

PROJEKTU UN KVALITĀTES VADĪBA

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

KVANTITATĪVĀ NOVĒRTĒJUMA REZULTĀTI
PAR 2014. GADU

(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.....	4
Saīsinājumi un definīcijas	5
Kopsavilkums	6
Galvenie secinājumi	7
Priekšlikumi attiecībā uz izvēlēto pētījuma metodiku	8
Ievads	10
1. Pētījuma izstrādes metodika.....	11
1.1. E-pārvaldes monitoringā ietvertu iestāžu saraksts	11
1.2. Kvantitatīvās informācijas apkopošana.....	13
1.2.1. Jautājumu bloki.....	13
1.2.2. ES fondu izmantošanas analīzes metodika	15
1.2.3. Aptaujas organizācija	15
1.2.4. Ierobežojumi interpretācijā.....	16
2. Kvantitatīvā novērtējuma rezultāti	18
2.1. Iestādes iekšējie procesi.....	18
2.1.1. Dokumentu vadība.....	18
2.1.1.1. Dokumentu pārvaldībā iesaistītie resursi.....	18
2.1.1.2. Dokumentu vadības sistēmu kvalitāte un izmantošana	27
2.1.1.3. Dokumentu vadības indekss.....	34
2.1.1.4. Dokumentu aprites elektronizācija.....	38
2.1.1.5. Dokumentu aprites indekss.....	46
2.1.2. Personāla vadība.....	49
2.1.2.1. Personāla vadības sistēmu izmantošana.....	49
2.1.2.2. Personāla vadības indekss.....	54
2.1.3. Pamatdarbība	58
2.1.3.1. Pamatdarbības informācijas apstrādes elektronizācijas līmenis	58
2.1.3.2. Pamatdarbības sistēmu indekss iestāžu līmenī.....	61
2.2. Pakalpojumi.....	64
2.2.1. Pakalpojumu sniegšana	64
2.2.2. Elektroniski sniegto pakalpojumu īpatsvars.....	71
2.2.3. Pakalpojumu saņemšanas ērtības.....	89
2.2.4. Pakalpojumu sniegšanas efektivitātes un ērtību indekss	92
2.2.5. Komunikācija par pakalpojumiem	95
2.2.6. Komunikācijas un atbalsta klientiem indekss	108
2.2.7. Atvērtie dati un atvērto datu indekss	111
2.3. Komunikācija ar sabiedrību.....	121
2.3.1. Komunikācijas ar sabiedrību indekss	121
2.4. Starpiestāžu informācijas apmaiņa	124
2.4.1. Informācijas sistēmu sadarbība	124
2.4.2. Elektronisko rēķinu īpatsvars kopējā rēķinu plūsmā	128
2.4.3. Informācijas sistēmu sadarbības e-indekss	130
2.5. Eiropas Savienības naudas izmantošana	132
3. Rekomendācijas.....	136
3.1. Saturiskie bloki.....	136
3.2. Metodikas pilnveide.....	136
4. Kopējais E-indekss	139

4.1.	E-indeksa aprēķināšanas metodika.....	139
4.1.1.	Kopējais e-indekss	139
4.1.2.	E-indeksa sadaļu indeksi	142
4.1.3.	Iekšējās dokumentu vadības indekss	143
4.1.4.	Personāla vadības un komunikācijas ar darbiniekiem indekss	145
4.1.5.	Pamatdarbības informācijas sistēmu indekss	146
4.1.6.	Informācijas sistēmu sadarbības indekss.....	148
4.1.7.	Starpiestāžu dokumentu aprites, dokumentu aprites ar iedzīvotājiem un uzņēmējiem indekss.....	150
4.1.8.	Pakalpojumu sniegšanas un kvalitātes indekss.....	151
4.1.9.	Atvērto datu indekss.....	155
4.1.10.	Komunikācijas un atbalsta klientiem indekss	157
4.1.11.	Iestādes komunikācijas ar sabiedrību indekss.....	160
4.2.	Iestāžu kopējie e-indeksi	162
4.2.1.	E-indeksi ministriju-iestāžu un resoru griezumā.....	162
4.2.2.	E-indeksi iestāžu līmenī	164
	Pielikums. Prasību trasējamības tabula	170
	Pielikums: Elektroniski pielikumi ar datu tabulām un informāciju par e-indeksa aprēķinu	173

Dokumenta versiju tabula

Nr.	Versija	Versijas datums	Apraksts	Autori
1.	1.0	05.12.2014	Kvantitatīvā novērtējuma rezultāti par 2014.gadu	J.Briedis M.Brants
2.	2.0.	30.12.2014	Kvantitatīvā novērtējuma rezultāti par 2014.gadu Papildinātas visas dokumenta sadaļas	J.Briedis M.Brants
3.	2.1.	23.01.2014	Kvantitatīvā novērtējuma rezultāti par 2014.gadu Labojumi visā dokumentā saskaņā ar Pasūtītāja komentāriem	J.Briedis M.Brants

Saīsinājumi un definīcijas

Jēdziens / saīsinājums	Nozīme
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
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
LGIA	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
PMLP	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde
PVS	Personāla vadības sistēma
UR	Uzņēmumu reģistrs
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
VID	Valsts ieņēmumu dienests
VK	Valsts kase
VSAA	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra
VZD	Valsts zemes dienests

Kopsavilkums

Pētījuma “Attīstības līmeņa monitoringi par elektroniskās pārvaldes principu īstenošanas progresu valsts iestādēs Eiropas Savienības fondu līdzfinansēto projektu rezultātā” mērķis ir novērtēt e-pārvaldes principu ieviešanas iestāžu darbā ar metodiku, kuras pamatā ir objektīvu un salīdzināmu kritēriju kopums, kā arī novērtēt e-pārvaldes iespēju pielietojamas īpatsvaru un efektivitāti valsts institūcijās, kurās laika periodā no 2008.gada ir realizēti projekti ES fondu 3.2.2.1.1. aktivitātes ietvaros un salīdzināt ar iestādēm, kurās šādi projekti netika realizēti.

Pētījums iedalāms divos posmos. Pirmā posma (kvalitatīvā 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 un veiktas ekspertu intervijas par monitoringā izmantojamiem indikatoriem un izstrādāta metodika e-pārvaldes monitoringu veikšanai. Saskaņā ar izveidoto metodiku izstrādāts rīks kvantitatīvās informācijas savākšanai. Pētījuma otrajā posmā veikta kvantitatīvo datu ieguve par 102 iestādēm, 2014.gada novērtējumā analizēti kvantitatīvie rādītāji par 2013.gadu.

Pētījuma ietvaros kvantitatīvo datu savākšana monitoringam un analīze tiek veikta 2 reizes (2014. un 2015.gadā), t.sk. veicot metodikas un rīka korekcijas un papildināšanu, izstrādātais rīks paliek pasūtītāja (VARAM) rīcībā pēc projekta beigām.

Pārskats satur pētījuma izstrādes metodikas detalizētu aprakstu kvantitatīvā novērtējuma rezultātus, kas raksturo iestāžu iekšējos procesus: dokumentu vadību, personāla vadību, pamatdarbību, pakalpojumu sniegšanu, t.sk. atvērto datu jautājumus, komunikāciju ar sabiedrību, starpiestāžu informācijas apmaiņu un novērtējumu par ES naudas efektīvu izmantošanu e-pārvaldes principu ieviešanā. Katra sadaļa satur kvantitatīvo datu analīzes rezultātu aprakstu un pamatojošo datu tabulas, rekomendācijas apkopotas atsevišķā sadaļā. Saskaņā ar izstrādāto metodiku, katrā sadaļā iegūtie rezultāti, kuri raksturojami kā KPI (*Key Performance Indicators*) iekļauti attiecīgās sadaļas e-indeksā, kurš dod iespēju veikt dažādu iestāžu savstarpēju salīdzināšanu, kā arī veido kopējo e-indeksu.

Iegūtā informācija ir bāzes informācija, tā ietver datus par situāciju, kas balstīta 2013.gada dokumentu un pakalpojumu sniegšanas statistikā, kā arī kvantitatīvā novērtējuma rezultāti par 2014. gadu.

Pētījuma ietvaros salīdzinātas iestādes, kurās laika periodā no 2008.gada realizēti projekti Eiropas Savienības fondu 3.2.2.1.1. aktivitātes ietvaros un kurā šādi projekti nav realizēti. Aktivitātes 3.2.2.1.1. mērķi ietvēra publiskās pārvaldes efektivitātes uzlabošanu, publisko pakalpojumu elektronizācijas veicināšanu, attīstību, pieejamību un kvalitāti, administratīvā sloga uz iedzīvotājiem un komersantiem samazināšanu, iespējas iedzīvotājiem

iesaistīties sabiedriskajos procesos (līdzdalības) palielināšanu, informācijas sistēmu attīstīšanu, nodrošinot tehnisko bāzi elektronisko pakalpojumu attīstībai, uzlabojot informācijas apriti. E-pārvaldes monitoringa kvantitatīvo datu analīze dod iespēju novērtēt, vai ES fondu finansēto projektu īstenošana ir nodrošinājusi attiecīgo mērķu sasniegšanu, tomēr tas iespējams, salīdzinot datus par 2013. un 2014.gadu (monitoringu veicot attiecīgi 2014.un 2015.gadā), taču nav pilnvērtīgi paveicams, analizējot tikai 2013.gada datus.

Galvenie secinājumi

Kopumā ES naudas izlietojums pakalpojumu un informācijas sistēmu pilnveidē uzskatāms par pareizi mērķētu. Tas ir, pastāv korelācija starp pakalpojumu un informācijas sistēmu nozīmību (biežāku un plašāku izmantošanu), elektronizācijas līmeni, piemērotību elektronizācijai no vienas puses un to, ka iestādes saņēmušas ES finansējumu IS attīstībai no otras. To, vai nav kādas neatbilstības konkrētākos gadījumos, parādīs nākamā monitoringa rezultāti, kas sniegs iespēju informāciju apskatīt dinamikā.

Ekspertu novērtējumā, vērtējot ES naudas izmantojuma efektivitāti, jāņem vērā aspekts, ka vairums ieviesto informācijas sistēmu ļauj panākt augstu funkcionalitāti, līdz ar to, rādītāji lielākā mērā atkarīgi no iestāžu iekšējiem procesiem, nekā no ieviestās informācijas sistēmas.

Situācija ir mainīga, jo ir projekti, kuri pašreiz ir ieviešanas stadijā vai tiek plānoti tuvākā gada laikā. Sagaidāmo uzlabojumu efekts būs vērojams nākamajā vai tikai aiznākamajā periodā.

Konstatēts, ka daudzi no prasītajiem datiem iestādēs iepriekš nav tikuši apkopoti vai nav tikuši apkopoti prasītajos griezumos. Ja iestādes, kuras iepriekš neapkopoja informāciju par dokumentu, pakalpojumu u.c. statistiku, to uzsāk darīt, tad rezultāti būs izmantojami nevis nākamajā posmā, bet aiznākamajā (datos par 2015.gadu, kas būtu apkopojami 2016.gadā).

Pētījuma rezultāti izmantojami iestāžu identificēšanai līdzekļu piesaistei ES fondu ietvaros 2014.-2020.gada plānošanas periodā, atlasot izvēlētajiem kritērijiem atbilstošākās iestādes. Nākamā perioda attīstības prioritātes izvirza priekšplānā iestāžu sadarbību, starpiestāžu procesus, atvērtos datus un integrētu pakalpojumu sniegšanu. Pētījuma rekomendācijas šo prioritāšu īstenošanai un kopējā e-pārvaldes attīstības procesa attīstībai ir panākt līdzsvarotību un to, ka visām iestādēm ir atbilstošs IS nodrošinājums, tāpēc neizbēgami ieguldījumi, lai uzlabotu ķēdes vājāko posmu. Sliktāki rādītāji iepriekšējā periodā nav labs kritērijs finansējuma piešķiršanai attīstībai, tomēr nepieciešami projekti, kas nodrošina e-pārvaldes līmeņa izlīdzināšanos.

Bez ES naudas izlietojama efektivitātes izvērtējuma pētījumā vēl apkopoti un analizēti iestāžu rādītāji dažādos e-pārvaldes attīstības aspektos: dokumentu aprites, personāla

vadības, pamatdarbības, atvērto datu un starpiestāžu sadarbības jomā, par kurām secinājumi atspoguļoti attiecīgajās sadaļās.

Apkopotā veidā šie rezultāti ietverti e-indeksā, kurš atspoguļo kopējo e-pārvaldes efektivitāti valsts institūcijās, ņemot vērā iestāžu rezultātus visās pētījumā aplūkotajās sadaļās. Izveidotais valsts pārvaldes e-indeks ir metodoloģiski vienota un savstarpēji salīdzināmu efektivitātes rādītāju sistēma, kura ļauj apzināt veiksmīgākas iestādes efektīvas e-pārvaldes principu īstenošanā, identificēt kritiskos punktus un uzlabojamos faktorus iestāžu darbā, novērtēt e-pārvaldes principu ieviešanas progresu un izstrādāt rīcības plānu valsts izvirzīto mērķus sasniegšanā, kā arī veicināt Latvijas vietas paaugstināšanu starptautiskajos reitingos.

Augstāko novērtējumu Latvijas e-indeksā iestāžu kategorijā ieguva Ceļu satiksmes drošības direkcija, bet ministriju kategorijā Finanšu ministrija.

Priekšlikumi attiecībā uz izvēlēto pētījuma metodiku

Lai monitoringa rezultāti nodrošinātu objektīvu un precīzu pakalpojumu sniegšanas novērtēšanu un iestāžu salīdzināšanu pakalpojumu sniegšanā, nepieciešama vienota pakalpojumu definīcija un klasifikācija. Pašreiz pakalpojumu jēdziens dažādās iestādēs tiek stipri atšķirīgi interpretēts. Šī ir būtiskākā pētījumā atklātā problēma, kas daļu analizēto datu padara nesalīdzināmus. Ja ir vēlme iegūt salīdzināmus datus, nepieciešama centralizēta pieeja pakalpojumu identificēšanai, definēšanai un sniegšanas gadījumu uzskaitēi.

Rezultātu analīzē iespēju robežās nav iekļauti pakalpojumi, kas pēc būtības tādi nav. Nevajadzīga pakalpojumu segmentācija rada problēmas tad, ja pakalpojums segmentēts pa tā daļām nevis pa auditorijas daļām. Piemēram, ja pakalpojums dalīts atsevišķi pieprasījumā un tā sniegšanā, iestādes sniegto pakalpojumu kopapjoms dubultojas. Ja daļījums ir pa auditorijām, tad šāda problēma izpaliek, jo auditorijai A sniegtais pakalpojums X ir summējams ar auditorijai B sniegto pakalpojumu X.

Iestāžu sniegto pakalpojumu vērtējumu sarežģī tas, ka e-pakalpojums, kurš sasniedz elektronizācijas augstāko līmeni, praktiski vairs nav uzskaitāms, jo attiecīgi strukturētā informācijas apmaiņa starpiestāžu līmenī var tikt realizēta dažādām vajadzībām, kuras nav uzskaitāmas tieši tāpat, kā pakalpojuma sniegšanas gadījumu skaits. Līdz ar to nākamajā monitoringa periodā nepieciešams pārskatīt publisko pakalpojumu katalogā esošos iestāžu pakalpojumus, klasificējot tos pēc tipa (t.sk., vai pakalpojums ir kvantificējams vai nē) un jautājumā “Pakalpojuma elektronizācijas līmenis” koriģējot klasifikatoru.

Pētījuma kvalitatīvajā posmā tika norādīts uz risku, ka indikatoru vidū iekļauti 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). Jārēķinās, ka, ja arī iestādes uzsāks šo datu apkopošanu, tad tā nenotiks pēc vienotas metodikas. 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. Nākamajā monitoringa periodā nepieciešams pārskatīt publisko pakalpojumu katalogā esošos iestāžu pakalpojumus, klasificējot tos pēc tipa (t.sk., vai pakalpojums ir kvantificējams vai nē) un jautājumā “Pakalpojuma elektronizācijas līmenis” koriģējot klasifikatoru.

Nākamajā pētījuma posmā rekomendējam neveikt būtiskas izmaiņas izstrādātajā metodikā, taču atstāt iespēju iestāžu pārstāvjiem koriģēt iepriekšējā gada datus, ja tajos tikai šobrīd konstatētas kļūdas, kā arī pastiprināt iestāžu kontroli, veicot pārzvanīšanu, situācijās, kad informācija par to vai citu pakalpojumu, informācijas sistēmu u.tml. tiek iekļauta nākamā posma datos no iepriekšējā posma datiem bez korekcijām.

Ievads

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.

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.

Kvantitatīvā pētījuma ietvaros, saskaņā ar kvalitatīvā pētījuma posmā izstrādāto metodiku un tajā iekļautajiem indikatoriem tika izveidots instrumentārijs - e-pārvaldes monitoringa aptaujas rīks sistēmā ARKA (3), tika veikta kvantitatīvo datu ieguve no 102 iestādēm (4) un kvantitatīvo datu analīze (5). Šajā nodevumā sniegti kvantitatīvā novērtējuma rezultāti par 2014. gadu (statistiskie rādītāji par pakalpojumiem un dokumentiem doti par 2013.gadu, jo šie rādītāji par 2014.gadu, kad veikts apsekojums, vēl nebija apkopoti).

1. Pētījuma izstrādes metodika

1.1. E-pārvaldes monitoringā ietverto iestāžu saraksts

Nr.	Valsts tiešās pārvaldes iestādes	Padotības iestādes
1.	Valsts kanceleja	
2.	Latvijas Valsts prezidenta kanceleja	
3.	Izglītības un zinātnes ministrija	
4.		Valsts izglītības satura centrs
5.		Izglītības kvalitātes valsts dienests
6.		Valsts izglītības attīstības aģentūra
7.		Studiju un zinātnes administrācija
8.		Latviešu valodas aģentūra
9.		Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra
10.	Labklājības ministrija	
11.		Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra
12.		Valsts darba inspekcija
13.		Nodarbinātības valsts aģentūra
14.		Sociālās integrācijas valsts aģentūra
15.		Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija
16.		Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija
17.	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	
18.		Valsts vides dienests
19.		Dabas aizsardzības pārvalde
20.		Vides pārraudzības valsts birojs
21.		Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija
22.		Valsts reģionālās attīstības aģentūra
23.		Latvijas vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs
24.		VAS "Elektroniskie sakari"
25.	Ārlietu ministrija	
26.		Latvijas institūts
27.	Aizsardzības ministrija	
28.		Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra
29.		NBS Apvienotais štābs
30.		Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcija
31.	Ekonomikas ministrija	
32.		Tūrisma attīstības valsts aģentūra
33.		Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
34.		Centrālā statistikas pārvalde
35.		Konkurences padome
36.		Latvijas investīciju un attīstības aģentūra
37.		SIA "Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas

Nr.	Valsts tiešās pārvaldes iestādes	Padotības iestādes
		centrs"
38.		SIA "Latvijas Nacionālais metroloģijas centrs"
39.	Finanšu ministrija	
40.		Valsts Kase
41.		Valsts ieņēmumu dienests
42.		Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija
43.		Iepirkumu uzraudzības birojs
44.		Centrālā finanšu un līgumu aģentūra
45.		VSIA "Latvijas proves birojs"
46.		Centrālā vēlēšanu komisija
47.		Finanšu un kapitāla tirgus komisija
48.		Nacionālā radio un televīzijas padome (Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome)
49.	Iekšlietu ministrija	
50.		Valsts policija
51.		Valsts robezsardzes Galvenā pārvalde
52.		Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests
53.		Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde
54.		Nodrošinājuma valsts aģentūra
55.		Iekšlietu ministrijas informācijas centrs
56.	Kultūras ministrija	
57.		Latvijas Nacionālais arhīvs
58.		Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija
59.		Latvijas Nacionālā bibliotēka
60.		Latvijas Nacionālais kultūras centrs
61.		Kultūras informācijas sistēmu centrs
62.	Satiksmes ministrija	
63.		Transporta nelaimes gadījumu un incidentu izmeklēšanas birojs
64.		Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija
65.		Valsts dzelzceļa administrācija
66.		VZ Civilās aviācijas aģentūra
67.		Autotransporta direkcija
68.		VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"
69.		VAS "Latvijas jūras administrācija"
70.		VAS "Latvijas valsts radio un televīzijas centrs"
71.	Tieslietu ministrija	
72.		Datu valsts inspekcija
73.		Ieslodzījuma vietu pārvalde
74.		Juridiskās palīdzības administrācija
75.		Valsts aģentūra "Maksātspējas administrācija"
76.		Patentu valde
77.		Tiesu administrācija

Nr.	Valsts tiešās pārvaldes iestādes	Padotības iestādes
78.		Uzturlīdzekļu garantijas fonds
79.		Uzņēmumu reģistrs
80.		Valsts probācijas dienests
81.		Valsts tiesu ekspertīžu birojs
82.		Valsts valodas centrs
83.		Valsts zemes dienests
84.	Veselības ministrija	
85.		Veselības inspekcija
86.		Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs
87.		Valsts asinsdonoru centrs
88.		Zāļu valsts aģentūra
89.		Nacionālais veselības dienests
90.	Zemkopības ministrija	
91.		Lauku atbalsta dienests
92.		V/A Lauksaimniecības datu centrs
93.		VSIA "Sertifikācijas un testēšanas centrs"
94.		Valsts meža dienests
95.		Pārtikas un veterinārais dienests
96.		Valsts aģentūra "Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra"
97.		Valsts augu aizsardzības dienests
98.		Sabiedrības integrācijas fonds
99.		Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs
100.		Pārresoru koordinācijas centrs
101.		Valsts kontrole
102.		Tiesībsargs

1.2. Kvantitatīvās informācijas apkopošana

1.2.1. Jautājumu bloki

Vienas iestādes pārstāvju anketa ir strukturēta 3 dimensijās, kuras sastāvēja no jautājumu blokiem.

1. dimensija - dati par savu iestādi:

- 1) Dokumentu vadība un aprīte;
- 2) Saņemtie dokumenti;
- 3) Nosūtītie dokumenti;
- 4) Iekšējie dokumenti;
- 5) Izrakstītie rēķini;
- 6) Darba slodzes;

- 7) Personāla vadība;
- 8) Likumdošana par dokumentu elektronisko apriti;
- 9) Komunikācija ar darbiniekiem;
- 10) Komunikācija ar sabiedrību;
- 11) Klientu apkalpošanas standarts;
- 12) Daudzkanālu pakalpojumu sniegšanas stratēģija;
- 13) Koplietošanas rīku izmantošana pakalpojumu sniegšanā;
- 14) Vienas pieturas aģentūras princips;
- 15) Atbalsts klientiem e-pakalpojumu saņemšanā;
- 16) Licenču, sertifikātu, atļauju elektronizācija;
- 17) Atvērtie dati.

2.dimensija - dati par iestādes sniegtajiem pakalpojumiem (atsevišķi par katru):

- 1) Informācijas pieejamība par pakalpojumu;
- 2) Pakalpojuma elektronizācija;
- 3) Pakalpojuma back-office atbalsts;
- 4) Atbalsts e-pakalpojuma saņemšanā;
- 5) ES fondu izmantošana e-pakalpojuma attīstībai;
- 6) Statistika par pakalpojuma saņemšanu.

3.dimensija - dati par iestādes pārziņā esošajām informācijas sistēmām (atsevišķi par katru):

- 1) Informācijas sistēmu klasifikācija;
- 2) Pamatdarbības procesu elektronizācijas līmenis;
- 3) ES fondu izmantošana IS attīstībai;
- 4) IS izmantošanas plašums.

Papildus tam bija jautājumi, kas nodrošināja saikni starp dimensijām un/vai dažādu iestāžu datiem:

1. dati par tām informācijas sistēmām (gan savām, gan citu pārziņā esošajām), kas nodrošina vai kam būtu jānodrošina ar informāciju iestādes sniegtie pakalpojumi (katrs pakalpojums pret katru informācijas sistēmu);
2. dati par tām citu iestāžu informācijas sistēmām, kas nodrošina vai kam jānodrošina ar informāciju iestādes informācijas sistēmas (katra informācijas sistēma pret katru).

Pētnieki analizēja iestāžu mājaslapas un pievienoja tīmekļa vietnes ārējo novērtējumu (kā papildus bloks 1.dimensijai).

1.2.2. ES fondu izmantošanas analīzes metodika

Darba uzdevums paredz veikt salīdzinošu analīzi iestādēm, kurās laika periodā no 2008.gada ir realizēti projekti ES fondu 3.2.2.1.1. aktivitātes ietvaros un kurās šādi projekti nav realizēti. Tā kā projekti tika realizēti informācijas sistēmu un pakalpojumu attīstībai, analīze veikta informācijas sistēmu un pakalpojumu līmenī – proti, salīdzinājums veikts nevis starp iestādēm kā tādām, bet starp tām informācijas sistēmām un pakalpojumiem, kuru pilnveidei ES nauda izmantota, un tām informācijas sistēmām un pakalpojumiem, kuriem tā nav izmantota.

Pārbaude tika veikta, izmantojot korelāciju analīzi – t.i., izmantojot Spīrmena rangu korelācijas koeficientu, tika noskaidrota mainīgo, kas mēra ES naudas izmantošanas faktu IS un pakalpojumu attīstībā iestādēs, saistība ar tādiem mainīgajiem kā IS nozīmīgums, informācijas apstrādes elektronizācijas līmenis, IS izmantotāju skaits, pakalpojumu elektronizācijas līmenis, pakalpojumu sniegšanas gadījumu skaits kopā un elektroniski, kā arī to piemērotība elektronizācijai.

Šī pieeja ļauj noskaidrot, vai ES nauda izmantota Latvijas pārvaldē nozīmīgāko informācijas sistēmu attīstībai, vai tajās pēc projekta realizācijas ir augstāks elektronizācijas līmenis nekā pārējās, vai ES nauda izmantota biežāk sniegto pakalpojumu attīstībai, vai tie ir bijuši elektronizācijai piemērotākie pakalpojumi, vai tajos pēc ES naudas izmantošanas ir augstāks elektronizācijas līmenis nekā pārējos, vai tie elektroniski 2013.gadā sniegti biežāk par citiem pakalpojumiem.

Minētie indikatori ļāva identificēt to pakalpojumu un informācijas sistēmu, kuru attīstībai izmantota ES nauda, kopējo pozīciju un nozīmīgumu Latvijas e-pārvaldē, kas savukārt liecina par ES naudas izmantošanas stratēģisku pareizību.

1.2.3. Aptaujas organizācija

Kvantitatīvās informācijas ieguvei no iestādēm tika izmantota sistēma ARKA. Sistēma ARKA satur informāciju par iestāžu IS un sniegtajiem pakalpojumiem, kas apkopota valsts IS arhitektūras izstrādei. Sistēmā esošā informācija deva iespēju izveidot klasifikatorus, izmantojot informāciju, kuru iestādes jau iepriekš sniegušas un nedublējot tās ievadi. Sistēmā tika papildus izstrādāts rīks ar E-pārvaldes monitoringa anketas funkcionalitāti – datu ievades un kontroles iespējām.

Pētījuma lauka darba organizāciju un pārraudzību nodrošināja SIA „Aptauju centrs”. Lielāko daļu aptaujas jautājumu atbildēja iestāžu pārstāvji, bet jautājumi par iestāžu mājas lapām tika aizpildīti kā ārējs novērtējums, ko veica pētnieks Jānis Briedis.

Iestādes tika lūgtas norādīt savus pārstāvjus, kuri būtu viskompetentākie aptaujas jautājumu tēmā. Pēc tam šiem pārstāvjiem tika nosūtītā pieeja datubāzei ar lūgumu uzsākt informācijas ievadi.

E-pārvaldes monitoringa anketā izlasē iekļauto iestāžu pārstāvji ievadīja vai precizēja informāciju par savu iestādi, tās pārziņā esošajām informācijas sistēmām un sniegtajiem pakalpojumiem. Tai skaitā bija iespēja ievadīt jaunas, datubāzē neietvertas informācijas sistēmas un pakalpojumus, kā arī atzīmēt kā neaizpildāmas tās, kuras zaudējušas aktualitāti.

Iestāžu pārstāvji informācijas ievadi veica no 2014.gada 20.oktobra līdz 1.decembrim. Kopumā aptaujā tika uzaicinātas piedalīties 103 iestādes. Lauka darba izpildes laikā iestāžu pārstāvjiem tika piešķirti 186 lietotājevārdi, no kuriem 142 tika izmantoti, veicot modifikācijas anketās (pārējie 44 vai nu vispār netika izmantoti vai arī tika izmantoti vienīgi informācijas pārlūkošanai, neveicot nekādas izmaiņas). Precīzs personu skaits, kas piedalījās anketu aizpildē nav zināms, jo nereti vienu lietotājevārdu izmantoja vairāki vienas iestādes pārstāvji.

Atteikums aizpildīt anketu tika saņemts no Drošības policijas. Pārējās 102 iestādes anketas aizpildīja, taču anketu aizpildes pilnīgums un kvalitāte atšķīrās.

Mājas lapu vērtēšanu veica pētnieks Jānis Briedis saskaņā ar izstrādāto analīzes metodiku. Izvērtējums tika veikts lauka darba beigu stadijā – 2014.gada novembra beigās. Kopumā ir novērtētas visu 102 iestāžu mājas lapas. Parasti tika izvērtēta viena galvenā iestādes mājas lapa, taču bija situācijas, kad, lai atrastu atbildes uz jautājumiem par iestāžu sniegto pakalpojumu atspoguļojumu mājas lapā, informāciju par to nācās meklēt atsevišķās, tieši pakalpojumiem paredzētās mājas lapās – šādās situācijās tas tika darīts.

