



Valsts kanceleja

Inovāciju laboratorijas piedāvājums

valsts pārvaldes digitālās transformācijas projektu
sagatavotājiem un potenciāliem īstenotājiem



Līdzfinansē
Eiropas Savienība



Līga Lindenbauma
27.11.2024.

Digitālo pakalpojumu Inovācijas sprinti

1. Kas ir Inovācijas laboratorija?
2. Kāpēc sprinti?
3. Kādi ir ieguvumi, piesakoties sprintam?

Inovācijas publiskajā sektorā ir
jaunas idejas, kuras rada **vērtību sabiedrībai**.

Inovācijas publiskajā sektorā ir **jaunas idejas**, kuras rada **vērtību sabiedrībai**.

Tās ir **politikas, procesi, produkti, pakalpojumi un metodes**, kas rada nozīmīgus **efektivitātes vai kvalitātes uzlabojumus**.

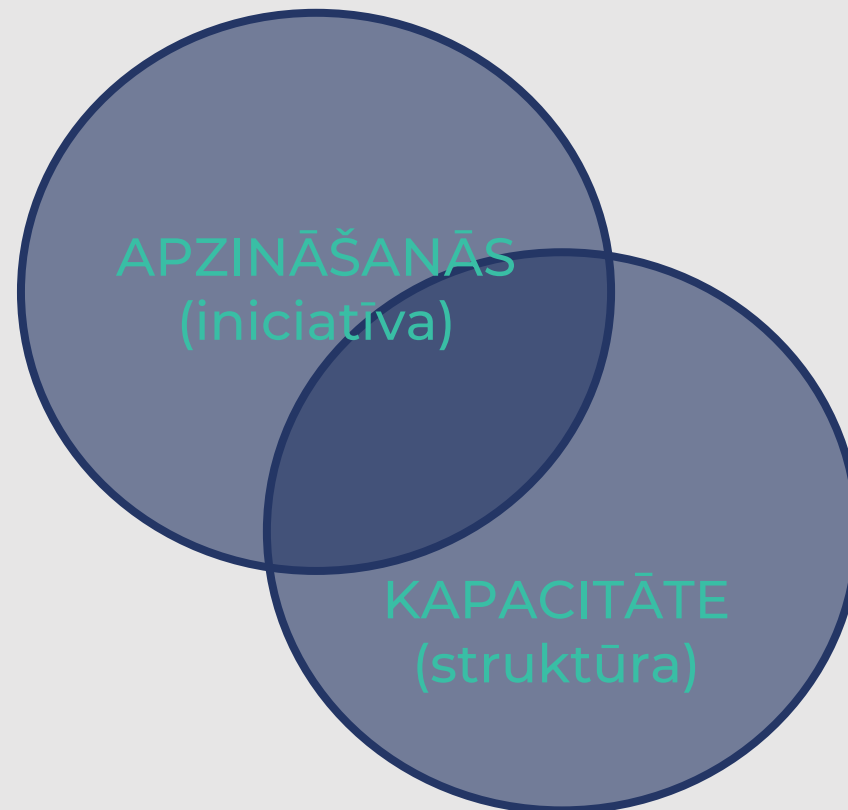
Inovācijas publiskajā sektorā ir
jaunas idejas, kuras rada **vērtību sabiedrībai**.

Inovācijas publiskajā sektorā ir
jaunas idejas, kuras rada **vērtību sabiedrībai**.



