



Finansē
Eiropas Savienība
NextGenerationEU



Nacionālais
attīstības plāns



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Valsts pakalpojumu IKT nodrošinājums

APTAUJAS REZULTĀTI

Saturs

1. Ievads	3
2. Aptaujas rezultāti	4
2.1. Aptaujas anketa	4
2.2. Pakalpojumu pārvaldībai paredzētie valsts reģistri	5
2.3. Pakalpojumu pašapkalpošanās tīmekļvietnes un mobilās lietotnes.....	6
2.4. Valsts vienotā pieteikumu vadības sistēma	7
2.5. Tehnoloģiskais nodrošinājums pakalpojumu galveno darbības rādītāju mērīšanai un analīzei	8
2.6. Tehnoloģiskais nodrošinājums pakalpojumu finanšu plānošanai, uzskaitei un analīzei	10
2.7. Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešami digitālo tehnoloģiju risinājumi	11
2.8. Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās koplietošanas komponentes.....	14
2.9. Specializēti pamatdarbības digitālo tehnoloģiju risinājumi	15
2.10. Tehnoloģiskais nodrošinājums atbalsta funkciju īstenošanai	16
2.11. Citas digitālās tehnoloģijas (infrastruktūra)	18

1. Ievads

Lai nodrošinātu pilnvērtīgu valsts pakalpojumu pārvaldības īstenošanu, tostarp pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanai, kā arī pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumu īstenošanai, ir nepieciešamas dažādas gan centrālas, gan lokālas digitālās tehnoloģijas.

Valsts pakalpojumu jomas IKT arhitektūras izstrādes ietvaros tika veikta iestāžu aptauja esošās situācijas par digitālo tehnoloģiju grupām apzināšanai un analīzes veikšanai.

Aptaujas laiks: no 2024. gada 17. jūnija līdz 2024. gada 5. jūlijam. Aptaujas dalībnieki: 145 valsts pārvaldes iestādes, t.sk. pašvaldības un kapitālsabiedrības, kurām deleģēti valsts pārvaldes uzdevumi (turpmāk – respondents).

Valsts pakalpojumu jomas IKT arhitektūra, t. sk. šī aptauja izstrādāta un veikta projekta Nr. 2.1.1.1.i.0/1/23/I/VARAM/010 “Valsts pārvaldes informācijas un komunikācijas tehnoloģiju attīstības projektu programmu un arhitektūras pārvaldība” ietvaros.

2. Aptaujas rezultāti

2.1. Aptaujas anketa

Aptaujas ietvaros tika uzdoti šādi jautājumi:

1. Vai Jūsu iestāde ir reģistrējusi savus pakalpojumus VIRSIS? Lūdzam norādīt reģistrēto pakalpojumu skaitu VIRSIS.
2. Vai Jūsu iestādē bez VIRSIS tiek izmantots kāds risinājums, kas nodrošina pakalpojumu uzskaites funkciju? Lūdzam norādīt risinājumu.
3. Vai Jūsu iestādē ir īpaši izstrādāta pakalpojumu pašapkalpošanās tīmekļvietne Jūsu iestādes pakalpojumu pašapkalpošanās sniegšanai? Lūdzam norādīt tīmekļvietni, ja tāda ir izstrādāta.
4. Vai Jūsu iestādē ir īpaši izstrādāta pakalpojumu pašapkalpošanās mobilā lietotne Jūsu iestādes pakalpojumu pašapkalpošanās sniegšanai? Lūdzam norādīt mobilo lietotni, ja tāda ir izstrādāta.
5. Kādu pieteikumu vadības sistēmu un kādu klientu attiecību pārvaldības sistēmu (var būt viena vai dažādas sistēmas katram mērķim) izmanto Jūsu iestādē? Lūdzam norādīt.
6. Vai Jūsu sniegtajiem pakalpojumiem tiek veikti pakalpojumu darbības rādītāju mērījumi?
7. Kādi vēl pakalpojuma sniegšanas aspekti tiek vērtēti un mērīti?
8. Vai pakalpojuma saņēmējam ir iespēja sniegt atsauksmi par pakalpojuma saņemšanas gaitu un kvalitāti? Lūdzam aprakstīt.
9. Vai Jūsu iestādē tiek izmantota pakalpojumu finanšu plānošana, uzskaitē un analīze, piemēram, Excel, BI rīks u.c.? Lūdzam norādīt rīkus.
10. Lūdzam aprakstīt Jūsu iestādes tehnoloģisko risinājumu klātienē pieteikumu reģistrācijai.
11. Pakalpojumu monitoringa un diagnostikas mērķis ir nodrošināt pakalpojuma pieejamību, uzraugot un operatīvi konstatējot tehniskus traucējumus (infrastruktūras un programmatūras līmenī) pakalpojuma lietotnes darbībā. Kādus rīkus izmantojat pakalpojumu darbības uzraudzībai? Lūdzam norādīt.
12. Zināšanu datu bāzi veido, piemēram, biežāk uzdoto jautājumu (BUJ) sadaļa vai resurss, kur iespējams veikt meklēšanu un kuru regulāri papildina ar jaunu saturu. Kādus rīkus Jūsu iestāde izmanto iekšējās un/ vai klientiem pieejamās zināšanu bāzes uzturēšanai. Lūdzam norādīt.
13. Kādus rīkus Jūsu iestāde izmanto automatizētu aptauju veikšanai un anketēšanai (piemēram, MS Forms, Google Forms u.c.)? Lūdzam norādīt.
14. Kādas grāmatvedības uzskaites sistēmas Jūsu iestāde izmanto? Kādi ir nākotnes plāni šo sistēmu attīstībai, piemēram, veicot konsolidāciju resora ietvaros (ja tāda

jau nav veikta), ar mērķi resora iestādēs izmantot vienotu risinājumu? Lūdzam aprakstīt.

15. Kādas personāla vadības sistēmas Jūsu iestāde izmanto? Kādi ir nākotnes plāni šo sistēmu attīstībai, piemēram, veicot konsolidāciju resora ietvaros (ja tāda jau nav veikta), ar mērķi resora iestādēs izmantot vienotu risinājumu? Lūdzam aprakstīt.