1.2.4. Ierobežojumi interpretācijā

Atsevišķas sadaļas dažu iestāžu anketās palika neaizpildītas un nav ņemtas vērā rezultātu analīzē. Izteikti nepilnīga informācija tika sniegta no Valsts valodas aģentūras, Valsts valodas centra, Nodarbinātības valsts aģentūras, Tieslietu ministrijas. Virknes citu iestāžu gadījumā ļoti daudz laika un resursu aizņēma informācijas precizēšana.

Cēloņi nepilnīgai vai nekvalitatīvai anketu aizpildei saistās gan ar to, ka prasīto informāciju iestādes neuzskaita, gan ar to, ka par aizpildi atbildīgais nezina, ka iestāde šādu informāciju uzskaita, gan ar to, ka iestāžu pārstāvji laika trūkuma un/vai neieinteresētības dēļ ailes aizpildīja formāli vai neaizpildīja vispār.

Tādām iestādēm, kuras sniedz ļoti daudz pakalpojumu, ievadīt informāciju par katru no tiem bija problemātiski. Valsts ieņēmumu dienests ievadīja datus tikai par saviem nozīmīgākajiem pakalpojumiem, savukārt Lauku atbalsta dienests pēc pētnieku ieteikuma

integrēja savus sīki segmentētos pakalpojumus lielākos, tādējādi sniedzot informāciju par viesiem pakalpojumiem, taču apkopotā veidā.

Tā kā lielu daļu aizpildītās informācijas precīzi var pārbaudīt tikai cilvēki, kas labi pārzina konkrētās iestādes specifiku, daļā gadījumu ievadītā informācija būtībā atspoguļo tikai vienas personas – tās ievadītāja – viedokli. Ja, apstrādājot šo informāciju, netika konstatētas pretrunas vai neskaidrības, piemēram, konstatējot, ka Latvijas Radio un televīzijas centrā ir pakalpojums „Domēnu vārda piešķiršana”, kā norādījis aizpildītājs, ir pilnīgi nepiemērots elektronizācijai, tad tā pārbaudīta netika.

Daudzas iestādes, īpaši tas attiecas uz ministrijām, kā pakalpojumus definē savas pamatdarbības funkcijas (tai skaitā pat iesniegumu izskatīšanu, atbildēšanu uz tiem), lai arī būtībā pakalpojumus nesniedz. Raksturīgākais šādiem „pakalpojumiem” bija tas, ka nav iespējams noteikt tā saņēmēju skaitu. Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs, piemēram, piedāvā „Intelektuālos pakalpojumus” un „Papildu pakalpojumus”. Daudzos gadījumos pakalpojumi ir segmentēti nevajadzīgi sīki, būtībā par pakalpojumiem nosaucot pakalpojuma sastāvdaļu, piemēram, Ceļu satiksmes drošības direkcijai ir pakalpojums „Maksājumi”, kas pašsaprotami nevar būt atsevišķs pakalpojums, bet ir saistāms ar kādu iepriekš sniegtu pakalpojumu.

Viens no iemesliem šādai pakalpojumu izpratnei ir iepriekš saņemtais ES fondu finansējums, kas tika piešķirts informācijas sistēmām, kā rezultatīvo rādītāju izvirzot noteiktu pakalpojumu skaitu.

Tāpat neskaidrs ir pakalpojumu saņemšanas gadījumu skaits. Piemēram, Valsts ieņēmumu dienests sākotnēji norādīja pudeļu skaitu, kādam izsniegtas akcīzes uzlīmes, tikai vēlāk pēc pētnieku norādes samazinot to līdz uzlīmju pieprasīšanas gadījumu skaitam.

Pētījums ir veikts ar aptaujas metodi – tas ir, pētnieki ir noskaņoti ticēt, ka iestādes datus ievadījušas maksimāli godīgi un iedziļinoties jautājumu būtībā. Datu tīrīšanas rezultātā identificētas un novērstas būtiskākās neprecizitātes, tomēr, ja datus saglabājušās citas, pētījuma veicēji neredz iespēju veikt fundamentālus datu kvalitātes uzlabojumus, neizmantojot auditu, kas nozīmētu jau pavisam citu laika un finanšu resursu patēriņu un neietilpst pētījuma tvērumā.

2. Kvantitatīvā novērtējuma rezultāti

2.1. Iestādes iekšējie procesi

Iestādes iekšējie procesi iekļauj dokumentu vadību, personāla vadību un pamatdarbību.

2.1.1. Dokumentu vadība

2.1.1.1. Dokumentu pārvaldībā iesaistītie resursi

Datus sniegušas 98 iestādes, kopējais slodžu skaits lietvedībā ir 1013,5. Iestādes ievērojami atšķiras pēc nodarbināto personu skaita lietvedībā. Ir 3 iestādes, kurās lietvedībā nodarbināti vairāk kā 100 darbinieki – Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra, Valsts ieņēmumu dienests un Valsts policija sk. (2.1.1.1.1.attēlu). Ir iestādes, kurās ir 1 vai nav neviena lietvedībā nodarbinātā.

Līdzīgas atšķirības vērojamas arī dokumentu skaita ziņā. Divās iestādēs kopējais dokumentu skaits (ienākošie, izejošie un iekšējie dokumenti) pārsniedz miljonu – Valsts ieņēmumu dienestā un Valsts policijā. Ir iestādes, kurās dokumentu skaits nesasniedz pat tūkstoti (sk. 2.1.1.1.2.attēlu).

Vislielākais dokumentu skaits ir Iekšlietu un Finanšu resoros, vismazākais – Satiksmes resorā. Iestādēs vidējais dokumentu skaits ievērojami pārsniedz vidējo dokumentu skaitu ministrijās.

Kopējais dokumentu skaits (ietverot nosūtītos, saņemtos un iekšējos) tajās valsts pārvaldes iestādēs, kas atbildēja uz aptaujas jautājumiem, ir 5738557. Tiesa, savstarpējas dokumentu apmaiņas gadījumā dokumenti ieskaitīti divreiz.

Lai novērtētu noslodzi lietvedībā, tika aprēķināts kopējais dokumentu skaits uz vienu lietvedi (t.i. uz 1 pilnu slodzi lietvedībā) (sk. 2.1.1.1.3.tabulu). Saskaņā ar Pētījuma Tehniskās specifikācijas 4.4.5. punktu, bija prasība apzināt lietvedībā iesaistīto (pilnas + daļējas slodzes) cilvēku skaitu, bet pēc savstarpējas saskaņošanas ar Pasūtītāju iestāžu aptaujas anketā tika iekļauts jautājums V01: “Slodzes lietvedībā”, kurš paredz norādīt nevis cilvēku, bet slodžu skaitu lietvedībā (tai skaitā nepilnās slodzes, iekļaujot struktūrvienības).

Vislielākais dokumentu daudzums uz vienu lietvedi ir Lauksaimniecības datu centrā (448277), kas vairākkārt pārsniedz vidējo dokumentu skaitu uz lietvedi jebkurā citā valsts iestādē (sk. 2.1.1.1.5.attēlu). Otrajā vietā pēc šī rādītāja ir Centrālā statistikas pārvalde (79895), bet trešajā Lauku atbalsta dienests (24894). Datus netika sniegušas 7 iestādes. No informāciju sniegušajām iestādēm, viszemākais dokumentu skaits uz vienu slodzi lietvedībā ir Nacionālajos bruņotajos spēkos (294), nedaudz vairāk ir VAS “Ceļu satiksmes drošības direkcija” (358) un Centrālajā vēlēšanu komisijā (530).

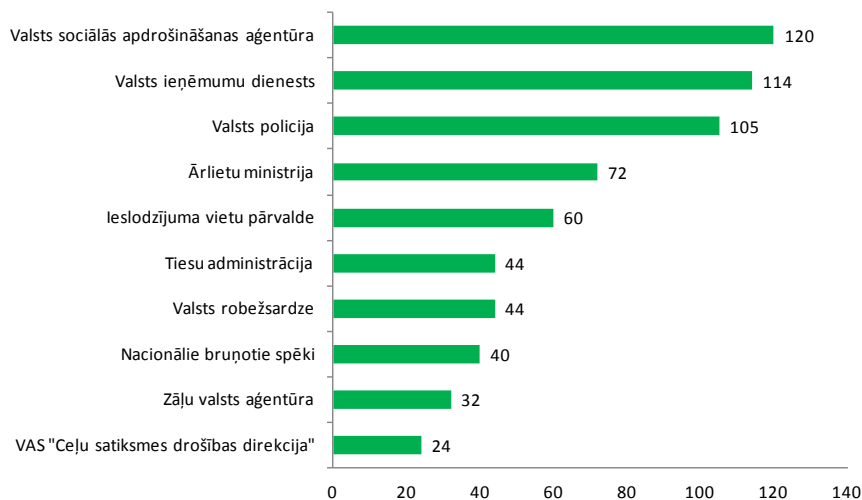
Resoru līmenī (sk. 2.1.1.1.6.tabulu) vislielākais dokumentu skaits ir Zemkopības resorā (ko tiešā veidā ietekmē iestādes ar vislielāko kopējo dokumentu skaitu uz lietvedi – Lauksaimniecības datu centrs un Lauku atbalsta dienests), Ekonomikas ministrijas resorā (kur ietilpst Centrālā statistikas pārvalde) un Labklājības ministrijas resors. Iestādēs dokumentu skaits uz slodzi lietvedībā ir gandrīz divas reizes lielāks, nekā ministrijās (sk. 2.1.1.1.7.tabulu).

Pētījuma kvalitatīvajā posmā tika secināts, ka ieguvumi DVS ieviešanas rezultātā nebūtu mērāmi tiešā izmaksu (uz papīru, printeriem) vai slodžu skaita samazinājumā, bet kopējā organizācijas efektivitātē, ātrākā un kvalitatīvākā funkciju izpildē. 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. Monitoringā tika novērtēts un analizēts esošais DVS līmenis un dokumentu aprites statistika, t.sk. elektronisko dokumentu īpatsvars 2013.gadā. Priekšlikums ir iekļaut monitoringā papildus jautājumus par izmaksām. Dokumentu elektronizācijas īpatsvara palielināšana sniedz salīdzinoši mazāku efektu, kā papildinājumi IS, informācijas aprites strukturētā formā nodrošināšana un starpiestāžu apmaiņa, līdz ar to, lai sasniegtu nozīmīgu ietaupījumu, kā arī augstāku vietu kopējā e-indeksā, iestādēm jāstrādā šajā virzienā.

Kvantitatīvā pētījuma rezultāti apstiprina, ka pašreiz iestādēs slodzes lietvedībā nesaistās ar dokumentu elektronizācijas līmeni, kā arī netiek novērtētas izmaksas dokumentu aprītē ar detalizāciju, kas dotu iespēju identificēt ietaupījumus. Dokumentu aprites elektronizācijas līmenis un DVS pielietojuma līmenis, kā arī iekšējo procesu elektronizācijas līmenis nesaistās ar dokumentu skaitu uz slodzi lietvedībā (Spīrmēna korelācijas koeficientu vērtības robežās no 0,066 līdz 0,134), bet ar kopējo dokumentu skaitu iestādē (korelācijas koeficienta vērtības robežās no 0,173 līdz 0,353 - sk. 2.1.1.1.8.tabulu). Dokumentu vadības pielietojuma līmenis saistās arī ar lietvedībā nodarbināto slodžu kopskaitu (korelācijas koeficients 0,393). Vienkāršojot tas nozīmē, ka elektronizācijas līmenis augstāks ir lielās iestādēs.

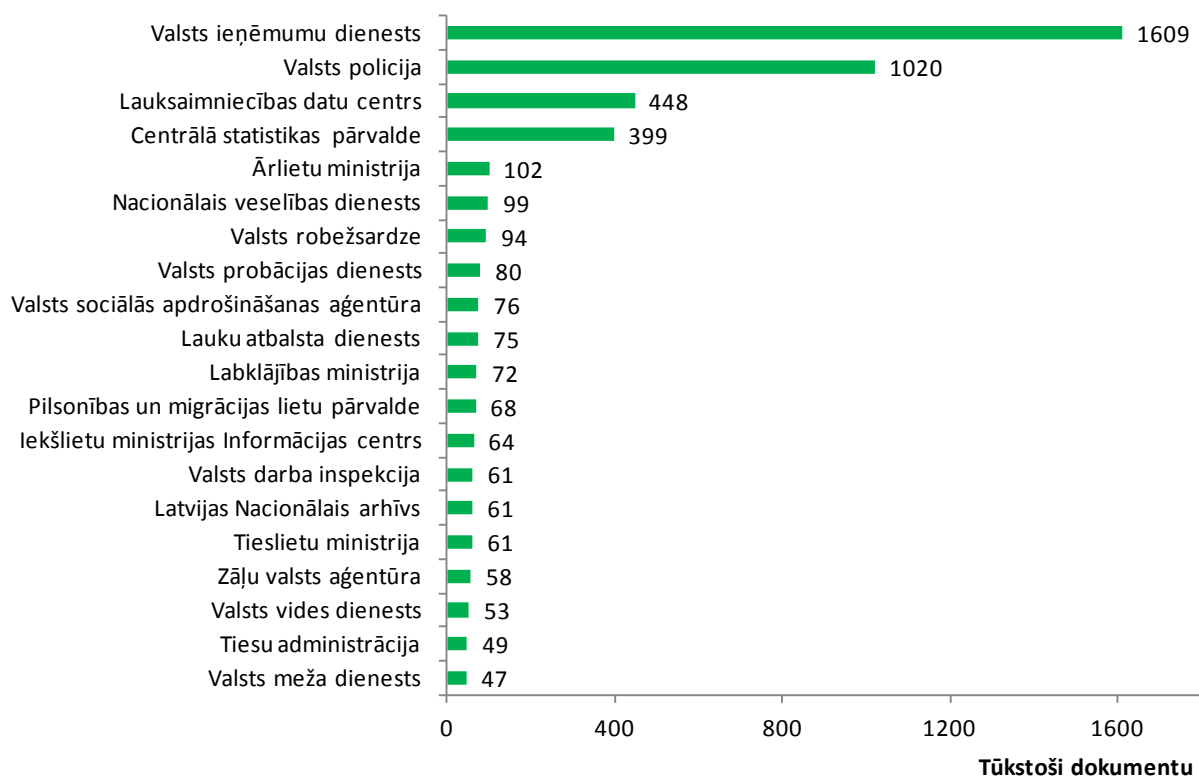
Iestāžu līmenī dokumentu vadības elektronizācijas līmenis ir nedaudz zemāks, nekā ministriju līmenī (sk. 2.1.1.1.10.attēlu). Tomēr kopumā gandrīz pusē gadījumu dokumentu vadības elektronizācijas līmenis novērtēts kā zems (visi procesi notiek papīra formātā vai arī DVS tiek izmantota tikai dokumentu reģistrācijai). Resoru līmenī visaugstākais dokumentu vadības elektronizācijas līmenis ir Veselības resorā, nedaudz zemāks – Finanšu un Zemkopības resorā, bet 3 resoros visās ietilpstošajās iestādēs dokumentu vadības elektronizācijas līmenis novērtēts kā zems - Ārlietu, Aizsardzības un Kultūras resoros (sk. 2.1.1.1.9.attēlu).

2.1.1.1.1. Slodžu skaits lietvedībā (10 iestādes ar vislielāko slodžu skaitu lietvedībā)



Datus nav sniegušas:
Tiesās pārvaldes iestāde "Latvijas institūts"
Valsts dzelzceļa administrācija
VSIA Latvijas probes birojs
Latviešu valodas aģentūra
Studiju un zinātnes administrācija

2.1.1.1.2. Kopējais dokumentu skaits iestādē (saņemtie, nosūtītie un iekšējie) 2013.gadā



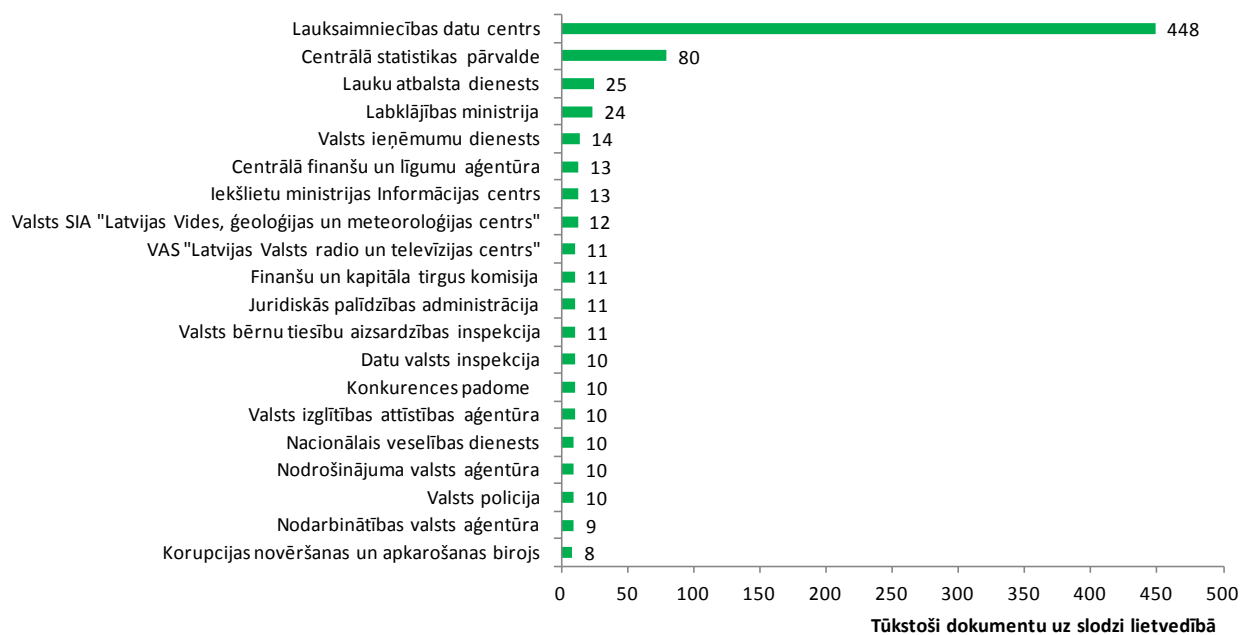
2.1.1.1.3. Kopējais dokumentu skaits iestādēs (saņemtie, nosūtītie un iekšējie) resoru griezumā

Nr.	Resors	Vidēji uz vienu iestādi	Iestāžu skaits	Summa
1.	Iekšlietu ministrija	190817	7	1335716
2.	Finanšu ministrija	173988	10	1739884
3.	Zemkopības ministrija	74806	8	598450
4.	Ekonomikas ministrija	64449	8	515590
5.	Ārlietu ministrija	51362	2	102723
6.	Labklājības ministrija	40188	7	281319
7.	Veselības ministrija	36825	6	220952
8.	Tieslietu ministrija	30151	13	391963
9.	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	18246	8	145970
10.	Kultūras ministrija	15875	6	95247
11.	Aizsardzības ministrija	14186	4	56745
12.	Ārpus resoriem	13142	7	91996
13.	Izglītības un zinātnes ministrija	12948	7	90636
14.	Satiksmes ministrija	7930	9	71366
KOPĀ		56260	102	5738557

2.1.1.1.4. Kopējais dokumentu skaits iestādēs (saņemtie, nosūtītie un iekšējie) resoru griezumā

Ministrija vai iestāde	Vidēji	Iestāžu skaits	Summa
Iestādes	58690	89	5223401
Ministrijas	39627	13	515156
KOPĀ	56260	102	5738557

2.1.1.1.5. Kopējais dokumentu skaits uz slodzi lietvedībā*



* - pilna tabula par visām iestādēm atspoguļota Excel pielikumā

Nav datu:
VSIA Latvijas probes birojs
Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcija
Latvijas Vides aizsardzības fonda administrācija
Tiešās pārvaldes iestāde "Latvijas institūts"
Valsts dzelzceļa administrācija
Studiju un zinātnes administrācija
Latviešu valodas aģentūra

2.1.1.1.6. Kopējais dokumentu skaits uz slodzi lietvedībā resoru griezumā

Nr.	Resors	Vidēji uz vienu iestādi	Iestāžu skaits
1.	Iekšlietu ministrija	190817	7
2.	Finanšu ministrija	173988	10
3.	Zemkopības ministrija	74806	8
4.	Ekonomikas ministrija	64449	8
5.	Ārlietu ministrija	51362	2
6.	Labklājības ministrija	40188	7
7.	Veselības ministrija	36825	6
8.	Tieslietu ministrija	30151	13
9.	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	18246	8
10.	Kultūras ministrija	15875	6
11.	Aizsardzības ministrija	14186	4
12.	Ārpus resoriem	13142	7
13.	Izglītības un zinātnes ministrija	12948	7
14.	Satiksmes ministrija	7930	9
KOPĀ		10740	95

2.1.1.1.7. Kopējais dokumentu skaits iestādēs ministriju un iestāžu griezumā

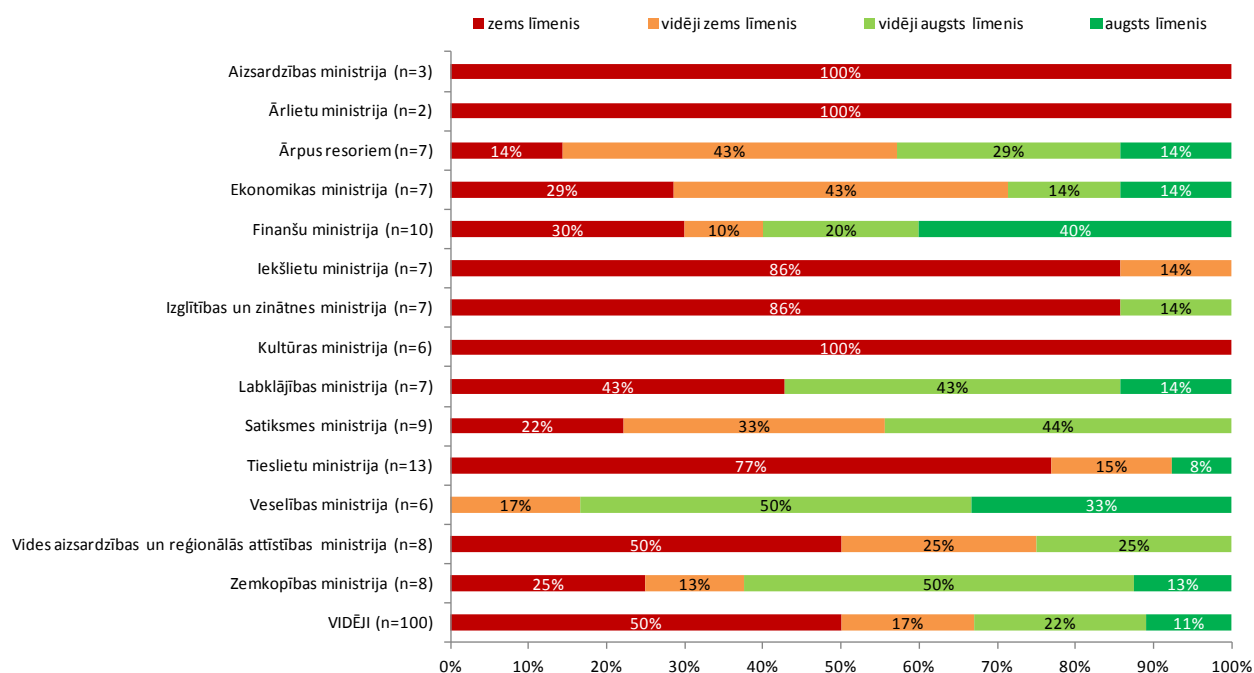
Ministrija vai iestāde	Vidēji uz lietvedi	Iestāžu skaits
Iestādes	11501	82
Ministrijas	5934	13
KOPĀ	10740	95

2.1.1.1.8. Saistība starp iekšējo dokumentu skaitu uz lietvedi un iekšējo procesu elektronizācijas līmeni (Spīrmena rangu korelācijas koeficients*)

Spīrmena rangu korelācijas koeficients	Dokumentu aprites elektronizācijas līmenis	Dokumentu vadības pielietojuma līmenis	Iekšējo procesu elektronizācijas līmenis iestādē	Slodzes lietvedībā	Iekšējie dokumenti uz lietvedi	Kopējais dokumentu apjoms	Kopējie dokumenti uz lietvedi	Iestādes saņemtie dokumenti 2013. gadā	Iestādes nosūtītie dokumenti 2013. gadā	Kopā iekšējie dokumenti 2013. gadā
Dokumentu aprites elektronizācijas līmenis	1,000	0,572	0,551	0,193	-0,001	0,234	0,134	0,230	0,224	0,159
Dokumentu vadības pielietojuma līmenis	0,572	1,000	0,335	0,393	-0,038	0,353	0,066	0,344	0,343	0,286
Iekšējo procesu elektronizācijas līmenis iestādē	0,551	0,335	1,000	0,113	0,144	0,173	0,104	0,165	0,148	0,279
Slodzes lietvedībā	0,193	0,393	0,113	1,000	-0,288	0,763	-0,129	0,733	0,772	0,577

* Spīrmena rangu korelācijas koeficients parāda sakarības starp rangu skalas mainīgajiem. Tas svārstās robežās no -1 līdz +1, kur +1 nozīmē visaugstāko iespējamo pozitīvo korelāciju, -1 visaugstāko iespējamo negatīvo korelāciju, bet 0 korelācijas neesamību. Tabulā ar zaļajiem toņiem iezīmētas pozitīvās korelācijas, kurām ieteicams pievērst uzmanību (jo tumšāks tonis, jo nozīmīgāka korelācija), bet ar zilajiem situācijās, kad korelācijas būtu sagaidāmas, taču tās ir necīgas vai to nav. Neiekrāsotās ailes nav būtiskas šīs analīzes kontekstā.

2.1.1.1.9. Iekšējo procesu elektronizācijas līmenis iestādēs (resoru griezumā)



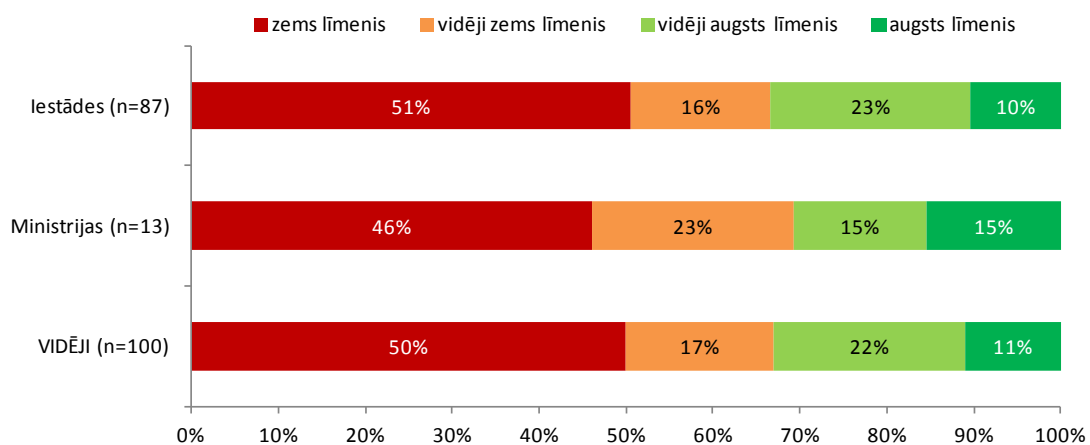
Iestādes, kuras norādījušas augstu iekšējo procesu elektronizācijas līmeni:

- Centrālā finanšu un līgumu aģentūra
- Finanšu ministrija
- Finanšu un kapitāla tirgus komisija
- Iepirkumu uzraudzības birojs
- Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra
- Lauku atbalsta dienests
- Tiesu administrācija
- Valsts kanceleja
- Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra
- Veselības inspekcija
- Veselības ministrija

Nav datu

- Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra
- SIA „Latvijas Nacionālais metroloģijas centrs”

2.1.1.1.10. Iekšējo procesu elektronizācijas līmenis iestādēs (ministriju un iestāžu griezumā)



2.1.1.2. Dokumentu vadības sistēmu kvalitāte un izmantošana

Dokumentu vadības sistēmu kvalitātes un izmantošanas novērtēšanai tika iekļauti indikatori, uz kuriem norāda kvalitatīvā posma rezultāti. Svarīgi, lai DVS būtu funkcionalitāte, kas nodrošina dokumentu koplietošanas iespējas, darba procesu atbalstu un plašas meklēšanas iespējas. Būtiski nosacījumi ieguvumu un efektivitātes pieaugumam no DVS ieviešanai ir tas, cik lielai iestādes darbinieku daļai, kuri strādā ar dokumentiem, ir autentificēšanās iespējas DVS, dokumenta plūsmas un to apstiprināšanas nodrošināšana sistēmas ietvaros, paralēli nepārsūtot dokumentus pa e-pastu vai papīra formā. 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.

No 102 iestādēm 87 izmanto dažādas dokumentu vadības sistēmas (DVS), bet 15 iestādes norāda, ka DVS neizmanto. Izmantoto DVS klāsts nav pārāk liels, dominē sistēmas IBM Notes / Domino risinājumos bāzētas sistēmas (17 iestādēs), SIA "Datorika" sistēma ALS (16 iestādēs) un DocLogix (12 iestādēs). 19 iestādes norāda dažādus DVS nosaukumus, kuri nedod iespēju identificēt to piederību kādai no produktu saimēm.

