

NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA  
Eiropas Reģionālās  
attīstības fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

KANTAR  
TNS.7



jaunrades  
laboratorija

# Integrēts publisko pakalpojumu sniegšanas un galalietotāju vajadzību monitorings

Valsts iestāžu vērtējums

Aprakstoša atskaite

Iepirkuma identifikācijas numurs: VARAM 2017/4

2017. gads

**Dokumenta identifikators:**

VALSTS\_IESTAZU\_VERTEJUMS.docx

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, 2017. gads Visas tiesības aizsargātas.

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

## Satura rādītājs

1.1. Tabulu rādītājs .....	4
1.2. Attēlu rādītājs .....	4
2. Tehniskā informācija .....	8
3. Metodoloģijas un vērtējuma pieejas apraksts .....	10
3.1. Sagatavošanās darbi vērtējuma īstenošanai .....	10
3.2. Lauka darba norise .....	11
3.3. Datu apstrāde un analīze .....	11
4. Valsts iestāžu raksturojums .....	13
5. Ziņojuma saturs .....	15
5.1. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība .....	15
5.1.1. Komunikācija sociālajos tīklos .....	15
5.1.2. Tīmekļvietnes lietojamība .....	17
5.1.3. E-līdzdalības iespējas tīmekļvietnē .....	19
5.1.4. Tīmekļvietnes atbilstība WCAG standartam .....	20
5.1.5. Tīmekļvietnes atbilstība mobilajai versijai .....	20
5.2. Klientu apkalpošana un atbalsts .....	21
5.2.1. Klientu apkalpošanas pārvaldība .....	22
5.2.2. Klientu atbalsta nodrošināšana .....	26
5.3. Atvērto datu pieejamība .....	28
5.4. Pakalpojumu nodrošināšana .....	32
5.4.1. Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitāte .....	32
5.4.2. Pakalpojuma lietojamība (ērtība) .....	44
5.4.3. E-pakalpojumu popularizēšana .....	48
5.5. Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība .....	49
5.5.1. Dokumentu aprites elektronizācija .....	50
5.5.2. Komunikācija ar darbiniekiem .....	58
5.5.3. Darbinieku IKT prasmju pilnveide .....	60
6. Secinājumi un rekomendācijas .....	62
6.1. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība .....	62
6.2. Klientu apkalpošana un atbalsts .....	62

6.3. Atvērto datu pieejamība .....	63
6.4. Pakalpojumu nodrošināšana .....	64
6.5. Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība .....	64
7. Pielikumi .....	66
7.1. Izlasē iekļautās iestādes.....	66
7.2. Valsts iestāžu pašvērtējuma anketa .....	69
7.3. Ekspertu vērtējums valsts iestāžu tīmekļvietnēm, automātiskais vērtējums valsts iestāžu tīmekļvietnēm.....	80
7.4. Iestādes, kuru tīmekļvietnes atbilst <i>Google Mobile-friendly</i> testam.....	84
7.5. Iestādes, kuru tīmekļvietnes vai pašapkalpošanās vietnes saturs dinamiski pielāgojas klienta profilam .....	85
7.6. Iestādes, kuru publiskotā informācija vairumā gadījumu pieejama internetā aplūkojamā formātā – PDF, grafiki, jpg.....	85
7.7. Iestādes, kuru publiskotā informācija vairumā gadījumu pieejama DOC, XLS, TXT vai līdzīgos rediģējamā formātā.....	86
7.8. Iestādes, kuru publiskotā informācija Vairumā gadījumu publiskotā informācija pieejama atvērto formātā CSV, JSON, XML vai līdzīgi.....	86
7.9. Iestāžu segmentācijas saraksts.....	87
7.10. Interaktīvas rezultātu tabulas.....	88
7.11. Pakalpojumi, kas tiek izņemti no izlases no elektronizācijas aprēķiniem.....	89

## 1.1. Tabulu rādītājs

1. tabula. „Pētījuma tehniskā informācija” .....	8
2. tabula. „Dokumentā izmantoto terminu un saīsinājumu skaidrojums”.....	8

## 1.2. Attēlu rādītājs

1. attēls. „Valsts iestāžu vērtējuma struktūra un saikne ar e-indeksu” .....	12
2. attēls. „Iestāžu veida, segmenta, pakalpojumu skaita un resora raksturojums” .....	13
3. attēls. „Iestāžu darbinieku skaita, teritoriālo nodaļu, pakalpojumu elektronizācijas un maksas pakalpojumu sniegšanas raksturojums” .....	14
4. attēls. „Saziņas ar sabiedrību un līdzdalības jautājumu grupas” .....	15

5. attēls. „Iestāžu izmantoto sociālo mediju raksturojums”	16
6. attēls. „Iestāžu sociālo tīklu komunikācijas raksturojums”	17
7. attēls. „Iestāžu tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzes izzināšanas raksturojums”	18
8. attēls. „Iestāžu tīmekļvietņu uzlabojumu raksturojums”	18
9. attēls. „Iestāžu tīmekļvietnēs izmantotie e-līdzdalības rīki”	19
10. attēls. „Iestāžu tīmekļvietņu atbilstība W3C izstrādātā WCAG 2.0 standarta AA līmenim”	20
11. attēls. „Iestāžu tīmekļvietnes atbilstība mobilajai versijai raksturojums”	21
12. attēls. „Klientu apkalpošanas un atbalsta tēmas jautājumi”	21
13. attēls. „Iestāžu klientu apkalpošanas standarta raksturojums”	22
14. attēls. „Iestāžu klientu apkalpošanas standarta monitoringa raksturojums”	23
15. attēls. „Iestāžu klientu apkalpošanas uzlabojumu raksturojums”	23
16. attēls. „Iestāžu klientu apmierinātības mērījumu un to rezultātā veikto uzlabojumu raksturojums”	24
17. attēls. „Iestāžu klientu apmierinātības mērījumu noskaidrotās informācijas raksturojums”	25
18. attēls. „Iestāžu sniegto proaktīvo risinājumu raksturojums pakalpojumu sniegšanas jomā”	26
19. attēls. „Iestāžu klientu apkalpošanas centru datorizācijas un praktiskās palīdzības e-pakalpojumu izmantošanai pieejamības raksturojums”	27
20. attēls. „Iestāžu klientiem pieejamo konsultāciju raksturojums”	28
21. attēls. „Atvērto datu pieejamības jautājumi”	28
22. attēls. „Iestāžu publisko datu kopu un to izmantošanas nosacījumu raksturojums”	29
23. attēls. „Iestāžu ( <i>ar pieejamām publiskām datu kopām</i> ) datu kopu digitalizācijas pakāpes raksturojums”	30
24. attēls. „Iestāžu publiski pieejamo datu kopu pieejamības tehniskais raksturojums”	31
25. attēls. „Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitātes jautājumu tēmas”	32
26. attēls. „Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitātes rādītāji”	33
27. attēls. „Ministriju un iestāžu pakalpojumu skaits”	34
28. attēls. „Ministriju un iestāžu pakalpojumu pieteikšanās gadījumu īpatsvars pieteikšanās kanālu griezumā”	35
29. attēls. „Ministriju un iestāžu pakalpojumu rezultātu izsniegšanas gadījumu īpatsvars kanālu griezumā”	35
30. attēls. „Iestāžu pakalpojumu pieteikumu un rezultātu izsniegšanas skaits 2016. gadā”	36
31. attēls. „Ministriju pakalpojumu pieteikumu un rezultātu izsniegšanas skaits 2016. gadā”	37
32. attēls. „Pieteikumu skaita sadalījums starp iestādēm 2016. gadā”	38

33. attēls. „Rezultāta izsniegšanas skaita sadalījums starp iestādēm 2016. gadā” .....	39
34. attēls. „Pieteikumu skaita sadalījums starp ministrijām 2016. gadā” .....	40
35. attēls. „Rezultāta izsniegšanas skaita sadalījums starp ministrijām 2016. gadā” .....	41
36. attēls. „Iestāžu pakalpojumu pieteikšanas elektronizācijas līmenis” .....	42
37. attēls „Iestāžu pakalpojumu pieteikšanas elektronizācijas līmeņa pieaugums 2014. g. – 2016. g.” .....	43
38. attēls. „Pakalpojumu lietojamības (ērtības) rādītāji” .....	44
39. attēls. „Vai e-pakalpojuma sniegšanā tiek nodrošināta automātiska lauku aizpilde?” .....	45
40. attēls. „E-pakalpojumu automātisko lauku aizpildīšanas veida raksturojums” .....	45
41. attēls. „Valsts pārvaldes pakalpojumu īpatsvars ar pakalpojumu aizpildīšanas formas melnrakstiem” .....	46
42. attēls. „Valsts pārvaldes pakalpojumu īpatsvars, kurus iespējams pieteikt pie partneriem” ....	46
43. attēls. „Valsts pārvaldes pakalpojuma ietvaros tiek veikta sertifikācija, licencēšana, atļauju izsniegšana” .....	47
44. attēls. „Trešajām personām licenču, sertifikātu vai atļauju esamību pakalpojuma ietvaros ir iespējams publiski pārbaudīt tiešsaistē” .....	47
45. attēls. „E-pakalpojumu popularizēšanas rādītāji” .....	48
46. attēls. „Iestāžu pakalpojumu saņemšanas iespēju un to informācijas pieejamības raksturojums” .....	48
47. attēls. „Iestāžu sniegto pakalpojumu saišu esamība un e-pakalpojumu saņemšanas popularizēšanas raksturojums” .....	49
48. attēls. „Iestādes iekšējo procesu un starpiestāžu sadarbības efektivitātes rādītāji” .....	50
49. attēls. „Dokumentu aprites elektronizācijas rādītāji” .....	50
50. attēls. „Iestāžu personālvadības sistēmu un to personālvadības procesu raksturojums” .....	51
51. attēls. „Iestāžu dokumentu pārvaldības sistēmu raksturojums” .....	52
52. attēls. „Iestāžu dokumentu apstrādes veidu raksturojums” .....	52
53. attēls. „Iestāžu un ministriju saņemto un nosūtīto dokumentu skaits 2016. gadā” .....	53
54. attēls. „Iestāžu saņemto un nosūtīto dokumentu skaits” .....	54
55. attēls. „Ministriju saņemto un nosūtīto dokumentu elektronizācija” .....	54
56. attēls. „Saņemto un nosūtīto dokumentu skaita sadalījums iestādēs” .....	55
57. attēls. „Iestāžu un ministriju saņemto un nosūtīto elektronisko dokumentu īpatsvars 2016. g.” .....	55
58. attēls. „Iestāžu un ministriju saņemto un nosūtīto elektronisko dokumentu īpatsvars 2014. g.” .....	56

59. attēls. „Saņemto dokumentu skaita sadalījums ministrijās” .....	56
60. attēls. „Nosūtīto dokumentu skaita sadalījums ministrijās” .....	57
61. attēls. „Iestāžu un ministriju, kuras izmanto DIV, īpatsvars” .....	57
62. attēls. „Iestāžu spēja sniegt izrakstīto rēķinu skaitu” .....	58
63. attēls. „Komunikācijas ar darbiniekiem rādītāji” .....	58
64. attēls. „Iestāžu iekšējās saziņas un tās uzlabošanas raksturojums” .....	59
65. attēls. „Iestāžu attālinātās piekļuves nodrošināšanas raksturojums” .....	60
66. attēls. „Darbinieku IKT prasmju pilnveide” .....	60
67. attēls. „Iestāžu un ministriju, kas nodrošina darbinieku IKT prasmju pilnveidi, īpatsvars” .....	61
68. attēls. „Iestāžu un ministriju darbinieku IKT prasmju pilnveides raksturojums” .....	61
69. attēls. „Interaktīvās rezultātu tabulas titullapa” .....	89

## 2. TEHNISKĀ INFORMĀCIJA

1. tabula. „Pētījuma tehniskā informācija”

Pētījuma veicējs	SIA „Jaunrades laboratorija” – metodoloģijas izstrāde, instrumentārija sagatavošana un testēšana, lauka darba īstenošana, izmantojot sistēmu ARKA, datu apstrāde un analīze.
Mērķa grupa	104 valsts iestādes atbilstoši Pasūtītāja iesniegtajam sarakstam.
Pētījuma metode	CAWI – Interneta aptauja jeb <i>Computer Assisted Web Interviews</i> , kas īstenota, izmantojot Datu savākšanas sistēmu valsts IS arhitektūras izstrādei (ARKA).
Izlases raksturojums	Pašizlase. Valsts iestāžu pašvērtējuma anketu aizpildīja 95 valsts iestādes (pilnībā aizpildītas visas sadaļas ir 82 <sup>1</sup> valsts iestādēm); Ekspertu vērtējuma un automātisko vērtējumu anketas aizpildītas par 104 valsts iestādēm.
Valsts iestāžu vērtējuma avoti	1) Valsts iestāžu pašvērtējuma anketa (skatīt 7.2. pielikumu). 2) Ekspertu vērtējums valsts iestāžu tīmekļvietnēm (skatīt 7.3. pielikumu). 3) Automātiskais vērtējums valsts iestāžu tīmekļvietnēm (skatīt 7.3. pielikumu).
Vidējais iestādes patērētais <sup>2</sup> laiks anketas aizpildīšanai	5,5 stundas
Lauka darba īstenošana	No 2017. gada 6. novembra līdz 6. decembrim.

2. tabula. „Dokumentā izmantoto terminu un saīsinājumu skaidrojums”

Termins	Skaidrojums
ARKA	Datu savākšanas sistēma valsts IS arhitektūras izstrādei.
Atvērtie dati	Brīvi pieejama bezmaksas informācija bez atkalizmantošanas ierobežojumiem, kuru var rediģēt un automatizēti apstrādāt ar brīvi pieejamām lietojumprogrammām.
CAWI	Interneta aptauja jeb <i>Computer Assisted Web Interviews</i> .
DIV	Dokumentu integrācijas vide.
DVS	Dokumentu vadības sistēma.
E-indeks	Valsts iestāžu e-indeks – rīks, kas analizē un sniedz pārskatu par to, cik lielā mērā un cik atbilstoši iestādes izmanto IKT, lai a) iespējami efektīvāk

<sup>1</sup> Atsevišķas iestādes iesniedza lūgumu pagarināt anketas aizpildīšanas laiku, tāpēc šo iestāžu sniegtie dati atspoguļoti atbilstoši anketas aizpildīšanas statusam.

<sup>2</sup> Nav iekļauts laiks, kas iestādes pārstāvjiem bija nepieciešams informācijas, kas tika ievadīta pašvērtējuma anketās, sagatavošanai.

Termins	Skaidrojums
	organizētu savu iekšējo darbu; b) sadarbotos ar citām iestādēm un c) sniegtu pakalpojumus iedzīvotājiem un uzņēmējiem.
E-pakalpojumi	Iestāžu pakalpojumu elektroniska pieprasīšana un/vai saņemšana elektroniskā veidā jeb izmantojot elektroniskos pakalpojumus.
E-pārvalde	Valsts un pašvaldību pārvaldes efektīva īstenošana, izmantojot informācijas un komunikāciju tehnoloģijas (IKT).
IKT	Informācijas un komunikāciju 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> .
Latvijas valsts iestāžu e-indeks	Analizē iestāžu e-pārvaldes iespēju pielietojumu un efektivitāti iestāžu iekšējā darba organizācijā un starpiestāžu procesos, kā arī sniegto e-pakalpojumu pieejamību iedzīvotājiem.
Līgums	2017. gada 13. jūlijā noslēgtais līgums Nr. IL/49/2017 starp VARAM, SIA „Jaunrades laboratorija” un SIA „TNS Latvia”.
Monitorings	Integrētā publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings.
Pakalpojuma gadījums	Uzskaitāms, nodalāms pakalpojumu sniegšanas fakts, kuram nodalāma tā uzsākšana, izpilde un sniegšana.
Pakalpojums	Valsts pārvaldes pakalpojums – tiešs guvums, ko saskaņā ar ārējiem normatīvajiem aktiem valsts pārvaldes pakalpojuma turētājs (iestāde) nodrošina klientam, īstenojot publiskās pārvaldes funkcijas un uzdevumus vai nodrošinot sabiedrības vajadzību ievērošanu. Valsts pārvaldes pakalpojumu iniciē/piesaka klients. Vēršam uzmanību, ka valsts pārvaldes pakalpojums neietver valsts varas īstenošanu, piemēram, nodokļu audits, sodu uzlikšana vai iestādes iniciatīvas rezultātā veikta kāda darbība vai kontrole.
Pamatdarbības sistēma	Informācijas sistēma, kura nodrošina automatizācijas atbalstu iestādei normatīvi noteikto funkciju veikšanai. Pamatdarbības 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.
PNA	Nodošanas-pieņemšanas akts.
Publiskais pakalpojums	Valsts pārvaldes pakalpojums, atbilstoši MK noteikumiem Nr. 399 „Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes un sniegšanas kārtība”, kas stājas spēkā 18.07.2017.
Resors	Iestāde vai iestāžu sistēma, kam pakļauta kāda valsts pārvaldes nozare.
SPSS	Prognozējošās analītikas un statistiskās analīzes programmatūras pakotne.
TS	Tehniskā specifikācija.
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
VAS	Valsts akciju sabiedrība.
VSIA	Valsts kapitālsabiedrība.
WCAG	Timekļa satura pieejamības vadlīnijas ( <i>Web Content Accessibility Guidelines</i> ).
Iestāžu saīsinātie nosaukumi sniegti 7.1. pielikumā.	

### 3. METODOLOĢIJAS UN VĒRTĒJUMA PIEEJAS APRAKSTS

Valsts iestāžu vērtējums tika veikts šādos tematiskajos blokos:

- Vispārīga informācija par iestādi.
- Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība, tostarp ekspertu un ar automatiskiem rīkiem iegūti vērtējumi.
- Klientu apkalpošana un atbalsts.
- Atvērto datu pieejamība.
- Pakalpojumu nodrošināšana, tostarp pakalpojumu uzskaites rādītāji.
- Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība.

Valsts iestāžu vērtējums tika īstenots atbilstoši dokumentam "Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings. Pētījuma metodika.", kas izskatīts un saskaņots projekta PIKTAPS "IKT arhitektūras pārvaldības" darba pakas vadības grupas sanāsmē 2017. gada 9. oktobrī. Arī darba pakas vadības grupa akceptēja darba pakas virziena "Valsts iestāžu un sabiedrības vajadzību monitorings" komandas lēmumu par metodikas saskaņošanu.

#### 3.1. Sagatavošanās darbi 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). 95 valsts iestādes iesniedza informāciju par nozīmēto kontaktpersonu.
- Izmantojot VRAA datus no vietnes Latvija.lv pakalpojumu kataloga, tika mēģināts atjaunot aktuālo valsts pārvaldes pakalpojumu un to statusu sarakstu. 2017. gada 23. oktobra sanāsmē tika konstatēts, ka aktualizētais pakalpojumu saraksts nav izmantojams iestāžu vērtējuma aptaujā un nepieciešams veikt pakalpojumu saraksta sakārtošanu iestāžu līmenī. Sanāsmē tika izlemts, ka, papildus jau izstrādātajai anketai, iestāžu pārstāvjiem ir nepieciešams aktualizēt pakalpojumu sarakstu sistēmā ARKA.
- Ņemot vērā valsts iestāžu vērtējumam atvēlēto laika ietvaru, 2017. gada 23. oktobra sapulcē tika pieņemts lēmums, īstenot saīsinātas pakalpojumu nodrošināšanas anketas aizpildi.
- Sistēmā ARKA tika izveidots un testēts atjaunināts instrumentārijs gan iestāžu pašvērtējuma anketai, gan ekspertu vērtējumam, gan automatisko vērtējumu ievadei, kā arī izveidota piekļuve iestāžu kontaktpersonām iestādes pašvērtējuma anketas aizpildīšanai.

## 3.2. 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 aizpildīšanas principiem un tehniskajām niansēm. Lauka darbā laikā un pēc tā tika nodrošināta savākto datu kontrole un vajadzības gadījumā iestāžu kontaktpersonas tika aicinātas veikt nepieciešamās darbības pašvērtējuma anketas pabeigšanai un/vai ievadīto datu labošanai.

Iestāžu kontaktpersonām uz e-pastu tika izsūtīts uzaicinājums aizpildīt anketu, saite uz aptaujas anketu sistēmā ARKA un piekļuves informācija. Vajadzības gadījumā tika izveidotas papildu piekļuves, lai anketai varētu piekļūt vairākas vienas iestādes kontaktpersonas. Tika nodrošināta iespēja aizpildīt anketu vairākos piegājienos, kā arī labot iepriekš ievadīto informāciju līdz brīdim, kad tika nospiesta poga „Pārbaudīt un saglabāt”.

Lai mazinātu administratīvo slogu iestādēm, kas sniedz lielu skaitu valsts pārvaldes pakalpojumu, iestādēm tika piedāvāta iespēja pakalpojumu statistikas datus sagatavot un iesniegt MS Excel formā. Šo iespēju izmantoja 7% valsts iestāžu.

Ekspertu lauka darbs norisinājās no 21.11.2017. līdz 28.11.2017. Automātisko rādītāju datu ieguve notika 21. novembrī (WCAG, *Google Mobile-Friendly*, sociālo tīklu pēdējo ierakstu pārbaude), bet pārējās ekspertu anketas aizpildīšana, kurā tika lūgts atbildēt uz jautājumiem par iestāžu mājaslapu lietojamību, notika līdz 28. novembrim.

## 3.3. Datu apstrāde un analīze

Datu izguves un tīrīšanas process notika šādos etapos:

- 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 rīkā SPSS.

Griezumu tabulas tika definētas, ņemot vērā iestāžu demogrāfiskos datus:

- Pēc organizācijas veida (ministrija vai iestāde).
- Pēc resora.
- Segmenti tika definēti, balstoties uz iestādi raksturojošajiem rādītājiem. Katrs segments iekļauj iestāžu skaita kvintili<sup>3</sup>. Segmenta robežvērtības nosaka pašā rādītāja izkliede ap vidējo:
  - Pakalpojumu skaits.
  - Darbinieku skaits.
  - Dokumentu skaits (saņemto + nosūtīto dokumentu skaits visos kanālos).

---

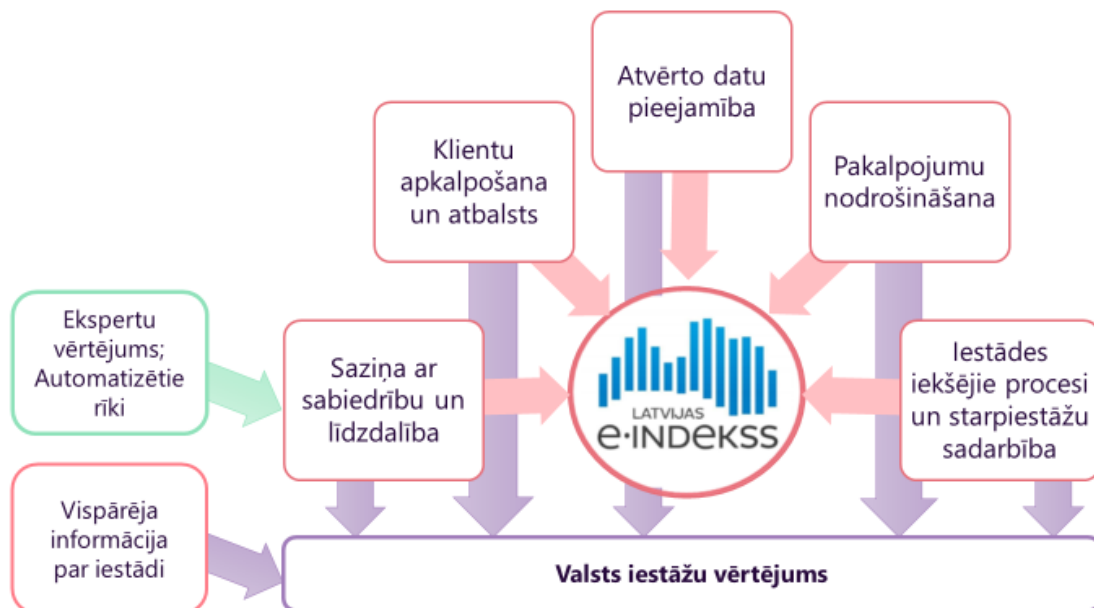
<sup>3</sup> Kvintile ir viena piektā daļa (20%) no kopējā iestāžu skaita.

- ▶ Dokumentu aprites elektronizācijas līmenis (saņemto + nosūtīto elektronisko dokumentu skaita attiecība pret saņemto + nosūtīto dokumentu skaitu visos kanālos).
- ▶ Pakalpojumu transakciju skaits (pieteikto + rezultāta izsniegšanas pakalpojumu skaits).
- ▶ Pakalpojumu transakciju elektronizācijas līmenis (pieteikto + rezultāta izsniegšanas pakalpojumu skaits elektroniskajā kanālā attiecībā pret pieteikto + rezultāta izsniegšanas pakalpojumu skaitu visos kanālos).
- ▶ Metodikā tika definēti vairāki nozīmīgi segmenti:
  - ▶ „Masu” segments.
  - ▶ Sniedz pakalpojumus fiziskām personām.
  - ▶ Uzņēmumiem būtiskas iestādes.
- ▶ Segmenti tika definēti, balstoties uz e-indeksa brieduma līmeņu novērtējumu gan kopā, gan arī katrai tēmai atsevišķi.

Griezuma 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 un ir atspoguļots atsevišķā ziņojumā.

**1. attēls. „Valsts iestāžu vērtējuma struktūra un saikne ar e-indeksu”**



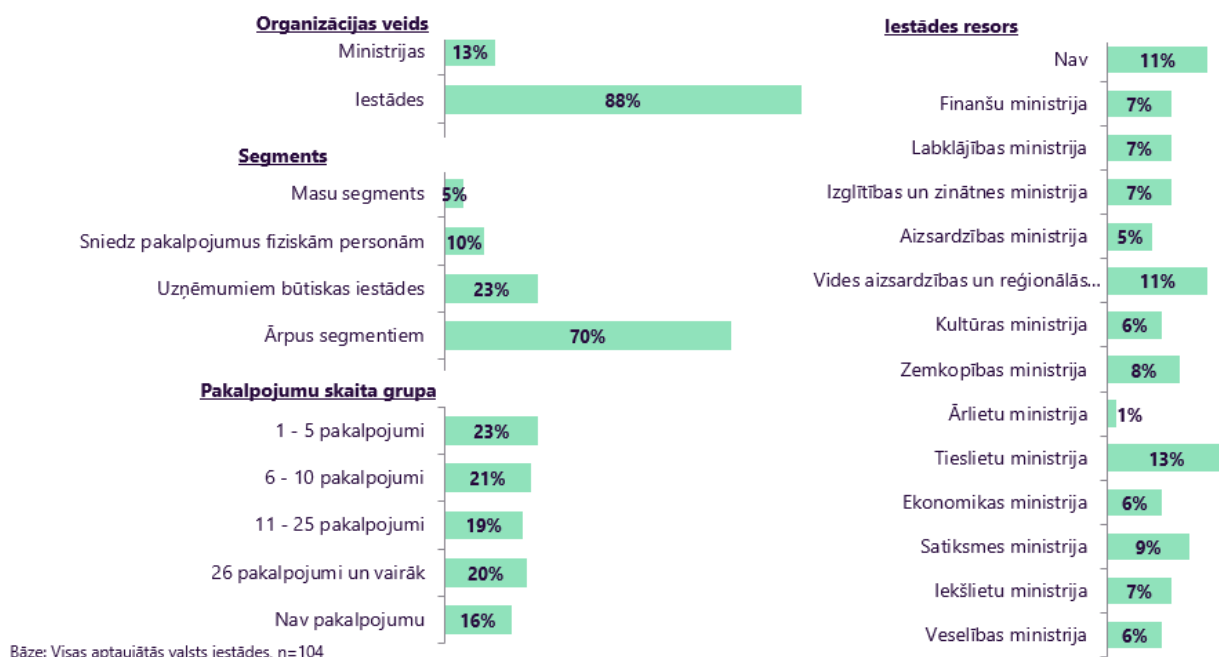
## 4. VALSTS IESTĀŽU RAKSTUROJUMS

Valsts iestāžu pašvērtējuma anketu aizpildīja 95 valsts iestādes, ekspertu vērtējuma un automatisko vērtējumu anketas tika aizpildītas par 104 valsts iestādēm. Valsts iestāžu saraksts un statuss saistībā ar dalību valsts iestāžu vērtējumā sniegts 7.1. pielikumā.

No pētījumā iesaistītajām iestādēm 13% ir ministrijas (skatīt 2. attēlu). Vairums (70%) no šīm iestādēm nav iekļautas nevienā no pakalpojumu sniegšanas segmentiem. Vislielākais no pakalpojumu segmentiem<sup>4</sup>, kas ir pārstāvēts iestāžu izlasē, ir „Uzņēmumiem būtiskas iestādes” (23%). 10% iestāžu sniedz pakalpojumus fiziskām personām, bet 5% atbilst „Masu” segmentam. Pakalpojumus nesniedz 16% no izlases iestādēm.

Vislielākais resors iestāžu skaita ziņā, kas ir pārstāvēts pētījuma izlasē, ir Tieslietu ministrijas resors (13% no izlasē iekļautajām iestādēm pārstāv šo resoru). 11% no pārstāvētajām iestādēm nav pakļautas nevienam resoram.

### 2. attēls. „Iestāžu veida, segmenta, pakalpojumu skaita un resora raksturojums”



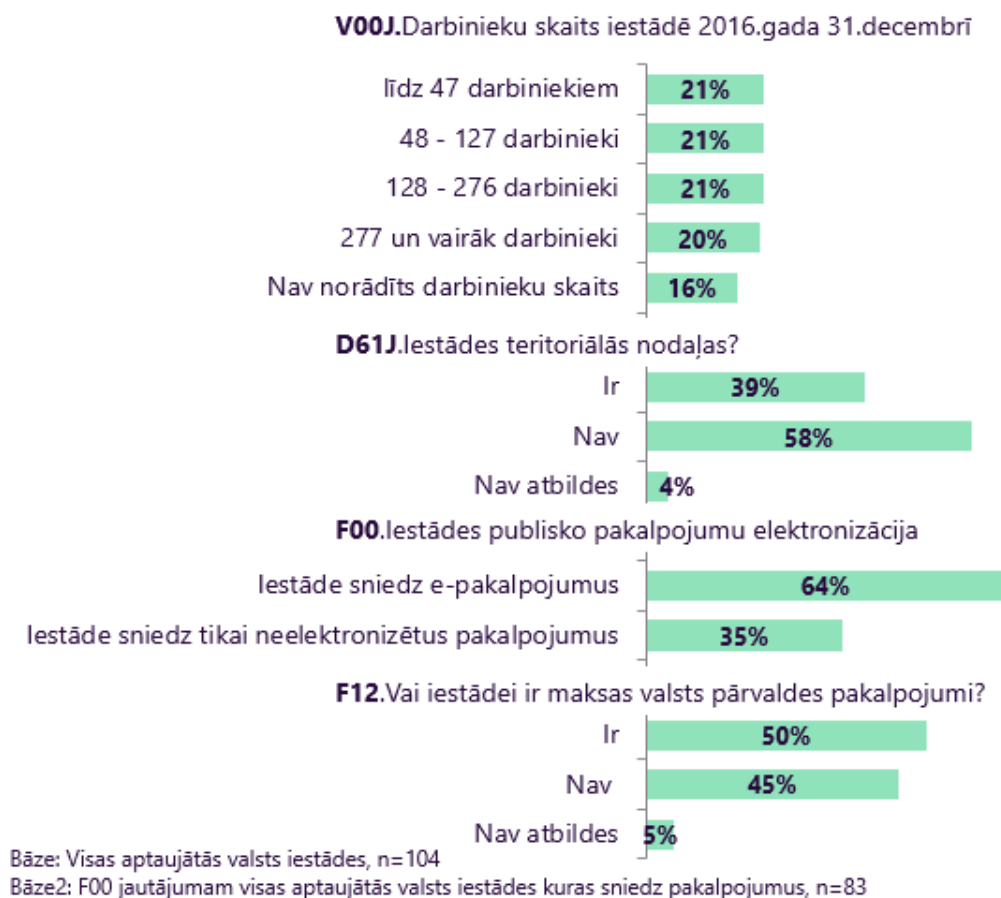
<sup>4</sup> Segmentācija veikta izmantojot “Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings. Pētījuma metodika.” 26. tabulu. Iestāžu segmentēts saraksts.

Piektā daļa iestāžu 2016. gadā (21%) nodarbināja līdz 47 darbiniekiem (skatīt 3. attēlu). Darbinieku skaitu nav norādījušas 16% iestāžu<sup>5</sup>.

Teritoriālās nodaļas ir 39% no izlases iestādēm. 64% iestāžu apgalvo, ka sniedz e-pakalpojumus. Salīdzinoši vairāk e-pakalpojumus sniežošo iestāžu vidū ir Labklājības ministrijas un Iekšlietu ministrijas resorā strādājošās iestādes.

