



PROJEKTU UN KVALITĀTES VADĪBA

ATTĪSTĪBAS LĪMEŅA MONITORINGI PAR ELEKTRONISKĀS PĀRVALDES PRINCIPU ĪSTENOŠANAS PROGRESU VALSTS IESTĀDĒS EIROPAS SAVIENĪBAS FONDU LĪDZFINANSĒTO PROJEKTU REZULTĀTĀ

KVALITATĪVĀ NOVĒRTĒJUMA REZULTĀTI UN METODIKAS APRAKSTS

(IEPIRKUMA IDENTIFIKĀCIJAS NR.: VARAM 2014/5, 04.02.2014)



EIROPAS SAVIENĪBA

Īstenots ES fondu tehniskās palīdzības projekta Nr. VSID/TP/CFLA/11/19 „Atbalsts Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas pārziņā esošo Eiropas Savienības fondu aktivitāšu prioritāšu mērķu sasniegšanas nodrošināšanai” ietvaros

Rīga 2014

Saturs

Saturs	2
Dokumenta versiju tabula.....	3
Saīsinājumi un definīcijas	4
1. Ievads.....	6
1.1. Pētījuma konteksts.....	6
1.2. Pētījuma mērķis un uzdevumi.....	6
2. Pētījuma izstrādes metodika.....	8
2.1. Kvalitatīvais pētījums, vērtējamo rādītāju apzināšana un novērtēšana.....	9
2.1.1. Kabineta pētījums.....	9
2.1.2. Ekspertu intervijas	9
2.1.3. Mājas lapu izvērtējums.....	10
2.2. Metodikas izstrāde un metodikas koriģēšana	10
2.3. Monitoringa rīka izstrāde kvantitatīvo datu ieguvei.....	11
3. Kvalitatīvā novērtējuma rezultāti	13
3.1. Kabineta pētījuma rezultāti	13
3.1.1. Nozīmīgākie e-pārvaldes novērtējumi pasaulē un ES	13
3.1.2. Nacionālā līmeņa novērtējumi.....	18
3.1.3. Izmantojamo indikatoru tipi.....	23
3.2. Ekspertu interviju rezultāti.....	26
3.2.1. Vērtējums par pamatdarbību atbalstošajām IS	27
3.2.2. Vērtējums par pakalpojumu sniegšanu	32
3.2.3. Mājas lapas novērtējums.....	35
3.2.4. Vai un kādi projekti plānoti saistībā ar <i>Informācijas sabiedrības attīstības stratēģiju 2020</i>	38
3.2.5. Vērtējums par iestādes iekšējo procesu IS nodrošinājumu un efektivitāti.....	41
3.3. Mājas lapu novērtējums	46
3.4. Pētījuma pirmā posma kopsavilkums	57
4. Monitoringa metodika.....	61
4.1. Monitorējamo datu struktūra	61
4.1.1. Indikatori par iestādēm	64
4.1.2. Indikatori par starpiestāžu sadarbību.....	68
4.1.3. Indikatori par pakalpojumiem	69
4.1.4. Indikatori par ES fondu izmantošanu.....	74
4.2. Monitorējamo datu ievākšanas loģika	75
4.2.1. Iestāžu līmeņa dati	75
4.2.2. Pakalpojumu līmeņa dati.....	88
4.2.3. Informācijas sistēmu līmeņa dati.....	94
4.3. Provizorisks e-indeksa struktūra	97
Pielikumi	100
1. Interviju vadlīnijas	100
2. Intervēto iestāžu saraksts	108
3. Pētījuma anotācija	109
4. Elektronisks pielikums ar detalizētu indikatoru klasifikāciju.....	111

Dokumenta versiju tabula

Nr.	Versija	Versijas datums	Apraksts	Autori
1.	0.5	30.06.2014	Kvalitatīvā novērtējuma rezultāti un metodikas apraksts: 1. Apkopoti kvalitatīvā novērtējuma rezultāti (galveno tēžu veidā) 2. Metodikas apraksts 3. Anotācija pētījumam	J.Briedis M.Brants
2.	1.0	23.07.2014	Labojumi un papildinājumi pēc G.Ozola un L.Liepiņas (VARAM) komentāriem	J.Briedis M.Brants
3	1.1	01.08.2014	Labojumi un papildinājumi pēc G.Ozola un L.Liepiņas (VARAM) komentāriem . Pievienots 4.pielikums Excel failā, kā arī kopsavilkuma sadaļa.	J.Briedis M.Brants

Saīsinājumi un definīcijas

Jēdziens / saīsinājums	Nozīme
API	Lietojumprogrammas saskarne - <i>Application Programming Interface</i> - iepriekš definētu klašu, procedūru, funkciju, struktūru un konstanšu kopums, kas tiek pasniegts kā pielikums, kuru iespējams izmantot ārējiem programmatūras produktiem
ARKA	Datu savākšanas sistēma valsts IS arhitektūras izstrādei
ĀM	Ārlietu ministrija
CMS	<i>Content Management System</i> – Saturs vadības sistēma. Biežāk ar jēdzienu praksē saprot iespējas tīmekļa vietnes saturs rediģēšanai lietotājiem bez speciālām zināšanām.
CSDD	Ceļu satiksmes drošības direkcija
DBVS	Datu bāzu vadības sistēma
DVS	Dokumentu vadības sistēma
ERAF	Eiropas Reģionālās attīstības fonds. Viens no galvenajiem Eiropas kohēzijas politikas finanšu instrumentiem.
ES	Eiropas Savienība
GML	<i>Geography Markup Language</i> standarts ģeotelpiskās informācijas apmaiņas standarts, kuru definējis <i>Open Geospatial Consortium</i> (OGC)
IeM IC	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs
IKT	Informācijas un komunikāciju tehnoloģijas
IS	Informācijas sistēmas
IVIS	Integrētās valsts informācijas sistēma. IVIS ir paredzēts e-pakalpojumu izstrādātājiem un tiem, kas grib veikt informācijas sistēmas integrāciju, lietojot mūsdienu tehnoloģijas un standartus. IVIS portāla saturs veido visa tehniskā informācija, kas attiecas uz sistēmas integrāciju.
KPI	<i>Key Performance Indicator</i> - efektivitātes novērtējuma indikatori
LAD	Lauku atbalsta dienests
LĢIA	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra
LNB	Latvijas Nacionālā bibliotēka
MK	Ministru kabinets
MK VK	Ministru kabineta Valsts kanceleja
NEVIS	Novērtēšanas elektroniskās veidlapas informācijas sistēma
NVA	Nodarbinātības valsts aģentūra
OECD	<i>Organisation for Economic Co-operation and Development</i> - Ekonomiskās sadarbības un attīstības organizācija jeb ESAO
PMLP	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde
PVS	Personāla vadības sistēma
SQL	<i>Structured Query Language</i> - strukturēto vaicājumu valoda - vaicājumu valoda, kas paredzēta datu manipulēšanai relāciju datubāzu pārvaldības sistēmās.
UR	Uzņēmumu reģistrs
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
VID	Valsts ieņēmumu dienests

Jēdziens / saīsinājums	Nozīme
VK	Valsts kase
VSAA	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra
VZD	Valsts zemes dienests

1. Ievads

1.1. Pētījuma konteksts

Pētījums tiek veikts VARAM pasūtījumā, ES fondu tehniskās palīdzības projekta Nr. VSID/TP/CFLA/11/19 „Atbalsts Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas pārziņā esošo Eiropas Savienības fondu aktivitāšu prioritāšu mērķu sasniegšanas nodrošināšanai” ietvaros.

1.2. Pētījuma mērķis un uzdevumi

Pētījuma mērķis ir izstrādāt metodiku e-pārvaldes principu ieviešanas progresa iestādēs novērtēšanai, radot ietvaru, kas uz objektīvu un salīdzināmu kritēriju bāzes ļauj novērtēt e-pārvaldes principu ieviešanu iestāžu darbā.

Pētījuma ietvaros tiks izstrādāta metodika e-pārvaldes iespēju pielietošanas īpatsvara un efektivitātes novērtēšanai valsts institūcijās, kurās laika periodā no 2008.gada ir realizēti projekti ES fondu 3.2.2.1.1. aktivitātes ietvaros, veicot salīdzinājumu arī iestādēm, kurās šādi projekti nav realizēti un identificējot kā/ cik lielā projektā īstenošana ir nodrošinājusi aktivitātes mērķu sasniegšanu. Metodikā tiks izmantoti rādītāji, kas ļaus salīdzināt iegūtos rezultātus ar iestādēm, kurās projekti nav realizēti.

Izstrādājot metodiku, tiks ņemtas vērā jaunākās teorētiskās atziņas, ES un Latvijas prioritātes publiskās pārvaldes darba modernizācijā.

Pētījuma ietvaros veicamie mērījumi attiecas uz informācijas sistēmu un elektronisko pakalpojumu attīstības mērķu sasniegšanu:

- efektīva IKT iespēju izmantošana publiskās pārvaldes efektivitātes uzlabošanā, informācijas sistēmu attīstība, nodrošinot tehnisko bāzi elektronisko pakalpojumu attīstībai un uzlabojot informācijas apriti.
- publisko pakalpojumu elektronizācijas attīstība, to pieejamības un kvalitātes rādītāju uzlabošanās;
- administratīvā sloga uz iedzīvotājiem un komersantiem samazināšanās;
- lielākas iespējas iedzīvotājiem iesaistīties sabiedriskajos procesos.

Katrā no šiem mērķiem Pētījums sniegs atbildes uz konkrētiem jautājumiem:

- kādi tieši un cik lielā apjomā uzlabojumi veikti;
- kādi to rezultātā ir reālie sabiedrības un starpiestāžu sadarbības ieguvumi un kuras ir problemātiskās jomas, kuru risināšanai būtu piesaistāms finansējums turpmākā ES fondu līdzekļu plānošanas perioda ietvaros.
- Pētījuma rezultātā tiks izstrādāti indikatori, kas dos iespēju veikt regulārus mērījumus un objektīvi salīdzināt dažādu Latvijas valsts iestāžu darbības efektivitāti e-pārvaldes principu ieviešanā un pielietošanā.

Mērījumi būs salīdzināmi, precīzi un objektīvi raksturos situāciju informācijas un komunikācijas tehnoloģiju jomā iestāžu darbības pilnveidošanai. E-pārvaldes mērījumi tiks veikti vairākos aspektos – lai novērtētu iestāžu darba (efektivitātes) iekšējos uzlabojumu procesus, starpiestāžu sadarbības procesus un iedzīvotāju apkalpošanas procesus.

Pētījuma rezultātā tiks izstrādāti indikatori, kas dos iespēju veikt regulārus mērījumus un objektīvi salīdzināt dažādu Latvijas valsts iestāžu darbības efektivitāti e-pārvaldes principu ieviešanā un pielietošanā.

Pētījuma uzdevumi:

1. Metodikas sagatavošana un indikatoru atlase.
2. E-pārvaldes esošās situācijas analīze un kritisko punktu identificēšana:
 - turpmāk mērāmo korporatīvo rādītāju (KPI jeb *Key Performance Indicators*) definēšana;
 - e-iespēju ieviešanas un izmantošanas efektivitātes analīze un salīdzinājums realizēto ES projektu kontekstā.
3. Metodikas izstrāde klientu apkalpošanas kanālu un dokumentu aprites veidu izmaksu novērtēšanai un salīdzināšanai.
4. E-pārvaldes attīstības monitoringi saskaņā ar izstrādāto metodiku un to rezultātā iegūti savstarpēji salīdzināmi dati:
 - valsts resoru darbības efektivitātes novērtēšanai;
 - pamatojums jaunu projektu iniciēšanai ES fondu līdzekļu ietvaros 2014.-2020. gada plānošanas periodā;
 - Labas prakses piemēru identificēšana un izcelšana – „Latvijas e-Indekss”.

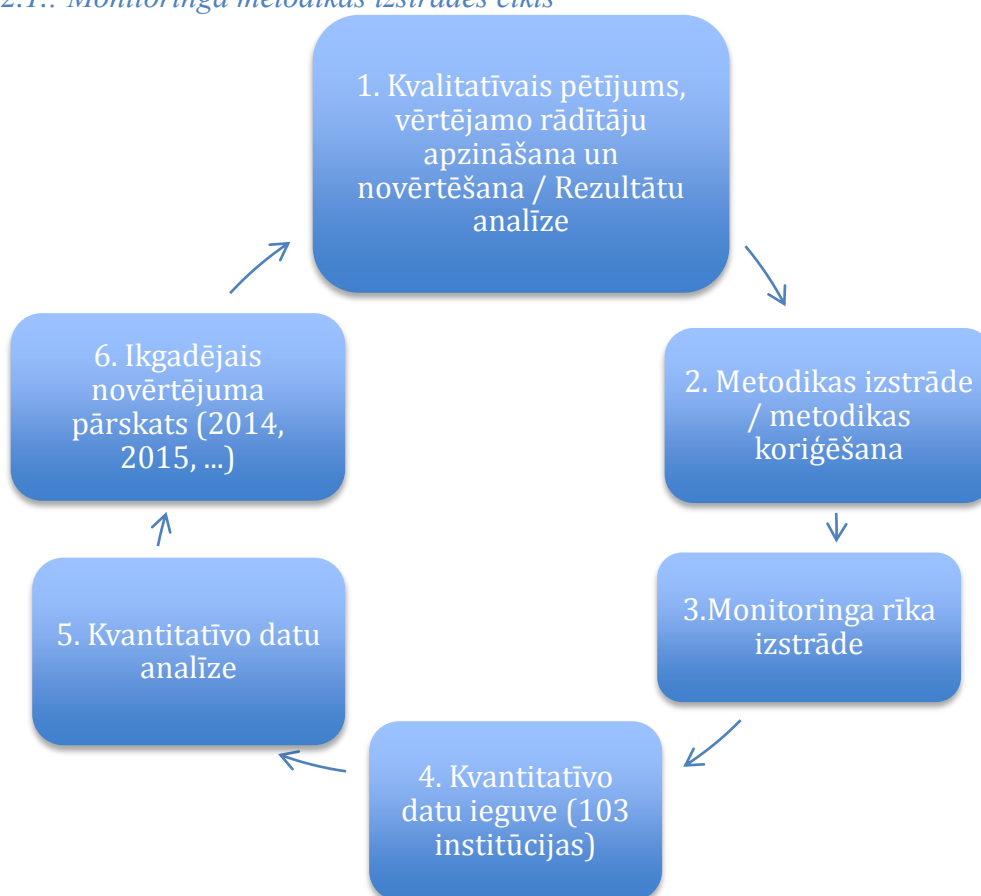
2. Pētījuma izstrādes metodika

Pētījumā izmantotās datu ieguves un analīzes metodes: Pētījuma īstenošanai tiek izmantotas šādas metodes: (1) kabineta pētījums (*desk research*) un ekspertu intervijas, (2) metodikas un indikatoru izstrāde, (3) instrumentārija kvantitatīvo datu savākšanai izstrāde, (4) kvantitatīvu datu ieguve un (5) kvantitatīvo datu analīze.

Šī nodevuma sagatavošanā izmantoti kabineta pētījuma un ekspertu interviju rezultāti.

Pētījumu paredzēts veikt, iegūstot un analizējot kvantitatīvos datus par 2014. un 2015. gadu, kā arī ar izveidotā rīka palīdzību turpmākajos gados, katrā ciklā papildinot metodiku atbilstoši iegūtajiem rezultātiem un aktuālajiem jautājumiem. Monitoringa metodikas izstrādes posmus un ciklu skat. attēlā 2.1.:

Attēls 2.1.: Monitoringa metodikas izstrādes cikls



2.1. Kvalitatīvais pētījums, vērtējamo rādītāju apzināšana un novērtēšana

Kvalitatīvajā pētījuma posmā tiek vērtēti kritēriji, kādi izmantojami, lai analizētu valsts pārvaldes iestāžu atbilstību modernai valsts pārvaldei un to noteikšanai nepieciešamo datu ieguves iespējas, kas raksturo:

- pamata funkciju veikšanas informācijas sistēmu līmeni;
- pakalpojumu efektīvu sniegšanu un elektronizācijas līmeni;
- iestāžu iekšējos procesus (dokumentu aprites elektronizācijas līmeni, dažāda tipa dokumentu elektronizācijas līmeni, izmantotās DVS un dokumentu aprītē iesaistītos resursus);
- starpiestāžu dokumentu apmaiņu;
- iestāžu sadarbību datu apmaiņā un pakalpojumu nodrošināšanā;
- iestāžu sadarbību ar sabiedrību.

2.1.1. Kabineta pētījums

Kabineta pētījuma ietvaros tika aplūkoti dažāda līmeņa pētījumos un zinātniskajā literatūrā izmantotie rādītāji un indikatori, kuri būtu izmantojami e-pārvaldes novērtēšanai, izmantojot kvantitatīvo datu savākšanas metodi. Kabineta pētījuma rezultātā tika izstrādātas ekspertu interviju vadlīnijas, kā arī monitoringā izmantojamie indikatori.

2.1.2. Ekspertu intervijas

Izmantojot ekspertu interviju metodi tika intervēti 30 iestāžu pārstāvji, tai skaitā iestādes, kuras laika periodā no 2008.gada ir realizējušas projektus no ES fondiem, kā arī iestādes, kuras šādus projektus nav realizējušas (Iestāžu sarakstu, kurās tika veiktas ekspertu intervijas, skat. 2. pielikumā).

Tika organizētas intervijas ar ekspertiem, kuri pārstāv dažādas valsts pārvaldes iestādes, ar katru izrunājot iepriekš sagatavotos galvenos jautājumus saskaņā ar interviju vadlīnijām (1.pielikums), uzklusot ekspertu ieteikumus, kā arī iegūstot ekspertu vērtējumus par kvantitatīvajā pētījumā nepieciešamo datu pieejamību un par izstrādāto indikatoru piemērotību atbilstības e-pārvaldes principu novērtēšanai un valsts pārvaldes iestāžu elektronizācijas līmeņa salīdzināšanai.

Ekspertiem tika uzdoti jautājumi par mājas lapas pašvērtējumu, attīstības plāniem un veiktajiem klientu apmierinātības vērtējumiem ar mērķi formulēt novērtējuma indikatorus, kuri attiecas uz pakalpojumu sniegšanas kanālu stratēģiju un mājas lapas novērtēšanu.

Pētījuma kvalitatīvā posmā metodika neparedz sagatavot katras intervijas atšifrējumu (transkriptu) un intervijās iegūto datu kvantitatīvu analīzi.

2.1.3. Mājas lapu izvērtējums

Kvalitatīvajā pētījuma posmā iestādēm, kuras ir lielākie publisko pakalpojumu sniedzēji, tika veikts mājas lapu izvērtējums. Izvērtētas mājas lapas:

1. Valsts ieņēmumu dienestam;
2. Nodarbinātības valsts aģentūrai;
3. Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrai;
4. Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldei;
5. Uzņēmumu reģistram;
6. Lauku atbalsts dienestam;
7. Valsts vides dienestam;
8. Valsts zemes dienestam;
9. Valsts kasei;
10. CSDD;
11. Latvija.lv.

2.2. Metodikas izstrāde un metodikas koriģēšana

Pētījuma kvalitatīvā posma noslēguma rezultāts ir salīdzināmi indikatori e-pārvaldes indeksa veidošanai, kuri universāli raksturo analizējamās jomas un, kombinējot ar citiem datiem, vai pašvaldību e-pārvaldes indeksu, būtu izmantojami e-pārvaldes analīzei un secinājumu iegūšanai dažādos griezumos, t.sk. raksturojot dzīves situācijas. Uz šo indikatoru bāzes tiks veidots e-indekss, kura veidošanas pamatprincipi aprakstīti šī nodevuma noslēgumā.

2.3. Monitoringa rīka izstrāde kvantitatīvo datu ieguvei

Pētījuma kvantitatīvo datu ieguvei tiks izstrādāts monitoringa rīks, kurš pēc pētījuma projekta beigām paliks pasūtītāja īpašumā, līdz ar to nodrošinot iespēju pētījuma atkārtotai veikšanai nākošajos gados.

Interviju gaitā noskaidrojās, ka iestādes pašreiz jau sniedz informāciju IS arhitektūras izstrādes projekta ietvaros, kas tiek apkopota sistēmā ARKA, kurā tiek veidota datu bāze. Tajā savākto informāciju būtu nepieciešams analizēt un saistīt ar monitoringam iegūstamo informāciju.

Līdz ar to pastāv vairākas alternatīvas Monitoringa rīka izstrādes tehniskajam risinājumam:

1. izmantot datu savākšanai vienotu instrumentāriju, veidojot monitoringa rīku kā atsevišķu sistēmas ARKA sadaļu;
2. veidot datu savākšanai atsevišķu datu savākšanas instrumentāriju.

Alternatīvu salīdzinošu novērtējumu skat. tabulā 2.1.:

Tabula 2.1. Rīka izveides tehniskā risinājuma alternatīvu salīdzinājums:

	Plusi	Mīnusi
1. alternatīva Vienots datu savākšanas instrumentārijs	- plānots izmantot regulārai informācijas ievākšanai projekta īstenošanas periodā; - sistēmu iestādes jau lieto datu sniegšanai, izveidoti lietotāji un iepazīstināti ar to; - tiek minimizēta dublējoša datu vākšana, kas atbilst e-pārvaldes principiem; - iespējams jautājumiem, kuri attiecas uz e-pārvaldes monitoringu, izveidot papildus lietotājus; - pastāv lietotāju respondences kontrole, kurā iesaistītos Izpildītājs ar savu ieguldījumu attiecībā uz monitoringa jautājumiem; - ir plašākas iespējas datu kontrolei un salīdzināšanai vienas sistēmas ietvaros.	- nav skaidri tālākie ARKA attīstības un uzturēšanas jautājumi - pastāv risks, ka pēc IS arhitektūras izstrādes pabeigšanas sistēma varētu netikt uzturēta, līdz ar to rodas jautājums par Monitoringa rīka uzturēšanu pie šāda scenārija; - Sistēma nav lietotājiem draudzīga.
2.alternatīva Atsevišķs datu savākšanas rīks uz ARKA platformas, kas	- tie paši, kas pie 1.alternatīvas; - var darboties atsevišķi no ARKA; - iespējams izveidot lietotājam draudzīgu datu savākšanas instrumentāriju.	- nav skaidri tālākie ARKA attīstības un uzturēšanas jautājumi - pastāv risks, ka pēc IS arhitektūras izstrādes pabeigšanas sistēma

	Plusi	Mīnusi
izmanto tur savāktos datus un var pievienot jaunus		varētu netikt uzturēta, līdz ar to rodas jautājums par Monitoringa rīka uzturēšanu pie šāda scenārija.
3. alternatīva Atsevišķa datu savākšanas rīka izveide	- nepastāv tehniska atkarība no citas sistēmas.	- iestāžu respondentu neapmierinātība, ka jālieto vairākas sistēmas datu sniegšanai; - grūti motivēt lietotājus sniegt informāciju nepieciešamajā detalizācijas līmenī.

Neviena no alternatīvām neietekmē pētījuma budžetu. Visu alternatīvu gadījumā tiks izpildīta Tehnisko specifikāciju prasība, ka “Pretendenta izstrādātā datu iegūšanas metode ir izmantojama arī pēc projekta beigām – tiek piedāvāts datu ieguves instruments, ar kura palīdzību Pasūtītājs monitorējamo informāciju var iegūt un apkopot, izmantojot savus resursus, un kura turpmāka lietošana un uzturēšana neparedz papildus finanšu izmaksas (piem., programmatūras licenču maksa).”

Analizējot monitoringiem nepieciešamās informācijas savākšanas rīka izveides iespējas, esam nonākuši pie secinājuma, ka pareizākais rīka izveides modelis būtu tā iekļaušana ARKA struktūrā (1.vai 2.alternatīva).

Šajā jautājumā nepieciešams VARAM lēmums par ieteicamo alternatīvu. Lēmumam jābūt skaidram brīdī, kad tiks uzsākts darbs pie monitoringa rīka izstrādes.

3. Kvalitatīvā novērtējuma rezultāti

Pētījuma pieeja paredz izmantot novērtējuma indikatorus, kuri iegūstami no esošiem datu avotiem, kā arī izmantojot iestāžu sniegtu informāciju, bet neplāno izmantot informāciju, kādu iespējams iegūt, vienīgi veicot iedzīvotāju vai klientu aptaujas. Šādas pieejas priekšrocība ir analizējamo datu objektivitāte un precizitāte un salīdzinoši zemas izmaksas, bet trūkums, ka iegūtā informācija nevar sniegt pilnīgu ainu iedzīvotāju perspektīvā, tāpēc lietderīgi metodiku papildināt ar aptauju rezultātiem. Piemēram, pēc VARAM iniciatīvas tiek veikts pētījums “Sabiedriskās domas izvērtējums par e-pakalpojumu pielietojumu”, un tā rezultāti būtu analizējami kontekstā ar monitoringā iegūtajiem kvantitatīvajiem rādītājiem, lai arī šobrīd tie nav tieši savietojami ar monitoringu.

3.1. Kabineta pētījuma rezultāti

E-pārvaldes attīstības novērtējumam ir atšķirīgas pieejas, kuras apraksta dažādi informācijas avoti, šie novērtējumi tiek iegūti gan teorētiskiem, gan praktiskiem mērķiem.

3.1.1. Nozīmīgākie e-pārvaldes novērtējumi pasaulē un ES

Apjomīgākie e-pārvaldes novērtējumi tiek veikti valstu salīdzināšanai, pazīstamākie no tiem ir ANO un ES e-pārvaldes novērtējuma pētījumi. Tajos izmantoti kritēriji, kuri raksturo e-pārvaldes attīstību valstu mērogā un ir lietojami nosacītu dzīves situāciju skatījumā, bet līdz ar to, ka valstīs ir atšķirīgs funkciju sadalījums starp institūcijām, rādītāji neraksturo situāciju iestāžu un starpiestāžu procesu līmenī.

Globāla mēroga pētījumos izmantotie indikatori ir ļoti augsta līmeņa, tie var palīdzēt labāk saprast e-pārvaldes attīstību gan starptautiskā, gan nacionālajā līmenī un attiecīgi labāk plānot e-pārvaldes attīstības stratēģiju. Pasaules Telekomunikāciju/IKT indikatoru 11. konferencē (WTIS) Meksikā 2013.gada decembrī tika apstiprināta rokasgrāmata, kura definē e-pārvaldes novērtēšanā izmantojamās datu kopas, tā tika izdota 2014.gada sākumā. Kā galvenais mērķis tiek izvirzīts palīdzēt valstīm, kas ievāc (vai plāno ievākt) IKT statistikas datus, lai būtu augstāka datu kvalitāte un lai tie būtu starptautiski salīdzināmi. Lai panāktu vēlamo rezultātu, šie indikatori ir saistīti ar statistikas standartiem. Pamatindikatoru saraksts ir

kalpojais kā bāze starptautiski salīdzināmiem IKT statistikas datiem visā pasaulē un iekļauj raksturojošus rādītājus par IKT infrastruktūru un interneta piekļuves iespējām, par IKT izmantošanu uzņēmumos un individuāli, par IKT preču tirdzniecībā, izglītībā un e-pārvaldē. Pavisam ir 57 indikatori, no tiem uz e-pārvaldi attiecas septiņi:

- valsts pārvaldes iestādēs nodarbināto personu īpatsvars, kuri ikdienā lieto datoru;
- valsts pārvaldes iestādēs nodarbināto personu īpatsvars, kuri ikdienā lieto internetu;
- valsts pārvaldes iestāžu īpatsvars, kurās ir nodrošināts iekšējais tīkls;
- valsts pārvaldes iestāžu īpatsvars, kurās ir pieejams intranets;
- valsts pārvaldes iestāžu īpatsvars, kurās ir nodrošināta piekļuve internetam, pēc piekļuves tipa;
- valsts pārvaldes iestāžu īpatsvars, kurām ir mājas lapas;
- tiešsaistes pakalpojumi, kuri pieejami iedzīvotājiem, pēc to elektronizācijas līmeņa.

Šiem mērījumiem nepieciešamo datu savākšana tiek organizēta nacionālajās statistikas institūcijās vai ministrijās, kuras atbildīgas par IKT un e-pārvaldes ieviešanu, bet šajā gadījumā, neskatoties uz kompetenci pētāmajos jautājumos, ir ierobežotas to iespējas saskaņā ar precīzu metodiku savākt aptauju datus, kā arī mazākas iespējas nodrošināt datu savākšanu ilgtermiņā, jo tas parasti neietilpst šo iestāžu pastāvīgajās funkcijās, tāpēc tiek veikti atsevišķi pētījumi. Vadlīniju un pamatindikatoru esamība nenozīmē, ka iespējams izveidot vienotu modeli IKT statistikas datu savākšanai, kurš derētu daudzām valstīm. Katrai valstij šis process jānodrošina, ņemot vērā to specifiskās īpatnības. Valstu pieredze apliecina, ka nepieciešama nacionāla līmeņa koordinācija IKT statistikas datu savākšanā.¹

Vērtējot ieguvumus no IKT statistikas datu vākšanas un izplatīšanas, kā arī valstis ar labāko praksi šajā jomā, tiek rekomendēts valstīm stiprināt datu savākšanas koordināciju nacionālā līmenī, kurā aktīvi jāpiedalās nacionālajām statistikas institūcijām.

¹ Report of the Partnership on Measuring Information and Communication Technology for development: information and communications technology statistics, UN Economic and Social Council, 09.12.2013 (Pieejams: <https://unstats.un.org/unsd/statcom/doc14/2014-8-ICT-E.pdf>)

ANO e-pārvaldes aptaujās tiek lietotas 3 indikatoru grupas, kuras attiecas uz e-pārvaldi: kapacitātes, izmantošanas un pārneses indikatori.

Kapacitātes indikatori:

- procentuālais personāla īpatsvars valsts institūcijās, kas nodrošināts ar datortehniku, sadalījumā pēc dzimuma;
- procentuālais personāla īpatsvars valsts institūcijās, kas nodrošināts ar interneta piekļuvi, sadalījumā pēc dzimuma;
- procentuāls valsts iestāžu īpatsvars ar mājas lapām vai/un datu bāzēm;
- procentuāls valsts iestāžu īpatsvars ar datortīklu (LAN, intranets, ekstranets);
- procentuāls valsts iestāžu īpatsvars, kurām nodrošināta mobilā piekļuve;
- procentuāls IKT jomā nodarbināto īpatsvars valsts iestādēs, sadalījumā pēc dzimuma;
- ielaušanās gadījumu skaits valsts iestāžu tīklā vai mājas lapās;
- procentuāls saņemto vēstuleņu īpatsvars kopējā iestādēs saņemtajā e-pasta apjomā;
- procentuāls IKT iztērēto finanšu īpatsvars kopējā valsts iestāžu izdevumu apjomā;
- procentuāls budžeta apjoms, kas tērēts iestāžu IKT kapacitātes celšanai un personāla resursu attīstībai;
- procentuāls valsts iestāžu sadalījums pēc to piekļuves veida internetam (platjosla, mobilā platjosla).

Izmantošanas indikatori:

- procentuāls lietotās programmatūras sadalījums starp atvērta koda un licenzēto programmnodrošinājumu;
- procentuāls lietojumu sadalījums pēc to tipa – ofisa, finanšu, datu bāzu, mājas lapas;
- procentuāls īpatsvars personālam, kurš apmācīts darbam ar IKT, sadalījumā pēc dzimuma.

Pārneses indikatori:

- procentuāls iestāžu īpatsvars, kuras nodrošina tiešsaistes pakalpojumus un nodrošināto pakalpojumu veids, t.sk. tiešsaistes formas lejupielādei, aizpildāmas formas tiešsaistē, interaktīvas tiešsaistes formas, tiešsaistes izsoles, rēķinu apmaksa, nodokļu informācijas iesniegšana, uzņēmumu reģistrēšana, transportlīdzekļu reģistrēšana, balsošana un vēlēšanas, tiešsaistes sūdzību iesniegšana un atgriezeniskā saikne;
- procentuāls pieprasījumu īpatsvars, izmantojot IKT, kopējā pieprasījumu apjomā;
- procentuāls tiešsaistē apstrādāto pieprasījumu īpatsvars kopējā pieprasījumu apjomā, kur izmanto IKT;
- e-pakalpojumu lietotāju apmierinātības pakāpe, sadalījumā pēc dzimuma.

Arī OECD veic e-pārvaldes mērījumus, izmantojot līdzīgus kritērijus. Tie ietver:

- transakciju apjoma sadalījumu pa piegādes kanāliem;
- transakciju izmaksu sadalījumu pa piegādes kanāliem;
- lietotāju apmierinātības sadalījumu pa piegādes kanāliem;
- transakcijām patērēto laiku sadalījumā pa piegādes kanāliem;
- nepabeigto transakciju skaitu sadalījumā pa piegādes kanāliem.

Šie visi ir salīdzinoši augsta līmeņa indikatori.