Dokumentu vadību iestādē raksturo dokumentu aprītes elektronizācijas līmenis un dokumentu vadības pielietojuma līmenis. Šo abu mainīgo savstarpējās sakarības atspoguļotas 2.1.1.2.1.attēlā. Redzams, ka kopumā veidojas visnotaļ loģiska sakarība – pie augsta dokumentu aprītes elektronizācijas līmeņa (pilnībā realizētas darba plūsmas, dokumentu apstrāde, versiju kontrole, saskaņošana, daļa dokumentu aizstāta ar strukturētu informāciju, plašas meklēšanas iespējas) arī dokumentu vadības pielietojuma līmenis (katram darbiniekam ir autentifikācijas iespējas) ir augstas. Proti, augsta funkcionalitāte ir sasniedzama tad, ja visiem darbiniekiem ir pieeja sistēmai un viņi to izmanto.

Uzmanība būtu pievēršama tām 10 iestādēm, kurās ir augsts dokumentu vadības pielietojuma līmenis (sistēma pieejama praktiski visiem darbiniekiem), bet zems dokumentu aprītes elektronizācijas līmenis (dokumenti tiek tikai reģistrēti – nenotiek to saskaņošana sistēmā). Šai gadījumā iespējams, ka pastāv sistēma, kuras funkcionalitāte ir ievērojami plašāka, tādējādi potenciāls būtu jāizmanto.

Dokumentu aprītei ir augsts elektronizācijas līmenis, ja darba plūsmas pilnībā realizētas DVS, t.sk. dokumentu apstrāde, versiju kontrole, saskaņošana, daļa dokumentu (pielikumi) aizstāti ar strukturētu informāciju, tiek nodrošinātas plašas meklēšanas iespējas metadatos un pilnā tekstā. Vidējs līmenis ir tad, ja DVS nodrošina dokumentu saskaņošanu,

bet paralēli dokumentu saskaņošana notiek papīra formā, savukārt zems līmenis, ja DVS netiek veiktas darbības ar dokumentiem, tikai to reģistrēšana.

DVS pielietojuma līmenis ir augsts, ja katram iestādes darbiniekam ir individuālas autentifikācijas iespējas DVS.

Pētījumā konstatēts, ka visas izmantotās DVS dod iespēju sasniegt augstu elektronizācijas un pielietojuma līmeni (sk. 2.1.1.2.2.tabulu). Visbiežāk augstu DVS elektronizācijas un pielietojuma līmeni sasniegušas iestādes, kas izmanto DocLogix (42%) un IBM Notes (41%) bāzētu sistēmu. 29 iestādēm, kurās ir ieviesta DVS, dokumentu aprites elektronizācijas līmenis ir zems, lai arī tās izmanto līdzvērtīgas DVS kā iestādes, kuras sasniegušas augstu līmeni.

Starp 55 iestādēm, kuras izmanto DVS un kurām ir teritoriālas struktūrvienības, 13 nav vienotas DVS ar struktūrvienībām.

Pētījuma kvalitatīvajā posmā tika secināts, ka vienas un tās pašas DVS sistēmas pielietojuma līmenis iestādēs var būt atšķirīgs, jo to pielietojumu nosaka dažādi faktori – kā ir izstrādātas procedūras, vai ir pietiekami resursi to ieviešanai, vai ir pietiekams atbalsts vadības līmenī. To apstiprina kvantitatīvajā posmā rezultāti, kas liecina, ka ar līdzīgām DVS sistēmām sasniegti atšķirīgi pielietojuma un dokumentu aprites elektronizācijas rādītāji. Augstus dokumentu aprites elektronizācijas rādītājus iespējams sasniegt ar lielāko daļu izmantoto DVS.

Lai novērtētu, kādi ir bremsējošie faktori elektronisku iespēju izveidei dokumentiem vai pakalpojumiem, tika iekļauts jautājums par to, kādi esošo normatīvu pilnveidojumi būtu nepieciešami. Uz jautājumu sniegta 21 iestādes atbilde, kuras tika grupētas pēc norādītajiem bremsējošajiem faktoriem. (Sk.2.1.1.2.3. tabulu). Atbildes norāda uz šādiem bremsējošiem faktoriem:

- iestāžu iekšējo normatīvu vai procedūru nepilnības;
- DVS vai e-paraksta tehnisko risinājumu nepilnības;
- likumdošanas nepilnības elektronisko datu aprites jomā.

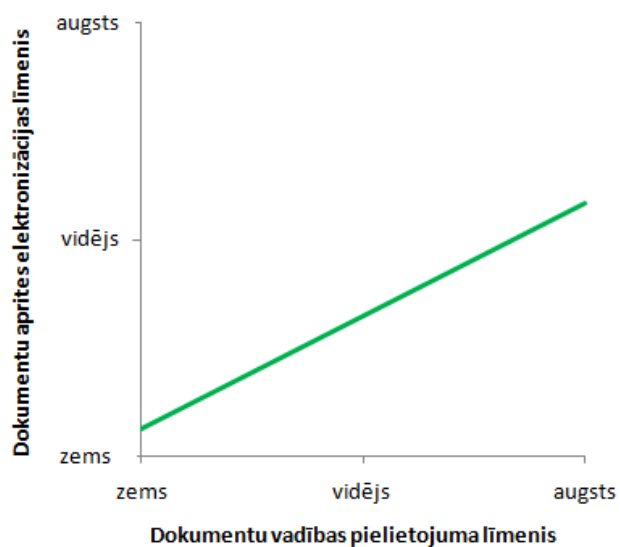
No sniegtajiem ieteikumiem 6 attiecās uz iestādes iekšējo normatīvu papildinājumu nepieciešamību, 4 attiecās uz elektroniskā paraksta risinājumu un tā pielietošanas iespējām, bet 11 uz kopējiem likumdošanas uzlabojumiem elektronisko datu aprites jomā.

No pētījuma rezultātiem izriet šādi priekšlikumi Valsts pārvaldes dokumentu vadības sistēmu darbības efektivitātes optimizācijai, kas ļautu gan ietaupīt ar dokumentu vadību saistītās izmaksas, gan samazināt iesaistīto cilvēku skaitu un patērēto laiku:

- novērst dokumentu plūsmu dublēšanos papīra formātā, elektroniskā pasta sarakstē un DVS sistēmās;

- paplašināt esošo DVS ieviesto funkcionalitāti;
- nodrošināt iestāžu esošo DVS vienotību ar to teritoriālajām iestādēm;
- iestādēs, kurās ieviestas DVS, nodrošināt ar autentificēta lietotāja iespējām visus lietotājus, kuri strādā ar dokumentiem.

2.1.1.2.1. Dokumentu vadības un dokumentu aprites elektronizācijas līmenis



Iestādes, kur ir zems dokumentu aprites elektronizācijas līmenis, bet augsts dokumentu vadības pielietojuma līmenis (tādējādi neizmantots potenciāls):

- Ārlietu ministrija
- Elektroniskie sakari VAS
- Iekšlietu ministrija
- Ieslodzījuma vietu pārvalde
- Maksātspējas administrācija
- Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde
- Tiesībsarga birojs
- Valsts reģionālās attīstības aģentūra
- Valsts tiesu ekspertīžu birojs
- VSIA Latvijas probes birojs

2.1.1.2.2. Iestādes, kuras sasniedz augstu DVS elektronizācijas un pielietojuma līmeni, kā arī tām ir vienota DVS ar teritoriālajām struktūrvienībām*

Nr.	Nosaukums	Izmantotā DVS
1.	Centrālā statistikas pārvalde	IBM Notes / Impulss
2.	Finanšu ministrija	ALS
3.	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	IBM Notes
4.	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	DocLogix
5.	Nacionālais veselības dienests	IBM Notes / ELDIS
6.	Tiesu administrācija	DocLogix
7.	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	ALS
8.	V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	IBM Notes
9.	Valsts kanceleja	DAUKS
10.	Valsts meža dienests	Namejs
11.	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	DocLogix
11.	Valsts zemes dienests	DocLogix
13.	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	IBM Notes / Impulss
14.	VAS "Latvijas Jūras administrācija"	UVVIS, EDUS
15.	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	Optima WorkFlow
16.	Veselības inspekcija	DocLogix
17.	Veselības ministrija	IBM Notes / Impulss
18.	Zāļu valsts aģentūra	IBM Notes
19.	Zemkopības ministrija	Namejs

* - pilns iestāžu izmantoto DVS saraksts pievienots elektroniskajā pielikumā Excel formā

2.1.1.2.3. Bremzējošie faktori sekmīgai e-dokumentu aprites ieviešanai valsts pārvaldē.

6 iestādes	4 iestādes	11 iestādes
Nepieciešamas iekšējas izmaiņas iestādē vai iestādei specifiska normatīva izstrāde	DVS pilnveidošana vai plašāka izmantošana, t.sk. Elektroniskā paraksta tehnisko risinājumu iespēju uzlabojumus	Likumdošana elektronisko datu aprites jomā
Izstrādāt elektronisko dokumentu aprites kārtību uzņēmumā.	Ikdienā grūtības sagādā tas, ka e-dokumenti automātiski nepiešķiras dokumenta reģistrācijas numurs, tas būtu jāatrisina MK noteikumos.	Precizēt spēkā esošā normatīvā regulējuma neprecizitātes.
Jāveic precizējumi iekšējos tiesību aktos.	Ja dokumentu aprite starp institūcijām tiek organizēta starp DVS, tad klasiskā e-paraksta lietošana nebūtu nepieciešama. Varētu lietot DVS iekšējo parakstu un sistēmas laiku.	Nepieciešams noteikt, ka valsts un pašvaldību iestādēm dokumentu aprite obligāta elektroniskā veidā ar drošu e-parakstu.
Nepieciešamas izmaiņas iekšējos normatīvajos aktos. Nepieciešams ieviest vienotu elektronisko dokumentu aprites sistēmu, lai nodrošinātu dokumenta rekvizītu un dienesta atzīmju (elektroniskie paraksti, saskaņojumi, vīzas, rezolūcijas) sasaukti ar dokumentu, lai nodrošinātu dokumenta un ar to veikto darbību juridisko spēku.	Nepieciešams precizēt informāciju par elektroniski parakstīto dokumentu atvasinājumu izstrādāšanu. Lai iegūtu objektīvus datus par elektronisko dokumentu apriti starp valsts pārvaldes institūcijām un juridiskām personām, normatīvajos aktos būtu jānosaka, ka jaunizveidojamās sistēmās ir jānodrošina šāda funkcionalitāte.	Regulējums, kas neļautu vairākus pastāvīgus dokumentus iesniegt parakstītus ar vienu elektronisko parakstu - vienā edoc pakotnē dažādi patstāvīgi nesaisīti dokumenti, kas tiek parakstīti visi kopā ar vienu elektronisko parakstu.
Jāizstrādā MK noteikumi par Latvijas Nacionālo digitālo bibliotēku.	Nepieciešams mainīt drošā elektroniskā paraksta risinājumu, kurš ir ļoti neērts izmantošanā un nav vizuāli redzams uz dokumenta, ka arī nav domāts ilgstošai glabāšanai.	Jāvienkāršo starpresoru vienošanos slēgšanas procedūra. Varētu no tās atteikties un ieviest ko vienkāršāku. Ar likumdošanu būtu jānosaka, ka valsts iestāžu starpā nedrīkst būt maksas informācija.
Jāapstiprina iekšējā elektroniskā paraksta lietošana un tā juridiskais spēks.		Nepieciešama pilnveidošana.
Ar elektroniskās dokumentu pārvaldības sistēmas ieviešanu Valsts probācijas dienestā tiks veiktas nepieciešamās izmaiņas iekšējos normatīvajos aktos.		Izmaiņas personālvadības ārējos normatīvajos aktos attiecībā uz personāllietas vešanu elektroniskā formā.
		Saistībā ar dokumentu pārvēršanu elektroniskā formā glabāšanai elektroniskā vidē (elektronizāciju)- lai spētu nodrošināt liela apjoma dokumentu elektronizāciju (ieskenēšanu), ja iesniegtais dokuments ir uz vairākām kopā sastiprinātām lapām, dokumenta lapas ir jāatdala. Līdz ar to, ievērojot tehnisko risinājumu iespējas, Ministru kabineta 2012.gada 28.februāra noteikumos Nr.143 „Kārtība, kādā publiskos dokumentus pārvērš elektroniskā formā” ir jāveic grozījumi, paredzot iespēju sadalīt cauršūta (caurauklota) dokumenta lapas.
		Samazināt administratīvo slogu, uzlabot elektorniskā paraksta lietošanu. Ir nepieciešams uzskatīt, ka PDF dokuments ar skanētu parakstu ir juridisks dokuments.
		Izmaiņas procesuālajos likumos (KPL, CPL, APL, APPK).

6 iestādes	4 iestādes	11 iestādes
Nepieciešamas iekšējas izmaiņas iestādē vai iestādei specifiska normatīva izstrāde	DVS pilnveidošana vai plašāka izmantošana, t.sk. Elektroniskā paraksta tehnisko risinājumu iespēju uzlabojumus	Likumdošana elektronisko datu aprites jomā
		Pamatā ir jāveic izmaiņas sakarā ar elektroniski nosūtītu pakalpojumu pieteikumu juridisko statusu.
		28.10.2010. MK not.Nr.916 "Dokumentu izstrādāšanas un noformēšanas kārtība", 28.06.2005. MK not.Nr.473 Elektronisko dokumentu izstrādāšanas, noformēšanas, glabāšanas un aprites kārtība valsts un pašvaldību iestādēs un kārtība, kādā notiek elektronisko dokumentu aprīte starp valsts un pašvaldību iestādēm vai starp šīm iestādēm un fiziskajām un juridiskajām personām", tos apvienojot un precizējot, ņemot vērā ka abu šo normatīvu regulējums šobrīd atstāj "balto plankumus", bet dokumentu noformēšanā jāparedz abi scenāriji (elektroniskais, papīra), tamdēļ nav nepieciešams atsevišķi tiesību akti, kas to regulētu.

2.1.1.3. Dokumentu vadības indekss

Dokumentu vadības indekss tiek veidots no divām komponentēm:

- dokumentu vadības sistēmu izmantošanas (izmantošanas plašums – kāda darbinieku daļa to lieto; vai izmanto arī filiāles);
- dokumentu vadības sistēmas kvalitātes (elektronizācijas līmenis; vai ir izveidots dokumentu arhīvs).

Visbūtiskāko iespaidu iz rezultātu atstāj DVS pielietojuma līmeņa vērtējums – ja katram iestādes darbiniekam ir individuālas autentifikācijas iespējas, tad iestādes bez teritoriālajām nodaļām uzreiz iegūst 70 punktus, bet iestādes ar teritoriālajām nodaļām – 42 (pārējos 28 punktus tās saņem, ja ir vienota DVS ar šīm nodaļām).

Ar detalizētu indeksa formulu iespējams iepazīties e-indeksa sadaļā (4.1.3).

Pēc dokumentu vadības e-indeksa iestādes svārstās ļoti plašā amplitūdā – ir 16 iestādes, kurām ir maksimālais iespējamais rādītājs 100, kā arī 14 iestādes ar minimālo iespējamo rādītāju 0.

2.1.1.3.1. Dokumentu vadības indekss

Nr.	Iestāde	Dokumentu vadības indekss
1	Centrālā statistikas pārvalde	100
2	Finanšu ministrija	100
3	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	100
4	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	100
5	Nacionālais veselības dienests	100
6	Tiesu administrācija	100
7	V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	100
8	Valsts meža dienests	100
9	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	100
10	Valsts zemes dienests	100
11	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	100
12	VAS "Latvijas Jūras administrācija"	100
13	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	100
14	Veselības ministrija	100
15	Zāļu valsts aģentūra	100
16	Zemkopības ministrija	100
17	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	97
18	Valsts kanceleja	97
19	Veselības inspekcija	97
20	Ekonomikas ministrija	86
21	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	86
22	Izglītības un zinātnes ministrija	86
23	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs	86
24	Labklājības ministrija	86
25	Satiksmes ministrija	86
26	Uzņēmumu reģistrs	86
27	Valsts asinsdonoru centrs	86
28	Valsts augu aizsardzības dienests	86
29	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	86
30	Valsts vides dienests	86
31	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	83
32	Dabas aizsardzības pārvalde	83
33	Kultūras informācijas sistēmu centrs	83
34	Kultūras ministrija	83
35	Latvijas Valsts prezidenta kanceleja	83
36	Ārlietu ministrija	73
37	Iekšlietu ministrija	73
38	Ieslodzījuma vietu pārvalde	73
39	Maksātspējas administrācija	73
40	Elektroniskie sakari VAS	70
41	Tiesībsarga birojs	70
42	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	70
43	Valsts tiesu ekspertīžu birojs	70
44	VSIA Latvijas proves birojs	70

Nr.	Iestāde	Dokumentu vadības indekss
45	Lauku atbalsta dienests	65
46	Nodarbinātības valsts aģentūra	65
47	Valsts darba inspekcija	65
48	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	65
49	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	65
50	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	65
51	Valsts valodas centrs	65
52	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	65
53	Lauksaimniecības datu centrs	62
54	Pārtikas un veterinārais dienests	62
55	Aizsardzības ministrija	55
56	Tieslietu ministrija	55
57	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	52
58	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	52
59	Tūrisma attīstības valsts aģentūra	51
60	Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	49
61	Valsts robežsardze	49
62	Juridiskās palīdzības administrācija	48
63	Pārresoru koordinācijas centrs	48
64	Sabiedrības integrācijas fonds	48
65	Valsts dzelzceļa administrācija	48
66	Valsts izglītības attīstības aģentūra	48
67	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	42
68	Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	38
69	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	37
70	Izglītības kvalitātes valsts dienests	35
71	Latvijas Nacionālā bibliotēka	35
72	Tiešās pārvaldes iestāde "Latvijas institūts"	35
73	Valsts izglītības satura centrs	35
74	Valsts kase	35
75	Valsts kontrole	35
76	Valsts ieņēmumu dienests	34
77	Valsts policija	31
78	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	28
79	Nodrošinājuma valsts aģentūra	28
80	SIA „Latvijas Nacionālais metroloģijas centrs”	28
81	Valsts probācijas dienests	28
82	Studiju un zinātnes administrācija	16
83	Latvijas Nacionālais kultūras centrs	13
84	Valsts SIA “Sertifikācijas un testēšanas centrs”	13
85	Vides pārraudzības valsts birojs	13
86	Datu valsts inspekcija	3
87	Latviešu valodas aģentūra	3
88	Latvijas Nacionālais arhīvs	3
89	Centrālā vēlēšanu komisija	0
90	Iepirkumu uzraudzības birojs	0

Nr.	Iestāde	Dokumentu vadības indekss
91	Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcija	0
92	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	0
93	Konkurences padome	0
94	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	0
95	Latvijas Vides aizsardzības fonda administrācija	0
96	Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome	0
97	Nacionālie bruņotie spēki	0
98	Patentu valde	0
99	SIA "Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs"	0
100	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	0
101	Transporta nelaimes gadījumu un incidentu izmeklēšanas birojs	0
102	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	0

2.1.1.4. Dokumentu aprites elektronizācija

Kopējais nosūtīto un saņemto dokumentu daudzums, ko iestādes norādījušas, ir 5225217. Tiesa, jāņem vērā, ka savstarpējās dokumentu apmaiņas gadījumā dokumenti ieskaitīti divreiz.

Dokumentu aprites elektronizāciju raksturo elektroniski saņemto un nosūtīto dokumentu īpatsvars no visiem saņemtajiem un nosūtītajiem dokumentiem (neskaitot dokumentus, kas saņemti vai nosūtīti pakalpojumu ietvaros).

Kopējais dokumentu elektronizācijas līmenis nedaudzos gadījumos pārsniedz 40%. Šādi rādītāji ir Maksātnespējas administrācijai, Latvijas Valsts radio un televīzijas centram, Uzņēmumu reģistram, Valsts asinsdonoru centram, Valsts tehniskās uzraudzības aģentūrai un Pārresoru koordinācijas centram (sk. 2.1.1.4.1.tabulu).

Elektroniski nosūtīto dokumentu īpatsvaram ir daudz plašāka amplitūda, nekā elektroniski saņemtajiem dokumentiem, tas lielākā mērā liecina par iestāžu centieniem dokumentu elektronizācijas jomā. Tomēr Uzņēmumu reģistrs ir sasniedzis 51% elektroniski saņemto dokumentu īpatsvaru, Ekonomikas ministrijai šis rādītājs ir 41%, bet Latvijas vides aizsardzības fonda administrācijai 37% (sk. 2.1.1.4.2.attēlu).

Elektroniski nosūtīto dokumentu ziņā līderis ir Finanšu un kapitāla tirgus komisija, kas norāda, ka 100% tās nosūtītie dokumenti 2013. gadā bijuši elektroniski (sk. 2.1.1.4.3.attēlu). Nedaudz atpaliek VAS "Latvijas radio un televīzijas centrs" ar 96% un Maksātnespējas administrācija ar 82%. 7 iestādes norāda, ka elektroniskus dokumentus nav nosūtījušas, bet 28 iestādēm elektroniski nosūtīto dokumentu īpatsvars nepārsniedz 10%. Starp aptaujātajām iestādēm 37 nav sniegušas datus par elektroniski saņemto dokumentu īpatsvaru, bet 35 par elektroniski nosūtīto dokumentu īpatsvaru.

Iestādes elektroniski ir nosūtījušas lielāku dokumentu īpatsvaru, nekā ministrijas, kamēr elektroniski saņemto dokumentu īpatsvars būtiski neatšķiras (sk. 2.1.1.4.5.tabulu). Resoru līmenī visaugstākais elektronisko dokumentu īpatsvars gan saņemtajos, gan nosūtītajos dokumentos ir veselības resoram (sk. 2.1.1.4.4.tabulu).

Iestādēm tika lūgts norādīt, vai ir nepieciešamas izmaiņas esošajos normatīvajos aktos vai jauna normatīva izstrāde, lai uzlabotu vai veicinātu dokumentu elektroniskas apmaiņas iespējas, un ja jā, tad raksturot, kādas. 21 iestāde norāda, ka nepieciešamas šādas izmaiņas, t.sk.:

- nepieciešami iestādes iekšējo normatīvu dokumentu uzlabojumi (6);
- nepieciešams pilnveidot esošās DVS pielietojuma un elektroniskā paraksta tehniskās iespējas, t.sk. starpiestāžu līmenī (4);

- nepieciešamas izmaiņas un uzlabojumi likumdošanā elektronisko datu aprites jomā kopumā (11).

Starpiestāžu dokumentu aprites uzskaitē dokumentu vai elektronisku dokumentu formā dod kvantitatīvu rādītāju, kurš atsevišķi apskatot, neraksturo sadarbības līmeni un efektivitāti. Pirmkārt, daudzas iestādes pašreiz neveic dokumentu uzskaiti pēc tipa (cita iestāde, juridiska vai fiziska persona), otrkārt, starpiestāžu dokumentu skaita, t.sk. elektronisku, samazināšanās vai palielināšanās vērtējama citu sadarbības kanālu izmantošanas kontekstā - katras iestādes IS vērtējumu iespaido tas, cik citas IS un pakalpojumus tā nodrošina. Augstāko dokumentu aprites elektronizācijas līmeni (jautājums V12) raksturo ne tikai DVS pilnvērtīga izmantošana, bet arī dokumentu aizstāšana ar strukturētas informācijas apmaiņu - augsts līmenis šeit nozīmē, ka daļa dokumentu (pielikumi) ir aizstāti ar strukturētu informāciju. Būtu problemātiski atrast kvantitatīvu rādītāju, kurš dotu iespēju salīdzinoši novērtēt apmaiņu ar strukturizētu informāciju, tāpēc svarīgs tieši šis IS "būtiskuma" rādītājs, kur būtiskums izriet no pieprasījuma apmierināšanas, t.sk. pakalpojumu sniegšanas rādītājiem citās IS. Līdz ar to būtiskākas ir IS, kuras nodrošina lielāko publisko pakalpojumu sniedzēju IS.

Lai savstarpēji salīdzinātu dokumentu aprites veidus, nepieciešami šādi indikatori:

- 1) dokumentu aprites izmaksas;
- 2) dokumentu skaits;
- 3) dokumentu aprites veids.

Skatot atsevišķi pa dokumentu aprites veidiem to aprites izmaksu un dokumentu skaita dalījumu, iegūstam iespēju novērtēt dokumentu aprites veidu izmaksas.

Lai iegūtu salīdzināmu informāciju, nepieciešama korekta informācija par dokumentu aprites izmaksām. Būtiskākās izmaksas veido piecas sadaļas:

- materiāla izmaksas (tai skaitā uzskaitāms izdrukāšanas reižu skaits un lapu skaits);
- darbaspēka izmaksas;
- nosūtīšanas izmaksas;
- dokumentu vadības sistēmas izmaksas (iegādes un ieviešanas izmaksas parasti rēķina 5 gadu ciklam, t.i., aprēķinu veicot gada ietvaros, šī summa būtu dalāma ar 5);
- e-paraksta izmaksas.

Ja minētās sadaļas ir korekti uzskaitītas, arī mērījums būs salīdzināms un korekts.

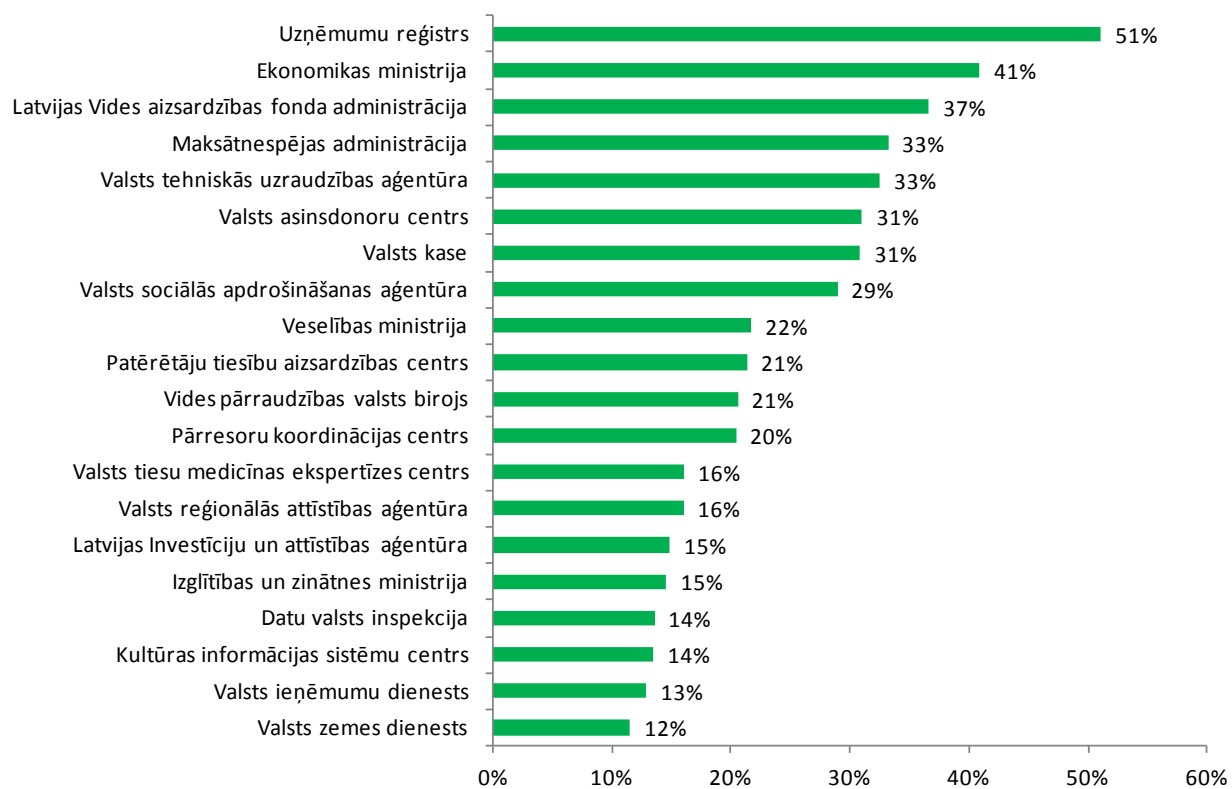
2.1.1.4.1. Elektronisko dokumentu īpatsvars

Nr.	Iestāde	Saņemto un nosūtīto skaits	Elektroniski saņemto un nosūtīto dokumentu īpatsvars kopējā dokumentu plūsmā
1	Maksātnespējas administrācija	27329	49%
2	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	3446	48%
3	Uzņēmumu reģistrs	25135	46%
4	Valsts asinsdonoru centrs	781	45%
5	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	4649	43%
6	Pārresoru koordinācijas centrs	895	41%
7	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	63165	38%
8	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	14523	37%
9	Veselības ministrija	15891	35%
10	Latvijas Vides aizsardzības fonda administrācija	958	31%
11	Valsts kase	21716	31%
12	Valsts kanceleja	27984	27%
13	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	9343	27%
14	Ekonomikas ministrija	39144	26%
15	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	11661	26%
16	Datu valsts inspekcija	9734	25%
17	Vides pārraudzības valsts birojs	5969	23%
18	Valsts zemes dienests	14949	23%
19	Izglītības kvalitātes valsts dienests	13001	23%
20	Izglītības un zinātnes ministrija	19356	22%
21	Dabas aizsardzības pārvalde	10640	17%
22	Valsts ieņēmumu dienests	1583566	15%
23	V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	5474	14%
24	Tiesu administrācija	27397	12%
25	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	19785	11%
26	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	6167	11%
27	Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcija	3363	11%
28	Valsts dzelzceļa administrācija	1013	10%
29	Pārtikas un veterinārais dienests	7100	10%
30	Valsts izglītības satura centrs	2879	10%
31	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	2319	9%
32	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	32949	9%
33	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	3885	9%
34	Juridiskās palīdzības administrācija	41733	8%
35	Kultūras informācijas sistēmu centrs	961	7%
36	Labklājības ministrija	67998	7%
37	Finanšu ministrija	36191	6%
38	Lauku atbalsta dienests	64505	6%
39	Zāļu valsts aģentūra	53546	6%
40	Valsts izglītības attīstības aģentūra	21404	6%
41	Satiksmes ministrija	14412	5%

