

NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA  
Eiropas Reģionālās  
attīstības fonds

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



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

KANTAR  
TNS.ɿ



jaunrades  
laboratorija

# Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings

Valsts iestāžu vērtējums un valsts iestāžu E-indeks

Aprakstoša atskaite

Iepirkuma identifikācijas numurs VARAM 2017/4

2019. 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, 2019. Visas tiesības aizsargātas.

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

## Izmaiņu lapa

Datums	Versija	Apraksts
16.08.2019.	1.0	Pirmā nodevuma versija tiek iesniegta Pasūtītājam kvalitātes pārbaudei.
09.09.2019.	2.0.	Otrā nodevuma versija tiek iesniegta Pasūtītājam kvalitātes pārbaudei atbilstoši 02.09.2019. saņemtajiem komentāriem
20.09.2019.	3.0.	Trešā nodevuma versija tiek iesniegta Pasūtītājam kvalitātes pārbaudei atbilstoši 13.09.2019. saņemtajiem komentāriem
24.09.2019.	4.0.	Ceturrtā nodevuma versija tiek iesniegta Pasūtītājam kvalitātes pārbaudei atbilstoši 24.09.2019. saņemtajiem komentāriem

# Satura rādītājs

1. Ievads .....	8
1.1. Dokumenta nolūks .....	8
1.2. Terminu skaidrojums .....	8
1.3. Pētījuma ierobežojumi .....	10
2. Metodoloģijas un vērtējuma pieejas apraksts .....	11
2.1. Tehniskā informācija .....	11
2.2. Sagatavošanās darbi valsts iestāžu vērtējuma īstenošanai .....	12
2.3. Lauka darba norise .....	12
2.4. Datu apstrāde un analīze .....	12
2.5. E-indeksa aprēķināšanas metodika .....	14
2.6. Rekomendācijas indeksa metodikas pilnveidei .....	16
3. Valsts iestāžu (izlases) raksturojums .....	18
4. Ziņojuma saturs .....	20
4.1. Valsts iestāžu vērtējums .....	20
4.1.1. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība .....	20
4.1.2. Klientu apkalpošana un atbalsts .....	31
4.1.3. Atvērto datu pieejamība .....	40
4.1.4. Pakalpojumu nodrošināšana .....	43
4.1.5. Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība .....	59
4.2. Valsts iestāžu E-indeks .....	73
4.2.1. Galvenie rezultāti .....	73
4.2.2. Kopējā e-indeksa rezultāti iestāžu griezumā .....	74
4.2.3. E-indeksa rezultāti tematiskā griezumā .....	78
5. Secinājumi un rekomendācijas .....	95
5.1. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība .....	95
5.1.1. Secinājumi .....	95
5.1.2. Rekomendācijas .....	95
5.2. Klientu apkalpošana un atbalsts .....	96
5.2.1. Secinājumi .....	96
5.2.2. Rekomendācijas .....	96
5.3. Atvērto datu pieejamība .....	97
5.3.1. Secinājumi .....	97
5.3.2. Rekomendācijas .....	97

5.4. Pakalpojumu nodrošināšana .....	97
5.4.1. Secinājumi .....	97
5.4.2. Rekomendācijas .....	98
5.5. Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība .....	98
5.5.1. Secinājumi .....	98
5.5.2. Rekomendācijas .....	98
6. Pielikumi .....	99
6.1. Izlasē iekļautās iestādes .....	99
6.2. Valsts iestāžu vērtējuma anketa .....	102
6.3. Ekspertu vērtējums valsts iestāžu tīmekļvietnēm, automātiskais vērtējums valsts iestāžu tīmekļvietnēm .....	135
6.4. Iestādes, kuru tīmekļvietnes atbilst Google <i>Mobile-friendly</i> testam .....	141
6.5. Iestāžu tīmekļvietņu atbilstība WCAG standartiem .....	141
6.6. Iestāžu un ministriju pakalpojumu statistika (nefiltrēta) .....	144
6.7. Iestāžu segmentācijas saraksts .....	147
6.8. Saņemto pakalpojumu pieteikumu un pakalpojumu rezultātu izsniegšanas skaits iestādēs 2018. gadā .....	148
6.9. Interaktīvās rezultātu tabulas .....	152
6.10. Pakalpojumi, kas tiek filtrēti nost no elektronizācijas aprēķiniem .....	152
6.11. E-indeksa rezultātu sakarība ar iestāžu rādītājiem .....	153
6.12. Detalizēta e-indeksa aprēķināšanas metodika .....	153

## Tabulu rādītājs

1. tabula. Saistītie dokumenti .....	8
2. tabula. Dokumentā izmantoto terminu skaidrojums .....	8
3. tabula. Pētījuma tehniskā informācija .....	11
4. tabula. Saņemto pakalpojumu pieteikumu un pakalpojumu rezultātu izsniegšanas skaits iestādēs 2018. gadā .....	50
5. tabula. Iestāžu un ministriju dokumentu aprites pārskats, 2018 .....	68
6. tabula. Indeksa "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība" brieduma līmeņu apraksts .....	80
7. tabula. Indeksa "Klientu apkalpošana un atbalsts" brieduma līmeņu apraksts .....	83
8. tabula. Indeksa "Atvērto datu pieejamības" brieduma līmeņu apraksts .....	87
9. tabula. Indeksa "Pakalpojumu nodrošināšana" brieduma līmeņu apraksts .....	89

10. tabula. Indeksa "Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība" brieduma līmeņu apraksts .....	93
11. tabula. Valsts iestāžu anketēšanas izlasē iekļautās iestādes .....	99

## Attēlu rādītājs

1. attēls. Valsts iestāžu vērtējuma struktūra un saikne ar e-indeksu .....	13
2. attēls. Valsts iestāžu e-indeksa atjauninātā struktūra .....	15
3. attēls. Brieduma līmeņu novērtējuma robežlielumi (tēmas indeksa augstākā robežvērtība, kas atbilst attiecīgajam līmenim) .....	16
4. attēls. Iestāžu veida, segmenta, pakalpojumu elektronizācijas un resora raksturojums, darbinieku skaita sadalījums.....	19
5. attēls. Saziņas ar sabiedrību un līdzdalības jautājumu grupas .....	20
6. attēls. <i>Facebook</i> un <i>Twitter</i> lietojošo iestāžu īpatsvars 2017., 2018. un 2019. gadā un to satura atjaunošanas regularitāte.....	22
7. attēls. Iestāžu tīmekļvietnēs vai pašapkalpošanās vietnēs pieejamo funkcionalitāšu raksturojums .....	23
8. attēls. Iestāžu īpatsvars, kuras izzina tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi.....	24
9. attēls. Iestāžu tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzes izziņāšanas raksturojums .....	25
10. attēls. Iestāžu tīmekļvietņu uzlabojumu raksturojums.....	26
11. attēls. Iestāžu tīmekļvietnēs izmantotie e-līdzdalības rīki.....	27
12. attēls. Iestāžu tīmekļvietņu atbilstība W3C izstrādātā WCAG 2.0. standarta AA līmenim .....	29
13. attēls. Iestāžu tīmekļvietnes atbilstība mobilajai versijai raksturojums .....	30
14. attēls. Klientu apkalpošanas un atbalsta tēmas jautājumi .....	31
15. attēls. Klientu apkalpošanas pārvaldības rādītāji.....	31
16. attēls. Iestāžu klientu apkalpošanas standarta raksturojums .....	33
17. attēls. Iestāžu īpatsvars, kuras veic klientu apkalpošanas standarta ievērošanas monitoringu.....	33
18. attēls. Iestāžu klientu apkalpošanas standarta monitoringa raksturojums.....	34
19. attēls. Iestāžu klientu apkalpošanas uzlabojumu raksturojums .....	34
20. attēls. Iestāžu īpatsvars, kuras veic klientu apmierinātības mērījumus.....	35
21. attēls. Klientu apmierinātības mērījumu rezultātā veikto uzlabojumu raksturojums.....	35
22. attēls. Iestāžu klientu apmierinātības mērījumu noskaidrotās informācijas raksturojums .....	36
23. attēls. Iestāžu sniegto proaktīvo risinājumu raksturojums pakalpojumu sniegšanas jomā .....	37
24. attēls. Klientu atbalsta nodrošināšanas rādītāji.....	37
25. attēls. Klientu apkalpošanas centru datorizācijas apraksts.....	38
26. attēls. Klientu apkalpošanas centru praktiskās palīdzības e-pakalpojumu izmantošanai praktiskais apraksts .....	39
27. attēls. Iestāžu konsultāciju kontaktinformācijas pieejamība tīmekļvietnē.....	39

28. attēls. Klientu konsultāciju pieejamība valsts pārvaldes pakalpojumu izmantošanā.....	40
29. attēls. Atvērto datu pieejamības jautājumi.....	40
30. attēls. Iestāžu publisko datu kopu un to izmantošanas nosacījumu raksturojums .....	42
31. attēls. Iestāžu īpatsvars, kuras izmanto specializētus datu apstrādes rīkus.....	43
32. attēls. Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitātes jautājumu tēmas .....	43
33. attēls. Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitātes rādītāji .....	45
34. attēls. Iestāžu pakalpojumu skaits.....	46
35. attēls. Visu iestāžu (ministriju un iestāžu) pakalpojumu pieteikšanās gadījumu īpatsvars pieteikšanās kanālu griezumā .....	48
36. attēls. Pakalpojumu elektronisko posmu raksturojums .....	49
37. attēls. Ministriju pakalpojumu pieteikumu un rezultātu izsniegšanas īpatsvars pa kanāliem.....	50
38. attēls. Iestāžu pakalpojumu vidējais e-kanāla izmantošanas līmenis.....	51
39. attēls. Kā tiek mērīta e-pakalpojuma saņēmēja apmierinātība.....	52
40. attēls. Pakalpojumu lietojamības (ērtības) rādītāji .....	53
41. attēls. Vai e-pakalpojuma sniegšanā tiek nodrošināta automātiska lauku aizpilde .....	54
42. attēls. E-pakalpojumu automātisko lauku aizpildes veida raksturojums .....	55
43. attēls. Publiski trešajām personām licenču, sertifikātu vai atļauju esamību pakalpojuma ietvaros ir iespējams pārbaudīt tiešsaistē .....	55
44. attēls. Interese izmantot Valsts reģionālās attīstības aģentūras (VRAA) koplietošanas komponentes, ja tādas šobrīd netiek izmantotas.....	56
45. attēls. Valsts pārvaldes pakalpojuma iestādes darbību automatizācijas līmenis.....	56
46. attēls. Diferencēta maksa elektroniski un neelektroniski saņemtiem valsts pārvaldes pakalpojumiem .	57
47. attēls. E-pakalpojumu popularizēšanas rādītāji .....	58
48. attēls. Iestāžu pakalpojumu saņemšanas jebkurā iestādes teritoriālajā nodaļā iespēju raksturojums ....	58
49. attēls. Valsts pārvaldes pakalpojuma saņemšanas informācijas pieejamības raksturojums .....	59
50. attēls. Iestādes iekšējo procesu un starpiestāžu sadarbības efektivitātes rādītāji.....	59
51. attēls. Dokumentu aprites elektronizācijas rādītāji.....	61
52. attēls. Iestāžu personālvadību sistēmas raksturojums .....	61
53. attēls. Iestāžu personālvadības procesu raksturojums.....	62
54. attēls. Iestāžu dokumentu pārvaldības sistēmu raksturojums .....	63
55. attēls. Iestāžu dokumentu apstrādes veidu raksturojums .....	64
56. attēls. Iestāžu un ministriju saņemto dokumentu skaits .....	65
57. attēls. Saņemto dokumentu skaita sadalījums iestādēs 2018. gadā .....	65
58. attēls. Nosūtīto dokumentu skaita sadalījums iestādēs 2018. gadā.....	66
59. attēls. Saņemto dokumentu skaita sadalījums ministrijās 2018. gadā .....	66

60. attēls. Nosūtīto dokumentu skaita sadalījums ministrijās 2018. gadā.....	67
61. attēls. Iestāžu un ministriju saņemto un nosūtīto elektronisko dokumentu īpatsvars.....	67
62. attēls. Komunikācija ar darbiniekiem rādītāji.....	69
63. attēls. Iestāžu iekšējo elektronisko komunikāciju platformu izmantošana.....	70
64. attēls. Iestāžu attālinātās piekļuves nodrošināšanas raksturojums.....	70
65. attēls. Darbinieku IKT prasmju pilnveide.....	71
66. attēls. Iestāžu darbinieku IKT prasmju pilnveides raksturojums.....	72
67. attēls. Ministriju darbinieku IKT prasmju pilnveides raksturojums.....	72
68. attēls. E-indeksa ministriju un iestāžu grupās un atbilstošie brieduma līmeņi.....	73
69. attēls. Valsts iestāžu kopējā E-indeksa brieduma sadalījums.....	74
70. attēls. 2019. gada e-indeksa rezultāti ministriju griezumā.....	75
71. attēls. 2019. gada e-indeksa rezultāti iestāžu griezumā (Top-10).....	76
72. attēls. E-indeksa rezultāti trīs gadu vidējā rezultāta griezumā.....	76
73. attēls. 2019. gada e-indeksa rezultāti resoru griezumā (%).....	77
74. attēls. Resora iestāžu rezultātu amplitūdas raksturojums.....	78
75. attēls. Saziņas ar sabiedrību un līdzdalības rādītāji.....	79
76. attēls. Indeksa "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība" rezultātu līderi.....	80
77. attēls. Indeksa "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība" rezultāti ministriju griezumā.....	81
78. attēls. Klientu apkalpošanas un atbalsta rādītāji.....	82
79. attēls. Indeksa "Klientu apkalpošana un atbalsts" rezultātu līderi.....	83
80. attēls. Indeksa "Klientu apkalpošana un atbalsts" rezultāti ministriju griezumā.....	85
81. attēls. Atvērto datu pieejamības rādītāji.....	85
82. attēls. Indeksa "Atvērto datu pieejamība" rezultātu līderi.....	86
83. attēls. Indeksa "Atvērto datu pieejamība" rezultāti ministriju griezumā.....	88
84. attēls. Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitātes rādītāji.....	88
85. attēls. Indeksa "Pakalpojumu nodrošināšana" rezultātu līderi.....	89
86. attēls. Indeksa "Pakalpojumu nodrošināšana" rezultāti ministriju griezumā.....	90
87. attēls. Iestādes iekšējo procesu un starpiestāžu sadarbības rādītāji.....	91
88. attēls. Indeksa "Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība" rezultātu līderi.....	92
89. attēls. Indeksa "Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība" rezultāti ministriju griezumā.....	94

# 1. IEVADS

## 1.1. Dokumenta nolūks

Valsts iestāžu vērtējums un valsts iestāžu e-indeksa nodevums ir izstrādāts saskaņā ar 2017. gada 13. jūlijā noslēgto līgumu Nr. IL/49/2017 starp VARAM, SIA "Jaunrades laboratorija" un SIA "TNS Latvia". Šis dokuments izstrādāts, lai iesniegtu Pasūtītājam pētījuma galveno rezultātu pārskatu par valsts iestāžu vērtējumu un tā metodiku, valsts iestāžu e-indeksu, e-indeksu veidojošo tēmu indeksiem, kā arī e-indeksa rezultātu atspoguļojumu resoru un iestāžu griezumā. Nodevums izstrādāts, balstoties uz Līguma 1. pielikumu "Pasūtītāja pieprasījums, prasības un tehniskā specifikācija", 2017. gada 9. oktobrī ar Pasūtītāju un PIKTAPS "IKT arhitektūras pārvaldības" darba pakas vadības grupu saskaņoto metodiku, un ir cieši saistīts ar Valsts iestāžu vērtējuma rezultātiem, kas kalpo par sākotnējiem datiem e-indeksa aprēķinā. Šis nodevums skatāms kontekstā ar 1. tabulā uzrādītajiem dokumentiem.

### 1. tabula. Saistītie dokumenti

Dokumenta nosaukums	Dokumenta apstiprināšanas datums	Piezīmes
Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un galalietotāju vajadzību monitorings. <b>Pētījuma metodika.</b>	Nodevums ir izskatīts projekta PIKTAPS "IKT arhitektūras pārvaldības" darba pakas vadības grupas sanāsmē 2017. gada 9. oktobrī. Darba pakas vadības grupa akceptē darba pakas virziena "valsts iestāžu un sabiedrības vajadzību monitorings" komandas lēmumu par nodevuma saskaņošanu.	Sniegts metodikas apraksts.
Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un galalietotāju vajadzību monitorings. <b>Pētījuma metodikas pilnveide 2018. gadam</b>	2018. gada 22. maijā.	Sniegts detalizēts iestāžu vērtējuma metodikas pārskats.
Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un galalietotāju vajadzību monitorings. <b>Pētījuma metodikas pilnveide 2019. gadam</b>	2019. gada 6. un 8. martā.	Sniegts detalizēts iestāžu vērtējuma metodikas pārskats.
Latvijas valsts iestāžu e-indeks un e-pārvaldes attīstības pārskats 2015. (iepirkuma identifikācijas nr.: VARAM 2014/5, 04.02.2014).		Pārskatā publicētie rezultāti izmantoti rādītāju dinamikas analīzei.

## 1.2. Terminu skaidrojums

### 2. tabula. Dokumentā izmantoto terminu skaidrojums

Termins	Skaidrojums
ARKA	Datu savākšanas sistēma valsts IS arhitektūras izstrādei.



Termins	Skaidrojums
Atvērtie dati	Brīvi pieejama bezmaksas informācija bez atkalizmantošanas ierobežojumiem, kuru var rediģēt un automatizēti apstrādāt ar brīvi pieejamām lietojumprogrammām.
CAWI	Interneta aptauja jeb Computer Assisted Web Interviews.
DIV	Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vide.
DVS	Dokumentu vadības sistēma.
EDUS	Elektronisko dokumentu uzskaites sistēma.
eID	Elektroniskā identifikācijas karte.
eParaksts	Elektroniskais paraksts.
E-indekss	E-indekss ir digitālās vides brieduma novērtējums valsts pārvaldes iestāžu un pašvaldību darbā un pakalpojumu nodrošināšanā. E-indekss sniedz faktos balstītu novērtējumu, cik aktīvi un atbilstoši iestādes un pašvaldības pielieto mūsdienu informācijas un komunikācijas tehnoloģijas un darbības prakses, lai pilnveidotu sniegto pakalpojumu kvalitāti un pieejamību iedzīvotājiem un uzņēmējiem, kā arī organizāciju darbības efektivitāti un draudzīgumu videi.
E-pakalpojumi	Pakalpojuma sniegšanas veids, kas nodrošina viena vai vairāku pakalpojumu vai atsevišķu tā posmu (pieprasīšana vai pakalpojuma rezultāta saņemšana) izpildi elektroniskā veidā, tai skaitā izmantojot tīmekļvietnes, mobilās lietotnes, īsziņas vai e-pastu
E-pārvalde	Valsts un pašvaldību pārvaldes efektīva īstenošana, izmantojot informācijas un komunikāciju tehnoloģijas (IKT).
HORIZON	SIA "Visma Enterprise" veidotā resursu vadības un grāmatvedības programma.
HORIZON HOP	SIA "Visma Enterprise" HORIZON pašapkalpošanās portāls.
IKT	Informācijas un komunikācijas tehnoloģijas.
IS	Informācijas sistēma.
Izpildītājs	Personu apvienība, ko veido SIA "Jaunrades Laboratorija" un SIA "TNS Latvia".
KPI	Izpildes pamatrādītāji jeb <i>Key Performance Indicators</i> .
www.latvija.lv, latvija.lv	Valsts pārvaldes pakalpojumu portāls www.latvija.lv.
Līgums	2017. gada 13. jūlijā noslēgtais līgums Nr. IL/49/2017 starp VARAM, SIA "Jaunrades laboratorija" un SIA "TNS Latvia".
NAMEJS	SIA "RIX Technologies" veidotā dokumentu vadības sistēma.
MK 399. noteikumi	Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumi Nr. 399 "Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība". <a href="https://likumi.lv/ta/id/292258">https://likumi.lv/ta/id/292258</a>
MK 402. noteikumi	Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumi Nr. 402 "Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi". <a href="https://likumi.lv/ta/id/292261">https://likumi.lv/ta/id/292261</a>
Monitorings	Integrētā publisko pakalpojumu sniegšanas un galalietotāju vajadzību monitorings.
Pakalpojuma gadījums	Uzskaitāms, nodalāms pakalpojumu sniegšanas fakts, kuram nodalāma tā uzsākšana, izpilde un sniegšana.
Valsts pārvaldes pakalpojums, Pakalpojums	Secīgu darbību kopums, kas dod guvumu vai ir obligāts privātpersonai un ko sniedz valsts pārvaldes pakalpojuma turētājs, īstenojot valsts pārvaldes funkcijas saskaņā ar ārējiem normatīvajiem aktiem vai saskaņā ar deleģētiem valsts pārvaldes uzdevumiem.
Vienotā tīmekļvietņu platforma, GOV.lv	Valsts un pašvaldību iestāžu tīmekļvietņu vienotā platforma
Pamatdarbības sistēma	Informācijas sistēma, kura nodrošina automatizācijas atbalstu iestādei normatīvi noteikto funkciju veikšanai. Pamatdarbības

Termins	Skaidrojums
	sistēmas var būt un var nebūt reģistrētas kā valsts informācijas sistēmas.
Pasūtītājs	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija.
PIKTAPS	Publiskās pārvaldes informācijas un komunikācijas tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma.
Publiskais pakalpojums	Valsts pārvaldes pakalpojums, atbilstoši MK noteikumiem Nr. 399 "Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes un sniegšanas kārtība", kuri stājas spēkā 18.07.2017.
pp	Procentpunkts
Resors	Iestāde vai iestāžu sistēma, kam padota kāda valsts pārvaldes nozare.
SPOLIS	Valsts sociālās politikas monitoringa informācijas sistēma.
SOPA	Sociālās palīdzības administrēšanas lietojumprogramma.
TS	Tehniskā specifikācija.
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija.
VAS	Valsts akciju sabiedrība.
WCAG	<i>Web Content Accessibility Guidelines</i> (Timeklvietņu satura pieejamības vadlīnijas).

### 1.3. Pētījuma ierobežojumi

Būtisks aspekts, kas jāņem vērā, apskatot šī pētījuma rezultātus, ir tas, ka gan metodoloģisku iemeslu dēļ, gan respondentu aktivitātes dēļ, salīdzināt 2017., 2018. un 2019. gada pētījuma rezultātus var tikai daļēji. Šo izraisa faktori – tas, ka pētījumos ir atšķirīgi izlases lielumi (104, 106 un 94), visos gados ir piedalījušās dažādas iestādes (respektīvi – izlases mainījās gan skaitā, bet arī sastāvā), nepiedalījās visas iestādes (tādējādi samazinot rezultātu reprezentabilitāti), kā arī pašnovērtējuma īstenotāji lielai daļai iestāžu ir nomainījušies (līdz ar to jāņem vērā arī "indivīda" faktors, kas var izpausties, piemēram, iestāžu darbiniekiem neesot pietiekami informēti par konkrētām tēmām, tādējādi ierobežojot aizpildes kvalitāti).

## 2. METODOĻĪJAS UN VĒRTĒJUMA PIEEJAS APRAKSTS

Valsts iestāžu vērtējums un valsts iestāžu E-indeksis tika veikts šādos tematiskos blokos:

- vispārējā informācija par iestādi;
- saziņa ar sabiedrību un līdzdalība, t.sk. ekspertu un ar automatiskiem rīkiem iegūti vērtējumi;
- klientu apkalpošana un atbalsts;
- atvērto datu pieejamība;
- pakalpojumu nodrošināšana, t.sk. pakalpojumu uzskaites rādītāji;
- iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība.

### 2.1. Tehniskā informācija

#### 3. tabula. Pētījuma tehniskā informācija

Elements	Apraksts
Pētījuma veicējs	SIA "Jaunrades laboratorija" – metodoloģijas izstrāde, instrumentārija sagatavošana un testēšana, lauka darba īstenošana, izmantojot sistēmu ARKA, datu apstrāde un analīze.
Mērķgrupas	124 valsts iestādes atbilstoši Pasūtītāja iesniegtajam sarakstam.
Pētījuma metode	CAWI - interneta aptauja jeb <i>Computer Assisted Web Interviews</i> , kas īstenošanas, izmantojot datu savākšanas sistēmu valsts IS arhitektūras izstrādei (ARKA).
Izlases raksturojums	Pašizlase. Valsts iestāžu pašvērtējuma anketu aizpildīja 94 valsts iestādēs; Ekspertu vērtējuma un automatisko vērtējumu anketas aizpildītas par 94 valsts iestādēm, kuras aizpildīja pašvērtējumā <sup>1</sup> .
Valsts iestāžu vērtējuma avoti	1) Valsts iestāžu pašvērtējuma anketa, t.sk. ekspertu vērtējums valsts iestāžu tīmekļvietnēm (sk. 6.2. sadaļu); 2) Automatiskais vērtējums valsts iestāžu tīmekļvietnēm (sk. 6.3. sadaļu).
Lauka darba īstenošana	No 2019. gada 15. aprīļa līdz 2019. gada 17. maijam

<sup>1</sup> Atsevišķi vērtējumi aizpildīti par zemāku iestāžu skaitu, ņemot vērā iestāžu tīmekļvietņu nepieejamību ekspertu vērtējuma aizpildes periodā.

## 2.2. Sagatavošanās darbi valsts iestāžu vērtējuma īstenošanai

Lai īstenotu valsts iestāžu vērtējuma aptauju, tika veikti šādi sagatavošanās darbi:

- apzinātas valsts iestāžu kontaktpersonas (Pasūtītājs izsūtīja iestādēm informatīvu vēstuli ar lūgumu nozīmēt par Valsts iestāžu pašvērtējuma anketu aizpildi atbildīgās personas un nosūtīt šo informāciju Izpildītājam);
- izmantojot VRAA datus no Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla, pakalpojumu katalogā tika atjaunots aktuālais valsts pārvaldes pakalpojumu un to statusu saraksts.

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

## 2.3. Lauka darba norise

Lauka darba laikā valsts iestādēm tika nodrošināta iespēja saņemt informāciju un konsultācijas pa tālruni no Izpildītāja pārstāvjiem par valsts 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<sup>2</sup> notika no 2019. gada 15. aprīļa līdz 17. maijam. Sociālo tīklu izpēte tika veikta no 2019. gada 6. jūnija līdz 24. jūnijam. Automātisko rādītāju datu ieguve un pārējo ekspertu anketu aizpilde, t.sk. kurā tiek apskatīti jautājumi par tīmekļvietņu lietojamību, atvērtajiem datiem notika no 3. jūnija līdz 26. jūnijam.

## 2.4. Datu apstrāde un analīze

Datu izguve un tīrīšana notika šādos posmos:

- datu izguve no sistēmas ARKA;
- datu validācija un tīrīšana;
- datu konvertācija, lai to varētu izmantot interaktīvajā datu vizualizācijas rīkā Microsoft Power BI e- indeksa rezultātu atainošanai
- datu konvertācija, lai to būtu iespējams analizēt datu analīzes programmā SPSS.

---

<sup>2</sup> Šeit: Valsts iestāžu pašvērtējuma anketu aizpilde

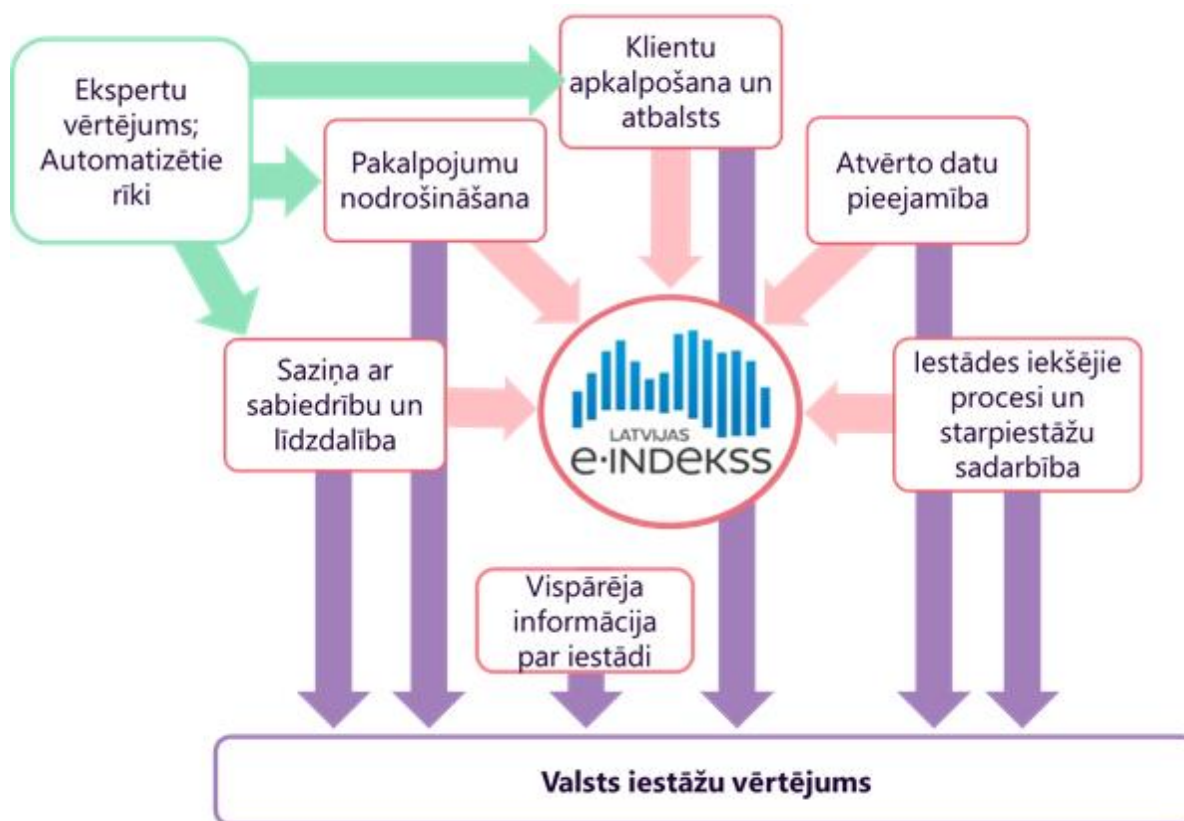
Griezumu tabulas tika definētas, ņemot vērā iestāžu demogrāfiskos datus:

- pēc organizācijas veida (ministrija vai iestāde);
- pēc resora;
- tika definēti segmenti, balstoties uz rādītājiem, kas raksturo iestādes. Segmenti iedalīti atbilstoši kvintilēm<sup>3</sup>. Segmenta robežvērtības nosaka paša rādītāja izkliede ap vidējo;
- pakalpojumu skaits;
- darbinieku skaits;
- dokumentu aprites elektronizācijas līmenis (saņemto + nosūtīto elektronisko dokumentu skaits attiecībā pret saņemto + nosūtīto dokumentu skaitu visos kanālos);
- pakalpojumu transakciju elektronizācijas līmenis (pieteikto + rezultāta izsniegšanas pakalpojumu skaits elektroniskajā kanālā attiecībā pret pieteikto + rezultāta izsniegšanas pakalpojumu skaitu visos kanālos).

Griezumu tabulas tika apkopotas atsevišķā MS Excel datnē.

Valsts iestāžu vērtējuma nodevuma saikne ar e-indeksu atspoguļota 1. attēlā. Kā parādīts attēlā, tad e-indeksa aprēķins balstās uz Valsts iestāžu vērtējumā iegūtajiem datiem. E-indeksa rezultāti apskatāmi šā dokumenta 4.2. sadaļā, bet Valsts iestāžu vērtējuma rezultāti - 4.1. sadaļā.

### 1. attēls. Valsts iestāžu vērtējuma struktūra un saikne ar e-indeksu



<sup>3</sup> Kvintile ir viena piektā daļa (20%) no kopējā iestāžu skaita.

## 2.5. E-indeksa aprēķināšanas metodika

Latvijas e-indeksa mērījumi pirmo reizi iegūti 2014. gadā, otro reizi – 2015. gadā, trešo reizi – 2017. gadā, un ceturto reizi – 2018. gadā Līguma ietvaros. Jau pirmajos periodos iegūtie dati bija daļēji salīdzināmi, jo metodikā tika ieviestas izmaiņas jau pēc 1. mērījuma, saglabājot datu salīdzināmību un pēctecību iespēju robežās, un šis princips tika ievērots, atjaunojot metodiku 2019. gadā.

E-indeksa metodika paredz izveidot objektīvus un salīdzināmus kritērijus, lai novērtētu e-pārvaldes principu ieviešanu valsts iestāžu darbā. Metodika apraksta:

- gan kvantitatīvos, gan kvalitatīvos datus, kuri raksturo e-pārvaldes ieviešanu un briedumu iestādēs;
- rādītājus, kuri izmantojami valsts iestāžu e-pārvaldes līmeņa salīdzināšanai;
- analīzes un aprēķina metodes e-indeksa izveidei.

E-indeksa mērķis ir aprēķināt un parādīt e-pārvaldes efektivitāti valsts institūcijās. Ar e-indeksa palīdzību iespējams:

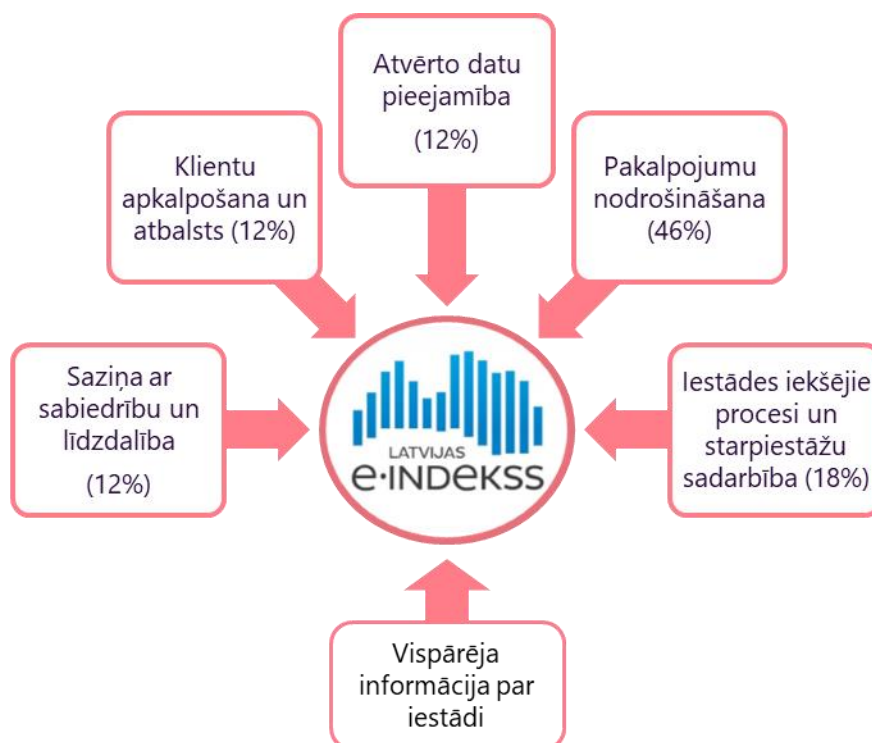
- apzināt veiksmīgākās iestādes efektīvas e-pārvaldes principu īstenošanā;
- identificēt kritiskos punktus un uzlabojamos faktorus iestāžu darbā;
- novērtēt e-pārvaldes principu ieviešanas progresu;
- izstrādāt rīcības plānu, kas ļauj sasniegt valstij izvirzītos mērķus kopumā, kā arī veicināt Latvijas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

Lai iegūtie dati raksturotu dažādus iestāžu elektronizācijas aspektus, sākotnēji rādītāji valsts iestāžu savstarpējai salīdzināšanai tika sadalīti šādās tematiskās grupās: starpiestāžu datu apmaiņa, pamatdarbības procesi un to nodrošināšanās informācijas sistēmas, e-pakalpojumi, komunikācija ar sabiedrību, iestāžu iekšējo procesu elektronizācija. 2017. gadā tika būtiski pārskatīta e-indeksa metodika, t.sk. tā tematiskās grupas, kā arī e-indeksā izmantoto rādītāju ieguves instrumentārijs, izmaiņas arī tika veiktas 2018. gada pētījuma ietvaros, bet tās tika veiktas tā, lai šo divu gadu rezultāti būtu savstarpēji salīdzināmi.

Lai aprēķinātu kopējā E-indeksa atsevišķo tēmu indeksus, tika izmantota punktu piešķiršanas pieeja, kuras ietvaros katrai iestādes pašvērtējuma, eksperta sniegtajam vērtējuma un automātiskā vērtējuma atbilstīgu variantam anketā tika piešķirts atbilstošs punktu skaits no 0 līdz 25 punktiem, atbilstoši konkrētā jautājuma nozīmībai e-pārvaldes principu īstenošanas procesā. Iegūtais katras tēmas indekss tiek svērts atbilstoši 2. attēlā norādītajam īpatsvaram, lai iegūtu kopējo iestādes e-indeksu. Turpmākajos rezultātu atspoguļojumos ir izmantoti gan svērti, gan nesvērti punktu skaiti, kas tiek norādīts zemsvītras piezīmēs.

Atspoguļojot galalietotāju perspektīvu, E-indeksā ietvertas 3 tēmas, kas orientētas tieši uz galalietotāju vajadzību nodrošināšanu – saziņa ar sabiedrību un līdzdalība, atvērto datu pieejamība, klientu apkalpošana un atbalsts, kas visas kopā veido trešdaļu (36 %) valsts iestāžu e-indeksa. Gandrīz divas trešdaļas (64 %) e-indeksa tiek atvēlētas tēmām, kas attiecas uz iestāžu iekšējo procesu efektivitāti un starpiestāžu sadarbību, kā arī pakalpojumu nodrošināšanu (t.sk. pakalpojumu nodrošināšanas efektivitāti, pakalpojumu lietojamību (ērtību), e-pakalpojumu popularizēšanu). Papildu punktus iestādes var iegūt norādot sasniegumus e-pārvaldes jomā iepriekšējā gadā.

## 2. attēls. Valsts iestāžu e-indeksa atjauninātā struktūra



Jāpiemin, ka svēršana notiek dinamiskā veidā ar mērķi ietvert dažādu iestāžu individuālās īpatnības. Ja iestāde ir atzīmējusi aptaujā, ka kāda e-indeksa sadaļa uz to neattiecas, tad iestādes E-indeks tiek aprēķināts, izmantojot atlikušās e-indeksa sadaļas, kurām tiek piešķirta lielāka nozīme. Reizē jānorāda, ka iestādes, kuras nav pildījušas vairākas sadaļas, vai tādas, kuras nav pildījušas sadaļas, kas novērtētas kā svarīgas indeksa izveidei, netika iekļautas e-indeksā. Šī informācija ir pieejama 6.1. sadaļā.

Lai iegūtu kvalitatīvu vērtējumu katras iestādes E-indeksa brieduma līmenim, tika veikta modelēšana, nosakot katram iestādes 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.

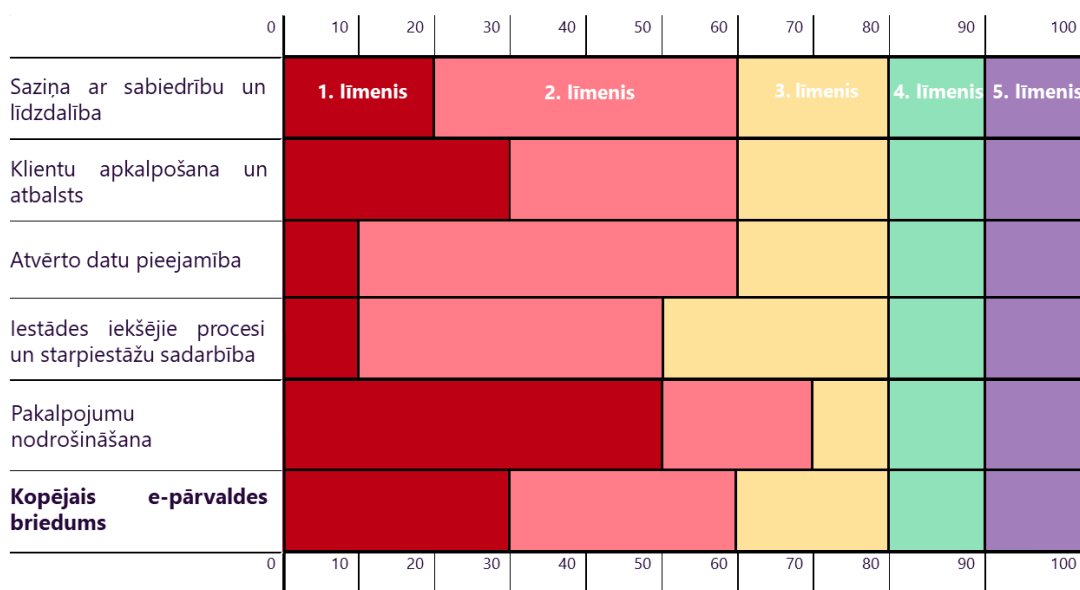
Paraug brieduma novērtējuma ceļveža matricai iekļauts 3. attēlā, kurā definēti pieci brieduma līmeņi, kuros ievērots virziens no situatīvām un pašsaprotamām praksēm uz oficiāli aprakstītām, noteiktām un vadāmām praksēm un/vai procesiem, kas ideālajā gadījumā var sasniegt optimālu līmeni. Izmantojot analizē un brieduma modeli, svarīgi koncentrēties nevis uz sasniegto līmeni, bet uz nepieciešamajiem uzlabojumiem, lai varētu sasniegt nākamo brieduma līmeni.

### 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.

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



Pēc individuālo iestāžu e-indeksu un brieduma līmeņu noteikšanas ir nepieciešams iegūt kopējo e-indeksu visā Latvijā.

Šajā ziņojumā ir atspoguļoti galvenie rezultāti; detalizēti rezultāti līdz pat iestāžu līmenim ir pieejami interaktīvā pielikumā šā dokumenta 6.9. sadaļā "Interaktīvas rezultātu tabulas": [PowerBI modeli](#)<sup>4</sup>. Jāatzīmē, ka arī visi e-indeksa vajadzībām nepieciešamie aprēķini tiek veikti minētajā *Power BI* platformā.

Galvenie rezultāti atspoguļoti resoru un iestāžu līmenī, tēmu rezultāti atspoguļoti ministriju un pārējo iestāžu grupās, individuālā iestāžu līmenī izceltas ir 15 iestādes ar augstāko indeksa vērtējumu katrā tēmā un kopvērtējumā, kā arī ilustrēta situācija E-indeksa brieduma līmeņu ziņā.

## 2.6. Rekomendācijas indeksa metodikas pilnveidei

Domājot par e-indeksa metodikas pilnveidi, nepieciešamos uzlabojumus var iedalīt vairākās grupās:

<sup>4</sup> <https://rebrand.ly/eindekss-2019>



- uzlabojumi, kas iestāžu pārstāvjiem padara ērtāku un vieglāku iestāžu pašvērtējuma anketas aizpildi un saskaņošanu ar kolēģiem vai vadību;
- uzlabojumi, kas attiecas uz anketā iekļauto jautājumu un palīdzības tekstu izpratni;
- e-indeksa aprēķinu un briedumu līmeņu noteikšanas metodikas pilnveide ņemot vērā atšķirīgo valsts iestāžu profilu un pieredzi e-pārvaldes īstenošanā.

Īstenojot valsts iestāžu vērtējuma lauka darbu, Izpildītāja darbinieki intensīvi komunicēja ar iestāžu pārstāvjiem, lai palīdzētu izprast gan anketas niansas, gan anketas darbības tehniskos aspektus. Apspriešanai ar Pasūtītāju tiek izvirzītas šādas tēzes:

- datos par 2018. gada pakalpojumu kavējumiem un sūdzībām novērota situācija, kur iestādes nav aizpildījuši statistiku neierakstot vērtību "0", kas ir būtiski samazinājis iegūto punktu skaitu piem. Lauku atbalsta dienestam. Aptaujas rīkā jāievieš funkcionalitāte, kas ērtāk ļautu nodalīt pakalpojumus, kuriem statistika netiek ievākta;
- tā kā jāapsver 2 pakāpju indeksa izdalīšana, kur 1. pakāpe būtu atbilstība e-pārvaldes normām (piemēram, atbilstoši 1. līdz 3. brieduma līmenim), un kur 2. pakāpe būtu inovatīvas un modernas pieejas e-pārvaldes organizācijai (4. un 5. brieduma līmenis, un augstāk), t.sk. ieviešot iespēju iegūt punktus, kas ietekmē tikai šo inovāciju indeksa līmeni, neiespaidojot esošo brieduma tabulu, lai novērstu situācijas, kur inovatīvi risinājumi kompensē neizstrādātas pamatfunkcionalitātes;
- nepieciešams pilnveidot pakalpojumu veida klasifikāciju, lai efektīvāk atdalītu informatīvus, maksājuma un cita veida pakalpojumus, kuri pašlaik tiek vērtēti kopīgi;
- precīzas pakalpojumu posmu elektronizācijas statistikas iegūšanai rekomendēts šo informāciju iegūt automātiski no Publiskā pakalpojumu kataloga;
- ņemot vērā, ka arī 2019. gada pētījumā daudziem iestāžu pārstāvjiem radās problēmas ar pašvērtējuma aizpildi, jo sevišķi jautājumos par atvērto datu vai pakalpojumu veidiem, jāizvērtē dati vai informācija, ko būtu iespējams izgūt no publiski pieejamiem reģistriem, valsts iestāžu datubāzēm, piemēram, darbinieku skaits u. tml.;
- pētījuma rezultātu validācija ir nepietiekama, jo rada situācijas, kur iestādes sniedz neprecīzas atbildes, kuras iespējams tikai konstatēt pēc pētījuma veikšanas, kas var būtiski iespaidot filtrācijas rezultātus. Šī iemesla dēļ ir jāturpina paplašināt dažādu filtru loks, kuri tiek iegūti automātiski vai no reģistriem (reizē neietekmējot e-indeksa punktus);
- jāpārskata dokumentu un pakalpojumu statistikas iesniegšanas process, lai nodrošinātu, ka iestādēm ir iespējams vieglāk, ātrāk, ērtāk un saprotamākā veidā aizpildīt šo statistiku, piemēram, automātiski aprēķinot summas un priekšlaicīgi attēlojot elektronizācijas īpatsvaru.
- jautājuma P\_DET ieviešana ar mērķi konstatēt, vai iestādes ievāc pakalpojumu pieteikumu un saņemšanas statistiku pa kanāliem, nav bijusi sekmīga, jo jautājuma atbildes neatbilst ievāktajai pakalpojumu kanālu statistikai. Taču papildus ir nepieciešams uzzināt, vai iestādēm šī jautājuma aizpildi ir traucējusi neizpratne par MK 399. un 402. noteikumiem, vai nepietiekama informācija par savas iestādes pakalpojumu sniegšanas un uzskaites iespējām.

### 3. VALSTS IESTĀŽU (IZLASES) RAKSTUROJUMS

Valsts iestāžu pašvērtējuma anketu aizpildīja 94 valsts iestādes, ekspertu vērtējuma un automātisko vērtējumu anketas tika aizpildītas par 94 valsts iestādēm. Valsts iestāžu saraksts un statuss saistībā ar dalību E-indeksā sniegts 6.1. pielikumā.

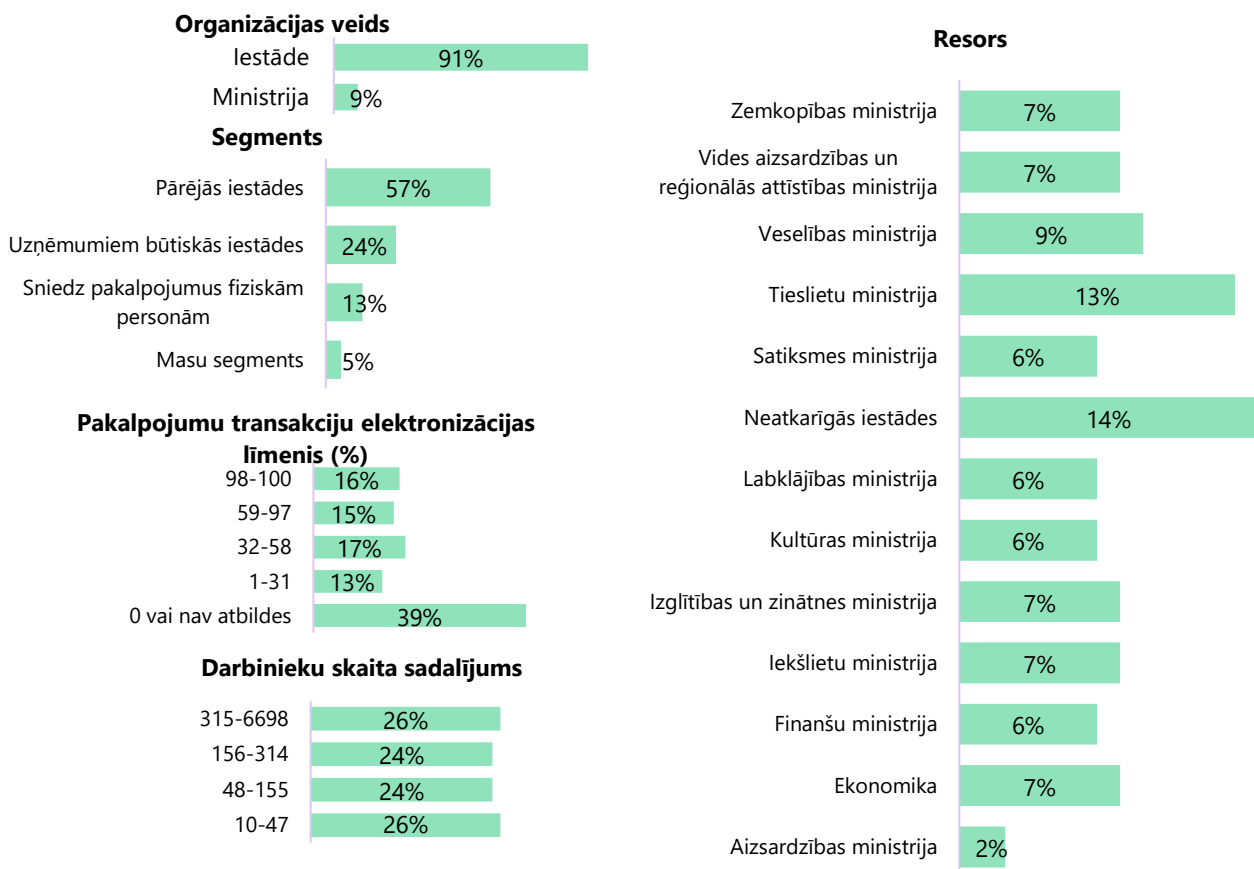
No pētījumā iesaistītajām iestādēm 9%, (8) ir ministrijas, un 91% (86) - iestādes (skat. 4. attēlu). 2019. gada pētījumā nepiedalījās Labklājības, Iekšlietu, Aizsardzības, Veselības ministrijas. No šīm Veselības ministrija pieteicās dalībai, bet neaizpildīja pašnovērtējumu, tādēļ netika iekļauta izlasē. Papildus šīm - Satiksmes ministrija iesniedza anketu, norādot, ka nav nepieciešams aizpildīt vairākas sadaļas, šī iemesla dēļ tā netika iekļauta E-indeksa izvērtējumā. Vairums (57%) no šīm iestādēm nav iekļautas nevienā no pakalpojumu sniegšanas segmentiem. Vislielākais no pakalpojumu segmentiem<sup>5</sup>, kas ir pārstāvēts iestāžu izlasē, ir "Uzņēmumiem būtiskas iestādes" (24%). 13 % iestāžu sniedz pakalpojumus fiziskām personām, bet 5% atbilst "masu" segmentam.

Vislielākais resors iestāžu skaita ziņā, kas ir pārstāvēts pētījuma izlasē, ir Tieslietu ministrijas resors (13% no izlasē iekļautajām iestādēm pārstāv šo resoru). 14% no pārstāvētajām iestādēm nav pakļautas nevienam resoram.

---

<sup>5</sup> Segmentācija veikta, izmantojot "Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings. Pētījuma metodika." 26. tabula. Iestāžu segmentēts saraksts.

**4. attēls. Iestāžu veida, segmenta, pakalpojumu elektronizācijas un resora raksturojums, darbinieku skaita sadalījums**



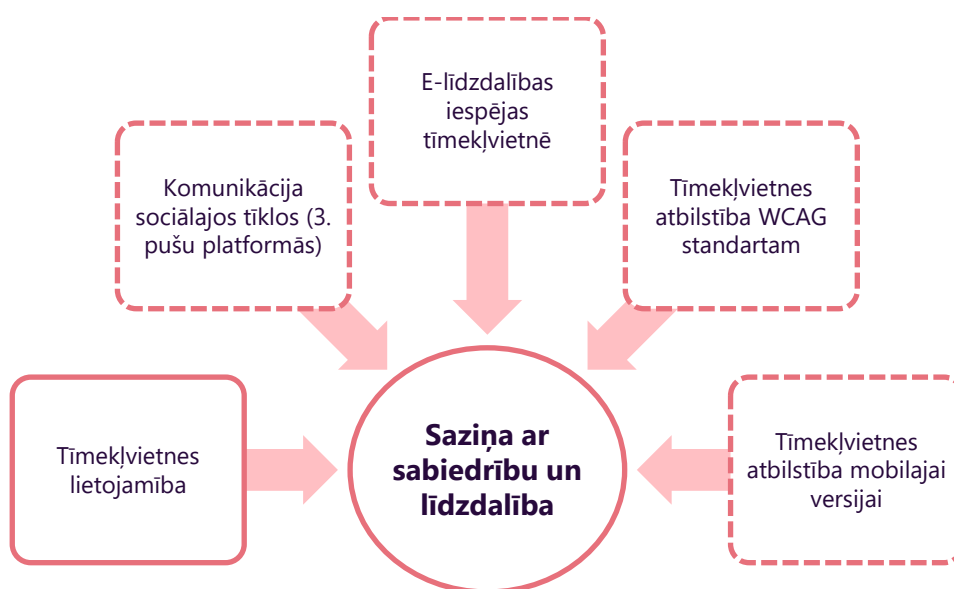
## 4. ZIŅOJUMA SATURS

### 4.1. Valsts iestāžu vērtējums

#### 4.1.1. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība

Pamatdati šīs tēmas vērtējumam tika lielākoties iegūti, izmantojot ekspertu vērtējumu un vērtējumu ar īpašiem automatizētiem rīkiem<sup>6</sup>. Valsts iestāžu pašvērtējuma aptaujā šīs tēmas ietvaros tika uzdoti divi jautājumi, uz kuriem iestādes sniedza situācijas pašvērtējumu. Šajā nodaļā dati tiek rādīti tikai apkopotā veidā. Tēmu "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība" veido 5 jautājumu grupas, kas atspoguļotas 5. attēlā, bet kopā šajā nodaļā ietilpst 11 jautājumi.

#### 5. attēls. Saziņas ar sabiedrību un līdzdalības jautājumu grupas<sup>7</sup>



<sup>6</sup> Tīmekļvietnes atbilstība WCAG standartam tika mērīta, izmantojot rīku: <http://checkers.eiii.eu/en/pagecheck2.0/>, kas tika izmantots arī e-indeksa iepriekšējos periodos, savukārt atbilstība mobilajai versijai tika noteikta izmantojot rīku Google *Mobile-friendly*: <https://search.google.com/test/mobile-friendly>

<sup>7</sup> Attēlā ar pārtrauktu līniju atzīmētās jautājumu grupas tiek iegūtas no ekspertu vērtējuma vai vērtējumiem, kas iegūti ar automatizētiem rīkiem tīmekļa vietņu analīzei

#### 4.1.1.1. Komunikācija sociālajos tīklos

---

#### Svarīgākās atziņas par apakštēmu "Komunikācija sociālajos tīklos"

---

- Iestādes gada laikā ir turpinājušas palielināt klātesamību populārākajās sociālo mediju platformās kā *Facebook* un *Twitter* vairumam (77%, 71) no iestādēm ir *Twitter* konts un *Facebook* konts (71%, 66), taču arī citus sociālos tīklus kā *Youtube*, *LinkedIn* un *flickr* norāda kā būtiskus trešā daļa iestāžu.
- Gandrīz visas iestādes, kuras norāda *Facebook* (95%) vai *Twitter* (87%) kā būtiskus sociālos tīklus, veic to kontu regulāru satura atjaunošanu.
- Turpina pieaugt iestāžu reakcijas ātrums uz jautājumiem vietnē *Facebook* – ja 2017. gadā tikai 23% aptaujāto iestāžu ar *Facebook* kontiem atbildēja stundas laikā, tad 2019. gadā atbildi stundas laikā sniedz jau 52% iestāžu.
- Lielākā daļa iestāžu, kuri uztur sociālos medijus, ir ievietojuši uz tām saiti savās tīmekļvietnēs – 94% iestāžu ar *Twitter* kontu.

#### Apakštēmas "Komunikācija sociālajos tīklos" rezultāti

Visvairāk (77%, 71) iestāžu ir *Twitter* lapa un *Facebook* lapas (71%, 66). Lielākais pieaugums konstatēts tieši iestāžu īpatsvaram, kurām ir *Facebook* lapas – 9 procentpunktu (turpmāk tekstā - pp) pieaugums, salīdzinot ar 2018. gadu. Procentuālais pieaugums balstās gan uz 11 iestādēm, kuras 2018. gadā nebija *Facebook*, 2019. norādot kontu, piemēram, Tieslietu ministrija, Konkurences padome, Datu valsts inspekcija, gan uz 6 iestādēm, kuras 2018. gadā nepiedalījās pētījumā, ir norādījušas, ka tām būtisks ir *Facebook* konts, piemēram, Būvniecības valsts kontroles birojs un Latvijas Antidopinga birojs. Trešdaļa iestāžu norādījuši citus tiem būtiskus sociālos medijus, piemēram, *flickr*, *Youtube* un *LinkedIn*.

*Twitter* 2019. gadā kā būtisku sociālo mediju ir norādījuši 77% (71 iestāde) no iestādēm, par 10 pp vairāk nekā 2018. gadā, un kā būtisku *Twitter* kontu pirmo reizi norādījušas, piemēram, Valsts Kase un Datu valsts inspekcija.

Aplūkojot iestāžu aktivitāti sociālajos medijos, konstatējams, ka liela daļa iestāžu ar *Facebook* vai *Twitter* kontu regulāri tajā publicē saturu – 95% no iestādēm, kurām ir *Facebook* konts, un 87% no iestāžu, kurām ir *Twitter* konts, bija ievietojušas saturu pēdējo divu nedēļu laikā. Visas iestādes, kuras norādīja, ka tām ir konts vietnē *Instagram* (16%, 15 iestādes) bija ievietojušas saturu savā kontā pēdējo divu nedēļu laikā<sup>8</sup> (skat. 6. attēlu).

Izvērtējot iestāžu reakcijas ātrumu vietnē *Facebook*, 52% (38 iestādes) iestāžu sniedz atbildi stundas laikā, kas ir 10 pp pieaugums salīdzinot ar 2018. gadu un 29 pp pieaugums salīdzinot ar 2017. gadu.

