju prasmju un e-identitātes rīku pielietojšanas veicināšana

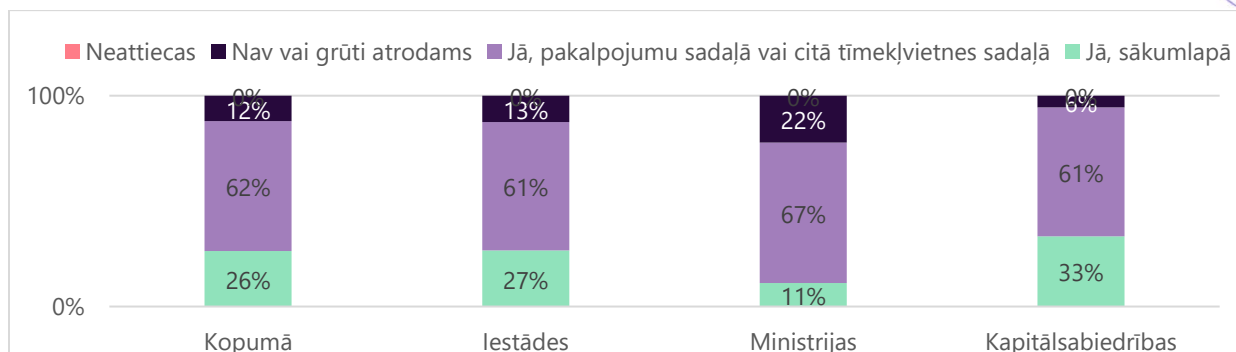
No 74 iestādēm, kuras aizpildīja pakalpojumu nodrošināšanas sadaļu, 59% norādījušas, ka mudina iedzīvotājus saņemt iestādes sniegtos pakalpojumus e-vidē. Kapitālsabiedrību vidū ir mazāks īpatsvars – 44% un vēl zemāks ministriju starpā – 33%.

#### 29. attēls. Iedzīvotāju mudināšana saņemt iestādes sniegtos pakalpojumus e-vidē



Bāze: iestādes, kuras atbildēja uz šo jautājumu, n=74

### 30. attēls. Informācija tīmekļvietnē par iespēju saņemt pakalpojumus elektroniski



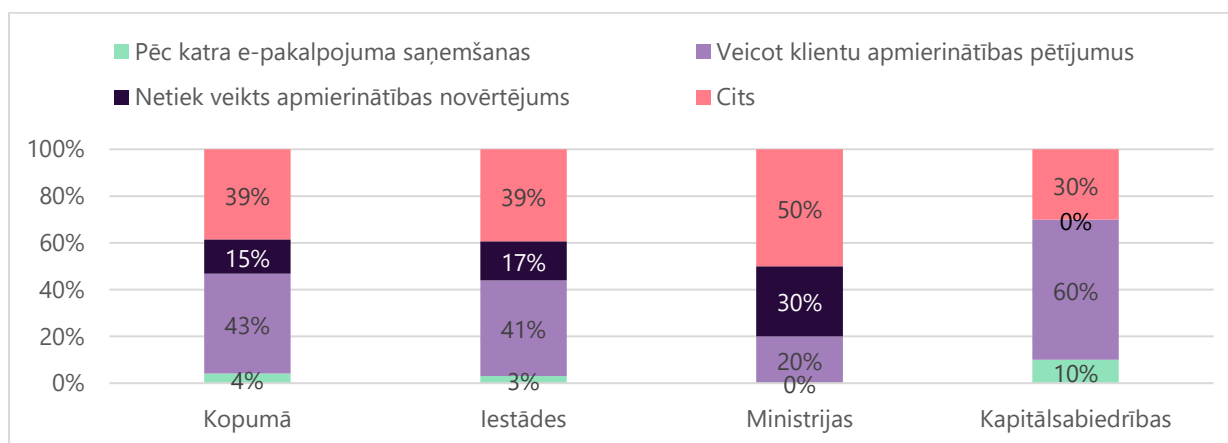
Bāze: iestādes, kuras atbildēja uz šo jautājumu, n=92

Kopumā vairāk nekā puse (62%) iestāžu norādījušas, ka to tīmekļvietnēs ir pieejama informācija par iespējām saņemt pakalpojumus elektroniski. Taču tikai 26% iestāžu tīmekļvietņu šī informācija ir norādīta sāku lapā, turklāt ministriju tīmekļvietnēs vēl retāk – 11%. Tāpat 12% tīmekļvietņu šī informācija nav vispār vai ir grūti atrodama.

#### 4.4.2. E-pakalpojumu lietotāju apmierinātība

85% iestāžu tiek īstenota e-pakalpojumu lietotāju apmierinātības vērtēšana. 4% iestāžu šo vērtēšanu īsteno pēc katra e-pakalpojuma saņemšanas reizes, 43% — veicot speciālus klientu apmierinātības pētījumus. Ir iestādes, kuras e-pakalpojumu lietotāju apmierinātību mēra citos veidos (39%).

### 31. attēls. Pakalpojumu apmierinātības mērījumu periodiskums

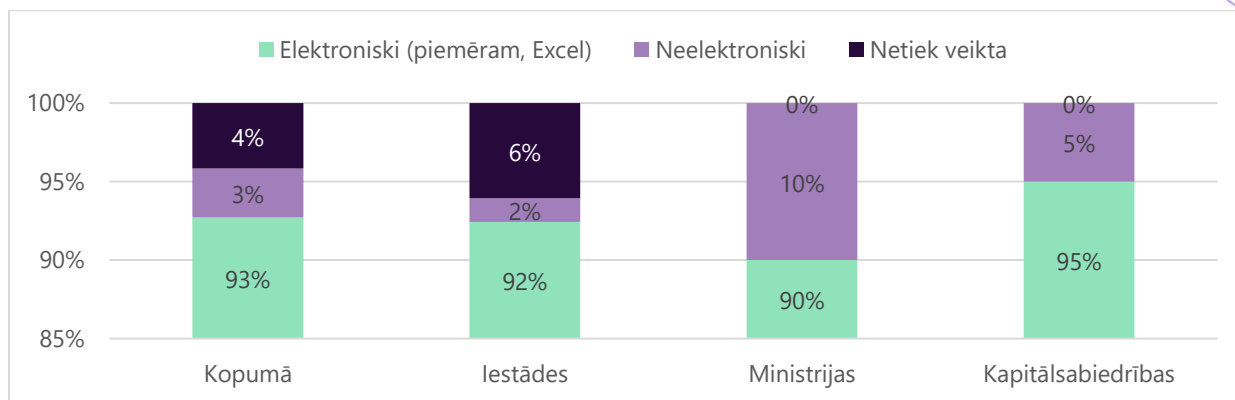


Bāze: iestādes, kuras atbildēja uz šo jautājumu, n=96

#### 4.4.3. Pakalpojumu uzskaites rādītāji

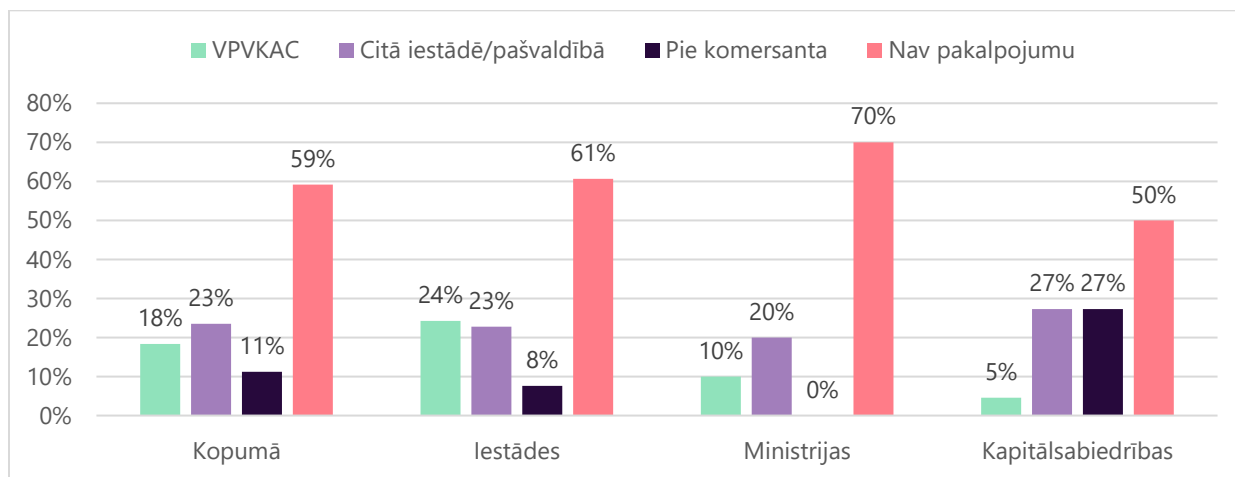
Pakalpojumu uzskaites rādītājus ievāc 96% iestāžu, no kurām lielais vairākums to dara elektroniski (93%), bet 3% neelektroniski.

### 32. attēls. Pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas statistikas mērīšana



Bāze: iestādes, kuras atbildēja uz šo jautājumu, n=96

### 33. attēls. Pakalpojumu pieteikšana pie partneriem



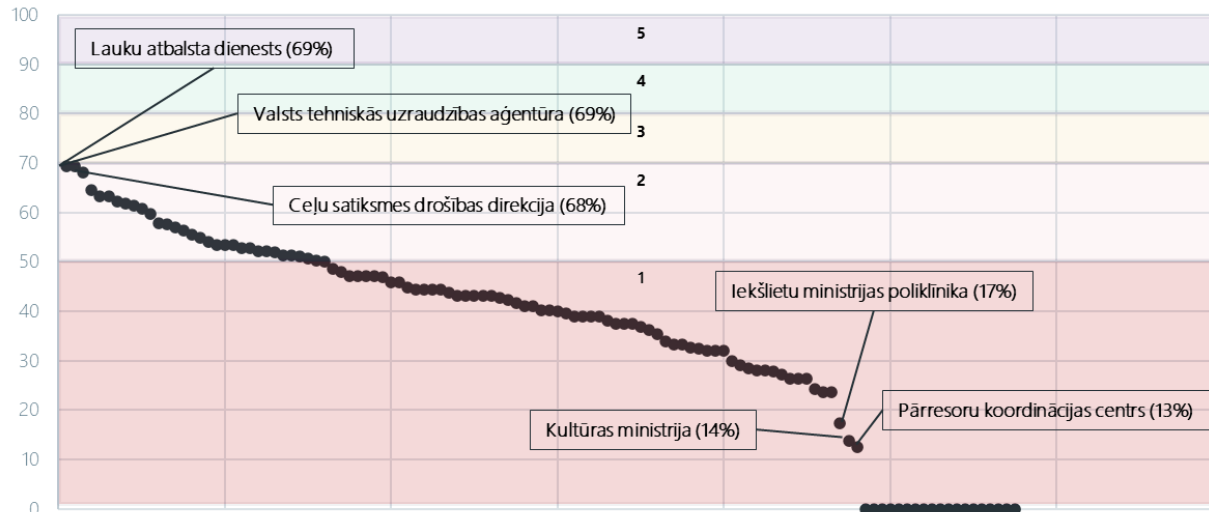
Bāze: iestādes, kuras atbildēja uz šo jautājumu, n=98

No 98 iestādēm, kas atbildēja uz jautājumu par pakalpojumu pieteikšanu pie partneriem, vairums norādīja, ka tām nav pieejami pakalpojumi. Vairāk nekā piektdaļa jeb 23% atbildēja, ka pakalpojumus iedzīvotāji var pieteikt citā iestādē vai pašvaldībā, savukārt 18% norādīja, ka pakalpojumus var pieteikt arī VPVKAC.

#### 4.4.4. E-indeks sadaļā "Pakalpojumu nodrošināšana"

E-indeksa rezultātos sadaļā "Pakalpojumu nodrošināšana" visaugstākās pozīcijas ieņem Lauku atbalsta dienests (69%), Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra (69%) un VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija" (68%). 30 iestādes ir 2. brieduma līmenī, 66 – 1. brieduma līmenī. 19 iestādes šajā sadaļā saņēma 0%. Kopumā vidējais rādītājs sadaļā ir 36%, kas ir augstāks nekā rādītājs 2021. gadā, kad tas bija 27%.

