

Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

«Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings»

Atklāts konkurss, iepirkuma identifikācijas Nr. VARAM 2017/4

Ieinteresēto piegādātāju sanāksme, 10/03/2017





Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Prezentācijas saturs

- Pētījuma konteksts un mērķis
 - Politikas prioritātes
 - Salīdzinošie rādītāji
 - Līdzšinējie pētījumi
 - Esošās nepieciešamības
 - Izmaiņas pētījuma iepirkumā
- 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

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*

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 (VPVKAC) tīkla klientu apmierinātības izzināšanas aptauja

Pētījuma konteksts un mērķis: esošās nepieciešamības

- Veikt atsevišķus autonomus pētījumus mērķa grupās un arī integrēt to daļas e-indeksā
- Atjaunināt (nevis veidot no jauna) 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 konteksts un mērķis: izmaiņas atlases prasībās, uzņēmumam

Prasības pretendenta tehniskajām un profesionālajām spējām

VARAM 2016/45		VARAM 2017/4
2.3.1.	Trīs gadi, trīs pētījumi, kuros izmantotas kvantitatīvās metodes	
2.3.2.	Trīs gadi, trīs pētījumi, kuros izmantotas kvalitatīvās metodes	
2.3.3.	Trīs gadi, trīs socioloģiskie pētījumi, kur, izmantojot stratificētu nejaušo izlasi, veikta vismaz 1000 iedzīvotāju aptauja, izmantojot tiešās intervijas dzīvesvietās.	Trīs gadi, vismaz vienu socioloģisko pētījumu, kur, izmantojot stratificētu nejaušo izlasi, veikta vismaz 1000 respondentu reprezentatīva Latvijas iedzīvotāju aptauja
2.3.4.	Trīs gadi, trīs informācijas tehnoloģiju pielietojuma pētījumus, vismaz vienā pētījumā apkopojot informāciju gan no pārvaldes iestādēm, gan iedzīvotājiem.	Trīs gadi, vienu informācijas tehnoloģiju pielietojuma pētījumu, apkopojot informāciju gan no pārvaldes iestādēm, gan iedzīvotājiem.
2.3.5.	Trīs gadi, vienu pētījumu, kurā izstrādāta metodika apkopojoša indeksa, kurš tiek aprēķināts, izmantojot vismaz 20 dažādus indikatorus, izstrādei, veikts pētījums, apkopoti un prezentēti pētījuma rezultāti	

Pētījuma konteksts un mērķis: izmaiņas atlases prasībās, speciālistiem

Pētījuma vadītājs

	VARAM 2016/45	VARAM 2017/4
2.4.1.1.	Trīs gadu laikā ir vadījis vismaz trīs socioloģiskos pētījumus uzņēmumu vai valsts iestāžu mērķa grupā, kuros izmantotas kvalitatīvās un kvantitatīvās datu ieguves metodes;	
2.4.1.2.	Trīs gadu laikā pieredze vismaz viena 2.3.4.punkta un viena 2.3.5.punkta prasībām atbilstoša projekta vadībā;	
2.4.1.3.	Trīs gadu laikā pieredze pētījuma, kurā iesaistīti vismaz 10 speciālisti, vadībā;	Trīs gadu laikā pieredze pētījuma, kurā iesaistīti vismaz trīs speciālisti, vadībā;
2.4.1.4.	Latvijas Sociologu asociācijas biedrs vai biedrs kādā starptautiskā organizācijā, kas pārrauga profesionālo standartu ievērošanu tirgus un sociālo pētījumu nozarē (ICC/ESOMAR vai ekvivalents).	

Socioloģijas eksperts

	VARAM 2016/45	VARAM 2017/4
2.4.2.1.	Maģistra grāds sociālajās zinātnēs	Augstākā izglītība sociālajās zinātnēs;
2.4.2.2.	Iepriekšējo 3 gadu laikā pieredze vismaz 3 socioloģisko pētījumu metodiku izstrādē, paredzot dažādas datu ieguves metodes (kvantitatīvā un/vai kvalitatīvā metode), pie tam vismaz vienam pētījumam jāparedz regulāra monitoringa veikšana.	



