



Iestāžu e-indeks: palīgs digitālās transformācijas ieviešanā

Roberts Ceruss
Projektu vadītājs
SIA "Jaunrades laboratorija"

2022.gada 2.februāris

Pasākums tiek organizēts ar Eiropas Sociālā fonda projekta
Nr.10.1.2.0/18/TP/004 finansiālu atbalstu



NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Reģionālās
attīstības fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



Kas ir e-indekss?

Jaunu un esošo digitālo izaicinājumu ieviešana un pieņemšana

- Efektīvai darba organizācijai
- Jaunu pakalpojumu sniegšanai

Labākie piemēri, no kuriem iedvesmoties

Optimālas idejas turpmākai pilnveidei un attīstībai

- Pārskata dati un situācija kopvērtējumā
- Prioritārie pasākumi un ieteikumi pilnveidei



E-INDEKSA DIMENSIJAS

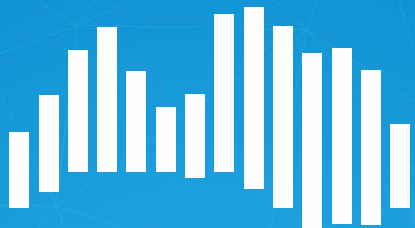




GALVENIE REZULTĀTI



E-indekss **2021**



2021.GADA E-INDEKSA IESTĀŽU RAKSTUROJUMS

Starp 114 iestādēm, kas iesaistījās pētījumā:

16 neatkarīgas
iestādes

13 ministrijas

15 valsts
kapitālsabiedrības



PAKALPOJUMU NODROŠINĀŠANA

Efektivitāte

Lietojamība

Popularizēšana

LABĀKIE REZULTĀTI



Valsts zemes dienests



Valsts vides dienests



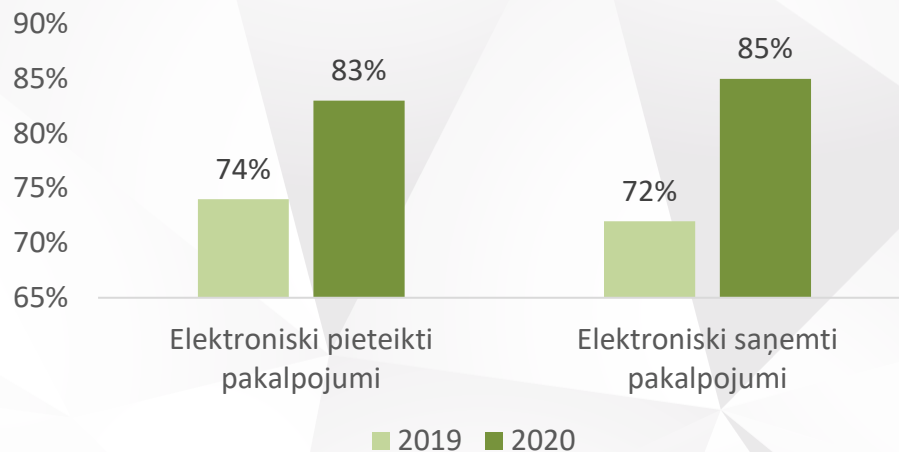
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra



ĪESTĀŽU SNIEGTIE PAKALPOJUMI



Pieaudzis vidējais elektroniski
pieteikto un saņemto pakalpojumu
skaits





KLIENTU APKALPOŠANA UN ATBALSTS

**Klientu
apkalpošanas
pārvaldība**

**Klientu
atbalsta
nodrošināšana**

LABĀKIE REZULTĀTI



SIA «Tet»