### 34. attēls. Iestāžu sadalījums pa brieduma līmeņiem, e-indeks sadaļā "Pakalpojumu nodrošināšana"



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

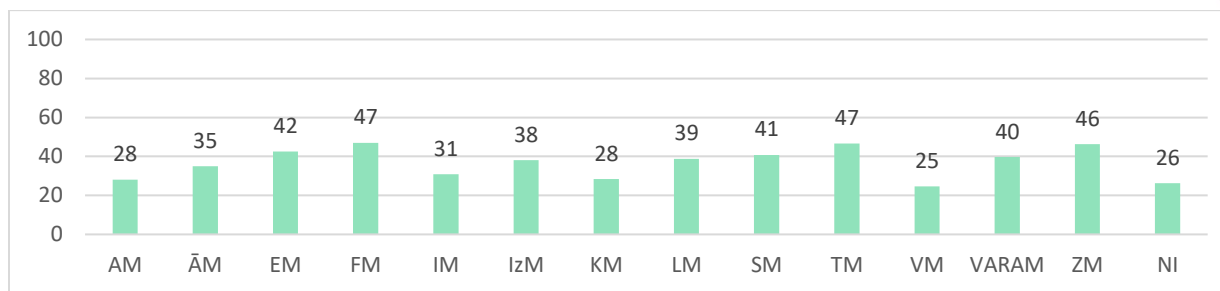
- **iestādēm** visaugstākie rezultāti ir Lauku atbalsta dienestam (69%), Valsts tehniskās uzraudzības aģentūrai (69%) un Valsts zemes dienestam (64%). 26 iestāde ir 2. brieduma līmenī, 40 – 1. brieduma līmenī. 12 iestādes saņēma 0%.
- **ministrijām** visaugstākie rezultāti ir Tieslietu ministrijai (47%), Izglītības un zinātnes ministrijai (47%) un Finanšu ministrijai (44%). Desmit ministrijas ir 1. brieduma līmenī. Trīs ministrijas saņēma 0%.
- **kapitālsabiedrībām** visaugstākie rezultāti ir VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija" (68%), VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs" (63%) un Latvijas Vēstnesis (56%). Četras kapitālsabiedrības ir 2. brieduma līmenī, 16 – 1. brieduma līmenī. Četras kapitālsabiedrības saņēma 0%.

Būtiskas atšķirības ir novērotas starp dažādu resoru iestādēm, kurā apkopotas vairāk kā viena iestāde:

- Visaugstākais rezultāts ministriju resorā, ir Tieslietu ministrijai (47%), Finanšu ministrijai (47%), kā arī Zemkopības ministrijai (46%).
- Zemākais sniegums ir Veselības ministrijas resorā (25%).
- Zemkopības ministrijas resorā atšķirība starp zemāko un augstāko rezultātu ir 69 procentpunkti, Satiksmes ministrijas resorā – 68 procentpunkti, Labklājības ministrijas resorā – 63 procentpunkti.



### 35. attēls. E-indeksa vidējais vērtējums sadaļā "Pakalpojumu nodrošināšana" resora līmenī



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

- nodrošināt asistētu e-pakalpojumu pieejamību, un mudināt klientiem pakalpojumus saņemt e-vidē,
- nodrošinot e-pakalpojuma apmierinātības mērīšanu pēc katras pieteikšanas un saņemšanas reizes,
- īstenot pakalpojumu pārvaldību atbilstoši nemītīgas pilnveidošanās principiem – stratēģiski plānojot pakalpojumus, tos aprakstot elektroniski, nosakot darbiniekus, kuri ir atbildīgi par individuāliem e-pakalpojumiem.

#### 4.4.5. Kopsavilkums par pakalpojumu nodrošināšanu

Vairāk nekā puse no iestādēm norādījušas, ka mudina iedzīvotājus saņemt iestādes sniegtos pakalpojumus e-vidē (59%). Kapitālsabiedrību vidū ir mazāks īpatsvars – 44% un vēl zemāks ministriju starpā – 33%.

Lielākā daļā iestāžu tiek veikta e-pakalpojumu klientu apmierinātības mērīšana, turklāt ir vērojams pieaugums kopš 2021.gada, kad 67% to veica. Šogad 85% iestāžu tiek īstenota e-pakalpojumu lietotāju apmierinātības vērtēšana. 4% iestāžu šo vērtēšanu īsteno pēc katra e-pakalpojuma saņemšanas reizes, 43% — veicot speciālus klientu apmierinātības pētījumus. Ir iestādes, kuras e-pakalpojumu lietotāju apmierinātību mēra citos veidos (39%).

Pakalpojumu uzskaites rādītājus ievāc 96% iestāžu, no kurām lielais vairākums to dara elektroniski (93%), bet 3% neelektroniski. No 98 iestādēm, kas atbildēja uz jautājumu par pakalpojumu pieteikšanu pie partneriem, vairums norādīja, ka tām nav pieejami pakalpojumi. Vairāk nekā piektdaļa atbildēja, ka pakalpojumus iedzīvotāji var pieteikt citā iestādē vai pašvaldībā, savukārt 18% norādīja, ka pakalpojumus var pieteikt arī VPVKAC.

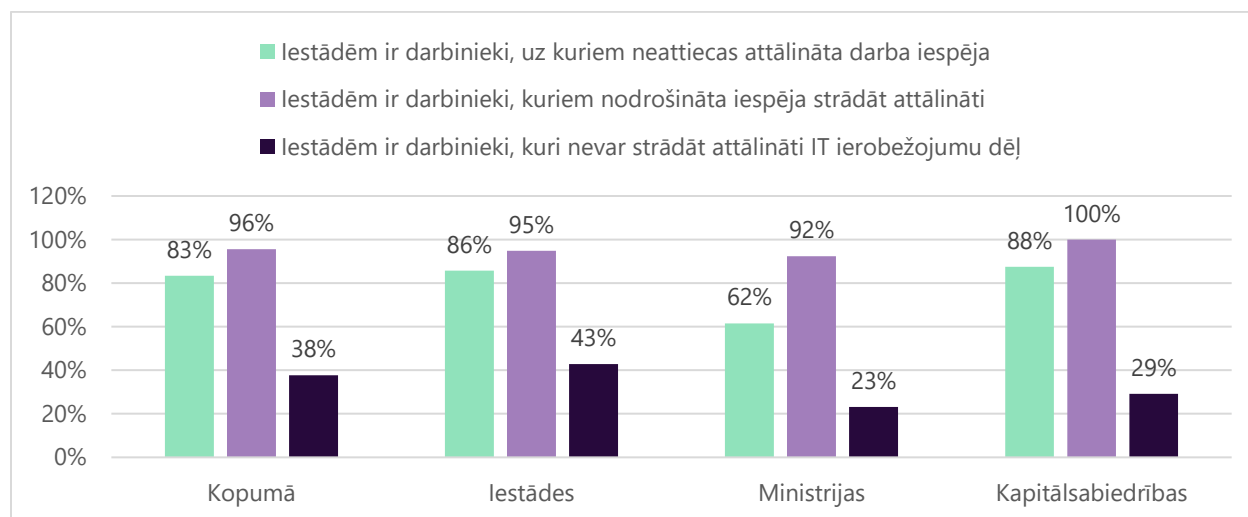
#### 4.5. Iestāžu iekšējo procesu efektivitāte

##### 4.5.1. Attālināts darbs

Kopumā 96% iestāžu ir darbinieki, kas strādā attālināti, 83% iestāžu ir darbinieki, kuru darba pienākumi neparedz iespēju strādāt attālināti, savukārt, 38% iestāžu ir darbinieki, kuru darba

pienākumi ir veicami, strādājot attālināti, bet reāli tas nav iespējams dažādu IT ierobežojumu dēļ. Visām kapitālsabiedrībām (100%) ir darbinieki, kuriem nodrošināta iespēja strādāt attālināti, bet ir daudzas kapitālsabiedrības (29%), kurām ir arī darbinieki, kuri nevar strādāt attālināti dažādu IT ierobežojumu dēļ. Iestāžu kategorijā ir visvairāk tādu (43%), kurās ir darbinieki, kuri teorētiski varētu veikt savu darbu attālināti, bet to nedara IT ierobežojumu dēļ. Ministriju kategorijā ir vismazāk tādu iestāžu, kurās uz darbiniekiem viņu pienākumu dēļ neattiecas iespēja strādāt attālināti (62%).

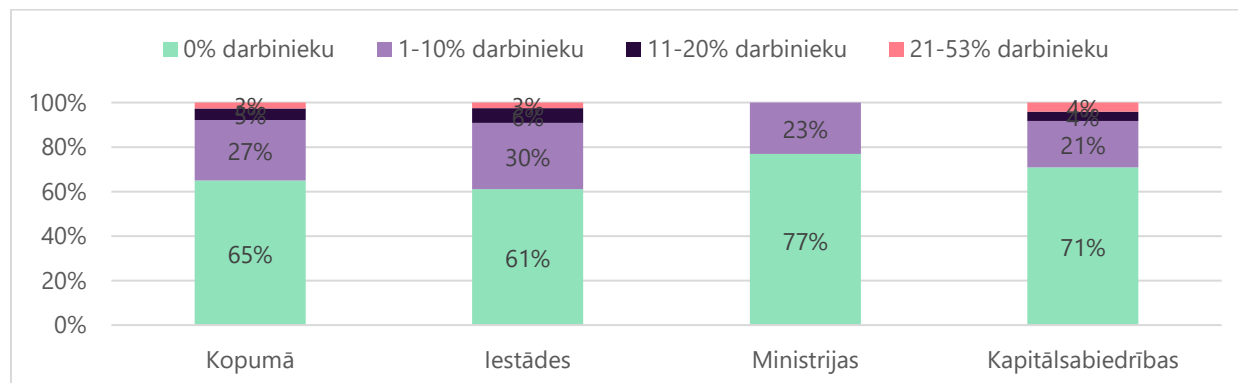
### 36. attēls. Attālinātā darba nodrošinājums iestādēs



Bāze: iestādes, kuras atbildēja uz šo jautājumu, n=114

Vairāk nekā pusē aptaujāto iestāžu (65%) nav darbinieku, kuri nevar veikt savus darba pienākumus attālināti IT ierobežojumu dēļ. Kopumā 27% iestāžu iespēja strādāt attālināti trūkst 1-10% darbiniekiem. Šādi apstākļi 21% kapitālsabiedrību, 23% ministriju un 30% valsts iestāžu. Ir krietni mazāk tādu iestāžu, kurām šāda iespēja trūkst vairāk kā 10% darbinieku.

### 37. attēls. Darbinieki, kuri varētu veikt savus darba pienākumus attālināti, bet to nedara IT ierobežojumu dēļ\*



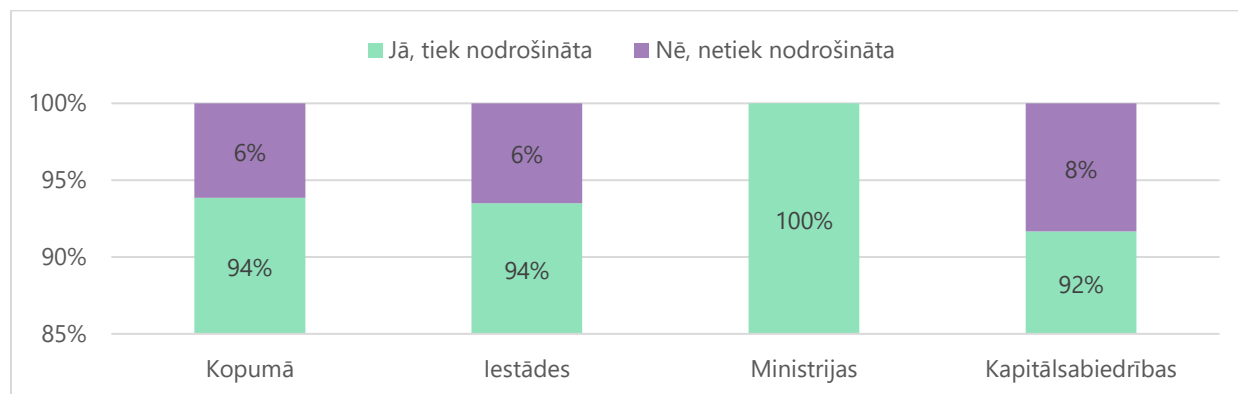
Bāze: iestādes, kuras atbildēja uz šo jautājumu, n=114

\* Darbinieku procentuālais sadalījums rēķināts, izmantojot iestādes norādīto darbinieku skaitu 2021. gada decembrī un pašreizējo administratīvo darbinieku skaitu, tāpēc grafikam ir ilustratīva nozīme.

#### 4.5.2. Darbinieku IKT prasmeju pilnveide

Darbinieku IKT prasmes tiek pilnveidotas kopumā gandrīz visās (94%) aptaujātajās iestādēs un no tām — visās ministrijās un 92% kapitālsabiedrību. Jānorāda, ka 2021. gadā šis īpatsvars bija mazliet lielāks – 98%.