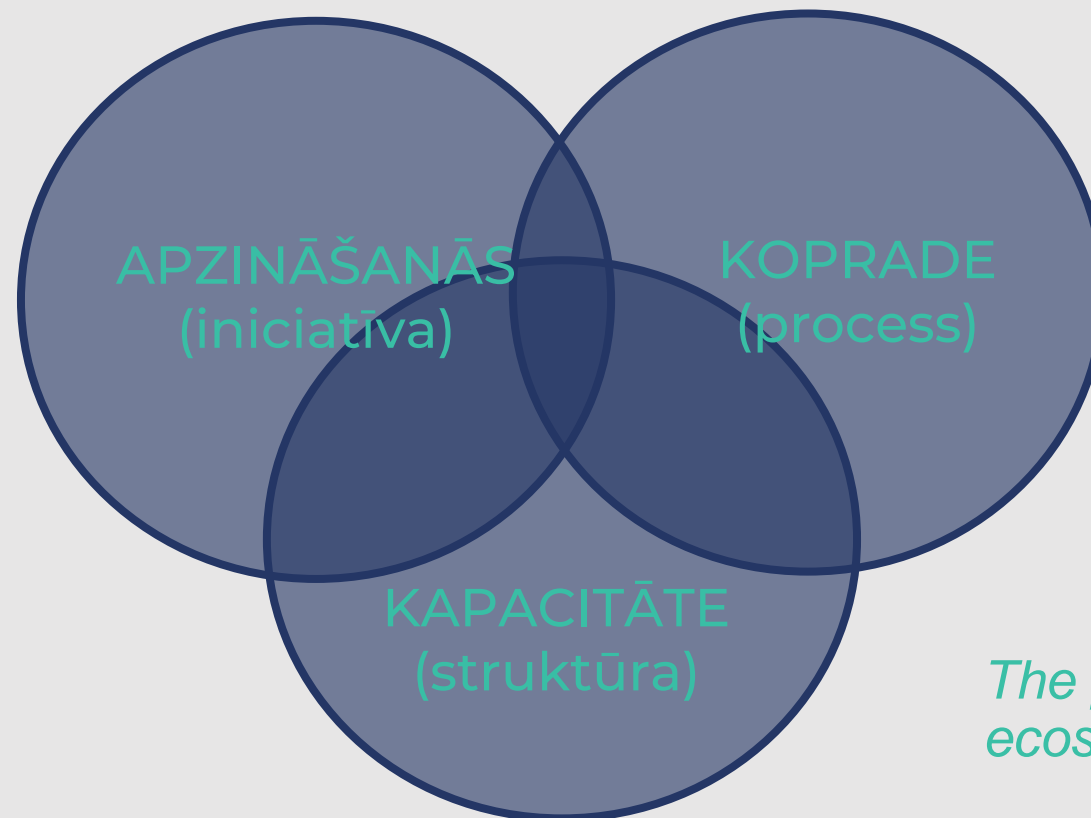
*The public sector innovation
ecosystem, Christian Bason*

Inovācijas publiskajā sektorā ir
jaunas idejas, kuras rada **vērtību sabiedrībai**.



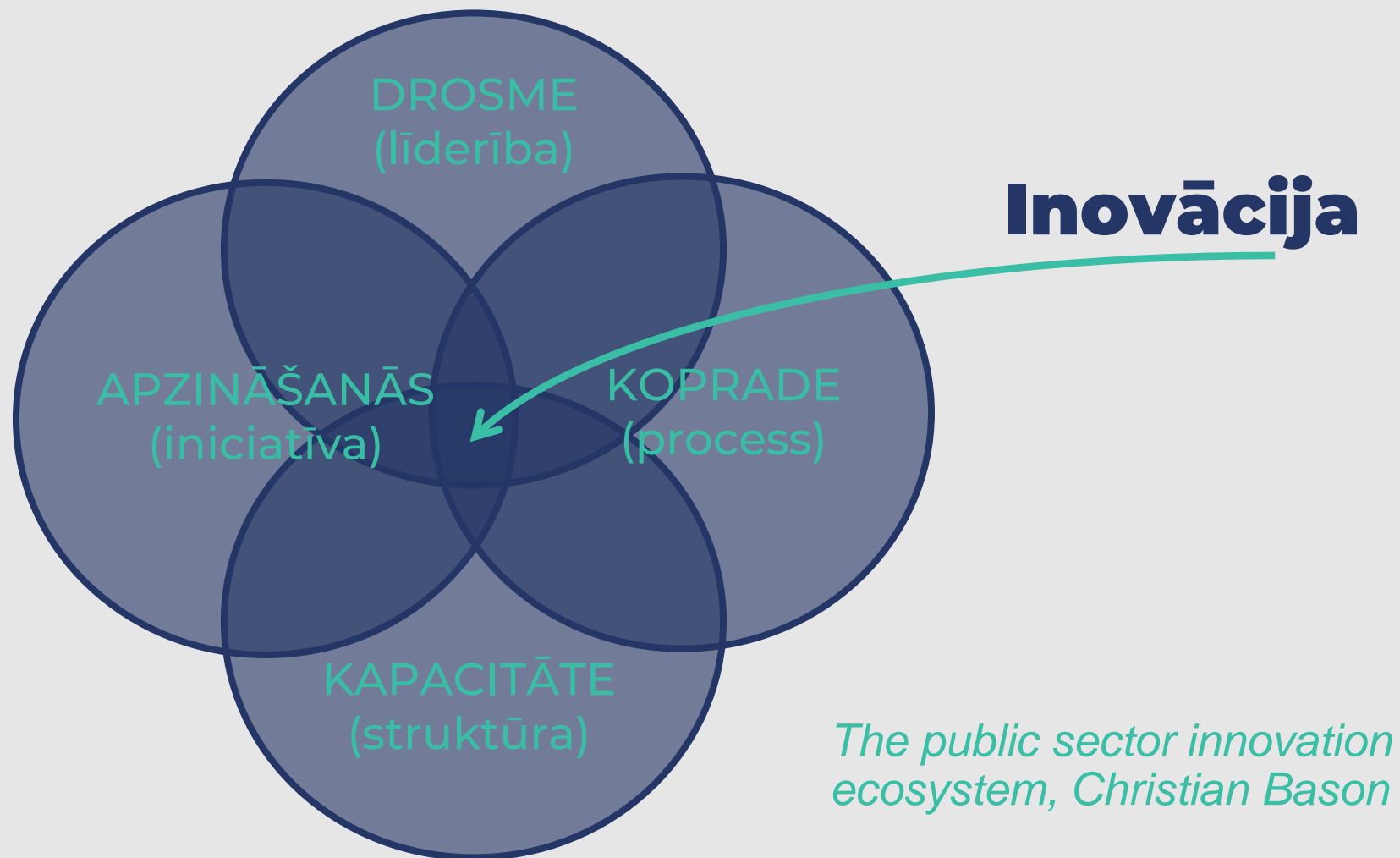
*The public sector innovation
ecosystem, Christian Bason*