16. Kādas lietvedības uzskaites un dokumentu vadības sistēmas Jūsu iestāde izmanto? Kādi ir nākotnes plāni šo sistēmu attīstībai, piemēram, veicot konsolidāciju resora ietvaros (ja tāda jau nav veikta), ar mērķi resora iestādēs izmantot vienotu risinājumu? Lūdzam aprakstīt.

2.2. Pakalpojumu pārvaldībai paredzētie valsts reģistri

Pakalpojumu pārvaldībai paredzētajos valsts reģistros iestādes reģistrē savus pakalpojumus par IKT pakalpojumiem un valsts pārvaldes pakalpojumiem, ko iestāde sniedz, lai apmierinātu pakalpojuma saņēmēju vajadzības.

Centralizēti šobrīd pakalpojumu pārvaldībai tiek izmantots VIRSIS. Tajā tiek veikta ar pakalpojumu pārvaldību saistīto resursu un vienumu reģistrācija. Tie ietver dzīves situācijas un ar tām sasaistītās vajadzības, pakalpojumus un arī tehniskos resursus.

Aptauja liecina, ka vairāk nekā puse respondentu izmanto VIRSIS savu pakalpojumu uzskaitēi (1. attēls).

Vai Jūsu iestāde ir reģistrējusi savus pakalpojumus VIRSIS?	Jā	96	66,21 %
	Nē	49	33,79 %



1. attēls. Pakalpojumu reģistrēšana VIRSIS

Lai gan vairāk kā puse respondentu apliecina, ka VIRSIS ir vienīgais risinājums pakalpojumu uzskaites funkciju nodrošināšanai, ir respondenti, kas izmanto citus risinājumus, piemēram, iestādes iekšējos risinājumus, dokumentu vadības sistēmu NamejsL, Excel, iestādes tīmekļvietnes, lokālās sistēmas u.c. (2. attēls).

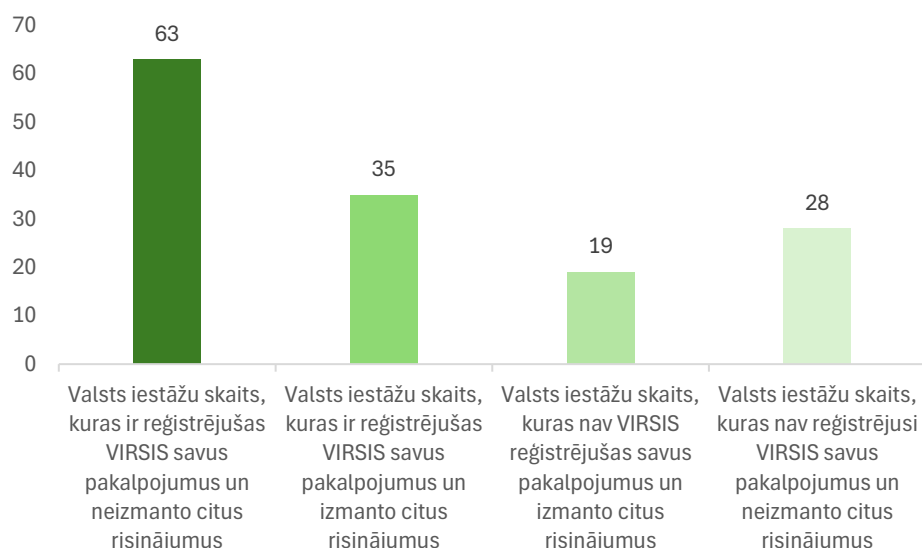
Vai Jūsu iestādē bez VIRSIS, tiek izmatots kāds risinājums, kas nodrošina pakalpojumu uzskaites funkciju?	Jā	56	38,62 %
	Nē	89	61,38 %



2. attēls. Pakalpojumu uzskaitē bez VIRSIS

Aptaujā iegūtie rezultāti apliecināja un ļāva secināt, ka respondenti savu pakalpojumu uzskaites funkciju nodrošināšanai:

- izmanto VIRSIS un neizmanto citu risinājumu;
- izmanto VIRSIS un citus risinājumus;
- izmanto citus risinājumus;
- neizmanto VIRSIS un neizmanto citus risinājumus.



3. attēls. Pakalpojumu uzskaitē

Aptaujas rezultāti ļauj secināt, ka VIRSIS ir visvairāk izmantotais risinājums respondentu pakalpojumu uzskaites funkciju nodrošināšanai, tomēr ir respondenti, kuras pakalpojumu pārvaldību veic paralēli citos risinājumos. Tāpat būtisks respondentu skaits neveic savu pakalpojumu uzskaites funkciju vispār (3. attēls).

2.3. Pakalpojumu pašapkalpošanās tīmekļvietnes un mobilās lietotnes

Šobrīd ir izveidotas un tiek izmantotas vairāki desmiti pakalpojumu pašapkalpošanās tīmekļvietņu. Bez valstī zināmākajām Latvija.gov.lv (pakalpojumi iedzīvotājiem), virsis.gov.lv (pakalpojumi iestādēm), business.gov.lv (pakalpojumi uzņēmējiem), ir arī virkne viena pakalpojumu sniedzēja izveidotu un uzturētu pakalpojumu pašapkalpošanās tīmekļvietņu. Piemēram, <https://eds.vid.gov.lv/>, <https://e.csdd.lv/>, E-VSAA, registris.ur.gov.lv un citas. Tomēr aptauja liecina, ka vairāk kā pusei respondentu nav izstrādāts risinājums pakalpojumu pašapkalpošanās sniegšanai (4. attēls).

Vai Jūsu iestādē ir īpaši izstrādāta pakalpojumu pašapkalpošanās tīmekļvietne Jūsu iestādes pakalpojumu pašapkalpošanās sniegšanai?

Jā	55	37,93 %
Nē	90	62,07 %



4. attēls. Pakalpojumu pašapkalpošanās tīmekļvietnes

Savukārt mobilo lietotņu izstrāde nenotiek aktīvi, jo pastāv uzskats, ka lielai daļai iedzīvotāju ir daži (divi līdz trīs) aktuālie pakalpojumi, kas nepieciešami vien reizi gadā vai pat retāk, tādēļ mobilo lietotņu izstrāde nav racionāls izstrādes resursu izlietojums. Minēto apliecina aptaujas rezultāti, kur vairākums respondentu apliecina, ka iestādei nav īpaši izstrādāta pakalpojumu pašapkalpošanās mobilā lietotne (5. attēls).

