

TEHNISKĀ SPECIFIKĀCIJA METU KONKURSAM

METU KONKURSA IEPIRKUMA IDENTIFIKĀCIJAS Nr. VARAM 2017/1

Saturs

TEHNISKĀ SPECIFIKĀCIJA METU KONKURSAM.....	1
1. Esošās situācijas raksturojums.....	2
2. Projektā sasniedzamie mērķi, rādītāji, termiņi un aktivitātes	9
2.1. Sabiedrības IKT iespēju izmantošanas veicināšanas pasākumu mērķi:	9
2.2. Sabiedrības IKT iespēju izmantošanas veicināšanas pasākumu rezultatīvie rādītāji:	9
2.3. Sabiedrības IKT iespēju izmantošanas veicināšanas pasākumu aktivitātes:	10
2.4. Sabiedrības IKT iespēju izmantošanas veicināšanas pasākumu aktivitāšu īstenošanas termiņi:.....	10
2.5. Sabiedrības IKT iespēju izmantošanas veicināšanas pasākumu aktivitāšu īstenošanas rezultatīvie rādītāji:	10
3. Projekta mērķauditorija.....	11
4. Minimālās prasības metam	14

1. Esošās situācijas raksturojums

Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas projekta „Publiskās pārvaldes informācijas un komunikācijas tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma” (turpmāk – PIKTAPS) ietvaros „Sabiedrības IKT iespēju izmantošanas veicināšana” 4. darbības “IKT iespēju izmantošanas veicināšana” un Valsts reģionālās attīstības aģentūras projekta “Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platforma” (turpmāk – PSPP) mērķis ir attīstīt sabiedrības spējas un ieinteresētību efektīvi izmantot radītos risinājumus un e-pakalpojumus, kas ir izstrādāti un ieviesti ar ERAF IKT projektu atbalstu. PIKTAPS un PSPP projektu mērķi ietver sabiedrības informēšanas un izglītošanas pasākumus un publiskās pārvaldes apmācību pasākumus. Šo projektu mērķauditoriju veido Latvijas iedzīvotāji, komersanti, tiešās pārvaldes iestādes, pašvaldības un to kapitālsabiedrības, biedrības, nodibinājumi, kas atbilst [2015.gada 17.novembra Ministra kabineta noteikumu nr. 653. 6. punktā noteiktajam](#)¹.

Viens no [informācijas sabiedrības](#) stūrakmeņiem ir attīstīta informācijpratība² jeb sabiedrības spējas un prasmes izmantot informāciju un IKT visās nozarēs un visās sociālās grupās visos formālās un neformālās izglītības līmeņos. Informācijpratība ietver arī spējas un prasmes, kas saistītas ar drošību un uzticamību elektroniskajā vidē. [Digitālās prasmes](#) ir arī viena no astoņām galvenajām indivīda prasmēm, kas ir būtiskas uz zināšanām balstītā sabiedrībā³. Tādēļ Latvijā, tāpat kā citur Eiropā, digitālās prasmes ir kļuvušas par būtisku dzīves nepieciešamību un nepietiekams digitālo prasmju līmenis uzņēmu un iedzīvotāju vidū ir šķērslis ekonomikas izaugsmei, konkurētspējai, iedzīvotāju personīgai attīstībai, aktīvai pilsoniskai sabiedrībai un nodarbinātībai Latvijā un ES kopumā.

Eiropas savienībā valstu progress ceļā uz digitālo ekonomiku un sabiedrību tiek vērtēts ar Digitālās ekonomikas un sabiedrības indeksu DESI⁴ ([The Digital Economy and Society Index](#)). Šajā rādītājā ir apvienoti būtiskie indikatori, lai novērtētu valsts digitālo politiku, tādi kā savienojumi (Connectivity), cilvēkkapitāls (Human Capital), interneta lietošana (Use of Internet), digitālo tehnoloģiju integrētība (Integration of Digital Technology) un digitālie publiskie pakalpojumi (Digital Public Services). Latvija 2016. gadā šajā vērtējumā ir ieguvusi 19.vietu starp 28 dalībvalstīm. Kur, neskatoties uz Latvijas sasniegumiem un labo vērtējumu, savienojumos 10. vieta un interneta lietošana 9. vieta, kopējo vērtējumu,

¹ <http://likumi.lv/ta/id/278255-darbibas-programmas-izaugsme-un-nodarbinatiba-2-2-1-specifiska-atbalsta-merka-nodrosinat-publisko-datu-atkalizmantosanas%20Plānotās>

² Par Informācijas sabiedrības attīstības pamatnostādņem 2014.-2020.gadam http://www.varam.gov.lv/lat/darbibas_veidi/e_parv/InfSab/?doc=12668

³ JAUNĀ PRASMJU PROGRAMMA EIROPĀI,

Kopīgs darbs cilvēkkapitāla, nodarbinātības un konkurētspējas stiprināšanai [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/PDF/?uri=CELEX:52010DC0245R\(01\)&from=EN](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/PDF/?uri=CELEX:52010DC0245R(01)&from=EN)

⁴ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

zem Eiropas dalībvalstu vidējā, ietekmē tieši cilvēkkapitāla indikators reitings 23. vieta un digitālo tehnoloģiju integrētība 27. vieta.

Eiropas Komisijas e-pārvaldes “[eGovernment benchmark](#)” pētījumā⁵ Latvija e-pārvaldes pakalpojumu jomā atrodas “progresīvo valstu” grupā (kopā ar Slovēniju, Kipru un Lietuvu), kuru raksturo vidējs pakalpojumu lietojamības līmenis. Tātad “progresīvo grupu” valstīs ir vidējs pakalpojumu lietojamības līmenis un vidējs digitalizācijas līmenis, ar lietojamību saprotot e-pārvaldes pakalpojumu lietošanu tiešsaistē, bet ar digitalizāciju - publiskās pārvaldes iekšējo procedūru efektivitāti. **Pētījumā arī ir secināts, ka Latvijā ir vērojama plaša starp digitalizācijas līmeni un e-pakalpojumu lietojamību sabiedrībā.** Šāda situācija ir līdzīga arī Slovēnijā, jo Latvija tiek analizēta vienā grupā ar citām valstīm, kur ir neliels iedzīvotāju skaits.

