

Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

«Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings»

Atklāts konkurss, Iepirkuma identifikācijas Nr. VARAM 2016/45.
Ieinteresēto piegādātāju sanāksme, 21/11/2016





Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Prezentācijas saturs

- Pētījuma konteksts un mērķis
 - Politikas prioritātes
 - Salīdzinošie rādītāji
 - Līdzšinējie pētījumi
 - Esošās nepieciešamības
- Pētījuma uzdevumi
- Pētījumā iekļautās daļas
 - E-indeksu veidojošās pētījuma daļas
 - Patstāvīgās pētījuma daļas
- Patstāvīgās pētījuma daļas
 - Darbinieku aptaujas
- Pētījuma metode un izlases apraksts pastāvīgajām daļām
- Iepirkuma norises kārtība – vērtēšanas kritēriji
- Iepirkuma norises termiņi



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pētījuma konteksts un mērķis: politikas prioritātes

- ES un nacionālās prioritātes
- Informācijas sabiedrības attīstības pamatnostādnes 2014.-2020.gadam
- Daudzkanālu pakalpojumu stratēģija
 - Publisko pakalpojumu sniegšana, valsts iestādēm ievērojot izmaksu efektivitātes principus
 - Iedzīvotāji un uzņēmēji saņem pakalpojumu visērtākajā veidā, samazinot barjeras, ar ko saskaras digitāli vai sociāli izslēgtās grupas
- IKT arhitektūras pamatprincipi valsts iestādēs
 - Koplietošanas infrastruktūra
 - Atvērtie dati



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pētījuma konteksts un mērķis: salīdzinošie rādītāji

- Salīdzinošie starptautiskie e-pārvaldes rādītāji (*benchmarks*)
 - eGovernment Benchmark
 - <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-egovernment-report-2016-shows-online-public-services-improved-unevenly>
 - United Nations E-Government survey
 - <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>
 - The Global Information Technology Report
 - <http://reports.weforum.org/global-information-technology-report-2016/>
 - The Global Competitiveness Report
 - The Global Innovation Index 2016
 - Un citi
- E-pārvaldes monitorings
 - KPI jeb *Key Performance Indicators*



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pētījuma konteksts un mērķis: līdzšinējie pētījumi

- Latvijas valsts iestāžu e-pārvaldes monitorings
 - Latvijas e-indekss un e-pārvaldes attīstības pārskats
 - Attīstības līmeņa monitoringi par elektroniskās pārvaldes principu īstenošanas progresu valsts iestādēs Eiropas Savienības fondu līdzfinansēto projektu rezultātā
- Sabiedriskās domas izvērtējums par e-pakalpojumu pielietojumu Latvijā no 2013.g. jūnija līdz 2015.g. decembrim
- *! Detalizēta informācija par pētījumiem – atskaites, metodoloģija, indeksu uzbūve:*
http://www.varam.gov.lv/lat/publ/petijumi/pet_Eparv/?doc=14321
- Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru tīkla klientu apmierinātības izzināšanas aptauja



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

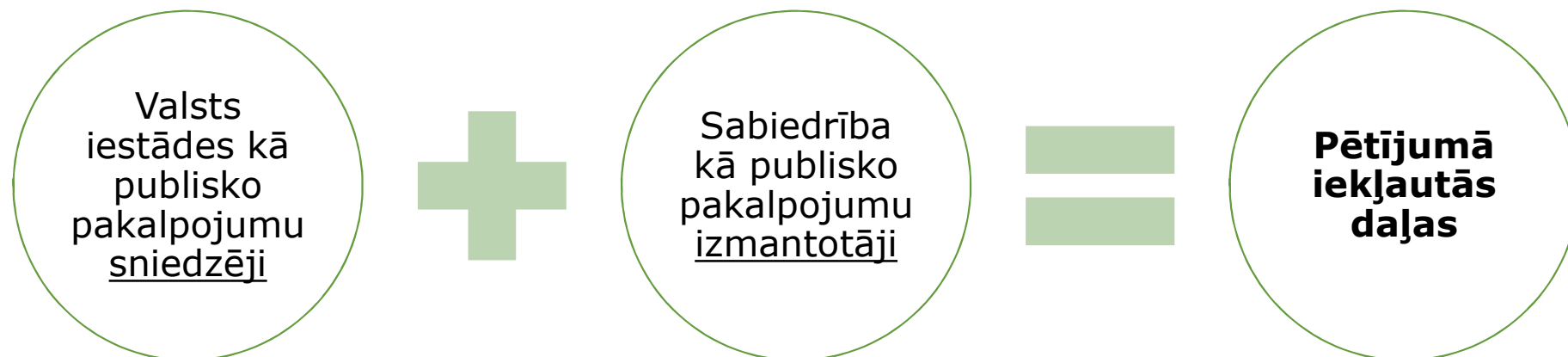
Pētījuma konteksts un mērķis: esošās nepieciešamības