Vai Jūsu iestādē ir īpaši izstrādāta pakalpojumu pašapkalpošanās mobilā lietotne Jūsu iestādes pakalpojumu pašapkalpošanās sniegšanai?

Jā	25	17,24 %
Nē	120	82,76 %



5. attēls. Pakalpojumu pašapkalpošanās mobilās lietotnes

2.4. Valsts vienotā pieteikumu vadības sistēma

Pieteikumu vadības sistēmā tiek organizēta pakalpojumu pieprasījumu, sūdzību pieteikumu, incidentu pieteikumu, problēmu pieteikumu aprīte (arī programmatūras izstrādes procesa pārvaldībai), kuri pēc to reģistrēšanas sistēmā, tiek risināti (Pieteikumu vadības sistēmā informācijas apmaiņa notiek gan pa tālruni, gan e-pastu, gan citiem kanāliem. Katram pieteikumam piešķir unikālu identifikatoru un pieteicēji tiek informēti par pieteikuma risināšanas gaitu).

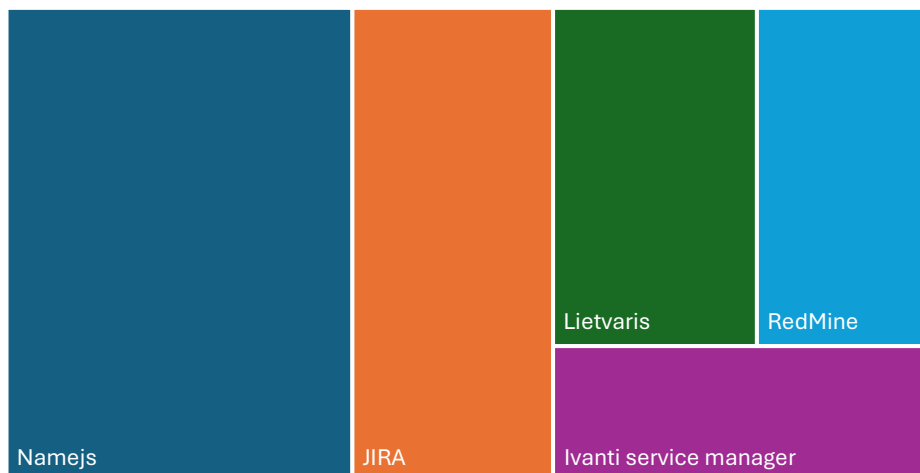
Bieži šo sistēmu izmanto arī klientu attiecību pārvaldībai (t.s. CRM sistēmas).

Veicot VIRSIS izstrādi, DAGR projekta ietvaros, ir izstrādāta pieteikumu vadības sistēma ar mērķi veidot valstī vienotu pieteikumu vadības risinājumu. Ir veikta tirgus izpēte par piecām pieteikumu vadības sistēmām, analizējot to funkcionalitāti.

Aptauja ļauj secināt, ka respondentiem ir savas pieteikumu vadības sistēmas, kas izstrādātas pašu spēkiem vai iegādātas nopērkot gatavu risinājumu. Šiem mērķiem izmantoti dažādi finansējuma avoti, ieskatot tādus, kas nepieļauj tūlītēju iegādātā risinājuma izmantošanas pārtraukšanu.

Vairums respondenti kā pieteikumu vadības sistēmu un klientu attiecību pārvaldības sistēmu izmanto dokumentu vadības sistēmu Namejs, pieteikumu vadības sistēmu RedMine, Lietvaris, pieteikumu vadības sistēmu JIRA, Ivanti service manager. Tāpat tiek izmantotas tādas pieteikumu sistēmas kā OTRS, JAMA, Microsoft Service Manager, Sharepoint, dokumentu un procesu vadības sistēma DocLogix, uzņēmumu resursu vadības un grāmatvedības sistēma Horizon, kā arī nozare, piemēram, izglītībā, labklājībā, medicīnā, tieslietās u.c., specifiski izstrādātas sistēmas (6. attēls).

Kādu pieteikumu vadības sistēmu, un kādu klientu attiecību pārvaldības sistēmu (var būt viena vai dažādas sistēmas katram mērķim) izmanto Jūsu iestādē?



6. attēls. Pieteikumu vadības sistēmas un klientu attiecību pārvaldības sistēmas

Vienlaikus no aptaujas rezultātiem izriet, ka ir respondenti, kuri pieteikumu vadības sistēmu un klientu attiecību pārvaldības sistēmu neizmanto, to aizstājot alternatīviem risinājumiem, piemēram, ar dažādām sistēmām, tālruni, e-pastu, dokumentu reģistrācijas žurnālu, citiem kanāliem (7. attēls).

Pieteikumu vadības sistēmu un kādu klientu attiecību pārvaldības sistēmu izmantoto skaits	Izmanto	91	62,76 %
	Neizmanto	54	37,24 %



7. attēls. Pieteikumu vadības sistēmu un klientu attiecību pārvaldības sistēmu izmantoto skaits

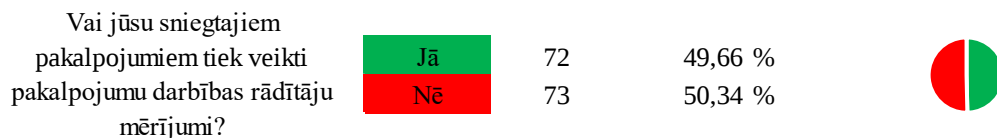
Kopumā var secināt, ka nav vienots risinājums pieteikumu vadības un klientu attiecību pārvaldības sistēmai. Katra iestāde organizē un lieto atšķirīgus risinājumus saskaņā ar tās vajadzībām un tehnoloģiskajām iespējām.