E-pārvaldes pētījumā “eGovernment benchmark” tiek izvērtēta arī elektronisko pakalpojumu pieejamība dažādu dzīves notikumu – pilsoņu un uzņēmējdarbības aspektā. **Dzīves notikums** ir saistīts pakalpojumu kopums, ko privātpersona var saņemt noteiktā dzīves situācijā, kas ietekmē tās dzīvi un kas nepieciešams guvuma saņemšanai vai pienākumu izpildei pret valsti. **Pilsoņu dzīves notikumi** ir, piemēram, darba zaudēšana un atrašana, mācības, ģimene, pārvietošanās, automašīnas iegāde, reģistrācija un lietošana, maza apmēra prasību uzsākšana, taču var būt dzīves notikumi, kuri Eiropas Komisijas pētījumā netiek ietverti, tomēr ir ļoti izplatīti Latvijas iedzīvotāju vidū. **Uzņēmējdarbības dzīves notikumi** ir, piemēram, uzņēmējdarbības uzsākšana, esošā uzņēmējdarbība un citi. Dzīves notikumu apraksti parasti ietver vairāku nozaru iestāžu pakalpojumu kopumu (klātienē, vai elektroniski pieejamu) ar norādēm par veicamajām darbībām no pakalpojumu saņēmēja skatupunkta, piem. Dānijas valsts portālā: [Laulības](#)⁶; [Pensionēšanās](#)⁷, u.tml., Latvijas valsts portālā: [Mīrušo apbedīšana](#)⁸.

Pēdējos gados iestādes ir elektronizējušas sniegtos pakalpojumus – šobrīd iedzīvotājiem ir pieejami vairāk kā 480 iestāžu e-pakalpojumi portālā [www.latvija.lv](#) un darbs pie to attīstības turpinās. 2016. gada novembrī populārākie bija: „Dzīvesvietas deklarācijas iesniegšana”, „Informācija par sociālās apdrošināšanas iemaksām un apdrošināšanas periodiem”, „Dokumenta pārbaude Nederīgo dokumentu reģistrā”, „Mani dati Iedzīvotāju reģistrā”, „E-iesniegums VSAA pakalpojumiem”, kā arī Ceļu satiksmes drošības direkcijas piedāvātie e-pakalpojumi, transportlīdzekļu dati un dati par transportlīdzekļiem veiktajām tehniskajām apskatēm, Valsts ieņēmumu dienesta (VID) nodrošinātie e-pakalpojumi, kuras

⁵ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-egovernment-report-2016-shows-online-public-services-improved-unevenly>

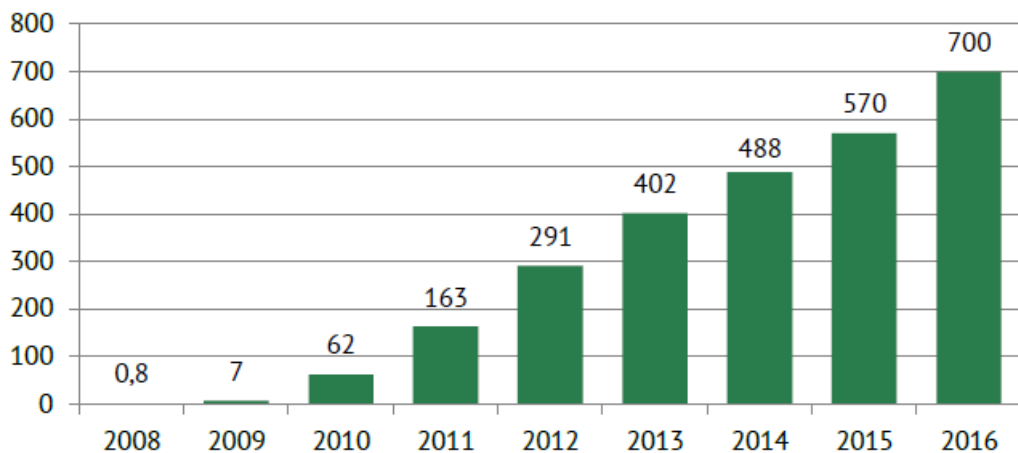
⁶ <http://translate.google.com/translate?u=https%3A%2F%2Fwww.borger.dk%2F&hl=en&langpair=auto|en&tbb=1&ie=UTF-8>

⁷ <http://translate.google.com/translate?u=https%3A%2F%2Fwww.borger.dk%2F&hl=en&langpair=auto|en&tbb=1&ie=UTF-8>

⁸ <https://www.latvija.lv/lv/DzivesNotikumi/Maja-un-vide/apbedisana>

izmantojot, darba devēji sniedz valstij sociālās apdrošināšanas ziņojumus. Tāpat starp populārākajiem e-pakalpojumiem ir tiesvedības procesu gaitas izsekošana, kas pieejama interneta mājaslapā "tiesas.lv".

Koplietošanas infrastruktūru e-pakalpojumu izveidei un sniegšanai vienotā valsts un pašvaldību portālā www.latvija.lv nodrošina Valsts reģionālās attīstības aģentūra. 2016. gadā e-pakalpojumu izmantošanas skaits portālā www.latvija.lv pārsniedza 1 miljonu reižu. 2016. gada beigās portālā www.latvija.lv reģistrējušos personu (profilu) skaits sasniedzis 700 000, sk. 1. attēlu.



1. attēls. Latvija.lv unikālo lietotāju skaits (uzkrājotā summa tūkst.) 2008.–2016. gads.

Lai gan 2007.-2013. gada periodā novērojams elektronizēto pakalpojumu skaita būtisks pieaugums, Latvijā joprojām ir relatīvi augsts iedzīvotāju īpatsvars, kas dod priekšroku pakalpojumu saņemšanai klātienē iestādē, nevis izmanto e-pakalpojumus.

Latvijā e-pakalpojumi ir pieejami iedzīvotājiem 85% gadījumu. To apstiprina Eiropas Komisijas “[Digital Single Market](#)” stratēģijas rādītāji⁹ (sk. 1. tabulu), kur pakalpojumu pieejamība tiek mērīta pēc šādiem kritērijiem: vai informācija par pakalpojumu pieejama tiešsaistes režīmā, vai pakalpojums pieejams tiešsaistes režīmā, vai pakalpojums (informācija par pakalpojumu) pieejams kādā noteiktā portālā.