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pētījuma konteksts un mērķis: izmaiņas atlases prasībās, speciālistiem

Eksperts elektroniskās pārvaldes jomā

VARAM 2016/45		VARAM 2017/4
2.4.3.1.	Augstākā izglītība ar specializāciju informācijas sistēmu auditā vai CISA, CGEIT vai līdzvērtīgs sertifikāts	Augstākā izglītība datorzinībās/datorzinātnēs/vadībā ar specializāciju sistēmanalizē vai CBAP, OMG Certified UML Professional 2, CISA, CGEIT vai līdzvērtīgs sertifikāts
2.4.3.2.	Trīs gadu laikā pieredze vismaz trīs projektu realizācijā, kuru ietvaros veikta iestādes iekšējo procesu analīze, starpiestāžu sadarbības analīze un elektronisko pakalpojumu projektēšana, pie tam, vismaz vienā projektā jābūt izstrādātai pakalpojumu platformai vai vairākām iestādēm kopīgi lietojamiem servisiem	Trīs gadu laikā pieredze vismaz divu projektu realizācijā, kuru ietvaros veikta iestādes iekšējo procesu analīze, pakalpojumu elektronizācijas projektēšana, starpiestāžu sadarbības analīze, vismaz vienā projektā jābūt iesaistītai pakalpojumu platformas izmantošanai vai vairākām iestādēm kopīgi lietojamiem servisiem
2.4.3.3.	Trīs gadu laikā pieredze informācijas sistēmu attīstības stratēģisku dokumentu izstrādē iepriekšējo 3 gadu laikā pieredze informācijas sistēmu attīstības stratēģisku dokumentu izstrādē	

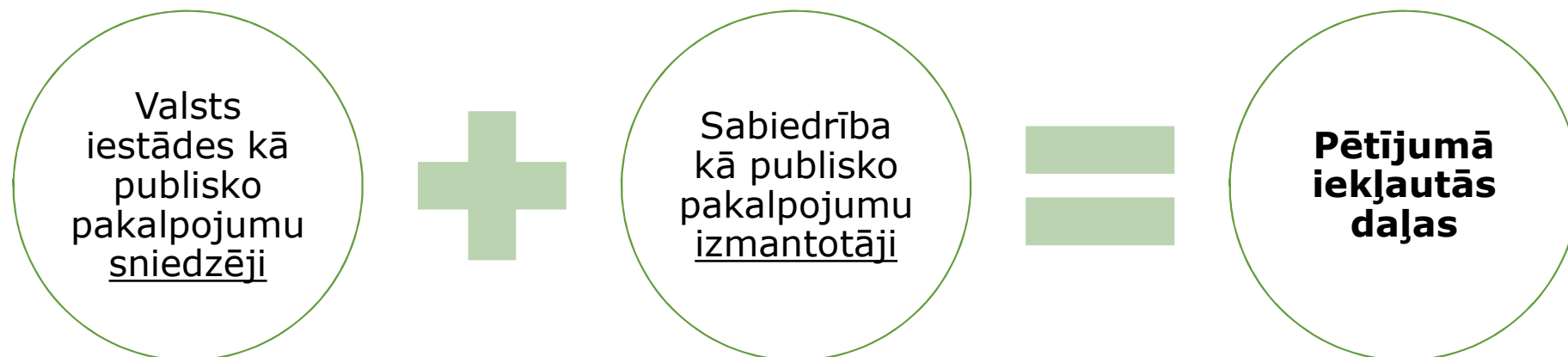
Pētījuma konteksts un mērķis: izmaiņas pētījuma iepirkumā