Nedaudz vairāk par trešdaļu (35%) aptaujāto iestāžu, kuras sniedz pakalpojumus, apgalvo, ka tās sniedz tikai neelektronizētos pakalpojumus. Puse (50%) no valsts iestādēm sniedz maksas valsts pārvades pakalpojumus.

### 3. attēls. „Iestāžu darbinieku skaita, teritoriālo nodaļu, pakalpojumu elektronizācijas un maksas pakalpojumu sniegšanas raksturojums”



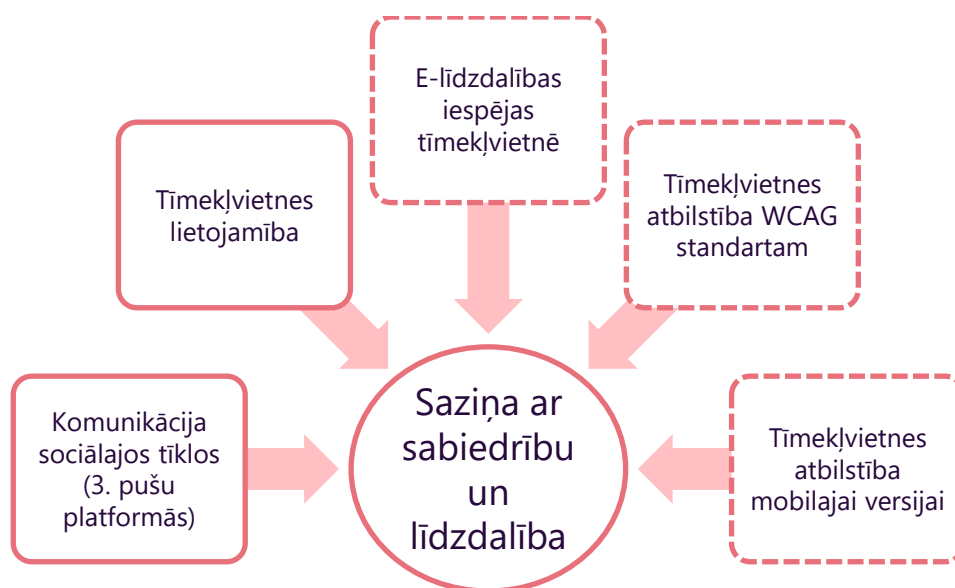
<sup>5</sup> Darbinieku skaits nav norādīts: SIA „Latvijas standarts” (iestāde izveidota 2017. gada 1. augustā), VSIA „Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs”, Ieslodzījuma vietu pārvalde, Valsts darba inspekcija, Valsts augu aizsardzības dienests, Latvijas Nacionālais kultūras centrs, Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs, Nacionālie bruņotie spēki, Ārlietu ministrija, Tieslietu ministrija, Studiju un zinātnes administrācija, Sabiedrības integrācijas fonds, Veselības ministrija, Valsts izglītības attīstības aģentūra, Valsts zinātniskais institūts – atvasināta publiska persona „Nacionālais botāniskais dārzs”, Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija un Transporta nelaimes gadījumu un incidentu izmeklēšanas birojs. Starp tām ir iestādes, kuras neiesniedza pašvērtējuma anketas.

## 5. ZIŅOJUMA SATURS

### 5.1. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība

Pamatdati šīs tēmas vērtējumam lielākoties tika iegūti, izmantojot ekspertu vērtējumu un vērtējumu, izmantojot īpašus automatizētus rīkus<sup>6</sup>. Valsts iestāžu pašvērtējuma aptaujā šīs tēmas ietvaros tika uzdoti trīs jautājumi, kuros iestādes sniedza situācijas pašvērtējumu. Šajā nodaļā dati tiek rādīti tikai apkopotā veidā. Pilnīgs individuālo iestāžu griezumā ir pieejams interaktīvajās rezultātu tabulās 7.10. pielikumā. Tēmu Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība veido 5 jautājumu grupas, kas atspoguļotas 4. attēlā.

#### 4. attēls. „Saziņas ar sabiedrību un līdzdalības jautājumu grupas”



Attēlā ar pārtrauktu līniju atzīmētie rādītāji tiek iegūti no ekspertu vērtējuma vai vērtējumiem, kas iegūti, izmantojot automatizētos rīkus timekļvietņu analīzei.

#### 5.1.1. Komunikācija sociālajos tīklos

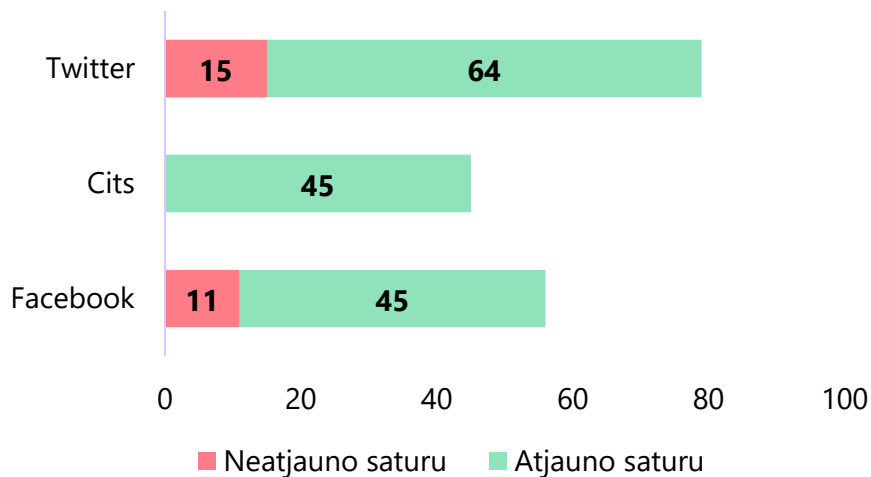
Pēc ekspertu sniegtā vērtējuma, visbiežāk iestādēm (71%) ir Twitter lapa, Facebook lapa ir 38% iestāžu, bet cita veida sociālo tīklu lapas, piemēram, flickr.com, Instagram un LinkedIn, ir 43% izlasē iekļauto iestāžu.

---

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

Aplūkojot iestāžu aktivitāti sociālajos medijos, konstatējams, ka liela daļa iestāžu, kam ir Facebook vai Twitter konts, regulāri tajos publicē saturu – 45 no 56 iestādēm, kurām ir Facebook konts, un 65 no 79 iestādēm, kurām ir Twitter konts, bija pēdējo divu nedēļu laikā tajos ievietojušas saturu <sup>7</sup> (skatīt 5. attēlu). Izvērtējot iestāžu reakcijas ātrumu vietnē Facebook, tika secināts, ka 23 no 56 iestādēm sniedz atbildi stundas laikā, 11 no 56 iestādēm – ilgāk nekā stundas laikā, bet 22 – nesniedz atbildi lauka darba periodā (līdz 6. decembrim).

#### 5. attēls. „Iestāžu izmantoto sociālo mediju raksturojums”



Saskaņā ar valsts iestāžu sniegto informāciju, vairāk nekā pusei (54%) valsts iestāžu komunikācijas process sociālajos tīklos tiek noteikts dokumentos (plānos, vadlīnijās u.c.). 46% iestāžu tiek veikts proaktīvs sociālo tīklu satura monitorings, izmantojot atslēgvārdus, bet nedaudz mazāk (44%) iestāžu tiek veikta sekotāju iesaistes un aktivitātes analīze (skatīt 6. attēlu).

Komunikācijas procesa sociālajos tīklos dokumentāla regulēšana vairāk tiek izmantota:

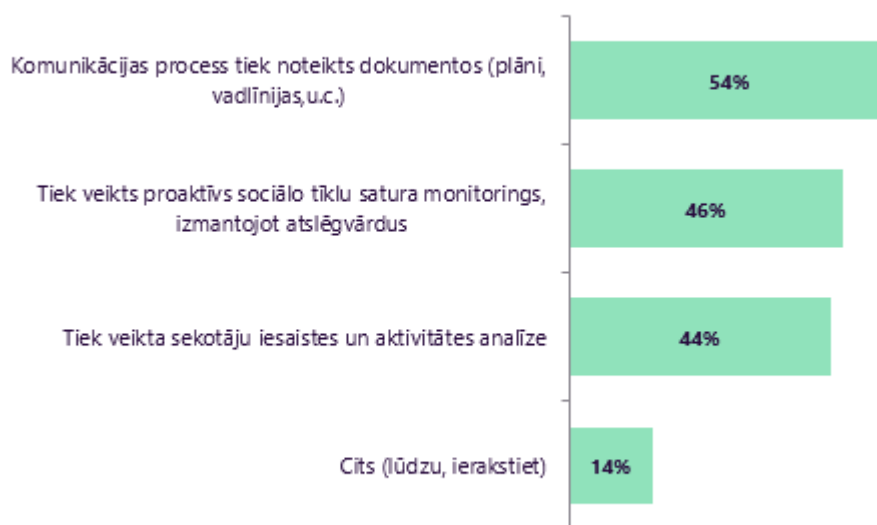
- iestādēs, kurās darbinieku skaits ir grupā no 48 līdz 127 darbiniekiem;
- iestādēs, kuru pakalpojumu transakciju skaits iepriekšējā gadā bija robežās no 6302 līdz 64 077;
- iestādēs ar augstu pakalpojumu transakciju elektronizācijas līmeni (no 83% līdz 100%).

Sekotāju iesaistes un aktivitātes analīzi vairāk veic iestādes ar lielāku sniegto pakalpojumu skaitu (grozu) (iestāde sniedz 26 pakalpojumus un vairāk), kā arī iestādes ar pakalpojumu transakciju elektronizācijas līmeni no 4% līdz 49%.

<sup>7</sup> Pārbaude veikta 2017. gada 21. novembrī.

## 6. attēls. „Iestāžu sociālo tīklu komunikācijas raksturojums”

**K13M.**Iestādes komunikācijas sociālajos tīklos organizācija (atzīmējiet visu atbilstošo):



Bāze: Visas aptaujātās valsts iestādes, n=104

### 5.1.2. Tīmekļvietnes lietojamība

Vairāk nekā puse (55%) iestāžu izzina tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi, vairums iestāžu to dara, analizējot *Google Analytics* vai citu statistiku par tīmekļvietnes apmeklējumiem (skatīt 7. attēlu). Biežāk tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi izzina tās iestādes, kuras sniedz lielāku pakalpojumu klāstu (26 pakalpojumi un vairāk) un iestādes, kuras sniedz pakalpojumus fiziskām personām.

Tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi, analizējot *Google Analytics* vai citu statistiku, izzina 55% valsts iestāžu. Īpaši aktīvi apmeklētāju pieredzes izzināšanā ir Finanšu ministrijas (86% no resora iestādēm), Ekonomikas ministrijas (83% no resora iestādēm) un Satiksmes ministrijas (78% no resora iestādēm) resori, kamēr tikai 18% no Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas resora izzina tīmekļvietnes apmeklētāju vajadzības.

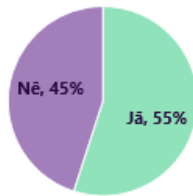
58% no iestādēm tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi izzina, analizējot apmeklētāju atsauksmes. Šo informācijas ieguves veidu izmanto Valsts kancelejā un visās Izglītības un zinātnes ministrijas resora iestādēs, turpretī šo veidu neizmanto Latvijas Valsts prezidenta kanceleja un neviena iestāde Aizsardzības ministrijas resorā.

Trešais biežāk izmantotais informācijas par tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi ieguves veids ir tīmekļvietnes apmeklētāju aptauja (44% iestāžu veic šādas aptaujas), tomēr šāda veida aptaujas ir periodiskas, jo laikā, kad tika veikts eksperta novērtējums, nevienai no iestāžu mājaslapām nebija pieejama aptaujas forma, uzaicinājums novērtēt tīmekļvietni vai iespēja novērtēt tīmekļvietni un/vai sniegt atsauksmi.

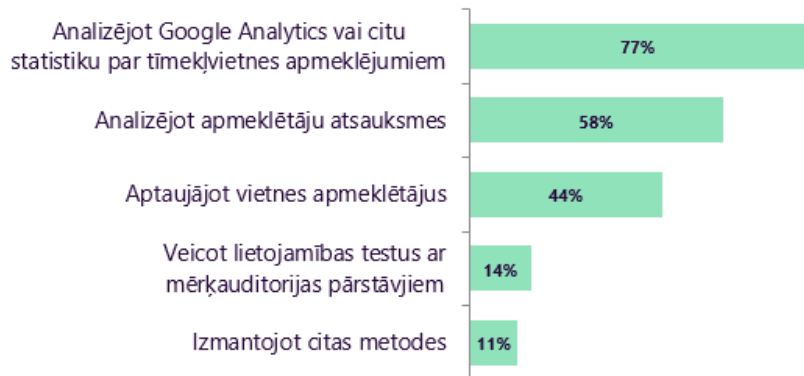
Samērā maz (14%) iestāžu tīmekļvietnes lietotāju pieredzi izzina, veicot lietojamības testus, piesaistot mērķauditorijas pārstāvjus – šādu informācijas ieguves veidu ir izmantojušas, piemēram, VAS „Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs”, VAS „Ceļu satiksmes drošības direkcija”, Aizsardzības ministrija, Latvijas Valsts prezidenta kanceleja, Kultūras ministrija, Valsts kase, Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija un Veselības inspekcija.

## 7. attēls. „Iestāžu tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzes izzināšanas raksturojums”

**P1001\_YN.**Iestādes tīmekļvietnes apmeklētāju pieredze tiek izzināta



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



Bāze1: Visas aptaujātās valsts iestādes, n=104

Bāze2: Valsts iestādes, kurās tiek izzināta tīmekļvietnes apmeklētāju pieredze, n=57

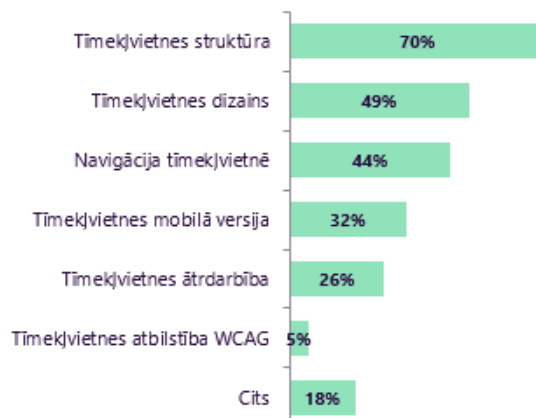
Visbiežāk minētie uzlabojumi, kas tiek veikti, balstoties uz tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzes izzināšanas rezultātiem, ir saistīti ar tīmekļvietnes struktūras uzlabošanu (70%) un izmaiņām tīmekļvietnes dizainā (49%) (skatīt 8. attēlu).

Izmaiņas tīmekļvietnes dizainā pēc tās apmeklētāju viedokļa izzināšanas ir veikušas Aizsardzības ministrijas resora iestādes un Latvijas Valsts prezidenta kanceleja. 44% iestāžu, kurās ir veikta tīmekļvietnes apmeklētāju viedokļa izzināšana. Rezultātā ir uzlabota tīmekļvietnes navigācija (šādas izmaiņas veiktas Latvijas Valsts prezidenta kancelejā un Valsts kancelejā).

Trešdaļa (32%) iestāžu norāda, ka ir veikti uzlabojumi tīmekļvietnes mobilajā versijā. Tīmekļvietnes mobilo versiju ir uzlabojusi Latvijas Valsts prezidenta kanceleja un Valsts kancelejas resoru iestādes. Visretāk (5%) ir veikti uzlabojumi tīmekļvietnes WCAG atbilstībai. Šos uzlabojumus ir veikušas VAS „Ceļu satiksmes drošības direkcija”, Kultūras ministrija un Valsts kanceleja.

## 8. attēls. „Iestāžu tīmekļvietņu uzlabojumu raksturojums”

**P1002.**Kādi uzlabojumi, balstoties uz tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzes izzināšanas rezultātiem, ir tikuši ieviesti? (atzīmējiet visu atbilstošo)



Bāze: Valsts/ pašvaldības iestādes, kurās tiek izzināta tīmekļvietnes apmeklētāju pieredze, n=57

Pēc eksperta vērtējuma vairumam (80%) iestāžu tīmekļvietnēs ir pieejamas tāda funkcionalitāte kā meklētājs (95%), ministriju tīmekļvietnes pirmajā lapā saturs ir strukturēts pa darbības virzieniem (86%) un tīmekļvietne ir pieejama vairākās valodās (82%). Mazāk nekā pusei (42%) iestāžu tīmekļvietnes jaunumu sadaļa ir aktualizēta visās valodās. Samērā maz (13%) iestāžu tīmekļvietnēm pirmajā lapā saturs ir strukturēts pa iestādes mērķauditorijām, kā arī tikai 4% iestādes tīmekļvietnē tiek izmantots Latvija.lv maksājumu modulis.

### 5.1.3. E-līdzdalības iespējas tīmekļvietnē

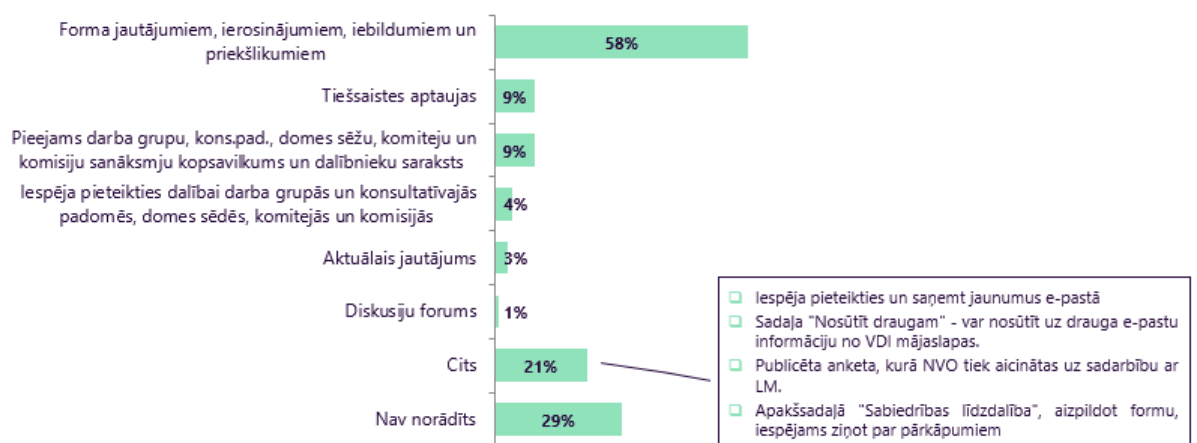
Vērtējot iestāžu tīmekļvietnē pieejamās iedzīvotāju e-līdzdalības iespējas, eksperti novēroja, ka pusei (51%) tīmekļvietņu to galvenajā lapā ir viegli atrodamā norāde uz sadaļu „Sabiedrības līdzdalība” (biežāk šāds informācijas izvietojums ir vērojams ministriju tīmekļvietnēs un Tieslietu ministrijas resora iestāžu tīmekļvietnēs). 14% šo tīmekļvietņu ir skaidras un viegli atrodamas norādes uz tobrīd aktuālajiem jautājumiem, kuros nepieciešama sabiedrības līdzdalība un norāde uz konkrēto e-līdzdalības veidu (biežāk šādas norādes ir vērojamas ministriju, retāk – iestāžu tīmekļvietnēs).

Tikai 3% tīmekļvietņu brīdī, kad lietotājs ir nonācis attiecīgajā tīmekļvietnes sadaļā, ir sniegta informācija par to, kā rīkoties, ir pieejami dokumenti vai informācija, lietotājam ir sniegta detalizēta informācija, kur, kā un kādā veidā jāsniedz informācija (šāda informācija ir pieejama Valsts asinsdonoru centra, Izglītības un zinātnes ministrijas un Aizsardzības ministrijas tīmekļvietnēs).

Visbiežāk iestāžu tīmekļvietnēs tiek izmantoti tādi e-līdzdalības rīki kā forma jautājumiem, ierosinājumiem, iebildumiem un priekšlikumiem. Šādu iespēju pēc ekspertu vērtējuma nodrošina 58% institūciju tīmekļvietņu (skatīt 9. attēlu). Citi e-līdzdalības rīki iestāžu tīmekļvietnēs ir pieejami salīdzinoši retāk. Visbiežāk kā cita veida tīmekļvietnes piedāvātā e-līdzdalības funkcija tiek minēta iespēja pieteikties un saņemt jaunumus e-pastā.

### 9. attēls. „Iestāžu tīmekļvietnēs izmantotie e-līdzdalības rīki”

M07. Izmantotie e-līdzdalības rīki iestādes tīmekļvietnē



Bāze: Visas aptaujātās valsts iestādes, n=104

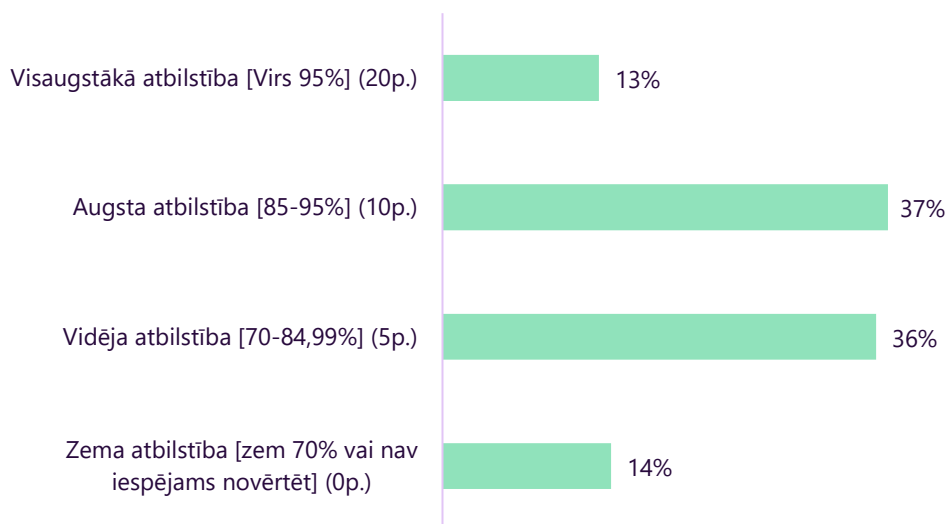
#### 5.1.4. Tīmekļvietnes atbilstība WCAG standartam

Tīmekļvietnes atbilstība W3C izstrādātā WCAG 2.0 standarta AA līmenim 13% institūciju ir novērtēta ar visaugstāko atbilstības pakāpi (atbilstība 95% un vairāk) (skatīt 10. attēlu).

Iestādes ar visaugstāko pakāpi ir – VAS „Elektroniskie sakari”, VAS „Latvijas Jūras administrācija”, VAS „Ceļu satiksmes drošības direkcija”, Valsts zemes dienests, Valsts darba inspekcija, Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija, Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde, Valsts tiesu ekspertīžu birojs, Izglītības kvalitātes valsts dienests, Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra, Valsts izglītības satura centrs, Pārresoru koordinācijas centrs.

Zema atbilstība (zem 70%) vai atbilstība, ko nav iespējams novērtēt, ir 14% institūciju. Biežāk eksperti šādu vērtējumu ir snieguši par Latvijas Valsts prezidenta kanceleju un Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas resora iestādēm.

#### 10. attēls. „Iestāžu tīmekļvietņu atbilstība W3C izstrādātā WCAG 2.0 standarta AA līmenim”



#### 5.1.5. Tīmekļvietnes atbilstība mobilajai versijai

Pēc ekspertu veiktā vērtējuma, izmantojot automātisko rīku, trešdaļa<sup>8</sup> jeb 32% novērtētajām iestāžu tīmekļvietnēm atbilst mobilajai versijai (*Google Mobile-friendly*<sup>9</sup> vērtētājs) (skatīt 11. attēlu). Biežāk šī atbilstība novērota iestādēs, kurās saziņas ar sabiedrību un līdzdalības briedums ir novērtēts kā otrā līmeņa rādītājs.

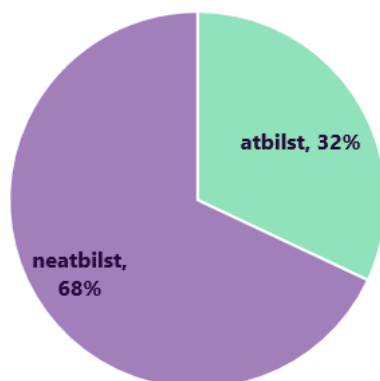
---

<sup>8</sup> Iestāžu saraksts apskatāms 7.4. pielikumā.

<sup>9</sup> Mobilajām ierīcēm draudzīgs.

## 11. attēls. „Iestāžu tīmekļvietnes atbilstība mobilajai versijai raksturojums”

**M17j.** Tīmekļvietnes atbilstība mobilajai versijai  
(Google *Mobile-friendly* vērtētājs):

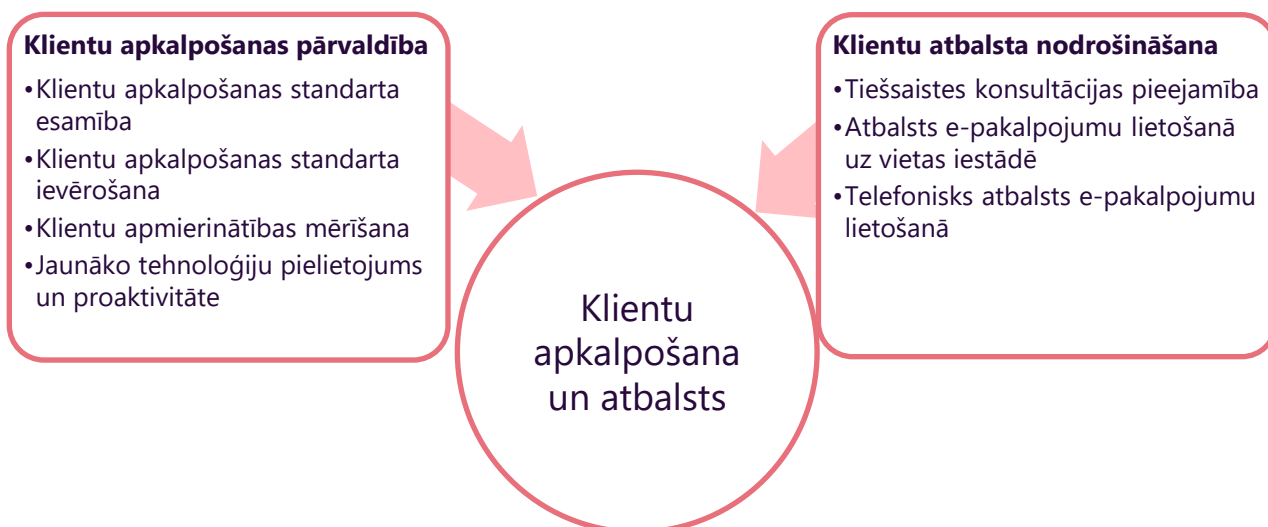


Nākamajā nodaļā tiks analizēta iestāžu veiktā klientu apkalpošana un sniegtais atbalsts.

## 5.2. Klientu apkalpošana un atbalsts

Šo tēmu veido jautājumi par klientu apkalpošanas standarta esamību un tā ievērošanu, klientu apmierinātības mērīšanu, tiešsaistes konsultāciju pieejamību, atbalstu e-pakalpojumu lietošanā uz vietas iestādē vai telefoniski (skatīt 12. attēlu). Dati par telefonisku atbalstu e-pakalpojumu lietošanā tika iegūti, izmantojot eksperta vērtējumus, pārējie jautājumi tika iekļauti valsts iestāžu pašvērtējuma aptaujā. Šajā nodaļā dati tiek rādīti tikai apkopotā veidā. Pilnīgs individuālo iestāžu griezumus ir pieejams interaktīvajās rezultātu tabulās 7.10. pielikumā.

### 12. attēls. „Klientu apkalpošanas un atbalsta tēmas jautājumi”



### 5.2.1. Klientu apkalpošanas pārvaldība

Trešdaļai (31%) no iestādēm ir iestādes vajadzībām izveidots klientu apkalpošanas standarts (skatīt 13. attēlu). Vairāk šāds iestādes vajadzībām izveidots standarts ir pieejams „Masu” segmenta iestādēm, segmentā „Sniedz pakalpojumus fiziskām personām” klasificētajām iestādēm, kā arī iestādēm, kuru e-indeksa briedums ir novērtēts ar trešo līmeni.

Maza daļa iestāžu (12%) šobrīd izmanto Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu. Šo klientu apkalpošanas rokasgrāmatu vairāk izmanto institūcijas, kuras sniedz 6 līdz 10 pakalpojumus, kā arī iestādes ar mazāku transakciju skaitu (2 līdz 6301 transakcijas). Klientu apkalpošanas standartu plāno ieviest 19% institūciju, bet 23% šāds standarts nav nepieciešams.

#### 13. attēls. „Iestāžu klientu apkalpošanas standarta raksturojums”

F14. Apstiprināts iestādes klientu apkalpošanas standarts



Bāze: Visas aptaujātās valsts iestādes, n=104

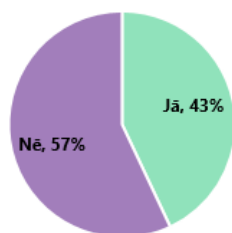
Klientu apkalpošanas standarta ievērošanas monitoringu (uzraudzību) veic mazāk nekā puse (43%) no tām iestādēm, kurās ir apstiprināts iestādes klientu apkalpošana standarts. Visbiežāk klientu standarta monitorings (uzraudzība) izpaužas kā katra darbinieka atbildība par klientu apkalpošanas standarta ievērošanu (84%).

68% iestāžu ir atsevišķi darbinieki, kuru pienākumos ietilpst klientu apkalpošanas standarta ievērošana un kontrole. Šāds klientu apkalpošanas standarta monitorēšanas veids tiek izmantots visās pašvērtējumu sniegušajās iestādēs Finanšu ministrijas, Labklājības ministrijas un Satiksmes ministrijas resoros.

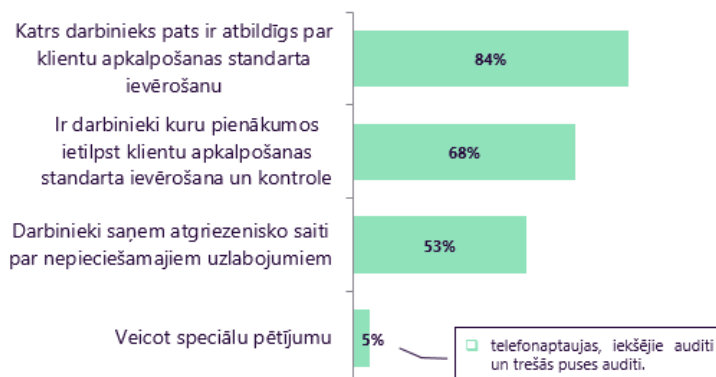
Vairāk nekā puse (53%) iestāžu, kurās tiek veikts klientu apkalpošanas standarta ievērošanas monitorings, darbinieki saņem atgriezenisko saiti par nepieciešamajiem uzlabojumiem (šāda veida informācija tiek sniegta visās Labklājības ministrijas un Tieslietu ministrijas resoru iestādēs). Ļoti maz (5%) iestāžu jeb faktiski viena iestāde veic speciālu pētījumu klientu apkalpošanas standarta ievērošanas monitoringam. Tā ir VSIA „Sertifikācijas un testēšanas centrs”.

## 14. attēls. „Iestāžu klientu apkalpošanas standarta monitoringa raksturojums”

P1020. Vai tiek veikts klientu apkalpošanas standarta ievērošanas monitorings?



P1012. Klientu apkalpošanas standarta ievērošana tiek monitorēta (atzīmējiet visu atbilstošo):



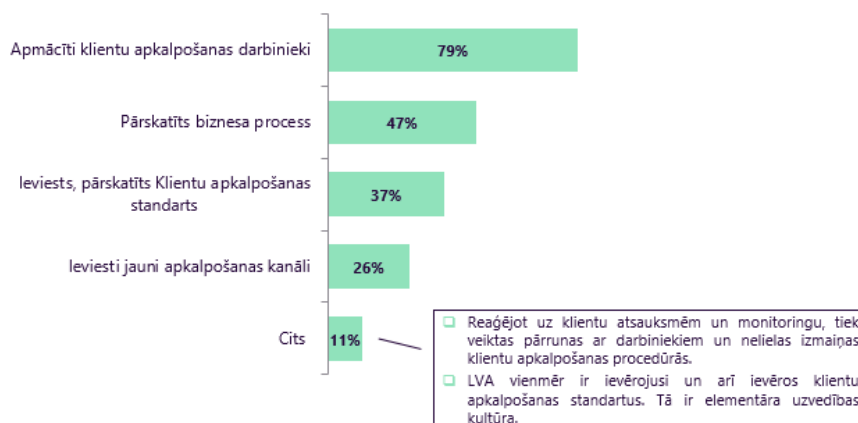
Bāze1: Iestādes, kurās ir apstiprināts iestādes klientu apkalpošanas standarts, n=44  
Bāze2: Iestādes, kurās tiek monitorēts klientu apkalpošanas standarta ievērošana, n=19

Klientu apkalpošanas standarta ievērošanas monitoringa rezultātus iestādes visbiežāk ir izmantojušas, apmācot klientu apkalpošanas darbiniekus (79% no tām iestādēm, kurās tika monitorēta klientu apkalpošanas standarta ievērošana). Šādi klientu apkalpošanas monitoringa rezultāti ir izmantoti visās Finanšu ministrijas, Labklājības ministrijas, Zemkopības ministrijas, Tieslietu ministrijas, Ekonomikas ministrijas un Satiksmes ministrijas resoru iestādēs.