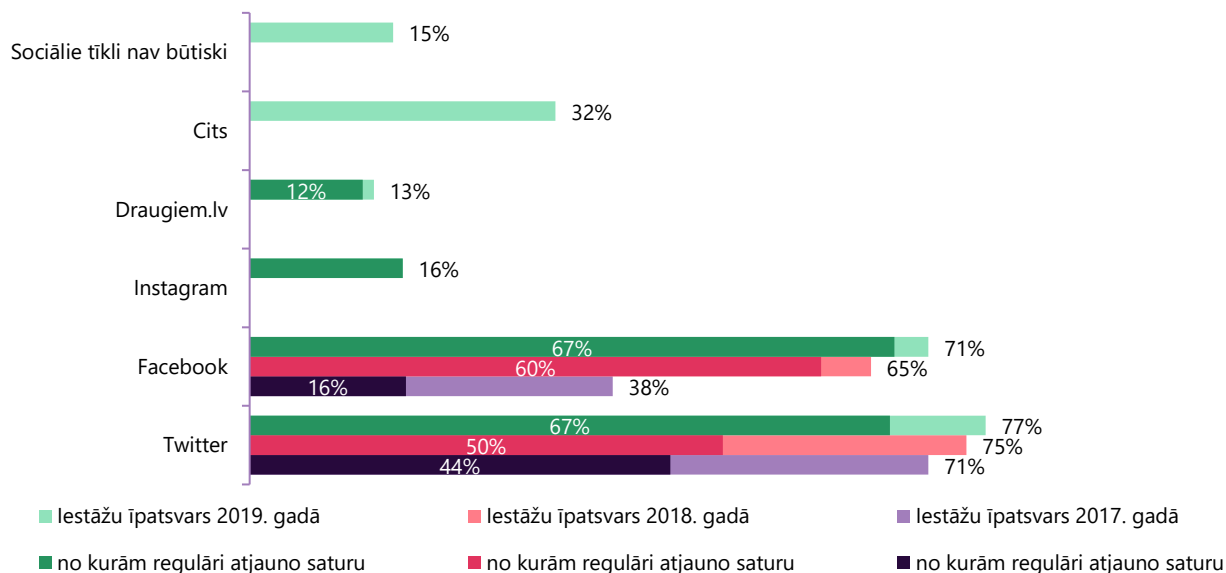
Lielākā daļa iestāžu, kuri uztur sociālos medijus, ir ievietojuši uz tām saiti savās tīmekļvietnēs – 94% iestāžu ar *Twitter* kontu, 77% iestāžu ar *Facebook* kontu, 67% iestāžu ar *Draugiem.lv* kontu

---

<sup>8</sup> Pārbaude veikta no 2019. gada 5. līdz 19. jūnijam.

un 47% iestāžu ar *Instagram* kontu ir atrodama saite uz šiem sociālajiem medijiem to tīmekļvietnēs.

#### 6. attēls. Facebook un Twitter lietojošo iestāžu īpatsvars 2017., 2018. un 2019. gadā un to satura atjaunošanas regularitāte



Bāze 2017: Visas aptaujātās valsts iestādes, n = 104.

Bāze 2018: Visas aptaujātās valsts iestādes, n = 106.

Bāze 2019: Visas aptaujātās valsts iestādes, n = 94.

#### 4.1.1.2. Tīmekļvietnes lietojamība

##### Svarīgākās atziņas par apakštēmu "Tīmekļvietnes lietojamība"

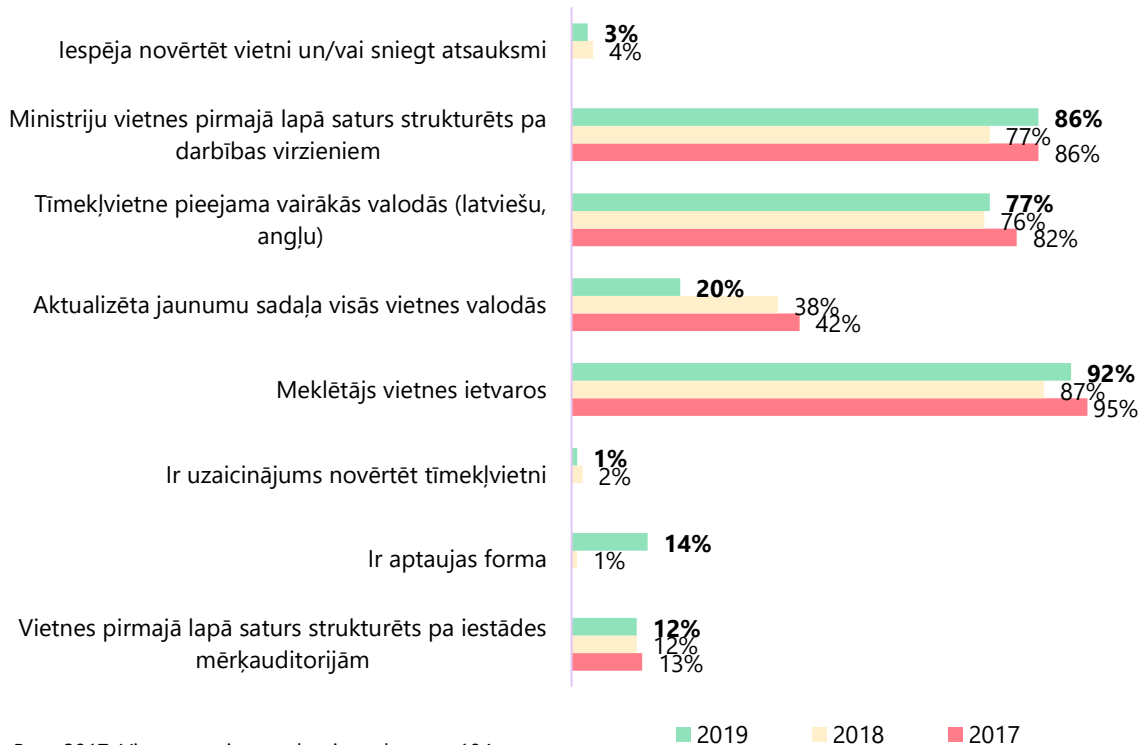
- 2019. gadā turpinājies pieaugt iestāžu skaits, kas izzina tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi – 84% iestāžu veic lietotāju pieredzes izpēti, un līdzīgi kā iepriekšējos gados, iestādes to primāri veic, izmantojot *Google Analytics* (86%).
- Tīmekļvietnes uzlabojumi 2019. gadā retāk nekā iepriekšējos gados, jo liels īpatsvars iestāžu (vairāk nekā trešdaļa) ir norādījušas, ka plāno pievienoties Valsts kancelejas vienotajam tīmekļvietņu projektam.

#### Apakštēmas "Tīmekļvietnes lietojamība" rezultāti

Ekspertu vērtējumā vairumam iestāžu tīmekļvietnēs ir pieejamas tādas funkcionalitātes kā meklētājs (92%, 87 iestādes - 2019. gadā, 87% - 2018. gadā, 95% - 2017. gadā), ministriju tīmekļvietnes pirmajā lapā saturs ir strukturēts pa darbības virzieniem (86%, 81 iestāde - 2019. gadā, 77% - 2018. gadā, 86% - 2017. gadā), un tīmekļvietne ir pieejama vairākās valodās (77%, 73 iestādes - 2019. gadā, 76% - 2018. gadā, 82% - 2017. gadā). Piektajai daļai (20%, 20 iestādes - 2019. gadā, 38% - 2018. gadā, 42% - 2017. gadā) iestāžu tīmekļvietnes jaunumu sadaļa ir aktualizēta

visās valodās – 18 pp kritums salīdzinot ar iepriekšējo gadu. Biežāk nekā iepriekšējā gadā iestāžu tīmekļvietnēs ir aptaujas forma (14%, 12 iestādes - 2019. gadā). Samērā maz (12%, 11 iestādes - 2019. gadā, 12% - 2018. gadā, 13% - 2017. gadā) no iestāžu tīmekļvietnēm pirmajā lapā saturs ir strukturēts pa iestādes mērķauditorijām.

## 7. attēls. Iestāžu tīmekļvietnēs vai pašapkalpošanās vietnēs pieejamo funkcionalitāšu raksturojums



Bāze 2017: Visas aptaujātās valsts iestādes, n = 104.

Bāze 2018: Visas aptaujātās valsts iestādes, n = 106.

Bāze 2019: Visas aptaujātās valsts iestādes, kurām funkcionēja tīmekļvietne, n = 93.

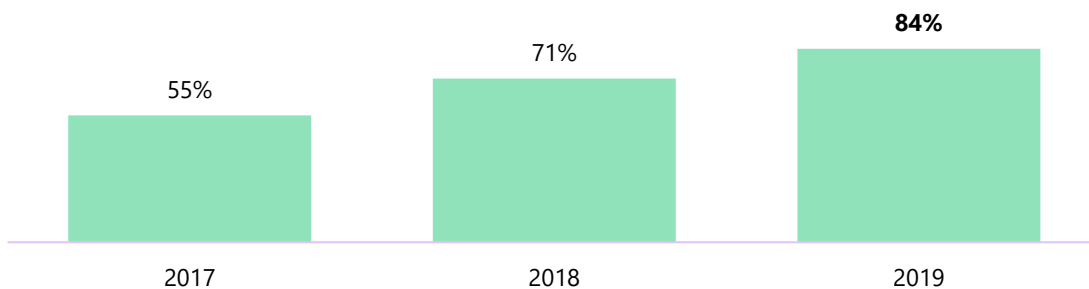
2019. gadā gandrīz piektajai daļai iestāžu (21 iestāde) tīmekļvietņu vispār nav pieejama nevienā svešvalodā – ne Latvijas minoritāšu vidū izplatītās (piemēram, krievu), ne Eiropas Savienības oficiālajās (piemēram, angļu). 20% iestāžu, kuras darbojas masu segmentā, šobrīd nav pieejams tīmekļvietņu tulkojums svešvalodā, un tulkojums svešvalodā nav pieejams 22% uzņēmumiem būtiskajām iestādēm. Tīmekļvietņu pieejamība svešvalodās veicinātu uzņēmēju un iedzīvotāju (ne tikai latviski runājošo) iesaisti saziņā ar valsts iestādēm. Tā ir problēma konkrētos resoros – 50% Veselības ministrijas resora iestāžu, 40% Satiksmes ministrijas resora iestāžu un trešdaļā (33%) Labklājības un Kultūras ministrijas resora iestāžu nav pieejams tulkojums svešvalodā.

Ņemot vērā, ka 2019. gadā 58% Latvijas iedzīvotāju<sup>9</sup> norāda, ka informāciju par pakalpojumu pieteikšanu meklē iestāžu tīmekļvietnēs, šo tīmekļvietņu apmeklētāju pieredze un tīmekļvietnes lietojamība ir būtiska pakalpojumu informācijas atrašanai un uztveršanai.

<sup>9</sup> Atbilstoši projekta "Integrēts publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings" ietvaros 2019. gadā īstenotās Latvijas iedzīvotāju reprezentatīvās aptaujas rezultātiem

Ja 2017. gadā tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi izzināja 55% iestāžu, 2019. gadā šis īpatsvars ir jau 86% (81 iestāde) (skat. 8. attēlu), un biežāk tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi izzina iestādes ar augstāku pakalpojumu transakciju elektronizācijas līmeni, kā arī visas masu segmenta iestādes un visas iestādes, kuras sniedz pakalpojumus fiziskām personām. Biežāk tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi neizzina Iekšlietu ministrijas resora iestādes (43%) un Labklājības ministrijas resora iestādes (33%).

#### 8. attēls. Iestāžu īpatsvars, kuras izzina 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.

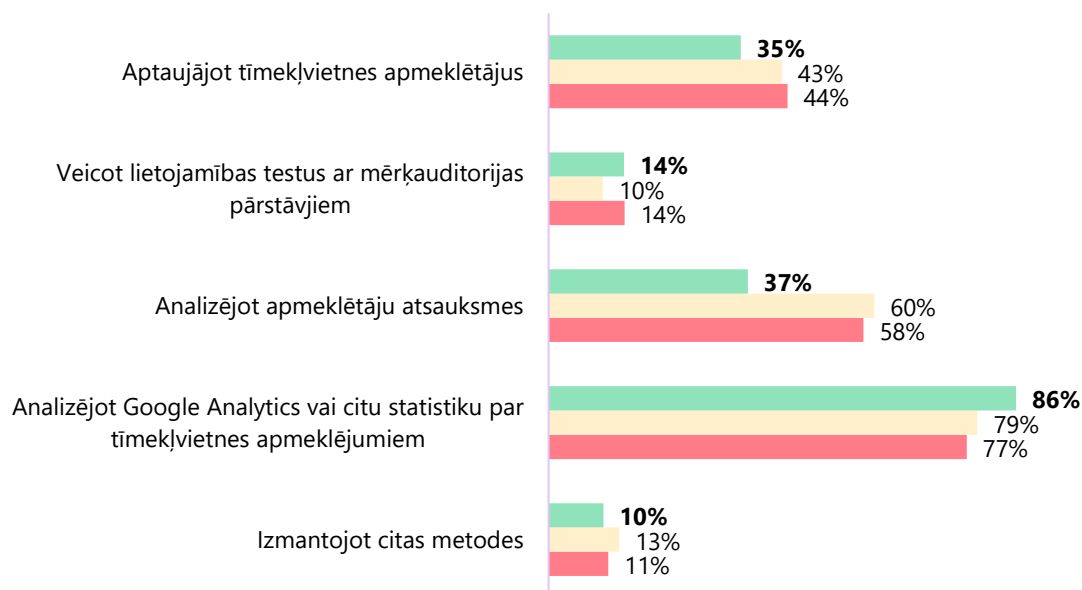
2019. gadā ir pieaudzis to iestāžu skaits, kuras tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi izzina, to analizējot ar *Google Analytics*. Ja 2017. gadā tās bija 77% no aptaujātajām iestādēm, bet 2018. gadā 79% (54 iestādes), tad 2019. gadā no 79 iestādēm, kuras izzina apmeklētāju pieredzi, ar *Google Analytics* to veic 86% iestādes (68 iestādes) (skat. 9. attēlu). Īpaši aktīvas apmeklētāju pieredzes izzināšanā, izmantojot *Google Analytics*, ir Ekonomikas ministrijas resora iestādes.

2019. gadā 37% iestāžu (29 iestādes) tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi izzina, analizējot apmeklētāju atsauksmes. Salīdzinot ar 2018. gadu, šo metodi ir izmantojuši par 23 pp mazāk iestāžu, piemēram, tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi nav izzinājusi Veselības un darbības ekspertīzes ārstu valsts komisija, Valsts tiesu ekspertīžu birojs, Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija un citas iestādes. Kopumā 15 iestādes, kuras 2018. gadā izzināja tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi, to nav darījušas 2019. gadā, kamēr tikai 5 iestādes to ir uzsākušas darīt, piemēram, Patentu valde un Valsts asinsdonoru centrs.

Trešais biežāk izmantotais informācijas par tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi ieguves veids ir tīmekļvietnes apmeklētāju aptauja (35%, 28 iestādes veic šādas aptaujas), tikmēr samērā maza daļa (14%, 11 iestādes) no iestādēm tīmekļvietnes lietotāju pieredzi izzina, veicot lietojamības testus ar mērķauditorijas pārstāvjiem. Būtiski, ka jau divus gadus pēc kārtas šo metodi ir pielietojušas četras iestādes - Centrālā statistikas pārvalde, Tiesu administrācijas, VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs" un VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija". Citas metodes pielieto 10% iestāžu (8 iestādes), kuras norāda, ka tīmekļvietnes apmierinātības pieredze tiek izzināta, tiekoties ar klientiem, kā arī mērķgrupu pētījumos.



## 9. attēls. Iestāžu tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzes izziņas raksturojums



Bāze 2017: valsts iestādes, kuras izziņa tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi, n = 57

Bāze 2018: valsts iestādes, kuras izziņa tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi, n = 68

Bāze 2019: valsts iestādes, kuras izziņa tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi, n = 79

■ 2019 ■ 2018 ■ 2017

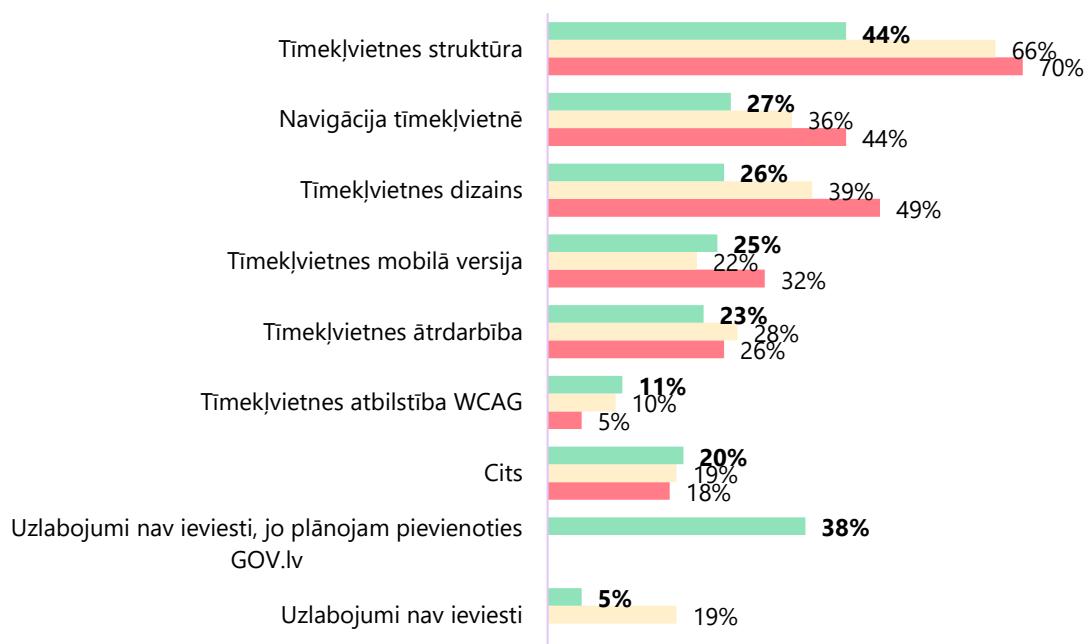
Visbiežāk minētie uzlabojumi, līdzīgi kā iepriekšējos gados, ir saistīti ar tīmekļvietnes struktūras uzlabošanu (44%, 37 iestādes), un ceturtdaļa aptaujāto iestāžu ir norādījušas arī citus uzlabojumus – tīmekļvietnes navigācijas (27%, 23 iestādes), tīmekļvietnes dizaina (26%, 22 iestādes), tīmekļvietnes mobilās versijas (25%, 20 iestādes) un tīmekļvietnes ātrdarbības (23%, 19 iestādes) (skat. 10. attēlu).

2019. gadā uzlabojumus tīmekļvietnes struktūrā biežāk veikušas iestādes ar lielu darbinieku skaitu (314+) (63%) un iestādes ar augstu dokumentu aprites elektronizācijas līmeni (62+ % elektronisko dokumentu) (78%), taču kopumā 2019. gadā par 22 pp mazāk iestāžu veikušas tīmekļvietnes struktūras uzlabojumus.

Kopumā iestādes 2019. gadā ir retāk norādījušas, ka, balstoties uz tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzes izziņas rezultātiem, ir veikušas savu tīmekļvietņu uzlabojumus, taču būtisks rādītājs ir, ka 38% no iestāžu, kuras izziņa tīmekļvietņu apmeklētāju pieredzi (31 iestāde), norāda, ka uzlabojumi nav ieviesti, jo tās plāno pievienoties Valsts un pašvaldību iestāžu tīmekļvietņu vienotajai platformai (turpmāk tekstā – vienotajai tīmekļvietņu platformai). Šis biežāk ir Labklājības un Iekšlietu ministrijas, kā arī Tieslietu ministrijas resora iestādes.

Kaut kopējais iestāžu īpatsvars, kuras nav veikušas uzlabojumus, ir augstāks nekā 2018. gadā (43% iestāžu, kuras izziņa tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi), būtiski ir tas, ka liela daļa iestāžu uzlabojumus neveic, jo plāno pievienoties vienotajai tīmekļvietņu platformai. 17 iestādes (21%), kuras 2018. gadā ieviesušas uzlabojumus norāda, ka nav veikušas uzlabojumus, jo plāno pievienoties vienotajai tīmekļvietņu platformai, un 9 iestādes (11%), kuras 2018. gadā neieviesa uzlabojumus, norāda, ka šogad tos nav ieviesuši, jo plāno pievienoties vienotajai tīmekļvietņu platformai.

## 10. attēls. Iestāžu tīmekļvietņu uzlabojumu raksturojums<sup>10</sup>



Bāze 2017: valsts iestādes, kuras izcina tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi, n = 57

2019 2018 2017

Bāze 2018: valsts iestādes, kuras izcina tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi, n = 68

Bāze 2019: valsts iestādes, kuras izcina tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi, n = 79

### 4.1.1.3. E-līdzdalības iespējas tīmekļvietnē

#### Svarīgākās atziņas par apakštēmu "E-līdzdalības iespējas tīmekļvietnē"

- Retāk nekā 2018. gadā iestāžu tīmekļvietnēs viegli atrodami sabiedrības līdzdalības sadaļa, kā arī 2019. gadā lielākam īpatsvaram iestāžu tīmekļvietnēs nav pieejami e-līdzdalības rīki (61%)

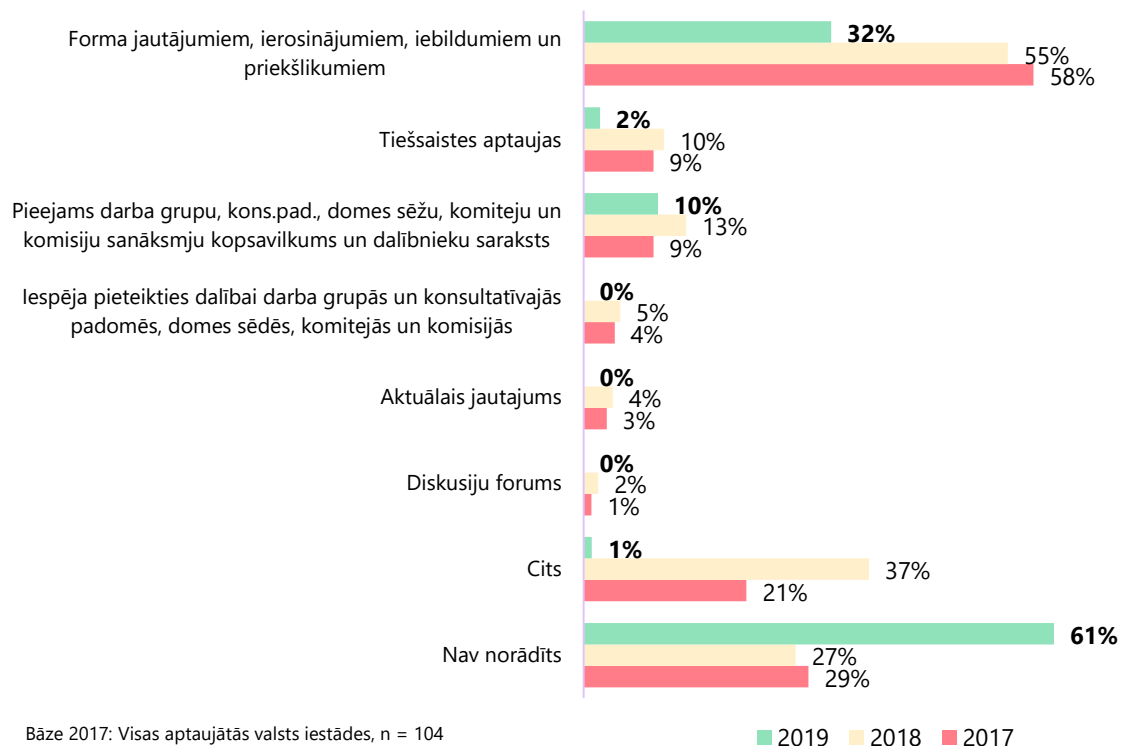
#### Apakštēmas "E-līdzdalības iespējas tīmekļvietnē" rezultāti

Salīdzinot ar 2018. gadu, mazākam īpatsvaram no aptaujātajām iestādēm to tīmekļvietnes galvenajā lapā ir atrodama norāde uz sadaļu "Sabiedrības līdzdalība" – kopumā tikai 39% iestāžu (88% ministriju, un 35% pārējo iestāžu). Nevienu no Satiksmes ministrijas resora iestādēm šāda sadaļa nav pieejama, un retāk tā ir novērojama Veselības ministrijas, Zemkopības ministrijas, Labklājības ministrijas, Izglītības ministrijas un Ekonomikas ministrijas resoru iestādēm.

<sup>10</sup> Tiek apskatīta iestāžu sniegtā informācija par to veiktajiem uzlabojumiem, piemēram, vai iestāde ir norādījusi, ka tā ir veikusi tīmekļvietnes WCAG standarta atbilstības uzlabojumus.

Vērtējot iestāžu tīmekļvietnē pieejamās iedzīvotāju e-līdzdalības iespējas, eksperti novēroja, ka 2019. gadā būtiski samazinājies iestāžu īpatsvars, kuriem tīmekļvietnēs iedzīvotājiem viegli un ērti atrodamās vietās izmantoti e-līdzdalības rīki – būtiski samazinoties iestāžu īpatsvaram, kuriem tīmekļvietnēs ir forma jautājumiem, ierosinājumiem, iebildumiem un priekšlikumiem no 55% 2018. gadā līdz 32% 2019. gadā. Samazinājies arī to iestāžu īpatsvars, kurām tīmekļvietnē ir tiešsaistes aptaujas (par 8pp salīdzinot ar 2018. gadu līdz 2%) (skat. 11. attēlu). Rezultātus iespējams skaidrot ar to, ka iestādēm šie e-līdzdalības rīki arvien ir pieejami, taču pārvietoti uz citām, nesvarīgākām tīmekļvietņu sadaļām.

### 11. attēls. Iestāžu tīmekļvietnēs izmantotie e-līdzdalības rīki



#### 4.1.1.4. Tīmekļvietnes atbilstība WCAG standartam

---

#### Svarīgākās atziņas par apakštēmu "Tīmekļvietnes atbilstība WCAG standartam"

---

- 2019. gadā 14% novērtēto iestāžu ar augstākais tīmekļvietnes atbilstības līmenis WCAG standartam, pieaugot īpatsvaram visaugstākajā atbilstībā (14%) un vidējā atbilstībā (38%), sarūkot iestāžu īpatsvaram, kuram tīmekļvietne ir augstā atbilstībā (39%).

#### Apakštēmas "Tīmekļvietnes atbilstība WCAG standartam" rezultāti

Tīmekļvietnes atbilstība W3C izstrādātā WCAG 2.0. standarta<sup>11</sup> AA līmenim<sup>12</sup> 14% iestāžu (13 iestādes) ir novērtētas ar visaugstāko atbilstības pakāpi (95% atbilstība un vairāk) (skat. 12. attēlu) (iestāžu sarakstu skat. 6.5. sadaļā).

Iestādes ar visaugstāko pakāpi ir Latvijas Antidopinga birojs, Valsts aģentūra "Latvijas Nacionālais akreditācijas birojs", Izglītības kvalitātes valsts dienests, Centrālā statistikas pārvalde, VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija", Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra, Valsts tiesu ekspertīžu birojs, Nacionālā kultūras mantojuma pārvalde, Valsts darba inspekcija, Finanšu ministrija, Valsts zemes dienests, Jaunsardzes un informācijas centrs, Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde. Visaugstāko pakāpi 2019. gadā sasniegusi Centrālā statistikas pārvalde, Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra, Finanšu ministrija.

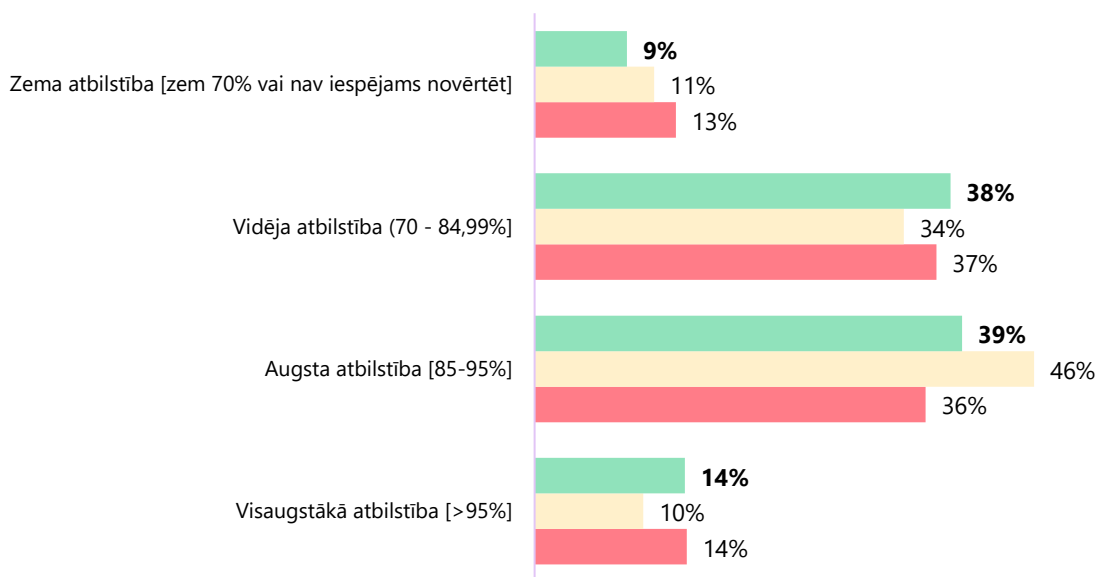
Zema atbilstība (zem 70%), vai atbilstība, kuru nav iespējams novērtēt, 2019. gadā ir 9% iestāžu (8 iestādes). Iestādes ar viszemāko vērtējumu ir Valsts ieņēmumu dienests, Valsts dzelzceļa administrācija, Valsts vides dienests, Maksātnešpējas kontroles dienests, Valsts probācijas dienests, Valsts policija, Konkurences padome. Zema vai vidēja atbilstība biežāk ir Satiksmes ministrijas, Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas un Zemkopības ministrijas resoru iestādēm.

---

<sup>11</sup> Standarts ir izvēlēts atbilstoši 2018. gada 25. septembra Ministru kabineta noteikumiem Nr. 611: Kārtība, kādā iestādes ievieto informāciju internetā

<sup>12</sup> Izmantojot *IDI Web Accessibility Checker*, pieejams: <http://checkers.eiii.eu/en/pagecheck2.0/>

## 12. attēls. Iestāžu tīmekļvietņu atbilstība W3C izstrādātā WCAG 2.0. standarta AA līmenim



Bāze 2017: Visas aptaujātās valsts iestādes, n = 104

Bāze 2018: Visas aptaujātās valsts iestādes, n = 106

Bāze 2019: Visas aptaujātās valsts iestādes, n = 94

■ 2019 ■ 2018 ■ 2017

Salīdzinot ar 2018. gadu, WCAG standartam atbilstošākas ir 4 iestādes - Centrālā statistikas pārvalde (sasniedzot visaugstāko atbilstību), Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra (sasniedzot visaugstāko atbilstību), Finanšu ministrija (sasniedzot visaugstāko atbilstību), Latvijas Valsts prezidenta kanceleja. Zemāks rezultāts ir 8 iestāžu tīmekļvietnēm - Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra, Valsts izglītības satura centrs, Latvijas standarts, SIA, Valsts izglītības attīstības aģentūra, Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija, Sabiedrības integrācijas fonds, Valsts vides dienests (nokrītot uz zemu atbilstību), Konkurences padome (nokrītot uz zemu atbilstību).

#### 4.1.1.5. Tīmekļvietnes pielāgotība mobilajai versijai

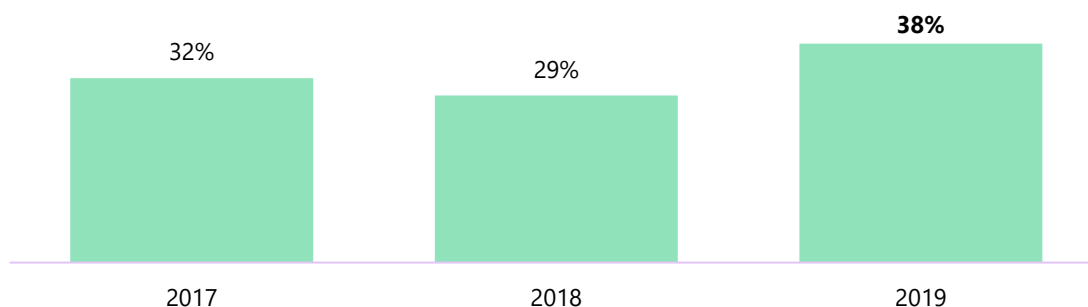
### Svarīgākās atziņas par apakštēmu "Tīmekļvietnes atbilstība mobilajai versijai"

- 2019. gadā 38% iestāžu tīmekļvietnes atbilda mobilās versijas standartiem, pieaugot gada laikā par 9 pp.

#### Apakštēmas "Tīmekļvietnes atbilstība mobilajai versijai" rezultāti

Ekspertu veiktajā vērtējumā 38% (35 iestāde<sup>13</sup>) no 2019. gadā vērtētajām iestāžu tīmekļvietnēm atbilst mobilajai versijai (*Google Mobile-friendly*<sup>14</sup> vērtētājs) (skat. 13. attēlu). Biežāk šī atbilstība novērota Kultūras ministrijas resora iestādēs. Mobilajām ierīcēm draudzīga nav neviena Zemkopības ministrijas resora iestāžu tīmekļvietne, kā arī lielākā daļa (80%+) Iekšlietu ministrijas, Labklājības ministrijas un Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija resora iestāžu tīmekļvietnes. Šie rezultāti ir jāskatās kontekstā ar statistiku par iedzīvotāju interneta lietošanas paradumiem, atbilstoši kurai 2017. gadā 43,7% no Latvijas iedzīvotājiem izmantojuši mobilo tālruni vai viedtālruni interneta piekļuvei ārpus mājas vai darba<sup>15</sup>.

#### 13. attēls. Iestāžu tīmekļvietnes atbilstība mobilajai versijai raksturojums<sup>16</sup>



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, kurām bija pieejama tīmekļvietne, n = 92.

<sup>13</sup> Iestāžu saraksts apskatāms 6.4. sadaļā

<sup>14</sup> Mobilajām ierīcēm draudzīgs

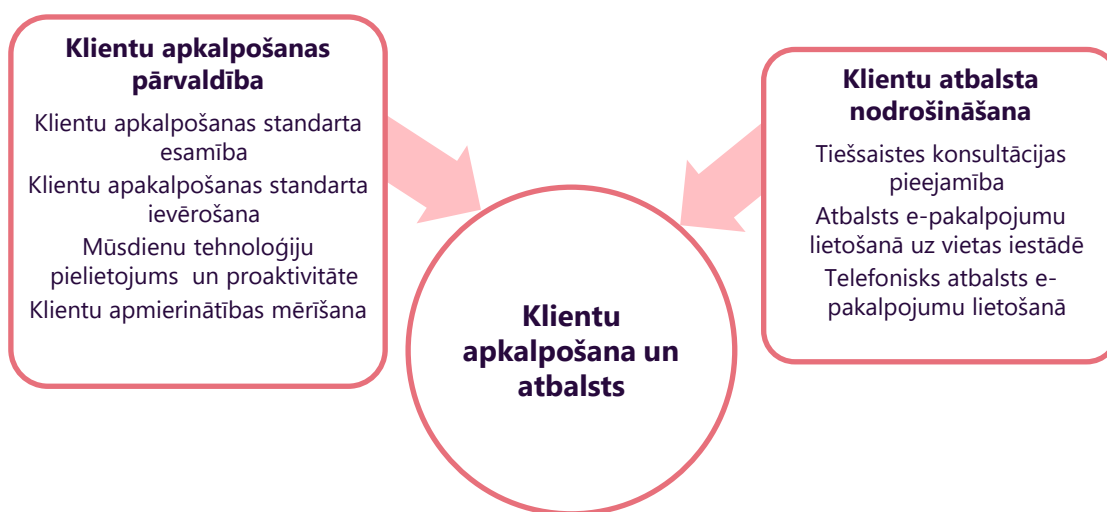
<sup>15</sup> Avots: CSP "ITMG070. Iedzīvotāji, kuri lieto mobilās ierīces interneta piekļuvei ārpus mājām vai darba (% no iedzīvotāju kopskaita attiecīgajā grupā)"

<sup>16</sup> Eksperta vērtējumam nebija pieejamas Izglītības kvalitātes valsts dienesta, Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centra, Iepirkumu uzraudzības biroja, SIA "Latvijas standarta" un Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centra" tīmekļvietnes.

## 4.1.2. Klientu apkalpošana un atbalsts

Šajā tēmā ir jautājumi par klientu apkalpošanas standarta esamību un tā ievērošanu, klientu apmierinātības mērīšanu, tiešsaistes konsultāciju pieejamību, atbalstu e-pakalpojumu lietošanā uz vietas iestādē vai telefoniski (skat. 14. attēlu). Lielākā daļa jautājumu tika iekļauti valsts iestāžu pašvērtējuma aptaujā, un eksperta vērtējums noteica, vai iestādes piedāvā tiešsaistes konsultācijas. Šajā nodaļā dati tiek rādīti tikai apkopotā veidā. Tēmu "Klientu apkalpošana un atbalsts" veido 2 jautājumu grupas, kas atspoguļotas 15. attēlā, bet kopā šajā nodaļā ietilpst 14 jautājumi.

### 14. attēls. Klientu apkalpošanas un atbalsta tēmas jautājumi



### 4.1.2.1. Klientu apkalpošanas pārvaldība

#### 15. attēls. Klientu apkalpošanas pārvaldības rādītāji



---

## Svarīgākās atziņas par apakštēmu "Klientu apkalpošanas pārvaldība"

---

- Klientu apkalpošanas standarts ir 50% iestāžu, un 21% iestāžu izmanto Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu. 2019. gadā sarucis īpatsvars iestādēm, kurām nav nepieciešams klientu apkalpošanas standarts (18%).
- No iestādēm, kurām ir klientu apkalpošanas standarts, tā uzraudzību veic 63% iestāžu. Monitorings lielākoties tiek veikts individuālā darbinieku līmenī, pašam darbiniekam ievērojot standarta pielietošanu. Šie rezultāti tiek izmantoti primāri tam, lai apmācītu klientu apkalpošanas darbiniekus (59%), pārskatītu biznesa procesus (54%) un ieviestu vai pārskatītu klientu apkalpošanas standartu (41%).
- 54% iestāžu veic klientu apmierinātības mērījumus (par 12 pp vairāk nekā 2018. gadā), primāri iestāžu un klientu apkalpošanas vispārīga vērtējuma (77%) un iestādes pakalpojumu griezumā (60%). 63% iestāžu veikuši uzlabojumus, balstoties uz apmierinātības mērījumu rezultātiem.

### Apakštēmas "Klientu apkalpošanas pārvaldība" rezultāti

Pusei aptaujāto iestāžu 2019. gadā (50%, 46 iestādes) ir iestādes vajadzībām izveidots klientu apkalpošanas standarts (skat. 16. attēlu), kas ir būtisks pieaugums, salīdzinot ar 2018. gadu. 2019. gadā vairāk iestādes arī norādījušas, ka tās izmanto Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu (21%, 19 iestādes). Iestādēs masu segmentā, iestādēs, kuras sniedz pakalpojumus fiziskām personām, un iestādēs ar lielāku nodarbināto skaitu biežāk ir to vajadzībām izveidots klientu apkalpošanas vadlīnijas, rokasgrāmatas vai standarti (67% iestāžu ar 315 vai vairāk darbiniekiem, 100% iestāžu masu segmentā un 83% iestāžu, kuras sniedz pakalpojumus fiziskām personām). Resoru dalījumā biežāk vadlīnijas, rokasgrāmatas vai standarti ir Labklājības ministrijas (83%), Izglītības un zinātnes ministrijas (71%) un Zemkopības ministrijas (71%) resoru iestādēm.

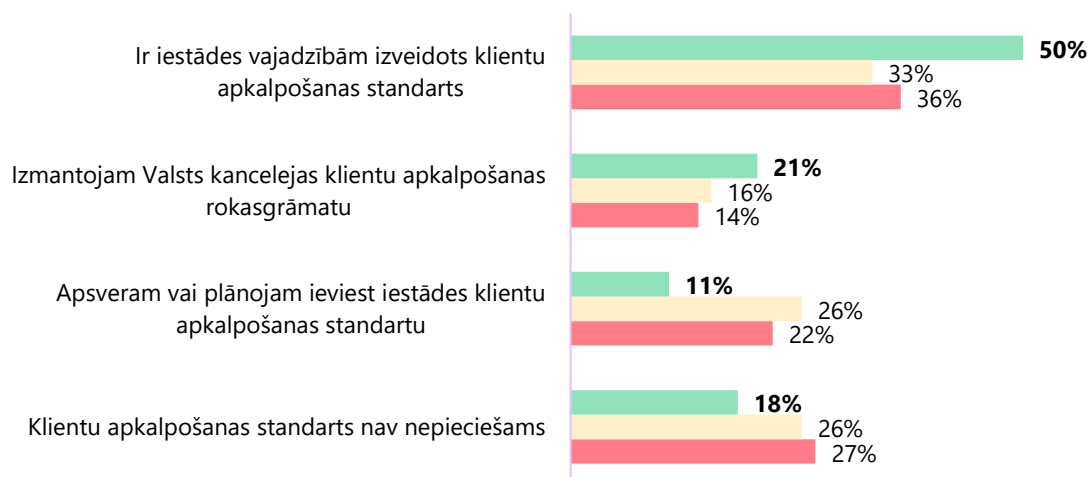
2019. gadā retāk iestādes norādījušas, ka tās apsver ieviest klientu apkalpošanas standartu (11%, 10 iestādes), vai ka tām klientu apkalpošanas standarts nav nepieciešams (18%, 17 iestādes).

6 iestādes, kuras 2018. gadā norādīja, ka standarts nav nepieciešams, ir norādījušas, ka ir ieviesušas klientu apkalpošanas standartu - Lauksaimniecības datu centrs, Latvijas Nacionālais kultūras centrs, Valsts probācijas dienests, Studiju un zinātnes administrācija, Kultūras informācijas sistēmu centrs, informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcija.

11 iestādes, kuras 2018. gadā norādīja, ka plāno ieviest standartu, ir to ieviesušas - 4 ir sākušas izmantot Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu (Patērētāju tiesību aizsardzības centrs, Juridiskās palīdzības administrācija, Valsts vides dienests, Zāļu valsts aģentūra) un 6 ieviesušas savu standartu (Veselības inspekcija, Valsts meža dienests, Valsts robežsardze, Patentu valde, Valsts augu aizsardzības dienests, Latvijas Nacionālais arhīvs, Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs").



## 16. attēls. Iestāžu klientu apkalpošanas standarta raksturojums<sup>17</sup>

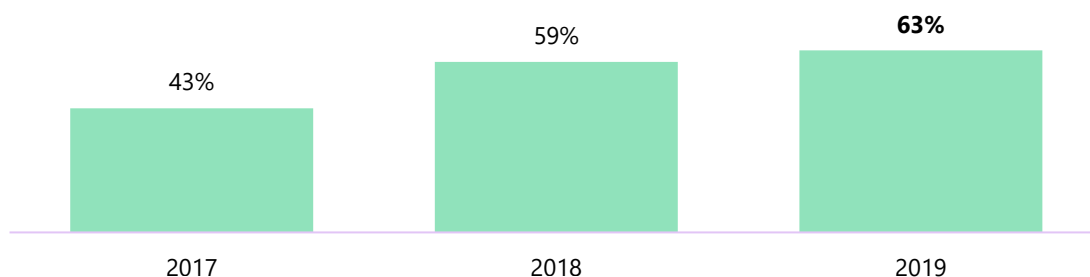


Bāze 2017 = visas iestādes, kuras aizpildījušas jautājumu, N = 88  
Bāze 2018 = visas iestādes, kuras aizpildījušas jautājumu, N = 90  
Bāze 2019 = visas iestādes, kuras aizpildījušas jautājumu, N = 92

■ 2019 ■ 2018 ■ 2017

Klientu apkalpošanas standarta ievērošanas monitoringu (uzraudzību) veic vairāk nekā puse (63%, 41 iestāde) no tām iestādēm, kurās ir apstiprināts iestādes klientu apkalpošanas standarts, vai tiek izmantota Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmata.

## 17. attēls. Iestāžu īpatsvars, kuras veic klientu apkalpošanas standarta ievērošanas monitoringu

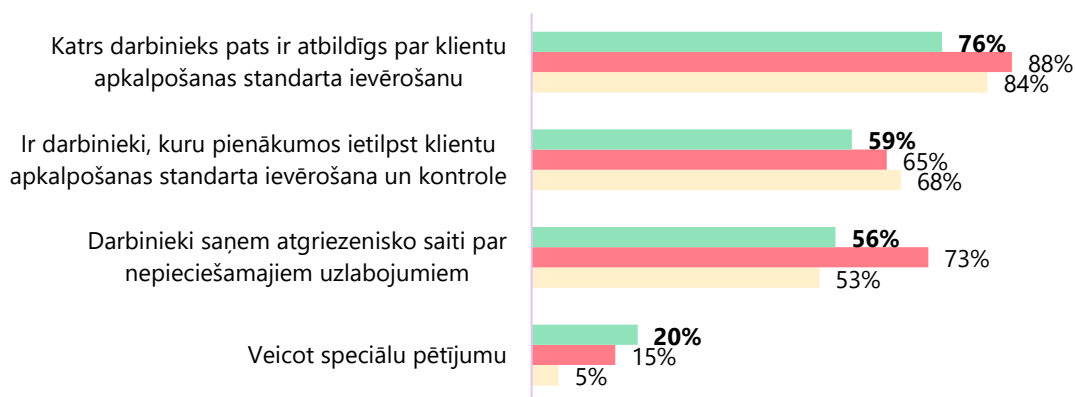


Bāze 2017: iestādes, kurās ir apstiprināts iestādes klientu apkalpošanas standarts, n=44  
Bāze 2018: iestādes, kurās ir apstiprināts iestādes klientu apkalpošanas standarts, n=51  
Bāze 2019: iestādes, kurās ir apstiprināts iestādes klientu apkalpošanas standarts, n=65

Visbiežāk klientu standarta monitorēšana (uzraudzība) izpaužas kā katra darbinieka atbildība par klientu apkalpošanas standarta ievērošanu (76%, 31 iestāde), taču šis monitoringa veids ir kļuvis mazāk izplatīts, salīdzinot ar iepriekšējiem gadiem (88% 2019. gadā). 2019. gadā mazāks īpatsvars iestāžu nekā 2018. gadā norādījis, ka darbinieki saņem atgriezenisko saiti par nepieciešamajiem uzlabojumiem (56%, 23 iestādes), vai, ka tajās ir darbinieki, kuru pienākumos ietilpst klientu apkalpošanas standarta ievērošana un kontrole (59%, 24 iestādes). Biežāk nekā 2018. gadā iestādes ir veikušas speciālus pētījumus (20%, 8 iestādes), piemēram, klientu (īkgadējā) anketēšana un klientu apkalpošanas audits.

<sup>17</sup> 2017. un 2018. gada atbilžu variants "Nav atbildes" dzēsts, un rezultāti apskatīti iestādēm, kuras ir sniegušas atbildes (N<sub>2017</sub> = 88 un N<sub>2018</sub> = 90)

## 18. attēls. Iestāžu klientu apkalpošanas standarta monitoringa raksturojums



Bāze 2017: Iestādes, kurās tiek monitorēta klientu apkalpošanas standarta ievērošana, n=19

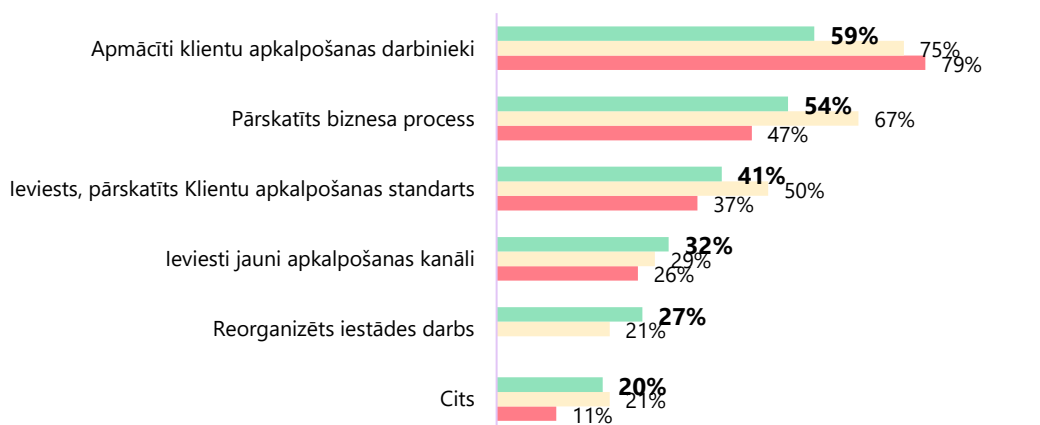
Bāze 2018: Iestādes, kurās tiek monitorēta klientu apkalpošanas standarta ievērošana, n=26

Bāze 2019: Iestādes, kurās tiek monitorēta klientu apkalpošanas standarta ievērošana, n=41

■ 2019 ■ 2018 ■ 2017

Klientu apkalpošanas standarta ievērošanas monitoringa rezultātus iestādes visbiežāk ir izmantojušas, apmācot klientu apkalpošanas darbiniekus (59% no tām iestādēm, kurās tika monitorēta klientu apkalpošanas standarta ievērošana) un pārskatot biznesa procesus (54%). Mazāk nekā puse iestāžu norādījušas, ka ir ieviesušas vai pārskatījušas klientu apkalpošanas standartu (41%), ieviesušas jaunus apkalpošanas kanālus (32%) vai reorganizējušas iestādes darbu (27%). Kaut arī iestāžu īpatsvars visiem uzlabojumiem (izņemot iestāžu darbu reorganizēšana un jaunu apkalpošanas kanālu ieviešana) ir zemāks nekā 2018. gadā, jānorāda, ka 2019. gadā vairāk iestādes (41 iestāde 2019. gadā, 26 iestādes – 2018. gadā) nekā iepriekšējos gados ir veikušas klientu apkalpošanas standarta monitoringu.

## 19. attēls. Iestāžu klientu apkalpošanas uzlabojumu raksturojums



Bāze 2017: Iestādes, kurās tiek monitorēta klientu apkalpošanas standarta ievērošana, n=19

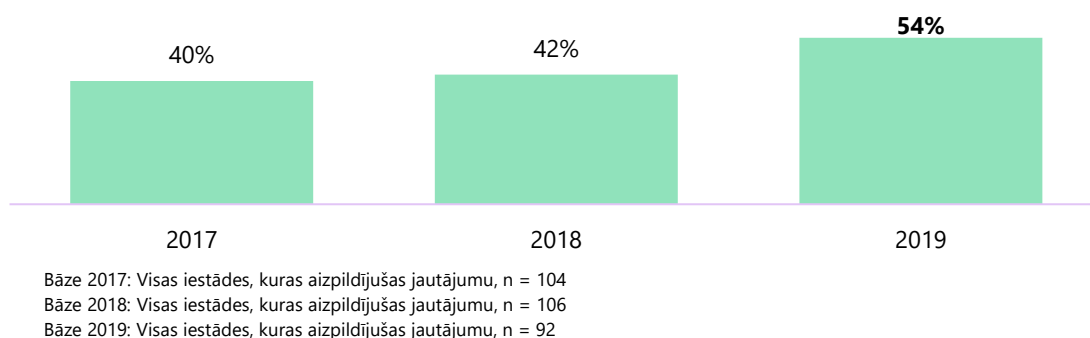
Bāze 2018: Iestādes, kurās tiek monitorēta klientu apkalpošanas standarta ievērošana, n=26

Bāze 2019: Iestādes, kurās tiek monitorēta klientu apkalpošanas standarta ievērošana, n=41

■ 2019 ■ 2018 ■ 2017

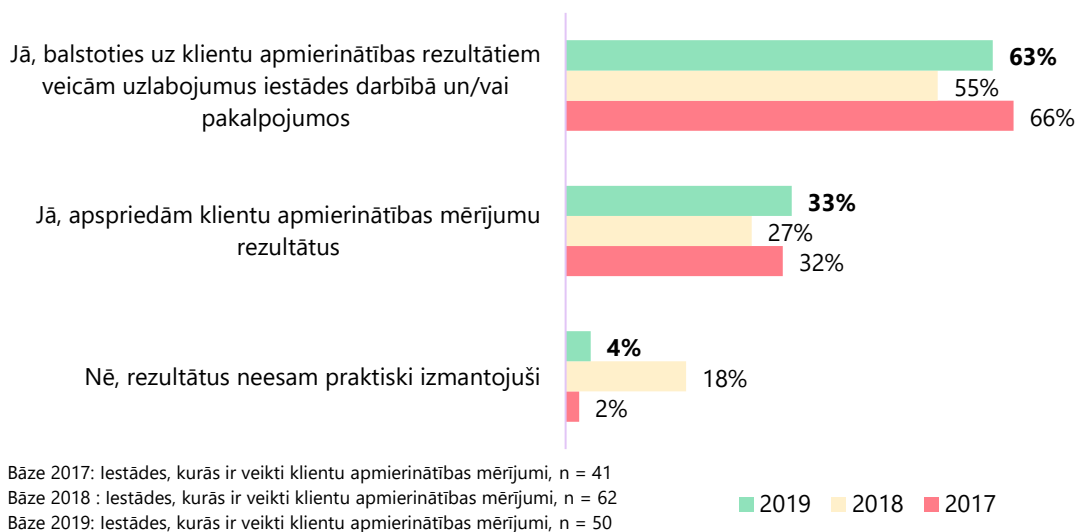
2019. gada laikā klientu apmierinātības mērījumus veikusi nedaudz vairāk nekā puse no aptaujātajām institūcijām (54%, 54 iestādes), kas ir 12 pp pieaugums, salīdzinot ar 2018. gadu (skat. 20. attēlu). To vidū galvenokārt ir tādas, kurām ir lielāks pakalpojumu skaits (61% no iestādēm ar 10 līdz 22 pakalpojumiem, 73% no iestādēm ar 23 vai vairāk pakalpojumiem). Retāk mērījumus veic iestādes ārpus resoriem (18%), kā arī Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas resora iestādes (14%).

## 20. attēls. Iestāžu īpatsvars, kuras veic klientu apmierinātības mērījumus



Vairumā gadījumu (63%) veikto klientu apmierinātības mērījumu rezultāti ir pielietoti, veicot uzlabojumus iestādes darbībā un/vai pakalpojumos, rādītājam pieaugot, salīdzinot ar 2018. gadu (skat. 21. attēlu). Biežāk šīs iestādes ir ar augstu (98%+) pakalpojumu transakciju (92%) un augstu dokumentu aprites elektronizācijas (62%+) līmeni (83%). 33% iestāžu šos rezultātus ir apsprieduši. Rezultātus nav ņēmušas vērā Izglītības kvalitātes valsts dienests un Iekšlietu ministrijas veselības un sporta centrs, kas ir par 14 pp mazāk nekā 2018. gadā, kad kopumā 11 iestādes rezultātus neizmantoja. Taču būtiski rezultātus ietekmē tas, ka no 9 iestādēm, kuras 2018. gadā norādīja, ka rezultāti nav praktiski izmantoti, no tām tikai 2 (Kultūras informācijas sistēmu centrs, Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra) ir 2019. gadā norādījušas, ka vispār ir veikušas klientu apmierinātības mērījumus.

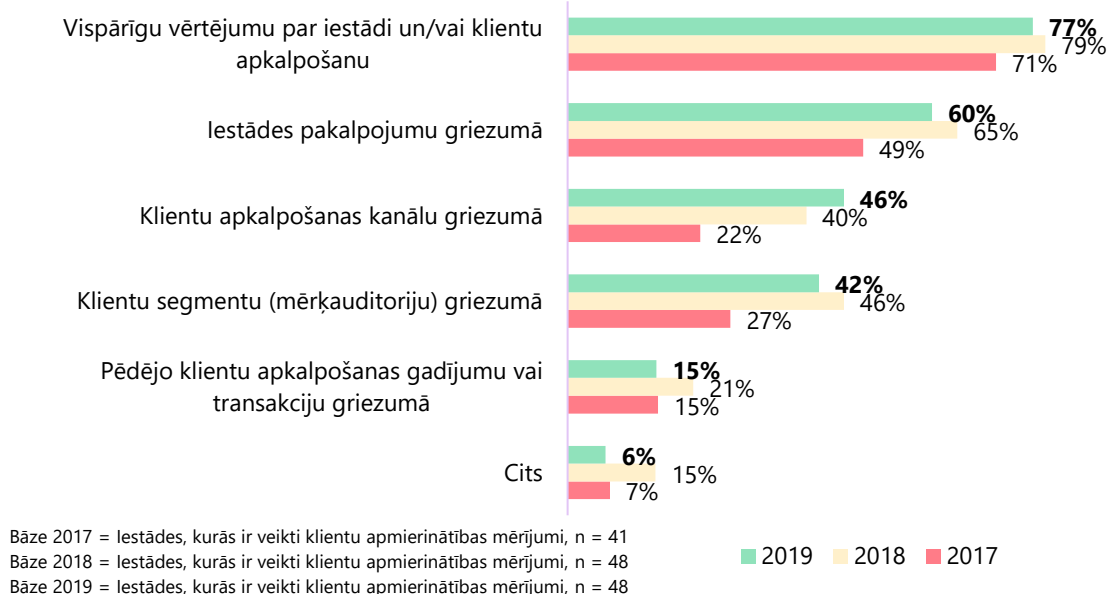
## 21. attēls. Klientu apmierinātības mērījumu rezultātā veikto uzlabojumu raksturojums



Visbiežāk iestādes klientu apmierinātības mērījumos iestādes noskaidro vispārīgu informāciju par iestādi un/vai klientu apkalpošanu (77%) un situāciju iestādes pakalpojumu griezumā (60%) (skat. 22. attēlu). 2019. gada rezultāti ir līdzīgi 2018. gada rezultātiem, ar divām būtiskām atšķirībām - ir pieaudzis īpatsvars iestāžu, kuras noskaidrojušas informāciju klientu segmentu (mērķauditoriju) griezumā (46%, 21 iestāde), bet ir sarucis iestāžu īpatsvars, kuras noskaidro informāciju iestāžu pakalpojumu griezumā (60%, 31 iestāde), un pēdējo klientu apkalpošanas gadījumu vai transakciju griezumā (15%, 7 iestādes). Ir iestādes, kuras noskaidrojušas informāciju visos šajos griezumos, piemēram, Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde, Valsts tehniskās uzraudzības

aģentūra, VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija", Centrālā finanšu un līgumu aģentūra, Valsts aģentūra "Latvijas Nacionālais akreditācijas birojs".

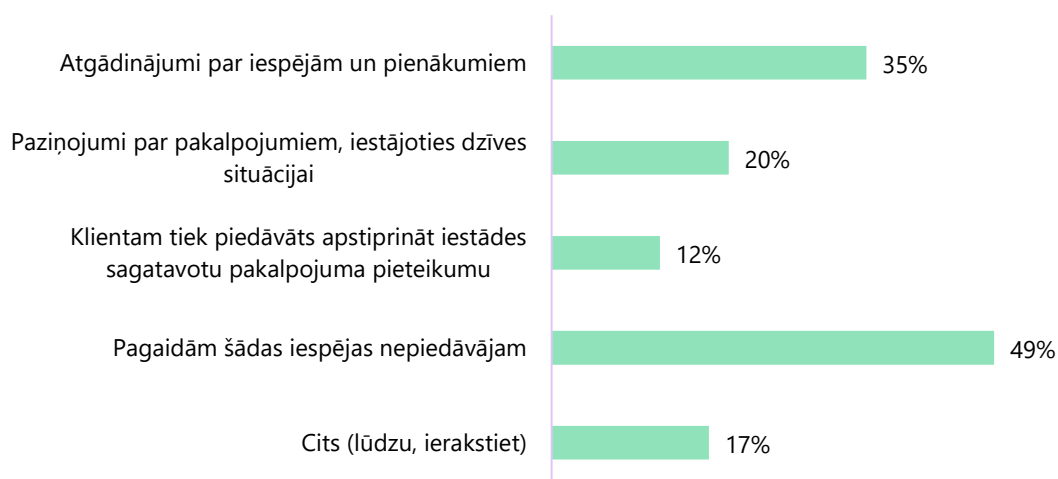
## 22. attēls. Iestāžu klientu apmierinātības mērījumu noskaidrotās informācijas raksturojums



Pakalpojumu sniegšanas jomā visbiežāk iestādes izmanto tādus proaktīvus pakalpojumus kā atgādinājumi par iespējām un pienākumiem (35%, 32 iestādes) un paziņojumi par pakalpojumiem, iestājoties dzīves situācijai (20%, 18 iestādes) (skat. 23. attēlu). 2019. gadā Zāļu valsts aģentūra, Valsts probācijas dienests, Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra un Lauku atbalsta dienests sniedz visus proaktīvos risinājumus. Iestādes, kuras biežāk piedāvā proaktīvas pakalpojumu sniegšanas iespējas, ir iestādes ar lielu pakalpojumu transakciju skaitu (virs 1,4 milj. pieteikto un izsniegto pakalpojumu gadījumu) (šajā grupā ir izņēmumi - Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra un VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs" – kuri proaktīvus risinājumus neizmanto), kā arī iestādes ar augstāku pakalpojumu transakciju elektronizācijas līmeni (virs 59%) un iestādes Finanšu ministrijas, Vides aizsardzības un reģionālās attīstības un Tieslietu ministrijas resoros.