- Plānotā līgumcena
 - “Iepirkuma līgums (turpmāk – Līgums) tiks slēgts par summu, kas nepārsniedz EUR 120 000.00 bez PVN”
- Prasības pretendentiem
 - Ātrāki termiņi, bet metodoloģijas adaptēšanas iespējas:
 - Jāatjaunina valsts iestāžu aptaujas sadaļa e-indeksam
 - Omnibusa aptaujas vai AdHoc pētījuma adaptēšana un pielāgošana e-indeksam
 - Multimodālas datu ieguves metodes – CAWI (Valsts iestāžu aptauja), CATI (VPVKAC darbinieku aptaujas dažādās mērķagrupās), CAPI/CAWI (VPVKAC klientu aptauja)
 - Kvalitatīvo metožu interviju skaita samazināšana



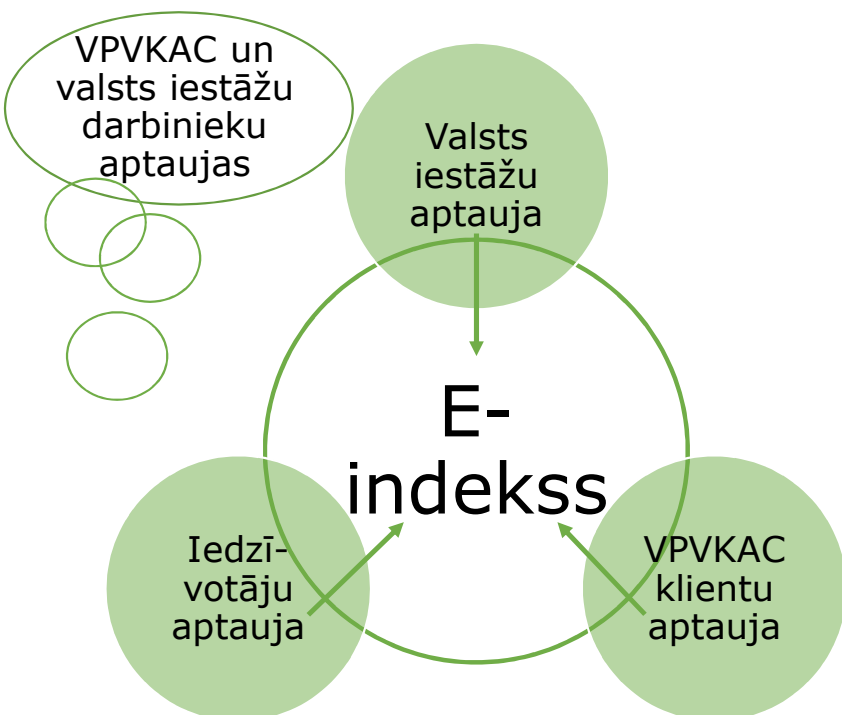
Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pētījuma uzdevumi