Lauku atbalsta dienests



Centrālā finanšu un līgumu aģentūra



KLIENTU APKALPOŠANAS KVALITĀTE

Mūsdienu tehnoloģiju pielietojums 66% un proaktivitāte 57%

78%

Iestādes

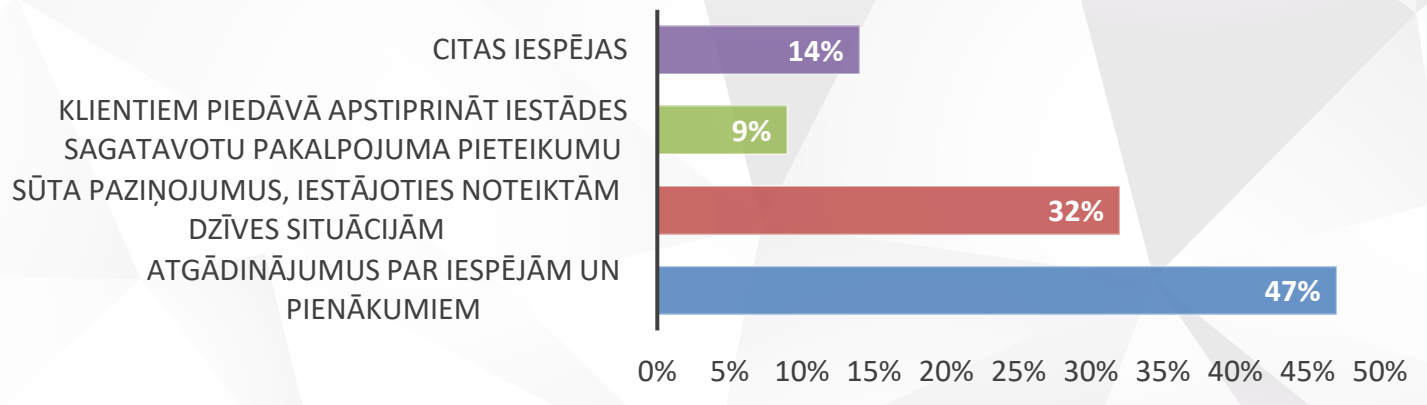
50%

Ministrijas

33%

Kapitālsabiedrības

Proaktīvie risinājumi





KLIENTU APKALPOŠANAS KVALITĀTE

Iestādes, kuras veic klientu apmierinātības mērījumus **68%**

74%

Iestādes

17%

Ministrijas

87%

Kapitālsabiedrības

Veic speciālus klientu apmierinātības pētījumus

40%

% iestāžu šo vērtēšanu īsteno pēc katra e-pakalpojuma saņemšanas reizes

6%

Īstenota e-pakalpojumu lietotāju apmierinātības vērtēšana

64%



ATVĒRTO DATU PIEEJAMĪBA

**Tehniskā
ērtība**

Pieejamība

**Saņemšanas
ērtums**

**Izmantošanas
veicināšana**

LABĀKIE REZULTĀTI

Iestāžu sadalījums pa brieduma līmeņiem, e-indeks sadaļā “Atvērto datu pieejamība”



Centrālās statistikas pārvalde



Lauku atbalsts dienests



Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde



AKTĪVA ATVĒRTO DATU PIEEJAMĪBA

18% publicējuši vismaz vienu datu kopu



54%

Iestāžu
2021



49%

Iestāžu
2019

Apmācības datu un
statistikas izmantošanā
un analīzē par veicinošām
atzīst 83% ministriju



AKTĪVA ATVĒRTO DATU IZMANTOŠANA

Sabiedrība 2020.gadā visbiežāk izmantoja datus saistībā ar Covid-19 vīrusu:



COVID-19 izmeklējumus, apstiprinātie gadījumi un iznākumi



COVID-19 apstiprināto un aktīvo gadījumu skaits pa administratīvajām teritorijām



Valstu saslimstības rādītāji ar COVID-19

Iestādes atvērtos datus izmanto:



73% publiskā pārskata sagatavošanai



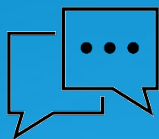
59% pētījumos un publikācijās



58% politikas rezultātu uzraudzībai



41% lēmumu pieņemšanai



SAZIŅA AR SABIEDRĪBU UN LĪDZDALĪBA

**Sociālie
tīkli**

Lietojamība

E-līdzdalība

**Pieklūs-
tamība**

**Mobilais
atbalsts**

LABĀKIE REZULTĀTI

Iestāžu sadalījums pa brieduma līmeņiem, e-indeks sadaļā “Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība”