E-pakalpojumu izmantošana ir mazāka nekā to pieejamība. E-pakalpojumu izmantošanā tiek novērota stabila izaugsmes tendence no 35% 2013. gadā līdz 69% 2016. gadā (sk. 1. tabulu). E-pakalpojumu lietošana iedzīvotāju vidū samazinās vēl vairāk, kad nepieciešams veikt konkrētas darbības ar elektronisku dokumentu, piemēram, nosūtīt dokumentu valsts iestādei. Iespēju iestādēm nosūtīt dokumentus elektroniski izmanto tikai 31% iedzīvotāju, lai gan visas valsts iestādes pieņem ar drošu elektronisku parakstu

⁹ [Digital Single Market statistikas rādītāji](#).

parakstītus dokumentus un sabiedrībai ir iespēja pilnībā izmantot un iesniegt iestādei ar drošu elektronisku parakstu parakstītus dokumentus, ko nosaka Elektronisko dokumentu likums¹⁰, kas paredz, ka iedzīvotāji ikvienu veidlapu iestādēs var iesniegt parakstītu ar drošu elektronisko parakstu, ja normatīvais akts to neaizliedz.

Gads	E-pakalpojumi iedzīvotājiem, kuri ir pilnībā pieejami elektroniski, % no dzīves notikumu skaita	Personu saskarsme ar valsts iestādēm tiešsaistē, % no kopējā iedzīvotāju skaita	Personas, kuras valsts iestādēm aizpildītas veidlapas nosūta elektroniski, % no kopējā iedzīvotāju skaita
2013	73.1 %	35.4 %	12.6 %
2014	81.6 %	53.5 %	19.0 %
2015	85.4 %	52.1 %	29.1 %
2016	n/a	69.5 %	30.8 %

1. tabula. E-pakalpojumu pieejamība un lietojums Latvijā 2013. – 2016. gads.

VARAM pētījumi "[Sabiedriskās domas izvērtējums par e-pakalpojumu pielietojumu Latvijā](#)" rāda, ka turpina pieaugt iedzīvotāju skaits, kuri izmanto e-pakalpojumus, taču joprojām ir salīdzinoši augsts iedzīvotāju īpatsvars (47,3%)¹¹, kas dažādu apsvērumu dēļ pakalpojumus izvēlas saņemt klātienē (iestādē). Saskaņā ar 2015. gada decembra pētījuma rezultātiem galvenie iemesli, kādēļ iedzīvotāji vairāk lieto valsts un pašvaldību pakalpojumus klātienē, pa telefonu vai, izmantojot pasta pakalpojumus, ir pārliecība, ka pēc jautājumu izrunāšanas klātienē varētu izvairīties no pārpratumiem vai kļūdām - 74% gadījumos (jautājums formulējums "Labāk personīgi pārrunā interesējošos jautājumus ar iestādes darbiniekiem, lai izvairītos no iespējamiem pārpratumiem vai kļūdām"), 41% gadījumos pieradums (jautājuma formulējums "Tā ir pieradis darīt"), kā arī digitālo prasmju trūkums 20% gadījumos (jautājuma formulējums "Pietiekami labi neprot strādāt ar datoru, internetu"), sk. 2. tabulu "Iemesli, kādēļ dod priekšroku lietot valsts un pašvaldību pakalpojumus klātienē nevis elektroniski".

¹⁰ [Elektronisko dokumentu likums](#)

¹¹ [Sabiedriskās domas izvērtējums par e-pakalpojumu pielietojumu Latvijā](#). Aptaujas rezultāti – Decembris, 2015

Kādēļ Jūs dodat priekšroku lietot valsts un pašvaldību pakalpojumus klātienē / pa telefonu / pa pastu, nevis elektroniski? IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES, Skaits %	2013. gada decembris	2014. gada decembris	2015. gada decembris
Labāk personīgi pārrunā interesējošos jautājumus ar iestādes darbiniekiem, lai izvairītos no iespējamām pārpratumiem vai kļūdām	80,0	83,1	74,3
Tā ir pieradis darīt	60,8	33,0	40,7
Nav pieejams internets	25,8	11,2	14,4
Pietiekami labi neprot strādāt ar datoru, internetu	24,4	12,9	20,0
E-pakalpojumi ir sarežģīti	13,2	10,5	12,2
Neuzticas darbam elektroniskā vidē - dati var "noplūst" vai tikt viltoti	7,1	6,1	8,4
Cits	2,0	2,4	2,9

2. tabula. Iemesli, kādēļ dod priekšroku lietot valsts un pašvaldību pakalpojumus klātienē nevis elektroniski.

Iepriekš minēto sabiedrības stereotipu un nepietiekamo e-prasmju apguves dēļ Latvijā ir izveidojusies situācija, ka valsts ir izstrādājusi un piedāvā sabiedrībai nozīmīgus e-pakalpojumus, taču iedzīvotāji nepietiekami tos izmanto, tādēļ ir ļoti būtiski informēt sabiedrību par izstrādātajiem un ieviestajiem e-pārvaldes risinājumiem, skaidrot un demonstrēt ieguvumus par to izmantošanu, to uzticamību un drošu lietošanu, popularizēt elektroniskos kanālus saziņai ar publisko pārvaldi, turpināt e-prasmju attīstību dažādām sabiedrības mērķauditorijām.

Esošajā ERAF IKT projektu plānošanas periodā tiek iesniegts 41 jauns IKT projekts¹², kuros tiks izveidoti jauni e-pakalpojumi, kā arī attīstīti esošie e-pakalpojumi. Tiks turpināta iestāžu pakalpojumu elektronizācija, t.sk. arvien plašāk tiks ieviests princips, ka pakalpojumi tiek nodrošināti tikai elektroniski. Iedzīvotāju grupām, kurām trūkst prasmju vai piekļuves internetam, tiek nodrošināts atbalsts valsts pakalpojumu elektroniskā

¹² [Indikatīvais 2.2.1.1. pasākuma „Centralizētu publiskās pārvaldes IKT platformu izveide, publiskās pārvaldes procesu optimizēšana un attīstība” projektu iesniegumu atlases I.kārtas projektu saraksts un papildus lēmums par saraksta papildināšanu.](#)

saņemšanā gan Valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros (turpmāk – VPVKAC), gan pašu iestāžu klientu apkalpošanas centros, piemēram, VID nodrošina brīvpieejas datorus.