Aiz globāla mēroga novērtējumiem nākošais līmenis ir ES novērtējumi, tajos izmantotie indikatori attiecas uz vērtējamiem aspektiem, kuri iekļauti dažādās, t.sk. Latvijai saistošās attīstības programmās. Eiropas līmeņa e-pārvaldes novērtējumi tiek veikti pēc Eiropas Komisijas pasūtījuma apmēram reizi divos gados, izmantojot vienotu metodiku, kura katrā ciklā tiek papildināta, nosakot pētījuma fokusu saskaņā ar politikas plānošanas un citām aktualitātēm. 2009. gada pētījuma² viena no būtiskajām atziņām bija, ka ES ieguldījumi e-pārvaldes attīstībā ir bijuši lieli, bet sasniegtie lietojamības rādītāji ir nepietiekami, kā arī nepietiekami pievērsta uzmanība e-pakalpojumu lietojamības un klientu apmierinātības mērījumiem. Attiecīgi jaunākais 2014. gada pētījums veikts ar mērķi noteikt e-pārvaldes līmeni dažādās dzīves situācijās, un tajā pielietotā metodika ietver gan slepeno pircēju metodes

² Smarter, Faster, Better eGovernment. 8th Benchmark Measurement, European Commission, 2009

izmantošanu, gan iedzīvotāju aptaujas.³ Daļa no iedzīvotāju aptaujās uzdotajiem jautājumiem būtu noskaidrojama arī ar kvantitatīvo metodi valsts pārvaldes iestādēs, vai analizējot iestāžu mājas lapas. Mērītie indikatori:

Lietotāju orientētība (*User centricity*):

- Pakalpojumu pieejamība tiešsaistē;
- Lietojamība, lietotāju ērtības, konsultāciju saņemšanas iespējas:
 - o biežāk uzdoto jautājumu sadaļas esamība iestāžu mājas lapās;
 - o e-pakalpojumu demonstrācijas versijas esamība un tiešsaistes konsultāciju iespējas (tiešsaistes teksta sarunas, *chat* veidā);
 - o atbildīgās struktūrvienības un kontaktinformācija attiecībā uz izvēlēto pakalpojumu;
 - o norādīti alternatīvie pakalpojuma piegādes kanāli;
 - o iespēja sniegt vērtējumu par saņemto pakalpojumu;
 - o diskusiju sadaļas, foruma vai sociālo tīklu izmantošana;
 - o iespēja iesniegt sūdzības, priekšlikumus (tiešsaistes formas esamība);
 - o instrukciju pieejamība par pakalpojuma saņemšanu.

Pakalpojumu caurspīdīgums (*Transparency*):

- Pakalpojuma piegādes procesa caurspīdīgums:
 - o paziņojums par veiksmīgu pakalpojuma izpildi;
 - o nodalīti, uzskatāmi informācijas ievades soļi;
 - o iespēja veidot pakalpojumā sniedzamās informācijas melnrakstu
 - o norādīts pakalpojuma iesniegšanai (aizpildīšanai) un izpildei nepieciešamais laiks.
- Personas datu caurspīdīgums:
 - o saņemot pakalpojumu, pēc autentifikācijas automātiski tiek aizpildīti personas/uzņēmuma dati;
 - o iespēja tiešsaistē informēt par kļūdainiem personas vai uzņēmuma datiem;
 - o iespēja tiešsaistē koriģēt savus personas vai uzņēmuma datus;

³ Delivering the European Advantage? 'How European governments can and should benefit from innovative public services', European Commission, 2014

- iespēja iesniegt sūdzību par personas vai uzņēmuma datiem.
- Iestādes informācijas caurspīdīgums:
 - mājas lapā norādīta kontaktinformācija, struktūra un atbildības;
 - aprakstīts pakalpojuma saņemšanas process;
 - aprakstītas iespējas uzdot papildus jautājumus;
 - mājas lapā iekļauts organizācijas budžets.
 - mājas lapā atrodama informācija par likumdošanu nozarē un iesaistīšanās iespējām
 - vai ir iespēja izteikt viedokli par iestādes mājas lapas darbību

Pārrobežu (*Cross Border*) darbības indikatori:

- Pieejamība tiešsaistē:
 - pakalpojuma pieejamība tiešsaistē, atrodoties ārpus Latvijas;
- Lietojamība:
 - mājas lapā ir palīdzības sadaļa ārzemniekiem;
 - iespēja izteikt viedokli, iesniegt sūdzību citās valodās.

Veicinātāji (*Key enablers*):

- Identitāte:
 - tiešsaistes autentifikācijas iespējas pakalpojuma izmantošanai.
- Dokumenti:
 - pakalpojuma saņemšanai, ja nepieciešams, visa nepieciešamā informācija vai dokumenti ir iesniedzami elektroniskā formā;
 - iespēja no pakalpojuma sniedzēja saņemt visus dokumentus, kas nepieciešami pakalpojuma pabeigšanai;
- Drošas vietnes (*eSafe*) pieejamība personīgo dokumentu glabāšanai.
- Pakalpojumi pieejami ar vienotu autentifikāciju (*Single Sign-On*).
- Autentiski datu avoti:
 - pakalpojuma saņemšanai nepieciešamie dati vai nepieciešamās pārbaudes citos reģistros tiek izpildīti automātiski.

3.1.2. Nacionālā līmeņa novērtējumi

Nacionālajā līmenī valstis izmanto līdzīgus statistiskus indikatorus, kā globālajos pētījumos, rezultātus analizē atbilstoši saviem attīstības plāniem.

Novērtējumiem izmantotas dažādas metodes, bieži izmantota gadījumu izpēte un salīdzinoša analīze. Piemēram, Lielbritānijā izstrādāta digitālās valdības stratēģija⁴, par kuras īstenošanu pieejami ceturkšņu pārskati. Pārskatos izmantotā klasifikācija cieši saistīta ar stratēģijā noteiktajiem virzieniem un konkrētu projektu īstenošanu.

Attiecībā uz stratēģijas īstenošanu tiek veikti vairāki atsevišķi pētījumi, vienā pārsvarā tiek analizēti vides indikatori (par interneta pieejamību, lietošanu, prasmēm, e-pakalpojumu lietošanu), bet otrā valsts iestāžu darba efektivitāte. Lielbritānijā valsts pakalpojumu klāstā definēti un izdalīti transakciju pakalpojumi, ar ko tiek saprasti uzdevumi, kuri iekļauj naudas, pakalpojumu, preču, atļauju, licenču vai informācijas apmaiņu starp valdības iestādēm un pakalpojumu saņēmēju, un kuru rezultātā tiek veiktas kādas izmaiņas (ieraksti) valdības informācijas sistēmās. Ir apzināti 650 šādi pakalpojumi, starp kuriem 300 pašreiz nav elektroniska kanāla. Aprēķināts, ka 250 miljoni transakciju gadā tiek veikts, izmantojot neelektroniskus kanālus. Pētījums dod iespēju aprēķināt ietaupījumu, izmantojot elektronisko kanālu.

Lielbritānija mērījumos izmanto šādus indikatorus:

- transakcijas izmaksas;
- lietotāju apmierinātība;
- pabeigto transakciju īpatsvars;
- e-pakalpojumu transakciju īpatsvars.

Zviedrija ir viena no valstu līderiem e-pārvaldes ieviešanas jomā⁵, un Zviedrijā ir veikti vairāki pētījumi, kuri analizē e-pārvaldes iniciatīvas. Konstatēts, ka esošās izmaksu un ieguvumu aprēķina metodēm ir tendence fokusēties uz vienu no iesaistītajām pusēm (iestādi vai klientiem), bet ne kopējo e-pārvaldi un veidota metodika, ar kuras palīdzību būtu iespējams aprēķināt e-pārvaldes ieguvumu sadalījumu starp iesaistītajām pusēm un konstatēt, kādas iniciatīvas dod lielāko ieguvumu e-pārvaldei kopumā⁶.

⁴ Government Digital Strategy, UK Cabinet Office, December 2013 (Pieejams: <https://www.gov.uk/government/publications/government-digital-strategy/government-digital-strategy>)

⁵ E-Government Survey 2012 E-Government for the People, United Nations, 2012 (Pieejams: www.unpan.org/e-government)

⁶ Gustaf Juell-Skielse, Erik Perjons. VAMEE: A Value Aware Method for Evaluating Inclusive E-Government Initiatives. Stockholm University, Sweden, 2011

Igaunijas digitālās attīstības stratēģija līdz 2020.gadam ⁷ paredz veikt mērījumus tās mērķu sasniegšanai, un tajā definēti indikatori šādās grupās:

- piekļuves internetam uzlabošana;
- kopējas pakalpojumu sniegšanas vietas attīstība;
- iedzīvotāju digitālo prasmju palielināšana;
- augsta līmeņa IKT prasmju attīstīšana;
- labāku publisko pakalpojumu attīstība, pielietojot IKT:
 - o procentuāls pakalpojumu skaits, kuri atbilst kopējiem kvalitātes kritērijiem;
 - o sabiedrības informētība par publiskajiem e-pakalpojumiem (privātpersonām un uzņēmumiem);
 - o apmierinātība ar publiskajiem pakalpojumiem (privātpersonām un uzņēmumiem);
 - o elektroniskas informācijas apmaiņas īpatsvars kopējā oficiālajā informācijas apmaiņā;
 - o elektronisku, mašīnlasāmu rēķinu apmaiņas īpatsvars starp privāto un publisko sektoru;
 - o pakalpojumu dzīves cikla indekss.
- Augstāka iekļaušana un līdzdalība, pielietojot IKT:
 - o sabiedrības līdzdalības elektronisko iespēju izmantojušo skaits;
 - o iestāžu skaits, kuras sniegušas informāciju par sabiedriskajām apspriešanām, saņemtajām konsultācijām;
 - o ilgtspējīgu pakalpojumu skaits, kuri izveidoti, sadarbojoties publiskajam un privātajam sektoram.
- Labāka lēmumu pieņemšana, pielietojot IKT:
 - o pilotprojektu un apmācību skaits, kas veltītas labākai lēmumu pieņemšanai, pielietojot IKT iespējas.
- Informācijas sabiedrības attīstība;
- dalīšanās ar valsts pieredzi e-pārvaldes attīstībā.

⁷ Estonian Information Society Strategy 2013 (Pieejams: <http://www.riso.ee/en/information-society/policy-2007-2013>)

Šo indikatoru savākšanas un analīzes metodika ir izstrādes stadijā. Veikti arī atsevišķi pētījumi, izmantojot iedzīvotāju aptauju metodi, piemēram, Igaunijas e-pārvaldes pakalpojumu iespauda novērtējums⁸.

Latvijā pašreizējais e-pārvaldes novērtējums ir nepilnīgs, tas balstīts fragmentāros sabiedrības viedokļa pētījumos un atsevišķu iestāžu klientu aptaujās, tādēļ nevar sniegt pilnvērtīgu, salīdzināmu priekšstatu par reālajiem ieguvumiem no ieviestajiem e-pakalpojumiem. Iespējams noskaidrot izveidoto e-pakalpojumu skaitu un arī to izmantošanas intensitāti, bet nepietiekama ir informācija par pakalpojumu saņemšanu kanālu griezumā. Ir veikti vairāki pētījumi, kuru jautājumu iekļaušanas iespējas metodikā tika izvērtēta:

- pētījums par pakalpojumiem un to elektronizācijas iespējām⁹;
- sabiedriskās domas aptauja par e-pakalpojumiem¹⁰;
- pētījums par dokumentu vadības sistēmām¹¹.

Pētījuma par pakalpojumiem informācija būtu atjaunojama regulāri, jo daudzās institūcijās tiek īstenoti projekti, kuru ietvaros plānots pabeigt jaunu pakalpojumu elektronizāciju. Tas pats attiecas uz pētījumu par dokumentu vadības sistēmu. Atbildes uz šiem jautājumiem tiks iegūtas monitoringa ietvaros, daļa no tiem var tikt izmantotas kā indikatori iestāžu savstarpējai salīdzināšanai. Sabiedriskās domas aptaujas jautājumi tiešā veidā monitoringā nav ietverami.

Ir veikti novērtējumi par to, kādi iestāžu pakalpojumi, kuri pašreiz nav elektronizēti, būtu veidojami kā e-pakalpojumi, bet nepietiekami vērtēta pieprasījuma puse, kura apskata tādus rādītājus kā faktiskais e-pakalpojumu lietojuma līmenis un lietotāju apmierinātība. Lai novērtētu pakalpojumu sniegšanas efektivitāti, pētījumā nepieciešams iegūt detalizētāku informāciju par iestāžu iekšējo procesu efektivitāti un nodrošinājumu ar IS pamatdarbības veikšanai, īpašu uzmanību pievēršot starpiestāžu informācijas apmaiņas efektivitātei un integrētiem starpiestāžu procesiem.

⁸ Tarmo Kalvet, Marek Tiits, Hille Hinsberg. Impact assessment of the Estonian e- government services. Tallinn: Institute of Baltic Studies & Praxis Center for Policy Studies, 2013

⁹ VARAM ESF projekts Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002 „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana” - Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti (Pieejams: http://www.varam.gov.lv/lat/fondi/ESper07_13/15120/?doc=15503)

¹⁰ Sabiedriskās domas izvērtējumi par e-pakalpojumu pielietojumu Latvijā, VRAA, 2012, 2013, 2014 (Pieejami: http://www.varam.gov.lv/lat/publ/petijumi/pet_Eparv/?doc=14321)

¹¹ Par ministriju un to padotības iestāžu dokumentu aprites procesiem, VRAA, 2013

Latvijas Informācijas sabiedrības attīstības pamatnostādnes 2014.–2020.gadam¹² neparedz indikatorus, kas būtu izmantojami nepieciešamās rīcības sadaļā plānoto uzdevumu izpildes novērtēšanai. Dokumentā minētie rīcības virzieni e-pārvaldes attīstībai, kuri būtu mērāmi monitoringa pētījumā, ir 5.3. Rīcības virziens „Moderna un efektīva publiskā pārvalde”, 5.4. Rīcības virziens „E-pakalpojumi un digitālais saturs sabiedrībai”. Modernas un efektīvas publiskās pārvaldes virzienā minētas šādas prioritārās jomas:

- publiskās pārvaldes pamatdarbības procesu modernizācija (pamatdarbības procesu pārveide un elektronizācijas līmenis, centralizētu platformu izmantošana, sadarbība starp publiskās pārvaldes procesiem);
- sabiedrības e-līdzdalība un e-demokrātija (sociālo tīklu platformu izmantošana, proaktīva komunikācija ar klientiem);
- vienota publiskās pārvaldes datu telpa (automatizēta datu apmaiņa starp IS);
- IKT infrastruktūras optimizācija.

E-pakalpojumu un digitālā satura sabiedrībai virzienā minētas šādas prioritārās jomas:

Tālākā rīcība tiks plānota šādos virzienos:

- publiskās pārvaldes datu un transakciju pakalpojumu atvēršana citiem lietotājiem;
- koplietošanas platformu un pakalpojumu attīstība publisko pakalpojumu sniegšanai;
- oficiālās elektroniskās adreses iedzīvotājiem un uzņēmējiem ieviešana;
- publisko pakalpojumu digitalizācija;
- automatizēta elektronisko rēķinu izsniegšana un pieņemšana;
- kultūras mantojuma digitalizācija un pieejamība;
- latviešu valodas lietojumu izplatības veicināšana digitālajā vidē;
- e-veselības risinājumi efektīvai, drošai un uz pacientu orientētai veselības aprūpei.

¹² Informācijas sabiedrības attīstības pamatnostādnes 2014.–2020.gadam, Ministru kabineta 2013.gada 14.oktobra rīkojums Nr. 486.

Izstrādājot monitoringa metodiku, tika novērtētas iespējas un atbilstoši iekļauti indikatori pamatnostādnēs norādīto uzdevumu izpildes mērīšanai.

3.1.3. Izmantojamo indikatoru tipi

Kabineta pētījuma ietvaros metodikā iekļaujamo jautājumu novērtēšanai, ņemot vērā iespējami plašāku empīrisku pētījumu bāzi, tika izmantoti rezultāti, kuri iegūti apjomīgā meta-pētījumā par e-pārvaldes novērtējumiem. E-pārvaldes mērījumos izmantojamie indikatori, kā rezultātā izveidota e-pārvaldes mērījumu indikatoru klasifikācija. Atbilstoši šai klasifikācijai pēc Sijkersa, Rothīras un Jansena, indikatori tiek iedalīti šādās grupās:

- Ieguldījuma (*input*) indikatori;
- Rezultāta (*output*) indikatori;
- Lietojuma (*lietojuma intensitātes*) indikatori;
- Iespaids (*impact*) indikatori;
- Vides (*readiness*) indikatori¹³.

Tika novērtētas indikatoru ieguves iespējas katrā no šīm grupām un to pielietošanas iespējas e-pārvaldes monitoringa metodikā.

Ieguldījuma (*input*) indikatori attiecas uz valsts vai iestādes veiktajiem ieguldījumiem IS attīstībā. Ieguldījuma indikatori ir, piemēram, valsts ieguldījumi e-pārvaldes attīstībai absolūtos skaitļos vai uz iedzīvotāju, procentos no IKP. Dati par dažādu IS izstrādē veiktajiem ieguldījumiem dod iespēju veikt aprēķinus, lai iegūtu viena pakalpojuma sniegšanas izmaksas, bet tas ir tikai tādā gadījumā, ja iestādes var attiecināt, cik lielā mērā attiecīgā sistēma izveidota pakalpojumu sniegšanai.

Lietderīgi būtu iegūt datus par viena pakalpojuma izmaksām kanālu griezumā, bet daudzos gadījumos, kad ir runa par infrastruktūras izveidi valsts nozīmes pamatdatu uzturēšanai un apstrādei, izmaksas uz atsevišķiem pakalpojumiem var nebūt attiecināmas. Būtu jāveicina iestāžu iniciatīvas apkopot izmaksas un izstrādāt metodikas, kas ļautu tām novērtēt ieguvumus, ieviešot projektus un veidojot jaunus pakalpojumus.

¹³ Kris Sijkers, Sabine Rothier and Davy Janssen, Critical Review of e-Government Benchmarking Studies, Developments in e-Government D. Griffin et al. (Eds.), IOS Press, 2007

Monitoringā iekļaujama pazīme par to, vai iestādes IKT attīstībā ticis izmantots ES fondu finansējums. Pazīme iekļaujama katrā no izdalītajiem blokiem (Pamatdarbības IS nodrošinājums, E-pakalpojumu izveide, Iekšējo procesu elektronizācija), un dod iespēju iegūt informāciju par to, cik lielā mērā šis papildus finansējums ietekmējis iestāžu rezultātus šajā blokā.

Rezultāta (*output*) indikatori ietver, piemēram, iedzīvotājiem vai uzņēmumiem pieejamo tiešsaistes pakalpojumu skaitu. E-pārvaldes mērījumus balstot rezultāta indikatoros, pastāv risks, ka iestādes, kuras elektronizējušas lielāku skaitu pakalpojumu, iegūst augstāku rādītāju, neskatoties uz salīdzinoši zemiem ieguvumiem klientu skatījumā un zemu kvalitāti, kā arī netiek vērtēta kopējā procesa efektivitāte.

Pašreizējo situāciju raksturo e-pakalpojumu pilnveidošanās, kā rezultātā vairāki pakalpojumi tiek apvienoti integrētās pakalpojumu saņemšanas vietnēs, paplašinot un uzlabojot pakalpojumu sniegšanas kvalitāti, lai arī to skaits samazinās.

Pašreiz nav vienotas metodikas, kā iestādēm uzskaitīt e-pakalpojumus, tāpēc izveidoto pakalpojumu skaita vietā lietderīgāk būtu apzināt, kāda ir dažādu dzīves situāciju elektronizācijas pakāpe, sākot no klienta problēmas līdz tās risinājumam. Šajā procesā vērtējama ir ne tikai elektroniski noritošā, bet arī klātienē procesa efektivitāte, kuru nosaka iestāžu pamatdarbības procesu, starpiestāžu informācijas apmaiņas un iestāžu iekšējā darbības efektivitāte.

Līdz ar to Monitoringā paredzēts iekļaut jautājumus, kas attiecas uz efektīvas piekļuves nodrošināšanu iestādes pakalpojumiem tās klientiem un ļauj vērtēt un salīdzināt iestādes nevis pēc pakalpojumu skaita, bet pēc tā, cik lielā mērā elektronizētas potenciāli elektronizējamās iespējas.

Lietojuma (*lietojuma intensitātes*) indikatori: paredz, ka pakalpojumi vērtējami pēc tā, cik liela ir tā saņemšanas elektroniskā kanāla lietošanas intensitāte.

Lietojuma indikatori ir, piemēram, fizisko personu un uzņēmumu skaits, kuri izmantojuši e-pakalpojumus, iedzīvotāju skaits, kuri meklējuši informāciju iestāžu mājas lapās, e-pakalpojumu nodrošināšanas patērētā interneta apjoms.

Lietojuma intensitātes indikatoriem nepieciešami dati par katra pakalpojuma izmantošanu kanālu griezumā. Iestādes novērtējums šajā gadījumā nav izmantojams savstarpējai salīdzināšanai, jo augstākus rādītājus sasniegtu tās, kuras sniedz e-

pakalpojumus to saņemšanai sagatavotākai vai motivētākai mērķauditorijai, vai arī ir iespējams ar normatīvu regulējumu noteikt elektronisko kanālu kā vienīgo.

Iespaida (*impact*) indikatori vērtē e-pārvaldes ietekmi uz pakalpojuma saņemšanu, piemēram, apstrādes vai gaidīšanas laika samazināšanās, iedzīvotāju apmierinātības līmeņa ar e-pakalpojumiem pieaugums.

Iespaida indikatoru ieguvei nepieciešamas intervijas ar pakalpojumu lietotājiem, kas nav veicamā pētījuma ietvarā. Pētījuma pieeja paredz izmantot novērtējuma indikatorus, kuri iegūstami no esošiem datu avotiem, kā arī izmantojot iestāžu sniegto informāciju, bet neplāno izmantot informāciju, kādu iespējams iegūt, veicot iedzīvotāju vai klientu aptaujas. Šādas pieejas priekšrocība ir analizējamo datu objektivitāte un precizitāte un salīdzinoši zemas izmaksas, bet trūkums, ka iegūta informācija nevar sniegt pilnīgu ainu iedzīvotāju perspektīvā, tāpēc optimāli būtu metodiku papildināt ar šādu aptauju rezultātiem.

Ir svarīgi noskaidrot, vai iestādes veic klientu apmierinātības mērījumus un vai tie ir analizējami kanālu griezumā, kā arī vai iestādes veic citus mērījumus, kas saistīti ar e-pārvaldes ieviešanu kā klātienē apkalpoto klientu skaita samazināšanās, kopējā pakalpojuma sniegšanas laika samazināšanās u.tml.

Pašreiz par apmierinātību ar e-pakalpojumiem veikto pētījumu dati būtu izmantojami tad, ja rezultātus būtu iespējams attiecināt uz konkrētajiem e-pakalpojumiem vai iestādēm, kā arī ja tie tiktu veikti ar periodiskumu, lai monitoringa pārskata periodā būtu aktuāli, kā arī lai tiktu izmantota vienota metodika, kas dod iespēju šos datus salīdzināt. Tad būtu iespējams tos iekļaut Monitoringa metodikā kā periodiski izmantojamo datu avotu.

Vides (gatavības) indikatori mēra galvenokārt valsts līmeņa rādītājus, kas raksturo priekšnoteikumus e-pārvaldes plašākai ieviešanai, kā infrastruktūras līmeni, iedzīvotāju prasmju līmeni, elektroniskā paraksta lietošanu, likumdošanu. Šī informācija jau pašreiz tiek apkopota valsts līmenī CSP, kā arī pašvaldību e-indeksa izveides projekta ietvaros tiks iegūta informācija pašvaldību griezumā, kura pētījuma analīzes fāzē varēs sniegt papildus informāciju, lai novērtētu e-pakalpojumu pieejamību dažādos valsts rajonos, bet attiecībā uz iestāžu novērtēšanu tiek pieņemts, ka situācija šajā jomā ir līdzvērtīga.

Lai sasniegtu pētījuma mērķi, izvēlētajiem indikatoriem jāsniedz informācija, kas raksturotu visu iestādes darbu kopumā, tātad tie nevar attiekties tikai uz kādu no iestādes darba aspektiem, kā pamatdarbības nodrošinājums, datu apmaiņa, vai e-pakalpojumu sniegšana. Saskaņā ar pētnieku secinājumiem, e-pārvaldes attīstību bieži bremzē tieši nepietiekami pievērsta uzmanība iestāžu iekšējo procesu reformām un efektivitātei¹⁴.

E-pārvaldes novērtēšanu fokusējot uz pakalpojumu sniegšanu, prioritātes tiek dotas *front-office* ātrāk realizējamiem risinājumiem tā vietā, lai padarītu efektīvus savus iekšējos procesus. Latvijā šis jautājums varētu būt jo aktuālāks, tāpēc, ka ES finansējums noteikts saskaņā ar prioritātēm, kas ir pakalpojumu sniegšana utt., pieņemot, ka iekšējie procesi ir valdības un pašu iestāžu ziņā.

Lai ar monitoringa palīdzību iegūtā informācija dotu iespējas atsegt, kurā iestāžu darbības līmenī panākts augstāks elektronizācijas līmenis un kurā pastāv problēmas, kā arī salīdzināt pēc vienota principa, ņemot vērā, ka iestāžu funkcijas ir atšķirīgas, tiek rekomendēts veidot modeli, kurā iekļauti četrus līmeņu indikatori:

- vide;
- *back-office*;
- *front-office*;
- iespaids indikatori.

Ņemot vērā šos ieteikumus, izdalījām jautājumu grupas, ar kuru palīdzību pilnībā tiek ietverti visi iestāžu procesi. Tā kā vidi raksturojošie indikatori iestāžu gadījumā ir vienādi, tad to vietā būtu mērāmi starpiestāžu datu apmaiņas jautājumi, bet iespaids indikatoru vietā – komunikācija ar sabiedrību.

Jautājumi par teorētiski apzinātajiem e-pārvaldes novērtējuma indikatoriem tika iekļauti ekspertu interviju vadlīnijās, kuru gaitā tika noskaidrotas to reālas iegūšanas iespējas iestādēs, lai indikatori būtu izmantojami un dotu rezultātu pēc to iekļaušanas novērtējuma metodikā.

3.2. Ekspertu interviju rezultāti

Kopumā kvalitatīvā novērtējuma ietvaros veiktas intervijas 30 valsts pārvaldes iestādēs saskaņā ar interviju vadlīnijām, kuras ietvēra vairākas jautājumu grupas:

¹⁴ M. Kunstelj and M. Vintar, Evaluating the progress of e-government development: critical analysis of current approaches, EGPA 2004 annual conference, Ljubljana, 2004

- par pamatdarbības veikšanu (iestāžu funkciju) atbalstošajām IS;
- par pakalpojumu sniegšanu un pakalpojumu sniegšanas kanāliem;
- par klientu apmierinātības novērtēšanu, t.sk. pakalpojumu un e-pakalpojumu novērtēšanu;
- par iestādes iekšējo (administratīvo) procesu nodrošināšanām IS, t.sk. par dokumentu vadības jautājumiem;
- par plānotajiem projektiem un prioritātēm.

Tika iekļauti jautājumi par iestādes mājas lapas vērtējumu, kā arī atsevišķi veikts 11 mājas lapu novērtējums.

Vairāku iestāžu eksperti norādīja, ka jau sniegta informācija par to IS, kā arī par citiem jautājumiem, un ka monitoringam nepieciešamo kvantitatīvo datu savākšana var būt problemātiska.

“Ja informācija jau tikusi sniegta, tad dot to atkārtoti - tas ir pretrunā ar efektivitāti un e-pārvaldes principiem.”

Taču eksperti piekrita, ka iestādes situācija ir mainīga, jo ir projekti, kuri pašreiz ir ieviešanas stadijā vai tiek plānoti tuvākā gada laikā. To rezultātā sagaidāmi uzlabojumi, kas attiecas uz apskatāmajiem jautājumiem.

Ekspertu interviju gaitā katrā jautājumu grupā tika noskaidrota e-pārvaldes monitoringā izmantojamās informācijas pieejamība iestādēs, tās vākšanas regularitāte un detalizācijas līmenis, kā arī tika lūgts novērtēt mērāmos rādītājus un rādītājus, kuri izmantojami iestāžu salīdzināšanai.

Interviju rezultāts ir katras sadaļas beigās norādītie pielietojamie indikatori. Daļa indikatoru tika piedāvāti un apspriesti ar ekspertiem (vai tie būs iegūstami un vai tie izmantojami mērījumiem esošās situācijas novērtēšanai). Tāpat eksperti sniedza savus ieteikumus indikatoru papildināšanai.

3.2.1. Vērtējums par pamatdarbību atbalstošajām IS

Ekspertiem tika uzdoti jautājumi par to, cik lielā mērā IS nodrošina iestādes pamatdarbības procesus, par to, kas raksturo efektīvu pamatdarbību un būtu izmantojams novērtējumiem, par sadarbību ar citām institūcijām un datu apmaiņu starp institūcijām, kas nepieciešama pamatdarbības procesu nodrošināšanai. Tāpat šajā sadaļā ietilpa jautājumi par to, cik lielā mērā iestādes IS izstrāde un uzturēšana balstīta ES finansējumā un kādas ir prioritātes, plānojot IKT attīstību.

Esošā situācija un identificētās problēmas

Viena no minētajām problēmām ir saistīta ar informācijas dublēšanu, t.i., tās uzturēšanu vairākās sistēmās, nepieciešamību klientiem atkārtoti prasīt vienus un tos pašus datus.

Dažkārt pastāv informācijas dublēta ievade vienas iestādes ietvaros, piemēram, darbinieku novērtējums, kurš tiek ievadīts sistēmā NEVIS, ietekmē atalgojuma apjomu, bet šī novērtējuma informācija algu sistēmā tiek ievadīta atkārtoti.

“Būtu labi, ja lietvedība būtu savietota ar biznesa sistēmu, sanāk, ka ir dokumenti, kurus reģistrē vienā vietā, bet datus citā vietā (tātad paralēli 2 sistēmās).” Ir arī viedoklis, ka tieši šo IS automātiskas sasaistes nepieciešamība nav būtiska, jo tas tikai padarītu sistēmu komplicētāku.

Kā efektīvākas IS un pakalpojumu izveides problēma tiek minēti normatīvie dokumenti, kuru regulējums netiek līdzī attīstībai elektronizācijas jomā, bieži paredz kārtību, kas traucē elektroniskai datu apmaiņai, piemēram, ja normatīvs paredz veidlapas, kurās ir biežākā datu dublēšanās, būtu labāk, ja normatīvs noteiktu konkrētus datus nevis veidlapas.

Pastāv problēma, ja dati nepieciešami citā detalizācijas pakāpē, nekā iespējams tos saņemt no citas IS/iestādes, un to apjoms nav tik liels, lai nodrošinātu pastāvīgu sasaisti starp šīm sistēmām. Neefektīvākā datu apmaiņa ir, ja informācijas apmaiņa starp iestādēm ir nevis strukturētu datu veidā, kas nonāk IS, bet, izmantojot saraksti, kuras ietvaros notiek manuāla informācijas sagatavošana vienā iestādē un attiecīgi tāpat tās apstrāde iestādē, kur tā tiek saņemta, īpaši tad, ja tas notiek regulāra procesa ietvaros.

Piemēram, izglītības nozarē pastāvēja problēma ar datu sniegšanu, *“bet tikai pēdējā projekta laikā izveidots reģistrs, kurā ir datu kvalitāte un līdz ar to arī pieprasījums pēc datiem”* un dažādus datus ar dažādu informāciju saņem vairākas iestādes - pašvaldība, VSAA, VID.

Eksperti norāda uz problēmām, kuras joprojām pastāv starpiestāžu datu apmaiņā, turklāt bieži dominē administratīvas, nevis tehniskas problēmas, piemēram, vairākkārt tika minēts, ka līgumu slēgšanas process par datu apmaiņu ir sarežģīts un to saskaņošana prasa ilgu laiku. Iespējamais risinājums šīs procedūras vienkāršošanai varētu būt normatīva dokumenta izstrāde, kurš paredzētu iestādēm, kurām ir tiesības

apstrādāt noteiktas datu kopas, automātiskas tiesības tās saņemt no citu iestāžu IS, neslēdzot par to papildus vienošanos.

Iestādes pašreiz vairāk domājušas par savu procesu aprakstīšanu iestādes ietvaros, kas dotu iespēju tos optimizēt, un šajā jomā sasniegtais ir atšķirīgs, tomēr galvenokārt iestādes raugās uz savu funkciju efektīvu izpildi un ar starpiestāžu darba plūsmām saprot galvenokārt datu apmaiņas nodrošināšanu starp dažādu iestāžu IS.

“Ir mērīts tas, cik ilgā laikā var izsniegt pasi, piemēram – lai rēķinātu noslodzi.”

Ir iestādes, kurām joprojām aktuāli nodrošināt informācijas apmaiņu starp centrālo iestādi un tās teritoriālajām nodaļām. *“Ja ir precīzi zināmi procesi, varam mērīt to efektivitāti. Ja nodrošināta to ietvaros visa datu apmaiņa, tad varam mērīt. Ir procesi, kas ir apzināti, bet cik tie aktuāli? Tāpat ir ar funkcijām, ar valsts procesu pārzināšanu kopumā. Kuram tas būtu jāuztur?”*

Funkcijas ir dažādi definētas, tāpat kā e-pakalpojums. *“Funkcija veikt sociālo apdrošināšanu ir plaša, cita funkcija ir tikai kaut kādu vienu datu savākšana. Kā tās var salīdzināt?”*

“Latvijā nav definēti procesi no A līdz Z caur visām iestādēm - starpiestāžu procesi. Piemēram, bērna piedzimšanas gadījumā process, kas jāiziet cilvēkam, tas ir dažādās iestādēs, dažādās IS mainās dati. Visi procesi valstī būtu jāapraksta nevis no cilvēka viedokļa, bet no valsts viedokļa. Optimizēt varam tad, ja ir zināms process kopumā. Šobrīd ir katrai iestādei savas likumā noteiktas funkcijas un katra var saskaņā ar likumu strādāt ar savu datu apjomu, citus datus nedrīkst apstrādāt.”

“Procedūru optimizēšana var dot vairāk nekā elektronizēšana. Piemēram, nevajadzīgās mantas nodošana. Ministrijā ienākuši jauni projekta datori, vecie būtu noderīgi padotības iestādei. Lai to īstenotu, jāapkopo informācija par visām padotības iestādēm, rīkojums ar atļauju nodot, tad aptauja, kurā piesakās 20 iestādes uz 6 datoriem, tad jāveic izloze, kurai jāraksta nolikums un jā sastāda komisija.”