Pētījumā iekļautās daļas

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



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

Pētījuma daļa

Valsts iestāžu aptauja

Iedzīvotāju aptauja

VPVKAC klientu aptauja

Darbinieku aptaujas

• Pētāmās tēmas

- 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

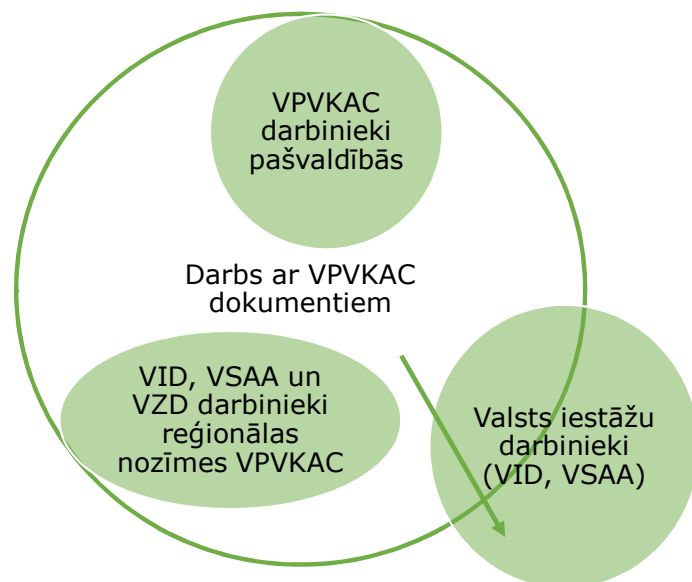
- a. valsts un pašvaldību pakalpojumu, tostarp e-pakalpojumu, tirgus lielums
- b. vajadzības, kas nodrošinātu saprotamu un ērtu publisko pakalpojumu saņemšanas procesu
- c. informētība par pakalpojumu saņemšanas iespējām
- d. informētība par e-pakalpojumiem
- e. apmierinātība ar saņemtajiem valsts un pašvaldību pakalpojumiem (pakalpojumu klāstu)
- f. apmierinātība ar valsts un pašvaldību pakalpojumu saņemšanas iespējām
- g. apmierinātība ar saņemtajiem pakalpojumiem kanālu griezumā

- a. vajadzības un informētība attiecībā uz pakalpojumu saņemšanas iespējām
- b. klientu apmierinātība ar saņemto pakalpojumu kopumā
- c. darbinieku atsauce
- d. apmierinātība ar darbinieku sniegto atbalstu e-pakalpojumu saņemšanā

• Skat.nākamajā lapā

Patstāvīgās pētījuma daļas: darbinieku aptaujas I

Darbinieku aptauju struktūra



Darbinieku aptaujas

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

Pētījuma daļa	• Pētāmās tēmas
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
VPVKAC darbinieku <i>mystery shopping</i>	• 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 reģionālas nozīmes VPVKAC	• a. sadarbība ar VPVKAC kontaktpersonām • b. VPVKAC darba organizācija, darba apstākļi un saņemtais atbalsts



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

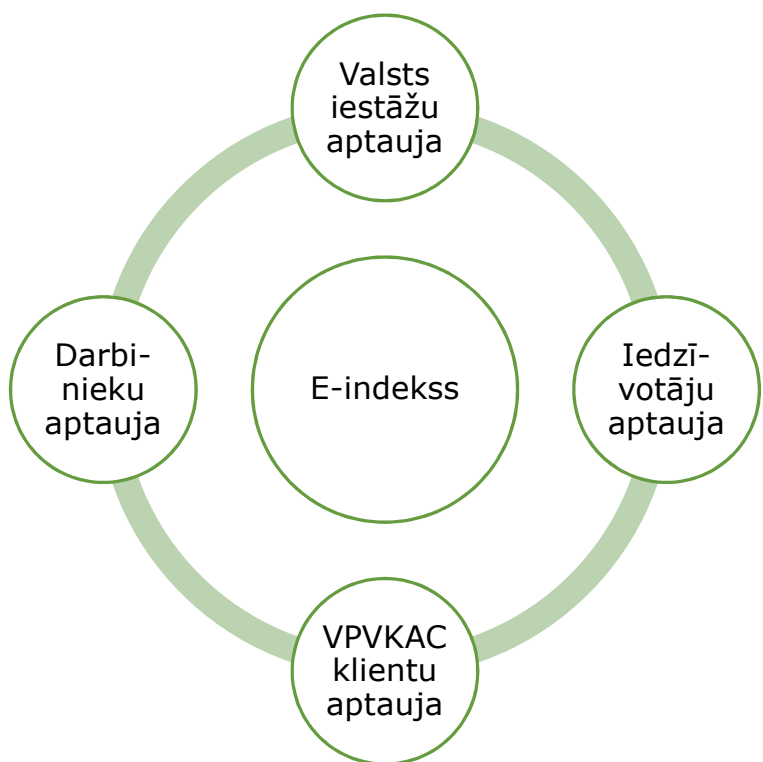
Pētījuma metode un izlases apraksts patstāvīgajām daļām