Lai veicinātu iedzīvotāju elektronisku saziņu ar valsts pārvaldi un e-pakalpojumu izmantošanu, PSPP projekta ietvaros tiks izveidots un ieviests oficiālās elektroniskās adreses (turpmāk - e-adreses) risinājums ar mērķi radīt iedzīvotājiem un komersantiem, kā arī publiskās pārvaldes institūcijām drošas elektroniskas dokumentu piegādes iespējas. Apmācību un komunikācijas aktivitāšu mērķis būs palielināt to iedzīvotāju skaitu, kuri izveidos [e-adreses](#) kontu www.latvija.lv vidē. Tāpat palielināsies to publiskās pārvaldes institūciju skaits, kas komunicēs ar šiem iedzīvotājiem elektroniski, ietaupot gan iestāžu izdevumus (dokumentu drukāšanas un nosūtīšanas pa pastu izmaksas), gan iedzīvotāju laiku un izmaksas (pirmkārt, bet ne tikai – transporta un zaudēta darba laika), kas saistītas ar administratīvajām procedūrām (administratīvais slogs).

Sākotnēji e-adreses aktivizēšana būs brīvprātīga, taču tiek prognozēts interese pieaugums par reģistrāciju e-adresei pēc 2019. gada 1. janvāra, kad e-adresei varēs pieteikties uzņēmēji. No 2020. gada e-adrese uzņēmējiem būs obligāta.

Papildus jāņem vērā, ka paredzēts personu apliecību “eID karti” noteikt par obligātu personu apliecinošu dokumentu visiem iedzīvotājiem¹³ ar tajā iekļautiem aktivizētiem droša elektroniskā paraksta un autentifikācijas sertifikātiem un neierobežotu, bezmaksas parakstīšanās un autentifikācijas reižu skaitu. Lai izmantotu šīs priekšrocības, iedzīvotājam jāprot izmantot droša elektroniska paraksta rīks. Tāpat jāņem vērā, ka, attīstoties digitālajai videi, jāpievērš uzmanība drošības aspektiem un jāveicina sabiedrības izpratne par to nozīmību.

Lai IKT iespējas sniegtu maksimālu atdevi no investīcijām, nepietiek tikai ar IKT risinājumu ieviešanu, bet nepieciešami arī par e-iespējām informēti un izglītoti lietotāji. PIKTAPS un PSPP rezultātos jānodrošina, ka e-pārvaldes attīstībā ieguldītās investīcijas sniedz atdevi un, ka par šajā periodā radītiem pakalpojumiem sabiedrība ir informēta un prot tos izmantot. Šiem aspektiem esošajā plānošanas periodā jāpievērš lielāka uzmanība, jo pretējā gadījumā saglabāsies augsts risks, ka e-pārvaldes attīstībā ieguldītās investīcijas nesniedz atdevi, jo šo investīciju rezultātā radītos e-pakalpojumus sabiedrība neizmanto¹⁴.

Kā vienu no sabiedrības izglītošanas kanāliem var minēt publiskās bibliotēkas. Tā kā tajās pieejama datortehnika un bezmaksas piekļuve internetam, bibliotēkas ir viens no centrālajiem IKT prasmju apguves un e-pakalpojumu izmantošanas punktiem, kuros cilvēki var apgūt gan pamata IKT prasmes, gan izmantot valsts, pašvaldību un privātā sektora

¹³ [2016.gada 8.novembra Ministru kabineta protokols, 62 §](#)

¹⁴ Par Informācijas sabiedrības attīstības pamatnostādņem 2014.-2020.gadam <http://likumi.lv/doc.php?id=260931>

e-pakalpojumus. Tāpat konsultācijas par e-pakalpojumiem var saņemt VPVKAC. Ievērojot digitālās vides attīstību, jāturpina publiskas pārvaldes darbinieku apmācība. Vienlaikus būtiski sabiedrībā attīstīt digitālās prasmes, ko neapņūst vispārīzglītojošās vai profesionālās izglītības mācību programmu ietvaros vai mūžizglītības programmas ietvaros. Šo prasmju pilnveide ietver indivīda domāšanas veida maiņu, uzlūkojot IKT risinājumu izmantošanu kā atslēgu orientācijā uz procesu efektivitāti kā uzņēmējdarbībā, tā publiskajā pārvaldē, kā arī ietver spēju apzināties IKT sniegto iespēju izmantošanu ikdienā.

Apmācībai ir būtiska loma sabiedrības izglītošanā un e-pakalpojumu izmantošanas veicināšanā, jo bieži vien prasmju trūkums attur no e-pakalpojumu izmantošanas vai pat padara to izmantošanu neiespējamu, ja konkrētajā situācijā blakus nav palīga vai padomdevēja. Svarīgi, lai iedzīvotājiem būtu iespēja redzēt konkrētus piemērus, kā izmantot e-pakalpojumus un to izmantošanas ieguvumus. Mācot sabiedrību, jāņem vērā kopējās dzīves stila tendences, lai rastu efektīvu risinājumu, kā šīs apmācības piegādāt dažādām iedzīvotāju grupām. Izstrādājot apmācību programmas un materiālus, jānodrošina ar komunikācijas aktivitātēm integrēta pieeja, lai prioritārās iedzīvotāju grupas būtu informētas gan par e-iespējām, gan pieejamajiem materiāliem.

Iepriekš veikti pasākumi, kas vērsti uz iedzīvotāju un publiskās pārvaldes darbinieku izglītošanu un apmācībām, tomēr šīs ir pastāvīgi veicamas sabiedrības uzvedības maiņas darbības, kurām jānodrošina pēctecība, un publiskās pārvaldes iestādēm ir būtiski turpināt iesāktās aktivitātes, veicinot sabiedrības informētību un izglītošanu, kā arī, iedrošinot iedzīvotājus izmantot piedāvātās e-iespējas.