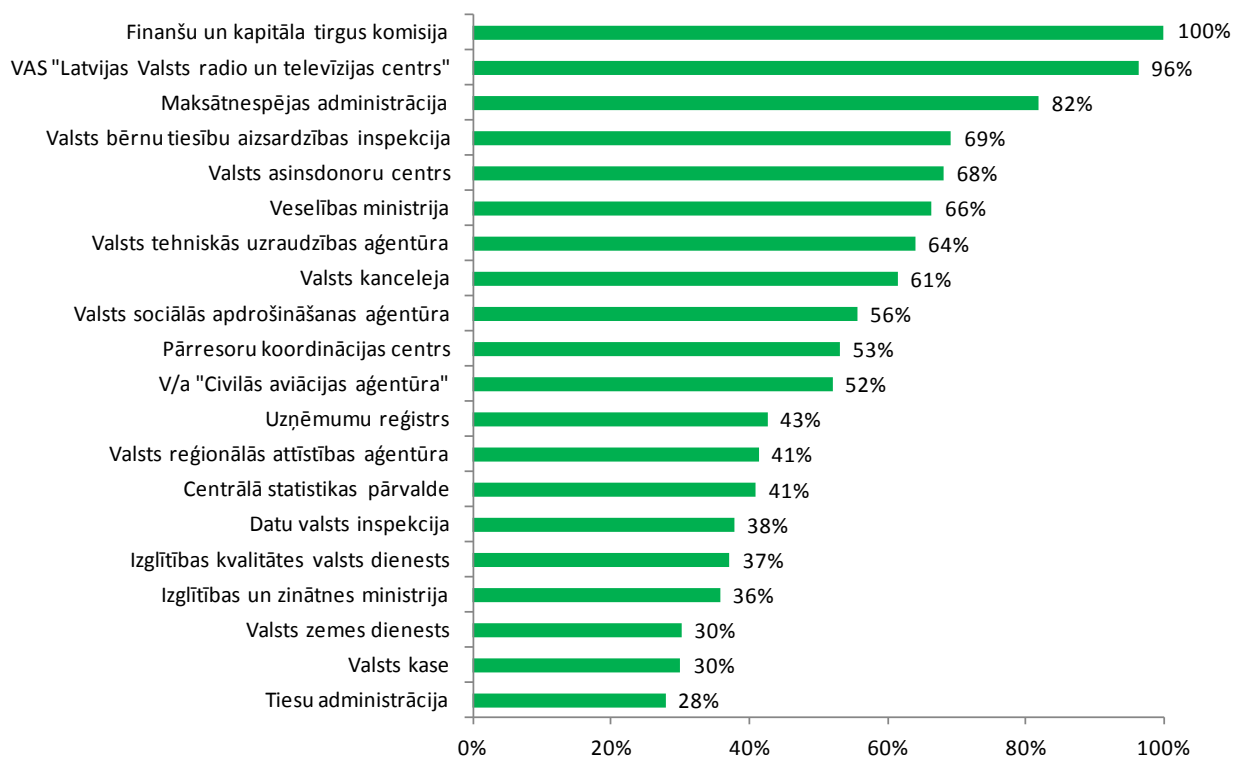
Nr.	Iestāde	Saņemto un nosūtīto skaits	Elektroniski saņemto un nosūtīto dokumentu īpatsvars kopējā dokumentu plūsmā
42	Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome	2404	5%
43	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	1926	5%
44	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	18952	5%
45	Centrālā statistikas pārvalde	397971	5%
46	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	60615	4%
47	Iepirkumu uzraudzības birojs	10280	4%
48	VAS "Latvijas Jūras administrācija"	4646	4%
49	VSIA Latvijas proves birojs	1230	4%
50	Nacionālais veselības dienests	94128	4%
51	Latviešu valodas aģentūra	2022	3%
52	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	64594	3%
53	Transporta nelaimes gadījumu un incidentu izmeklēšanas birojs	1171	3%
54	Latvijas Nacionālais arhīvs	58000	3%
55	Sabiedrības integrācijas fonds	6058	2%
56	Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	10719	2%
57	Aizsardzības ministrija	31165	2%
58	Studiju un zinātnes administrācija	16653	2%
59	Tūrisma attīstības valsts aģentūra	1371	2%
60	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	4954	1%
61	Latvijas Valsts prezidenta kanceleja	10613	1%
62	Elektroniskie sakari VAS	9280	1%
63	Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	7552	1%
64	Valsts tiesu ekspertīžu birojs	6160	1%
65	Nacionālie bruņotie spēki	7440	1%
66	Tieslietu ministrija	57050	0%
67	Valsts robežsardze	55431	0%
68	Nodrošinājuma valsts aģentūra	31459	0%
69	Lauksaimniecības datu centrs	447923	0%
70	Kultūras ministrija	12199	0% (n/d)
71	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs	19760	0% (n/d)
72	Konkurences padome	5007	0% (n/d)
73	Ieslodzījuma vietu pārvalde	34368	0% (n/d)
74	Iekšlietu ministrija	34433	0% (n/d)
75	Zemkopības ministrija	9654	0% (n/d)
76	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	37011	0% (n/d)
77	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	7800	0% (n/d)
78	Veselības inspekcija	35458	0% (n/d)
79	Valsts vides dienests	50159	0% (n/d)
80	Valsts valodas centrs	1950	0% (n/d)
81	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	5518	0% (n/d)
82	Valsts SIA "Sertifikācijas un testēšanas centrs"	1784	0% (n/d)
83	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	10790	0% (n/d)

Nr.	Iestāde	Saņemto un nosūtīto skaits	Elektroniski saņemto un nosūtīto dokumentu īpatsvars kopējā dokumentu plūsmā
84	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	10732	0% (n/d)
85	Valsts probācijas dienests	76793	0% (n/d)
86	Valsts policija	837537	0% (n/d)
87	Valsts meža dienests	43029	0% (n/d)
88	Valsts kontrole	6269	0% (n/d)
89	Valsts darba inspekcija	60947	0% (n/d)
90	Valsts augu aizsardzības dienests	1833	0% (n/d)
91	Centrālā vēlēšanu komisija	1003	0% (n/d)
92	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	27787	0% (n/d)
93	Tiešās pārvaldes iestāde "Latvijas institūts"	546	0% (n/d)
94	Tiesībsarga birojs	9569	0% (n/d)
95	SIA „Latvijas nacionālais metroloģijas centrs”	1303	0% (n/d)
96	SIA "Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs"	450	0% (n/d)
97	Patentu valde	447	0% (n/d)
98	Nodarbinātības valsts aģentūra	23051	0% (n/d)
99	Latvijas Nacionālā bibliotēka	929	0% (n/d)
100	Latvijas Nacionālais kultūras centrs	3158	0% (n/d)
101	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	23147	0% (n/d)
102	Ārlietu ministrija	72113	0% (n/d)

2.1.1.4.2. Elektroniski saņemto dokumentu īpatsvars



2.1.1.4.3. Elektroniski nosūtīto dokumentu īpatsvars



2.1.1.4.4. Dokumentu aprīte resoru griezumā

Nr.	Resors	Elektronisko dokumentu īpatsvars	Elektroniski nosūtītie	Elektroniski saņemtie
1.	Veselības ministrija	17%	25%	13%
2.	Tieslietu ministrija	13%	19%	9%
3.	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	12%	15%	11%
4.	Labklājības ministrija	11%	21%	6%
5.	Ārpus resoriem	10%	16%	5%
6.	Izglītības un zinātnes ministrija	10%	13%	7%
7.	Satiksmes ministrija	10%	21%	4%
8.	Zemkopības ministrija	7%	10%	6%
9.	Finanšu ministrija	7%	17%	7%
10.	Ekonomikas ministrija	7%	8%	10%
11.	Aizsardzības ministrija	5%	7%	4%
12.	Kultūras ministrija	2%	1%	3%
13.	Iekšlietu ministrija	1%	0%	2%
14.	Ārlietu ministrija	0%	0%	0%

2.1.1.4.5. Dokumentu aprīte ministriju un iestāžu griezumā

Iestādes	Elektronisko dokumentu īpatsvars	Elektroniski nosūtītie	Elektroniski saņemtie
Iestādes	9%	14%	7%
Ministrijas	7%	11%	7%

2.1.1.5. Dokumentu aprites indekss

Dokumentu aprites e-indekss tiek aprēķināts kā dalījums starp elektroniski saņemto un nosūtīto dokumentu skaita summu un visu saņemto un nosūtīto dokumentu skaita summu. Tādējādi būtībā tas ir elektroniski saņemto un nosūtīto dokumentu īpatsvars.

Tiesa, jāņem vērā, ka daudzās situācijās iestādes informāciju par elektronisko dokumentu īpatsvaru neregistrē vai arī aptaujā nenorādīja citu iemeslu dēļ. Visos šajos gadījumos tika pieņemts, ka elektronisko dokumentu nav bijis.

Arī pie korektas uzskaites iestādei ir grūti tiešā veidā ietekmēt savu elektroniski saņemto dokumentu īpatsvaru. Ja nosūtītie dokumenti ir atbildes uz saņemtajiem dokumentiem, tad arī šajā gadījumā var būt pietiekami daudz situāciju, kad iestādēm jāizmanto tas pats komunikācijas kanāls, kāds bijis saņemtā dokumenta gadījumā.

Tomēr indeksa izstrādes kontekstā bija būtiski konstatēt reālo elektronizācijas līmeni – arī tad, ja skaidrs, ka vienai iestādei ir acīmredzams priekšrocības pār citu, jo elektroniski saņemto dokumentu īpatsvars noteikti būs augstāks. Tomēr minimālais šai gadījumā tomēr būtu tas (un to iestādes var ietekmēt), lai tiktu uzsākta elektronisko dokumentu uzskaitē un to īpatsvars būtu nosakāms.

Šobrīd augstākais e-indekss dokumentu apritē ir Maksātnespējas administrācijai, Latvijas Valsts radio un televīzijas centram, Uzņēmumu reģistram, Valsts asinsdonoru centram, Valsts tehniskās uzraudzības aģentūrai, kā arī Pārresoru koordinācijas centram.

Redzams, ka šīs iestādes ir ar atšķirīgu profilu: vienām sarakste galvenokārt ir ar privātpersonām, citām ar uzņēmumiem, vēl citām ar pārējām valsts pārvaldes institūcijām. Tas liecina, ka indekss daudzos gadījumos nav tiešā veidā atkarīgs no auditorijas, ar kuru jākomunicē. Tiesa, vērojams, ka ministrijas šajā rādītājā atpaliek no iestādēm, kas tika konstatēti jau iepriekšējā nodaļā.

2.1.1.5.1. Dokumentu aprites e-indeks

Nr.	Iestāde	INDEKSS
1	Maksātspējas administrācija	49
2	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	48
3	Uzņēmumu reģistrs	46
4	Valsts asinsdonoru centrs	45
5	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	43
6	Pārresoru koordinācijas centrs	41
7	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	38
8	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	37
9	Veselības ministrija	35
10	Valsts kase	31
11	Latvijas Vides aizsardzības fonda administrācija	31
12	Valsts kanceleja	27
13	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	27
14	Ekonomikas ministrija	26
15	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	26
16	Datu valsts inspekcija	25
17	Valsts zemes dienests	23
18	Izglītības kvalitātes valsts dienests	23
19	Vides pārraudzības valsts birojs	23
20	Izglītības un zinātnes ministrija	22
21	Dabas aizsardzības pārvalde	17
22	Valsts ieņēmumu dienests	15
23	V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	14
24	Tiesu administrācija	12
25	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	11
26	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	11
27	Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcija	11
28	Pārtikas un veterinārais dienests	10
29	Valsts izglītības satura centrs	10
30	Valsts dzelzceļa administrācija	10
31	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	9
32	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	9
33	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	9
34	Juridiskās palīdzības administrācija	8
35	Labklājības ministrija	7
36	Kultūras informācijas sistēmu centrs	7
37	Lauku atbalsta dienests	6
38	Zāļu valsts aģentūra	6
39	Finanšu ministrija	6
40	Valsts izglītības attīstības aģentūra	6
41	Centrālā statistikas pārvalde	5
42	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	5
43	Satiksmes ministrija	5
44	Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome	5
45	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	5
46	Nacionālais veselības dienests	4
47	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	4
48	Iepirkumu uzraudzības birojs	4
49	VAS "Latvijas Jūras administrācija"	4
50	VSIA Latvijas proves birojs	4
51	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	3
52	Latvijas Nacionālais arhīvs	3

Nr.	Iestāde	INDEKSS
53	Latviešu valodas aģentūra	3
54	Transporta nelaimes gadījumu un incidentu izmeklēšanas birojs	3
55	Aizsardzības ministrija	2
56	Studiju un zinātnes administrācija	2
57	Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	2
58	Sabiedrības integrācijas fonds	2
59	Tūrisma attīstības valsts aģentūra	2
60	Latvijas Valsts prezidenta kanceleja	1
61	Elektroniskie sakari VAS	1
62	Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	1
63	Nacionālie bruņotie spēki	1
64	Valsts tiesu ekspertīžu birojs	1
65	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	1
66	Valsts policija	0
67	Lauksaimniecības datu centrs	0
68	Valsts probācijas dienests	0
69	Ārlietu ministrija	0
70	Valsts darba inspekcija	0
71	Tieslietu ministrija	0
72	Valsts robežsardze	0
73	Valsts vides dienests	0
74	Valsts meža dienests	0
75	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	0
76	Veselības inspekcija	0
77	Iekšlietu ministrija	0
78	Ieslodzījuma vietu pārvalde	0
79	Nodrošinājuma valsts aģentūra	0
80	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	0
81	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	0
82	Nodarbinātības valsts aģentūra	0
83	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs	0
84	Kultūras ministrija	0
85	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	0
86	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	0
87	Zemkopības ministrija	0
88	Tiesībsarga birojs	0
89	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	0
90	Valsts kontrole	0
91	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	0
92	Konkurences padome	0
93	Latvijas Nacionālais kultūras centrs	0
94	Valsts valodas centrs	0
95	Valsts augu aizsardzības dienests	0
96	Valsts SIA "Sertifikācijas un testēšanas centrs"	0
97	SIA „Latvijas Nacionālais metroloģijas centrs”	0
98	Centrālā vēlēšanu komisija	0
99	Latvijas Nacionālā bibliotēka	0
100	Tiesās pārvaldes iestāde "Latvijas institūts"	0
101	SIA "Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs"	0
102	Patentu valde	0

2.1.2. Personāla vadība

2.1.2.1. Personāla vadības sistēmu izmantošana

Visas ministrijas (100%) un vairums iestāžu (81%) izmanto personāla vadības sistēmas (*turpmāk PVS*) (sk. 2.1.2.1.2.tabulu). Ir vērojams, ka vairāki resori ievieš vienotas DVS (piemēram: ZM, LM, VM), kuras izmanto arī to padotības iestādes. No iestādēm, kurās nav informācijas par PVS izmantošanu, lielākā ir Ieslodzījuma vietu pārvalde (2553 darbinieki) (sk. 2.1.2.1.3.tabulu). Visos pārējos gadījumos tās ir mazākas iestādes, kur darbinieku skaits nepārsniedz 200 darbiniekus (no 3 līdz 176).

Tomēr situācija, ka iestāde neizmanto PVS, nebūtu pieļaujama, jo ir izveidots centralizēts risinājums: Finanšu ministrija uztur personāla uzskaites datorprogrammu (PUD), kuru var izmantot arī citas valsts pārvaldes iestādes. To paredz Ministru kabineta 2010.gada 21.jūnija (prot. Nr.32 57.§) noteikumi Nr.541 "Noteikumi par valsts un pašvaldību institūciju amatpersonu un darbinieku atlīdzības uzskaites sistēmu", nosakot, ka iestādēm, kurām nav savas personāla uzskaites datorsistēmas, tiek nodots lietošanā FM PUD risinājums, t.sk. nepieciešamās apmācības un konsultācijas. Iepriekšminēto Finanšu ministrijas personāla uzskaites risinājumu (PUD) izmanto 12 iestādes.

57 iestādes izmanto personāla vadības sistēmu Horizon (t.i., Finanšu sistēmas Horizon personāla uzskaites un algu moduli). 11 iestāžu norādītā PVS ir vienota ar DVS, galvenokārt tās ir IBM Notes bāzētas sistēmas. 13 iestādes izmanto dažādus citus PVS risinājumus (sk. 2.1.2.1.4.tabulu).

Rezultāti norāda uz to, ka izmantotā PVS nenosaka dokumentu aprites un personāla dokumentu aprites elektronizācijas līmeni – ar līdzvērtīgām sistēmām šis rādītājs dažādās iestādēs ir atšķirīgs.

Nākamajā monitoringa periodā būtu nepieciešams precizēt un papildināt jautājumus par PVS izmantošanu un izmantot klasifikatoru, kura atbilžu varianti iekļauj centralizētos risinājumus: FM PUD, NEVIS, centralizētus risinājumus resora līmenī (kopīgs ar ministriju), kā arī (ja attiecas) iestādes ieviestus, savus risinājumus. Tāpat būtu papildināmi konkrēti jautājumi par sistēmas iespēju izmantošanu dažādu konkrētu funkciju nodrošināšanai.

Vairumā gadījumu iestāžu (69% no iestādēm, kuras izmanto PVS), personāla vadības sistēma ir integrēta ar finanšu sistēmu (sk. 2.1.2.1.5. un 2.1.2.1.6.tabulas). Lielākā no iestādēm, kurās PVS nav integrēta ar finanšu sistēmu, ir Nacionālie bruņotie spēki (5192 darbinieki) (sk. 2.1.2.1.7.tabulu). Pārējās iestādes ir relatīvi mazākas, ar darbinieku skaitu robežās no 11 līdz 402.

Personāla vadības noslodze (darbinieku skaits iestādē uz personāla vadības slodzi) tiešā veidā nekorelē ar iekšējo procesu elektronizācijas līmeni iestādēs (koeficients 0,183 - sk. 2.1.2.1.8.tabulu). Pētījuma kvalitatīvajā posmā tika izdarīts secinājums, ka PVS sistēmu

ieviešana tiešā veidā neietekmē personāla skaitu, kurš iesaistīts personāla vadības funkcijās, to apstiprina kvantitatīvajos datos novērojamā sakarība, ka iekšējo procesu elektronizācijas līmenis daudz būtiskāk korelē ar darbinieku skaitu iestādē, respektīvi, jo lielāka iestāde, jo augstāks elektronizācijas līmenis (koeficients 0,273). Līdzīga sakarība ir ar dokumentu aprites elektronizācijas līmeni un dokumentu vadības sistēmas pielietojuma līmeni, galvenais noteicošais faktors ir iestādes lielums (darbinieku skaits), kur visos gadījumos korelācijas koeficients ir augstāks nekā noslodzes uz vienu personālvadības darbinieku gadījumā.

2.1.2.1.1. Personāla vadības sistēmu izmantošana resoru griezumā

Nr.	Resors	Neizmanto	Izmanto	Kopā
1.	Aizsardzības ministrija	1	3	4
2.	Ārlietu ministrija	1	1	2
3.	Ārpus resoriem	1	6	7
4.	Ekonomikas ministrija	2	6	8
5.	Finanšu ministrija	3	7	10
6.	Iekšlietu ministrija	0	7	7
7.	Izglītības un zinātnes ministrija	2	5	7
8.	Kultūras ministrija	0	6	6
9.	Labklājības ministrija	3	4	7
10.	Satiksmes ministrija	1	8	9
11.	Tieslietu ministrija	2	11	13
12.	Veselības ministrija	1	5	6
13.	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	0	8	8
14.	Zemkopības ministrija	0	8	8
KOPĀ		17	85	102

2.1.2.1.2. Personāla vadības sistēmu izmantošana ministriju un iestāžu līmenī

	Neizmanto	Izmanto	KOPĀ
Iestādes	17	72	89
Ministrijas	0	13	13

2.1.2.1.3. Iestādes, kas neizmanto Personāla vadības sistēmas

Iestāde	Darbinieku skaits
Ieslodzījuma vietu pārvalde	2553
Valsts darba inspekcija	176
Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	153
Valsts izglītības satura centrs	123
SIA „Latvijas nacionālais metroloģijas centrs”	77
Patentu valde	59
Izglītības kvalitātes valsts dienests	57
Sabiedrības integrācijas fonds	53
Centrālā vēlēšanu komisija	19
Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	17
Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcija	17
Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome	16
Tūrisma attīstības valsts aģentūra	16
Transporta nelaimes gadījumu un incidentu izmeklēšanas birojs	10
Tiešās pārvaldes iestāde "Latvijas institūts"	3

2.1.2.1.4. Iestādēs izmantotās PVS*

Horizon	IBM Notes	PUD	Citas	Neizmanto
57	8	12	13	17

* - pilns iestāžu izmantoto PVS saraksts pievienots elektroniskajā pielikumā Excel formā

2.1.2.1.5. PVS integrētība ar finanšu vadības sistēmu resoru griezumā

Nr.	Resors	Jā	Nē	Kopā
1.	Aizsardzības ministrija	1	2	3
2.	Ārlietu ministrija	1	0	1
3.	Ārpus resoriem	2	4	6
4.	Ekonomikas ministrija	5	1	6
5.	Finanšu ministrija	4	3	7
6.	Iekšlietu ministrija	6	1	7
7.	Izglītības un zinātnes ministrija	1	4	5
8.	Kultūras ministrija	6	0	6
9.	Labklājības ministrija	4	0	4
10.	Satiksmes ministrija	4	4	8
11.	Tieslietu ministrija	10	1	11
12.	Veselības ministrija	2	3	5
13.	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	6	2	8
14.	Zemkopības ministrija	7	1	8
KOPĀ		59	26	85

2.1.2.1.6. PVS integrētība ar finanšu vadības sistēmu ministriju un iestāžu griezumā

	Vai PVS ir integrēta ar finanšu IS (ja tiek izmantota PVS)		KOPĀ
	jā	nē	
Iestādes	50	22	72
Ministrijas	9	4	13
KOPĀ	59	26	85

2.1.2.1.7. Iestādes, kuru PVS nav integrētas ar finanšu sistēmu (pēc darbinieku skaita)

Nr.	Iestādes nosaukums	Darbinieku skaits
1.	Nacionālie bruņotie spēki	5192
2.	Nodrošinājuma valsts aģentūra	402
3.	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	288
4.	Aizsardzības ministrija	284
5.	Valsts vides dienests	278
6.	Valsts asinsdonoru centrs	248
7.	Nacionālais veselības dienests	188
8.	Izglītības un zinātnes ministrija	185
9.	Satiksmes ministrija	141
10.	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs	129
11.	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	126
12.	Valsts kanceleja	109
13.	Veselības ministrija	97
14.	V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	68
15.	Iepirkumu uzraudzības birojs	52
16.	Tiesībsarga birojs	41
17.	Konkurences padome	35
18.	Juridiskās palīdzības administrācija	31
19.	Studiju un zinātnes administrācija	26
20.	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	25
21.	Latviešu valodas aģentūra	21
22.	Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	21
23.	Valsts SIA "Sertifikācijas un testēšanas centrs"	17
24.	VSIA Latvijas proves birojs	17
25.	Pārresoru koordinācijas centrs	14
26.	Valsts dzelzceļa administrācija	11

2.1.2.1.8. Personāla vadības elektronizācijas līmenis - korelācijas rādītāji (Spīrmena rangu korelācijas koeficients*)

Spīrmena rangu korelācijas koeficients	Iekšējo procesu elektronizācijas līmenis iestādē	Dokumentu aprites elektronizācijas līmenis	Dokumentu vadības pielietojuma līmenis
Darbinieku skaits uz vienu personālvadības slodzi	0,183	0,183	0,108
Darbinieku skaits	0,273	0,221	0,305
Slodzes personālvadībā	0,163	0,128	0,240

* Spīrmena rangu korelācijas koeficients parāda sakarības starp rangu skalas mainīgajiem. Tas svārstās robežās no -1 līdz +1, kur +1 nozīmē visaugstāko iespējamo pozitīvo korelāciju, -1 visaugstāko iespējamo negatīvo korelāciju, bet 0 korelācijas neesamību. Tabulā ar zaļajiem toniņiem iezīmētas pozitīvās korelācijas, kurām ieteicams pievērst uzmanību (jo tumšāks tonis, jo nozīmīgāka korelācija), bet ar zilajiem situācijas, kad korelācijas būtu sagaidāmas, taču tās ir niecīgas vai to nav. Neiekļautās ailes nav būtiskas šīs analīzes kontekstā.

2.1.2.2. Personāla vadības indekss

Personāla vadības indeksu veido:

- Iekšējo procesu elektronizācijas līmenis iestādē (atvaļinājumu, komandējumu pieteikšana, mācību pieteikumi u.c.);
- Intraneta esamība iestādē;
- PVS integrētība ar iestādes finanšu sistēmu.

Detalizēta indeksa aprēķināšanas metodika sniegta sadaļā “3. Kopējais e-indekss.”

Visaugstākie personāla indeksa rādītāji ir 7 iestādēm: Centrālajai finanšu un līgumu aģentūrai, Finanšu ministrijai, Latvijas Investīciju un attīstības aģentūrai, Lauku atbalsta dienestam, Tiesu administrācijai, Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrai un Veselības inspekcijai. Šajās iestādēs ir augsts iekšējo procesu elektronizācijas līmenis (visi dokumenti tiek saskaņoti DVS vai citā informācijas sistēmā bez papīra dokumentu noformēšanas), iestādē darbiniekiem ir pieejams intranets, kā arī PVS ir integrēta ar iestādes finanšu sistēmu.

2.1.2.2.1. Iestāžu personāla vadības indekss

Nr.	Iestāde	Personāla vadības indekss
1	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	100
2	Finanšu ministrija	100
3	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	100
4	Lauku atbalsta dienests	100
5	Tiesu administrācija	100
6	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	100
7	Veselības inspekcija	100
8	Valsts kanceleja	90
9	Veselības ministrija	90
10	Centrālā statistikas pārvalde	80
11	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	80
12	Iepirkumu uzraudzības birojs	80
13	Nodarbinātības valsts aģentūra	80
14	Pārtikas un veterinārais dienests	80
15	Valsts kase	80
16	Valsts kontrole	80
17	Valsts meža dienests	80
18	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	80
19	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	80
20	VAS "Latvijas Jūras administrācija"	80
21	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	80
22	Zāļu valsts aģentūra	80
23	Zemkopības ministrija	80
24	Izglītības un zinātnes ministrija	70
25	Valsts augu aizsardzības dienests	70
26	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	70
27	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	70
28	Valsts vides dienests	70
29	Datu valsts inspekcija	60
30	Ekonomikas ministrija	60
31	Elektroniskie sakari VAS	60
32	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	60
33	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs	60
34	Latvijas Valsts prezidenta kanceleja	60
35	Nacionālais veselības dienests	60
36	Valsts asinsdonoru centrs	60
37	Valsts darba inspekcija	60
38	Valsts ieņēmumu dienests	60
39	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	60
40	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	60
41	Valsts valodas centrs	60
42	Konkurences padome	50
43	Sabiedrības integrācijas fonds	50
44	Satiksmes ministrija	50
45	Tūrisma attīstības valsts aģentūra	50
46	Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	50

Nr.	Iestāde	Personāla vadības indekss
47	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	50
48	Pārresoru koordinācijas centrs	40
49	V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	40
50	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	40
51	Ārlietu ministrija	20
52	Iekšlietu ministrija	20
53	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	20
54	Kultūras informācijas sistēmu centrs	20
55	Latvijas Nacionālais arhīvs	20
56	Latvijas Nacionālais kultūras centrs	20
57	Latvijas Nacionālā bibliotēka	20
58	Lauksaimniecības datu centrs	20
59	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	20
60	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	20
61	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	20
62	Tieslietu ministrija	20
63	Uzņēmumu reģistrs	20
64	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	20
65	Valsts policija	20
66	Valsts probācijas dienests	20
67	Valsts zemes dienests	20
68	Aizsardzības ministrija	10
69	Centrālā vēlēšanu komisija	10
70	Dabas aizsardzības pārvalde	10
71	Ieslodzījuma vietu pārvalde	10
72	Izglītības kvalitātes valsts dienests	10
73	Juridiskās palīdzības administrācija	10
74	Kultūras ministrija	10
75	Labklājības ministrija	10
76	Latviešu valodas aģentūra	10
77	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	10
78	Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija	10
79	Maksātspējas administrācija	10
80	Nacionālie bruņotie spēki	10
81	Patentu valde	10
82	SIA "Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs"	10
83	Valsts dzelzceļa administrācija	10
84	Valsts izglītības attīstības aģentūra	10
85	Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	10
86	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	10
87	Valsts robežsardze	10
88	Valsts tiesu ekspertīžu birojs	10
89	Vides pārraudzības valsts birojs	10
90	Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcija	0
91	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	0
92	Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome	0
93	Nodrošinājuma valsts aģentūra	0

Nr.	Iestāde	Personāla vadības indekss
94	SIA „Latvijas Nacionālais metroloģijas centrs”	0
95	Studiju un zinātnes administrācija	0
96	Tiesībsarga birojs	0
97	Tiešās pārvaldes iestāde "Latvijas institūts"	0
98	Transporta nelaimes gadījumu un incidentu izmeklēšanas birojs	0
99	Valsts izglītības saturs centrs	0
100	Valsts SIA “Sertifikācijas un testēšanas centrs”	0
101	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	0
102	VSIA Latvijas proves birojs	0

2.1.3. Pamatdarbība

2.1.3.1. Pamatdarbības informācijas apstrādes elektronizācijas līmenis

Viens no būtiskākajiem iestādes pamatdarbību raksturojošajiem rādītājiem ir pamatdarbības informācijas sistēmas. Pētījuma kvalitatīvajā posmā tika iegūts secinājums, ka 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 iestāžu pašreizējā IS nodrošinājuma atbilstību to funkcijām, nepieciešams analizēt visas funkcijas to atbalstošo IS griezumā, šāda sasaiste pilnībā nav pieejama, bet perspektīvā varētu būt paredzama valsts pārvaldes IS arhitektūrā.