PĒTĪJUMA DAĻAS	Pētījuma metode	Mērķa grupa	Aptaujas metode	Izlases metode	Izlases lielums	Stratifikācijas pazīmes
Valsts iestāžu aptauja	Kvantitatīvs pētījums, CAWI	Valsts iestādes (2.pielikums)	Interneta aptauja, iestāžu jau sniegtā informācija platformās ARKA, VIRSIS vai tamlīdzīgi	-	102 iestādes	-
Omnibusa aptauja vai AdHoc pētījums	Kvantitatīvs pētījums – aptauja, CAPI, PAPI	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
VPVKAC darbinieku / speciālistu (pašvaldību darbinieki) aptauja	Kvalitatīvs pētījums - strukturēta padziļinātā intervija, CATI	VPVKAC darbinieki	Telefonintervijas vai tiešās intervijas VPVKAC darbinieku darba vietās	Stratificēta nejaušā izlase	1. 20	Administratīvi teritoriālā, ievērojot plānošanas reģionu proporcionālu pārstāvniecību
					2. 20	
					3. 20	
	Mystery Shopping jeb Noslēpumainā klienta metode		Mystery Shopping jeb Noslēpumainā klienta metode		1. 10	
					2. 15	
3. 15						
Valsts iestāžu darbinieki (VID, VSAA)	Kvalitatīvs pētījums - strukturēta padziļinātā intervija, CATI	VID un VSAA klientu apkalpošanas struktūrvienību darbinieku, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem	Telefonintervija vai tiešā intervija iestāžu darbinieku darba vietās	Stratificēta nejaušā izlase	15	Administratīvi teritoriālā, ievērojot plānošanas reģionu proporcionālu pārstāvniecību un minimālās kvotas pēc iestādes (VID, VSAA) veida
VID, VSAA un VZD darbinieki reģionālās nozīmes VPVKAC	Kvalitatīvs pētījums - strukturēta padziļinātā intervija, CATI	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	Pārstāvniecība pēc reģionālās nozīmes attīstības centros izveidotajiem 7 VPVKAC * un/vai pēc iestāžu veida	Minimālās kvotas informantu pārstāvniecībā pēc reģionālās nozīmes attīstības centros izveidotajiem VPVKAC un tajos esošos iestāžu (VID, VSAA, VZD) veida
VPVKAC klientu aptauja	Kvantitatīvs pētījums – aptauja, CAPI/CAWI/CATI	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



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Piebildes patstāvīgajām daļām



Valsts iestāžu aptauja

Iedzīvotāju aptauja (Omnibusa aptauja vai AdHoc pētījums)

- Pieļaujama multimodāla datu ieguve, pierādot un pamatojot, ka tā ir reprezentatīva Latvijas iedzīvotāju aptauja un sasniedz pētījuma mērķus un atbild uz jautājumiem tēmās (3.2.punkts tehniskajā specifikācijā par “iedzīvotāju aptauja”).

VPVKAC klientu aptauja

- **Nebūs pieejama** kontaktu datubāze ar pakalpojumu pieteicējiem pēdējā pusgadā.
- Pakalpojuma pieteikšana nav konsultācija.

Darbinieku aptaujas

- Mystery Shopping jeb Noslēpumainā klienta metode ir konsultācija par noteiktas iestādes pakalpojumu.
- Valsts iestāžu darbinieku (VID, VSAA), kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem, intervijām ir pieejams Pasūtītāja kontaktpersonu saraksts ar darbiniekiem. Izpildītājam jāorganizē interviju sarunāšana un veikšana.
- Reģionālās nozīmes darbinieku aptauja. Riska punkti, ja **nebūs pamatojums**, ka tiks noskaidrotas VPVKAC darbinieku vajadzības un apmierinātība. Smiltenes novada reģionālās nozīmes VPVKAC darbojošās iestādes un to kontaktinformācija redzama <http://www.smiltene.lv/VPVKAC>, Balvu VPVKAC - <http://www.balvi.lv/index.php/lv/aktualitates/13591-atklats-balvu-novada-valsts-un-pasvaldibas-vienotais-klientu-apkalposanas-centrs>, <https://www.latvija.lv/pakalpojumucentri>, Tukuma VPVKAC - <http://www.tukums.lv/kontakti>