Tāpat nepieciešams kvalitatīvi analizēt iemeslus, kādēļ e-pakalpojumus neizmanto, jo līdz šim veiktie pētījumi ir kvantitatīvi un neveic padziļinātu lietotāju mērķa grupu analīzi. Jautājums par digitālo pakalpojumu lietošanu ir saistīts ar vairākiem cilvēku uztveres un uzvedības aspektiem. Kā ļoti svarīgu jāmin lemšanas procesu – kā cilvēki izvēlas vai neizvēlas lietot noteiktu pakalpojumu. Kvalitatīvie pētījumi nodrošinātu pamatojumu sabiedrības apmācību un komunikācijas aktivitātēm, jo sniegtu atbildes par to, kā Latvijas iedzīvotāji uztver un apstrādā informāciju, ko saņem elektroniskā veidā no dažādiem digitāliem avotiem. Šādi pētījumi nodrošinātu iespēju efektīvāk reaģēt un mainīt situāciju, lai iedzīvotāji sāktu izmantot tiem izstrādātos e-pakalpojumus un tiktu saņemta lielāka atdeve no ieguldītajām valsts un pašvaldībās investīcijām IKT attīstībā.

Būtiski ir nodrošināt nepieciešamo IKT prasmju apmācības publiskās pārvaldes darbiniekiem (bibliotekāriem, pašvaldību darbiniekiem, [VPVKAC](#) darbiniekiem, skolotājiem u.c.), kas kļūst par digitālajiem aģentiem un sniedz sabiedrībai atbalstu digitālo iespēju un pakalpojumu izmantošanā. Svarīgi ir iesaistīt pēc iespējas vairāk mērķauditoriju – digitālo aģentu, kuriem tiek sniegtas padziļinātas zināšanas par e-rīku un e-pakalpojumu izmantošanu, lai šīs zināšanas ilgtermiņā tiktu tālāk nodotas iedzīvotājiem. Arī šīm mērķauditorijām – digitālajiem aģentiem, ir jāapņūst sabiedrības uzvedības maiņas aģenta prasmes, kuras jāiestrādā apmācību programmās.

2. Projektā sasniedzamie mērķi, rādītāji, termiņi un aktivitātes

2.1. Sabiedrības IKT iespēju izmantošanas veicināšanas pasākumu mērķi:

- Palielināt iedzīvotāju īpatsvaru, kuri izmanto e-pakalpojumus sadarbībai ar valsts un pašvaldību institūcijām un iesniedz veidlapas elektroniski;
- Palielināt komersantu īpatsvaru, kuri izmanto e-pakalpojumus sadarbībai ar valsts un pašvaldību institūcijām un iesniedz veidlapas elektroniski;
- Skaidrot e-pakalpojumu izmantošanas motivāciju un ar to izmantošanu saistītos praktiskos un drošības aspektus.

2.2. Sabiedrības IKT iespēju izmantošanas veicināšanas pasākumu rezultatīvie rādītāji:

Rezultatīvais rādītājs	Rezultatīvā rādītāja skaitliskās vērtības						Mērījumu avots un biežums
	Mērvienība	Sākotnējā vērtība 2017	2019.gada decembris	2020.gada jūnijs	2022 (2 gadus pēc projekta beigām)	2023 (3 gadus pēc projekta beigām)	
RR1: Vienotā valsts un pašvaldību portālā www.latvija.lv reģistrējušos personu (profilu) skaits	Skaitis tūkst.	700	740	745	760	780	Latvija.lv statistika, reizi gadā
RR2: Iedzīvotāju īpatsvars, kas informācijas ieguvei par valsts un pašvaldību pakalpojumu saņemšanu elektroniskā veidā izmantotu portālu www.latvija.lv . ¹⁵	%	28,6%	30%	31%	34%	40%	VARAM sabiedriskās domas aptauja, reizi gadā
RR3: E-adreses lietotāju skaits	Gab.	0	5000	5500	100 000	110 000	Latvija.lv statistika, reizi gadā

¹⁵ Sabiedriskā aptaujā iekļauts jautājums.

2.3. Sabiedrības IKT iespēju izmantošanas veicināšanas pasākumu aktivitātes:

Lai attīstītu sabiedrības spējas un ieinteresētību efektīvi izmantot radītos risinājumus un sasniegtu rezultāta rādītājus RR1, RR2, RR3, projektu PIKTAPS un PSPP ietvaros tiek plānots veikt šādus pasākumus un aktivitātes:

Projektu mērķa sasniegšanas pasākumi	Aktivitātes
1. Popularizēt digitālās vides radītos risinājumus un to priekšrocības, kā arī informēt sabiedrību par valsts e-iespējām	1.1. Intereses veicināšana par e-pārvaldības rīkiem un e-pakalpojumiem; 1.2. Izpratnes veicināšana par drošu e-identifikāciju; 1.3. Digitālo prasmju forumi; 1.4. E-iespēju kampaņas; 1.5. Sabiedrības informēšana par valsts e-iespējām (dalība izstādēs, semināros, konferencēs u.c.).
2. Apmācīt publiskās pārvaldes darbiniekus, lai viņi sniegtu sabiedrībai konsultācijas par digitālās vides izmantošanas aspektiem	2.1. Apmācību nodrošināšana par e-pakalpojumu un e-rīku izmantošanu (bibliotekāriem, pašvaldību darbiniekiem, skolotājiem u.c.), t.sk. e-adresi; 2.2. Apmācību nodrošināšana par e-vides drošības aspektiem;
3. Izstrādāt apmācību materiālus un programmas par e-pārvaldības rīkiem, kā arī izstrādāt informatīvos materiālus	3.1. Apmācību programmas izstrāde par e-pakalpojumiem, e-pārvaldības rīkiem un drošību internetā; 3.2. Apmācību materiālu izstrāde par e-pakalpojumiem, e-pārvaldības rīkiem un drošību internetā; 3.3. Informatīvo materiālu izstrāde;

2.4. Sabiedrības IKT iespēju izmantošanas veicināšanas pasākumu aktivitāšu īstenošanas termiņi:

Īstenojot projekta darbības, tiek plānots līdz 2018.gada 30.septembrim īstenot četras projekta aktivitātes, līdz 2020.gada 30.jūnijam īstenot visas projekta aktivitātes.