Lai novērtētu valsts iestāžu pamatdarbības procesu IS nodrošinājumu, kā arī starpiestāžu informācijas apmaiņu, tika izvērtētas 227 pamatdarbības informācijas sistēmas, kuras atrodas 71 iestādes pārziņā. Augsts novērtējums (augsts rādītājs pamatdarbības sistēmas indeksā, kas ietver augstu informācijas apstrādes elektronizācijas līmeni, kā arī atzīmi par to, ka tiek glabāta vēsturiskā informācija) tika saņemts par 77 sistēmām, no kurām nozīmīgākās ir Sociālās apdrošināšanas informācijas sistēma, Transportlīdzekļu un to vadītāju valsts reģistrs, Lauksaimniecības datu centra informācijas sistēma, Integrētā iekšlietu informācijas sistēma, Sodu reģistrs, Veselības aprūpes pakalpojumu apmaksas norēķinu sistēma "Vadības informācijas sistēma" un Centrālā muitas informācijas sistēma (sk. 2.1.3.1.1.tabulu).

Tomēr no augstākā līmeņa atpaliek četras nozīmīgas valsts informācijas sistēmas: –

- IeR norādījis, ka Iedzīvotāju reģistrā netiek glabāta pilnīga vēsturiskā informācija;
- UR norādījis, ka Uzņēmumu reģistrā netiek glabāta pilnīga vēsturiskā informācija, kā arī sistēmās informācija nonāk daļēji automatizēti, nevis pilnībā automātiski;

VZD norādījis, ka Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmā netiek glabāta pilnīga vēsturiskā informācija, kā arī sistēmās informācija nonāk daļēji automatizēti, nevis pilnībā automātiski; - Valsts adrešu

reģistra informācijas sistēmā informācija nenonāk automātiski, bet tiek ievadīta no dokumentiem.

Ļoti zems elektronizācijas līmenis konstatēts vēl vienai nozīmīgai informācijas sistēmai – Meža valsts reģistram, kur ir tikai daļēja vēsturiskās informācijas glabāšana, kā arī informācija tiek ievadīta no dokumentiem.

2.1.3.1.1. Nozīmīgāko TOP 15 pamatdarbības informācijas sistēmu elektronizācija

Nr.	Nosaukums	Pārzinis	Sistēmas indekss	Informācijas apstrādes elektronizācijas līmenis	Vēsturiskās informācijas glabāšana
1	Iedzīvotāju reģistrs	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	95	augsts	daļēja
2	Uzņēmumu reģistra informācijas sistēma	Uzņēmumu reģistrs	50	vidējs	daļēja
3	Valsts adrešu reģistrs	Valsts zemes dienests	10	zems	pilnīga
4	Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēma	Valsts zemes dienests	50	vidējs	daļēja
5	Sociālās apdrošināšanas informācijas sistēma	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	100	augsts	pilnīga
6	Nodokļu informācijas sistēma	Valsts ieņēmumu dienests	50	vidējs	daļēja
7	Transportlīdzekļu un to vadītāju valsts reģistrs	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	100	augsts	pilnīga
8	Centrālās statistikas pārvaldes informācijas sistēma	Centrālā statistikas pārvalde	55	vidējs	pilnīga
9	Lauksaimniecības datu centra informācijas sistēma	Lauksaimniecības datu centrs	100	augsts	pilnīga
10	Integrētā iekšlietu informācijas sistēma (IIIS)	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	100	augsts	pilnīga
11	Meža valsts reģistrs	Valsts meža dienests	5	zems	daļēja
12	Sodu reģistrs	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	100	augsts	pilnīga
13	Veselības aprūpes pakalpojumu apmaksas norēķinu sistēma "Vadības informācijas sistēma"	Nacionālais veselības dienests	100	augsts	pilnīga
14	Vienotā zemkopības nozares informācijas sistēma	Zemkopības ministrija	50	vidējs	daļēja
15	Centrālā muitas informācijas sistēma	Valsts ieņēmumu dienests	100	augsts	pilnīga

2.1.3.2. Pamatdarbības sistēmu indekss iestāžu līmenī

Pamatdarbības sistēmu indeksu veido divi iepriekš apskatītie jautājumi:

- Informācijas apstrādes elektronizācijas līmenis (90%);
- Vēsturiskās informācijas glabāšana (10%)

Šo jautājumu novērtējumi par katru informācijas sistēmu tiek apkopoti iestāžu līmenī, ņemot vērā katras informācijas sistēmas svaru (cik daudzas citas iestādes šo sistēmu datus izmanto savās sistēmās, kā arī cik daudz pakalpojumos – gan savos, gan citu iestāžu – dati tiek izmantoti).

No iestādēm ar salīdzinoši augstu informācijas sistēmu skaitu un nozīmību visaugstākais indekss ir Iekšlietu ministrijas Informācijas centram, Veselības inspekcijai, Ceļu satiksmes drošības direkcijai, Lauksaimniecības datu centram, Valsts kasei un Autotransporta direkcijai (sk. 2.1.3.2.1.tabulu). Minimāli no tā atpaliek Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra Savukārt zems novērtējums ir Valsts meža dienestam. Diezgan zems tas ir arī Tiesu administrācijai, Latvijas Investīciju un attīstības aģentūrai, Valsts zemes dienestam, Patentu valdei un Pārtikas un veterinārajam dienestam.

Visos šajos gadījumos jāņem vērā, ka tas ir iestāžu pārstāvju pašvērtējums. Tomēr liela sistēmu skaita gadījumā šis pašvērtējums ticis atzīmēts daudzkārt – par katru sistēmu atsevišķi.

2.1.3.2.1. Pamatdarbības sistēmu e-indeksi iestāžu līmenī

Nr.	Iestāde	INDEKSS	Sistēmu skaits	Kopējais IS nozīmīguma rādītājs*
1	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	100	39	39,1
2	Veselības inspekcija	100	20	20,0
3	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	100	17	17,2
4	Lauksaimniecības datu centrs	100	14	14,3
5	Valsts kase	100	13	13,2
6	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	100	11	10,5
7	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	100	7	7,1
8	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	100	6	5,7
9	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	100	6	5,6
10	Lauku atbalsta dienests	100	4	3,6
11	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	100	3	2,9
12	VAS "Latvijas Jūras administrācija"	100	3	2,9
13	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	100	2	1,6
14	Iepirkumu uzraudzības birojs	100	1	1,3
15	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	99	29	29,2
16	Valsts robežsardze	97	9	9,3
17	Valsts kanceleja	96	3	2,8
18	Valsts darba inspekcija	95	3	3,0
19	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	95	1	1,3
20	Elektroniskie sakari VAS	95	1	1,0
21	Nacionālais veselības dienests	93	36	35,9
22	Valsts izglītības attīstības aģentūra	93	1	1,4
23	Kultūras informācijas sistēmu centrs	91	8	7,8
24	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	88	3	2,7
25	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	86	107	106,6
26	Dabas aizsardzības pārvalde	86	7	6,8
27	Valsts ieņēmumu dienests	77	71	70,6
28	Valsts izglītības satura centrs	75	7	6,6
29	Finanšu ministrija	75	1	1,4
30	Latvijas Nacionālā bibliotēka	74	24	23,6
31	V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	74	6	6,0
32	Juridiskās palīdzības administrācija	73	4	3,8
33	Izglītības un zinātnes ministrija	64	5	4,7
34	Labklājības ministrija	59	4	4,4
35	SIA "Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs"	58	8	7,8
36	Zemkopības ministrija	56	15	14,7
37	Centrālā statistikas pārvalde	55	18	18,4
38	Zāļu valsts aģentūra	55	10	10,2
39	Nodrošinājuma valsts aģentūra	55	1	1,4
40	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	53	2	2,1
41	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	52	9	8,5
42	Latvijas Nacionālais arhīvs	52	5	5,2
43	Valsts policija	52	3	3,0
44	Uzņēmumu reģistrs	50	39	39,3
45	Ekonomikas ministrija	50	9	8,8
46	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	50	9	8,5
47	Nodarbinātības valsts aģentūra	50	8	8,3

Nr.	Iestāde	INDEKSS	Sistēmu skaits	Kopējais IS nozīmīguma rādītājs*
48	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	50	3	2,6
49	Valsts augu aizsardzības dienests	50	2	1,6
50	Latvijas Vides aizsardzības fonda administrācija	50	1	1,4
51	Valsts asinsdonoru centrs	50	1	1,4
52	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	50	1	0,7
53	Valsts vides dienests	45	6	6,0
54	Tiesu administrācija	44	11	10,7
55	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	39	18	17,9
56	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	37	5	4,6
57	Valsts zemes dienests	32	65	65,1
58	Patentu valde	32	30	29,9
59	Pārtikas un veterinārais dienests	29	18	18,0
60	Datu valsts inspekcija	29	5	4,6
61	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	23	4	3,6
62	Valsts SIA "Sertifikācijas un testēšanas centrs"	13	6	6,0
63	Studiju un zinātnes administrācija	10	1	1,3
64	Valsts kontrole	10	1	1,0
65	Ieslodzījuma vietu pārvalde	10	1	0,7
66	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs	10	1	0,7
67	Valsts meža dienests	5	13	12,8
68	Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	5	8	8,2
69	Valsts probācijas dienests	5	1	1,4
70	VSIA Latvijas probes birojs	5	1	1,3
71	Valsts valodas centrs	5	1	0,7

* - Izmantots summārais iestādes pārziņā esošo IS nozīmīguma rādītājs – precīzu aprēķina formulu skatīt pie e-indeksa metodoloģijas apraksta.

2.2. Pakalpojumi

2.2.1. Pakalpojumu sniegšana

Pakalpojumu statistiku iestādes sniedza par publisko pakalpojumu katalogā iekļauto iestādes pakalpojumu sniegšanas reižu skaitu 2013. gadā. Tai skaitā iestādēm bija iespēja pievienot pakalpojumus, kuru šajā sarakstā nebija, vai atzīmēt, ka nav jāaizpilda, ja konkrētais pakalpojums nepastāv.

Daudzas iestādes norādīja, ka pašreiz trūkst precīzas publiskā pakalpojuma definīcijas un metodikas, kura noteiktu to klasifikāciju un uzskaites principus, līdz ar to bija sarežģīti sniegt atbildi uz jautājumu par pakalpojuma sniegšanas skaitu. Daudzām iestādēm radās jautājums par pakalpojumu uzskaites pamatvienību – vai mērvienība ir viens apkalpots klients, viena pasūtījuma izpilde, pieņemto lēmumu skaits, izsniegtie dokumenti u.tml. Dažkārt publisko pakalpojumu katalogā iekļautie pakalpojumi vairāk attiecināmi uz iestādes pamatdarbību (procesa nodrošināšanu) un nav atrodams precīzs kvantificējams lielums tā mērīšanai, vai arī tas būtu veicams ar citu metodi, nevis reižu uzskaiti. Dažkārt elektronizējams vai elektroniski sniedzams ir kāda pakalpojuma atsevišķs posms, bet pilnībā izpildāms pakalpojums ir tikai vairākos posmos.

Pakalpojumu sniegšanu kanālu griezumā raksturo tādi iestādes līmeņa jautājumi, kā:

- vai iestādei ir izstrādāta daudzkanālu pakalpojumu sniegšanas stratēģija (vai tā kā sadaļa iekļauta citā dokumentā);
- vai iestāde analizē pakalpojumu sniegšanas izmaksas kanālu griezumā (atsevišķi elektroniski sniegtie pakalpojumi un pārējie).

To, vai iestāde efektīvi ievieš e-pārvaldes principus, nav iespējams novērtēt, aplūkojot vienīgi pakalpojumu sniegšanu, jo pakalpojumu sniegšanas elektronizācijas līmenis neraksturo:

- klienta patiesās ērtības, saņemot pakalpojumu izvēlētajā kanālā un klienta motivāciju izvēlēties attiecīgo kanālu kā lētāko vai ērtāko;
- to, cik pakalpojums ir jēgpilns un vai tas nav aizstājams ar starpiestāžu informācijas apmaiņu strukturētā līmenī;
- cik efektīvi un elektronizēti notiek iestādes pamatdarbības process pakalpojuma nodrošināšanai.

Vērtējumu sarežģī tas, ka e-pakalpojums, kurš sasniedz elektronizācijas augstāko līmeni, praktiski vairs nav uzskaitāms, jo attiecīgi strukturētā informācijas apmaiņa starpiestāžu līmenī var tikt realizēta dažādām vajadzībām, kuras nav uzskaitāmas tieši tāpat kā pakalpojuma sniegšanas gadījumu skaits. Līdz ar to nākamajā monitoringa periodā

nepieciešams pārskatīt publisko pakalpojumu katalogā esošos iestāžu pakalpojumus, klasificējot tos pēc tipa (t.sk., vai pakalpojums ir kvantificējams vai nē, proti, vai vispār iespējams veikt uzskaiti par tā sniegšanas gadījumu skaitu) un jautājumā “Pakalpojuma elektronizācijas līmenis” koriģējot klasifikatoru.

Līdz ar to šobrīd atskaitē atspoguļotie topi uzrāda lielumus, ko savstarpēji problemātiski salīdzināt. Nozīmīgākie resori, kas snieguši daudzus pakalpojumus, ir satiksmes un veselības (sk. 2.2.1.3.tabulu), bet nozīmīgākie pakalpojumu sniedzēji līdz ar to Nacionālais veselības dienests un Ceļu satiksmes drošības direkcija (sk. 2.2.1.2.tabulu). Savukārt visbiežāk sniegtie pakalpojumi saskaņā ar šobrīd pieejamo klasifikāciju ir Nacionālā veselības dienesta „Recepšu veidlapu izsniegšana ārstniecības iestādēm un ārstniecības personām”, kā arī CSDD pakalpojumi „Maksājumi” (kas pēc būtības visdrīzāk ir citu pakalpojumu sastāvdaļa), kā arī informatīvie pakalpojumi „Tehniskās apskates dati” un „Vadītāja apliecības dati” (sk. tabulu 2.2.1.1.).

2.2.1.1. Pakalpojumu TOP30

Nr.	Iestāde	Pakalpojums (nosaukums)	Pakalpojuma sniegšanas gadījumu skaits 2013. gadā kopā
1	Nacionālais veselības dienests	Recepšu veidlapu izsniegšana ārstniecības iestādēm un ārstniecības personām	14912585*
2	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	E-pakalpojums: Maksājumi	3728607
3	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	E-pakalpojums: Tehniskās apskates dati	3615000
4	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	E-pakalpojums: Vadītāja apliecības dati	3292971
5	Tiesu administrācija	Informācijas atlase un datorizdrukas izsniegšana par zemesgrāmatas nodalījumu	2700000
6	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	Sertifikācijas pakalpojumu sniegšana	1788004
7	Valsts ieņēmumu dienests	Nodokļu un informatīvo deklarāciju pieņemšana - Ziņojums par valsts sociālās apdrošināšanas obligātajām iemaksām no darba ņēmēju darba ienākumiem, iedzīvotāju ienākuma nodokli pārskata mēnesī	1026629
8	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	E-pakalpojums: Nodokļu kalkulators	938025
9	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	Nodokļa, nodevas un naudas soda iekasēšana	935483
10	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	E-pakalpojums: Transportlīdzekļu dati	920262
11	Latvijas Nacionālā bibliotēka	Informācija LNB elektroniskajos katalogos un datubāzēs	821681
12	Valsts ieņēmumu dienests	Nodokļu maksātāja konsultēšana normatīvo aktu piemērošanas jautājumos	773908
13	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	Personu apliecinošu dokumentu izsniegšana	732561
14	Valsts ieņēmumu dienests	Nodokļu un informatīvo deklarāciju pieņemšana - Gada ienākumu deklarācija	512018
15	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Informācija par sociālās apdrošināšanas iemaksām un apdrošināšanas periodiem	487836
16	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	E-pakalpojums: Pārkāpumu uzskaites punkti	463914
17	Lauksaimniecības datu centrs	Dzīvnieku apsēklošanas datu ievade no MA tehniku iesniegumiem saskaņā ar noslēgto līgumu	352251
18	Valsts ieņēmumu dienests	Iedzīvotāju ienākuma nodokļa pārmaksas atmaksa	304659
19	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Operatīvā hidrometeoroloģiskā informācija (novērojumu staciju dati, kuriem nav veikta pilna kvalitātes kontrole saskaņā ar LVGMC noteiktajām instrukcijām, vai informācija, kas iegūta pēc šo datu apstrādes)	295755
20	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	E-pakalpojums: Atgādinājumi	259623
21	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Slimības pabalsts	253002
22	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	E-pakalpojums "Dokumenta pārbaude Nederīgo dokumentu reģistrā"	232992
23	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Valsts fondēto pensiju shēmas līdzekļu pārvaldītāja un ieguldījuma plāna maiņa	179185
24	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	E-pakalpojums "Personvārdu meklēšana personvārdu datu bāzē"	177267

Nr.	Iestāde	Pakalpojums (nosaukums)	Pakalpojuma sniegšanas gadījumu skaits 2013. gadā kopā
25	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	E-pakalpojums "Dzīvesvietas deklarācijas iesniegšana"	176642
26	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	Izziņas izsniegšana par traktortehniku, tās piekabi, īpašnieku	151196
27	Valsts ieņēmumu dienests	Visu veidu izziņu un apliecinājumu izsniegšana	143616
28	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	E-pakalpojums "Mani dati Iedzīvotāju reģistrā"	142160
29	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	E-pakalpojums: Vadītāja apliecības pārbaude	135803
30	Valsts ieņēmumu dienests	Nodokļu un informatīvo deklarāciju pieņemšana - Kopsavilkuma paziņojums par FP izmaksātajām summām	131229

* - šai gadījumā tiek uzskaitīts recepšu veidlapu, nevis personu skaits, kas tās saņēmuši. Nākamajā pētījuma veikšanas reizē uzskaites sistēma var tikt koriģēta.

2.2.1.2. Pakalpojumu sniedzēji

	Iestāde	Pakalpojumu sniegšanas gadījumu skaits
1	Nacionālais veselības dienests	14987602*
2	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	14468978
3	Valsts ieņēmumu dienests	3455057
4	Tiesu administrācija	2734698
5	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	1894175
6	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	1788432
7	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	1685080
8	Latvijas Nacionālā bibliotēka	1003502
9	Lauksaimniecības datu centrs	412575
10	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas	376643
11	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	306071
12	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	262480
13	Valsts meža dienests	254554
14	Valsts zemes dienests	147688
15	Uzņēmumu reģistrs	106729
16	Lauku atbalsta dienests	89802
17	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	81360
18	Ārlietu ministrija	72975
19	Valsts izglītības satura centrs	38635
20	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	37349
21	Valsts asinsdonoru centrs	34168
22	Iepirkumu uzraudzības birojs	30627
23	Latvijas Nacionālais arhīvs	28820
24	Valsts vides dienests	26905
25	Patentu valde	24940
26	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	24634
27	Veselības inspekcija	21677
28	Zāļu valsts aģentūra	19846
29	Tieslietu ministrija	19012
30	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	18611
31	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	15877
32	Valsts robežsardze	15071
33	Dabas aizsardzības pārvalde	13275
34	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	12623
35	VSIA Latvijas proves birojs	12172
36	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	11701
37	Ekonomikas ministrija	11308
38	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	8341
39	Izglītības kvalitātes valsts dienests	7763
40	Valsts policija	6935
41	Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	4444
42	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	4187
43	Juridiskās palīdzības administrācija	4133
44	SIA "Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs"	3572
45	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	3432
46	Tiesībsarga birojs	2563
47	Maksātspējas administrācija	2553
48	Vides pārraudzības valsts birojs	2472
49	Valsts SIA "Sertifikācijas un testēšanas centrs"	2046
50	Elektroniskie sakari VAS	2000
51	Pārtikas un veterinārais dienests	2000

	Iestāde	Pakalpojumu sniegšanas gadījumu skaits
52	Valsts tiesu ekspertīžu birojs	1941
53	Zemkopības ministrija	1869
54	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	1738
55	Valsts kase	1360
56	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	1035
57	Izglītības un zinātnes ministrija	892
58	Kultūras informācijas sistēmu centrs	554
59	Datu valsts inspekcija	541
60	Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	472
61	Tiešās pārvaldes iestāde "Latvijas institūts"	449
62	Konkurences padome	430
63	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	409
64	Latvijas Vides aizsardzības fonda administrācija	362
65	Valsts dzelzceļa administrācija	314
66	Studiju un zinātnes administrācija	264
67	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	207
68	Valsts darba inspekcija	162
69	Veselības ministrija	153
70	V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	134
71	VAS "Latvijas Jūras administrācija"	132
72	Valsts kontrole	43
73	Valsts valodas centrs	12
74	Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome	11
75	Aizsardzības ministrija	8
76	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs	0
77	Labklājības ministrija	0
78	Valsts augu aizsardzības dienests	0
KOPĀ		44615585

* - pakalpojumam „Recepšu veidlapu izsniegšana ārstniecības iestādēm un ārstniecības personām” tiek uzskaitīts recepšu veidlapu, nevis personu skaits, kas tās saņēmuši. Nākamajā pētījuma veikšanas reizē uzskaites sistēma var tikt koriģēta.

2.2.1.3. Pakalpojumu sniedzēji - resoru līmenis

Resors	Pakalpojumu sniegšanas gadījumu skaits
Satiksmes ministrija	16274339
Veselības ministrija	15082057
Finanšu ministrija	3500671
Tieslietu ministrija	3043985
Iekšlietu ministrija	2024858
Labklājības ministrija	1935781
Kultūras ministrija	1037320
Zemkopības ministrija	1025326
Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	503017
Ārlietu ministrija	73424
Ekonomikas ministrija	61000
Izglītības un zinātnes ministrija	50986
Ārpus resoriem	2606
Aizsardzības ministrija	215

2.2.1.4. Pakalpojumu sniedzēji - ministriju, iestāžu līmenis

Ministrija vai iestāde	Pakalpojumu sniegšanas gadījumu skaits
Iestādes	44509368
Ministrijas	106217
KOPĀ	44615585

2.2.2. Elektroniski sniegto pakalpojumu īpatsvars

Vislielākais elektroniski sniegto pakalpojumu skaits ir informatīva rakstura pakalpojumiem (sk. 2.2.2.1.tabulu), kuri to saņēmējam dod iespēju noskaidrot sava vai sev piederoša objekta statusu dažādos valsts informācijas reģistros:

- 1.vietā - Tehniskās apskates dati (3615000 gadījumi);
- 2.vietā – Vadītāja apliecības dati (3292971 gadījumi);
- 3.vietā - Zemesgrāmatas nodaļuma izdrukas (2700000 gadījumi).

Tiem seko elektroniski pakalpojumi, ar kuru palīdzību valstij tiek sniegta obligāta informācija – nodokļu un informatīvu deklarāciju pieņemšana (VID, 937636 gadījumu), dzīvnieku apsūklošanas datu sniegšana (LDC, 285385 gadījumu). Šādu pakalpojumu esamība nodrošina augstas vietas attiecīgo pakalpojumu sniedzējiem kopējā vērtējumā – visvairāk elektroniskos pakalpojumus sniegusi CSDD, Tiesu administrācija, LVRTC un VID (sk.2.2.2.2.tabulu).

18 iestādes sasniegušas 100% līmeni pakalpojumu elektronizēšanas jomā (sk.2.2.2.7.tabulu) – ikviens kaut nedaudz piemērots elektronizācijai pakalpojums tiek nodrošināts vismaz 3.elektronizācijas līmenī (t.i., pakalpojuma saņēmējam ir nodrošināta iespēja elektroniski pieprasīt pakalpojumu, elektroniski iesniedzot pakalpojuma saņemšanai nepieciešamos datus strukturētā veidā vai elektroniski saņemt pakalpojumu). Apmēram tikpat ir tādu iestāžu, kurās nav elektronizēts neviens no potenciāli elektronizējamiem pakalpojumiem.

Atsevišķi analizējamas (ne kvantitatīvi, bet katrs atsevišķais gadījums) ir iestāžu norādītās atbildes par pakalpojumu elektronizācijas iespējām, jo, veicot datu ievades kontroli, tika identificēts, ka vairākos gadījumos elektronizācijai piemērots pakalpojums atzīmēts kā elektronizācijai nepiemērots. Ne katrā gadījumā šāda kļūdaini norādīta atbilde ir uzreiz pamanāma. Arī pakalpojumu elektronizējamības un elektronizācijas līmeņa labākai izpratnei būtu nepieciešama pakalpojumu klasifikācija pēc to tipiem, kas ļautu (daudzskaitlīgos) informatīvos un obligātos informācijas sniegšanas pakalpojumus nodalīt no sarežģītākiem un tādiem, kuru saņemšanai pastāv reāla izvēles alternatīva par labu kādam no saņemšanas kanāliem.

Vērojams arī, ka elektroniska pakalpojuma esamība veicina tā izmantošanu un pakalpojumu sniegšanas gadījumu skaita pieaugumu (gandrīz visi informatīvie pakalpojumi, kuri ļauj noskaidrot pieprasītāja statusa informāciju dažādās sistēmās), t.i., ja pakalpojums nebūtu pieejams elektroniski, tad tā sniegšanas gadījumu skaits būtu vairākas reizes mazāks, tāpēc šo gadījumu skaitu nevar izmantot aprēķinu pamatā viena pakalpojuma sniegšanas izmaksām. Savukārt, pakalpojumam sasniedzot 5.līmeni vai izveidojot labāku starpiestāžu informācijas apmaiņu, zūd uzskaites iespējamība atsevišķa pakalpojuma nodrošināšanai

nepieciešamās informācijas sniegšanas līmenī. Arī elektroniskā pakalpojuma sniegšanas kanāls kā ērtība nav novērtējams, neņemot vērā saņēmēja motivāciju un vērtējumu.

Pētījuma kvalitatīvajā posmā tika secināts, ka iestādes neapkopu datus, kuri dotu iespējas aprēķināt pakalpojumu izmaksas kanālu griezumā. Iestāžu ieinteresētību pāriet uz lētākiem apkalpošanas kanāliem raksturotu kanālu izmaksu aprēķināšana un lētāku klientu apkalpošanas kanālu izmantošanas plānošana. Arī kvantitatīvā pētījuma rezultāti apstiprina, ka iestāžu ieinteresētība pāriet uz lētākiem klientu apkalpošanas kanāliem nav augsta. Ir maz iestāžu, kurām būtu metodika, pēc kuras rēķināt pakalpojumu sniegšanas izmaksas. Daudzas iestādes norāda uz problēmām attiecināt izmaksas uz funkciju nodrošināšanu vai atsevišķo pakalpojuma sniegšanu, līdz ar to arī trūkst iespēju aprēķināt, kurš pakalpojuma sniegšanas kanāls izmaksā lētāk. Būtu jāveicina iestāžu iniciatīvas apkopot izmaksas un izstrādāt metodikas, kas ļautu tām novērtēt ieguvumus, ieviešot projektus un veidojot jaunus pakalpojumus. Lai salīdzinātu pakalpojuma izmaksas atkarībā no tā sniegšanas kanāla, nepieciešami trīs indikatori:

- 1) pakalpojumu kopējās izmaksas;
- 2) pakalpojumu skaits;
- 3) pakalpojumu sniegšanas kanāli.

Skatot atsevišķi pa kanāliem pakalpojumu izmaksu un sniegšanas gadījumu skaita dalījumu, iegūstam iespēju novērtēt publisko pakalpojumu sniedzēju izmaksas kanālu griezumā.

Praksē šīs formulas pielietojums nav iespējams, kamēr publisko pakalpojumu sniedzēji neveic uzskaiti katram no indikatoriem attiecībā uz katru pakalpojumu.

Iespējams, taču ne jēgpilns šīs formulas pielietojums ir tad, ja uzskaitē tiek veikta, taču publisko pakalpojumu sniedzēju vidū nav vienotas izpratnes, kā definēt pakalpojumu un kā aprēķināt tā izmaksas. Arī sniegšanas kanālu ne vienmēr iespējams vienkārši definēt, jo ir pakalpojumi, kas daļēji tiek sniegti elektroniski, bet daļēji klātienē – tādējādi korektam mērījumam izmaksu aprēķins būtu veicams atsevišķi par elektroniski sniegto sadaļu un klātienē sniegto sadaļu.

Visbeidzot jāmin, ka, lai veiktu korektu izmaksu salīdzinājumu kanālu griezumā, tas veicams par tiem pakalpojumiem, kas pilnībā tiek sniegti (vai vismaz dažādos laika posmos ir tikuši sniegti) alternatīvos kanālos. Ja konkrētais pakalpojums pieejams tikai vienā kanālā, tad tā izmaksas gan iespējams aprēķināt, tomēr tās nebūtu iekļaujamas izmaksu salīdzinājumā, lai konstatētu e-pakalpojumu sniegšanas izmaksu atšķirību no neelektroniski sniegtajiem pakalpojumiem.