2.5. Tehnoloģiskais nodrošinājums pakalpojumu galveno darbības rādītāju mērīšanai un analīzei

Tehnoloģiskais nodrošinājums pakalpojumu galveno darbības rādītāju mērīšanai un analīzei veic pakalpojumu izpildes uzskaiti, piemēram, laika resursus, kas tiek patērēti no pakalpojuma pieteikuma brīža līdz tā izpildes brīdim. Tāpat ir iespējama sīkāka izpildes uzskaitē, izsekojot pakalpojuma sniegšanas darbplūsmas soļus, piemēram, fiksējot laiku, kas paiet no pieteikuma pieņemšanas brīža līdz pieteikuma izpildes uzsākšanai, tad līdz

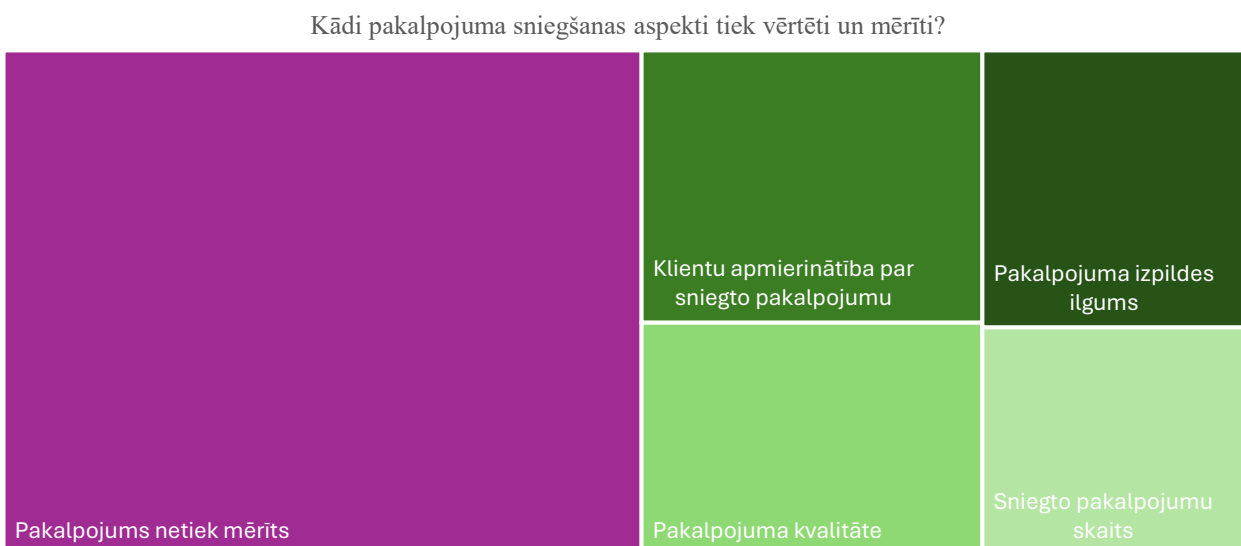
pieteikuma izpildes noslēgumam, fiksējot arī izpildes rezultātu. Papildu uzskaitē var ietvert, piemēram, arī atteikumu un citus sīkākus pakalpojuma sniegšanas darbplūsmas soļus.

Aptaujas rezultāti liecina, ka teju puse respondentu veic pakalpojumu darbības rādītāju mērījumus. Vienlaikus puse pakalpojumu galvenos darbības rādītāju mērīšanu un analīzi neveic (8. attēls).



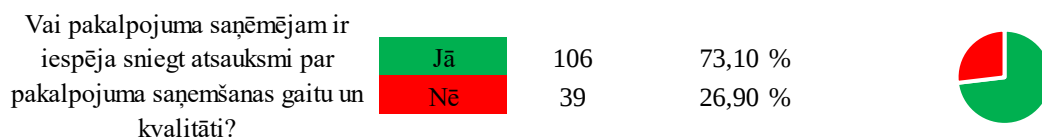
8. attēls. Pakalpojumu darbības rādītāju mērījumu veicēju skaits

Aptauja ļauj secināt, ka visbiežāk tiek mērīts pakalpojumu izpildes laiks, klientu apmierinātība par sniegto pakalpojumu, pakalpojuma kvalitāte, kā arī sniegto pakalpojumu skaits (9. attēls).



9. attēls. Pakalpojumu sniegšanas aspekti

Vienlaikus lielākā daļa respondentu nodrošina pakalpojuma saņēmējam iespēju sniegt atsauksmi par saņemto pakalpojuma saņemšanas gaitu un kvalitāti u.c. pakalpojuma aspektiem telefoniski, e-pastā, aptaujas veidā, respondenta sociālajos tīklos un tīmekļvietnē, kā arī pie pakalpojuma apraksta Latvija.gov.lv (10. attēls).



10. attēls. Pakalpojumu saņemšanas gaitas un kvalitātes veicēju skaits

Lai gan tiek veikta pakalpojuma mērišana un analīze, šobrīd nav informācijas par centralizētu vai kāda viena pakalpojumu sniedzēja vajadzībām izstrādātu, automatizētu pakalpojumu galveno darbības rādītāju mērišanas un analīzes risinājumu. No respondentu atbildēm secināms, ka iestādēm nav tehnoloģiskais nodrošinājums pakalpojuma mērijumi darbplūsmas izpildes soļiem. Vienlaikus vairākums respondentu nodrošina iespēju sniegt atsaukumi par pakalpojumu, tādējādi gūstot priekšstatu par sniegto pakalpojumu novērtējumu klientu skatījumā.

2.6. Tehnoloģiskais nodrošinājums pakalpojumu finanšu plānošanai, uzskaiti un analīzei

Valsts pārvaldes iestādes pakalpojumu finanšu plānošanai izmanto individuāli, vienas iestādes vajadzībām izraudzītus tehnoloģiskos risinājumus. No aptaujātajiem respondentiem, apstiprina, ka izmanto pakalpojumu finanšu plānošanu, uzskaiti un analīzi (11. attēls).

Vai Jūsu iestādē tiek izmantota pakalpojumu finanšu plānošana, uzskaiti un analīze, piemēram, Excel, BI rīks u.c.

Jā	123	84,83 %
Nē	22	15,17 %



11. attēls. Pakalpojumu finanšu plānošanas, uzskaites un analīzes veicēju skaits

Vienlaikus aptaujas dati ļauj secināt, ka visbiežāk finanšu plānošanai, uzskaiti un analīzei tiek izmatota standarta izklājlapu programmatūra MS Excel, Microstrategy, MS power BI, uzņēmumu resursu vadības un grāmatvedības sistēma Horizon un uzņēmuma pārvaldības sistēma Jedox. Tāpat tiek izmantoti tādi risinājumi kā resursu vadības un grāmatvedības uzskaites sistēma GVEDIS, budžeta plānošanas lietojumprogramma BUDZIS, QlikSense, dokumentu vadības sistēma Namejs, personāla uzskaites sistēmas Visma HoP un KADRI (VISVARIS) (12. attēls).