Gandrīz puse (47%) no iestādēm, kas veic klientu apkalpošanas monitoringu, tā rezultātā ir pārskatījušas biznesa procesu. Vairāk šāds monitoringa rezultātu pielietojums ir vērojams tajās iestādēs, kur ir liels pakalpojumu transakciju skaits (545 799 un vairāk transakciju), kā arī iestādēs ar augstu dokumentu aprites elektronizācijas līmeni (45%–100%). Šādi monitoringa rezultāti ir izmantoti visās Satiksmes ministrijas resora iestādēs. Citi klientu apkalpošanas uzlabojumi monitoringa rezultātā ir veikti retāk.

## 15. attēls. „Iestāžu klientu apkalpošanas uzlabojumu raksturojums”

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



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

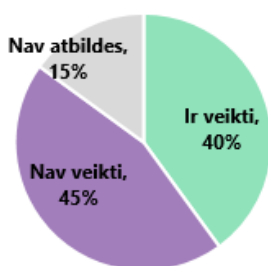
2016. gada laikā klientu apmierinātības mērījumus ir veikušas 40% iestāžu. Šo institūciju vidū galvenokārt ir tādas:

- kurām ir liels skaits dokumentu (29 691 un vairāk dokumentu);
- kurām ir liels pakalpojumu transakciju skaits (545 799 un vairāk transakciju);
- kuras strādā „Masu” un „Sniedz pakalpojumus fiziskām personām” segmentos;
- kuras ir Ekonomikas ministrijas resorā.

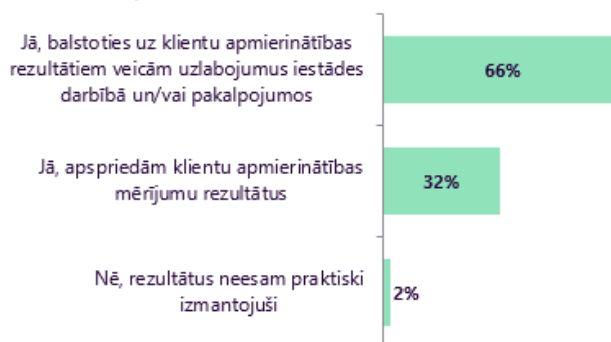
Vairumā gadījumu (66%) veikto klientu apmierinātības mērījumu rezultāti ir pielietoti, veicot uzlabojumus iestādes darbībā un/vai pakalpojumos, trešdaļa (32%) iestāžu šos rezultātus ir apsprieduši, bet tos nav ņēmuši vērā tikai 2% iestāžu.

### 16. attēls. „Iestāžu klientu apmierinātības mērījumu un to rezultātā veikto uzlabojumu raksturojums”

**F07M.** 2016. gadā ir veikti klientu apmierinātības mērījumi:



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



Bāze1: Visas aptaujātās valsts iestādes, n=104

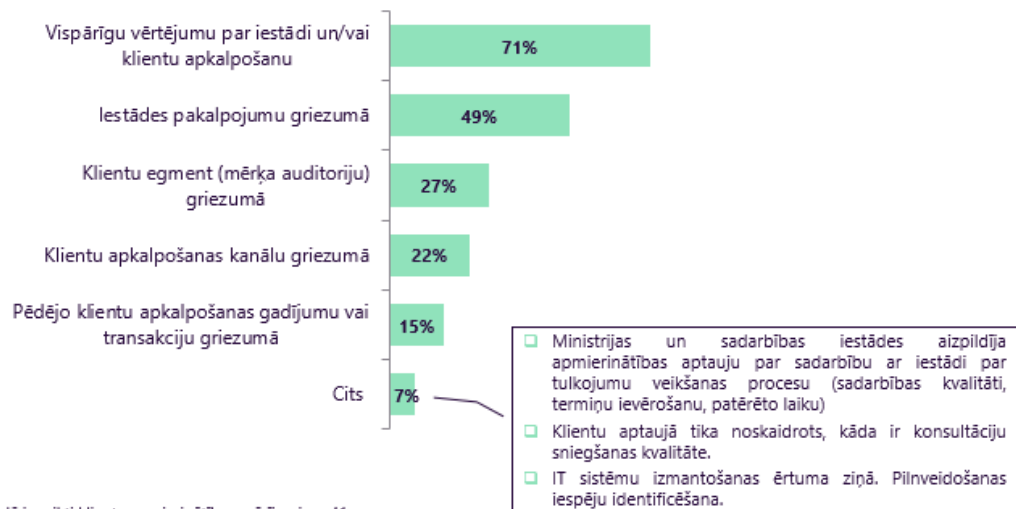
Bāze2: Iestādes, kurās 2016. gadā ir veikti klientu apmierinātības mērījumi, n=41.

Visbiežāk iestādes klientu apmierinātības mērījumos noskaidro vispārīgu informāciju par iestādi un/vai klientu apkalpošanu (71%) un situāciju iestādes pakalpojumu griezumā (49%) (skatīt 17. attēlu). Retāk klientu apmierinātības mērījumos situācija tiek noskaidrota klientu segmentu (27%) un klientu apkalpošanas kanālu (22%) griezumos. Abos šajos griezumos klientu apmierinātības mērījumu rezultātus aplūko tādas iestādes kā VAS „Ceļu satiksmes drošības direkcija”, Valsts zemes dienests, Uzņēmumu reģistrs, Valsts tiesu ekspertīžu birojs, Valsts kase un Centrālā finanšu un līgumu aģentūra.

Visretāk (15%) klientu apmierinātības mērījumu rezultāti tiek aplūkoti, ņemot vērā pēdējo klientu apkalpošanas gadījumu vai transakciju. Šādu mērījuma rezultātu atspoguļojumu analizē VAS „Ceļu satiksmes drošības direkcija”, Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde, Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs, Valsts tiesu ekspertīžu birojs, Centrālā finanšu un līgumu aģentūra un Sociālās integrācijas valsts aģentūra.

## 17. attēls. „Iestāžu klientu apmierinātības mērījumu noskaidrotās informācijas raksturojums”

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



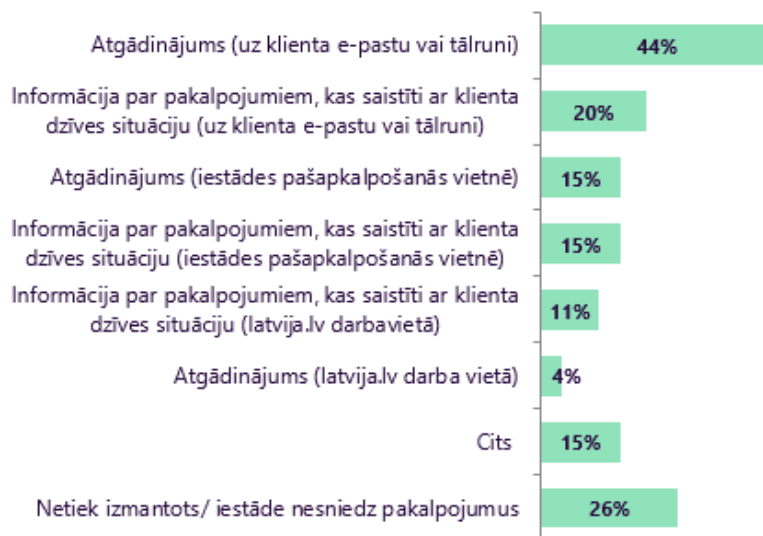
Bāze: Iestādes, kurās 2016. gadā ir veikti klientu apmierinātības mērījumi, n=41

Pakalpojumu sniegšanas jomā visbiežāk iestādes izmanto tādus proaktīvus pakalpojumus kā, piemēram, informācijas sniegšanu klientam pa tālruni vai nosūtīt to e-pastā kā atgādinājumu (44%) vai informācijas sniegšanu par pakalpojumiem saistībā ar klienta dzīves situāciju (20%) (skatīt 18. attēlu). Retāk tiek sniegta informācija un nosūtīti atgādinājumi iestādes pašapkalpošanās vietnē. Gan atgādinājumus, gan informāciju iestādes pašapkalpošanās vietnē klientiem sūta tādas iestādes kā VAS „Ceļu satiksmes drošības direkcija”, Valsts ieņēmumu dienests un Lauku atbalsta dienests. Visretāk (4%) iestādes nosūta atgādinājumus Latvija.lv darba vietā. Šādi atgādinājumus sūta Tiesu administrācija un Valsts reģionālās attīstības aģentūra.

Pie cita veida iespējām tika minēta skaidrojoša informācija iestādes sociālo tīklu kontos, iespēja pierakstīties jaunumu saņemšanai e-pastā, nosūtīti paziņojumi un vēstules konkrētai klientu grupai. Atsevišķas institūcijas norādīja uz to, ka viņu sniegtos pakalpojumus nav iespējams sniegt proaktīvi (piemēram, Izglītības un zinātnes ministrija).

## 18. attēls. „Iestāžu sniegto proaktīvo risinājumu raksturojums pakalpojumu sniegšanas jomā”

P1015. Kādas iespējas tiek izmantotas proaktīvas pakalpojumu sniegšanas jomā? (atzīmējiet visu atbilstošo)



Bāze: Visas aptaujātās valsts iestādes, n=104

Dažādas jauno tehnoloģiju iespējas informācijas sniegšanai tiešsaistē izmanto neliela daļa aptaujāto iestāžu. 13% no visām iestādēm pielāgo saturu lietotāja profilam dinamiski<sup>10</sup>, bet 9% piedāvā ieteicamo saturu, izmantojot ieteikumu dzini.

### 5.2.2. Klientu atbalsta nodrošināšana

No visām pētījumā iekļautajām institūcijām, 18% klientu apkalpošanas centros ir dators ar iespēju klientiem pieteikt/saņemt e-pakalpojumus, bet 38% šāds dators nav pieejams. Apskatot tikai tās institūcijas, kurām ir klientu apkalpošanas centri, 31% no šiem klientu apkalpošanas centriem ir dators ar iespēju klientiem pieteikt/saņemt e-pakalpojumus, 69% – dators nav pieejams. Dators ar viedkartes lasītāju ir pieejams tādu institūciju klientu apkalpošanas centros kā VAS „Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs”, Valsts zemes dienests, Pārtikas un veterinārais dienests, Valsts ieņēmumu dienests, Centrālā statistikas pārvalde, Uzņēmumu reģistrs, Valsts kase un Tiesu administrācija.

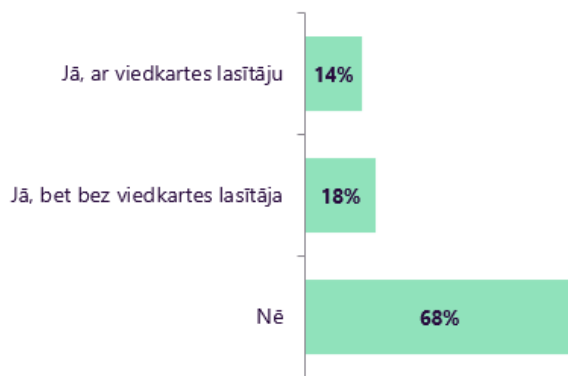
83% iestāžu (46% no kopējā iestāžu skaita), kurās ir klientu apkalpošanas centri, ir pieejami darbinieki, pie kuriem iespējams saņemt praktisku palīdzību iestādes e-pakalpojumu izmantošanai, bet 45% iestāžu ir darbinieks, kuram praktiskas palīdzības sniegšana iekļauta darba pienākumos. Biežāk darbinieks, kura pienākumos ir noteikts sniegt praktisku palīdzību iestādes e-pakalpojumu izmantošanai ir iestādēs, kuras sniedz daudz pakalpojumus (26 pakalpojumi un vairāk), iestādēs ar augstu pakalpojumu elektronizācijas līmeni (45%–100%), lielu pakalpojumu transakciju skaitu (545 799 un vairāk transakciju) un augstu pakalpojumu transakciju elektronizācijas līmeni (no 83% līdz 100%) un iestādes, kuras strādā „Uzņēmumiem būtiskas iestādes” segmentā un Zemkopības ministrijas resorā. Katrai desmitajai (10%) no visām iestādēm

<sup>10</sup> Iestāžu saraksts pieejams 7.5. pielikumā.

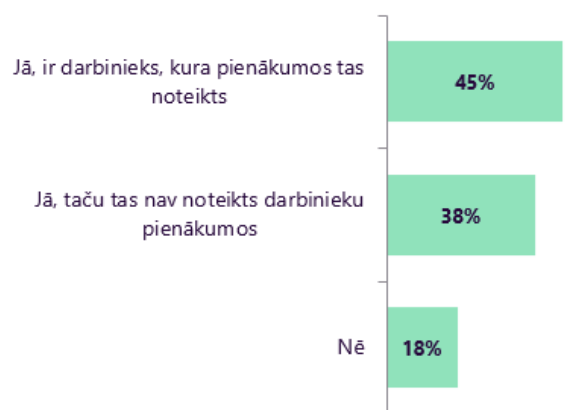
ir klientu apkalpošanas centrs, taču darbinieki, pie kuriem vērsties pēc palīdzības e-pakalpojumu izmantošanai nav.

### 19. attēls. „Iestāžu klientu apkalpošanas centru datorizācijas un praktiskās palīdzības e-pakalpojumu izmantošanai pieejamības raksturojums”

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



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



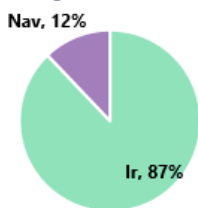
Bāze: Visas aptaujātās valsts iestādes kuras sniedz e-pakalpojumus, n=58

Pēc eksperta sniegtā vērtējuma vairumam (87%) iestāžu tīmekļvietnē ir pieejama kontaktinformācija konsultācijām (skatīt 20. attēlu). Tomēr tikai 1% no iestādēm ir iespējams saņemt konsultācijas par valsts pārvaldes pakalpojumu tiešsaistes režīmā – šāda iespēja ir Latvijas Nacionālā kultūras centra tīmekļvietnē.

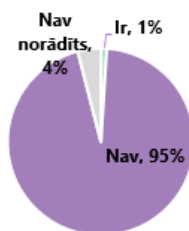
Vairāk nekā pusei iestāžu (55%) e-pakalpojumu izmantošanai ir iespēja saņemt konsultācijas pa tālruni, un tās ir saņemamas iestādes darba laikā. Biežāk šādu iespēju piedāvā iestādes, kuras sniedz lielu skaitu pakalpojumu (26 pakalpojumi un vairāk), ar augstu elektronizācijas līmeni (45%–100%), iestādes, kuru pakalpojumu transakciju elektronizācijas līmenis ir robežās no 4% līdz 49%, kā arī tās iestādes, kuras sniedz pakalpojumus fiziskām personām un uzņēmumiem būtiskās iestādes.

## 20. attēls. „Iestāžu klientiem pieejamo konsultāciju raksturojums”

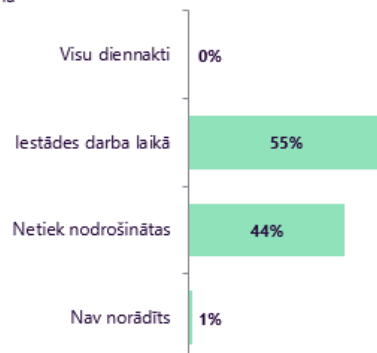
**M11.** Tīmekļa vietnē sniegta kontaktinformācija konsultācijām



**M12.** Personai ir iespēja tiešsaistes režīmā saņemt konsultācijas par valsts pārvaldes pakalpojumu (tērzētava – čats vai Skype, vai citā tūlītējās tiešsaistes saziņas formā):



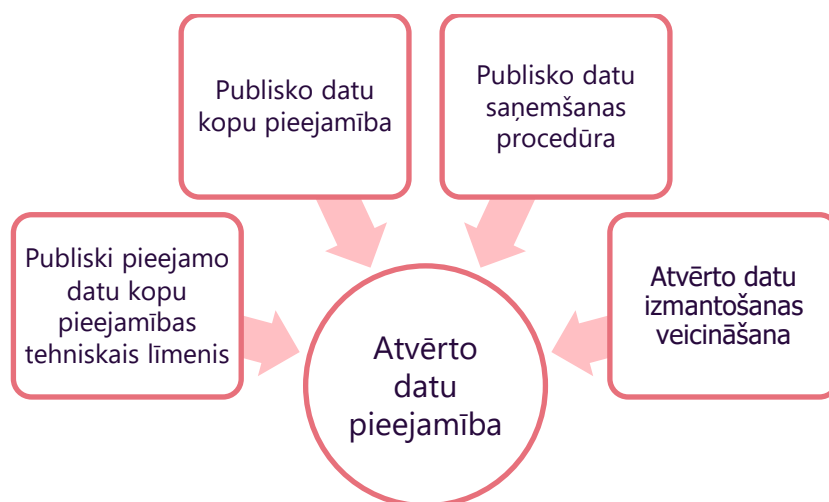
**M09.** Klientam tiek nodrošinātas konsultācijas pa tālruni e-pakalpojuma izmantošanā



## 5.3. Atvērto datu pieejamība

Atvērto datu pieejamības rādītājos iekļauti jautājumi par publisko datu kopu pieejamību, publiski pieejamo datu kopu pieejamības tehnisko līmeni, publiskojamo datu kopu saņemšanas iespējām bez maksas, publiskojamo datu saņemšanas procedūru. Šajā nodaļā dati tiek rādīti tikai apkopotā veidā. Pilnīgs individuālo iestāžu griezumā ir pieejams interaktīvajās rezultātu tabulās 7.10. pielikumā.

### 21. attēls. „Atvērto datu pieejamības jautājumi”



Pēc pašu iestāžu sniegtā pašvērtējuma, publiskās datu kopas ir pieejamas 38% valsts iestāžu. Šādas iestādes vairāk ir „Masu” un „Sniedz pakalpojumus fiziskām personām” segmentos. Biežāk publiskās datu kopas ir pieejamas iestādēm:

- ar lielāku pakalpojumu skaitu (26 un vairāk pakalpojumu);

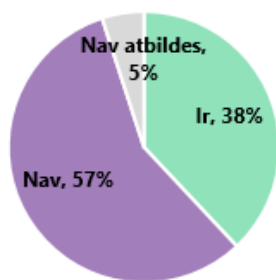
- ar lielāku darbinieku skaitu (277 un vairāk darbinieku);
- ar lielu pakalpojumu transakciju skaitu (545 799 un vairāk transakciju);
- ar augstu pakalpojumu transakciju elektronizācijas līmeni (no 83% līdz 100%).

Tikai nedaudz vairāk nekā pusei (54%) iestāžu, kuras uzskata, ka viņām ir publiskās datu kopas, nosacījumi par to izmantošanu saņemšanas kārtību ir publiski pieejami tiešsaistē. 41% iestāžu aprakstošie dati (metadati) par datu struktūru ir pieejami tiešsaistē. Visretāk publiskās datu kopas izmantošanas nosacījumi ir publiski pieejami tiešsaistē (28% no tām iestādēm, kurās ir publiskās datu kopas).

Atvērto datu informācijas izmantošanas nosacījumi ir publiski pieejami tiešsaistē tādām iestādēm kā Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde, Latvijas Nacionālā bibliotēka, Pārtikas un veterinārais dienests, Centrālā statistikas pārvalde, Uzņēmumu reģistrs, Lauku atbalsta dienests, Finanšu un kapitāla tirgus komisija, Iepirkumu uzraudzības birojs, Tiesu administrācija, Valsts reģionālās attīstības aģentūra un Zāļu valsts aģentūra.

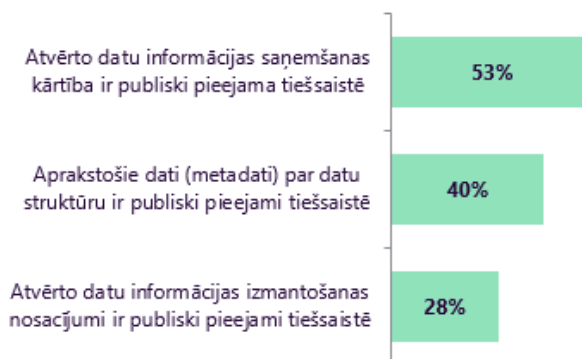
## 22. attēls. „Iestāžu publisko datu kopu un to izmantošanas nosacījumu raksturojums”

**A00J.** Iestādes publiskās datu kopas



Bāze1: Visas aptaujātās valsts iestādes, n=104  
Bāze2: Iestādes, kurās ir pieejams publiskās datu kopas, n=40

**A01M.** Iestādes publisko datu kopu izmantošanas nosacījumi (atzīmējiet visu atbilstošo):

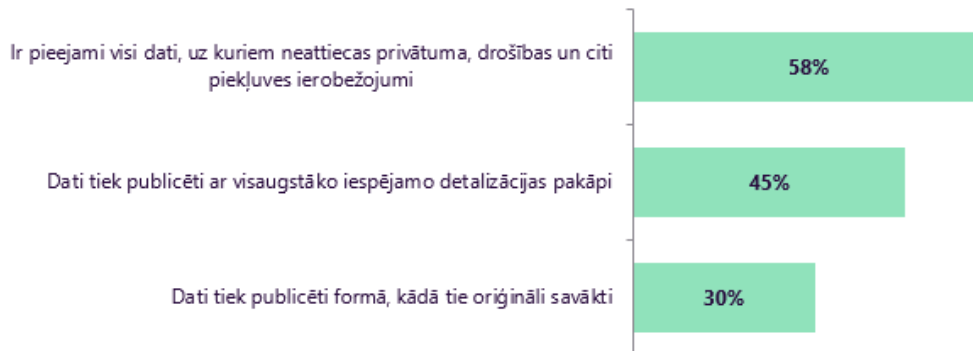


Vairāk nekā pusei (59%) iestāžu, kurās ir publiskās datu kopas, ir pieejami visi dati, uz kuriem neattiecas privātuma, drošības un citi iekļuves ierobežojumi (skatīt 23. attēlu). Šādas detalizācijas pakāpes datu kopas ir pieejamas visās Finanšu ministrijas, Izglītības un zinātnes ministrijas, Kultūras ministrijas un Iekšlietu ministrijas resoru iestādēs. 46% iestāžu publiskajās datu kopās dati tiek publicēti ar visaugstāko iespējamo detalizācijas pakāpi. Šāds datu detalizācijas veids tiek izmantots visās Zemkopības ministrijas resora iestādēs.

Trešdaļā iestāžu publisko datu kopu dati tiek publicēti tādā formā, kādā tie tiek oriģināli savākti. Šādā formā dati ir pieejami Labklājības ministrijā, Centrālajā vēlēšanu komisijā, Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijā, Ekonomikas ministrijā, Valsts valodas centrā, Iepirkumu uzraudzības birojā, Nodarbinātības valsts aģentūrā, Tiesu administrācijā, Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācijā, Dabas aizsardzības pārvaldē, Nacionālajā veselības dienestā un Pārresoru koordinācijas centrā.

### 23. attēls. „Iestāžu (ar pieejamām publiskām datu kopām) datu kopu digitalizācijas pakāpes raksturojums”

**P1003.** Iestādes publisko datu kopu detalizācijas pakāpe (atzīmējiet visu atbilstošo)



Bāze: Iestādes, kurās ir pieejams publiskās datu kopas, n=40

Vairumā gadījumu publiskajās datu kopās publiskotā informācija ir pieejama internetā aplūkojamos formātos<sup>11</sup> (38% no tām iestādēm, kurās ir publiskās datu kopas<sup>12</sup>) (skatīt 24. attēlu). Trešdaļa (33%) no iestādēm, kurām ir publisko datu kopas, publiskotā informācija pieejama DOC, XLS, TXT vai līdzīgos rediģējamos formātos<sup>13</sup>.

Atvērtā koda formātos informācija tiek publiskota 29% iestāžu. Atvērtā koda formātos informāciju publisko tādas iestādes kā Aizsardzības ministrija, Centrālā vēlēšanu komisija, Latvijas Nacionālā bibliotēka, Pārtikas un veterinārais dienests, Centrālā statistikas pārvalde, Uzņēmumu reģistrs, Iepirkumu uzraudzības birojs, Tiesu administrācija, Valsts reģionālās attīstības aģentūra, Zāļu valsts aģentūra, Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra un Dabas aizsardzības pārvalde.

---

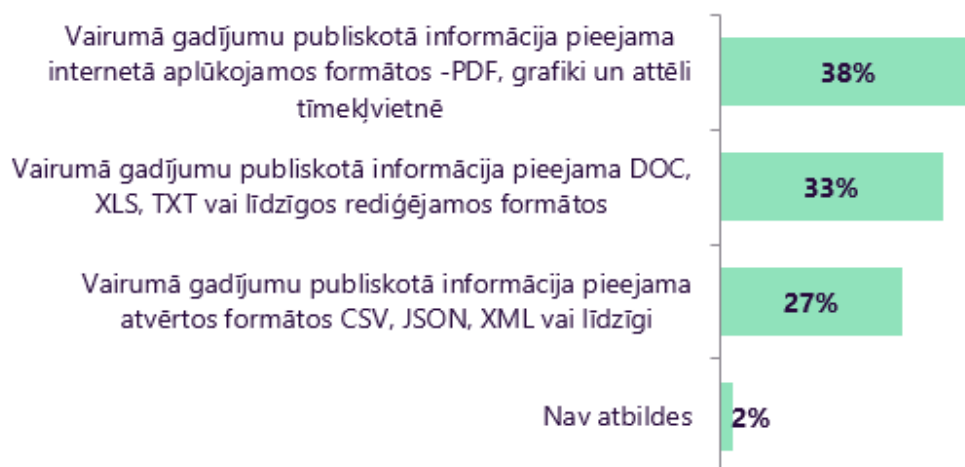
<sup>11</sup> PDF, grafiki un attēli tīmekļvietnē, kas īsti nav uzskatāmas par datu kopām, līdz ar to tiek secināts, ka iestādēs, kas vairumā gadījumu publicē datus minētajos formātos, iespējams, nenodrošina publiskās datu kopas kā tādas.

<sup>12</sup> Iestāžu saraksts pieejams 7.6. pielikumā.

<sup>13</sup> Iestāžu saraksts pieejams 7.7. pielikumā.

## 24. attēls. „Iestāžu publiski pieejamo datu kopu pieejamības tehniskais raksturojums”

### A03. Iestādes publiski pieejamo datu kopu pieejamības tehniskais raksturojums:



Bāze: Iestādes, kurās ir pieejams publiskās datu kopas, n=40

Visbiežāk (59%) iestādes publiskotajiem datiem ir stabili resursu identifikatori (URI), bet 10% iestāžu publicētajiem datiem ir pievienotas saites, kuras savieno ar citiem datiem (*linked data*). Visas publiskojamās datu kopas ir iespējams saņemt bez maksas.

Gandrīz visas (97%) no publiskojamo datu kopām ir pieejamas tiešsaistē bez piekļuves ierobežojumiem. Ierobežojumi ir tādām kopām kā Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācijas publisko datu kopai.

Atvērto datu izmantošanas veicināšanai 23% no iestādēm, kurām ir publisko datu kopas, izsūta informējošas vēstules saviem klientiem. Šādas vēstules izsūta Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde, Latvijas Nacionālā bibliotēka, Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija, Finanšu un kapitāla tirgus komisija, Nodarbinātības valsts aģentūra, Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra, Zāļu valsts aģentūra, Veselības inspekcija un Dabas aizsardzības pārvalde.

15% iestāžu publisko datu izmantošanas veicināšanai organizē seminārus pētniekiem, studentiem un skolēniem. Šāda veida seminārus organizē Latvijas Nacionālā bibliotēka, Centrālā statistikas pārvalde, Finanšu un kapitāla tirgus komisija, Zāļu valsts aģentūra, Dabas aizsardzības pārvalde un Latvijas Nacionālais arhīvs. Latvijas Nacionālā bibliotēka publisko datu kopu izmantošanas veicināšanai organizē arī atvērto datu analīzes pasākumus un datu radošās izmantošanas konkursus.

Vairumam (62%) iestāžu, kurās ir publisko datu kopas, atvērtie dati nav pieejami Latvijas Atvērto datu portālā<sup>14</sup>. Dati šajā portālā ir pieejami 18% iestāžu – Iekšlietu ministrijai, Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijai, Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldei, Valsts meža dienestam, Uzņēmumu reģistram, Lauku atbalsta dienestam, Iepirkumu uzraudzības birojam un Valsts

<sup>14</sup> <https://data.gov.lv>

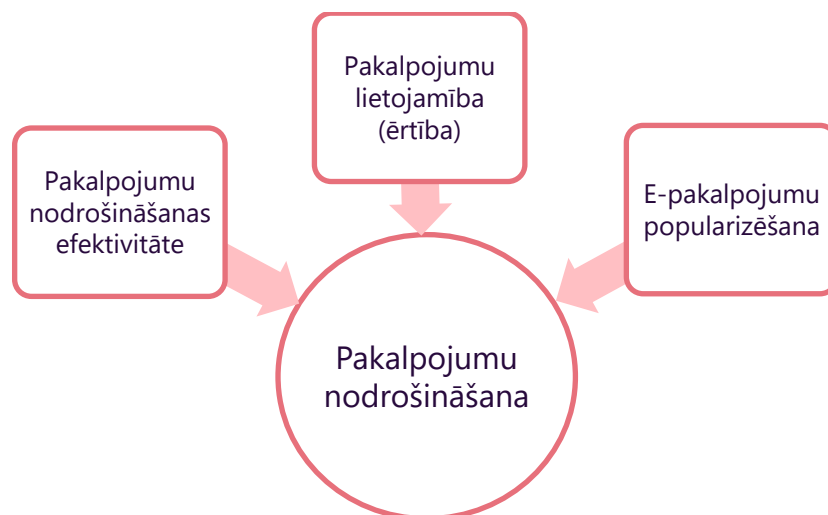
reģionālās attīstības aģentūrai. 21% no tām iestādēm, kurām ir publiskās datu kopas, datus Latvijas Atvērto datu portālā plāno ievietot tuvāko mēnešu laikā.

Gandrīz puse (46%) no iestādēm, kurām ir publiskās datu kopas, ir norādījušas uz ieguvumiem no atvērto datu aktivitātēm 2016. gadā. Šie ieguvumi visbiežāk ir saistīti ar sabiedrībai brīvi pieejamu informāciju jebkurā laikā, sabiedrības informētības un izpratnes veicināšanu, publikācijām masu medijos, datu atspoguļošanas kultūras veicināšanu, iestādes darba atvieglošanu un atsevišķu iestādes funkciju veikšanas atvieglošanu (piemēram, veicināta uzturlīdzekļu parādu atmaksa ņemot vērā faktu, ka publiski ir pieejama pārbaude par personas esamību uzturlīdzekļu parādnieku sarakstā).

## 5.4. 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 25. attēlā. Šajā nodaļā dati tiek rādīti tikai apkopotā veidā. Pilnīgs individuālo iestāžu griezumā ir pieejams interaktīvajās rezultātu tabulās 7.10. pielikumā.