Inovācijas publiskajā sektorā ir
jaunas idejas, kuras rada **vērtību sabiedrībai**.

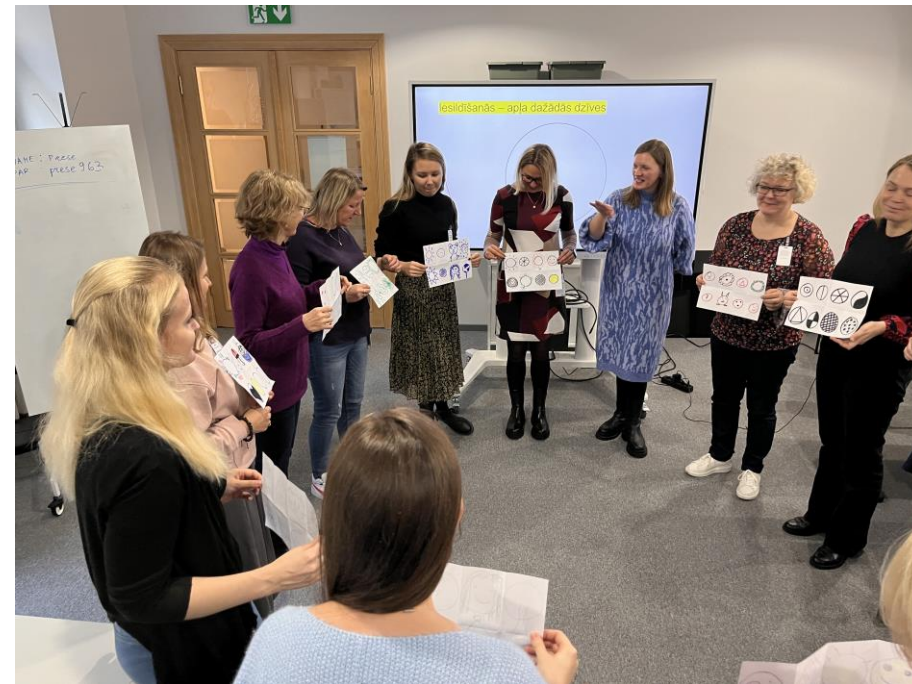


The public sector innovation ecosystem, Christian Bason

Inovācijas publiskajā sektorā ir **jaunas idejas**, kuras rada **vērtību sabiedrībai**.



Kā tas sākās



Ko mēs darām?