Tāpat papildus risks ir tajā, ka veicot pakalpojuma elektronizāciju visaugstākajā līmenī – proti, kad tas notiek pilnībā elektroniski bez klienta iesaistes, rodas papildus problēmas ar pakalpojuma uzskaiti un izmaksu aprēķinu. Ja šādi pakalpojumi no aprēķina tiek

izslēgti, e-pakalpojumu patiesās izmaksas uz neelektroniski sniegto pakalpojumu fona netiks atspoguļotas korekti, jo visbūtiskākais ietaupījums parādīsies tieši šai gadījumā.

Eelektroniski sniegto pakalpojumu īpatsvars kopējā sniegto pakalpojumu apjomā norāda uz to, ka pakalpojumu elektronizācijai vēl ir liels potenciāls – iestādes sasniegušas 51% elektronizācijas līmeni, ministrijas – 30%. Kritērijs nākamā perioda Eiropas Savienības atbalsta projektiem noteikti ir panākt šī elektronizācijas līmeņa pieaugumu.

Pētījuma ietvaros tika iegūta informācija par pakalpojumu sniegšanā („*front office*”) tieši nodarbināto personu slodžu skaitu, kas ir precīzāks rādītājs pakalpojumu izmaksu noteikšanā, salīdzinot ar darbinieku skaitu.

Sešās iestādēs slodžu skaits pārsniedz 100 – tās ir Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde, Valsts ieņēmumu dienests, Ceļu satiksmes drošības direkcija, Latvijas Nacionālā bibliotēka, Valsts darba inspekcija un Valsts reģionālās attīstības aģentūra. Kopumā dati pieejami par 44 iestādēm, taču 2.2.2.14 tabulā atspoguļotas tās 38, kuras norādījušas to pakalpojumu skaitu, kas sniegti neelektroniski.

Tabulā atspoguļots arī to pakalpojumu, kas sniegti neelektroniski, daudzums uz vienu darbinieku, tomēr, kā redzams, šāds dalījums ne vienmēr ir korekts – pakalpojumu skaits svārstās amplitūdā no 1 līdz 7,5 miljoniem. Daudz kas atkarīgs no pakalpojuma definīcijas, elektroniska pakalpojuma definīcijas (kas izslēgti no šī aprēķina), taču atšķirīga ir arī izpratne par „*front office*” darbinieku pienākumiem un cik tie cieši saistāmi ar tiešo pakalpojumu sniegšanu.

Ja neelektroniski sniegto pakalpojumu gadījumā aprēķins principā iespējams, lai arī grūti salīdzināms atšķirīgo izpratņu dēļ, tad elektronisko pakalpojumu gadījumā šādi dati vairumā gadījumu netiek apkopoti un iestādēs nepastāv metodika, kā to darīt. Jāņem vērā, ka daļa elektronisko pakalpojumu (piemēram, informatīvie) neparedz tiešu darbinieku iesaisti, darbinieku noslodze aprobežojas ar nelielu slodzes daļu, ko pakalpojuma uzturēšanā iegulda informācijas sistēmu ieviešanā uzturēšanā iesaistītie darbinieki un dažādu citu funkcionālo sfēru darbinieki, t.sk. vadības līmenī. Savukārt citi elektroniskie pakalpojumi tomēr paredz darbinieku tiešu iesaisti, tādējādi tajos noslodze ir tuva noslodzei neelektroniskos pakalpojumos.

Lai veiktu pilnvērtīgu analīzi kanālu griezumā par klientu apkalpošanā iesaistīto darbinieku skaitu un noslodzi, nepieciešama vienotas uzskaites metodikas ieviešana iestādēs, sākot ar tādu jēdzienu definēšanu kā „pakalpojums”, „elektroniski sniegts pakalpojums”, „klientu apkalpošana” un beidzot ar vienotu aprēķinu metodiku.

2.2.2.1. Elektronisko pakalpojumu TOP30

Nr.	Iestāde	Pakalpojums (nosaukums)	Gadījumi, kad 2013.gada laikā pakalpojuma rezultāts sniegts elektroniski
1	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	E-pakalpojums: Tehniskās apskates dati	3615000
2	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	E-pakalpojums: Vadītāja apliecības dati	3292971
3	Tiesu administrācija	Informācijas atlase un datorizdrukas izsniegšana par zemesgrāmatas nodalījumu	2700000
4	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	Sertifikācijas pakalpojumu sniegšana	1788004
5	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	E-pakalpojums: Nodokļu kalkulators	938025
6	Valsts ieņēmumu dienests	Nodokļu un informatīvo deklarāciju pieņemšana - Ziņojums par valsts sociālās apdrošināšanas obligātajām iemaksām no darba ņēmēju darba ienākumiem, iedzīvotāju ienākuma nodokli pārskata mēnesī	937636
7	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	E-pakalpojums: Transportlīdzekļu dati	920262
8	Latvijas Nacionālā bibliotēka	Informācija LNB elektroniskajos katalogos un datubāzēs	821681
9	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	E-pakalpojums: Pārkāpumu uzskaites punkti	463914
10	Lauksaimniecības datu centrs	Dzīvnieku apsēklošanas datu ievade no MA tehniķu iesniegumiem saskaņā ar noslēgto līgumu	285385
11	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	E-pakalpojums: Atgādinājumi	259623
12	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	E-pakalpojums "Dokumenta pārbaude Nederīgo dokumentu reģistrā"	232992
13	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Informācija par sociālās apdrošināšanas iemaksām un apdrošināšanas periodiem	213528
14	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	E-pakalpojums "Personvārdu meklēšana personvārdu datu bāzē"	177267
15	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	E-pakalpojums "Dzīvesvietas deklarācijas iesniegšana"	176590
16	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Slimības pabalsts	151385
17	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	Izziņas izsniegšana par traktortehniku, tās piekabi, īpašnieku	149550
18	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	E-pakalpojums "Mani dati Iedzīvotāju reģistrā"	142160
19	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	E-pakalpojums: Vadītāja apliecības pārbaude	135803
20	Valsts ieņēmumu dienests	Nodokļu un informatīvo deklarāciju pieņemšana - Kopsavilkuma paziņojums par FP izmaksātajām summām	129646
21	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Informācija par valsts fondēto pensiju shēmas līdzekļu pārvaldītāja un ieguldījuma plāna maiņu	120696
22	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	E-pakalpojums: Maksājumi	108245
23	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Informācija par prognozējamo vecuma pensijas apmēru	94464
24	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Izziņas zvērinātiem advokātiem un zvērinātiem tiesu izpildītājiem par sociāli apdrošinātām personām	93028
25	Valsts ieņēmumu dienests	Nodokļu un informatīvo deklarāciju pieņemšana - Gada ienākumu deklarācija	91676
26	Valsts ieņēmumu dienests	Nodokļu un informatīvo deklarāciju pieņemšana - Uzņēmumu ienākuma nodokļa deklarācija	76709

Nr.	Iestāde	Pakalpojums (nosaukums)	Gadījumi, kad 2013.gada laikā pakalpojuma rezultāts sniegts elektroniski
27	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	E-pakalpojums "Pārbaude, vai persona ir deklarēta norādītajā adresē"	75505
28	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Valsts fondēto pensiju shēmas līdzekļu pārvaldītāja un ieguldījuma plāna maiņa	68144
29	Valsts ieņēmumu dienests	Valsts amatpersonu deklarāciju pieņemšana	66941
30	Valsts ieņēmumu dienests	Nodokļu maksātāja konsultēšana normatīvo aktu piemērošanas jautājumos	65342

2.2.2.2. E-pakalpojumu sniegšanas gadījumus skaits pakalpojumu sniedzēju vidū

Nr.	Iestāde	Gadījumu skaits
1	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	9924133
2	Tiesu administrācija	2734687
3	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	1788004
4	Valsts ieņēmumu dienests	1581232
5	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	1097977
6	Latvijas Nacionālā bibliotēka	865460
7	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	709924
8	Lauksaimniecības datu centrs	345535
9	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	306068
10	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	149550
11	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	73024
12	Ārlietu ministrija	51732
13	Iepirkumu uzraudzības birojs	29189
14	Lauku atbalsta dienests	17542
15	Valsts zemes dienests	14881
16	Uzņēmumu reģistrs	13903
17	Dabas aizsardzības pārvalde	12094
18	Izglītības kvalitātes valsts dienests	3055
19	Maksātspējas administrācija	2002
20	Elektroniskie sakari VAS	2000
21	SIA "Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs"	1926
22	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	1330
23	Valsts kase	830
24	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	604
25	Datu valsts inspekcija	440
26	Valsts vides dienests	365
27	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	207
28	Pārtikas un veterinārais dienests	200
29	Kultūras informācijas sistēmu centrs	191
30	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	130
31	Latvijas Nacionālais arhīvs	110
32	Tiešās pārvaldes iestāde "Latvijas institūts"	60
33	Valsts meža dienests	50
34	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	19
35	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	11
36	VSIA Latvijas proves birojs	10
37	Nacionālais veselības dienests	5
38	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	4
39	Juridiskās palīdzības administrācija	3
40	Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	3
41	Zāļu valsts aģentūra	2
42	Ekonomikas ministrija	1
43	Aizsardzības ministrija	1
44	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	0
45	Izglītības un zinātnes ministrija	0

Nr.	Iestāde	Gadījumu skaits
46	Konkurences padome	0
47	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs	0
48	Labklājības ministrija	0
49	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	0
50	Latvijas Vides aizsardzības fonda administrācija	0
51	Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome	0
52	Patentu valde	0
53	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	0
54	Studiju un zinātnes administrācija	0
55	Tiesībsarga birojs	0
56	Tieslietu ministrija	0
57	V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	0
58	Valsts asinsdonoru centrs	0
59	Valsts augu aizsardzības dienests	0
60	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	0
61	Valsts darba inspekcija	0
62	Valsts dzelzceļa administrācija	0
63	Valsts izglītības satura centrs	0
64	Valsts kontrole	0
65	Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	0
66	Valsts policija	0
67	Valsts robežsardze	0
68	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	0
69	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	0
70	Valsts SIA "Sertifikācijas un testēšanas centrs"	0
71	Valsts tiesu ekspertīžu birojs	0
72	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	0
73	Valsts valodas centrs	0
74	VAS "Latvijas Jūras administrācija"	0
75	Veselības inspekcija	0
76	Veselības ministrija	0
77	Vides pārraudzības valsts birojs	0
78	Zemkopības ministrija	0
	KOPĀ	19728494

2.2.2.3. E-pakalpojumu sniedzēji - resoru līmenis

Resors	Gadījumu skaits
Satiksmes ministrija	11712140
Tieslietu ministrija	2766520
Finanšu ministrija	1611391
Labklājības ministrija	1097988
Iekšlietu ministrija	1016011
Kultūras ministrija	865761
Zemkopības ministrija	512877
Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	87483
Ārlietu ministrija	51792
Izglītības un zinātnes ministrija	4385
Ekonomikas ministrija	1931
Aizsardzības ministrija	208
Veselības ministrija	7
Ārpus resoriem	0
KOPĀ	19728494

2.2.2.4. E-pakalpojumu sniedzēji - ministriju, iestāžu līmenis

Ministrija vai iestāde	Gadījumu skaits
Iestādes	19676760
Ministrijas	51734
KOPĀ	19728494

2.2.2.5. Elektroniski sniegto pakalpojumu īpatsvars - resoru līmenis

Resors	Elektronizācijas īpatsvars
Aizsardzības ministrija	97%
Tieslietu ministrija	91%
Kultūras ministrija	83%
Satiksmes ministrija	72%
Ārlietu ministrija	71%
Labklājības ministrija	57%
Iekšlietu ministrija	50%
Zemkopības ministrija	50%
Finanšu ministrija	46%
Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	17%
Izglītības un zinātnes ministrija	9%
Ekonomikas ministrija	3%
Veselības ministrija	0%
Ārpus resoriem	0%
KOPĀ	44%

2.2.2.6. Elektroniski sniegto pakalpojumu īpatsvars - ministriju, iestāžu līmenis

Ministrija vai iestāde	Elektronizācijas īpatsvars
Ministrijas	49%
Iestādes	44%
KOPĀ	44%

2.2.2.7. Pakalpojumu veidu īpatsvars, kas elektronizēti (neskaitot elektronizācijai nepiemērotos).

Nr.	Iestādes	0.-2. līmenis*	3.-5. līmenis*	KOPĀ	Elektronizācijas procents
1	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	0	18	18	100%
2	Dabas aizsardzības pārvalde	0	17	17	100%
3	Lauku atbalsta dienests	0	8	8	100%
4	Tiesu administrācija	0	8	8	100%
5	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	0	6	6	100%
6	Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	0	5	5	100%
7	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	0	3	3	100%
8	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	0	3	3	100%
9	Maksātspējas administrācija	0	3	3	100%
10	Valsts augu aizsardzības dienests	0	3	3	100%
11	Aizsardzības ministrija	0	2	2	100%
12	Iepirkumu uzraudzības birojs	0	2	2	100%
13	V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	0	2	2	100%
14	Elektroniskie sakari VAS	0	1	1	100%
15	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	0	1	1	100%
16	Kultūras informācijas sistēmu centrs	0	1	1	100%
17	Valsts kase	0	1	1	100%
18	Valsts tiesu ekspertīžu birojs	0	1	1	100%
19	Latvijas Nacionālā bibliotēka	1	19	20	95%
20	Labklājības ministrija	1	6	7	86%
21	Veselības inspekcija	4	21	25	84%
22	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	3	13	16	81%
23	Valsts ieņēmumu dienests	13	56	69	81%
24	Uzturīdzekļu garantiju fonda administrācija	1	4	5	80%
25	Lauksaimniecības datu centrs	6	18	24	75%
26	Latvijas Nacionālais arhīvs	1	3	4	75%
27	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	1	3	4	75%
28	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	1	2	3	67%
29	Uzņēmumu reģistrs	13	20	33	61%
30	Latvijas Vides aizsardzības fonda administrācija	1	1	2	50%
31	Studiju un zinātnes administrācija	1	1	2	50%
32	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	1	1	2	50%
33	VSIA Latvijas proves birojs	1	1	2	50%
34	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	11	10	21	48%
35	Zāļu valsts aģentūra	11	8	19	42%
36	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	26	18	44	41%
37	Ārlietu ministrija	4	2	6	33%
38	Valsts dzelzeļa tehniskā inspekcija	2	1	3	33%
39	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	2	1	3	33%
40	Valsts zemes dienests	13	5	18	28%
41	Valsts vides dienests	15	5	20	25%
42	Juridiskās palīdzības administrācija	4	1	5	20%
43	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	4	1	5	20%
44	Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	4	1	5	20%
45	Valsts meža dienests	9	2	11	18%
46	Ekonomikas ministrija	6	1	7	14%
47	Valsts policija	7	1	8	13%
48	Patentu valde	28	0	28	0%
49	Izglītības kvalitātes valsts dienests	15	0	15	0%

Nr.	Iestādes	0.-2. līmenis*	3.-5. līmenis*	KOPĀ	Elektronizācijas procents
50	Valsts SIA "Sertifikācijas un testēšanas centrs"	13	0	13	0%
51	Vides pārraudzības valsts birojs	13	0	13	0%
52	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	10	0	10	0%
53	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	7	0	7	0%
54	Zemkopības ministrija	7	0	7	0%
55	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	6	0	6	0%
56	Valsts izglītības satura centrs	6	0	6	0%
57	Nacionālais veselības dienests	5	0	5	0%
58	Tieslietu ministrija	5	0	5	0%
59	Datu valsts inspekcija	4	0	4	0%
60	Valsts robežsardze	4	0	4	0%
61	Konkurences padome	3	0	3	0%
62	Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome	3	0	3	0%
63	Izglītības un zinātnes ministrija	2	0	2	0%
64	Pārtikas un veterinārais dienests	2	0	2	0%
65	Valsts asinsdonoru centrs	2	0	2	0%
66	Valsts darba inspekcija	2	0	2	0%
67	Valsts dzelzceļa administrācija	2	0	2	0%
68	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs	1	0	1	0%
69	SIA "Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs"	1	0	1	0%
70	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	1	0	1	0%
71	Tiesībsarga birojs	1	0	1	0%
72	Tiešās pārvaldes iestāde "Latvijas institūts"	1	0	1	0%
73	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	1	0	1	0%
74	Valsts kontrole	1	0	1	0%
75	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	1	0	1	0%
76	Valsts valodas centrs	1	0	1	0%
77	Veselības ministrija	1	0	1	0%

* 0.-Pakalpojums elektroniski netiek piedāvāts.

- 1.-Informācija par pakalpojumu ir ievietota elektroniskā pakalpojuma turētāja publiski pieejamā tīmekļa vietnē elektroniskā formā.
- 2.-Pakalpojuma saņēmējam pakalpojuma pieprasīšanai vai saņemšanai nepieciešamās veidlapas ir pieejamas elektroniskā formā publiskā tīmekļa vietnē.
- 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.

2.2.2.8. Pakalpojumu veidu īpatsvars, kas elektronizēti (neskaitot elektronizācijai nepiemērotos) - resoru līmenis

	0.-2.līmenis*	3.-5.līmenis*	KOPĀ	Elektronizācijas procents
Aizsardzības ministrija	0	5	5	100%
Kultūras ministrija	6	24	30	80%
Finanšu ministrija	17	67	84	80%
Satiksmes ministrija	12	22	34	65%
Veselības ministrija	24	29	53	55%
Labklājības ministrija	31	29	60	48%
Iekšlietu ministrija	27	25	52	48%
Zemkopības ministrija	38	33	71	46%
Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	40	27	67	40%
Tieslietu ministrija	69	42	111	38%
Ārlietu ministrija	5	2	7	29%
Izglītības un zinātnes ministrija	24	4	28	14%
Ekonomikas ministrija	20	2	22	9%
Ārpus resoriem	3	0	3	0%
KOPĀ	316	311	627	50%

* 0.-Pakalpojums elektroniski netiek piedāvāts.

- 1.-Informācija par pakalpojumu ir ievietota elektroniskā pakalpojuma turētāja publiski pieejamā tīmekļa vietnē elektroniskā formā.
- 2.-Pakalpojuma saņēmējam pakalpojuma pieprasīšanai vai saņemšanai nepieciešamās veidlapas ir pieejamas elektroniskā formā publiskā tīmekļa vietnē.
- 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.

2.2.2.9. Pakalpojumu veidu īpatsvars, kas elektronizēti (neskaitot elektronizācijai nepiemērotos) - ministriju, iestāžu līmenis

	0.-2.līmenis*	3.-5.līmenis*	KOPĀ	Elektronizācijas procents
Iestādes	290	300	590	51%
Ministrijas	26	11	37	30%
KOPĀ	316	311	627	50%

* 0.-Pakalpojums elektroniski netiek piedāvāts.

- 1.-Informācija par pakalpojumu ir ievietota elektroniskā pakalpojuma turētāja publiski pieejamā tīmekļa vietnē elektroniskā formā.
- 2.-Pakalpojuma saņēmējam pakalpojuma pieprasīšanai vai saņemšanai nepieciešamās veidlapas ir pieejamas elektroniskā formā publiskā tīmekļa vietnē.
- 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.

2.2.2.10. Pakalpojumu TOP30, kas saņemti neelektroniski

Nr.	Iestāde	Pakalpojums (nosaukums)	Gadījumi, kad 2013.gada laikā pakalpojuma rezultāts sniegts neelektroniski
1	Nacionālais veselības dienests	Recepšu veidlapu izsniegšana ārstniecības iestādēm un ārstniecības personām	14912585
2	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	Maksājumi	3620362
3	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	Nodokļa, nodevas un naudas soda iekasēšana	901730
4	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	Personu apliecinošu dokumentu izsniegšana	732561
5	Valsts ieņēmumu dienests	Nodokļu maksātāja konsultēšana normatīvo aktu piemērošanas jautājumos	708566
6	Valsts ieņēmumu dienests	Nodokļu un informatīvo deklarāciju pieņemšana - Gada ienākumu deklarācija	420342
7	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Operatīvā hidrometeoroloģiskā informācija (novērojumu staciju dati, kuriem nav veikta pilna kvalitātes kontrole saskaņā ar LVGMC noteiktajām instrukcijām, vai informācija, kas iegūta pēc šo datu apstrādes)	295755
8	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Informācija par sociālās apdrošināšanas iemaksām un apdrošināšanas periodiem	274308
9	Valsts ieņēmumu dienests	Iedzīvotāju ienākuma nodokļa pārmaksas atmaksa	264160
10	Valsts ieņēmumu dienests	Visu veidu izziņu un apliecinājumu izsniegšana	143616
11	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Valsts fondēto pensiju shēmas līdzekļu pārvaldītāja un ieguldījuma plāna maiņa	111041
12	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Slimības pabalsts	101617
13	Valsts meža dienests	Medību atļaujas izsniegšana	100000
14	Valsts ieņēmumu dienests	Nodokļu un informatīvo deklarāciju pieņemšana - Ziņojums par valsts sociālās apdrošināšanas obligātajām iemaksām no darba ņēmēju darba ienākumiem, iedzīvotāju ienākuma nodokli pārskata mēnesī	88993
15	Nacionālais veselības dienests	Eiropas veselības apdrošināšanas kartes (EVAK) un S veidlapu sagatavošana un izsniegšana	74728
16	Lauksaimniecības datu centrs	Dzīvnieku apsēklošanas datu ievade no MA tehniķu iesniegumiem saskaņā ar noslēgto līgumu	66866
17	Valsts ieņēmumu dienests	Stingrās uzskaites plombu realizācija	58384
18	Valsts zemes dienests	Nekustamā īpašuma datu aktualizācija	55788
19	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	Traktortehnikas un tās piekabju valsts tehniskā apskate	54362
20	Latvijas Nacionālā bibliotēka	Obligātā eksemplāra piegādes kontrole un sadale	52804
21	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Vecuma pensija	51622
22	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	Ielūguma apstiprināšana vīzas pieprasīšanai	50297
23	Lauku atbalsta dienests	ES un valsts platību maksājumi	50120

Nr.	Iestāde	Pakalpojums (nosaukums)	Gadījumi, kad 2013.gada laikā pakalpojuma rezultāts sniegts neelektroniski
24	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Vides paraugu analīzes	47826
25	Latvijas Nacionālā bibliotēka	Uzziņas	47203
26	Uzņēmumu reģistrs	Izmaiņu uzņēmuma, komersanta, tā filiāles darbībā reģistrācija	43303
27	Valsts meža dienests	Apliecinājums koku ciršanai	40000
28	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Informācija par izmaksai nosūtīto pensiju/pabalstu/atlīdzību	39084
29	Valsts ieņēmumu dienests	Algas nodokļu grāmatiņu un to dublikātu izsniegšana	38717
30	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	Patērētāju un uzņēmēju konsultēšana par patērētāju tiesību un interešu jautājumiem	35026

2.2.2.11. Pakalpojumu, kas saņemti neelektroniski, sniedzēji

	Iestāde	Gadījumu skaits
1	Nacionālais veselības dienests	14987597
2	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	4544845
3	Valsts ieņēmumu dienests	1873825
4	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	975156
5	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	796198
6	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	376643
7	Valsts meža dienests	254504
8	Latvijas Nacionālā bibliotēka	138042
9	Valsts zemes dienests	132807
10	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	112930
11	Uzņēmumu reģistrs	92826
12	Lauku atbalsta dienests	72260
13	Lauksaimniecības datu centrs	67040
14	Valsts izglītības satura centrs	38635
15	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	37345
16	Valsts asinsdonoru centrs	34168
17	Latvijas Nacionālais arhīvs	28710
18	Valsts vides dienests	26540
19	Patentu valde	24940
20	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	24634
21	Veselības inspekcija	21677
22	Ārlietu ministrija	21243
23	Zāļu valsts aģentūra	19844
24	Tieslietu ministrija	19012
25	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	18611
26	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	15877
27	Valsts robežsardze	15071
28	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	12612
29	VSIA Latvijas proves birojs	12162
30	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	11682
31	Ekonomikas ministrija	11307
32	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	8341
33	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	8336
34	Valsts policija	6935
35	Izglītības kvalitātes valsts dienests	4708
36	Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	4444
37	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	4187
38	Juridiskās palīdzības administrācija	4130
39	Tiesībsarga birojs	2563
40	Vides pārraudzības valsts birojs	2472
41	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	2102
42	Valsts SIA "Sertifikācijas un testēšanas centrs"	2046
43	Valsts tiesu ekspertīžu birojs	1941
44	Zemkopības ministrija	1869
45	Pārtikas un veterinārais dienests	1800

	Iestāde	Gadījumu skaits
46	SIA "Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs"	1646
47	Iepirkumu uzraudzības birojs	1438
48	Dabas aizsardzības pārvalde	1181
49	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	1134
50	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	905
51	Izglītības un zinātnes ministrija	892
52	Maksātspējas administrācija	551
53	Valsts kase	530
54	Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	469
55	Konkurences padome	430
56	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	428
57	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	409
58	Tiešās pārvaldes iestāde "Latvijas institūts"	389
59	Kultūras informācijas sistēmu centrs	363
60	Latvijas Vides aizsardzības fonda administrācija	362
61	Valsts dzelzceļa administrācija	314
62	Studiju un zinātnes administrācija	264
63	Valsts darba inspekcija	162
64	Veselības ministrija	153
65	V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	134
66	VAS "Latvijas Jūras administrācija"	132
67	Datu valsts inspekcija	101
68	Valsts kontrole	43
69	Valsts valodas centrs	12
70	Tiesu administrācija	11
71	Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome	11
72	Aizsardzības ministrija	7
73	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	3
74	Elektroniskie sakari VAS	0
75	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs	0
76	Labklājības ministrija	0
77	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	0
78	Valsts augu aizsardzības dienests	0

2.2.2.12. Neelektronisko pakalpojumu sniedzēji - resoru līmenis

Resors	Gadījumu skaits
Veselības ministrija	15082050
Satiksmes ministrija	4562199
Finanšu ministrija	1889280
Iekšlietu ministrija	1008847
Labklājības ministrija	837793
Zemkopības ministrija	512449
Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	415534
Tieslietu ministrija	277465
Kultūras ministrija	171559
Ekonomikas ministrija	59069
Izglītības un zinātnes ministrija	46601
Ārlietu ministrija	21632
Ārpus resoriem	2606
Aizsardzības ministrija	7
KOPĀ	24887091

2.2.2.13. E-pakalpojumu sniedzēji - ministriju, iestāžu līmenis

Ministrija vai iestāde	Gadījumu skaits
Iestādes	24832608
Ministrijas	54483
KOPĀ	24887091

2.2.2.14. Pakalpojumu sniegšanā "front office" nodarbinātie darbinieki un neelektroniski sniegto pakalpojumu skaits uz vienu darbinieku

Nr.	Iestāde	"Front office" darbinieku slodžu skaits	Neelektroniski sniegtie pakalpojumi uz vienu "front office" darbinieku
1	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	397	2456,3
2	Valsts ieņēmumu dienests	372	5037,2
3	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	356	12766,4
4	Latvijas Nacionālā bibliotēka	220	627,5
5	Valsts darba inspekcija	138	1,2
6	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	106	78,6
7	Valsts zemes dienests	68	1953,0
8	Valsts meža dienests	60	4241,7
9	Lauksaimniecības datu centrs	46	1457,4
10	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	45	413,6
11	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	44	95,2
12	Valsts kase	36,8	14,4
13	Lauku atbalsta dienests	36	2007,2
14	Maksātspējas administrācija	27	20,4
15	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	25	84,1

Nr.	Iestāde	"Front office" darbinieku slodžu skaits	Neelektroniski sniegtie pakalpojumi uz vienu "front office" darbinieku
16	Valsts SIA "Sertifikācijas un testēšanas centrs"	23	89,0
17	Uzņēmumu reģistrs	22	4219,4
18	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	18	882,1
19	Latvijas Nacionālais arhīvs	16	1794,4
20	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	9	4149,4
21	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	8	1042,6
22	Dabas aizsardzības pārvalde	6	196,8
23	Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	6	740,7
24	Zāļu valsts aģentūra	4	4961,0
25	Iepirkumu uzraudzības birojs	2	719,0
26	Nacionālais veselības dienests	2	7493798,5
27	Studiju un zinātnes administrācija	2	132,0
28	Tiesu administrācija	2	5,5
29	Aizsardzības ministrija	1	7,0
30	Ekonomikas ministrija	1	11307,0
31	Izglītības un zinātnes ministrija	1	892,0
32	Patentu valde	1	24940,0
33	SIA "Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs"	1	1646,0
34	Tiesībsarga birojs	1	2563,0
35	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	1	1134,0
36	Valsts asinsdonoru centrs	1	34168,0
37	Valsts izglītības saturs centrs	1	38635,0
38	Veselības inspekcija	1	21677,0

2.2.3. Pakalpojumu saņemšanas ērtības

Mūsu sabiedrībā ir pietiekami daudz cilvēku, kas ar informācijas tehnoloģijām nav tik pazīstami, lai patstāvīgi spētu izmantot e-pakalpojumu priekšrocības. Tāpat ir cilvēki, kam nav pieejas datoram vai citai ierīcei, kas ļautu saņemt e-pakalpojumus.

Daļa iestāžu šai gadījumā ir nākušas saviem klientiem pretī, nodrošinot iespējas e-pakalpojumus saņemt savās telpās – tur ir gan dators, gan speciālists, kurš parādīs, kā tieši tā vai cita operācija veicama.

Līdz ar to atsevišķi no pakalpojumu sniegšanas tika vērtēta iestāžu rīcība elektronisko pakalpojumu kanālu popularizēšanā, kas raksturo iestāžu ieinteresētību pāriet uz elektroniskiem pakalpojumu sniegšanas kanāliem – datora nodrošināšana klientu apkalpošanā, speciālista palīdzības nodrošināšana, e-pakalpojumu izmantošanas iespēju reklamēšana savā mājas lapā.