### 38. attēls. IKT prasmeju pilnveides nodrošināšana



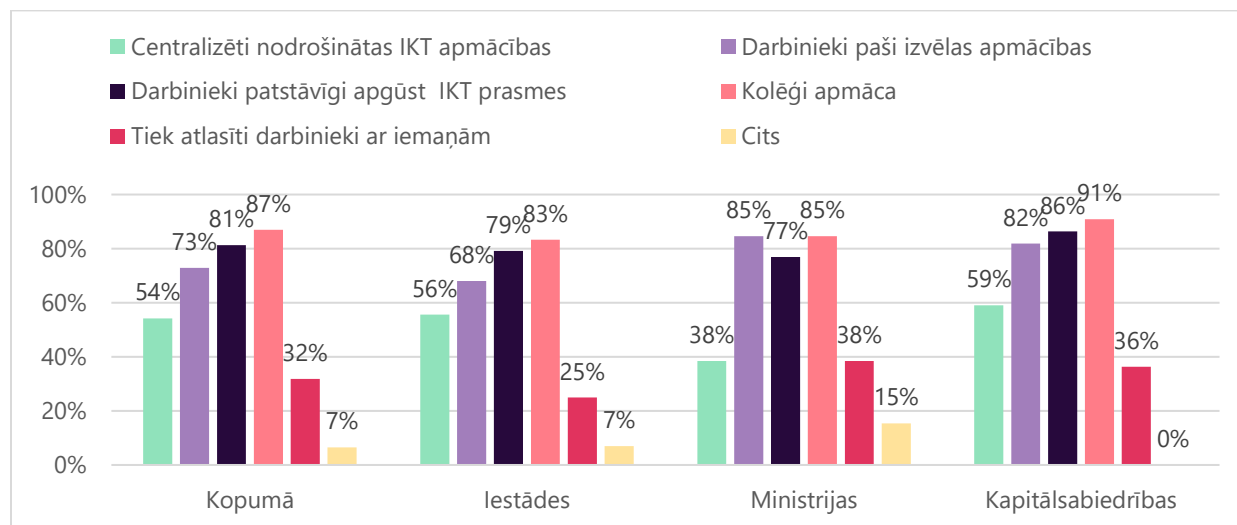
Bāze: iestādes, kuras atbildēja uz šo jautājumu, n=114

Iestādēs darbinieku IKT prasmeju pilnveide visbiežāk notiek kolēģu apmācības procesā (87%) un darbiniekiem pašiem patstāvīgi apgūstot iemaņas (81%).

73% aptaujāto iestāžu darbiniekiem ir iespēja pašiem izvēlēties, kādas iestādes apmaksātas IKT apmācības apmeklēt, bet 54% — apmācības tiek nodrošinātas centralizēti, atbilstoši novērtējumam. Vairāk nekā trešdaļā (32%) iestāžu tiek atlasīti darbinieki ar jau esošām pietiekamām iemaņām. Ministrijās izplatītākie IKT prasmeju pilnveides veidi ir apmācīšana no kolēģiem (85%) un iespēja izvēlēties, kādas IKT apmācības apmeklēt (85%, kas ir izplatītāk nekā

pārējās iestādēs). Visās kapitālsabiedrībās, kuras atbildēja uz šo jautājumu, IKT prasmju pilnveide notiek, darbiniekus apmācot kolēģiem, plaši izplatīta ir arī prasmju patstāvīga apgūšana (86%) un iespēja pašiem izvēlēties, kādas IKT apmācības apmeklēt (82%). Savukārt centralizēti nodrošinātas IKT apmācības notiek tikai 54% iestāžu.

### 39. attēls. Veids, kādā notiek darbinieku IKT prasmju pilnveide

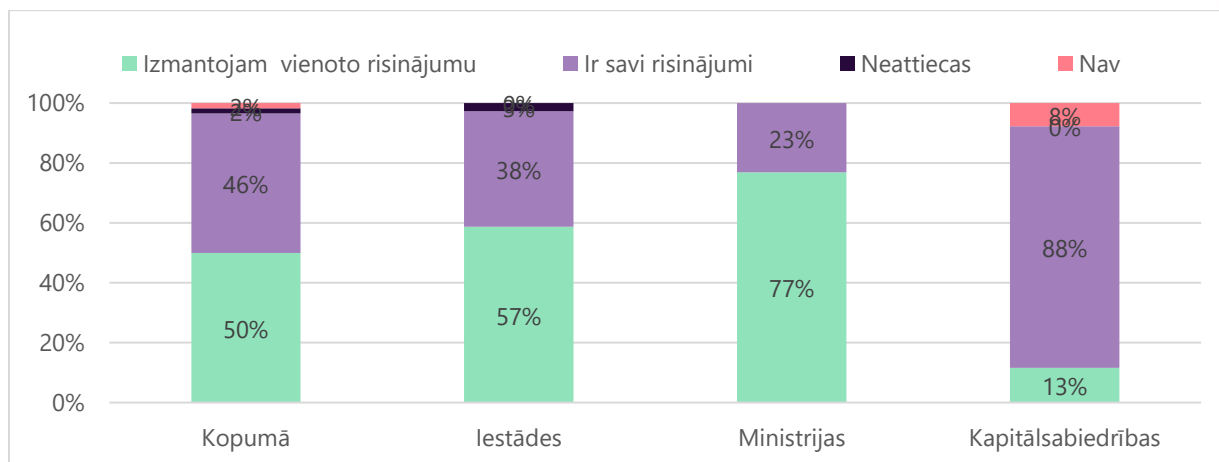


Bāze: iestādes, kuras atbildēja uz šo jautājumu, n=107

#### 4.5.3. Dokumentu aprites process

Pusē (50%) aptaujāto iestāžu elektronizētai dokumentu pārvaldībai tiek izmantots resora risinājums, savukārt savs risinājums tiek izmantots 46% iestāžu. Elektronizētas dokumentu pārvaldības risinājuma vispār nav tikai 2% iestāžu, kas norāda uz pilnībā elektronizēto dokumentu pārvaldības infrastruktūru iestāžu vidū. Salīdzinot ministrijas ar kapitālsabiedrībām, redzamas būtiskas atšķirības. Ja ministriju vidū ir 77%, kas izmanto vienotu risinājumu, tad kapitālsabiedrību vidū šis īpatsvars ir būtiski zemāks, tikai 13%.

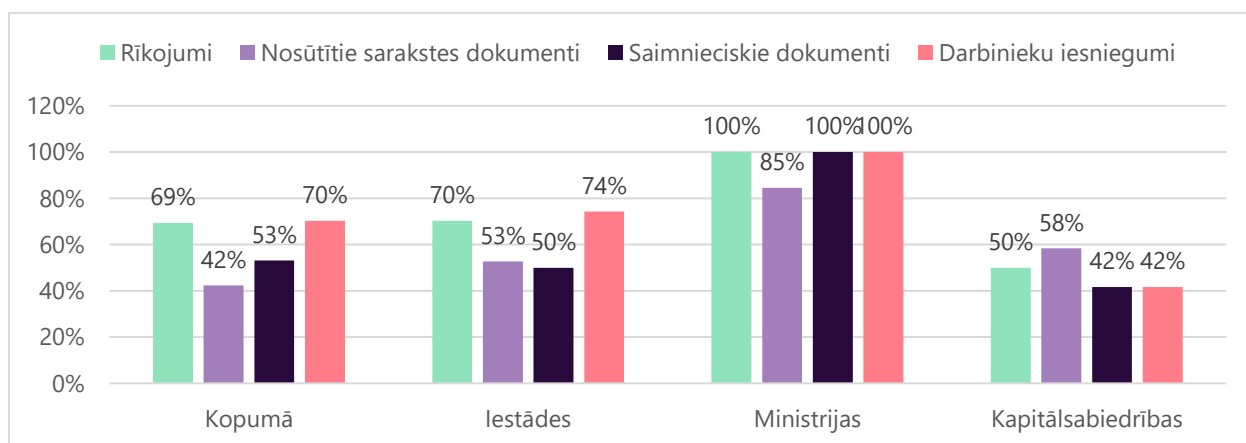
#### 40. attēls. Elektronizēti dokumentu pārvaldības risinājumi



Bāze: iestādes, kuras atbildēja uz šo jautājumu, n=114

Saistībā ar dokumentu saskaņošanu iestāžu darbinieku vidū situācija ar aptaujā piedāvātajiem dokumentu veidiem ir diezgan līdzīga. Lielākajā daļā iestāžu rīkojumu (69%) un darbinieku iesniegumu (70%) notiek elektroniski. Nedaudz atšķiras situācija ar saimnieciskajiem dokumentiem un nosūtītiem sarakstes dokumentiem — tos nedaudz mazāks iestāžu īpatsvars saskaņo elektroniski. Taču ministriju vidū visi dokumenti tiek saskaņoti tikai elektroniski, atskaitot nosūtītos sarakstes dokumentus (85%). Kapitālsabiedrību vidū elektronisko dokumentu pārvaldības risinājumu īpatsvars ir būtiski zemāks — no 42% līdz 58%.

#### 41. attēls. Elektronizēti dokumentu pārvaldības risinājumi

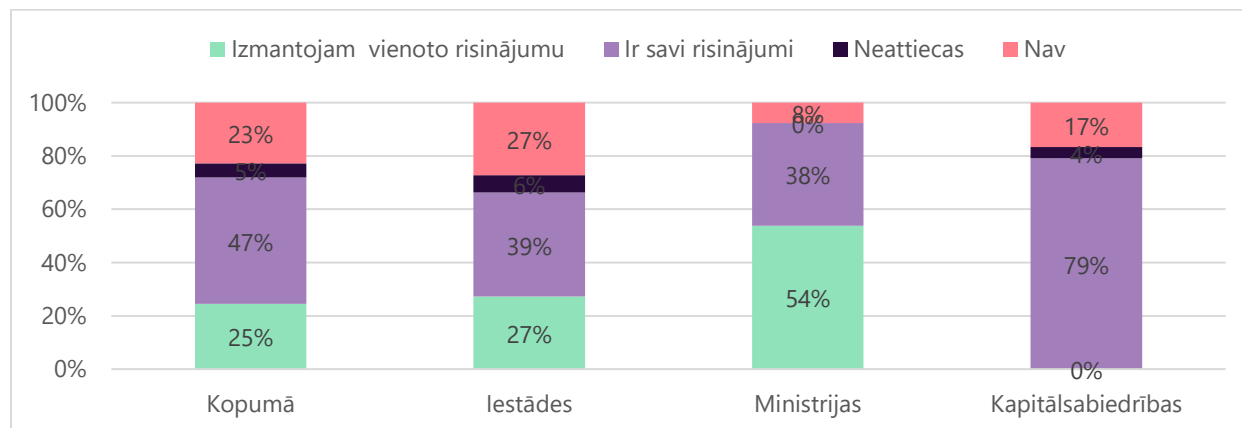


Bāze: iestādes, kuras atbildēja uz šo jautājumu, n=111

#### 4.5.4. Komunikācija ar darbiniekiem

Iekšējai komunikācijai elektroniskas komunikācijas platformas izmanto 72% iestāžu. 23% neizmanto vispār. Jāatzīmē, ka iekšējai komunikācijai šādas platformas izmanto gandrīz visas ministrijas (92%), savukārt kapitālsabiedrību vidū mazāks īpatsvars – 79%.

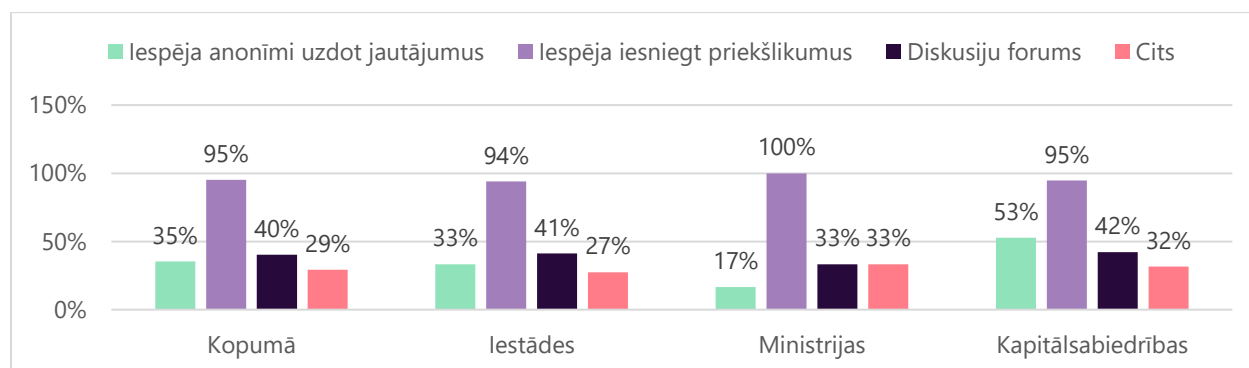
#### 42. attēls. Elektroniskas komunikācijas platformu izmantošana iekšējai komunikācijai



Bāze: iestādes, kuras atbildēja uz šo jautājumu, n=114

Vairumā aptaujāto iestāžu (95%) elektroniskā saziņā ar iestādes vadību ir iespēja iesniegt idejas un priekšlikumus iestādes darba uzlabošanai. Šāda iespēja ir visās ministrijās un gandrīz visās aptaujātajās kapitālsabiedrībās (95%). Citas iespējas elektroniskai saziņai ar iestādes vadību minētas retāk: diskusiju forums — 40% (33% ministriju un 42% kapitālsabiedrību), iespēja anonīmi uzdot jautājumus — 33% (tikai 17% ministriju, bet 53% kapitālsabiedrību).