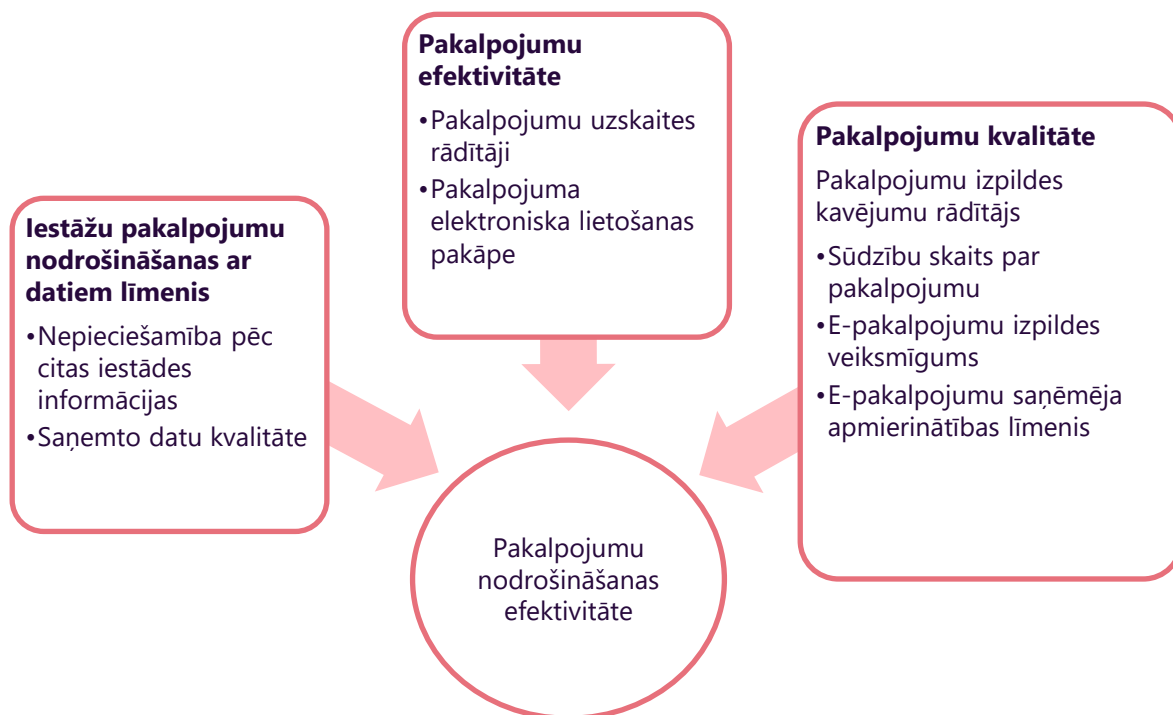
25. attēls. „Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitātes jautājumu tēmas”



### 5.4.1. Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitāte

Rādītāja shematiskais attēlojums ir redzams 26. attēlā. Kā redzams Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitāte sastāv no iestāžu pakalpojumu nodrošināšanas ar datiem līmeņa, pakalpojumu efektivitātes un pakalpojumu kvalitātes.

## 26. attēls. „Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitātes rādītāji”

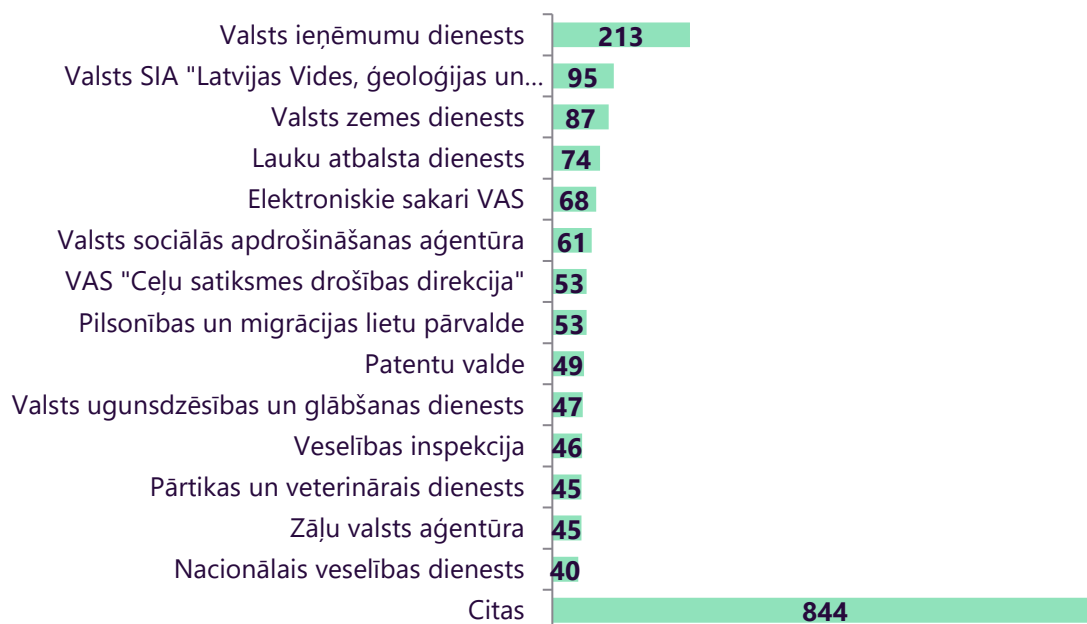


Atsaucoties uz 23. oktobra sanākumi, no rādītāja „Iestāžu pakalpojumu nodrošināšanas ar datiem līmenis” tiek apskatīta tikai saņemto datu kvalitātes jautājums, kā arī pats jautājums ir pārvietots uz iestāžu līmeni, papildinot to ar jautājumu „P1041. Lūdzu, norādiet šķēršļus šo datu saņemšanai” pēc Pasūtītāja ieteikuma. Rezultātā iegūtie dati sniedz drīzāk kvalitatīvu nevis kvantitatīvu ieskatu vairāku iestāžu vajadzībām, jo kopumā uz šo jautājumu atbildes ir sniegušas tikai 7 iestādes – Centrālā finanšu un līgumu aģentūra, Iekšlietu ministrijas informācijas centrs, Tieslietu ministrija, Valsts kanceleja, Valsts zemes dienests, Veselības inspekcija, VSIA Latvijas prozes birojs. Kopumā tika atzīmēti 38 vajadzīgie dati, kas ir citu iestāžu rīcībā, bet nav pieejami pamatdarbības veikšanai. Visos 38 gadījumos iestādes spēja identificēt no kuras iestādes ir nepieciešama informācija un 23 gadījumos spēja identificēt arī konkrēto informācijas sistēmu, no kuras būtu nepieciešama informācija. Kā galvenās barjeras iestādes identificēja tiesiskās (13 gadījumos) un finansiālās (14 gadījumos) barjeras sakarā ar integrācijas vides ieviešanu.

### Pakalpojumu gadījumu uzskaitē

Vislielākais pakalpojumu skaits ir Valsts ieņēmumu dienestam (213 pakalpojumi), kam seko Valsts SIA „Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs” (95 pakalpojumi) un Valsts zemes dienests (87 pakalpojumi). Neskaitot 14 iestādes, kurām katrai ir vairāk nekā 40 pakalpojumu, atlikušajām 68 iestādēm kopā ir 844 pakalpojumi (skatīt 27. attēlu).

## 27. attēls. „Ministriju un iestāžu pakalpojumu skaits”

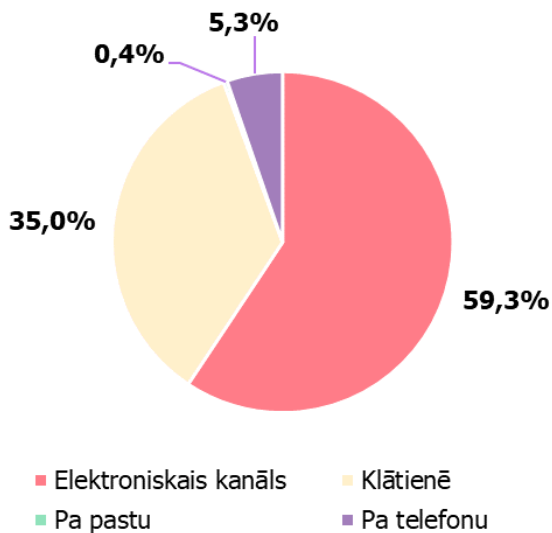


Pakalpojumu uzskaitē notiek divos posmos – pieteikšanās un rezultāta izsniegšanas veidā. Iestādes sniegušas datus par 120 miljoniem pakalpojumu pieteikumu gadījumu un 150 miljoniem rezultātu saņemšanas gadījumu.

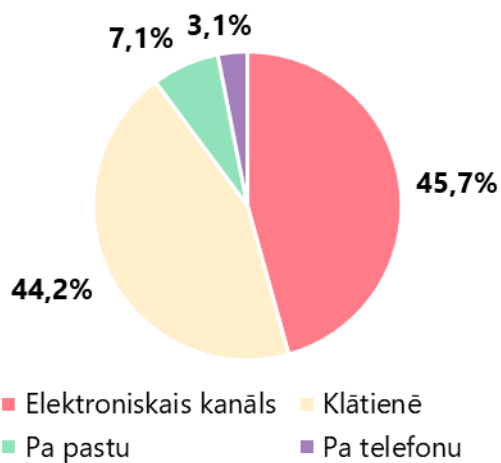
Rēķinot elektronizāciju, lai izvairītos no problēmām, kuras rada ekstrēmās vērtības, tās tiek izņemtas no izlases. Izņemti tiek pakalpojumi, kas ir redzami 7.11. pielikumā to ekstrēmi augsto vērtību dēļ, jo 25 pakalpojumi uzreiz ļoti nopietni ietekmē kopējo īpatsvaru pa kanāliem kādos pakalpojumi tiek pieteikti un saņemti

Uzskaitē īstenojas pa četriem galvenajiem kanāliem – klātienē, elektroniski, pa pastu un telefoniski. Svarīgi ir pieminēt, ka ne visas iestādes spēja sniegt uzskaiti pa kanāliem. Iedzīvotāji pakalpojumiem primāri piesakās, izmantojot elektronisku kanālu (59,3% visu gadījumu), bet 35% gadījumos pieteikšanās notikusi klātienē (skatīt 28. attēlu). Pakalpojumu izsniegšana vienlīdz bieži notiek klātienē un elektroniski (attiecīgi 45,7% un 44,2%). 7,1% pakalpojumu gadījumu izsniegti pa pastu, 3,1% - pa tālruni (skatīt 29. attēlu).

28. attēls. „Ministriju un iestāžu pakalpojumu pieteikšanās gadījumu īpatsvars pieteikšanās kanālu griezumā”<sup>15</sup>



29. attēls. „Ministriju un iestāžu pakalpojumu rezultātu izsniegšanas gadījumu īpatsvars kanālu griezumā”<sup>16</sup>

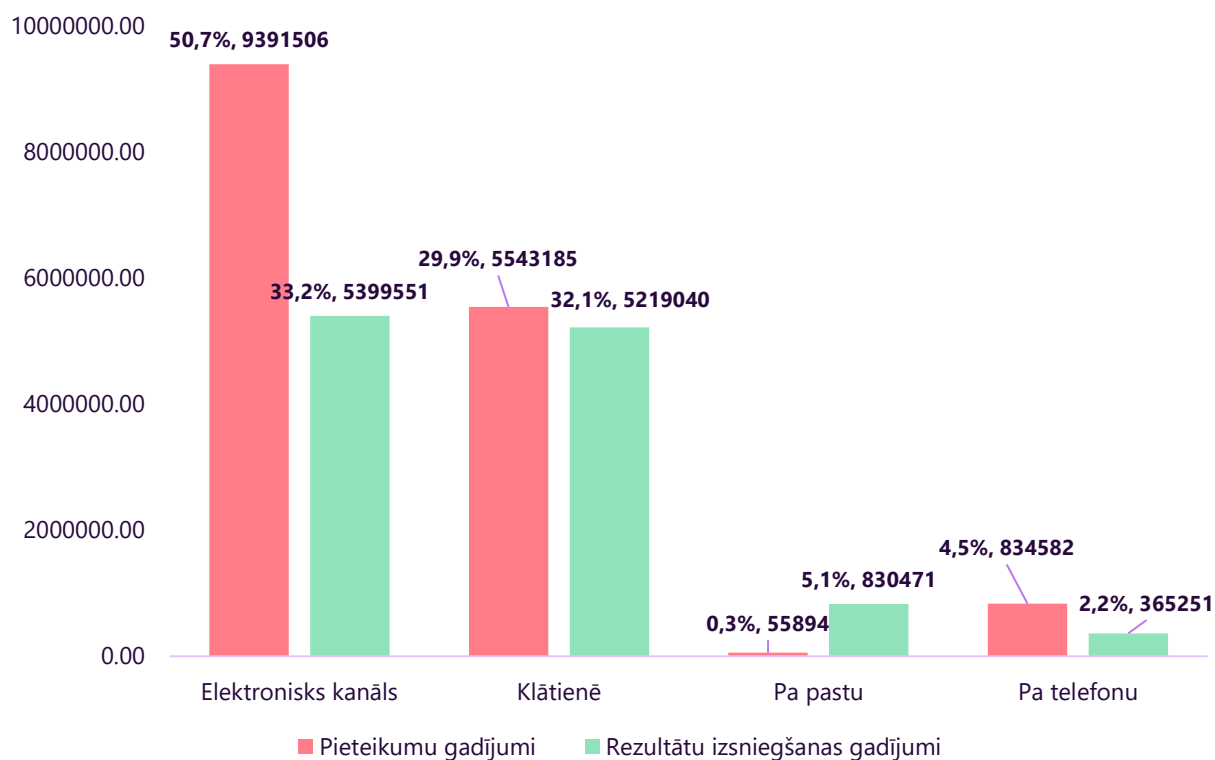


<sup>15</sup> Attiecas tikai uz iestādēm, kuras spēja sniegt dalījumu pa kanāliem. Tiek izņemti no izlases pakalpojumi, kas ir minēti 7.11. pielikumā

<sup>16</sup> Attiecas tikai uz iestādēm, kuras spēja sniegt dalījumu pa kanāliem. Tiek izņemti no izlases pakalpojumi, kas ir minēti 7.11. pielikumā

Salīdzinot iestāžu (skatīt 30. attēlu) un ministriju (skatīt 31. attēlu) pakalpojumu pieteikumu un rezultātu izsniegšanas skaitu, iespējams redzēt, ka praktiski visi pieteikuma (99%) un rezultātu izsniegšanas (99%) gadījumi notiek iestādēs nevis ministrijās. Šeit tiek attēloti visi iestāžu dati

**30. attēls. „Iestāžu pakalpojumu pieteikumu un rezultātu izsniegšanas skaits 2016. gadā”<sup>17</sup>**



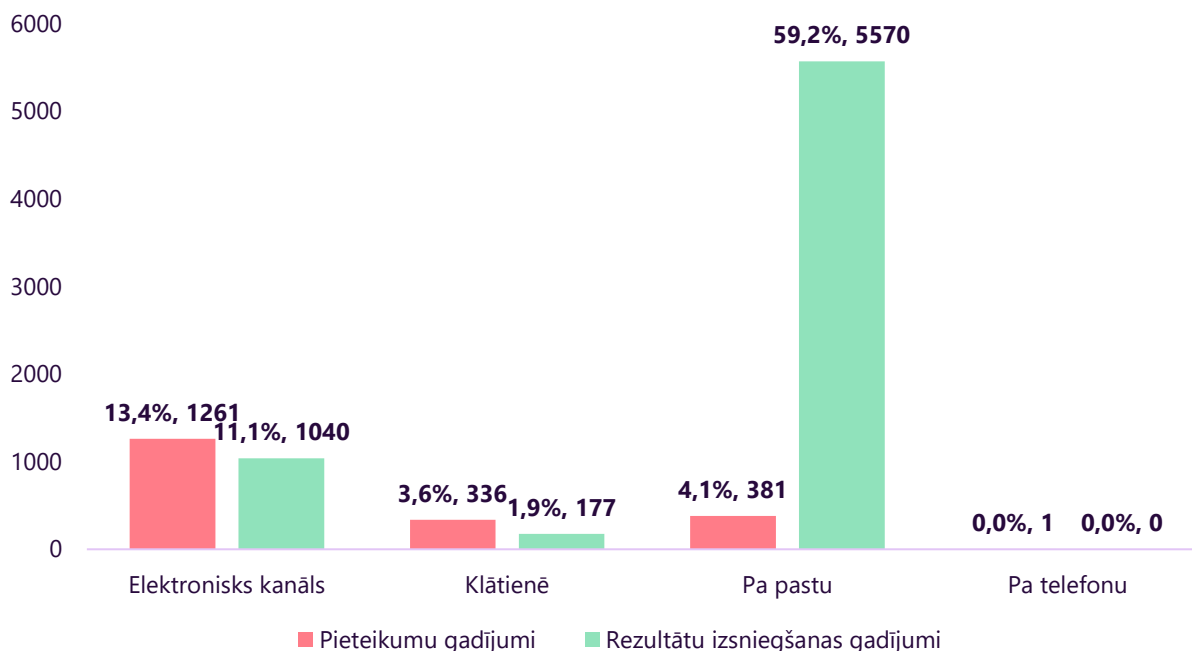
Bāze = visas iestādes, kuru pakalpojumiem ir norādīts rezultāta izsniegšanas skaits pakalpojumiem, n=49

Bāze = visas iestādes, kuru pakalpojumiem ir norādīts pieteikumu skaits, n=52

Iestāžu vidū lielākā daļa no pakalpojumu pieteikumiem tiek saņemti, izmantojot elektroniskos kanālus, bet rezultāti primāri tiek izsniegti, izmantojot elektroniskos kanālus, kā arī caur pastu.

<sup>17</sup> Tiek izņemti no izlases pakalpojumi, kas ir minēti 7.11. pielikumā

**31. attēls. „Ministriju pakalpojumu pieteikumu un rezultātu izsniegšanas skaits 2016. gadā”**



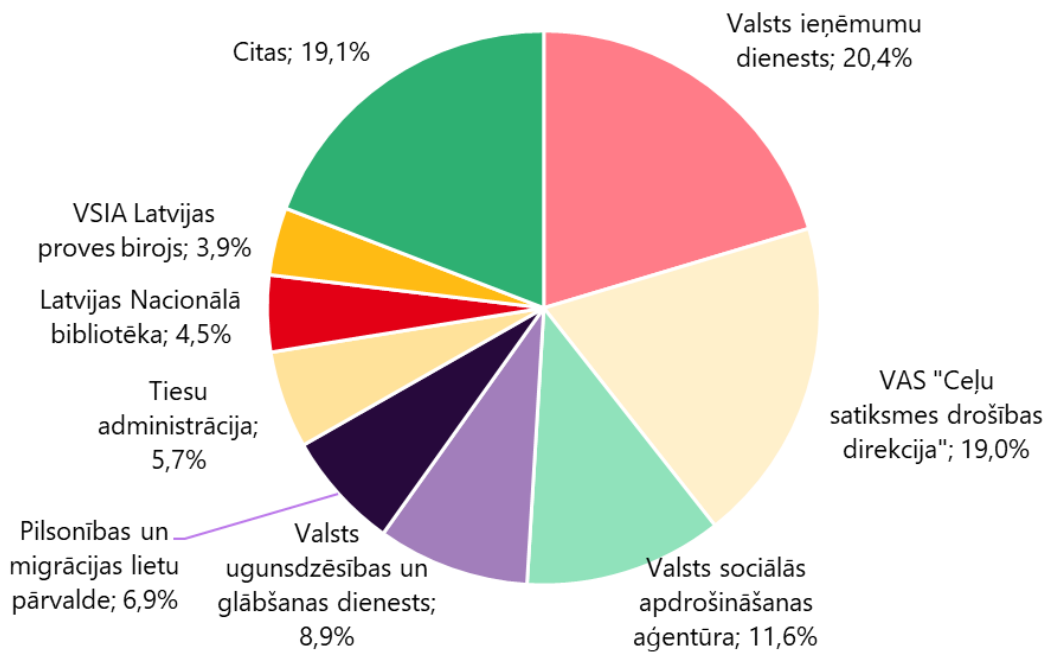
Bāze = visas ministrijas, kuru pakalpojumiem ir norādīts rezultāta izsniegšanas skaits pakalpojumiem, n=3

Bāze = visas ministrijas, kuru pakalpojumiem ir norādīts rezultāta izsniegšanas skaits pakalpojumiem, n=3

Ministriju pakalpojumiem iedzīvotāji primāri pieteikušies elektroniski, bet rezultāti izsniegti galvenokārt pa pastu.

Nozīmīgas atšķirības parādās arī salīdzinot iestādes savā starpā. Piemēram, Valsts ieņēmumu dienests saņem 20,4% no visiem pakalpojumu pieteikumiem, VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija" – 19%, Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra – 11,6%, Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests – 8,9% no pieteikumiem, Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde – 6,9%, Tiesu administrācija – 5,7%, Latvijas Nacionālā bibliotēka – 4,5%, VSIA Latvijas prozes birojs – 3,9%, bet visas citas iestādes tikai 19,1% no pieteikumiem. Pie citām iestādēm pieder iestādes kuras saņem mazāk kā 3% no pieteikumiem. Līdzīga situācija izveidojas arī, analizējot rezultāta izsniegšanas statistiku iestāžu griezumā (skatīt 32. un 33. attēlu).

32. attēls. „Pieteikumu skaita sadalījums starp iestādēm 2016. gadā”<sup>18</sup>

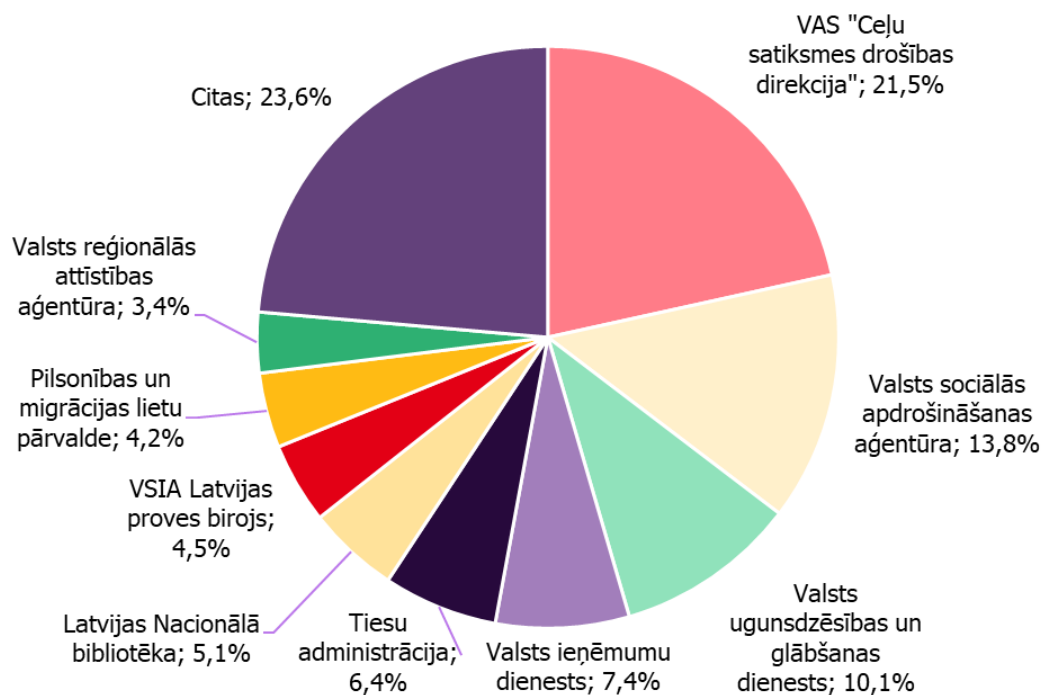


Bāze = visas iestādes, kuru pakalpojumiem ir norādīts pieteikumu skaits, n=52

---

<sup>18</sup> Tiek izņemti no izlases pakalpojumi, kas ir minēti 7.11. pielikumā

33. attēls. „Rezultāta izsniegšanas skaita sadalījums starp iestādēm 2016. gadā”<sup>19</sup>



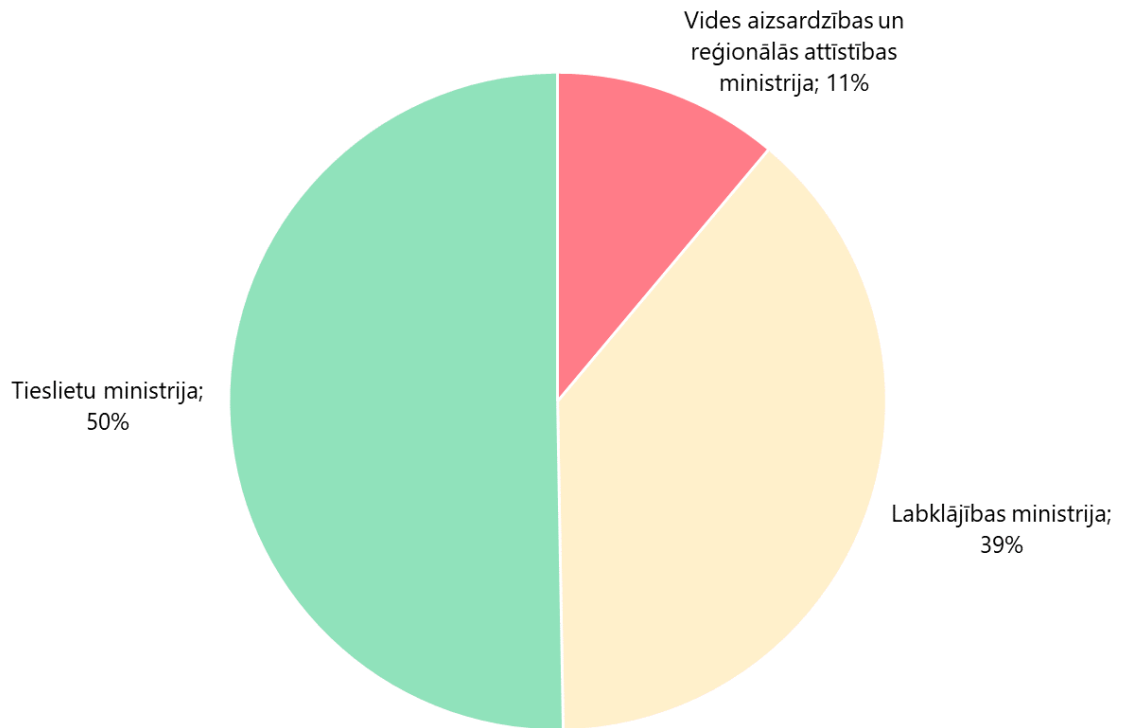
Bāze = visas iestādes, kuru pakalpojumiem ir norādīts rezultāta izsniegšanas skaits pakalpojumiem, n=49

Salīdzinot ministrijas savā starpā

---

<sup>19</sup> Tiek izņemti no izlases pakalpojumi, kas ir minēti 7.11. pielikumā

34. attēls. „Pieteikumu skaita sadalījums starp ministrijām 2016. gadā<sup>20</sup>”

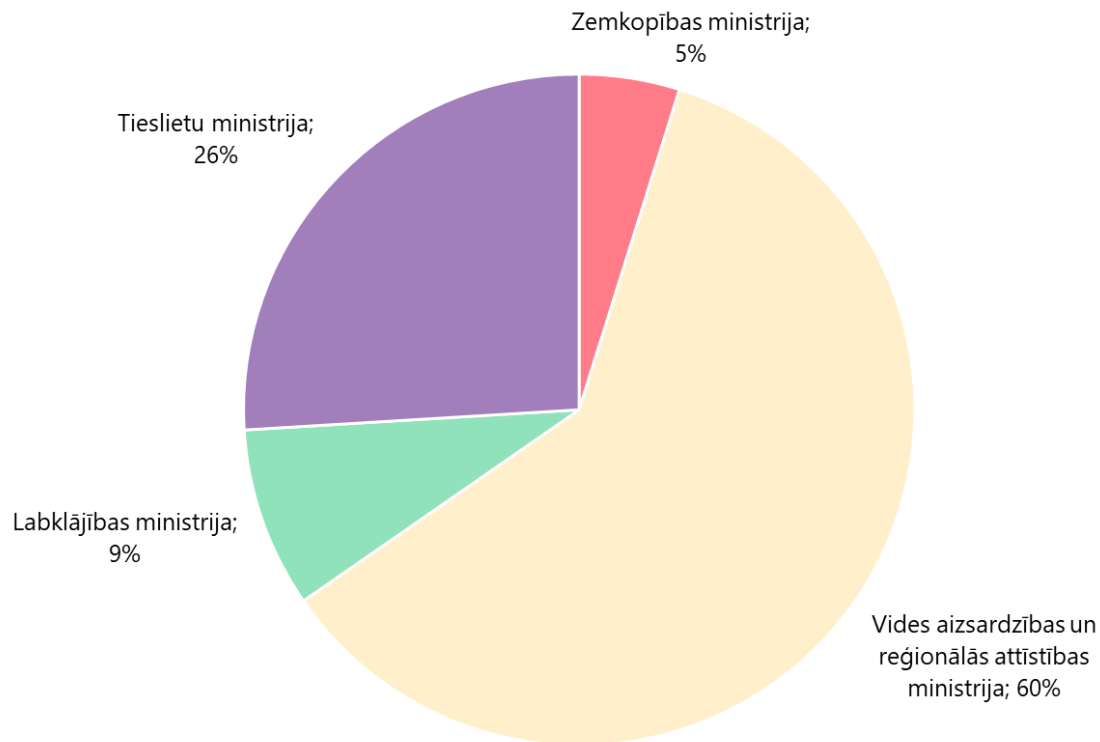


Bāze = visas iestādes, kuru pakalpojumiem ir norādīts pieteikumu skaits, n=3

---

<sup>20</sup> Salīdzinot ar iestādēm, ministrijām ir ļoti mazs kopējais pieteikumu gadījumu skaits. Piemēram, Tieslietu ministrijai pieteikumu gadījumu skaits ir tikai 4714.

35. attēls. „Rezultāta izsniegšanas skaita sadalījums starp ministrijām 2016. gadā<sup>21</sup>”



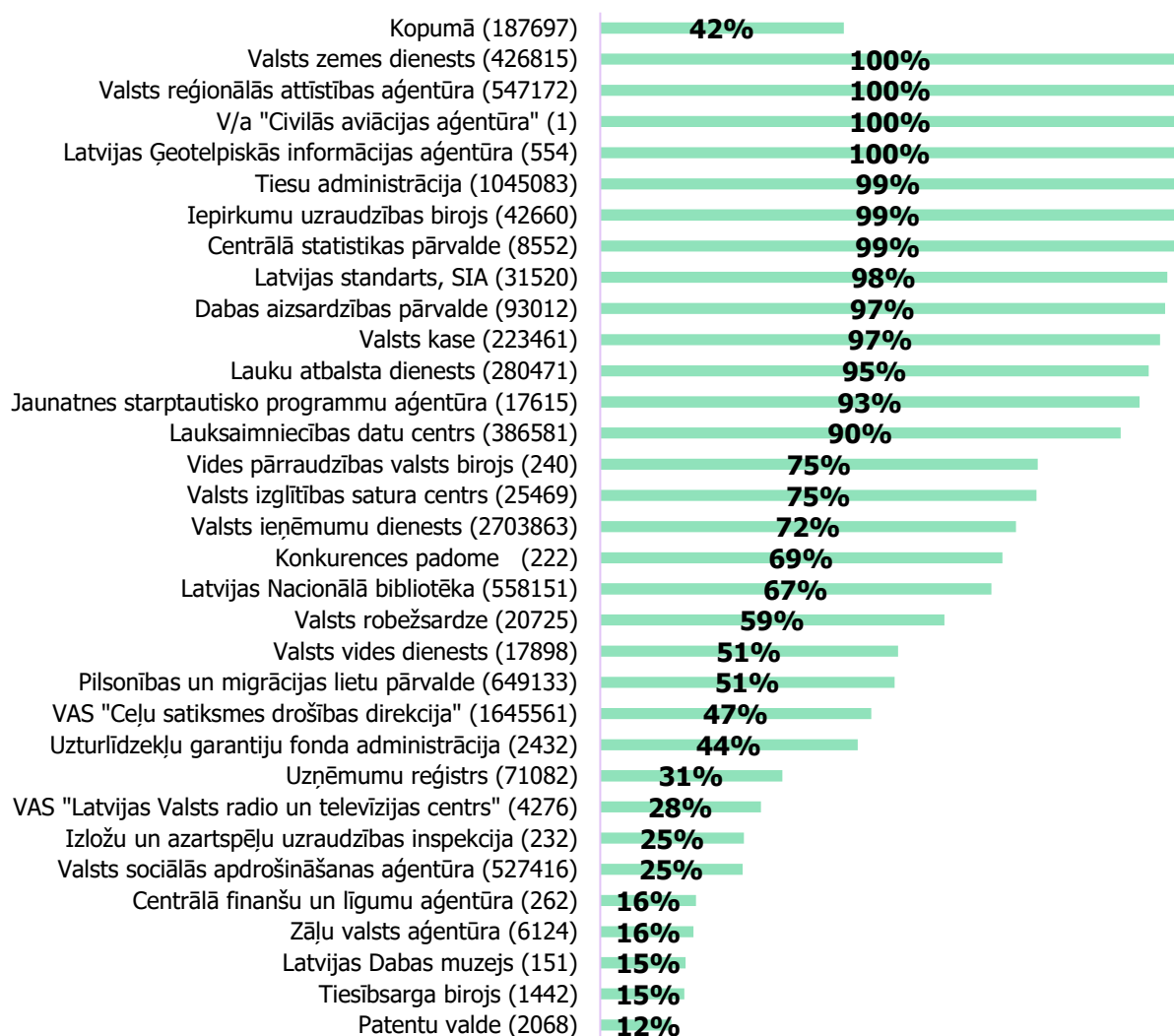
Bāze = visas iestādes, kuru pakalpojumiem ir norādīts rezultāta izsniegšanas skaits, n=4

2016. gadā divas iestādes ir pilnībā elektronizējušas savus pakalpojumus – Valsts zemes dienests, Valsts reģionālās attīstības aģentūra, V/a "Civilās aviācijas aģentūra" un Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra. Tiesu administrācija, Iepirkumu uzraudzības birojs, Centrālā statistikas pārvalde, Latvijas standarts, SIA, Dabas aizsardzības pārvalde, Valsts kase, Lauku atbalsta dienests, Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra un Lauksaimniecības datu centrs ir elektronizējuši vairāk nekā 90% savu pakalpojumu (skatīt 36. attēlu).