Tieslietu ministrija



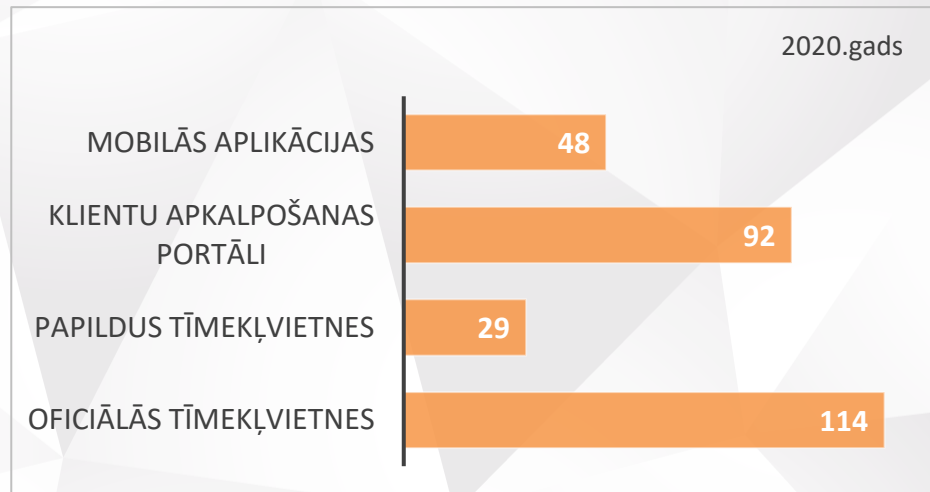
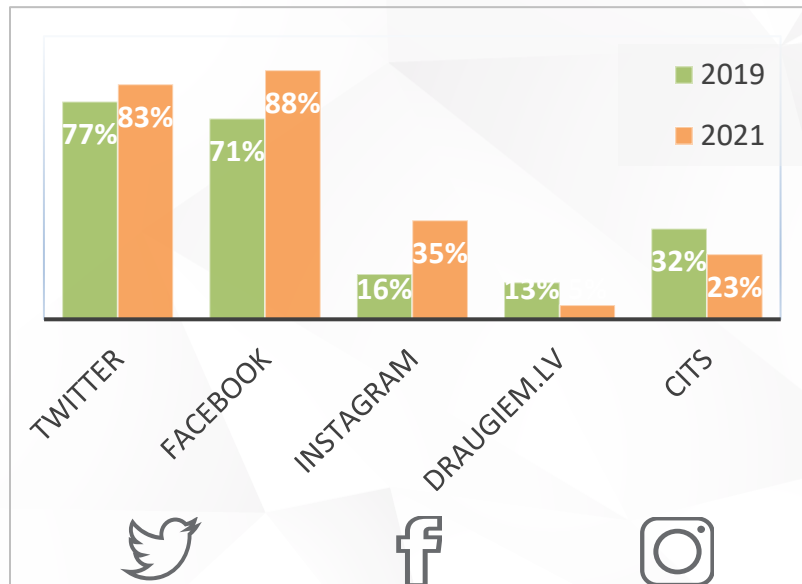
Patentu valde