Inovācijas
sprinti



Kapacitātes
celšanas
aktivtātes



Inovācijas
eksprtu
tīkls



Komunikācija un
pieredzes stāstu
stāstīšana



Konsultācijas

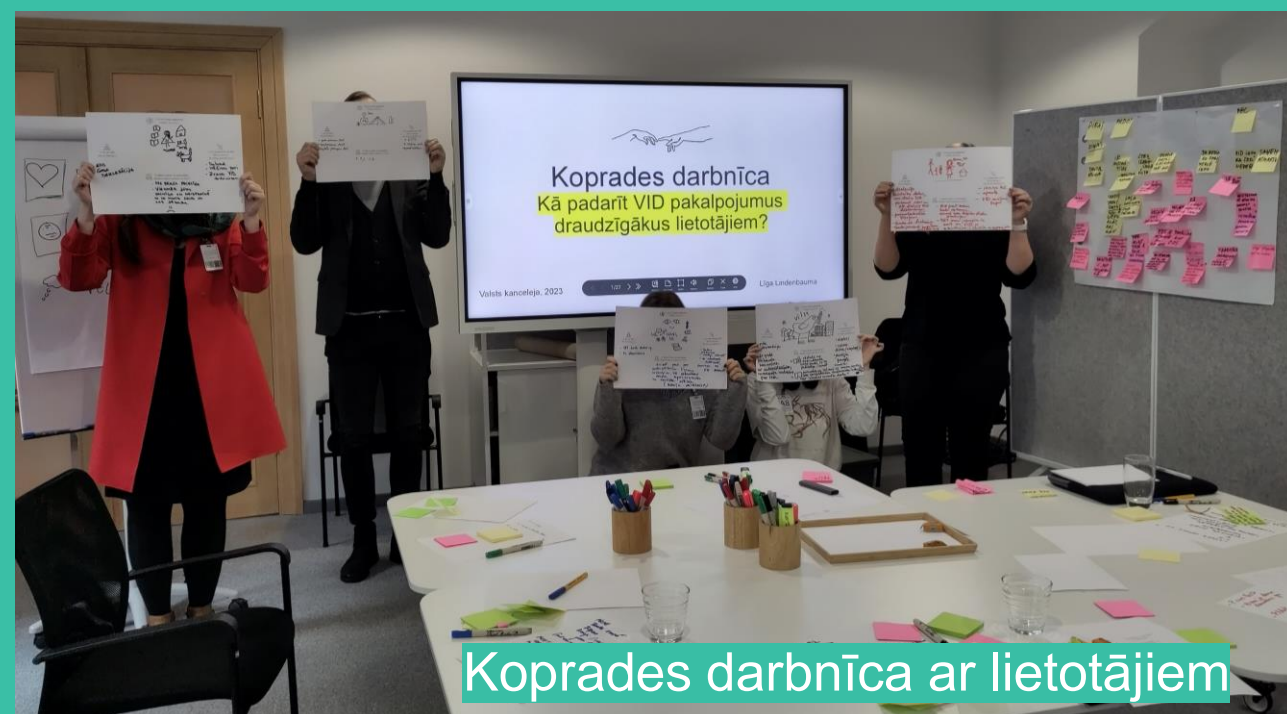
Kas ir Inovācijas sprints?

Iteratīvs dizaina pētniecībā un praksē balstīts koprades darbnīcu cikls.

Inovācijas sprints paredzēts kompleksu problēmu kartēšanai, definēšanai, izpētei un risināšanai.

Inovācijas sprints : Valsts ieņēmumu dienests

- 15 darbinieki no VID, kuri veidoja 3 komandas
- 13 lietotāju iesaiste dažādos procesa posmos
- 6 sesijas 2 mēnešu garumā (oktobris – novembris, 2023)



Inovācijas sprints : Valts ieņēmumu dienests


- ! **Sākotnējā problēma:** Lietotāji bieži izvēlas tiešā kontakta pakalpojumus (konsultācijas klātienē, pa telefonu vai e-pastā), jo nezina kā pareizi lietot tiešsaistes sistēmu.

Inovācijas sprints : Valsts ieņēmumu dienests


! **Sākotnējā problēma:** Lietotāji bieži izvēlas tiešā kontakta pakalpojumus (konsultācijas klātienē, pa telefonu vai e-pastā), jo nezina kā pareizi lietot tiešsaistes sistēmu.

🔍 **Izpēte:** Lietotāju intervijas, koprades darbnīca ar lietotājiem.


Inovācijas sprints : Valts ieņēmumu dienests

 **Sākotnējā problēma:** Lietotāji bieži izvēlas tiešā kontakta pakalpojumus (konsultācijas klātienē, pa telefonu vai e-pastā), jo nezina kā pareizi lietot tiešsaistes sistēmu.


 **Izpēte:** Lietotāju intervijas, koprades darbnīca ar lietotājiem.


 **Papildinātā problēma:** Lietotāji nesaprot informāciju un valodu, kuru VID izmanto saziņā ar lietotājiem (aprakstos, e-pastu vēstulēs).