---

<sup>21</sup> Salīdzinot ar iestādēm, ministrijām ir ļoti mazs kopējais rezultāta izsniegšanas gadījumu skaits. Piemēram, Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijai rezultāta izsniegšanas gadījumu skaits ir tikai 5691.

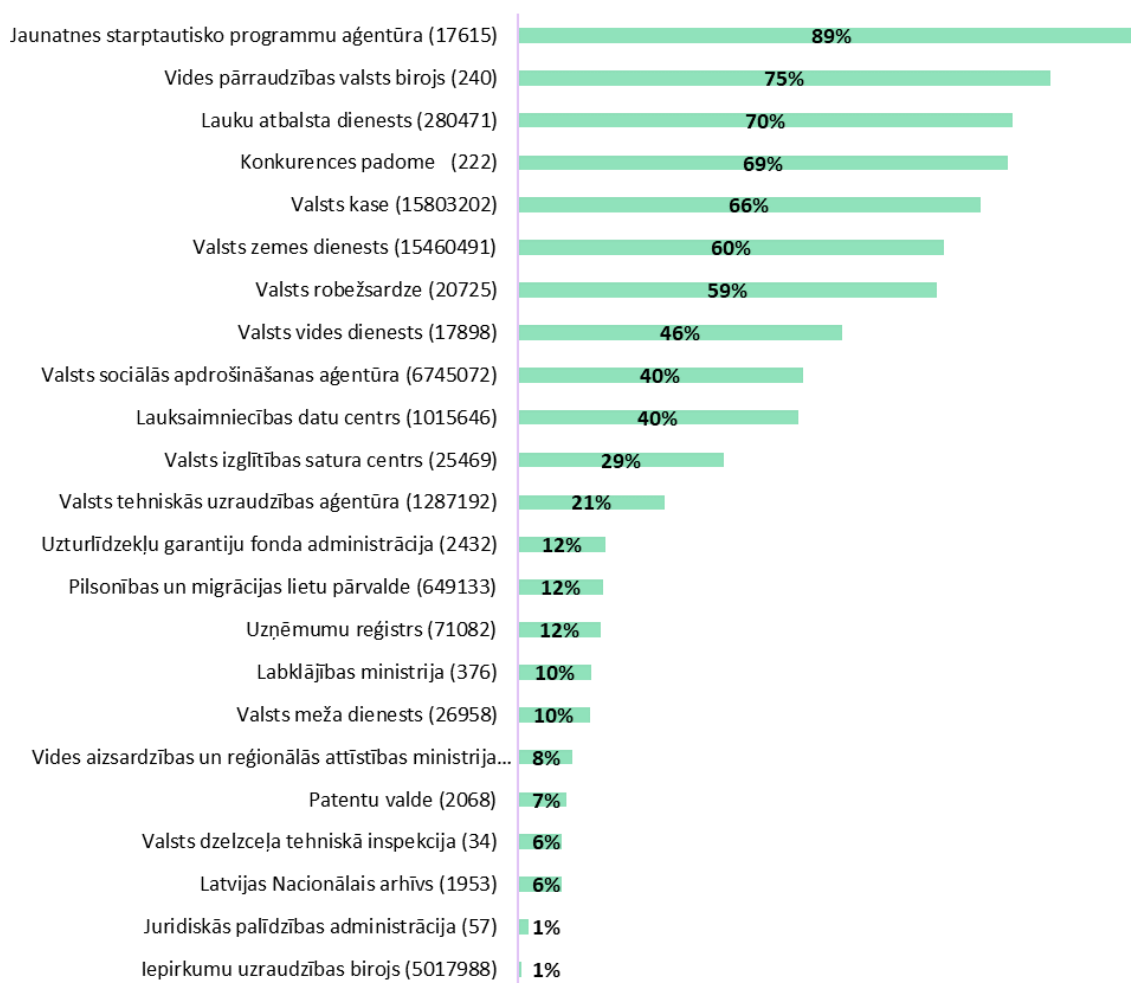
### 36. attēls. „Iestāžu pakalpojumu pieteikšanas elektronizācijas līmenis<sup>22</sup>”



Salīdzinot ar 2015.gadu iestāžu pakalpojumu pieteikšanās elektronizācijas līmenis ir pieaudzis šādām iestādēm:

<sup>22</sup> Tiek izņemti no izlases pakalpojumi, kas ir minēti 7.11. pielikumā Grafiks ir jāskata kontekstā ar absolūtajām pakalpojumu elektroniskās pieteikšanās vērtībām. Tās ir attēlotas iekavās aiz iestādes nosaukuma. Grafikā attēlotas tikai tās iestādes, kuru pakalpojumu elektronizācijas līmenis ir vismaz 10%.

### 37. attēls „Iestāžu pakalpojumu pieteikšanas elektronizācijas līmeņa pieaugums 2014. g. – 2016. g.”<sup>23</sup>”



### Pakalpojumu kvalitāte

Izvērtējot turpmāk minētos rādītājus, ir jāņem vērā, ka 2017. gada 4. jūlija Ministru kabineta noteikumi Nr. 402 „Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi” uzliek par pienākumu iegūt statistiku par katru sniegto pakalpojumu, taču šie noteikumi stājas spēkā 2017. gada 18. jūlijā, un ne visām iestādēm ir izdevies tos pilnvērtīgi ieviest savā ikdienā. Šobrīd vērtīgākais ir fakta konstatācija, ka šāda uzskaitē vispār tiek veikta.

Iestāžu pašvērtējuma atbildēs liecina, ka tikai 28 iestādes var sniegt sūdzību skaitu par vismaz vienu pakalpojumu. Ja 64 iestādes ir atzīmējušas, ka sniedz e-pakalpojumus, tad tikai 16 iestādes spēj sniegt datus, kas ļauj aprēķināt e-pakalpojuma veiksmīgumu jeb konkrētā e-pakalpojuma

<sup>23</sup> Tiek izņemti no izlases pakalpojumi, kas ir minēti 7.11. pielikumā Grafiks ir jāskata kontekstā ar absolūtajām pakalpojumu elektroniskās pieteikšanās vērtībām kuras ir attēlotas iekavās aiz iestādes nosaukuma.

uzsākšanas gadījumu skaitu pieteikšanās posmam un e-pakalpojuma pabeigšanas gadījumu skaitu pieteikšanās posmam. E-pakalpojuma saņēmēja apmierinātību pakalpojumu līmenī vismaz vienam pakalpojumam pēc savas metodikas pēta tikai 5 iestādes – Valsts kase, Centrālā statistikas pārvalde, Valsts reģionālās attīstības aģentūra, Lauksaimniecības datu centrs un Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde.

#### 5.4.2. Pakalpojuma lietojamība (ērtība)

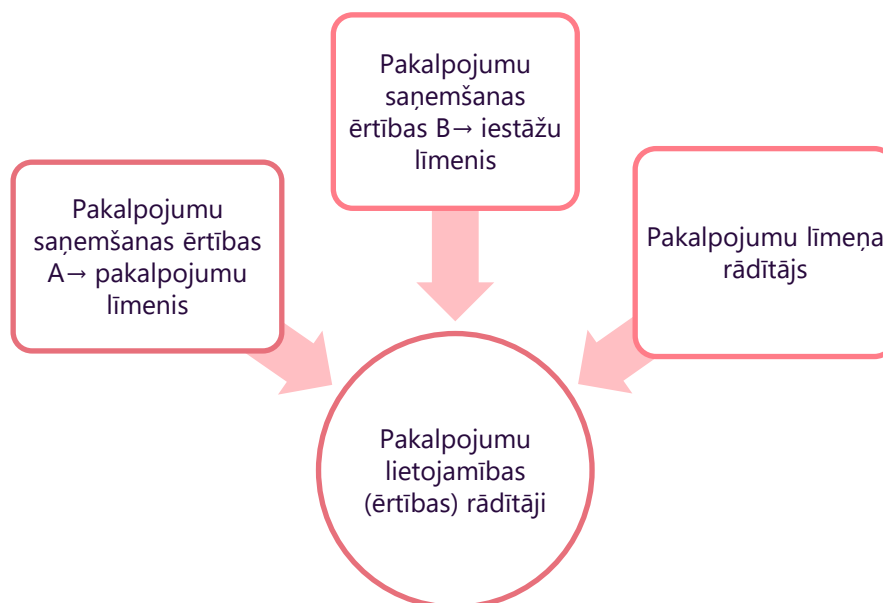
Rādītāja „Pakalpojuma lietojamība (ērtība)” shematiskais attēlojums ir redzams 38. attēlā.

Pakalpojumu lietojamība tiek analizēta divos līmeņos:

- Iestāžu līmenī.
- Pakalpojumu līmenī.

Abi līmeņi ir vienlīdz svarīgi un nav savstarpēji papildinoši.

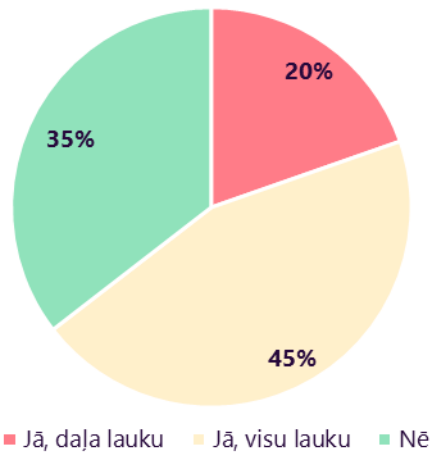
#### 38. attēls. „Pakalpojumu lietojamības (ērtības) rādītāji”



Apskatot jautājumus, kas tika uzdoti pakalpojumu līmenī, ir jāņem vērā, ka tie tika uzdoti tikai iestādēm, kurām bija elektronizēti pakalpojumi, un iestādēm, kurām bija vairāk nekā 100 pakalpojumu, tika lūgts aizpildīt datus tikai par izsniegšanas skaitu 20% pakalpojumu ar visaugstāko pakalpojumu pieteikšanās gadījumu skaitu, bet ne mazāk par 20 pakalpojumiem. Tas tika darīts ar mērķi mazināt administratīvo slogu, kuru iestādēm uzliek anketas aizpildīšana, un reizē iegūt informāciju par svarīgākajiem iestādes pakalpojumiem.

Pakalpojumu lietojamības (ērtības) rādītāji sastāv no vairākiem jautājumiem. Lielākā daļa e-pakalpojumu jau tagad pieļauj vismaz daļu lauku automātisku aizpildi (skatīt 39. attēlu).

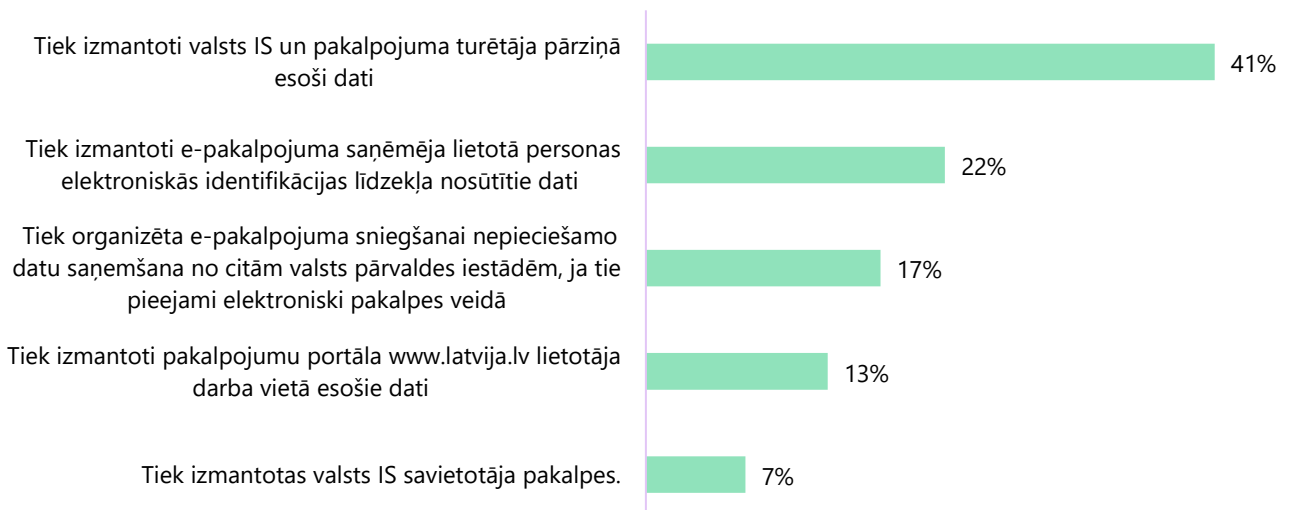
### 39. attēls. „Vai e-pakalpojuma sniegšanā tiek nodrošināta automātiska lauku aizpilde?”



Bāze = visi e-pakalpojumi, n=891

Šie lauki primāri tiek aizpildīti, izmantojot valsts IS un pakalpojuma turētāja pārziņa esošos datus (41% no pakalpojumiem ar automātiski aizpildītiem laukiem), mazāk (22%) – izmantojot e-pakalpojuma saņēmēja lietotāja personas elektroniskās identifikācijas līdzekļa nosūtītos datus. Gandrīz katrs otrais no šiem pakalpojumiem saņem datus elektroniskā pakalpojuma veidā no citām valsts pārvaldes iestādēm, 13%, izmantojot [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) lietotāja darba vietā esošos datus un 7% izmantojot valsts IS savietotāja pakalpes (skatīt 40. attēlu).

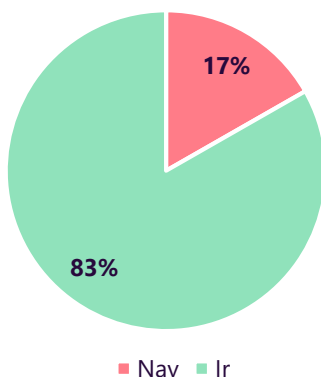
### 40. attēls. „E-pakalpojumu automātisko lauku aizpildīšanas veida raksturojums”



Bāze = visi e-pakalpojumi kuriem tiek nodrošināta daļēja vai automātiska lauku aizpilde un ir atzīmēta vismaz viena atbilde, n = 236

Lielākajai daļai (83%) valsts pārvaldes pakalpojumu jau tiek piedāvāti aizpildīšanas formas melnraksti (skatīt 41. attēlu)

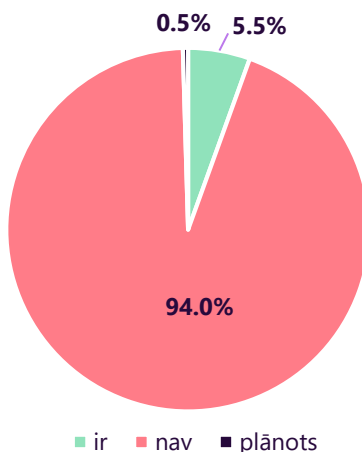
**41. attēls. „Valsts pārvaldes pakalpojumu īpatsvars ar pakalpojumu aizpildīšanas formas melnrakstiem”**



Bāze = visi e-pakalpojumi, kuriem tiek nodrošināta daļēja vai pilnīga lauku aizpilde, n= 368

Valsts pārvaldes pakalpojumus šobrīd pie partneriem ir iespējams pieteikt ļoti reti – šāda iespēja nav 94% pakalpojumu, bet tikai 0,5% no visiem pakalpojumiem šāda iespēja tiek plānota (skat. 42. attēlu).

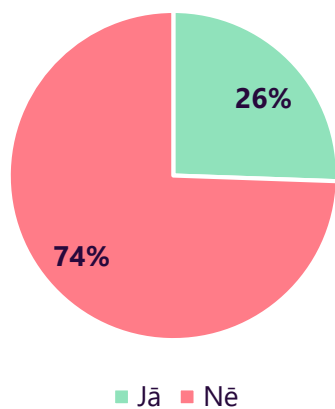
**42. attēls. „Valsts pārvaldes pakalpojumu īpatsvars, kurus iespējams pieteikt pie partneriem”**



Bāze = valsts pārvaldes pakalpojumi, n=1820

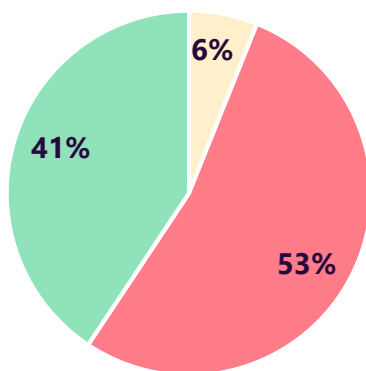
Pakalpojumu līmenī ir redzams, ka 26% gadījumu pakalpojumu ietvaros tiek veikta sertifikācija, licencēšana, atļauju izsniegšana (skatīt 43. attēlu), bet 41% gadījumos jebkurai trešajai personai šo informāciju ir iespējams pārbaudīt tiešsaistē. 6% gadījumu šai informācijai ir tikai informatīvs raksturs (skatīt 44. attēlu).

43. attēls. „Valsts pārvaldes pakalpojuma ietvaros tiek veikta sertifikācija, licencēšana, atļauju izsniegšana”



Bāze = visi pakalpojumi, n=814

44. attēls. „Trešajām personām licenču, sertifikātu vai atļauju esamību pakalpojuma ietvaros ir iespējams publiski pārbaudīt tiešsaistē”

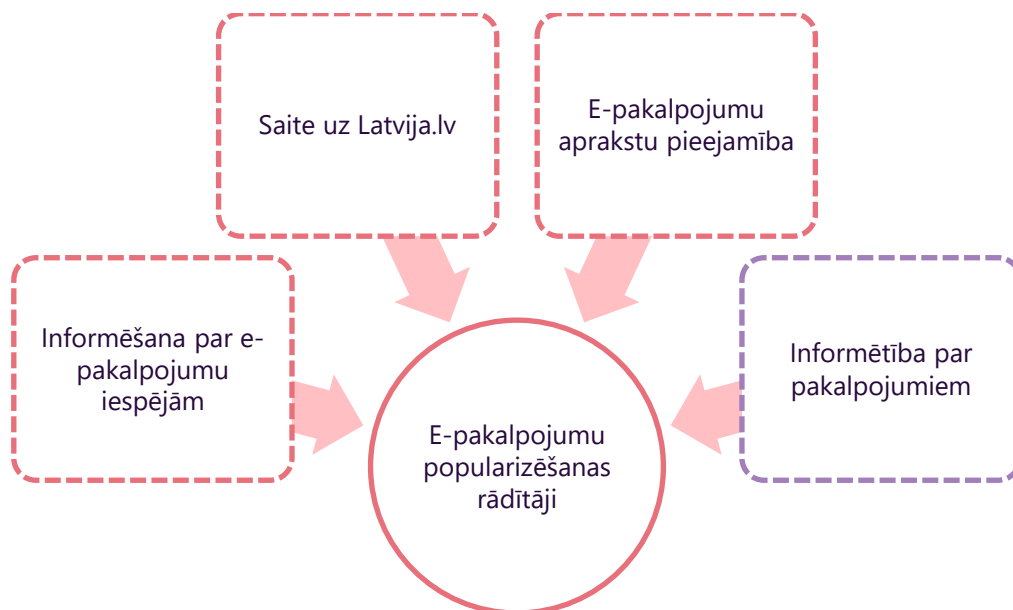


Jā, bet tam ir informatīvs raksturs    Nē    Jā, tām ir publiska ticamība

Bāze = pakalpojumi, kuru ietvaros tiek sniegta sertifikācija, licencēšana, atļauju izsniegšana, n=214

### 5.4.3. E-pakalpojumu popularizēšana

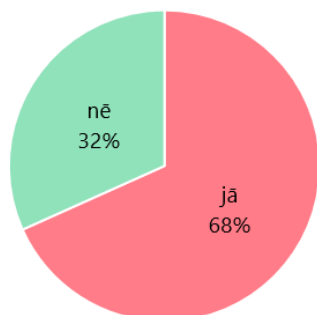
45. attēls. „E-pakalpojumu popularizēšanas rādītāji”



Iespēju klientiem saņemt pakalpojumus jebkurā iestādes teritoriālajā nodaļā, neatkarīgi no dzīvesvietas vai darbavietas, piedāvā 68% no visām iestādēm, kurām ir teritoriālās nodaļas, bet 32% šādu iespēju nepiedāvā (skatīt 46. attēlu). Šādu iespēju nepiedāvā iestādes – VAS „Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs”, Valsts asinsdonoru centrs, Ieslodzījuma vietu pārvalde, Valsts darba inspekcija, Valsts augu aizsardzības dienests, Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests, Valsts policija, Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs, Izglītības kvalitātes valsts dienests, Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra, Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija, Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra un Nodrošinājuma valsts aģentūra.

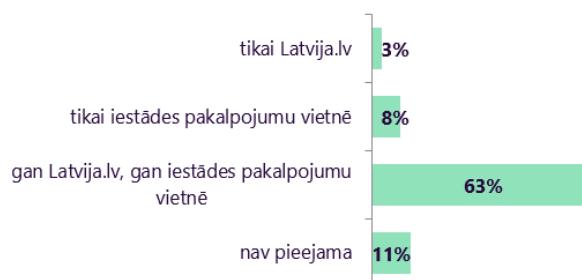
46. attēls. „Iestāžu pakalpojumu saņemšanas iespēju un to informācijas pieejamības raksturojums”

**F21.** Vai klients neatkarīgi no dzīves/darba vietas pakalpojumus var saņemt jebkurā iestādes teritoriālajā nodaļā (pakalpojuma saņemšanai nav teritoriālās piesaistes)?



Bāze1: Visas aptaujātās valsts iestādes kurām ir teritoriālās nodaļas, n= 41  
Bāze2: Visas aptaujātās valsts iestādes, n=104

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



Informāciju par valsts pārvaldes pakalpojumu visbiežāk ir pieejama gan Latvija.lv, gan iestādes pakalpojumu vietnē (63%). Šāda informācija nekur nav pieejama 11% no pētījumā iesaistītajām iestādēm. Šīs iestādes ir – Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcija, SIA

„Latvijas Nacionālais metroloģijas centrs”, Valsts asinsdonoru centrs, Finanšu ministrija, Latvijas Valsts prezidenta kanceleja, Tiesībsarga birojs, Valsts kanceleja, Iekšlietu ministrija, Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs, Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra un Pārresoru koordinācijas centrs.

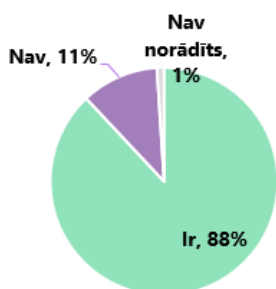
Statistiku par pakalpojumiem gandrīz puse (49%) iestāžu norādīja anketā, vēl 7% iestāžu šāda veida informāciju iesniedza Excel datu veidā. Visbiežāk to darīja iestādes ar lielu pakalpojumu skaitu. Statistika par iestādes pakalpojumiem nav pieejama 28% no aptaujātajām iestādēm. Šāda statistika biežāk nav pieejama iestādēs ar nelielu darbinieku skaitu (līdz 47 darbiniekiem).

Pēc ekspertu sniegtā vērtējuma, vairumam (88%) no pētījumā iekļautajām iestādēm tīmekļvietnē ir saites uz sniedzamajiem pakalpojumiem, bet 11% tādu nav (skatīt 47. attēlu). Šādas saites nav iekļautas tādu iestāžu tīmekļvietnēs kā Finanšu ministrija, Izglītības un zinātnes ministrija, Latvijas Dabas muzejs, Latvijas Nacionālais kultūras centrs, Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija, Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija, Sabiedrības integrācijas fonds, Tiesu administrācija un Valsts zinātniskais institūts – atvasināta publiska persona „Nacionālais botāniskais dārzs”.

Informācija par to, ka valsts pārvaldes pakalpojumu var saņemt elektroniski, kā e-pakalpojuma demonstrācija ir pieejama 10% iestāžu. Visbiežāk šāda informācija tiek iekļauta kā videomateriāls vai prezentācija (24% iestāžu), bet 4% iestāžu tīmekļvietņu ir pieejama lietošanas instrukcija.

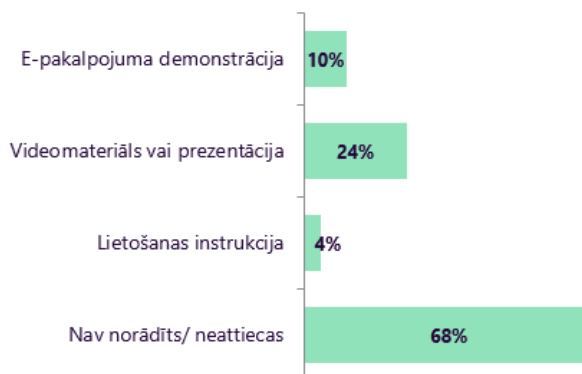
**47. attēls. „Iestāžu sniegto pakalpojumu saišu esamība un e-pakalpojumu saņemšanas popularizēšanas raksturojums”**

**M05.** Tīmekļa vietnē ir saites uz sniedzamajiem pakalpojumiem



Bāze: Visas aptaujātās valsts iestādes, n=104

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

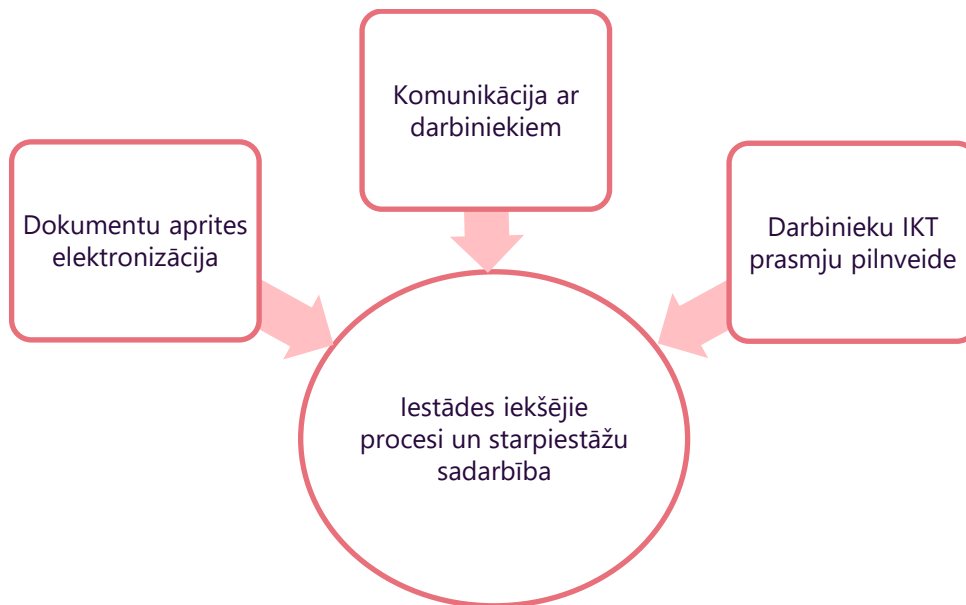


Nākamajā nodaļā vairāk tiks izklāstīts iestāžu iekšējo procesu efektivitātes rādītāji.

## 5.5. Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība

Šajā nodaļā dati tiek rādīti tikai apkopotā veidā. Pilnīgs individuālo iestāžu griezumā ir pieejams interaktīvajās rezultātu tabulās 7.10. pielikumā.

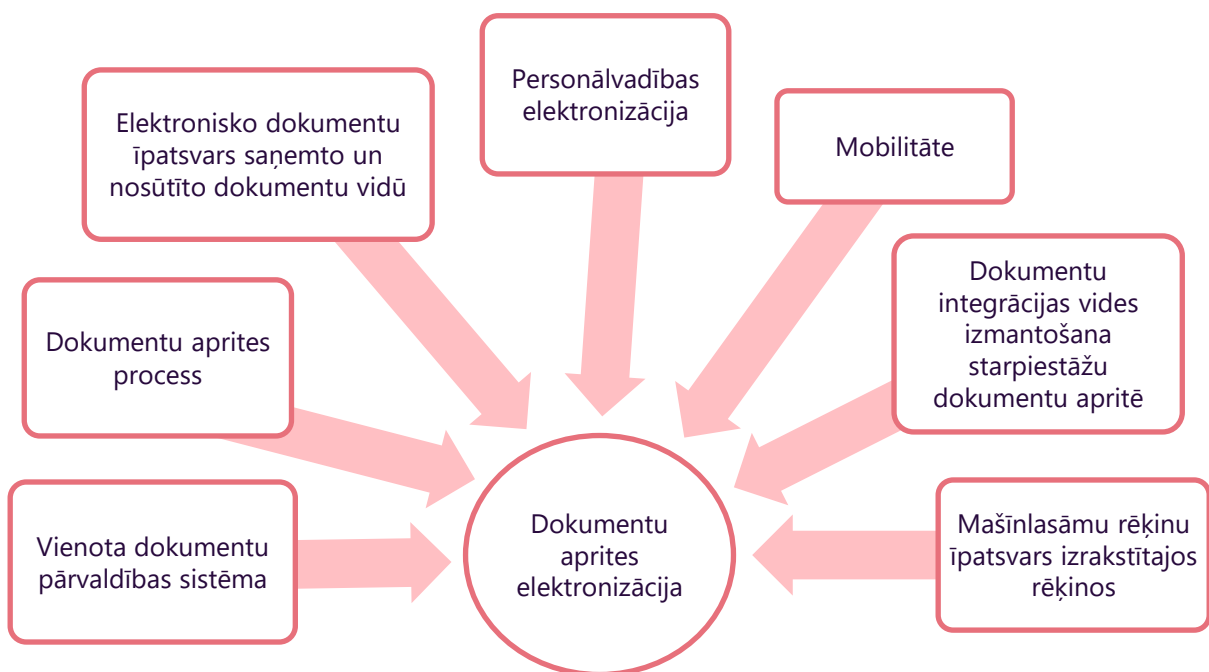
48. attēls. „Iestādes iekšējo procesu un starpiestāžu sadarbības efektivitātes rādītāji”



Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība sastāv no trīs daļām.

### 5.5.1. Dokumentu aprites elektronizācija

49. attēls. „Dokumentu aprites elektronizācijas rādītāji”



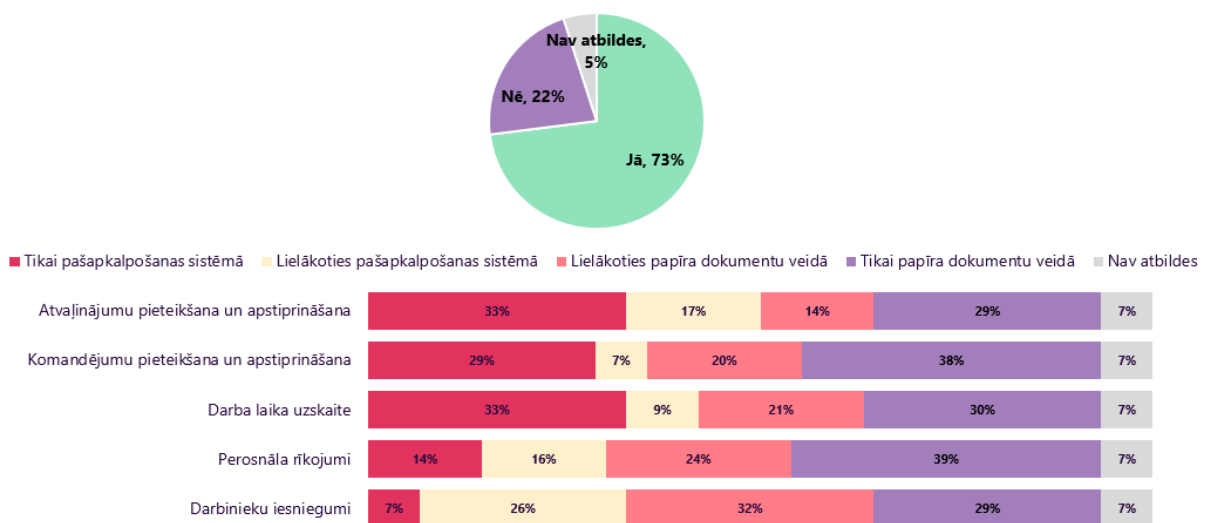
Vairumā (68%) iestāžu tiek izmantotas personālvadības sistēmas. Šādas sistēmas biežāk tiek izmantotas iestādēs ar vairāk nekā 48 darbiniekiem, iestādēs, kurās tiek apstrādāts lielāks skaits dokumentu (vismaz 7120 dokumentu 2016. gadā), ar augstu elektronizācijas līmeni (no 45% līdz

100%), ar lielu pakalpojumu transakciju skaitu (545 799 un vairāk transakciju). Retāk nekā vidēji šādas sistēmas tiek izmantotas Izglītības un zinātnes ministrijas resora institūciju vidū.