Centrālās statistikas pārvalde

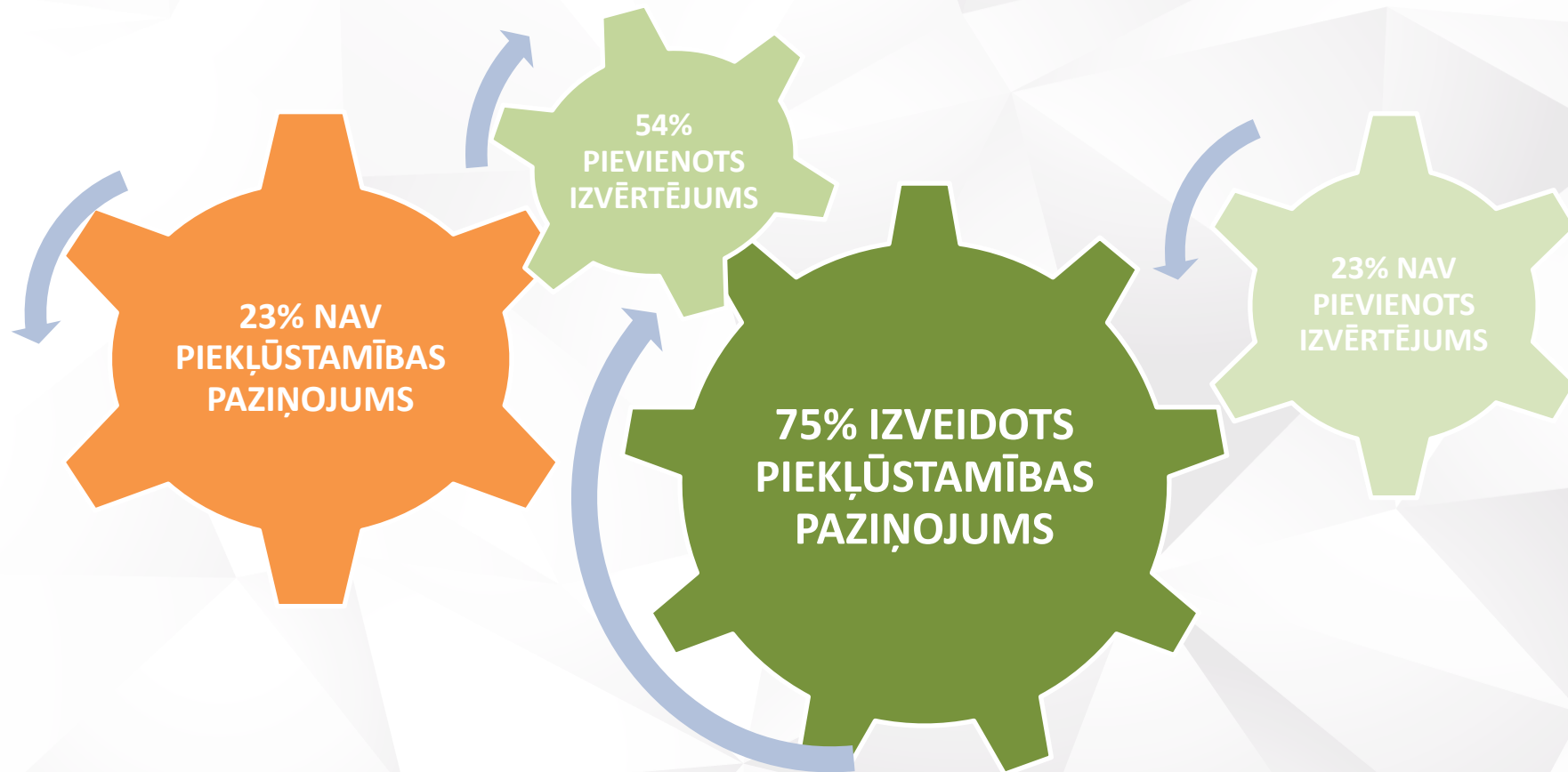


AKTĪVA KLĀTESAMĪBA POPULĀRĀKAJĀS SOCIĀLO TĪKLU PLATFORMĀS, 2020



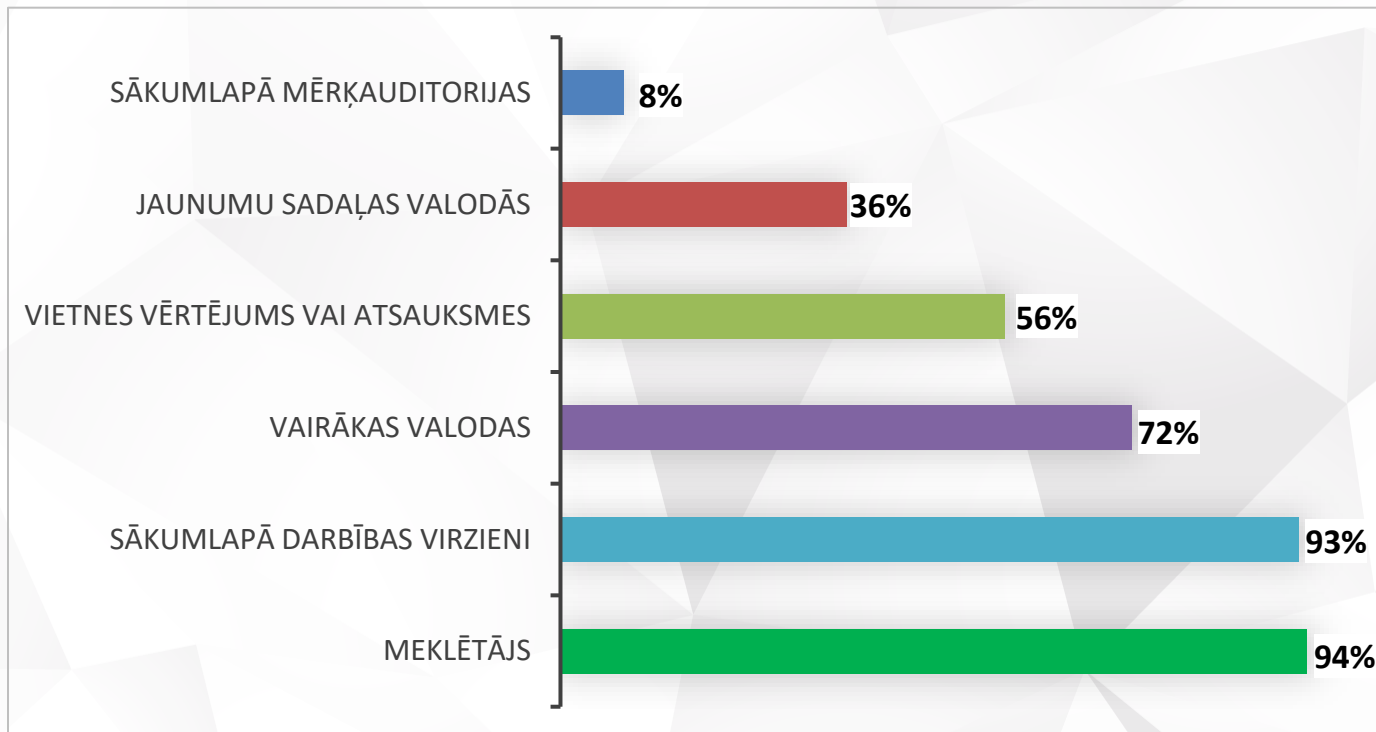


TĪMEKĻVIETŅU PIEKĻŪSTAMĪBA