Vairākas iestādes ir iedzīvotājus vai uzņēmumus atbrīvojušas no nepieciešamības glabāt un izmantot noteikta veida dokumentus, jo informācija primāri tiek uzturēta IS: tāda kārtība ir CSDD, tas ir ieviests arī UR (uzņēmumu reģistrācijas apliecības) un VID (algas nodokļu grāmatiņas), šī principa ieviešanas priekšnoteikums ir gan atbilstoša IS nodrošinājuma izveide, gan izmaiņas likumdošanā. *“Kā piemērs: mēs atteicāmies no darba devēju apstiprinājuma slimības lapām, tā ir izmaiņa likumdošanā – atteikšanās no kādas izziņas. Ja atsakās no*

informācijas apmaiņas vai izveido elektronisku datu apmaiņu, vai tas ir pakalpojums?”

Pašreiz nav atrisināts jautājums par dažādos reģistros esošo personu datu uzglabāšanu ilgtermiņā, ir vairākas sistēmas, kurās ir aktuāla esošā informācija, bet nav pieejami vēsturiskie dati, piemēram, IzM: *“Iecere ir izveidot kā pakalpojumu “mani dati izglītības reģistrā” – lai tur būtu visa informācija klientam par sevi pieejama, vienīgi pastāv problēma ar vēsturiskajiem datiem, ka nav sistēmas, no kuras paņemt informāciju, piemēram, par augstskolu diplomiem. To varētu risināt tā, ka ir iespēja pievienot skenētus dokumentus, un ja kāda procesa, piemēram valsts iepirkuma procedūras, ietvaros par tiem tiek veiktas pārbaudes, tad rezultāti tiek saglabāti un tas nav jādara atkārtoti. Bet kopumā problēma ir ar vēsturisko informāciju, jo reģistrā ir aktuālā informācija”.*

ES fondu līdzfinansētu projektu īstenošana pozitīvi ietekmējusi iestāžu pamatdarbības IS attīstību un devusi iespēju izstrādāt daudz kvalificētākas sistēmas, nekā to nodrošinātu valsts budžeta iespējas. Reizēm pastāv bažas par izveidotās infrastruktūras uzturēšanai pieejamo finansējumu, tomēr ERAF iepriekšējā perioda visos projektos ielānota uzturēšana vismaz 5 gadiem.

Iestādes vēlas attīstīt savas pamatdarbības IS, kurām tiešā veidā ES finansējuma atbalsts nav paredzēts, bet tās ir priekšnoteikums efektīvas darbības nodrošināšanai. Situācijā, kad institūcijas, runājot par starpinstitūciju datu apmaiņu, turpina domāt kategorijās “mēs” un “viņi”, noteikti ir lietderīgi, plānojot nākošā perioda projektu vērtēšanas kritērijus, iekļaut tajos nosacījumus, kuri veicinātu institūciju sadarbību, nevis attīstot tikai savas IS, bet plānojot kopīgas IS platformas, kurās realizēt integrētus procesus, tomēr jāņem vērā, ka iestāžu pamatdarbības esošais elektronizācijas līmenis ir atšķirīgs, to nosaka arī iestāžu funkcijas, piemēram, starpiestāžu datu apmaiņa būs labāk nodrošināta tām iestādēm, kuras uztur pieprasītākos datus.

Vairākās iestādēs joprojām tiek īstenotas iepriekšējā ERAF plānošanas periodu beidzamās kārtas, līdz ar to nozīmīga funkcionalitāte var tikt ieviesta tikai šī gada beigās, tāpēc reālie rezultāti un novērtējums sagaidāms nākamā gada laikā.

Prioritātes

Prioritātēm būtu jābūt saistītām ar valdības formulēto mērķi veidot mazu, efektīvu un atvērtu valsts pārvaldi. Noteikti nepieciešams uzlabot un vienkāršot

starpīestāžu un starpresoru datu apmaiņu. Kā iespēja situācijas uzlabošanai tiek minēta iespējama kārtības maiņa, kura paredzētu, ka jebkurš datu apmaiņas veids starp iestādēm, kurš ir pamatots un tiek reģistrēts noteiktā kārtībā, ir līdzvērtīgs datu apmaiņai, izmantojot IVIS.

E-pārvaldes novērtēšanai svarīgi noskaidrot to, cik integrēti ir pamatdarbības procesi:

- vai ar iestādes funkciju veikšanu saistītajos procesos, kuriem nepieciešama informācija no vairākām IS, datu saņemšana un sniegšana notiek automātiski;
- cik lielā mērā nepieciešamas dažādas pastāvīgas (t.sk. manuālas) darbības informācijas savietošanai no dažādām IS procesa nodrošināšanai (t.sk. gadījumos, kad informācijas apmaiņa ar klientu un starp iestādēm notiek elektroniski, bet tā nav apmaiņa ar strukturētiem datiem un nenotiek IS ietvaros);
- vai ir pieejama visa informācija no citām IS, kas nepieciešama funkcijas izpildei vai pakalpojuma nodrošināšanai.

Lai novērtētu pašreizējā IS nodrošinājuma atbilstību iestāžu funkcijām, būtu nepieciešams analizēt visas funkcijas to atbalstošo IS griezumā. Pašreiz šāda sasaiste pilnībā nav pieejama, bet perspektīvā varētu būt paredzama valsts pārvaldes IS arhitektūrā. Līdzīgi ir ar novērtējumu, kā pakalpojumi nodrošināti ar IS un vai to iespējas ir pilnīgas šo pakalpojumu efektīvai sniegšanai – nepieciešams veidot datu bāzē sasaisti starp pakalpojumiem un IS, kuras tos nodrošina. Arī informācija par esošajām IS būtu aktualizējama: *“Pašreiz informācijas sistēmu reģistrā ir daudzas sistēmas, iestādēm visai liela specifika, tur ir vairāki desmiti IS, to skaitā gan lieli reģistri, gan salīdzinoši nelielas sistēmas, t.sk. mazi reģistri MS Access, kuri uz šo brīdi varētu nebūt aktuāli”*. Situāciju vairākās ministrijās labi raksturo citāts: *“Attiecībā uz centralizējamiem IT pārvaldības procesiem vispirms varētu tikt veikta to izvērtēšana. Visā ministrijā vajadzēt ieviest elektronisko dokumentu saraksti un nosūtīšanu, iekšējo saskaņošanu. Varētu to paveikt līdz gada beigām, ir priekšdarbi veikti, jāatrisina tehniski jautājumi”*.

Pielietojamie novērtējuma indikatori:

- Vai tiek nodrošinātas visa nepieciešamās informācijas saņemšana un pārbaudes citās IS?
- Vai tiek veidotas automatizētas starpiestāžu darba plūsmas?
- ES fondu finansējums (ir/nav).
- ES fondu projektu nosacījumu piemērotība iestāžu vajadzībām.
- Vai samazinās dokumentu daudzums, kuri primāri tiek uzturēti elektroniskā formā?

3.2.2. Vērtējums par pakalpojumu sniegšanu

Ekspertiem tika uzdoti jautājumi par iestādes sniegtajiem pakalpojumiem, par to sniegšanu kanālu griezumā, pakalpojumiem, kuri būtu elektronizējami, par pakalpojumu sniegšanas stratēģiju. Tāpat šajā sadaļā ietilpa jautājumi par to, cik lielā mērā iestādes esošo e-pakalpojumu izveide balstīta ES finansējumā un kādas ir prioritātes, plānojot e-pakalpojumu attīstību.

Pastāvošā situācija un identificētās problēmas

Iepriekšējā ERAF periodā svarīgs kritērijs bija jaunu e-pakalpojumu izveide, līdz ar to projekts ieguva augstāku novērtējumu, ja tajā bija paredzēti vairāki e-pakalpojumi. Ir norādīts uz problēmu, ka nav precīzi definēts e-pakalpojums, pašreiz izveidotajos e-pakalpojumos ir liela dažādība – tie ir dažādas sarežģītības pakāpes un var būt dažādi grupēti, nav salīdzināma uzņēmuma reģistrācija ar kādas uzziņas pieprasīšanu. Ir iestādes, kuras ir atradušas risinājumus, lai izveidotu iespēju klientiem pieslēgties to IS kā autentificētam ārējam lietotājam noteiktu funkciju veikšanai, faktiski apvienojot vairākus pakalpojumus.

Ieteikumi ir, ka būtu nepieciešams precizēt gan pakalpojumu aprakstus, gan e-pakalpojuma definīciju, lai katra iestāde neietu savu ceļu. Iestādēs, kuras sniedz vairākus pakalpojumus vienā jomā, pastāv grūtības tos nodalīt un trūkst precīzas definīcijas pakalpojuma jēdzienam, Piemēram, LAD ir 58 dažādas shēmas dažādiem platību maksājumiem. *“Kamēr nav nodefinēts e-pakalpojums, pakalpojums kā tāds, tikmēr to ir sarežģīti nomērīt. Nav vienotu kritēriju, kas ir pakalpojums un kas ir e-pakalpojums, jo datu apmaiņa starp 2 iestādēm arī bija e-pakalpojums.”*

Turpmāk varētu samazināties e-pakalpojumu skaits, bet to sniegtās iespējas paplašināties un pieaugt ērtības.

Ministriju līmenī ir piemēri, ka tiek plānots apzināt pakalpojumus, kuri būtu elektronizējami, piemēram *“Plānots resorā veikt izvērtējumu par to, kādi pakalpojumi būtu elektronizējami, faktiski veikt auditu visai nozarei ar domu noskaidrot, ka, ja pakalpojumu sniegšanu centralizē, tad kādas ir prioritātes.”*

Ne vienmēr iegūstama precīza informācija par pakalpojumu izmantošanu sadalījumā pa kanāliem.

“Īpatsvars kanālu griezumā nav viennozīmīgs indikators. Kad žurnālistiem pateica, ka viņi saņems mazas pensijas, tad viņi sāka intensīvi izmantot e-pakalpojumu. Tā bija viņu vienreizēja akcija. Ja nebūtu e-pakalpojuma, viņi neietu to saņemt. Summāri palielinās, bet var būt trešais faktors, kurš ietekmē pakalpojumu pieprasīšanu.”

Pašreiz ir iegūstama informācija par klientu izmantotajiem e-pakalpojumiem, bet netiek analizēts, kādu autentifikāciju klienti izvēlējušies, kā arī iestādēm nav datu par pakalpojumiem, kuri uzsākti, bet nav tikuši pilnībā izpildīti, nav arī iespējams noteikt iemeslus, kāpēc klients nav izpildījis pakalpojumu līdz galam.

Iestāžu pakalpojumus, kuri saņemti, izmantojot dažādus kanālus, atbalsta vienota IS, kurā ne katrā gadījumā ir pazīme tam, kāds kanāls izmantots. Lai noteiktu pakalpojumu sadalījumu pa kanāliem, iespējams izmantot sniegto e-pakalpojumu uzskaiti un vērtēt to īpatsvaru kopējā sniegto pakalpojumu skaitā. Līdzīgi būtu iegūstama informācija par to, cik klienti izmantojuši e-pakalpojumus, lietojot iestādes telpās izmantotos datorus. Piemēram, VID klientu apkalpošanas centros ir šādi datori, no tiem izmantoto pakalpojumu apjomu būtu iespējams uzskaitīt, atlasot pēc IP adreses.

“E-pakalpojumi neienāk DVS, izņemot to, kas ir iesniegums iestādei, bet tas jau būtībā nav īsts e-pakalpojums.”

Ir iestādes, kurās tiek vākta un apkopota statistika, kas ļauj iegūt viena pakalpojuma izmaksas, piemēram, VSAA, bet kā indikatoru šo rādītāju monitoringā iekļaut pagaidām ir problemātiski, jo daudzās iestādēs tādas informācijas nav (būtu iespējams iekļaut šo jautājumu ar mērķi panākt, lai šāda informācija būtu pieejama 2015.gadā).

Iestādes norāda, ka tām ir atšķirīga situācija, jo vienkāršāk ieviest e-pakalpojumus mērķauditorijai, kurai ir augsta motivācija tos izmantot, piemēram, ja pakalpojums saistīts ar finansiāla atbalsta saņemšanu. Ir jānodala pakalpojumi, kuru elektronizēšana nav uzskatāma par mērķtiecīgu, tie ir, piemēram, reti, specifiski

pasākumi, kas attiecas uz nelielu mērķauditoriju. Ir specifiski pakalpojumi (īpaša datu sagatavošana, izdrukas), kur klātie saglabājas pēc būtības. Ir pakalpojumi, kuriem jā saglabā vairāki saņemšanas kanāli tāpēc, ka to nosaka ES normatīvi, piemēram, ja pakalpojums saistīts ar ES atbalsta saņemšanu, kā tas ir LAD gadījumā.

Tiek pieminēta problēma, ka nav vienotas pieejas attiecībā uz pakalpojumu aprakstīšanu un sniegšanu iestāžu mājas lapā. Ir iestādes, kuras mājas lapu attīsta kā galveno pakalpojumu sniegšanas kanālu, bet ir iestādes, kuras mājas lapā izvietoj saiti uz pakalpojumu sadaļu portālā latvija.lv. Vairākas iestādes norādīja, ka izstrādājušas savu autentifikāciju, jo IS izstrādes brīdī nav bijis gatavs koplietošanas autentifikācijas modulis, un pastāvēja risks, ka tas var ietekmēt projekta termiņus.

“Latvija.lv maksājumu moduļa kavēšanās un jaunās e-pakalpojumu vides kavēšanās - līdz pat šim brīdim līdz galam nestrādā. Akcepttestēšanu nevar veikt pa moduļiem, līdz ar to ir pagarinājums līdz gada beigām.”

Arī tur, kur ir augsta pakalpojumu elektronizācijas pakāpe, kā VID, CSDD, Latvija.lv, pašreiz netiek savstarpēji izmantota klienta informācija, tam autentificējoties, katrā sistēmā iespējams norādīt citu kontaktinformāciju.

Problēma veiksmīgai e-pakalpojuma darbībai var būt biežas normatīvu izmaiņas, ja pakalpojums tiek sniegts, balstoties veidlapās, kuras tiek apstiprinātas kā MK noteikumi. Tad līdz ar katrām izmaiņām nepieciešami pārveidojumi jau izstrādātajā e-pakalpojumā, tāpēc tas kādu laiku nav pieejams un izmaiņas rada arī papildus izmaksas. Viens no risinājumiem šai situācijai ir samazināt pakalpojuma elektronizācijas līmeni no aizpildāmas strukturētas informācijas veidnī uz lejupielādējamām un aizpildāmām veidlapām. Šādu variantu pašreiz izvēlēties UR uzņēmumu reģistrēšanai.

Interneta vietne ir jāveido atbilstoši tam, lai pakalpojumi būtu pamanāmi un to vednis būtu orientēts uz pakalpojumu efektīvu izmantošanu. Svarīgs nav pakalpojumu skaits, bet tas, cik bieži tiek izmantots konkrētais pakalpojums. Ieteikumi pakalpojumu veidošanai:

- pakalpojuma pieejamība jānodrošina ar pēc iespējas mazāk soļiem;
- pakalpojuma pieejamība jānodrošina ar pēc iespējas vairāk autentifikācijas mehānismiem;
- jāparedz iespēja saņemt vairākus pakalpojumus vienlaicīgi.

Viedokļi par centralizētu pakalpojumu sniegšanas vidi nereti ir kritiski. *“Centralizētā risinājumā ieviest specifiskas lietotāju vajadzības ir sarežģītāk. Starpiestāžu e-pakalpojumu gadījumā tāpat kāda iestāde ir turētājs.”*

“Latvija.lv ir sajaukts daudz kas kopā, un katrs var dažādi saprast, kas ir dzīves situācija. Dzīves situācijas nav viennozīmīgi definējamas. Ja būtu metodika, principi, kas apraksta dzīves situācijas, pakalpojumus un funkcijas, bet kamēr katram galvā ir cits modelis, katrs skatās no sava skatu punkta, tad katra iestāde dzīves situāciju traktē no sava punkta.”

Iestādes saskata kopīgu problēmu, ka e-pakalpojumu sniegšanas apjomu pašreiz ietekmē tas, ka daudziem klientiem nav ID dokumenta, jo ir elektronizējami pakalpojumi un esoši e-pakalpojumi, kuriem internetbankas autentifikācijas līmenis ir nepietiekams. *“Ir problēma ar e-pakalpojumu lietošanu. Ir nepieciešams, lai varētu elektroniski autentificēties jebkuras valsts pilsonis, jo kļūst arvien grūtāk dzīvot valstī bez elektroniskās identitātes. Ar diplomāta karti un pasi vien kļūst sarežģīti.”*

Ekspertu intervijās tika piedāvāti šādi indikatori, kuri tiešā veidā monitoringa metodikā nav iekļaujami:

- Vai līdz ar e-pakalpojuma izveidošanu tā saņemšanai klientiem vairs nav nepieciešamība tos doties saņemt klātienē?
- Vai prioritāte tiek piešķirta tādu pakalpojumu elektronizēšanai, ar kuriem iespējams ievērojami samazināt klātienē apkalpošanas gadījumu skaitu un rindas?
- Vai samazinās dokumentu skaits, kas nepieciešami no iedzīvotājiem?

Pielietojamie novērtēšanas indikatori:

- Kāda ir iestādes pakalpojumu elektronizācijas piemērotība elektronizācijai un to elektronizācijas lietderība?

3.2.3. Mājas lapas novērtējums

Ekspertiem tika uzdoti jautājumi par viņu pārstāvēto iestāžu mājas lapu izmantošanu, to vērtēšanu un apmeklējuma statistikas izmantošanu, kā arī par sociālo mediju izmantošanu un prioritātēm šī kanāla attīstībā.

Esošo mājas lapu novērtējums

Ministriju līmenī vērtējumi par mājas lapām ir līdzīgi, tās pārsvarā atbalsta, ka būtu izveidojama vienota mājas lapu platforma, kuras izveide ir VK iniciatīva.

“Mājas lapa mums tiek uzturēta ārpakalpojumā, komunikāciju nodaļa strādā ar saturu un izskatu, hostings ir ārpakalpojums. Varētu būt kopīga platforma, un tā kā pašreizējā tehnoloģiski un vizuāli ir novecojusi (vairāk nekā 10 gadi), tad, arī nelielu izmaiņu ieviešana ir komplicēta. CMS ir specifiska izstrāde, attiecīgie speciālisti vairs nav tajā uzņēmumā. Tā ka būtu jēga koplietošanas platformai, bet īsti nav bijusi diskusija. Varētu būt padotības iestādēm arī, bet nav skaidrs, vai tas tiks īstenots, cik obligāti tas būs. Tomēr, ja kāda iestāde nesen ieguldījusi līdzekļus, tad kāpēc to mainīt? Turklāt, lietotājs jau to neredz - tas ir vienotais risinājums vai nē.”

Padotības iestādēs to vērtē pretrunīgi, un kamēr šim projektam nav sagaidāms rezultāts, plāno savu mājas lapu attīstību neatkarīgi no šī projekta realizācijas. Iestādēm mājas lapa ir nozīmīgāka kā pakalpojumu sniegšanas kanāls. Katrai iestādei ir atšķirīga informācija un klienti, tiem sniedzamie pakalpojumiem, tie ir grūti salīdzināmi. Ministrijas mājas lapā apmeklējums ir ievērojams, tas tiek mērīts, daudzi meklē politikas plānošanas un normatīvu jautājumus. *“Pašreiz mājas lapa nav kā pakalpojumu sniegšanas kanāls, bet ir iesnieguma iespējas, ir informācijas sniegšana. Vienota pakalpojumu sniegšana varētu būt veidota vienotā vidē, apvienojot visu nozari”*

Mājas lapu statistikas analīze

Iestādes veic mājas lapas analīzi, galvenokārt, balstoties *Google Analytics* sniegtajā statistikā, regulāri tiek vērtēts mājas lapas apmeklējuma un unikālā apmeklējuma rādītājs, retāk tiek veikti detalizētāki novērtējumi. Konkrēti mērījumi par to, cik lielā mērā mājas lapa ļauj samazināt tālruņa/klātienes apmeklējumu un konsultāciju skaitu, iestādēs bieži netiek veikti.

Statistika par mājas lapas lietojumu ir pieejama, bet nereti netiek izmantota. *“Tiek sagatavots ikgadēji gada griezumā vērtējums – cik ir publicēts, izziņots, tajā tiek iekļauts arī kopējais mājas lapas apmeklējuma skaits, bet detalizētāka informācija netiek izmantota. Tas saistīts ar cilvēkresursu trūkumu jo to dara mājas lapas redaktors.”*

Klientu apmierinātības novērtējumi

Iestādes veic klientu apmierinātības novērtējumus apmēram reizi gadā un iekļauj arī jautājumus par apmierinātību ar mājas lapu un iestādes sniegtajiem pakalpojumiem, kā arī e-pakalpojumu vērtējumu. Iestādes izmanto sociālo tīklu iespējas, bet pieeja ir ļoti atšķirīga kā informācijas pasniegšanā, tā tīklu izvēlē. Ja iestādei izveidots *Facebook* profils, tas nodrošina plašākas iespējas pašiem lietotājiem dalīties ar iestādes sniegto informāciju, ko savās mājas lapās tās nodrošina retāk, pārsvarā sniedzot tikai sekošanas iespējas.

Runājot par sabiedrības līdzdalības iespēju nodrošināšanu, izpratne ļoti atšķiras. Iestādēm nav skaidrs, kā tieši iedzīvotāji būtu iesaistāmi. Ir iestādes, kuras mājas lapās izveidojušas atsevišķu sadaļu sabiedrības līdzdalībai, bet būtībā tajās piedāvāta iespēja uzrakstīt iesniegumu iestādei, ievadot informāciju noteiktos laukos.

Visas iestādes piedāvā kopējo e-pasta adresi, uz kuru rakstāmi elektroniski iesniegumi, vairākām ir arī pieejamas lejupielādējamas iesniegumu formas (veidlapas). Iestādēm ir pārliecība, ka klientu vēlmes iespēju robežās tiek uzklaustītas un ņemtas vērā, plānojot pakalpojumu attīstību. Ir atsevišķas iniciatīvas, kuru ietvaros iedzīvotājiem tiek piedāvāts iesaistīties informācijas papildināšanā un aktualizēšanā – LNB izveidota speciāla vietne, VID piedāvā informēt par pārkāpumiem, bet ir iestādes, kuras uzsver, ka iedzīvotāju iesaistīšana šādās aktivitātēs nav lietderīga, jo to sniegtie dati tāpat būtu jāpārbauda. LĢIA viedoklis ir, ka iedzīvotāju iesaistīšana kartogrāfisko datu aktualizēšanā pārmērīgi palielinātu administratīvo slogu un datu kvalitātes un lauka apsekošanas izdevumus, kā arī šādi nevar tikt nodrošināta pārbaudītu un autoritatīvu datu ieguve. Iedzīvotāji var izmantot iespēju sniegt informāciju tāda veida projektos kā *Open Street Map*.

Prioritātes

Par mājas lapas attīstību runāja vairākas iestādes, bet pozīcija ir nogaidoša saistībā ar gaidāmo vienoto platformu. Ir iestādes, kuras veidojušas jaunas mājas lapas, negaidot šo kopējo projektu. Nosauktās aktuālās lietas, kuras vēlas ieviest iestādes, raksturo citāts: “*Vispārēji tehniski uzlabojumi, modernāka tehnoloģija, mūsdienīgs izskats, nodrošināt lielāku drošību, multimediju attēlošanu, video, kā arī pielāgotība pārlūkošanai no mobilajām ierīcēm.*”

Pielietojamie novērtēšanas indikatori:

- Vai mājas lapā ir ērtas meklēšanas iespējas?
- Vai e-pakalpojumu vietnes ir izdalītas atsevišķi no iestāžu mājas lapām?
- Vai sociālo tīklu darbība ir saskaņā ar VK izstrādātajām vadlīnijām?
- Vai ir izveidota mājas lapas sasaiste ar sociālajiem tīkliem, vai tiek izmantota platforma, kura nodrošina informācijas vadību sociālajos tīklos, rezultātu mērīšanu un analīzi, kā arī, vai tā tiek veikta?
- Vai iestādēm ir izstrādāta komunikācijas stratēģija, kurā ir apzinātas mērķauditorijas, to sasniegšanas kanāli, vai tie ir nodalīti?
- Vai iestādes monitorē un analizē mājas lapas apmeklētību un meklē ceļus ērtību uzlabošanai?

3.2.4. Vai un kādi projekti plānoti saistībā ar *Informācijas sabiedrības attīstības stratēģiju 2020*

Ekspertiem šajā sadaļā tika uzdoti jautājumi par datu tālākizmantošanas iespēju nodrošināšanu un atvērtajiem datiem. Jautājumi, kas saistīti ar starpiestāžu datu apmaiņu, tika aplūkoti pamatdarbības IS sadaļā.

Pagaidām iestādēs ir ļoti atšķirīga izpratne par atvērto datu un informācijas tālākizmantošanas jēgu, tās ir piesardzīgas attiecībā uz informācijas atvēršanu šādu galveno iemeslu dēļ:

- saskata draudus personas datu aizsardzībai;
- nevēlas atteikties no samaksas par sniegtajiem datiem;
- neizprot informācijas tālākizmantošanas nozīmi un nepieciešamību plašāk, nekā to nosaka spēkā esoši normatīvi.

Atvērt iespējams informāciju, kura nesatur personas datus.

“Būtu noderīgi dati Latvijas eksporta veicināšanai, iespējams, CSP, EM dati, ko varētu izmantot. Ir daudz pozitīvu ziņu, kas caur Eurostat neaiziet, un tādi būtu vajadzīgi.”

Savas specifikas dēļ ierobežotas iespējas atvērtu datu kopu izveidošanai saredz drošības institūcijas, kā arī ĀM. *“Ar OpenData ir tā, ka ĀM vēlētos šifrēt datus. Atziņa ir tāda, ka no lieliem datiem par vienu vai citu tēmu var secināt trešo. Daudz*

kur tas ir pozitīvi, bet mūsu nozarē tas ir absolūti pretēji. Sniedzot it kā mazsvarīgus datus lielā daudzumā jābūt uzmanīgiem. Vērtējam to tā, ka arī parasti apkopoti dati mums ir konfidenciāla informācija, bet apkopota konfidenciāla informācija - slepena.”

IeM IC ir izveidota publiski pieejama vietne ar informāciju par noziedzīgu nodarījumu statistiku ĢIS vidē, bet arī šeit tiek norādīts, ka sistēmā izmantotie dati satur neizpaužamu informāciju.

Iestādes saredz iespēju datu sniegšanai atvērto datu veidā gadījumos, lai samazinātu savstarpējus informācijas pieprasījumus ar salīdzinoši vienkāršu informāciju, kuras sagatavošana tomēr prasa laiku, kā arī informācijai, kura saskaņā ar normatīviem jāsniedz bez maksas. *“Par izglītību būtu jābūt pieejamiem daudz datiem, protams, ievērojot datu aizsardzības jautājumus. Par izglītības iestādēm, licenzētajām programmām, iespēja to skatīties ir jau šobrīd, bet ja kāds vēlas lejuplādēt, izmantot savās sistēmās, tas nav. Pašreiz ir tas, ko nosaka likumdošana. Dati, kas ir publiski, tas jau ir atvērts, bet datu sniegšanu mašīnlasāmā formā vēl būtu jāīsteno.”*

“Nozarē ir CSDD vai Valsts ceļi – varētu būt daudziem interese par šādiem datiem. Informācija jau tiek sniegta un diezgan labi pieejama par ceļu remontdarbiem, par ko jau pašreiz tiek veikta sabiedrības informēšana. Varētu būt jēga ĢIS informāciju padarīt pieejamu, iespējams. Jāprasa iestādēm, jāvērtē, vai ieguvums ir tā vērts, gatava infrastruktūra priekš tā nav.”

Datu atkalizmantošanas pieredze ir UR, kur ir izstrādāti datu atkalizmantošanas noteikumi un noslēgti līgumi ar vairākiem atkalizmantotājiem, kuri maksā licenču maksas.

Institūcijas labi pārzina specifiskās mērķauditorijas, kurām to sniegtie dati ir nepieciešami un visbiežāk vienojas par šādu datu apmaiņu, izmantojot ērtāko un pieejamāko veidu, parasti lejupielādes iespēju noteiktā formātā.

“Pakļautības iestādēs tādu nozīmīgu datu, salīdzinājumā ar UR, nekā tik pieprasīta tur nav – tur ir ļoti šauras mērķa auditorijas.”

“Atvērtie dati, tālākizmantošana, tā īsti nav datu apmaiņa starp institūcijām, kas vajadzīga konkrētu funkciju veikšanai. Piemēram, mums nav tādi dati, kurus vāc no kāda, kuri kādam vajadzīgi tālāk.”

Ir iestādes, kuru iniciatīva šajā jomā vērtējama augstu un kuras īstenojušas pilotprojektus: LNB savas IS attīstības projekta ietvaros ir izveidojusi sadaļu ar mašīnlasāmiem datiem, kuri satur saites uz krājumā esošajiem objektiem., UR sniedz

informāciju par uzņēmumiem, LĢIA ir ieviesusi atvērto datu pieejamības standartus attiecībā uz ģeotelpiskajiem datiem (lejupielādes ir iespējams veikt GML formātā).

Atvērto datu un informācijas tālāizmantošanas plašāks pielietojums pašreiz ir neskaidrs, un rekomendācija ir sākt ar šo terminu ieviešanu normatīvajos aktos, jo atvērtie dati pēc savas definīcijas ir cieši saistīti ar finansējuma mehānismu (modeli), kas nodrošinātu datu bezmaksas izmantošanu visiem lietotājiem, bet valsts iestādes savus pakalpojumus var plānot tikai budžeta ietvaros. Ja nav normatīvā regulējuma, tad budžeta iestādes nevar neko sniegt bez maksas. Savukārt normatīvais regulējums jāsaista ar vidēja termiņa un ilgtermiņa budžeta plānošanu (vismaz 3-5 gadi).

Iestādes norāda, ka ir aktuāla arī dažādu analītisku rīku attīstība. *“Kā datu noliktava, kurā tiek apkopota statistiskā informācija politikas veidotājiem. Prioritāte ir veidot analītisku rīku politikas veidotājiem, jo katras iestādes IS darbojas par sevi, savām funkcijām. Mums būtu vajadzīga sistēma prognozēšanai, politikas veidošanai, precīzākai likumdošanai, sasniegto rezultātu mērīšanai.”*

Ekspertu intervijās tika piedāvāti šādi indikatori, kuri tiešā veidā monitoringa metodikā nav iekļaujami:

- Vai iestādes rīcībā ir plašas pieejas informācija, kura interesē plašu mērķauditoriju vai kuru tā regulāri sniedz citām iestādēm, t.sk. veicot informācijas sagatavošanu?
- Vai informācija par iestādes uzturēto informāciju (metadati) ir atrodami, vai tie satur vismaz informāciju par datu atjaunošanas biežumu, iespējām un nosacījumiem to skatīšanai vai lejupielādei?

Pielietojamie novērtēšanas indikatori:

- Vai ir nodrošināta informācija par iestādes uzturēto informāciju: metadati par informāciju, tās struktūru, pieejamību?
- Vai tiek izmantota centralizētā datu platforma, IVIS?

3.2.5. Vērtējums par iestādes iekšējo procesu IS nodrošinājumu un efektivitāti

Šajā sadaļā aplūkotas ekspertu atbildes uz jautājumiem, kas attiecas uz iestādes iekšējo procesu IS nodrošinājumu un efektivitāti, esošo DVS, PVS un to izmantoto funkcionalitāti, kā arī par dokumentu saskaņošanas procesu iestādē.

Pastāvošā situācija un identificētās problēmas

Iestādes administratīvo procesu efektīva norise tieši ietekmē arī tās pamatdarbības un pakalpojumu sniegšanas efektivitāti. Nereti sastopama situācija, ka iestādēs, kurām ir nozīmīgas un augsti attīstītas pamatdarbības IS, iekšējo procesu organizācija nav tik veiksmīga. Iestādēs ļoti atšķiras iekšējo dokumentu vadību sistēmu pielietojums un efektivitāte. Ir tādas, kurās DVS tiek izmantotas tikai lietvedības vajadzībām, un, lai arī ienākošā un izejošā komunikācija ir elektroniskā formā, faktiski iestādē darbs notiek ar papīra dokumentiem. Ja arī ir ieviestas DVS, tajās tiek izmantota tikai daļa iespējamās funkcionalitātes, kā arī ne visiem darbiniekiem, kuru darbs saistīts ar dokumentiem, tajās izveidoti savi unikāli lietotāji.

“Ir paralēli papīra formā. DVS katram ir lietotājs, bet DVS vadītāja nav, līdz ar to arī nav ieviesti procesi pilnībā, daži ir ieviesti, bet ne visi. Par esošajiem ir jautājums, vai tie ir optimāli.”

“Nav visiem, kas strādā ar dokumentiem, lietotājs. To lieto ap 50 darbinieki. Pavisam ir licences uz 60 vienlaicīgiem lietotājiem. Katram nav unikālais lietotājs. Ministrijā visiem ir, bet šeit nav.”

“DVS pašreiz lieto un izmanto centrālās struktūrvienības. Ir pilotprojekts ar nodaļu pieslēgšanu. Pašlaik biznesa sistēmās nodaļas strādā, bet DVS nav.”

Pastāv problēmas ar DVS savietojamību, iestādes izmanto atšķirīgas platformas, kā arī, lai pilnvērtīgi realizētu daudzas darba plūsmas, nepieciešama labāka sasaiste ar personāla vadības un finanšu sistēmām. Kamēr tā nav realizēta, ar lietvedību, personālu un finansēm saistītajiem darbiniekiem nākas paralēli strādāt ar vairākām IS, vairākos gadījumos arī ievadot un dublējot datus dažādās sistēmās. Savukārt, ieviešot centralizētus risinājumus, rodas problēmas ar organizācijām specifiskas funkcionalitātes ieviešanu.