Biežāk izmantotie risinājumi finanšu plānošanai, uzskaiti un analīzei



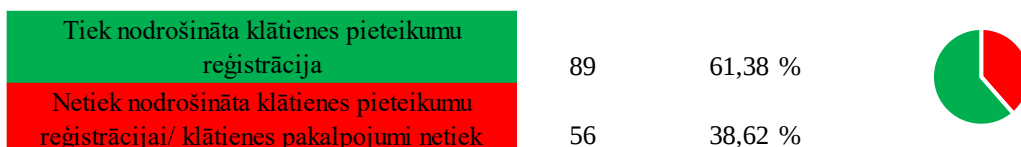
12. attēls. Risinājumi finanšu plānošanai, uzskaiti un analīzei

Kopumā secināms, ka katra iestāde izmanto atšķirīgus risinājumus saskaņā ar tās vajadzībām un tehnoloģiskajām iespējām. Novērojama tendence finanšu plānošanai, uzskaiti un analīzei ikdienas darbā izmantot Excel.

2.7. Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešami digitālo tehnoloģiju risinājumi

Pakalpojumu pārvaldībai dažādos pakalpojumu pārvaldības dzīvescikla etapos un dažādām pakalpojumu pārvaldības vajadzībām izmanto plašu spektru dažādu digitālo tehnoloģiju risinājumu. Nodaļā apkopotas biežāk izmantotās.

Klātienēs pieteikumu reģistrācija tiek nodrošināta lielākai daļai respondentu, tomēr ir respondenti, kas pakalpojumus nodrošina tikai attālināti (13. attēls). Klientu pieteikumu reģistrācijai klātienē lielākoties tiek izmantotas dokumentu vadības sistēmas, piemēram, Namejs, Lietvaris, DocLogix, EDUS, kā arī nozare, piemēram, izglītībā, medicīnā u.c. nozarēs, specifiski izstrādātas sistēmas. Tāpat tiek izmantots pieteikumu pārvaldības sistēmas JIRA, Ivanti Service Desk, arī Excel.



13. attēls. Klātienēs pieteikumu reģistrācijas veicēju skaits

Pakalpojumu monitoringa un diagnostikas mērķis ir nodrošināt pakalpojuma pieejamību, uzraugot un operatīvi konstatējot tehniskus traucējumus (infrastruktūras un programmatūras līmenī) pakalpojuma lietotnes darbībā.

Kādus rīkus izmantojat pakalpojumu darbības uzraudzībai?

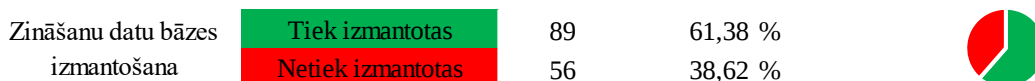


14. attēls. Rīki Pakalpojumu darbības uzraudzībai

Pakalpojumu monitoringam un diagnostikai galvenokārt izmanto pakalpojumu lietotņu uzraudzības risinājumus, piemēram, Zabbix, Graylog, Postman, SPLUNK, ESET Cloud risinājums, Grafana u.c. (14. attēls). Šie risinājumi nodrošina efektīvu pakalpojumu pārvaldību un uzraudzību tehniskajā līmenī – vai pakalpojuma lietotne darbojas, bet nesniedz informāciju par citiem pakalpojuma izmantošanas aspektiem.

Zināšanu datu bāzi veido, piemēram, BUJ sadaļa vai resurss, kur iespējams veikt meklēšanu un kuru regulāri papildina ar jaunu saturu.

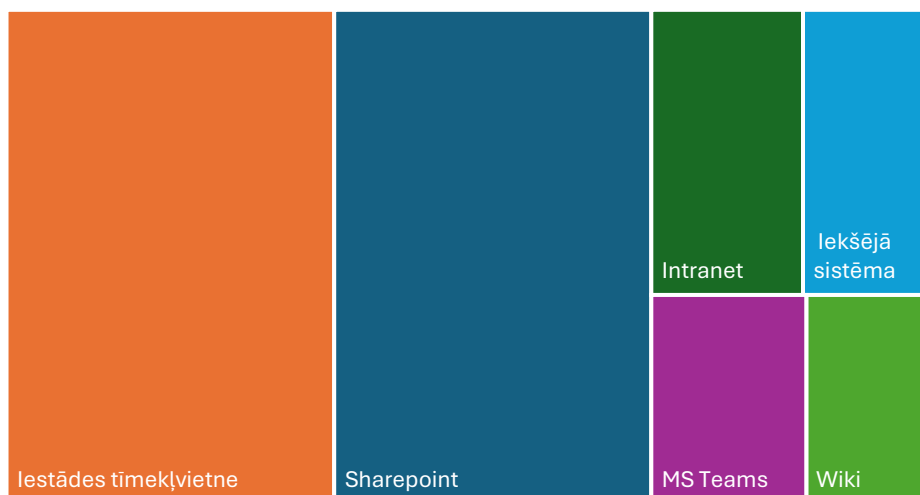
No aptaujas secināms, ka vairākums respondentu veido un izmanto zināšanu datu bāzes, tādējādi nodrošinot informācijas pieejamību (15. attēls).



15. attēls. Zināšanu datu bāzes klientu skaits

Zināšanu datu bāzes izveidei izmanto iestāžu rīcībā esošos tehnoloģiskos risinājumus, piemēram, iestādes tīmekļvietni, izmantojot virtuālo asistentu Zintis, SharePoint, Intranet, MS Teams, Wiki (16. attēls). Tāpat iestādes izmanto tādus risinājumus kā Moodle, Ivanti service manager u.c. risinājumus. Secināms, ka valstī nav vienotas pakalpojumu pārvaldības zināšanu datu bāzes, kas aptvertu tās zināšanu jomas, kas ir aktuālas visiem pakalpojumu sniedzējiem.

Zināšanu datu bāzes (Piemēram, SharePoint, Wiki) izmantošana



16. attēls. Zināšanu datu bāzes

Klientu un partneru attiecību pārvaldībai, atkarībā no komunikācijas mērķa, izmanto dažādus risinājumus. Piemēram, VDAA VISS portālā izvieta informāciju par pakalpojumiem, pieteikšanās procedūrām, pakalpojumu saņēmējiem nepieciešamās veidlapas, un arī biežāk uzdoto jautājumu sadaļu.