#### 43. attēls. Elektroniskas iespējas saziņai ar iestādes vadību

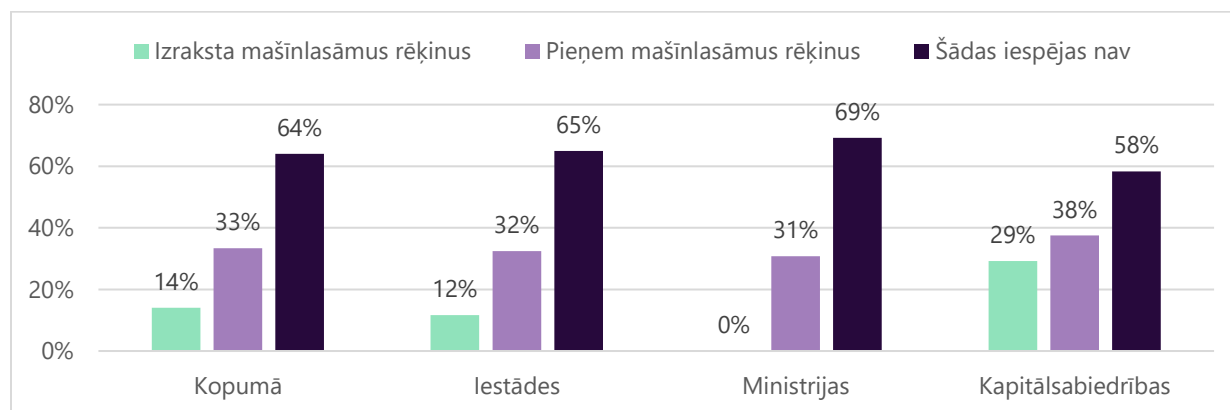


Bāze: iestādes, kuras atbildēja uz šo jautājumu, n=82

#### 4.5.5. Vienošanās par mašīnlasāmu rēķinu izmantošanu

Iespēja sūtīt rēķinus mašīnlasāmā formātā netiek nodrošināta vairāk nekā pusē iestāžu (64%). 14% no iestādēm izraksta mašīnlasāmus rēķinus, savukārt lielāks īpatsvars iestāžu – 33% – šos rēķinus pieņem.

#### 44. attēls. Klientu vai partneru mudināšana sūtīt rēķinus mašīnlasāmā formātā

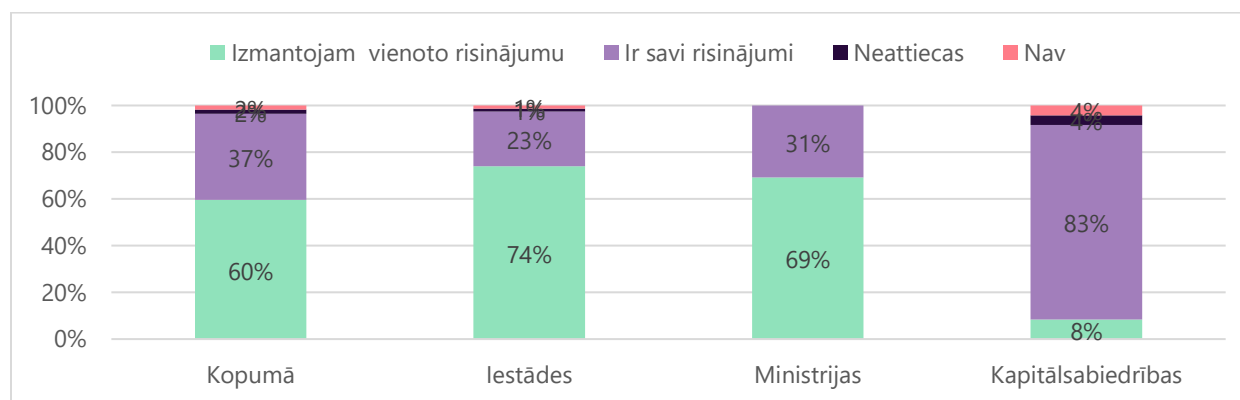


Bāze: iestādes, kuras atbildēja uz šo jautājumu, n=113

#### 4.5.6. Personālvadības elektronizācija

Vairāk nekā puse iestāžu izmanto vienotu risinājumu elektroniskiem personālvadības procesiem (60%). Turpretim kapitālsabiedrību vidū lielais vairākums jeb 83% izmanto paši savu risinājumu, savukārt ministriju vidū īpatsvars ar iestādēm, kas izmanto savu risinājumu, ir krietni zemāks – 31%. Ministrijas biežāk izmanto vienoto risinājumu (69%).

#### 45. attēls. Elektroniski personālvadības procesi



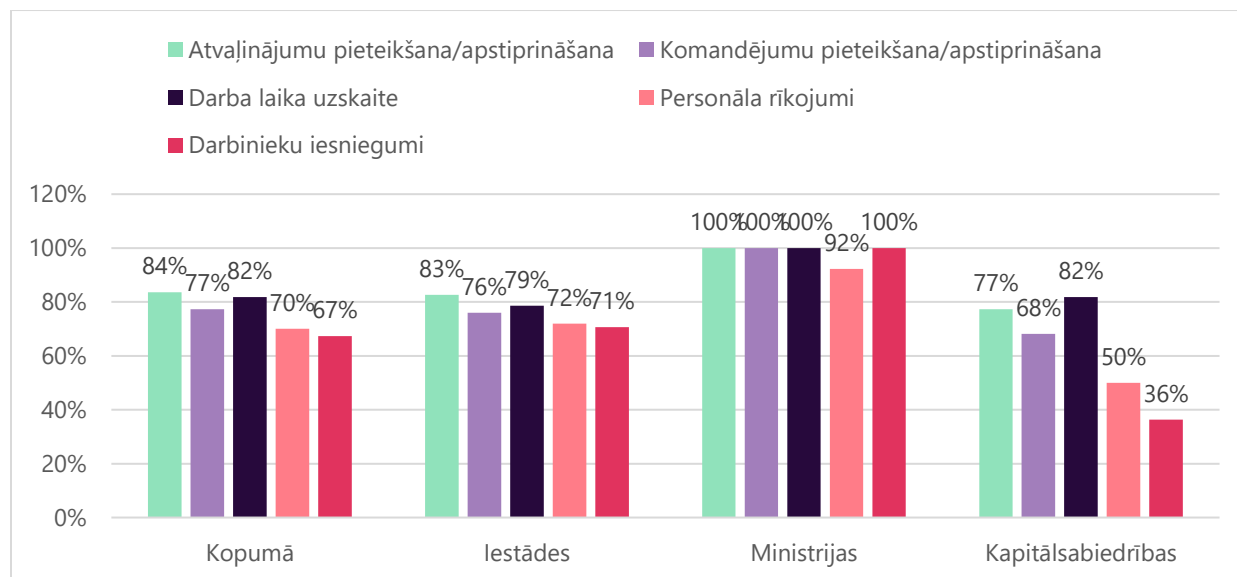
Bāze: iestādes, kuras atbildēja uz šo jautājumu, n=113

Atvaļinājumu pieteikšana un apstiprināšana iestādēs pārsvarā notiek elektroniski (84%). Visās ministrijās tas notiek tikai elektroniski, savukārt kapitālsabiedrībās atvaļinājumus piesaka un apstiprina elektroniski retāk, 77% gadījumu.

Arī komandējumu pieteikšana un apstiprināšana biežāk notiek elektroniski (77%), līdzīgi arī kapitālsabiedrībās šis īpatsvars ir zemāks – 68%. Ministrijās gandrīz visi personālvadības procesi norisinās elektroniski, atskaitot personāla rīkojumus (92%).

Kopumā ir vērojams augsts īpatsvars ar personālvadības procesiem, kas norisinās elektroniski – no 64% līdz 84%. Personāla rīkojumi visbiežāk salīdzinājumā ar citiem procesiem tiek retāk veikti elektroniski (67%).

#### 46. attēls. Personālvadības procesu pieejamība elektroniski

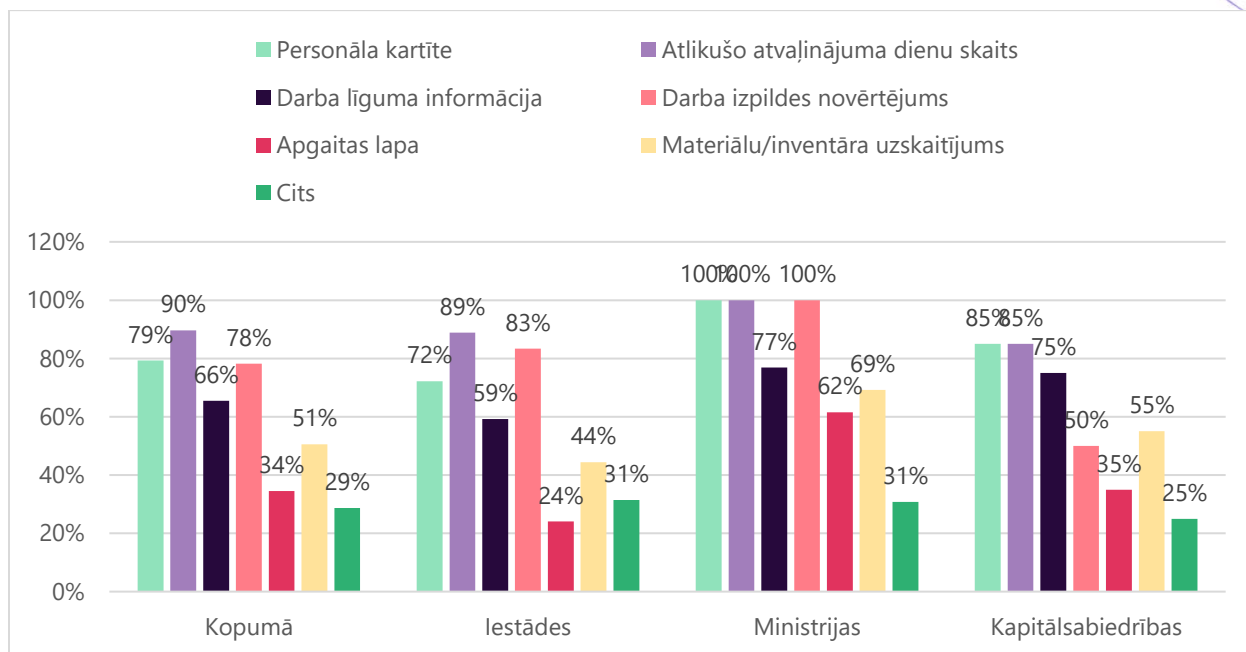


Bāze: iestādes, kuras atbildēja uz šo jautājumu, n=110

90% iestāžu darbiniekiem ir iespējams elektroniskā sistēmā piekļūt informācijai par atlikušo atvaļinājuma dienu skaitu, 79% — personāla kartītei, 66% — darba līguma informācijai. Citas iespējas kā piekļuve apgaitas lapai (34%) un materiālu/inventāra uzskaitījumam (51%) minētas retāk. Kapitālsabiedrībās retāk nekā iestādēs kopumā darbinieki elektroniskā sistēmā var piekļūt darba izpildes novērtējumam (50%) un darba līguma informācijai (75%).



#### 47. attēls. Iestāžu darbinieku iespējas elektroniskā sistēmā piekļūt informācijai

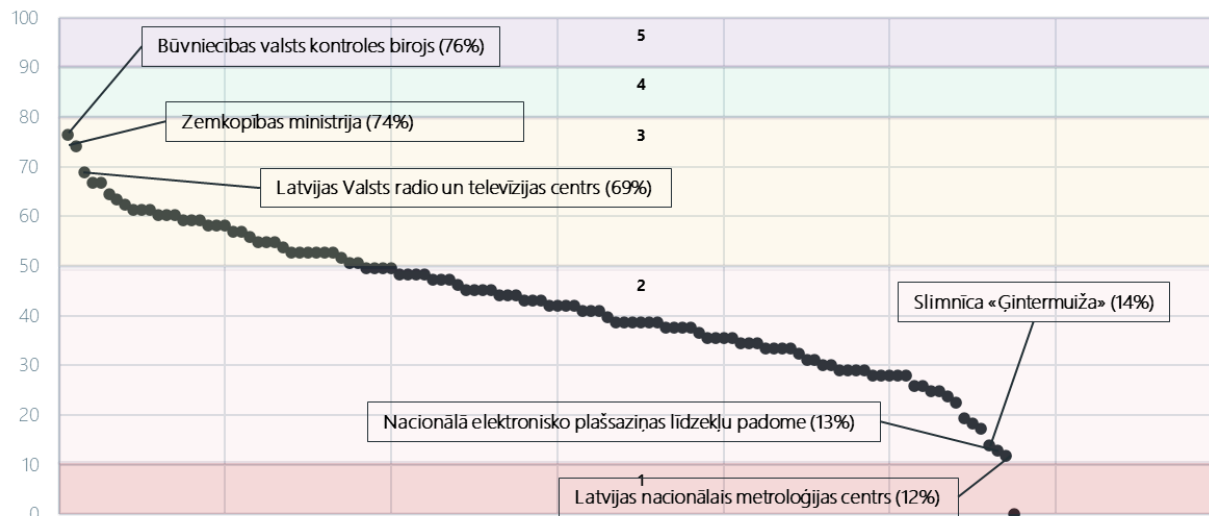


Bāze: iestādes, kuras atbildēja uz šo jautājumu, n=87

#### 4.5.7. E-indeks sadaļā "Iestāžu iekšējo procesu efektivitāte"

E-indeksa rezultātos sadaļā "Iestāžu iekšējo procesu efektivitāte" visaugstākās pozīcijas ieņem Būvniecības valsts kontroles birojs (76%), Zemkopības ministrija (74%) un VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs" (69%). 36 iestādes ir 3. brieduma līmenī, 78 – 2. brieduma līmenī. Viena iestāde šajā sadaļā saņēma 0%. Kopumā vidējais rādītājs sadaļā ir 43%, kas gandrīz uz pusi zemāks vērtējums nekā 2021. gadā, kad tas bija 75%.