Visbiežāk iestādēs tikai pašapkalpošanās sistēmā tiek veikta darbalaika uzskaitē (35%) un atvaļinājuma pieteikšana un apstiprināšana (35%) (skatīt 50. attēlu). Trešdaļa iestāžu (31%) komandējumu pieteikšanu un apstiprināšanu apstrādā tikai pašapkalpošanas sistēmā, taču visbiežāk (41%) iestādes šos dokumentus apstrādā tikai papīra formātā. 16% iestāžu tikai personālvadības sistēmā apstrādā personālā rīkojumus, bet visretāk tikai personālvadības sistēmā tiek apstrādāti darbinieku iesniegumi. Tikai personālvadības sistēmā darbinieku iesniegumus apstrādā šādas iestādes – Valsts kontrole, Zemkopības ministrija, Ekonomikas ministrija, Finanšu un kapitāla tirgus komisija un Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra.

### 50. attēls. „Iestāžu personālvadības sistēmu un to personālvadības procesu raksturojums”

V11M. Iestādē tiek izmantotas personālvadības sistēmas



Bāze1: Visas aptaujātās valsts iestādes, n=104

Bāze2: tās iestādes, kurās tiek izmantotas personālvadības sistēmas, n=70

Vairāk nekā pusei (55%) iestāžu darbinieku, izmantojot iestādē pieejamo elektronisko personālvadības sistēmu, ir iespējams uzzināt atlikušo atvaļinājuma dienu skaitu, 49% elektroniski ir pieejama personāla kartīte. Retāk (32% iestāžu) darbiniekiem elektroniskajā sistēmā ir pieejama darba līguma informācija, bet samērā maz (6%) iestāžu elektroniski ir pieejama apgaitas lapa.

Visbiežāk (89%) iestādēs tiek izmantotas dokumentu pārvaldības sistēmas (skatīt 51. attēlu). Šādas sistēmas netiek izmantotas Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcijā, Latvijas nacionālajā metroloģijas centrā, SIA „Latvijas standarts”, SIA „Valsts valodas centrs”, Vides pārraudzības valsts birojā, Latviešu valodas aģentūrā un Tiešās pārvaldes iestādē „Latvijas institūts”.

74% no iestādēm, kurās tiek izmantotas dokumentu pārvaldības sistēmas, tās turētājs ir pati iestāde. Kāds cits (ne iestāde) šīs sistēmas biežāk uztur iestādēs ar lielāku darbinieku skaitu (277 un vairāk darbinieku), iestādēs ar augstu elektronizācijas līmeni (45%–100%), Zemkopības ministrijas un Iekšlietu ministrijas resoru iestādēs.

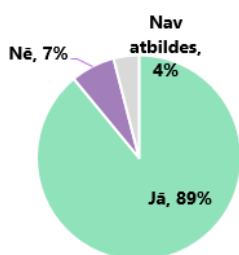
Trešdaļā no iestādēm, kurās tiek izmantota vienota dokumentu sistēma, tā tiek izmantota iestādē un tās teritoriālajās nodaļās. 21% gadījumu šī sistēma tiek izmantota visā resorā. Institūcijas, kurās

sistēma tiek izmantota visā resorā, ir Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests, Valsts meža dienests, Pārtikas un veterinārais dienests, Valsts policija, Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs, Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra, Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra un Nodrošinājuma valsts aģentūra.

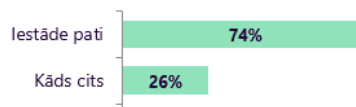
Vairāk nekā pusei (58%) iestāžu dokumentu pārvaldības sistēma nav pieejama attālināti ārpus iestādes telpām, izmantojot mobilajai lietotnei pielāgotu tīmekļa saskari. Šāda iespēja tiek piedāvāta 28% iestāžu, biežāk šāda iespēja ir pieejama Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas un Zemkopības ministrijas resoru iestāžu vidū.

### 51. attēls. „Iestāžu dokumentu pārvaldības sistēmu raksturojums”

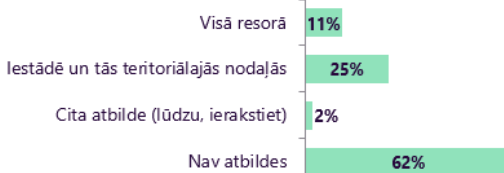
D10. Iestādē tiek izmantotas dokumentu pārvaldības sistēmas



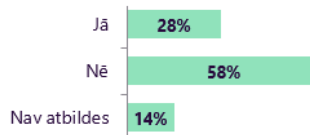
D01J. Dokumentu pārvaldības un lietvedības sistēmas turētājs



D11. Vienota dokumentu pārvaldības sistēma (DVS) ir:



P1009. Vai DVS lietotājiem ir pieejama attālināti ārpus iestādes telpām, izmantojot tīmekļa saskarni, pielāgotu mobilajai lietotnei?

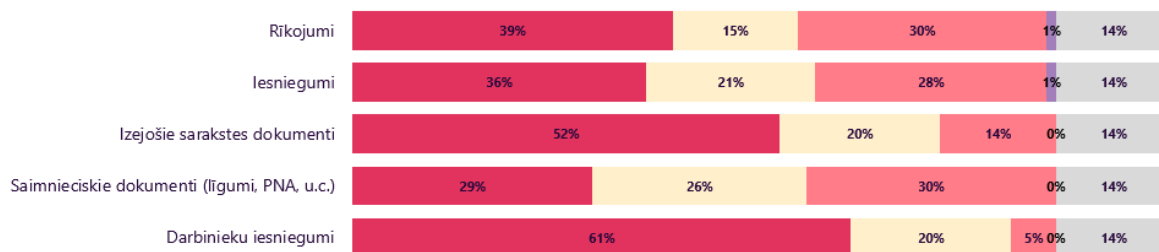


Bāze1: Visas aptaujātās valsts iestādes, n=104  
Bāze2: tās iestādes, kurās tiek izmantotas dokumentu pārvaldības sistēmas, n=92

To iestāžu vidū, kurās tiek izmantotas dokumentu pārvaldības sistēmas, lielākoties elektroniski tiek apstrādāti tādi dokumenti kā darbinieku iesniegumi (61%) un izejošie sarakstes dokumenti (52%). Arī rīkojumi un iesniegumi šajās iestādēs vairāk tiek apstrādāti elektroniski, kā papīra formātā (skatīt 52. attēlu). Vienlīdz bieži elektroniski un papīra formātā tiek apstrādāti saimnieciskie dokumenti (līgumi, PNA u.c.).

### 52. attēls. „Iestāžu dokumentu apstrādes veidu raksturojums”

■ Lielākoties elektroniski    ■ Gan elektroniski, gan papīra dokumentu veidā vienlīdz bieži    ■ Lielākoties papīra formātā    ■ Neattiecas    ■ Nav atbildes



Bāze: tās iestādes, kurās tiek izmantotas dokumentu pārvaldības sistēmas, n=92

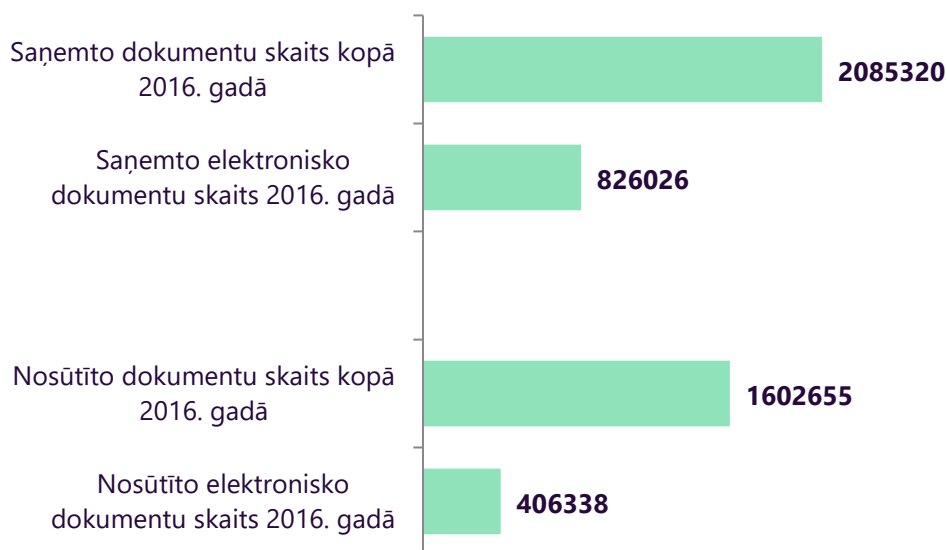
Iestāžu dokumentu vadība tiek uzskaitīta divos posmos – saņemšana un nosūtīšana. Dokumentu kopējais skaits 2016. gadā ir bijis ļoti liels – 3 miljoni saņemto dokumentu (tostarp 855 tūkstoši elektronisko dokumentu) un 2 miljoni nosūtīto dokumentu (tostarp 429 tūkstoši elektronisko dokumentu) (skatīt 53. attēlu).

**53. attēls. „Iestāžu un ministriju saņemto un nosūtīto dokumentu skaits 2016. gadā”**

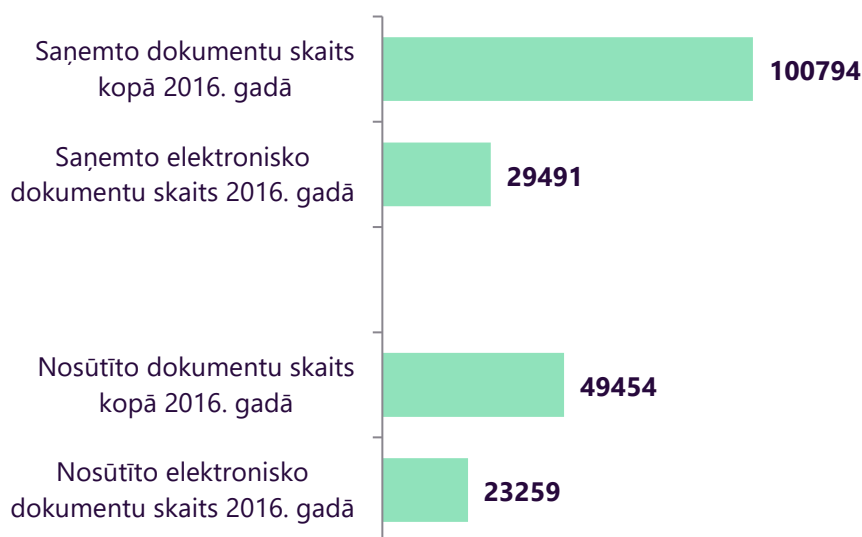


Salīdzinot iestāžu (skatīt 54. attēlu) un ministriju (skatīt 55. attēlu) saņemto un nosūtīto dokumentu skaitu, var redzēt, ka lielākā daļa dokumentu aprites notiek iestādēs.

#### 54. attēls. „Iestāžu saņemto un nosūtīto dokumentu skaits”



#### 55. attēls. „Ministriju saņemto un nosūtīto dokumentu elektronizācija”

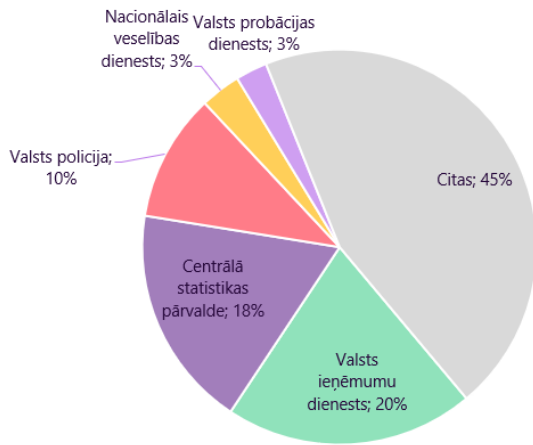


Līdzīgi kā ar pakalpojumu pieteikšanas un sniegšanas gadījumu skaitu, arī šeit ir novērojama tendence, ka lielākā daļa saņemto un nosūtīto dokumentu koncentrējas tikai pāris valsts iestādēs – saņemšana Valsts ieņēmumu dienestā, Centrālajā statistikas pārvaldē, Valsts policijā, Nacionālajā veselības dienestā, Valsts probācijas dienestā un visās pārējās iestādēs aizņem mazāk nekā 3% no iestādēs saņemto dokumentu skaita (skatīt 56. attēlu).

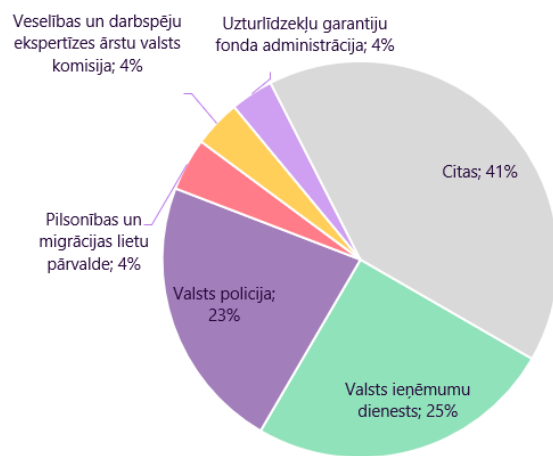
Nosūtīto dokumentu gadījumā šī tendence ir vēl izteiktāka un tajā līderpozīcijas ieņem Valsts ieņēmumu dienests, Valsts policija, Pilsonības un migrācijas pārvalde, Veselības un darbaspējas ekspertīzes ārstu valsts komisija un Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija, kamēr visas pārējās iestādes aizņem mazāk nekā 4% no iestādēs nosūtīto dokumentu skaita (skatīt 56. attēlu).

**56. attēls. „Saņemto un nosūtīto dokumentu skaita sadalījums iestādēs”**

Saņemto dokumentu sadalījums iestādēs

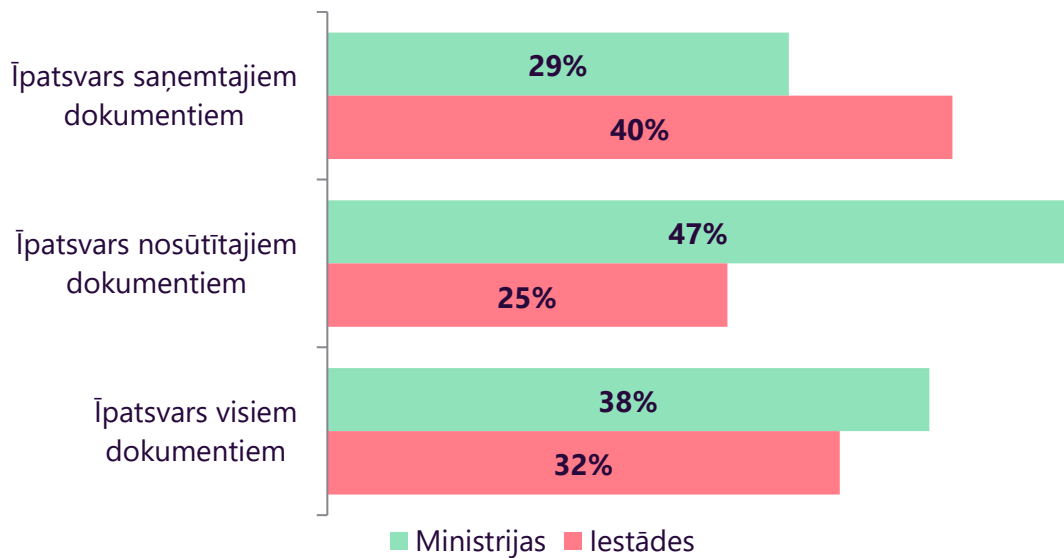


Nosūtīto dokumentu sadalījums iestādēs

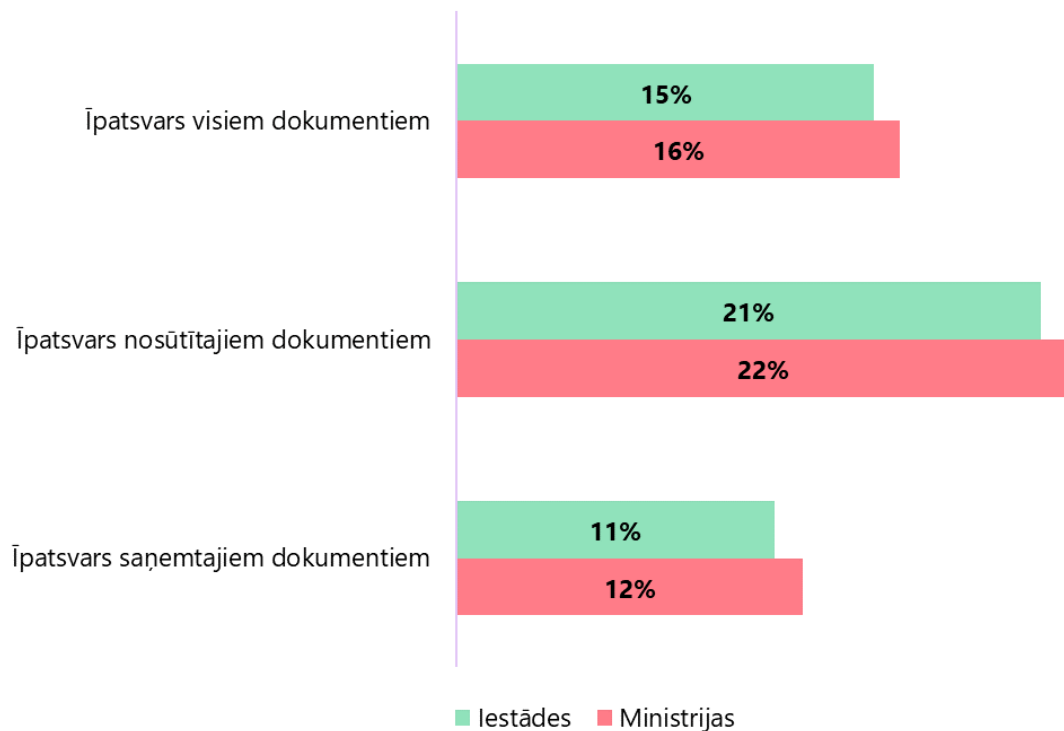


Veidojas šāds kopējais elektronisko dokumentu īpatsvars, ņemot vērā gan saņemto, gan nosūtīto dokumentu skaitu (skatīt 57. attēlu). Iestādēs tiek saņemts lielāks īpatsvars elektronisko dokumentu, turpretī ministrijas ir lielāks nosūtīto elektronisko dokumentu īpatsvars. Salīdzinot datus ar iepriekšējā pārskata perioda datiem ir redzams, ka dokumentu elektronizācija ir pieaugusi visas kategorijās (skatīt 58. attēlu)

**57. attēls. „Iestāžu un ministriju saņemto un nosūtīto elektronisko dokumentu īpatsvars 2016. g.”**

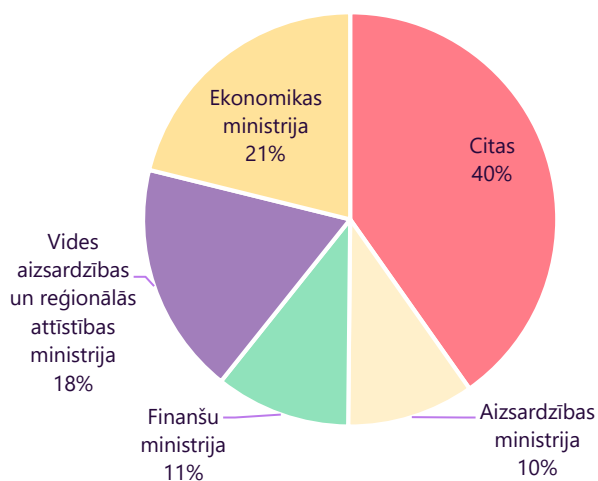


58. attēls. „Iestāžu un ministriju saņemto un nosūtīto elektronisko dokumentu īpatsvars 2014. g.”

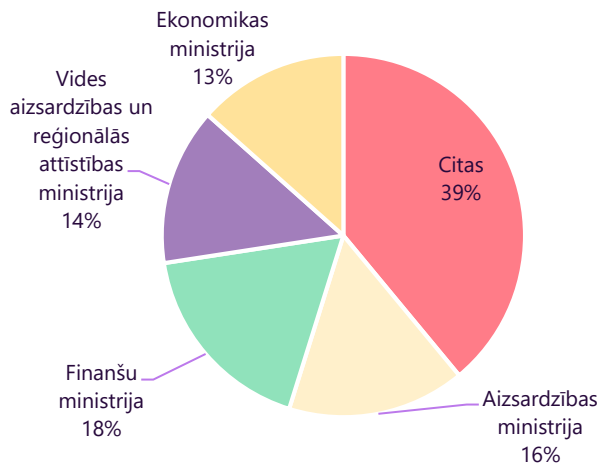


Ministriju saņemto un nosūtīto dokumentu skaits ir niecīgs, bet līderi ir Ekonomikas ministrija, Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija un Finanšu ministrija un Aizsardzības ministrija (skatīt 59. attēlu). Turpretī pēc nosūtīto dokumentu skaita priekšplānā izvirzās Finanšu ministrija, Aizsardzības ministrija un Vides un reģionālās attīstības ministrija (skatīt 60. attēlu).

59. attēls. „Saņemto dokumentu skaita sadalījums ministrijās”

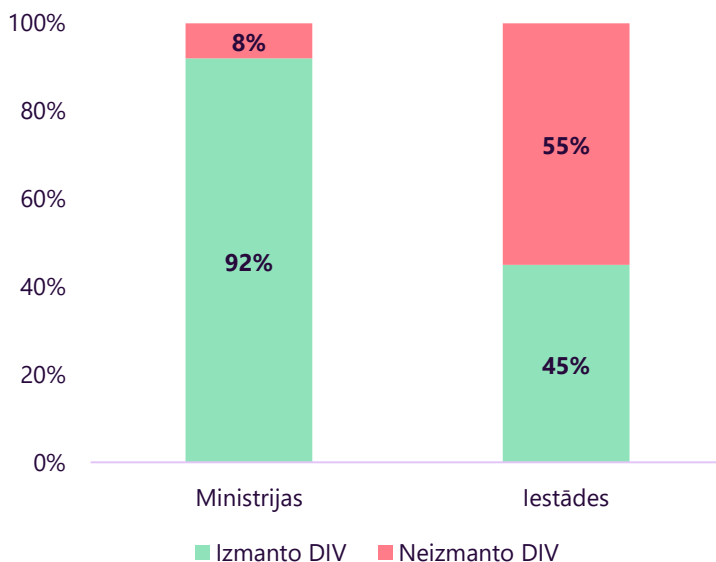


**60. attēls. „Nosūtīto dokumentu skaita sadalījums ministrijās”**



Puse no aptaujātajām iestādēm starpiestāžu dokumentu aprītei izmanto DIV – 92% ministriju un 45% iestāžu (skatīt 61. attēlu). DIV izmantošana ir izteikti zemāka iestādēm, kurās strādā līdz 47 darbiniekam, un kurām nav valsts pārvaldes pakalpojumu. 86% iestāžu, kurās ir vairāk nekā 277 darbinieku, izmanto DIV. Resoru dalījumā tieši Labklājības ministrijas (100%), Zemkopības ministrijas (88%) un Iekšlietu ministrijas (100%) resoros DIV izmantošana ir visizplatītākā, bet, piemēram, Izglītības un zinātnes ministrijas resorā neviena iestāde neizmanto DIV.

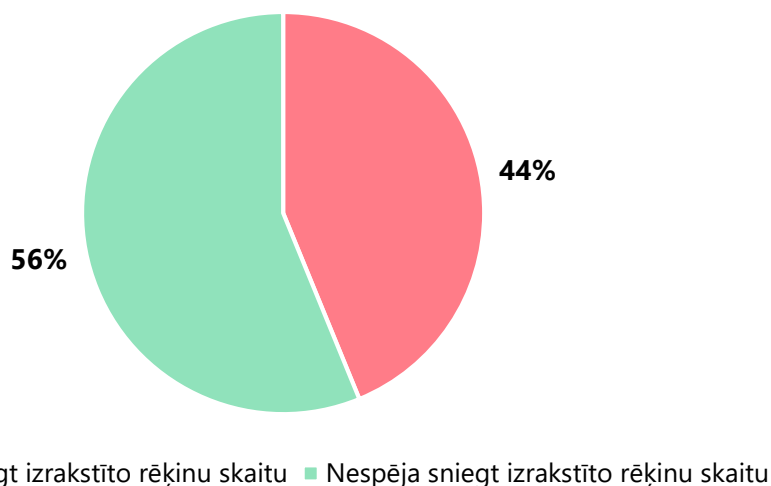
**61. attēls. „Iestāžu un ministriju, kuras izmanto DIV, īpatsvars”**



Kā redzams 62. attēlā, tikai 44% iestāžu spēja sniegt izrakstīto rēķinu skaitu. Neviena ministrija nespēja sniegt izrakstīto rēķinu skaitu. No iestādēm, kuras spēja sniegt izrakstīto rēķinu skaitu, ir redzams, ka tikai 4 iestādes norādīja, ka viņiem ir mašīnlasāmi rēķini un visām ir norādīts, ka

mašīnlasāmo rēķinu īpatsvars ir 100%. Šīs iestādes ir – Tiesu administrācija, Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra, Valsts zemes dienests, VAS „Ceļu satiksmes drošības direkcija”.

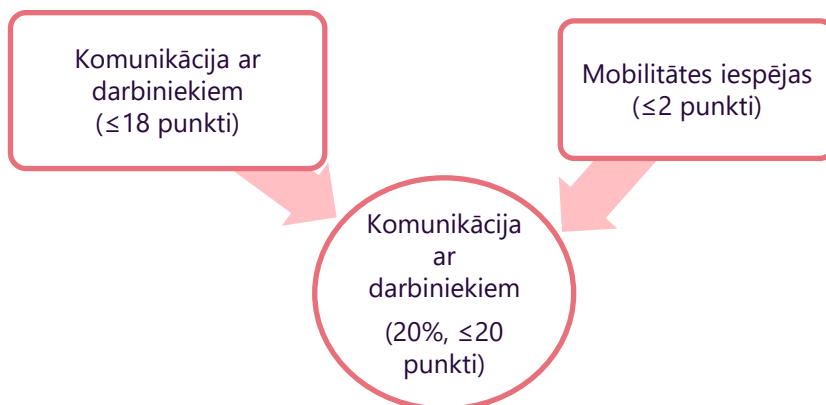
**62. attēls. „Iestāžu spēja sniegt izrakstīto rēķinu skaitu”**



Bāze = Visas iestādes, n=104

### 5.5.2. Komunikācija ar darbiniekiem

**63. attēls. „Komunikācijas ar darbiniekiem rādītāji”**



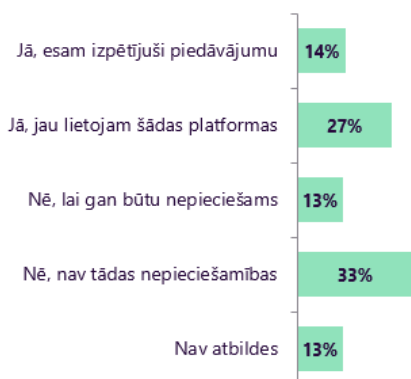
Ārējās koplietošanas platformas izmanto 16% iestāžu, taču visbiežāk (67%) iestādes lieto iekšējās platformas. Visbiežāk iestādes darbiniekiem saziņai ar iestādes vadību šajās komunikācijas platformās tiek piedāvāta iespēja iesniegt idejas un priekšlikumus iestādes darba uzlabošanai (79%). 19% iestāžu komunikāciju platformās darbiniekiem ir iespēja anonīmi uzdot jautājumus vadībai. Iestādes vadībai visbiežāk ar šo platformu palīdzību tiek piedāvāta iespēja informēt darbiniekus par aktualitātēm, izsūtīt informatīvus e-pastus un ziņu lapas. Piekta daļa (21%) iestāžu darbinieku informēšanas nolūkā vadītājiem piedāvā iespēju veidot komunikāciju grupas, bet 10% – izmantot mobilās lietotnes. Visretāk (6%) vadītājiem iestādēs ir iespēja vadīt tiešsaistes konferences un video sanāksmes.

Ceturtajā daļā (25%) iestāžu ir apzinātas iespējas iekšējās saziņas uzlabošanai, izmantojot jaunas elektroniskās komunikāciju platformas, un vēl 14% iestāžu ir izpētījuši piedāvājumu. 13% iestāžu atzīst, ka nav apzinājušas elektronisko komunikāciju platformu iespējas iekšējās saziņas uzlabošanai, taču uzskata, ka tādas būtu nepieciešamas. Iestādes, kuras uzskata, ka šādas komunikāciju platformas būtu nepieciešamas ir Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija, Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests, Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde, Valsts robezsardze, Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija, Iekšlietu ministrija, Vides pārraudzības valsts birojs, Maksātspējas administrācija, Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra, Sociālās integrācijas valsts aģentūra, Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra, Dabas aizsardzības pārvalde un Valsts izglītības satura centrs.

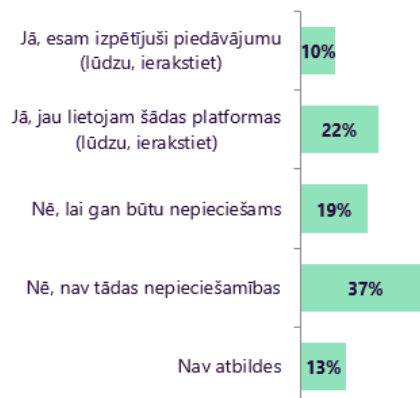
Trešdaļā iestāžu ir izpētītas vai jau tiek lietotas jaunas platformas zināšanu uzkrāšanai un koplietošanai, piemēram, *OneDrive*, dažādas *Wiki* vides un iestādes iekšējie portāli (intranets). Šāda veida platformas tiek biežāk izmantotas iestādēs, kuras sniedz vairākus pakalpojumus (26 un vairāk pakalpojumu), iestādēs ar lielu transakciju skaitu (545 799 un vairāk transakciju) un iestādēs ar augstu pakalpojumu transakciju elektronizācijas līmeni (no 83% līdz 100%). 17% iestāžu informācija par šāda veida platformām nav apzināta, taču ir nepieciešamība to apgūt. Taču visbiežāk (36%) iestāžu pārstāvji neuzskata, ka šāda veida platformas iestādes komunikācijas veidošanai būtu nepieciešamas.

#### 64. attēls. „Iestāžu iekšējās saziņas un tās uzlabošanas raksturojums”

**K01M3.** Vai iestādē ir apzinātas iespējas iekšējās saziņas uzlabošanai izmantot jaunas elektroniskās komunikācijas platformas (piemēram, slack, asana, HipChat, Skype, u.tml.)?



**K01M2.** Kādas elektroniskas iespējas tiek nodrošinātas iestādes vadībai, lai informētu darbiniekus par aktualitātēm? (atzīmējiet visu atbilstošo)

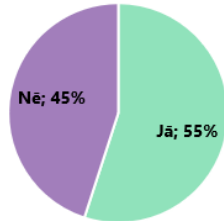


Bāze: Visas aptaujātās valsts iestādes, n=104

Attālināta piekļuve IS ir nepieciešama 55% iestāžu (skatīt 65. attēlu). Biežāk šāda piekļuve ir nepieciešama iestādēm ar lielu darbinieku skaitu (277 un vairāk darbinieku), nelielu transakciju skaitu (2 līdz 6301 transakciju) un vismaz 4% pakalpojumu transakciju elektronizācijas līmeni. Visbiežāk (57%) IS attālinātā piekļuve ir pieejama ar tīmekļvietnes saskarni, un tāda, kas ir pielāgota mobilajai lietotnei, ir pieejama 32% iestāžu. Šīs iestādes ir Valsts kanceleja, VAS „Ceļu satiksmes drošības direkcija”, Labklājības ministrija, Centrālā vēlēšanu komisija, Latvijas Nacionālā bibliotēka, Pārtikas un veterinārais dienests, Valsts policija, Uzņēmumu reģistrs, Lauku atbalsta dienests, Iepirkumu uzraudzības birojs, Kultūras informācijas sistēmu centrs, Valsts reģionālās attīstības aģentūra un Lauksaimniecības datu centrs.