Inovācijas sprints : Valsts ieņēmumu dienests


 **Sākotnējā problēma:** Lietotāji bieži izvēlas tiešā kontakta pakalpojumus (konsultācijas klātienē, pa telefonu vai e-pastā), jo nezina kā pareizi lietot tiešsaistes sistēmu.

 **Izpēte:** Lietotāju intervijas, koprades darbnīca ar lietotājiem.


 **Papildinātā problēma:** Lietotāji nesaprot informāciju un valodu, kuru VID izmanto saziņā ar lietotājiem (aprakstos, e-pastu vēstulēs).


 **Risinājums:** Vienkāršot sniegto informāciju saziņā ar lietotāju, lai tā būtu saprotama un viegli uztverama (vienkārša valoda, īsi teksti, papildus skaidrojumi saitēs uz citiem resursiem kā mājas lapa, video pamācības utt.).


Inovācijas sprints : Valsts ieņēmumu dienests

 **Sākotnējā problēma:** Lietotāji bieži izvēlas tiešā kontakta pakalpojumus (konsultācijas klātienē, pa telefonu vai e-pastā), jo nezina kā pareizi lietot tiešsaistes sistēmu.

 **Izpēte:** Lietotāju intervijas, koprades darbnīca ar lietotājiem.

 **Papildinātā problēma:** Lietotāji nesaprot informāciju un valodu, kuru VID izmanto saziņā ar lietotājiem (aprakstos, e-pastu vēstulēs).

 **Risinājums:** Vienkāršot sniegto informāciju saziņā ar lietotāju, lai tā būtu saprotama un viegli uztverama (vienkārša valoda, īsi teksti, papildus skaidrojumi saitēs uz citiem resursiem kā mājas lapa, video pamācības utt.).

 **Ietekme:** 90% vieglajā valodā rakstīto vēstuļu lietotāju novērtējumā saņemušas novērtējumu «izcili». Saņemtas lietotāju pateicības par rakstiskās komunikācijas uzlabošanos.

Prototips: Vienkāršas valodas lietojums

Pirms

Labdien!

Saskaņā ar likuma Par Valsts ieņēmumu dienestu 8.panta 7.punktu sniedzam atbildi uz Ievas Kalniņas p.k. xxxxxx-xxxxx 2023. gada 30. oktobrī uzdoto jautājumu par ņemšanu apgādībā.

Pēc Valsts ieņēmumu dienesta rīcībā esošās informācijas Annai Kļaviņai ir meita Ieva Kļaviņa, kura nav apgādībā.

Atbilstoši likuma Par iedzīvotāju ienākuma nodokļa 13.panta 1.daļas b apakšpunktu nodokļu maksātajam paredzēti atvieglojumi par bērnu, kamēr viņš turpina vispārējās, profesionālās, augstākās vai speciālās izglītības iegūšanu, bet ne ilgāk kā līdz 24 gadu vecuma sasniegšanai.

Papildus informējam, ka gadījumos, kad nepamatoti tiek piemēroti atvieglojumi par apgādībā esošu personu, izmaksātie atvieglojumi Jums būs jāatmaksā valstij.

Ar cieņu
VID

Pēc

Labdien!

Jā, Jūs varat ņemt apgādībā savu meitu.

Ierakstīt savā algas nodokļu grāmatiņā meitu Ievu Kļaviņu Jūs varat no šā gada 2. novembra.

To varat izdarīt [šeit](#).

[Video](#) pamācība, kā to izdarīt.

Šo jautājumu regulē likuma [Par iedzīvotāju ienākuma nodokli 13. pants](#).