Tomēr no 31 iestādes, kas 2013.gadā sniegušas vismaz 100 e-pakalpojumus, iespēju izmantot datoru savās telpās nodrošina tikai 9, kur 2 no tām pat ar viedkartes lasītāju (sk. 2.2.3.1.tabulu). 15 iestādes apgalvo, ka uz vietas ir iespēja saņemt konsultācijas e-pakalpojumu sniegšanā – 12 gadījumos tas pat ietilpst darbinieka pienākumos (sk. 2.2.3.2.tabulu). Tiesa, nav skaidrs, kā šīs konsultācijas tiek nodrošinātas gadījumos, ja uz vietas nav apmeklētājiem pieejams dators. Viena no iespējām ir demonstrēšana uz darbinieka datora, taču pie zemām klienta datorprasmēm tā diez vai nodrošinās paliekošas iemaņas.

Kā labākie piemēri šeit jāmin Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra un Valsts kase (tiesa, pēdējai ir visai neliels sniegto e-pakalpojumu skaits), kur ir nodrošinātas visas minētās iespējas, tai skaitā, iespēja uz vietas izmantot viedkartes lasītāju. Visas minētās iespējas, tikai bez viedkartes lasītāja saskaņā ar minēto iestāžu sniegto informāciju ir arī Latvijas Valsts radio un televīzijas centrā, Valsts ieņēmumu dienestā, Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrā, Latvijas Nacionālajā bibliotēkā, Lauksaimniecības datu centrā, Lauku atbalsta dienestā un Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrā.

2.2.3.1. Datora ar iespēju saņemt e-pakalpojumus esamība nozīmīgāko e-pakalpojumu sniedzēju telpās

Iestādes, kam 2013.gadā ir vismaz 100 e-pakalpojumu sniegšanas gadījumu

Vai iestādē ir dators ar iespēju klientiem pieteikt/saņemt e-pakalpojumus		
nē	22	71%
jā-bez viedkartes lasītāja	7	23%
jā-ar viedkartes lasītāju	2	7%
KOPĀ	31	100%

Ar viedkartes lasītāju:	E-pakalpojumu sniegšanas gadījumu skaits
Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	149550
Valsts kase	830

Bez viedkartes lasītāja:	E-pakalpojumu sniegšanas gadījumu skaits
VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	1788004
Valsts ieņēmumu dienests	1581232
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	1097977
Latvijas Nacionālā bibliotēka	865460
Lauksaimniecības datu centrs	345535
Lauku atbalsta dienests	17542
SIA "Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs"	1926

2.2.3.2. Praktiskas palīdzības iespējas, saņemot e-pakalpojumus nozīmīgāko e-pakalpojumu sniedzēju telpās

Iestādes, kam 2013.gadā ir vismaz 100 e-pakalpojumu sniegšanas gadījumu skaits.

Vai iestādē ir praktiskas palīdzības saņemšanas iespējas, uz vietas saņemot e-pakalpojumus		
nē	16	52%
jā-taču tas nav noteikts darbinieku pienākumos	3	10%
jā-ir darbinieks, kura pienākumos tas noteikts	12	39%
KOPĀ	31	100%

Tie, kas atbildējuši ar „JĀ” – neatkarīgi no tā, vai tas noteikts darbinieka pienākumos:	E-pakalp. gadījumu skaits
VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	9924133
Tiesu administrācija	2734687
VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	1788004
Valsts ieņēmumu dienests	1581232
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	1097977
Latvijas Nacionālā bibliotēka	865460
Lauksaimniecības datu centrs	345535
Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	149550
Lauku atbalsta dienests	17542
Valsts zemes dienests	14881
SIA "Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs"	1926
Valsts kase	830
Uzturētāžu garantiju fonda administrācija	604
Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	207
Latvijas Nacionālais arhīvs	110

2.2.4. Pakalpojumu sniegšanas efektivitātes un ērtību indekss

Pakalpojumu sniegšanas efektivitātes un ērtību indekss sastāv no trim komponentēm:

- pakalpojumu sniegšanas ērtību novērtējuma;
- pakalpojumu elektroniskas sniegšanas īpatsvara;
- pakalpojumu elektronizācijas līmeņa.

Aprēķina formula ir visai komplicēta, salīdzinot ar citiem indeksiem – detaļās tā aprakstīta e-indeksa metodoloģijas sadaļā.

Īsumā var sacīt, ka pakalpojuma ērtību rādītājs tiek veidots no līdz pat 10 atsevišķiem indikatoriem, no kuriem daļa tiek mērīta atsevišķi katram pakalpojumam, bet daļa – iestādes līmenī.

Pakalpojumu elektroniskās sniegšanas īpatsvars parāda, cik liela daļa no pakalpojumiem, kas kaut nedaudz piemēroti elektronizācijai iestādē, tiek sniegti elektroniski – maksimālais vērtējums (20) nozīmētu, ka visi šie pakalpojumi visos gadījumos 2014.gadā būtu sniegti tikai elektroniski.

Pakalpojumu elektronizācijas līmenis tiek mērīts atsevišķi katram iestādes sniegtajam pakalpojumam, kas kaut nedaudz piemērots elektronizācijai. Augstāko novērtējumu (40) var saņemt, ja visi elektronizējamie pakalpojumi tiek sniegti vismaz 4.elektronizācijas līmenī (ja pakalpojums elektronizācijai ir tikai nedaudz piemērots, maksimālais vērtējams tiek piešķirts jau par 3.elektronizācijas līmeni).

Augstākie rādītāji pakalpojumu sniegšanas un efektivitātes e-indeksā (sk. 2.2.4.1.tabulu) ir Valsts tehniskās uzraudzības aģentūrai, Lauksaimniecības datu centram, Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūrai, Latvijas Nacionālajai bibliotēkai, kā arī Valsts ieņēmumu dienestam. Indeksa struktūra šīm iestādēm gan atšķiras – ja, piemēram, Valsts ieņēmumu dienestam pakalpojumu elektronizācijas līmenis ir augstākais no iespējamajiem, tad sniegti pakalpojumi elektroniski tiek mazāk nekā pusē gadījumu. Savukārt, piemēram, Latvijas Ģeotelpiskā informācijas aģentūra uzrāda augstākos rādītājus gan pēc pakalpojumu sniegšanas īpatsvara, gan elektronizācijas līmeņa, tomēr ievērojami zemāks rādītājs tai ir pakalpojumu sniegšanās ērtībās.

Pakalpojumu sniegšanas efektivitātes un ērtību indeksā raksturīgi, ka ministrijām, kas sniedz pakalpojumus, rādītāji kopumā ir zemi – izņēmums būtu Ārlietu ministrija, kuras sniegtie pakalpojumi no tiem, ko sniedz ministrijas, arī visprecīzāk atbilst izpratnei par klasisku pakalpojumu – proti tādi, ko parasti sniedz iestādes, nevis ministrijas un kas nav uzskatāms par šāds iestādes pamatfunkciju, bet funkcionāli nodalāms kā atsevišķs pakalpojums.

2.2.4.1. Pakalpojumu sniegšanas efektivitātes un ērtību e-indeks

Iestādes, kas norādījušas, ka tām ir pakalpojumi un sniegušas pietiekamus datus novērtējuma veikšanai (n=72).

Nr.	Iestāde	INDEKSS	Ērtības* (max 40)	Sniegšana** (max 20)	Līmenis*** (max 40)
1	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	89	29	20	40
2	Lauksaimniecības datu centrs	88	32	17	39
3	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	85	25	20	40
4	Latvijas Nacionālā bibliotēka	84	27	18	39
5	Valsts ieņēmumu dienests	82	33	9	40
6	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	80	20	20	40
7	Tiesu administrācija	80	20	20	40
8	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	79	19	20	40
9	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	76	22	14	40
10	Elektroniskie sakari VAS	74	14	20	40
11	Maksātspējas administrācija	74	18	16	40
12	Ārlietu ministrija	69	16	18	35
13	Iepirkumu uzraudzības birojs	69	10	19	40
14	Dabas aizsardzības pārvalde	69	12	18	39
15	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	68	10	18	40
16	Lauku atbalsta dienests	66	34	4	28
17	Valsts kase	62	22	12	28
18	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	60	20	0	40
19	V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	59	19	0	40
20	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	56	23	12	21
21	Aizsardzības ministrija	56	13	3	40
22	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	51	8	3	40
23	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	50	21	9	20
24	Uzņēmumu reģistrs	50	18	3	29
25	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	49	22	0	27
26	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	47	19	0	28
27	Veselības inspekcija	44	19	0	25
28	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	44	6	8	30
29	SIA "Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs"	43	22	11	10
30	Ekonomikas ministrija	41	17	0	24
31	VSIA Latvijas proves birojs	41	14	0	27
32	Latvijas Vides aizsardzības fonda administrācija	41	13	0	28
33	Kultūras informācijas sistēmu centrs	39	4	7	28
34	Datu valsts inspekcija	36	11	16	9
35	Izglītības kvalitātes valsts dienests	35	17	8	10
36	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	35	11	7	17
37	Valsts robežsardze	33	33	0	0
38	Valsts darba inspekcija	33	23	0	10
39	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	32	22	0	10
40	Valsts asinsdonoru centrs	31	31	0	0

Nr.	Iestāde	INDEKSS	Ērtības* (max 40)	Sniegšana** (max 20)	Līmenis*** (max 40)
41	Valsts zemes dienests	28	18	2	8
42	Valsts vides dienests	28	11	1	16
43	Studiju un zinātnes administrācija	28	9	0	19
44	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	27	23	0	4
45	Vides pārraudzības valsts birojs	27	23	0	4
46	Valsts valodas centrs	26	16	0	10
47	Latvijas Nacionālais arhīvs	25	19	0	6
48	Valsts policija	25	15	0	10
49	Pārtikas un veterinārais dienests	25	13	2	10
50	Nacionālais veselības dienests	24	14	0	10
51	Valsts meža dienests	24	11	0	13
52	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	23	19	0	4
53	Valsts izglītības satura centrs	23	21	0	2
54	Zāļu valsts aģentūra	22	8	0	14
55	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	21	21	0	0
56	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	21	17	0	4
57	Izglītības un zinātnes ministrija	21	11	0	10
58	Zemkopības ministrija	21	16	0	5
59	Valsts SIA "Sertifikācijas un testēšanas centrs"	20	19	0	1
60	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	19	19	0	0
61	Juridiskās palīdzības administrācija	18	13	0	5
62	Patentu valde	17	11	0	6
63	Tiesībsarga birojs	17	13	0	4
64	Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome	16	6	0	10
65	Tiešās pārvaldes iestāde "Latvijas institūts"	16	3	3	10
66	Valsts dzelzceļa administrācija	16	6	0	10
67	Konkurences padome	15	11	0	4
68	Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	14	10	0	4
69	Tieslietu ministrija	12	12	0	0
70	Veselības ministrija	10	6	0	4
71	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	2	1	0	1
72	Valsts kontrole	0	0	0	0

* pakalpojumu sniegšanas ērtību novērtējums.

** pakalpojumu elektroniskas sniegšanas īpatsvars.

*** pakalpojumu elektronizācijas līmeņi.

2.2.5. Komunikācija par pakalpojumiem

Iestāžu komunikācija ar sabiedrību pētījuma ietvaros dalīta sadaļās, lai atsevišķi novērtētu iestādes komunikāciju par tās sniegtajiem pakalpojumiem, kā arī to, vai priekšroka tiek dota elektroniskajiem pakalpojumiem, lai tie būtu pamanāmi, ar viegli pieejamiem aprakstiem, paskaidrojumiem un atbalsta iespējām, saņemot pakalpojumu. Vērtējumā iekļauti gan jautājumi, uz kuriem atbildes sniedza pati iestāde, gan arī informācija, kas tika iegūta, ārējiem ekspertiem novērtējot iestāžu mājas lapas. Elektroniska pakalpojuma esamība, protams, nozīmē, ka pieejamas elektroniski lejupielādējamās vai tiešsaistē aizpildāmas veidlapas, vai eksistē saite uz elektroniskajiem pakalpojumiem. Tomēr, lai veicinātu elektronisku pakalpojumu sniegšanu, šai informācijai vajadzētu būt izceltai un nepārprotamai, līdz ar to ne visas iestādes, kurām ir elektroniski pakalpojumi, automātiski saņēma vērtējumu, ka uz tiem ir saite. Starp 31 iestādēm, kuras sniegušas vismaz 100 pakalpojumus 2013. gadā, 22 (71%) bija atsevišķi norādīta informācija par pakalpojumu elektroniskas saņemšanas iespējām, bet 9 (29%) nebija.

Iestādi, kura orientēta uz pakalpojumu sniegšanas ērtībām un veicina elektronisko pakalpojumu sniegšanas kanālu, raksturo šādi kritēriji:

- mājas lapā viegli atrodama pakalpojumu sadaļa;
- uzskatāma norāde par pakalpojumu saņemšanas iespējām elektroniski (pie katra pakalpojuma, kurš saņemams elektroniski un kopēja saite uz elektroniski sniegtajiem pakalpojumiem)
- iespēja iepazīties ar pakalpojuma aprakstu un norādītas konsultāciju saņemšanas iespējas – telefona nr., e-pasta adrese, iespēja tiešsaistē uzdot jautājumus un saņemt atbildes vai iepazīties ar citiem lietotājiem sniegtajām atbildēm..

Kā līdzdalības iespējas novērtēta uzskatāma, viegli atrodama tiešsaistes forma vai nepārprotama norāde, kura ietver aicinājumu rakstīt uz noteiktu e-pasta adresi. Novērtējot iestāžu mājas lapas, netika atzīmēta pazīme kā izpildīta gadījumos, ja izveidota formāla “biežāk uzdoto jautājumu” sadaļa, vai norādīta e-pasta adrese, bez paskaidrojošas norādes, kāda informācija uz to sūtāma. Līdzdalības veicināšanas iespējas tika novērtētas iestādes mājas lapā saskaņā ar šādiem kritērijiem:

- ir, ja pastāv auditorijas līdzdalības iespējas (iespēja uzdot jautājumus, izteikt viedokli, ierosinājumu) atsevišķā sadaļā, izmantojot tiešsaistes formu, bet ne uz kopējo iestādes e-pastu;
- nav, ja nepastāv auditorijas līdzdalības iespējas (iespēja uzdot jautājumus, izteikt viedokli, ierosinājumu) atsevišķā sadaļā, izmantojot tiešsaistes formu.

Atsevišķi tika novērtēts, vai attiecīgā sadaļa pieejama svešvalodās (mājas lapas alternatīvās valodas versijā)

Uzskaiti par sniegtajām konsultācijām kanālu griezumā veic tikai atsevišķas iestādes. Tā datus par telefoniski sniegtajām konsultācijām (sk. 2.2.5.1.tabulu) spēja sniegt tikai 18 iestādes (no tām 7 starp lielākajiem 16 pakalpojumu sniedzējiem), datus par elektroniski sniegtajām konsultācijām – 13 iestādes (6 starp 16 lielākajiem pakalpojumu sniedzējiem), bet par klātienē konsultācijām – 14 iestādes (5 starp lielākajiem pakalpojumu sniedzējiem). Turklāt nereti ir situācijas, kad sniegtie dati ir aptuveni, noapaļoti skaitļi, kas liecina nevis par precīzu uzskaiti, bet par aprēķiniem vai pat vienkārši aplēsēm.

No lielākajiem pakalpojumu sniedzējiem precīzu izskaiti veic Valsts ieņēmumu dienests un Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra. No mazākajiem – Patērētāju tiesību aizsardzības centrs, Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra, Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra, Tiesībsarga birojs un Vides pārraudzības birojs. Dažos gadījumos – kā Valsts zemes dienestā un Uzņēmumu reģistrā – uzskaitē pastāv, taču neietver klātienē veiktās konsultācijas.

Diez vai par pilnvērtīgu konsultāciju attiecībā uz pakalpojumiem varētu uzskatīt situācijas, kad sniegto konsultāciju skaits pārsniedz sniegto pakalpojumu skaitu. Valsts darba inspekcijas gadījumā tas pārsniedz simtiem reižu, līdz ar to acīmredzot ir neprecīzi nodalītas konsultācijas par pakalpojumiem no iestādes pamatfunkciju veikšanas.

Grūtības pastāv arī ar informācijas uzskaiti par jautājumiem un viedokļiem, kas saņemti, izmantojot tiešsaistes formu. No lielākajiem 16 pakalpojumu sniedzējiem šādi dati ir tikai 5 (sk. 2.2.5.2.tabulu). Turklāt tikai 2 no šiem gadījumiem – Valsts zemes dienestam un Lauku atbalsta dienestam (pēdējam turklāt skaitlis ir aptuvens) – ir runa par jautājumu un viedokļu skaitu, kas pārsniedz 1000, tādējādi, vērtējot to uz sniegto pakalpojumu skaita fona, nevarētu šo komunikācijas formu uzskatīt par populāru. Starp pārējām iestādēm ir vēl 17, kas sniegušas datus par jautājumiem un viedokļiem tiešsaistē. Turklāt visaugstāko šādu jautājumu un viedokļu skaitu nosauc Veselības ministrija – 1760, kas nebūt nav tipisks pakalpojumu sniedzējs.

2.2.5.1. Iestāžu sniegtās konsultācijas un to kanāli*

Nr.	Iestāde	Pakalpojumu skaits	Telefoniskas konsultācijas	Elektroniskas konsultācijas	Klātienes konsultācijas
1	Nacionālais veselības dienests	14987602	-	-	-
2	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	14468978	410000	-	-
3	Valsts ieņēmumu dienests	3455057	427272	52763	203536
4	Tiesu administrācija	2734698	-	-	-
5	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	1894175	154492	28010	222516
6	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	1788432	-	-	-
7	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	1685080	-	-	-
8	Latvijas Nacionālā bibliotēka	1003502	-	-	-
9	Lauksaimniecības datu centrs	412575	120000	865	62750
10	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	376643	-	-	-
11	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	306071	-	-	-
12	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	262480	-	-	28000
13	Valsts meža dienests	254554	-	-	-
14	Valsts zemes dienests	147688	27959	1591	-
15	Uzņēmumu reģistrs	106729	68281	3796	-
16	Lauku atbalsta dienests	89802	39000	2000	50000
...
20	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	37349	30694	2346	1986
23	Latvijas Nacionālais arhīvs	28820	1000	3000	10000
38	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	8341	3194	1177	508
42	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	4187	91250	-	-
43	Juridiskās palīdzības administrācija	4133	2291	-	-
45	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	3432	1441	1330	111
46	Tiesībsarga birojs	2563	5476	967	2639
48	Vides pārraudzības valsts birojs	2472	550	312	480
51	Pārtikas un veterinārais dienests	2000	13000	-	90000
59	Datu valsts inspekcija	541	2650	-	90
68	Valsts darba inspekcija	162	31897	1002	43321

* -Tabulas augšdaļā atspoguļoti lielākie 16 pakalpojumu sniedzēji. Tabulas lejasdaļā atspoguļotas tās iestādes no pārējām, kuras veic uzskaiti par konsultāciju skaitu.

2.2.5.2. Jautājumu, viedokļu skaits, izmantojot tiešsaistes formu

Nr.	Iestāde	Pakalpojumu skaits	Saņemto jautājumu, viedokļu skaits, izmantojot tiešsaistes formu
1	Nacionālais veselības dienests	14987602	-
2	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	14468978	95
3	Valsts ieņēmumu dienests	3455057	-
4	Tiesu administrācija	2734698	-
5	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	1894175	-
6	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	1788432	-
7	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	1685080	-
8	Latvijas Nacionālā bibliotēka	1003502	-
9	Lauksaimniecības datu centrs	412575	255
10	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	376643	-
11	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	306071	-
12	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	262480	38
13	Valsts meža dienests	254554	-
14	Valsts zemes dienests	147688	1591
15	Uzņēmumu reģistrs	106729	-
16	Lauku atbalsta dienests	89802	1200
...
23	Latvijas Nacionālais arhīvs	28820	400
24	Valsts vides dienests	26905	96
28	Zāļu valsts aģentūra	19846	180
33	Dabas aizsardzības pārvalde	13275	60
35	VSIA Latvijas proves birojs	12172	30
36	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	11701	151
45	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	3432	154
46	Tiesībsarga birojs	2563	967
48	Vides pārraudzības valsts birojs	2472	312
55	Valsts kase	1360	100
56	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	1035	80
57	Izglītības un zinātnes ministrija	892	311
59	Datu valsts inspekcija	541	150
60	Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	472	3
63	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	409	62
69	Veselības ministrija	153	1760
70	V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	134	200

* -Tabulas augšdaļā atspoguļoti lielākie 16 pakalpojumu sniedzēji. Tabulas lejasdaļā atspoguļotas tās iestādes no pārējām, kuras veic uzskaiti par jautājumu un viedokļu skaitu.

2.2.5.3. Līdzdalības veicināšana mājaslapā

		Līdzdalības veicināšana	
		ir	nav
Pakalpojumu sniedzēju gradācija	Top 15 pakalpojumu sniedzēji	67%	33%
	Top 16-30 pakalpojumu sniedzēji	80%	20%
	Pārējie pakalpojumu sniedzēji	80%	20%
	Pakalpojumu nesniedzēji / nav datu	63%	37%
VISI		74%	26%

Līdzdalības veicināšana TOP15 pakalpojumu sniedzēju vidū	
Ir	Nav
Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	Nacionālais veselības dienests
Latvijas Nacionālā bibliotēka	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde
Lauksaimniecības datu centrs	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"
Tiesu administrācija	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra
Uzņēmumu reģistrs	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"
Valsts ieņēmumu dienests	
Valsts meža dienests	
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	
Valsts zemes dienests	
VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	

2.2.5.4. Komunikācija ar sabiedrību savos īpaši izveidotos forumos

		Vai iestāde komunicē ar sabiedrību savos īpaši izveidotos forumos	
		jā	nē
Pakalpojumu sniedzēju gradācija	Top 15 pakalpojumu sniedzēji	33%	67%
	Top 16-30 pakalpojumu sniedzēji	7%	93%
	Pārējie pakalpojumu sniedzēji	27%	73%
	Pakalpojumu nesniedzēji / nav datu	19%	81%
VISI		23%	77%

Komunikācija ar sabiedrību forumos TOP15 pakalpojumu sniedzēju vidū	
Ir	Nav
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs
Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	Latvijas Nacionālā bibliotēka
Valsts zemes dienests	Lauksaimniecības datu centrs
VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	Nacionālais veselības dienests
VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	Tiesu administrācija
	Uzņēmumu reģistrs
	Valsts ieņēmumu dienests
	Valsts meža dienests
	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra

2.2.5.5. Komunikācijas ar sabiedrību caur tīmekļa vietni un sociālajiem tīkliem rezultātu monitorings un analīze

		Tiek monitorēti un analizēti komunikācijas ar sabiedrību caur tīmekļa vietni un sociālajiem tīkliem rezultāti			KOPĀ IESTĀDES
		jā	daļēji	nē	
Pakalpojumu sniedzēju gradācija	Top 15 pakalpojumu sniedzēji	27%	47%	27%	15
	Top 16-30 pakalpojumu sniedzēji	13%	53%	33%	15
	Pārējie pakalpojumu sniedzēji	27%	40%	33%	45
	Pakalpojumu nesniedzēji / nav datu	33%	33%	33%	27
VISI		26%	41%	32%	102

Rezultātu monitorings un analīze TOP15 pakalpojumu sniedzēju vidū		
Jā	Daļēji	Nē
Nacionālais veselības dienests	Lauksaimniecības datu centrs	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	Tiesu administrācija	Latvijas Nacionālā bibliotēka
Uzņēmumu reģistrs	Valsts ieņēmumu dienests	Valsts meža dienests
VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra
	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	
	Valsts zemes dienests	
	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	

2.2.5.6. Iespēja sniegt e-pakalpojuma novērtējumu uzreiz pēc tā saņemšanas*

Iestāde		Vai uzreiz pēc pakalpojuma saņemšanas tā saņēmējam ir iespēja sniegt tā novērtējumu	
		IR (pakalp. skaits)	NAV (pakalp. skaits)
Top15 pakalpojumu sniedzēji	Lauksaimniecības datu centrs	12	12
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	11	28
	Valsts ieņēmumu dienests	4	59
	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	0	0
	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	0	1
	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	0	2
	Nacionālais veselības dienests	0	3
	Valsts meža dienests	0	4
	Valsts zemes dienests	0	6
	Tiesu administrācija	0	8
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	0	10
	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	0	13
	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	0	18
	Latvijas Nacionālā bibliotēka	0	19
	Uzņēmumu reģistrs	0	32
...
Citi, kas nodrošina iespēju klientiem sniegt novērtējumu	Izglītības kvalitātes valsts dienests	15	0
	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	4	1
	Labklājības ministrija	4	2
	Valsts augu aizsardzības dienests	3	0
	Aizsardzības ministrija	2	0
	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	1	2
	Latvijas Nacionālais arhīvs	1	2
	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	1	3
	Valsts vides dienests	1	5
	Zāļu valsts aģentūra	1	8

* -Tabulas augšdaļā atspoguļoti lielākie 15 pakalpojumu sniedzēji. Tabulas lejasdaļā atspoguļotas tās iestādes no pārējām, kuras sniedz minēto iespēju.

2.2.5.7. Nozīmīgāko e-pakalpojumu sniedzēju informācija mājaslapā par iespēju, ka pakalpojumi saņemami elektroniski

Iestādes, kam 2013.gadā ir vismaz 100 e-pakalpojumu sniegšanas gadījumu (n=31).

Vai ir informācija iestādes tīmekļa vietnē par to, ka pakalpojumus var saņemt elektroniski		
ir	22	71%
nav	9	29%
KOPĀ	31	100%

IR:	E-pakalp. gadījumi
VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	9924133
VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	1788004
Valsts ieņēmumu dienests	1581232
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	1097977
Latvijas Nacionālā bibliotēka	865460
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	709924
Lauksaimniecības datu centrs	345535
Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	306068
Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	149550
Valsts reģionālās attīstības aģentūra	73024
Ārlietu ministrija	51732
Iepirkumu uzraudzības birojs	29189
Lauku atbalsta dienests	17542
Valsts zemes dienests	14881
Uzņēmumu reģistrs	13903
Dabas aizsardzības pārvalde	12094
Maksātnešpējas administrācija	2002
SIA "Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs"	1926
Valsts kase	830
Valsts vides dienests	365
Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	207
Latvijas Nacionālais arhīvs	110

NAV:	E-pakalp. gadījumi
Tiesu administrācija	2734687
Izglītības kvalitātes valsts dienests	3055
Elektroniskie sakari VAS	2000
Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	1330
Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	604
Datu valsts inspekcija	440
Pārtikas un veterinārais dienests	200
Kultūras informācijas sistēmu centrs	191
Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	130

2.2.5.8. Nozīmīgāko e-pakalpojumu sniedzēju mājaslapās atrodamās saites uz pakalpojumiem

Iestādes, kam 2013.gadā ir vismaz 100 e-pakalpojumu sniegšanas gadījumu (n=31).

Tīmekļa vietnē ir saites uz sniedzamajiem pakalpojumiem		
ir	23	74%
daļēji	6	19%
nav	2	7%
KOPĀ	31	100%

Lielākie e-pakalpojumu sniedzēji, kuru mājaslapās ir informācija, ka pakalpojumus var saņemt elektroniski un saites uz tiem	E-pakalp. gadījumi
VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	9924133
VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	1788004
Valsts ieņēmumu dienests	1581232
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	1097977
Latvijas Nacionālā bibliotēka	865460
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	709924
Lauksaimniecības datu centrs	345535
Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	306068
Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	149550
Ārlietu ministrija	51732
Iepirkumu uzraudzības birojs	29189
Lauku atbalsta dienests	17542
Valsts zemes dienests	14881
Uzņēmumu reģistrs	13903
Dabas aizsardzības pārvalde	12094
Maksātspējas administrācija	2002
Valsts kase	830
Valsts vides dienests	365
Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	207
Latvijas Nacionālais arhīvs	110
	KOPĀ 20 no 31

2.2.5.9. Nozīmīgāko e-pakalpojumu sniedzēju mājaslapās atrodamās instrukcijas par pakalpojumu sniegšanu

Iestādes, kam 2013.gadā ir vismaz 100 e-pakalpojumu sniegšanas gadījumu (n=31).

Vai ir instrukcija iestādes tīmekļa vietnē par elektronisko pakalpojumu saņemšanu		
ir	22	71%
nav	9	29%
KOPĀ	31	100%

IR:	E-pakalp. gadījumi
VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	9924133
VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	1788004
Valsts ieņēmumu dienests	1581232
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	1097977
Latvijas Nacionālā bibliotēka	865460
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	709924
Lauksaimniecības datu centrs	345535
Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	306068
Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	149550
Valsts reģionālās attīstības aģentūra	73024
Ārlietu ministrija	51732
Iepirkumu uzraudzības birojs	29189
Lauku atbalsta dienests	17542
Valsts zemes dienests	14881
Uzņēmumu reģistrs	13903
Dabas aizsardzības pārvalde	12094
Izglītības kvalitātes valsts dienests	3055
Maksātspējas administrācija	2002
Valsts kase	830
Valsts vides dienests	365
Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	207
Latvijas Nacionālais arhīvs	110

NAV:	E-pakalp. gadījumi
Tiesu administrācija	2734687
Elektroniskie sakari VAS	2000
SIA "Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs"	1926
Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	1330
Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	604
Datu valsts inspekcija	440
Pārtikas un veterinārais dienests	200
Kultūras informācijas sistēmu centrs	191
Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	130

2.2.5.10. Nozīmīgāko e-pakalpojumu sniedzēju mājaslapās atrodamā informācija par bezmaksas konsultāciju telefonu

Iestādes, kam 2013.gadā ir vismaz 100 e-pakalpojumu sniegšanas gadījumu (n=31).