Gandrīz puse iestāžu (49%, 42 iestādes) norādījušas, ka proaktīvas pakalpojumu sniegšanas iespējas nepiedāvā – biežāk šādas iespējas nepiedāvā iestādes ar zemāku (<59%) pakalpojumu transakciju elektronizācijas līmeni (54% līdz 69% iestāžu grupās ar zemākiem elektronizācijas līmeņiem).

### 23. attēls. Iestāžu sniegto proaktīvo risinājumu raksturojums pakalpojumu sniegšanas jomā



Bāze 2019: Visas iestādes, kas aizpildīja attiecīgo sadaļu, n=92

Jānorāda, ka proaktīvie risinājumi pašlaik ir nepietiekami plaši izmantoti, jo sevišķi ņemot vērā, ka 2019. gadā 74% Latvijas iedzīvotāju vēlētos no valsts pārvaldes iestādēm saņemt atgādinājumus, 68% - paziņojumus, 61% - piedāvājumus<sup>18</sup>.

Dažādas jauno tehnoloģiju iespējas informācijas sniegšanai tiešsaistē izmanto 24% aptaujāto iestāžu, bet 76% norādījuši, ka tās neizmanto.

#### 4.1.2.2. Klientu atbalsta nodrošināšana

### 24. attēls. Klientu atbalsta nodrošināšanas rādītāji



<sup>18</sup> Atbilstoši projekta "Integrēts publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings" ietvaros 2019. gadā īstenotās Latvijas iedzīvotāju reprezentatīvās aptaujas rezultātiem

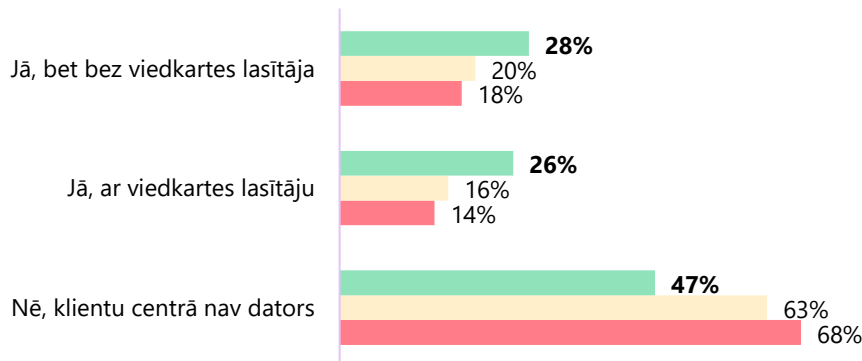
## Svarīgākās atziņas par apakštēmu “Klientu atbalsta nodrošināšana”

- 53% iestāžu klientu apkalpošanas centros ir pieejams dators ar iespēju pieteikt un saņemt e-pakalpojumus, kas ir 16 pp pieaugums, salīdzinot ar 2018. gadu. Būtiski pieaudzis arī iestāžu īpatsvars, kurām pieejams dators ar viedkartes lasītāju (26%).
- Būtisks pieaugums arī konstatēts iestāžu īpatsvarā, kuru darbinieku pienākumos noteikts sniegt praktisku palīdzību e-pakalpojumu izmantošanai (67%).
- Kaut pieaudzis īpatsvars iestādēm, kurām pieejamas telefoniskas vai tiešsaistes konsultācijas par valsts pārvaldes pakalpojumu izmantošanu (77%), sarucis iestāžu īpatsvars, kurām tīmekļvietnē pieejama kontaktinformācija par vispārējām konsultācijām (71%).

### Apakštēmas “Klientu atbalsta nodrošināšana” rezultāti

No 71 valsts iestādes, kas sniegusi informāciju par klientu apkalpošanas centriem sadaļā “Klientu apkalpošana un atbalsts”, 47% norādījuši, ka izmanto klientu apkalpošanas centrus. 46% no iestāžu ar klientu apkalpošanas centru norāda, ka tajos nav pieejams dators (kopumā – 22% iestāžu), 28% (kopumā - 13%) - ir pieejams dators, bet bez viedkartes lasītāja un 26% (kopumā – 12%) – ir pieejams dators ar viedkartes lasītāju, piemēram, Izglītības un zinātnes ministrijā, Centrālā finanšu un līgumu aģentūrā un Valsts kasē (skat. 25. attēlu).

#### 25. attēls. Klientu apkalpošanas centru datorizācijas apraksts



Bāze 2017: Visas aptaujātās valsts iestādes, kuras sniedz e-pakalpojumus, n = 58

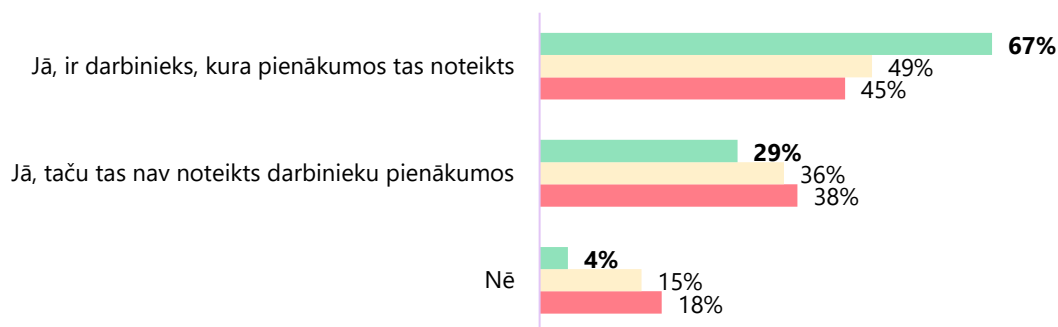
Bāze 2018: Visas aptaujātās valsts iestādes, kuras aizpildīja attiecīgo sadaļu, n = 49

Bāze 2019: Visas aptaujātās valsts iestādes, ar klientu apkalpošanas centriem, n = 43

■ 2019 ■ 2018 ■ 2017

Lielākā daļa iestāžu, kurām klientu centrā ir dators (67%, 16 iestādes), norāda, ka centrā ir darbinieks, kura pienākumos ir noteikts sniegt praktisku palīdzību e-pakalpojumu izmantošanai. 29% (7 iestādes) iestāžu norāda, ka palīdzība tiek sniegta, taču tas nav noteikts darbinieku pienākumos (skat. 26. attēlu). Savukārt 1 iestāde - Valsts asinsdonoru centrs - ir norādījusi, ka praktiska palīdzība e-pakalpojumu izmantošanai netiek sniegta. Iestādēm ar lielāku darbinieku skaitu biežāk ir darbinieki, kuru darba pienākumos noteikta klientu konsultēšana par e-pakalpojumiem.

## 26. attēls. Klientu apkalpošanas centru praktiskās palīdzības e-pakalpojumu izmantošanai praktiskais apraksts



Bāze 2017: Visas aptaujātās valsts iestādes, kuras sniedz e-pakalpojumus, n = 58

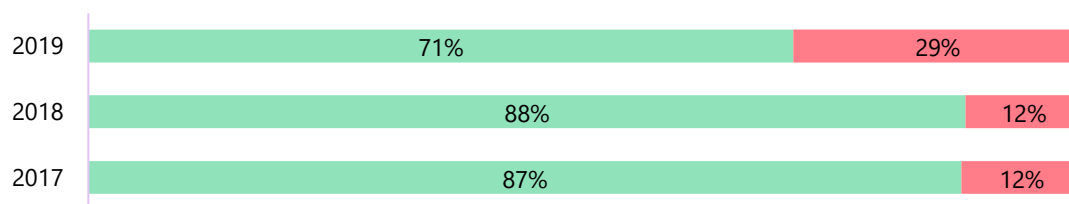
Bāze 2018: Visas aptaujātās valsts iestādes, kuras aizpildīja attiecīgo sadaļu, n = 55

Bāze 2019: Visas aptaujātās valsts iestādes, ar klientu apkalpošanas centriem, kuros ir dators, n = 24

■ 2019 ■ 2018 ■ 2017

Pēc eksperta sniegtā vērtējuma vairumam (71%) iestāžu tīmekļa vietnē ir pieejama kontaktinformācija konsultācijām (skat. 27. attēlu), kas ir būtiski zemāks īpatsvars nekā 2018. gadā. Pēc eksperta vērtējuma 66 iestādēs šī kontaktinformācija ir pieejama, bet 15 iestādēm, kurām tā bija pieejama 2018. gadā, 2019. gada pētījumā nebija, piemēram, Valsts dzelzceļa administrācijai, Kultūras ministrijai, Transporta nelaimes gadījumu un incidentu izmeklēšanas birojam.

## 27. attēls. Iestāžu konsultāciju kontaktinformācijas pieejamība tīmekļvietnē



Bāze 2017: Visas iestādes, n = 104

Bāze 2018: Iestādes, kas aizpildīja attiecīgo sadaļu, n = 94

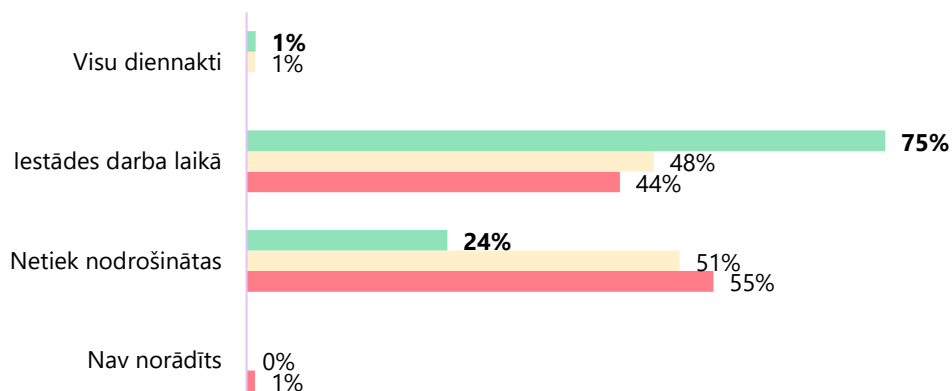
Bāze 2019: Visas aptaujātās valsts iestādes, kurām funkcionēja tīmekļvietne, n = 93

■ Ir ■ Nav

Biežāk iestāžu tīmekļvietnēs ir pieejamas konsultācijas valsts pārvaldes pakalpojumu izmantošanā, un vairāk nekā trīs ceturtdaļās iestāžu (76%) klientiem ir iespēja saņemt konsultācijas e-pakalpojumu izmantošanai pa tālruni vai tiešsaistē iestāžu darba laikā (1%, Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs, visu diennakti), un šādu iestāžu īpatsvars ir būtiski pieaudzis (28 pp) kopš 2018. gada. Tomēr, neskatoties uz kopējām valsts pārvaldes un privātā sektora digitalizācijas tendencēm, 2019. gadā eksperti norāda, ka tiešsaistē konsultācijas ir pieejamas tikai Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padomē un Uzņēmumu reģistrā (skat. 28. attēlu). Būtiski ir tas, ka iestāžu spēja to darba laikā nodrošināt konsultācijas nenozīmē, ka iedzīvotājiem ir ērti šīs konsultācijas saņemt, jo, atbilstoši Latvijas iedzīvotāju reprezentatīvās aptaujas rezultātiem, uz

konsultatīvajiem tālruņiem liela daļa iedzīvotāju vēlētos zvanīt arī ārpus darba laika – no 8:00 rīta līdz 19:00 vakarā<sup>19</sup>.

## 28. attēls. Klientu konsultāciju pieejamība valsts pārvaldes pakalpojumu izmantošanā



Bāze 2017: Visas iestādes, n = 104

Bāze 2018: Visas iestādes, n = 94

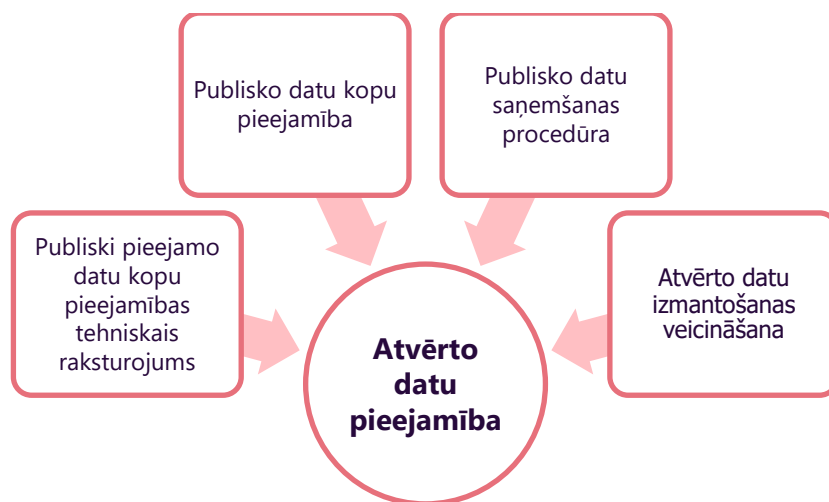
Bāze 2019: Visas aptaujātās valsts iestādes, kurām funkcionēja tīmekļvietne, n = 93

■ 2019 ■ 2018 ■ 2017

### 4.1.3. Atvērto datu pieejamība

Atvērto datu pieejamības rādītājos ietilpst jautājumi par publisko datu kopu pieejamības tehnisko un sadarbības raksturojumu, iestādes publisko datu kopu izmantošanas nosacījumiem un detalizācijas pakāpi, publiskojamo datu kopu saņemšanas iespējām bez maksas, publiskojamo datu saņemšanas procedūru, kā arī par pasākumiem atvērto datu izmantošanas veicināšanai. Tēmu "Atvērto datu pieejamība" veido 4 jautājumu grupas, kas atspoguļotas 29. attēlā, bet kopā šajā nodaļā ietilpst 11 jautājumi.

## 29. attēls. Atvērto datu pieejamības jautājumi



<sup>19</sup> Projekta "Integrēts publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings" ietvaros 2019. gadā īstenotās Latvijas iedzīvotāju reprezentatīvās aptaujas rezultāti



---

## Svarīgākās atziņas par apakštēmu “Atvērto datu pieejamība”

---

- 49% iestāžu 2019. gadā ir norādījušas, ka tām ir publiski pieejamas atvērto datu kopas, kuras ir pieejamas data.gov.lv, un 24% iestāžu norāda, ka tās ir publiskojušas visu vispārpieejamo informāciju savā tīmekļvietnē.
- Praktiski visas (99%) iestāžu atvērto datu kopas ir pieejamas tiešsaistē bez piekļuves ierobežojumiem.
- 52% iestāžu ir rīkojušas pasākumus publiskoto atvērto datu izmantošanas mudināšanai, biežāk seminārus pētniekiem, studentiem un skolēniem (24%) un cita veida pasākumus.
- Tāpat kā iepriekšējos gados, ieguvumus no atvērto datu aktivitātēm 2018. gadā saskata mazāk nekā puse (40%) iestāžu.
- 43% iestāžu izmanto specializētus datu apstrādes rīkus (15 pp pieaugums), un vēl 9% iestāžu norāda, ka tādi būtu nepieciešami (piemēram, PowerBI, PxWeb2019 u.c.).

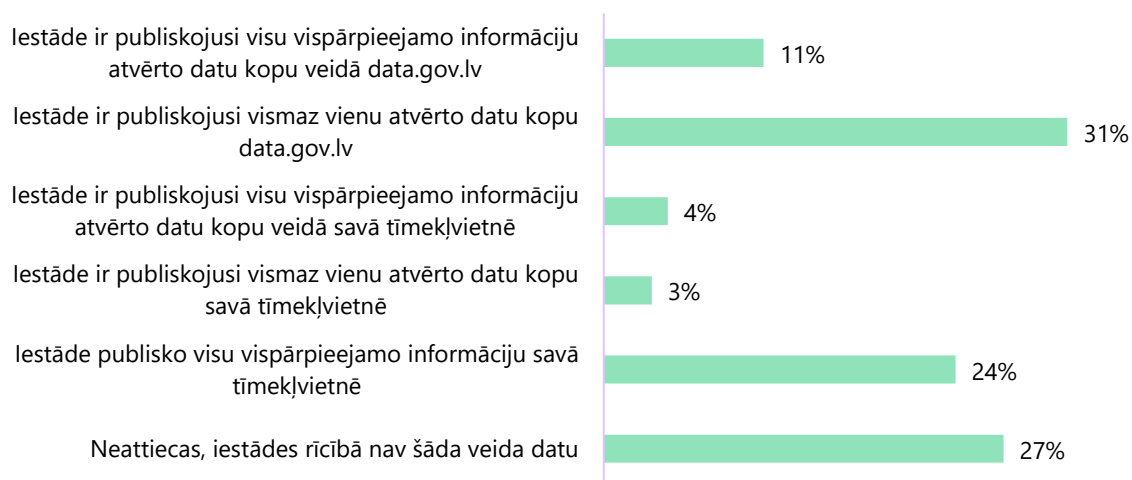
### Apakštēmas “Atvērto datu pieejamība” rezultāti

Pēc pašu iestāžu sniegtā pašvērtējuma publiski pieejamas atvērto datu kopas ir 49% valsts iestāžu, kuras piedalījās aptaujā (46 iestādes), un vēl 24% iestāžu (22 iestādes) norādīja, ka tās ir publiskojušas visu vispārpieejamo informāciju savā tīmekļvietnē (skat. 30. attēlu). Biežāk publicējušas atvērto datu kopas tādas iestādes, kurās ir vairāk nekā 47 darbinieku un kurās ir augstāks pakalpojumu transakciju skaits, kā arī iestādes ar augstāku pakalpojumu transakciju elektronizācijas līmeni.

Respektīvi, līdzīgi kā iepriekšējos gados saglabājas korelācija - jo lielāka iestāde (sniegto pakalpojumu un darbinieku skaita ziņā), jo lielāka varbūtība, ka tā sniegs atvērtos datus. Ņemot vērā, ka, iestādēm ar zemāku darbinieku un pakalpojumu skaitu arī ir lielāka varbūtība, ka tām vispār nav publicējamu datu, visdrīzāk pašlaik ir situācija, ka pieaugot darbinieku skaitam un pakalpojumu skaitam vairāk pieaug datu apjoms, kurus varētu publicēt, un darbinieku apjoms, kas varētu šīs funkcijas veikt.

Būtiski ir tas, ka lielākā daļa iestāžu, kuras sniedz atvērtos datus, to dara, izmantojot atvērto datu portālu data.gov.lv – 15% iestāžu ar publiskojamām datu kopām (kopumā – 11%, 10 iestādes) tur publiskojuši visu vispārpieejamo informāciju, bet vēl 43% (kopumā – 31%, 29 iestādes) - vismaz vienu atvērto datu kopu. Šis ir būtisks pieaugums, salīdzinot ar 2018. gadu, kad data.gov.lv jebkādu atvērtos datus bija publicējušas tikai ceturtdaļa (24%, 12 iestādes) iestāžu ar publiskojamām datu kopām.

### 30. attēls. Iestāžu publisko datu kopu un to izmantošanas nosacījumu raksturojums



Bāze 2019: Visas iestādes, kas aizpildīja attiecīgo sadaļu, n=93

Jānorāda, ka 6 iestādēm (Valsts probācijas dienests, Valsts vides dienests, Studiju un zinātnes administrācija, Juridiskās palīdzības administrācija, Valsts robežsardze, Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcija), kuras uzskata, ka tām nav publicējamo datu kopu, pēc ekspertu vērtējuma tīmekļvietnēs ir publicēta informācija, kas varētu būt publicēta atvērto datu formātā.

Visbiežāk iestādes (60%, 23 iestādes) norāda, ka vismaz vienai no to publicēto datu kopām ir stabili resursu identifikatori, 33% (13 iestādēm) - vismaz vienai publicēto datu kopai ir tiešsaistes pakalpes (API), bet 13% (5 iestādēm) - vismaz vienai publicēto datu kopai ir stabili resursu identifikatori (URI). 28% iestāžu (11 iestādes) norāda, ka to publicēto datu kopām nav neviens no minētajiem sadarbības risinājumiem. Būtiski ir tas, ka aptaujas īstenošanas laikā tika saņemti jautājumi no iestāžu kontaktpersonām par to, kas ir šie sadarbības risinājumi, norādot uz to, ka būtiska problēma ir pašu iestāžu darbinieku neizpratne par atvērto datu iespējām.

Gandrīz visas no publicējamo datu kopām ir pieejamas tiešsaistē bez piekļuves ierobežojumiem, un tikai Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra ir norādījusi, ka tās publicējamo datu kopas ir pieejamas tiešsaistē pēc reģistrēšanās.

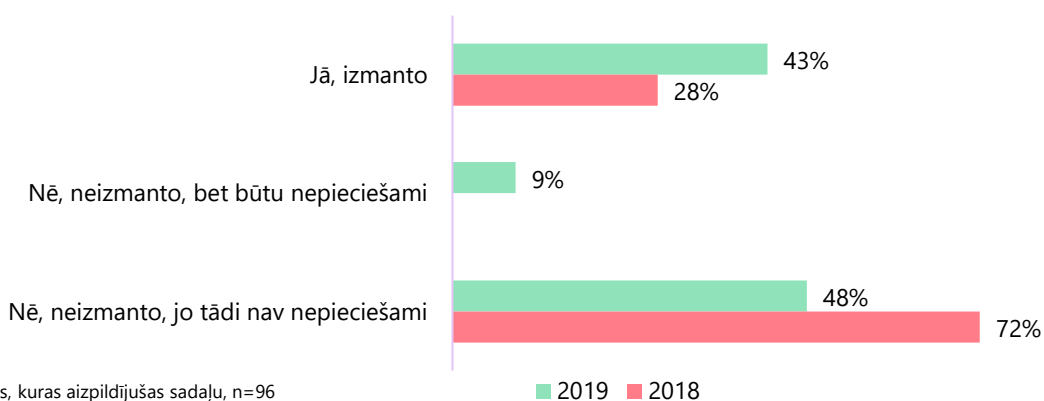
2019. gadā iestādes ar atvērto datu kopām, lai veicinātu savu publicēto atvērto datu izmantošanu, visbiežāk ir organizējušas seminārus pētniekiem, studentiem un skolēniem (24%, 11 iestādes) un rīkojušas atvērto datu analīzes pasākumus (13%, 6 iestādes). Trešdaļa iestāžu ir norādījušas, ka veic cita veida pasākumus, piemēram, publicējot informāciju iestādes tīmekļvietnēs, publicējot video apmācības kā arī piedaloties citu iestāžu rīkotos *hakatonos*.

Gandrīz puse no iestādēm (48%, 22 iestādes) norāda, ka nav veikušas nekādus pasākumus. Biežāk tās ir iestādes, kurās ir mazāk par 50 darbiniekiem (83%), norādot uz potenciālu pasākumu bloķējošu faktoru - cilvēkresursu trūkumu. Būtiski arī ir tas, ka pasākumi nav īstenoti nevienā iestādē konkrētos ministriju resoros – visas Labklājības ministrijas resora iestādes un iestādes ārpus resoriem, kā arī 80% Veselības ministrijas resora iestādes nav veikušas pasākumus atvērto datu izmantošanas veicināšanai, kas nozīmē, ka šī problēma arī var būt saistīta ar atvērto datu izmantošanas aktualitātes atšķirībām resoru ietvaros.

40% no iestādēm, kurām ir publiskās datu kopas (19 iestādes), ir norādījušas uz ieguvumiem no atvērto datu aktivitātēm. Šie ieguvumi visbiežāk ir saistīti ar plašāku datu izmantošanu no sabiedrības puses, t.sk. no žurnālistu puses, citu IKT rīku (piemēram – mašīnmācīšanās) attīstībai, ar papildus datu pieprasījumu apstrādes samazinājumu (t.sk. administratīvā sloga), kā arī paplašinot iestāžu caurskatāmību.

2019. gadā 43% iestāžu (40 iestādes) ir norādījušas, ka izmanto specializētus apstrādes rīkus (piemēram: *Infogram*, *PowerBI*, *IBM SPSS*, *Zoomchart*), salīdzinot ar 28% iestāžu 2018. gadā (26 iestādes). 9% aptaujāto iestāžu (8 iestādes) norāda, ka pašlaik rīkus neizmanto, bet tādi būtu nepieciešami, piemēram, citu iestāžu izmantotais *PowerBI* kā arī *PxWeb 2019*, *Microsoft Micro Strategy* (skat. 31. attēlu).

**31. attēls. Iestāžu īpatsvars, kuras izmanto specializētus datu apstrādes rīkus**

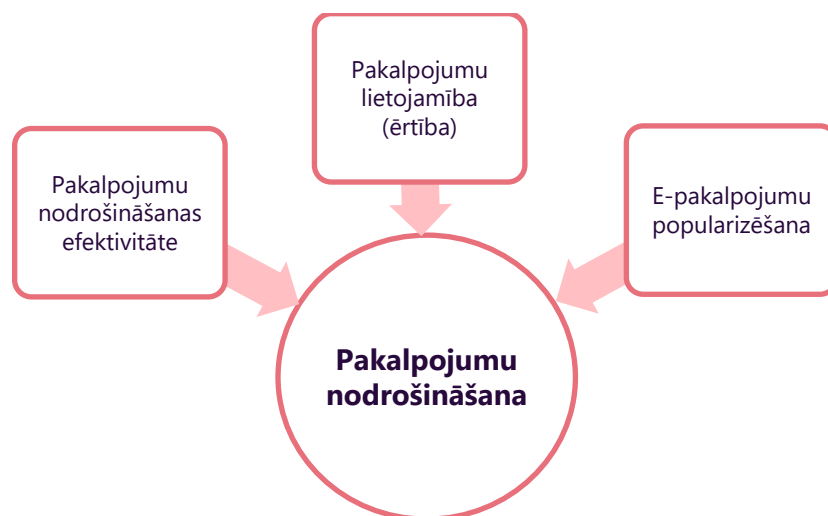


Bāze 2018: Iestādes, kuras aizpildījušas sadaļu, n=96  
 Bāze 2019: Visas iestādes, kas aizpildīja attiecīgo sadaļu, n=93

#### 4.1.4. Pakalpojumu nodrošināšana

Pakalpojumu nodrošināšanas tēmā ir iekļautas vairākas jautājumu grupas, kas skar pakalpojumu nodrošināšanas statistiku un efektivitāti, pakalpojumu lietojamību, e-pakalpojumu popularizēšanu. Pakalpojumu nodrošināšanas galvenie jautājumi apkopoti 32. attēlā. Šajā nodaļā dati tiek rādīti tikai apkopotā veidā.

**32. attēls. Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitātes jautājumu tēmas**



#### 4.1.4.1. Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitāte

---

### Svarīgākās atziņas par apakštēmu "Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitāte"

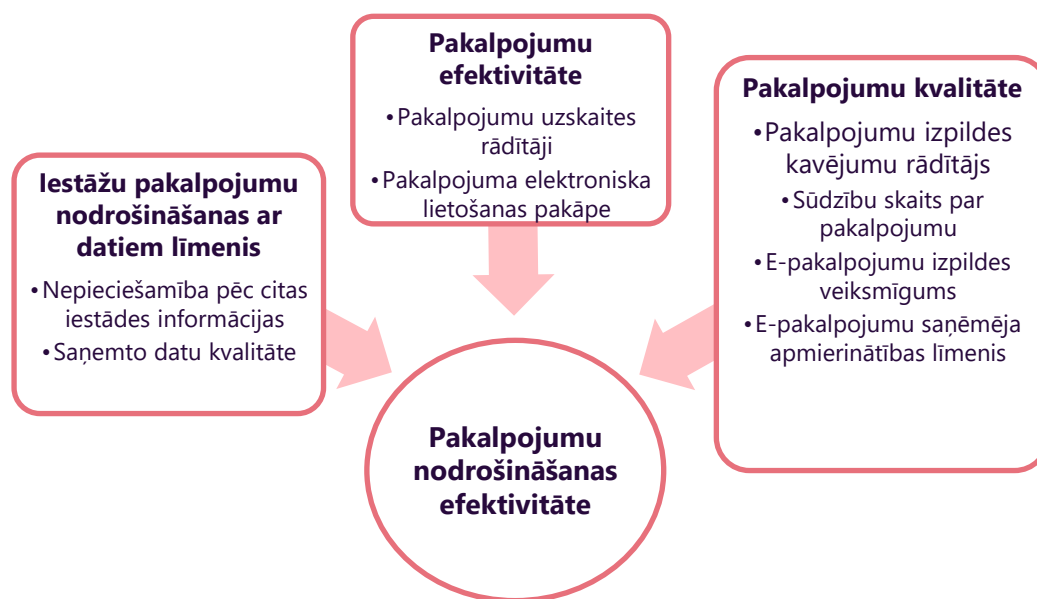
---

- Vislielākais pakalpojumu skaits ir Valsts ieņēmumu dienestam (223 pakalpojumi), VSIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centram" (95 pakalpojumi) un Valsts zemes dienestam (80 pakalpojumi).
- 2017. gadā sarucis iestāžu norādīto pakalpojumu pieteikumu gadījumu skaits (131 miljoni 2018. gadā, 2017. gadā - 156 miljoni, 2016. gadā - 111 miljoni), gan rezultāta saņemšanas gadījumu skaits (2018. gadā 107 miljoni, 2017. gadā - 157 miljoni, 2016. gadā - 140 miljoni), taču tas ir skaidrojams ar mazāku aptaujāto iestāžu skaitu.
- Būtiski pieaudzis elektroniski pieteikto un saņemto pakalpojumu īpatsvars (74% pieteikto un 72% saņemto pakalpojumu veikts elektroniski), būtiski sarūkot klātienē pieteikto un saņemto pakalpojumu īpatsvaram. *Pēc pakalpojumu filtrācijas* 2018. gadā elektroniski ir pieteikti 19 milj. pakalpojumu un elektroniski ir saņemti aptuveni 14 milj. pakalpojumu. Neveicot pakalpojumu filtrāciju, 2018. gadā elektroniski ir pieteikti 123 milj. pakalpojumu un elektroniski ir saņemti 102 milj. pakalpojumu.
- 2018. gadā 10 iestādes, ir norādījušas, ka gandrīz visi (>99,5%) to pakalpojumu pieteikumi vai rezultātu izsniegšanas gadījumi veikti elektroniski, un vēl 10 iestādēm elektronizācijas rādītājs ir virs 90%.
- 2018. gadā 99,6% no uzsākto pakalpojumu skaita tika pabeigti.
- Pieaudzis iestāžu skaits, kuras spēj norādīt pakalpojumu kavējumu un sūdzību skaitu, būtiski, ka sūdzību un kavējumu kopskaits sastāda mazāk nekā 0,001% no pieteikto un saņemto pakalpojumu skaita.
- 2019. gadā 43% iestāžu norāda, ka veic e-pakalpojumu saņēmēju apmierinātības mērījumus, veicot klientu apmierinātības pētījumus.

### Apakštēmas "Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitāte" rezultāti

Rādītāja shematiskais attēlojums ir redzams 33. attēlā. Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitātes sadaļa sastāv no iestāžu pakalpojumu nodrošināšanas ar datiem līmeņa, pakalpojumu efektivitātes un pakalpojumu kvalitātes. Sadaļu "pakalpojumu nodrošināšanas efektivitāte" veido 3 jautājumu grupas, kas atspoguļotas 33. attēlā, bet kopā šajā nodaļā ietilpst 11 jautājumi.

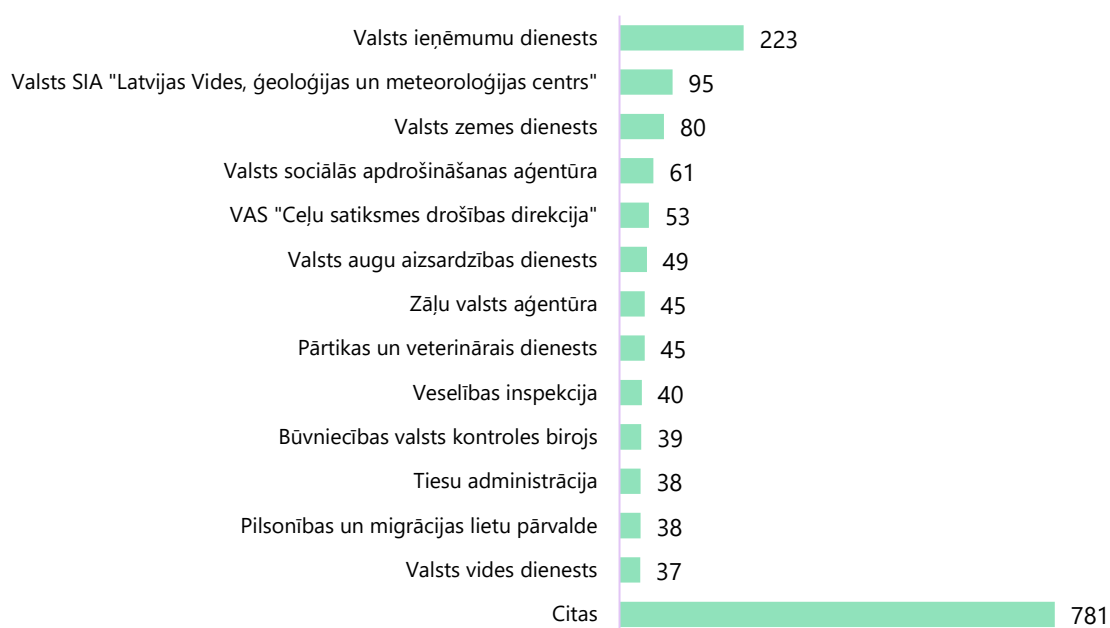
### 33. attēls. Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitātes rādītāji



#### Pakalpojumu efektivitāte

Kopumā 94 iestādes ir norādījušas 1624 pakalpojumus, vislielākais skaits pakalpojumu ir Valsts ieņēmumu dienestam (226 pakalpojumi), kam seko VSIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs" (95 pakalpojumi), Valsts zemes dienests (80 pakalpojumi) un Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (61 pakalpojumi). 8 iestādēm (Valsts ieņēmumu dienestam, VSIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs", Valsts zemes dienestam, Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrai, VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija", Valsts augu aizsardzības dienestam, Zāļu valsts aģentūrai, Pārtikas un veterinārajam dienestam) ir vairāk nekā 40 pakalpojumi, un šo iestāžu pakalpojumi ir 40% no visu pakalpojumu skaita (skat. 34. attēlu).

### 34. attēls. Iestāžu pakalpojumu skaits



Bāze 2019: Visas iestādes, n=94

Pakalpojumu uzskaitē notiek divos posmos – pieteikšanās un rezultāta izsniegšanas veidā. Iestādes 2019. gadā sniegušas datus par 131 (2017. gadā – 156, 2016. gadā – 111) miljoniem pakalpojumu pieteikumu gadījumu un 107 (2017. gadā – 157, 2016. gadā – 140) miljoniem rezultātu saņemšanas gadījumu.

No 94 iestādēm, kuras aizpildīja pašvērtējumu, 36 iestādes neiesniedza statistiku par pieteikšanās vai saņemšanas gadījumu kopējo skaitu – 28 iestādes (30%) neiesniedza statistiku par to kopējo pakalpojumu pieteikšanās gadījumu skaitu, bet 35 iestādes (37%) neiesniedza statistiku par to kopējo pakalpojumu saņemšanas gadījumu skaitu.

No 94 iestādēm, kuras aizpildīja pašvērtējumu, kopumā 57 iestādes (61%) vispār neiesniedza vai nespēja iesniegt precīzu statistiku par vismaz vienu no to sniegtajiem pakalpojumiem saņemšanas un pieteikšanās kanālu griezumā. 29 iestādes (31%) neiesniedza precīzu statistiku un 31 (33%) neiesniedza statistiku par to pakalpojumu pieteikšanās gadījumu skaitu pa kanāliem, un 29 iestādes (31%) neiesniedza precīzu statistiku, un 36 iestādes (38%) neiesniedza statistiku par to pakalpojumu saņemšanas gadījumu skaitu pa kanāliem.

Rēķinot elektronizāciju, līdzīgi kā iepriekšējos gados, lai izvairītos no problēmām, kuras rada galējās vērtības (piemēram: plaši izmantoti informatīvi paziņojumi, maksājumi u.tml.), tās netiek ņemtas vērā. Aprēķinos netika ņemti vērā arī tie pakalpojumi, kuru pieteikumu vai saņemšanas gadījumu vērtību summa pa kanāliem nav vienāda ar to norādīto kopsummā, jeb to iesniegtie dati vērtēti kā nepilnīgi.

Filtrācijas ietvaros no pakalpojumu statistikas tika atfiltrēti:

- 79% no pieteikto pakalpojumu gadījumu skaita un 80% no saņemto pakalpojumu gadījumu skaita pakalpojumiem, kuri uzskaitīti 6.10. pielikumā.
- 0,77% no pieteikto pakalpojumu gadījumu skaita un 2,6% no saņemto pakalpojumu gadījumu skaita dēļ datu nepilnības.

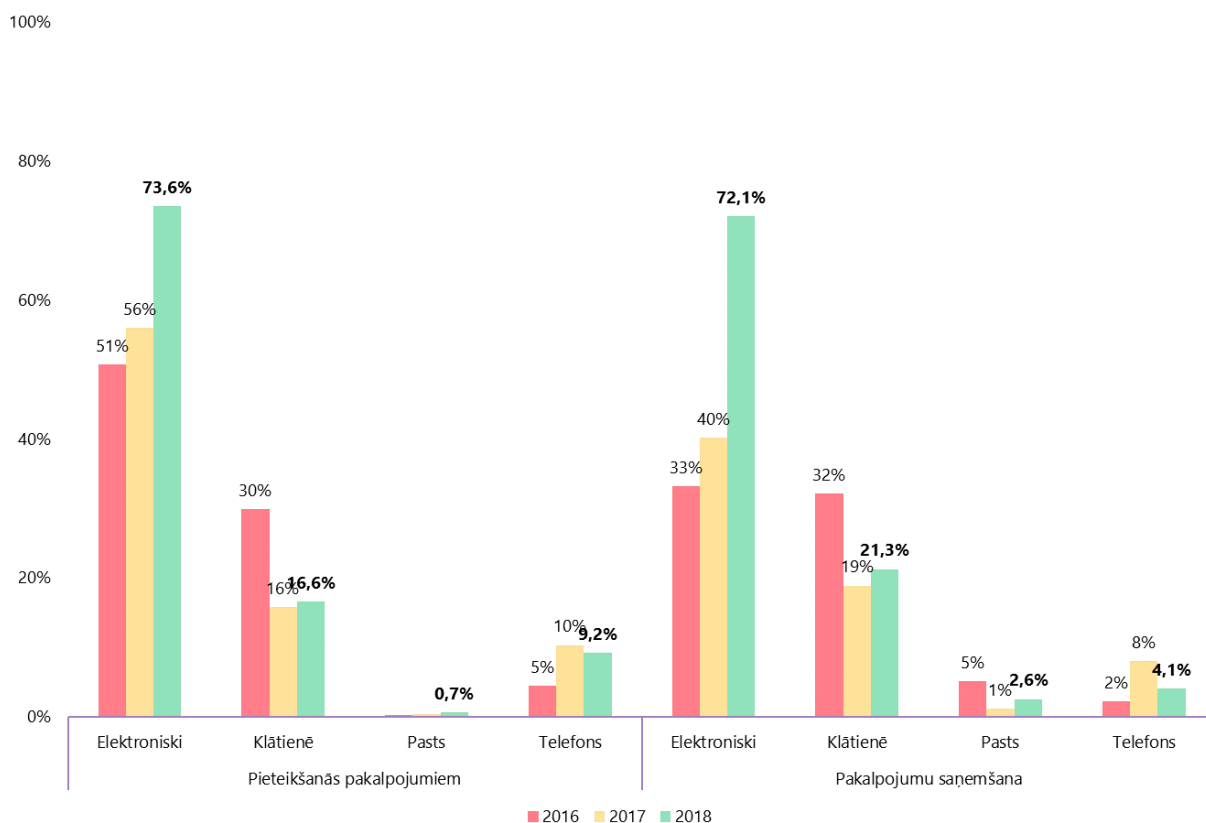
Pēc filtrācijas pētījumā turpmāk tiks apskatīti kopumā **26,2 miljoni pieteikto pakalpojumi un 19,3 miljoni saņemto pakalpojumu.**

No filtrēto pieteikto pakalpojumu gadījumu skaita 24% - Valsts ieņēmumu dienesta, 11% - VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija", un 9% - Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras pakalpojumu pieteikumu gadījumi. 9 iestādes ir norādījušas vairāk nekā miljonu pakalpojumu pieteikumu gadījumu, visvairāk – Valsts ieņēmumu dienests (6,3 miljoni).

No filtrēto saņemto pakalpojumu gadījumu skaita 32% ir Valsts ieņēmumu dienesta, 10% - Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras pakalpojumu pieteikumi un 7% - Tiesu administrācijas saņemto pakalpojumu gadījumi. 6 iestādēm ir vairāk nekā miljons saņemto pakalpojumu gadījumi, visvairāk – Valsts ieņēmumu dienests (6,2 miljoni).

Pakalpojumi uzskaitīti četros kanālos – klātienē, elektroniski, pa pastu un telefoniski. Iedzīvotāji pakalpojumiem primāri piesakās, izmantojot elektronisku kanālu, un šis īpatsvars ir būtiski pieaudzis, salīdzinot ar 2017. gadu (73,6%, aptuveni 17pp pieaugums), 16,6% gadījumos pieteikšanās notikusi klātienē un 9,2% - telefoniski. Līdzīga dinamika iezīmējas arī pakalpojumu saņemšanas statistikai – 2018. gadā būtiski pieaudzis elektroniski saņemto pakalpojumu īpatsvars (līdz 72,1%, 32pp pieaugums), klātienē saņemto pakalpojumu īpatsvaram sastādot piekto daļu gadījumu (21,3%), telefoniski saņemto pakalpojumu īpatsvaram sarūkot līdz 4,1% (skat 35. attēlu).

### 35. attēls. Visu iestāžu (ministriju un iestāžu) pakalpojumu pieteikšanās gadījumu īpatsvars pieteikšanās kanālu griezumā<sup>20</sup>

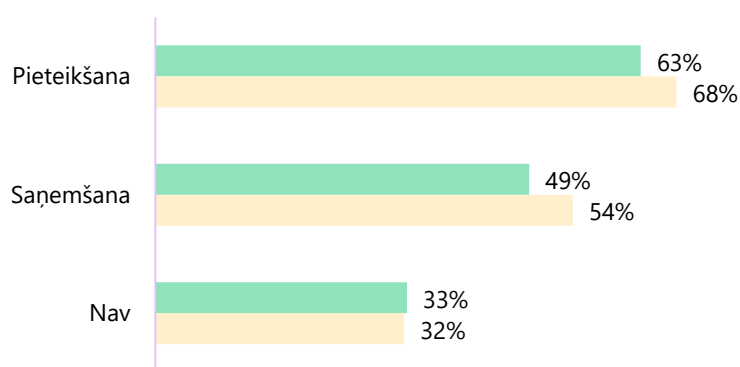


Būtiski, ka no kopumā 1624 pakalpojumiem, 831 (51%) ir norādīts vismaz 1 pieteikšanās gadījums elektroniskā kanālā un 628 ir norādīts vismaz 1 saņemšanas gadījums elektroniskā kanālā (39%). Reizē no 1290 pakalpojumiem, par kuriem iestādes iesniegušas individuālā pakalpojuma vērtējumu, 63% ir elektronizēts pieteikšanās posms, 49% - saņemšanas. 33% pakalpojumu nav pieejama ne pieteikšana, ne saņemšana elektroniski (skat. 36. attēlu).

<sup>20</sup> Tiek atfiltrēti pakalpojumi, kas ir minēti 6.10. pielikumā. Šī filtrācija tiek veikta ar iemeslu, lai radītu reprezentatīvāku pārskatu par statistiku starp valsts iestādēm, ņemot vērā, ka noteiktu informatīvu pakalpojumu pieteikšanās gadījumu skaits veido lielu daļu no kopējā pakalpojumu pieteikšanās gadījumu skaita



### 36. attēls. Pakalpojumu elektronisko posmu raksturojums



Bāze 2018: Pakalpojumi, kuriem aizpildīta individuālā pakalpojumu anketa, n=816

Bāze 2019: Pakalpojumi, kuriem aizpildīta individuālā pakalpojumu anketa, n=1290

Būtiski ir tas, ka ne pakalpojumu statistika kanālu griezumā, ne elektronisko posmu raksturojums, nespēj sniegt precīzu statistiku par e-pakalpojumu skaitu kopumā. Šo ietekmē trīs faktori:

- ▶ iestāžu vērtējumā nepiedalās pilnībā visas valsts iestādes, kā arī pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas kanālu un šo kanālu statistika pašvaldību vērtējumā tiek veikta, izmantojot citu metodoloģiju,
- ▶ pakalpojumu statistika sniedz informāciju par to, cik pakalpojumiem vismaz pieteikšana vai saņemšana tika veikta elektroniski. E-pakalpojumu skaita izteikšanu šādā veidā ietekmē gan iestāžu iesniegtās statistikas kvalitāte, gan situācijas, kur e-pakalpojums ir pieejams, bet klienti izvēlās pakalpojumus pieteikt vai saņemt caur ne-elektronisku kanālu,
- ▶ elektronisko posmu raksturojums tiek veikts tikai par izlasē iekļautajām iestādēm, un iestādēm ar lielu skaitu pakalpojumu ir jāaizpilda informācija par 20% to pieteiktāko pakalpojumu.

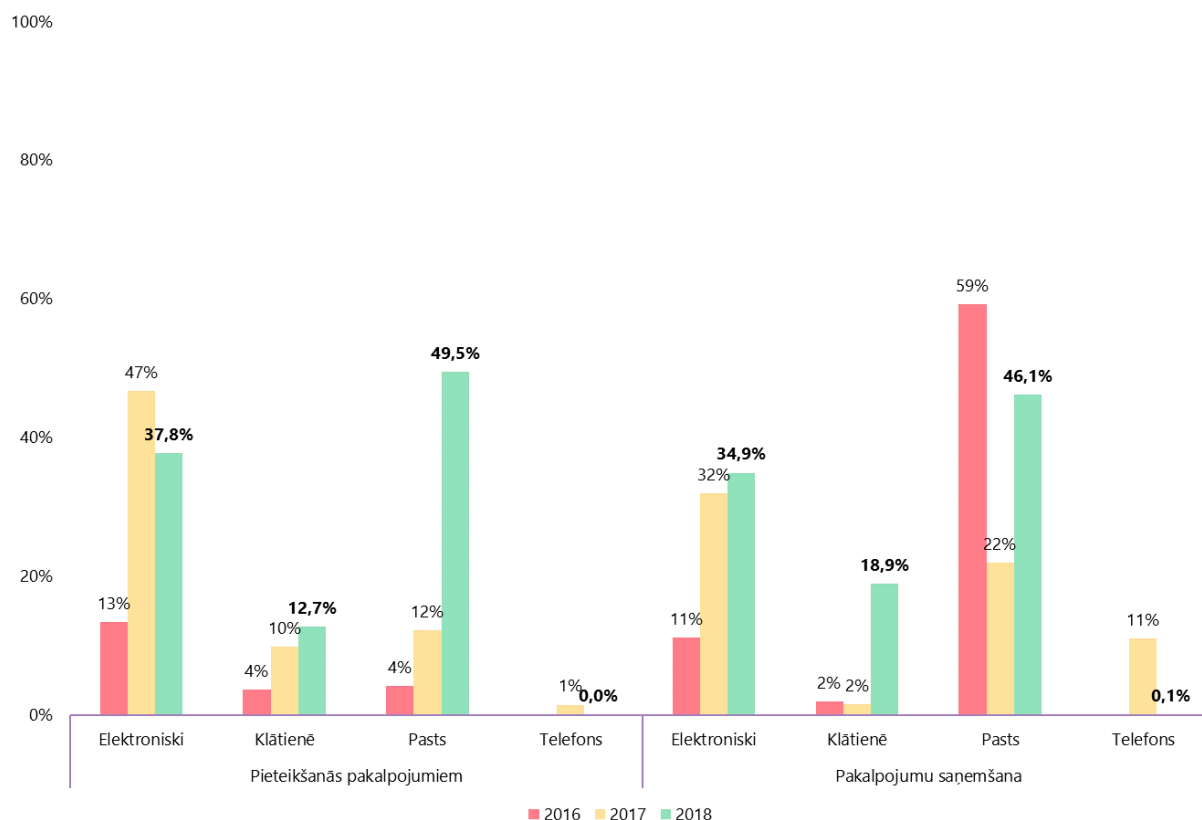
Neskatoties uz šiem ierobežojumiem, ir iespējams secināt, ka, 2018. gadā, valsts pārvalde piedāvāja un valsts pārvaldes klienti izmantoja, vairāk nekā 800 e-pakalpojumus. Iestāžu pakalpojumu elektroniskas pieteikšanas un saņemšanas gadījumu īpatsvara pieaugums sakrīt ar Latvijas iedzīvotāju pieaugošo vēlmi pieteikt pakalpojumus elektroniski – kopš 2017. gada Latvijas iedzīvotāju īpatsvars, kuri vēlētos pakalpojumus pieteikt neklātienē elektroniski, ir pieaudzis no 64% līdz 71%<sup>21</sup>.

Tāpat kā iepriekšējos gados, iestāžu pakalpojumu pieteikumu un saņemšanas gadījumu skaits pārsniedz 99% no kopējā īpatsvara. Šī iemesla dēļ iestāžu pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas gadījumu dalījums pa kanāliem ir identisks kopējam (skat. 35. attēlu).

Ministriju pakalpojumiem (skat. 37. attēlu) iedzīvotāji 2018. gadā biežāk pieteikušies caur pastu (49,5%), īpatsvaram būtiski pieaugot, salīdzinot ar iepriekšējiem gadiem, taču liela daļa pieteikumu saņemti arī elektroniski (37,8%). Rezultātu izsniegšanā turpina pieaugt elektroniski izsniegto pakalpojumu īpatsvars – 2018. gadā sasniedzot 34,9%, taču būtiski turpina būt pasta (46,1%) un klātienē (18,9%) kanāli.

<sup>21</sup> Atbilstoši projekta "Integrēts publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings" ietvaros 2019. gadā īstenotās Latvijas iedzīvotāju reprezentatīvās aptaujas rezultātiem

### 37. attēls. Ministriju pakalpojumu pieteikumu un rezultātu izsniegšanas īpatsvars pa kanāliem



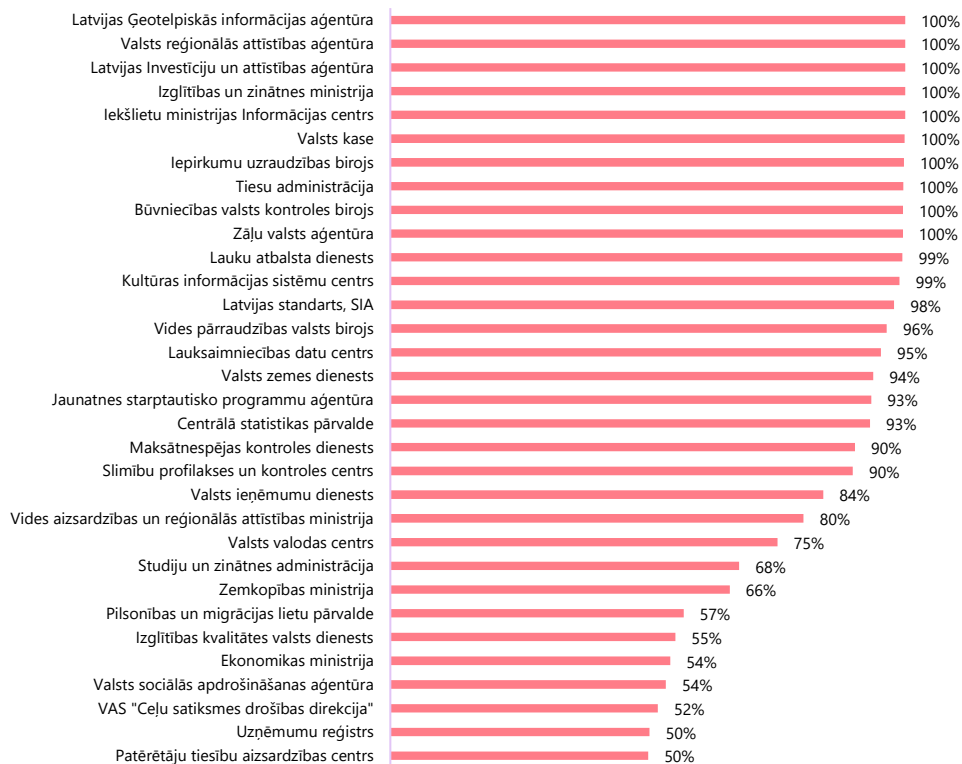
Vērā ņemams ir fakts, ka pēc pakalpojumu filtrācijas 2018. gadā ir iestādes, kuras norādījušas, ka visi to pieteikti un izsniegtie pakalpojumi, ir veikti elektroniski, piemēram, Zāļu valsts aģentūra (skat. 4. tabulu). Jāņem vērā, ka šo statistiku iespaido iestāžu pakalpojumu veidu un to sniegšanas specifika, piemēram, VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija" ir norādījuši tikai pieteikto pakalpojumu skaitu, kas var norādīt uz automātiskas informācijas izsniegšanu, apgrūtinot datu interpretāciju.

**4. tabula. Saņemto pakalpojumu pieteikumu un pakalpojumu rezultātu izsniegšanas skaits iestādēs 2018. gadā**

Nr. p.k.	Iestādes nosaukums	Saņemto pakalpojuma pieteikumu skaits	Izsniegto pakalpojuma rezultātu skaits	Saņemto pieteikumu & izsniegto pakalpojumu elektronizācijas līmenis (vidēji)
1.	Valsts ieņēmumu dienests	6318806	6282334	84%
2.	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	2375597	1963826	54%
3.	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	2875094	0	52%
4.	Tiesu administrācija	1329503	1438847	100%
5.	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	1226861	1226861	100%
6.	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	1235968	1175206	57%

7.	Latvijas Nacionālā bibliotēka	1128499	1128499	48%
8.	Lauksaimniecības datu centrs	1573604	0	95%
9.	Zāļu valsts aģentūra	731620	708074	100%
10.	Kultūras informācijas sistēmu centrs	714487	714487	94%

### 38. attēls. Iestāžu pakalpojumu vidējais e-kanāla izmantošanas līmenis<sup>22</sup>



### Pakalpojumu kvalitāte

2018. gadā, līdzīgi kā 2017. gadā, no uzsākto e-pakalpojumu gadījumu skaita vairāk nekā 99% tika pabeigti. Būtiski, ka šādu statistiku norādīja tikai 19 no 94 iestādēm (20%).

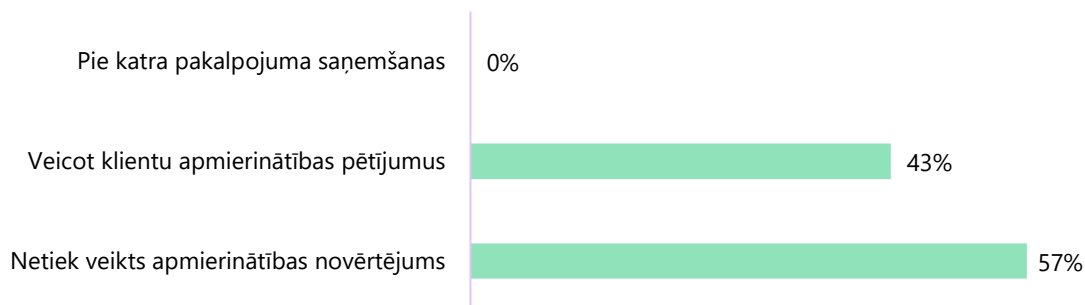
Pakalpojumiem, neskatoties no to pieteikšanas vai saņemšanas kanāliem, arī tiek apkopota statistika par to sūdzību un kavējumu skaitu. Kopumā iestādes ir reģistrējušas 1202 sūdzības. Kavējumi ir norādīti biežāk, kopumā iestādes norādījušas 27103 kavējumus. Sūdzību un kavējumu kopskaits sastāda mazāk nekā 0,001% no pieteikto un saņemto pakalpojumu skaita. 71 iestāde norādījusi, ka tām nav pakalpojumu kavējumi. 65 iestādes norādījušas, ka tām nav pakalpojumu

<sup>22</sup> Grafikā izmantoti filtrētie dati un attēlotas tikai tās iestādes, kuru pakalpojumu elektronizācijas līmenis ir vismaz 50%.

sūdzības. Šie rezultāti norāda uz to, ka lielai daļai iestāžu nav bijušas sūdzības un kavējumi, vai šāda informācija nav reģistrēta.

43% iestāžu norāda, ka to e-pakalpojumu saņēmēju apmierinātība tiek mērīta, veicot speciālus klientu apmierinātības pētījumus, 57% - netiek veikts apmierinātības novērtējums. Apmierinātību biežāk pēta iestādes ar lielāku pakalpojumu skaitu, augstāku pakalpojumu elektronizācijas līmeni, kā arī iestādes, kuras sniedz pakalpojumus fiziskām personām. Būtiski, ka neviena iestāde nav norādījusi, ka veic e-pakalpojuma saņēmēja apmierinātības mērījumus pie katra pakalpojuma saņemšanas (skat. 39. attēlu).

### 39. attēls. Kā tiek mērīta e-pakalpojuma saņēmēja apmierinātība



Bāze 2019: Visas iestādes, kas aizpildīja attiecīgo jautājumu, n=86

#### 4.1.4.2. Pakalpojuma lietojamība (ērtība)

##### Svarīgākās atziņas par apakštēmu "Pakalpojuma lietojamība (ērtība)"

- 2019. gadā vairāk nekā pusei iestāžu pakalpojumu (58%) ir daļēja vai pilna automātiska lauku aizpilde.
- 43% pakalpojumu ietvaros tiek veikta sertifikācija, licencēšana un atļauju izsniegšana un šo informāciju 34% ir iespējams tiešsaistē pārbaudīt jebkurai personai.
- 2019. gadā 42% iestāžu norāda, ka tiem būtu izmantot VRAA koplietošanas komponentes (10 pp pieaugums).
- 2019. gadā 7% valsts pārvaldes pakalpojumu saņemšanas maksa atšķiras atkarībā no tā, vai tos izsniedz elektroniski vai neelektroniski.