2.5. Sabiedrības IKT iespēju izmantošanas veicināšanas pasākumu aktivitāšu īstenošanas rezultatīvie rādītāji:

AR1: Veiktas vismaz vienas dienas klātienes apmācības vismaz 6000 cilvēkiem (vismaz 2000 cilvēku gadā), kur apmācību grupas nav lielākas par 15 dalībniekiem.

AR2: Izstrādāti informatīvie un apmācību materiāli vismaz 50 (piecdesmit) dzīves notikumiem, katrā ne mazāk kā 5 (piecu) dažādu iestāžu iekļautiem pakalpojumiem, atbilstošajām mērķa grupām, kur daļa no dzīves notikumiem ir šobrīd iekļauti Eiropas

Komisijas “[eGovernment Benchmark](#)”¹⁶ pētījumā un pārējie tiek identificēti projekta īstenošanas laikā.

AR3: Vismaz trīs (3) integrēto komunikācijas kampaņu īstenošana - atklāšanas, uzturošā (visa projekta laikā) un noslēguma kampaņas, kuru sasniegtā auditorija ir vismaz 1 (viens) miljons gadā;

AR4: Vismaz trīs (3) valsts nozīmes pasākumi ar minimālo dalībnieku skaitu katrā – 120 (kopā vismaz 360) organizēšana;

AR5: Vismaz 15 reģionālo pasākumu ar minimālo dalībnieku skaitu katrā – 80 (kopā vismaz 1200) organizēšana visos Latvijas reģionos;

AR6: Dalība vismaz 20 partneru¹⁷ pasākumos.

3. Projekta mērķauditorija

Apmācību stratēģiju un apmācību programmu izstrādē, jāņem vērā šādas galvenās mērķa grupas (digitālie aģenti):

- 1) Valsts pārvaldes iestāžu darbinieki, t.sk. VPVKAC, pašvaldību darbinieki,
- 2) Bibliotekāri,
- 3) Skolotāji,
- 4) Žurnālisti,
- 5) Citi konkursa dalībnieka piedāvātie digitālie aģenti, kā arī visa projekta laikā identificētie aģenti.

Izstrādājot komunikācijas stratēģiju un vēstījumu, jāņem vērā šādas galvenās mērķa grupas:

- 1) Uzņēmēji, t.sk. lauksaimnieki,
- 2) Skolēni no 15 gadu vecuma un studenti,
- 3) Mājsaimniecības,
- 4) Valsts amatpersonas,
- 5) Nevalstiskās organizācijas,
- 6) Sociāli mazāk aizsargātās grupas: pensionāri, cilvēki ar īpašām vajadzībām,
- 7) Citas konkursa dalībnieka piedāvātās mērķa grupas, kā arī visa projekta laikā identificētās mērķa grupas.

Minētajām mērķauditorijām ir bijuši šādi apmācību un informatīvie pasākumi:

2012. gadā bibliotekāriem sniegta informācija, kā iedzīvotājiem palīdzēt saņemt e-pakalpojumus. Tāpat 2014. un 2015. gadā tika apmācīti VPVKAC darbinieki, tomēr

¹⁶ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-egovernment-report-2016-shows-online-public-services-improved-unevenly>

¹⁷ VARAM sadarbības partneru tādu kā izstāde “RigaComm”, nozaru un citas asociācijas, pašvaldības un citi.

minētās apmācības nav bijušas plānveida, tādēļ ir būtiski turpināt bibliotekāru, VPVKAC un citu valsts pārvaldes iestāžu darbinieku apmācības.

Jāņem vērā arī IKT iespēju izmantošanas aktivitātes, kuras tika īstenotas līdz šim:

- E-pārvaldes informatīvā kampaņa "[Valsts ir internetā](#)"¹⁸.
- VARAM no 2015. gada uzsākusi akciju „[Dienas bez rindām](#)”¹⁹, kuras laikā Latvijas iedzīvotāji valsts un pašvaldību iestādēs, kā arī Valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros saņem ieteikumus un konsultācijas, kā turpmāk labāk saņemt pakalpojumus attālināti. No 2018. gada minētā aktivitāte īstenojama PIKTAPS un PSPP projektu ietvaros.
- VARAM jau piecus gadus ir piedalījies IT izstāde „[RigaComm](#)”²⁰, kurā ar sadarbības partneriem informatīvajā stendā tiek piedāvātas klātienē konsultācijas par e-pakalpojumiem un e-rīkiem. No 2018. gada minētā aktivitāte īstenojama PIKTAPS un PSPP projektu ietvaros.
- VARAM sadarbībā ar nozares partneri Latvijas Informācijas un komunikācijas tehnoloģijas asociāciju katru gadu organizē informatīvo kampaņu „[E-prasmju nedēļa](#)”²¹.
- Dalība Microsoft ikgadējā akcijā „[Strādā jebkur](#)”²², VARAM informatīvajā stendā iedzīvotājiem atgādina par dažādām e-iespējām. No 2018. gada minētā aktivitāte īstenojama PIKTAPS un PSPP projektu ietvaros.
- [Latvijas eIndekss](#)²³, kas vērtē e-vides infrastruktūru, pašvaldības interneta resursus un cilvēku prasmes, e-pārvaldi un drošību, iestādes iekšējo procesu organizāciju, starpiestāžu sadarbību, pakalpojumu sniegšanu, sabiedrības iesaistīšanu u.c. e-vides attīstības aspektus un sabiedriskās domas izvērtējums par e-pakalpojumu pielietojumu Latvijā, kas veic iedzīvotāju aptauju par e-pakalpojumu informētību un paradumiem. Šie ir monitoringa instrumenti, kas var tikt izmantoti aktivitāšu plānošanai un PIKTAPS un PSPP sasniedzamo radītāju mērījumiem.