**48. attēls. Iestāžu sadalījums pa brieduma līmeņiem, e-indeks sadaļā "Iestādes iekšējo procesu efektivitāte"**



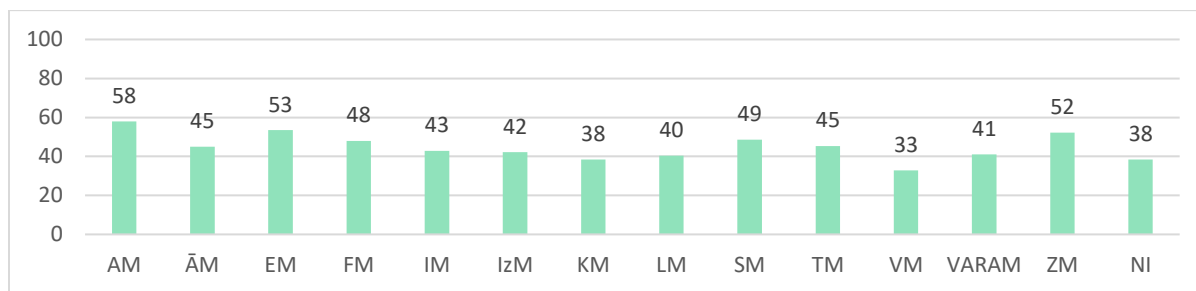
Apskatot rezultātus katrā pašvaldību mērogu grupām, secināts, ka starp:

- **iestādēm** visaugstākie rezultāti ir Būvniecības valsts kontroles birojam (76%), Valsts tehniskās uzraudzības aģentūrai (67%) un Centrālā finanšu un līgumu aģentūra (65%). 22 iestāde ir 3. brieduma līmenī, 56 – 2. brieduma līmenī. Viena iestāde saņēma 0%.
- **ministrijām** visaugstākie rezultāti ir Zemkopības ministrijai (74%), Ekonomikas ministrijai (60%) un Veselības ministrijai (60%). Sešas ministrijas ir 3. brieduma līmenī, septiņas – 2. brieduma līmenī.
- **kapitālsabiedrībām** visaugstākie rezultāti ir VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs" (69%), AS "Latvenergo" (67%) un VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija" (59%). Deviņas kapitālsabiedrības ir 3. brieduma līmenī, 15 – 2. brieduma līmenī.

Būtiskas atšķirības ir novērotas starp dažādu resoru iestādēm, kurā apkopotas vairāk kā viena iestāde:

- Visaugstākais rezultāts ministriju resorā, ir Ekonomikas ministrijai (53%), Zemkopības ministrijai (52%), kā arī Satiksmes ministrijai (49%).
- Zemākais sniegums ir Veselības ministrijas resorā (33%).
- Ekonomikas ministrijas resorā atšķirība starp zemāko un augstāko rezultātu ir 64 procentpunkti, Veselības ministrijas resorā – 60 procentpunkti, Zemkopības ministrijas resorā – 46 procentpunkti.

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



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

- dokumentu saskaņošanu iestādes vidū īstenot tikai elektroniski,
- mudināt iedzīvotājus un klientus dokumentus un rēķinus iesniegt elektroniski (t.sk. mašīnlasāmā formātā),
- ieviest elektroniskas sistēmas – saturs vadības sistēmas tīmekļvietnēm, resursu vadības sistēmas, iekšējās komunikācijas sistēmas un digitālu palīdzības dienestu, intranetu.

#### 4.5.8. Kopsavilkums par iestāžu iekšējo procesu efektivitāti

Kopumā 96% iestāžu ir darbinieku, kas strādā attālināti. Iestāžu kategorijā ir visvairāk tādu (43%), kurās ir darbinieki, kuri teorētiski varētu veikt savu darbu attālināti, bet to nedara IT ierobežojumu dēļ. Kopumā 27% iestāžu iespēja strādāt attālināti trūkst 1-10% darbiniekiem. Šādi apstākļi 21% kapitālsabiedrību, 23% ministriju un 30% valsts iestāžu.

Darbinieku IKT prasmes tiek pilnveidotas kopumā gandrīz visās (94%) aptaujātajās iestādēs. Jānorāda gan, ka iestādēs darbinieku IKT prasmju pilnveide visbiežāk balstās uz kolēģu pleciem, kā arī darbiniekiem pašiem. Tas, iespējams, rada papildus slodzi darba pienākumu veikšanā. 73% aptaujāto iestāžu darbiniekiem ir iespēja pašiem izvēlēties, kādas iestādes apmaksātas IKT apmācības apmeklēt, bet 54% — apmācības tiek nodrošinātas centralizēti, atbilstoši novērtējumam. Centralizēti nodrošinātas IKT apmācības notiek tikai 54% iestāžu.

Pusē (50%) aptaujāto iestāžu elektronizētai dokumentu pārvaldībai tiek izmantots vienots risinājums. Ja ministriju vidū ir 77%, kas izmanto vienotu risinājumu, tad kapitālsabiedrību vidū šis īpatsvars ir būtiski zemāks, tikai 13%. Līdzīga situācija ir saistībā ar dokumentu saskaņošanu iestāžu darbinieku vidū – ministrijās šī prakse ir plašāk izplatīta nekā kapitālsabiedrībās.

Iekšējai komunikācijai elektroniskas komunikācijas platformas izmanto 72% iestāžu. 23% neizmanto vispār. Vairumā aptaujāto iestāžu (95%) elektroniskā saziņā ar iestādes vadību ir iespēja iesniegt idejas un priekšlikumus iestādes darba uzlabošanai. Šāda iespēja ir visās ministrijās un gandrīz visās aptaujātajās kapitālsabiedrībās (95%).

Vairāk nekā puse iestāžu izmanto vienotu risinājumu elektroniskiem personālvadības procesiem (60%). Kapitālsabiedrību vidū vairums jeb 83% izmanto paši savu risinājumu, savukārt ministrijas biežāk izmanto vienoto risinājumu (69%).

Atvaļinājumu un komandējumu pieteikšana un apstiprināšana iestādēs pārsvarā notiek elektroniski, savukārt kapitālsabiedrībās atvaļinājumus elektroniski piesaka un apstiprina retāk.

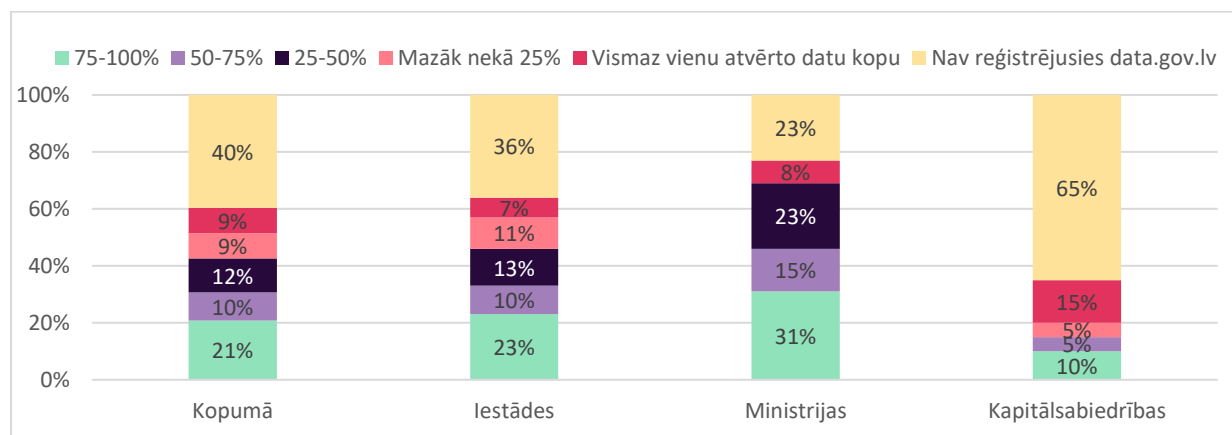
Kopumā ir vērojams augsts īpatsvars ar personālvadības procesiem, kas norisinās elektroniski – no 64% līdz 84%. Personāla rīkojumi visbiežāk salīdzinājumā ar citiem procesiem tiek retāk veikti elektroniski (67%).

## 4.6. Atvērto datu pieejamība

### 4.6.1. Publisko datu kopu pieejamība

Atvērto datu portālā vismaz vienu atvērto datu kopu ir publicējušas 9% iestāžu. Gandrīz visu vai visu vispārpieejamo informāciju atvērto datu veidā publicējušas 21% iestāžu, 50–75% — 10%, 25–50% — 12% un mazāk par 25% — 9% iestāžu.

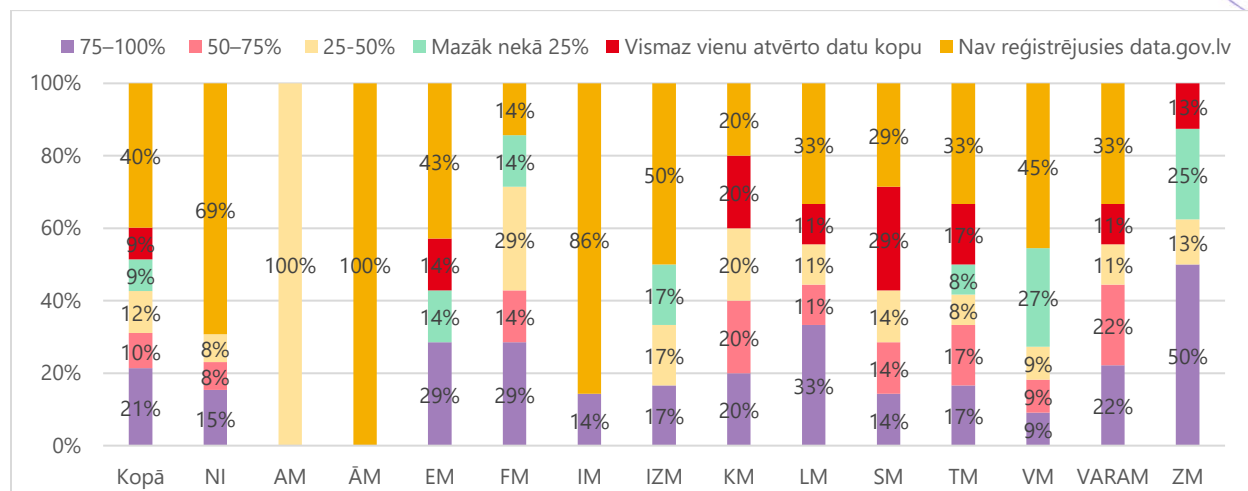
#### 50. attēls. Iestāžu vispārpieejamās informācijas publicēšana atvērto datu veidā



Bāze: iestādes, kuras atbildēja uz šo jautājumu, n=103

Starp resoriem ir būtiskas atšķirības vispārpieejamo datu publicējošo iestāžu īpatsvarā — ja tikai 31% neatkarīgo vai 14% lēkšlietu ministrijas resoru iestādes publicē datus atvērto datu veidā, tad tie ir 86% Finanšu ministrijas un 80% Kultūras ministrijas resoru iestāžu. Būtiski, ka Ārlietu ministrijas resoru iestādes atzīmējušas, ka vispār nav reģistrējušies tīmekļvietnē data.gov.lv.

## 51. attēls. Resoru vispārpiejamās informācijas publicēšana atvērto datu veidā

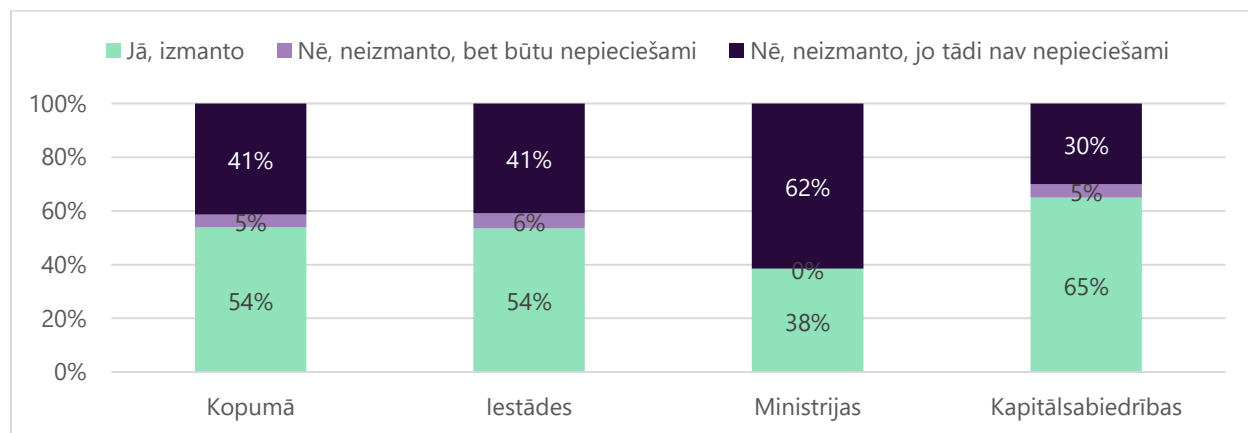


Bāze: iestādes, kuras atbildēja uz šo jautājumu, n=103

### 4.6.2. Atvērto datu izmantošanas veicināšana

Vairāk nekā pusē (53%) aptaujāto iestāžu izmanto specializētos datu apstrādes rīkus. Tos izmanto arī 38% ministriju un 65% kapitālsabiedrību.