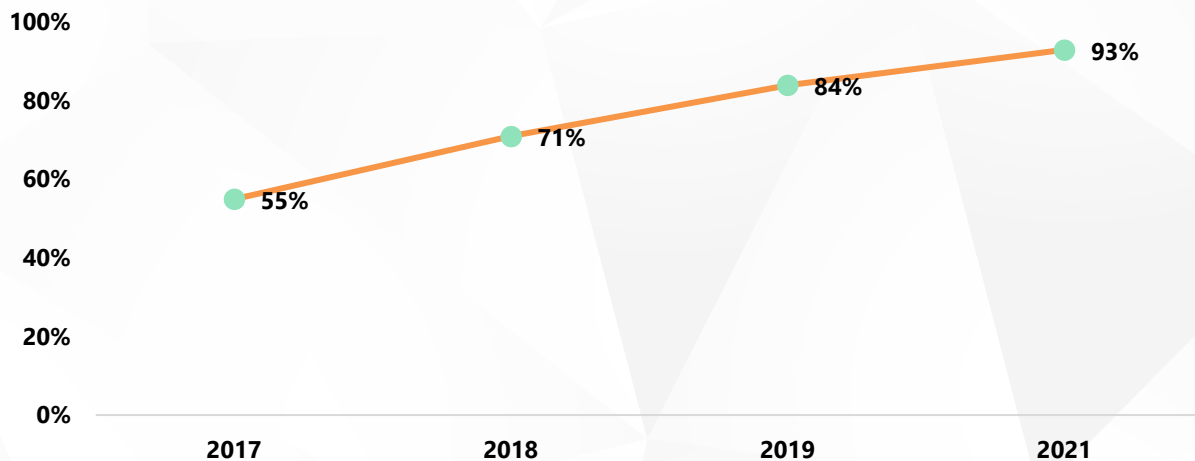
Iespējas iestāžu oficiālajās tīmekļvietnēs





TĪMEKĻVIETNES LIETOJAMĪBA - PĒTNIECĪBA

Kopš 2017. gada ievērojami pieaudzis to iestāžu īpatsvars, kuras veic tīmekļvietnes apmeklētāju **pieredzes** izpēti.