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pētījuma metode un izlases apraksts patstāvīgajām daļām

PĒTĪJUMA DAĻAS	Izlases lielums	Izlases lieluma korekcija	Plānotais intervijas ilgums, minūtēs	Plānotais intervijas ilgums, minūtēs, korekcija balstoties pētāmajās tēmās
Valsts iestāžu aptauja	102 iestādes ik gadu	102 iestādes ik gadu	-	-
Omnibusa aptauja vai AdHoc pētījums	>= 1000 ik gadu	>= 1000 ik gadu	20	Lai atbildētu uz jautājumiem pētāmajās tēmās
VPVKAC darbinieku / speciālistu (pašvaldību darbinieki) aptauja	2017.gads 30	2017.gads 20	30 - 60	Lai atbildētu uz jautājumiem pētāmajās tēmās
	2018.gads 40	2018.gads 20		
	2019.gads 40	2019.gads 20		
	2017.gads 10	2017.gads 10	Līdz pētījuma mērķa sasniegšanai	Apkalpošanas reize + instrumentārija aizpildīšana
	2018.gads 15	2018.gads 15		
	2019.gads 20	2019.gads 15		
Valsts iestāžu darbinieki (VID, VSAA)	20 ik gadu	15 ik gadu	30	Lai atbildētu uz jautājumiem pētāmajās tēmās
VID, VSAA un VZD darbinieki reģionālās nozīmes VPVKAC	2017.gads 10	Pārstāvniecība pēc reģionālās nozīmes attīstības centros izveidotajiem 7 VPVKAC * un/vai pēc iestāžu veida	30	Lai atbildētu uz jautājumiem pētāmajās tēmās
	2018.gads 15			
	2019.gads 20			
VPVKAC klientu aptauja	600 ik gadu	600 ik gadu	15	Lai atbildētu uz jautājumiem pētāmajās tēmās



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, pirmajam (2017.) gadam

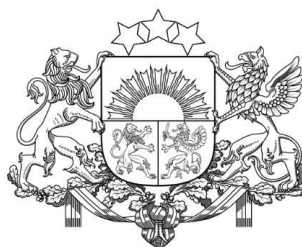
Nr.p.k.	Pētījuma posms	Laiks, 2017.g.	Ilgums
1.	Piedāvājumu iesniegšana	7.aprīlis	
2.	Pakalpojuma veikšanas metodikas izstrāde	Maijs – jūnijs	30 darba dienas
3.	Pakalpojuma veikšanas metodikas saskaņošana un precizēšana (tostarp valsts iestāžu aptaujas pilotpētījums)	Jūnijs – jūlijs	10 līdz 30 darba dienas
4.	Gatavošanās laukadarbam	Jūlijs	10 darba dienas
5.	Laukadarbs	Augusts – septembris	20 līdz 30 darba dienas
6.	Rezultāti	Septembris – oktobris	20 darba dienas
7.	Rezultātu pārbaude un gala rezultātu atskaites	1. novembris	10 – 20 darba dienas



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Iepirkuma norises termiņi, nākamajiem (2018.,2019.) gadiem

Nr.p.k.	Pētījuma posms	Laiks, 2018., 2019.g.	Ilgums
1.	Pakalpojuma veikšanas metodikas saskaņošana izstrāde	Līdz 31.martam	30 darba dienas
2.	Laukadarbs	Aprīlis – maijs	20 līdz 30 darba dienas
3.	Rezultāti	Jūnijs	20 darba dienas



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