Tiešai komunikācijai ar pakalpojumu saņēmējiem iestādes izmanto to rīcībā esošās pieteikumu vadības sistēmas, bet ja tādu nav, citus saziņas kanālus.

Saziņai ar partneriem, kas nodrošina pakalpojumu lietotņu izstrādi un uzturēšanu, kā arī sniedz citu tehnisko atbalstu, izmanto atbilstošus kopdarbības risinājumus, piemēram, pieteikumu vadības sistēmu JIRA, Redmine.

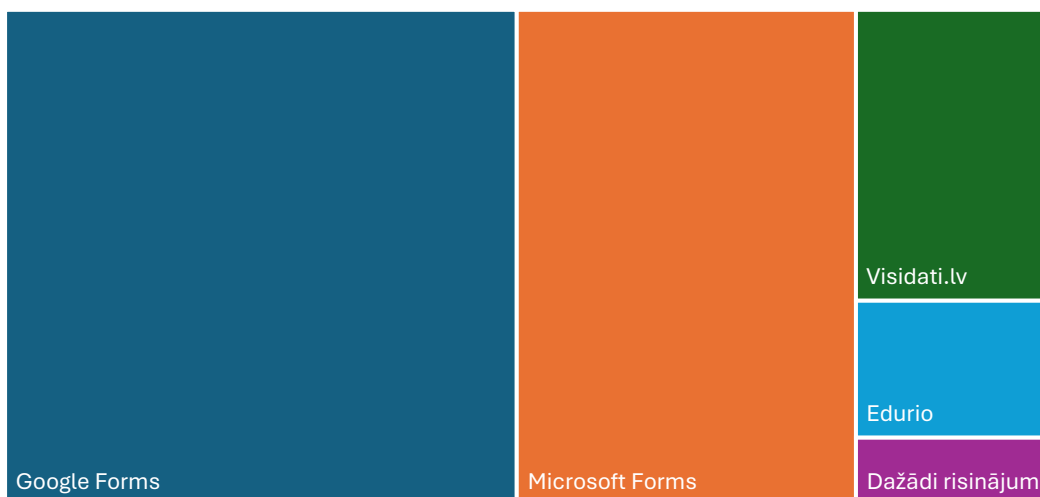
No aptaujātiem respondentiem lielākā daļa nodrošina aptauju veikšanu un anketēšanu, kamēr maz respondentu skaits to neveic (17. attēls).



17. attēls. Aptaujas veikšanas un anketēšanas veicēju skaits

Aptauju veikšanai netiek izmantots viens risinājums. Katra iestāde izmanto tās rīcībā esošo risinājumu. Izvēli nosaka darbinieku kompetences – kuru risinājumu tie labāk pārvalda un arī pieejamība. Piemēram, plaši tiek izmatoti – Google Forms, tāpat, ja iestādes rīcībā ir Microsoft programmatūra un risinājumi, tā bieži izvēlas izmantot Microsoft Forms. Ir daļa, kas izvēlas aptauju veikšanai un anketēšanai izmantot visidati.lv, Edurio (18. attēls).

Aptauju veikšana un anketēšana



18. attēls. Risinājumi aptaujas veikšanai un anketēšanai

Kopumā secināms, ka katra iestāde izmanto atšķirīgus risinājumus pakalpojumu monitoringam un diagnostikai, zināšanu datu bāzes uzturēšanai, kā arī anketēšanai un aptauju veikšanai saskaņā ar tās vajadzībām un tehnoloģiskajām iespējām. Novērojama tendence:

- Zabbix izmantošana pakalpojumu monitoringam un diagnostikai;
- tīmekļvietnes izmantošana kā zināšanu datu bāze;
- Google Forms un Microsoft Forms anketēšanai un aptauju veikšanai.

2.8. Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās koplietošanas komponentes

Pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamas koplietošanas komponentes kopumā ir pietiekami attīstītas. Tās nodrošina svarīgākos pakalpojumu sniegšanai nepieciešamos risinājumus un spējas.

Nodevu un maksas pakalpojumu apmaksai izmanto VISS maksājumu moduli, kas ir valsts un pašvaldību sistēmās integrējams centralizēts risinājums¹.

Pašapkalpošanās vietnes klienta identitātes noskaidrošanai izmanto VISS vienotais pieteikšanās moduli². Savukārt, juridisko personu pilnvarošanas risinājums nodrošina

¹ <https://viss.gov.lv/lv/Informacijai/Produkti/MM>

² <https://viss.gov.lv/lv/Informacijai/Produkti/VPM>

iespēju, juridiskām personām ar atbilstošām tiesībām izveidot pilnvarošanas dokumentu fiziskai personai veikt darbības juridiskas personas vārdā.

Klienta identitātes noskaidrošanai izmanto arī LVRTC e-Identitātes un eParakstīšanas platformu³. Šo LVRTC risinājumu izmanto arī dokumentu parakstīšanai ar e-parakstu un, lai nodrošinātu laika zīmoga funkcionalitāti.

Datu apmaiņai izmanto VISS pieejamo datu apmaiņas pakalpojumu⁴. Pakalpojums nodrošina trīs datu apmaiņas veidus:

1. VISS API Pārvaldnieka izmantošana operatīvas (pieprasot un nekavējoties saņemot pieprasītos datus) datu apmaiņas organizēšanai;
2. VISS Datu izplatīšanas tīkla (DIT) izmantošana plānveida (apmainoties ar lieliem datu masīviem vai noteiktu regularitāti) datu apmaiņas organizēšanai;
3. VISS Ģeotelpisko datu savietotājs (GDS) nodrošina piekļuves pie datu turētāju ģeotelpiskajām pakalpēm un ģeotelpisko pakalpojumu licenču definēšanu.

Centralizētu e-pakalpojumu lietotņu ietvaru⁵ nodrošina VDAA, piedāvājot lietotnes izmitināt Latvija.gov.lv.