“Caur DVS iet klientu iesniegumi: daļa no tiem – personu iesniegums uz pasi – iet caur pasu sistēmu, ja par uzturēšanās atļauju – tas caur iedzīvotāju reģistra

sistēmu, ielūgumi caur citu. Papildus dokumentu atnešana, iesniegumi par dažādiem jautājumiem iet caur DVS”.

Valsts iestādēm ļoti būtiska ir sistēmu elastība, kas nepieciešama, lai tās veiksmīgi pielāgotu organizāciju vai normatīvu izmaiņām. Ja izmaiņas sistēmā vai papildus funkcionalitātes ieviešana saistīta ar augstām papildus izmaksām, tad pastāv risks, ka gaidītie ieguvumi netiks sasniegti.

Kā šķērsli plašākai DVS funkcionalitātes ieviešanai, t.sk. lai nodrošinātu dokumentu saskaņošanu, eksperti piemin arī to, ka tad būtu nepieciešamība sistēmā izmantot e-parakstu un to, ka ne visiem darbiniekiem pašreiz ir e-paraksts.

Ir arī gadījumi, ka normatīvi prasa, lai dokumenti būtu caursūti, un kamēr tie nav grozīti, nav iespējams nodrošināt to elektronisku apriti.

Turpretī ir organizācijas, kuras ar e-paraksta palīdzību realizē dokumentu saskaņošanas darba plūsmas, izmantojot parastu e-pasta sistēmu. DVS iespēju ieviešana šobrīd atkarīga no vadības nostājas. Ja netiks ieviests vienojošs normatīvs šajā jomā, tad arvien pastāvēs vadītāji, kuri vēlēšies, lai būtu viens dokumenta eksemplārs papīra formā ar visiem parakstiem, jo uzskata, ka tā ir ērtāk un drošāk.

Daudzas aptaujātās iestādes pašreiz ievieš vai pilnveido savas DVS. Aptaujāto vidū bija iestādes, kuru DVS gandrīz pilnībā spēj aizstāt dokumentu papīra apriti, tajās izveidotas darba plūsmas un daļai pievienoto dokumentu datņu formāts aizstāts ar strukturētiem datiem, kā arī nodrošināta elektronisko dokumentu arhīva funkcionalitāte un plašas meklēšanas iespējas, t.sk. pilna teksta meklēšana. Vairākas iestādes atzina, ka to DVS ir novecojušas un jaunu ieviešana ir tajā vai citā pabeigtības stadijā. *“Sistēma nodrošina dokumentu saglabāšanu atbilstoši arhīvu likumu prasībām, viss iet kopējā reģistrā, kur ir gan e-pasti, kas ir vēstules, gan papīrā ienākušie, atzīmē saņemšanas veidus utt. Tā kā sistēma ieviesta no 2010.gada, tad sagatavošana nodošanai arhīvam pašreiz nav veikta. Atvaļinājuma iesniegums jāraksta kā dokuments, tas būtu jāpārceļ elektroniski uz DVS, bet pašreiz tas nestrādā.”*

Vienas un tās pašas DVS sistēmas pielietojuma līmenis iestādēs var būt atšķirīgs, to pielietojumu nosaka dažādi faktori – kā ir izstrādātas procedūras, vai ir pietiekami resursi to ieviešanai, vai ir pietiekams atbalsts vadības līmenī.

“Starp ministrijām dokumentu apmaiņai izmanto DAUKS. IDV pašreiz neizmantojam, daļībnieki arī nav daudzi, līdz ar to ir sarežģīti nodalīt, kuriem caur to, kuriem caur citu kanālu. Kā arī tās ir izmaksas, lai saintegrētu sistēmu.”

Biežāk minētā būtiskā DVS funkcionalitāte ir dokumentu koplietošanas iespējas, darba procesu uzturēšana, plašas meklēšanas iespējas.

DVS ieguvumi un efektivitātes pieaugums ir tad, ja tajā var autentificēties visi lietotāji, kuriem jāstrādā ar dokumentiem, ja dokumenta virzīšana (t.sk. apstiprināšana) notiek sistēmas ietvaros, nepārsūtot dokumentus pa e-pastu, ja iespējams izveidot DVS organizācijas darba plūsmas. Ir lietderīgi, ja DVS iespējams izsekot dokumentu un lēmumu statusam, ja tiek panākts procesa caurspīdīgums, tas dod arī iespējas atrast procesu vājās vietas un tos optimizēt. Ne katra dokumentu aprīte vai process ir iestrādājams DVS, ir jāvērtē biežums un iesaistīto darbinieku skaits.

“Sarakstē ar ārvalstīm Latvijas e-paraksts neder.”

DVS ieviešana iestādēs parasti nemaina (nesamazina) nodarbināto personu skaitu, bet iespējamās izmaiņas veicamajās funkcijās. Atsevišķas iestādes vērtēja, ka DVS un citu sistēmu ieviešana ir nevis samazinājusi, bet prasījusi papildus darbinieku resursus.

“Ir dažādas formas, ir iestādes, kuras e-parakstus nepieņem (ne-valsts iestādes), piemēram, iepirkuma konkursos – var būt komersanti, kuri atrakstīja papīra formā, tāpēc jāatbild papīra formā. Līgumi visi ir papīra formā, īpaši ja ir vairāki parakstītāji, elektroniski to vēl sarežģīti organizēt. Ir arī individuālās vēlmes. Citiem patīk papīra formā strādāt. Sistēmas pat palielina drukāto skaitu, jo, ja saskaņošanā gāja viens papīra dokuments, tad elektroniskas saskaņošanas brīdī izdrukā visi, līdz ar to vienas saskaņojamās izdrukas vietā izdrukā 10. Tā ir organizācijas darba kultūra, nevis tas, vai sistēma ieviesta vai neieviesta. Pirms krīzes, kad netaupīja, tad vairāk drukāja, krīzes laikā taupīja. Nav arī vienota sistēma, kurā var visus printerus un tonerus mērīt, līdz ar to sistēma izmaksā vairāk nekā ietaupījums.”

DVS dotie ieguvumi var būt arī, samazinot manuālu darbu iekšēju pārskatu sagatavošanā un pārsūtīšanā starp nodaļām, ieviešot sistēmās automātiskas informācijas apkopošanas iespējas un automātiski sagatavotus pārskatus strukturētā formā.

Rezultātā ieguvumi nav mērāmi tiešā izmaksu (uz papīru, printeriem) vai darbinieku skaita samazinājumā, bet kopējā organizācijas efektivitātē, ātrākā un kvalitatīvākā funkciju izpildē. Ieguvumi ir tad, ja ieviešot jaunu sistēmu, tās iespējas ļauj apvienot funkcionalitāti, kura iepriekš bija sadalīta vairākās IS – piemēram, IS,

kurā tiek uzturēta projektu vadības informācija, rīkojumi u.tml. tiek apvienotas vienā DVS.

Līdz šim DVS ieviešana salīdzinoši ar pamatdarbības IS vai e-pakalpojumu izveidi reti bijusi saistīta ar ES fondu finansējumu.

“Likums nav aizliedzis iesniegt uz papīra.”

Pretrunīgi tiek vērtēti centralizēti ieviestais risinājums darbinieku novērtēšanai NEVIS un darba laika uzskaites sistēma (pamatā tiek izmantota FM piedāvātā versija). Iestādes izprot šādu IS nepieciešamību, bet tām ir jāveic papildus darbs, tomēr nav pārliecības par sagaidāmo atdevi un reālajiem ieguvumiem. Kā pozitīvais tiek minēts, ka ir vienota vide, kur saglabāt vērtējumus, bet kā mīnusi – ka sistēmas funkcionalitāte pagaidām ir ierobežota, ar vājām informācijas meklēšanas un analīzes iespējām, kā arī nav iespējams iegūt pārskatāmu informāciju par valsts pārvaldes personālu kopumā.

“NEVIS lietojam tāpēc, ka jālieto, no lietotāja viedokļa sistēma nav parocīga, kārtošana nav, atmiņa nav, nav pēc alfabēta, daudz darbības (atkārtoti jāiet caur sākuma lapu), gari klasifikatori, kur grūti kādu atrast.”

Sistēmā pieejamā informācija iestādes līmenī parasti netiek tālāk izmantota, lai arī tā satur daudz informācijas. *“Kad pirmo reizi ir novērtējums, būtu par sevi visu godprātīgi jāaizpilda. Ir dažādi lauki, iepriekšējā pieredze, izglītība, prasmes, kursi. Nākotnes mērķi ir ievadāmi brīvā formā. Viss pārkopējas uz nākamajām anketām, teorētiski informācija būtu arī izmantojama, piemēram, iekšējiem konkursiem.”*

Līdz ar to sistēma savu mērķi īsteno tikai daļēji, ir nodrošināta informācijas reģistrēšana, bet tās izmantošana ir ierobežota. Pastāv arī problēma, ka šīs sistēmas nav integrētas ar iestādēs esošo finanšu sistēmu, bet tā kā NEVIS novērtējuma rezultāti ietekmē algu aprēķinus, tad, tos nākas manuāli ievadīt, piemēram, sistēmā *Horizon* (grāmatvedība), ir iestādes, kuras plāno ieviest moduli, lai šos datus finanšu sistēma iegūtu automātiski.

Iestādes izmanto intraneta iespējas atsevišķi vai kombinācijā ar DVS, parasti tādiem mērķiem kā koplietošanas informācijas izvietošana un aktuālas informācijas publicēšana. *“Iekšēja koplietošanas ir intraneta lapa, tajā ir vairāk komunikāciju nodaļai dažāda informācija darbiniekiem. Ir atsevišķi telpu, resursu saskaņošana, rezervēšana, transports, telpas. Faktiski visi to lieto.”*

Papīra formā visbiežāk joprojām ir tādi dokumentu veidi kā darba līgumi un amata apraksti, darbinieka personas lietas, rīkojumu kopijas par pieņemšanu darbā un darba tiesisko attiecību izbeigšanu, kā arī rīkojumi par darba līgumu grozījumiem.

“Darba laika uzskaitē ir MS Excel. FM piedāvātajam risinājumam ir izmaksas. Personāla nodaļa bija mācībās, bet laikam nevarēja savietot. Horizon arī ir tāda funkcionalitāte, bet lai būtu visiem – dārgi.”

Ministriju līmenī ir aktuāla resora centralizētas IT pārvaldības īstenošana, pašreiz tā vēl nav pilnībā īstenota visos resoros, vairāki norāda uz to, ka, lai sasniegtu mērķi un sagaidāmos ieguvumus, nepieciešami papildus cilvēku resursi, kuri iepriekšējā periodā tika mehāniski samazināti. Tāpēc cilvēku resursu samazinājums iepriekšējā periodā nebūtu saistāms ar IS ieviešanu un efektivitātes paaugstināšanos.

Ekspertu intervijās tika piedāvāti šādi indikatori, kuri tiešā veidā monitoringa metodikā nav iekļaujami:

- Vai iestāde efektīvi izmanto iekšējām vajadzībām dažādus rīkus, t.sk. e-parakstītu dokumentu saņemšanu? Jo plašāk iestāde izmanto iekšējām vajadzībām IS nodrošinājumu, jo atvērtāka tā ir arī sadarbībai un efektīvāk organizē starpiestāžu informācijas apmaiņu.
- Vai iestādē pastāv IS ar dublējošu informāciju, starp kurām nav nodrošināta vai ir nepietiekama datu apmaiņa?
- Vai iestādes IS ir rezultāta (nevis procesa) orientētas?

Pielietojamie novērtēšanas indikatori:

- Vai DVS pieejama visiem darbiniekiem, kuri strādā ar dokumentiem?
- Vai DVS nodrošina e-paraksta izmantošanas iespējas?
- Vai DVS tiek izmantoti strukturēti dati, aizstājot pievienotus dokumentus?
- Vai DVS nodrošina “caurspīdību” un iespēju sekot katra dokumenta gaitai?
- Vai DVS iesaistītas arī iestādes teritoriālās nodaļas?
- Vai dokumentu apritē tiek izmantots dokumentu vienotās informācijas apmaiņas rīks DVI?

3.3. Mājas lapu novērtējums

Pētījuma kvalitatīvajā posmā tika veikts lielāko pakalpojumu sniedzēju mājas lapu izvērtējums, t.sk. mājas lapu izvērtējums atbilstoši likumdošanā noteiktajām prasībām.

Atbilstība MK noteikumu Nr. 171 „Kārtība, kādā iestādes ievieto informāciju internetā” tika novērtēta, aplūkojot šādus mājas lapu elementus / sadaļas:

1. tīmekļa vietnes struktūra;
2. ziņas par iestādi;
3. kontakti;
4. pakalpojumi;
5. aktualitātes;
6. nozares politika;
7. Eiropas Savienība;
8. starptautiskā sadarbība;
9. normatīvie akti un attīstības plānošanas dokumenti;
10. publikācijas un statistika;
11. informācija svešvalodās (norāda valodas apzīmējumu);
12. publiskie iepirkumi;
13. sabiedrības līdzdalība;
14. viegli lasīt;
15. budžets;
16. īpašumi;
17. ģerbonis;
18. mājas lapas saturs;
19. mājas lapas karte;
20. iespēja elektroniski nosūtīt iestādei vēstuli (iestādes apstiprinātā formātā);
21. interaktīvie elementi (piemēram, "Jūsu jautājums", "Viesu grāmata", "Komentāri", "Forums", "Diskusija", "Aptauja");
22. informācijas atjaunināšanas datums.

MK noteikumu 11.14. punkts paredz iestāžu mājas lapu sadaļā "Sabiedrības līdzdalība" iekļaut sekojošu informāciju:

- informāciju par iestādes sadarbību ar nevalstiskajām organizācijām (ziņas par sadarbības partneriem, sadarbības principu īsu aprakstu, kontaktpersonas);
- informāciju par būtiskākajām iestādes starpinstitūciju darba grupām un konsultatīvajām padomēm;
- informāciju par izstrādes un saskaņošanas procesā esošajiem attīstības plānošanas dokumentu un tiesību aktu projektiem, par kuriem tiek gaidīta sabiedrības līdzdalība pirms lēmuma pieņemšanas lēmēj institūcijā vai lēmuma pieņemšanas procesā atbilstoši normatīvajiem aktiem par kārtību, kādā notiek sabiedrības līdzdalība attīstības plānošanas procesā;
- informāciju par plānotajām un notikušajām sabiedriskajām apspriedēm un publiskajām apspriešanām, par dalības iespējām tajās un iestādē iesniegtiem vai sagatavotiem dokumentiem, par kuriem tiek gaidīta sabiedrības līdzdalība.

Sabiedrības līdzdalības iespējas ES e-pārvaldes novērtējuma izpratnē ir atšķirīgas, tas attiecas vairāk uz dažādām elektroniskām iespējām, kādas tiek nodrošinātas iestāžu klientiem, lai:

- uzdotu jautājumus, iesniegtu priekšlikumus, saņemt konsultācijas (vēlams, aizpildot speciāli šim nolūkam izveidotu tiešsaistes formu, kurā autentificēta lietotāja informācija jau aizpildīta; Šo iespēju nodrošināt, veidojot saiti uz e-pastu, nav tik labs variants);
- iepazītos ar citu lietotāju jautājumiem (jautājumu un atbilžu sadaļa) un piedalītos diskusijā (forums);
- sociālo tīklu izmantošana, lai uzklautu iedzīvotāju priekšlikumus, kritiku, vai atbildētu uz jautājumiem.

Papildus atbilstībai likumdošanas prasībām, tika vērtēti citi indikatori, ar kuru palīdzību varētu noskaidrot iestādes veiktās sabiedrības informēšanas aktivitāti, atvērtību apmeklētājiem, sabiedrības iesaistīšanu un ērtu pakalpojumu pieejamību:

1. izdalīta pakalpojumu sadaļa / e-pakalpojumi;
2. nodalītas mērķauditorijas / atsevišķas sadaļas;
3. autentifikācijas iespējas / piekļuve IS un lietotāja informācijai;

4. iestādes e-pakalpojumi ir/nav iekļauti portālā Latvija.lv;
5. pakalpojumi grupēti pēc dzīves situācijām;
6. pakalpojumi grupēti pēc mērķauditorijām;
7. sabiedrības līdzdalības iespējas;
8. iespēja sekot sociālajos tīklos;
9. iespēja dalīties sociālajos tīklos ar konkrētu rakstu;
10. mobilā aplikācija.

Iestāžu mājas lapu novērtējums sniegts tabulā 3.3 (salīdzināmā formā) un tabulā 3.4. (aparakstoši par katru mājas lapu).

Tabula 3.3.: Iestāžu mājas lapu salīdzinošs novērtējums

		VID	NVA	VSAA	PMLP	UR	LAD	VVD	VZD	CSDD	LV	VK
1.	Ir izdalīta pakalpojumu sadaļa / e-pakalpojumi	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir
2.	Ir nodalītas mērķauditorijas / atsevišķas sadaļas	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir
3.	Autentifikācijas iespējas / piekļuve IS un lietotāja informācijai	ir	nav	nav	nav	nav	ir	ir	ir	ir	ir	ir
4.	Iestādes e-pakalpojumi ir/nav iekļauti portālā Latvija.lv	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir
5.	Pakalpojumi grupēti pēc dzīves situācijām	ir	ir	ir	ir	ir	ir	nav	ir	ir	ir	ir
6.	Pakalpojumi grupēti pēc mērķauditorijām	ir	ir	ir	ir	ir	ir	nav	ir	nav	ir	ir
7.	Iespēja sekot sociālajos tīklos	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir

		VID	NVA	VSAA	PMLP	UR	LAD	VVD	VZD	CSDD	LV	VK
8.	Iespēja dalīties sociālajos tīklos ar konkrētu rakstu	ir	nav	nav	nav	ir	nav	nav	ir	ir	nav	nav
9.	Mobilā aplikācija	nav	nav	nav	nav	ir ¹⁵	nav	nav	ir	ir	nav	nav
10.	Atbilstība likumdošanā noteiktajām prasībām											
10.1.	Ziņas par iestādi	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir
10.2.	Kontakti	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir
10.3.	Pakalpojumi	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir
10.4.	Aktualitātes	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir
10.5.	Nozares politika	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir
10.6.	Eiropas Savienība	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir
10.7.	Starptautiskā sadarbība	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir
10.8.	Normatīvie akti un attīstības plānošanas	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir

¹⁵ Atvērto datu tālākizmantošanas rezultātā ir izveidota privātā sektora nodrošināta mobilā aplikācija.

		VID	NVA	VSAA	PMLP	UR	LAD	VVD	VZD	CSDD	LV	VK
	dokumenti											
10.9.	Publikācijas un statistika	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir
10.11.	Saites	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir
10.12.	Informācija svešvalodās (norāda valodas apzīmējumu)	ir	nav RU	ir	ir	ir	ir	nav RU	nav RU	nav RU	ir	nav RU
10.13.	Publiskie iepirkumi	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir
10.14.	Sabiedrības līdzdalības iespējas	ir	nav	nav	nav	nav	ir	ir	ir	nav	nav	ir
10.15.	Viegli lasīt	nav	ir	nav	nav	nav	nav	nav	nav	nav	nav	nav
10.16.	Budžets	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	nav	ir
10.17.	Īpašumi	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir
10.18.	Mājas lapas karte	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir
10.19.	Iespēja elektroniski nosūtīt iestādei	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir

		VID	NVA	VSAA	PMLP	UR	LAD	VVD	VZD	CSDD	LV	VK
	vēstuli (iestādes apstiprinātā formātā)											
10.20.	Interaktīvie elementi (piemēram, "Jūsu jautājums", "Viesu grāmata", "Komentāri", "Forums", "Diskusija", "Aptauja")	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir
10.21	Informācijas atjaunināšanas datums	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir	ir

Iestāžu mājas lapām nav ievērojamu neatbilstību MK noteikumiem. Visbiežāk trūkstošās sadaļās ir "Viegli lasīt", sabiedrības līdzdalības sadaļa. Tomēr sadaļas esamība vai neesamība kā tāda būtībā nenorāda uz to, cik lielā mērā iespējas ir pieejamas.

Tabula 3.4.: Iestāžu mājas lapu aprakstošs novērtējums

1.	VID	<p>Ir reģistrēta darbība sociālajos tīklos (<i>Facebook, Twitter, Youtube, arī Flickr</i>) informē par savām aktivitātēm. Sekotāju skaits gan ir neliels, piemēram, <i>Facebook</i> profilam ir tikai 158 apmeklējumi un 267 sekotāji (uz 19.07.2014), <i>Youtube</i> ir video ar reklāmas sižetiem par nodokļiem, kuriem ir neliels (20-60) skatījumu skaits, un instrukcijām par gada deklarāciju aizpildīšanu, kurām ir lielāks skatījumu skaits, ap 700 vienai un 300 otrai instrukcijai.</p> <p>Dizains ir nepārskatāms un novecojis, tas var būt ērts pastāvīgajiem lietotājiem, kuri pie tā pieraduši, bet jauniem lietotājiem tajā ir grūti orientēties, jo informācijas apjoms ir ļoti liels. Ir izdalītas vietas piekļuvei e-pakalpojumiem, konsultācijām un “uzticības tālrunis” ziņotājiem par pārkāpumiem. Iespēja pieslēgties publiskojamo datu bāzi nav pieejama, neinstalējot kādu no norādītajiem interneta pārlūkiem.</p> <p>Ir jautājumu un atbilžu sadaļa, kur gan nav iespējams tiešsaistē uzdot jautājumu un saņemt atbildi, bet norādītas, acīmredzot, atbildes uz populārākajiem jautājumiem. Turpat ir norāde uz informatīvajiem tālruņiem, kuri strukturēti pēc jautājumu veida un adresāta. Līdzīgi sadalītas e-pasta adreses – atsevišķi konsultācijām, atsevišķi ziņošanai.</p> <p>Sabiedrības līdzdalības sadaļu var uzskatīt par formāli izveidotu, tā satur 2011.gada .pdf dokumentu ar VID stratēģijas aprakstu, kurā ietilpst “sadarbība ar nodokļu maksātājiem”. Iestāde noslēgusi vienošanās ar dažādām sabiedriskām organizācijām un nozaru asociācijām, pieejams šo organizāciju saraksts bez saišu norādēm. Šajā gadījumā iespējams problēma nav tik daudz ar pašas sadaļas mājaslapā izveidi kā ar iestādes darbības specifiku.</p> <p>Vērtējums – iestāde darījusi daudz, lai izmantotu esošos kanālus sabiedrības informēšanai, kā arī ir zināmas sabiedrības iesaistīšanas iezīmes.</p>
2.	NVA	<p>Ir reģistrēta darbība sociālajos tīklos (<i>Facebook, Twitter, Youtube, arī Flickr</i>), informē par savām aktivitātēm. Sekotāju skaits <i>Twitter</i> ir 2885, <i>Facebook</i> 258 sekotāji un 121 apmeklējums (uz 19.07.2014). Mājas lapā nav norādes uz <i>Facebook</i> kontu, ir uz <i>Draugiem.lv, Twitter</i> un <i>YouTube</i>.</p> <p><i>Youtube</i> kanāls izveidots jau apmēram pirms 5 gadiem, un tajā ir diezgan daudz sižetu. Pēdējie ievietoti vairāki video pirms 7 mēnešiem. Lielākais skatījumu skaits – 3-4 tūkstoši sasniegts pie video par apmācību jautājumiem un bezdarbnieku kuponu apmācību. 22 tūkstoši skatījumu sasniedzis TV sižets par slieku audzēšanu.</p> <p>Dizains ir mūsdienīgs.</p> <p>Vērtējums – iestāde darījusi daudz, lai izmantotu esošos kanālus sabiedrības informēšanai.</p>

3.	VSAA	<p>Ir reģistrēta darbība sociālajos tīklos (<i>Twitter</i>), konts ir aktīvs. Sekotāju skaits <i>Twitter</i> ir 768 (uz 19.07.2014), <i>Twitter</i> konts tiek izmantots, ievietojot aktuālu informāciju.</p> <p>Dizains ir pārskatāms, sadalīts pēc mērķauditorijām, kas traucē pārlūkot informāciju kopumā. Viegli atrodama pakalpojumu sadaļa, iesniegumu formas lejupielādējamas MS Word formātā, iespēja uzdot jautājumu, aizpildot tiešsaistes formu.</p> <p>Vērtējums – iestāde izmanto sociālos tīklus un mājas lapu sabiedrības informēšanai, sabiedrības līdzdalības iespējas mājas lapā nav izveidotas.</p>
4.	PMLP	<p>Ir reģistrēta darbība sociālajos tīklos (<i>Facebook</i>), aktivitāte ir zema, 138 sekotāji, 146 apmeklējumi (uz 19.07.2014), tam trūkst sasaistes ar mājas lapu.</p> <p>Dizains ir pārskatāms, ērti atrodama pakalpojumu sadaļa, kurā pakalpojumu strukturēti, un redzami arī katrā grupā iekļautie pakalpojumi, uz tām neklikšķinot.</p> <p>Ir izveidots Forums, kurā iespējams diskutēt un saņemt atbildes uz aktuālajiem jautājumiem.</p> <p>Vērtējums – iestāde nav aktīvi darbojusies sociālajos tīklos, bet ir izveidots lietotāju forums, kurā arī notiek reāla jautājumu uzdošana un atbilžu sniegšana par dažādiem jautājumiem.</p>
5.	UR	<p>Ir reģistrēta darbība sociālajos tīklos <i>Twitter</i> un <i>Facebook</i>. <i>Twitter</i> sekotāju skaits 2251 (uz 19.07.2014).</p> <p>Ir reģistrēts profils <i>Facebook</i>, kurš tiek izmantots regulārai informēšanai par aktualitātēm, bet UR mājas lapā nav norādes uz to.</p> <p>Mājas lapas dizains ir pārskatāmi izvietots, ērti atrodamas pakalpojumu un e-pakalpojumu sadaļas. Pie pakalpojumiem atrodama informācija par to lietošanu, prezentācija, saites uz publikācijām, norādīts e-pasts konsultāciju saņemšanai.</p> <p>Ir izdalīta biežāk uzdoto jautājumu sadaļa. “Jautājiet mums” tiešsaistē nav nospiežams, ir pieejamas atbildes uz iepriekš uzdotajiem jautājumiem (sadaļa nav interaktīva).</p> <p>Nav atsevišķas Sabiedrības līdzdalības sadaļas.</p> <p>Vērtējums – iestāde aktīvi sniedz informāciju sabiedrībai, darbību sociālajos tīklos varētu uzlabot. Jānovērtē ieguldītais darbs atkalizmantošanas nosacījumu izstrādē un atvērto datu sniegšanā, kas jau devis rezultātus, ir izveidota aplikācija par uzņēmumiem, kas izmanto UR datus.</p>

6.	LAD	<p>Ir reģistrēta darbība sociālajā tīklā Twitter, kur ir 1362 sekotāji (uz 19.07.2014) un regulāri tiek sniegta aktuālā informācija. Mājas lapas dizains ir mūsdienīgs, ērti pārskatāms, ar viegli atrodamu pakalpojumu sadaļu, iesniegumu formām, pieslēgšanos pieteikumu iesniegšanas sistēmai, kontaktinformāciju ar iespēju saņemt konsultācijas par dažādiem pakalpojumiem. Ir iespēja uzdot jautājumu vai iesniegt priekšlikumu, aizpildot tiešsaistes formu. Atbildes uz jautājumiem atrodamas Jautājumu un atbilžu sadaļā.</p> <p>Vērtējums – iestāde informē sabiedrību, izmantojot sociālos tīklus, mājas lapa ērta gan klientiem, gan informācijas meklētājiem, sabiedrības līdzdalības formālas sadaļas nav, bet ir iespēja gan uzdot jautājumus, gan iesniegt savus priekšlikumus.</p>
7.	VVD	<p>Darbības sociālajos tīklos nav.</p> <p>Mājas lapas dizains ir vienkāršs un pārskatāms, ar izdalītu pakalpojumu sadaļu un e-pakalpojumu sadaļu, kurā sniegti paskaidrojumi par to lietošanu, instrukcijas. Nav atsevišķi norādīta kontaktinformācija ar iespēju saņemt konsultācijas, izmantojot e-pakalpojumu.</p> <p>Ir Sabiedrības līdzdalības sadaļa, kurā atrodama informācija par iesaistīšanās iespēju, kļūstot par vides inspektoru, veidlapas sadalījumā pa jomām, informācija par inspektoru reģistru. Atsevišķi ir izdalīta kontaktinformācija ar tālruņiem, bezmaksas tālruni, kur zvanīt vides SOS gadījumos.</p> <p>Vērtējums: nav aktīvas informācijas sniegšanas sociālajos tīklos, bet ir izveidota sabiedrības līdzdalības sadaļa, kurā tiek piedāvātas konkrētas līdzdalības iespējas.</p>
8.	VZD	<p>Aktīva darbība sociālajos tīklos (Facebook, Twitter), informē par savām aktivitātēm. Ir pieejama arī mobilā aplikācija <i>kadastrs.lv</i>.</p> <p>Sekotāju skaits sociālajā tīklā <i>Facebook</i> ir salīdzinoši neliels, tikai 105 cilvēki, toties <i>Twitter</i> tas sasniedz daudz lielāku skaitu - 815 sekotāji. (uz 19.07.2014).</p> <p>Dizains ir vienkāršs un mūsdienīgs, parocīgs un viegli saprotams.</p> <p>Ir atrodami e-pakalpojumi, pieejams e-konsultants, izveidota forma jautājumu uzdošanai tiešsaistē un biežāk uzdoto jautājumu sadaļa.</p> <p>Vērtējums – iestāde aktīvi darbojas sociālajos tīklos. Ir izveidota mobilā aplikācija lietotāju ērtībām. Sabiedrības līdzdalības sadaļa realizēta formāli, atrodamas saites uz dažādām konsultatīvajām padomēm.</p>

9.	CSDD	<p>Ir aktīva darbība sociālajos tīklos (<i>Facebook, Twitter, YouTube</i>) informē par savām aktivitātēm. Sekotāju skaits gan ir neliels, piemēram, <i>Facebook</i> 1884 sekotāji un 400 apmeklējumi, 4 zvaigznes no 5 novērtējumā. (uz 19.07.2014), <i>Youtube</i> ir video ar reklāmas sižetiem par satiksmes drošību, kuriem ir liels skatījumu skaits, kampaņas klipiem sasniegts ap 10 tūkstoši skatītāju, bet ir arī video par dažādām aktualitātēm.</p> <p><i>Twitter</i> konts tiek aktīvi izmantots, tam ir gandrīz 10000 sekotāji, tajā nav tikai informācijas izvietošana, bet redzama sekošana līdz notikumiem un iesaiste.</p> <p>Dizains ir mūsdienīgs, ar ērti atrodamu e-pakalpojumu sadaļu.</p> <p>Vērtējums – iestāde darījusi daudz, lai efektīvi izmantotu esošos kanālus sabiedrības informēšanai, kā arī ir aktīvas sabiedrības iesaistīšanas iezīmes, ne tikai informēšana, bet interaktīva darbība. Atsevišķi izdalītas sabiedrības līdzdalības sadaļas mājas lapā nav, bet faktiski sabiedrības iesaistes pasākumi tiek īstenoti. Ir arī izveidota mobilā aplikācija klientu ērtībām.</p>
10.	Latvija.lv	<p>Ir reģistrēta darbība sociālajos tīklos. <i>Twitter</i> kontam ir 3043 sekotāji, tas tiek izmantots informēšanai par jaunākajiem vai sezonāli aktuālākajiem e-pakalpojumiem un darbības tehniskām problēmām. VRAA ir arī <i>YouTube</i> konts, kurā ir informācija par latvija.lv un e-pakalpojumiem, bet caur <i>Latvija.lv</i> mājas lapu šis konts nav atrodamas.</p> <p>Dizains ir nepārskatāms. Lai saprastu, kas atrodams zem katras pakalpojumu grupas, jāskrollējas zemāk, nav pārskatāmi atrodama informācija par iestādēm, kuras nodrošina konkrētus pakalpojumus vai atbild par interesējošo jautājumu.</p> <p>Ir atrodams lietotāja palīgs, kas satur garas instrukcijas, bet lietotāju palīdzības kontakttālrunis atrodams cituviet. Ir biežāk uzdots jautājumu sadaļa, kurā ir paskaidrojumi, bet tā nesatur lietotāju uzdotus jautājumus, nav arī iespējas uzdot savu jautājumu vai iesniegt priekšlikumu. Sabiedrības līdzdalības sadaļas nav.</p> <p>Vērtējums – ir izveidots profils un tiek sniegta informācijas sociālajos tīklos. Iesaistīšanās vai sabiedrības līdzdalības vai jautājumu apspriešanas iespējas forumā nav nodrošinātas.</p>
11.	VK	<p>Ir profils sociālajā tīklā <i>Twitter</i>, tam ir 509 sekotāji (uz 19.07.2014).</p> <p>Mājas lapas dizains ir mūsdienīgs.</p> <p>Vērtējums – ir izveidots profils un tiek sniegta informācija sociālajos tīklos. Izveidota atsevišķa sabiedrības līdzdalības sadaļa, kurā sniegta informācija par esošo sadarbību un saites uz tiesību aktu projektiem.</p>

3.4. Pētījuma pirmā posma kopsavilkums

Kvalitatīvā pētījuma rezultātā izveidots metodikas apraksts un mērījumu indikatori.