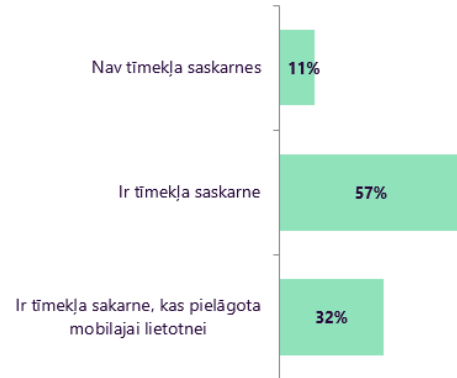
## 65. attēls. „Iestāžu attālinātās piekļuves nodrošināšanas raksturojums”

**P1010.** Vai iestādes pamatdarbības procesu ietvaros ir nepieciešama attālinātā piekļuve IS esot ārpus iestādes telpām (piemēram, ja tiek veikts lauka darbs, objektu apsekojums, u.c.)?



Bāze: Visas aptaujātās valsts iestādes, n=84

**P1011.** Lūdzu norādīt, vai IS nepieciešama attālinātā piekļuve?



Bāze: Visas aptaujātās valsts iestādes kurām ir nepieciešama attālinātā piekļuve IS esot ārpus iestādes telpām, n=48

### 5.5.3. Darbinieku IKT prasmju pilnveide

## 66. attēls. „Darbinieku IKT prasmju pilnveide”



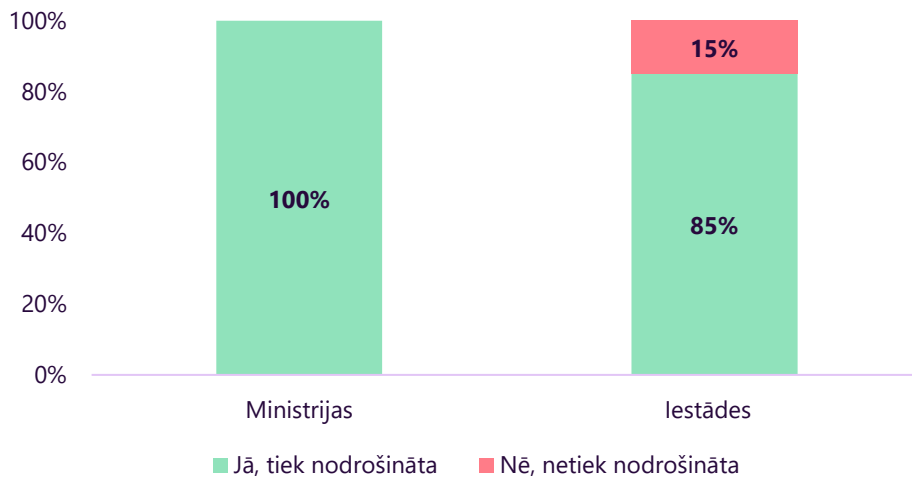
Darbinieku IKT prasmju pilnveide ir daļa no iestādes iekšējiem procesiem un starpiestāžu sadarbības. Šajā monitoringa vilnī šis rādītājs tiek mērīts pirmo reizi. Šobrīd tas sastāv no diviem jautājumiem, bet nākotnē to ir plānots izvērst un atvasināt.

Vairums (87%) aptaujāto iestāžu nodrošina kāda veida darbinieku IKT prasmju pilnveides pasākumus.

Visas aptaujātās ministrijas apgalvo, ka nodrošina darbinieku IKT prasmju pilnveidi (skatīt 67. attēlu), galvenokārt piedāvājot darbiniekiem brīvi izvēlēties apmaksātas mācības (70%). 80% ministriju ir norādījušas, ka darbinieki savas IKT prasmes pilnveido patstāvīgi. Tikai 40% ministriju veic darbinieku IKT kompetenču un prasmju apzināšanu (skatīt 68. attēlu).

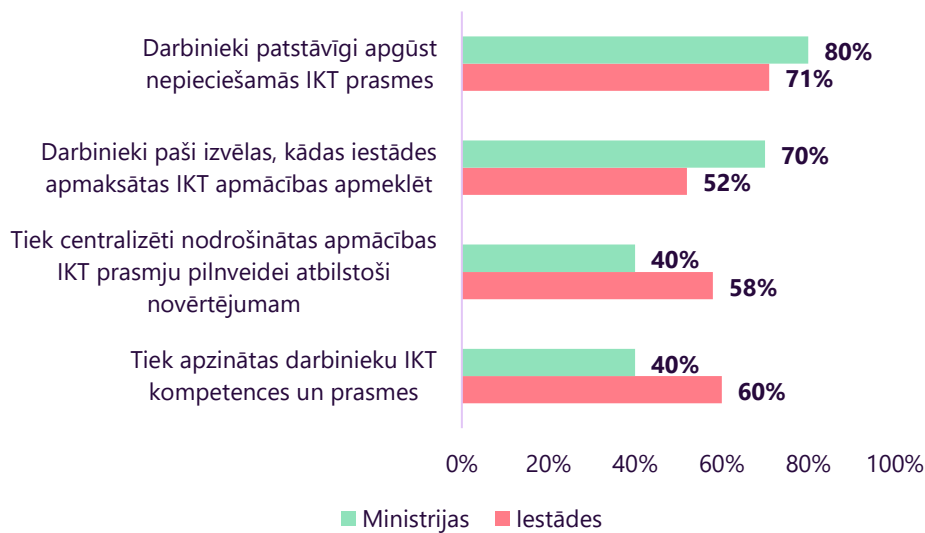
Iestāžu vidū 85% iestāžu nodrošina darbinieku IKT prasmju pilnveidi (skatīt 67. attēlu) un 71% no šīm iestādēm ir norādījušas, ka darbinieki patstāvīgi apgūst nepieciešamās IKT prasmes. 60% iestāžu apzina darbinieku IKT kompetences un prasmes, bet 58% centralizēti nodrošina mācības IKT prasmju pilnveidei atbilstoši novērtējumam (skatīt 68. attēlu).

**67. attēls. „Iestāžu un ministriju, kas nodrošina darbinieku IKT prasmju pilnveidi, īpatsvars”**



Bāze = visas iestādes, kurās tiek izmantotas personālvadības sistēmas, n=71

**68. attēls. „Iestāžu un ministriju darbinieku IKT prasmju pilnveides raksturojums”**



Bāze = visas iestādes, kurās tiek pilnveidotas darbinieku IKT prasmes, n=62

## 6. SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS

### 6.1. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība

#### Secinājumi:

- Vairumam (71%) iestāžu ir Twitter konts, 44% ir Facebook konts, bet vēl 43% iestāžu ir cits sociālā tīkla konts (eksperta vērtējums).
- Proaktīvu sociālo tīklu satura monitoringu, izmantojot atslēgvārdus, veic 46% iestāžu, bet 44% iestāžu tiek veikta sekotāju iesaistes un aktivitātes analīze.
- Pēc sociālo tīklu sekotāju un apmeklētāju apsekojumu rezultātiem, 70% iestāžu ir veikušas uzlabojumus tīmekļvietnes struktūrā, trešdaļa (32%) ir veikušas uzlabojumus tīmekļvietnes mobilajā versijā.
- Pusei jeb 51% iestāžu tīmekļvietņu galvenajā lapā ir norāde uz sadaļu „Sabiedrības līdzdalība”, bet tikai 3% tīmekļvietņu brīdī, kad lietotājs ir nonācis šajā sadaļā, tajā ir sniegta informācija par tālāko rīcību (eksperta vērtējums).
- 35% iestāžu tīmekļvietņu atbilst mobilajai versijai (automātisks vērtējums).
- 13% iestāžu atbilstība W3C izstrādātā WCAG 2.0 standarta AA līmenim novērtēta ar visaugstāko atbilstības pakāpi (atbilstība 95% un vairāk), bet zema atbilstība (zem 70%) ir 14% iestāžu.

#### Rekomendācijas:

- Veicināt informācijas iegūvi, analizējot sociālo tīklu sekotāju un apmeklētāju pieredzi.
- Aktīvāk izmantot sociālo tīklu apmeklētāju monitoringā iegūtos rezultātus.
- Atvieglot sabiedrības līdzdalības iespējas, sniedzot kodolīgu izskaidrojošu informāciju par šīm iespējām iestāžu tīmekļvietnēs.
- Uzlabot iestāžu tīmekļvietņu savietojamību ar mobilajām ierīcēm.
- Piedāvāt iestāžu tīmekļvietņu apmeklētājiem daudzveidīgākas e-līdzdalības iespējas.
- Nodrošināt regulāru komunikāciju iestādes sociālo tīklu profilos un reakcijas ātrumu (iestādes darbalaikā līdz 1 stundai), atbildot uz profilā iesniegtu jautājumu.
- Nākamajā valsts iestāžu vērtējumā paplašināt klāstu ar vērtējumiem, kas iegūstami ar automatiskiem tīmekļvietnes novērtēšanas rīkiem.

### 6.2. Klientu apkalpošana un atbalsts

#### Secinājumi:

- Iestādes tīmekļvietnē kontaktinformācija ir pieejama 87% iestāžu.
- Vairāk nekā puse (55%) iestāžu sniedz informāciju par e-pakalpojumu izmantošanu pa tālruni. Iespēja tiešsaistes režīmā saņemt konsultāciju ir tikai 1% iestāžu.
- Trešdaļai iestāžu ir izveidots klientu apkalpošanas standarts, bet tā ievērošanas monitoringu veic mazāk nekā puse (43%) iestāžu. Šī monitoringa rezultāti visbiežāk tiek izmantoti, apmācot klientu apkalpošanas darbiniekus.

- Klientu apmierinātības mērījumus ir veikušas 40% iestāžu. Šajos pētījumos visbiežāk tiek noskaidrota vispārīga informācija par iestādi un/vai klientu apkalpošanu. 2% iestāžu atzīst, ka šo pētījumu rezultātus nav pielietojušas turpmākās iestādes darbības uzlabošanai.
- Komunikācijai ar klientiem šobrīd vairāk tiek izmantots tālruņa zvans vai e-pasta nosūtīšana uz klienta e-pastu, retāk klientu informēšana notiek iestādes pašapkalpošanās vietnē.

#### **Rekomendācijas:**

- Veicināt klientu apkalpošanas iespējas gan sniedzot konsultācijas pa tālruni, gan piedāvājot iespēju klientiem sazināties ar iestādi tiešsaistes režīmā.
- Klientu informēšanai plašāk izmantot iestādes pašapkalpošanās vietnes iespējas.
- Izglītēt iestāžu darbiniekus par klientu apmierinātības mērīšanas pieejām un metodikām, kā arī praktisko pielietojumu iestādes darbā.
- Ieviest jauno tehnoloģiju iespējas iestādes tīmekļvietnē vai pašapkalpošanās vietnēs pakalpojumu informācijas un/vai konsultāciju sniegšanai tiešsaistē.
- Veicināt proaktivitāti pakalpojumu sniegšanā, piemēram, piedāvājot personalizētus atgādinājumus un/vai brīdinājumus, sniegt informāciju personai par pieejamajiem pakalpojumiem saistībā ar konkrētā klienta dzīves situāciju.
- Veikt plašākus un informatīvi apjomīgākus klientu apmierinātības mērījumus, kuru rezultātus plašāk pielietot iestādes darbības uzlabošanai.
- Papildināt pašvērtējuma anketas skaidrojošos (palīdzības) tekstus, lai precizētu, kas tiek saprasts ar klientu apkalpošanas standartu.

### **6.3. Atvērto datu pieejamība**

#### **Secinājumi:**

- Publiskās datu kopas ir 38% iestāžu, no tām vairāk nekā pusei (59%) ir pieejami visi dati, uz kuriem neattiecas privātuma, drošības un citi piekļuves ierobežojumi.
- Daļa iestāžu (40%) no tām, kas atzīmējušas pašvērtējumā, ka viņām ir publiskās datu kopas, norāda, ka vairumā gadījumu tā ir informācija, kas publicēta PDF, JPG un tamlīdzīgos formātos, kas pēc būtības nav atvērto datu kopas.
- Lai veicinātu atvērto datu atkalizmantošanu, 23% iestāžu izsūta informatīvas vēstules saviem klientiem.
- Vairumam iestāžu (62%) atvērtie dati nav pieejami atvērto datu portālā. Dati ir pieejami 18% no tām iestādēm, kurām ir publiskās datu kopas, vēl 21% iestāžu plāno datus atvērto datu kopās ievietot tuvāko mēnešu laikā.
- Ieguvumus no atvērto datu aktivitātēm 2016. gadā saskata mazāk nekā puse (46%) iestāžu.

#### **Rekomendācijas:**

- Veicināt iestāžu iesaisti atvērto datu aktivitātēs un datu izvietošanu atvērto datu portālā, uzsverot iestāžu ieguvumus no šāda veida aktivitāšu veikšanas.
- Izglītēt iestāžu darbiniekus par atvērtajiem datiem, veicināt informācijas publiskošanu tādos atvērto datu formātos kā CSV, JSON, XML vai līdzīgos formātos.

- Lai uzlabotu šīs tēmas datu kvalitāti, ieteicams nākamajā valsts iestāžu vērtējumā atvērtu datu nodrošināšanas sadaļā iekļaut ārēju ekspertu vērtējumus.
- Jāveicina, lai iestādes ieviestu daudzveidīgas iespējas iestādes publisko datu kopu pieejamības sadarbībai – piemēram, tiešsaistes pakalpojumus, stabilus resursu identifikatorus, pievienotas saites savienošanai ar citiem datiem (*linked data*).
- Jānodrošina publisko datu kopu izmantošanas nosacījumi tiešsaistē – piemēram, atvērtu datu informācijas saņemšanas kārtība un informācijas izmantošanas nosacījumi tiešsaistē, aprakstošie dati (metadati) par datu struktūrām.

## 6.4. Pakalpojumu nodrošināšana

### Secinājumi:

- Informācija par valsts pārvaldes pakalpojumiem visbiežāk ir pieejama gan Latvija.lv, gan iestādes pakalpojumu vietnē (63%), turpretī 11% iestāžu atzīst, ka šāda informācija nav nekur pieejama.
- Šobrīd 28% iestāžu nav pieejama statistika par iestādes sniegtajiem pakalpojumiem, kā arī būtiskam skaitam iestāžu netiek apkopota statistika par pakalpojumu izpildes kavējumiem, sūdzībām un e-pakalpojumu izpildes veiksmīgumu.
- Desmitajai daļai (11%) iestāžu tīmekļvietnē nav saites uz sniedzamajiem pakalpojumiem (eksperta vērtējums).
- 10% iestāžu tīmekļvietnēs ir pieejama informācija par to, ka valsts pārvaldes pakalpojumi ir pieejami elektroniski (kā e-pakalpojuma demonstrācija).
- Iestādes ziņojušas par 111 miljoniem pakalpojumu pieteikumu gadījumu un 140 miljoniem rezultātu saņemšanas gadījumu 2016. gadā.
- Lielākā daļa (92%) pieteikto pakalpojumu tiek pieteikti, izmantojot elektronisku kanālu, un rezultāti galvenokārt tiek saņemti, izmantojot elektronisku kanālu (63%) un klātienē (32%).
- Vidējais valsts pārvaldes pakalpojumu elektronizācijas līmenis (e-pakalpojumu īpatsvars no pakalpojumiem) ir 61%.

### Rekomendācijas:

- Veicināt informācijas par iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem izvietošānu iestāžu tīmekļvietnēs, īpašu uzmanību pievēršot informācijai par pakalpojumu pieejamību elektroniskā veidā.
- Motivēt iestādes sakārtot un uzturēt pakalpojumu katalogu vietnē Latvija.lv, regulāri atjaunojot aktuālos pakalpojumu statusus.
- Paplašināt to iestāžu skaitu, kurām ir pieejama statistika par to sniegtajiem pakalpojumiem, kā arī pakāpeniski nodrošināt automātisku statistikas iegūšanu, lai novērstu kļūdu iespēju.

## 6.5. Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība

### Secinājumi:

- Personālvadības sistēmas tiek izmantotas 68% iestāžu. Visbiežāk šajās sistēmās tiek apstrādāta atvaļinājuma pieteikšana un apstiprināšana, kā arī darbalaika uzskaitē.
- 46% iestāžu pamatdarbības procesos ir nepieciešama attālinātā piekļuve IS, bet attālinātā piekļuve, izmantojot tīmekļa saskarni, kas ir pielāgota mobilajai lietotnei, ir 13% iestāžu.
- Visbiežāk iestādes izmanto iekšējās koplietošanas platformas, savukārt ārējās koplietošanas platformas izmanto 16% iestāžu.
- Trešdaļā iestāžu ir izpētītas vai jau tiek izmantotas jaunās platformas zināšanu uzkrāšanai vai koplietošanai – 17% iestāžu šādas platformas nav, taču ir nepieciešamība tādus izmantot.
- Iestādes ziņo par 3 miljoniem saņemto dokumentu (tostarp 855 tūkstoši elektronisko dokumentu) un 2 miljoniem nosūtīto dokumentu (tostarp 429 tūkstoši elektronisko dokumentu).

### **Rekomendācijas:**

- Motivēt iestādes plašāk izmantot personālvadības sistēmas, tādējādi mazinot papīra formātā apstrādājamo dokumentu skaitu.
- Veicināt plašāku dažāda veida koplietošanas platformu iespēju apzināšanu un to pielietošanu iestāžu ikdienas darbā, daloties ar veiksmes piemēriem vai piedāvājot koplietošanas platformas, kas saņēmušas ekspertu atzinumu izmantošanai valsts iestādēs.
- Veicināt vienotas dokumentu vadības sistēmas ieviešanu resora līmenī.
- Paaugstināt elektronisko dokumentu īpatsvaru iestādes nosūtīto dokumentu vidū.
- Uzlabot iekšējo saziņu un zināšanu uzkrāšanu un koplietošanu, ieviešot atbilstošas elektroniskās komunikāciju platformas.

## 7. PIELIKUMI

### 7.1. Izlasē iekļautās iestādes

Nr. p. k.	Nosaukums	Reģistrācijas numurs	Saīsinājums	Statuss saistībā ar e-indeksu	Komentārs par dalību iestāžu vērtējumā
1.	Aizsardzības ministrija	90000022632	AiM	Iekļauts	
2.	Ārlietu ministrija	90000069065	ĀM	Nepiedalās	Neiesniedza kontaktpersonu
3.	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	90000812928	CFLA	Iekļauts	
4.	Centrālā statistikas pārvalde	90000069830	CSP	Iekļauts	
5.	Centrālā vēlēšanu komisija	90000028391	CVK	Iekļauts	
6.	Dabas aizsardzības pārvalde	90009099027	DAP	Iekļauts	
7.	Datu valsts inspekcija	90001037264	DVI	Iekļauts	
8.	Ekonomikas ministrija	90000086008	EM	Iekļauts	
9.	Elektroniskie sakari, VAS	40003021907	VAS ES	Iekļauts	
10.	Finanšu ministrija	90000014724	FM	Iekļauts	
11.	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	90001049028	FKTK	Iekļauts	
12.	Iekšlietu ministrija	90000282046	IeM	Iekļauts	
13.	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	90000289913	IC	Iekļauts	
14.	Iepirkumu uzraudzības birojs	90001263305	IUB	Iekļauts	
15.	Ieslodzījuma vietu pārvalde	90000027165	IEVP	Iekļauts	
16.	Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcija	Nav pieejams	CERT	Iekļauts	
17.	Izglītības kvalitātes valsts dienests	90001259032	IKVD	Iekļauts	
18.	Izglītības un zinātnes ministrija	90000022399	IZM	Iekļauts	
19.	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	90000425793	IAUI	Iekļauts	
20.	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	90001825883	JSPA	Iekļauts	
21.	Juridiskās palīdzības administrācija	90002069765	JPA	Iekļauts	
22.	Konkurences padome	90000433377	KP	Iekļauts	
23.	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs	90001427791	KNAB	Iekļauts	Daļēji aizpildīts pašvērtējums
24.	Kultūras informācijas sistēmu centrs	90001708717	KISC	Iekļauts	Daļēji aizpildīts pašvērtējums
25.	Kultūras ministrija	90000042963	KM	Iekļauts	
26.	Labklājības ministrija	90000022064	LM	Iekļauts	
27.	Latviešu valodas aģentūra	90009113250	LVA	Iekļauts	
28.	Latvijas Dabas muzejs	90000027926	LDM	Iekļauts	Piedalās pirmo reizi
29.	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	90002065000	LGIA	Iekļauts	

Nr. p. k.	Nosaukums	Reģistrācijas numurs	Saisinājums	Statuss saistībā ar e-indeksu	Komentārs par dalību iestāžu vērtējumā
30.	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	90001739473	LIAA	Iekļauts	
31.	Latvijas Nacionālais arhīvs	90009476367	Arhīvs	Iekļauts	
32.	Latvijas Nacionālais kultūras centrs	90000049726	LNKC	Nepiedalās	Iestāde nesniedza atbildi
33.	Latvijas Nacionālais metroloģijas centrs, SIA	40003435328	LNMC	Iekļauts	
34.	Latvijas Nacionālā bibliotēka	90000057827	LNB	Iekļauts	
35.	Latvijas standarts, SIA	40203084591	LVS	Iekļauts	Daļēji aizpildīts pašvērtējums
36.	Latvijas Valsts prezidenta kanceleja	90000038578	LVPK	Iekļauts	
37.	Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija	90001672886	LVAFA	Iekļauts	
38.	Lauksaimniecības datu centrs	90001840100	LDC	Iekļauts	
39.	Lauku atbalsta dienests	90000794228	LAD	Iekļauts	
40.	Maksātspējas administrācija	90001287943	MNA	Iekļauts	
41.	Nacionālais veselības dienests	90009649337	NVD	Iekļauts	
42.	Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome	90000081852	NEPLP	Iekļauts	Daļēji aizpildīts pašvērtējums
43.	Nacionālie bruņotie spēki	90000068801	NBS	Nepiedalās	Neiesniedza kontaktpersonu
44.	Nodarbinātības valsts aģentūra	90001634668	NVA	Iekļauts	
45.	Nodrošinājuma valsts aģentūra	90009112024	NdVA	Iekļauts	
46.	Patentu valde	90000042944	PV	Iekļauts	
47.	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	90000068854	PTAC	Iekļauts	
48.	Pārresoru koordinācijas centrs	90009682011	PKC	Iekļauts	
49.	Pārtikas un veterinārais dienests	90000064301	PVD	Iekļauts	
50.	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	90000054163	PMLP	Iekļauts	
51.	Sabiedrības integrācijas fonds	90001237779	SIF	Nepiedalās	Neiesniedza kontaktpersonu
52.	Satiksmes ministrija	90000088687	SAM	Iekļauts	
53.	SIA „Vides investīciju fonds”	40003339615	-	Iekļauts	
54.	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	90001790030	SIVA	Iekļauts	
55.	Studiju un zinātnes administrācija	90000737795	SZA	Nepiedalās	Neiesniedza kontaktpersonu
56.	Tiesībsarga birojs	90000055101	Tiesībsargs	Iekļauts	
57.	Tieslietu ministrija	90000070045	TM	Iekļauts	Daļēji aizpildīts pašvērtējums
58.	Tiesu administrācija	90001672316	TA	Iekļauts	
59.	Tiešās pārvaldes iestāde „Latvijas institūts”	90009743212	LI	Iekļauts	
60.	Transporta nelaimes gadījumu un incidentu izmeklēšanas birojs	90002064522	TAIB	Iekļauts	Daļēji aizpildīts pašvērtējums
61.	Uzņēmumu reģistrs	90000270634	UR	Iekļauts	

Nr. p. k.	Nosaukums	Reģistrācijas numurs	Saisinājums	Statuss saistībā ar e-indeksu	Komentārs par dalību iestāžu vērtējumā
62.	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	90001870675	UGFA	Iekļauts	
63.	V/A „Civilās aviācijas aģentūra”	90000196469	CAA	Iekļauts	
64.	Valsts asinsdonoru centrs	90000013926	VADC	Iekļauts	
65.	Valsts augu aizsardzības dienests	90000042982	VAAD	Nepiedalās	Resursu trūkuma dēļ
66.	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	90002056949	VBTAI	Nepiedalās	Iestāde nesniedza atbildi
67.	Valsts darba inspekcija	90000032077	VDI	Nepiedalās	Neiesniedza kontaktpersonu
68.	Valsts dzelzceļa administrācija	90000696177	VDA	Iekļauts	Daļēji aizpildīts pašvērtējums
69.	Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	90000696181	VDZTI	Iekļauts	
70.	Valsts ieņēmumu dienests	90000069281	VID	Iekļauts	Tika iekļauta pēc 06.12.
71.	Valsts izglītības attīstības aģentūra	90001800413	VIAA	Nepiedalās	Iestāde nesniedza atbildi
72.	Valsts izglītības satura centrs	90009115938	IZM VISC	Iekļauts	
73.	Valsts kanceleja	90000055313	VK	Iekļauts	
74.	Valsts kase	90000597275	VKase	Iekļauts	
75.	Valsts kontrole	90000031917	VKontrole	Iekļauts	
76.	Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	90000038351	VKPAI	Iekļauts	
77.	Valsts meža dienests	90000057795	VMD	Iekļauts	
78.	Valsts policija	90000099040	IEM VP	Iekļauts	
79.	Valsts probācijas dienests	90001625082	VPD	Iekļauts	
80.	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	90001733697	VRAA	Iekļauts	
81.	Valsts robežsardze	90000086402	VRS	Iekļauts	
82.	Valsts SIA „Autotransporta direkcija”	40003429317	ATD	Iekļauts	
83.	Valsts SIA „Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs”	50103237791	LVGMC	Iekļauts	Daļēji aizpildīts pašvērtējums
84.	Valsts SIA „Sertifikācijas un testēšanas centrs”	40003025542	STC	Iekļauts	Daļēji aizpildīts pašvērtējums
85.	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	90001669496	VSAA	Iekļauts	
86.	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	90001834941	VTUA	Iekļauts	
87.	Valsts tiesu ekspertīžu birojs	90000355941	VTEB	Iekļauts	
88.	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	90000058752	VTMEC	Iekļauts	Daļēji aizpildīts pašvērtējums
89.	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	90000049834	VUGD	Iekļauts	
90.	Valsts valodas centrs	90000463460	VVC	Iekļauts	
91.	Valsts vides dienests	90000017078	VVD	Iekļauts	
92.	Valsts zemes dienests	90000030432	VZD	Iekļauts	

Nr. p. k.	Nosaukums	Reģistrācijas numurs	Saīsinājums	Statuss saistībā ar e-indeksu	Komentārs par dalību iestāžu vērtējumā
93.	Valsts zinātniskais institūts – atvasināta publiska persona „Nacionālais botāniskais dārzs”	90001997384	VA NBD	lekļauts	Daļēji aizpildīts pašvērtējums
94.	VAS „Ceļu satiksmes drošības direkcija”	40003345734	CSDD	lekļauts	
95.	VAS „Latvijas Jūras administrācija”	40003022705	LJA	lekļauts	
96.	VAS „Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs”	40003011203	LVRTC	lekļauts	
97.	Veselības inspekcija	90002448818	VI	lekļauts	
98.	Veselības ministrija	90001474921	VM	lekļauts	Daļēji aizpildīts pašvērtējums
99.	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	90000151859	VDEAVK	lekļauts	
100.	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	90000028508	VARAM	lekļauts	
101.	Vides pārraudzības valsts birojs	90000628077	VPVB	lekļauts	
102.	VSIA „Latvijas proves birojs”	40103264961	VPB	lekļauts	
103.	Zāļu valsts aģentūra	90001836181	ZVA	lekļauts	
104.	Zemkopības ministrija	90000064161	ZM	lekļauts	

## 7.2. Valsts iestāžu pašvērtējuma anketa

21006.Vispārējā informācija par iestādi

**V00J.**Darbinieku skaits iestādē 2016. gada 31. decembrī

\_\_\_\_\_

**V01.**Slodžu skaits lietvedībā

\_\_\_\_\_

**V03A.**Slodzes valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanā klientu apkalpošanā (*front office*) iesaistītajiem iestādes darbiniekiem

norādīt	1
neattiecas	2

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI V03A IR IZVĒLĒJUŠĪES „Norādīt” (V03A=1)*

**V03.**Slodzes valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanā klientu apkalpošanā (*front office*) iesaistītajiem iestādes darbiniekiem

\_\_\_\_\_

*FILTRS: JAUTĀT VISIEM*

**D61J.**Iestādes teritoriālās nodaļas

ir	1
nav	2

**F00.**Iestādes publisko pakalpojumu elektronizācija

iestāde sniedz e-pakalpojumus	1
iestāde sniedz tikai neelektronizētus pakalpojumus	2
iestāde pakalpojumus nesniedz	3

**F12.**Vai iestādei ir maksas valsts pārvaldes pakalpojumi?

ir	1
nav	2

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

## 21001. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība

**K13M.**Iestādes komunikācijas sociālajos tīklos organizācija (atzīmējiet visu atbilstošo):

*IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

Komunikācijas process tiek noteikts dokumentos (plāni, vadlīnijas,u.c.)	1
Tiek veikts proaktīvs sociālo tīklu saturs monitorings, izmantojot atslēgvārdus	2
Tiek veikta sekotāju iesaistes un aktivitātes analīze	3
Cits (lūdzu, ierakstiet)	99

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI K13M IR IZVĒLĒJUŠIES „Cits (lūdzu, ierakstiet)” (K13M=99)*

**K13M\_NOTES.**Lūdzu, ierakstiet

\_\_\_\_\_

*FILTRS: JAUTĀT VISIEM*

**P1001\_YN.**Iestādes tīmekļvietnes apmeklētāju pieredze tiek izziņāta

jā	1
nē	2

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1001\_YN IR IZVĒLĒJUŠIES „Jā” (P1001\_YN=1)*

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

*IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

Aptaujājot vietnes apmeklētājus	1
Analizējot apmeklētāju atsauksmes	2

Analizējot <i>Google Analytics</i> vai citu statistiku par tīmekļvietnes apmeklējumiem	3
Veicot lietojamības testus ar mērķauditorijas pārstāvjiem	4
Izmantojot citas metodes (lūdzu, ierakstiet)	99

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1001 IR IZVĒLĒJUŠIES „Cits (lūdzu, ierakstiet)” (P1001=99)*

**P1001\_NOTES.** Lūdzu, ierakstiet

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1001\_YN IR IZVĒLĒJUŠIES „Jā” (P1001\_YN=1)*

**P1002.** Kādi uzlabojumi, balstoties uz tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzes izzināšanas rezultātiem, ir tikuši ieviesti? (atzīmējiet visu atbilstošo)

*IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

Tīmekļvietnes atbilstība WCAG	1
Tīmekļvietnes mobilā versija	2
Tīmekļvietnes ātrdarbība	3
Navigācija tīmekļvietnē	4
Tīmekļvietnes struktūra	5
Tīmekļvietnes dizains	6
Cits (lūdzu, ierakstiet)	99

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1002 IR IZVĒLĒJUŠIES „Cits (lūdzu, ierakstiet)” (P1002=99)*

**P1002\_NOTES.** Lūdzu, ierakstiet

## 21002. Klientu apkalpošana un atbalsts

**F14.** Apstiprināts iestādes klientu apkalpošanas standarts

Ir iestādes vajadzībām izveidots klientu apkalpošanas 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 P1002 IR IZVĒLĒJUŠIES „Ir iestādes vajadzībām izveidots klientu apkalpošanas standarts” VAI „Izmantojam Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu” (F14=1, F14=2)*

**P1020.** Vai tiek veikts klientu apkalpošanas standarta ievērošanas monitorings?

Jā	1
Nē	2

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1020 IR IZVĒLĒJUŠIES „Jā” (P1020=1)*

**P1012.** Klientu apkalpošanas standarta ievērošana tiek monitorēta (atzīmējiet visu atbilstošo):

*IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

Veicot speciālu pētījumu (lūdzu, ierakstiet, kādu)	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

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1012 IR IZVĒLĒJUŠIES „Veicot speciālu pētījumu (lūdzu, ierakstiet kādu)” (P1012=99)*

**P1012\_NOTES.** Lūdzu, ierakstiet

---

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1020 IR IZVĒLĒJUŠIES „Jā” (P1020=1)*

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

*IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

Pārskatīts biznesa process	1
Ieviesti jauni apkalpošanas kanāli	2
Ieviests, pārskatīts Klientu apkalpošanas standarts	3
Apmācīti klientu apkalpošanas darbinieki	4
Cits (lūdzu, ierakstiet, kādu)	99

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1013 IR IZVĒLĒJUŠIES „Cits (lūdzu, ierakstiet)” (P1013=99)*

**P1013\_NOTES.** Lūdzu, ierakstiet

---

*FILTRS: JAUTĀT VISIEM*

**F07M.**2016. gadā ir veikti klientu apmierinātības mērījumi:

ir veikti	1
nav veikti	2

**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 IZVĒLĒJUŠIES „Ir veikti (F07M=1)*

**F08J.** Klientu apmierinātības mērījumos noskaidrojām 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 72egment (mērķa auditoriju) griezumā	4
Pēdējo klientu apkalpošanas gadījumu vai transakciju griezumā	5
Cits (lūdzu, ierakstiet)	99

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI F08J IR IZVĒLĒJUŠIES „Cits (lūdzu, ierakstiet)” (F08J=99)