2.9. Specializēti pamatdarbības digitālo tehnoloģiju risinājumi

Specializēti pamatdarbības nodrošinājuma digitālo tehnoloģiju risinājumi ietver:

1. Pašapkalpošanās e-pakalpojumu lietotnes un e-formas pakalpojumu pieprasīšanai un saņemšanai;
2. E-adresi, kā universālu veidu pakalpojumu pieprasīšanai un saņemšanai;
3. Informācijas sistēmas datu uzkrāšanai un apstrādei;
4. Informācijas apmaiņas risinājumus;
5. Specializētas, digitālās tehnoloģijas saturošas iekārtas;
6. Pakalpojumu automatizācijas, vadības un kontroles risinājumus.

Minētie risinājumi nodrošina atbalstu pakalpojumu sniegšanā un iespēju pakalpojumus sniegt digitāli. Iestāžu aptaujā nav vērtēta šo tehnoloģiju izmantošana valsts pārvaldē, jo tematiski tie pārklāj pārāk plašu lietojumu un iespējamo risinājumu spektru, un iestādēm sniedzot atbildes uz konkrētiem aptaujas jautājumiem, tās būtu pārāk sadrumstalotas, lai veiktu kvalitatīvu analīzi.

³ <https://www.lvrtc.lv/pakalpojumi/uznemumiem/e-identitates-platforma/>

⁴ https://viss.gov.lv/lv/Informacijai/Produkti/Datu_apmainas_nodrosinasana

⁵ https://viss.gov.lv/lv/Informacijai/Produkti/EP_ietvara_nodrosinasana

Turklāt, piemēram, e-pakalpojumu lietotnes un e-formas tiek izstrādātas un lietotas vai nu izmantojot valstī centralizētus risinājumus vai arī, izņēmuma gadījumos, iestādēs to veic pašu spēkiem.

2.10. Tehnoloģiskais nodrošinājums atbalsta funkciju īstenošanai

Pakalpojumu pārvaldības atbalsta funkciju īstenošanai nepieciešami šādi galvenie tehnoloģiskie risinājumi:

1. grāmatvedības sistēma
2. personāla vadības sistēma
3. lietvedības un dokumentu vadības sistēma

Valstī nav vienota risinājuma nevienam no minētajiem tehnoloģiskajiem risinājumiem. Tomēr ir vērojama konsolidācija ministriju resoru ietvaros, kā arī pašvaldību iestādēs, piemēram, visām resora un visas pašvaldības iestādes centralizēti izmanto vienu dokumentu vadības sistēmu, grāmatvedības sistēmu utt.

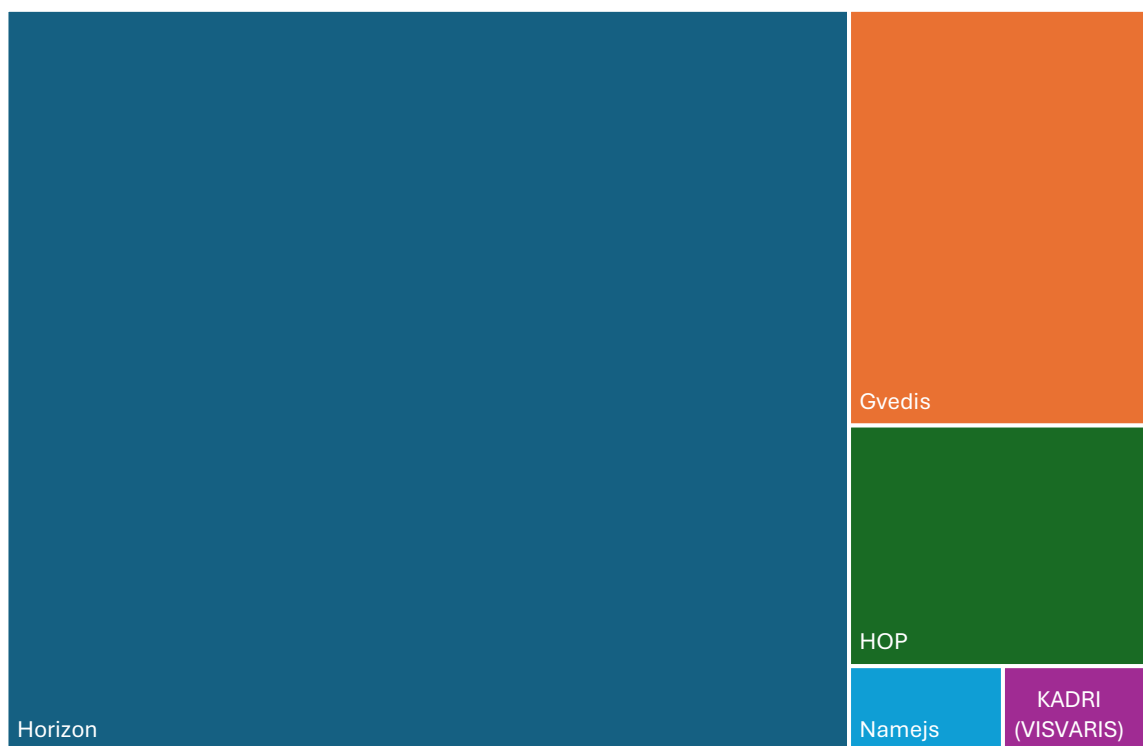
Ņemot vērā atbalsta funkciju centralizāciju, ar 2025. gada 1. janvāri plānots ieviest vienotu pakalpojuma centru, kur Valsts kase valsts budžeta iestādēm un no budžeta nefinansētās iestādes sniegts:

- grāmatvedības uzskaites pakalpojumu;
- personāla lietvedības informācijas sistēmu pakalpojumu⁶.

Aptaujas dati liecina, ka visbiežāk grāmatvedības vadībai iestādes izmanto uzņēmumu resursu vadības un grāmatvedības sistēmu Horizon, Gvedis, Visma HoP, KADRI (VISVARIS) (19. attēls). Ir iestādes, kas izmanto šādas sistēmas, piemēram, Tildes Jumis, Axpta, Navision, HansaWorld u.c.