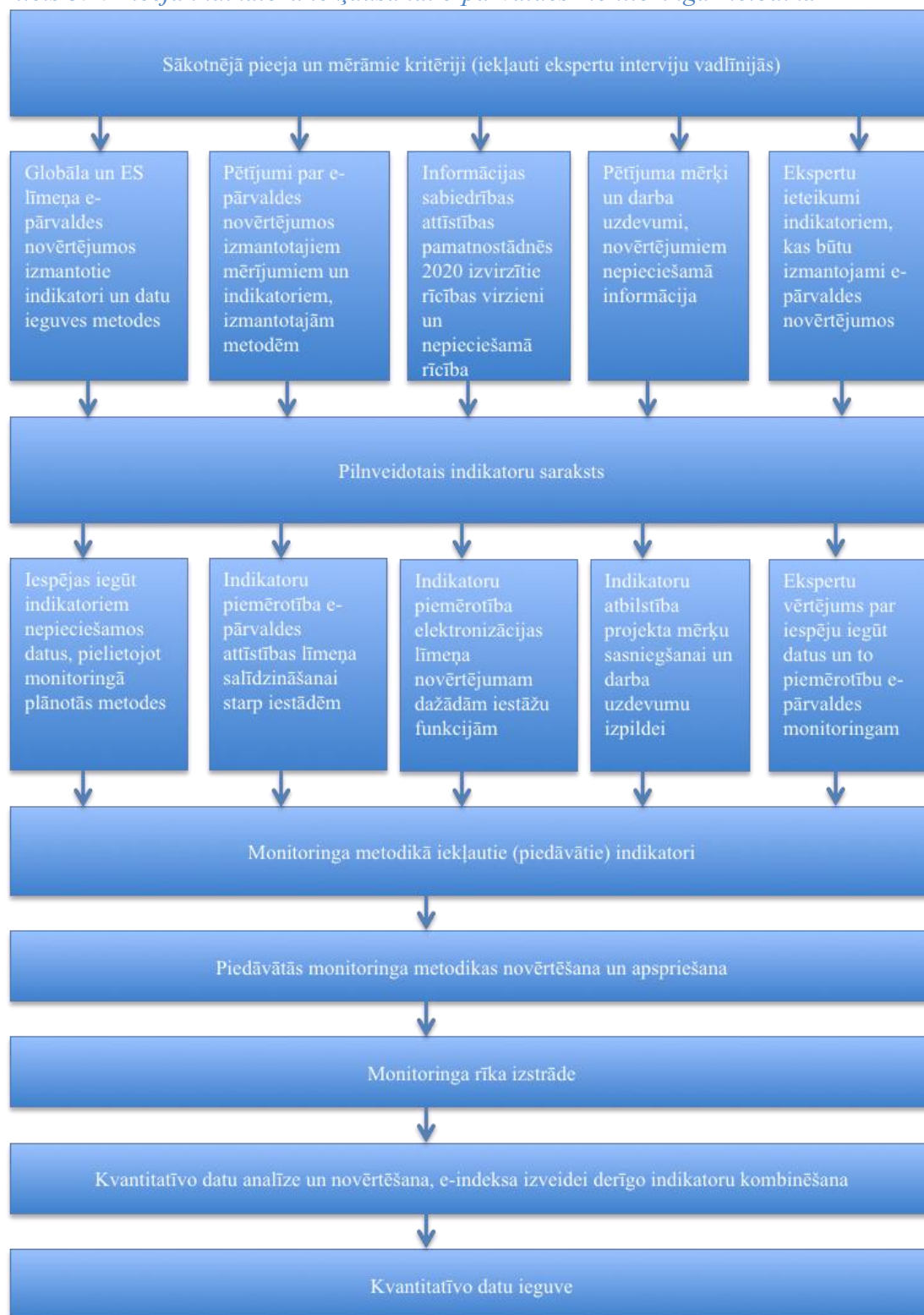
Metodikas izstrādē izmantoto metožu pielietojums:

- E-pārvaldes attīstības līmeņa novērtējuma indikatori tika iekļauti metodikā, pielietojot pētījumā izmantoto metožu kopumu, ņemot vērā pastāvošās e-pārvaldes novērtējumu indikatoru klasifikācijas, dažāda līmeņa e-pārvaldes novērtējumos izmantotos indikatorus, informācijas sabiedrības attīstības pamatnostādnes, ekspertu ieteikumus un vērtējumus, pētījuma darba uzdevumus.

Pieeja indikatoru atlasei:

- Pieejas indikatoru atlasei un iekļaušanai e-pārvaldes monitoringa metodikā shematisku attēlojumu skat. Attēlā 3.1.
- Kabineta pētījuma ietvaros novērtēta dažāda tipa un līmeņa indikatori, kas iekļaujami metodikā un iegūstami ar izmantoto instrumentāriju.
- Monitoringa metodikā iekļaujami indikatori, kuri dod iespēju salīdzināt iestādes, kā arī iestādes ietvaros noteikt jomas, kurās pastāv problēmas.
- Ņemot vērā, ka iestāžu funkcijas ir atšķirīgas, tiek rekomendēts veidot modeli, kurā iekļauti četru līmeņu indikatori, kuri aptver visus iestādes procesus:
 - starpiestāžu datu apmaiņa;
 - back-office;
 - front-office;
 - komunikācija ar sabiedrību.
- Ekspertu viedokļa apkopojums sniedza papildus informāciju par indikatoriem, kuri būtu izmantojami katrā līmenī, kā arī par kvantitatīvo datu ieguves iespējas jau identificētajiem indikatoriem katrā līmenī.

Attēls 3.1. Pieeja indikatoru iekļaušanai e-pārvaldes monitoringa metodikā



Citos pētījumos izmantotie indikatori:

- Globāla līmeņa e-pārvaldes novērtējumos izmantotie indikatori lielākoties nedod iespēju iegūt salīdzinājumu iestāžu līmenī.
- ES līmeņa e-pārvaldes novērtējumos izmantotas iedzīvotāju aptaujas un “slepeno pircēju” metodes, kuru izmantošanu monitoringa metodika neparedz. Tomēr daļai indikatoru informācija iegūstama no iestādēm monitoringa ietvaros, un tie monitoringa metodikā iekļauti.
- Nacionālajā līmeņa indikatori rezultātus analizē pēc to attīstības plānošanas dokumentos izvirzītajiem mērķiem. Arī izstrādājot monitoringa metodiku tiek izmantota šī pieeja. Attīstības pamatnostādnes nomērāmus rādītājus neparedz.

Datu iegūšanas iespējas:

- Monitoringam nepieciešamo kvantitatīvo datu savākšana iestāžu skatījumā rada papildus slogu un pastāv risks, ka jautājumi tiek dublēti dažādu pētījumu ietvaros, tomēr iegūtie dati dēļ atšķirīgām metodikām nav savietojami.
- Iestādes pašreiz jau sniedz informāciju IS arhitektūras izstrādes projekta ietvaros, kas tiek apkopota sistēmā ARKA, kurā savāktā informācija būtu analizējama un saistāma ar monitoringam iegūstamo informāciju.
- Monitoringā iekļauti jautājumi par efektīvas piekļuves nodrošināšanu iestādes pakalpojumiem tās klientiem, nevis par e-pakalpojumu skaitu, kas dod iespēju mērīt pakalpojumu elektronizācijas potenciāla izmantojumu.
- Dati par katra pakalpojuma izmantošanu kanālu griezumā nav izmantojami iestāžu salīdzināšanai, jo augstākus rādītājus sasniegtu iestādes, kuras sniedz e-pakalpojumus to saņemšanai sagatavotākai vai motivētākai mērķauditorijai.
- Apmierinātības par e-pakalpojumiem pētījumu dati nav izmantojami monitoringā. Tas būtu iespējams, ja pētījumā dati tiktu iegūti konkrētu iestāžu un pakalpojumu līmenī, ar monitoringam atbilstošu periodiskumu.

- Pētījumu par pakalpojumiem un par dokumentu vadības sistēmām dati nav izmantojami monitoringā, tāpēc monitoringā izveidoti atsevišķi indikatori atbilstošajās sadaļās.
- Daļa no iedzīvotāju aptaujās uzdotajiem jautājumiem būtu izveidojami kā indikatori, kuri iekļaujami monitoringa metodikā.
- Ne visu iestāžu katram pakalpojumam iespējams iegūt datus par pakalpojuma izmaksām kanālu griezumā. Būtu jāveicina iestāžu iniciatīvas apkopot izmaksas un izstrādāt metodikas, kas ļautu tām novērtēt ieguvumus, ieviešot projektus un veidojot jaunus pakalpojumus.
- Vairākās monitoringa sadaļās (pamatdarbība, dokumentu vadības, atbalsta sistēmas), lai varētu veikt mērījumus, nepieciešams izvērtēt to nodrošinošo informācijas sistēmu kvalitatīvās īpašības. Tāpat šķērslis pakalpojumu elektronizācijai ir pamatdarbības sistēmu elektronizācijas līmenis. Līdz ar to nepieciešami indikatori, kas detalizētā līmenī mērā pamatdarbības informācijas sistēmas un mazāk detalizētā – citas būtiskākās informācijas sistēmas.

ES fondu ietekmes novērtējums

- Lai novērtētu ES fondu finansējuma sasniegto efektu, katrā no indikatoru blokiem (pamatdarbības IS nodrošinājums, e-pakalpojumu izveide, iekšējo procesu elektronizācija), pievienojama pazīme, vai izmantots ES fondu finansējums.

4. Monitoringa metodika

Monitoringa metodika paredz iegūt objektīvus un salīdzināmus kritērijus e-pārvaldes principu ieviešanas iestāžu darbā novērtēšanai.

Monitoringa metodika apraksta:

- kvantitatīvos datus, kuri raksturo e-pārvaldes ieviešanu iestādēs;
- kritērijus, kuri izmantojami iestāžu e-pārvaldes līmeņa salīdzināšanai;
- e-indeksa veidošanas pamatprincipus.

Monitoringā iekļaujamie indikatori izveidoti uz pētījuma mērķu, tehnisko specifikāciju, kabineta pētījuma un ekspertu interviju bāzes. Tālākas metodikas izstrādes gaitā, kā arī saskaroties ar grūtībām ievākt tos vai citus datus, tie var tikt pilnveidoti un precizēti, atmesti, kā arī to vietā var tikt pievienoti jauni.

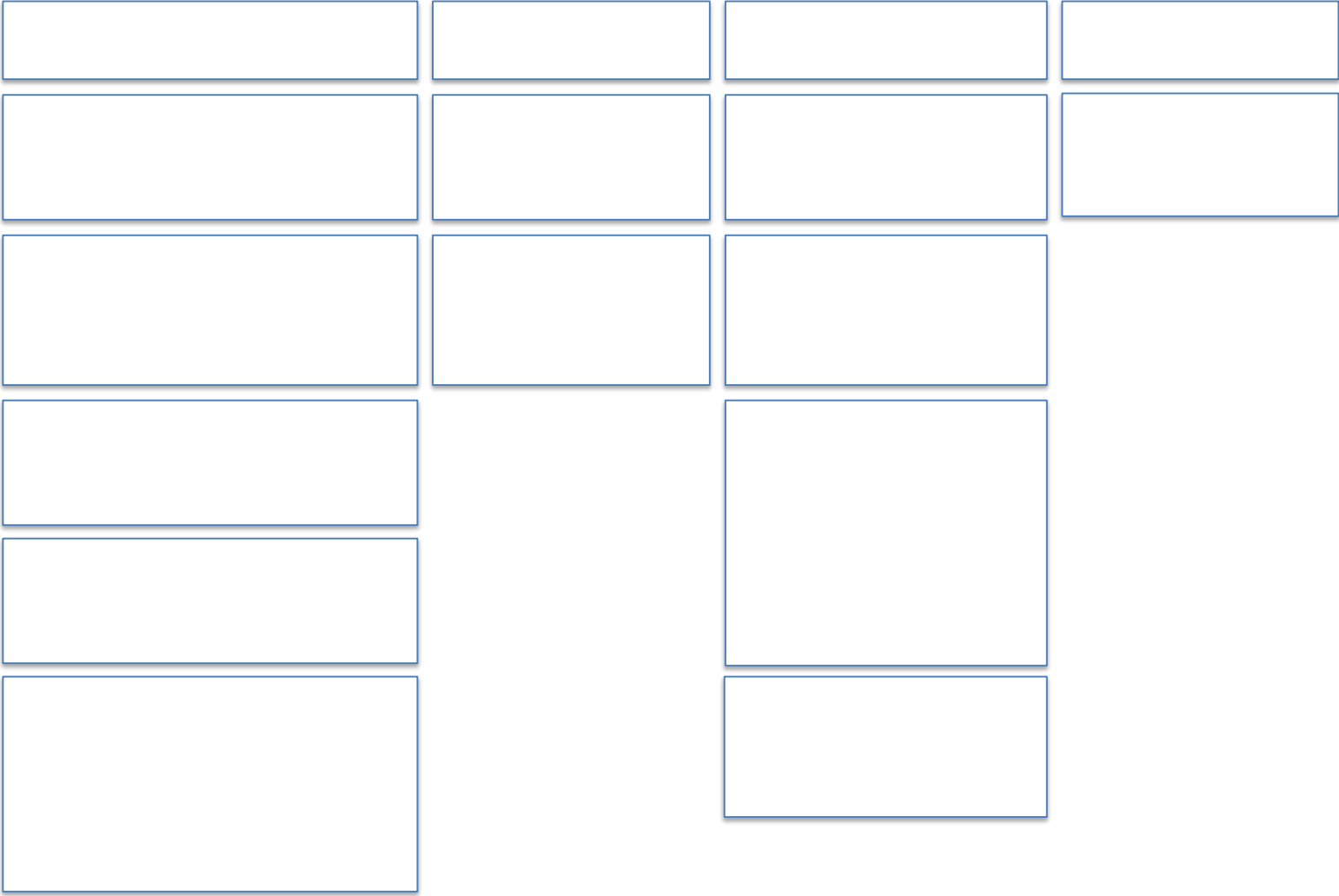
4.1. Monitorējamo datu struktūra

Monitorējamie dati ir strukturēti atbilstoši pētījuma mērķiem un tehniskajā specifikācijā ietvertajām prasībām. Visus iegūstamos datus (jeb monitorējamos indikatorus) iespējams strukturēt četrās pamatgrupās (sk. 4.1. attēlu):

- indikatoros par iestādi;
- indikatoros par starpiestāžu sadarbību;
- indikatoros par pakalpojumiem;
- indikatoros par ES fondu izmantošanu.

Indikatori apkopoti pamatgrupās, grupās un apakšgrupās. Sīkāks indikatoru dalījums atbilstoši minētajām pamatgrupām atrodams pētījuma atskaitei pievienotajam Excel failam ar detalizētu indikatoru klasifikāciju.

Attēls 4.1. Monitorējamo datu (indikatoru) struktūra



Par iestādēm tiks ievākta informācija par to pamatfunkcijām, par dokumentu vadību, atbalsta funkcijām un komunikāciju ar sabiedrību.

Par starpiestāžu sadarbību tiks ievākta informācija par informācijas sistēmu savietojamību un atvērtajiem datiem.

Par pakalpojumiem tiks ievākta informācija attiecībā uz to saņemšanas ērtību, atgriezeniskās saites esamību un kvalitāti, kā arī pakalpojumu elektronizācijas potenciāla izmantošanu.

Jautājumi par ES fondu izmantošanu ir mazākā indikatoru kopa, kas tomēr izdalīta atsevišķi tās nozīmīguma dēļ. Šie indikatori netiks izmantoti e-indeksa izstrādē, bet gan kā mainīgais klasifikācijai, lai sadalītu iestādes tajās, kas izmantojušas ES fondus savu pakalpojumu un informācijas sistēmu attīstībai un kas nē. Šeit iekļauti arī papildus jautājumi par ES fondu saņemšanas nosacījumu atbilstību iestādes vajadzībām, kā arī detalizētākas informācijas pieprasījums par to, kuru tieši pakalpojumu un informācijas sistēmu izstrādē ES nauda izmantota.

Uzsākot monitoringu, jāņem vērā, ka indikatoru vidū ir tādi, par kuriem daudzām iestādēm datu nav vai arī tie ir nesalīdzināmā formā (tās iestādes, kas apzinājušās šādas informācijas nepieciešamību patstāvīgi izstrādājušas mērījumu metodiku, orientējoties tikai uz savām vajadzībām).

Šajos gadījumos iestādēm vispirms tiek vaicāts, vai to rīcībā ir nepieciešamie dati. Ja to nav, ir lūgts šos datus līdz monitoringa nākamajam posmam 2015.gadā apkopot. Tomēr arī šeit jāērēķinās, ka ne visur apkopošana var notikt un notiks vienādi. Sarežģītākie šai gadījumā ir jautājumi par pakalpojumu izmaksu aprēķinu, kas savas komplicētības dēļ prasa atsevišķu pētījumu, apzinot tās labās prakses, kādas šobrīd atsevišķās iestādēs pastāv un pēc tam testējot to pārņemšanas iespēju un nepieciešamās korekcijas citur.

4.1. - 4.4.tabulā atspoguļoti monitoringā iekļautie indikatori¹⁶ dalījumā pa augstākminētajām indikatoru grupām. Turpat norādīti arī tehnisko specifikāciju punkti, kuriem atbilst indikatori.

¹⁶ Tabulās šajā sadaļā sniegti tikai indikatoru numuri un uzdodamo jautājumu saturs. Iespējamās atbildes un to skaidrojums atspoguļots tabulās 4.5.-4.10., kur šie paši indikatori

4.1.1. Indikatori par iestādēm

4.1. tabula. Piedāvātie monitoringa indikatori par iestādēm atbilstoši monitoringa mērķiem un tehnisko specifikāciju prasībām

Tehnisko specifikāciju punkts	Monitoringā iekļauts	Jautājumi
4.4.2. Dokumentu vadības elektronizācijas līmenis, fiksējot papīra formāta un manuālā darba īpatsvaru kopējā dokumentu plūsmā.	Iekļauta informācija par papīra dokumentu daudzumu un kopējo dokumentu daudzumu. Īpatsvara novērtēšana katrā darba plūsmā atsevišķi nav realizējama, jo iestādēm ir atšķirīgas klasifikācijas un hierarhiskas sistēmas.	D01 Dokumentu vadības sistēmas pielietojuma līmenis
		D02 Vai DVS iesaistītas arī iestādes teritoriālās nodaļas
		D03 Dokumentu izplatīšana (līmenis)
		D04 Vai dokumentu aprītē tiek izmantots dokumentu vienotās informācijas apmaiņas rīks DVI
		D05 Kopā dokumenti, t.sk. rīkojumi, darba uzdevumi u.c. (skaits)
		D06 Dokumenti, t.sk. rīkojumi, darba uzdevumi u.c., kam tiek sagatavotas papīra versijas (skaits)
		D27 Dokumentu apstrāde (līmenis)
		D28 Vai ir izveidots elektronisko dokumentu arhīvs
		D29 Vai elektronisko dokumentu arhīvā ir meklēšanas iespējas
		D30 Vai elektronisko dokumentu arhīvā glabājas visi dokumenti
4.3.3. Valsts pārvaldē izmantotās DVS	Tiek apzināts DVS izmantošanas līmenis un nosaukumi.	S01 Informācijas sistēmas veids (<i>ja veids ir DVS</i>)
4.4.7. Bremzējošie faktoru sekmīgai e-dokumentu ieviešanai valsts pārvaldē	Iekļauts jautājums par likumdošanu – norādīt, kādi normatīvi būtu pilnveidojami, kas pašreiz traucē elektronisku iespēju izveidei dokumentiem vai pakalpojumiem.	L01 Vai ir nepieciešamas izmaiņas esošajos normatīvajos aktos vai jauna normatīva izstrāde, lai nodrošinātu dokumentu elektroniskas apmaiņas iespējas
4.4.8. Cik lielā mērā DVS samazinājusi izmaksas / un atvieglojusi dokumentu aprites kārtību.	Jautājums apskatīts intervijās, iekļauts jautājums par lietvedībā nodarbināto skaitu.	D31 Vai iestādē pastāv metodika, kā aprēķināt lietvedības darba slodzi kopapjomu (vai arī šī informācija ir citādi iegūstama)
		D32 Slodzes lietvedībā (skaitīt kopā, tai skaitā nepilnās)

klasificēti atbilstoši informācijas ievākšanas loģikai. Ar indikatoriem pārskatāmākā un detalizētākā formā iespējams iepazīties atskaitei pievienajā Excel failā.

Tehnisko specifikāciju punkts	Monitoringā iekļauts	Jautājumi
4.4.9. Priekšlikumi valsts pārvaldes DVS darbības efektivitātes optimizācijai, kas ļautu gan ietaupīt ar dokumentu vadību saistītās izmaksas, gan samazināt iesaistīto cilvēku skaitu un patērēto laiku.	Priekšlikumus būs iespējams izstrādāt, balstoties kvantitatīvā pētījuma rezultātos.	I03 Dokumentu sagatavošanas elektronizācijas līmenis
4.4.4. PVS un personāla dokumentu elektronizācijas līmenis	Ir iekļauti jautājumi par PVS elektronizācijas līmeni un elektronisku personāla dokumentu īpatsvaru.	V01 Vai tiek izmantota PVS V02 Vai PVS ir integrēta ar finanšu IS V03 Visi personālvadības procesi tiek uzturēti vienotā sistēmā V04 Vai ar personālu saistītie dokumenti var tikt uzturēti tikai elektroniskā formā V05 Kopā personāla dokumenti, t.sk. līgumi, rīkojumi iesniegumi u.c. (skaits) V06 Kopā personāla dokumenti, t.sk. līgumi, rīkojumi iesniegumi u.c., kam tiek sagatavotas papīra versijas (skaits) V07 Vai iestādē pastāv metodika, kā aprēķināt personālvadības darba slodžu kopapjomu (vai arī šī informācija ir citādi iegūstama) V08 Slodzes personālvadībā (skaitīt kopā, tai skaitā nepilnās)
4.4.1. Svarīgāko dokumentu, tostarp e-dokumentu, plūsmu veidi un procesi valsts pārvaldes iestādēs, apzinot tajos iesaistītos resursus	Dokumentu plūsmas veidos DVS un PVS. Pārējo dokumentu dalījums ir atkarīgs no katras iestādes specifikas, tajās ir ļoti atšķirīgi dalījumu veidi atkarībā no iestādes specifikas.	D07 Vai iestāde spēj sniegt izejošo dokumentu skaita dalījumu četrās adresātu grupās: valsts iestādes; pašvaldību iestādes; citas juridiskās personas; privātpersonas D08 Iestādes izejošie dokumenti citām valsts iestādēm (skaits) D09 Iestādes izejošie dokumenti pašvaldību iestādēm (skaits) D10 Iestādes izejošie dokumenti citām juridiskām personām (skaits) D11 Iestādes izejošie dokumenti privātpersonām (skaits) D12 Vai iestāde spēj sniegt izejošo e-dokumentu skaita dalījumu četrās adresātu grupās: valsts iestādes; pašvaldību iestādes; citas juridiskās personas; privātpersonas

Tehnisko specifikāciju punkts	Monitoringā iekļauts	Jautājumi
		<p>D13 Iestādes izejošie e-dokumenti citām valsts iestādēm (skaits)</p> <p>D14 Iestādes izejošie e-dokumenti pašvaldību iestādēm (skaits)</p> <p>D15 Iestādes izejošie e-dokumenti citām juridiskām personām (skaits)</p> <p>D16 Iestādes izejošie e-dokumenti privātpersonām (skaits)</p> <p>D17 Vai iestāde spēj sniegt saņemto dokumentu skaita dalījumu četrās nosūtītāju grupās: valsts iestādes; pašvaldību iestādes; citas juridiskās personas; privātpersonas</p> <p>D18 Iestādes saņemtie dokumenti no citām valsts iestādēm (skaits)</p> <p>D19 Iestādes saņemtie dokumenti no pašvaldību iestādēm (skaits)</p> <p>D20 Iestādes saņemtie dokumenti no citām juridiskajām personām (skaits)</p> <p>D21 Iestādes saņemtie dokumenti no privātpersonām (skaits)</p> <p>D22 Vai iestāde spēj sniegt saņemto e-dokumentu skaita dalījumu četrās nosūtītāju grupās: valsts iestādes; pašvaldību iestādes; citas juridiskās personas; privātpersonas</p> <p>D23 Iestādes saņemtie e-dokumenti no citām valsts iestādēm (skaits)</p> <p>D24 Iestādes saņemtie e-dokumenti no pašvaldību iestādēm (skaits)</p> <p>D25 Iestādes saņemtie e-dokumenti no citām juridiskajām personām (skaits)</p> <p>D26 Iestādes saņemtie e-dokumenti no privātpersonām (skaits)</p>
4.4.5. Lietvedībā iesaistīto pilnas slodzes darbinieku skaits	Ir iekļauti jautājumi par slodzēm lietvedībā un personāla vadībā.	<p>D31 Vai iestādē pastāv metodika, kā aprēķināt lietvedības darba slodzi kopapjomu (vai arī šī informācija ir citādi iegūstama)</p> <p>D32 Slodzes lietvedībā (skaitīt kopā, tai skaitā nepilnās)</p> <p>V07 Vai iestādē pastāv metodika, kā aprēķināt personālvadības darba slodzi kopapjomu (vai arī šī informācija ir citādi iegūstama)</p> <p>V08 Slodzes personālvadībā (skaitīt kopā, tai skaitā nepilnās)</p>

Tehnisko specifikāciju punkts	Monitoringā iekļauts	Jautājumi
4.4.6. Elektronisko rēķinu īpatsvars kopējā rēķinu plūsmā	Iekļauts jautājums par iestādes izrakstīto rēķinu un e-rēķinu skaitu, kā arī par mašīnlasāmiem rēķiniem.	D33 Izrakstītie rēķini kopā (skaits) D34 Elektroniski izrakstītie rēķini (skaits) D35 Izrakstītie mašīnlasāmie rēķini (skaits)
---	Iekļauts jautājums par to, vai iestādei ir intranets – intranets ir viens no veidiem, kā efektīvi nodrošināt iestādes iekšējo informācijas apmaiņu.	B01 Vai iestādē ir intranets
---	Informācijas sistēmu integrācija un informācijas apstrādes elektronizācija liecina par efektīvu e-pārvaldes darbību iestādes iekšienē.	I01 Informācijas sistēmu integrācija procesu nodrošināšanai (integrētības pakāpe) I02 Informācijas apstrādes elektronizācijas līmenis
---	Iestādes informācijas sistēmas nodrošina pilnvērtīgu informācijas uzglabāšanu un apmaiņu, pilnvērtīgu iestādes darbu un pakalpojumu sniegšanu. Līdz ar to detalizēta informācija par iestādes informācijas sistēmām ir kritiski svarīga, lai izvērtētu ne tikai fasādi, bet arī to, cik efektīvi e-pārvalde tiek nodrošināta pašā iestādē.	S01 Informācijas sistēmas veids (<i>atzīmēt visu atbilstošo</i>) S02 Vai iestāde ir ne tikai sistēmas pārzinis, bet arī turētājs (<i>tikai par pamatdarbības sistēmām</i>) S03 Ātrdarbība (<i>tikai par pamatdarbības sistēmām</i>) S04 Informācijas aktualitāte (<i>tikai par pamatdarbības sistēmām</i>) S05 Vēsturiskās informācijas glabāšana (<i>tikai par pamatdarbības sistēmām</i>) S06 Datu ievade (attiecas uz datiem, ko reģistrē konkrētajā IS) (<i>tikai par pamatdarbības sistēmām</i>) S07 Datu apstrādes iespējas: datus ir analizējams katrs informācijas lauks pret katru (<i>tikai par pamatdarbības sistēmām</i>) S08 Datu apstrādes iespējas: pastāv dažādas grupēšanas iespējas (<i>tikai par pamatdarbības sistēmām</i>) S09 Datu apstrādes iespējas: ieraksti ir unikāli identificēti

Tehnisko specifikāciju punkts	Monitoringā iekļauts	Jautājumi
		<i>(tikai par pamatdarbības sistēmām)</i>
		S10 Pārskatu ērtība: elastīgi ģenerējami pārskati
		S11 Pārskatu ērtība: pieejami dažādi formāti
		S12 Pārskatu ērtība: pārskatu veidošanu var veikt darbinieks pēc nelielas apmācības
		S13 Drošība (darbības, kas būtiskas personas un citu sensitīvu datu nesankcionētas apskates konstatēšanai)
		S14 Savi pakalpojumi, kuru nodrošināšanai nepieciešama IS (nosaukumi)
		S15 IS izmantotāji
		S16 IS kritiskums - <i>downtime</i> laiks <i>(tikai par pamatdarbības sistēmām)</i>
---	Atsevišķu iekšējo procesu elektronizācijas līmenis tiek mērīts neatkarīgi no informācijas sistēmām, kādas to uztur, jo nozīmīgs ir gala rezultāts, ne risinājums, kas to nodrošina	C01 Vai iestādē darbinieku komandējumu saskaņošana notiek informācijas sistēmā bez papīra dokumentu noformēšanas
		C02 Vai iestādē darbinieku atvaļinājumu saskaņošana notiek informācijas sistēmā bez papīra dokumentu noformēšanas
		C03 Vai iestādē nodrošināta elektroniska iekšējo rīkojumu aprīte
		C04 Vai ir informācijas sistēma, kurā tiek veikta darba laika uzskaitē

4.1.2. Indikatori par starpiestāžu sadarbību

4.2. tabula. *Piedāvātie monitoringa indikatori par starpiestāžu sadarbību atbilstoši monitoringa mērķiem un tehnisko specifikāciju prasībām*

Tehnisko specifikāciju punkts	Monitoringā iekļauts	Jautājumi
4.1.3. Lielāko publisko pakalpojumu sniedzēju starpiestāžu sadarbības līmenis un to loma birokrātisko procedūru samazināšanā - starpiestāžu sadarbības veidi, mērķi un apjomi kanālu griezumā	Mēram starpiestāžu sadarbību. Veidi – IS, atvērti dati, sarakste. Dokumentu aprīte ir kanālu griezumā. Atbilde uz jautājumu par birokrātiskā sloga mazināšanos izrietēs no	T01 Datu saņemšana no saistītajām IS <i>(katra sistēma pret katru, kas apmainās ar datiem)</i>
		N01 Nodrošinājums ar informāciju no citu iestāžu informācijas sistēmām pakalpojuma sniegšanai <i>(par katru IS atsevišķi)</i>
		D08 Iestādes izejošie dokumenti citām valsts iestādēm (skaits)
		D13 Iestādes izejošie e-dokumenti

Tehnisko specifikāciju punkts	Monitoringā iekļauts	Jautājumi
	kvantitatīvajiem rezultātiem.	citām valsts iestādēm (skaits)
		D18 Iestādes saņemtie dokumenti no citām valsts iestādēm (skaits)
		D23 Iestādes saņemtie e-dokumenti no citām valsts iestādēm (skaits)

4.1.3. Indikatori par pakalpojumiem

4.3. tabula. Piedāvātie monitoringa indikatori par pakalpojumiem atbilstoši monitoringa mērķiem un tehnisko specifikāciju prasībām

Tehnisko specifikāciju punkts	Monitoringā iekļauts	Jautājumi
<p>4.2.1. Informācijas par e-pakalpojumiem pieejamība un saprotamība. Kvalificētas palīdzības saņemšanas iespējas e-pakalpojumu lietošanā, izvērtējot:</p> <p>a) mutisko konsultāciju iespējas, b) elektroniskas pamācības mājas lapā; c) datora esamību iestādē ar iespēju pieteikt e-pakalpojumus; d) palīdzības un konsultācijas iespējas, uz vietas iestādē piesakot e-pakalpojumus.</p>	<p>Tiek mērīts, izņemot par mutiskajām konsultācijām, kuru uzskaitē iestādēs netiek veikta (mutiskas konsultācijas var nodrošināt dažādi darbinieki dažādos līmeņos).</p>	F04 Vai iestādē ir dators ar iespēju klientiem pieteikt/saņemt e-pakalpojumus
		F05 Vai iestādē ir palīdzības/konsultāciju saņemšanas iespējas, uz vietas saņemot e-pakalpojumus
		P06 Mājas lapā iegūstamā informācija par pakalpojumu: bezmaksas telefons konsultācijām
		P07 Mājas lapā iegūstamā informācija par pakalpojumu: konsultāciju telefons cauru diennakti
		P08 Mājas lapā iegūstamā informācija par pakalpojumu: atbildīgās personas kontaktinformācija
		P09 Mājas lapā iegūstamā informācija par pakalpojumu: komunikācijas iespējas par pakalpojuma saņemšanu čātā
		P10 Vai ir informācija iestādes mājas lapā par to, ka pakalpojumu var saņemt elektroniski
		P11 Vai ir instrukcija iestādes mājas lapā par elektroniskā pakalpojuma saņemšanu
		P12 Vai ir demonstrācijas versija iestādes mājas lapā par elektroniskā pakalpojuma saņemšanu
		P13 Vai ir iespēja saglabāt

Par katru pakalpojumu atsevišķi

Tehnisko specifikāciju punkts	Monitoringā iekļauts	Jautājumi	
		aizpildes formas melnrakstu	
		P14 Vai autentificētiem lietotājiem personas/uzņēmuma dati aizpildās automātiski	
		P15 Vai pēc pakalpojuma saņemšanas seko paziņojums par tā veiksmīgu pabeigšanu	
<p>4.2.2. Iestāžu proaktivitāte klientiem ērtāko apkalpošanas kanālu komunikācijā.</p> <p>Tostarp lielāko publisko pakalpojumu sniedzēju mājas lapas kā kanāli, kas veicina/neveicina elektronisku klientu apkalpošanu, ņemot vērā likumdošanā noteiktās prasības (Ministru kabineta noteikumi Nr. 171 „Kārtība, kādā iestādes ievieto informāciju internetā”), to papildinot ar citiem indikatoriem, kas ļauj novērtēt iestādes veiktās sabiedrības informēšanas aktivitātes – to esamību/efektivitāti.</p>	<p>Tiks veikts mājas lapu izvērtējums un iekļauti jautājumi, kas ļauj novērtēt sabiedrības informēšanu.</p>	M01 Precīzi nodalītas mērķauditorijas	
		M02 Informācija mājas lapā ir skaidri un viegli atrodamā	
		M03 Ir meklētājs mājas lapas ietvaros	
		M04 No mājas lapas ir skaidrs, kāda informācija iegūstama un uz kādiem nosacījumiem	
		M05 Mājas lapā ir saites uz sniedzamajiem pakalpojumiem	
		F01 Vai pastāv iespēja pieslēgties autentificētam ārējam lietotājam (klientam) noteiktu funkciju veikšanai	
		F02 Vienota pakalpojumu platforma: pakalpojumu skaits, ko var saņemt ar vienotu autentifikāciju <i>(ja pastāv iespēja pieslēgties autentificētam ārējam lietotājam)</i>	
		F03 Vai iestādei ir izstrādāta daudzkanālu pakalpojumu sniegšanas stratēģija (vai tā kā sadaļa iekļauta citā dokumentā)	
		K01 Vai ir izstrādāta stratēģija komunikācijai ar sabiedrību, kas paredz izmantot mājas lapas un sociālo tīklu resursus (vai atsevišķas stratēģijas komunikācijai, izmantojot sociālos medijus un mājas lapu)	
		K02 Vai ir paredzēti resursi komunikācijai ar sabiedrību, izmantojot mājas lapu un sociālo tīklu resursus	
		K03 Vai iestādei ir skaidri rezultāti, ko tā vēlas sasniegt, komunicējot ar sabiedrību caur mājas lapu un sociālajiem tīkliem	
		K04 Vai ir skaidra komunikācijas ar sabiedrību caur mājas lapu un sociālajiem tīkliem mērķauditorija un tās sasniegšanas kanāli	
		K05 Tiek monitorēti un analizēti	