Ierobežojums: īstenojot projekta „Publiskās pārvaldes informācijas un komunikācijas tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma” ietvaros „Sabiedrības IKT iespēju izmantošanas veicināšana” aktivitātes kampaņas un apmācību pastāv ierobežojums, ka tiešā veidā komunicēt var tikai 2007.–2013. gada ES finanšu plānošanas perioda 3.2.2.1.1.

¹⁸ <http://m.lvportals.lv/visi/galerijas/1091-valsts-ir-internetaatklata-e-parvaldes-informativa-kampana/>

¹⁹ http://www.varam.gov.lv/lat/aktual/planotie_pasakumi/?doc=22645

²⁰ http://www.varam.gov.lv/lat/aktual/preses_relizes/?doc=22915

²¹ www.eprasmes.lv

²² http://www.varam.gov.lv/lat/aktual/preses_relizes/?doc=21985

²³ http://www.varam.gov.lv/lat/publ/petijumi/pet_Eparv/

apakšaktivitātes „Informācijas sistēmu un elektronisko pakalpojumu attīstība” projektu ietvaros izstrādātos risinājumus www.latvija.lv un 2014.-2020. gada plānošanas periodā līdzfinansēto PIKTAPS un PSPP projektu ietvaros:

1. Informēt un apmācīt par esošo vienotā valsts un pašvaldību pakalpojuma portāla latvija.lv saturu;
2. Informēt un apmācīt par 2014.-2020. gada plānošanas periodā atbalstītiem IKT projektiem²⁴ un to rezultātiem;
3. Komunikācijas un apmācību aktivitātes drīkst īstenot saskaņā ar 2015. gada 17. novembra Ministru kabineta 20.13.2. apakšpunktu „apmācību, informatīvo un publicitātes pasākumu izmaksas par publiskajiem pakalpojumiem, kas tiek sniegti, izmantojot pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platformu (izmaksas ir attiecināmas projektā, kura ietvaros tiek attīstīta pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platforma (vienotais valsts un pašvaldību pakalpojumu portāls Latvija.lv)), tajā skaitā dalības maksa e-prasmju tematikai atbilstošos publiskos pasākumos”;
4. Vienlaikus aktivitātes nepārklājas ar citos saistītajos specifiskajos atbalsta mērķos plānotajām apmācībām (piemēram 9.2.6. SAM “Uzlabot ārstniecības un ārstniecības atbalsta personāla kvalifikāciju” ārstu apmācības²⁵).

²⁴ http://tap.mk.gov.lv/doc/2015_12/VARAMAnotp3_2211_19112015_385.2273.docx

<http://tap.mk.gov.lv/lv/mk/tap/?pid=40403524&mode=mk&date=2016-11-22>

²⁵ http://www.esfondi.lv/upload/14-20_gads/Planosana/fmdp_03052016.pdf

4. Minimālās prasības metam

Konkursa dalībniekam, sagatavojot Metu, jāņem vērā minimālās prasības Metam un Meta īstenošanas aptuveno izmaksu tāmē jāparedz šādi pasākumi (var tikt precizēti Sarunu procedūras laikā), par kuriem ar vienu no Metu konkursa uzvarētājiem saskaņā ar tā iesniegto metu sarunu procedūras rezultātā tiks slēgta vispārīgā vienošanās:

Prasības numurs	Prasības nosaukums	Prasības apraksts
P1	Projekta mērķu un rezultātu sasniegšanas koncepcija	<p>Aktivitāšu koncepcija, lai nodrošinātu projekta mērķu un rezultātu rādītāju sasniegšanu (saskaņā ar PIKTAPS projekta detalizēto aprakstu):</p> <ul style="list-style-type: none"> • RR1: Vienotā valsts un pašvaldību portālā www.latvija.lv reģistrējušos personu (profilu) skaits; • RR2: Iedzīvotāju īpatsvars, kas informācijas ieguvei par valsts un pašvaldību pakalpojumu saņemšanu elektroniskā veidā izmantotu portālu www.latvija.lv; • RR3: E-adrešu lietotāju skaits. <p>Konkursa dalībnieks iesniedz koncepciju un darbību kopumu, kas nepieciešams, lai sasniegtu minētos trīs projekta rezultātu rādītājus: RR1, RR2, RR3.</p> <p>Konkursa dalībnieks iesniedz koncepciju un darbību kopumu, kā tiks sasniegti projekta aktivitāšu izpildes rādītāji AR1, AR2, AR3, AR4, AR5, AR6.</p>
P2	Sabiedrības IKT iespēju izmantošanas un uzvedības maiņas veicināšanas stratēģijas koncepcija	<ol style="list-style-type: none"> 1. Koncepcija 3 prioritāro mērķu grupu analīzei un raksturojumam, kas ietver esošo un vēlamā IKT kompetenču un e-pakalpojumu lietošanas ieradumu identificēšanu un kurš ir pamatots ar kvantitatīviem un kvalitatīviem pētījumiem. 2. Argumentācija par prioritāro mērķu grupu izvēli IKT iespēju izmantošanas un uzvedības maiņas vadības stratēģijas īstenošanai. 3. IKT iespēju izmantošanas un uzvedības maiņas stratēģijas mērķi un galvenie elementi. 4. Vienots vēstījums un radošais risinājums, kurā varētu tikt izmantota E-pārvaldes integrētās informatīvās kampaņas “Valsts ir internetā” ietvaros izveidotā grafiskā identitāte un tiek ņemts vērā valsts pārvaldes grafiskais standarts. 5. Stratēģijas koncepcijā aprakstīti vismaz 3 dzīves notikumi 3 mērķu grupām un tām piemēroto e-pakalpojumu komplekts, katrā dzīves notikumā iekļaujot ne mazāk kā 5 pakalpojumus.