- Veikt atsevišķus autonomus pētījumus mērķa grupās un arī integrēt tos e-indeksā
- Atjaunināt e-indeksa metodiku, balstoties uz
 - ES politikas prioritātēm un izmaiņām starptautiskajā metodikā (īpaši eGovernment Benchmark jaunākā metodika)
 - Latvijas politikas prioritātēm un Latvijas metodiku
- Datu pēctecība un salīdzināmība
 - Iespēja konfigurēt metodiku
 - Iespēja salīdzināt
 - Iespēja izmantot turpmāk
- E-indeksa izmantošana pēc projekta beigām



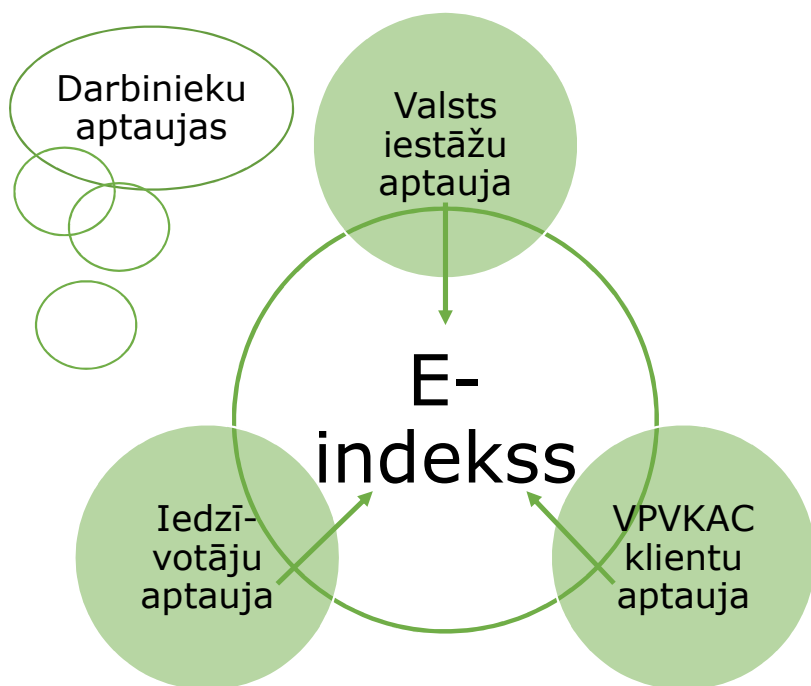
Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pētījuma uzdevumi



Pētījumā iekļautās daļas

E-indeksu veidojošās pētījuma daļas (TS: 2.)

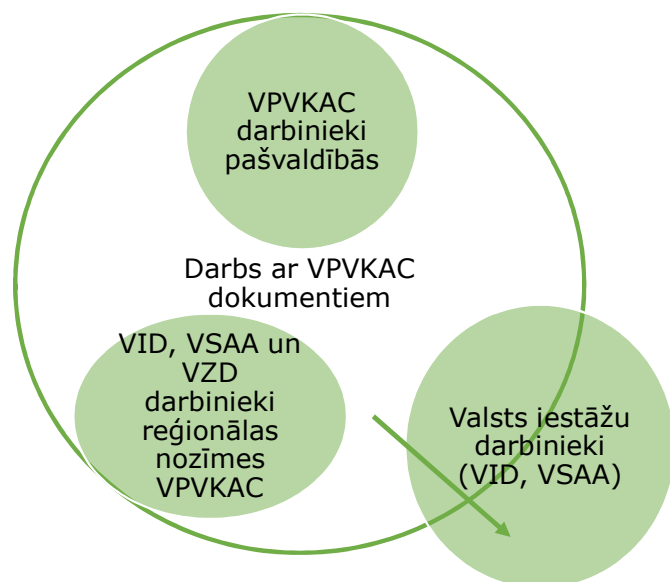


Patstāvīgās pētījuma daļas (TS: 3.-6.)