## 52. attēls. Specializēto datu apstrādes rīku izmantošana iestādēs



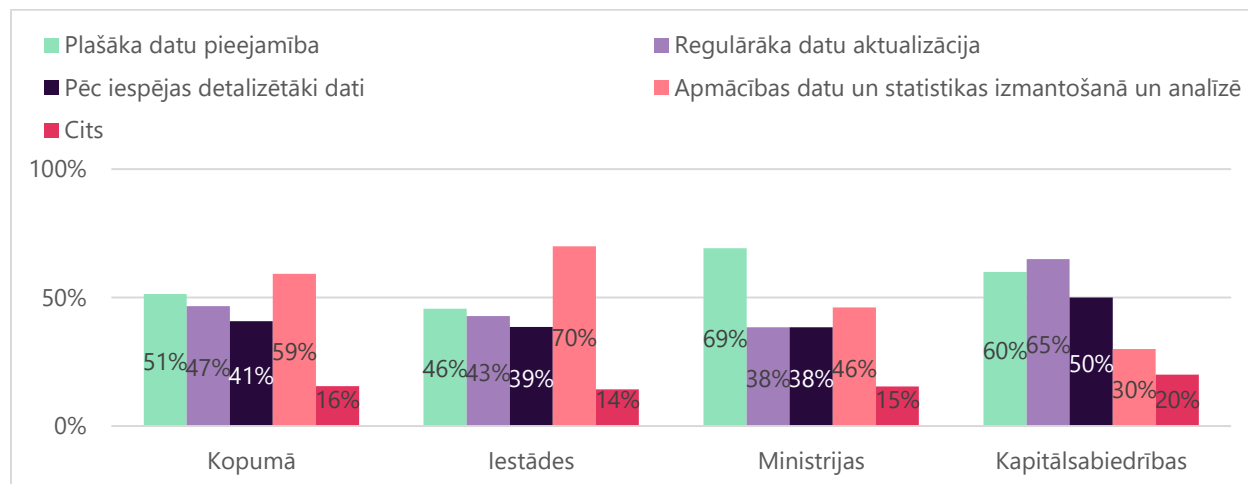
Bāze: iestādes, kuras atbildēja uz šo jautājumu, n=103

Specializēti datu apstrādes rīki tiek izmantoti mazākā skaitā iestāžu – ja 2021. gadā tie bija 58% iestāžu, tad šogad par 5 pp. mazāk, proti, 53%.

Vismaz puse no visām iestādēm uzskata, ka datu un statistikas izmantošanu ikdienas darbā veicinātu apmācības datu un statistikas izmantošanā un analizē (59%), plašāku datu pieejamību (51%), regulārāku datu aktualizāciju (47%) un pēc iespējas detalizētākus datus (41%). Apmācības datu un statistikas izmantošanā un analizē par veicinošām atzīst 46% ministriju, izcelta arī plašāka

datu pieejamība (69%), pārējās atbildes (izņemot "Cits") ministrijām ir līdzīgā īpatsvarā kā pārējo iestāžu un kopējais iestāžu rādītājs.

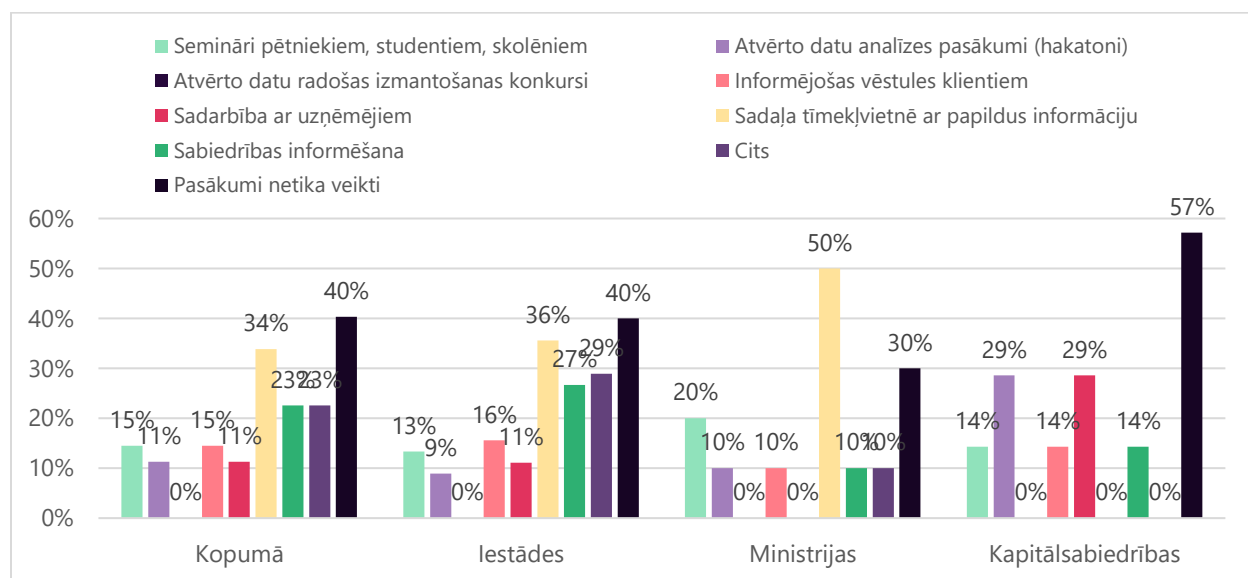
### 53. attēls. Aspekti, kas veicinātu datu un statistikas izmantošanu iestādes ikdienas darbā



Bāze: iestādes, kuras atbildēja uz šo jautājumu, n=103

Neskatoties uz to, ka liela daļa iestāžu nav veikušas pasākumus atvērto datu izmantošanas veicināšanai, 60% iestāžu pasākumus ir īstenojusi – nodrošinot sadaļu tīmekļvietnē ar papildus informāciju (34%), informējot sabiedrību (23%), seminārus pētniekiem un studentiem (15%). Pasākumus atvērto datu izmantošanas veicināšanai nav veikušas 57% aptaujāto kapitālsabiedrību.

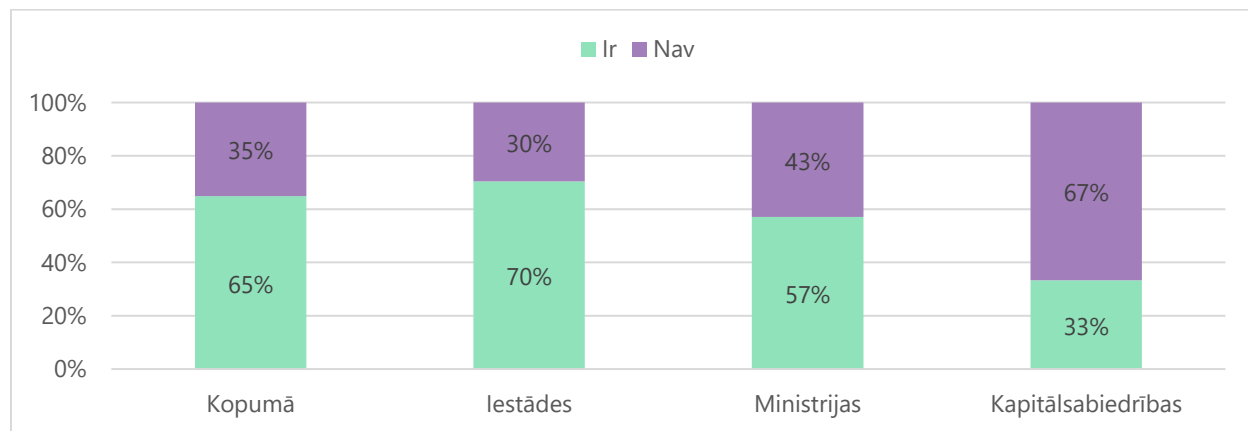
### 54. attēls. Pasākumi atvērto datu izmantošanas veicināšanai



Bāze: iestādes, kuras atbildēja uz šo jautājumu, n=62

No iestādēm, kuras īsteno pasākumus atvērto datu veicināšanai, vairāk nekā divās trešdaļās (65%) uzskata, ka no šīm aktivitātēm ir ieguvumi. No ministrijām tikai 57% pausts šāds viedoklis, bet no kapitālsabiedrībām tikai 33%\*.

#### 55. attēls. Ieguvumi no atvērto datu aktivitātēm pārskata gadā



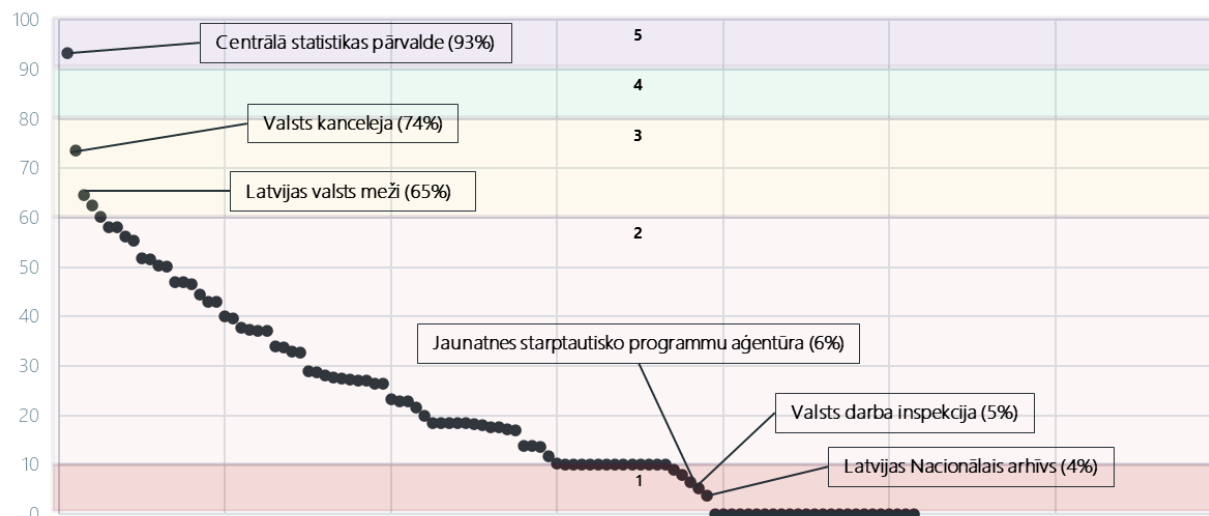
Bāze: iestādes, kuras atbildēja uz šo jautājumu, n=37

\*uz šo jautājumu atbildējušas tikai 3 kapitālsabiedrības, tāpēc attēlojumam grafikā ir tikai ilustratīva nozīme

#### 4.6.3. E-indeks sadaļā "Atvērto datu pieejamība"

E-indeksa rezultātos sadaļā "Atvērto datu pieejamība" visaugstākās pozīcijas ieņem Centrālā statistikas pārvalde (93%), Valsts kanceleja (74%) un Latvijas valsts meži (59%). Viena iestāde sasniegusi 5. brieduma līmeni, trīs – 3. brieduma līmeni, 55 – 2. brieduma līmeni, 19 – 1. brieduma līmeni. 25 iestādes šajā sadaļā saņēmušas 0%. Kopumā sadaļas vidējais rādītājs ir 22%, kas ir vēl zemāks rādītājs nekā 2021. gadā, kad tas bija 25%.