Tehnisko specifikāciju punkts	Monitoringā iekļauts	Jautājumi	
		komunikācijas ar sabiedrību caur mājas lapu un sociālajiem tīkliem rezultāti	
		K06 Vai iestāde komunicē ar sabiedrību sociālajos tīklos	
		K07 Kanāla interaktivitāte	
		K08 Vai iestāde komunicē ar sabiedrību savos īpaši izveidotos forumos	
4.1.5. Pakalpojumu saņēmēju iespējas elektroniski iesniegt priekšlikumus vai pretenzijas par publisko pakalpojumu sniedzēju darbu. Saņemto priekšlikumu un iebildumu skaits.	Iespēja elektroniskam iesniegumam ir visiem - svarīgi, vai tas ir nodalīts, cik ērti. Ir iekļauti jautājumi: - par iespēju sniegt priekšlikumus; - par iespēju novērtēt pakalpojumu līdz ar tā saņemšanu.	M06 Līdzdalības veicināšana	
		M07 Vai tiek veikta uzskaitē par, izmantojot tiešsaistes formu, saņemto jautājumu, viedokļu, ierosinājumu saņemšanu	
		M08 Cik jautājumu, viedokļu, ierosinājumu u.tml., izmantojot tiešsaistes formu, saņemts	
		M09 Līdzdalības veicināšana svešvalodās	
		M10 Mājas lapas novērtējuma iespējas atsevišķi no pārējām līdzdalības iespējām	
		F09 Vai iestādē pastāv metodika, kā aprēķināt sniegto konsultāciju skaitu (vai arī šī informācija ir citādi iegūstama) dalījumā pa telefoniski, elektroniski un klātienē sniegtajām	
		F10 Telefoniski sniegto konsultāciju skaits	
		F11 Elektroniski sniegto konsultāciju skaits	
		F12 Klātienē sniegto konsultāciju skaits	
4.1.9. Sabiedrības līdzdalības iespējas iestādes darbā un šo iespēju izmantošanas līmenis, izmantojot e-kanālus.	Ir iekļauti jautājumi par mājas lapu – vai ir veikts mājas lapas novērtējums, t.sk. līdzdalības iespēju novērtējums iestāžu mājas lapās, sociālo tīklu izmantošana informācijas sniegšanai un atbilžu sniegšana (interaktivitāte).	M08 Cik jautājumu, viedokļu, ierosinājumu u.tml., izmantojot tiešsaistes formu, saņemts	
		M09 Līdzdalības veicināšana svešvalodās	
		M10 Mājas lapas novērtējuma iespējas atsevišķi no pārējām līdzdalības iespējām	
		P05 Klientu apmierinātības ar elektroniskajiem pakalpojumiem mērījumi	<i>Par katru pakalpojumu atsevišķi</i>
		P16 Vai ir tiešsaistes forma novērtējumam par pakalpojumu iestādes mājas	

Tehnisko specifikāciju punkts	Monitoringā iekļauts	Jautājumi	
		lapā	
4.1.1. Lielākie pakalpojumu sniedzēji un pieprasītākie pakalpojumi	Tiek mērīts, kuri pakalpojumi ir biežāk izmantotie, populārākie. Kurām iestādēm un kuru pakalpojumu sniegšanā ir lielākais e-pakalpojumu īpatsvars. Izpildīto pakalpojumu skaits tieši neraksturo pieprasījumu (ekonomikas izpratnē).	P01 Piemērotība elektronizācijai	
		P02 Elektronizācijas lietderība	
		P03 Elektronizācijas līmenis	
		P04 Potenciālais tālākas elektronizācijas līmenis	
		P17 Pakalpojuma automatizācijas līmenis	
		P20 Pakalpojumu saņēmēšie klienti pēdējā gada laikā	
4.1.2. Sniegto pakalpojumu veidi un apjoms kanālu griezumā	Mērām sniegto pakalpojumu apjomu kanālu griezumā.	P18 Klienti, kas pēdējā gada laikā vismaz kādā pakalpojuma saņemšanas posmā to saņēmuši elektroniski	
		P19 Klienti, kas pēdējā gada laikā pakalpojumu pilnībā saņēmuši elektroniski	
4.1.7. Indikatori, pēc kuriem būtu vērtējamas publisko pakalpojumu sniedzēju pakalpojumu sniegšanas izmaksas kanālu griezumā	Ir iekļauts jautājums par to, vai iestādes veic pakalpojumu sniegšanas izmaksu mērījumus ar vērtējumu kanālu griezumā. Nomērāmu indikatoru par pakalpojumu sniegšanas izmaksām problemātiski izveidot, atsevišķas iestādes to rēķina, bet iestādes nevarēs sniegt datus, tāpēc, ka nav vienotas metodikas, kā būtu jārēķina viena pakalpojuma sniegšanas	P21 Vai iestāde spēj sniegt informāciju par elektroniski sniegto pakalpojumu izmaksām	
		P22 Elektroniski sniegto pakalpojumu izmaksas	
		P23 Vai iestāde spēj sniegt informāciju par ne-elektroniski sniegto pakalpojumu izmaksām	
		P24 Ne-elektroniski (klātienē u.tml.) sniegto pakalpojumu izmaksas	

Par katru pakalpojumu atsevišķi

Tehnisko specifikāciju punkts	Monitoringā iekļauts	Jautājumi
	izmaksas.	
4.1.4. Lielāko pakalpojumu sniedzēju sniegto konsultāciju skaits kanālu griezumā (telefoniski, elektroniski, klātienē)	Kā tiek sniegta konsultācijas par pakalpojumu saņemšanu, kā sadalās kanālu griezumā.	F09 Vai iestādē pastāv metodika, kā aprēķināt sniegto konsultāciju skaitu (vai arī šī informācija ir citādi iegūstama) dalījumā pa telefoniski, elektroniski un klātienē sniegtajām F10 Telefoniski sniegto konsultāciju skaits F11 Elektroniski sniegto konsultāciju skaits F12 Klātienē sniegto konsultāciju skaits
4.1.6. Klientu apkalpošanā iesaistīto darbinieku skaits un noslodze kanālu griezumā	Ir iekļauts jautājums par kopējo apkalpošanā iesaistīto darbinieku skaitu.	F06 Kāds ir pakalpojumu sniegšanā iesaistīto darbinieku kopējais skaits F07 Vai iestādē pastāv metodika, kā aprēķināt darba slodzi kopapjomu pakalpojumu sniegšanā (vai arī šī informācija ir citādi iegūstama) F08 Slodzes pakalpojumu sniegšanā (skaitīt kopā, tai skaitā nepilnās) F09 Vai iestādē pastāv metodika, kā aprēķināt sniegto konsultāciju skaitu (vai arī šī informācija ir citādi iegūstama) dalījumā pa telefoniski, elektroniski un klātienē sniegtajām F10 Telefoniski sniegto konsultāciju skaits F11 Elektroniski sniegto konsultāciju skaits F12 Klātienē sniegto konsultāciju skaits
4.1.8. Valsts institūciju ieinteresētība pāriet uz lētākiem klientu apkalpošanas kanāliem	Ieinteresētība nav nomērāma ar tiešu indikatoru, tāpēc atbilde uz šo jautājumu tiks meklēta, novērtējot kvantitatīvā pētījuma rezultātus attiecībā uz iestāžu pakalpojumu sadalījumu pa kanāliem, daudzkanālu stratēģijas esamība, u.tml.	---
4.3.1. Atvērto datu kopu (maksas/ bezmaksas)	Ir iekļauts jautājums par	A07 Datu saņemšanas iespējas bez maksas

Tehnisko specifikāciju punkts	Monitoringā iekļauts	Jautājumi
pieejamība	atvērto datu ieguves iespējām bez maksas.	
4.3.2. Pakalpojumu/ sistēmu atvērto saskarņu (API) pieejamība privātā sektora lietotājiem	Ir iekļauti jautājumi par API / sistēmu atvērto saskarņu esamību	A01 Informācijas pieejamība par iestādes uzturēto informāciju: metadati par informāciju, tās struktūru ir pieejami
		A02 Informācijas pieejamība par iestādes uzturēto informāciju: metadati par informācijas atjaunošanas biežumu ir pieejami
		A03 Informācijas pieejamība par iestādes uzturēto informāciju: metadati par informācijas iegūšanas kārtību ir pieejami
		A04 Informācijas pieejamība par iestādes uzturēto informāciju: brīva un ērta pieejamība
		A05 Atvērti dati / saskarnes (līmenis)
		A06 Mašīnlasāmi dati

4.1.4. Indikatori par ES fondu izmantošanu

4.4. tabula. *Piedāvātie monitoringa indikatori par ES fondu izmantošanu atbilstoši monitoringa mērķiem un tehnisko specifikāciju prasībām*

Tehnisko specifikāciju punkts	Monitoringā iekļauts	Jautājumi	
3.1. Metodika e-pārvaldes iespēju pielietošanas īpatsvara un efektivitātes novērtēšanai valsts institūcijās, kurās laika periodā no 2008.gada ir realizēti projekti ES fondu 3.2.2.1.1. aktivitātes ietvaros, veicot salīdzinājumu arī iestādēm, kurās šādi projekti nav realizēti un identificējot kā/ cik lielā projektu īstenošana ir nodrošinājusi aktivitātes mērķu sasniegšanu	Jautājumi par to, vai pakalpojumu attīstīšanā izmantots ES finansējums un šī finansējuma piešķiršanas nosacījumu atbilstību iestādes vajadzībām.	E01 Vai e-pakalpojumu attīstībai izmantota ES fondu nauda	<i>Par katru pakalpojumu atsevišķi</i>
		E02 Vai nosacījumi, kas bija ES fondu saņemšanai, atbilda iestādes prioritātēm attiecībā uz IKT uz pakalpojumiem?	
	P25 Vai e-pakalpojuma attīstībai izmantota ES fondu nauda	Jautājums par to, vai IS attīstīšanā izmantots ES finansējums.	

4.2. Monitorējamo datu ievākšanas loģika

Pēc datu struktūras iestāžu novērtēšanai tiek izmantoti dati trīs līmeņos:

- iestāžu līmenī;
- pakalpojumu līmenī, kurus iestāde sniedz;
- informācijas sistēmu līmenī, kuras iestāde pārrauga vai izmanto.

Iestādes līmenī tās pārstāvji aizpildīs datus par sevi (pašvērtējums – visdrīzāk tas būs jādara diviem cilvēkiem – vienam no iestādes vadības un otram, kurš uztur iestādes informācijas sistēmas), kā arī tiks veikts ārējs mājas lapas novērtējums.

Pakalpojumu un informācijas sistēmu līmenī tiks veikts novērtējums par katru no tām. Iestāde aizpildīs informāciju par tās sniegtajiem pakalpojumiem un tās rīcībā esošajām informācijas sistēmām. Gadījumos, kad pakalpojuma sniegšanai vai pašai IS nepieciešami dati no citu iestāžu uzturētajām IS tiks sniegts arī ārējs novērtējums no citu iestāžu puses, fiksējot gan to, vai nepieciešamie dati tiek sniegti, gan cik ērti tas notiek.

Zemāk ievietotajās tabulās atspoguļoti visi piedāvātie indikatori ar novērtējuma skalām. Indikatori klasificēti vispirms atbilstoši datu ievākšanas loģikai, bet pēc tam – tematiski. Katram no indikatoriem piešķirts unikāls identifikators (burtu un ciparu kombinācija), kas ļauj tos atrast tabulās 4.1.-4.4., kā arī atskaitei pievienotajā Excel failā ar detalizētu informāciju par mērāmajiem indikatoriem.

4.2.1. Iestāžu līmeņa dati

Iestāžu līmeņa indikatorus aizpilda vai nu pašas iestādes pārstāvji vai arī (mājas lapas gadījumā) tiek veikts ārējs novērtējums.

Tabula 4.5. Iestāžu līmeņa mainīgie, par kuriem iestādes varētu sniegt pašvērtējumu

Nr.	Mainīgie	Vērtības	Vērtību skaidrojumi
Dokumentu vadība			
D01	Dokumentu vadības sistēmas pielietojuma līmenis	augsts	Ir viena no šīm situācijām: <ul style="list-style-type: none">• katram darbiniekam ir individuālas autentifikācijas iespējas;• DVS funkcijas nodrošina ar darbinieku individuālajiem e-parakstiem.

Nr.	Mainīgie	Vērtības	Vērtību skaidrojumi
		vidējs	DVS izmanto arī citi darbinieki, izņemot lietvedību, taču katram darbiniekam nav individuālu autentifikācijas iespēju (ar e-parakstu vai citādi).
		zems	Tikai lietvedības darbinieki izmanto DVS.
D02	Vai DVS iesaistītas arī iestādes teritoriālās nodaļas	jā	Ir vienota DVS ar visām teritoriālajām nodaļām.
		nē	Nav vienotas DVS ar visām teritoriālajām nodaļām.
		neattiecas	Nav teritoriālo nodaļu.
D03	Dokumentu izplatīšana	augsts līmenis	Dokumentu izplatīšanu, t.sk. rīkojumu, darba uzdevumu u.c. funkcijas pilnībā nodrošina DVS.
		vidējs līmenis	Dokumentu izplatīšanu daļēji nodrošina DVS, tiek sagatavotas drukātas kopijas.
		zems līmenis	DVS nodrošina tikai dokumenta iereģistrēšanu.
D04	Vai dokumentu apritē tiek izmantots dokumentu vienotās informācijas apmaiņas rīks DVI	jā	Dokumentu apritē tiek izmantots DVI.
		nē	DVI netiek izmantots.
D05	Kopā dokumenti, t.sk. rīkojumi, darba uzdevumi u.c.	skaits	<u>izņemot dokumentus, kuru saņemšana noformēta kā atsevišķs pakalpojums</u>
D06	Dokumenti, t.sk. rīkojumi, darba uzdevumi u.c., kam tiek sagatavotas papīra versijas	skaits	<u>izņemot dokumentus, kuru saņemšana noformēta kā atsevišķs pakalpojums</u>
D07	Vai iestāde spēj sniegt izejošo dokumentu skaita dalījumu četrās adresātu grupās: valsts iestādes; pašvaldību iestādes; citas juridiskās personas; privātpersonas	jā	Šāda uzskaitē pastāv vai arī informācija ir iegūstama.
		nē	Šāda informācija nav iegūstama. Ja tā, ir būtiski uzsākt šādu uzskaiti, lai informācija būtu iekļaujama 2015.gada monitoringā.
D08	Iestādes izejošie dokumenti citām valsts iestādēm (ja iestāde spēj sniegt šādu informāciju)	skaits	<u>izņemot dokumentus, kuru saņemšana noformēta kā atsevišķs pakalpojums</u>
D09	Iestādes izejošie dokumenti pašvaldību iestādēm (ja iestāde spēj sniegt šādu informāciju)	skaits	<u>izņemot dokumentus, kuru saņemšana noformēta kā atsevišķs pakalpojums</u>
D10	Iestādes izejošie dokumenti citām	skaits	<u>izņemot dokumentus, kuru</u>

Nr.	Mainīgie	Vērtības	Vērtību skaidrojumi
	juridiskām personām (ja iestāde spēj sniegt šādu informāciju)		<u>saņemšana noformēta kā atsevišķs pakalpojums</u>
D11	Iestādes izejošie dokumenti privātpersonām (ja iestāde spēj sniegt šādu informāciju)	skaits	<u>izņemot dokumentus, kuru saņemšana noformēta kā atsevišķs pakalpojums</u>
D12	Vai iestāde spēj sniegt izejošo e-dokumentu skaita dalījumu četrās adresātu grupās: valsts iestādes; pašvaldību iestādes; citas juridiskās personas; privātpersonas	jā	Šāda uzskaite pastāv vai arī informācija ir iegūstama.
		nē	Šāda informācija nav iegūstama. Ja tā, ir būtiski uzsākt šādu uzskaiti, lai informācija būtu iekļaujama 2015.gada monitoringā.
D13	Iestādes izejošie e-dokumenti citām valsts iestādēm (ja iestāde spēj sniegt šādu informāciju)	skaits	<u>izņemot dokumentus, kuru saņemšana noformēta kā atsevišķs pakalpojums</u>
D14	Iestādes izejošie e-dokumenti pašvaldību iestādēm (ja iestāde spēj sniegt šādu informāciju)	skaits	<u>izņemot dokumentus, kuru saņemšana noformēta kā atsevišķs pakalpojums</u>
D15	Iestādes izejošie e-dokumenti citām juridiskām personām (ja iestāde spēj sniegt šādu informāciju)	skaits	<u>izņemot dokumentus, kuru saņemšana noformēta kā atsevišķs pakalpojums</u>
D16	Iestādes izejošie e-dokumenti privātpersonām (ja iestāde spēj sniegt šādu informāciju)	skaits	<u>izņemot dokumentus, kuru saņemšana noformēta kā atsevišķs pakalpojums</u>
D17	Vai iestāde spēj sniegt saņemto dokumentu skaita dalījumu četrās nosūtītāju grupās: valsts iestādes; pašvaldību iestādes; citas juridiskās personas; privātpersonas	jā	Šāda uzskaite pastāv vai arī informācija ir iegūstama.
		nē	Šāda informācija nav iegūstama. Ja tā, ir būtiski uzsākt šādu uzskaiti, lai informācija būtu iekļaujama 2015.gada monitoringā.
D18	Iestādes saņemtie dokumenti no citām valsts iestādēm (ja iestāde spēj sniegt šādu informāciju)	skaits	<u>izņemot dokumentus, kurus attiecīgā iestāde noformējusi kā pakalpojumu</u>
D19	Iestādes saņemtie dokumenti no pašvaldību iestādēm (ja iestāde spēj sniegt šādu informāciju)	skaits	<u>izņemot dokumentus, kurus pašvaldība noformējusi kā pakalpojumu</u>
D20	Iestādes saņemtie dokumenti no citām juridiskajām personām	skaits	

Nr.	Mainīgie	Vērtības	Vērtību skaidrojumi
	<i>(ja iestāde spēj sniegt šādu informāciju)</i>		
D21	Iestādes saņemtie dokumenti no privātpersonām <i>(ja iestāde spēj sniegt šādu informāciju)</i>	skaits	
D22	Vai iestāde spēj sniegt saņemto e-dokumentu skaita dalījumu četrās nosūtītāju grupās: valsts iestādes; pašvaldību iestādes; citas juridiskās personas; privātpersonas	jā	Šāda uzskaitē pastāv vai arī informācija ir iegūstama.
		nē	Šāda informācija nav iegūstama. Ja tā, ir būtiski uzsākt šādu uzskaiti, lai informācija būtu iekļaujama 2015.gada monitoringā.
D23	Iestādes saņemtie e-dokumenti no citām valsts iestādēm <i>(ja iestāde spēj sniegt šādu informāciju)</i>	skaits	<u>izņemot dokumentus, kurus attiecīgā iestāde noformējusi kā pakalpojumu</u>
D24	Iestādes saņemtie e-dokumenti no pašvaldību iestādēm <i>(ja iestāde spēj sniegt šādu informāciju)</i>	skaits	<u>izņemot dokumentus, kurus pašvaldība noformējusi kā pakalpojumu</u>
D25	Iestādes saņemtie e-dokumenti no citām juridiskajām personām <i>(ja iestāde spēj sniegt šādu informāciju)</i>	skaits	
D26	Iestādes saņemtie e-dokumenti no privātpersonām <i>(ja iestāde spēj sniegt šādu informāciju)</i>	skaits	
D27	Dokumentu apstrāde	augsts līmenis	DVS pilnībā realizētas darba plūsmas, dokumentu apstrāde, versiju kontrole, saskaņošana, daļa dokumentu (pielikumi) aizstāti ar strukturētu informāciju, plašas meklēšanas iespējas metadatos un pilnā tekstā.
		vidējs līmenis	DVS nodrošina dokumentu saskaņošanu, bet paralēli dokumentu saskaņošana notiek papīra formā.
		zems līmenis	DVS netiek veiktas darbības ar dokumentiem, tikai reģistrēšana.
D28	Dokumentu glabāšana: vai ir izveidots elektronisko dokumentu arhīvs	jā	Elektronisko dokumentu arhīvs ir izveidots, DVS nodrošina elektronisko dokumentu arhīva funkcionalitāti.

Nr.	Mainīgie	Vērtības	Vērtību skaidrojumi
		nē	Elektronisko dokumentu arhīvs nav izveidots, dokumenti tiek glabāti atsevišķos katalogos datorā.
D29	Dokumentu glabāšana: vai elektronisko dokumentu arhīvā ir meklēšanas iespējas (ja izveidots elektronisko dokumentu arhīvs)	jā	Elektronisko dokumentu arhīvā ir pilna teksta meklēšanas iespējas
		nē	Elektronisko dokumentu arhīvā nav meklēšanas iespēju
D30	Dokumentu glabāšana: vai elektronisko dokumentu arhīvā glabājas visi dokumenti (ja izveidots elektronisko dokumentu arhīvs)	jā	Elektronisko dokumentu arhīvā glabājas visi dokumenti
		nē	Elektronisko dokumentu arhīvā netiek glabāti visi dokumenti
D31	Vai iestādē pastāv metodika, kā aprēķināt lietvedības darba slodžu kopapjomu (vai arī šī informācija ir citādi iegūstama)	jā	Pastāv atbilstoša metodika vai arī informācija ir citādi iegūstama
		nē	Šī informācija nav iegūstama. Ja tā, ir būtiski uzsākt šādu uzskaiti, lai informācija būtu iekļaujama 2015.gada monitoringā.
D32	Slodzes lietvedībā (skaitīt kopā, tai skaitā nepilnās) (ja iestāde spēj sniegt šādu informāciju)	kopapjoms	
D33	Izrakstītie rēķini kopā	skaits	
D34	Elektroniski izrakstītie rēķini	skaits	
D35	Izrakstītie mašīnlasāmie rēķini	skaits	
Intranets			
B01	Vai iestādē ir intranets	jā	Iestādē ir intranets
		nē	Iestādē nav intraneta
Personāla vadības sistēmas			
V01	PVS lietojuma līmenis: vai tiek izmantota PVS	jā	Tiek izmantota PVS
		nē	PVS netiek izmantota, visa personālvadība tiek nodrošināta papīra formā
V02	PVS lietojuma līmenis: vai PVS ir integrēta ar finanšu IS (ja tiek izmantota PVS)	jā	PVS ir integrēta ar finanšu IS
		nē	PVS nav integrēta ar finanšu IS
V03	PVS lietojuma līmenis: visi personālvadības procesi tiek uzturēti vienotā sistēmā (izņemot NEVIS) (ja tiek izmantota PVS)	jā	visi personālvadības procesi tiek uzturēti vienotā sistēmā (izņemot NEVIS)
		nē	visi personālvadības procesi netiek uzturēti vienotā sistēmā (neskaitot NEVIS)

Nr.	Mainīgie	Vērtības	Vērtību skaidrojumi
V04	PVS lietojuma līmenis: vai ar personālu saistītie dokumenti var tikt uzturēti tikai elektroniskā formā (ja tiek izmantota PVS)	jā	ar personālu saistītie dokumenti var tikt uzturēti tikai elektroniskā formā
		nē	ar personālu saistītie dokumenti var tikt uzturēti arī papīra formā
V05	Kopā personāla dokumenti, t.sk. līgumi, rīkojumi iesniegumi u.c.	skaits	
V06	Kopā personāla dokumenti, t.sk. līgumi, rīkojumi iesniegumi u.c., kam tiek sagatavotas papīra versijas	skaits	
V07	Vai iestādē pastāv metodika, kā aprēķināt personālvadības darba slodzi kopapjomu (vai arī šī informācija ir citādi iegūstama)	jā	Pastāv atbilstoša metodika vai arī informācija ir citādi iegūstama
		nē	Šī informācija nav iegūstama. Ja tā, ir būtiski uzsākt šādu uzskaiti, lai informācija būtu iekļaujama 2015.gada monitoringā.
V08	Slodzes personālvadībā (skaitīt kopā, tai skaitā nepilnās) (ja iestāde spēj sniegt šādu informāciju)	kopapjoms	
Procedūru elektronizācija			
C01	Vai iestādē darbinieku komandējumu saskaņošana notiek informācijas sistēmā bez papīra dokumentu noformēšanas	jā	Darbinieku komandējumu saskaņošana notiek informācijas sistēmā bez papīra dokumentu noformēšanas
		nē	Darbinieku komandējumu saskaņošana notiek, saskaņojot izdrukātus dokumentus
C02	Vai iestādē darbinieku atvaļinājumu saskaņošana notiek informācijas sistēmā bez papīra dokumentu noformēšanas	jā	Darbinieku atvaļinājumu saskaņošana notiek informācijas sistēmā bez papīra dokumentu noformēšanas
		nē	Darbinieku atvaļinājumu saskaņošana notiek, saskaņojot izdrukātus dokumentus
C03	Vai iestādē nodrošināta elektroniska iekšējo rīkojumu aprīte	jā	Ir nodrošināta iekšējo rīkojumu aprīte
		nē	Iekšējo rīkojumu aprīte notiek papīra dokumentu formā
C04	Vai ir informācijas sistēma, kurā tiek veikta darba laika uzskaitē	jā	Pastāv informācijas sistēma darba laika uzskaitē (izņemot atsevišķos failos uzglabātu informāciju)

Nr.	Mainīgie	Vērtības	Vērtību skaidrojumi
		nē	Sistēma nepastāv vai tiek uzturēta atsevišķu failu veidā
Komunikācija ar sabiedrību: stratēģija			
K01	Vai ir izstrādāta stratēģija komunikācijai ar sabiedrību, kas paredz izmantot mājas lapas un sociālo tīklu resursus (vai atsevišķas stratēģijas komunikācijai, izmantojot sociālos medijus un mājas lapu)	jā	Pastāv šāda vienota stratēģija vai atsevišķas stratēģijas
		nē	Nav šādu stratēģiju
K02	Vai ir paredzēti resursi komunikācijai ar sabiedrību, izmantojot mājas lapu un sociālo tīklu resursus	jā	Tam ir paredzēti skaidri iezīmēti finanšu resursi
		nē	Tam nav atsevišķi paredzētu finanšu resursu
K03	Vai iestādei ir skaidri rezultāti, ko tā vēlas sasniegt, komunicējot ar sabiedrību caur mājas lapu un sociālajiem tīkliem	jā	Ir skaidro komunikācijas mērķi, kas definēti tajos vai citos dokumentos.
		daļēji	Ir nojausma par komunikācijas mērķiem, taču tie nav dokumentēti.
		nē	Skaidru komunikācijas mērķu nav.
K04	Vai ir skaidra komunikācijas ar sabiedrību caur mājas lapu un sociālajiem tīkliem mērķauditorija un tās sasniegšanas kanāli	jā	Ir skaidra mērķauditorija, tās sasniegšanai paredzēti diversificēti kanāli (ja mērķauditorija ir daudzveidīga)
		nē	Ir neskaidra mērķauditorija vai arī nav skaidrs, kā to precīzi sasniegt
K05	Tiek monitorēti un analizēti komunikācijas ar sabiedrību caur mājas lapu un sociālajiem tīkliem rezultāti	jā	Tiek veikts komunikācijas monitorings, monitoringa rezultāti tiek analizēti un, balstoties analizē, ja nepieciešams, veiktas korekcijas
		nē	Nepastāv monitorings; ja pastāv rezultāti netiek pilnvērtīgi analizēti; ja tiek analizēti, analīzes rezultāts neiespaido iestādes tālāko komunikāciju.
Komunikācija ar sabiedrību: komunikācija sociālajos tīklos un forumos			
K06	Vai iestāde komunicē ar sabiedrību sociālajos tīklos	jā	Tiek nodrošināta komunikācija sociālajos tīklos.
		nē	Iestāde nekomunicē ar sabiedrību sociālajos tīklos

Nr.	Mainīgie	Vērtības	Vērtību skaidrojumi
K07	Kanāla interaktivitāte (ja iestāde komunicē ar sabiedrību sociālajos tīklos)	augsta	Ātra reakcija, atbildes uz konkrētiem jautājumiem tiek sniegtas, ir kārtība, kā informācija tiek apkopota un apstrādāta.
		vidēja	Nav izstrādāts mehānisms, kā reaģēt dažādās situācijās un atbildēt, reakciju nodrošina "komunikāciju departaments" bez pārējās iestādes iesaistes.
		zema	Tiek sniegta informācija galvenokārt vienā virzienā, taču netiek nodrošināta ineraktivitāte
K08	Vai iestāde komunicē ar sabiedrību savos īpaši izveidos forumos	jā	Pastāv īpaši izveidoti (vai nu iestādes vai ārēji) forumi, kuros iestāde aktīvi komunicē ar sabiedrību.
		nē	Nav šādu īpaši veidotu forumu vai arī iestāde tajos aktīvi nelīdzdarbojas.
<i>Integrēti pamatdarbības procesi</i>			
I01	Informācijas sistēmu integrācija procesu nodrošināšanai (integrētības pakāpe)	augsta	Ar iestādes funkciju veikšanu saistītie procesi, kuriem nepieciešama informācija no vairākām IS, datu saņemšana/sniegšana notiek pilnībā automātiski.
		vidēja	Lai izpildītu procesu, nepieciešamas datu ielādes / salāgošanas no vairākām IS.
		zema	Lai izpildītu procesu, nepieciešams veikt informācijas iegūšanu / pārbaudi / ievadi vairākās IS, balstoties IS informācijā.
		nekāda	Procesa pamatā ir manuāla informācijas sagatavošana un apstrāde, manuāla dokumentu sagatavošana.
I02	Informācijas apstrādes elektronizācijas līmenis	augsts	Informācija iestādes pamatdarbības IS automātiski nonāk strukturētā formā (izņemot, ja konkrētajā gadījumā automatizācija principā nav iespējama, piemēram, dati tiek iegūti no lauka darba)
		vidējs	Informācija iestādes

Nr.	Mainīgie	Vērtības	Vērtību skaidrojumi
			pamatdarbības IS nonāk daļēji automatizēti (strukturējot dažādus avotus, t.sk. anketas, teksta atpazīšanu u.c.).
		zems	Informācijas ievade iestādes pamatdarbības IS no dokumentiem (t.sk. no elektroniskiem dokumentiem).
I03	Dokumentu sagatavošanas elektronizācijas līmenis	augsts	Dokumenti tiek pilnībā ģenerēti sistēmā. Reģistrējot sistēmā izmaiņas, tiek ģenerēts jauns dokuments (izdruka). Primāra ir IS informācija, nevis dokuments.
		vidējs	Dokumenti tiek pamatā ģenerēti sistēmā, daļa informācijas tiek manuāli papildināta, primārs ir "parakstīts dokuments", nevis informācija IS.
		zems	Dokumenti tiek manuāli sagatavoti, izmantojot IS informāciju.
		nekāds	Dokumenti tiek sagatavoti manuāli un reģistrēti sistēmā, primārais ir dokuments, nevis IS informācija (izņēmums - ID dokuments, e-talons).
Atvērtie dati			
A01	Informācijas pieejamība par iestādes uzturēto informāciju: metadati par informāciju, tās struktūru ir pieejami	jā	Ir pieejami metadati par iestādes rīcībā esošo informāciju, tās struktūru.
		nē	Nav pieejami metadati par iestādes rīcībā esošo informāciju, tās struktūru.
A02	Informācijas pieejamība par iestādes uzturēto informāciju: metadati par informācijas atjaunošanas biežumu ir pieejami	jā	Ir pieejami metadati par iestādes rīcībā esošās informācijas atjaunošanas biežumu.
		nē	Nav pieejami metadati par iestādes rīcībā esošās informācijas atjaunošanas biežumu.
A03	Informācijas pieejamība par iestādes uzturēto informāciju: metadati par informācijas iegūšanas kārtību ir pieejami	jā	Ir pieejami metadati par iestādes rīcībā esošās informācijas iegūšanas kārtību.
		nē	Nav pieejami metadati par iestādes rīcībā esošās informācijas iegūšanas kārtību.