##### Apakštēmas "Pakalpojuma lietojamība (ērtība)" rezultāti

Rādītāja "Pakalpojuma lietojamība (ērtība)" shematiskais attēlojums ir redzams 40. attēlā. Šo 3 tēmu ietvaros tika uzdoti 13 jautājumi, piemēram, par to, vai pakalpojumam ir aizpildes formas melnraksts, vai un kādā veidā e-pakalpojuma sniegšanā tiek nodrošināta automātiska lauku aizpilde, vai pēc pakalpojuma sniegšanas seko paziņojums par tā veiksmīgu pabeigšanu, vai elektroniski un neelektroniski saņemtiem pakalpojumiem atšķiras maksa, vai pakalpojuma

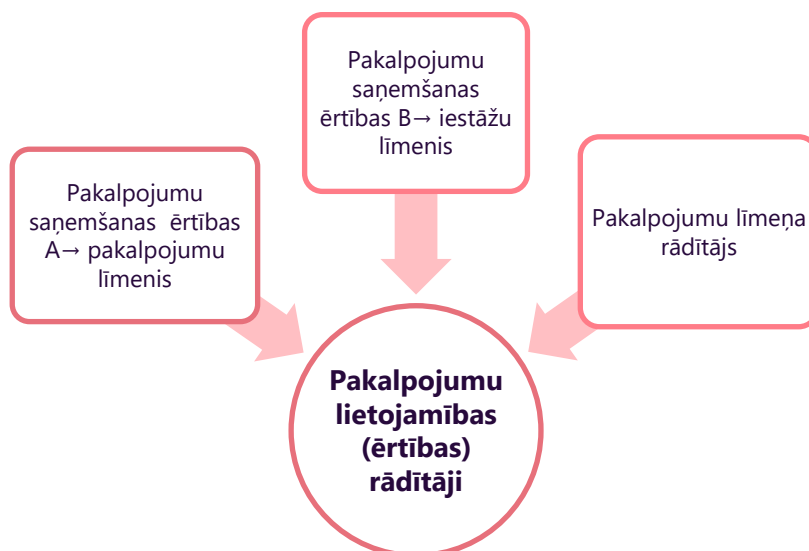
saņemšana ir maksas vai bezmaksas, vai pakalpojumu ir iespējams pieteikt pie partneriem, kā tiek mērīta saņēmēja apmierinātība ar e-pakalpojumu, kā arī citi jautājumi.

Pakalpojumu lietojamība tiek analizēta divos līmeņos:

- iestāžu līmenī,
- pakalpojumu līmenī.

Abi līmeņi ir vienlīdz svarīgi un nav savstarpēji papildinoši.

#### 40. attēls. Pakalpojumu lietojamības (ērtības) rādītāji



Pakalpojumu lietojamība ir būtisks faktors, kas jāņem vērā, lai nodrošinātu pakalpojumu elektronisku pieteikšanu un saņemšanu – 2019. gadā no iedzīvotājiem, kuri nepieteica pakalpojumus elektroniski, 33% norādīja, ka nepieteica, ja neprot pietiekamā līmenī lietot datoru un internetu, un 20% uzskata, ka tie neprot darboties ar tik sarežģītām sistēmām<sup>23</sup>.

Apskatot jautājumus, kas tika uzdoti pakalpojumu līmenī, ir jāņem vērā, ka iestādes, kurām bija vairāk par 100 pakalpojumiem, tika lūgts aizpildīt datus tikai par izsniegšanas skaitu vislielākajiem 20% pakalpojumu. Tas tika darīts ar mērķi mazināt administratīvo slogu, kuru iestādēm uzliek anketas aizpilde un reizē iegūt informāciju par svarīgākajiem iestādes pakalpojumiem. Reizē iestādes nevarēja aizpildīt datus mazāk nekā par 20 pakalpojumiem. Kopumā tika aizpildīta informācija par 1290 pakalpojumiem.

Kā minēts iepriekšējā nodaļā, 2019. gadā no 1290 pakalpojumiem, par kuriem iestādes iesniegušas individuālā pakalpojuma vērtējumu, 63% ir elektronizēts pieteikšanās posms, 49% - saņemšanas. 33% pakalpojumu nav pieejama ne pieteikšana, ne saņemšana elektroniski.

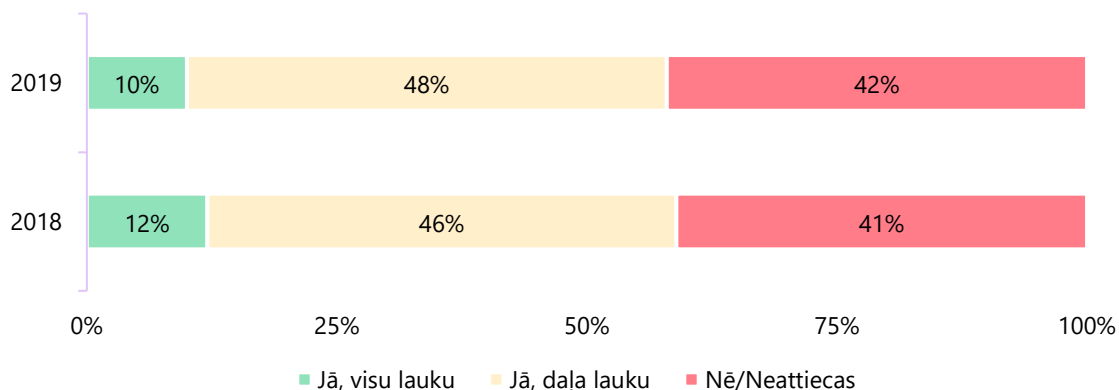
58% pakalpojumu ar elektronizētu pieteikšanas posmu tiek nodrošināta automātiska lauku aizpilde (10% - visu lauku, 48% - daļa lauku). 2019. gadā par 35% pakalpojumu norādīts, ka

---

<sup>23</sup> Atbilstoši projekta "Integrēts publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings" ietvaros 2019. gadā īstenotās Latvijas iedzīvotāju reprezentatīvās aptaujas rezultātiem

automātisku lauku aizpilde uz tiem neattiecas, palielinot īpatsvaru pakalpojumiem, kuriem ir automātiska lauku aizpilde - 2019. gadā 21% pakalpojumu netiek nodrošināta lauku aizpilde, kaut 2018. gadā tādi bija 41%, kas jāvērtē kā būtisks uzlabojums iestāžu pakalpojumu lietojamībā (skat. 41. attēlu). Daļēja vai visu lauku aizpilde tiek nodrošināta Lauksaimniecības datu centra, Lauku atbalsta dienesta, Tieslietu ministrijas un Ekonomikas ministrijas pakalpojumos.

#### 41. attēls. Vai e-pakalpojuma sniegšanā tiek nodrošināta automātiska lauku aizpilde

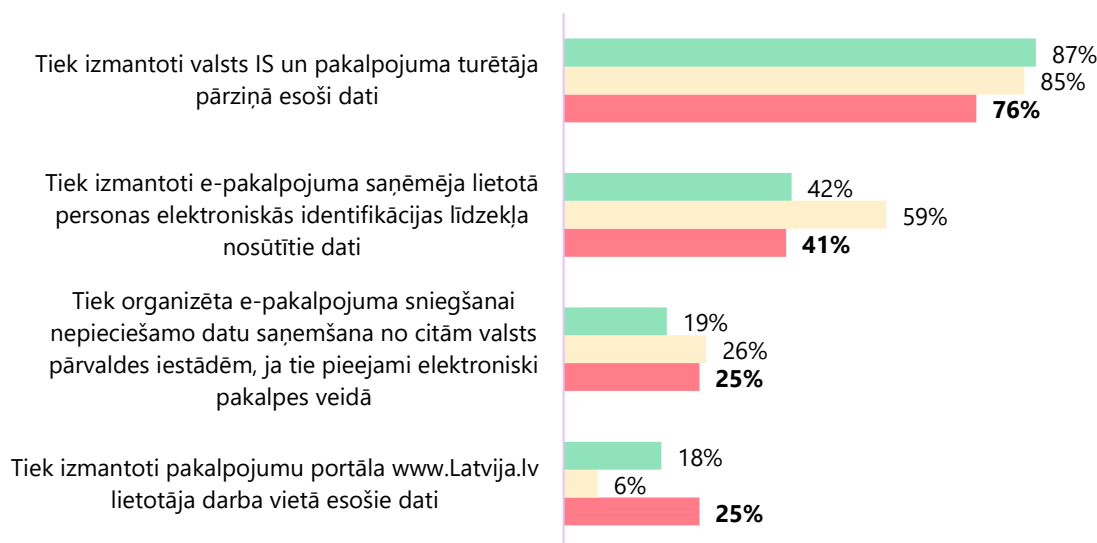


Bāze 2018 : Visi e-pakalpojumi ar elektronizētu pieteikšanas posmu, n = 553

Bāze 2019 : Visi e-pakalpojumi ar elektronizētu pieteikšanas posmu, n = 356

2019. gadā līdzīgi kā iepriekšējos gados šie lauki primāri tiek aizpildīti, izmantojot valsts IS un pakalpojuma turētāja pārziņā esošos datus (87%). 2019. gada pētījumā sarucis pakalpojumu īpatsvars, kuriem automātiskie lauki aizpildīti, izmantojot e-pakalpojuma saņēmēja lietotāja personas elektroniskās identifikācijas līdzekļa nosūtītos datus (42%), taču pieaudzis to pakalpojumu īpatsvars, kuri izmanto Latvija.lv lietotāja darba vietā esošos datus (18%) (skat. 42. attēlu). Jānorāda, ka šo statistiku būtiski iespaido pakalpojumu skaita pieaugums, kuriem automātiski aizpildāmie lauki ir pieejami (bāze pieaugusi par 150 pakalpojumiem).

#### 42. attēls. E-pakalpojumu automātisko lauku aizpildes veida raksturojums



Bāze 2017: Visi e-pakalpojumi kuriem tiek nodrošināta daļēja vai automātiska lauku aizpilde un ir atzīmēta vismaz viena atbilde, n = 233

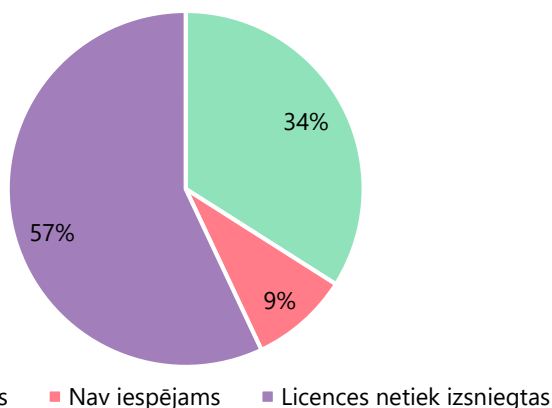
Bāze 2018: Visi e-pakalpojumi kuriem tiek nodrošināta daļēja vai automātiska lauku aizpilde un ir atzīmēta vismaz viena atbilde, n = 350

Bāze 2019: Visi e-pakalpojumi kuriem tiek nodrošināta daļēja vai automātiska lauku aizpilde un ir atzīmēta vismaz viena atbilde, n = 503

■ 2019 ■ 2018 ■ 2017

34% iestāžu norāda, ka licenču, sertifikātu vai atļauju esamību ir iespējams pārbaudīt tiešsaistē, un tikai 9% norāda, ka to nav iespējams izdarīt. Biežāk tas ir iespējams iestādēm ar lielāku pakalpojumu skaitu, Satiksmes ministrijas (75%) un Zemkopības ministrijas resoru iestādēm (86%), kā arī uzņēmumiem būtiskām iestādēm (52%) (skat. 43. attēlu).

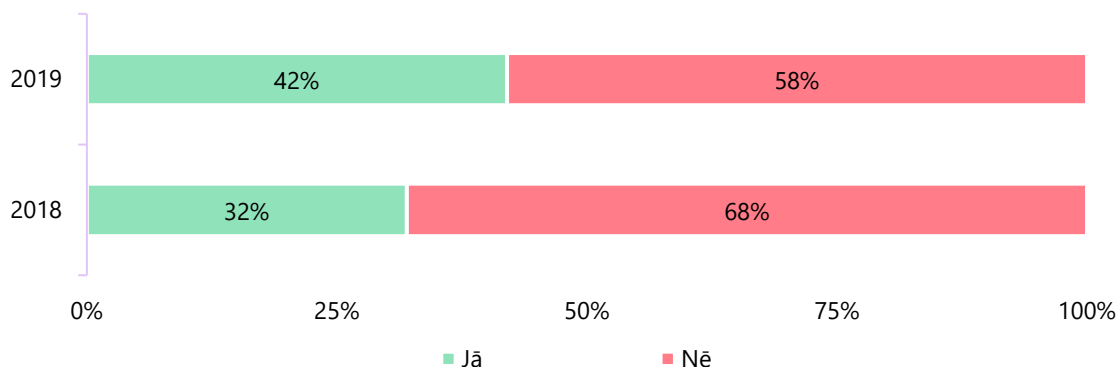
#### 43. attēls. Publiski trešajām personām licenču, sertifikātu vai atļauju esamību pakalpojuma ietvaros ir iespējams pārbaudīt tiešsaistē



Bāze 2019: Visas iestādes, kas aizpildīja attiecīgo jautājumu, n=86

2019. gadā par 10pp pieaudzis iestāžu īpatsvars, kuras norādīja, ka tām būtu interese izmantot kādas no Valsts reģionālās attīstības aģentūras (VRAA) koplietošanas komponentēm (42%, 35 iestādes) (skat. 44. attēlu). Biežāk vēlmi izmantot VRAA koplietošanas komponentes izsaka iestādes ar izteikti zemu un augstu pakalpojumu transakcijas elektronizācijas līmeni.

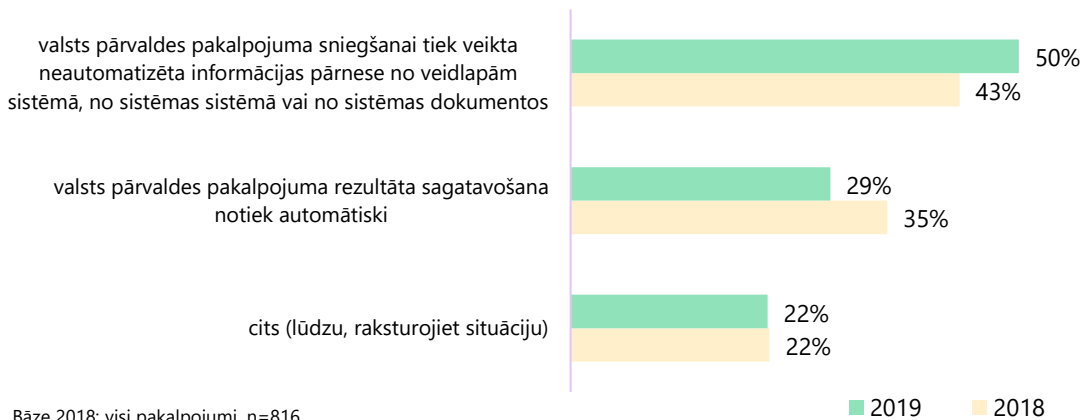
**44. attēls. Interese izmantot Valsts reģionālās attīstības aģentūras (VRAA) koplietošanas komponentes, ja tādas šobrīd netiek izmantotas**



Bāze 2018: visas iestādes, kuras sniedz valsts pārvaldes pakalpojumus, n=90  
 Bāze 2019: visas iestādes, kas aizpildīja attiecīgo jautājumu, n=84

2019. gadā apskatīto pakalpojumu vidū biežāk izplatīta neautomatizēta informācijas pārnese (50%), bet 29% - rezultātu sagatavošana notiek automātiski. Automatizēta pārnese ir retāk izplatītāka ministriju pakalpojumu vidū (89% no 18 pakalpojumiem nav automatizēta pārnese) un pakalpojumiem iestādēm ar lielāku pakalpojumu skaitu (53% no pakalpojumiem, kuri ir iestādēm ar 23 vai vairāk pakalpojumiem, nav automatizēta pārnese). Automātiska rezultāta sagatavošana biežāk izplatīta mazāku iestāžu pakalpojumu vidū, kā arī Kultūras informācijas sistēmu centra, Valsts reģionālās attīstības aģentūras un Lauksaimniecības datu centra pakalpojumiem (skat. 45. attēlu).

**45. attēls. Valsts pārvaldes pakalpojuma iestādes darbību automatizācijas līmenis**

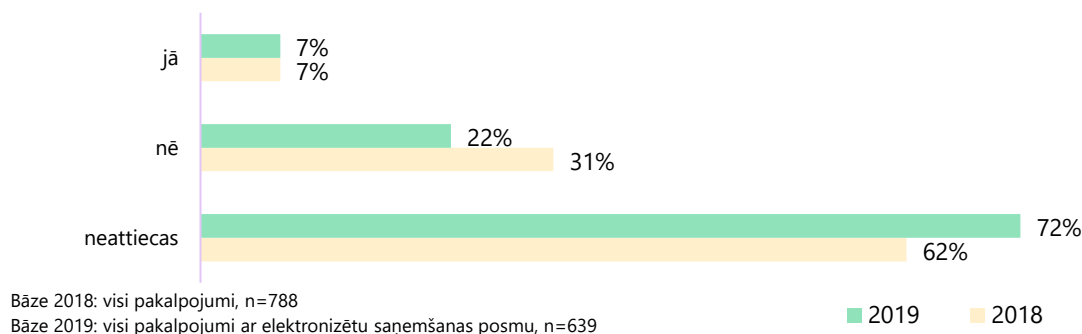


Bāze 2018: visi pakalpojumi, n=816  
 Bāze 2019: visi pakalpojumi ar elektronizētiem posmiem, n=868

2019. gadā tikai 7% valsts pārvaldes pakalpojumu atšķiras saņemšanas maksā elektroniski un neelektroniski. Šādas atšķirības saņemšanas maksā starp elektroniski un neelektroniski izsniegtiem pakalpojumiem biežāk ir Tieslietu un Iekšlietu ministrijas resoru iestādēm (skat. 46. attēlu).



#### 46. attēls. Diferencēta maksa elektroniski un neelektroniski saņemtiem valsts pārvaldes pakalpojumiem



62% no 2019. gadā apskatītajiem pakalpojumiem pēc to pieteikšanas seko paziņojums par tā veiksmīgu pabeigšanu, 6% - paziņojuma nav, biežāk ministriju, Valsts meža dienesta, Finanšu un kapitāla tirgus komisijas un Valsts tehniskās uzraudzības aģentūras pakalpojumiem.

#### 4.1.4.3. E-pakalpojumu popularizēšana

##### Svarīgākās atziņas par apakštēmu "E-pakalpojumu popularizēšana"

- 83% (47 pp pieaugums, salīdzinot ar 2018. gadu) no pētījumā iekļautajām iestādēm klientiem piedāvā iespēju saņemt pakalpojumus jebkurā iestādes teritoriālajā nodaļā, neatkarīgi no dzīves vai darba vietas.
- informācija par valsts pārvaldes pakalpojumiem 83% gadījumu ir pieejama gan latvija.lv, gan iestādes pakalpojumu vietnē.

##### Apakštēmas "E-pakalpojumu popularizēšana" rezultāti

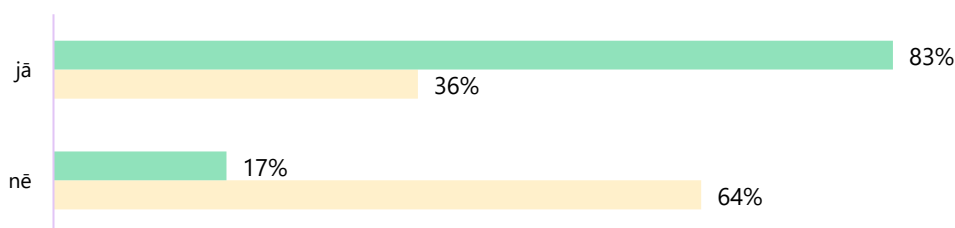
Rādītāja shematiskais attēlojums ir redzams 47. attēlā. Sadaļu "e-pakalpojumu popularizēšanas rādītāji" veido 4 jautājumu grupas, kopā veidojot 3 jautājumus.

#### 47. attēls. E-pakalpojumu popularizēšanas rādītāji



Gada laikā būtiski pieaudzis to iestāžu īpatsvars, kuras norāda, ka to pakalpojumus klienti var saņemt neatkarīgi no dzīves vai darba vietas jebkurā teritoriālajā nodaļā (83%, 34 iestādes) (skat. 48. attēlu). Jebkurā teritoriālajā nodaļā pakalpojumus var saņemt visās iestādēs masu segmentā un visās iestādēs, kuras sniedz pakalpojumus fiziskām personām, kā arī iestādēm Finanšu ministrijas, Labklājības ministrijas, Zemkopības ministrijas resoros.

#### 48. attēls. Iestāžu pakalpojumu saņemšanas jebkurā iestādes teritoriālajā nodaļā iespēju raksturojums



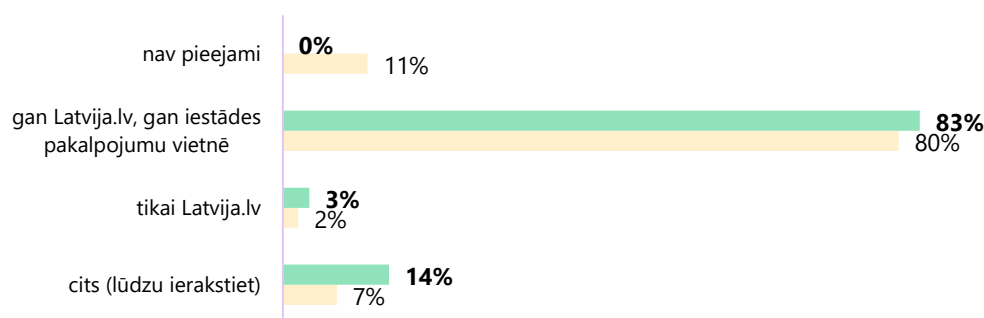
Bāze 2018: visas iestādes, kas sniedza atbildi uz jautājumu, n=42

Bāze 2019: visas iestādes, kas sniedza atbildi uz jautājumu, n=41

■ 2019 ■ 2018

Informācija par valsts pārvaldes pakalpojumiem visbiežāk ir pieejama gan latvija.lv, gan iestādes pakalpojumu vietnē (83% iestāžu) (skat 49. attēlu). Biežāk informācija gan Latvija.lv, gan iestādes pakalpojumu vietnē ir norādīta iestādēm ar augstāku pakalpojumu transakciju elektronizācijas līmeni. Neviena iestāde 2019. gadā nav norādījusi, ka šī informācija nav pieejama.

#### 49. attēls. Valsts pārvaldes pakalpojuma saņemšanas informācijas pieejamības raksturojums



Bāze 2018: visas valsts iestādes, kas sniedz pakalpojumus, n=85  
Bāze 2019: visas iestādes, kas sniedza atbildi uz jautājumu, n=87

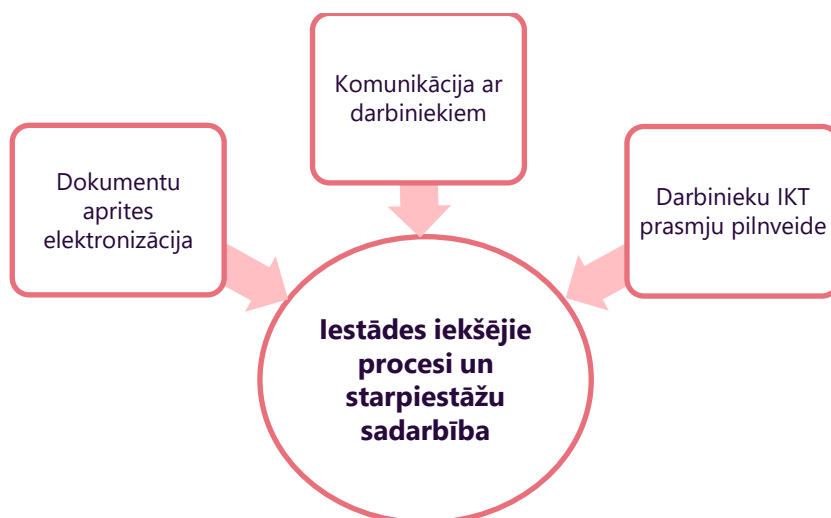
■ 2019 ■ 2018

Informāciju par to, ka valsts pārvaldes pakalpojumu var saņemt elektroniski, tīmekļvietņu apmeklētājiem sniedz 44% iestāžu, 52% (48 iestādēs) - šādas informācijas nav vai tā ir grūti atrodamā. Retāk šāda informācija ir atrodamā iestāžu tīmekļvietnēs, kurās ir mazāks nodarbināto skaits, un kuras nav nevienā segmentā, kā arī Izglītības un zinātnes ministrijas, Kultūras ministrijas un Satiksmes ministrijas resora iestāžu vidū.

#### 4.1.5. Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība

Iestādes iekšējo procesu un starpiestāžu sadarbības tēmā ir iekļauti jautājumi par vienotu dokumentu pārvaldības sistēmu, dokumentu aprites procesu, personālvadības elektronizāciju, kā arī elektronisko dokumentu īpatsvara statistiku saņemto un nosūtīto dokumentu vidū. Šajā nodaļā dati tiek analizēti tikai apkopotā veidā.

#### 50. attēls. Iestādes iekšējo procesu un starpiestāžu sadarbības efektivitātes rādītāji



#### 4.1.5.1. Dokumentu aprites elektronizācija

---

##### **Svarīgākās atziņas par apakštēmu “Dokumentu aprites elektronizācija”**

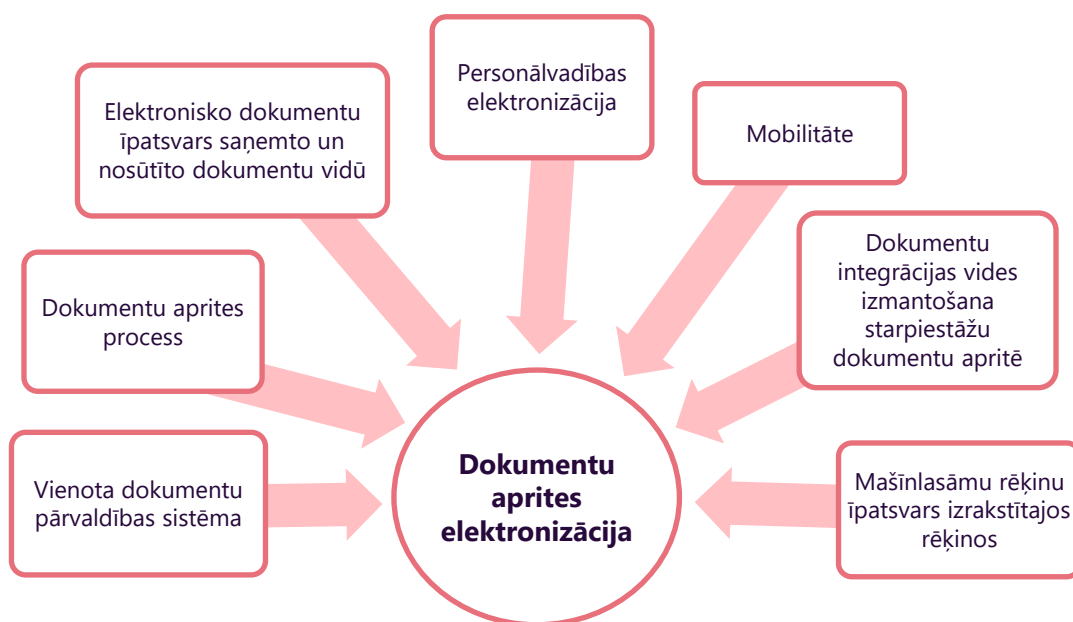
---

- Personālvadības sistēmas tiek izmantotas 88% iestāžu, biežāk – izmantojot resora risinājumu (61%), un turpina pieaugt iestāžu darbinieku iespēja redzēt sev saistošo informāciju pašapkalpošanās sistēmās (piemēram, 86% iestāžu darbinieku, izmantojot iestādē pieejamo elektronisko personālvadības sistēmu, ir iespējams uzzināt darba izpildes novērtējumu).
- 97% iestāžu izmanto dokumentu pārvaldības sistēmas (DVS), biežāk – izmantojot resora risinājumu (51%).
- 2018. gadā ir pieaudzis iestāžu un ministriju kopējais saņemto un nosūtīto dokumentu skaits – sasniedzot 2,6 miljonus saņemto dokumentu un 2,5 miljonus nosūtīto dokumentu. Iestāžu dokumenti sastāda 96% no kopējā nosūtīto dokumentu skaita, un 98% no kopējā saņemto dokumentu skaita.
- Būtiski 2018. gadā ir pieaudzis ministriju nosūtīto un saņemto dokumentu elektronizācijas pakāpe (kopumā 55% dokumentu saņemti un nosūtīti elektroniski). Šis īpatsvars audzis arī iestādēm, sasniedzot 44% elektronizētu saņemto dokumentu un 39% elektronizētu nosūtīto dokumentu.
- 2018. gadā vairākas iestādes ir norādījušas, ka rēķinus ir gan izrakstījušas, gan saņēmušas tikai mašīnlasāmā formātā, taču tikai 3% iestāžu norāda, ka mudina klientus sūtīt mašīnlasāmā formātā.

##### **Apakštēmas “Dokumentu aprites elektronizācija” rezultāti**

Rādītāja shematiskais attēlojums ir redzams 57. attēlā. Sadaļu “dokumentu aprites elektronizācija” veido 7 jautājumu grupas par vienotu dokumentu pārvaldības sistēmu, dokumentu aprites procesu, elektronisko dokumentu īpatsvaru saņemto un nosūtīto dokumentu vidū, personālvadības elektronizāciju, mobilitāti, dokumentu integrācijas vides izmantošanu starpiestāžu dokumentu aprītē, mašīnlasāmu rēķinu īpatsvaru izrakstītajos rēķinos, ko kopā veido 20 jautājumi. 3 no iekļautajiem jautājumiem 2018. gadā ir pievienoti no jauna.

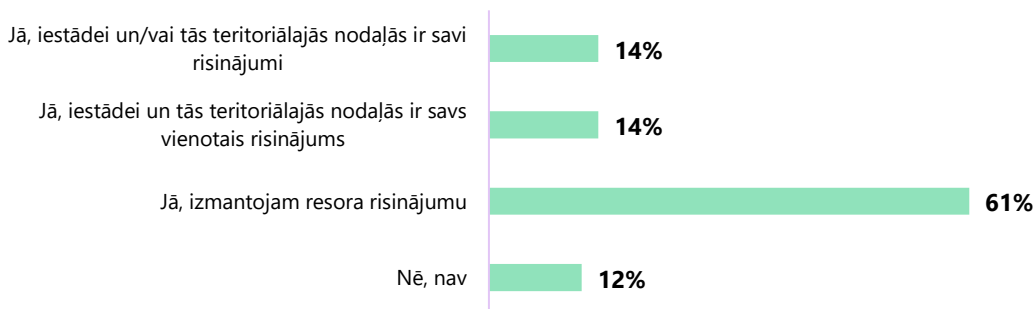
## 51. attēls. Dokumentu aprites elektronizācijas rādītāji



## PERSONĀLVADĪBAS ELEKTRONIZĀCIJA

Lielākā daļa (88%) 2019. gadā aptaujāto iestāžu ir norādījušas, ka tās izmanto personālvadību sistēmas, galvenokārt tās izmanto resora risinājumu (61%, 57 iestādes) (skat. 52. attēlu). Biežāk vienotu resora risinājumu izmanto Tieslietu ministrijas, Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas, Zemkopības ministrijas, Iekšlietu ministrijas resoru iestādes. Retāk personālvadības sistēmas izmanto neatkarīgās iestādes, kā arī iestādes, kuras norādījušas, ka nesniedz pakalpojumus.

## 52. attēls. Iestāžu personālvadību sistēmas raksturojums



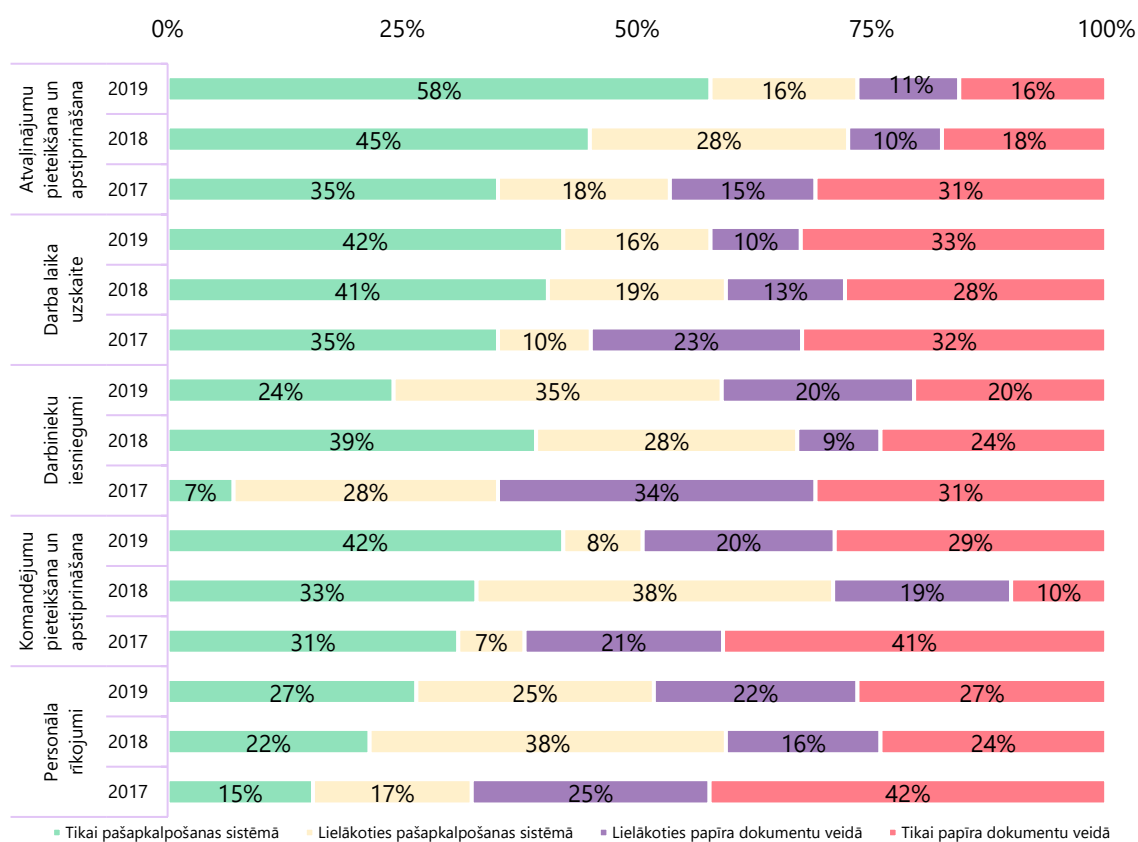
Bāze 2019: visas iestādes, n=94

Lielākoties vai tikai pašapkalpošanās sistēmā visbiežāk iestādēs tiek veikta atvaļinājumu pieteikšana un apstiprināšana (58% - tikai pašapkalpošanās sistēmā, 16% - lielākoties pašapkalpošanās sistēmā), darba laika uzskaitē (42% - tikai pašapkalpošanās sistēmā, 16% - lielākoties pašapkalpošanās sistēmā) un komandējumu pieteikšana un apstiprināšana (42% - tikai pašapkalpošanās sistēmā, 8% - lielākoties pašapkalpošanās sistēmā) (skat. 51. attēlu). Tās institūcijas, kas visu galvenokārt dara papīra dokumentu veidā, biežāk ir tādas, kuras ir Aizsardzības un Iekšlietu ministrijas resoros, norādot uz potenciālu drošības faktora ietekmi uz iekšējo procesu digitalizāciju.

Salīdzinot ar 2017. un 2018. gadu, būtiski ir pieaudzis iestāžu īpatsvars, kuras procesus īsteno tikai pašapkalpošanās sistēmās:

- atvaļinājumu pieteikšanu un apstiprināšanu veic par 23pp vairāk iestāžu nekā 2017. gadā (13pp vairāk nekā 2018. gadā),
- darbinieku iesniegums apstrādā par 17pp vairāk iestāžu nekā 2017. gadā (būtiski, ka par 15pp mazāk nekā 2018. gadā, jo, 20 iestādes norāda, ka vairs neīsteno tikai pašapkalpošanās sistēmā),
- personāla rīkojumus apstrādā par 12pp vairāk iestāžu nekā 2017. gadā (5pp vairāk nekā 2018. gadā),
- komandējumu pieteikšanu un apstiprināšanu veic par 11pp vairāk nekā 2017. gadā (9pp vairāk nekā 2018. gadā)
- darba laika uzskaiti veic par 7pp vairāk iestāžu nekā 2017. gadā (1pp vairāk nekā 2018. gadā).

### 53. attēls. Iestāžu personālvadības procesu raksturojums



Bāze 2019: visas iestādes ar personālvadības sistēmām, n=84

Bāze 2018: visas iestādes ar personālvadības sistēmām, n=79

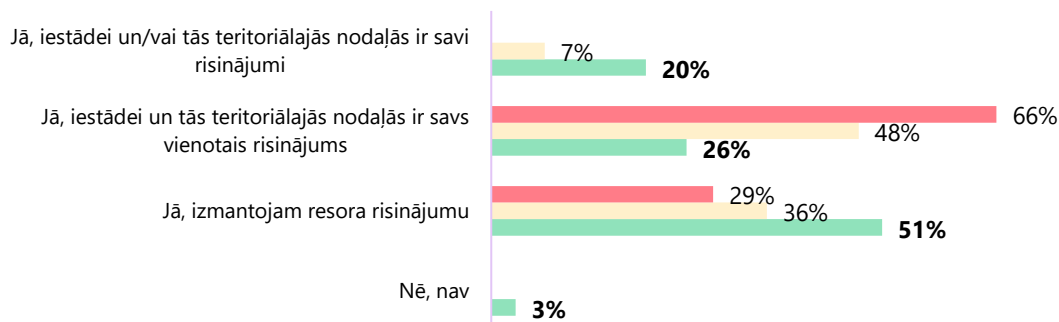
Bāze 2017: visas iestādes ar personālvadības sistēmām, n=71

Lielākajai daļai iestāžu (86% - 2019. gadā, 75% - 2018. gadā) darbinieku, izmantojot iestādē pieejamo elektronisko personālvadības sistēmu, ir iespējams uzzināt darba izpildes novērtējumu, nedaudz retāk (61% - 2019. gadā, 56% - 2018. gadā) - atlikušo atvaļinājuma dienu skaitu, un 57% - (48% 2018. gadā) iestāžu elektroniski ir pieejama personāla kartiņa. Mazāk nekā pusē iestāžu darba līguma informācija ir pieejama elektroniskajā vidē (40%), un tikai katrā desmitajā iestādē (12%) ir elektroniski pieejama apgaitas lapa.

## DOKUMENTU APRITES PROCESS

97% (91 iestāde) aptaujāto iestāžu izmanto dokumentu pārvaldības sistēmas (neizmanto 3 iestādes - Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcija, Latvijas standarts un Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests), un vairāk nekā puse (51%) izmanto resora risinājumu (skat. 54. attēls). Trīs gadu laikā ir iezīmējusies tendence samazināties iestāžu īpatsvaram, kuras izmanto savu risinājumu, pieaugot vienota resora risinājuma izmantošanai.

### 54. attēls. Iestāžu dokumentu pārvaldības sistēmu raksturojums



Bāze 2017: Tās iestādes, kurās tiek izmantotas dokumentu pārvaldības sistēmas un tika sniegta atbilde, n=35

Bāze 2018: Tās iestādes, kurās tiek izmantotas dokumentu pārvaldības sistēmas, n=83

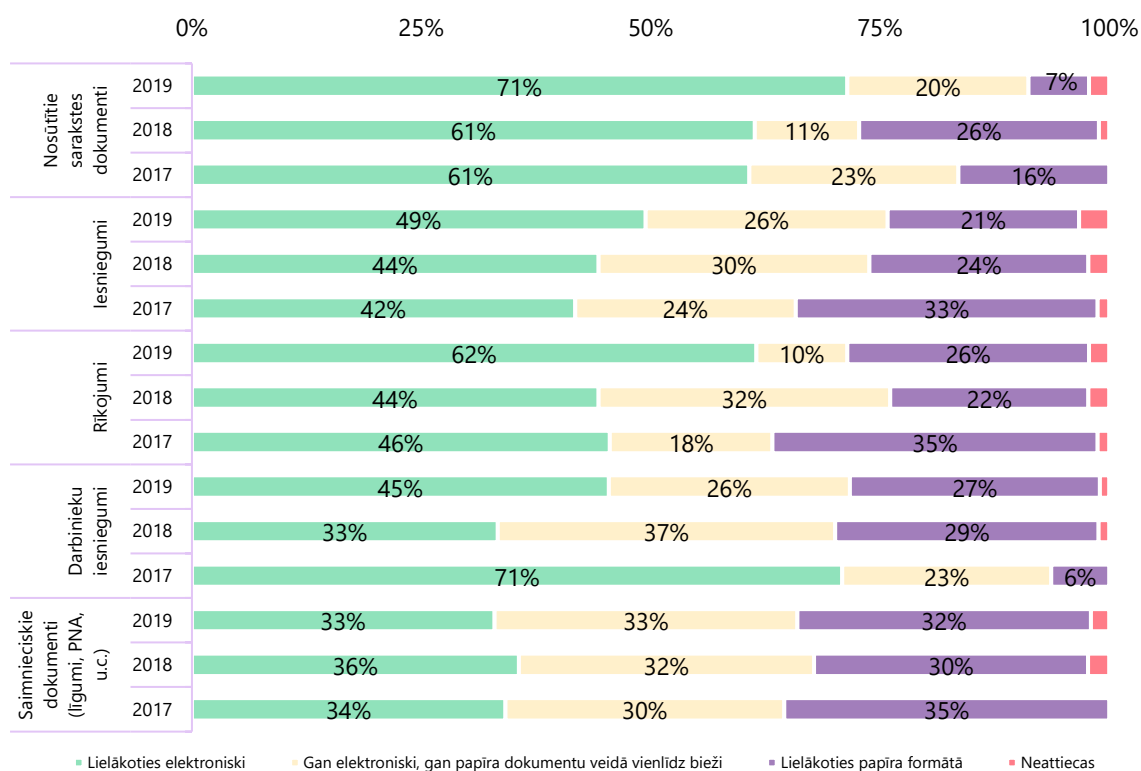
Bāze 2019: visas iestādes, n=94

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019

Salīdzinot ar personālvadības procesiem, kuru īstenošana tikai pašapkalpošanās sistēmā ir būtiski pieaugusi visu procesu vidū, dokumentu apstrādes elektronizācijas ieviešana ir nevienmērīgāka starp dažādiem dokumentu veidiem. Kopš 2017. gada, iestāžu īpatsvars (ar dokumentu apstrādes sistēmām):

- kuras ir sarakstes dokumentu nosūtīšanu veic lielākoties elektroniski ir pieaudzis līdz 71% (10pp pieaugums kopš 2018. gada),
- kuras rīkojumus apstrādā lielākoties elektroniski ir pieaudzis līdz 62% (16pp pieaugums kopš 2017. gada, un 18pp pieaugums kopš 2018. gada),
- kuras iesniegumus apstrādā lielākoties elektroniski ir pieaudzis līdz 49% (7pp pieaugums kopš 2017. gada, un 5pp pieaugums kopš 2018. gada),
- kuras darbinieku iesniegumus apstrādā elektroniski ir sarucis līdz 45% (26pp sarukums kopš 2017. gada, jo 29 iestādes 2018. gadā norādīja, ka vairs neveic darbinieku iesniegumu apstrādi elektroniski, bet 12pp pieaugums kopš 2018. gada),
- kuras saimnieciskos dokumentus (līgumus, PNA) apstrādā elektroniski ir palicis nemainīgs – 33% (maksimāli pieaugot līdz 36% 2018. gadā).

## 55. attēls. Iestāžu dokumentu apstrādes veidu raksturojums



Bāze 2019: visas iestādes ar dokumentu pārvaldības sistēmām, n=91  
 Bāze 2018: visas iestādes ar dokumentu pārvaldības sistēmām, n=91  
 Bāze 2017: visas iestādes ar dokumentu pārvaldības sistēmām, n=91

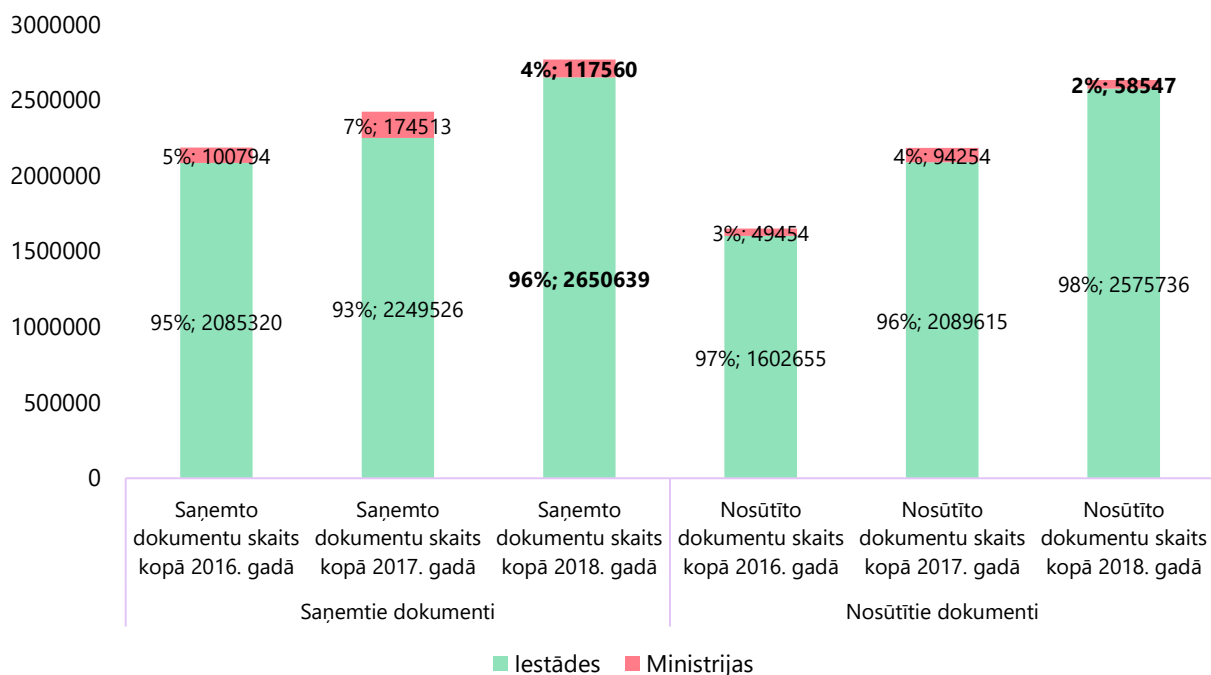
Iestāžu dokumentu vadība tiek uzskaitīta divos posmos - saņemšana un nosūtīšana.

Dokumentu kopējais skaits 2018. gadā turpina pieaugt, salīdzinot ar 2017. gadu – 2,6 miljoni saņemto dokumentu un 2,5 miljoni nosūtīto dokumentu (skat. 56. attēlu).

Salīdzinot ar 2017. gadu, iestāžu vidū ir pieaudzis gan kopējais saņemto dokumentu skaits, gan kopējais nosūtīto dokumentu skaits, taču samazinājies ir ministriju saņemto un nosūtīto dokumentu skaits, taču būtiski, ka 2019. gada pētījumā piedalījās mazāks skaits ministriju nekā 2018. gadā.



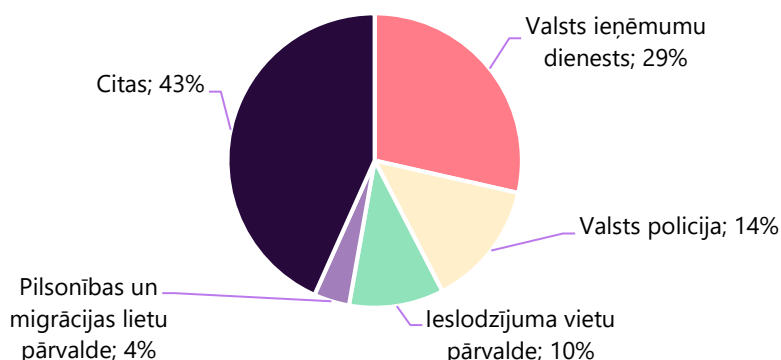
## 56. attēls. Iestāžu un ministriju saņemto dokumentu skaits



## DOKUMENTU APRITE IESTĀDĒS

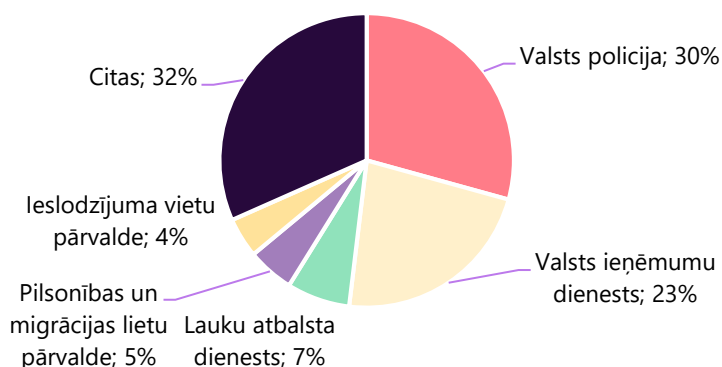
Līdzīgi kā ar pakalpojumu pieteikšanas un sniegšanas gadījumu skaitu ir novērojama tendence, ka lielākā daļa saņemto un nosūtīto dokumentu ir tikai starp dažām valsts iestādēm – līdzīgi kā iepriekšējos gados Valsts ieņēmumu dienests (saņemti 756 405 dokumenti) un Valsts policija (saņemti 367 444 dokumenti) ir biežākie dokumentu saņēmēji iestāžu vidū, saņemot 40% no visu iestāžu dokumentu skaita, un, kopā ar Ieslodzījuma vietu pārvaldi (saņemti 275 791 dokumenti), to saņemtie dokumenti sastāda 50% no kopējā saņemto dokumentu skaita (skat. 57. attēlu).

## 57. attēls. Saņemto dokumentu skaita sadalījums iestādēs 2018. gadā



Nosūtīto dokumentu gadījumā tendence dažām iestādēm sastādīt lielāko daļu dokumentu ir vēl izteiktāka un tajā līderpozīcijas turpina ieņemt Valsts policija (nosūtīti 766 084 dokumenti) un Valsts ieņēmumu dienests (nosūtīti 591 653 dokumenti), kuras kopā veido 53% no nosūtīto dokumentu skaita iestāžu vidū, savukārt visas pārējās iestādes, neskaitot Lauku atbalsta dienestu, Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi, Ieslodzījuma vietu pārvaldi, individuāli veido mazāk nekā 3% (skat. 58. attēlu).

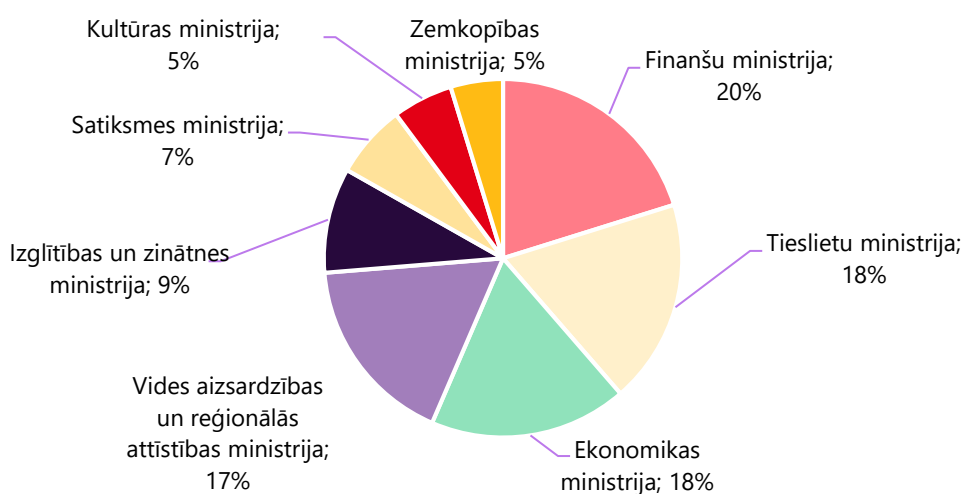
**58. attēls. Nosūtīto dokumentu skaita sadalījums iestādēs 2018. gadā**



### DOKUMENTU APRITE MINISTRIJĀS

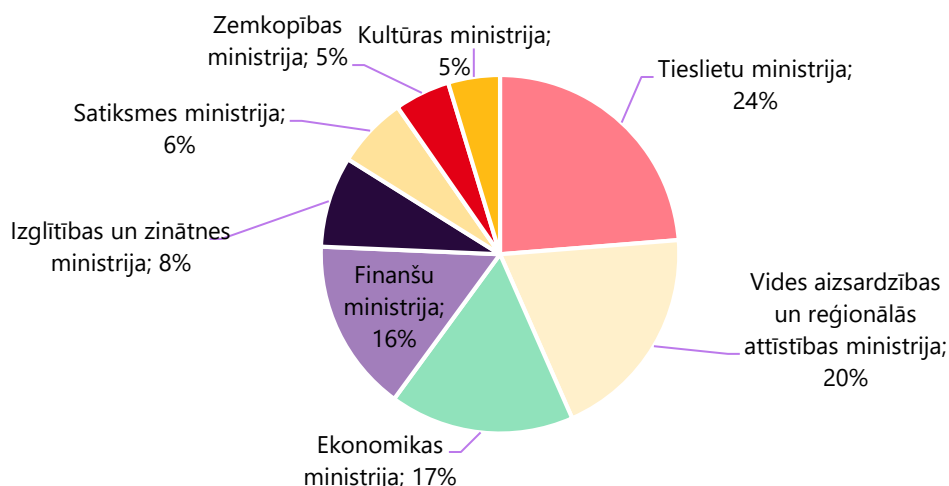
Ministriju saņemto un nosūtīto dokumentu īpatsvars veido mazāk nekā 5% no kopējā dokumentu skaita, un, tāpat kā iepriekšējos gados, sadalījums, salīdzinot ar iestādēm, ir krietni izlīdzinātāks starp dažādām ministrijām. Nedaudz virs 50% no kopējā saņemto dokumentu skaita veido 3 ministrijas – Finanšu ministrija (saņemti 23 723 dokumenti, jeb 20% no kopējā), Tieslietu ministrija (saņemti 21 679 dokumenti, jeb 18% no kopējā), Ekonomikas ministrija (saņemti 20 995 dokumenti, jeb 18% no kopējā) (skat. 59. attēlu).

**59. attēls. Saņemto dokumentu skaita sadalījums ministrijās 2018. gadā**



Turpretī, apskatot nosūtīto dokumentu skaitu, 44% no kopējā nosūtīto dokumentu skaita veido Tieslietu ministrija (nosūtīti 13 898 dokumenti, jeb 24% no kopējā) un Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija (nosūtīti 11 512 dokumenti, jeb 20% no kopējā) (skat. 60. attēlu).

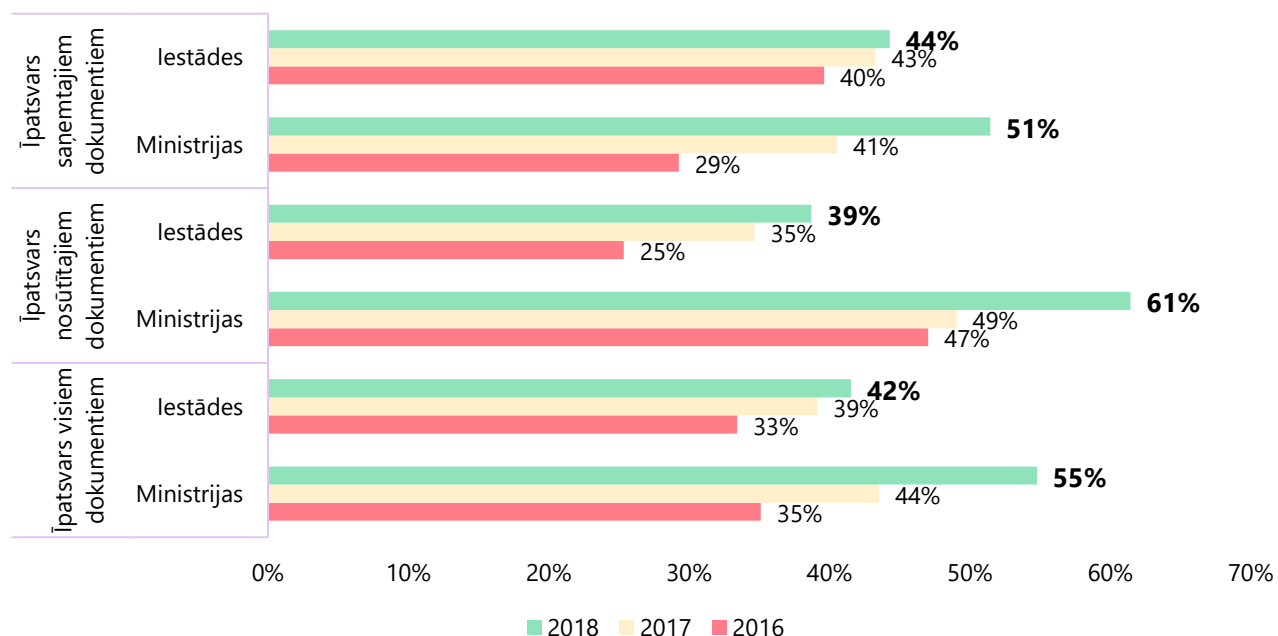
**60. attēls. Nosūtīto dokumentu skaita sadalījums ministrijās 2018. gadā**



### ELEKTRONISKO DOKUMENTU APRĪTE

Kopējais elektronisko dokumentu īpatsvars, ņemot vērā gan saņemto, gan nosūtīto dokumentu skaitu, ir turpinājis pieaugt, salīdzinot ar 2016. un 2017. gadu, gan ministriju, gan iestāžu vidū (skat. 61. attēlu), taču būtisks pieaugums novērojams tieši ministriju dokumentu elektronizācijas rādītājos – jau vairāk nekā 60% (35 978 elektroniskie dokumenti) nosūtīto un 50% (60 481 elektroniskie dokumenti) saņemto dokumentu ministrijas apstrādā elektroniski. Iestāžu vidū pieaugums arī ir novērots, salīdzinot ar iepriekšējiem gadiem, taču pieaugums ir mazāks, salīdzinot ar ministrijām, iestādes 2018. gadā 44% (1 174 028 elektroniskie dokumenti) dokumentus saņēmušas elektroniski, 39% (997 097 elektroniskie dokumenti) - nosūtījušas.

**61. attēls. Iestāžu un ministriju saņemto un nosūtīto elektronisko dokumentu īpatsvars**



## 5. tabula. Iestāžu un ministriju dokumentu aprites pārskats, 2018

	Kopā	Iestādes	Ministrijas
<b>Kopā dokumenti</b>	<b>5402482</b>	<b>5226375</b>	<b>176107</b>
Kopā elektroniski	2267584	2171125	96459
<b>Saņemtie dokumenti</b>	<b>2768199</b>	<b>2650639</b>	<b>117560</b>
Saņemtie elektroniski	1234509	1174028	60481
<b>Nosūtītie dokumenti</b>	<b>2634283</b>	<b>2575736</b>	<b>58547</b>
Nosūtītie elektroniski	1033075	997097	35978

86% no visām iestādēm iesniedza saņemto rēķinu skaitu, bet 61% - izrakstīto rēķinu skaitu.