## 56. attēls. Iestāžu sadalījums pa brieduma līmeņiem, e-indeks sadaļā "Atvērto datu pieejamība"



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

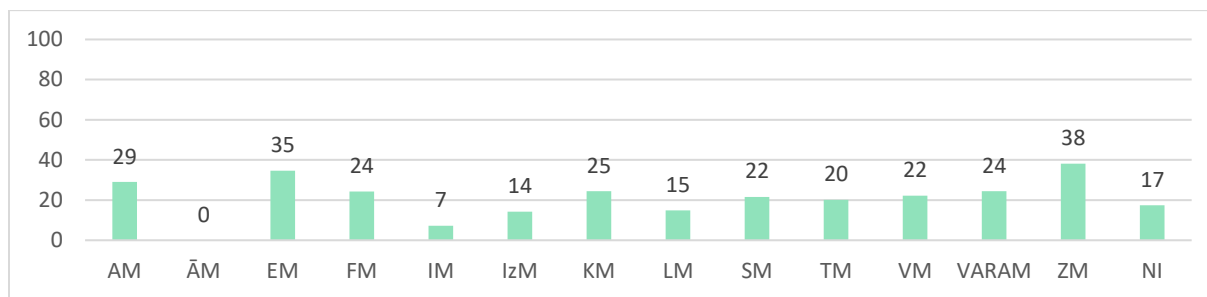
- **iestādēm** visaugstākie rezultāti ir Centrālā statistikas pārvaldei (93%), Valsts kancelejai (74%) un Būvniecības kontroles birojam (63%). Viena iestāde ir 5. brieduma līmenī, divas – 3. brieduma līmenī, desmit – 3. brieduma līmenī, 40 – 2. brieduma līmenī, 11 – 1. brieduma līmenī. 16 iestādes saņēma 0%, 8 iestādes šo sadaļu neizpildīja.
- **ministrijām** visaugstākie rezultāti ir Izglītības un zinātnes ministrijai (47%), Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijai (47%) un Labklājības ministrijai (33%). Deviņas ministrijas ir 2. brieduma līmenī, 1 – 1. brieduma līmenī. Trīs ministrijas saņēma 0%.
- **kapitālsabiedrībām** visaugstākie rezultāti ir VAS "Latvijas valsts meži" (65%), VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija" (37%) valsts SIA "Autotransporta direkcija" (34%). Viena kapitālsabiedrība ir 3. brieduma līmenī, sešas – 2. brieduma līmenī, septiņas – 1. brieduma līmenī. Sešas kapitālsabiedrības saņēma 0%, 4 kapitālsabiedrības šo sadaļu neizpildīja.

Būtiskas atšķirības ir novērotas starp dažādu resoru iestādēm, kurā apkopotas vairāk kā viena iestāde:

- Visaugstākais rezultāts ministriju resorā, ir, Zemkopības ministrijai (38%), Ekonomikas ministrijai (35%), kā arī Kultūras ministrijai (25%).
- Zemākais sniegums ir Iekšlietu ministrijas resorā (24%).
- Ekonomikas ministrijas resorā atšķirība starp zemāko un augstāko rezultātu ir 93 procentpunkti, Tieslietu ministrijas resorā – 58 procentpunkti, Zemkopības ministrijas resorā – 57 procentpunkti.



### 57. attēls. E-indeksa vidējais vērtējums sadaļā "Atvērto datu pieejamība" resoru līmenī



Uzlabojumi, kurus iestādēm nepieciešams īstenot, lai paaugstinātu brieduma līmeni, ir identiski 2021. gada ieteikumiem:

- būtiski palielinot atvērto datu portālā publicētās vispārpieejamās informācijas apjomu atvērto datu formātā,
- datus izstrādāt sadarbispējīgus – stabili resursu identifikatori, saites uz citiem datiem, API,
- īstenot atvērto datu popularizēšanas pasākumus kā hakatonus, izsūtīt vēstules klientiem un uzņēmējiem par iestādes atvērto datu iespējām.

#### 4.6.4. Kopsavilkums par atvērto datu pieejamību

Atvērto datu portālā vismaz vienu atvērto datu kopu ir publicējusi 9% iestāžu, taču 40% iestāžu nav reģistrējušās vietnē data.gov.lv, kas nozīmē, ka lielākā daļa iestāžu arvien minimāli izmanto atvērto datu portālu. Gandrīz visu vai visu vispārpieejamo informāciju atvērto datu veidā publicējušas 21% iestāžu, kas ir par 12 pp. vairāk nekā 2021.gadā. Starp resoriem ir būtiskas atšķirības vispārpieejamo datu publicējošo iestāžu īpatsvarā — ja tikai 31% neatkarīgo vai 14% leklīetu ministrijas resoru iestādes publicē datus atvērto datu veidā, tad tie ir 86% Finanšu ministrijas un 80% Kultūras ministrijas resoru iestāžu. Būtiski, ka Ārlietu ministrijas resoru iestādes atzīmējušas, ka vispār nav reģistrējušies tīmekļvietnē data.gov.lv.

Vairāk nekā pusē (53%) aptaujāto iestāžu izmanto specializētos datu apstrādes rīkus, kas ir par 6 pp. mazāk nekā 2021.gadā. Tos izmanto arī 38% ministriju un 65% kapitālsabiedrību.

Būtiski sarucis to iestāžu skaits, kuras uzskatījušas, ka šie rīki nav nepieciešami – 58% 2021. gadā līdz 42% 2022.gadā. Šāda interese par dažādiem e-pārvaldes risinājumiem ir konstatēta arī citās sadaļās, kas nozīmē, ka būtisks faktors ir iestāžu informēšana par dažādiem risinājumiem un to praktisku iestrādi.

Vismaz puse no visām iestādēm uzskata, ka datu un statistikas izmantošanu ikdienas darbā veicinātu apmācības datu un statistikas izmantošanā un analizē, plašāka datu pieejamība, regulārāka datu aktualizācija un pēc iespējas detalizētāki dati. Plašāku datu pieejamību par veicinošu atzīst 69% ministriju.

## 5. Pētījuma secinājumi

Īstenojot 115 iestāžu aptaujāšanu, rezultātu analīzi un e-indeksu izstrādi, ir secināts, ka digitālo rīku, programmatūras un infrastruktūras pielietošana ir ar būtiskām atšķirībām iestāžu starpā, un šīs atšķirības, līdzīgie kā iepriekšējos gados, arvien ir izteiktas gan kopvērtējumā, gan analizējot tās resoru griezumā.

Neskatoties uz to, kopš 2017. gada kopumā ir vērojama izaugsme iestāžu pielietotajos digitālajos risinājumos un labās prakses pārvaldībā, piemēram, iestāžu īpatsvars, kuras īsteno tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzes pētīšanu, ir būtiski audzis kopš 2017. gada, kad tīmekļvietņu apmeklētāju pieredzi kopumā pētīja tikai 55% iestāžu (tagad – pie 75%), kurām ir klientu apkalpošanas standarts (64% 2022. gadā, 36% 2021. gadā), dalība atvērto datu portālā (būtiski gada laikā pieaudzis to iestāžu īpatsvars, kuras publicē visus vai lielāko daļu datus), kā arī specializēto datu apstrādes rīku lietošana. Kaut šis pieaugums nav novērojams visos jautājumos, kopumā iespējams fiksēt pakāpenisku kopējo digitālā brieduma līmeņa pieaugumu.

Taču šī attīstība, kā jau minēts iepriekš, nenorit vienā ritmā – ir iestādes un resori, kuru sasniegumi ir izteikti augstāki vai zemāki par vidējo rādītāju starp iestādēm, piemēram, Aizsardzības, Iekšlietu un Kultūras ministriju resoru iestādēs retāk kā vidēji vietnes pieejamas vairākās valodās, starp resoriem ir būtiskas atšķirības vispārpieejamo datu publicējošo iestāžu īpatsvarā — ja tikai 31% neatkarīgo vai 14% Iekšlietu ministrijas resoru iestādes publicē datus atvērto datu veidā, tad tie ir 86% Finanšu ministrijas un 80% Kultūras ministrijas resoru iestāžu. Atšķirības ir arī starp iestādēm un kapitālsabiedrībām - daudzas iestādes, kuras īsteno klientu apmierinātības mērījumus vai tiem ir klientu apkalpošanas standarti, šos rezultātus tālāk neizmanto procesu attīstībai vai liek darbiniekiem pašiem izdarīt secinājumus par savu darbību. Arī darbinieku IKT prasmju attīstība lielā skaitā iestāžu tiek atstāta darbinieku atbildībā.

Taču starp iestādēm ir avoti, kur smelties labo pieredzi, piemēram, kapitālsabiedrības, kurās izplatīti darbinieki, kuri atbildīgi par klientu apkalpošanas standarta ievērošanu. Kapitālsabiedrības arī biežāk nodrošina atgādinājumus, kā arī izmanto proaktīvu pieeju nekā ministrijas un iestādes, un biežāk piedāvā tiešsaistes komunikāciju saviem klientiem.

Reizē jānorāda, ka iestāžu darbs ar iedzīvotājiem nav viennozīmīgs –Atvērto datu portālā nav reģistrējušās 40% no iestādēm, 30% iestāžu nav publicējušas piekļūstamības paziņojumu, un izvērtējuma dokuments tika atrasts tikai 10% no dalību ņēmušām iestādēm, tikai puse no iestādēm informē un mudina iedzīvotājus pieteikt pakalpojumus elektroniski t.sk. ievietojot šo informāciju to sākumlapā,

Jāsecina, ka, kaut iestāžu interese un ieguldītie līdzekļi dažādu digitālu rīku un procesu, standartu un uz nemitīgu pakalpojumu pilnveidi orientētu procesu pielietošanā ir pieaugusi, šobrīd starp iestādēm un resoriem turpina eksistēt būtiska sasniegumu atšķirība, un iestāžu sadarbība un labo prakšu izplatīšana, kopā ar cilvēku un finansiāliem resursiem, uzlabotu gan iestāžu informētību un zināšanas par dažādiem risinājumiem, gan arī ļautu tos integrēt vieglākā un cenu ziņā efektīvākā veidā.

## 6. Pielikumi

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

Nosaukums	Resors	Veids	E-indeks	1. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība	2. Klientu apkalpošana un atbalsts	3. Atvērto datu pieejamība	4. Pakalpojumu nodrošināšana	5. Iekšējo procesu efektivitātes rādītāji
Lauku atbalsta dienests	Zemkopības ministrija	Iestāde	67,7	56,0	91,3	60,2	69,4	60,2
Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	Zemkopības ministrija	Iestāde	66,8	60,0	72,5	58,0	69,4	66,7
VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	Satiksmes ministrija	Kapitālsabiedrība	65,2	80,0	76,8	37,1	68,1	59,1
Būvniecības valsts kontroles birojs	Ekonomikas ministrija	Iestāde	62,6	60,0	82,6	62,5	52,8	76,3
Valsts zemes dienests	Tieslietu ministrija	Iestāde	61,3	32,0	78,3	58,1	64,5	63,4
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	Iekšlietu ministrija	Iestāde	61,3	52,0	84,1	50,3	62,3	57,0
Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	Finanšu ministrija	Iestāde	60,6	64,0	78,3	37,1	59,7	64,5
Veselības ministrija	Veselības ministrija	Ministrija	59,4	60,0	62,3	27,6	63,2	68,8
Latvijas Banka	Neatkarīgās iestādes	Iestāde	58,0	82,0	52,2	20,0	61,8	61,3
Tiesu administrācija	Tieslietu ministrija	Iestāde	56,7	40,0	75,4	37,3	60,7	58,1
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Labklājības ministrija	Iestāde	55,8	44,0	56,5	42,9	63,2	52,7
Valsts vides dienests	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	Iestāde	54,9	48,0	53,6	56,3	57,6	52,7
Zāļu valsts aģentūra	Veselības ministrija	Iestāde	54,2	72,0	59,4	51,9	47,2	58,1
Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	Ekonomikas ministrija	Iestāde	53,4	52,0	59,4	39,7	53,5	59,1
Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija	Neatkarīgās iestādes	Iestāde	53,1	58,0	49,3		54,2	49,5
Valsts kanceleja	Neatkarīgās iestādes	Iestāde	52,7	60,0	11,6	73,7	0,0	61,3
Rīgas Stradiņa universitāte	Veselības ministrija	Iestāde	52,6	54,0	63,8	40,0	0,0	0,0
Centrālā statistikas pārvalde	Ekonomikas ministrija	Iestāde	52,1	56,0	11,6	93,3	50,7	52,7
Lauksaimniecības datu centrs	Zemkopības ministrija	Iestāde	52,0	52,0	72,5	32,8	51,4	52,7