Nr.	Mainīgie	Vērtības	Vērtību skaidrojumi
A04	Informācijas pieejamība par iestādes uzturēto informāciju: brīva un ērta pieejamība	jā	Informācija par iestādes uzturēto informāciju ir pieejama brīvi un ērtā formā.
		nē	Pieejama mājas lapā, likumā noteiktajā kārtībā publicējamā informācija.
A05	Atvērti dati / saskarnes	augsts līmenis	Ir API, iespēja informācijas atlasīšanai, lejupielādei.
		vidējs līmenis	Ir iespēja pārlūkot informāciju, atrast datus par sevi vai citu ierobežotu informācijas apjomu.
		zems līmenis	Informācija jāpieprasa.
A06	Mašīnlasāmi dati	ir	Dati ir iegūstami mašīnlasāmā formā.
		nav	Dati nav iegūstami mašīnlasāmā formā.
A07	Datu saņemšanas iespējas bez maksas	ir	Visi dati iegūstami bez maksas.
		daļēji	Daļa datu iegūstami bez maksas.
		nav	Dati nav iegūstami bez maksas.
Likumdošanas uzlabojumi			
L01	Vai ir nepieciešamas izmaiņas esošajos normatīvajos aktos vai jauna normatīva izstrāde, lai nodrošinātu dokumentu elektroniskas apmaiņas iespējas	jā: Ja jā, kādas?	Ir nepieciešamas izmaiņas esošajos normatīvajos aktos vai jauna normatīva. Brīvā tekstā jāraksturo nepieciešamās izmaiņas.
		nē	Nav nepieciešamas izmaiņas esošajos normatīvajos aktos vai jauna normatīva izveide.
Iestādes pakalpojumi			
F01	Vai pastāv iespēja pieslēgties autentificētam ārējam lietotājam (klientam) noteiktu funkciju veikšanai	jā	Iestādes IS ir izveidota iespēja pieslēgties autentificētam ārējam lietotājam (klientam) noteiktu funkciju veikšanai.
		nē	Iestādes IS nav izveidota iespēja pieslēgties autentificētam ārējam lietotājam (klientam) noteiktu funkciju veikšanai.
F02	Vienota pakalpojumu platforma: pakalpojumu skaits, ko var saņemt ar	iekļauto pakalpojumu	Ja ar „Single Sign-On” palīdzību būtībā apvienoti

Nr.	Mainīgie	Vērtības	Vērtību skaidrojumi
	vienotu autentifikāciju (ja pastāv iespēja pieslēgties autentificētam ārējam lietotājam)	skaits	vairāki pakalpojumi, jānorāda, cik pakalpojumu šādi apvienoti.
F03	Vai iestādei ir izstrādāta daudzkanālu pakalpojumu sniegšanas stratēģija (vai tā kā sadaļa iekļauta citā dokumentā)	jā	Ir izstrādāta šāda stratēģija.
		nē	Šādas stratēģijas nav.
		neattiecas	Iestādei nav pakalpojumu.
F04	Vai iestādē ir dators ar iespēju klientiem pieteikt/saņemt e-pakalpojumus	jā	Ir dators ar iespēju klientiem pieteikt/saņemt e-pakalpojumus.
		nē	Nav datora ar iespēju klientiem pieteikt/saņemt e-pakalpojumus.
		neattiecas	Iestādei nav pakalpojumu vai e-pakalpojumu.
F05	Vai iestādē ir palīdzības/konsultāciju saņemšanas iespējas, uz vietas saņemot e-pakalpojumus	jā	Ir palīdzības/konsultāciju saņemšanas iespējas, uz vietas saņemot e-pakalpojumus.
		nē	Nav palīdzības/konsultāciju saņemšanas iespēju, uz vietas saņemot e-pakalpojumus.
		neattiecas	Iestādei nav pakalpojumu vai e-pakalpojumu.
F06	Kāds ir pakalpojumu sniegšanā iesaistīto darbinieku kopējais skaits	skaits	
F07	Vai iestādē pastāv metodika, kā aprēķināt darba slodžu kopapjomu pakalpojumu sniegšanā (vai arī šī informācija ir citādi iegūstama)	jā	Pastāv atbilstoša metodika vai arī informācija ir citādi iegūstama
		nē	Šī informācija nav iegūstama. Ja tā, ir būtiski uzsākt šādu uzskaiti, lai informācija būtu iekļaujama 2015.gada monitoringā.
		neattiecas	Iestādei nav pakalpojumu vai e-pakalpojumu.
F08	Slodzes pakalpojumu sniegšanā (skaitīt kopā, tai skaitā nepilnās) (ja iestāde spēj sniegt šādu informāciju)	kopapjoms	
F09	Vai iestādē pastāv metodika, kā aprēķināt sniegto konsultāciju skaitu (vai arī šī informācija ir citādi iegūstama) dalījumā pa telefoniski, elektroniski un klātienē sniegtajām	jā	Pastāv atbilstoša metodika vai arī informācija ir citādi iegūstama
		nē	Šī informācija nav iegūstama.
F10	Telefoniski sniegto konsultāciju skaits (ja iestāde spēj sniegt šādu informāciju)	skaits	

Nr.	Mainīgie	Vērtības	Vērtību skaidrojumi
F11	Elektroniski sniegto konsultāciju skaits (ja iestāde spēj sniegt šādu informāciju)	skaits	
F12	Klātienē sniegto konsultāciju skaits (ja iestāde spēj sniegt šādu informāciju)	skaits	
ES fondu izmantojums			
E01	Vai e-pakalpojumu attīstībai izmantota ES fondu nauda	ir	Iestādē periodā kopš 2008.gada realizēti projekti ERAF 3.2.2.1.1. apakšaktivitātes „Informācijas sistēmu un elektronisko pakalpojumu attīstība” ietvaros, kuru uzdevums ir bijis veicināt IS un e- pakalpojumu attīstību
		nav	Iestādē periodā kopš 2008.gada nav realizēti projekti ERAF 3.2.2.1.1. apakšaktivitātes „Informācijas sistēmu un elektronisko pakalpojumu attīstība” ietvaros, kuru uzdevums ir bijis veicināt IS un e- pakalpojumu attīstību
E02	Vai nosacījumi, kas bija ES fondu saņemšanai, atbilda iestādes prioritātēm attiecībā uz IKT uz pakalpojumiem?	jā	ERAF 3.2.2.1.1. apakšaktivitātes „Informācijas sistēmu un elektronisko pakalpojumu attīstība” nosacījumi atbilda iestādes prioritātēm attiecībā uz IKT uz pakalpojumiem.
		nē: Kādas bija neatbilstības?	ERAF 3.2.2.1.1. apakšaktivitātes „Informācijas sistēmu un elektronisko pakalpojumu attīstība” nosacījumi neatbilda iestādes prioritātēm attiecībā uz IKT uz pakalpojumiem. Nepieciešams brīvā tekstā raksturot neatbilstības.

Tabula 4.6. Iestāžu līmeņa mainīgie, par kuriem nepieciešams ārējs eksperta novērtējums

Nr.	Mainīgie	Vērtības	Vērtību skaidrojumi
Komunikācija ar sabiedrību: mājas lapas novērtējums			
M01	Precīzi nodalītas mērķauditorijas	augsts līmenis	Ir precīzi nodalītas mērķauditorijas, adekvāts tām adresētās informācijas pasniegšanas veids.
		vidējs	Mērķauditorijas ir nodalītas, tomēr

Nr.	Mainīgie	Vērtības	Vērtību skaidrojumi
		līmenis	neskaidri vai arī informācija tām pasniegta nepietiekami mērķorientēti.
		zems līmenis	Mērķauditorijas nav nodalītas.
M02	Informācija mājas lapā ir skaidri un viegli atrodamā	jā	Informācija mājas lapā ir skaidri un viegli atrodamā.
		daļēji	Pastāv zināmas grūtības ar informācijas atrašanu, tomēr tās nav nozīmīgas.
		nē	Neskaidra struktūra, grūti atrast informāciju.
M03	Ir meklētājs mājas lapas ietvaros	ir	Ir meklētājs mājas lapas ietvaros.
		nav	Nav meklētāja vai arī tas piedāvā meklējumu visā tīmeklī.
M04	No mājas lapas ir skaidrs, kāda informācija iegūstama un uz kādiem nosacījumiem	ir	No mājas lapas ir skaidrs, kāda informācija iegūstama un uz kādiem nosacījumiem.
		daļēji	Mājas lapā ir tās vai citas norādes uz iegūstamo informāciju un /vai tās saņemšanas nosacījumiem, tomēr tās ir nepilnīgas.
		nav	No mājas lapas nav skaidrs, kāda informācija iegūstama un uz kādiem nosacījumiem.
M05	Mājas lapā ir saites uz sniedzamajiem pakalpojumiem	ir	Mājas lapā ir saites uz visiem sniedzamajiem pakalpojumiem.
		daļēji	Mājas lapā ir atsevišķas saites uz sniedzamajiem pakalpojumiem.
		nav	Mājas lapā nav saišu uz sniedzamajiem pakalpojumiem.
M06	Līdzdalības veicināšana	ir	Pastāv auditorijas līdzdalības iespējas (iespēja uzdot jautājumus, izteikt viedokli, ierosinājumu) atsevišķā sadaļā, izmantojot tiešsaistes formu - ne uz kopējo epastu.
		nav	Nepastāv auditorijas līdzdalības iespējas (iespēja uzdot jautājumus, izteikt viedokli, ierosinājumu) atsevišķā sadaļā, izmantojot tiešsaistes formu.
M07	Vai tiek veikta uzskaitē par, izmantojot tiešsaistes formu, saņemto jautājumu, viedokļu, ierosinājumu saņemšanu	tiek	Pastāv uzskaitē, cik jautājumu, viedokļu, ierosinājumu saņemts
		netiek	Nepastāv uzskaitē, cik jautājumu, viedokļu, ierosinājumu saņemts
M08	Cik jautājumu, viedokļu, ierosinājumu u.tml., izmantojot tiešsaistes formu, saņemts	skaits	
M09	Līdzdalības veicināšana svešvalodās	ir	Pastāv auditorijas līdzdalības iespējas (iespēja uzdot jautājumus, izteikt

Nr.	Mainīgie	Vērtības	Vērtību skaidrojumi
			viedokli, ierosinājumu) atsevišķā sadaļā – ne uz kopējo epastu – svešvalodās.
		nav	Nepastāv auditorijas līdzdalības iespējas (iespēja uzdot jautājumus, izteikt viedokli, ierosinājumu) atsevišķā sadaļā svešvalodās.
M10	Mājas lapas novērtējuma iespējas atsevišķi no pārējām līdzdalības iespējām	ir	Ir iespēja nodalīti no pārējā uzdot jautājumus, viedokli, priekšlikumu vai kontaktēties saistībā ar mājas lapas saturu.
		nav	Nav iespējas nodalīti no pārējā uzdot jautājumus, viedokli, priekšlikumu vai kontaktēties saistībā ar mājas lapas saturu.

4.2.2. Pakalpojumu līmeņa dati

Pakalpojumu līmenī tiktu reģistrēti visi iestādes sniegtie pakalpojumi, izvērtējot atsevišķi katru no tiem pēc zemāk minētajām pazīmēm.

Tabula 4.7. Pakalpojumu līmeņa mainīgie, par kuriem nepieciešams iestādes pašvērtējums

Nr.	Mainīgie	Vērtības	Vērtību skaidrojumi
<i>Iestādes pakalpojumu elektronizācija</i>			
P01	Piemērotība elektronizācijai	pilnībā nepiemērots	Normatīvie akti vai pakalpojuma jēga nepieļauj elektronizāciju.
		nedaudz piemērots	Normatīvie akti vai pakalpojuma jēga ļauj to elektronizēt daļēji vai daļai tā saņēmēju; pilnīgu elektronizāciju nepieļauj normatīvie akti vai tā nav iespējama.
		labi piemērots	Pakalpojums ir pilnībā elektronizējams.
		perfekti piemērots	Pakalpojums ir jēgpilns tikai elektroniskā formā.
P02	Elektronizācijas lietderība (<i>neattiecas uz pakalpojumiem, kas pilnībā nepiemēroti elektronizācijai</i>)	nav lietderīga	Elektronizācijas sniegtie ieguvumi nevar atsvērt elektronizācijā ieguldītos resursus.
		neliela lietderība	Elektronizācijā sniegtie ieguvumi var atsvērt ieguldītos resursus tikai ilgtermiņā (ne agrāk kā pēc 5 gadiem).
		vidēja lietderība	Elektronizācijas sniegtie ieguvumi atsvēr ieguldītos resursus, ir acīmredzams ieguvums pēc vienas no šīm pazīmēm: <ul style="list-style-type: none"> • kvalitātes uzlabojums; • pieejamības uzlabojums; • laika ietaupījums.

Nr.	Mainīgie	Vērtības	Vērtību skaidrojumi
		liela lietderība	Elektronizācijas sniegtie ieguvumi atsvēr ieguldītos resursus, ir acīmredzams ieguvums pēc divām no šīm pazīmēm: <ul style="list-style-type: none"> • kvalitātes uzlabojums; • pieejamības uzlabojums; • laika ietaupījums.
		acīmredzama un nozīmīga lietderība	Elektronizācijas sniegtie ieguvumi atsvēr ieguldītos resursus, ir acīmredzams ieguvums gan attiecībā uz pakalpojuma kvalitāti, gan pieejamību, gan laiku.
P03	Elektronizācijas līmenis (neattiecas uz pakalpojumiem, kas pilnībā nepiemēroti elektronizācijai)	0.	Pakalpojums elektroniski netiek piedāvāts.
		1.	Informācija par pakalpojumu ir ievietota elektroniskā pakalpojuma turētāja publiski pieejamā tīmekļa vietnē elektroniskā formā.
		2.	Pakalpojuma saņēmējam ir pieejamas publiskā tīmekļa vietnē elektroniskā formā pakalpojuma pieprasīšanai vai saņemšanai nepieciešamās veidlapas.
		3.	Pakalpojuma saņēmējam ir nodrošināta iespēja elektroniski pieprasīt pakalpojumu, elektroniski iesniedzot pakalpojuma saņemšanai nepieciešamos datus strukturētā veidā vai elektroniski saņemt pakalpojumu.
		4.	Pakalpojuma pieprasīšana un saņemšana notiek elektroniski.
		5.	Pakalpojuma saņemšana notiek bez pakalpojuma saņēmēja pieprasījuma, pakalpojuma sniegšanai nepieciešamos datus bez pakalpojuma saņēmēja līdzdalības iegūst elektroniskā pakalpojuma sniedzējs.
P04	Potenciālais tālākas elektronizācijas līmenis (neattiecas uz pakalpojumiem, kas pilnībā nepiemēroti elektronizācijai)	nekāds	No tiem, kas pakalpojumu nesaņem elektroniski, to elektroniski varētu saņemt (vai būtu gatavi saņemt) ne vairāk kā 5%.
		zems	No tiem, kas pakalpojumu nesaņem elektroniski, to elektroniski varētu saņemt (vai būtu gatavi saņemt) 5%-25%.
		vidējs	No tiem, kas pakalpojumu nesaņem elektroniski, to elektroniski varētu saņemt (vai būtu gatavi saņemt) 25%-50%.
		augsts	No tiem, kas pakalpojumu nesaņem elektroniski, to elektroniski varētu

Nr.	Mainīgie	Vērtības	Vērtību skaidrojumi
			saņemt (vai būtu gatavi saņemt) 50%-75%.
		ļoti augsts	No tiem, kas pakalpojumu nesaņem elektroniski, to elektroniski varētu saņemt (vai būtu gatavi saņemt) 75%-100%.
P05	Klientu apmierinātības ar elektroniskajiem pakalpojumiem mērījumi (<i>tikai pakalpojumiem, kas tiek sniegti elektroniski</i>)	tiek veikta sistemātiski	Pastāv klientu apmierinātības veikšanas sistēma, mērījumi ir regulāri (vismaz reizi 3 gados), ir mehānisms, kā tiek ņemti vērā gūtie rezultāti.
		ir veikta, bet ne sistemātiski	Ir veikti klientu apmierinātības mērījumi, taču tie nav regulāri vai nepastāv skaidra mehānisma, kā tos ņem vērā.
		netiek veikta	Nav veikti klientu apmierinātības mērījumi.
P06	Mājas lapā iegūstamā informācija par pakalpojumu: bezmaksas telefons konsultācijām	ir	Ir bezmaksas telefons konsultācijām. Mājas lapā saistībā ar pakalpojumu ir uz to norāde.
		nav	Nav bezmaksas telefona. Ja ir, uz to nav norādes mājas lapā. Ja ir, norāde nav pie pakalpojuma.
P07	Mājas lapā iegūstamā informācija par pakalpojumu: konsultāciju telefons cauru diennakti	ir	Ir telefons konsultācijām cauru diennakti. Mājas lapā saistībā ar pakalpojumu ir uz to norāde.
		nav	Nav telefona konsultācijām cauru diennakti. Ja ir, uz to nav norādes mājas lapā. Ja ir, norāde nav pie pakalpojuma.
P08	Mājas lapā iegūstamā informācija par pakalpojumu: atbildīgās personas kontaktinformācija	ir	Ir atbildīgās personas kontaktinformācija. Mājas lapā saistībā ar pakalpojumu ir uz to norāde.
		nav	Mājas lapā nav atbildīgās personas kontaktinformācijas. Ja ir, tā nav pie pakalpojuma.
P09	Mājas lapā iegūstamā informācija par pakalpojumu: komunikācijas iespējas par pakalpojuma saņemšanu čātā	ir	Ir komunikācijas iespējas par pakalpojuma saņemšanu čātā. Mājas lapā saistībā ar pakalpojumu ir uz to norāde.
		nav	Nav komunikācijas iespēju par pakalpojuma saņemšanu čātā. Ja ir, uz to nav norādes mājas lapā. Ja ir, norāde nav pie pakalpojuma.
P10	Vai ir informācija iestādes mājas lapā par to, ka pakalpojumu var saņemt elektroniski (<i>tikai pakalpojumiem, kas tiek sniegti elektroniski</i>)	ir	Pie apraksta par pakalpojumu ir norāde, ka to var saņemt elektroniski.
		nav	Pie apraksta par pakalpojumu nav norādes, ka to var saņemt elektroniski.

Nr.	Mainīgie	Vērtības	Vērtību skaidrojumi
P11	Vai ir instrukcija iestādes mājas lapā par elektroniskā pakalpojuma saņemšanu <i>(tikai pakalpojumiem, kas tiek sniegti elektroniski)</i>	ir	Ir instrukcija iestādes mājas lapā par elektroniskā pakalpojuma saņemšanu.
		nav	Nav instrukcijas iestādes mājas lapā par elektroniskā pakalpojuma saņemšanu.
P12	Vai ir demonstrācijas versija iestādes mājas lapā par elektroniskā pakalpojuma saņemšanu? <i>(tikai pakalpojumiem, kas tiek pilnībā sniegti elektroniski)</i>	ir	Ir demonstrācijas versija iestādes mājas lapā par elektroniskā pakalpojuma saņemšanu.
		nav	Nav demonstrācijas versijas iestādes mājas lapā par elektroniskā pakalpojuma saņemšanu.
P13	Vai ir iespēja saglabāt aizpildes formas melnrakstu? <i>(tikai pakalpojumiem, kas tiek pilnībā sniegti elektroniski)</i>	ir	Ir iespēja saglabāt aizpildes formas melnrakstu.
		nav	Nav iespējas saglabāt aizpildes formas melnrakstu.
P14	Vai autentificētiem lietotājiem personas/uzņēmuma dati aizpildās automātiski? <i>(tikai pakalpojumiem, kas tiek pilnībā sniegti elektroniski)</i>	jā	Autentificētiem lietotājiem personas/uzņēmuma dati aizpildās automātiski.
		nē	Autentificētiem lietotājiem personas/uzņēmuma dati neaizpildās automātiski.
P15	Vai pēc pakalpojuma saņemšanas seko paziņojums par tā veiksmīgu pabeigšanu? <i>(tikai pakalpojumiem, kas tiek pilnībā sniegti elektroniski)</i>	ir	Pēc pakalpojuma saņemšanas seko paziņojums par tā veiksmīgu pabeigšanu.
		nav	Pēc pakalpojuma saņemšanas neseko paziņojums par tā veiksmīgu pabeigšanu.
P16	Vai ir tiešsaistes forma novērtējumam par pakalpojumu iestādes mājas lapā <i>(tikai pakalpojumiem, kas tiek sniegti elektroniski)</i>	ir	Ir tiešsaistes forma novērtējumam par pakalpojumu iestādes mājas lapā.
		nav	Nav tiešsaistes formas novērtējumam par pakalpojumu iestādes mājas lapā.
P17	Pakalpojuma automatizācijas līmenis <i>(tikai pakalpojumiem, kas pilnībā sniedzami elektroniski)</i>	augsts	No pakalpojuma pieteikuma līdz rezultātam to izpilda IS bez darbinieku piedalīšanos.
		vidējs	Kādā no pakalpojuma sniegšanas stadijām ir nepieciešama darbinieka piedalīšanās.
		zems	Pakalpojuma rezultātu sagatavo darbinieks.

Nr.	Mainīgie	Vērtības	Vērtību skaidrojumi
P18	Klienti, kas pēdējā gada laikā vismaz kādā pakalpojuma saņemšanas posmā to saņēmuši elektroniski (tikai pakalpojumiem, kas tiek sniegti elektroniski)	skaits	
P19	Klienti, kas pēdējā gada laikā pakalpojumu pilnībā saņēmuši elektroniski (tikai pakalpojumiem, kas tiek sniegti elektroniski)	skaits	
P20	Pakalpojumu saņēmušie klienti pēdējā gada laikā	skaits	
P21	Vai iestāde spēj sniegt informāciju par elektroniski sniegto pakalpojumu izmaksām ¹⁷ (tikai pakalpojumiem, kas tiek sniegti elektroniski)	jā	Šāda uzskaitē pastāv vai arī informācija ir iegūstama.
		nē	Šāda informācija nav iegūstama. Ja tā, ir būtiski uzsākt šādu uzskaiti, lai informācija būtu iekļaujama 2015.gada monitoringā.
P22	Elektroniski sniegto pakalpojumu izmaksas (tikai pakalpojumiem, kas tiek sniegti elektroniski, tikai iestādēm, kas spēj sniegt šādu informāciju)	summa EUR	
P23	Vai iestāde spēj sniegt informāciju par ne-elektroniski sniegto pakalpojumu izmaksām ¹⁸	jā	Šāda uzskaitē pastāv vai arī informācija ir iegūstama.
		nē	Šāda informācija nav iegūstama. Ja tā, ir būtiski uzsākt šādu uzskaiti, lai informācija būtu iekļaujama 2015.gada monitoringā.
P24	Ne-elektroniski (klātienē u.tml.) sniegto pakalpojumu izmaksas (tikai iestādēm, kas spēj sniegt šādu informāciju)	summa EUR	
P25	Vai e-pakalpojuma attīstībai izmantota ES fondu nauda (tikai pakalpojumiem, kas	ir	Periodā kopš 2008.gada realizēts projekts ERAF 3.2.2.1.1. apakšaktivitātes „Informācijas sistēmu

¹⁷ Informācijas par pakalpojumu izmaksu daudzu iestāžu rīcībā šobrīd nav. Dažos gadījumos iestādes nespēj sniegt pat kopējās izmaksas (bez nodalīšanas pa kanāliem), piemēram, nav savus procesus līdz galam noformējušas kā pakalpojumus. Savukārt dalījums pa kanāliem šobrīd nebūs pieejams daudziem. Šādas informācijas pieprasīšana 2014.gadā būtu jēgpilna vienīgi, lai motivētu to apkopot un varētu iegūt 2015.gadā.

¹⁸ Sk. iepriekšējo piezīmi.

Nr.	Mainīgie	Vērtības	Vērtību skaidrojumi
	<i>tiek sniegti elektroniski)</i>		un elektronisko pakalpojumu attīstība” ietvaros, kura uzdevums ir bijis veicināt šī e-pakalpojuma attīstību.
		nav	Periodā kopš 2008.gada nav realizēts projekts ERAF 3.2.2.1.1. apakšaktivitātes „Informācijas sistēmu un elektronisko pakalpojumu attīstība” ietvaros, kura uzdevums būtu bijis veicināt šī e-pakalpojuma attīstību.

Pakalpojumu līmenī iestāde atbildēs arī par saikni ar citu iestāžu informācijas sistēmām, kas ietekmēs ne tikai konkrētās iestādes pakalpojumu novērtējumu, bet arī saistīto iestāžu informācijas sistēmu novērtējumu.

Tabula 4.8. Pakalpojumu līmeņa mainīgie, kas ietver novērtējumu par citu iestāžu informācijas sistēmām

Nr.	Mainīgie	Vērtības	Vērtību skaidrojumi
<i>Iestādes pakalpojumu elektronizācija</i>			
N01	Nodrošinājums ar informāciju no citu iestāžu informācijas sistēmām pakalpojuma sniegšanai <i>(par katru IS atsevišķi)</i>	augsts	Integrētā procesā vai izmantojot IVIS <i>online</i> režīmā tiek iegūta visa nepieciešamā informācija.
		vidējs	Informācija tiek saņemta, bet ir kāda no minētajām problēmām: <ul style="list-style-type: none"> informācija tiek periodiski ielādēta, izmantotas replikācijas (<i>ftp</i> u.tml. risinājumi), kopētas informācijas vienības; netiek saņemta visa nepieciešamā informācija; saņemtā informācija ir nepietiekami aktuāla. Ja tiek izvēlēta šī atbilde, jānorāda, kādas tieši no minētajām problēmām pastāv.
		zems	Informācija netiek saņemta, ir nepieciešamība pēc papildus izziņas vai darbinieks informāciju iegūst, ielūkojoties citas iestādes IS.
		nav attiecināms	Nav nepieciešama informāciju no citu iestāžu IS.

4.2.3. Informācijas sistēmu līmeņa dati

Informācijas sistēmu līmenī tiktu reģistrētas visas iestādes pārziņā esošās informācijas sistēmas, izvērtējot atsevišķi katru no tiem pēc zemāk minētajām pazīmēm. Visi šeit atspoguļotie jautājumi attiecas uz pamatdarbības informācijas sistēmām, bet par pārējām būtiskākajiem tik ievākta tikai daļa jautājumu (to, kuros nav norādes, ka jautājumi attiecas tikai uz pamatdarbības sistēmām). Par nebūtiskākajām informācijas sistēmām, kas nekā nesaistās ar iestādes vai citu iestāžu pakalpojumiem un pamatdarbību un būtiskākajām funkcijām informācija netiks apkopota.

Tabula 4.9. IS līmeņa mainīgie, par kuriem nepieciešams iestāžu pašvērtējums

Nr.	Mainīgie	Vērtības	Vērtību skaidrojumi
Iestādes informācijas sistēmas			
S01	Informācijas sistēmas veids (atzīmēt visu atbilstošo)	pamatdarbības	Informācijas sistēma nodrošina iestādes pamatdarbību.
		dokumentu vadības <i>norādīt, kāda tieši</i>	Informācijas sistēma nodrošina iestādes dokumentu vadību. Izvēloties šo atbildi, jānorāda dokumentu vadības sistēmas nosaukums.
		personāla vadības	Informācijas sistēma nodrošina iestādes personāla vadību.
		grāmatvedības	Informācijas sistēma nodrošina iestādes grāmatvedības funkcijas.
		cita	Sistēmai ir citas funkcijas. Piemēram, centralizētas lietotāju vadības sistēma, projektu vadības sistēma u.tml.
S02	Vai iestāde ir ne tikai sistēmas pārzinis, bet arī turētājs (tikai par pamatdarbības sistēmām)	jā	Iestāde ir gan IS pārzinis, gan tās turētājs.
		nē	Iestāde ir IS pārzinis, bet turētājs ir cits.
S03	Ātrdarbība (tikai par pamatdarbības sistēmām)	augsta	Pilnībā nodrošina pamatdarbības procesu optimālu organizēšanu, nepieciešamo datu apmaiņu un automātisku e-pakalpojumu sniegšanu (ja tādi ir).
		vidēja	Ir atsevišķi vai reti traucējumi nodrošināt pamatdarbības procesu optimālu organizēšanu, nepieciešamo datu apmaiņu un automātisku e-pakalpojumu sniegšanu (ja tādi ir).
		zema	Ātrdarbība ietekmē pakalpojumu sniegšanu, tāpēc nepieciešams pārplānot procesus atbilstoši IS iespējām.
S04	Informācijas aktualitāte	augsta	Dati tiek atjaunoti uzreiz pēc statusu

Nr.	Mainīgie	Vērtības	Vērtību skaidrojumi
			izmaiņām, tā uzreiz ir pieejama citām IS.
		vidēja	Dati tiek atjaunoti uzreiz pēc statusa izmaiņām, taču tie nav uzreiz pieejami citām IS; tas būtiski neietekmē pakalpojumu sniegšanu.
		zema	Nepietiekami bieža informācijas atjaunošana ietekmē pakalpojumu sniegšanu, tāpēc nepieciešams pielāgot pakalpojuma sniegšanu informācijas aktualizācijai (vai veikt papildus pārbaudes).
S05	Vēsturiskās informācijas glabāšana (tikai par pamatdarbības sistēmām)	augsts līmenis	Tiek glabāta pilnīga vēsturiskā informācija (visi datu lauki par visu periodu).
		vidējs līmenis	Vēsturiskā informācija tiek glabāta, taču daļēji (ne visi lauki, ne par visiem periodiem) vai arī tā glabājas, taču sarežģīta ir tās pieejamība (problēmas ar pieejamību, savietojamību u.tml.).
		zems līmenis	Vēsturiskā informācija netiek glabāta.
S06	Datu ievade (attiecas uz datiem, ko reģistrē konkrētajā IS) (tikai par pamatdarbības sistēmām)	augsts līmenis	Dati tiek ievadīti uzreiz, nekavējoties, no primārā avota; precizēšana notiek pēc ievades.
		vidējs līmenis	Dati tiek vispirms apkopotī, apstrādāti, precizēti ārpus sistēmas, tikai pēc tam ievadīti.
		zems līmenis	Dati tiek ievadīti ar novēlošanos, kas nav saistīta ar to apstrādi, precizēšanu, bet kavējumi ir citu iemeslu dēļ (piemēram, pārsūtīšana starp iestādes struktūrvienībām notiek pa pastu u.tml.).
S07	Datu apstrādes iespējas: datos ir analizējams katrs informācijas lauks pret katru (tikai par pamatdarbības sistēmām)	jā	Datos ir analizējams katrs informācijas lauks pret katru
		nē	Ir ierobežojumi, kādi informācijas lauku pret kuriem analizējami.
S08	Datu apstrādes iespējas: pastāv dažādas grupēšanas iespējas (tikai par pamatdarbības sistēmām)	jā	Pastāv dažādas grupēšanas iespējas.
		nē	Nepastāv datu grupēšanas iespējas.
S09	Datu apstrādes iespējas: ieraksti ir unikāli identificēti (tikai par pamatdarbības sistēmām)	jā	Visi ieraksti ir unikāli identificēti.
		nē	Nepastāv unikāls identifikators vai arī tas nav pievienots visiem ierakstiem.
S10	Pārskatu ģenerējamība: elastīgi ģenerējami pārskati	jā	Elastīgi ģenerējami pārskati.
		nē	Sistēma nodrošina tikai iebūvētos

Nr.	Mainīgie	Vērtības	Vērtību skaidrojumi
			pārskatus.
S11	Pārskatu ērtība: pieejami dažādi formāti	jā	Pieejami dažādi formāti.
		nē	Rezultāts izgūstams tikai vienā formātā.
S12	Pārskatu ērtība: pārskatu veidošanu var veikt darbinieks pēc nelielas apmācības	jā	Pārskatu veidošanu var veikt darbinieks pēc nelielas apmācības (ne tikai SQL speciālists).
		nē	Pārskati ir iegūstami tikai ar SQL palīdzību (vai tikai ar izstrādātāja līdzdalību).
S13	Drošība (darbības, kas būtiskas personas un citu sensitīvu datu nesankcionētas apskates konstatēšanai)	augsta	Visu lietotāju darbību pilna auditācija un atbilstošs kontroles mehānisms.
		vidēja	Auditācija tiek nodrošināta, bet netiek kontrolēta, vai tas tiek darīts tikai izņēmuma gadījumos (problēmsituācijās).
		zema	Netiek nodrošināta lietotāju darbību auditācija vai auditācija notiek nepilnīgi, kontrole ir vāja.
S14	Savi pakalpojumi, kuru nodrošināšanai nepieciešama IS	konkrēti pakalpojumi	
S15	IS izmantotāji	skaits	
S16	IS kritiskums - <i>downtime</i> laiks (<i>tikai par pamatdarbības sistēmām</i>)	laiks	
S17	Vai informācijas sistēmas attīstībai izmantota ES fondu nauda	ir	Periodā kopš 2008.gada realizēts projekts ERAF 3.2.2.1.1. apakšaktivitātes „Informācijas sistēmu un elektronisko pakalpojumu attīstība” ietvaros, kura ietvaros attīstīta šī informācijas sistēma.
		nav	Periodā kopš 2008.gada nav realizēts projekts ERAF 3.2.2.1.1. apakšaktivitātes „Informācijas sistēmu un elektronisko pakalpojumu attīstība” ietvaros, kura ietvaros būtu attīstīta šī informācijas sistēma.

Informācijas sistēmu līmenī iestāde atbildēs arī par saikni ar citām (tai ska'tā citu iestāžu pārziņā esošām) informācijas sistēmām. Atbildes ietekmēs ne tikai konkrētās iestādes informācijas sistēmu novērtējumu, bet arī saistīto iestāžu informācijas sistēmu novērtējumu.

Tabula 4.10. IS līmeņa mainīgie, par kuriem nepieciešams gan savs, gan citu iestāžu vērtējums

Nr.	Mainīgie	Vērtības	Vērtību skaidrojumi
Iestādes informācijas sistēmas			
T01	Datu saņemšana no saistītajām IS (katra sistēma pret katru, kas apmainās ar datiem)	augsts līmenis	Izmantojot IVIS vai no specifiski izveidota interfeisa integrētu procesu ietvaros.
		vidējs līmenis	Izmantojot replikācijas, datu masīvu ielādi, izmantojot datu konvertāciju.
		zems līmenis	Dati tiek iegūti, taču process ir sarežģīts, ilglaicīgs, iespējams, pat manuāls. Dati nav savietojami.
		nenotiek	Nepieciešamie dati no minētās IS netiek saņemti, lai arī būtu nepieciešami.
		neattiecas	Nav nepieciešama.