Valsts iestāžu aptauja	• a. iestāžu iekšējo procesu elektronizācija • b. starpiestāžu sadarbības efektivitāte • c. dokumentu aprites elektronizācija • d. pakalpojumu sniegšanas efektivitāte • e. atvērtie dati • f. sabiedrības līdzdalības iespējas un iestāžu komunikācija ar sabiedrību
Iedzīvotāju aptauja	• a. valsts un pašvaldību pakalpojumu, tostarp e-pakalpojumu, tirgus lielums • b. vajadzības, kas nodrošinātu saprotamu un ērtu publisko pakalpojumu saņemšanas procesu • c. informētība par pakalpojumu saņemšanas iespējām • d. informētība par e-pakalpojumiem • e. apmierinātība ar saņemtajiem valsts un pašvaldību pakalpojumiem (pakalpojumu klāstu) • f. Apmierinātība ar valsts un pašvaldību pakalpojumu saņemšanas iespējām • g. apmierinātība ar saņemtajiem pakalpojumiem kanālu griezumā • h. apmierinātība ar lielākajiem publisko pakalpojumu sniedzējiem
VPVKAC klientu aptauja	• a. vajadzības un informētība attiecībā uz pakalpojumu saņemšanas iespējām • b. klientu apmierinātība ar saņemto pakalpojumu kopumā • c. darbinieku atsaucība • d. apmierinātība ar darbinieku sniegto atbalstu e-pakalpojumu saņemšanā
Darbinieku aptauja	• Skat.nākamajā lapā

Patstāvīgās pētījuma daļas: darbinieku aptaujas I

Darbinieku aptaujas struktūra



Darbinieku aptauja

VPVKAC
pašvaldībā

Pašvaldību darbinieki

VPVKAC
reģionālie
centri

VID, VSAA, VZD darbinieki

Valsts
iestādes

VID, VSAA



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Patstāvīgās pētījuma daļas: darbinieku aptaujas II

VPVKAC darbinieki
pašvaldībās

- a. vajadzības sekmīga ikdienas darba nodrošināšanā
- b. apmierinātība ar iestāžu un ministriju sniegto atbalstu VPVKAC darbībā
- c. sadarbība ar iestāžu un ministriju kontaktpersonām
- d. apmierinātība ar pašvaldības atbalstu
- e. pieejamie materiāli un zināšanu datu bāze
- f. IT sistēmu darbību un lietotāju atbalsts
- g. nepieciešamība pēc mācībām un to biežumu
- h. darba slodze un saturs
- a. darbinieku stiprās un vājās puses klientu apkalpošanā
- b. darbinieku rīcības atbilstība iestādes klientu apkalpošanas standartiem

Valsts iestāžu darbinieki
(VID, VSAA)

- a. sadarbība ar VPVKAC kontaktpersonām
- b. darbs ar VPVKAC pakalpojumu vadības IT sistēmu
- c. pieejamie materiāli, mācības un zināšanu datu bāze darbam ar VPVKAC

VID, VSAA un VZD
darbinieki reģionālās
nozīmes VPVKAC

- a. sadarbība ar VPVKAC kontaktpersonām
- b. VPVKAC darba organizācija, darba apstākļi un saņemtais atbalsts



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pētījuma metode un izlases apraksts patstāvīgajām daļām