Bāze 2017: Visas aptaujātās valsts iestādes, n = 104

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

Bāze 2019: Visas aptaujātās valsts iestādes, n = 94

Bāze 2021: Visas aptaujātās valsts iestādes, n = 114



IESTĀDES IEKŠĒJIE PROCESI UN STARPIESTĀŽU SADARBĪBA/IEKŠĒJO PROCESU EFEKTIVITĀTE

**Dokumentu
aprites
elektronizācija**

**Komunikācija
ar
darbiniekiem**

**IKT prasmju
pilnveide**



LABĀKIE REZULTĀTI



Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra



Zāļu valsts aģentūra



Pārtikas un veterinārais dienests

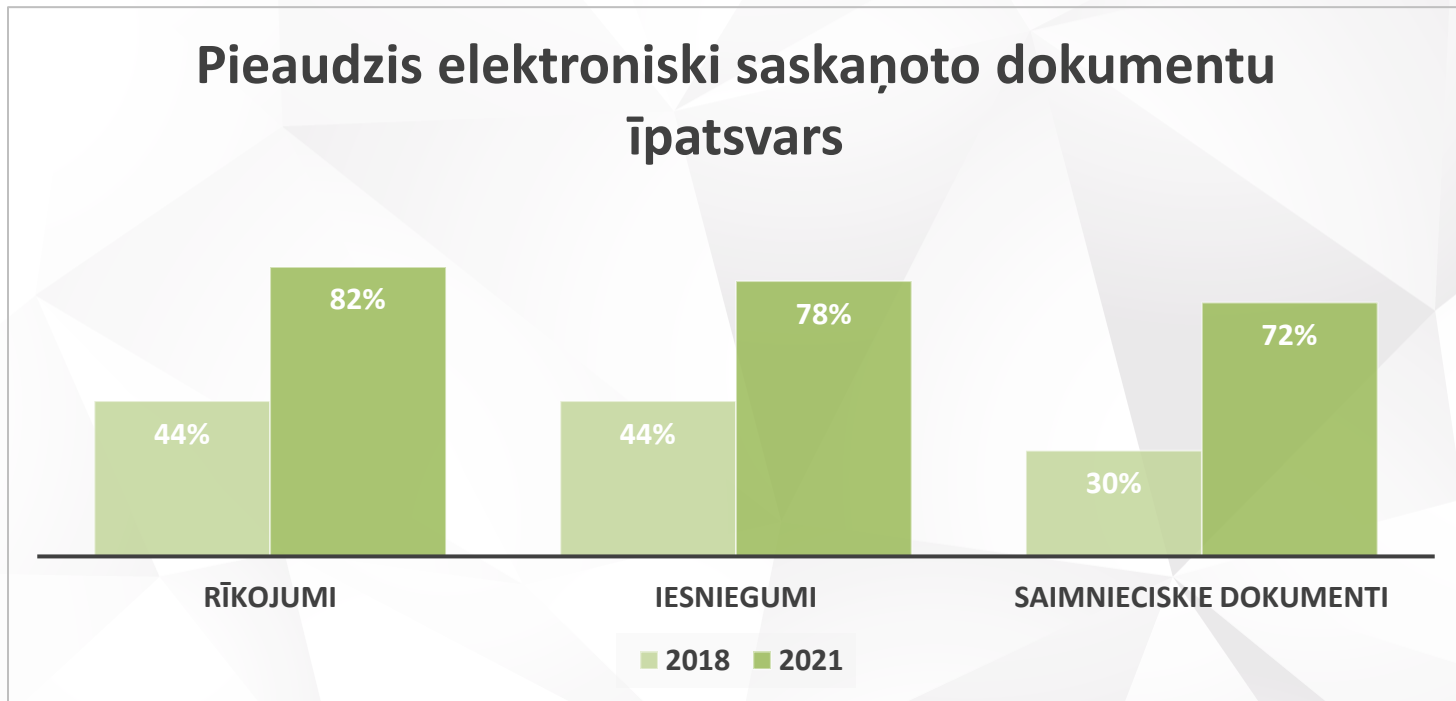


Kultūras ministrija



Dokumentu aprites process