Ar cieņu
Jūsu Valsts ieņēmumu dienests

Leviestais risinājums

Vēstules tēma	Vēstules paraugs pirms valodas lietojuma uzlabojumiem	Vēstules paraugs pēc pārskatīšanas valodas lietojuma uzlabojumiem
Kļūdaini veikts maksājums (nepareizs valsts kases konts)	<p>Labdien!</p> <p>Ja kļūdaini ir iemaksāta budžetā nauda, tad Valsts ieņēmumu dienests (VID) to atmaksā pēc iesnieguma saņemšanas 30 dienu laikā.</p> <p>Iesniegumu jāiesniedz:</p> <ul style="list-style-type: none">• VID elektroniskās deklarēšanas sistēmas (turpmāk – EDS) sākumlapā, izvēloties sadaļu “Dokumenti” - “No veidlapas” – “Informācija Valsts ieņēmumu dienestam” – Dokumentu veids “Informācija Valsts ieņēmumu dienestam ” un iesnieguma tekstu rakstot laukā “Komentārs par failu vai dokumenta saturs”, norādot savu konta numuru. Pielikumā jāpievieno maksājuma uzdevums. Veidlapas augšā jānospiež “Pārbaudīt un saglabāt” un “Iesniegt”, vai• nosūtot pa pastu (VID, Talejas iela 1, Rīga, LV-1978), vai• nosūtot e-pastā vid@vid.gov.lv, ja iesniegums ir parakstīts ar elektronisko parakstu, vai• klātienē VID klientu apkalpošanas vietā, uzrādot personas apliecināšanu dokumentu. Klātienē apkalpošana notiek pēc iepriekšēja pieraksta, zvanot pa tālruni 67120005. Informācija par klientu apkalpošanu - https://www.vid.gov.lv/lv/klientu-apkalposana-0. <p>VID EDS var pieslēgties izmantojot:</p> <ul style="list-style-type: none">- www.latvija.lv sniegto tehnisko risinājumu (vairāku Latvijas kredītiestāžu internetbanku autentifikācijas līdzekļus);- Pilsonības un migrācijas pārvaldes izsniegto eID viedkarti;- valsts akciju sabiedrības “Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs” izsniegto droša elektroniskā paraksta viedkarti (e-parakstu) un pieslēdzoties nomainīt paroli- VID izsniegto paroli <p>Ar cieņu Valsts ieņēmumu dienests</p>	<p>Labdien!</p> <p>Iesniegumu par kļūdaini veiktā maksājuma atmaksu varat iesniegt VID elektroniskās deklarēšanas sistēmā (EDS), secīgi nospiežot:</p> <ul style="list-style-type: none">- “Dokumenti”;- Sagatavot dokumentu “ No veidlapas”;- “Informācija Valsts ieņēmumu dienestam”;- dokumentu veids “Informācija Valsts ieņēmumu dienestam”. <p>Laukā “Komentārs par failu vai dokumenta saturs” ierakstiet iesnieguma tekstu un norādiet savu konta numuru.</p> <p>Iesniegumam iesakām pievienot maksājumu uzdevumu pielikumā. Pieslēgties EDS var https://eds.vid.gov.lv/login/</p> <p>Iesniegumu brīvā formā varat nosūtīt arī:</p> <ul style="list-style-type: none">- pa pastu – VID, Talejas iela 1, Rīga, LV-1978;- uz e-pasta adresi vid@vid.gov.lv, ja iesniegums ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu. <p>Uz veiksmīgu sadarbību!</p> <p>Ar cieņu Valsts ieņēmumu dienests</p>