<b>Patentu valde</b>	Tieslietu ministrija	Iestāde	51,5	48,0	76,8	13,8	56,4	49,5
<b>Valsts SIA "Autotransporta direkcija"</b>	Satiksmes ministrija	Kapitālsabiedrība	50,7	64,0	56,5	34,0	50,2	50,5
<b>Valsts augu aizsardzības dienests</b>	Zemkopības ministrija	Iestāde	50,0	60,0	52,2	44,5	51,4	41,9
<b>Maksātnespējas kontroles dienests</b>	Tieslietu ministrija	Iestāde	49,8	48,0	49,3	13,6	57,9	54,8
<b>Latvijas Vēstnesis</b>	Tieslietu ministrija	Kapitālsabiedrība	48,3	42,0	62,3	0,0	55,6	57,0
<b>Valsts kase</b>	Finanšu ministrija	Iestāde	47,9	76,0	11,6	18,1	52,1	62,4
<b>Elektroniskie sakari VAS</b>	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	Kapitālsabiedrība	47,5	66,0	58,0	13,8	47,9	49,5
<b>Valsts ieņēmumu dienests</b>	Finanšu ministrija	Iestāde	47,4	68,0	27,5	18,4	54,9	47,3
<b>Valsts akciju sabiedrība "Latvijas valsts meži"</b>	Zemkopības ministrija	Kapitālsabiedrība	47,3	26,0	43,5	64,6	0,0	52,7
<b>SIA "Tet"</b>	Neatkarīgās iestādes	Kapitālsabiedrība	47,0	50,0	50,7	10,0	53,5	50,5
<b>Ekonomikas ministrija</b>	Ekonomikas ministrija	Ministrija	46,3	48,0	55,1	27,1	43,1	60,2
<b>Valsts reģionālās attīstības aģentūra</b>	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	Iestāde	46,1	52,0	11,6	43,0	53,5	48,4
<b>Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija</b>	Labklājības ministrija	Iestāde	46,0	32,0	42,0	16,9	56,9	49,5
<b>Valsts probācijas dienests</b>	Tieslietu ministrija	Iestāde	45,9	44,0	40,6	55,3	43,1	51,6
<b>Nodarbinātības valsts aģentūra</b>	Labklājības ministrija	Iestāde	45,7	48,0	66,7	18,5	52,0	32,3
<b>Kultūras informācijas sistēmu centrs</b>	Kultūras ministrija	Iestāde	45,7	52,0	11,6	50,1	0,0	61,3
<b>Dabas aizsardzības pārvalde</b>	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	Iestāde	45,3	52,0	60,9	27,1	48,6	34,4
<b>Valsts meža dienests</b>	Zemkopības ministrija	Iestāde	45,3	32,0	39,1	8,1	61,4	41,9
<b>Finanšu un kapitāla tirgus komisija</b>	Neatkarīgās iestādes	Iestāde	44,9	60,0	50,7		38,9	46,2
<b>Valsts asinsdonoru centrs</b>	Veselības ministrija	Iestāde	44,3	32,0	58,0	26,4	52,1	35,5
<b>Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija</b>	Tieslietu ministrija	Iestāde	44,0	56,0	76,8	10,0	44,4	35,5

<b>Tieslietu ministrija</b>	Tieslietu ministrija	Ministrija	42,9	44,0	39,1	29,0	47,2	43,0
<b>VAS "Latvijas Pasts"</b>	Satiksmes ministrija	Kapitālsabiedrība	42,7	54,0	55,1	10,0	44,4	44,1
<b>VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"</b>	Satiksmes ministrija	Kapitālsabiedrība	42,4	34,0	65,2	23,3	43,1	44,1
<b>Slimību profilakses un kontroles centrs</b>	Veselības ministrija	Iestāde	41,6	56,0	26,1	37,8	40,3	48,4
<b>Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra</b>	Izglītības un zinātnes ministrija	Iestāde	41,5	82,0	26,1	6,4	47,2	33,3
<b>Latvijas Nacionālā bibliotēka</b>	Kultūras ministrija	Iestāde	41,2	42,0	23,2	47,0	42,7	45,2
<b>Izglītības un zinātnes ministrija</b>	Izglītības un zinātnes ministrija	Ministrija	41,2	44,0		46,9	46,9	48,4
<b>VAS "Latvijas Gaisa satiksme"</b>	Satiksmes ministrija	Kapitālsabiedrība	41,1	18,0	58,0		0,0	45,2
<b>Ieslodzījuma vietu pārvalde</b>	Tieslietu ministrija	Iestāde	40,9	40,0		18,3	45,8	44,1
<b>Valsts kontrole</b>	Neatkarīgās iestādes	Iestāde	40,9	60,0	47,8	10,0	43,1	38,7
<b>Iekšlietu ministrijas veselības un sporta centrs</b>	Iekšlietu ministrija	Iestāde	40,9	24,0	43,5	0,0	52,8	47,3
<b>Juridiskās palīdzības administrācija</b>	Tieslietu ministrija	Iestāde	40,9	44,0	42,0		38,9	43,0
<b>Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"</b>	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	Kapitālsabiedrība	40,7	60,0	60,9	0,0	36,3	52,7
<b>Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija</b>	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	Ministrija	40,5	24,0	46,4	17,6	51,1	35,5
<b>AS "Latvenergo"</b>	Ekonomikas ministrija	Kapitālsabiedrība	40,0	46,0	68,1	10,0	28,5	66,7
<b>Vides pārraudzības valsts birojs</b>	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	Iestāde	39,7	48,0		46,6	0,0	55,9
<b>Iepirkumu uzraudzības birojs</b>	Finanšu ministrija	Iestāde	39,5	44,0	11,6	51,6	41,0	43,0
<b>Valsts policija</b>	Iekšlietu ministrija	Iestāde	39,3	40,0	50,7	0,0	45,8	40,9
<b>Zemkopības ministrija</b>	Zemkopības ministrija	Ministrija	39,1	52,0		18,5	37,5	74,2
<b>Latvijas Republikas Saeima</b>	Neatkarīgās iestādes	Iestāde	39,0	48,0		27,3	0,0	40,9
<b>Valsts SIA "NRC "Vaivari""</b>	Veselības ministrija	Kapitālsabiedrība	39,0	40,0	44,9		0,0	34,4

<b>Nacionālais veselības dienests</b>	Veselības ministrija	Iestāde	38,3	24,0	46,4	33,8	41,0	38,7
<b>Centrālā vēlēšanu komisija</b>	Neatkarīgās iestādes	Iestāde	38,1	26,0	26,1	28,0	47,2	37,6
<b>Valsts izglītības attīstības aģentūra</b>	Izglītības un zinātnes ministrija	Iestāde	37,2	52,0	11,6	17,6	38,2	54,8
<b>Finanšu ministrija</b>	Finanšu ministrija	Ministrija	37,1	56,0		22,8	43,8	41,9
<b>Sociālās integrācijas valsts aģentūra</b>	Labklājības ministrija	Iestāde	37,0	40,0	37,7	0,0	50,0	25,8
<b>Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests</b>	Veselības ministrija	Iestāde	36,5	44,0	30,4	18,5	39,5	39,8
<b>Labklājības ministrija</b>	Labklājības ministrija	Ministrija	36,0	20,0	30,4	33,0	33,3	59,1
<b>Latvijas Nacionālais arhivs</b>	Kultūras ministrija	Iestāde	35,9	40,0	43,5	3,8	44,4	28,0
<b>Valsts akciju sabiedrība "Valsts nekustamie īpašumi"</b>	Finanšu ministrija	Kapitālsabiedrība	35,8	30,0	23,2	10,0	40,3	53,8
<b>Valsts robežsardze</b>	Iekšlietu ministrija	Iestāde	35,5	36,0	14,5		40,0	37,6
<b>Valsts valodas centrs</b>	Tieslietu ministrija	Iestāde	35,3	50,0	11,6	17,1	44,9	29,0
<b>Satversmes tiesa</b>	Neatkarīgās iestādes	Iestāde	35,1	40,0	37,7		0,0	30,1
<b>Valsts zinātniskais institūts - atvasināta publiska persona "Nacionālais botāniskais dārzs"</b>	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	Iestāde	34,7	52,0	29,0	10,0	41,7	25,8
<b>Valsts izglītības saturs centrs</b>	Izglītības un zinātnes ministrija	Iestāde	34,7	60,0	39,1	0,0	31,9	45,2
<b>AS "Pasažieru vilciens"</b>	Satiksmes ministrija	Kapitālsabiedrība	34,3	68,0	24,6	10,2	32,6	38,7
<b>AS "RĪGAS SILTUMS"</b>	Ekonomikas ministrija	Kapitālsabiedrība	34,1	20,0	42,0	10,0	36,8	47,3
<b>Aizsardzības ministrija</b>	Aizsardzības ministrija	Ministrija	33,8	58,0	0,0	28,7	28,2	58,1
<b>SIA „Rīgas Austrumu klīniskā universitātes slimnīca”</b>	Veselības ministrija	Kapitālsabiedrība	33,2	44,0	63,8		23,6	30,1
<b>Traumatoloģijas un ortopēdijas slimnīca</b>	Veselības ministrija	Kapitālsabiedrība	33,1	22,0	46,4	0,0	44,4	24,7
<b>Valsts sociālās aprūpes centrs "Zemgale"</b>	Labklājības ministrija	Iestāde	32,6	32,0		0,0	0,0	54,8
<b>Pārtikas un veterinārais dienests</b>	Zemkopības ministrija	Iestāde	32,4	40,0	55,1	18,5	29,9	28,0
<b>Latvijas standarts, SIA</b>	Neatkarīgās iestādes	Kapitālsabiedrība	32,1	32,0	52,2	27,6	29,2	29,0

<b>Valsts darba inspekcija</b>	Labklājības ministrija	Iestāde	31,6	28,0	39,1	5,2	42,4	19,4
<b>Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija</b>	Labklājības ministrija	Iestāde	31,5	40,0	11,6	0,0	0,0	60,2
<b>Latvijas Valsts prezidenta kanceleja</b>	Neatkarīgās iestādes	Iestāde	31,4	52,0	0,0		0,0	38,7
<b>Ārlietu ministrija</b>	Ārlietu ministrija	Ministrija	31,4	52,0	5,8	0,0	35,4	45,2
<b>Tiesu namu aģentūra SIA</b>	Tieslietu ministrija	Kapitālsabiedrība	31,1	46,0	11,6	0,0	37,5	38,7
<b>Konkurences padome</b>	Neatkarīgās iestādes	Iestāde	31,1	32,0	42,0	10,0	38,9	17,2
<b>Latvijas Nacionālais dabas muzejs</b>	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	Iestāde	30,7	62,0	23,2	0,0	32,4	31,2
<b>VSAC "Latgale"</b>	Labklājības ministrija	Iestāde	30,2	28,0	24,6	22,8	38,9	18,3
<b>Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs</b>	Neatkarīgās iestādes	Iestāde	30,1	52,0	20,3	10,0	0,0	35,5
<b>Valsts tiesu ekspertīžu birojs</b>	Tieslietu ministrija	Iestāde	29,1	44,0	11,6	10,0	31,9	36,6
<b>Datu valsts inspekcija</b>	Neatkarīgās iestādes	Iestāde	28,8	28,0	31,9	0,0	34,0	33,3
<b>Nacionālā kultūras mantojuma pārvalde</b>	Kultūras ministrija	Iestāde	27,7	8,0		0,0	43,1	38,7
<b>Latviešu valodas aģentūra</b>	Izglītības un zinātnes ministrija	Iestāde	27,0	40,0	47,8	0,0	23,6	31,2
<b>Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs</b>	Veselības ministrija	Iestāde	26,9	48,0	11,6	26,4	26,4	24,7
<b>Iekšlietu ministrija</b>	Iekšlietu ministrija	Ministrija	26,9	44,0		0,0	0,0	33,3
<b>Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome</b>	Neatkarīgās iestādes	Iestāde	26,4	28,0	34,8	10,0	33,3	12,9
<b>Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests</b>	Iekšlietu ministrija	Iestāde	26,3	24,0	14,5	0,0	28,1	48,4
<b>Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija</b>	Finanšu ministrija	Iestāde	26,0	16,0	11,6	11,8	37,5	22,6
<b>Rīgas Psihiatrijas un narkoloģijas centrs</b>	Veselības ministrija	Kapitālsabiedrība	26,0	28,0	30,4	10,0	27,8	28,0
<b>Nacionālais kino centrs</b>	Kultūras ministrija	Iestāde	25,7	36,0	15,9		26,4	23,7
<b>Satiksmes ministrija</b>	Satiksmes ministrija	Ministrija	25,4	28,0		9,0	24,3	37,6
<b>Iekšējās drošības birojs</b>	Iekšlietu ministrija	Iestāde	25,3	32,0		0,0	0,0	37,6
<b>Paula Stradiņa Medicīnas vēstures muzejs</b>	Veselības ministrija	Iestāde	25,3	42,0	2,9		0,0	29,0



<b>VSIA "Latvijas Jūras administrācija"</b>	Satiksmes ministrija	Kapitālsabiedrība	25,0	36,0		0,0	0,0	34,4
<b>Latvijas Zinātnes padome</b>	Izglītības un zinātnes ministrija	Iestāde	23,1	48,0		0,0	26,4	29,0
<b>Augstākā tiesa</b>	Neatkarīgās iestādes	Iestāde	23,0	26,0	14,5	0,0	0,0	41,9
<b>Daugavpils psihoneiroloģiskā slimnīca</b>	Veselības ministrija	Iestāde	21,0	8,0		0,0	27,2	28,0
<b>Latvijas Nacionālais metroloģijas centrs, SIA</b>	Ekonomikas ministrija	Kapitālsabiedrība	20,5	16,0	14,5	0,0	31,9	11,8
<b>Valsts SIA "Iekšlietu ministrijas poliklinika"</b>	Iekšlietu ministrija	Kapitālsabiedrība	19,2	6,0	26,1	0,0	17,4	40,9
<b>Kultūras ministrija</b>	Kultūras ministrija	Ministrija	18,8	32,0		21,6	13,9	33,3
<b>Pārresoru koordinācijas centrs</b>	Neatkarīgās iestādes	Iestāde	16,8	50,0		0,0	12,5	28,0
<b>VSIA "Slimnīca "Ģintermuiža""</b>	Veselības ministrija	Kapitālsabiedrība	9,1	8,0	2,9		0,0	14,0