Kopumā iestādes 2018. gadā izrakstīja 608 tūkstošus rēķinu, no kuriem 607 tūkstošus izrakstīja iestādes, bet vienu tūkstoti – ministrijas. 60% rēķinu izrakstījušas četras iestādes - visvairāk rēķinus izrakstīja Lauksaimniecības datu centrs (virs 100 tūkstošiem, 18% no rēķinu skaita) un Tiesu administrācija (virs 100 tūkstošiem, 18% no rēķinu skaita), taču vēl būtisku daļu izrakstīja Valsts zemes dienests (82 tūkstoši, 14% no rēķinu skaita) un Pārtikas un veterinārais dienests (71 tūkstotis, 12% no rēķinu skaita). Ministriju vidū Satiksmes ministrija izrakstījusi 56% rēķinu (620).

8 iestādes norādīja, ka tās ir izrakstījušas rēķinus mašīnlasāmā formātā, un, vērā ņemams, ka visi Tiesu administrācijas (106 tūkstoši), VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija" (9 tūkstoši), Lauku atbalsta dienesta (410) un Jaunsardzes un informācijas centra (234) rēķini izrakstīti mašīnlasāmā formātā. Visus rēķinus mašīnlasāmā formātā atbilstoši LVS NE 16391 standartam izrakstījis arī Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (7963). Neviena no ministrijām rēķinus mašīnlasāmā formātā nav izrakstījusi.

Iestādes 2018. gadā saņēma 399 tūkstošus rēķinu – 386 tūkstošus iestādes, bet 16 tūkstošus – ministrijas. Visvairāk rēķinu saņēma Nacionālais veselības dienests (60 tūkstoši, 21% no rēķinu skaita), Nodarbinātības valsts aģentūra (65 tūkstoši, 17% no rēķinu skaita), Pārtikas un veterinārais dienests (24 tūkstoši, 6% no rēķinu skaita) un Valsts policija (22 tūkstoši, 6% no rēķinu skaita). Ministriju vidū Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija saņēmusi visvairāk (4,3 tūkstoši, 26% no rēķinu skaita), taču arī Kultūras ministrija (3,9 tūkstoši, 24% no rēķinu skaita) saņēmusi būtisku daļu no saņemto rēķinu.

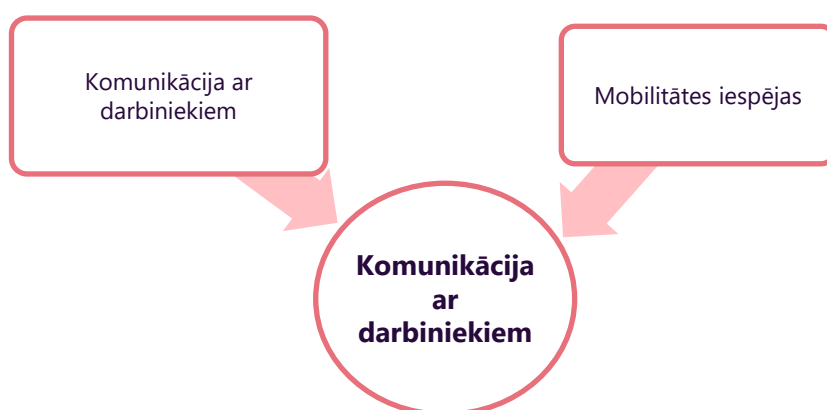
3% iestāžu norādījušas, ka veic īpašus pasākumus, lai mudinātu klientus sūtīt rēķinus mašīnlasāmā formātā – Būvniecības valsts kontroles birojs, Lauku atbalsta dienests, Valsts augu aizsardzības dienests - informējot klientus līgumu slēgšanas laikā, semināros kā arī caur sociālajiem medijiem. Četras iestādes ir norādījušas, ka tām ir vienošanās ar to klientiem par rēķinu saņemšanu mašīnlasāmā formātā, taču kopumā 15 iestādes norādījušas, ka tās ir saņēmušas rēķinus mašīnlasāmā formātā. VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija" saņēmusi 12 tūkstošus mašīnlasāmu rēķinu (100% no to kopējā rēķinu skaita), Tiesu administrācija – 9,2 tūkstošus (100%

no to kopējā rēķinu skaita). Visus rēķinus mašīnlasāmā formātā atbilstoši LVS NE 16391 standartam saņēmis Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (13 tūkstoši).

#### 4.1.5.2. Komunikācija ar darbiniekiem

Sadaļu "Komunikācija ar darbiniekiem" veido 2 jautājumu grupas par komunikāciju ar darbiniekiem un mobilitātes iespējām, ko kopā veido 9 jautājumi. Rādītāja shematiskais attēlojums ir redzams 62. attēlā.

#### 62. attēls. Komunikācija ar darbiniekiem rādītāji



#### Svarīgākās atziņas par apakštēmu "Komunikācija ar darbiniekiem"

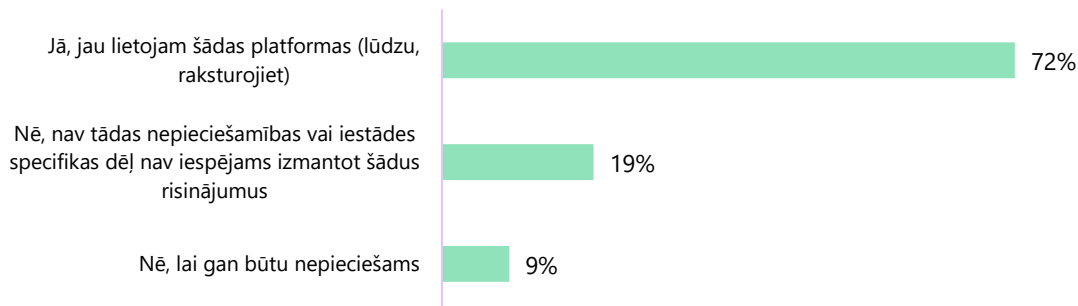
- 72% iestāžu izmanto iekšējo elektronisko komunikāciju platformas, bet vēl 9% iestāžu norāda, ka tādas būtu nepieciešamas.
- 77% iestāžu nodrošina attālinātu piekļuvi vismaz daļai no to informācijas sistēmām. 2% iestāžu norāda, ka šāda iespēja netiek nodrošināta, kaut ir nepieciešama.

#### Apakštēmas "Komunikācija ar darbiniekiem" rezultāti

Elektroniskas komunikācijas platformas iekšējai saziņai un zināšanu uzkrāšanai izmanto 72% iestāžu (68 iestādes) (piemēram, gan ārējās - *Asana, Yammer, Evernote* u.tml., gan iekšējās, piemēram, iekšējā serverī bāzēta mapju sistēma vai cita mapju struktūra iekšējā tīklā, intraneta risinājumi) un vēl 9% iestāžu norādījuši, ka neizmanto, bet tādas būtu nepieciešamas (Nacionālā kultūras mantojuma pārvalde, Slimību profilakses un kontroles centrs, Valsts izglītības attīstības aģentūra, Valsts valodas centrs, Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija, Valsts robežsardze, Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija un Valsts tiesu ekspertīžu birojs). 19% iestāžu norādījušas, ka nav tādas nepieciešamības vai iestādes specifikas dēļ nav

iespējams izmantot šādus risinājumus (skat. 63. attēlu). Biežāk platformas neizmanto iestādes ārpus resoriem (38%), iestādes, kuras nesniedz elektronizētus pakalpojumus (42%), kā arī iestādes kurās nav elektroniski nosūtīti vai saņemti dokumenti (43%). Iestādes ar darbinieku skaitu līdz 155 darbiniekiem platformas izmanto retāk, nekā lielākas iestādes.

### 63. attēls. Iestāžu iekšējo elektronisko komunikāciju platformu izmantošana



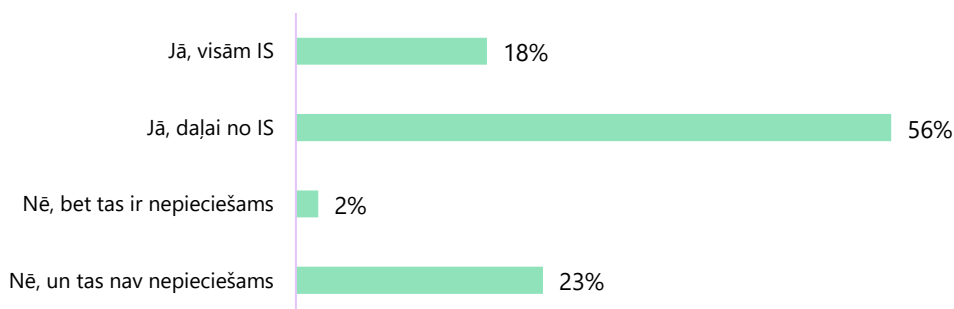
Bāze 2019: visas iestādes, n=94

Visas iestādes, kurām ir iekšējā elektroniskā komunikāciju platforma, ļauj tajā iesniegt idejas un priekšlikumus iestādes darba uzlabošanai, 29% - uzdot anonīmus jautājumus un 26% - piedāvā diskusiju forumu.

Attālināta piekļuve IS ir nepieciešama 74% iestāžu (skat. 64. attēlu) – 56% (53 iestādēm) tā ir nepieciešama daļai no informācijas sistēmām, bet 18% (17 iestādēm) - visām informācijas sistēmām. Biežāk šāda piekļuve ir nepieciešama iestādēm ar lielu darbinieku skaitu (156 un vairāk darbinieku), kā arī Zemkopības ministrijas, Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas, Ekonomikas ministrijas un Finanšu ministrijas resoru iestādēm. Retāk attālināta piekļuve ir nepieciešama Tieslietu ministrijas un Iekšlietu ministrijas resoru iestādēm.

2% iestāžu attālināta piekļuve kādai no informācijas sistēmām ir nepieciešama, bet pašlaik nav nodrošināta - Nodrošinājuma valsts aģentūrā un Valsts darba inspekcijā.

### 64. attēls. Iestāžu attālinātās piekļuves nodrošināšanas raksturojums



Bāze 2019: visas iestādes, n=94

### 4.1.5.3. Darbinieku IKT prasmju pilnveide

#### 65. attēls. Darbinieku IKT prasmju pilnveide



---

#### Svarīgākās atziņas par apakštēmu “Darbinieku IKT prasmju pilnveide”

---

- Lielākā daļa aptaujāto iestāžu (89%) nodrošina darbinieku IKT prasmju pilnveides pasākumus, un visbiežāk iestādes (67%) ļauj pašiem darbiniekiem patstāvīgi apgūst nepieciešamās IKT prasmes, taču ir pieaudzis īpatsvars iestādēm, kuras ļauj darbiniekiem brīvi izvēlēties apmaksātas IKT apmācības (64%).

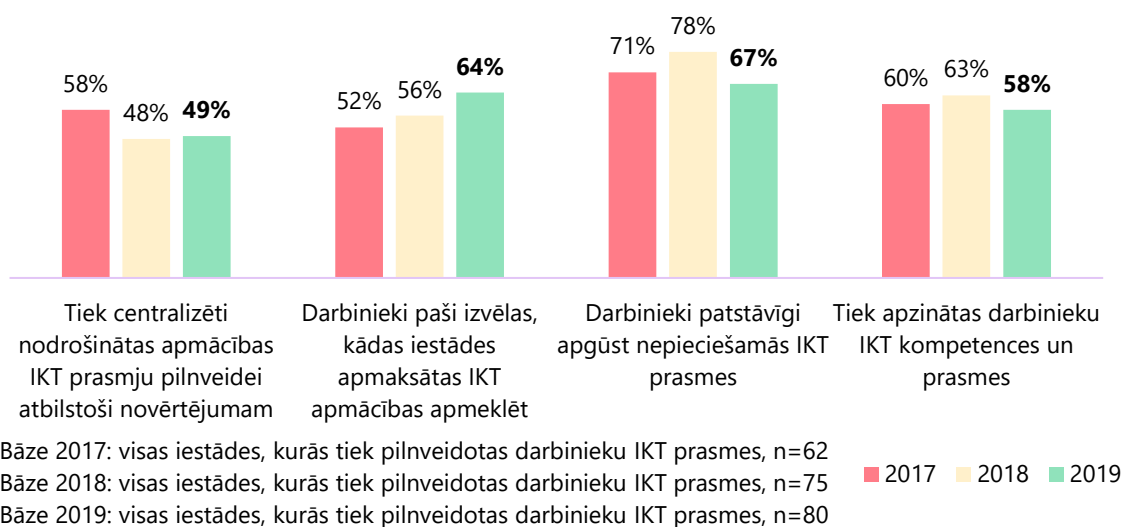
#### Apakštēmas “Darbinieku IKT prasmju pilnveide” rezultāti

Darbinieku IKT prasmju pilnveide ir daļa no iestādes iekšējiem procesiem un starpiestāžu sadarbības. Šo apakšnodaļu veido divi jautājumi par to, vai un kādā veidā tiek nodrošināta darbinieku IKT pilnveide.

Lielākā daļa (89%) aptaujāto iestāžu (74 iestādes), t.sk. visas aptaujātās ministrijas, kurās tiek izmantoti digitālie vai elektroniskie personālvadības procesi, nodrošina kāda veida darbinieku IKT prasmju pilnveides pasākumus. Šis īpatsvars ir bijis samērā stabils kopš 2017. gada.

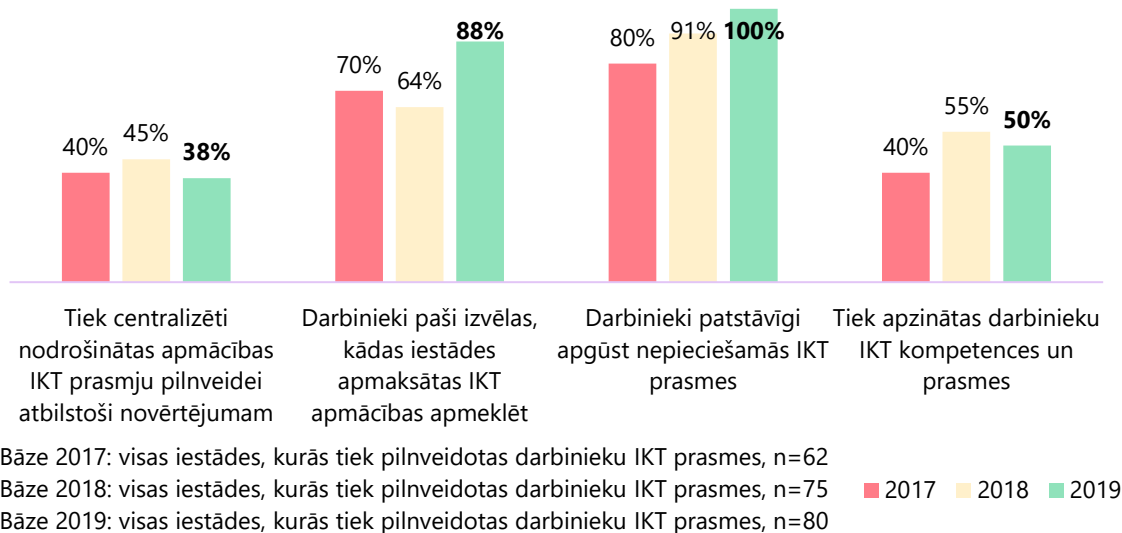
Iestāžu vidū 88% iestāžu nodrošina darbinieku IKT prasmju pilnveidi, un no šīm iestādēm 67% norādījuši, ka darbinieki patstāvīgi apgūst nepieciešamās IKT prasmes. 64% iestāžu darbinieki paši izvēlas, kādas iestādes apmaksātas IKT apmācības apmeklēt, 58% iestāžu tiek apzinātas darbinieku IKT kompetences un prasmes, un 49% - tiek centralizēti nodrošinātas apmācības IKT prasmju pilnveidei (skat. 66. attēlu). 11 iestādes ir norādījušas, ka darbinieku IKT prasmes tiek pilnveidotas veicot visas šīs aktivitātes.

## 66. attēls. Iestāžu darbinieku IKT prasmju pilnveides raksturojums



Ministriju vidū 88% iestāžu nodrošina darbinieku IKT prasmju pilnveidi, un no šīm iestādēm 67% norādījuši, ka darbinieki patstāvīgi apgūst nepieciešamās IKT prasmes. 64% ministriju darbinieki paši izvēlas, kādas iestādes apmaksātas IKT apmācības apmeklēt, 58% ministriju tiek apzinātas darbinieku IKT kompetences un prasmes, un 49% - tiek centralizēti nodrošinātas apmācības IKT prasmju pilnveidei (skat. 66. attēlu). 11 iestādes ir norādījušas, ka darbinieku IKT prasmes tiek pilnveidotas veicot visas šīs aktivitātes.

## 67. attēls. Ministriju darbinieku IKT prasmju pilnveides raksturojums



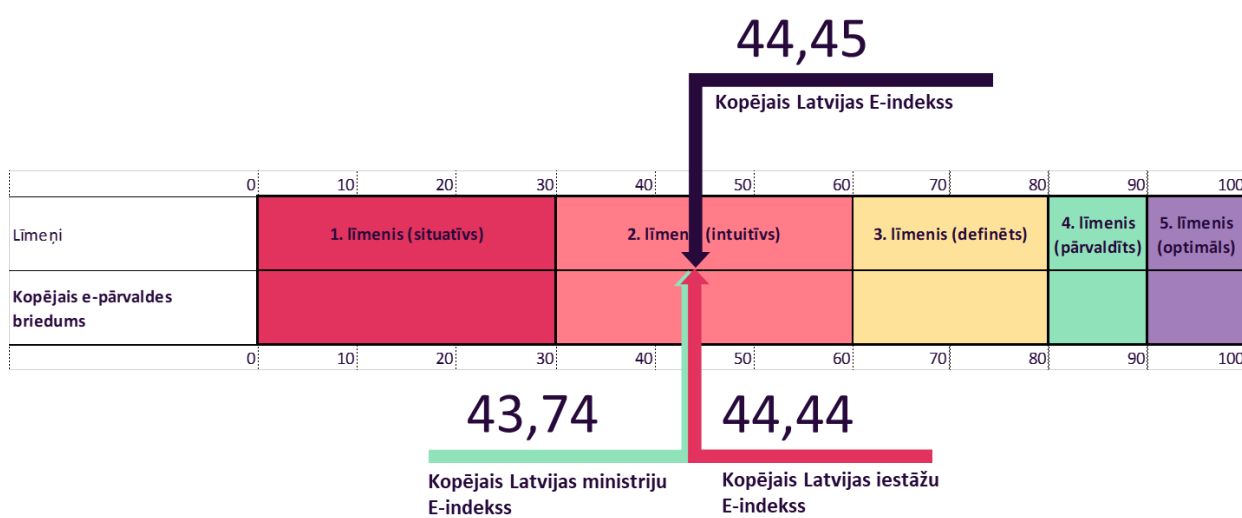


## 4.2. Valsts iestāžu E-indekss

### 4.2.1. Galvenie rezultāti

2019. gadā kopējais Latvijas valsts iestāžu un ministriju E-indekss ir 44,55, kas atbilst 2. brieduma līmenim. Latvijas **ministriju** E-indekss ir **43,7%**, un Latvijas **iestāžu** E-indekss ir **44,4%** (skat. 68. attēlu). Salīdzinot ar 2018. gadu, kopējais E-indekss ir pieaudzis par 8pp, ministriju E-indekss pieaudzis par 11pp, un iestādēm – pieaudzis par 8pp. Ņemot vērā, ka metodoloģijas izmaiņas nav jāvērtē kā būtiskas, šis ir pozitīvs indikators par Latvijas e-pārvaldes situācijas uzlabošanos.

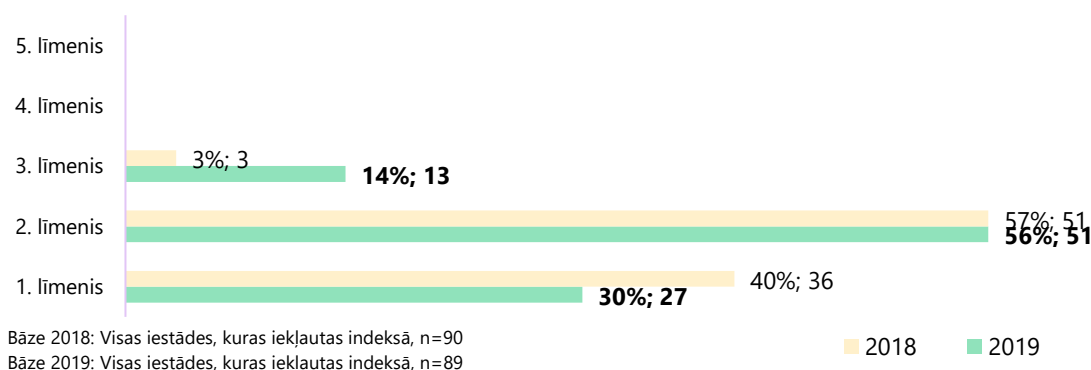
68. attēls. E-indekss ministriju un iestāžu grupās un atbilstošie brieduma līmeņi



### Galvenie secinājumi par e-pārvaldes kopējo briedumu iestādēs un ministrijās

2019. gada vērtējumā 13 iestādes (14% no indeksā iekļautajām iestādēm) ir sasniegušas trešajā brieduma līmeni, salīdzinot ar 3 iestādēm (3%) 2018. gadā. Trešais līmenis (*definēts*) saistīts ar formulētām, dokumentētām un aprakstītām praksēm, jaunu e-pārvaldes risinājumu meklējumiem un to ieviešanu. 56% iestāžu (51 iestāde) ir otrajā brieduma līmenī. Otrais līmenis (*intuitīvs*) saistīts ar pašsaprotamām praksēm, pēc noklusējuma pielietotiem rīcības modeļiem, kas nav formulēti un dokumentēti, vai ir formulēti un dokumentēti nepilnīgi. Pirmajā līmenī 2019. gadā ir 27 iestādes (30% iestāžu), kas ir par 9 iestādēm mazāk nekā 2018. gadā. Pirmais līmenis (*situatīvs*) saistīts ar situāciju, ar reaktīvu pieeju uz konkrēto situāciju un tās iespējamo risinājumu. Būtiski, ka 2 iestādes – Nacionālais veselības dienests un Latvijas Valsts prezidenta kanceleja – ir mazāk nekā viena pp attālumā no otrā līmeņa (skat. 69. attēlu).

## 69. attēls. Valsts iestāžu kopējā E-indeksa brieduma sadalījums



### 4.2.2. Kopējā e-indeksa rezultāti iestāžu griezumā

#### 4.2.2.1. Kopējā e-indeksa rezultāti ministriju grupā

2019. gadā E-indeksa līderi ministriju grupā ir šādas ministrijas:

- Ekonomikas ministrija (54,7%);
- Izglītības un zinātnes ministrija (53,7%)
- Finanšu ministrija (50,7 %);
- Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija (50,3%);

Ministrijas, kuru sniegums īpaši uzlabojies, ir Finanšu ministrija (~ 30 pp), Izglītības un zinātnes ministrija (~26 pp), Ekonomikas ministrija (~10 pp).

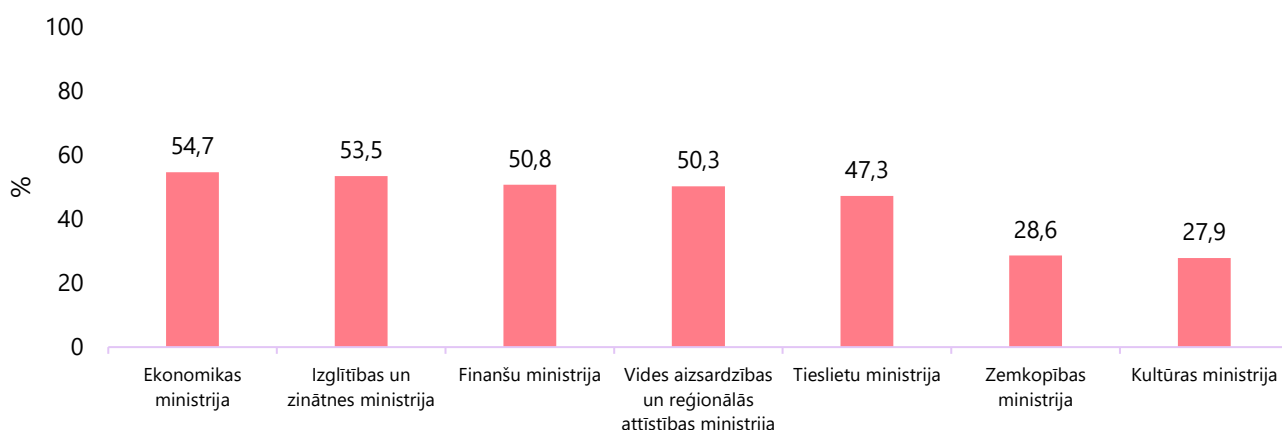
**Ekonomikas ministrija** ir veikusi digitalizētu grāmatvedības un personāla vadības procesu ieviešanu resorā, tajā skaitā vienotas grāmatvedības un personāla vadības programmatūra *Horizon* ieviešanu ar pašapkalpošanās portālu, kas atbilst sistēmu drošas pārvaldīšanas labajai praksei.

**Finanšu ministrijā** ir elektronizēti iekšējie procesi: ieviests aptauju veidošanas risinājums LimeSurvey, apmācību platforma Moodle, liela apjoma datu apmaiņas vide NextCloud, datņu koplietošana visā FM resorā nodrošinot vieglu piekļuvi un informācijas apkopošanu, vienlaicīgu dokumentu rediģēšanas risinājums Microsoft Web App, un pilnveidotas eksistējošās sistēmas - lietotāju tiesību pārvaldības sistēma, ārējo lietotāju tiesību pārvaldības sistēma, caurlaižu sistēma, transporta rezervēšanas sistēma, IT pieteikumu sistēma u.c..

**Izglītības un zinātnes ministrijā** ir integrēta dokumentu vadības sistēma ar *Horizon* par personāla datiem un informācijai par prombūtnē esošajiem darbiniekiem. Nodrošināta dokumentu vadības sistēmas integrācija ar Uzņēmumu reģistra atvērtajiem datiem. Turpināta iekšējo procesu pilnveide elektroniskai dokumentu aprītei (piem., komandējumu pieteikumu saskaņošanas process, komandējumu atskaites, norakstīšanas aktu saskaņošanas process u.c.).

**Tieslietu ministrijā** 2018. gadā ērtākai un ātrākai iesniegumu iesniegšanai ieviests darbinieku pašapkalpošanās portāls *HORIZON HOP*. Ieviesta *EasyCruity* personāla atlases sistēma, lai veiktu efektīvāku, kvalitatīvāku un ātrāku personāla atlasī. Lai nodrošinātu dokumentu aprītes pilnīgu elektronizāciju, uzsākta *DocLogix* dokumentu pārvaldības sistēmas ieviešana. Tiek turpināta plašāka e-paraksta lietošana. Šobrīd tiek lietota *Microsoft Office 365 ProPlus* programmatūra, kas ļauj efektīvāk organizēt darbu.

## 70. attēls. 2019. gada e-indeksa rezultāti ministriju griezumā



### 4.2.2.2. Kopējā e-indeksa rezultāti pārējo iestāžu grupā

2019. gadā E-indeksa līderi ir šādas iestādes:

- Valsts zemes dienests (73,2%);
- Centrālā statistikas pārvalde (72,5%);
- Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra (70,5%);
- Lauku atbalsta dienests (69,7%);
- VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs" (69,6%)

**Valsts zemes dienests** ieviesis e-adresi lietvedības sistēmā un attīstījis VISS portālā izveidoto dienesta e-pakalpojumu "Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmas teksta dati valsts un pašvaldību iestādēm", nodrošinot vienotu principu ievērošanu Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmas teksta datu izsniegšanā.

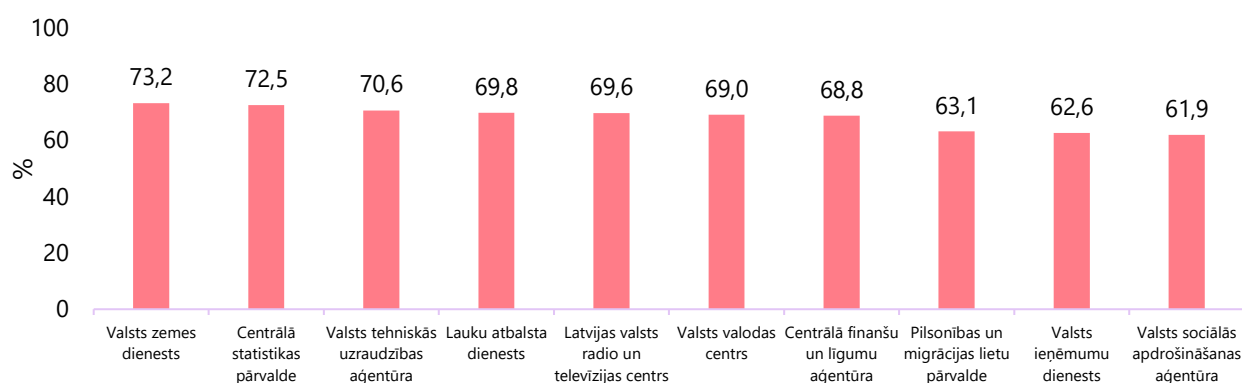
**Centrālā statistikas pārvalde** norādījusi, ka publicējusi atvērtos datus un izveidojusi tīmekļa rīku par iedzīvotāju migrāciju: <https://migracija.csb.gov.lv/>.

**Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra** ir pilnveidojusi elektronisko pakalpojumu sniegšanas iekšējos procesus, kā arī uzlaboja traktortehnikas vadītāju elektronisko teorētisko eksāmenu, traktortehnikas vadītāju izglītības iestādes paškontroles anketu, un izveidoja traktortehnikas tehniskās apskates izbraukuma grafika karti.

**Lauku atbalsta dienests** ieviesusi pārsvarā elektronisku komunikāciju ar klientiem (veikti grozījumi Lauku atbalsta dienesta likumā), ieviesusi robotu, kas pārskata informāciju par atbalsta pretendentiem LAD informācijas sistēmā, iegūst informāciju no citu valsts reģistru datu bāzēm (piem., sodu reģistrs) un ievieto to LAD informācijas sistēmā, uzsākusi satelīta attēlu izmantošana galveno kultūru uz lauka noteikšanai (ziemāju, vasarāju, zālāju identificēšana) un lauka stāvokļa noteikšanai (aršana, pļaušana u.c.), kā arī ieviesti automatizēti procesi - Zaļais koridors - vairāk kā 60% pieteikumu administrēšanu veic IT sistēma.

**VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"** ir ieviesusi mobilā e-paraksta funkcionalitāti. Ieviesusi iespēju elektroniski pieprasīt tehniskos noteikumus, darba atļaujas, atzinumus par objekta nodošanu ekspluatācijā, augstas detalizācijas topogrāfijas un zemes ierīcības projektus.

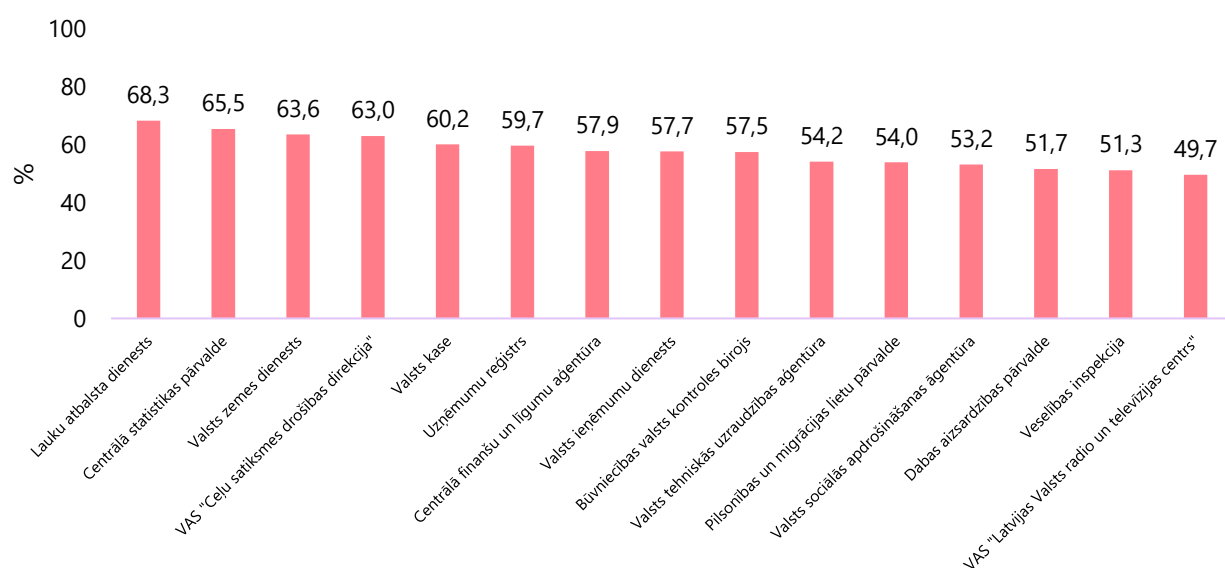
## 71. attēls. 2019. gada e-indeksa rezultāti iestāžu griezumā (Top-10)



Ņemot vērā, ka katru gadu indekss aprēķināšanā tika ieviestas metodoloģiskas izmaiņas, un šī iemesla dēļ katra gada rezultātus iespaido gan iestāžu ieviestie uzlabojumi, gan metodoloģiskas izmaiņas, būtiski ir savstarpēji salīdzināt iestāžu trīs gadu vidējo e-indeksa vērtējumu, kurš precīzāk attēlo iestāžu *savstarpējo* e-pārvaldes attīstības līmeni.

3 gadu griezumā visaugstākais vērtējums ir **Lauku atbalsta dienestam** (68,3%), kam seko **Centrālā statistikas pārvalde** (65,4%) un **Valsts zemes dienests** (63,5%), un **VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"** (63%) (skat. 72. attēlu). 5 iestādes vidējā vērtējumā ir sasniegušas 3. brieduma līmeni atbilstoši 2019. gada metodoloģijai.

## 72. attēls. E-indeksa rezultāti trīs gadu vidējā rezultāta griezumā

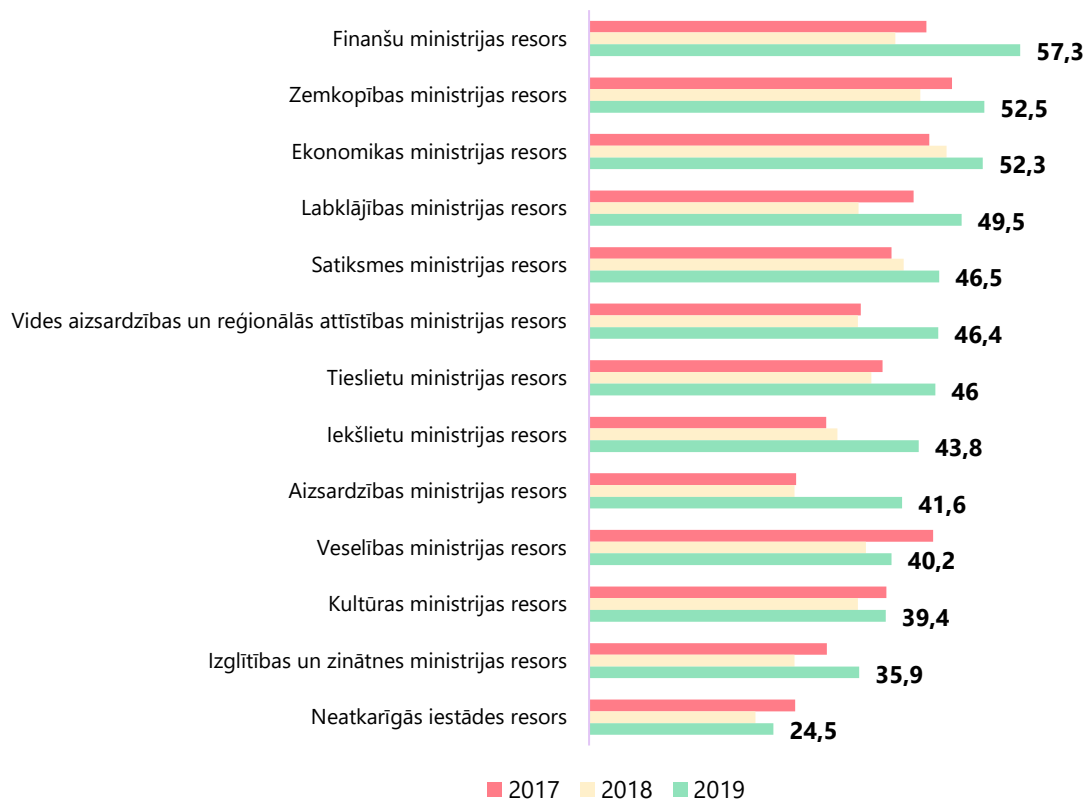


### 4.2.2.3. Kopējā e-indeksa rezultāti resoru griezumā

Analizējot e-indeksa rezultātus resoru griezumā, kā līderis 2019. gadā ir izvirzījies Finanšu ministrijas resors (vidēji 57,3%) – tā vidējam rezultātam pieaugot par ~16 pp. Otrajā vietā noturējies Zemkopības ministrijas resors (vidēji 52,5% ar ~8 pp pieaugumu), bet līdz trešajai vietai noslīdējis 2018. gada līderis – Ekonomikas ministrija (vidēji 52,3% ar ~5 pp pieaugumu). Vērtējuma pieaugums, salīdzinot ar 2018. gadu, ir vērojams gandrīz visu resoru rezultātos, piemēram, Vides

aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas resors gada laikā uzlabojis rezultātu par ~10 pp (līdz 46,4%), Labklājības ministrijas resors gada laikā uzlabojis rezultātu par ~13pp) (skat. 73. attēlu).

**73. attēls. 2019. gada e-indeksa rezultāti resoru griezumā (%)**



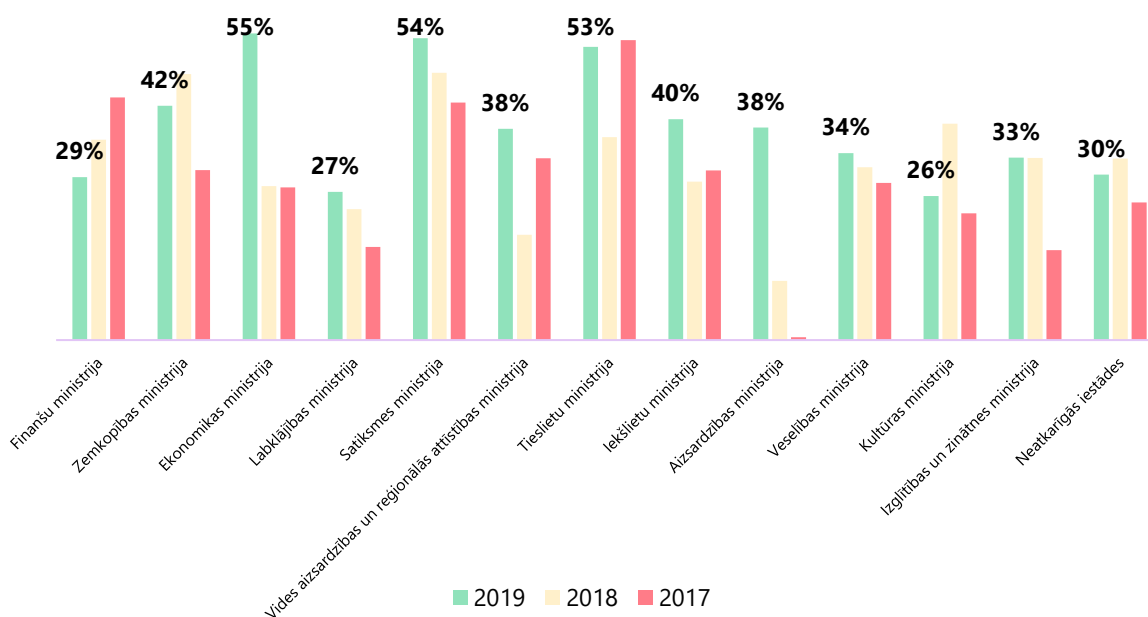
Vērtējot iestāžu datus resoru griezumā, novērojams, ka starp viena resora iestādēm pastāv ievērojamas vērtību amplitūdas (starp augstāko un zemāko resora iestāžu rezultātiem) (skat. 74. attēlu).

Viskrasākās atšķirības starp viszemākajiem un visaugstākajiem rādītājiem 2019. gadā novērotas Ekonomikas ministrijas resorā (55% - Centrālā statistikas pārvalde sasniegusi 72,5%, bet Valsts aģentūra "Latvijas Nacionālais akreditācijas birojs" – 17,5%, turklāt būtiski, ka šīs iestādes indekss rezultāts ir par 25pp zemāks nekā otrajai zemākajai Ekonomikas ministrijas resora iestādei). Augsta rezultātu amplitūda novērota arī Satiksmes ministrijas resorā (54% - VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs" sasniedzis 69,6%, bet Transporta nelaimes gadījumu un incidentu izmeklēšanas birojs – 15,5%) un Tieslietu ministrijas resorā (53% - Valsts zemes dienests sasniedzis 73,2%, bet Ieslodzījuma vietu pārvalde – 20,6%).

Amplitūda ir samazinājusies Kultūras ministrijas (būtiski pieaugot Latvijas Nacionālā kultūras centra indeksam), Finanšu ministrijas (būtiski pieaugot Finanšu ministrijas un Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcijas indeksiem) un Zemkopības ministrijas resoros (neskatoties uz Zemkopības ministrijas zemāko indeksu 2019. gadā, 2018. gada viszemāko rezultātu sasniegusi iestāde Valsts augu aizsardzības dienests ir būtiski uzlabojis savu rezultātu).

Tomēr vidēji trīs gadu griezumā amplitūdai starp zemākajiem un augstākajiem rezultātiem resoros ir tendence pieaugt. Šis pieaugums ir gan skaidrojams ar jaunpienācēju iestādēm, kuras piedalās pirmo gadu un ir uzrādījušas zemus rezultātus, piemēram, Aizsardzības ministrijas resora iestāžu amplitūda pieaugusi par ~37 pp neskatoties uz Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūras pieaugošo indeksu, gan dažādiem attīstības tempiem starp resora iestādēm, piemēram, Izglītības un zinātnes ministrijas resora iestāžu amplitūda pieaugusi par ~16pp, dēļ vērā ņemama ministrijas indeksa pieauguma, un salīdzinoši zema Valsts izglītības attīstības aģentūras pieauguma.

#### 74. attēls. Resora iestāžu rezultātu amplitūdas raksturojums



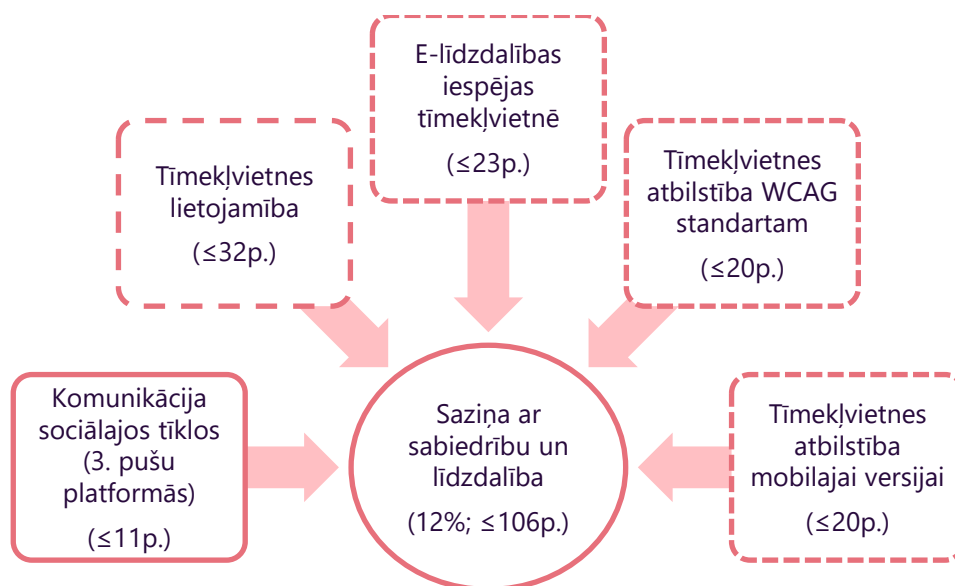
### 4.2.3. E-indeksa rezultāti tematiskā griezumā

#### 4.2.3.1. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība

Pamatdati šīs tēmas indeksa aprēķinam tika lielākoties iegūti, izmantojot ekspertu vērtējumu un vērtējumu ar īpašiem automatizētiem rīkiem<sup>24</sup>. Valsts iestāžu aptaujā šīs tēmas ietvaros tika uzdoti divi jautājumi, uz ko iestādes sniedza situācijas pašvērtējumu. Tēmu saziņa ar sabiedrību un līdzdalība veido 5 rādītāji, kas atspoguļoti 75. attēlā, kā arī iekavās sniegts maksimālais punktu skaits, ko iespējams iegūt katrā no rādītājiem.

24 Timekļvietnes atbilstība WCAG standartam tika mērīta, izmantojot rīku: <http://checkers.eiii.eu/en/pagecheck2.0/>, kas tika izmantots arī e-indeksa iepriekšējos periodos, savukārt atbilstība mobilajai versijai tika noteikta, izmantojot rīku Google Mobile-friendly: <https://search.google.com/test/mobile-friendly>

## 75. attēls. Saziņas ar sabiedrību un līdzdalības rādītāji



Attēlā ar pārtrauktu līniju atzīmētie rādītāji vismaz daļēji tiek iegūti no ekspertu vērtējuma vai vērtējumiem, kas iegūti ar automatizētiem rīkiem tīmekļa vietņu analīzei.

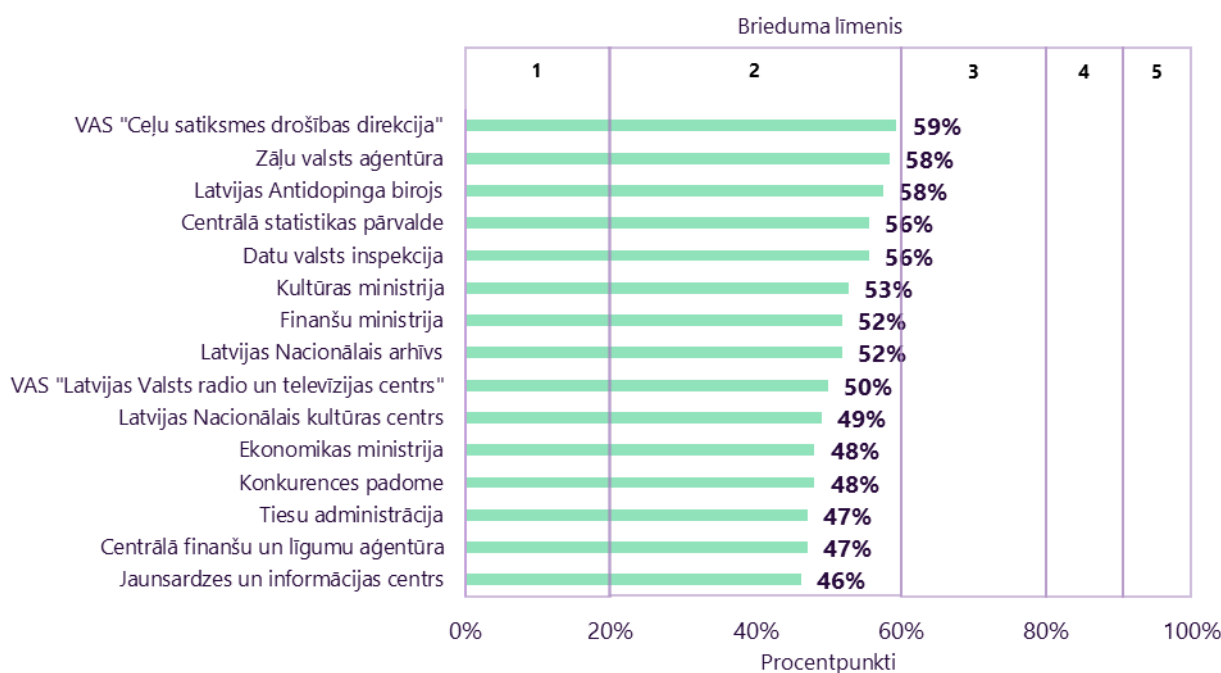
Vērtējot situāciju saziņas ar sabiedrību un līdzdalības jomā, jāsecina, ka 2019. gadā 67 iestādes ir otrajā brieduma līmenī, bet 22 iestādes ir pirmajā brieduma līmenī. Vienīgā iestāde, kas 2018. gadā bija sasniegusi 3. brieduma līmeni - Ekonomikas ministrija – ir noslīdējusi līdz otrajam brieduma līmenim. Pagājušā gada līdera punktu zaudējums saistīts ar (ekspertu vērtējumā) mazāk izmantotajiem e-līdzdalības rīkiem un tīmekļvietnē nodrošinātajām funkcionalitātēm, kā arī dēļ lēnā reakcijas laika, atbildot uz jautājumiem vietnē *Facebook*.

Tēmas līderi 2019. gadā ir:

- VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija";
- Zāļu valsts aģentūra;
- Latvijas Antidopinga birojs;
- Centrālā statistikas pārvalde;
- Datu valsts inspekcija;
- Kultūras ministrija;
- Latvijas Nacionālā bibliotēka;
- Finanšu ministrija;
- VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs".

Indeksa "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība" 2019. gada līderis ir **VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"**, kura gandrīz ir sasniegusi trešo brieduma līmeni, un kuras rezultāts ir par ~2pp augstāks nekā 2018. gadā.

## 76. attēls. Indeksa "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība" rezultātu līderi



Turpmāk tabulā sniegta informācija par tiem aspektiem, kas raksturīgi iestādēm, kuru saziņas ar sabiedrību un līdzdalības rādītāji atbilst noteiktam brieduma līmenim, kā arī sniegtas rekomendācijas virzībai uz augstāku brieduma līmeni.

### 6. tabula. Indeksa "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība" brieduma līmeņu apraksts

Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts no valsts iestāžu vērtējuma datiem
1.līmenis (pārstāv 22 iestādes, 24% no iestādēm)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 12 no 22 iestādēm tīmekļvietnē nav e-līdzdalības iespēju, un 16 no 22 iestādēm tīmekļvietnē nav e-līdzdalības rīku;</li> <li>➤ Tikai 1 no 22 iestāžu tīmekļvietnes atbilst W3C izstrādātā WCAG 2.0. standarta AA līmenim, un vidēja vai zemāka atbilstība ir 15 no 22 iestādēm;</li> <li>➤ 1 no 22 iestādēm tīmekļvietne ir mobilajām ierīcēm draudzīga;</li> <li>➤ 9 no 22 iestādēm neizzina tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi;</li> <li>➤ 4 no 7 iestādēm ar <i>Facebook</i> kontu nesniedz atbildi stundas laikā</li> <li>➤ 10 no 22 iestādēm plāno pievienoties Valsts un pašvaldību iestāžu tīmekļvietņu vienotajai platformai.</li> </ul>
2.līmenis (pārstāv 69 iestādes, 74% no iestādēm)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 61% (42 iestādes) tīmekļvietnē nav e-līdzdalības iespēju, un 55% (38 iestādes) tīmekļvietnē nav e-līdzdalības rīku;</li> <li>➤ Tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi izzina 65 no 69 iestādēm;</li> <li>➤ 22 no 56 iestādēm ar <i>Facebook</i> kontu nesniedz atbildi stundas laikā;</li> <li>➤ 12 no 69 iestāžu tīmekļvietnes atbilst W3C izstrādātā WCAG 2.0. standarta AA līmenim, vidēja vai zemāka atbilstība ir 28 iestādēm, taču tikai 2 ir zema atbilstība;</li> <li>➤ 34 no 69 (49%) iestāžu tīmekļvietnes ir mobilajām iestādēm draudzīgas;</li> <li>➤ 19 no 69 iestādēm plāno pievienoties Valsts un pašvaldību iestāžu tīmekļvietņu vienotajai platformai.</li> </ul>

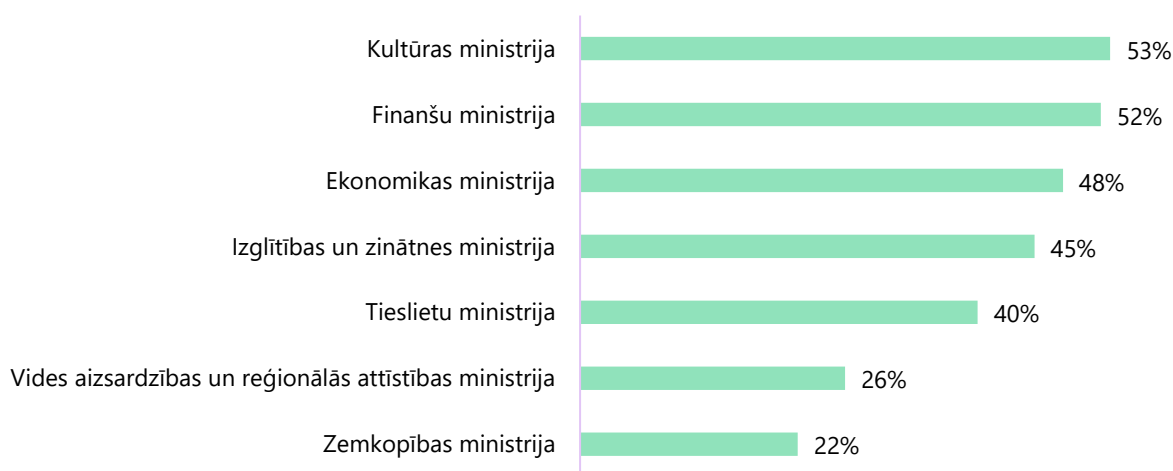


Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts no valsts iestāžu vērtējuma datiem
Priekšnosacījumi virzībai uz 3. un 4., un 5. līmeni	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ E-līdzdalības iespēju un rīku mērķtiecīga pievienošana tīmekļvietnē;</li> <li>➤ Gadījumā, ja iestādei pietrūkst resursu tīmekļvietnes uzlabojumu ieviešanai, rekomendēts pievienoties Valsts un pašvaldību iestāžu tīmekļvietņu vienotajai platformai;</li> <li>➤ Tīmekļvietņu piemērošana mobilajām ierīcēm un W3C izstrādātā WCAG 2.0. standarta AA līmenim.</li> </ul>

### Ministriju grupā

Ministriju griezumā (skat. 77. attēlu) labāko sniegumu 2019. gadā uzrāda Kultūras ministrija, Finanšu ministrija un Ekonomikas ministrija.

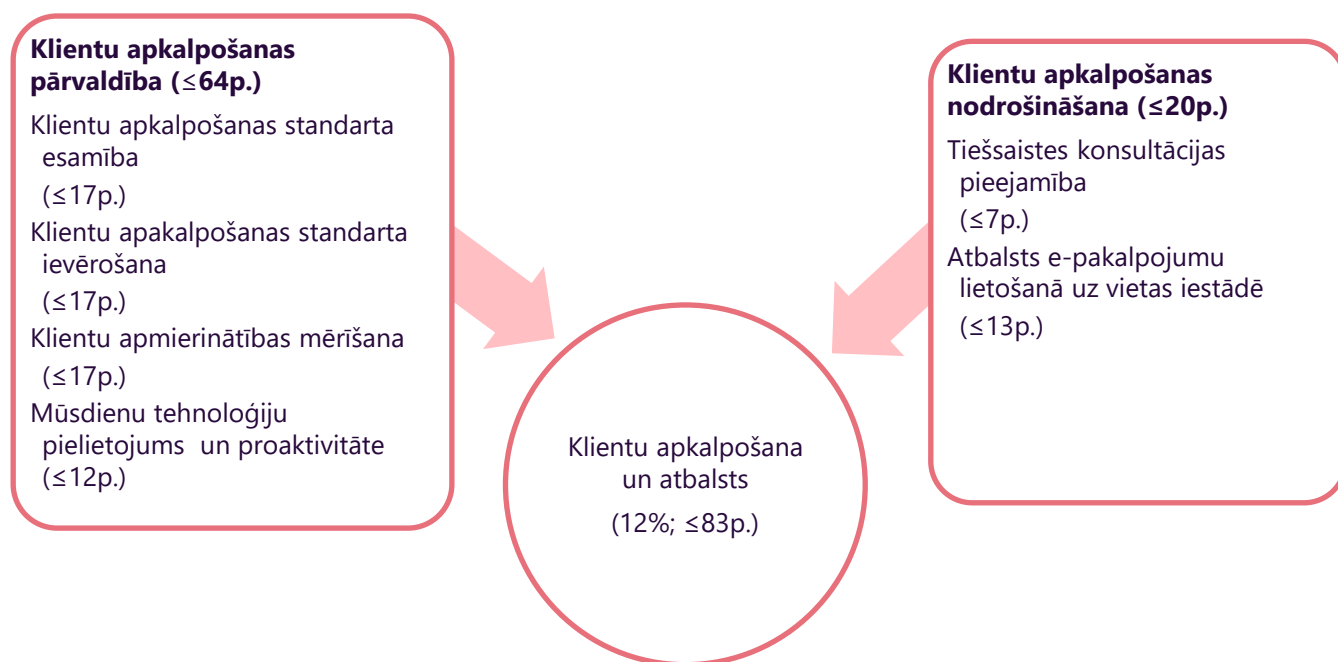
#### 77. attēls. Indeksa "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība" rezultāti ministriju griezumā



#### 4.2.3.2. Klientu apkalpošana un atbalsts

Šis tēmas indeksu veido šādi rādītāji – klientu apkalpošanas standarta esamība, klientu apkalpošanas standarta ievērošana, mūsdienu tehnoloģiju pielietojums un proaktivitāte, klientu apmierinātības mērīšana, tiešsaistes konsultāciju pieejamība, atbalsts e-pakalpojumu lietošanā uz vietas iestādē vai telefoniski (skat. 78. attēlu). Dati par tiešsaistes režīma (tērzētava – *chat* vai *Skype*, vai citā tūlītējas tiešsaistes saziņas forma) atbalstu e-pakalpojumu lietošanā tika iegūti, izmantojot eksperta vērtējumu, pārējie jautājumi tika iekļauti valsts iestāžu aptaujā.

## 78. attēls. Klientu apkalpošanas un atbalsta rādītāji



Klientu apkalpošanas un atbalsta indeksā 2019. gadā 2 iestādes ir sasniegušas ceturtajā brieduma līmeni - Centrālā finanšu un līgumu aģentūra un Lauku atbalsta dienests. 7 iestādes ir sasniegušas trešo brieduma līmeni, bet 37 – otrajā brieduma līmeni. 45 iestādes ir pirmajā brieduma līmenī. Tēmas līderi ir:

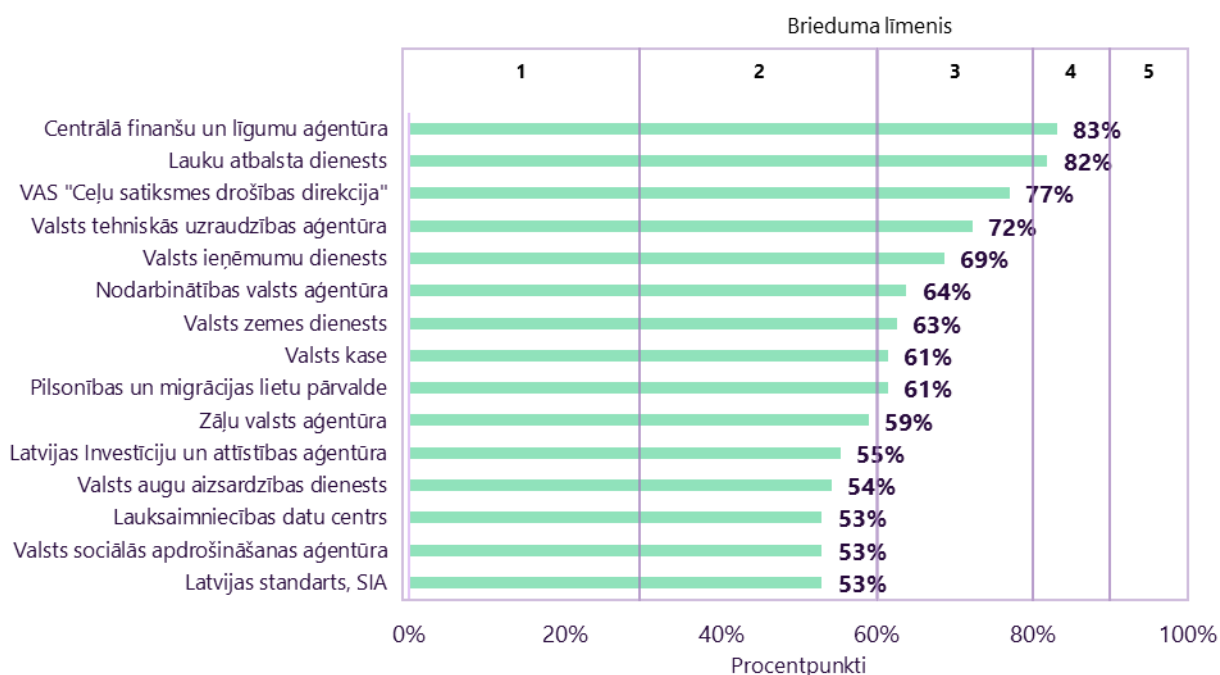
- Centrālā finanšu un līgumu aģentūra;
- Lauku atbalsta dienests;
- VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija";
- Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra;
- Valsts ieņēmumu dienests;
- Nodarbinātības valsts aģentūra;
- Valsts zemes dienests;
- Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde;
- Valsts kase.