PĒTĪJUMA DAĻAS	Pētījuma metode	Mērķa grupa	Aptaujas metode	Izlases metode	Izlases lielums	Stratifikācijas pazīmes	Plānotais intervijas ilgums, minūtēs
Valsts iestāžu aptauja	Kvantitatīvs pētījums	Valsts iestādes (2.pielikums)	Interneta aptauja	-	102 iestādes	-	-
Omnibusa aptauja vai AdHoc pētījums	Kvantitatīvs pētījums - aptauja	Latvijas pastāvīgie iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 74 gadiem	Tiešās intervijas respondentu dzīves vietās	Stratificēta nejaušā izlase	>= 1000	Administratīvi teritoriālā, ievērojot plānošanas reģionu proporcionālu pārstāvniecību	20
VPVKAC darbinieku / speciālistu (pašvaldību darbinieki) aptauja	Kvalitatīvs pētījums - strukturēta padziļinātā intervija	VPVKAC darbinieki	Telefonintervijas vai tiešās intervijas VPVKAC darbinieku darba vietās	Stratificēta nejaušā izlase	1. 30	Administratīvi teritoriālā, ievērojot plānošanas reģionu proporcionālu pārstāvniecību	30 - 60
					2. 40		
					3. 40		
					1. 10		
	Mystery Shopping jeb Noslēpumainā klienta metode		Mystery Shopping jeb Noslēpumainā klienta metode		2. 15		Līdz pētījuma mērķa sasniegšanai
					3. 20		
Valsts iestāžu darbinieki (VID, VSAA)	Kvalitatīvs pētījums - strukturēta padziļinātā intervija	VID un VSAA klientu apkalpošanas struktūrvienību darbinieku, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem	Telefonintervija vai tiešā intervija iestāžu darbinieku darba vietās	Stratificēta nejaušā izlase	20	Administratīvi teritoriālā, ievērojot plānošanas reģionu proporcionālu pārstāvniecību un minimālās kvotas pēc iestādes (VID, VSAA) veida	30
VID, VSAA un VZD darbinieki reģionālās nozīmes VPVKAC	Kvalitatīvs pētījums - strukturēta padziļinātā intervija	Ar VPVKAC strādājošo iestāžu (pamatā VID, VSAA un VZD) klientu apkalpošanas darbinieki, kuri strādā reģionālās nozīmes attīstības centros izveidotajos VPVKAC	Telefonintervija vai tiešā intervija iestāžu darbinieku darba vietās	Stratificēta nejaušā izlase	1. 10	Minimālās kvotas informantu pārstāvniecībā pēc reģionālās nozīmes attīstības centros izveidotajiem VPVKAC un tajos esošos iestāžu (VID, VSAA, VZD) veida	30
					2. 15		
					3. 20		
VPVKAC klientu aptauja	Kvantitatīvs pētījums - aptauja	VPVKAC klienti, kuri pēdējā pusgada laikā ir apmeklējuši VPVKAC, lai pieteiktu pakalpojuma saņemšanu	Tiešās intervijas pakalpojuma saņemšanas vietā	Stratificēta nejaušā izlase	600	Administratīvi teritoriālā, ievērojot plānošanas reģionu proporcionālu pārstāvniecību	15



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Iepirkuma norises kārtība – vērtēšanas kritēriji

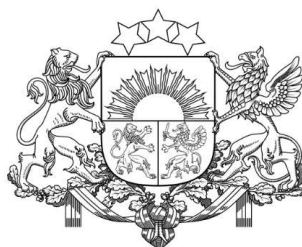
Nrpk	Nosaukums	Punktu skaits
1.	Piedāvātā metodika	20
2.	Ieteikumi vajadzību monitoringa iestāžu sadaļas pētījuma metodikas (1.2.punkts, 8.2.punkts tehniskajā specifikācijā) pilnveidošanai	15
3.	Ieteikumi vajadzību monitoringa iestāžu sadaļas pētījuma metodikas papildināšanai ar iedzīvotāju aptauju datiem un Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru (VPVKAC) klientu aptaujas datiem	20
4.	Metodikas izmantošanas ilgtstamība	15
5.	Pretendenta pieredze	10
6.	Piedāvātā cena	20



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Iepirkuma norises termiņi

- Piedāvājumu iesniegšana: līdz 2017.gada 4.janvāris plkst. 11:00
- Līgums: 2017.gada februāra vidus
- Pakalpojuma veikšanas metodikas saskaņošana un precizēšana (no 60 darba dienas) – no 2017.gada maija sākums
- Pētījuma laukadarbs un rezultāti (60 dienas)
 - Ja laukadarbs veikts 2017.gada maijā, rezultāti - 2017.gada jūlija sākums;
 - Ja laukadarbs veikts 2017.gada septembrī, rezultāti 2017.gada 1.novembris.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

PALDIES!

Renārs Felcis,

Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

Publisko pakalpojumu departaments

Vienas pieturas aģentūras nodaļas vecākais eksperts

Kontaktinformācija: @: Renars.Felcis@varam.gov.lv, t.: 670 26 947