**F08J\_NOTES.** Lūdzu, ierakstiet

---

FILTRS: JAUTĀT VISIEM

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

Jā, ar viedkartes lasītāju	1
Jā, bet bez viedkartes lasītāja	2
Nē	3

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

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

**P1014.** Kādas jaunu tehnoloģiju iespējas tiek izmantotas iestādes tīmekļvietnē pakalpojumu informācijas un/vai konsultāciju sniegšanā tiešsaistē? (atzīmējiet visu atbilstošo)

*IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

Dinamiska satura pielāgošana lietotāja profilam	1
Ieteicamā satura piedāvāšana, izmantojot ieteikumu dzini	2
Tērēšanas robots	3
Cits (lūdzu, ierakstiet)	99

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1014 IR IZVĒLĒJUŠIES „Cits (lūdzu, ierakstiet)” (P1014=99)

**P1014\_NOTES.** Lūdzu, ierakstiet

---

**P1015.** Kādas iespējas tiek izmantotas proaktīvas pakalpojumu sniegšanas jomā? (atzīmējiet visu atbilstošo)

*IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

Atgādinājums (latvija.lv darba vietā)	1
Atgādinājums (iestādes pašapkalpošanās vietnē)	2
Atgādinājums (uz klienta e-pastu vai tālruni)	3
Informācija par pakalpojumiem, kas saistīti ar klienta dzīves situāciju (latvija.lv darbavietā)	4
Informācija par pakalpojumiem, kas saistīti ar klienta dzīves situāciju (iestādes pašapkalpošanās vietnē)	5
Informācija par pakalpojumiem, kas saistīti ar klienta dzīves situāciju (uz klienta e-pastu vai tālruni)	6
Cits (lūdzu, ierakstiet)	99

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1015 IR IZVĒLĒJUŠIES „Cits (lūdzu, ierakstiet)” (P1015=99)

**P1015\_NOTES.** Lūdzu, ierakstiet

---

21003. Atvērto datu pieejamība

**A00J.** Iestādes publiskās datu kopas

ir	1
nav	2

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI A00J IR IZVĒLĒJUŠIES „Ir” (A00J=1)*

**A00J\_1.** Lūdzu, ierakstiet

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI A00J IR IZVĒLĒJUŠIES „Ir” (A00J=1)*

**A01M.** Iestādes publisko datu kopu izmantošanas nosacījumi (atzīmējiet visu atbilstošo):

*IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

Atvērto datu informācijas saņemšanas kārtība ir publiski pieejama tiešsaistē	1
Atvērto datu informācijas izmantošanas nosacījumi ir publiski pieejami tiešsaistē	2
Aprakstošie dati (metadati) par datu struktūru ir publiski pieejami tiešsaistē	3

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI A00J IR IZVĒLĒJUŠIES „Ir” (A00J=1)*

**P1003.** Iestādes publisko datu kopu detalizācijas pakāpe (atzīmējiet visu atbilstošo)

*IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

Dati tiek publicēti ar visaugstāko iespējamo detalizācijas pakāpi	1
Dati tiek publicēti formā, kādā tie oriģināli savākti	2
Ir pieejami visi dati, uz kuriem neattiecas privātuma, drošības un citi piekļuves ierobežojumi	3

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI A00J IR IZVĒLĒJUŠIES „Ir” (A00J=1)*

**A03.** Iestādes publiski pieejamo datu kopu pieejamības tehniskais raksturojums:

Vairumā gadījumu publiskotā informācija pieejama internetā aplūkojamā formātā -PDF, grafiki un attēli tīmekļvietnē	1
Vairumā gadījumu publiskotā informācija pieejama DOC, XLS, TXT vai līdzīgos rediģējamā formātā	2
Vairumā gadījumu publiskotā informācija pieejama atvērto formātā CSV, JSON, XML vai līdzīgi	3

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI A00J IR IZVĒLĒJUŠIES „Ir” (A00J=1)*

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

*IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

Iestādes publiskotajiem datiem ir stabili resursu identifikatori (URI). Lūdzu, ierakstiet saiti:	1
Iestādei ir tiešsaistes pakalpes, kur bez ierobežojumiem var lejupielādēt datus (API). Lūdzu, ierakstiet saiti:	2
Iestādes publicētajiem datiem ir pievienotas saites, kuras savieno ar citiem datiem (linked data). Lūdzu, ierakstiet saiti:	3

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1030 IR IZVĒLĒJUŠIES „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 IZVĒLĒJUŠIES „Iestādei ir tiešsaistes pakalpojumi, kur bez ierobežojumiem iespējams lejupielādēt datus (API). Lūdzu, ierakstiet saiti:” (P1030=2)*

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

---

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1030 IR IZVĒLĒJUŠIES „Iestādes publicētajiem datiem ir pievienotas saites savienošanai ar citiem datiem (linked data). Lūdzu, ierakstiet saiti:” (P1030=3)*

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

---

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI A00J IR IZVĒLĒJUŠIES „Ir” (A00J=1)*

**A05.**Publiskojamo datu saņemšanas procedūra:

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
Ir jāmaksā par datu kopu saņemšanu (0)	5

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI A00J IR IZVĒLĒJUŠIES „Ir” (A00J=1)*

**A04.**Publiskojamo datu kopu saņemšanas iespējas bez maksas:

Ir jāmaksā, lai saņemtu datu kopas	1
Nav jāmaksā, lai saņemtu datu kopas	2

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI A00J IR IZVĒLĒJUŠIES „Ir” (A00J=1)*

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

*IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

Semināri pētniekiem, studentiem, skolēniem	1
Atvērto datu analīzes pasākumi (hakatoni)	2
Atvērto datu radošas izmantošanas konkursi	3
Informējošas vēstules klientiem	4
Cits (lūdzu, ierakstiet)	99

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI A00J IR IZVĒLĒJUŠIES „Cits (lūdzu, ierakstiet)” (A06J=99)*

**A06J\_NOTES.** Lūdzu, ierakstiet

---

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI A00J IR IZVĒLĒJUŠIES „Ir” (A00J=1)*

**P1004.** Vai iestādes atvērtie dati ir pieejami Latvijas Atvērto datu portālā (<https://data.gov.lv>)?

Jā, ir	1
Plānojam tuvāko mēnešu laikā ievietot	2
Nav	3

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI A00J IR IZVĒLĒJUŠIES „Ir” (A00J=1)

**A07J.**Iestādes ieguvumi no atvērto datu aktivitātēm 2016.gadā

ir	1
nav	2

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI A07J IR IZVĒLĒJUŠIES „Ir” (A00J=1)

**A07J\_1.**Lūdzu, ierakstiet, kādi

## 21004.Pakalpojumu nodrošināšana

**F21.** Vai klients neatkarīgi no dzīves/darba vietas pakalpojumus var saņemt jebkurā iestādes teritoriālajā nodaļā (pakalpojuma saņemšanai nav teritoriālās piesaistes)?

jā	1
nē	2

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

tikai Latvija.lv	1
tikai iestādes pakalpojumu vietnē	2
gan Latvija.lv, gan iestādes pakalpojumu vietnē	3
nav pieejami	4

**P50.** Kādā veidā iesniegsiet pakalpojumu statistiku?

norādīsim anketā	1
iesniegsim Excel datnes veidā (lūdzam sūtīt pieprasījumu e-pasta veidā)	2
nav pieejama statistika par iestādes pakalpojumiem	3

## 21005.Iestādes iekšējo procesu efektivitātes rādītāji

**V11M.** Iestādē tiek izmantotas personālvadības sistēmas

Jā	1
Nē	2

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI V11M IR IZVĒLĒJUŠIES „Jā” (V11M=1)

MATRICA

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

<b>V12M_2.</b> Komandējumu pieteikšana un apstiprināšana	1	2	3	4
<b>V12M_3.</b> Darba laika uzskaitē	1	2	3	4
<b>V12M_4.</b> Personāla rīkojumi	1	2	3	4
<b>V12M_5.</b> Darbinieku iesniegumi	1	2	3	4

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI V11M IR IZVĒLĒJUŠIES „Jā” (V11M=1)*

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

*IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

Personāla kartiņa	1
Alikušo atvaļinājuma dienu skaits	2
Darba līguma informācija	3
Darba izpildes novērtējums	4
Apgaitas lapa	5
Cits (lūdzu, ierakstiet)	99

**P1008\_NOTES.**Lūdzu, ierakstiet

---

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI V11M IR IZVĒLĒJUŠIES „Jā” (V11M=1)*

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

Jā, tiek nodrošināta	1
Nē, netiek nodrošināta	2

*FILTRS: JAUTĀT VISIEM*

**D10.**Iestādē tiek izmantotas dokumentu pārvaldības sistēmas

jā	1
nē	2

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI D10 IR IZVĒLĒJUŠIES „Jā” (D10=1)*

**D01J.**Dokumentu pārvaldības un lietvedības sistēmas turētājs

Iestāde pati	1
Kāds cits	2

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI D10 IR IZVĒLĒJUŠIES „Jā” (D10=1)*

**D11.**Vienota dokumentu pārvaldības sistēma (DVS) ir:

Visā resorā	1
Iestādē un tās teritoriālajās nodaļās	2
Iestādei un tās teritoriālajām nodaļām ir atsevišķa DVS	3
Cita atbilde (lūdzu, ierakstiet)	99

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI D11 IR IZVĒLĒJUŠIES „Cita atbilde (lūdzu, ierakstiet)” (D11=99)*

**D11\_NOTES.**Lūdzu, ierakstiet

---

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI D10 IR IZVĒLĒJUŠIES „Jā” (D10=1)

**P1009.** Vai DVS lietotājiem ir pieejama attālināti ārpus iestādes telpām, izmantojot tīmekļa saskarni, pielāgotu mobilai lietotnei?

jā	1
nē	2

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI D10 IR IZVĒLĒJUŠIES „Jā” (D10=1)

MATRICA

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> Izejošie 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 2016. gadā (lūdzu, ierakstiet skaitu vai izvēlieties atbildi „neattiecas” vai „dati nav pieejami”)

ID	Rādītājs	Skaits
<b>DOC.S.1</b>	D21.Saņemto dokumentu skaits kopā 2016. gadā	skaits
<b>DOC.S.2</b>	D22.Saņemto dokumentu skaits no valsts un pašvaldību iestādēm 2016. gadā	skaits
<b>DOC.S.3</b>	D23.Saņemto dokumentu skaits no fiziskām un juridiskām personām 2016. gadā	skaits
<b>DOC.S.4</b>	D24.Saņemto elektronisko dokumentu skaits 2016. gadā	skaits
<b>DOC.S.5</b>	D25.Saņemto elektronisko dokumentu skaits no valsts un pašvaldību iestādēm 2016. gadā	skaits
<b>DOC.S.6</b>	D26.Saņemto elektronisko dokumentu skaits no fiziskām un juridiskām personām 2016. gadā	skaits
<b>DOC.S.7</b>	D27.Saņemtie elektroniskie dokumenti 2016. gadā, kas parakstīti ar citas valsts izsniegtu drošo elektronisko parakstu	skaits
<b>DOC.S.8</b>	D28.Iestādes pa pastu saņemtie vai ar kurjeru piegādātie dokumenti 2016. gadā	skaits

**Nosūtīto dokumentu skaits** iestādes līmenī 2016. gadā (lūdzu, ierakstiet skaitu vai izvēlieties atbildi „neattiecas” vai „dati nav pieejami”)

Jautājuma ID	Rādītājs	Skaits
<b>DOC.N.1</b>	D31.Nosūtīto dokumentu skaits kopā 2016. gadā	skaits
<b>DOC.N.2</b>	D32.Nosūtīto dokumentu skaits uz valsts un pašvaldību iestādēm 2016. gadā	skaits
<b>DOC.N.3</b>	D33.Nosūtīto dokumentu skaits fiziskām un juridiskām personām 2016. gadā	skaits
<b>DOC.N.4</b>	D34.Nosūtīto elektronisko dokumentu skaits 2016. gadā	skaits
<b>DOC.N.5</b>	D35.Nosūtīto elektronisko dokumentu skaits uz valsts un pašvaldību iestādēm 2016. gadā	skaits

<b>DOC.N.6</b>	D36.lestādes nosūtītie e-dokumenti fiziskām un juridiskām personām 2016. gadā	skaits
<b>DOC.N.7</b>	P1007.lestādes pa pastu vai ar kurjeru nosūtītie dokumenti 2016. gadā	skaits

**Iekšējās aprites dokumentu skaits** 2016. gadā (lūdzu, ierakstiet skaitu vai izvēlieties atbildi „neattiecas” vai „dati nav pieejami”)

<b>Jautājuma ID</b>	Rādītājs	Skaitis
<b>DOC.I.1</b>	D41.Organizācijas iekšējās aprites dokumentu skaits 2016.gadā	skaits

**Rēķinu skaits** 2016. gadā (lūdzu, ierakstiet skaitu vai izvēlieties atbildi „neattiecas” vai „dati nav pieejami”)

<b>Jautājuma ID</b>	Rādītājs	Skaitis
<b>DOC.R.1</b>	D51.Izrakstīto rēķinu skaits 2016. gadā	skaits
<b>DOC.R.2</b>	D53.Izrakstīto mašīnlasāmo rēķinu skaits 2016.gadā	skaits

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

[IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES](#)

Ārējās koplietošanas platformas	1
Iekšējās platforma	2
Citas platformas (lūdzu, ierakstiet)	99

**K01M\_1.** Lūdzu, ierakstiet citu platformu

\_\_\_\_\_

**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

**K01M2.**Kādas elektroniskas iespējas tiek nodrošinātas iestādes vadībai, lai informētu darbiniekus par aktualitātēm? (atzīmējiet visu atbilstošo)

[IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES](#)

Informatīvi e-pastī un ziņu lapas	1
Mobilās lietotnes	2
Komunikācijas grupas	3
Tiešsaistes vebināri, video sanāksmes	4

**K01M3.**Vai iestādē ir apzinātas iespējas iekšējās saziņas uzlabošanai izmantot jaunas elektroniskās komunikācijas platformas (piemēram, slack, asana, HipChat, Skype, u.tml.)?

Jā, esam izpētījuši piedāvājumu (lūdzu, ierakstiet)	1
Jā, jau lietojam šādas platformas (lūdzu, ierakstiet)	2
Nē, lai gan būtu nepieciešams	3
Nē, nav tādas nepieciešamības	4

*FILTRS: JAUTĀT TIEM KURI K01M3 IR IZVĒLĒJUŠIES „Jā, esam izpētījuši piedāvājumu (lūdzu, ierakstiet)” vai „Jā, jau lietojam šādas platformas (lūdzu, ierakstiet)” (K01M3=1, K01M3=2)*

**K01M3\_NOTES.** Lūdzu, ierakstiet

---

**K01M4.** Vai iestādē ir apzinātas iespējas zināšanu uzkrāšanai un koplietošanai (zināšanu pārvaldībai) izmantot jaunas platformas (piemēram, OneDrive, Freshdesk, ComAround, u.tml.)?

Jā, esam izpētījuši piedāvājumu (lūdzu, ierakstiet)	1
Jā, jau lietojam šādas platformas (lūdzu, ierakstiet)	2
Nē, lai gan būtu nepieciešams	3
Nē, nav tādas nepieciešamības	4

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI K01M3 IR IZVĒLĒJUŠIES „Jā, esam izpētījuši piedāvājumu (lūdzu, ierakstiet)” vai „Jā, jau lietojam šādas platformas (lūdzu, ierakstiet)” (K01M4=1, K01M4=2)*

**K01M4\_NOTES.** Lūdzu, ierakstiet

---

**P1010.** Vai iestādes pamatdarbības procesu ietvaros ir nepieciešama attālinātā piekļuve IS esot ārpus iestādes telpām (piemēram, ja tiek veikts lauka darbs, objektu apsekojums, u.c.)?

jā	1
nē	2

**P1011.** Lūdzu norādiet, vai IS nepieciešama attālinātā piekļuve?

*PARĀDĀS SARAKSTS AR IESTĀDES PĀRZIŅĀ ESOŠAJĀM INFORMĀCIJAS SISTEMĀM UN PIE KATRAS INFORMĀCIJAS SISTĒMAS IR NEPIECIEŠAMS ATZĪMĒT VIENU NO ATBILŽU VARIANTIEM*

Nav tīmekļa saskarnes	1
Ir tīmekļa saskarne	2
Ir tīmekļa sakarne, kas pielāgota mobilajai lietotnei	3
Nav nepieciešama	-

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

### 4. Ekspertu vērtējums

**F13M.** Latvija.lv maksājumu moduļa izmantošana iestādes tīmekļa vietnē

ir	1
nav	2

**M08.** Iestādes tīmekļvietnē tiek nodrošināts (ekspertu vērtējums):

*IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

ir aptaujas forma	1
ir uzaicinājums novērtēt tīmekļa vietni	2
Tīmekļvietnes pirmajā lapā saturs strukturēts pa iestādes mērķauditorijām	3

Ministriju tīmekļvietnes pirmajā lapā saturs strukturēts pa darbības virzieniem	4
Tīmekļvietne pieejama vairākās valodās (latviešu, angļu)	5
Aktualizēta jaunumu sadaļa visās tīmekļvietnes valodās	6
Meklētājs tīmekļvietnes ietvaros	7
Iespēja novērtēt tīmekļvietni un/vai sniegt atsaukmi	8

**M05.**Tīmekļa vietnē ir saites uz sniedzamajiem pakalpojumiem

Ir	1
Nav	2

**M06.**Iedzīvotāju e-līdzdalības iespējas iestādes tīmekļvietnē

*IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

Tīmekļvietnes galvenajā lapā ir viegli atrodama norāde uz sadaļu "Sabiedrības līdzdalība" (nosaukums var atšķirties, bet tam jābūt ar tādu pašu nozīmi)	1
Tīmekļvietnē 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 tīmekļvietnes sadaļā, kur ir iespēja veikt šo līdzdalību par konkrēto jautājumu, šajā sadaļā ir sniegta informācija, kas ir jā dara, pieejami dokumenti vai informācija (vai saites uz tiem), ir skaidrs, kur, kā un kādā veidā jāsniedz informācija (komentārus utt)	3

**M07.**Izmantotie e-līdzdalības rīki iestādes tīmekļvietnē

*IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

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, kons.pad., domes sēžu, komiteju un komisiju sanāksmju kopsavilkums un dalībnieku saraksts	5
Forma jautājumiem, ierosinājumiem, iebildumiem un priekšlikumiem	6
Cits (lūdzu, ierakstiet)	99

**M07\_NOTES.** Cits (lūdzu, ierakstiet)

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI M07 IR IZVĒLĒJUŠIES „Cits (lūdzu, ierakstiet)” (M07=99)*

**M09.**Klientam tiek nodrošinātas konsultācijas pa tālruni e-pakalpojuma izmantošanā

Visu diennakti	1
Iestādes darba laikā	2
Netiek nodrošinātas	3

**M11.**Tīmekļa vietnē sniegta kontaktinformācija konsultācijām

Ir	1
Nav	2

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

Ir	1
Nav	2

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

*IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES*

E-pakalpojuma demonstrācija	1
Videomateriāls vai prezentācija	2
Lietošanas instrukcija	3

**F32.**Saites uz tīmekļa vietnēm, kur paskaidrojošie materiāli pieejami

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI M13 IR IZVĒLĒJUŠIES „E-pakalpojuma demonstrācija” vai „Videomateriāls vai prezentācija” (M13=1, M13=2)*

---

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

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

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 TĪMEKĻVIETNES AUTOMĀTISKS TESTS UN REZULTĀTS TIEK IEGRUPĒTS VIENĀ NO 4 ATBILSTĪBAS GRUPĀM*

atbilst	1
neatbilst	2

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI M17J IR IZVĒLĒJUŠIES „Neatbilst” (M17J=2)*

**M17J\_NOTES.** Lūdzu, ierakstiet iemeslus kādēļ neatbilst:

---

**K11M\_FB.** Vai iestādei ir Facebook lapa?

ir	1
nav	2

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI K11M\_FB IR IZVĒLĒJUŠIES „Ir” (K11M\_FB=1)*

**K11M\_FB\_1.** Norādīt saites

---

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI K11M\_FB IR IZVĒLĒJUŠIES „Ir” (K11M\_FB=1)*

**K11M\_FB\_2.** Profila aktivitāte: Kad bija pēdējais ieraksts?

---

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI K11M\_FB IR IZVĒLĒJUŠIES „Ir” (K11M\_FB=1)*

**K11M\_FB\_3.** Vai ieraksts ir senāks par 2 nedēļām?

Jā	1
nē	2

**K11M\_FB\_4.** Reakcijas ātrums

*KATRAI IESTĀDEI FACEBOOK PLATFORMĀ TIKA UZDOTS JAUTĀJUMS TIEŠSAISTĒ UN TIKA MĒRĪTS VAI ATBILDE TIKA SNIEGTA STUNDAS LAIKĀ.*

**K11M\_FB\_5.** Vai atbilde tika sniegta stundas laikā?

jā	1
nē	2

**K11M\_TW.** Vai iestādei ir Twitter lapa?

ir	1
nav	2

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI K11M\_TW IR IZVĒLĒJUŠIES „Ir” (K11M\_TW=1)*

**K11M\_TW\_1.** Norādīt saites

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI K11M\_TW IR IZVĒLĒJUŠIES „Ir” (K11M\_TW=1)*

**K11M\_TW\_2.** Profila aktivitāte: Kad bija pēdējais ieraksts?

*FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI K11M\_TW IR IZVĒLĒJUŠIES „Ir” (K11M\_TW=1)*

**K11m\_TW\_3.** Vai ieraksts ir senāks par 2 nedēļām?

Jā	1
nē	2

Pakalpojumu uzskaites rādītāji (iestādēm, kuras sniedz pakalpojumus)

*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 2016. gadā	skaits
P1024	[P1024] Sūdzību skaits par pakalpojumu 2016. gadā	skaits

## 7.4. Iestādes, kuru tīmekļvietnes atbilst *Google Mobile-friendly* testam

Nr. p. k.	Iestāde
1.	Ārlietu ministrija
2.	Datu valsts inspekcija
3.	Finanšu ministrija
4.	Ieslodzījuma vietu pārvalde
5.	Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcija
6.	Izglītības kvalitātes valsts dienests
7.	Izglītības un zinātnes ministrija
8.	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs
9.	Kultūras informācijas sistēmu centrs
10.	Kultūras ministrija
11.	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra
12.	Latvijas Nacionālais arhīvs
13.	Latvijas Nacionālā bibliotēka
14.	Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija
15.	Lauku atbalsta dienests
16.	Nodarbinātības valsts aģentūra
17.	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
18.	Pārresoru koordinācijas centrs
19.	Studiju un zinātnes administrācija
20.	Tiesībsarga birojs
21.	Tieslietu ministrija
22.	Tiesu administrācija
23.	Valsts asinsdonoru centrs
24.	Valsts ieņēmumu dienests
25.	Valsts kanceleja
26.	Valsts kase
27.	Valsts kontrole
28.	Valsts SIA „Autotransporta direkcija”
29.	Valsts valodas centrs
30.	VAS „Ceļu satiksmes drošības direkcija”
31.	VAS „Latvijas Jūras administrācija”
32.	VAS „Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs”
33.	Veselības un darbības ekspertīzes ārstu valsts komisija

## 7.5. Iestādes, kuru tīmekļvietnes vai pašapkalpošanās vietnes saturs dinamiski pielāgojas klienta profilam

Nr. p. k.	Iestāde
1.	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra
2.	Centrālā statistikas pārvalde
3.	Elektroniskie sakari, VAS
4.	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs
5.	Kultūras informācijas sistēmu centrs
6.	Latviešu valodas aģentūra
7.	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra
8.	Lauku atbalsta dienests
9.	Tiesu administrācija
10.	Valsts ieņēmumu dienests
11.	Valsts kanceleja
12.	Valsts zemes dienests
13.	VAS „Ceļu satiksmes drošības direkcija”
14.	VAS „Latvijas Jūras administrācija”

## 7.6. Iestādes, kuru publiskotā informācija vairumā gadījumu pieejama internetā aplūkojamos formātos – PDF, grafiki, jpg

Nr. p. k.	Iestāde
1.	Finanšu un kapitāla tirgus komisija
2.	Izglītības kvalitātes valsts dienests
3.	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra
4.	Latvijas Nacionālais arhīvs
5.	Lauksaimniecības datu centrs
6.	Nacionālais veselības dienests
7.	Pārresoru koordinācijas centrs
8.	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde
9.	SIA „Vides investīciju fonds”
10.	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija
11.	Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija
12.	Valsts ieņēmumu dienests
13.	Valsts izglītības satura centrs
14.	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
15.	VSIA „Latvijas proves birojs”

## 7.7. Iestādes, kuru publiskotā informācija vairumā gadījumu pieejama DOC, XLS, TXT vai līdzīgos rediģējamos formātos

Nr. p. k.	Iestāde
1.	Ekonomikas ministrija
2.	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra
3.	Kultūras informācijas sistēmu centrs
4.	Labklājības ministrija
5.	Lauku atbalsta dienests
6.	Nodarbinātības valsts aģentūra
7.	Valsts kase
8.	Valsts meža dienests
9.	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra
10.	Valsts valodas centrs
11.	Valsts zemes dienests
12.	VAS „Ceļu satiksmes drošības direkcija”
13.	Veselības inspekcija

## 7.8. Iestādes, kuru publiskotā informācija Vairumā gadījumu publiskotā informācija pieejama atvērto formātos CSV, JSON, XML vai līdzīgi

Nr. p. k.	Iestāde
1.	Centrālā statistikas pārvalde
2.	Centrālā vēlēšanu komisija
3.	Dabas aizsardzības pārvalde
4.	Iepirkumu uzraudzības birojs
5.	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra
6.	Latvijas Nacionālā bibliotēka
7.	Pārtikas un veterinārais dienests
8.	Tiesu administrācija
9.	Uzņēmumu reģistrs
10.	Valsts reģionālās attīstības aģentūra
11.	Zāļu valsts aģentūra

## 7.9. Iestāžu segmentācijas saraksts

„Masu segments“ <sup>24</sup>	Sniedz pakalpojumus fiziskām personām <sup>25</sup>	Uzņēmumiem būtiskās iestādes <sup>26</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 Maksātnespējas administrācija Patērētāju tiesību aizsardzības centrs Pārresorsu koordinācijas centrs Pārtikas un veterinārais dienests Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde Uzņēmumu reģistrs Valsts augu aizsardzības dienests Valsts darba inspekcija Valsts ieņēmumu 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 skatīt pielikumā Nr.7.1.)

<sup>24</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, saņēmt kādu tās pakalpojumu vai kārtojāt tajā lietas klātienē (personīgi), sazinoties pa vai izmantojot pastu, internetu?”)

<sup>25</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, saņēmt 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>26</sup> Saraksts veidots atbilstoši EM "Uzņēmējdarbības vides pilnveidošanas pasākumu plānam" un "Sadarbības memorandam par "Konsultē vispirms" principa ieviešanu".

„Masu segments” <sup>24</sup>	Sniedz pakalpojumus fiziskām personām <sup>25</sup>	Uzņēmumiem būtiskās iestādes <sup>26</sup>	Ministrijas	Pārējās
		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		

## 7.10. Interaktīvas rezultātu tabulas

Interaktīva rezultātu tabula ir publiski pieejama katram interesentam [šeit](#)<sup>27</sup>.

Uzklikšķinot uz saites, atvēršies titullapa. Navigācijai lūdzam izmantot pogu lapas apakšā (skatīt 69. attēlu)

---

<sup>27</sup> <https://rebrand.ly/eindekss>

## 69. attēls. „Interaktīvās rezultātu tabulas titullapa”



## 7.11. Pakalpojumi, kas tiek izņemti no izlases no elektronizācijas aprēķiniem

Lai labāk būtu iespējams noteikt pakalpojumu elektronizācijas līmeni tiek noņemtas ekstrēmās vērtības. 2016. g. kopā bija 149650457 rezultāta izsniegšanas gadījumu, no tiem 39464411 bija viena pakalpojuma (“Statistika no ledzīvotāju reģistra”) rezultāta izsniegšanas gadījumu skaits, kas ir 26% no kopējā rezultātu izsniegšanas gadījumu skaita. Kā arī šis pakalpojums ir pilnībā elektronizēts, kas nozīmē to, ka viens pakalpojums ļoti nozīmīgi var izmainīt kopējo iestādes vai ministrijas elektronizācijas līmeni. Piemēram, kopā ar šo pakalpojumu aprēķinot kopējo elektronizācijas līmeni rezultātā sanāk 56%. Ja mēs šo pakalpojumu izņemam no izlases, tad rezultātā iegūstam, ka kopējais pakalpojumu elektronizācijas līmenis ir 44%. Tāpēc, lai precīzāk noteiktu kopējo pakalpojumu elektronizācijas līmeni tika izveidots filtrs pēc šādiem nosacījumiem:

- Visi pakalpojumi tika sakārtoti pēc summas laukiem “Pieteikumi kopā” un “Rezultāta izsniegšana kopā”.
- No kopas tika izņemti pakalpojumi, kas atbilst informatīvā pakalpojuma vai maksājuma pakalpojuma definīcijai kuri 100% gadījumos tika elektroniskajā pieteikti vai 100% gadījumos to rezultāts tika elektroniski izsniegts.

Zemāk ir redzams saraksts:

FILTRS	Pakalpojums	[P52] Pieteikumi, kopā	[P52E] Pa elektronisku kanālu	[P53] Rezultāta izsniegšana, kopā	[P53E] Saņemšana elektroniski
Informatīvs pakalpojums	Statistiska no ledzīvotāju reģistra	0	0	39464411	39464411

FILTRS	Pakalpojums	[P52] Pieteikumi, kopā	[P52E] Pa elektronisku kanālu	[P53] Rezultāta izsniegšana, kopā	[P53E] Saņemšana elektroniski
Informatīvs pakalpojums	E-pakalpojums Transportlīdzekļu dati	19641588	19641588	19641588	0
Maksājums	Maksājumu pakalpojumi	15101689	15100603	15091661	15091661
Informatīvs pakalpojums	E-pakalpojums Tehniskās apskates dati	10709129	10709129	10709129	0
Informatīvs pakalpojums	Informācijas no transportlīdzekļu un to vadītāju valsts reģistra izsniegšana	8546769	8546769	8546769	0
Informatīvs pakalpojums	Kadastra informācijas bloku web serviss	8133676	8133676	8133676	8133676
Informatīvs pakalpojums	Izziņas juridiskajām personām par sociāli apdrošinātās personas iemaksām un VSAA pakalpojumiem	6269757	6217656	6269757	6217656
Informatīvs pakalpojums	Kadastra kartes un administratīvo robežu ArcGis Server serviss	5000000	5000000	5000000	5000000
Informatīvs pakalpojums	Informācija par publiskajiem iepirkumiem Iepirkumu uzraudzības biroja tīmekļvietnē	4975328	4975328	4975328	0
Maksājums	Valsts ieņēmumu dienesta administrēto nodokļu samaksa	6072507	0	0	0
Informatīvs pakalpojums	Ieskatišanās zemesgrāmatas nodaļā	2470737	2470737	2470737	2470737
Maksājums	Nodokļa, nodevas un naudas soda iekasēšana	2176328	106306	2176328	0
Informatīvs pakalpojums	E-pakalpojums Atgādinājumi	1991722	1991722	1991722	0
Informatīvs pakalpojums	Kadastra kartes un administratīvo robežu datu WMS serviss	1900000	1900000	1900000	1900000
Informatīvs pakalpojums	Izziņa par traktoru un piekabi no traktortehnikas, tās piekabju un vadītāju informatīvās sistēmas	1276532	1275721	1276532	1275721
Informatīvs pakalpojums	E-pakalpojums Nodokļu kalkulators	1065866	1065866	1065866	0
Informatīvs pakalpojums	E-pakalpojums Vadītāja apliecības dati	878562	878562	878562	0
Informatīvs pakalpojums	Tiesvedības gaita	787440	787440	787440	787440
Informatīvs pakalpojums	E-pakalpojums Pārkāpumu uzskaites punkti	667277	667277	667277	0
Informatīvs pakalpojums	Pieeja publiskajam Zāļu reģistram	664065	664065	664065	664065
Informatīvs pakalpojums	Elektroniskie ziņojumi par Individuāli apzīmējamiem lauksaimniecības dzīvniekiem	634949	629065	634949	615712
Informatīvs pakalpojums	Informācija LNB elektroniskajos katalogos un datubāzēs	565950	565950	565950	565950
Informatīvs pakalpojums	Pārskatu sagatavošana	479138	479138	479138	479138
Informatīvs pakalpojums	Ziņojums par valsts sociālās apdrošināšanas obligātajām iemaksām no darba ņēmēju darba ienākumiem, iedzīvotāju ienākuma nodokli pārskata mēnesī	955604	955603	0	0
Informatīvs pakalpojums	Gada ienākumu deklarācija	814339	457243	0	0