Inovācijas sprints : Process

LIETOTĀJA

PERSPEKTĪVA

JAUNAS
IEMAŅAS

DIZAINA
DOMĀŠANA



Inovācijas sprints : Process

LIETOTĀJA

PERSPEKTĪVA

JAUNAS
IEMAŅAS

Personas un
empātiju
kartes

Problēmu
definēšana

Risinājumu
ideju veidošana

Papīra
prototipi

Moderēti
lietotāju
testi

DIZAINA
DOMĀŠANA



Empatizē



Definē



Radi



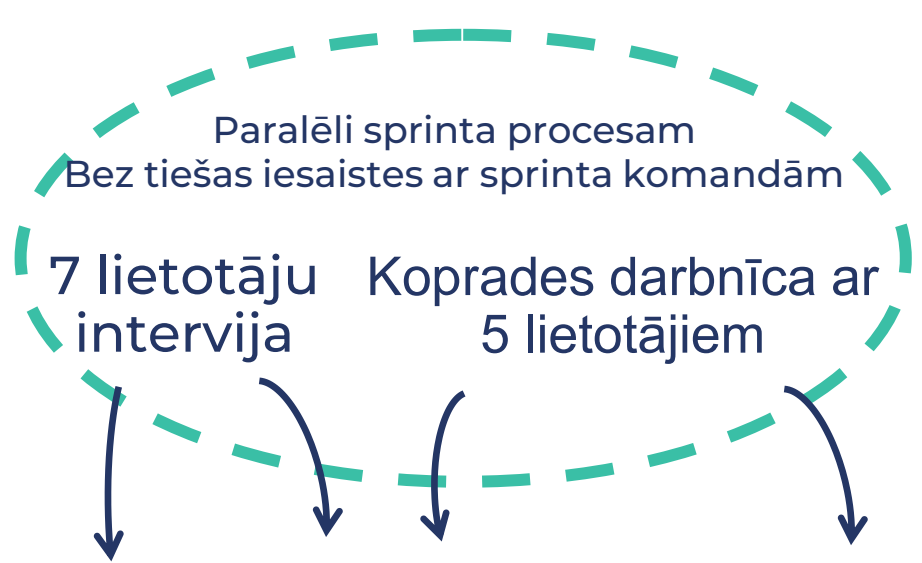
Prototipē



Testē

Inovācijas sprints : Process

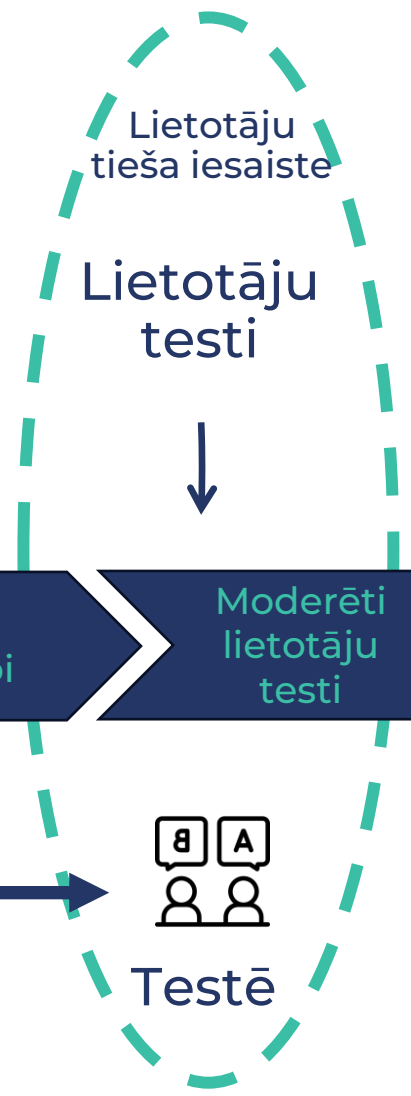
**LIETOTĀJA
PERSPEKTĪVA**



**JAUNAS
IEMAŅAS**

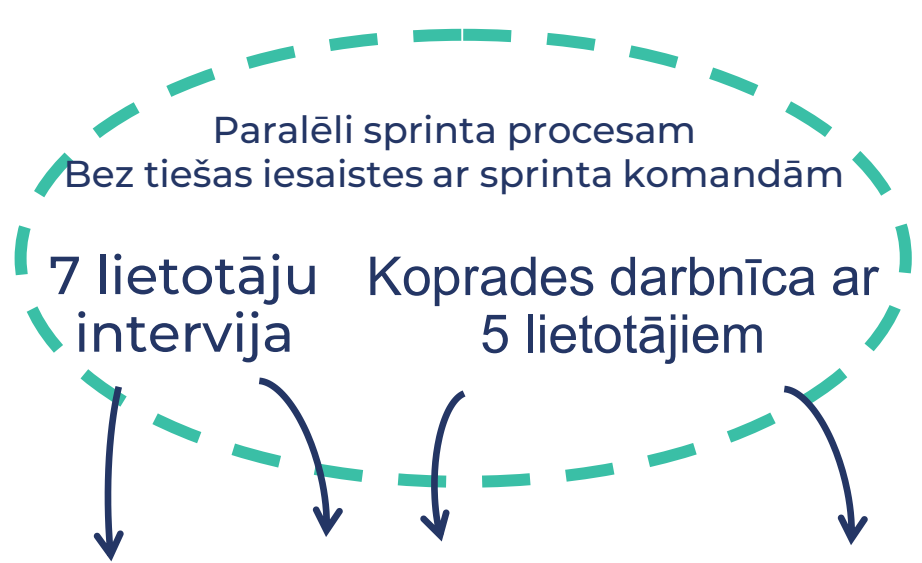


**DIZAINA
DOMĀŠANA**



Inovācijas sprints : Process

**LIETOTĀJA
PERSPEKTĪVA**



**JAUNAS
IEMAŅAS**



**DIZAINA
DOMĀŠANA**



Ideju
prezentācijas



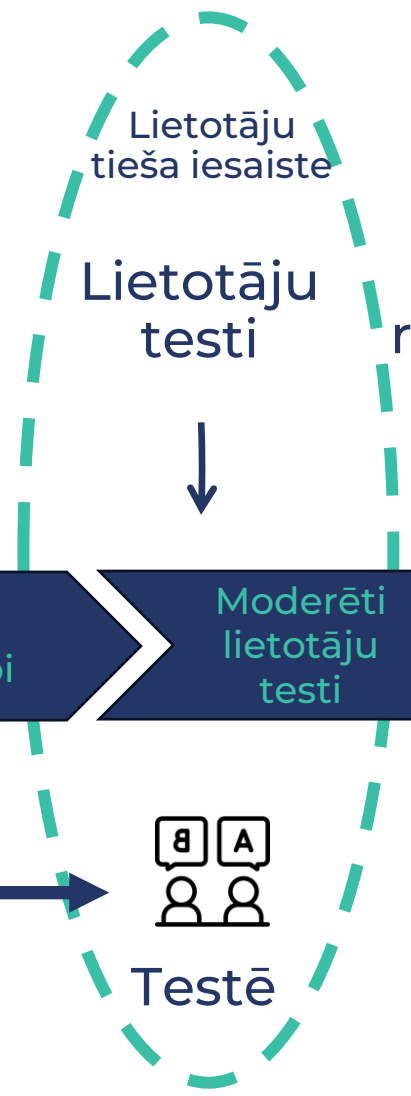
Lietotāju
testi



Gala
risinājums



Lietotāju
tieša iesaiste



Digitālo pakalpojumu Inovācijas sprinti

SAM «1.3.1.2 Inovācijas laboratorija digitalizācijas priekšrocību izmantošanai»

2024. gada janvāris – 2027. gada decembris

Eiropas Reģionālā attīstības fonds 934 294 €

Valsts budžeta līdzekļi 164 876 €

- Valsts pārvaldes inovācijas ekosistēmas un vienota eksperimentēšanas ietvara attīstīšana.
- Projekta aktivitātes vērstas uz valsts nodrošināto pakalpojumu attīstību un redizainu, izmantojot inovatīvas pieejas.

Projekta nosacījumi

Var piedalīties: valsts tiešās pārvaldes iestādes un pašvaldības

Jāatbilst nosacījumiem:

- digitālo pakalpojumu, produktu vai procesu izveide vai pārveide,
- horizontālo un uz lietotāju orientētu problēmjaucējumu risināšanu,
- atbilst dzīves situācijām,
- saistīti ar VARAM īstenoto SAM 1.3.1.1. pasākumu.