Klientu apkalpošanas brieduma līmeņa līderu stiprās puses ir:

- **Centrālā finanšu un līgumu aģentūrai** ir apstiprināts klientu apkalpošanas standarts, un tiek veikts standarta ievērošanas monitorings, t.sk. veicot pētījumus un darbinieku klientu apkalpošanas standarta ievērošanas kontrole, klientu apmierinātības mērījumos noskaidrojot situāciju dažādos griezumos, reizē iestāde arī ir veikusi dažādus uzlabojumus, balstoties uz šiem rezultātiem. Iestādes klientu apkalpošanas centros ir dators ar viedkartes lasītāju, un ir pieejams darbinieks, kurš sniedz praktisku palīdzību iestādes e-pakalpojumu saņemšanai;
- **Lauku atbalsta dienestā** ir iestādes vajadzībām izveidots klientu apkalpošanas standarts, kura ievērošana tiek monitorēta, iestādes tīmekļvietnē dinamiski tiek pielāgots saturs lietotāja profilam, kā arī klientu apkalpošanas centros ir dators ar viedkartes lasītāju, kur klientiem ir iespēja pieteikt/saņemt e-pakalpojumus, un ir pieejams darbinieks, kura pienākumos ir sniegt praktisku

palīdzību e-pakalpojumu izmantošanā. Lauku atbalsta dienests piedāvā konsultācijas pa tālruni par e-pakalpojumu izmantošanu.

### 79. attēls. Indeksa "Klientu apkalpošana un atbalsts" rezultātu lideri



Turpmāk tabulā sniegta informācija par tiem aspektiem, kas raksturīgi iestādēm, kuru klientu apkalpošanas un atbalsta rādītāji atbilst noteiktam brieduma līmenim, kā arī sniegtas rekomendācijas virzībai uz augstāku brieduma līmeni.

### 7. tabula. Indeksa "Klientu apkalpošana un atbalsts" brieduma līmeņu apraksts

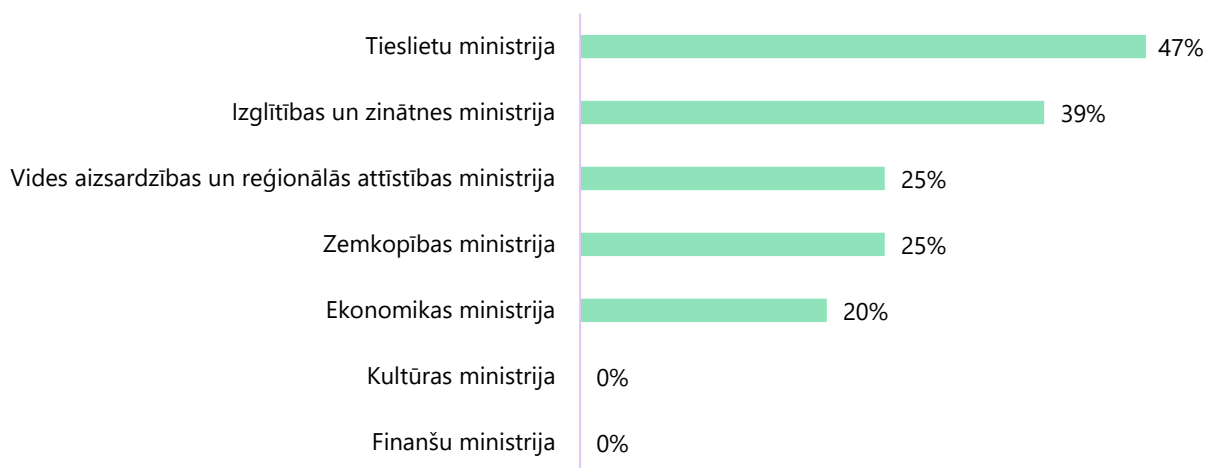
Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts
1.līmenis (pārstāv 45 iestādes, 49% no iestādēm)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 46% iestāžu ir ieviesusi savu klientu apkalpošanas standartu vai izmanto Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu, taču 33% norāda, ka klientu apkalpošanas standarts nav nepieciešams;</li> <li>➤ Biežāk klientu apkalpošanas standarta ievērošana netiek monitorēta, un katrs darbinieks ir atbildīgs par standarta ievērošanu pats, iestādes norāda, ka, balstoties uz monitoringa rezultātiem, biežāk ieviestie uzlabojumi ir biznesa procesa pārskatīšana (57% no iestādēm);</li> <li>➤ 71% iestāžu neizmanto klientu apkalpošanas centrus, taču no tām, kas izmanto – gandrīz visās nav dators e-pakalpojumu pieteikšanai un saņemšanai;</li> <li>➤ 80% iestāžu nav iespēja pa tālruni vai tiešsaistes režīmā saņemt konsultācijas par valsts pārvaldes pakalpojumiem;</li> <li>➤ 87% iestāžu savās tīmekļvietnēs biežāk neizmanto jaunas tehnoloģiju iespējas.</li> </ul>
2.līmenis (pārstāv 37 iestādes, 41% no iestādēm)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 70% iestāžu ir savs klientu apkalpošanas standarts, un vēl 24% izmanto Valsts kancelejas rokasgrāmatu;</li> <li>➤ No iestādēm, kuras ir veikušas klientu apmierinātības mērījumus, nedaudz virs puses norāda, ka ir darbinieki, kuru pienākumos ir veikt klientu apkalpošanas standarta ievērošanas kontroli (59%), un ka darbinieki saņem atgriezenisko saiti par klientu apkalpošanas standarta ievērošanu (52%);</li> </ul>

Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 67% iestāžu, balstoties uz klientu apkalpošanas monitoringa rezultātiem, apmācījušas klientu apkalpošanas darbiniekus, un 53% - pārskatījušas biznesa procesus;</li> <li>➤ 43% 2. līmeņa iestāžu neizmanto klientu apkalpošanas centru, un gandrīz puse no tām, kas izmanto nav pieejams dators e-pakalpojumu pieteikšanai un saņemšanai;</li> <li>➤ Divām trešdaļām iestāžu, kurām ir dators, ir darbinieks, kura pienākumos ir sniegt konsultācijas par e-pakalpojumu saņemšanu un pieteikšanu;</li> <li>➤ Vairāk nekā pusei (56%) iestāžu nav iespēja pa tālruni vai tiešsaistes režīmā saņemt konsultācijas par valsts pārvaldes pakalpojumiem;</li> <li>➤ 73% iestāžu savās tīmekļvietnēs biežāk neizmanto jauno tehnoloģiju iespējas.</li> </ul>
<p>3. līmenis (pārstāv 7 iestādes, 8% no iestādēm) un 4. līmenis (pārstāv 2 iestādes, 2% no iestādēm)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Visas šajos brieduma līmeņos esošās iestādes savām vajadzībām ir izveidojušas klientu apkalpošanas standartu;</li> <li>➤ Standarta ievērošanas monitoringu veic gandrīz visas 3. un 4. līmeņa iestādes, un no šīm iestādēm gandrīz visas darbiniekiem sniedz atgriezenisko saiti par nepieciešamajiem uzlabojumiem;</li> <li>➤ Visas iestādes, balstoties uz klientu apkalpošanas standarta ievērošanas monitoringa rezultātiem, ir apmācījušas klientu apkalpošanas darbiniekus, taču pārējās metodes pielieto aptuveni puse šo līmeņa iestāžu;</li> <li>➤ Visām iestādēm klientu apkalpošanas centros ir pieejams dators, un, lielākajai daļai, ar viedkartes lasītāju;</li> <li>➤ Visām iestādēm ir darbinieks, kurš sniedz konsultācijas par e-pakalpojumu saņemšanu un pieteikšanu, galvenokārt, tas ir noteikts darbinieka pienākumos;</li> <li>➤ Iestādēm biežāk ir iespēja pa tālruni saņemt telefoniskas konsultācijas par valsts pārvaldes pakalpojumiem;</li> <li>➤ Jauno tehnoloģiju iespējas izmanto 57% 3. līmeņa un 100% 4. līmeņa iestādes – biežāk dinamiska satura pielāgošanu lietotāju profilam.</li> </ul>
<p>Priekšnosacījumi virzībai uz 5.līmeni</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Klientu apkalpošanas centros nodrošināt datorus ar viedkartes lasītāju;</li> <li>➤ Veikt plašākus uzlabojumus, balstoties uz monitoringa rezultātiem, ieviešot jaunus apkalpošanas kanālus, pārskatot klientu apkalpošanas standartu vai reorganizējot iestādes darbu;</li> <li>➤ Klientu apmierinātības mērījumus veikt pēdējo klientu apkalpošanas gadījumu vai transakciju griezumā;</li> <li>➤ Paplašināt klientu apkalpošanas standarta ievērošanas norīkojot darbiniekus, kuru pienākumos ietilpst klientu apkalpošanas standarta ievērošana un kontrole;</li> <li>➤ Paplašināt jauno tehnoloģiju pielietojumu iestādes tīmekļvietnēs (piemēram: ieviešot tērzēšanas robotu);</li> <li>➤ Ieviest iespēju personai tiešsaistes režīmā saņemt konsultācijas par valsts pārvaldes pakalpojumu (tērzētava – <i>chat</i> vai <i>Skype</i>, vai cita tūlītējas tiešsaistes saziņas forma), nodrošināt, ka konsultācijas ir pieejamas vismaz telefoniski.</li> </ul>

Ministriju grupā

Ministriju griezumā (skat. 80. attēlu) rezultāti ir krietni zemāki nekā iestādēm – tikai Tieslietu ministrija (47%) un Izglītības un zinātnes ministrija (39%) ir sasniegušas 2. brieduma līmeni. Būtiski ir krities Ekonomikas ministrijas sniegums šajā indeksā, 2019. gadā nokrītoties līdz 1. brieduma līmenim (ministrija nav veikusi uzlabojumus, balstoties uz klientu apmierinātības mērījumiem, vairs nav pieejams darbinieks, kas konsultē par e-pakalpojumiem), taču šajā līmenī ir arī Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija (25%) un Zemkopības ministrija (25%). Tāpat kā 2018. gadā Kultūras un Finanšu ministrijas norādījušas, ka klientu apkalpošana un atbalsts tiem nav būtisks.

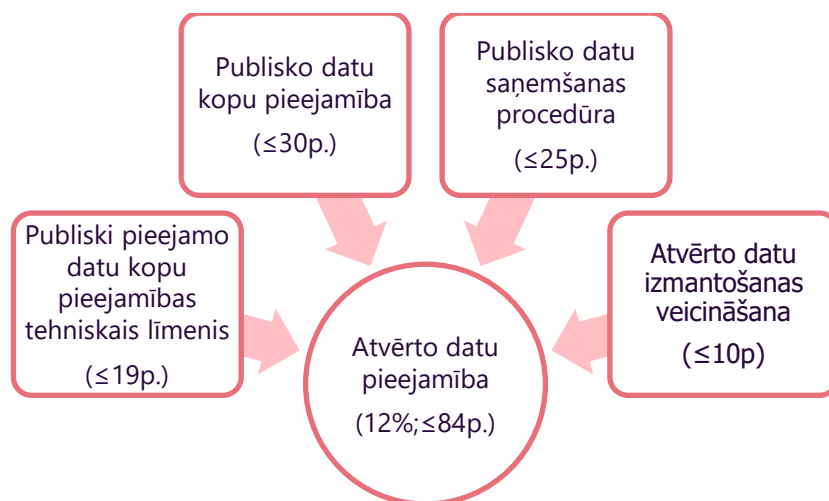
**80. attēls. Indeksa "Klientu apkalpošana un atbalsts" rezultāti ministriju griezumā**



### 4.2.3.3. Atvērto datu pieejamība

Atvērto datu pieejamības rādītājos ietilpst publisko datu kopu pieejamība, publiski pieejamo datu kopu pieejamības tehniskais līmenis, publiskojamo datu kopu saņemšanas iespējas bez maksas un publiskojamo datu saņemšanas procedūra.

**81. attēls. Atvērto datu pieejamības rādītāji**



Atvērto datu pieejamības jomā divas iestādes ir sasniegušas piekto brieduma līmeni - Zāļu valsts aģentūra un Lauku atbalsta dienests. 19 iestādes ir sasniegušas trešo brieduma līmeni, 46 – otro brieduma līmeni, bet 23. iestādes ir pirmo brieduma līmenī (vērā ņemams, ka visām šīm iestādēm

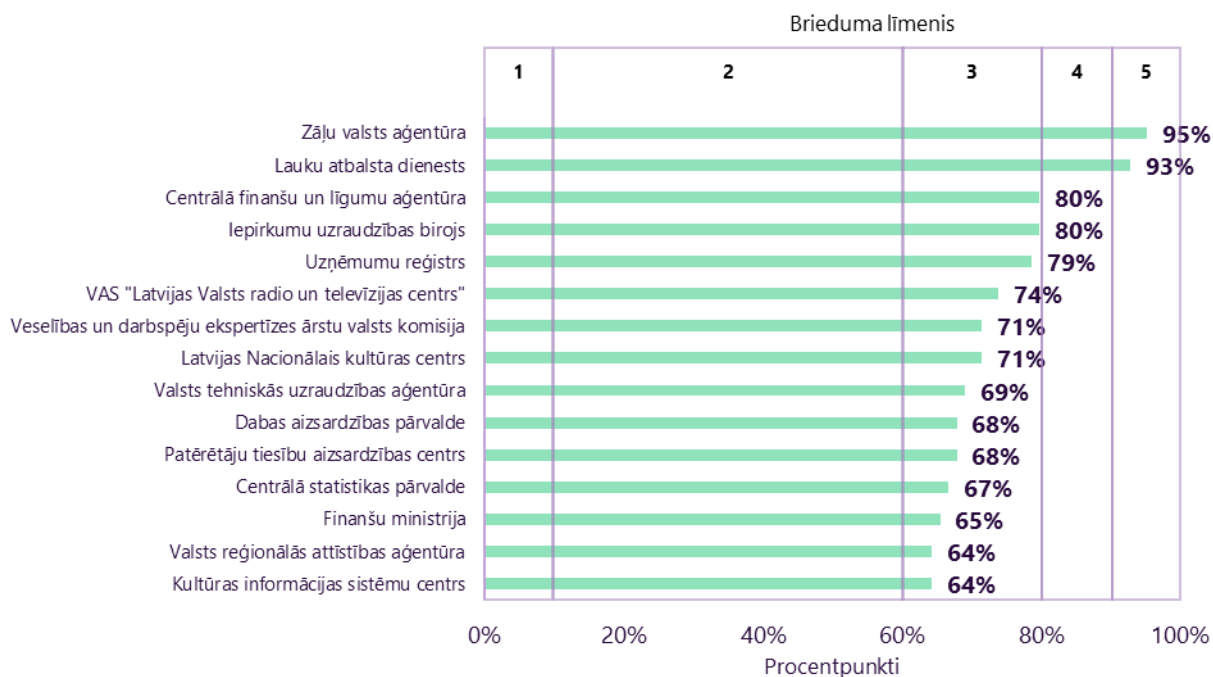
vērtējums ir 0%, tas nozīmē, ka iestādes šobrīd nenodrošina sabiedrībai atvērto datus). Tēmas līderi ir:

- Zāļu valsts aģentūra;
- Lauku atbalsta dienests;
- Iepirkumu uzraudzības birojs;
- Centrālā finanšu un līgumu aģentūra;
- Uzņēmumu reģistrs;
- VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs";
- Latvijas Nacionālais kultūras centrs;
- Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija.

Atvērto datu pieejamības brieduma līmeņa līderu stiprās puses ir:

- **Zāļu valsts aģentūra** - ir publicējusi visu vispārpieejamo informāciju atvērto datu kopu veidā data.gov.lv, un datu kopas pieejamas tiešsaistē bez piekļuves ierobežojumiem. Lauku atbalsta dienests rīko seminārus, izsūta informējošas vēstules par atvērtajiem datiem, kā arī tās tīmekļa vietnē ir informācija par atvērtajiem datiem, ņemot vērā, ka tai ir ierobežots klientu loks, visi klienti aktīvi izmanto šos datus;
- **Lauku atbalsta dienests** – ir publicējusi visu vispārpieejamo informāciju atvērto datu kopu veidā data.gov.lv, un datu kopas pieejamas tiešsaistē bez piekļuves ierobežojumiem. Lauku atbalsta dienests rīko hakatonus un informē klientus pēc datu pieprasījumiem par to atvērto datu pieejamību. Būtiski, ka šajā gadā Lauku atbalsta dienests norāda, ka vismaz vienai publisko pieejamo datu kopai ir stabili resursu identifikatori (URI), kā arī tiešsaistes pakalpes, kur bez ierobežojumiem var lejupielādēt datus (API) un ir pievienotas saites, kuras savieno ar citiem datiem (linked data).

## 82. attēls. Indeksa "Atvērto datu pieejamība" rezultātu līderi



Turpmāk tabulā sniegta informācija par tiem aspektiem, kas raksturīgi iestādēm, kuru atvērto datu nodrošināšanas rādītāji atbilst noteiktam brieduma līmenim, kā arī sniegtas rekomendācijas virzībai uz augstāku brieduma līmeni.

**8. tabula. Indeksa "Atvērto datu pieejamības" brieduma līmeņu apraksts**

Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts
1.līmenis (pārstāv lielākā daļa iestāžu – 23 iestādes, 25% no iestādēm)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Lielākajai daļai (90%) iestāžu nav publiskojamas atvērto datu kopas<sup>25</sup> vai tās nesaskata savas iespējas atvērto datu sniegšanā.</li> </ul>
2.līmenis (pārstāv 46 iestādes, 50% no iestādēm)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Lai arī iestādes, kas sasniegušas šo brieduma līmeni, publisko datu kopas, tomēr biežāk šie dati nav pieejami Latvijas atvērto datu portālā (<a href="https://data.gov.lv">https://data.gov.lv</a>) (43%), 37% iestāžu data.gov.lv ir publicējuši vismaz vienu atvērto datu kopu;</li> <li>➤ 44% iestāžu vismaz vienai datu kopai ir stabili resursu identifikatori (URI);</li> <li>➤ 71% nav īstenojoši nekādus pasākumus atvērto datu izmantošanas veicināšanai;</li> </ul>
3.līmenis (pārstāv 20 iestādes, 22% no iestādēm)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 55% iestāžu ir publicējusi vismaz vienu datu kopu data.gov.lv, 35% - visas;</li> <li>➤ 72% iestāžu vismaz vienai datu kopai ir stabili resursu identifikatori (URI), 50% - tiešsaistes pakalpes, kur bez ierobežojumiem var lejupielādēt datus (API);</li> <li>➤ Tikai 22% neīsteno nekādus pasākumus atvērto datu izmantošanai, biežāk tiek īstenoti semināri.</li> </ul>
Priekšnosacījumi virzībai uz 4. un 5.līmeni	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Iestādēm ir jāpievieno vismaz viena publiskojamo datu kopa atvērto datu portālā (data.gov.lv);</li> <li>➤ Iestādes publicētajiem datiem ir jāizstrādā tiešsaistes pakalpes, kur bez ierobežojumiem var lejupielādēt datus (API) un jāpievieno saites, kuras savieno ar citiem datiem (linked data);</li> <li>➤ Iestāžu atvērto datu izmantošanas veicināšanai biežāk jāinformē par to savu klienti; jāorganizē semināri pētniekiem, studentiem un skolēniem, atvērto datu analīzes pasākumi, kā arī jāorganizē atvērto datu radošas izmantošanas konkursi.</li> </ul>
5. līmenis (pārstāv 2 iestādes jeb 2%, no iestādēm)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Visas iestāžu datu kopas ir pieejamas data.gov.lv;</li> <li>➤ Visām iestādēm vismaz vienai datu kopai ir stabili resursu identifikatori (URI), tiešsaistes pakalpes, kur bez ierobežojumiem var lejupielādēt datus (API), pievienotas saites, kuras savieno ar citiem datiem (linked data);</li> <li>➤ Tiek īstenoti dažādi atvērto datu izmantošanas veicināšanas pasākumi.</li> </ul>

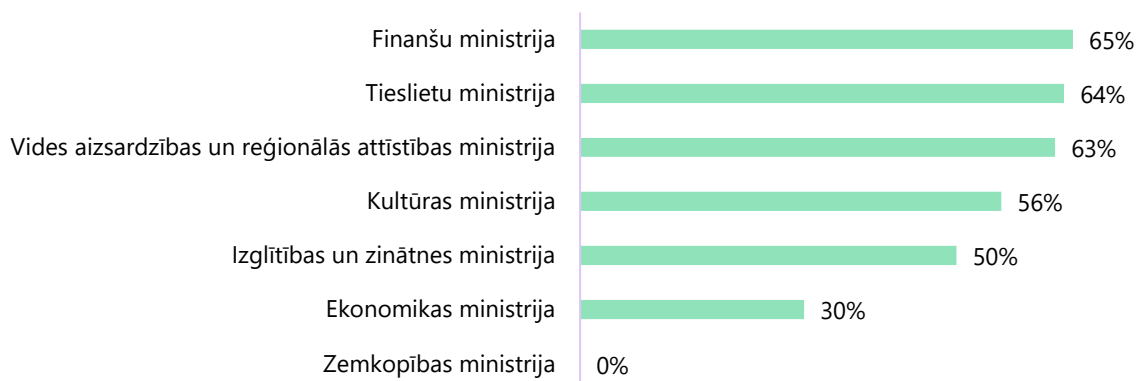
### Ministriju grupā

6 no 7 ministrijām norādījušas atvērto datu aktivitātes, visaugstāko rezultātu sasniedzot Finanšu (65%) un Tieslietu ministrijai (64%). Jānorāda, ka Tieslietu ministrijas rezultāti ir zemāki nekā 2018.

<sup>25</sup> Balstoties uz iestāžu kontaktpersonu pašvērtējumu.

gadā metodoloģisku izmaiņu dēļ (skat. 83. attēlu). Tikai Zemkopības ministrija nav norādījusi, ka veic kāda veida atvērto datu sniegšanu.

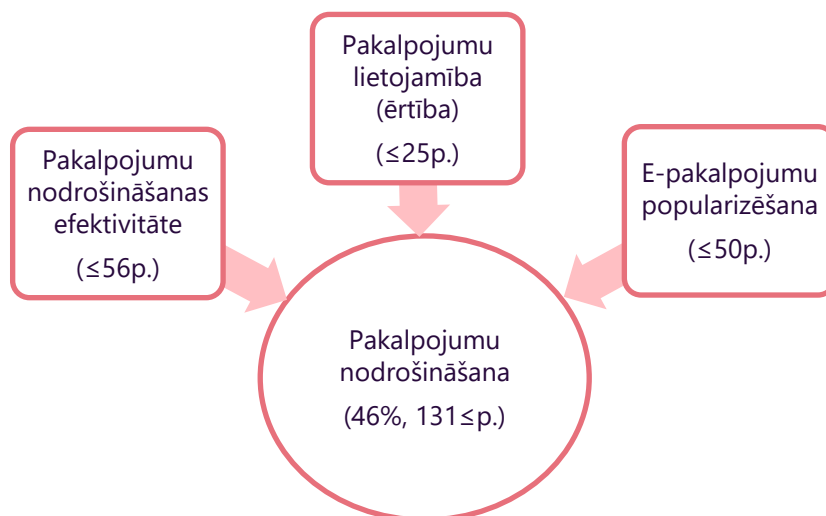
### 83. attēls. Indeksa "Atvērto datu pieejamība" rezultāti ministriju griezumā



#### 4.2.3.4. Pakalpojumu nodrošināšana

Pakalpojumu nodrošināšanas rādītāju kopā ir iekļautas vairākas rādītāju grupas – pakalpojumu nodrošināšanas efektivitāte; pakalpojumu lietojamība; e-pakalpojumu popularizēšana. Pakalpojumu nodrošināšanas rādītāji apkopoti 84. attēlā. Saskaņā ar izstrādāto metodiku, pakalpojumu nodrošināšanas rādītāji veido būtisku daļu no iestādes e-indeksa (līdz pat 46 % no kopējā e-indeksa vērtējuma).

### 84. attēls. Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitātes rādītāji



Pakalpojumu nodrošināšanas jomā divas iestādes sasniegušas 3. brieduma līmeni. Tēmas līderi ir šādas iestādes:

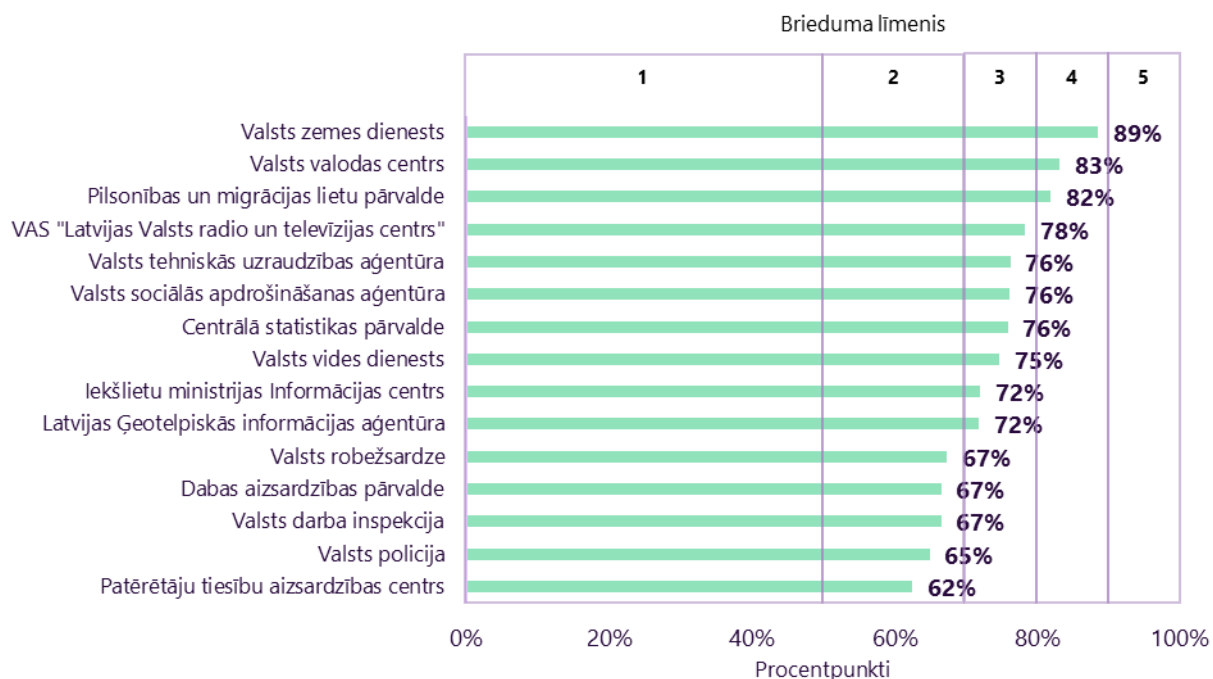
- Valsts zemes dienests;
- Valsts valodas centrs;
- Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde

Pakalpojumu nodrošināšanas brieduma līmeņa līderu - **gan Valsts zemes dienesta, gan Valsts valodas centra, gan Pilsonības un migrāciju lietu pārvalde** – stiprās puses ir, ka tās ļauj to klientiem saņemt pakalpojumus visās tās teritoriālajās nodaļās neatkarīgi no dzīves/darba vietas,



un to tīmekļvietņu sākumlapās ir informācija par to, ka valsts pārvaldes pakalpojumus var saņemt elektroniski. Informācija par iestāžu pakalpojumu saņemšanu ir pieejama gan latvija.lv, gan iestādes tīmekļvietnē, tā seko līdzi tās pakalpojumu kavējumam un sūdzību skaitam, un šo iestāžu pakalpojumiem, gan pieteikšanās, gan saņemšanas griezumā, ir augsta elektronizācijas pakāpe.

### 85. attēls. Indeksa "Pakalpojumu nodrošināšana" rezultātu līderi



Turpmāk tabulā sniegta informācija par tiem aspektiem, kas raksturīgi iestādēm, kuru pakalpojumu nodrošināšanas rādītāji atbilst noteiktam brieduma līmenim, kā arī sniegtas rekomendācijas virzībai uz augstāku brieduma līmeni.

### 9. tabula. Indeksa "Pakalpojumu nodrošināšana" brieduma līmeņu apraksts

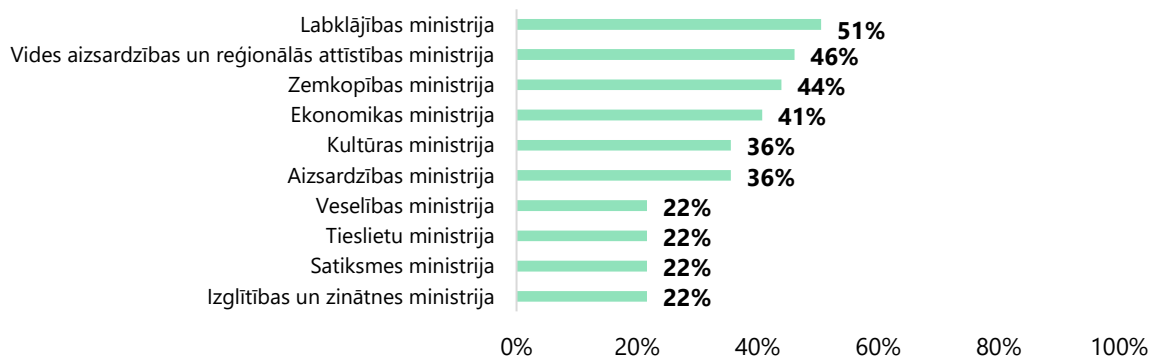
Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts
1.līmenis vai nevar noteikt līmeni (pārstāv 53 iestādes, 58% no iestādēm)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pusē no šīm iestādēm (kurās ir teritoriālās nodaļas) klients nevar saņemt pakalpojumus jebkurā iestādes teritoriālajā nodaļā, neatkarīgi no dzīves/darba vietas;</li> <li>➤ 62% no iestādēm tīmekļvietnē nav vai ir grūti atrodama informācija, ka valsts pārvaldes pakalpojumus var saņemt elektroniski;</li> <li>➤ 76% iestāžu informācijas pieejamība par valsts pārvaldes pakalpojuma saņemšanu pieejama gan Latvija.lv, gan iestādes pakalpojumu vietnē.</li> </ul>
2.līmenis (pārstāv 20 iestādes, 22% no iestādēm)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 46% iestāžu nav, vai ir grūti atrodama informācija, ka valsts pārvaldes pakalpojumus var saņemt elektroniski;</li> <li>➤ 89% iestāžu informācijas pieejamība par valsts pārvaldes pakalpojuma saņemšanu pieejama gan Latvija.lv, gan iestādes pakalpojumu vietnē.</li> </ul>

Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts
3.līmenis (pārstāv 7 iestādes jeb 8%) un 4. līmenis (pārstāv 3 iestādes, 3% no iestādēm)	➤ Visām 4. līmeņa iestādēm ir sākumlapā atrodama informācija, ka valsts pārvaldes pakalpojumus var saņemt elektroniski, taču šāda informācija sākumlapā atrodama tikai 43% 3. līmeņa iestādēm.
Priekšnosacījumi virzībai uz 5. līmeni	➤ Iestādēm ir jāturpina nodrošināt un jāmudina klienti pakalpojumus pieteikt un saņemt elektroniski, t.sk. sniedzot informāciju par e-pakalpojumu saņemšanu un pieteikšanu elektroniski iestādes tīmekļvietnes sākumlapā.

### Ministriju grupā

Ministriju griezumā vislabākais rezultāts (sk. 86. attēlu) ir Labklājības ministrijā (51%), Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijā (46%) un Zemkopības ministrijā (44%). Jānorāda, ka ministriju primārās funkcijas nav sniegt pakalpojumus, kas izskaidro ministriju zemos rādītājus šajā indeksā.

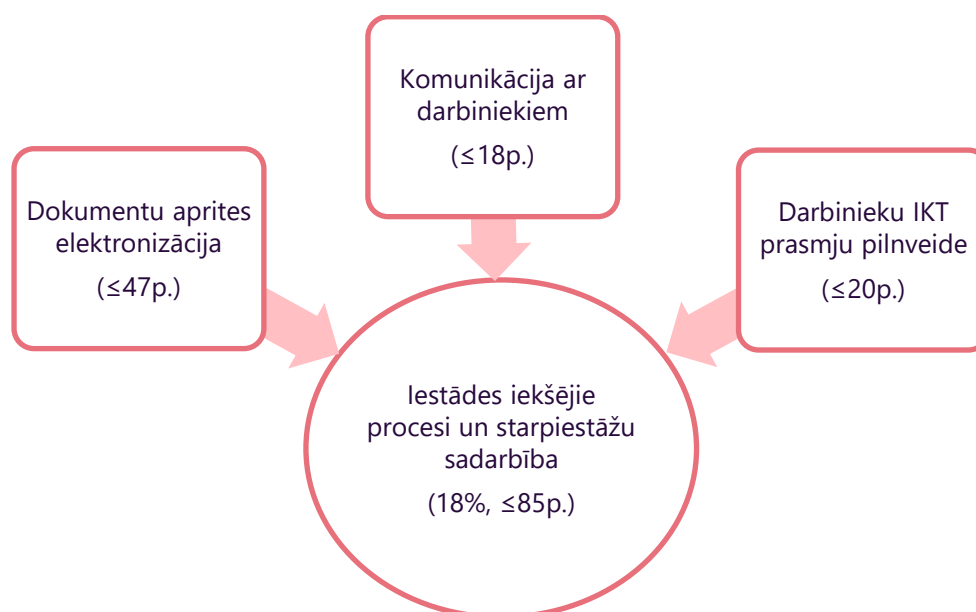
#### 86. attēls. Indeksa "Pakalpojumu nodrošināšana" rezultāti ministriju griezumā



#### 4.2.3.5. Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība

Šajā tēmā apkopoti rādītāji, kas raksturo iestādes iekšējo procesu efektivitāti un darbības elektronizācijas līmeni. Šajā tēmā iekļauti šādi rādītāji: dokumentu aprites elektronizācija, komunikācija ar darbiniekiem, darbinieku IKT prasmju pilnveide. Visu rādītāju kopējā maksimālā vērtība tiek noteikta 75 punktu apmērā.

## 87. attēls. Iestādes iekšējo procesu un starpiestāžu sadarbības rādītāji



Šajā tēmā 4 iestādes ir sasniegušas 5. brieduma līmeni - Centrālā statistikas pārvalde, Lauku atbalsta dienests, Izglītības un zinātnes ministrija, Centrālā finanšu un līgumu aģentūra. 9 iestādes ir sasniegušas 4. brieduma līmeni, 38 iestādes ir 3. brieduma līmenī, 36 iestādes ir 2. brieduma līmenī un tikai 4 iestādes ir 1. brieduma līmenī. Tēmas līderi ir šādas iestādes::

- Centrālā statistikas pārvalde;
- Lauku atbalsta dienests;
- Izglītības un zinātnes ministrija;
- Centrālā finanšu un līgumu aģentūra;
- Valsts kase;
- Valsts probācijas dienests;
- Valsts zemes dienests;
- Valsts ieņēmumu dienests;
- Ekonomikas ministrija;
- Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra;
- Kultūras ministrija;
- Būvniecības valsts kontroles birojs;
- VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija".

Iestādes iekšējo procesu un starpiestāžu sadarbības brieduma līmeņa līderu stiprās puses ir:

**Centrālā statistikas pārvalde** - pašapkalpošanās sistēmā pilnībā tiek nodrošināti personālvadības procesi, un tās darbiniekiem elektroniskā sistēmā ir iespēja piekļūt plašam spektram darbiniekiem saistošas informācijas. Iestādes ietvaros dokumentu aprīte norit lielākoties elektroniski. Centrālā statistikas pārvalde nodrošina elektronisku komunikācijas platformu iekšējai saziņai un zināšanu uzkrāšanai, un tās darbinieku IKT prasmes tiek apzinātas un pilnveidotas gan centralizētā, gan individuāliem darbiniekiem piemērotā veidā.

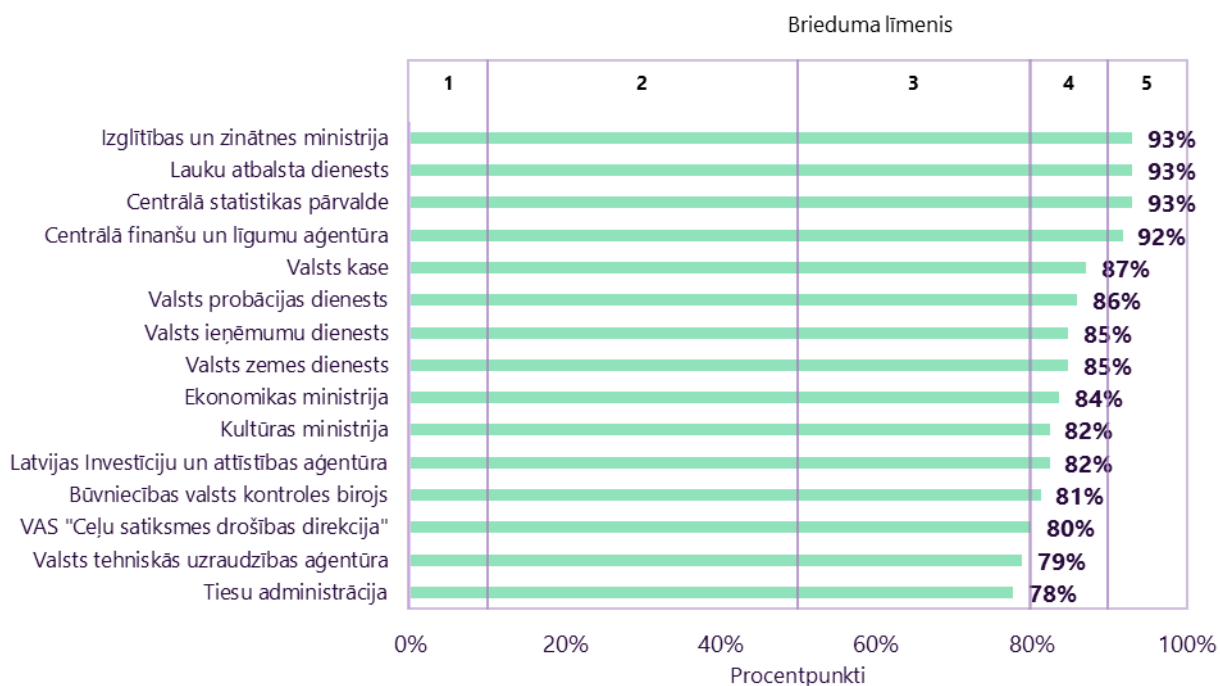
**Lauku atbalsta dienests** izmanto resora ieviestu dokumentu pārvaldības sistēmu, un iestādes ietvaros dokumentu aprīte norit lielākoties elektroniski. Iestāde nodrošina elektronisku

komunikācijas platformu iekšējai saziņai un zināšanu uzkrāšanai, un Lauku atbalsta dienesta pašapkalpošanās sistēmā pilnībā tiek nodrošināti personālvadības procesi, un tās darbiniekiem elektroniskā sistēmā ir iespēja piekļūt plašam spektram darbiniekiem saistošas informācijas. Lauku atbalsta dienesta darbinieku IKT prasmes tiek apzinātas un pilnveidotas centralizētā veidā, kā arī tiek ļauts darbiniekiem patstāvīgi tās pilnveidot.

**Izglītības un zinātnes ministrija** ir ieviesusi un izmanto resora ieviestu dokumentu pārvaldības sistēmu, un iestādes ietvaros dokumentu aprīte norit lielākoties elektroniski. Iestāde nodrošina elektronisku komunikācijas platformu iekšējai saziņai un zināšanu uzkrāšanai, pašapkalpošanās sistēmā pilnībā tiek nodrošināti personālvadības procesi, un iestādes darbiniekiem elektroniskā sistēmā ir iespēja piekļūt plašam spektram darbiniekiem saistošas informācijas. Ministrijas darbinieku IKT prasmes tiek apzinātas un pilnveidotas centralizētā, veidā, kā arī tiek ļauts darbiniekiem patstāvīgi tās pilnveidot.

**Centrālā finanšu un līgumu aģentūra** - iestādes ietvaros dokumentu aprīte norit lielākoties elektroniski, un tās pašapkalpošanās sistēmā pilnībā tiek nodrošināti personālvadības procesi. Iestāde nodrošina elektronisku komunikācijas platformu iekšējai saziņai un zināšanu uzkrāšanai, un tās darbinieku IKT prasmes tiek apzinātas un pilnveidotas gan centralizētā, gan individuāliem darbiniekiem piemērotā veidā.

#### 88. attēls. Indeksa "Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība" rezultātu līderi



Turpmāk tabulā sniegta informācija par tiem aspektiem, kas raksturīgi iestādēm, kuru iestādes iekšējo procesu un starpiestāžu sadarbības rādītāji atbilst noteiktam brieduma līmenim, kā arī sniegta rekomendācijas virzībai uz augstāku brieduma līmeni.

**10. tabula. Indeksa "Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība" brieduma līmeņu apraksts**

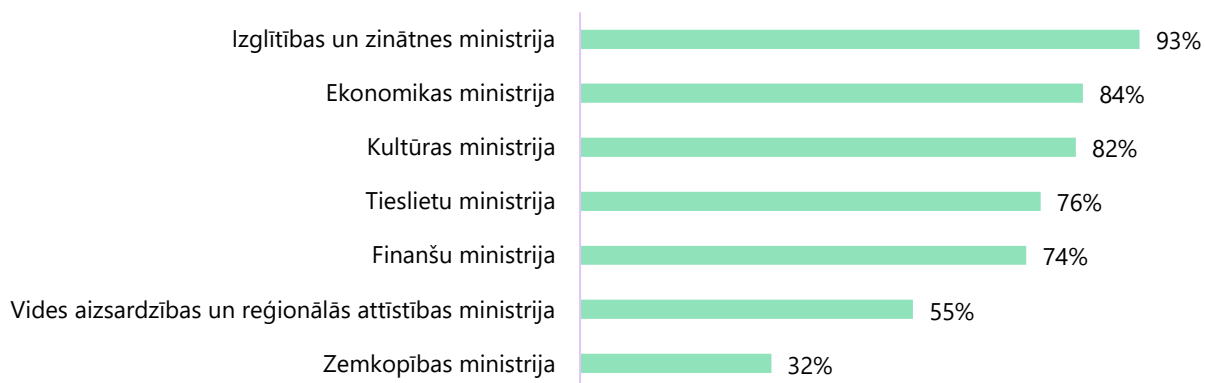
Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts
1.līmenis (4 iestādes, 4% no iestādēm)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dokumentu pārvaldības sistēmas tiek izmantotas, bet nav vienota resora piegādātāja, kā arī teritoriālajās nodaļās tiek izmantoti savi risinājumi;</li> <li>➤ Iestādes šajā līmenī biežāk dokumentu (<i>rīkojumi, iesniegumi, izejošie sarakstes dokumenti, saimnieciskie dokumenti, u.c.</i>) apriti veic papīra formātā;</li> <li>➤ Tikai viena iestāde no šīs grupas izmanto personālvadības sistēmas, personālvadības procesi norit papīra formātā un elektroniskā sistēmā darbiniekiem ir piekļuve tikai darba izpildes novērtējumam;</li> <li>➤ Iestādes neizmanto elektroniskās komunikāciju platformas iekšējai saziņai un zināšanu uzkrāšanai;</li> <li>➤ Viena iestāde apzina darbinieku IKT kompetences un prasmes.</li> </ul>
2.līmenis (pārstāv 36 iestādes, 40% no iestādēm)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 8% iestāžu nav dokumentu vadības sistēma, un vēl 19% - arī teritoriālajās nodaļās tiek izmantoti savi risinājumi. 56% izmanto vienotu resora risinājumu;</li> <li>➤ Iestādes dokumentu apriti veic gan papīra, gan elektroniskā formātā;</li> <li>➤ 53% iestāžu izmanto elektroniskās komunikāciju platformas iekšējai saziņai un zināšanu uzkrāšanai;</li> <li>➤ Lielākā daļa (81%) iestāžu izmanto personālvadības sistēmas;</li> <li>➤ Personālvadības procesi galvenokārt norit papīra formātā, tikai maza daļa (zem 25%) norāda, ka vismaz daļu procesu nodrošina tikai pašapkalpošanās sistēmā;</li> <li>➤ Elektroniskā sistēmā 76% nodrošina piekļuvi darba izpildes novērtējumam, 48% - personāla kartiņām un atlikušo atvaļinājuma dienu skaitam, tikai 17% - darba līguma informācijai un 10% - apgaitas lapai;</li> <li>➤ 42% iestāžu darbinieki paši pastāvīgi apgūst nepieciešamās IKT prasmes, 58% - darbiniekiem iespējams izvēlēties apmaksātas IKT apmācības, tikai 38% tiek apzinātas darbinieku IKT kompetences un prasmes, bet 27% - nodrošinātas centralizētas apmācības.</li> </ul>
3.līmenis (pārstāv 38 iestādes, 42% no iestādēm)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 21% iestāžu izmanto atsevišķas dokumentu pārvaldības sistēmas savās teritoriālajās nodaļās, 58% izmanto vienotu resora risinājumu;</li> <li>➤ Biežāk iestādes dokumentu apriti veic elektroniskajā formātā;</li> <li>➤ Gandrīz visas (97%) iestādes izmanto personālvadības sistēmas;</li> <li>➤ Aptuveni puse iestāžu personālvadības procesus nodrošina tikai vai galvenokārt pašapkalpošanās sistēmā;</li> <li>➤ Elektroniskā sistēmā 89% nodrošina piekļuvi darba izpildes novērtējumam, 68% - atlikušo atvaļinājuma dienu skaitam, 57% - personāla kartiņai, 51% - darba līguma informācijai, bet tikai 16% - apgaitas lapai;</li> <li>➤ 87% iestāžu izmanto elektroniskās komunikāciju platformas iekšējai saziņai un zināšanu uzkrāšanai;</li> <li>➤ 84% iestāžu darbinieki paši pastāvīgi apgūst nepieciešamās IKT prasmes, 78% - darbiniekiem iespējams izvēlēties apmaksātas IKT apmācības, 59% tiek apzinātas darbinieku IKT kompetences un prasmes, bet 54% - nodrošinātas centralizētas apmācības.</li> </ul>
4. līmenis (pārstāv 9 iestādes, 10% no iestādēm).	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elektroniski nodrošināta iestādes dokumentu saskaņošana;</li> <li>➤ 33% iestāžu izmanto vienotu resora dokumentu pārvaldības sistēmas risinājumu;</li> </ul>

Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Visas iestādes izmanto elektroniskās komunikāciju platformas iekšējai saziņai un zināšanu uzkrāšanai;</li> <li>➤ Visas iestādes izmanto personālvadības sistēmas, personālvadības procesi galvenokārt norit pašapkalpošanās sistēmās;</li> <li>➤ Elektroniskā sistēmā darbiniekiem ir piekļuve gan darba izpildes novērtējumam, gan personāla kartīņai un atlikušo atvaļinājuma dienu skaitam. 56% iestāžu nodrošina piekļuvi darba līguma informācijai, bet tikai 11% - apgaitas lapām;</li> <li>➤ 78% iestāžu darbinieki paši pastāvīgi apgūst nepieciešamās IKT prasmes, 44% - darbiniekiem iespējams izvēlēties apmaksātas IKT apmācības, 78% tiek apzinātas darbinieku IKT kompetences un prasmes, bet 67% - nodrošinātas centralizētas apmācības.</li> </ul>
Priekšnosacījumi virzībai uz 5.līmeni	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Vienota dokumentu vadības sistēma resora līmenī;</li> <li>➤ Nodrošināt, ka personālvadības procesi norit tikai pašapkalpošanās sistēmās bez jebkāda papīru dokumentu izmantošanas;</li> <li>➤ Elektroniskā sistēmā jāpiedāvā darba līguma informācija un apgaitas lapas;</li> <li>➤ Gan jāapzina darbinieku IKT kompetences un prasmes, gan jānodrošina centralizētas un individuālas apmaksātas apmācības darbiniekiem IKT prasmju un kompetenču uzlabošanai.</li> </ul>

### Ministriju grupā

Ministriju griezumā (skat. 89. attēlu) vislabākais rezultāts 2019. gadā ir Izglītības un zinātnes ministrijai (93%), kura ir 5. brieduma līmenī. 2 ministrijas ir 4 brieduma līmenī – Ekonomikas (84%) un Kultūras (82%) ministrijas.

#### 89. attēls. Indeksa "Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība" rezultāti ministriju griezumā



## 5. SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS

### 5.1. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība

#### 5.1.1. Secinājumi

Ņemot vērā 2018. un 2019. gada pētījuma rezultātus, ir jāsecina, ka, neskatoties uz pieaugošo sociālo mediju pielietojumu iestāžu darbā, iestādēm pietrūkst mērķtiecīga šo resursu pielietojuma – ne visas iestādes ar sociālajiem tīkliem tos mērķtiecīgi pielieto kā vienvirziena vai divvirziena komunikācijas kanālus, nesniedzot laicīgas atbildes uz jautājumiem un nepublicējot saturu.

Iestādes tīmekļvietne, kas turpina būt primārā iestādes vizītkarte un saziņas kanāls ar iestādi, lielākajai daļai iestāžu vērtējama kā modernam lietotājam draudzīga – 3 gadu laikā samazinājies to iestāžu īpatsvars, kuru tīmekļvietne vērtējama kā lietotājam nedraudzīga<sup>26</sup>. Arvien maza daļa iestāžu tīmekļvietņu ir vērtējamā kā atbilstošas standarta prasībām augstākajā pakāpē, un tikai 38% iestāžu tīmekļvietnes ir mobilajām ierīcēm draudzīgas. Kaut arī tas ir vērā ņemams pieaugums (par 9pp vairāk nekā 2018. gadā), zemais īpatsvars kopumā norāda uz iestāžu gatavības trūkumu piemēroties iedzīvotāju tehnoloģiju lietošanas paradumiem. 2019. gadā iestāžu tīmekļvietnēs retāk bija viegli atrodamas e-līdzdalības rīki, 32% iestāžu – forma jautājumiem, ierosinājumiem un iebildumiem, priekšlikumiem.

Tīmekļvietņu apmeklētāju pieredzi izzina 84% aptaujāto iestāžu, un visbiežāk analīze veikta, izmantojot Google Analytics vai citu tīmekļvietnes apmeklētāju statistiku, taču 2019. gadā, balstoties uz šo monitoringu rezultātiem, salīdzinot ar citiem gadiem, retāk ir veikti uzlabojumi. Taču, būtiski, ka trešā daļa (38%) iestāžu ir norādījušas, ka uzlabojumi nav veikti, jo tās plāno pievienoties Valsts un pašvaldību iestāžu tīmekļvietņu vienotajai platformai.

#### 5.1.2. Rekomendācijas

- Turpināt veicināt iestāžu aktīvu darbību sociālajos medijos, regulāri publicējot saturu un nodrošinot atvērtu, tiešu un ātru saziņu ar iedzīvotājiem. Sociālo mediju lietošanai ir jābūt mērķtiecīgai – iestādēm izvēloties sociālo mediju kanālu, kurš atbilst iestādes komunikācijas vajadzībām (piemēram, vienvirziena (*Instagram*) vai divvirziena (*Facebook* un *Twitter*) kanāli), un aktīvi publicējot saturu un efektīvi nodrošinot saziņu;
- Ņemot vērā lielo iestāžu īpatsvaru ar sociālo mediju lapām nepieciešams izstrādāt vienotu sociālo mediju komunikāciju stratēģiju un labās prakses vadlīnijas;
- Atvieglot sabiedrības līdzdalības iespējas, sniedzot kodolīgu izskaidrojošu informāciju par šīm iespējām iestāžu tīmekļvietnēs.
- Mudināt iestādes pievienoties Valsts kancelejas projektam “Valsts un pašvaldību iestāžu tīmekļvietņu vienotā platforma”, uzsverot iestādēm uz ieguvumiem, kuri radīsies tīmekļvietnes

---

<sup>26</sup> Tīmekļvietnes draudzīgums lietotājam mērīts, izmantojot rīku, kurš nosaka tīmekļvietnes atbilstību WCAG 2.0. standartam

centralizētu mērījumu un uzlabojumu rezultātā, t.sk. finanšu līdzekļu ietaupījums un tīmekļvietnes piemērošana aktuālākajiem lietojamības un piekļūstamības standartiem.

## 5.2. Klientu apkalpošana un atbalsts

### 5.2.1. Secinājumi

2019. gadā būtiski pieaudzis iestāžu īpatsvars, kurām ir izveidots klientu apkalpošanas standarts (50% iestāžu) vai kuras izmanto Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu (21% iestāžu), un iestāžu īpatsvars, kuras norāda, ka klientu apkalpošanas standarts tām nav nepieciešams, ir sarucis līdz 18%. Nākamo pētījumu laikā būtiski būtu noskaidrot, vai tiešām šīm iestādēm klientu apkalpošanas standarts nav nepieciešams, vai arī ir iespējams tām piemērot vismaz Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu.

Kopš 2017. gadā pieaudzis ne tikai iestāžu īpatsvars, kuras ieviesušas klientu apkalpošanas standartu, bet arī iestāžu īpatsvars, kuras veic klientu apkalpošanas standarta monitoringu – 41 iestāde 2019. gadā veic klientu apkalpošanas standarta monitoringu, salīdzinot ar 19 iestādēm 2017. gadā - kā arī iestādes, kuras veic klientu apmierinātības mērījumus (54% iestāžu).

Būtiski pieaudzis arī iestāžu īpatsvars, kuriem klientu apkalpošanas centros ir dators, gan ar (26%), gan bez viedkartes lasītāja (28%).

Būtisks secinājums ir tas, ka iestādēm, iespējams, pietrūkst labāko e-pārvaldes prakses vadlīnijas, vai arī, to darbības rezultātā tiek secināts, ka konkrētas metodes tiem nav vērtīgas. Piemēram, 2019. gadā retāk iestādes ir publicējušas savās tīmekļvietnēs kontaktinformāciju konsultācijām, bet biežāk – kontaktinformācija valsts pārvaldes pakalpojumu izmantošanai.

49% iestāžu neizmanto proaktīvus pakalpojumu sniegšanas jomā, lai gan 74% iedzīvotāju vēlētos no valsts pārvaldes iestādēm saņemt vismaz atgādinājumus.

### 5.2.2. Rekomendācijas

- Izvērtēt iespēju nodrošināt centralizētu telefonisku un tiešsaistes konsultācijas kanālu, kurš ļautu jebkurā diennakts stundā iedzīvotājiem iegūt konsultācijas par iestādēm un to sniegtajiem pakalpojumiem.
- Visos iestāžu klientu apkalpošanas centros ir jānodrošina piekļuve datoriem ar viedkartes lasītājiem, kas mudinātu iedzīvotājus interesēties par un izmantot viedkartes iespējas.
- Līdzīgi kā ar tīmekļvietnes pieredzes izvērtējumu, apsvērt iespēju centralizēt iestāžu klientu apmierinātības pētījumus, lai tos nodrošinātu visām iestādēm, neskatoties uz pieejamo budžetu vai citiem tehniskiem ierobežojumiem.
- Iestādēm ir jāizvērtē proaktīvu pakalpojumu ieviešanas iespējamība iestāžu publisko pakalpojumu grozā.



## 5.3. Atvērto datu pieejamība

### 5.3.1. Secinājumi

Pētījuma ietvaros tika secināts, ka iestāžu deleģētie darbinieki, līdzīgi kā iepriekšējos gados, bieži vien neizprot atvērto datus – starp iestādēm nepastāv vienota izpratnes līmeņa par šo tēmu, kas var izraisīt to, ka vērtīgi dati netiek nodoti citām iestādēm vai sabiedrībai.

49% iestāžu 2019. gadā ir norādījušas, ka tām ir publiski pieejamas atvērto datu kopas, kuras ir pieejamas data.gov.lv, un 24% iestāžu norāda, ka tās ir publiskojušas visu vispārpieejamo informāciju savā tīmekļvietnē. 2019. gadā ir iestādes, kuras sasniegušas augstāko brieduma līmeni šajā kategorijā – Zāļu valsts aģentūra un Lauku atbalsta dienests - taču veidojas būtiska plaisa starp tēmas līderiem un citām iestādēm.

### 5.3.2. Rekomendācijas

- Iestādes plašāk izglītot par atvērtajiem datiem, piemēram, uzsverot ieguvumus, kas rodas atvērto datu publicēšanas rezultātā, it īpaši atvērto formātos, kā arī datu atkalizmantošanas pasākumu ietvaros, kā arī nepieciešams izglītot iestāžu ekspertus par atvērto datu kopu tehniskajiem jautājumiem (piemēram URI, API u.tml.). Potenciāli ir jāizvērs starpiestāžu sadarbība datu kopu publicēšanas jautājumos (piemēram: organizējot to centralizēti resora ietvaros, nevis deleģējot šo pienākumu dažādu resursu kapacitāšu iestādēm).
- Mudināt iestādes brīvprātīgi ievietot datu kopas Atvērto datu portālā, informēt par ieguvumiem, kas rodas no dalības portālā, izvērtēt iespējas veidot normatīvo aktu regulējumu par atvērto datu pieejamību Atvērto datu portālā.

## 5.4. Pakalpojumu nodrošināšana

### 5.4.1. Secinājumi

Kaut arī šī gada pētījumā par 2018. gadu reģistrēti mazāk pakalpojumu pieteikumu un saņemšanas gadījumi nekā 2018. gadā (kas būtu skaidrojams ar mazāku izlasi), valsts iestāžu iesniegtie dati par pakalpojumiem un to pieprasīšanas/saņemšanas kanāliem norāda uz būtisku pieaugumu pakalpojumu elektroniskas pieteikšanas un saņemšanas paradumiem iedzīvotāju vidū, pat neņemot vērā informatīvus elektroniskus pakalpojumus, kuri var iespaidot statistiku. Būtiski, ka 2018. gadā ir vērā ņemams skaits iestāžu (10 iestādes) ar 100% pakalpojumu elektronizācijas rādītāju. 2018. gadā, līdzīgi kā 2017. gadā, no uzsākto e-pakalpojumu gadījumu skaita vairāk nekā 99% tika pabeigti. Būtiski, ka šādu statistiku norādīja tikai 19 no 94 iestādēm (20%).