⁶ “Kārtība, kādā Valsts kase sniedz pakalpojumus valsts pārvaldes vienotā pakalpojumu centra ietvaros un kārtība un apjoms, kādā valsts budžeta iestādes un budžeta nefinansētas iestādes kārtā grāmatvedības uzskaiti Valsts kasē valsts pārvaldes vienotā pakalpojumu centra ietvaros”, ID: 24-TA-622, pieejams šeit: https://tapportals.mk.gov.lv/legal_acts/58544490-6c8c-497c-93aa-a772a64a65bf

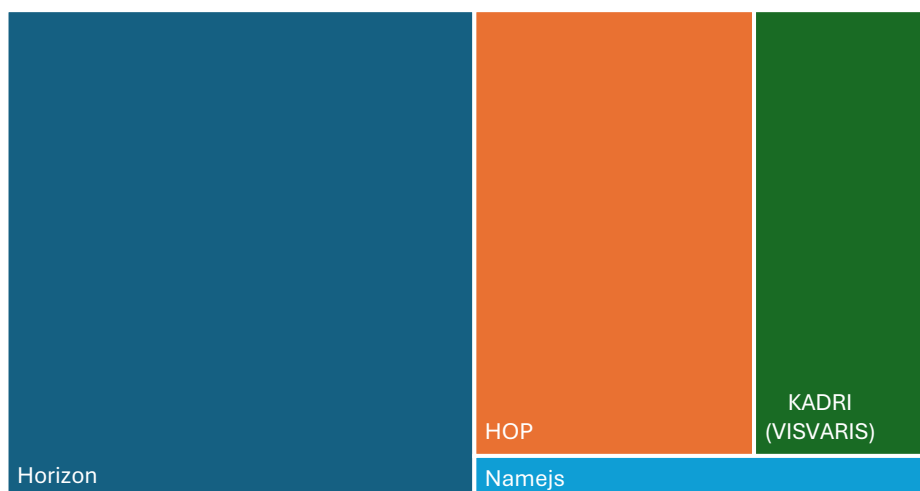
Grāmatvedības uzskaites sistēmas



19. attēls. Risinājumi grāmatvedības uzskaitēi

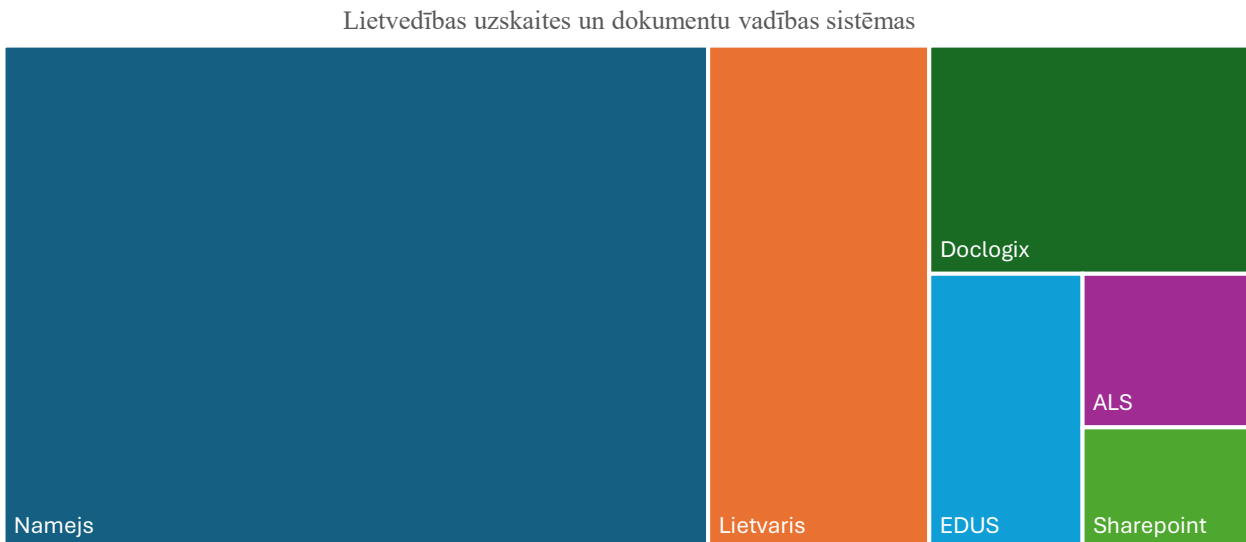
Aptaujas dati liecina, ka personāla vadībai visbiežāk izmanto uzņēmumu resursu vadības un grāmatvedības sistēmu Horizon, personāla vadības sistēmas Visma HoP un KADRI (VISVARIS), dokumentu vadības sistēmu Namejs (20. attēls). Ir iestādes, kas izmanto šādas sistēmas, piemēram, EDUS, Axpta, PAVS u.c.

Personāla vadības sistēmas



20. attēls. Risinājumi personāla vadībai

Aptaujas dati liecina, ka visbiežāk iestādes izmanto dokumentu vadības sistēmu Namejs, Lietvaris un Doclogix. Ir iestādes, kas izmanto šādas sistēmas, piemēram, elektroniskā dokumentu uzskaites sistēmu EDUS, ALS, kā arī MS Office piedāvātās iespējas - SharePoint u.c., kā arī pašu iestāžu veidotas sistēmas (21. attēls).



21. attēls. Risinājumi lietvedības uzskaitē un dokumentu vadībai

Kopumā secināms, ka katra iestāde izmanto atšķirīgus risinājumus grāmatvedības uzskaitē, personāla vadībai, kā arī lietvedības uzskaitē un dokumentu vadībai saskaņā ar tās vajadzībām un tehnoloģiskajām iespējām. Novērojama tendence:

- Horizon izmantošana grāmatvedības uzskaitē;
- Horizon izmantošana personāla vadībai;
- Namejs izmantošana lietvedības uzskaitē un dokumentu vadībai.

2.11. Citas digitālās tehnoloģijas (infrastruktūra)

Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās digitālās tehnoloģijas un infrastruktūras resursus daudzas iestādes lielākā vai mazākā mērā nodrošina pašu spēkiem. Tomēr vērojama tendence budžeta un tehnoloģisko iespēju robežās arvien vairāk izraudzīties infrastruktūru kā ārvalsts pakalpojumu atbilstoši valstī noteiktajām infrastruktūras pakalpojumu sniedzēju attīstības vadlīnijām. Tās nosaka, ka projektu “Latvijas nacionālais federētais mākonis” īsteno četras institūcijas⁷.

⁷ <https://www.varam.gov.lv/lv/investicija-2122i-latvijas-nacionalais-federetais-makonis>