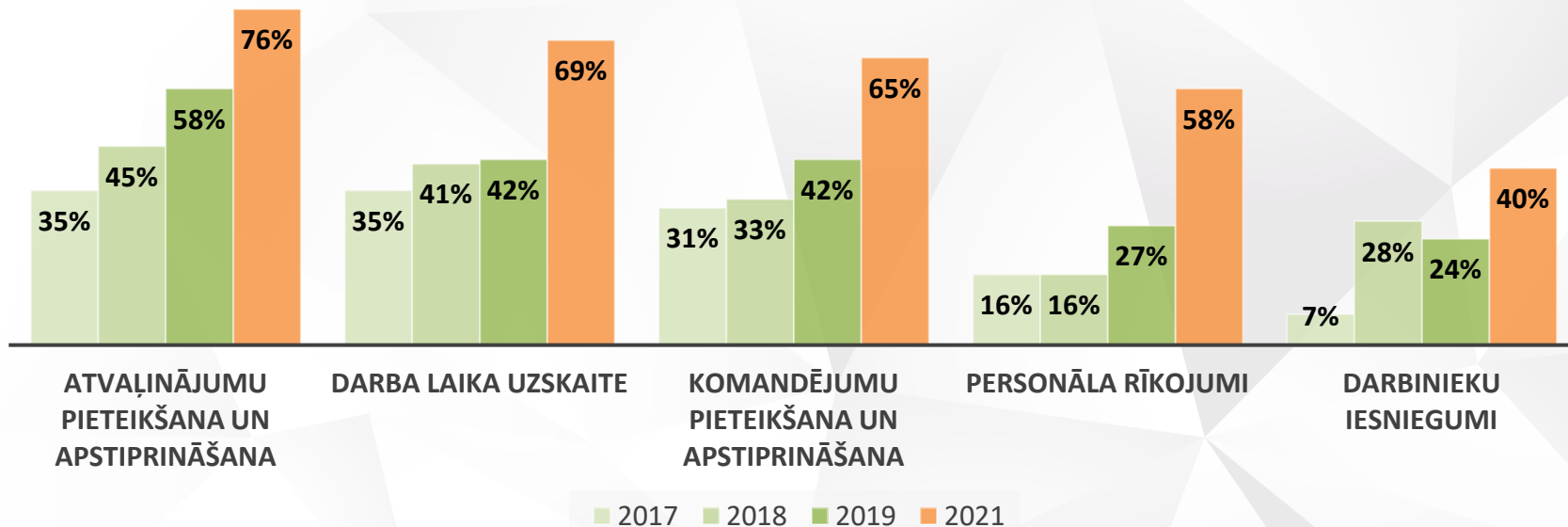
DVS jau 2017. gadā tika pielietots 89% iestāžu, 2021. gadā – 99%





Personālvadības elektroniski procesi

Iestādes ar elektronizētām sistēmām





IESTĀŽU DIGITĀLAIS BRIEDUMS

**Kopējais
iestāžu
e-pārvaldes
briedums
41%**

20%

Pakalpojumu nodrošināšana

24%

Atvērto datu pieejamība

38%

Klientu apkalpošana un atbalsts

56%

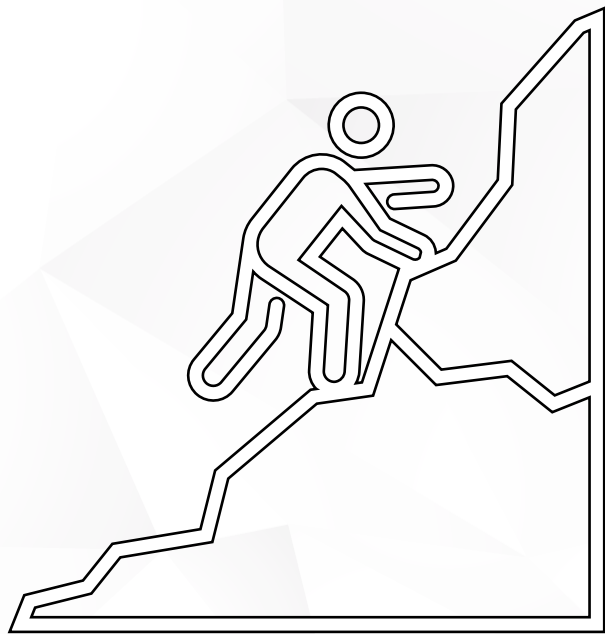
Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība

75%

**Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu
sadarbība**



Vidējais vērtējums kopumā starp iestādēm ir 41 punkts,
kas vidējo rādītāju novieto 2. brieduma līmenī.