Arvien aptuveni 2-5% no iestāžu iesniegtās pakalpojumu statistikas jāvērtē kā nederīgu, jo tajā pastāv matemātiskas neprecizitātes – pakalpojumu kanālu summa nesakrīt ar iestāžu norādīto kopskaitu, norādot uz to, ka iestāžu vidū nepastāv pilnvērtīga pakalpojumu statistikas uzskaitē, kā to nosaka MK 399. un 402. noteikumi. Ņemot vērā arī iztrūkstošo informāciju par valsts pārvaldes pakalpojumu elektronisko pieteikšanu 62% no 1. brieduma līmenī esošajām iestādēm, jāsecina, ka eksistē daļa iestāžu, kurās gan e-pakalpojumu ieviešana, gan to izmantošanas mudināšana un uzskaitē netiek veikta mērķtiecīgi.

## 5.4.2. Rekomendācijas

- Tā kā liela daļa iestāžu pakalpojumu statistiku uzskaita nepilnīgi un nekvalitatīvi, nopietnāk jāizvērtē atbalsta mehānismi statistikas ievākšanai un ievāktās statistikas kvalitātes pārbaudei, piemēram, nodrošinot centralizētus risinājumus pakalpojumu uzskaites veicināšanai.
- Tā kā būtisks īpatsvars pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas gadījumu netika iekļauti elektronizācijas aprēķinos, jo šie pakalpojumi vērtēti kā nederīgi pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas kanālu analīzei, rekomendēts ieviest noteikumus pakalpojumu klasifikācijai, izdalot informatīvos, iedzīvotāju u.c. pakalpojumus.
- Iestādes jāmudina popularizēt e-pakalpojumus un pakalpojumu pieteikšanu elektroniski, piemēram, ievietojot iestādes tīmekļvietnes sākumlapā informāciju par to, ka šos pakalpojumus var pieteikt vai saņemt elektroniski.
- 2019. gadā 46% Latvijas iedzīvotāju ir eID, jo sevišķi vecumā līdz 34 gadiem, un tiem, kuri dzīvo Rīgā, ir eID, iestādēm rekomendēts pakalpojumus pilnveidot ar automātiski aizpildītiem laukiem, kuri iegūstami no eID. Gandrīz 70% iedzīvotāju vecumā līdz 34 gadiem būtu gatavi izmantot e-adresi, kas nozīmē, ka arī e-adrešu izmantošana automātisko lauku aizpildei pakalpojumos ir potenciāls pakalpojumu attīstības virziens.<sup>27</sup>

## 5.5. Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība

### 5.5.1. Secinājumi

Kā pozitīva tendence ir vērtējama iestāžu pāreja uz vienotiem resora risinājumiem dokumentu pārvaldības un personālvadības sistēmu ieviešanā, jo sevišķi, ņemot vērā pieaugošo starpību resoru iestāžu vidū dažādu indeksu ietvaros. 2019. gadā vairāk nekā 50% iestāžu izmanto resorā vienotas personālvadības un dokumentu vadības sistēmas.

2018. gadā turpinājās pieaugt kopējais iestāžu saņemto un nosūtīto dokumentu skaits, kā arī turpinājās pieaugt elektronisko dokumentu īpatsvars gan saņemtajiem, gan nosūtītajiem dokumentiem. 2018. gadā iestādes arī iesniegušas plašu un detalizētu informāciju par rēķiniem, un jau pāris iestādes rēķinus apstrādā tikai mašīnlasāmā veidā.

### 5.5.2. Rekomendācijas

- Veicināt centralizētu resora risinājumu – dokumentu pārvaldības un personālvadības sistēmu – ieviešanu, apsverot arī vienotu, centralizētu risinājumu ieviešanu līdzīgi kā, piemēram, vienotā tīmekļvietņu platforma.
- Jāveicina iestāžu personālvadības procesu elektronizāciju, ļaujot darbiniekiem piekļūt sev vērtīgai informācijai arī attālināti. Procesu elektronizāciju var mudināt ar iepriekšminēto personālvadības sistēmu centralizāciju.
- Turpinoties pakalpojumu un dokumentu aprites, un citu iekšējo procesu elektronizācijai, jānodrošina, ka iestāžu un ministriju darbiniekiem ir brīvi pieejamas aktuālas IKT apmācības, t.sk. par tēmām kā atvērtie dati.

---

<sup>27</sup> Atbilstoši projekta "Integrēts publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings" ietvaros 2019. gadā īstenotās Latvijas iedzīvotāju reprezentatīvās aptaujas rezultātiem

## 6. PIELIKUMI

### 6.1. Izlasē iekļautās iestādes

11. tabula. Valsts iestāžu anketēšanas izlasē iekļautās iestādes

Nr. p.k.	Nosaukums	Statuss saistībā ar e- indeksu	Komentārs par dalību iestāžu vērtējumā	Statuss saistībā ar ekspertu vērtējumu
1	Būvniecības valsts kontroles birojs	Iekļauts		
2	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	Iekļauts		
3	Centrālā statistikas pārvalde	Iekļauts		
4	Dabas aizsardzības pārvalde	Iekļauts		
5	Datu valsts inspekcija	Iekļauts		
6	Ekonomikas ministrija	Iekļauts		
7	Finanšu ministrija	Iekļauts		
8	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	Iekļauts		
9	Iekšējās drošības birojs	Neiekļauts		
10	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	Iekļauts		
11	Iekšlietu ministrijas veselības un sporta centrs	Iekļauts		
12	Iepirkumu uzraudzības birojs	Iekļauts		
13	Ieslodzījuma vietu pārvalde	Iekļauts		
14	Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcija	Iekļauts		
15	Izglītības kvalitātes valsts dienests	Iekļauts		Daļēji
16	Izglītības un zinātnes ministrija	Iekļauts		
17	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	Iekļauts		
18	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	Iekļauts		
19	Jaunsardzes un informācijas centrs	Iekļauts		
20	Juridiskās palīdzības administrācija	Iekļauts		
21	Konkurences padome	Iekļauts		
22	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs	Iekļauts		
23	Kultūras informācijas sistēmu centrs	Iekļauts		
24	Kultūras ministrija	Iekļauts		
25	Latviešu valodas aģentūra	Iekļauts		
26	Latvijas Antidopinga birojs	Iekļauts		
27	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	Iekļauts		
28	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	Iekļauts		
29	Latvijas Nacionālais arhīvs	Iekļauts		
30	Latvijas Nacionālais kultūras centrs	Iekļauts		
31	Latvijas Nacionālā bibliotēka	Iekļauts		
32	Latvijas standarts, SIA	Iekļauts		Daļēji
33	Latvijas Valsts prezidenta kanceleja	Iekļauts		
34	Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija	Iekļauts		

Nr. p.k.	Nosaukums	Statuss saistībā ar e- indeksu	Komentārs par dalību iestāžu vērtējumā	Statuss saistībā ar ekspertu vērtējumu
35	Lauksaimniecības datu centrs	Iekļauts		
36	Lauku atbalsta dienests	Iekļauts		
37	Maksātspējas kontroles dienests	Iekļauts		
38	Nacionālais veselības dienests	Iekļauts		
39	Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome	Iekļauts		
40	Nacionālā kultūras mantojuma pārvalde	Iekļauts		
41	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests	Iekļauts		
42	Nodarbinātības valsts aģentūra	Iekļauts		
43	Nodrošinājuma valsts aģentūra	Iekļauts		
44	Patentu valde	Iekļauts		
45	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	Iekļauts		
46	Pārresoru koordinācijas centrs	Iekļauts		
47	Pārtikas un veterinārais dienests	Iekļauts		
48	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	Iekļauts		
49	Sabiedrības integrācijas fonds	Iekļauts		
50	Satiksmes ministrija	Neiekļauts		
51	Slimību profilakses un kontroles centrs	Iekļauts		
52	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	Iekļauts		
53	Studiju un zinātnes administrācija	Iekļauts		
54	Tiesībsarga birojs	Iekļauts		
55	Tieslietu ministrija	Iekļauts		
56	Tiesu administrācija	Iekļauts		
57	Transporta nelaimes gadījumu un incidentu izmeklēšanas birojs	Iekļauts		
58	Uzņēmumu reģistrs	Iekļauts		
59	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	Iekļauts		
60	V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	Iekļauts		
61	Valsts aģentūra "Latvijas Nacionālais akreditācijas birojs"	Iekļauts		
62	Valsts asinsdonoru centrs	Iekļauts		
63	Valsts augu aizsardzības dienests	Iekļauts		
64	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	Iekļauts		
65	Valsts darba inspekcija	Iekļauts		
66	Valsts dzelzceļa administrācija	Iekļauts		
67	Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	Iekļauts		
68	Valsts ieņēmumu dienests	Iekļauts		
69	Valsts izglītības attīstības aģentūra	Iekļauts		
70	Valsts izglītības satura centrs	Iekļauts		
71	Valsts kase	Iekļauts		
72	Valsts kontrole	Neiekļauts		
73	Valsts meža dienests	Iekļauts		
74	Valsts policija	Iekļauts		
75	Valsts probācijas dienests	Iekļauts		
76	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	Iekļauts		
77	Valsts robežsardze	Iekļauts		

Nr. p.k.	Nosaukums	Statuss saistībā ar e- indeksu	Komentārs par dalību iestāžu vērtējumā	Statuss saistībā ar ekspertu vērtējumu
78	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Iekļauts		
79	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Iekļauts		
80	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	Iekļauts		
81	Valsts tiesu ekspertīžu birojs	Iekļauts		
82	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	Iekļauts		
83	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	Iekļauts		
84	Valsts valodas centrs	Iekļauts		
85	Valsts vides dienests	Iekļauts		
86	Valsts zemes dienests	Iekļauts		
87	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	Iekļauts		
88	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	Iekļauts		
89	Veselības inspekcija	Iekļauts		
90	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	Iekļauts		Daļēji
91	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	Iekļauts		
92	Vides pārraudzības valsts birojs	Iekļauts		
93	Zāļu valsts aģentūra	Iekļauts		
94	Zemkopības ministrija	Iekļauts		

## 6.2. Valsts iestāžu vērtējuma anketa

### VISPĀRĒJĀ INFORMĀCIJA PAR IESTĀDI

**V00J.** Nodarbināto skaits iestādē pārskata gada 31. decembrī:

*Skaidrojums: Kopējais nodarbināto skaits iestādē norādītajā datumā. Nodarbināto skaits ietver amatpersonas, ierēdņus un darbiniekus vai faktiskās amata vietas. Ar PĀRSKATA GADU jāsaprot pēdējais pabeigtais kalendārais gads.*

**D61J.** Iestādes teritoriālās nodaļas:

*Skaidrojums: Ar teritoriālajām nodaļām ir jāsaprot iestādes struktūrvienības vai nodaļas, kuras atrodas citā pilsētā vai reģionā.*

Ir	1
Nav	2

**WEB\_SITES.** Lūdzu, norādiet būtiskākās Jūsu iestādes īpašumā esošās tīmekļvietnes, portālus un lietotnes:

*Skaidrojums: Norādītās būtiskākās tīmekļvietnes tiks analizētas, piesaistot ārējos ekspertus un izmantojot automatiskos tīmekļvietņu novērtēšanas rīkus.*

**SOCIAL\_NETWORKS\_CHOICE.** Lūdzu, norādiet iestādes komunikācijai būtiskākos sociālo tīklu kontus (atzīmējiet visu atbilstošo):

*Skaidrojums: Lūdzu, norādiet TIKAI tos kontus, kuri ir būtiski Jūsu komunikācijai - norādītie sociālo tīklu konti tiks analizēti, piesaistot ārējos ekspertus. Ja sociālo mediju lietošana nav būtiska Jūsu iestādei, atzīmējiet variantu "Sociālie tīkli iestādei nav būtiski".*

Facebook ( <i>Turpināt ar SOCIAL_NETWORKS_URL_FACEBOOK</i> )	1
Twitter ( <i>Turpināt ar SOCIAL_NETWORKS_URL_TWITTER</i> )	2
Instagram ( <i>Turpināt ar SOCIAL_NETWORKS_URL_INSTAGRAM</i> )	3
Draugiem.lv ( <i>Turpināt ar SOCIAL_NETWORKS_URL_DRAUGIEM</i> )	4
Cits ( <i>Turpināt ar SOCIAL_NETWORKS_URL_NOTES</i> )	99
Sociālie tīkli iestādei nav būtiski	0

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI SOCIAL\_NETWORKS\_CHOICE IR ATBILDĒJUŠI "Facebook"  
(SOCIAL\_NETWORKS\_CHOICE = 1)*

**SOCIAL\_NETWORKS\_URL\_FACEBOOK.** Lūdzu, norādiet saiti uz Jūsu iestādes īpašumā esošo Facebook profilu:

*Skaidrojums: Lūdzu, ierakstiet saiti uz savu Facebook profilu, piemēram:  
<https://www.facebook.com/jaunradeslab>*

---

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI SOCIAL\_NETWORKS\_CHOICE IR ATBILDĒJUŠI "Twitter"  
(SOCIAL\_NETWORKS\_CHOICE =2)*

**SOCIAL\_NETWORKS\_URL\_TWITTER.** Lūdzu, norādiet saiti uz Jūsu iestādes īpašumā esošo Twitter profilu:

*Skaidrojums: Lūdzu, ierakstiet saiti uz savu Twitter profilu, piemēram:  
<https://www.twitter.com/jaunradeslab>*

---

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI SOCIAL\_NETWORKS\_CHOICE IR ATBILDĒJUŠI "Instagram"  
(SOCIAL\_NETWORKS\_CHOICE =3)*

**SOCIAL\_NETWORKS\_URL\_INSTAGRAM.** Lūdzu, norādiet saiti uz Jūsu iestādes īpašumā esošo Instagram profilu:

*Skaidrojums: Lūdzu, ierakstiet saiti uz savu Instagram profilu, piemēram:  
<https://www.instagram.com/jaunradeslab>*

---

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI SOCIAL\_NETWORKS\_CHOICE IR ATBILDĒJUŠI "Draugiem"  
(SOCIAL\_NETWORKS\_CHOICE=4)*

**SOCIAL\_NETWORKS\_URL\_DRAUGIEM.** Lūdzu, norādiet saiti uz Jūsu iestādes īpašumā esošo Instagram profilu:

*Skaidrojums: Lūdzu, ierakstiet saiti uz savu Instagram profilu, piemēram:  
<https://www.instagram.com/jaunradeslab>*

---

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI SOCIAL\_NETWORKS\_NOTES IR ATBILDĒJUŠI "Cits"  
(SOCIAL\_NETWORKS\_CHOICE =99)*

**SOCIAL\_NETWORKS\_URL\_NOTES.** Lūdzu, norādiet saiti uz Jūsu iestādes īpašumā esošo esošo citu sociālo mediju profilu:

*Skaidrojums: Lūdzu, ierakstiet saiti uz citu sociālo mediju profilu, ja tas Jūsu iestādes komunikācijai ir būtisks, piemēram Reddit, LinkedIn u.tml.*

---

**ACHIEVEMENTS\_DESC.** Lūdzu, raksturojiet 1-3 Jūsu iestādes nozīmīgākos e-pārvaldes sasniegumus, piemēram, procesu pilnveides, informācijas aprites elektronizācijas vai pakalpojumu pilnveides jomās pārskata gadā:

*Skaidrojums: E-pārvaldes sasniegumi var skart dažādas tēmas – klientu apkalpošanu un pieredzi, saziņu ar sabiedrību un līdzdalības veicināšanu, atvērto datus, iestādes iekšējos procesus un starpiestāžu sadarbību, valsts pārvaldes pakalpojumu elektronizāciju, u.tml.*

---

**NOTES\_DESC.** Lūdzu, norādiet jebkādu papildus informāciju, kas, Jūsaprāt, ir svarīga šīs aptaujas kontekstā:

---

#### **SAZIŅA AR SABIEDRĪBU UN LĪDZDALĪBA**

*Šajā anketas daļā jāatbild uz dažiem jautājumiem par iestādes tīmekļvietnes lietojamības aspektiem. Jautājumi ir izvēlēti tā, lai raksturotu iestādei aktuālos komunikācijas principus un orientāciju uz tīmekļvietņu apmeklētāju pieredzes uzlabošanu. Lai iegūtu pilnīgāku ainu par iestādes saziņu ar sabiedrību un līdzdalības veicināšanu, novērtējuma veikšanā ir iesaistīti speciāli apmācīti ārējie eksperti, kas apseko iestāžu norādītās tīmekļvietnes un sociālo tīklu kontus, kā arī tiek veikti tīmekļvietņu testi izmantojot automātiskus rīkus (<http://checkers.eiii.eu/en/pagecheck2.0/> un <https://search.google.com/test/mobile-friendly>). Ārējo ekspertu darbs tiks veikts, kad iestādes būs pabeigušas anketu aizpildi.*

**SAZ\_NOTES.** Ja aizpildot sadaļu radušies kādi jautājumi vai komentāri, lūdzu, dalieties šeit:

---

**P1001.** Lūdzu, norādiet, kādā veidā tīmekļvietnes apmeklētāju pieredze tiek pētīta (atzīmējiet visu atbilstošo):

*Skaidrojums:*

*Aptaujājot vietnes apmeklētājus; - tīmekļvietnē ir, piemēram, pieejama aptaujas forma vai tiek veikta vietnes apmeklētāju aptaujāšana pētījuma ietvaros.*

*Analizējot apmeklētāju atsauksmes - tiek ievāktas un tiek analizētas apmeklētāju atstātās atsauksmes.*



*Analizējot Google Analytics vai citu statistiku par vietnes apmeklējumiem - izmantojot Google Analytics vai citu apmeklējumu/lietotāju pieredzes statistikas ievākšanas un analīzes rīku.*

*Veicot lietojamības testus ar mērķauditorijas pārstāvjiem - izmantojot automatizētus testus (piem. Google mobile-friendly test vai arī pētīt patērētājus).*

#### *IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

Aptaujājot tīmekļvietnes apmeklētājus	1
Analizējot apmeklētāju atsauksmes	2
Analizējot Google Analytics vai citu statistiku par tīmekļvietnes apmeklējumiem	3
Veicot lietojamības testus ar mērķauditorijas pārstāvjiem	4
Izmantojot citas metodes (lūdzu, ierakstiet) <i>(Turpināt ar P1001_NOTES)</i>	99
Tīmekļvietnes apmeklētāju pieredze netiek izziņāta	0

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1001 IR ATBILDĒJUŠI "Cits (lūdzu, ierakstiet)" (P1001=99)*

**P1001\_NOTES.** Lūdzu, precizējiet, kādā veidā tiek pētīta tīmekļvietnes apmeklētāju pieredze:

\_\_\_\_\_

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1001 IR ATBILDĒJUŠI APSTIPRINOŠI (P1001≠/0)*

**P1002.** Kādi uzlabojumi, balstoties uz tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzes izziņāšanas rezultātiem, ir tikuši ieviesti pēdējā gada laikā (atzīmējiet visu atbilstošo):

*Skaidrojums:*

*Tīmekļvietnes atbilstība WCAG – Web Content Accessibility Guidelines (<https://www.w3.org/WAI/intro/wcag> vai līdzīgu).*

*Tīmekļvietnes mobilā versija – tīmekļvietne tika adaptēta mobilai versijai.*

*Tīmekļvietnes ātrdarbība – tīmekļvietnes veiktspēja ir uzlabota.*

*Navigācija tīmekļvietnē – tīmekļvietnes navigācijas sistēma ir uzlabota.*

*Tīmekļvietnes struktūra – uzlabota tīmekļvietnes struktūra ērtumam.*

*Tīmekļvietnes dizains – tika ieviesti tīmekļvietnes dizaina uzlabojumi (kontrastējošas krāsas, palielināts teksts, cits vizuālais dizains u.tml.)*

#### *IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

Tīmekļvietnes atbilstība WCAG	1
Tīmekļvietnes mobilā versija	2
Tīmekļvietnes ātrdarbība	3
Navigācija tīmekļvietnē	4
Tīmekļvietnes struktūra	5
Tīmekļvietnes dizains	6
Uzlabojumi nav ieviesti	0
Uzlabojumi nav ieviesti, jo plānojam pievienoties valsts un pašvaldību iestāžu tīmekļvietņu vienotajai platformai (Neattiecas) un pašvaldību iestāžu tīmekļvietņu vienotajai platformai	8
Cits (lūdzu, ierakstiet) ( <i>Turpināt ar P1002_NOTES</i> )	99

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1002 IR ATBILDĒJUŠI "Cits (lūdzu, ierakstiet)" (P1002=99)*

**P1002\_NOTES.** Lūdzu, precizējiet, kādi uzlabojumi ir ieviesti, balstoties uz tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi:

---

#### KLIENTU APKALPOŠANA UN ATBALSTS

*Šajā anketas sadaļā jāsniedz informācija par klientu apkalpošanas pārvaldības un klientu atbalsta nodrošināšanas jautājumiem, lai noteiktu iestādes briedumu klientu apkalpošanas standartu ieviešanā un ievērošanā, klientu pieredzes monitoringā un jauno tehnoloģiju lietošanā klientu sasniegšanai.*

**KA\_A\_NOTES.** Ja aizpildot sadaļu radušies kādi jautājumi vai komentāri, lūdzu, dalieties šeit:

---

**F14.** Iestādes klientu apkalpošanas vajadzībām apstiprinātas vadlīnijas, rokasgrāmata vai standarts:

*Skaidrojums:*

*Ir iestādes vajadzībām izveidots klientu apkalpošanas vadlīnijas, rokasgrāmata vai standarts - iestādei ir izveidots savs iekšējais klientu apkalpošanas standarts, vai klientu apkalpošanai ir*

*izstrādātas vadlīnijas, vai ir definēta un darbiniekiem pieejama citādāka sistemātiska pieeja klientu apkalpošanai.*

*Izmantojam Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu - ir dokumentēts klientu apkalpošanas standarts saskaņā ar Valsts kancelejas izstrādāto "Klientu apkalpošanas rokasgrāmatu".*

*Apsveram vai plānojam ieviest iestādes klientu apkalpošanas standartu - iestāde formāli vai neformāli ir apsvērusi vai plāno ieviest sistemātisku pieeju klientu apkalpošanai.*

*Klientu apkalpošanas standarts nav nepieciešams - iestāde nesniedz pakalpojumus klientiem vai citu iemeslu dēļ klientu apkalpošanas standarts vai sistemātiska pieeja nav nepieciešams.*

Ir iestādes vajadzībām izveidots klientu apkalpošanas vadlīnijas, rokasgrāmata vai standarts	1
Izmantojam Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu	2
Apsveram vai plānojam ieviest iestādes klientu apkalpošanas standartu	3
Klientu apkalpošanas standarts nav nepieciešams	4

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI F14 IR ATBILDĒJUŠI "Ir iestādes vajadzībām izveidots klientu apkalpošanas standarts" vai "Izmantojam Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu" (F14=1, F14=2)*

**P1020.** Vai tiek veikts klientu apkalpošanas vadlīniju, rokasgrāmatas vai standarta ievērošanas monitorings:

*Skaidrojums:*

*Lūdzu, norādiet, vai Jūsu iestāde īsteno klientu apkalpošanas vadlīniju, rokasgrāmatu vai standarta ievērošanas monitoringu, piemēram, veicot noslēpumainā klienta vizītes.*

Jā	1
Nē	2

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1020 IR ATBILDĒJUŠI "Jā" (P1020=1)*

**P1012.** Klientu apkalpošanas vadlīniju, rokasgrāmatas vai standarta ievērošana tiek monitorēta (atzīmējiet visu atbilstošo):

*Skaidrojums:*

*Veicot speciālu pētījumu (lūdzu, ierakstiet, kādu) - klientu apkalpošanas standarta ievērošanai tiek veikti speciāli pētījumi.*

*Ir darbinieki, kuru pienākumos ietilpst klientu apkalpošanas standarta ievērošana un kontrole - vismaz viena, konkrēta darbinieka pienākumos ir atrunāta klientu apkalpošanas standarta ievērošana.*

*Darbinieki saņem atgriezenisko saiti par nepieciešamajiem uzlabojumiem - klientiem ir iespēja izteikt savu viedokli par klientu apkalpošanas kvalitāti un sniegt ieteikumus.*

*Katrs darbinieks pats ir atbildīgs par klientu apkalpošanas standarta ievērošanu - neviena konkrēta darbinieka pienākumos nav atrunāta klientu apkalpošanas standarta ievērošana.*

#### **IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES**

Veicot speciālu pētījumu (lūdzu, ierakstiet, kādu) ( <i>Turpināt ar P1012_NOTES</i> )	99
Ir darbinieki, kuru pienākumos ietilpst klientu apkalpošanas standarta ievērošana un kontrole	2
Darbinieki saņem atgriezenisko saiti par nepieciešamajiem uzlabojumiem	3
Katrs darbinieks pats ir atbildīgs par klientu apkalpošanas standarta ievērošanu	4
Klientu apkalpošanas vadlīniju, rokasgrāmatu vai standarta ievērošana netiek monitorēta	0

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1012 IR ATBILDĒJUŠI "Veicot speciālu pētījumu (lūdzu, ierakstiet, kādu)" (P1012=99)*

**P1012\_NOTES.** Lūdzu, ierakstiet, kādus pētījumus Jūsu iestāde īstenoja:

\_\_\_\_\_

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1020 IR ATBILDĒJUŠI "Jā" (P1020=1)*

**P1013.** Vai pēdējā gada laikā iestāde ir veikusi klientu apkalpošanas uzlabojumus, balstoties uz monitoringa rezultātiem (atzīmējiet visu atbilstošo):

*Skaidrojums:*

*Pārskatīts biznesa process-veiktas strukturālas izmaiņas biznesa procesā;*

*Ieviesti jauni apkalpošanas kanāli - ieviesti jauni apkalpošanas kanāli;*

*Ieviests, pārskatīts Klientu apkalpošanas standarts - radīts vai pilnveidots Klientu apkalpošanas standarts;*

*Apmācīti klientu apkalpošanas darbinieki - darbinieki ir tikuši speciāli apmācīti;*

*Reorganizēts iestādes darbs – veiktas izmaiņas iestādes strukturās u.tml.*

#### **IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES**

Pārskatīts biznesa process	1
----------------------------	---

ieviesti jauni apkalpošanas kanāli	2
leviests, pārskatīts Klientu apkalpošanas standarts	3
Apmācīti klientu apkalpošanas darbinieki	4
Reorganizēts iestādes darbs	5
Cits (lūdzu, ierakstiet) <i>(Turpināt ar P1013_NOTES)</i>	99

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1013 IR ATBILDĒJUŠI "Cits (lūdzu, ierakstiet)" (P1013=99)*

**P1013\_NOTES.** Lūdzu, ierakstiet, kādus klientu apkalpošanas uzlabojumus Jūsu iestāde ieviesa:

---

**F07M.** Pārskata gadā ir veikti klientu apmierinātības mērījumi:

*Skaidrojums:*

*Norādiet, vai pārskata gadā ir veikti jebkādi klientu apmierinātības mērījumi, piemēram par pakalpojumu kvalitāti, par iestādi u.tml.. Ar klientu šajā gadījumā ir domātas gan fiziskas personas, komersanti, citas iestādes u.tml..*

Ir veikti	1
Nav veikti	2

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI F07M IR ATBILDĒJUŠI "ir veikti" (F07M=1)*

**P1017.** Iepriekšējā gadā veiktie klientu apmierinātības mērījumu rezultāti ir pielietoti iestādes darba uzlabošanā:

Jā, balstoties uz klientu apmierinātības rezultātiem veicām uzlabojumus iestādes darbībā un/vai pakalpojumos	1
Jā, apspriedām klientu apmierinātības mērījumu rezultātus	2
Nē, rezultātus neesam praktiski izmantojuši	3

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI F07M IR ATBILDĒJUŠI "Ir veikti" (F07M=1)*

**F08J.** Klientu apmierinātības mērījumos noskaidrojiet situāciju (atzīmējiet visu atbilstošo):

*IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

Vispārīgu vērtējumu par iestādi un/vai klientu apkalpošanu	1
Iestādes pakalpojumu griezumā	2
Klientu apkalpošanas kanālu griezumā	3
Klientu segmentu (mērķauditoriju) griezumā	4
Pēdējo klientu apkalpošanas gadījumu vai transakciju griezumā	5
Cits (lūdzu, ierakstiet) ( <i>Turpināt ar F08J_NOTES</i> )	99

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI F08J IR ATBILDĒJUŠI "Cits (lūdzu, ierakstiet)" (F08J=99)*

**F08J\_NOTES.** Lūdzu, ierakstiet, kādu informāciju noskaidrojiet klientu apmierinātības mērījumos:

\_\_\_\_\_

**F33.** Vai klientu apkalpošanas centros ir dators ar iespēju klientiem pieteikt/saņemt e-pakalpojumus:

*Skaidrojums:*

*Ja iestādei ir vairāki klientu apkalpošanas centri, tad atbildi "Jā" izvēlas, ja iespēja tiek nodrošināta klientu apkalpošanas centros, kas apkalpo proporcionāli lielāko skaitu klientu.*

Jā, ar viedkartes lasītāju	1
Jā, bet bez viedkartes lasītāja	2
Nē	0
Iestāde neizmanto klientu apkalpošanas centrus	4

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI F33 IR ATBILDĒJUŠI "Jā,..." (F33=1 vai F33=2)*

**F34.** Klients var saņemt iestādes darbinieka praktisku palīdzību iestādes e-pakalpojumu izmantošanai:

*Skaidrojums:*

*Jā, ir darbinieks, kura pienākumos tas noteikts - ir vismaz viens darbinieks, kura pienākumos ir noteikts sniegt praktisku palīdzību uz vietas klientiem, saņemot e-pakalpojumu.*

*Jā, taču tas nav noteikts darbinieku pienākumos - pastāv palīdzības saņemšanas iespējas, bet tas nav noteikts konkrēti darbinieka pienākumos.*

Jā, ir darbinieks, kura pienākumos tas noteikts	1
Jā, taču tas nav noteikts darbinieku pienākumos	2
Nē	3

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI F33 IR ATBILDĒJUŠI "Jā,..." (F33=1 vai F33=2)*

**F35.** Vai klientam apkalpošanas centros ir iespēja saņemt asistēto e-pakalpojumu:

*Skaidrojums:*

*Asistētais e-pakalpojums tiek definēts Ministru kabineta noteikumos Nr. 401, 04.07.2017.: "Noteikumi par valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru veidiem, sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību": 2.6. pilnvarotais e-pakalpojums – e-pakalpojums, kuru fiziskas personas vārdā, pamatojoties uz pilnvarojumu, piesaka vienotā klientu apkalpošanas centra darbinieks, ja fiziskai personai nav pieejami personas elektroniskās identifikācijas līdzekļi.*

Jā, ir	1
Nē, nav	2
Cits (lūdzu, ierakstiet) <i>(Turpināt ar F35_NOTES)</i>	99

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI F33 IR ATBILDĒJUŠI "Cits (lūdzu, ierakstiet)" (F35=99)*

**F35\_NOTES.** Vai klientam apkalpošanas centros ir iespēja saņemt asistēto e-pakalpojumu:

---

**P1014.** Kādas jaunu tehnoloģiju iespējas tiek izmantotas kādā no iestādes tīmekļvietnēm, t.sk. pašapkalpošanās portālā, pakalpojumu informācijas un/vai konsultāciju sniegšanā tiešsaistē (atzīmējiet visu atbilstošo):

*Skaidrojums:*

*Dinamiska satura pielāgošana lietotāja profilam - balstoties uz lietotāja datiem (reģistros, vecumu utt.) tiek lietota datorprogramma, kas pielāgo saturu lietotāja profilam atkarībā no iepriekšējās lietotāja vietnes izmantošanas vēstures, lietotāja datiem.*

*Ieteicamā satura piedāvāšana, izmantojot ieteikumu dzini - tiek lietota datorprogramma, kas tiecas paredzēt tīmekļvietnes apmeklētāja viedokli par saturu, kurš tiek uzrādīts.*

*Tērzēšanas robots - datorprogramma, kas veic saziņu terzētavā. Tā ir veidota, lai simulētu cilvēka sarunu.*

#### *IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

Dinamiska satura pielāgošana lietotāja profilam	1
Ieteicamā satura piedāvāšana, izmantojot ieteikumu dzini	2
Tērzēšanas robots	3
Minētās iespējas netiek izmantotas	0
Cits (lūdzu, ierakstiet) <i>(Turpināt ar P1014_NOTES)</i>	99

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1014 IR ATBILDĒJUŠI "Cits (lūdzu, ierakstiet)" (P1014=99)*

**P1014\_NOTES.** Lūdzu, ierakstiet, kādas jauno tehnoloģiju iespējas izmantojat kādā no iestādes tīmekļvietnēm:

\_\_\_\_\_

**P1015.** Vai klientu apkalpošanā nodrošināt arī proaktīvas pakalpojumu sniegšanas iespējas (atzīmējiet visu atbilstošo):

*Skaidrojums:*

*Proaktīvs: a) pakalpojums tiek sniegts/piedāvāts iedzīvotājam to pašam nepieprasot, balstoties uz iestādes rīcībā esošajiem datiem,*

*b) pakalpojuma saņēmējs tiek individuāli proaktīvi informēts par pakalpojuma/pienākumu/iespēju pieejamību.*

#### *IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

Atgādinājumi par iespējām un pienākumiempienākumiemAtgādinājumi	1
Paziņojumi, iestājoties noteiktām dzīves situācijāiestājoties dzīves situācijai	2
Klientam tiek piedāvāts apstiprināt iestādes sagatavotu pakalpojuma pieteikumu	3
Cits (lūdzu, ierakstiet) <i>(Turpināt ar P1015_NOTES)</i>	99



Pagaidām šādas iespējas nepiedāvājam	0
--------------------------------------	---

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1015 IR ATBILDĒJUŠI "Cits (lūdzu, ierakstiet)" (P1015=99)*

**P1015\_NOTES.** Lūdzu, ierakstiet:

---

## ATVĒRTO DATU PIEEJAMĪBA

Atvērtie dati ir brīvi pieejama bezmaksas informācija bez atkalizmantošanas ierobežojumiem, kuru var rediģēt un automatizēti apstrādāt ar brīvi pieejamām lietojumprogrammām (saskaņā ar Informācijas atklātības likumu). Publiskās pārvaldes datu pieejamība atvērtā veidā ir viens no e-pārvaldes politikas pamatprincipiem 2014. - 2020. gada attīstības plānošanas periodā. Vairāk informācijas par atvērtajiem datiem atrodams šeit: [http://www.varam.gov.lv/lat/darbibas\\_veidi/e\\_parv/atvertie\\_dati/?doc=20449](http://www.varam.gov.lv/lat/darbibas_veidi/e_parv/atvertie_dati/?doc=20449) vai <https://data.gov.lv/lv>

**ADD\_NOTES.** Ja aizpildot sadaļu radušies kādi jautājumi vai komentāri, lūdzu, dalieties šeit:

**A00J.** Vai iestāde atvērto datu veidā (<https://data.gov.lv>) ir publicējusi iestādes rīcībā esošo vispārpieejamo informāciju:

*Skaidrojums: Vispārpieejamā informācija ir tāda informācija, kas nav klasificēta kā ierobežotas pieejamības informācija. Atvērto datu pieeju var attiecināt uz visu informāciju, kuru valsts iestāde publicē, piemēram, publiskiem reģistriem un valsts informācijas sistēmu publiskajām daļām, pētījumiem, statistiku, tabulām utt. Pieejas pamatā ir ideja, ka informācija sabiedrībai ir jānodod tādā formā, lai to varētu apstrādāt.*

Iestāde ir publiskojuši visu vispārpieejamo informāciju atvērto datu kopu veidā <a href="https://data.gov.lv">data.gov.lv</a>	1
Iestāde ir publiskojuši vismaz vienu atvērto datu kopu <a href="https://data.gov.lv">data.gov.lv</a>	2
Iestāde ir publiskojuši visu vispārpieejamo informāciju atvērto datu kopu veidā savā tīmekļvietnē	3
Iestāde ir publiskojuši vismaz vienu atvērto datu kopu savā tīmekļvietnē	4
Iestāde publisko visu vispārpieejamo informāciju savā tīmekļvietnē	5
Neattiecas, iestādes rīcībā nav šāda veida datu ( <i>Nodaļas beigas</i> )	0

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI A00J IR ATBILDĒJUŠI, KA IR ATVĒRTIE DATI (A00J=1,2)*

**P1030.** Iestādes publisko pieejamo datu kopu pieejamības sadarbības raksturojums (atzīmējiet visu atbilstošo):

*IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

*Skaidrojums: Vienotais resursu identifikators jeb URI (angļu: Uniform Resource Identifier) ir Interneta protokolu elements, kas sastāv no īsas simbolu virknes, kas atbilst noteiktai sintaksei. Šī simbolu virkne sastāda adresi, pēc kuras pieejams attiecīgais resurss.*

*Lietojumprogrammas saskarnei (angļu: Application Programming Interface, API) ir iepriekš definētu klašu, procedūru, funkciju, struktūru un konstanšu kopums, kas tiek pasniegts kā pielikums (bibliotēkas, servisi), kuru iespējams izmantot ārējiem programmatūras produktiem.*

*Saites, kas savieno ar citiem datiem (Linked Data) nepieciešamas, lai saistītu publicētos datus kopā ar citiem datiem, nodrošinot papildu kontekstu un pilnībā izmantojot tīklošanās iespējas.*

Vismaz vienai iestādes publiski pieejamo datu kopai ir stabili resursu identifikatori (URI) (lūdzu, ierakstiet) <i>(Turpināt ar P1030_NOTES_URI)</i>	1
Vismaz vienai iestādes publiski pieejamo datu kopai ir tiešsaistes pakalpes, kur bez ierobežojumiem var lejupielādēt datus (API) (lūdzu, ierakstiet): <i>(Turpināt ar P1030_NOTES_API)</i>	2
Vismaz vienai iestādes publiski pieejamo datu kopai ir pievienotas saites, kuras savieno ar citiem datiem (linked data) (lūdzu, ierakstiet) <i>(Turpināt ar P1030_NOTES_LINK)</i>	3
Neviens no minētajiem	0

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1030 IR ATBILDĒJUŠI "Iestādes publiskotajiem datiem ir stabili resursu identifikatori (URI). Lūdzu, ierakstiet saiti:" (P1030=1)*

**P1030\_NOTES\_URI.** Lūdzu, ierakstiet (URI) saiti:

\_\_\_\_\_

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1030 IR ATBILDĒJUŠI "Iestādei ir tiešsaistes pakalpes, kur bez ierobežojumiem var lejupielādēt datus (API). Lūdzu, ierakstiet saiti:" (P1030=2)*

**P1030\_NOTES\_API.** Lūdzu, ierakstiet (API) saiti:

\_\_\_\_\_

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1030 IR ATBILDĒJUŠI "Iestādes publicētajiem datiem ir pievienotas saites, kuras savieno ar citiem datiem (linked data). Lūdzu, ierakstiet saiti:" (P1030=3)*

**P1030\_NOTES\_LINK.** Lūdzu, ierakstiet (linked data) saiti:

\_\_\_\_\_

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI A00J IR ATBILDĒJUŠI KA TIE PUBLICĒ DATU KOPAS (A00J=/=0)*

**A05.** Publiskojamo datu saņemšanas procedūra:*Skaidrojums:*

*Datu kopas pieejamas tiešsaistē bez piekļuves ierobežojumiem - datu kopas ir pieejamas bez reģistrēšanās un citiem piekļuves ierobežojumiem - datu kopas ir brīvi pieejamas jebkuram interesentam.;*

*Datu kopas pieejamas tiešsaistē pēc reģistrēšanās - datu kopas ir pieejamas bez maksas un bez citu datu iesniegšanas no personas puses.;*

*Datu kopu saņemšanai nepieciešams slēgt līgumu ar iestādi - datu kopas ir pieejamas tikai pēc līguma slēgšanas ar iestādi.;*

*Datu kopu saņemšanai nepieciešams klātienē slēgt līgumu ar iestādi - datu kopas ir pieejamas tikai pēc līguma slēgšanas klātienē.*

Datu kopas pieejamas tiešsaistē bez piekļuves ierobežojumiem	1
Datu kopas pieejamas tiešsaistē pēc reģistrēšanās	2
Datu kopu saņemšanai nepieciešams slēgt līgumu ar iestādi	3
Datu kopu saņemšanai nepieciešams klātienē noslēgt līgumu ar iestādi	4

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI A00J IR ATBILDĒJUŠI, KA IESTĀDEI IR ATVĒRTIE DATI (A00J=1, 2, 3, 4)*

**A06J.** Kādus pasākumus iestāde īsteno savu atvērto datu izmantošanas veicināšanai (atzīmējiet visu atbilstošo):

*Skaidrojums:*

*Semināri pētniekiem, studentiem, skolēniem - semināri dažādām interesentu grupām.*

*Atvērto datu analīzes pasākumi (hakatoni) – pasākumi, kuru ietvaros datu analīzes speciālisti veic datu analīzi, piemēram, LATA open data hakatoni ([https://lata.org.lv/hackathon\\_lv/](https://lata.org.lv/hackathon_lv/)).*

*Atvērto datu radošas izmantošanas konkursi – pasākumi, kuru ietvaros speciālisti tiek aicināti radīt jaunus datu izmantošanas veidus.*

*Informējošas vēstules klientiem – potenciālajiem un esošajiem datu lietotājiem tiek nosūtītas informatīvas vēstules.*

*Atzīmējiet "pasākumi netika veikti" ja Jūsu iestāde neīstenoja nekādus pasākumus!*

*IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

Semināri pētniekiem, studentiem, skolēniem ( <i>Turpināt ar A06J_NOTES</i> )	1
Atvērto datu analīzes pasākumi (hakatoni) ( <i>Turpināt ar A06J_NOTES</i> )	2
Atvērto datu radošas izmantošanas konkursi ( <i>Turpināt ar A06J_NOTES</i> )	3

Informējošas vēstules klientiem <i>(Turpināt ar A06J_NOTES)</i>	4
Cits (lūdzu, ierakstiet) <i>(Turpināt ar A06J_NOTES)</i>	99
Pasākumi netika veikti	0

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI IR ATBILDĒJUŠI UZ A00J AR ATBILDI, IZŅEMOT "Pasākumi netika veikti" (A06J=/=0)*

**A06J\_NOTES.** Lūdzu, ierakstiet, kādi pasākumi tika veikti:

\_\_\_\_\_

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI IR NORĀDĪJUŠI, KA ĪSTENO PASĀKUMUS ATVĒRTO DATU VEICINĀŠANAI (A06J=/=0)*

**A07J.** Iestādes ieguvumi no atvērto datu aktivitātēm pārskata gadā:

*Skaidrojums:*

*Ja Jūsu iestādei no datu atvēršanas ir kādi ieguvumi, lūdzu, norādiet, kādi tieši.*

Ir <i>(Turpināt ar A07J_NOTES)</i>	1
Nav	2

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI A07J IR ATBILDĒJUŠI "Ir" (A07J=1)*

**A07J\_NOTES.** Lūdzu, aprakstiet iestādes ieguvumus no atvērto datu aktivitātēm pārskata gadā:

*Skaidrojums:*

*Ja Jūsu iestādei no datu atvēršanas ir kādi ieguvumi, lūdzu, norādiet, kādi tieši.*

\_\_\_\_\_

**P26.** Vai jūsu iestāde izmanto kādus specializētos datu apstrādes (vizualizācijas, prognozēšanas) rīkus:

*Skaidrojums: Izvēlieties atbildi "Jā", ja specializētie datu apstrādes rīki tiek izmantoti. Izvēlieties atbildi "Nē", ja datu apstrādes rīki netiek izmantoti.*

Jā, izmanto (lūdzu, ierakstiet) <i>(Turpināt ar P26_NOTES_USE)</i>	1
Nē, neizmanto, bet būtu nepieciešami (lūdzu, ierakstiet) <i>(Turpināt ar P26_NOTES)</i>	2
Nē, neizmanto, jo tādi nav nepieciešami	0

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P26 IR ATBILDĒJUŠI "Jā, izmanto" (P26=1)*

**P26\_NOTES\_USE.** Kādus specializētos datu apstrādes rīkus jūsu iestāde izmanto:

*UZSKAITĪT RĪKUS*

---

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P26 IR ATBILDĒJUŠI "Nē, neizmanto, bet būtu nepieciešami " (P26=2)*

**P26\_NOTES.** Kādi specializētie datu apstrādes rīki nepieciešami (piemēram, R, vizualizācija, mašīnmācīšanās, mākslīgais intelekts):

*UZSKAITĪT RĪKUS*

---

**P29.** Vai Jūsu iestāde izmanto citu iestāžu publicētos atvērtos datus:

*Skaidrojums: Izvēlieties atbildi "Jā", ja Jūsu iestāde izmanto citas iestādes publicētos atvērtos datus. Izvēlieties atbildi "Nē", ja neizmantojiet.*

Jā ( <i>Turpināt ar P29_notes</i> )	1
Nē, neizmantojam	2

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P29 IR ATBILDĒJUŠI "Jā" (P29=1)*

**P29\_NOTES.** Lūdzu, precizējiet kādus:

*Skaidrojums: Lūdzu, norādiet, kādus atvērtos datus no citām iestādēm Jūsu iestāde izmanto!*

*UZSKAITĪT ATVĒRTO DATU KOPAS*

---

## PAKALPOJUMU NODROŠINĀŠANA

Šajā anketas sadaļā jānorāda informācija par iestādes sniegtajiem valsts pārvaldes pakalpojumiem, sniegto pakalpojumu klāstu un pakalpojumu sniegšanas elektronizācijas pakāpi, t.sk. iestāžu atbilstību MK noteikumu Nr. 402 "Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi" definētajām prasībām.

**PKN\_NOTES.** Ja aizpildot sadaļu radušies kādi jautājumi vai komentāri, lūdzu, dalieties šeit:

\_\_\_\_\_

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI D61J IR ATBILDĒJUŠI "Ir" (D61J=1)*

*Skaidrojums:*

*Jā - Ir teritoriālā piesaiste, valsts pārvaldes pakalpojuma saņemšana iespējama tikai noteiktā teritoriālajā iestādē atkarībā no klienta deklarētās/juridiskās adreses.*

*Nē - nav teritoriālas piesaistes, klients var saņemt iestādes pakalpojumus visās teritoriālajās nodaļās, kur tiek sniegti attiecīgie pakalpojumi, neatkarīgi no deklarētās/juridiskās vai darbības adreses.*

**F21.** Vai klients, neatkarīgi no dzīves/darba vietas, pakalpojumus var saņemt jebkurā iestādes teritoriālajā nodaļā:

Jā	1
Nē	2

**P1028.** Vismaz vienu iestādes pakalpojumu ir iespējams pieteikt pie partneriem (atzīmējiet visu atbilstošo):

*Skaidrojums:*

*Partneri šī jautājuma izpratnē ir pakalpojumu pieteikšanas posmā iesaistītie, kas palīdz un atvieglo pakalpojuma pieteikšanu un tās pieejamību, un šī partnerība izveidota pēc pakalpojuma sniedzēja iniciatīvas, iesaistot citas valsts un pašvaldību iestādes, uzņēmumus vai nevalstiskas organizācijas. Piemēram: vairākus VSAA pakalpojumus ir iespējams pieteikt klātienē Nodarbinātības valsts aģentūra, klātienē bankā, klātienē biedrībā "Patvērums "Droša māja""*

VPVKAC	1
Citā iestādē/pašvaldībā	2
Pie komersanta	3

*Skaidrojums:*

*Lūdzu, norādiet, kur ir pieejama informācija par Jūsu iestādes valsts pārvaldes pakalpojumu saņemšanu.*

**P01.** Informācijas pieejamība par valsts pārvaldes pakalpojuma saņemšanu:

Tikai Latvija.lv	1
Gan Latvija.lv, gan iestādes pakalpojumu vietnē	2
Cits (lūdzu, ierakstiet) ( <i>Turpināt ar P01_NOTES</i> )	99

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P01 IR ATBILDĒJUŠI "Cits, lūdzu ierakstiet" (P01= 99)*

**P01\_NOTES.** Lūdzu, ierakstiet:

\_\_\_\_\_

**M14.** Vai Jūsu iestādē pastāv prakse mērķtiecīgi mudināt iedzīvotājus pašiem saņemt iestādes sniegtos pakalpojumus e-vidē?

*Skaidrojums: Piemēram, iestādes darbinieki apmeklētājus cenšas proaktīvi apmācīt lietot e-pakalpojumus, izmantojot iestādes telpās pieejamos publiski pieejamos datorus u.tml.)?*

Pastāv (lūdzu, norādiet) ( <i>Turpināt ar M14_NOTES</i> )	1
Nepastāv	2
Neattiecas	0

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI M14 IR ATBILDĒJUŠI "Cits, lūdzu ierakstiet" (M14= 1)*

**M14\_NOTES.** Lūdzu, ierakstiet, kādas darbības īsteno Jūsu iestāde, lai mudinātu iedzīvotājus pašiem saņemt iestādes sniegtos pakalpojumus:

\_\_\_\_\_

**P28.** Vai jūsu iestādei ir interese izmantot kādus Valsts reģionālās attīstības aģentūras (VRAA) koplietošanas komponentes, ja tādas šobrīd netiek izmantotas:

*Skaidrojums: Izvēlieties atbildi "Jā", ja ir interese. Izvēlieties atbildi "Nē", ja tas nav nepieciešams.*

Jā ( <i>Turpināt ar P28_NOTES</i> )	1
Nē	2

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P28 IR ATBILDĒJUŠI "Jā" (P28=1)*



**P28\_NOTES.** Lūdzu, ierakstiet, kādi VRAA koplietošanas rīki Jūsu iestādei būtu nepieciešami:

**UZSKAITĪT RĪKUS**

---

**P1031.** Kā tiek mērīta E-pakalpojuma saņēmēja apmierinātība?

Pēc katra pakalpojuma saņemšanas	1
Veicot klientu apmierinātības pētījumus	2
Netiek veikts apmierinātības novērtējums	0

**P43F.** Publiski trešajām personām licenču, sertifikātu vai atļauju esamību ir iespējams pārbaudīt tiešsaistē:

Ir iespējams	1
Nav iespējams	2
Licences netiek izsniegtas	0

**PDET.** Lūdzu, norādiet, vai Jūsu iestādei ir pieejama detalizēta pakalpojumu pieteikšanas un izsniegšanas statistika pa kanāliem?

Ir	1
Nav	0
Neattiecas	3

**PAKALPOJUMU UZSKAITES RĀDĪTĀJI (IESTĀDĒM, KAS SNIEDZ PAKALPOJUMUS)**

*Skaidrojums: Iestādēm ir jāiesniedz statistika par katru pakalpojumu līdz augstākajam viņiem pieejamajam detalizācijas līmenim.*

ID	Rādītājs	Skaits
P52	[P52] Kopā pieteikumi	skaits
P52_K	[P52K] Klātienē	skaits
P52_T	[P52T] Pa telefonu	skaits

P52_P	[P52P] Pa pastu	skaits
P52_E	[P52E] Pa elektronisku kanālu	skaits
P53	[P53] Kopā rezultāta izsniegšana	skaits
P53_K	[P53K] Saņemšana klātienē	skaits
P53_T	[P53T] Saņemšana pa telefonu	skaits
P53_P	[P53P] Saņemšana pa pastu	skaits
P53_E	[P53E] Saņemšana elektroniski	skaits
P1023	[P1023] Pakalpojumu izpildes kavējumu skaits pārskata gadā	skaits
P1024	[P1024] Sūdzību skaits par pakalpojumu pārskata gadā	skaits

## INDIVIDUĀLA PAKALPOJUMA ANKETA

*Skaidrojums: Individuāla pakalpojuma anketa tiek aizpildīta par katru pakalpojumu, vai arī, ja iestādei ir liels pakalpojumu skaits, tad par 20% pakalpojumu ar visaugstāko "P52.Kopā pieteikumi" skaitu, bet ne mazāk kā par 20 pakalpojumiem.*

*Tehniski jānodrošina iespēja izvēlēties anketas aizpildi par katru pakalpojumu vai iespēju katram jautājumam un atbildes variantam atzīmēt attiecīgos pakalpojumus.*

**P12M.** Vai pakalpojumam ir elektronizēti posmi (atzīmējiet visu atbilstošo)?

*IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

<b>Pieteikšana</b>	<b>1</b>
Saņemšana	2
Nav	0

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P12M IR ATBILDĒJUŠI, KA PAKALPOJUMAM IR ELEKTRONIZĒTI POSMI (P12M=/=0)*

*Skaidrojums:*

*Valsts pārvaldes pakalpojuma rezultāta sagatavošana notiek automātiski - Automātiski notiek visi procesi, izņemot situācijas, kad dati tiek iegūti no pirmavoti un ievadīti sistēmā.*

*Valsts pārvaldes pakalpojuma sniegšanai tiek veikta neautomatizēta informācijas pārnese no veidlapām sistēmā, no sistēmas sistēmā vai no sistēmas dokumentos - daļa darbību ir automatizētas, bet citas manuālas. Ja manuālas ir tikai darbības, kur informācija tiek iegūta no pirmavota, izvēlēties pirmo atbildi variantu.*

**P21M.** Valsts pārvaldes pakalpojuma iestādes darbību automatizācijas līmenis:

Valsts pārvaldes pakalpojuma rezultāta sagatavošana notiek automātiski	1
Valsts pārvaldes pakalpojuma sniegšanai tiek veikta neautomatizēta informācijas pārnese no veidlapām sistēmā, no sistēmas sistēmā vai no sistēmas dokumentos	2
Cits (lūdzu, raksturojiet situāciju) <i>(Turpināt ar P21M_NOTES)</i>	99

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P21M IR ATBILDĒJUŠI "Cits (lūzu, raksturojiet situāciju)" (P21M=99)*

**P21M\_NOTES.** Lūdzu, raksturojiet situāciju:

*UZSKAITĪT RĪKUS*

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P12M IR ATBILDĒJUŠI "Pieteikšana" vai "Saņemšana" (P12M=1 vai P12M=2)*

**P32M.** Vai e-pakalpojuma sniegšanā tiek nodrošināta automātiska lauku aizpilde ar lestādes vai citu iestāžu rīcībā esošajiem datiem, vai personas datiem no identifikācijas līdzekļa (tiek ievērots vienreizes princips):

*Skaidrojums:*

*Jā, visi dati - Autentificētiem lietotājiem visi personas/uzņēmuma dati, kas pieejami valsts reģistros, aizpildās automātiski*

*Jā, daļa datu - Autentificētiem lietotājiem daļa personas/uzņēmuma datu, kas pieejami valsts reģistros, aizpildās automātiski*

*Nē - Autentificētiem lietotājiem personas/uzņēmuma dati, kas pieejami valsts reģistros, neaizpildās automātiski*

Jā, visu lauku ( <i>Turpināt ar P1026</i> )	1
Jā, daļa lauku ( <i>Turpināt ar P1026</i> )	2
Nē	0
Neattiecas	3

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P32M IR ATBILDĒJUŠI "Jā, visu lauku" vai "Jā, daļa lauku" (P32M=1 vai P32M=2)*

**P1026.** Kādā veidā tiek nodrošināta automātiska lauku aizpilde (atzīmējiet visu atbilstošo):

*Skaidrojums:*

*Tiek izmantoti e-pakalpojuma saņēmēja lietotā personas elektroniskās identifikācijas līdzekļa nosūtītie dati - dati tiek automātiski aizpildīti, izmantojot elektroniskās identifikācijas līdzekli (piemēram, bankas identifikācijas dati)*

*Tiek izmantoti valsts IS un pakalpojuma turētāja pārziņā esoši dati - dati tiek automātiski aizpildīti, izmantojot pakalpojuma turētāja iestādi vai valsts informācijas sistēmas.*

*Tiek izmantoti pakalpojumu portāla [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) lietotāja darba vietā esošie dati - dati tiek automātiski aizpildīti, izmantojot portālu [latvija.lv](http://latvija.lv)*

*Tiek organizēta e-pakalpojuma sniegšanai nepieciešamo datu saņemšana no citām valsts pārvaldes iestādēm, ja tie pieejami elektroniski pakalpes veidā - dati tiek automātiski aizpildīti, izmantojot citu valsts pārvaldes IS.*

*Tiek izmantota valsts IS savietotāja pakalpes - dati tiek automātiski aizpildīti, izmantojot valsts informācijas sistēmu savietotāju*

Tiek izmantoti e-pakalpojuma saņēmēja lietotāja personas elektroniskās identifikācijas līdzekļa nosūtītie dati	1
Tiek izmantoti valsts IS un pakalpojuma turētāja pārziņā esoši dati	2
Tiek izmantoti pakalpojumu portāla www.Latvija.lv lietotāja darba vietā esošie dati	3
Tiek organizēta e-pakalpojuma sniegšanai nepieciešamo datu saņemšana no citām valsts pārvaldes iestādēm, ja tie pieejami elektroniski pakalpes veidā	4

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P12M IR ATBILDĒJUŠI "Pieteikšana" (lūdzu, ierakstiet)" (P12M=1)*

**P33M.** Vai pēc pakalpojuma pieteikšanas seko paziņojums par tā veiksmīgu pabeigšanu?

*Skaidrojums:*

*Lūdzu, norādiet, vai pēc pakalpojuma pieteikšanas lietotājam tiek attēlots paziņojums par veiksmīgu pieteikšanu. Atzīmējiet "neattiecas", ja šādam paziņojumam nav jēgas (sistēma atgriež rezultātu uzreiz pēc pieprasījuma) vai pakalpojuma izpilde tiek pabeigta klātienē.*

Ir	1
Nav	2
Neattiecas	3

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P12M IR ATBILDĒJUŠI "Saņemšana" (P12M=2)*

**P35.** Vai elektroniski un neelektroniski saņemtam pakalpojumam ir diferencēta maksa?

*Skaidrojums:*

*Lūdzu, norādiet, vai pakalpojumam pastāv maksas atšķirības, to saņemot elektroniski vai neelektroniski.*

Jā	1
Nē	2
Neattiecas	3

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P12M IR ATBILDĒJUŠI "Pieteikšana" (P12M=1)*

**P1025.1.** E-pakalpojumu uzsākšanas gadījumu skaits pieteikšanās posmam:

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P12M IR ATBILDĒJUŠI "Pieteikšana" (P12M=1)*

**P1025.2.** E-pakalpojumu pabeigšanas gadījumu skaits pieteikšanās posmam:

---

## IESTĀDES IEKŠĒJO PROCESU EFEKTIVITĀTES RĀDĪTĀJI

Šajā anketas sadaļā apkopoti jautājumi, kas ļauj raksturot iestādes iekšējo procesu efektivitāti un darbības elektronizācijas līmeni.