Projekta ietvaros jāīsteno

- 20 Inovācijas sprinti 20 iestādēm
- 4 mācību programmas
- 8 darbnīcas

Kādi ir ieguvumi piesakoties sprintam?

1. Ekspertu komandas iesaiste,
2. Ar inovatīvām, lietotājiorientētām metodēm radīts vai redizainēts produkts, pakalpojums vai process,
3. Izstrādāts prototips,
4. Apmācības un tīklošanās.

Ekspertu komanda

Piedaloties Inovācijas sprintā, dalībniekiem tiks nodrošināta Ekspertu komandas piesaiste, kas vadīs Inovācijas sprintu.



Projekta vadītājs

Īsteno projekta vadību - sprinta norises organizēšanu.



Pakalpojumu dizainers

Veido lietotāju un pakalpojuma izpēti.



Fasilitators

Vada koprades darbnīcas.



UX speciālists

Veido prototipus, veic lietotāju testus un prototipu uzlabojumus.



+ var tikt piesaistīti pēc nepieciešamības

Sistēmanalītiķis
Datu analītiķis



DUBULTAIS DIMANTS



Digitālo pakalpojumu Inovācijas sprints



Apmācības un tīklošanās



Apmācības par digitālo pakalpojumu dizainu

- Lekcijas un darbnīcas tiešsaistē,
- Izstrādātas kopā ar Riga Tech Girls,
- Tēmas: digitālā transformācija, inovācijas sprints, projektu vadība, lietotāju pieredze, prototipēšana, pieejamība digitālajā vidē, datu izpratne.



Tīklošanās un darbnīcas

- Uzsākot un noslēdzot sprintu,
- Dalīšanās pieredzes stāstos,
- Sprintu komandu tīklošanās.

Turpmākās aktivitātes

- 2024. gadā uzsākam 5 Inovācijas spintus
- 2025. gada sākumā izziņojam nākamo 5 sprintu uzsākšanu

**Sekoiet
informācijai!**

Digitālā transformācija sākas ar pārmaiņām.
Tiekamies Inovācijas sprintos!

Līga Lindenbauma
liga.lindenbauma@mk.gov.lv
<https://inovacija.mk.gov.lv/>