4.3. Provizoriska e-indeksa struktūra

Lai iegūtie dati pilnībā raksturotu dažādus iestāžu elektronizācijas aspektus, kā arī kritērijus to savstarpējai salīdzināšanai, tie sadalīti sekojošās grupās (sk. attēlu 4.2):

1. Starpiestāžu datu apmaiņa;
2. Pamatdarbības procesi un to nodrošinošās IS;
3. E-pakalpojumi;
4. Komunikācija ar sabiedrību;
5. Iestāžu iekšējo procesu elektronizācija.

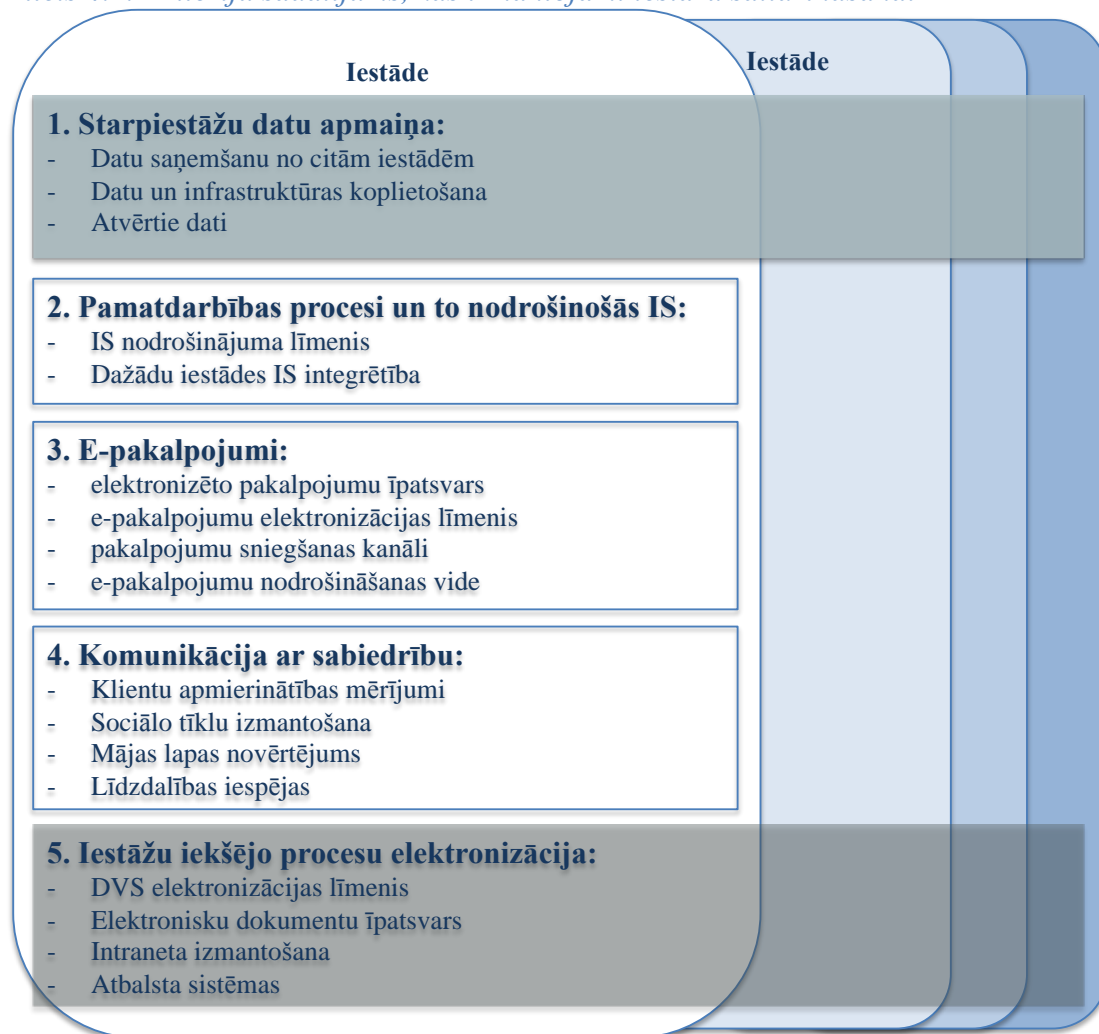
Starpiestāžu datu apmaiņas novērtējumā tiks iekļauti jautājumi, kas saistīti ar nepieciešamo datu saņemšanu no citām iestādēm, ar integrētu starpiestāžu procesu izveidi dažādu funkciju veikšanai un pakalpojumu nodrošināšanai un atvērto datu iniciatīvas.

Pamatdarbības procesu novērtējumā tiks iekļauti jautājumi, kas saistīti ar IS nodrošinājuma līmeni un dažādu iestādes IS integrētību iestādes tiešo funkciju izpildei.

E-pakalpojumu novērtējumā tiks iekļauti jautājumi par iestādes elektronizēto pakalpojumu īpatsvaru, e-pakalpojumu elektronizācijas līmeni, pakalpojumu sniegšanas kanālu sadalījumu un vidi e-pakalpojumu nodrošināšanai.

Komunikācijas ar sabiedrību novērtējumā tiks iekļauti jautājumi par iestādes komunikāciju stratēģiju, esošo kanālu efektivitātes un klientu apmierinātības mērījumiem, darbības sociālajos tīklos pielietojumu un mājaslapas novērtējumu, atsevišķi aplūkojot sabiedrības līdzdalības iespēju sadaļu.

Attēls 4.2. Kritēriju sadalījums, kas izmantojami iestāžu salīdzināšanai



Iestāžu iekšējo procesu elektronizācijas novērtējumā tiks iekļauti jautājumi par dokumentu vadības sistēmu un tās elektronizācijas līmeni, kā arī esošajām dokumentu saskaņošanas un korespondences procedūrām, dažāda tipa dokumentu apriti kanālu griezumā, personāla vadības sistēmas esamība un dažādu iekšējo dokumentu elektronizācijas līmenis, intraneta izmantošana, kā arī dažādas atbalsta sistēmas, kas tiek izmantotas iestādes iekšējo procesu efektīvai nodrošināšanai, piemēram, projektu vadības rīki vai IKT resursu vadības sistēmas.

Pakalpojumu un informācijas sistēmu līmeņa dati tiks sasaistīti ar iestāžu līmeni, galarezultātā sniedzot iestādes e-indeksu, ņemot vērā svarus, pēc kuriem

nozīmīgākie pakalpojumi un informācijas sistēmas e-indeksā iekļausies ar augstāku īpatsvaru.

Detalizētāka e-indeksa metodika tiks izstrādāta pirms monitoringa pirmā posma uzsākšanas, bet precīzs e-indeksa saturs būs skaidrs pēc tam, kad pētnieku rīcībā būs iestāžu sniegtie dati. Tā kā pirmajā monitoringa gadā pastāv augsta varbūtība, ka daļu datu nebūs iespējams iegūt, jo iestādes tos šādā veidā neapkopo, atkārtojot monitoringu 2015.gadā tiks pieņemts lēmums, vai rekomendēt šos datus iestādēm apkopot (ja tas iespējams) vai arī atteikties no šo datu iekļaušanas e-indeksā. Tas būs atkarīgs gan no iestāžu proporcijas, kas spēs sniegt datus, gan no tā, cik ticami un salīdzināmi būs sniegtie dati (vienotas metodikas esamība), gan no tā, cik sarežģīti iestādēm būtu uzsākt šādu uzskaiti.

Pielikumi

1. Interviju vadlīnijas

Jautājumi ekspertu intervijām e-pārvaldes monitoringa indikatoru izstrādei

Uzsākot interviju, raksturot pētījuma mērķi un plānotos rezultātus, Informēt, ka intervijā eksperts nav iestādes oficiāls pārstāvis un rezultāti tiks izmantoti tikai apkopotā veidā. Intervijai ir 4 sadaļas. Atkarībā no eksperta specializācijas iespējamas atšķirīgi detalizētas atbildes dažādās sadaļās.

Intervijas mērķi ir noskaidrot e-pārvaldes esošo situāciju iestādē, kritisko punktu identificēšana, kā arī turpmāk mērāmo korporatīvo rādītāju (KPI jeb *Key Performance Indicators*) definēšana, kuru monitorēšana ļautu izdarīt secinājumus par e-iespēju ieviešanas un izmantošanas efektivitāti valsts institūcijās.

Intervijas vadlīnijas

Nr.	Tēmas un jautājumi	Ekspertu atbildes / komentāri
1.	Vērtējums par pamatdarbību atbalstošajām IS. - Kādi rādītāji pieejami, kas raksturo efektīvu pamatdarbības nodrošināšanu? - Cik lielā mērā IS nodrošina pamatdarbības procesus un kā tiek mērīta darbības efektivitāte? - Kādas ir prioritātes, plānojot IS attīstību? - Cik lielā mērā IS izstrāde un uzturēšana balstīta budžeta un ES finansējumā?	
2.	Vērtējums par pakalpojumu sniegšanu. - Kādi rādītāji pieejami, kas raksturo efektīvu pakalpojumu sniegšanu? - Pēc kādiem principiem vadās plānojot pakalpojumu sniegšanas kanālu stratēģiju; - Vai ir tādi pakalpojumi, kurus varētu būt lietderīgi izveidot kā e-pakalpojumus (pašreiz netiek sniegti elektroniski); - Vai un kā tiek mērītas pakalpojumu sniegšanas izmaksas kanālu griezumā? - Kāds ir vēlamais modelis iestādes pakalpojumu sniegšanai un to sadalījumam pa kanāliem? - Kādas ir prioritātes, plānojot e-pakalpojumu attīstību? - Cik lielā mērā e-pakalpojumu izstrāde un uzturēšana balstīta budžeta un ES finansējumā?	
3.	Mājas lapas novērtējums - Kā mēra lapas efektivitāti, vai mēra lapas atdevi pakalpojumu sniegšanā, vai mēra, kā lapa ļauj samazināt	

Nr.	Tēmas un jautājumi	Ekspertu atbildes / komentāri
	telefona/ klātienes apmeklējumu/ konsultāciju skaitu. - vai ir pieejama statistika, cik bieži un kādiem mērķiem lietotāji izmanto mājas lapas saturu? - Kādas ir prioritātes mājas lapas veidošanā un uzlabošanā?	
4.	Vai tiek veikti klientu apmierinātības novērtējumi, kādi? - par mājas lapu, - par e-pakalpojumiem, - par apkalpošanu.	
5.	Vai un kādi projekti plānoti saistībā ar elektroniskās sabiedrības attīstības stratēģiju 2020? - Vai ir informācija, kura būtu tālākizmantojama, t.sk., veidojot jaunus pakalpojumus? - Vai bijuši pilotprojekti, vai plānoti projekti saistībā ar atvērtajiem datiem, API izveidošanu, datu publicēšanu mašīnlasāmā formātā)	
6.	Vērtējums par iestādes iekšējo procesu IS nodrošinājumu un efektivitāti - Izmantotā DVS, PVS, tās funkcionalitāte, lietotāji, vērtējums; - Kādu DVS funkcionalitāti izmanto, vai tā nodrošina darba plūsmas, iekšējo dokumentu saskaņošanu? - Vai pastāv paralēla elektronisko un printēto dokumentu aprīte? - Kā tiek mērīta iekšējo procesu efektivitāte? - Kādas ir prioritātes un plāni DVS, PVS attīstībā? - Cik lielā mērā iekšējo sistēmu attīstība balstīta budžeta, ES finansējumā?	

Papildus noskaidrojamie jautājumi, kuri uzdodami atkarībā no eksperta pārstāvētās institūcijas un amata specifikas

Pētījuma (*Desk Research*) ietvaros ir virkne noskaidrojamo jautājumu, kuri nav tieši jāuzdod katram ekspertam intervijas laikā, bet var būt noderīga.

1. Dokumentu vadība un lietvedība

Sadaļas mērķis ir noskaidrot, kādi izmērāmi rādītāji tiek izmantoti, vai ir pieejami, kuri raksturo lietvedības darbu, noskaidrot pastāvošās problēmas un plānotos uzlabojumus, to prioritātes. Svarīgi noskaidrot, vai un kā iestāde mēra dokumentu aprites efektivitāti, ko vajadzētu mērīt, ko būtu reāli/ nereāli izmērīt.

Nr.	Tēmas un jautājumi	Ekspertu atbildes / komentāri
1.	Dokumentu aprites kārtība kopumā	
1.1.	Kā jūs kopumā vērtējat pašreizējo dokumentu aprites kārtību? (<i>Efektīva, neefektīva? Kas varētu būt efektivitātes kritēriji? Iestādē / starp iestādēm / starp iestādēm un iedzīvotājiem</i>)	
1.2.	Kādas ir ienākošo un izejošo dokumentu apstrādes un saglabāšanas procedūras? (<i>Lūdzu, aprakstiet tās. Lūdzu īsumā raksturot procedūru dažāda veida dokumentu atrašanai – t.i. kādas ir iespējas elektroniskai atlasīšanai</i>)	
1.3.	Kādi ir esošās dokumentu aprites kārtības galvenie trūkumi jūsu skatījumā? (<i>Vai pastāv kādi objektīvi šķēršļi, kas dokumentu aprites procesu padara neefektīvu? Piemēram, specifiskas likumdošanas prasības.</i>)	
2.	Saņemto un nosūtīto dokumentu daudzums, dokumentu veidi	
2.1.	Lūdzu raksturot elektronisku apriti dažādiem dokumentu tipiem: <ul style="list-style-type: none"> - darba līgumi - amatu apraksti - atvaļinājumu un darba laika uzskaitē - personāla pieteikumi - iekšējie rīkojumi - citi <i>(Svarīgi ir noskaidrot dokumentu elektronizācijas līmeni, kādi ar personāla jautājumiem saistīti dokumenti ir aprītē papīra formā (word, excel utt.)</i>	
2.2.	Kādi dokumentu aprites kanāli visbiežāk tiek izmantoti, kas to nosaka?	
2.3.	Cik % no visiem dokumentiem saņemti un nosūtīti elektroniski? (<i>Vai šāda informācija iegūstama iestādē? Indikators, kas mēra e-dokumentu daudzumu un indikatori, kas parāda lietderību no elektronizācijas</i>)	
2.4.	Kāds ir elektroniski parakstītu dokumentu īpatsvars kopējā dokumentu aprītē? (<i>Ar iedzīvotājiem / juridiskām personām / ar iestādēm</i>)	
2.5.	Vai paralēli elektroniskajai ir manuālā dokumentu uzskaitē un dokumentu virzība? (<i>Gandrīz vienmēr / atsevišķiem dokumentu tipiem, kādiem / minimāli</i>)	
2.6.	Vai un kurā brīdī elektroniski parakstīti dokumenti tiek printēti, cik bieži? (<i>aptuveni %, lūdzu minēt iespējamās</i>)	

Nr.	Tēmas un jautājumi	Ekspertu atbildes / komentāri
	<i>iemeslus printēšanai)</i>	
3.	Glabāšana, arhivēšana, atrašanas iespējas	
3.1.	Kā tiek glabāti elektroniskie dokumenti? (<i>procedūra</i>) Kā ir izveidots e-dokumentu arhīvs?	
3.2.	Vai paralēli pastāv elektroniski radušos dokumentu izdrukāta glabāšana? (<i>Kāpēc?</i>)	
4.	Iekšējā dokumentu saskaņošanas procedūra	
4.1.	Vai pastāv elektroniska iekšējā dokumentu saskaņošana?	
4.2.	Kādiem dokumentu tipiem pastāv iekšēja elektroniska saskaņošana?	
4.3.	Kā notiek dažādu iekšējo dokumentu, personāla vadības dokumentu vīzēšana? (<i>DVS un elektroniski / printēti un parakstīti</i>)	
4.4.	Vai izmanto e-parakstu iekšējā saskaņošanas procedūrā?	
4.5.	Vai paralēli elektroniskai saskaņošanai pastāv manuāla dokumenta virzība, saskaņošana, printēšana, vīzēšana, skenēšana? (<i>kādiem dokumentu tipiem</i>)	
4.6.	Vai ir dokumentu tipi, kuru apriti varētu aizstāt darba plūsmas DVS vai citā IS? (<i>kādi</i>)	
4.7.	Lūdzu raksturot izmantotos elektronisko dokumentu formātus (<i>Word, PDF skenēts, PDF kas atpazīst tekstu</i>) un izmantotās meklēšanas iespējas.	
5.	Institūciju savstarpēja sadarbība dokumentu apmaiņā	
5.1.	Iestādēm sadarbojoties, nepieciešams sniegt informāciju elektroniskā veidā, vai pastāv problēmas to ievērot, kādas? (<i>Saskaņā ar Valsts pārvaldes iekārtas likuma 54.panta 6.daļu</i>)	
5.2.	Lūdzu raksturot starpiestāžu dokumentu apriti kopumā. Kādi uzlabojumi būtu veicami, lai starpiestāžu dokumentu apriti padarītu efektīvāku?	
5.3.	Vai tiek nodrošināta informācijas saņemšana un sniegšana integrētā VIS? (<i>Valsts informācijas sistēmu likuma 6.pants nosaka VIS darbības principus, 2.daļa: Aizliegts vākt no datu subjektiem un ievadīt valsts informācijas sistēmu datu bāzēs datus, kas ir pieejami integrētā valsts informācijas sistēmā. - Vai visi to ievēro, kāda ir pieredze?</i>)	
5.4.	Vai ir dokumenti, kurus būtu iespējams aizstāt ar starpinstitūciju darba plūsmām DVS vai citā IS, kādi? (<i>ieteikumi</i>)	
6.	Lietvedībā iesaistītie resursi	
6.1.	Cik darbinieki strādā lietvedībā (pilnas darbinieku slodzes)? Kā varētu optimizēt lietvedības darbu?	

Nr.	Tēmas un jautājumi	Ekspertu atbildes / komentāri
6.2.	Kādi ir ikgadējie iestādes izdevumi papīram un printeru toneriem? <i>(Vai iestādē tiek veikta uzskaitē, cik detalizēti, šo rādītāju analīzes iespējas?)</i>	
6.3.	Kādas ir DVS ieviešanas un uzturēšanas izmaksas?	
7.	Izmantotās dokumentu (DVS) un personāla (PVS) vadības sistēmas	
7.1.	Kādas DVS, PVS tiek izmantotas iestādē? <i>(sistēmas nosaukums, izstrādātājs, ieviešanas gads)</i>	
7.2.	Kāds ir šo sistēmu lietotāju skaits? <i>(fiziskie lietotāji)</i>	
7.3.	Kas ir dokumentu un personāla vadības sistēmu lietotāji? <i>(mērķauditorijas apraksts)</i>	
7.4.	Vai izmantoto sistēmu kvalitāte ir apmierinoša? <i>(Vai lietotāji ir apmierināti ar izmantotajām DVS un PVS?)</i>	
7.5.	Kādas DVS, PVS funkcijas tiek izmantotas? <i>(Kādiem mērķiem, piemēram: - mērķu uzstādīšanas, apstiprināšanas un izpildes vadības sistēma; - procesu, projektu vadības sistēma; - resursu plānošanai; - citiem.)</i>	
7.6.	Kā organizēta darbinieku mērķu vadības sistēma? <i>(Vai ir elektroniski, funkcionalitāte, integrācija ar citām IS)</i>	
7.8.	Vai iestādē tiek izmantots intranets? <i>(Kādiem mērķiem)</i>	
7.9.	Cik lielā mērā DVS, PVS esošās funkcijas nodrošina iestādes vajadzības? <i>(Vai ir DVS funkcionalitāte, kura netiek izmantota, vai funkcionalitāte, kura pietrūkst, kāda?)</i>	
7.10.	Vai ir bijušas sistēmu savstarpējas saderības problēmas? <i>(kādas)</i>	
7.11.	Lūdzu, raksturojiet, ko Jūsaprāt nozīmē efektīva DVS, PVS? <i>(Kopumā ņemot, cik efektīvas ir izmantotās DVS un PVS?)</i>	
8	Vai iestādē bijuši projekti DVS jomā, kas tikuši realizēti ar ES fondu finansējumu?	
9.	Kādi ir iestādes DVS nākotnes attīstības plāni?	
10.	Kādas ir eksperta rekomendācijas dokumentu vadības jomā? <i>(Kas būtu uzlabojams vai maināms?)</i>	

2. Publisko pakalpojumu sniegšana

Sadaļas mērķis ir noskaidrot, kādi ir iestādes sniegtie publiskie pakalpojumi, kādi ir to sniegšanas kanāli, kāds ir to elektronizācijas līmenis. Kādi ir attīstības plāni un prioritātes.

Nr.	Tēmas un jautājumi	Ekspertu atbildes
1.	Publiskie pakalpojumi	
1.1.	Kādi ir iestādes elektroniski sniegtie pakalpojumi?	
1.2.	Kopumā ņemot, kā Jūs vērtējat pašreizējo situāciju ar publisko pakalpojumu sniegšanu – kādas ir stiprās puses, kādi ir trūkumi?	
1.3.	Kāds ir sniegto pakalpojumu sadalījums pa kanāliem? <i>(Vai iespējams iegūt informāciju par pakalpojumu sniegšanas apjomu kanālu griezumā? klātienē / mājas lapā / elektroniski saņemto pakalpojumu apjoms)</i>	
1.4.	Vai ir tādi pakalpojumi, kuri pašreiz netiek sniegti elektroniski, bet kuriem būtu iespējams nodrošināt to sniegšanu elektroniski? <i>(kādi)</i>	
1.5.	Kas būtu darāms, lai pakalpojumu pieejamību gala lietotājiem padarītu ērtāku un efektīvāku?	
1.6.	Vai ir apstiprināta dokumenta pakalpojumu sniegšanas kanālu stratēģija vai plāns? <i>(Ja jā, tad kādi ir galvenie stratēģiskie virzieni pakalpojumu sniegšanas jomā)</i>	
1.7.	Kāds ir vēlmais modelis iestādes pakalpojumu sniegšanai, to sadalījumam pa kanāliem? <i>(Kādi ir galvenie šķēršļi vēlāmā modeļa ieviešanā?)</i>	
1.8.	Vai ir plānoti projekti, kuru ietvaros tiktu izveidoti jauni e-pakalpojumi? <i>(kādi)</i>	
2.	Publisko pakalpojumu sniedzēja mājas lapas (paš)novērtējums	
2.1.	Kā Jūs kopumā vērtējat mājas lapas atbilstību MK noteikumos Nr.171 noteiktajām prasībām? <i>(Kārtība, kādā iestādes ievieto informāciju internetā – atjaunošanas biežums, galvenās sadaļas, informācija par pakalpojumiem)</i>	
2.2.	Lūdzu, novērtējiet mājas lapu kā 1) informācijas sniegšanas kanālu, 2) e-pakalpojumu sniegšanas kanālu (tostarp elektroniskās pamācības mājas lapā par pakalpojuma saņemšanu), 3) kanālu, kas dod iedzīvotājiem/uzņēmējiem iespēju piedalīties gan normatīvo aktu izstrādes procesā, gan iestādes darbības uzlabošanā. <i>(Noskaidrot indikatorus, pēc kuriem izvērtēt šo uzskaitīto funkciju efektivitāti.)</i>	
2.3.	Vai ir pieejama statistika, cik bieži un kādiem mērķiem lietotāji izmanto mājas lapas saturu?	

Nr.	Tēmas un jautājumi	Ekspertu atbildes
2.4.	Vērtējums, galvenie trūkumi, attīstības plāni	
3.	Plānotie projekti pakalpojumu sniegšanas attīstības jomā	
5.	Eksperta rekomendācijas	

4. Nākotnes prioritātes publiskās pārvaldes darba modernizācijā

Sadaļas mērķis ir noskaidrot, kādas ir iestādes IS un tajās uzturētās datu kopas, kas ir to tālākie izmantotāji, kāda ir esošā izmantošanas kārtība un attīstības plāni.

Noskaidrot attīstības plānus, saistībā ar Informācijas sabiedrības attīstības pamatnostādnēs līdz 2020.gadam paredzēto.

Nr.	Tēmas un jautājumi	Ekspertu atbildes
1.	Iestādes galvenās informācijas sistēmas un uzturētā informācija	
1.1.	Kāda ir pašreizējā datu apmaiņa ar galvenajiem informācijas lietotājiem? (<i>interfeiss starp IS, API, atvērti dati</i>)	
1.2.	Kas ir galvenie informācijas sniedzēji, kuru dati tiek izmantoti iestādē?	
1.3.	Kāda ir pašreizējā datu apmaiņa ar galvenajiem informācijas sniedzējiem? (<i>interfeiss starp IS, API, atvērti dati</i>)	
2.	Datu kopas, to raksturojums	
2.1.	Kāda ir pieejamā informācija par datu kopām: <ul style="list-style-type: none"> - Datu apjoms (<i>vienības, izmērs</i>) - Uzkrāj digitālā formā, strukturēti dati (<i>DBVS</i>) - Vai dati ir aktuāli - Metadatu pieejamība (<i>publiski pieejamība informācija par uzkrātajiem datiem</i>) - Publiski pieejami dati - Meklēšanas iespējas un to plašums - Datu pieejamība bez maksas / par maksu - Datu pieejamība digitālā formā, mašīnlasāms formāts, t.sk. lejuplādei - Atvērta licence (<i>tālākizmantošanai</i>) 	
3.	Atvērtie dati	
3.1.	Vai iestādē ir realizēti projekti / pilotprojekti datu atvēršanas jomā (<i>atvērtie dati, linked data</i>)?	
3.2.	Kurām iestādē uzturētajām datu kopām būtu lietderīgi radīt priekšnosacījumus un iespējas gala risinājumu veidošanai	

Nr.	Tēmas un jautājumi	Ekspertu atbildes
	trešajām pusēm, nodrošinot standartizētu pieeju, atvērtas saskarnes?	
3.3.	Vai iestādei ir plāni, kas attiecas uz atvērtības principa - satura un saskarņu pieejamības ieviešanu? (<i>Datu pieejamības nodrošināšana atvērto datu formātā, atvērto saskarņu (API) izveide</i>)	
4.	Plānotais (<i>saistībā ar Informācijas sabiedrības attīstības pamatnostādņēm 2014.-2020.gadam</i>)	
4.1.	Vai tiek plānota pamatdarbības procesu pārbūve un pilnveidošana iestādē un sadarbībā ar citām? (<i>kādiem mērķiem</i>)	
4.2.	Vai iestādē tiek plānots ieviest daudzkanālu apkalpošanu?	
4.3.	Kādi ir paredzamie elektroniskās apkalpošanas risinājumu izpildes un efektivitātes mērķa rādītāji?	
4.4.	Vai ir plāni iedzīvotāju iesaistīšanai? (<i>kādos procesos, kādā veidā</i>)	
5.	Eksperta ieteikumi	
5.1.	Kā vērtējat ES fondu finanšu līdzekļiem realizētos projektus un to ietekmi iestādes darbības uzlabošanā?	

2. Intervēto iestāžu saraksts

Nr.	Iestāde	Tiešās pārvaldības iestāde vai padotības
1	Ārlietu ministrija	T
2	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	P
3	Centrālā statistikas pārvalde	P
4	Ceļu satiksmes un drošības direkcija	P
5	Iekšlietu ministrija	T
6	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	P
7	Izglītības un zinātnes ministrija	T
8	Kultūras ministrija	T
9	Labklājības ministrija	T
10	Latvijas ģeotelpiskās informācijas aģentūra	P
11	Latvijas Nacionālā Bibliotēka	P
12	Latvijas Valsts prezidenta kanceleja	T
13	Lauku atbalsts dienests	P
14	Nacionālais veselības dienests	P
15	Nodarbinātības valsts aģentūra	P
16	Pārresoru koordinācijas centrs	T
17	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	P
18	Satiksmes ministrija	T
19	Tieslietu ministrija	T
20	Tiesu Administrācija	P
21	Uzņēmumu reģistrs	P
22	Valsts ieņēmumu dienests	P
23	Valsts kanceleja	T
24	Valsts kase	P
25	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	P
26	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	P
27	Valsts vides dienests	P
28	Valsts zemes dienests	P
29	Veselības ministrija	T
30	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	T

3. Pētījuma anotācija

Anotācija pētījumam: Attīstības līmeņa monitoringi par elektroniskās pārvaldes principu īstenošanas progresu valsts iestādēs Eiropas Savienības fondu līdzfinansēto projektu rezultātā

<p>Pētījuma mērķis, uzdevumi un galvenie rezultāti latviešu valodā</p> <p>Pētījuma mērķis ir izstrādāt metodiku e-pārvaldes principu ieviešanas progressa iestādēs novērtēšanai, radot ietvaru, kas uz objektīvu un salīdzināmu kritēriju bāzes ļauj novērtēt e-pārvaldes principu ieviešanu iestāžu darbā. Pētījuma ietvaros tiks izstrādāta metodika e-pārvaldes iespēju pielietošanas īpatsvara un efektivitātes novērtēšanai valsts institūcijās, kurās laika periodā no 2008.gada ir realizēti projekti ES fondu 3.2.2.1.1. aktivitātes ietvaros, veicot salīdzinājumu arī iestādēm, kurās šādi projekti nav realizēti un identificējot kā/ cik lielā projektu īstenošana ir nodrošinājusi aktivitātes mērķu sasniegšanu.</p> <p>Metodikā tiks izmantoti rādītāji, kas ļaus salīdzināt iegūtos rezultātus ar iestādēm, kurās projekti nav realizēti.</p> <p>Izstrādājot metodiku, tiks ņemtas vērā jaunākās teorētiskās atziņas, ES un Latvijas prioritātes publiskās pārvaldes darba modernizācijā.</p>	<p>Pētījuma mērķis, uzdevumi un galvenie rezultāti angļu valodā</p> <p>The aim of the study: to create a framework of objective and comparative benchmarks, that allow to evaluate and compare the e-government implementation in different state institutions, and to develop a methodology to assess the progress made in the implementation of e-government principles.</p> <p>The methodology will be based on the latest theoretical knowledge of e-government, Latvian and EU priorities for the modernization of public administration. The methodology will include measures allowing to compare the results obtained with institutions that had or had not implemented IT projects with EU funding.</p> <p>The main stages of the research project: (1) desk research and qualitative research (interviews with experts) (2) development of methodology and tool for data collection (3) quantitative data collection analysis and reports for 2014 and 2015.</p> <p>Results will include methodology for quantitative data collection to assess and monitor the implementation of e-government principles. It is planned that the methodology and data collection instrument will be used after the end of the research project for further development of e-government monitoring.</p>
<p>Galvenās pētījumā aplūkotās tēmas</p>	<p>E-pārvalde, e-pārvaldes indikatori, e-pārvaldes principu ieviešanas monitoringa metodika</p>
<p>Pētījuma pasūtītājs</p>	<p>Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija</p>
<p>Pētījuma īstenotājs</p>	<p>SIA „Projektu un kvalitātes vadība”</p>
<p>Pētījuma īstenošanas gads</p>	<p>2014, 2015</p>

Pētījuma finansēšanas summa un finansēšanas avots	Pētījuma summa: 21600 EUR (neskaitot PVN) Finansējuma avots: VARAM Īstenots ES fondu tehniskās palīdzības projekta Nr. VSID/TP/CFLA/11/19 „Atbalsts Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas pārziņā esošo Eiropas Savienības fondu aktivitāšu prioritāšu mērķu sasniegšanas nodrošināšanai” ietvaros.
Pētījuma klasifikācija	Kabineta pētījums (<i>desk research</i>), kvalitatīvais pētījums (ekspertu intervijas), metodikas un instrumentārija izstrāde, kvantitatīvo datu ieguve, kvantitatīvo datu analīze.
Politikas joma, nozare	Valsts pārvaldes modernizācija, e-pārvalde
Pētījuma ģeogrāfiskais aptvērums (visa Latvija vai noteikts reģions/novads)	Visa Latvija
Pētījuma mērķa grupa/-as (piemēram, Latvijas iedzīvotāji darbības vecumā)	Valsts iestādes
Pētījumā izmantotās metodes pēc informācijas ieguves veida:	
1) tiesību aktu vai politikas plānošanas dokumentu analīze	X
2) statistikas datu analīze	X
3) esošo pētījumu datu sekundārā analīze	X
4) padziļināto/expertu interviju veikšana un analīze	X
5) fokusa grupu diskusiju veikšana un analīze	
6) gadījumu izpēte	
7) kvantitatīvās aptaujas veikšana un datu analīze	X
8) citas metodes (norādīt, kādas)	
Kvantitatīvās pētījuma metodes (ja attiecināms):	
1) aptaujas izlases metode	
2) aptaujāto/anketēto respondentu/vienību skaits	103 iestādes
Kvalitatīvās pētījuma metodes (ja attiecināms):	
1) padziļināto/expertu interviju skaits (ja attiecināms)	30 iestādes / 60 eksperti
2) fokusa grupu diskusiju skaits (ja attiecināms)	
Izmantotās analīzes grupas (griezumi)	ES fondu finansējuma izmantošana/neizmantošana

Pētījuma pasūtītāja kontaktinformācija	VARAM adrese: Peldu iela 25, Rīga, LV-1494, Latvija Reģ. Nr.: 90000028508 Telefons:67026533 Fakss: 67820442 Epašta adrese: pasts@varam.gov.lv Linda Liepiņa
Pētījuma autori (autortiesību subjekti)	VARAM, SIA “Projektu un kvalitātes vadība”, Jānis Briedis, Māris Brants

4. Elektronisks pielikums ar detalizētu indikatoru klasifikāciju

Atsakaitei pievienots fails „e-indeksa mainīgie_1.xlsx”, kurā atspoguļota informācija par monitoringā iekļaujamajiem indikatoriem. Failā ir divas darba lapas, no kurām pirmajā analizēta indikatoru klasifikācija, bet otrajā – indikatoru vērtību līmenī. Abas lapas sasaistītas ar hipersaitēm.