**IIP\_NOTES.** Ja aizpildot sadaļu radušies kādi jautājumi vai komentāri, lūdzu, dalieties šeit:

\_\_\_\_\_

**V11.** Vai iestādē tiek izmantoti digitāli/elektroniski personālvadības procesi vai elektroniskas sistēmas personālvadībai:

*Skaidrojums: Neskaitot NEVIS un Valsts un pašvaldību institūciju amatpersonu un darbinieku atlīdzības uzskaites sistēmu. Ja Jūsu iestādei nav teritoriālās nodaļas, un izmantojiet savu risinājumu, lūdzu norādiet otro atbilžu variantu.*

Jā, izmantojam resora risinājumu	1
Jā, iestādei un tās teritoriālajās nodaļās ir savs vienotais risinājums	2
Jā, iestādei un/vai tās teritoriālajās nodaļās ir savi risinājumi	3
Nē, nav	0

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI V11 IR ATBILDĒJUŠI "Jā" (V11=1, 2, 3)*

**V12M.** Lūdzu, atzīmējiet atbilstošāko variantu katrā rindiņā, kas attiecas uz iestādes personālvadību:

Jautājums	Tikai personālvadības sistēmā	Lielākoties personālvadības sistēmā	Lielākoties papīra dokumentu veidā	Tikai papīra dokumentu veidā
<b>V12M_1. Atvaļinājumu pieteikšana un apstiprināšana</b>	1	2	3	4
<b>V12M_2. Komandējumu pieteikšana un apstiprināšana</b>	1	2	3	4

<b>V12M_3. Darba laika uzskaitē</b>	1	2	3	4
<b>V12M_4. Personāla rīkojumi</b>	1	2	3	4
<b>V12M_5. Darbinieku iesniegumi</b>	1	2	3	4

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI V11 IR ATBILDĒJUŠI "Jā" (V11=1, 2, 3)*

**P1008.** Lūdzu, atzīmējiet visu atbilstošo saistībā ar darbinieku iespējām elektroniskā sistēmā piekļūt sekojošai informācijai (atzīmējiet visu atbilstošo):

*Skaidrojums:*

*Personāla kartiņa - informācija, kas attiecas uz darbinieku.*

*Atlikušo atvaļinājuma dienu skaits - informācija, kas attiecas uz darbinieku.*

*Darba līguma informācija - informācija, kas attiecas uz darbinieku.*

*Darba izpildes novērtējums - Darba izpildes novērtējums - informācija, kas attiecas uz darba kvalitāti, konkrētu darbu novērtējums.*

*Apgaitas lapa - apgaitas lapas aizpildes stāvoklis.*

#### *IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

Personāla kartiņa	1
Atlikušo atvaļinājuma dienu skaits	2
Darba līguma informācija	3
Darba izpildes novērtējums	4
Apgaitas lapa	5
Cits (lūdzu, ierakstiet) <i>(Turpināt ar P1008_NOTES)</i>	99

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI V11M IR ATBILDĒJUŠI "Cits (lūdzu, ierakstiet)" (P1008=99)*

**P1008\_NOTES.** Lūdzu, ierakstiet:

\_\_\_\_\_

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI V11 IR ATBILDĒJUŠI "Jā" (V11=1, 2, 3)*

**P1018.** Vai tiek nodrošināta darbinieku IKT prasmju pilnveide:



*Skaidrojums:*

*Jā, tiek nodrošināta - darbinieku IKT (informācijas komunikācijas tehnoloģiju) prasmju pilnveide tiek nodrošināta jebkādos veidos*

*Nē, netiek nodrošināta - iestāde neveic nekādus pasākumus darbinieku IKT prasmju pilnveidei  
Ja neesat pārliecināti, tad atzīmējiet "Jā, tiek nodrošināta" un atvērsies logs ar konkrētām lietām, kas palīdzēs saprast, vai tas atbilst Jūsu iestādei.*

Jā, tiek nodrošināta	1
Nē, netiek nodrošināta	2

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1018 IR ATBILDĒJUŠI "Jā, tiek nodrošināta" (P1018=1)*

**P1016.** Lūdzu, atzīmējiet, kādā veidā notiek darbinieku IKT prasmju pilnveide:

*Skaidrojums:*

*Tiek apzinātas darbinieku IKT kompetences un prasmes - ir tikusi veikta darbinieku IKT kompetenču un prasmju apzināšana vismaz vienu reizi.*

*Tiek centralizēti nodrošinātas apmācības IKT prasmju pilnveidei atbilstoši novērtējumam - apmācības IKT prasmju pilnveidei tiek nodrošinātas centralizēti.*

*Darbinieki paši izvēlas, kādas iestādes apmaksātas IKT apmācības apmeklēt - darbiniekiem pastāv brīva izvēle attiecībā pret IKT apmācībām, kurās ir iespējams pilnveidot savas prasmes.*

*Darbinieki patstāvīgi apgūst nepieciešamās IKT prasmes - darbinieki tiek motivēti patstāvīgi apgūt nepieciešamās IKT prasmes ar formāliem vai neformāliem līdzekļiem.*

Tiek apzinātas darbinieku IKT kompetences un prasmes	1
Tiek centralizēti nodrošinātas apmācības IKT prasmju pilnveidei atbilstoši novērtējumam	2
Darbinieki paši izvēlas, kādas iestādes apmaksātas IKT apmācības apmeklēt	3
Darbinieki patstāvīgi apgūst nepieciešamās IKT prasmes	4

**D10.** Vai iestādē tiek izmantoti elektronizēti dokumentu pārvaldības risinājumi vai vienota dokumentu pārvaldības sistēma (DVS):

*Ja Jūsu iestādei nav teritoriālās nodaļas, un izmantojiet savu risinājumu, lūdzu norādiet otro atbilžu variantu.*

*Skaidrojums:*

Jā, izmantojam resora risinājumu	1
Jā, iestādei un tās teritoriālajās nodaļās ir savs vienotais risinājums	2
Jā, iestādei un/vai tās teritoriālajās nodaļās ir savi risinājumi	3
Nē, nav	0

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI D10 IR ATBILDĒJUŠI "Jā" (D10=1, 2, 3)*

**D12M.** Kādā veidā notiek dokumentu saskaņošana iestādes darbinieku vidū:

Jautājums	Lielākoties elektroniski	Gan elektroniski, gan papīra dokumentu veidā vienlīdz bieži	Lielākoties papīra formātā	Neattiecas
<b>D12M_1.</b> Rīkojumi	1	2	3	4
<b>D12M_2.</b> Iesniegumi	1	2	3	4
<b>D12M_3.</b> Nosūtītie sarakstes dokumenti	1	2	3	4
<b>D12M_4.</b> Saimnieciskie dokumenti (līgumi, PNA, u.c.)	1	2	3	4
<b>D12M_5.</b> Darbinieku iesniegumi	1	2	3	4

**Saņemto dokumentu skaits** iestādes līmenī pārskata gadā (lūdzu, ierakstiet skaitu vai izvēlieties atbildi neattiecas, vai dati nav pieejami):

ID	Rādītājs	Skaits	Dati nav pieejami
<b>DOC.S.1</b>	<b>D21.</b> Saņemto dokumentu skaits kopā pārskata gadā	skaits	
<b>DOC.S.4</b>	<b>D24.</b> Saņemto elektronisko dokumentu skaits pārskata gadā	skaits	

<b>DOC.S.8</b>	<b>D28. Pa pastu vai ar kurjeru saņemtie dokumenti pārskata gadā</b>	skaits	
----------------	--	--------	--

**Nosūtīto dokumentu skaits** iestādes līmenī pārskata gadā (lūdzu, ierakstiet skaitu vai izvēlieties atbildi neattiecas, vai "dati nav pieejami"):

*Skaidrojums: Ja viens dokuments tiek izsūtīts vairākām struktūrvienībām, bet tam ir piešķirts viens lietvedības numurs, tad šis dokuments tiek uzskaitīts kā viens dokuments neatkarīgi no adresātu skaita.*

<b>Jautājuma ID</b>	<b>Rādītājs</b>	<b>Skaits</b>	<b>Dati nav pieejami</b>
<b>DOC.N.1</b>	<b>D31.</b> Nosūtīto dokumentu skaits kopā pārskata gadā	skaits	
<b>DOC.N.4</b>	<b>D34.</b> Nosūtīto elektronisko dokumentu skaits pārskata gadā	skaits	
<b>DOC.N.7</b>	<b>P1007.</b> Nosūtīto papīra formāta dokumentu skaits pārskata gadā	skaits	
<b>DOC.N.8</b>	<i>Skaidrojums: Lūdzu, norādiet cik no papīra formātā nosūtīto dokumentu skaita tika sūtīti pa pastu vai ar kurjeru</i> <b>P1007A.</b> Iestādes pa pastu vai ar kurjeru nosūtītie dokumenti pārskata gadā	skaits	

**D54.** Lūdzu, norādiet, vai Jūsu iestāde veic komunikācijas pasākumus, lai mudinātu klientus sūtīt rēķinus mašīnlasāmā formātā:

*Skaidrojums: Norādiet "Neattiecas", ja Jūsu iestāde neizraksta un nesaņem rēķinus mašīnlasāmos formātos.*

Jā, veicam (lūdzu, ierakstiet) <i>(Turpināt ar D54_NOTES)</i>	1
Īpašus komunikācijas pasākumus neveicam	2
Neattiecas	3

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI D10 IR ATBILDĒJUŠI "Jā" (D54=1)*

**D54\_NOTES.** Lūdzu, ierakstiet:

**Rēķinu skaits** pārskata gadā (lūdzu, ierakstiet skaitu vai izvēlieties atbildi neattiecas, vai "dati nav pieejami")

*Skaidrojums: Mašīnlasāms formāts – digitalizēts datnes formāts, kas ir strukturēts tā, lai lietojumprogrammas var viegli identificēt, atpazīt un iegūt specifiskus datus.*

<b>Jautājuma ID</b>	<b>Rādītājs</b>	<b>Skaits</b>	<b>Dati nav pieejami</b>
<b>DOC.R.1</b>	<b>D51.</b> Izrakstīto rēķinu skaits pārskata gadā	skaits	
<b>DOC.R.2</b>	<i>Skaidrojums: Norādiet "neattiecas", ja Jūsu iestādei nav vienošanās par rēķinu izrakstīšanu mašīnlasāmā veidā</i> <b>D53.</b> Izrakstīto mašīnlasāmo rēķinu skaits pārskata gadā	skaits	
<b>DOC.R.3</b>	<i>FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURIEM IR VISMAZ 1 MAŠĪNLASĀMAIS RĒĶINS (D53&gt;0)</i> <i>Skaidrojums: Lūdzu, norādiet cik nosūtīto mašīnlasāmo rēķinu rēķinu tika saņemti mašīnlasāmo rēķinu formātā</i> <b>D53_PUB.</b> Izrakstīto publisko iepirkuma mašīnlasāmo rēķinu skaits pārskata gadā	skaits	
<b>DOC.R.4</b>	<i>Skaidrojums: Norādiet "neattiecas", ja Jūsu iestādei nav vienošanās par rēķinu izrakstīšanu mašīnlasāmā veidā</i> <b>D53_LVS.</b> Izrakstīto LVS ne 16931 (publiskā iepirkuma) standarta rēķinu skaits pārskata gadā	skaits	
<b>DOC.R.5</b>	<b>D51S.</b> Saņemto rēķinu skaits pārskata gadā	skaits	
<b>DOC.R.6</b>	<b>D53S.</b> Saņemto mašīnlasāmo rēķinu skaits pārskata gadā	skaits	
<b>DOC.R.7</b>	<i>Skaidrojums: Lūdzu, norādiet cik saņemto mašīnlasāmo rēķinu tika saņemti publisko iepirkuma formātā</i> <b>D53S_PUB.</b> Saņemto publisko iepirkuma mašīnlasāmo rēķinu skaits pārskata gadā	skaits	

<b>DOC.R.8</b>	<i>Skaidrojums: Lūdzu, norādiet cik saņemto mašīnlasāmo rēķinu tika saņemti LVS EN 16931 (publiskā iepirkuma) standartā</i> <b>D53S_LVS.</b> Saņemto LVS EN 16931 (publiskā iepirkuma) standarta rēķinu skaits pārskata gadā:	skaits	
----------------	--	--------	--

<b>Jautājuma ID</b>	<b>Rādītājs</b>	<b>Skaits</b>	<b>Dati nav pieejami</b>
<b>DOC.R.5</b>	<b>D51S.</b> Saņemto rēķinu skaits pārskata gadā	skaits	
<b>DOC.R.6</b>	<b>D53S.</b> Saņemto mašīnlasāmo rēķinu skaits pārskata gadā	skaits	
<b>DOC.R.7</b>	<i>FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURIEM IR VISMAZ 1 MAŠĪNLASĀMAIS RĒĶINS (D53S&gt;0)</i> <b>D53S_PUB.</b> Saņemto publisko iepirkuma mašīnlasāmo rēķinu skaits pārskata gadā	skaits	
<b>DOC.R.8</b>	<i>FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURIEM IR VISMAZ 1 PUBLISKO IEPIRKUMU MAŠĪNLASĀMS RĒĶINS (D53S_PUB&gt;0)</i> <b>D53S_LVS.</b> Saņemto LVS EN 16931 (publiskā iepirkuma) standarta rēķinu skaits pārskata gadā:	skaits	

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI V00J IR NORĀDĪJUŠI VAIRĀK KĀ 10 vai D61J IR ATBILDĒJUŠI "Ir" (V00J>10 vai D61J=1)*

**K01M.** Kādas elektroniskas komunikācijas platformas iekšējai saziņai un zināšanu uzkrāšanai jau tiek izmantotas iestādē (atzīmējiet visu atbilstošo):

*Skaidrojums:*

*Ar komunikācijām saprotamas gan ārējās, piemēram, asana, yammer, evernote u.tml., gan iekšējās, piemēram, i-disk vai cita mapju struktūra iekšējā tīklā, intraneta risinājumi, u.tml.*

Jā, jau lietojam šādas platformas (lūdzu, raksturojiet) <i>(Turpināt ar K01M_NOTES)</i>	1
Nē, lai gan būtu nepieciešams	2
Nē, nav tādas nepieciešamības vai iestādes specifikas dēļ nav iespējams izmantot šādus risinājumus	0

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI IR ATBILDĒJUŠI, KA LIETO SAZIŅAS PLATFORMAS (K01M=1)*

**K01M\_NOTES.** Lūdzu, ierakstiet platformu:

---

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI IR ATBILDĒJUŠĪ, KA LIETO SAZIŅAS PLATFORMAS (K01M=1)*

**P1029.** Kādas elektroniskas iespējas tiek nodrošinātas iestādes darbiniekiem saziņai ar iestādes vadību (atzīmējiet visu atbilstošo):

*IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

Iespēja anonīmi uzdot jautājumus	1
Iespēja iesniegt idejas un priekšlikumus iestādes darba uzlabošanai	2
Diskusiju forums	3

**P1010.** Vai iestādes pamatdarbības procesu ietvaros ir attālinātā piekļuve kādai no iestādes IS, esot ārpus iestādes telpām (piemēram, ja tiek veikts lauka darbs, objektu apsekojums, u.tml.):

*Skaidrojums:*

*Piemēram, attālinātā piekļuve var būt nepieciešama dabas inspektoriem (ne vienmēr ir darbinieki), kas veic kontrolējošo darbību.*

Jā, visām IS	1
Jā, daļai no IS	2
Nē, bet tas ir nepieciešams	3
Nē, un tas nav nepieciešams	0

## 6.3. Ekspertu vērtējums valsts iestāžu tīmekļvietnēm, automātiskais vērtējums valsts iestāžu tīmekļvietnēm

*ATSEVIŠĶĀM IESTĀDĒM VAR BŪT VĒRTĒJAMAS VAIRĀKAS TĪMEKĻA VIETNES! KATRAI VIETNEI SAVS VĒRTĒJUMS!*

**M08.** Iestādes tīmekļvietnē vai pašapkalpošanās vietnē tiek nodrošināts (ekspertu vērtējums) (atzīmējiet visu atbilstošo):

*Skaidrojums:*

*Tīmekļvietnes pirmajā lapā saturs strukturēts pa iestādes mērķauditorijām - piemēram, "jauniem vecākiem", "senioriem".*

*Ministriju tīmekļvietnes pirmajā lapā saturs strukturēts pa darbības virzieniem*

*Tīmekļvietne pieejama vairākās valodās (latviešu, angļu) - iestādes pamatsaturs ir tulkots angļu valodā. Aktualizēta jaunumu sadaļa visās tīmekļvietnes valodās - jaunumu sadaļa tiek aktualizēta vairākās valodās reizē.*

*Meklētājs tīmekļvietnes ietvaros - ir pieejams meklētājs tīmekļvietnes ietvaros*

*Iespēja novērtēt tīmekļvietni un/vai sniegt atsaukmi - ir pieejama iespēja aizpildīt aptauju vai sniegt atsaukmi brīvā tekstā.*

*IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

Ir aptaujas forma	1
Ir uzaicinājums novērtēt vietni	2
Vietnes pirmajā lapā saturs strukturēts pa iestādes mērķauditorijām	3
Ministriju vietnes pirmajā lapā saturs strukturēts pa darbības virzieniem	4
Vietnes pieejama vairākās valodās (latviešu, angļu)	5
Aktualizēta jaunumu sadaļa visās vietnes valodās	6
Meklētājs vietnes ietvaros	7
Iespēja novērtēt vietni un/vai sniegt atsaukmi	8

**M06.** Iedzīvotāju e-līdzdalības iespējas iestādes tīmekļvietnē vai pašapkalpošanās vietnē (atzīmējiet visu atbilstošo):

*IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

Vietnes galvenajā lapā ir viegli atrodama norāde uz sadaļu "Sabiedrības līdzdalība" (nosaukums var atšķirties, bet tam jābūt ar tādu pašu nozīmi)	1
Vietnē ir skaidras un viegli atrodamas norādes uz tobrīd aktuālajiem jautājumiem, kuros nepieciešama sabiedrības līdzdalība un norādei uz konkrēto e-līdzdalības veidu (formu)	2
Brīdī, kad lietotājs ir nonācis vietnes sadaļā, kur ir iespēja veikt šo līdzdalību par konkrēto jautājumu, šajā sadaļā ir sniegta informācija, kas ir jādara, pieejami dokumenti vai informācija (vai saites uz tiem), ir skaidrs, kur, kā un kādā veidā jāsniedz informācija	3

**M07.** Izmantotie e-līdzdalības rīki iestādes tīmekļvietnē (atzīmējiet visu atbilstošo):

*IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

*Skaidrojums:*

*Aktuālais jautājums - piemēram, paziņojums par normatīvā akta sabiedrisko apspriešanu.*

*Tiešsaistes aptaujas*

*Diskusiju forums - vai citas formas tērzēšanas iespējas*

*Iespēja pieteikties dalībai darba grupās un konsultatīvajās padomēs, domes sēdēs, komitejās un komisijās - saraksts, kalendārs un iespēja pieteikties (forma)*

*Pieejams darba grupu, kons.pad., domes sēžu, komiteju un komisiju sanāksmju kopsavilkums un dalībnieku saraksts*

*Forma jautājumiem, ierosinājumiem, iebildumiem un priekšlikumiem - definēts lauks vai iespēja uzrakstīt e-pasts.*

*Cits - lūdzu, ierakstiet*

Aktuālais jautājums	1
Tiešsaistes aptaujas	2
Diskusiju forums	3
Iespēja pieteikties dalībai darba grupās un konsultatīvajās padomēs, domes sēdēs, komitejās un komisijās	4
Pieejams darba grupu, konsultatīvo padomju, domes sēžu, komiteju un komisiju sanāksmju kopsavilkums un dalībnieku saraksts	5
Forma jautājumiem, ierosinājumiem, iebildumiem un priekšlikumiem	6
Cits (lūdzu, ierakstiet) <i>(Turpināt ar M07_NOTES)</i>	99



*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI M07 IR ATBILDĒJUŠI "Cits (lūdzu, ierakstiet)" (M07=99)*

**M07\_NOTES.** Lūdzu, ierakstiet:

---

**M09.** Klientam konsultācijas (telefoniski un tiešsaistes režīmā) valsts pārvaldes pakalpojumu izmantošanā tiek nodrošinātas:

*Skaidrojums:*

*Visu diennakti - konsultācijas telefoniski tiek nodrošinātas 24/7*

*Iestādes darba laikā - konsultācijas telefoniski tiek nodrošinātas iestādes darba laikā*

*Netiek nodrošinātas - konsultācijas telefoniski netiek nodrošinātas*

Visu diennakti	1
Iestādes darba laikā	2
Netiek nodrošinātas	3

**M11.** Tīmekļa vietnē sniegta kontaktinformācija konsultācijām:

*Skaidrojums:*

*Ir - vietnē tiek sniegta kontaktinformācija konsultācijām*

*Nav - vietnē netiek sniegta kontaktinformācija konsultācijām*

Ir	1
Nav	2

**M12.** Personai ir iespēja pa tālruni vai tiešsaistes režīmā saņemt konsultācijas par valsts pārvaldes pakalpojumu (t.sk. e-pakalpojumu) (tērzētava – chat vai Skype, vai citā tūlītējas tiešsaistes saziņas forma):

Ir, tiešsaistes režīmā	1
Ir, pa tālruni	2
Nav	99

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI F00 IR ATBILDĒJUŠI "Iestāde sniedz e-pakalpojumus" (F00=1)*

**M13.** Vai iestādes tīmekļa vietnē ir informācija par to, ka valsts pārvaldes pakalpojumus var saņemt elektroniski (atzīmējiet visu atbilstošo):

*IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

Jā, sāku lapā	1
Jā, pakalpojumu sadaļā vai citā tīmekļvietnes sadaļā	2
Nav vai grūti atrodams	3
Neattiecas	0

**M16J.** Tīmekļvietnes atbilstība W3C izstrādātā WCAG 2.0. standarta AA līmenim:

*TIEK VEIKTS IESTĀDES MĀJASLAPAS AUTOMĀTISKS TESTS UN REZULTĀTS TIEK IEGRUPĒTS VIENĀ NO 4 ATBILSTĪBAS GRUPĀM*

*Skaidrojums:*

*Visaugstākā atbilstība [Virs 95%]; Augsta atbilstība [85-95%], Vidēja atbilstība [70-84,99%]; Zema atbilstība [zem 70% vai nav iespējams novērtēt].*

*Tests tiek veikts vietnē:*

*<http://checkers.eiii.eu/en/pagecheck2.0/>*

Visaugstākā atbilstība [>95%]	1
Augsta atbilstība [85-95%]	2
Vidēja atbilstība [70-84,99%]	3
Zema atbilstība [zem 70% vai nav iespējams novērtēt]	4

**M17J.** Tīmekļvietnes atbilstība mobilajai versijai (Google Mobile-friendly vērtētājs):

*TIEK VEIKTS IESTĀDES MĀJASLAPAS AUTOMĀTISKS TESTS UN REZULTĀTS TIEK IEGRUPĒTS VIENĀ NO 4 ATBILSTĪBAS GRUPĀM*

*Skaidrojums:*

*Ja neatbilst, tad tiek fiksētas konstatētās 3 būtiskākās problēmas teksta veidā (3 komentāru lauki).*

*Tests tiek veikts vietnē: <https://search.google.com/test/mobile-friendly>*

Atbilst	1
Neatbilst ( <i>Turpināt ar M17J_NOTES</i> )	2

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI M17J IR ATBILDĒJUŠI "Neatbilst" (M17J=2)*

**M17J\_NOTES.** Lūdzu, ierakstiet iemeslus, kādēļ neatbilst:

\_\_\_\_\_

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI SOCIAL\_NETWORKS IR ATZĪMĒJUŠI SOCIĀLO MEDIJU*

**K11M\_A.** Vai [Galvenais sociālā medija] ieraksts ir senāks par 2 nedēļām:

*KATRAM ATBILŽU VARIANTAM NO SOCIAL\_NETWORKS VAJAG SAVU IZVĒRTĒJUMA JAUTĀJUMU*

Jā	1
Nē	2

**K11M\_B.** Vai [Galvenajā sociālajā medijā] atbilde tika sniegta stundas laikā::

*KATRAM ATBILŽU VARIANTAM NO SOCIAL\_NETWORKS VAJAG SAVU IZVĒRTĒJUMA JAUTĀJUMU*

*Skaidrojums: Neattiecas atzīmēt tikai gadījumos, kur Sociālais tīkls neparedz divvirziena komunikāciju*

Jā	1
Nē	2
Neattiecas	0

**K11M\_C.** Vai iestādes tīmekļvietnē ir atrodama saite, kura aizved uz iestādes kontu [Galvenajā sociālajā medijā]?

*KATRAM ATBILŽU VARIANTAM NO SOCIAL\_NETWORKS VAJAG SAVU IZVĒRTĒJUMA JAUTĀJUMU*

Jā	1
----	---

Nē	2
----	---

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI WEB\_SITES IR IERAKSTĪJUŠI TĪMEKĻVIETNI*

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI A00J IR ATBILDĒJUŠI "Iestāde ir publiskojusi visu vispārpieejamo informāciju atvērto datu kopu veidā data.gov.lv" (A00J=1)*

**E18\_01.** Kādā no norādītajām iestādes tīmekļvietnēm ir pieejamas atvērto datu kopas, kas nav pieejamas/aprakstītas data.gov.lv:

*Tiek pārbaudīts arī A00J un A00J\_1*

Ir	1
Nav	2

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI WEB\_SITES IR IERAKSTĪJUŠI TĪMEKĻVIETNI*

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI A00J IR ATBILDĒJUŠI "Iestāde ir publiskojusi visu vispārpieejamo informāciju atvērto datu kopu veidā data.gov.lv" (A00J=1)*

**E18\_03.** Vai kādā no norādītajām iestādes tīmekļvietnēm tiek publicēta informācija (.pdf, grafiki, attēli, .DOC, .XLS, .TXT), kas pēc būtības varētu būt publiskoti arī atvērto datu formātā:

Jā	1
Nē	2

## 6.4. Iestādes, kuru tīmekļvietnes atbilst Google *Mobile-friendly* testam

Nr.p.k.	Iestāde
1.	Jaunsardzes un informācijas centrs
2.	Veselības un darbības ekspertīzes ārstu valsts komisija
3.	Datu valsts inspekcija
4.	Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcija
5.	Tiesībsarga birojs
6.	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs
7.	Ekonomikas ministrija
8.	Izglītības un zinātnes ministrija
9.	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra
10.	Centrālā statistikas pārvalde
11.	Finanšu ministrija
12.	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra
13.	Latvijas Nacionālā bibliotēka
14.	Valsts ieņēmumu dienests
15.	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"
16.	Konkurences padome
17.	Kultūras ministrija
18.	Uzņēmumu reģistrs
19.	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra
20.	Iepirkumu uzraudzības birojs
21.	Latvijas Valsts prezidenta kanceleja
22.	Slimību profilakses un kontroles centrs
23.	Latvijas Nacionālais kultūras centrs
24.	Latvijas Nacionālais arhīvs
25.	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"
26.	Tiesu administrācija
27.	Kultūras informācijas sistēmu centrs
28.	Zāļu valsts aģentūra
29.	Ieslodzījuma vietu pārvalde
30.	Latvijas Antidopinga birojs
31.	Iekšlietu ministrijas veselības un sporta centrs
32.	Studiju un zinātnes administrācija
33.	Tieslietu ministrija
34.	Valsts valodas centrs
35.	Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija

## 6.5. Iestāžu tīmekļvietņu atbilstība WCAG standartiem

Nr.p.k.	Nosaukums	Vērtējums
1.	Jaunsardzes un informācijas centrs	Visaugstākā atbilstība (>95%)
2.	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	Visaugstākā atbilstība (>95%)
3.	Centrālā statistikas pārvalde	Visaugstākā atbilstība (>95%)
4.	Finanšu ministrija	Visaugstākā atbilstība (>95%)
5.	Valsts zemes dienests	Visaugstākā atbilstība (>95%)

Nr.p.k.	Nosaukums	Vērtējums
6.	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	Visaugstākā atbilstība (>95%)
7.	Latvijas Antidopinga birojs	Visaugstākā atbilstība (>95%)
8.	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	Visaugstākā atbilstība (>95%)
9.	Valsts tiesu ekspertīžu birojs	Visaugstākā atbilstība (>95%)
10.	Valsts darba inspekcija	Visaugstākā atbilstība (>95%)
11.	Valsts aģentūra "Latvijas Nacionālais akreditācijas birojs"	Visaugstākā atbilstība (>95%)
12.	Nacionālā kultūras mantojuma pārvalde	Visaugstākā atbilstība (>95%)
13.	Izglītības kvalitātes valsts dienests	Visaugstākā atbilstība (>95%)
14.	Latvijas standarts, SIA	Augsta atbilstība (85-95%)
15.	Datu valsts inspekcija	Augsta atbilstība (85-95%)
16.	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	Augsta atbilstība (85-95%)
17.	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	Augsta atbilstība (85-95%)
18.	Lauku atbalsta dienests	Augsta atbilstība (85-95%)
19.	Ekonomikas ministrija	Augsta atbilstība (85-95%)
20.	Izglītības un zinātnes ministrija	Augsta atbilstība (85-95%)
21.	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	Augsta atbilstība (85-95%)
22.	Valsts asinsdonoru centrs	Augsta atbilstība (85-95%)
23.	Latvijas Nacionālā bibliotēka	Augsta atbilstība (85-95%)
24.	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests	Augsta atbilstība (85-95%)
25.	Kultūras ministrija	Augsta atbilstība (85-95%)
26.	Pārresoru koordinācijas centrs	Augsta atbilstība (85-95%)
27.	Uzņēmumu reģistrs	Augsta atbilstība (85-95%)
28.	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	Augsta atbilstība (85-95%)
29.	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	Augsta atbilstība (85-95%)
30.	Iepirkumu uzraudzības birojs	Augsta atbilstība (85-95%)
31.	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	Augsta atbilstība (85-95%)
32.	Latvijas Valsts prezidenta kanceleja	Augsta atbilstība (85-95%)
33.	Valsts izglītības satura centrs	Augsta atbilstība (85-95%)
34.	Valsts kontrole	Augsta atbilstība (85-95%)
35.	Latvijas Nacionālais kultūras centrs	Augsta atbilstība (85-95%)
36.	Būvniecības valsts kontroles birojs	Augsta atbilstība (85-95%)
37.	Latvijas Nacionālais arhīvs	Augsta atbilstība (85-95%)
38.	Valsts kase	Augsta atbilstība (85-95%)
39.	Veselības inspekcija	Augsta atbilstība (85-95%)
40.	Kultūras informācijas sistēmu centrs	Augsta atbilstība (85-95%)
41.	Zāļu valsts aģentūra	Augsta atbilstība (85-95%)
42.	Ieslodzījuma vietu pārvalde	Augsta atbilstība (85-95%)
43.	Iekšlietu ministrijas veselības un sporta centrs	Augsta atbilstība (85-95%)

Nr.p.k.	Nosaukums	Vērtējums
44.	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	Augsta atbilstība (85-95%)
45.	Studiju un zinātnes administrācija	Augsta atbilstība (85-95%)
46.	Tieslietu ministrija	Augsta atbilstība (85-95%)
47.	Iekšējās drošības birojs	Augsta atbilstība (85-95%)
48.	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	Augsta atbilstība (85-95%)
49.	Nodrošinājuma valsts aģentūra	Augsta atbilstība (85-95%)
50.	Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome	Augsta atbilstība (85-95%)
51.	V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
52.	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
53.	Valsts izglītības attīstības aģentūra	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
54.	Valsts robežsardze	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
55.	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
56.	Sabiedrības integrācijas fonds	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
57.	Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcija	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
58.	Transporta nelaimes gadījumu un incidentu izmeklēšanas birojs	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
59.	Zemkopības ministrija	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
60.	Tiesībsarga birojs	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
61.	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
62.	Nacionālais veselības dienests	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
63.	Patentu valde	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
64.	Vides pārraudzības valsts birojs	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
65.	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
66.	Satiksmes ministrija	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
67.	Pārtikas un veterinārais dienests	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
68.	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
69.	Slimību profilakses un kontroles centrs	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
70.	Latviešu valodas aģentūra	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
71.	Valsts augu aizsardzības dienests	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
72.	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
73.	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
74.	Tiesu administrācija	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
75.	Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
76.	Lauksaimniecības datu centrs	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
77.	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	Vidējā atbilstība (70-84,99%)

Nr.p.k.	Nosaukums	Vērtējums
78.	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
79.	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
80.	Juridiskās palīdzības administrācija	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
81.	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
82.	Nodarbinātības valsts aģentūra	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
83.	Valsts valodas centrs	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
84.	Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
85.	Valsts meža dienests	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
86.	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	Vidējā atbilstība (70-84,99%)
87.	Valsts dzelzceļa administrācija	Zema atbilstība (zem 70% vai nav iespējams novērtēt)
88.	Valsts ieņēmumu dienests	Zema atbilstība (zem 70% vai nav iespējams novērtēt)
89.	Dabas aizsardzības pārvalde	Zema atbilstība (zem 70% vai nav iespējams novērtēt)
90.	Konkurences padome	Zema atbilstība (zem 70% vai nav iespējams novērtēt)
91.	Valsts policija	Zema atbilstība (zem 70% vai nav iespējams novērtēt)
92.	Valsts probācijas dienests	Zema atbilstība (zem 70% vai nav iespējams novērtēt)
93.	Valsts vides dienests	Zema atbilstība (zem 70% vai nav iespējams novērtēt)
94.	Maksātspējas kontroles dienests	Zema atbilstība (zem 70% vai nav iespējams novērtēt)

## 6.6. Iestāžu un ministriju pakalpojumu statistika (nefiltrēta)

Nr.p.k.	Nosaukums	Kopā pieteikti	Kopā saņemti
1.	Nodarbinātības valsts aģentūra	23580365	23467454
2.	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	21271678	21271678
3.	Valsts ieņēmumu dienests	21118043	21071410
4.	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	20739768	0
5.	Centrālā statistikas pārvalde	7743971	7392932
6.	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	7284577	7284577
7.	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	6657589	6688601
8.	Kultūras informācijas sistēmu centrs	3887063	3887063
9.	Iepirkumu uzraudzības birojs	3323529	3323553
10.	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	2375597	2404117
11.	Tiesu administrācija	2278691	2278651
12.	Lauksaimniecības datu centrs	1573604	0



Nr.p.k.	Nosaukums	Kopā pieteikti	Kopā saņemti
13.	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	1276365	1175206
14.	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	1168380	1168380
15.	Latvijas Nacionālā bibliotēka	1128499	1128499
16.	Zāļu valsts aģentūra	731620	727935
17.	Valsts zemes dienests	709894	709837
18.	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	701416	0
19.	Būvniecības valsts kontroles birojs	693870	689603
20.	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	571364	561509
21.	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests	427452	427436
22.	Valsts meža dienests	395919	388944
23.	Valsts kase	295436	293982
24.	Lauku atbalsta dienests	295111	295111
25.	Nacionālais veselības dienests	198583	380771
26.	Uzņēmumu reģistrs	149390	167862
27.	Pārtikas un veterinārais dienests	105888	104557
28.	Latviešu valodas aģentūra	98230	98230
29.	Valsts augu aizsardzības dienests	82821	82821
30.	Valsts darba inspekcija	59878	39859
31.	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	41161	41161
32.	Valsts vides dienests	37249	37141
33.	Iekšlietu ministrijas veselības un sporta centrs	33651	7102
34.	Studiju un zinātnes administrācija	32658	32658
35.	Latvijas standarts, SIA	28804	28804
36.	Latvijas Nacionālais arhīvs	24966	24512
37.	Valsts robežsardze	19676	19589
38.	Valsts policija	19144	19144
39.	Valsts izglītības satura centrs	11490	10416
40.	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	10407	21211
41.	Nacionālā kultūras mantojuma pārvalde	9356	7232
42.	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	9116	62030
43.	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	8888	8888
44.	Slimību profilakses un kontroles centrs	7068	4746
45.	Nodrošinājuma valsts aģentūra	6271	0
46.	Tieslietu ministrija	5629	5500
47.	Patentu valde	5463	4816
48.	Izglītības kvalitātes valsts dienests	5319	5319
49.	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	3751	3678
50.	Valsts valodas centrs	3685	3434
51.	Juridiskās palīdzības administrācija	2588	0
52.	Maksātnešpējas kontroles dienests	2561	2561

Nr.p.k.	Nosaukums	Kopā pieteikti	Kopā saņemti
53.	Ekonomikas ministrija	2454	2440
54.	Latvijas Valsts prezidenta kanceleja	1942	0
55.	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	1904	1409
56.	Dabas aizsardzības pārvalde	1877	59593
57.	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	1549	1549
58.	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	1192	1082
59.	Vides pārraudzības valsts birojs	998	987
60.	Zemkopības ministrija	801	0
61.	Datu valsts inspekcija	562	404
62.	Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	471	375
63.	Konkurences padome	404	2801
64.	Izglītības un zinātnes ministrija	297	0
65.	Valsts tiesu ekspertīžu birojs	159	159
66.	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	90	90
67.	Iekšējās drošības birojs	0	0
68.	Latvijas Nacionālais kultūras centrs	0	0
69.	Transporta nelaimes gadījumu un incidentu izmeklēšanas birojs	0	0
70.	Finanšu ministrija	0	0
71.	Tiesībsarga birojs	0	0
72.	Pārresoru koordinācijas centrs	0	0
73.	Kultūras ministrija	0	0
74.	Latvijas Antidopinga birojs	0	0
75.	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs	0	0
76.	Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcija	0	0
77.	Jaunsardzes un informācijas centrs	0	0
78.	Ieslodzījuma vietu pārvalde	0	0
79.	Valsts aģentūra "Latvijas Nacionālais akreditācijas birojs"	0	0
80.	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	0	0
81.	Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija	0	0
82.	Valsts probācijas dienests	0	0
83.	Valsts izglītības attīstības aģentūra	0	0
84.	V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	0	0
85.	Valsts kontrole	0	0
86.	Sabiedrības integrācijas fonds	0	0
87.	Satiksmes ministrija	0	0
88.	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	0	0
89.	Veselības inspekcija	0	19790

Nr.p.k.	Nosaukums	Kopā pieteikti	Kopā saņemti
90.	Valsts asinsdonoru centrs	0	0
91.	Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome	0	0
92.	Valsts dzelzceļa administrācija	0	0
93.	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	0	0
94.	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	0	0
<b>KOPĀ</b>		131 268 192	107 951 199

## 6.7. Iestāžu segmentācijas saraksts

"Masu segments" <sup>28</sup>	Sniedz pakalpojumus fiziskām personām <sup>29</sup>	Uzņēmumiem būtiskās iestādes <sup>30</sup>	Ministrijas	Pārējās
Valsts ieņēmumu dienests Ceļu satiksmes drošības direkcija Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde Nodarbinātības valsts aģentūra	Ceļu satiksmes drošības direkcija <b>Valsts ieņēmumu dienests</b> <b>Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra</b> <b>Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde</b> Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests LNB <b>Nodarbinātības valsts aģentūra</b> Tiesu administrācija <b>Uzņēmumu reģistrs</b> Valsts policija <b>Valsts darba inspekcija</b> <b>Valsts zemes dienests</b>	Būvniecības valsts kontroles birojs Centrālā statistikas pārvalde Dabas aizsardzības pārvalde Datu valsts inspekcija Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija Konkurences padome Maksātnešpējas administrācija Patērētāju tiesību aizsardzības centrs Pārresoru koordinācijas centrs Pārtikas un veterinārais dienests Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde Uzņēmumu reģistrs Valsts augu aizsardzības dienests	Aizsardzības ministrija Ārlietu ministrija Ekonomikas ministrija Finanšu ministrija Iekšlietu ministrija Izglītības un zinātnes ministrija Kultūras ministrija Labklājības ministrija Satiksmes ministrija Tieslietu ministrija Veselības ministrija Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija Zemkopības ministrija	59 iestādes (pilnu sarakstu sk. 6.1. sadaļā)

<sup>28</sup> Saraksts veidots, balstoties uz SKDS veiktā pētījuma "Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums" rezultātiem – saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā (vismaz 10% respondentu norādījuši, ka ir saskārušies ar iestādi pēdējo 3 gadu laikā "Ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņemāt kādu tās pakalpojumu vai kārtojāt tajā lietas klātienē (personīgi), zvanot pa telefonu vai izmantojot pastu, internetu?")

<sup>29</sup> Saraksts veidots, balstoties uz iepriekšējo VPVKAC pētījumu (iezīmēts **bold**), kas papildināts ar SKDS veiktā pētījuma "Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums" rezultātiem – saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā (vismaz ~10% respondentu norādījuši, ka ir saskārušies ar iestādi pēdējo 3 gadu laikā "Ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņemāt kādu tās pakalpojumu vai kārtojāt tajā lietas klātienē (personīgi), zvanot pa telefonu vai izmantojot pastu, internetu?"), kā arī lielākie pakalpojumu sniedzēji pēc pakalpojumu sniegšanas gadījumu skaita 2014. gadā (J. Briedis, M. Brants, Attīstības līmeņa monitoringi par elektroniskās pārvaldes principu īstenošanas progresu valsts iestādēs Eiropas Savienības fondu līdzfinansēto projektu rezultātā, 2014. Pieejams VARAM tīmekļvietnē.).

<sup>30</sup> Saraksts veidots atbilstoši EM "Uzņēmējdarbības vides pilnveidošanas pasākumu plānam" un "Sadarbības memorandam par "Konsultē vispirms" principa ieviešanu".

"Masu segments" <sup>28</sup>	Sniedz pakalpojumus fiziskām personām <sup>29</sup>	Uzņēmumiem būtiskās iestādes <sup>30</sup>	Ministrijas	Pārējās
		Valsts darba inspekcija Valsts ieņēmumu dienests Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija Valsts meža dienests Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests Valsts valodas centrs Valsts vides dienests Veselības inspekcija Zāļu valsts aģentūra Nacionālais veselības dienests Valsts reģionālās attīstības aģentūra		

## 6.8. Saņemto pakalpojumu pieteikumu un pakalpojumu rezultātu izsniegšanas skaits iestādēs 2018. gadā<sup>31</sup>

Iestādes nosaukums	Saņemto pakalpojuma pieteikumu skaits	Izsniegto pakalpojuma rezultātu skaits	Saņemto pieteikumu un izsniegto pakalpojumu elektronizācijas līmenis	Iestādes pakalpojumu īpatsvars, kuriem ir elektronizēts pieteikšanās vai saņemšanas posms <sup>32</sup>	Iestādes pakalpojumu īpatsvars, kuriem ir elektronizēts pieteikšanās un saņemšanas posms <sup>33</sup>
VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	7284577	7284577	100,0%	100%	0%
Valsts ieņēmumu dienests	6318806	6282334	84,1%	77%	9%
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	2375597	1963826	53,5%	100%	0%
VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	2875094	0	52,0%	0%	42%
Tiesu administrācija	1329503	1438847	99,6%	58%	21%
Latvijas Geotelpiskās informācijas aģentūra	1226861	1226861	100,0%	100%	0%
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	1235968	1175206	57,0%	63%	18%

<sup>31</sup> 2019. gada iestāžu ziņotie dati

<sup>32</sup> Atbilstoši 2018. gada pakalpojumu statistikai pa pieteikšanas un saņemšanas kanāliem, ja iestādes statistika ir ievadīta kļūdaina, izraisot matemātisku kļūdu, īpatsvars netiek norādīts

<sup>33</sup> Atbilstoši 2018. gada pakalpojumu statistikai pa pieteikšanas un saņemšanas kanāliem, ja iestādes statistika ir ievadīta kļūdaina, izraisot matemātisku kļūdu, īpatsvars netiek norādīts

lestādes nosaukums	Saņemto pakalpojuma pieteikumu skaits	Izsniegto pakalpojuma rezultātu skaits	Saņemto pieteikumu un izsniegto pakalpojumu elektronizācijas līmenis	lestādes pakalpojumu īpatsvars, kuriem ir elektronizēts pieteikšanās vai saņemšanas posms <sup>32</sup>	lestādes pakalpojumu īpatsvars, kuriem ir elektronizēts pieteikšanās un saņemšanas posms <sup>33</sup>
Latvijas Nacionālā bibliotēka	1128499	1128499	48,4%	0%	83%
Lauksaimniecības datu centrs	1573604	0	95,3%	100%	0%
Zāļu valsts aģentūra	731620	708074	99,5%	7%	78%
Kultūras informācijas sistēmu centrs	714487	714487	94,0%	86%	14%
Valsts zemes dienests	709894	709837	93,8%	75%	1%
Būvniecības valsts kontroles birojs	688475	688175	99,6%	100%	0%
Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	1153191	0	0,0%	0%	30%
Valsts reģionālās attīstības aģentūra	571364	561509	100,0%	100%	0%
Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests	427364	427352	0,1%	88%	0%
Valsts meža dienests	395919	388944	32,4%	32%	0%
Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	658730	0	100,0%	0%	44%
Nodarbinātības valsts aģentūra	364942	252427	13,3%	21%	10%
Valsts kase	295436	293982	99,9%	100%	0%
Nacionālais veselības dienests	198583	378819	12,3%	49%	6%
Lauku atbalsta dienests	282817	231593	99,5%	100%	0%
Centrālā statistikas pārvalde	351963	924	93,2%	50%	4%
Uzņēmumu reģistrs	149294	167766	50,3%	97%	0%
Pārtikas un veterinārais dienests	100109	101275	45,1%	2%	51%
Valsts augu aizsardzības dienests	61332	82662	28,6%	100%	0%
Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	48763	79775	0,3%	100%	0%
Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	40896	41156	41,2%	62%	0%
Iepirkumu uzraudzības birojs	34418	34442	99,8%	100%	0%
Studiju un zinātnes administrācija	32658	32658	67,8%	80%	0%
Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	451	62030	93,4%	100%	0%
Dabas aizsardzības pārvalde	1877	59593	27,7%	0%	95%
Latvijas standarts, SIA	28804	28804	97,9%	100%	0%
Valsts vides dienests	24601	25748	4,3%	51%	19%
Iekšlietu ministrijas veselības un sporta centrs	31899	7102	7,2%	100%	0%
Valsts policija	19144	19144	0,0%	92%	0%

lestādes nosaukums	Saņemto pakalpojuma pieteikumu skaits	Izsniegto pakalpojuma rezultātu skaits	Saņemto pieteikumu un izsniegto pakalpojumu elektronizācijas līmenis	lestādes pakalpojumu īpatsvars, kuriem ir elektronizēts pieteikšanās vai saņemšanas posms <sup>32</sup>	lestādes pakalpojumu īpatsvars, kuriem ir elektronizēts pieteikšanās un saņemšanas posms <sup>33</sup>
Valsts darba inspekcija	28181	4967	41,0%	100%	0%
Latvijas Nacionālais arhīvs	24896	6289	30,9%	65%	15%
Valsts izglītības saturs centrs	11490	10416	24,4%	0%	67%
Valsts robežsardze	968	19354	26,2%	29%	14%
Slimību profilakses un kontroles centrs	7068	4746	89,8%	35%	25%
Tieslietu ministrija	5589	5500	12,1%	60%	10%
Izglītības kvalitātes valsts dienests	4725	5319	55,3%	68%	9%
Patentu valde	3721	4816	35,8%	96%	4%
Valsts valodas centrs	3685	3434	75,2%	100%	0%
Nodrošinājuma valsts aģentūra	5191	0	13,6%	0%	88%
Maksātspējas kontroles dienests	2561	2411	90,2%	83%	17%
Ekonomikas ministrija	2454	2440	54,4%	100%	0%
Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	1904	1409	80,3%	100%	0%
Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	1549	1549	15,3%	100%	0%
Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	1473	1473	100,0%	14%	0%
Juridiskās palīdzības administrācija	2581	0	3,0%	0%	40%
Vides pārraudzības valsts birojs	998	987	96,4%	100%	0%
Sociālās integrācijas valsts aģentūra	664	621	2,6%	75%	0%
Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	542	443	27,9%	100%	0%
Datu valsts inspekcija	562	402	9,8%	100%	0%
Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	471	375	0,0%	0%	0%
Zemkopības ministrija	801	0	65,9%	14%	29%
Konkurences padome	404	221	39,8%	100%	0%
Valsts tiesu ekspertīžu birojs	159	147	0,0%	0%	0%
Izglītības un zinātnes ministrija	297	0	100,0%	100%	0%
Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	90	90	0,0%	0%	0%
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	95	16	50,1%	100%	0%
Valsts izglītības attīstības aģentūra	0	0		100%	0%
Iekšējās drošības birojs	0	0		0%	0%
Latvijas Nacionālais kultūras centrs	0	0		0%	0%

lestādes nosaukums	Saņemto pakalpojuma pieteikumu skaits	Izsniegto pakalpojuma rezultātu skaits	Saņemto pieteikumu un izsniegto pakalpojumu elektronizācijas līmenis	lestādes pakalpojumu īpatsvars, kuriem ir elektronizēts pieteikšanās vai saņemšanas posms <sup>32</sup>	lestādes pakalpojumu īpatsvars, kuriem ir elektronizēts pieteikšanās un saņemšanas posms <sup>33</sup>
Transporta nelaiemes gadījumu un incidentu izmeklēšanas birojs	0	0		0%	0%
Finanšu ministrija	0	0			
Latvijas Valsts prezidenta kanceleja	0	0		0%	0%
Nacionālā kultūras mantojuma pārvalde	0	0		0%	0%
Tiesībsarga birojs	0	0		0%	0%
Pārresoru koordinācijas centrs	0	0		0%	0%
Kultūras ministrija	0	0			
Latvijas Antidopinga birojs	0	0		0%	0%
Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs	0	0		0%	0%
Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcija	0	0			
Jaunsardzes un informācijas centrs	0	0			
Ieslodzījuma vietu pārvalde	0	0		0%	0%
Valsts aģentūra "Latvijas Nacionālais akreditācijas birojs"	0	0		0%	0%
Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	0	0		0%	0%
Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija	0	0		0%	0%
Valsts probācijas dienests	0	0		0%	0%
V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	0	0		0%	0%
Valsts kontrole	0	0		0%	0%
Sabiedrības integrācijas fonds	0	0		100%	0%
Satiksmes ministrija	0	0			
Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	0	0			
Veselības inspekcija	0	0			
Latviešu valodas aģentūra	0	0		0%	0%
Valsts asinsdonoru centrs	0	0		0%	0%
Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome	0	0		0%	0%
Valsts dzelzceļa administrācija	0	0			

lestādes nosaukums	Saņemto pakalpojuma pieteikumu skaits	Izsniegto pakalpojuma rezultātu skaits	Saņemto pieteikumu un izsniegto pakalpojumu elektronizācijas līmenis	lestādes pakalpojumu īpatsvars, kuriem ir elektronizēts pieteikšanās vai saņemšanas posms <sup>32</sup>	lestādes pakalpojumu īpatsvars, kuriem ir elektronizēts pieteikšanās un saņemšanas posms <sup>33</sup>
Finanšu un kapitāla tirgus komisija	0	0		0%	0%
Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	0	0		0%	0%

## 6.9. Interaktīvās rezultātu tabulas

Interaktīva rezultātu tabula ir publiski pieejama katram interesentam [PowerBI modeli](#)<sup>34</sup>.

## 6.10. Pakalpojumi, kas tiek filtrēti nost no elektronizācijas aprēķiniem<sup>35</sup>

Nr.p.k.	Pakalpojuma nosaukums
1.	NVA CV / Vakanču portāls
2.	Paziņojums par fiziskajām personām izmaksātajām summām
3.	Topogrāfisko karšu nomenklatūra - WMS serviss
4.	Ortofotokartes 1994.-1999.g. - WMS serviss
5.	Oficiālā statistika
6.	Izziņas vai statistikas pārskatu sagatavošana, izsniegšana no valsts informācijas sistēmas "Traktortehnikas un tās vadītāju valsts informatīvā sistēma"
7.	Elektronisko dokumentu parakstīšana ar kvalificētu elektronisko parakstu (Laika zīmoga nodrošināšana)
8.	E-pakalpojums: Tehniskās apskates dati
9.	Informācijas no transportlīdzekļu un to vadītāju valsts reģistra izsniegšana
10.	Informācija par publiskajiem iepirkumiem Iepirkumu uzraudzības biroja tīmekļvietnē
11.	Mašīntulkošanas e-pakalpojums

<sup>34</sup> <https://rebrand.ly/eindekss-2019>

<sup>35</sup> Norādīti tikai tie pakalpojumi, kuri atfiltrēti balstoties uz to veida (informatīvie u.tml.)



Nr.p.k.	Pakalpojuma nosaukums
12.	Identitātes pārbaude un identitātes apliecināšana
13.	Ziņojums par valsts sociālās apdrošināšanas obligātajām iemaksām no darba ņēmēju darba ienākumiem, iedzīvotāju ienākuma nodokli un uzņēmējdarbības riska valsts nodevu pārskata mēnesī
14.	Nodokļu, nodevu un citu valsts noteikto maksājumu pārmaksu atmaksa
15.	Tiesvedības gaita
16.	E-pakalpojums: Transportlīdzekļu dati
17.	E-pakalpojums: Vadītāja apliecības dati

## 6.11. E-indeksa rezultātu sakarība ar iestāžu rādītājiem

Ilustratīvs attēlojums sakarībām starp valsts iestādi raksturojošajiem rādītājiem un attiecīgās valsts iestādes kopējā e-indeksa vērtībām ir pieejams 11.slaidā, [PowerBI modeli](#)<sup>36</sup>. Iestādes 6. slaidā var iepazīties ar savām atbildēm un saņemtajiem punktiem, tādā veidā iezīmējot nepieciešamās darbības, lai uzlabotu savu eIndeksu.

## 6.12. Detalizēta e-indeksa aprēķināšanas metodika

E-indeks tiek aprēķināts vairākos līmeņos pēc kārtas:

- **Jautājumu līmenis** – katram jautājumam var būt atšķirīgs punktu piešķiršanas veids.
- **Tēmas līmenis** – apkopojot jautājumus tiek aprēķināts konkrētas iestādes tēmas līmenis.
- **Iestādes līmenis** – apkopojot un sverot tēmas konkrētai iestādei, tiek aprēķināts iestādes E-indeks.
- **Kopējais līmenis** – apkopojot visas vai vairākas iestādes, tiek aprēķināts Latvijas e-indeks, ministriju e-indeks, iestāžu e-indeks.

**Jautājumu līmenī** kopā pastāv trīs dažādi punktu piešķiršanas veidi:

- **Vērtība** – punktu skaits tiek piešķirts par vienīgo laukā ierakstīto vērtību. Tiek pielietots viena atbilžu varianta jautājumiem (aprēķina loģika = "Maksimālais")
- **Summa** – tiek pielietota summēšanas funkcija, kas saskaita visas ierakstītās vērtības kopā. Tiek pielietota jautājumiem ar vairākiem iespējamiem atbilžu variantiem (aprēķina loģika = "Summa")
- **Formula** – īpašos gadījumos tiek veidota formula, kuras rezultāts tiek uzskatīts par piešķirto punktu skaitu. Piemēram, par jautājumu "DOC.SR.2.Mašīnlasāmo rēķinu īpatsvars izrakstītajos rēķinos" punktu skaits tiek piešķirts pēc formulas  $\frac{DOC.R.2}{DOC.R.1} \times 5$ , kur "DOC.R.2" ir mašīnlasāmo rēķinu skaits,

<sup>36</sup> <https://rebrand.ly/eindekss-2019>

"DOC.R.1" ir rēķinu skaits kopā un "5" ir maksimālais punktu skaits par šo rādītāju. Tādējādi tiek iegūts mašīnlasāmo rēķinu īpatsvars izrakstītajos rēķinos (aprēķina loģika = "Formula").

---

*Ne visi jautājumi, kas tika uzdoti Integrētā Publisko pakalpojumu sniegšanas un galalietotāju vajadzību monitoringa Latvijas valsts iestāžu vērtējumā, ir iekļauti e-indeksa aprēķinos.*

---

Katra tēma satur dažādas punktu piešķiršanas veidu kombinācijas. Par katru jautājumu/rādītāju tiek iegūts konkrēts rezultāta skaitlis.

Lai iegūtu **tēmas līmeņa** rādītāju, visi iegūtie skaitļi katrā no jautājumiem konkrētas iestādes un konkrētas tēmas ietvaros tiek saskaitīti kopā, beigās summa tiek izteikta procentuāli no maksimālā iegūstamā punktu skaita.

---

***Piemēram**, piešķirot punktus par katru jautājumu un saskaitot tos kopā, iestādei sadaļā tiek iegūts skaitlis 85. To dalot ar 106 rezultāts veidojas 0,8018 jeb 80%, un tas tiek izmantots brieduma līmeņa noteikšanai.*

---

Lai iegūtu **iestādes līmeņa** rādītāju, katra tēma iestādes ietvaros tiek attiecīgi svērti. Normālos gadījumos svāri izskatās šādi:

- Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība – 12%
- Klientu apkalpošana un atbalsts – 12%
- Atvērto datu pieejamība – 12%
- Pakalpojumu nodrošināšana – 46%
- Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība – 18%

Tomēr svēršana notiek dinamiskā veidā ar mērķi ietvert dažādu iestāžu individuālās īpatnības. Ja iestāde ir atzīmējusi aptaujā, ka kāda -indeksa sadaļa uz to neattiecas, tad kopējais E-indeksis tika aprēķināts, izejot no atlikušajām E-indeksa sadaļām, kurām tika piešķirts attiecīgi lielāks svārs.

---

***Piemēram**, iestāde ir atzīmējusi, ka sadaļa "Pakalpojumu nodrošināšana" uz viņiem neattiecas, jo viņi nesniedz pakalpojumus, kas nozīmē to, ka viņu iestādes E-indeksa "Pakalpojumu nodrošināšanas" daļa ir 0%, un attiecīgi proporcionāli lielāku svāru ieņem citas sadaļas. (Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība 22.2%, Klientu apkalpošana un atbalsts 22.2%, Atvērto datu pieejamība 22.2% un Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība 33,3% attiecīgi kopumā veidojot 100%).*

---

Lai **iegūtu kopējā līmeņa** e-indeksu (ministriju e-indeksu vai iestāžu e-indeksu) iestādes līmeņa rādītāji tiek svērti, izmantojot logaritmisko skalu, balstoties uz katras iestādes devumu kopējā (izsūtīto un saņemto) dokumentu skaitā, pakalpojumu skaitā un darbinieku skaitā.

Šāda pieeja ir veidota ar mērķi harmonizēt visu iestāžu pienesumu Latvijas valsts iestāžu e-indeksam un izvairīties no ekstrēmi zemo vai ekstrēmi augsto vērtību ietekmes uz kopējo Latvijas valsts iestāžu e-indeksu. Svēršana notiek rēķinot katras iestādes kopējo dokumentu skaita, pakalpojumu skaita un darbinieku skaita logaritmisko<sup>37</sup> īpatsvaru attiecībā pret visām e-indeksa aprēķinā iekļautajām valsts iestādēm (kopējā valsts iestāžu e-indeksa gadījumā) vai pret attiecīgajā ministriju (ministriju e-indeksa gadījumā) iekļauto iestāžu grupu.

---

***Piemēram, iestādes E-indekss ir 81,81.***

*Iestādes kopējais nosūtīto un saņemto dokumentu skaits ir 83892. Ja tiktu aprēķināts iestādes kopējo dokumentu skaita īpatsvars attiecībā pret visu iestāžu dokumentu skaitu (2934730), tad tiktu iegūts aritmētiskais īpatsvars - 0,00286, jeb 2,86%*

*Turpretī, ja tiek aprēķināts naturālais logaritms no šo dokumentu skaita (=11,34) un tad tas tiek izdalīts ar visu iestāžu nosūtīto un saņemto dokumentu skaita naturālo logaritmu summu (=734,91), tiek iegūts nosūtīto un saņemto dokumentu logaritmiskais īpatsvars (=0,0154, jeb 1,54%). Jo lielāks ir dokumentu īpatsvars, jo vairāk tā atšķirības tiek nolīdzinātas.*

---

Logaritmiskais īpatsvars tiek sareizināts ar katras iestādes attiecīgo e-indeksu un saskaitīts kopā, lai iegūtu jaunu pārsvērtu e-indeksu. Līdzīgā veidā tiek aprēķināta logaritmiskā proporcija arī darbinieku skaitam un pakalpojumu skaitam.

Pēdējā solī tiek aprēķināts vidējais no trim gala vērtējumiem un tas arī ir kopējais E-indekss, kurš ņem vērā gan iestādes dokumentu skaitu, gan pakalpojumu skaitu, gan arī darbinieku skaitu, bet reizē tas harmonizē iestādes savā starpā.

E-indeksa aprēķins ministriju un iestāžu līmenī ir ļoti līdzīgs ar vienu atšķirību. Tajā logaritmiskais īpatsvars tiek dalīts nevis ar visu iestāžu dokumentu skaitu / pakalpojumu skaitu / darbinieku skaitu, bet gan tikai ar ministriju / iestāžu dokumentu skaitu/pakalpojumu skaitu/darbinieku skaitu.

---

<sup>37</sup> Katras iestādes attiecīgā rādītāja īpatsvars ir proporcionāls to skaitļu logaritmiem, kas veido attiecīgās dokumentu skaita, pakalpojumu skaita un darbinieku skaita vērtību īpatsvaru.