Prasības numurs	Prasības nosaukums	Prasības apraksts
P3	Apmācību plāna koncepcija	<ol style="list-style-type: none"> 1. Koncepcija par esošās situācijas analīzi, kas ietvers esošo un vēlamo sabiedrības IKT kompetenču un uzvedības maiņas identificēšanu, kas tiks pamatota ar kvantitatīviem un kvalitatīviem pētījumiem. 2. Apmācību mērķi un uzdevumi. 3. Apmācāmo mērķauditorijas izvēle un pamatojums. 4. Apmācību metožu un programmas satura izstrādes pamatojums. 5. Plānotās apmācību aktivitātes un to pamatojums (2.pielikums). 6. Redzējums, kā tiks īstenotas projekta aktivitātes: <ol style="list-style-type: none"> 6.1. Apmācību nodrošināšana par e-pakalpojumu un e-rīku izmantošanu (bibliotekāriem, pašvaldību darbiniekiem, skolotājiem u.c.), t.sk. e-adresi; 6.2. Apmācību nodrošināšana par e-vides drošības aspektiem; Apmācību laika plāns. 7. Apmācību materiāltehniskā nodrošinājuma apraksts.
P4	Apmācību materiālu izstrādes plāna koncepcija	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apmācību materiālu veidu un piegādes kanālu izvēle un tās pamatojums. 2. Apmācības materiālu izstrādes metožu izvēles pamatojums. 3. Koncepcija, kā apmācību materiālus varēs izmantot pēc projekta beigām (atkārtota izmantošana un ilgtspēja). 4. Redzējums, kā tiks īstenotas projekta aktivitātes: <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Apmācību programmas izstrāde par e-pakalpojumiem, e-pārvaldības rīkiem un drošību internetā; 4.2. Apmācību materiālu izstrāde par e-pakalpojumiem, e-pārvaldības rīkiem un drošību internetā; 4.3. Informatīvo materiālu izstrāde;
P5	Apmācību moduļu prototipi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izstrādāt apmācību moduļu prototipus divām mērķa grupām par vismaz vienu brīvi izvēlētu dzīves notikumu. 2. Apmācību moduļa prototipam ir jāietver vismaz: <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Mērķa grupa; 2.2. Apmācību programma; 2.3. Apmācību materiāli; 2.4. Apmācību metodes.
P6	Komunikācijas plāna koncepcija	<ol style="list-style-type: none"> 1. Koncepcija par esošās situācijas analīzi, kas ietvers esošo un vēlamo sabiedrības IKT kompetenču un uzvedības maiņas identificēšanu, un kas tiks pamatota ar kvantitatīviem un kvalitatīviem pētījumiem. 2. Komunikācijas mērķi un uzdevumi.

Prasības numurs	Prasības nosaukums	Prasības apraksts
		<ol style="list-style-type: none"> 3. Komunikācijas mērķauditorijas un to pamatojums. 4. Detalizēti vēstījumi mērķauditorijās. 5. Komunikācijas instrumenti un kanāli, to pamatojums (2.pielikums). 6. Risku izvērtējums un krīzes komunikācijas plāns. 7. Komunikācijas aktivitāšu laika plāns. 8. Komunikācijas efektivitātes novērtēšana un mērīšanas kritēriji. 9. Redzējums kā tiks īstenotas projekta aktivitātes: <ol style="list-style-type: none"> 9.1. Intereses veicināšana par e-pārvaldības rīkiem un e-pakalpojumiem, 9.2. Izpratnes veicināšana par drošu e-identifikāciju un e-adreses ieviešanas sabiedrības uzvedības maiņas komunikācijas atbalsts; 9.3. Digitālo prasmju forumi; 9.4. E-iespēju kampaņas; 9.5. Sabiedrības informēšana par valsts e-iespējām. 10. Vienots vēstījums un radošais risinājums, kas var tikt balstīts uz E-pārvaldes integrētās informatīvās kampaņas "Valsts ir internetā" ietvaros izveidoto grafisko identitāti un tiek ņemts vērā valsts pārvaldes grafiskais standarts.
P7	E-adreses popularizēšanas kampaņas apraksts	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kampaņas uzdevumi un sasniedzamie rezultāti. 2. Kampaņas mērķauditorija un tās pamatojums. 3. Kampaņas radošā ideja un tās pamatojums. 4. Kampaņas instrumenti un kanāli, to pamatojums. 5. Kampaņas aktivitātīšu laika plāns. 6. Kampaņas sasniegto rezultātu mērīšanas metodika. 7. E-adreses grafiskās identitātes idejas apraksts. <p>Materiāls par e-adresi pieejams vietnē: http://www.varam.gov.lv/lat/darbibas_veidi/e_parv/e_adrese</p>
P8	Projekta rādītāju rezultātu novērtēšana	<p>Modelis, kas ļauj monitorēt projekta progresu un izmērīt projekta sasniedzamos rezultātīvos rādītājus. Informēt projektā iesaistītās puses par starprezultātiem un rezultātiem, kā arī konstatēt iespējamās nobīdes no projekta mērķa, projekta rezultātīvajiem, projekta aktivitāšu rādītājiem un citiem Pretendenta piedāvātiem stratēģijas rādītājiem. Paredzēts projekta publikāciju monitorings.</p>
P9	Darba organizācija, plānošana, risku pārvaldība	<ol style="list-style-type: none"> 1. Projekta pārvaldības raksturojums. 2. Darba organizācija – aktivitāšu grupējumu un to sadalījumu atbilstoši projekta mērķu sasniegšanai.

Prasības numurs	Prasības nosaukums	Prasības apraksts
		<ul style="list-style-type: none"> 3. Redzējums kā tiks veikta iesaistīto projekta pušu koordinācija. 4. Rīki projekta vadīšanai un darba organizācijai. 5. Projekta risku vadības apraksts. 6. Projekta apmācību un komunikācijas aktivitāšu loģiskā sasaiste.
P10	Meta īstenošanas aptuveno izmaksu tāmes izstrāde	<p>Meta īstenošanas aptuveno izmaksu tāmes prognoze jā sagatavo saskaņā ar Nolikuma 5.pielikumā sniegto informāciju - jāveic orientējošo izmaksu aprēķins tabulā. Izstrādājot pasākumu īstenošanas aptuveno izmaksu tāmi, 50% izdevumu jāparedz apmācību aktivitātēm, 40% - komunikācijas un projekta rādītāju rezultātu novērtēšanas aktivitātēm, ka arī jāparedz 10% rezerve neparedzētu aktivitāšu (tai skaitā krīzes komunikācijas) veikšanai atbilstoši Nolikuma 1.7 punktam.</p>