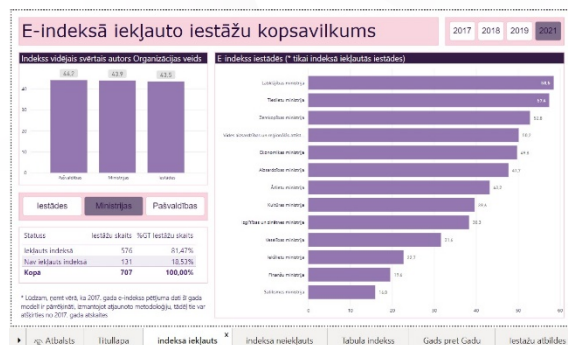
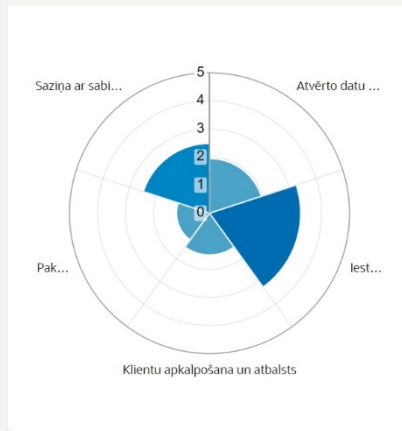
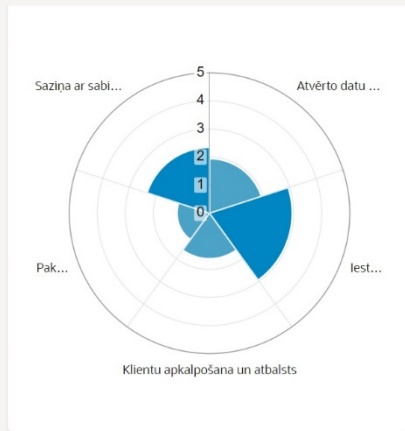
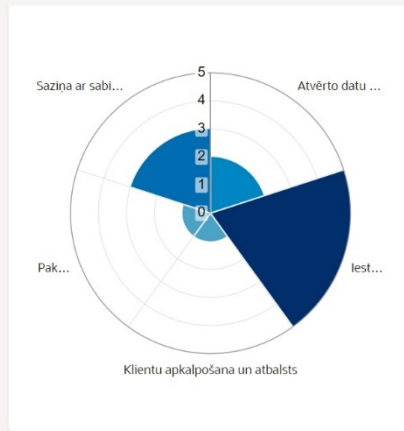


- 2021.gada pētījums parāda, ka iestādes izrāda nepieciešamību pēc digitālās transformācijas.
- Nākamie pētījumu gadi parādīs digitālās transformācijas rezultātus.



E-indeksa vizualizācijas lietotne aptaujas dalībniekiem

Iestādes izvēle

www.varam.gov.lv

Pētījumi



Latvijas e-indekss 2021: valsts iestāžu augstākie e-indekss rezultāti

Gatis Ozols

VARAM valsts sekretāra vietnieka digitālās transformācijas
jautājumos



Par 2021.gada iestāžu e-indekso rezultātiem atzinību ministriju grupā saņem:



Tieslietu ministrija par augstiem sasniegumiem digitālās transformācijas attīstībā.



Zemkopības ministrija par izcilu ieguldījumu digitālās transformācijas attīstībā.



Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija par nozīmīgu ieguldījumu digitālās transformācijas attīstībā.



Ekonomikas ministrija par nozīmīgu ieguldījumu digitālās transformācijas attīstībā.

Par 2021.gada iestāžu e-indekss rezultātiem atzinību valsts iestāžu grupā saņem:



Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra par augstiem sasniegumiem digitālās transformācijas attīstībā.



Valsts vides dienests par izcilu ieguldījumu digitālās transformācijas attīstībā.



Valsts zemes dienests par nozīmīgu ieguldījumu digitālās transformācijas attīstībā.



Par 2021.gada iestāžu e-indeksa rezultātiem atzinību valsts kapitālsabiedrību grupā saņem:

↗ **VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"**
par augstiem sasniegumiem digitālās transformācijas
attīstībā.

↗ **Valsts SIA "Autotransporta direkcija"** par izcilu
ieguldījumu digitālās transformācijas attīstībā.

↗ **VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"** par
nozīmīgu ieguldījumu digitālās transformācijas
attīstībā.



PALDIES PAR SADARBĪBU!

**Tiekamies nākamā gada
pētījumā!**



NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Sociālais
fonds



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