Tīmekļa vietnē iegūstamā informācija par pakalpojumiem: bezmaksas telefons konsultācijām		
ir	16	52%
nav	15	48%
KOPĀ	31	100%

IR:	E-pakalp. gadījumi
VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	9924133
VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	1788004
Valsts ieņēmumu dienests	1581232
Latvijas Nacionālā bibliotēka	865460
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	709924
Lauksaimniecības datu centrs	345535
Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	306068
Ārlietu ministrija	51732
Lauku atbalsta dienests	17542
Izglītības kvalitātes valsts dienests	3055
Maksātspējas administrācija	2002
Elektroniskie sakari VAS	2000
Valsts kase	830
Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	207
Pārtikas un veterinārais dienests	200
Latvijas Nacionālais arhīvs	110

NAV:	E-pakalp. gadījumi
Tiesu administrācija	2734687
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	1097977
Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	149550
Valsts reģionālās attīstības aģentūra	73024
Iepirkumu uzraudzības birojs	29189
Valsts zemes dienests	14881
Uzņēmumu reģistrs	13903
Dabas aizsardzības pārvalde	12094
SIA "Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs"	1926
Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	1330
Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	604
Datu valsts inspekcija	440
Valsts vides dienests	365
Kultūras informācijas sistēmu centrs	191
Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	130

2.2.5.11. Nozīmīgāko e-pakalpojumu sniedzēju mājaslapās atrodamā atbildīgo personu kontaktinformācija

Iestādes, kam 2013.gadā ir vismaz 100 e-pakalpojumu sniegšanas gadījumu (n=31).

Tīmekļa vietnē iegūstamā informācija par pakalpojumiem: bezmaksas telefons konsultācijām		
ir	3	10%
nav	28	90%
KOPĀ	31	100%

IR:	E-pakalp. gadījumi
Lauku atbalsta dienests	17542
Maksātspējas administrācija	2002
Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	207

2.2.6. Komunikācijas un atbalsta klientiem indekss

Komunikāciju un atbalsta klientiem e-indekss ietver komunikāciju saistībā ar iestādes sniegtajiem pakalpojumiem. Proti, tas netiek aprēķināts iestādēm, kas pakalpojumus nesniedz. Līdz ar to aprēķins veikts 75 iestādēm.

Indekss tiek aprēķināts atšķirīgi iestādēm, kuras sniedz un kuras nesniedz e-pakalpojumus.

Ja e-pakalpojumi sniegti netiek, indekss tiek aprēķināts no trim mainīgajiem, no kuriem viens ietver iestādes atbildi par to, vai tai ir dokumentēts klientu apkalpošanas standarts, bet pārējie divi ir ārējs mājas lapas novērtējums.

Savukārt e-pakalpojumu sniedzējiem novērtējums ir komplicētāks – tie 3 jautājumi, kas attiecas uz pakalpojumiem kopumā un tiek vērtēti arī e-pakalpojumu nesniedzēju gadījumā, veido tikai 40% no kopējā indeksa, kamēr pārējie 5 jautājumi attiecas specifiski uz e-pakalpojumiem, turklāt daļa tiek uzdots iestādes, bet daļa specifisku pakalpojumu līmenī.

Sīkāka informācija par indeksa formulu sniegta indeksa metodoloģijas sadaļā.

Iestādes, kas ieguvušas maksimālo punktu skaitu komunikācijas un atbalsta klientiem indeksā (sk. 2.2.6.1.tabulu) – Veselības inspekcijai un Civilās aviācijas aģentūrai, nesniedz e-pakalpojumus, bet izpilda nosacījumu, ka ir augsti rādītāji pārējos mērāmajos jautājumos. Tālāk, no 3. līdz 11.vietai jau ir e-pakalpojumu sniedzēji, jo nesaņemot 100 punktus, nākamā iespējamā summa e-pakalpojumu nesniedzējiem ir 75.

2.2.6.1. Komunikācijas un atbalsta klientiem e-indeks

Nr.	Iestāde	Indekss
1	Veselības inspekcija	100
2	V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	100
3	Lauku atbalsta dienests	90
4	Valsts kase	85
5	Valsts ieņēmumu dienests	83
6	Lauksaimniecības datu centrs	81
7	Uzņēmumu reģistrs	80
8	Valsts zemes dienests	80
9	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	80
10	Latvijas Nacionālā bibliotēka	75
11	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	75
12	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	75
13	Tieslietu ministrija	75
14	Valsts asinsdonoru centrs	75
15	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	75
16	Zāļu valsts aģentūra	75
17	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	75
18	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	75
19	Izglītības un zinātnes ministrija	75
20	Valsts SIA "Sertifikācijas un testēšanas centrs"	75
21	Valsts tiesu ekspertīžu birojs	75
22	Zemkopības ministrija	75
23	Valsts valodas centrs	75
24	VAS "Latvijas Jūras administrācija"	75
25	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	70
26	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	70
27	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	65
28	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	65
29	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	65
30	Iepirkumu uzraudzības birojs	65
31	Latvijas Nacionālais arhīvs	65
32	Dabas aizsardzības pārvalde	65
33	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	65
34	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	61
35	Valsts vides dienests	57
36	Nacionālais veselības dienests	55
37	Ārlietu ministrija	55
38	SIA "Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs"	55
39	Maksātspējas administrācija	55
40	Aizsardzības ministrija	55
41	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	52
42	Valsts meža dienests	50
43	Patentu valde	50

Nr.	Iestāde	Indekss
44	Valsts izglītības satura centrs	50
45	Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	50
46	Valsts policija	50
47	Valsts robežsardze	50
48	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	50
49	Vides pārraudzības valsts birojs	50
50	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	50
51	Konkurences padome	50
52	Latvijas Vides aizsardzības fonda administrācija	50
53	Valsts darba inspekcija	50
54	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	45
55	Ekonomikas ministrija	40
56	Izglītības kvalitātes valsts dienests	35
57	Tiesu administrācija	30
58	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	30
59	Datu valsts inspekcija	30
60	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	30
61	Studiju un zinātnes administrācija	25
62	Valsts dzelzceļa administrācija	25
63	Valsts kontrole	25
64	Juridiskās palīdzības administrācija	20
65	VSIA Latvijas proves birojs	20
66	Elektroniskie sakari VAS	20
67	Tiešās pārvaldes iestāde "Latvijas institūts"	20
68	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	10
69	Pārtikas un veterinārais dienests	10
70	Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	10
71	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	0
72	Kultūras informācijas sistēmu centrs	0
73	Tiesībsarga birojs	0
74	Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome	0
75	Veselības ministrija	0

2.2.7. Atvērtie dati un atvērto datu indekss

Atvērto datu e-indeksā ir novērtēta informācijas pieejamība par datiem, kā arī pašu datu kopu pieejamībai (precīza formula atrodama e-indeksa metodoloģijas sadaļā). Atsevišķā jautājumā, kas nav ietverts indeksā, mērīts atvērto datu kopu saņemšanas tehniskais līmenis.

Visaugstākie rādītāji datu kopu pieejamībā ir Centrālajai statistikas pārvaldei, Centrālajai vēlēšanu komisijai, Iekšlietu ministrijai, Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojam, Lauksaimniecības datu centram, Maksātspējas administrācijai, Patentu valdei, Valsts asinsdonoru centram un Valsts reģionālās attīstības aģentūrai (sk. 2.2.7.1.tabulu). Starp šīm iestādēm četrām saskaņā ar iestāžu sniegto informāciju ir arī augsts datu kopu saņemšanas tehniskais līmenis - Centrālajai statistikas pārvaldei, Lauksaimniecības datu centram, Patentu valdei un Valsts reģionālās attīstības aģentūrai.

Iestādes vērtējumā saņem augstu rādītāju, ja norādījušas, ka informācija par tās rīcībā esošajiem datiem pieejama sabiedrībai. Ar izmantoto metodi nebija iespējams noskaidrot, kuras iestādes nav apzinājušas savus resursus, kam būtu lietderīga atvērto datu forma.

Iestāžu informatīvā resursa būtiskuma novērtējuma salīdzinoši objektīvs rādītājs tiek iegūts informācijas sistēmu sadaļā – būtiskākas ir tās informācijas sistēmas, kuru dati ir pieprasītāki, t.i., tās izmanto citu iestāžu IS un pakalpojumu sniegšanai. Pašreiz vērojama tāda sakarība, ka iestādēm ar nozīmīgākajām pamatdarbības informācijas sistēmām ir arī augstāks atvērto datu kopu pieejamības tehniskais līmenis (sk. 2.2.7.8.tabulu). Visaugstākais tehniskais līmenis no iestādēm ar nozīmīgākajām pamatdarbības sistēmām ir Centrālajai statistikas pārvaldei, Latvijas Nacionālajai bibliotēkai, Lauksaimniecības datu centram, Patentu valdei, Ceļu satiksmes drošības direkcijai un Veselības inspekcijai. Vidējs tehniskais līmenis no iestādēm ar nozīmīgākajām pamatdarbības sistēmām ir Nacionālajam veselības dienestam, Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldei, Uzņēmumu reģistram, Autotransporta direkcijai un Valsts zemes dienestam.

2.2.7.1. Atvērto datu indekss un datu kopu tehniskais līmenis

Nr.	Iestāde	Atvērto datu indekss	Iestādes publiski pieejamo datu kopu pieejamības tehniskais līmenis*
1	Centrālā statistikas pārvalde	100	augsts
2	Centrālā vēlēšanu komisija	100	vidēji augsts
3	Iekšlietu ministrija	100	zems
4	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs	100	zems
5	Lauksaimniecības datu centrs	100	augsts
6	Maksātnespējas administrācija	100	zems
7	Patentu valde	100	augsts
8	Valsts asinsdonoru centrs	100	zems
9	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	100	augsts
10	Datu valsts inspekcija	92	vidējs
11	Juridiskās palīdzības administrācija	92	vidējs
12	Uzņēmumu reģistrs	92	vidējs
13	Izglītības kvalitātes valsts dienests	90	vidējs
14	Tiešās pārvaldes iestāde "Latvijas institūts"	90	nav
15	VSIA Latvijas probes birojs	84	zems
16	Valsts dzelzceļa administrācija	83	vidēji zems
17	Latvijas Nacionālais kultūras centrs	82	nav
18	Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome	82	zems
19	Veselības inspekcija	81	augsts
20	Nacionālie bruņotie spēki	80	augsts
21	Tūrisma attīstības valsts aģentūra	80	vidēji augsts
22	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	80	zems
23	Nacionālais veselības dienests	79	vidējs
24	Tiesu administrācija	78	vidēji zems
25	Izglītības un zinātnes ministrija	76	vidējs
26	Ekonomikas ministrija	75	vidējs
27	Pārresoru koordinācijas centrs	75	vidēji zems
28	Sabiedrības integrācijas fonds	75	nav
29	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	73	augsts
30	Latvijas Nacionālā bibliotēka	71	augsts
31	Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	70	zems
32	Valsts robezsardze	70	augsts
33	Valsts valodas centrs	70	zems
34	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	68	vidējs
35	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	66	augsts
36	Nodarbinātības valsts aģentūra	66	nav
37	Finanšu ministrija	60	augsts
38	Kultūras ministrija	60	vidēji zems
39	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	60	vidēji zems
40	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	60	zems
41	Valsts kontrole	60	nav
42	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	60	vidēji augsts

Nr.	Iestāde	Atvērto datu indekss	Iestādes publiski pieejamo datu kopu pieejamības tehniskais līmenis*
43	Valsts tiesu ekspertīžu birojs	60	zems
44	Zāļu valsts aģentūra	56	vidēji zems
45	Latvijas Valsts prezidenta kanceleja	55	zems
46	Studiju un zinātnes administrācija	55	nav
47	Valsts kase	55	vidēji zems
48	Valsts probācijas dienests	55	zems
49	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	54	augsts
50	Labklājības ministrija	54	nav
51	Lauku atbalsta dienests	54	vidēji augsts
52	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	54	zems
53	Valsts darba inspekcija	54	vidējs
54	Valsts ieņēmumu dienests	54	zems
55	Valsts meža dienests	54	nav
56	Dabas aizsardzības pārvalde	52	augsts
57	V/a "Civiltās aviācijas aģentūra"	52	vidējs
58	Valsts kanceleja	52	vidēji augsts
59	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	52	vidējs
60	Latvijas Nacionālais arhīvs	51	zems
61	Aizsardzības ministrija	50	vidēji zems
62	Konkurences padome	50	zems
63	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	50	zems
64	Valsts zemes dienests	50	vidējs
65	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	48	vidējs
66	Zemkopības ministrija	48	nav
67	Transporta nelaimes gadījumu un incidentu izmeklēšanas birojs	47	vidējs
68	Valsts augu aizsardzības dienests	44	vidēji zems
69	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	42	zems
70	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	42	vidējs
71	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	42	vidējs
72	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	34	nav
73	Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	33	vidēji zems
74	Valsts policija	32	vidēji zems
75	Ieslodzījuma vietu pārvalde	30	nav
76	SIA "Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs"	30	nav
77	Vides pārraudzības valsts birojs	30	nav
78	Pārtikas un veterinārais dienests	27	zems
79	Valsts SIA "Sertifikācijas un testēšanas centrs"	23	nav
80	Valsts vides dienests	23	vidēji zems
81	Kultūras informācijas sistēmu centrs	20	zems
82	Latvijas Vides aizsardzības fonda administrācija	20	nav
83	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	20	nav
84	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	15	vidēji zems
85	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	14	nav
86	Tiesībsarga birojs	14	nav

Nr.	Iestāde	Atvērto datu indekss	Iestādes publiski pieejamo datu kopu pieejamības tehniskais līmenis*
87	Ārlietu ministrija	12	zems
88	Elektroniskie sakari VAS	12	nav
89	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	10	zems
90	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	10	nav
91	Veselības ministrija	10	nav
92	Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcija	5	nav
93	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	5	nav
94	SIA „Latvijas Nacionālais metroloģijas centrs”	4	nav
95	Iepirkumu uzraudzības birojs	0	zems
96	Latviešu valodas aģentūra	0	nav
97	Nodrošinājuma valsts aģentūra	0	nav
98	Satiksmes ministrija	0	nav
99	Tieslietu ministrija	0	nav
100	Valsts izglītības attīstības aģentūra	0	nav
101	Valsts izglītības satura centrs	0	nav
102	VAS "Latvijas Jūras administrācija"	0	nav

* **Līmenu atšifrējums:**

- **augsts**-Vismaz 30% publiski pieejamo datu ir pieejami atvērtā formātā: datiem ir pievienotas saites, kuras savieno ar citiem datiem (resursiem).
- **vidēji augsts**-Vismaz 30% publiski pieejamo datu ir pieejami atvērtā formātā: datiem ir pievienotas saites, kuras norāda to (resursu) atrašanās vietu.
- **vidējs**-Vismaz 30% publiski pieejamo datu ir pieejami atvērtā formātā (piemēram, CSV, XML).
- **vidēji zems**-Vismaz 30% publiski pieejamo datu ir pieejami strukturētā veidā (piemēram, XLS).
- **zems**-Neatbilst vidēji zemam līmenim (piemēram, informācija ir PDF, attēla formātā vai informācija tīmekļa vietnē).

2.2.7.2. Atvērtie dati – iestādes ar augstāko tehniskās pieejamības līmeni

Iestādes publiski pieejamo datu kopu pieejamības tehniskais līmenis ir augsts*		
Nr.	Nosaukums	Atvērtu datu e-indeks
1.	Centrālā statistikas pārvalde	100
2.	Lauksaimniecības datu centrs	100
3.	Patentu valde	100
4.	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	100
5.	Veselības inspekcija	81
6.	Nacionālie bruņotie spēki	80
7.	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	73
8.	Latvijas Nacionālā bibliotēka	71
9.	Valsts robežsardze	70
10.	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	66
11.	Finanšu ministrija	60
12.	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	54
13.	Dabas aizsardzības pārvalde	52

* no visas izlases 13 iestādēm datu kopu pieejamības tehniskais līmenis ir augsts

Iestādes publiski pieejamo datu kopu pieejamības tehniskais līmenis ir vidēji augsts*		
Nr.	Nosaukums	Atvērtu datu e-indeks
1.	Centrālā vēlēšanu komisija	100
2.	Lauku atbalsta dienests	54
3.	Tūrisma attīstības valsts aģentūra	80
4.	Valsts kanceleja	52
5.	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	60

* no visas izlases 5 iestādēm datu kopu pieejamības tehniskais līmenis ir vidēji augsts

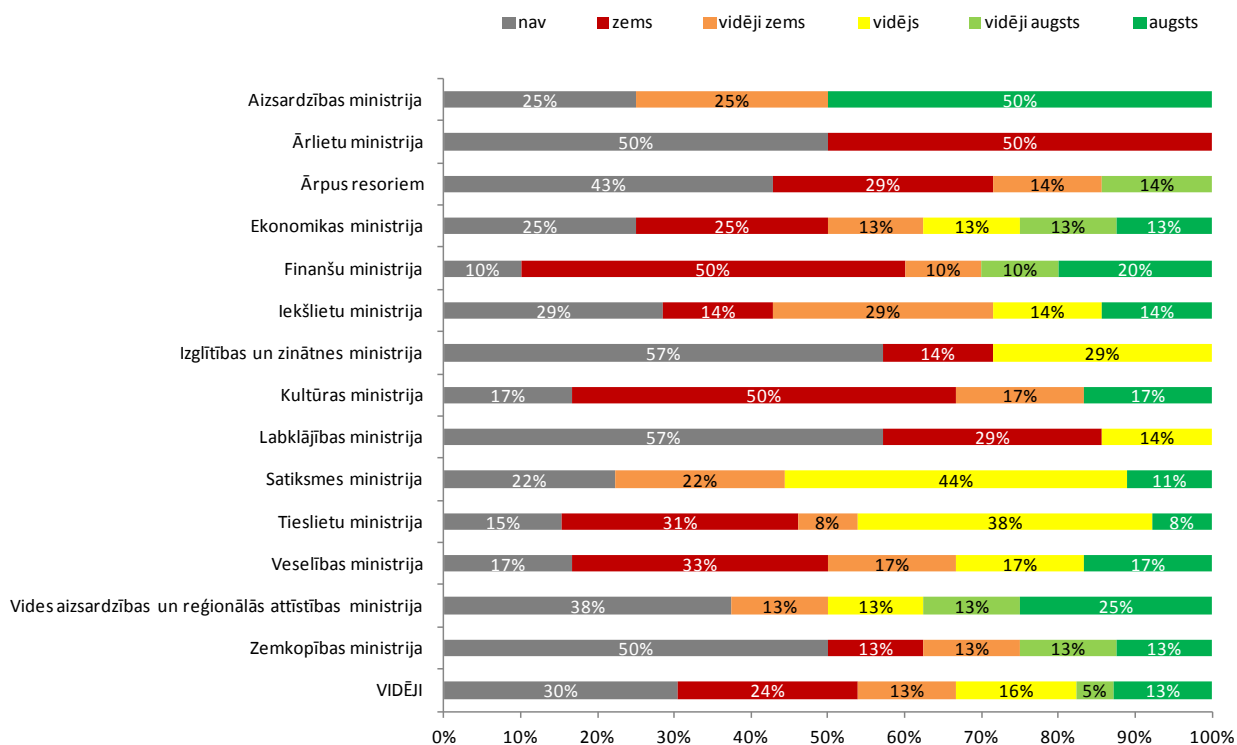
2.2.7.3. Iestādes, par kuru atvērtajiem datiem to iegūšanas kārtība un metadati nav pieejami

Nr.	Iestāde
1.	Iepirkumu uzraudzības birojs
2.	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija
3.	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra
4.	Konkurences padome
5.	Latviešu valodas aģentūra
6.	Nodrošinājuma valsts aģentūra
7.	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
8.	Pārtikas un veterinārais dienests
9.	Satiksmes ministrija
10.	SIA "Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs"
11.	Tieslietu ministrija
12.	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija
13.	Valsts izglītības attīstības aģentūra
14.	Valsts izglītības satura centrs
15.	Valsts policija
16.	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests
17.	VAS "Latvijas Jūras administrācija"
18.	Veselības ministrija
19.	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
20.	Vides pārraudzības valsts birojs

2.2.7.4. Atvērtie dati resoru griezumā

	Resors	Indekss	Iestāžu skaits
1.	Veselības ministrija	68	6
2.	Tieslietu ministrija	66	13
3.	Ārpus resoriem	62	7
4.	Kultūras ministrija	59	6
5.	Ekonomikas ministrija	56	8
6.	Finanšu ministrija	55	10
7.	Ārlietu ministrija	51	2
8.	Aizsardzības ministrija	50	4
9.	Zemkopības ministrija	48	8
10.	Labklājības ministrija	45	7
11.	Satiksmes ministrija	43	9
12.	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	42	8
13.	Iekšlietu ministrija	42	7
14.	Izglītības un zinātnes ministrija	33	7

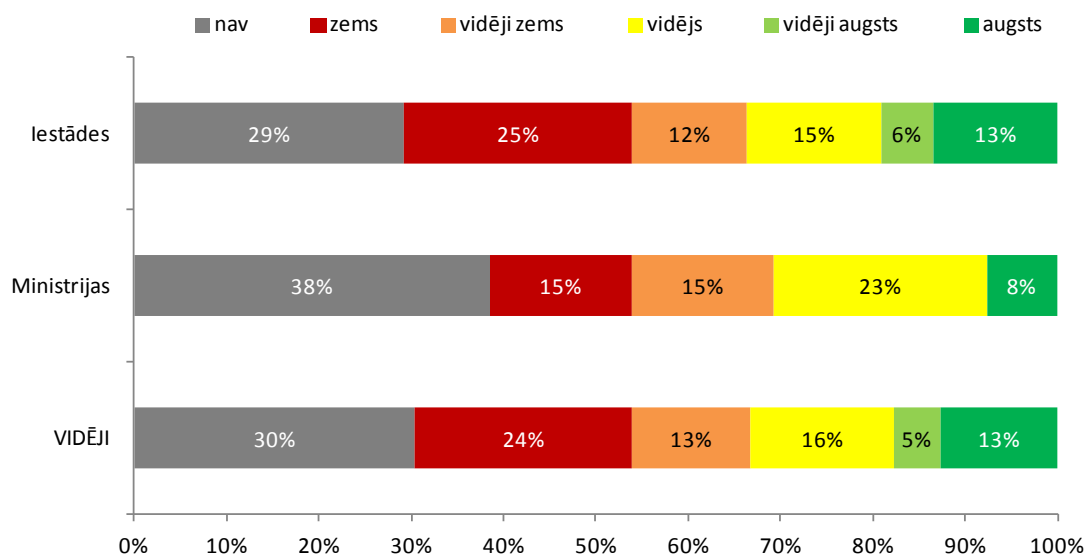
2.2.7.5. Iestādes publiski pieejamo datu kopu pieejamības tehniskais līmenis - resoru griezumā



2.2.7.6. Atvērtie dati ministriju un iestāžu griezumā

Ministrija vai iestāde	Indekss	Iestāžu skaits
iestādes	53	89
ministrijas	45	13

2.2.7.7. Iestādes publiski pieejamo datu kopu pieejamības tehniskais līmenis - ministriju, iestāžu līmenis

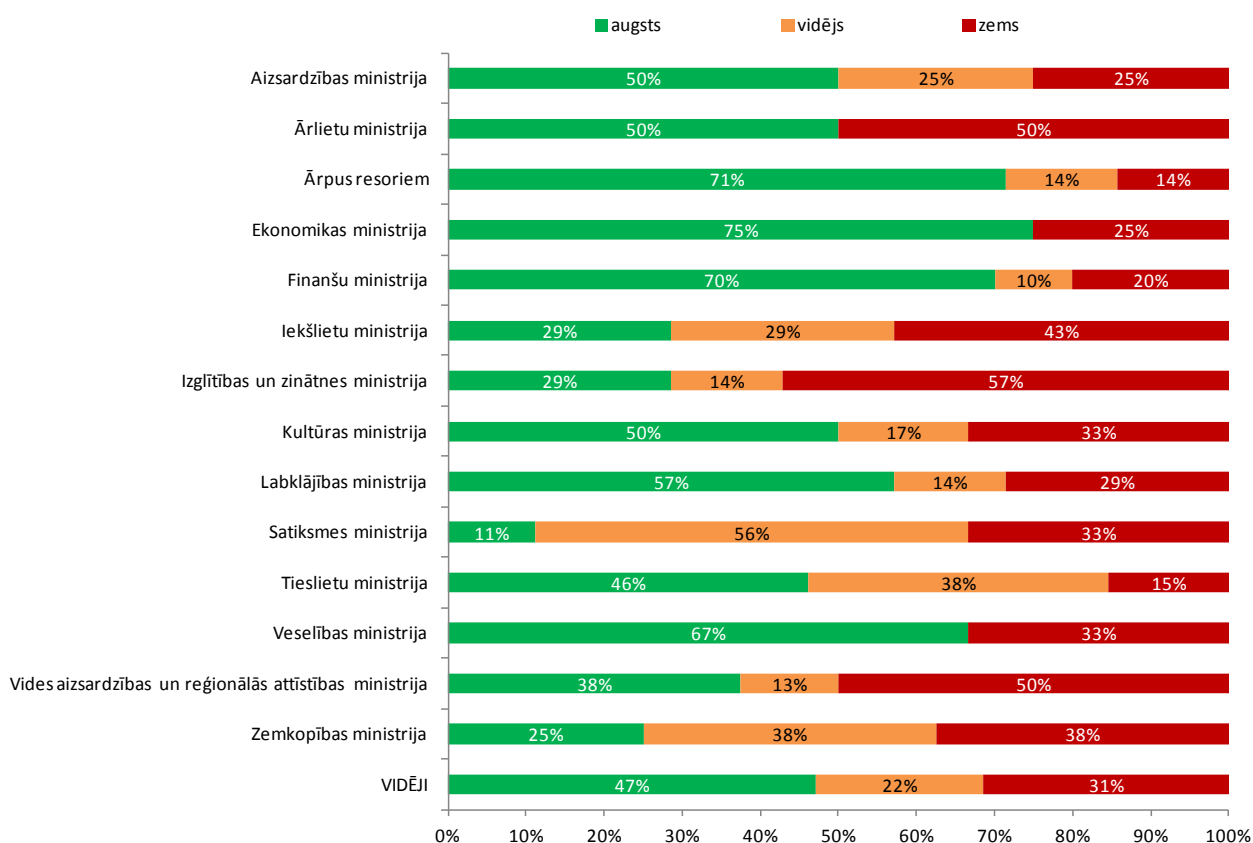


2.2.7.8. Iestādes publiski pieejamo datu kopu pieejamības tehniskais līmenis - iestādes ar nozīmīgākajām (visplašāk izmantotajām) informācijas sistēmām

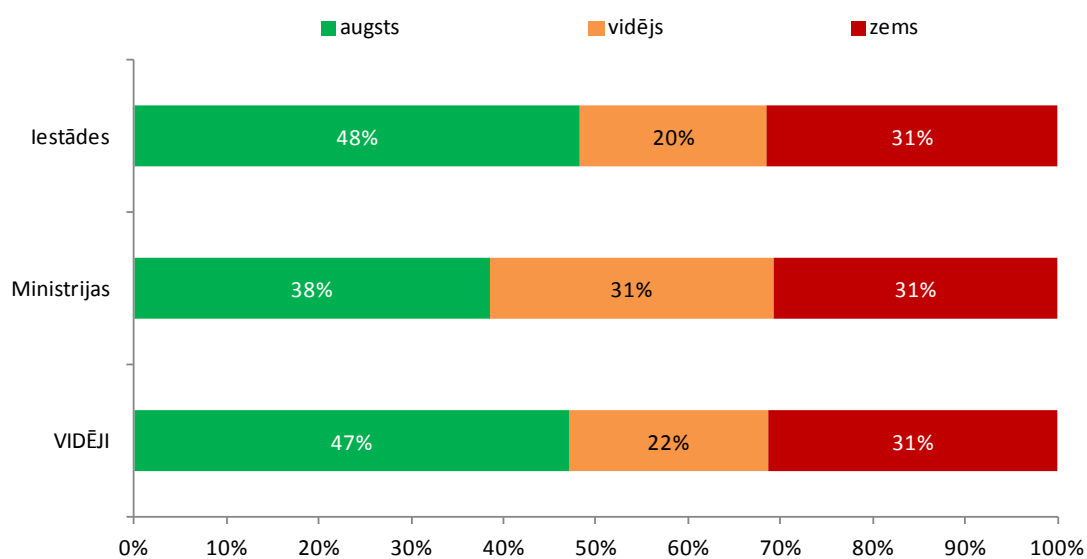
		Grupējums pēc IS nozīmīguma				KOPĀ
		Nav pamatdarbības IS	Maznozīmīgas pamatdarbības IS (kopsvars līdz 3)	Vidēji nozīmīgas pamatdarbības IS (kopsvars 3-10)	Nozīmīgas pamatdarbības IS (kopsvars virs 10)	
Iestādes publiski pieejamo datu kopu pieejamības tehniskais līmenis	nav	35%	38%	29%	14%	30%
	zems	26%	35%	21%	10%	24%
	vidēji zems	16%	8%	4%	24%	13%
	vidējs	10%	12%	21%	24%	16%
	vidēji augsts	6%	4%	8%		5%
	augsts	6%	4%	17%	29%	13%
N		31	26	24	21	102

Tabulā redzamās sakarības apstiprina Spīrmena rangu korelācijas koeficients starp abām skalām (tā vērtība 0,270).

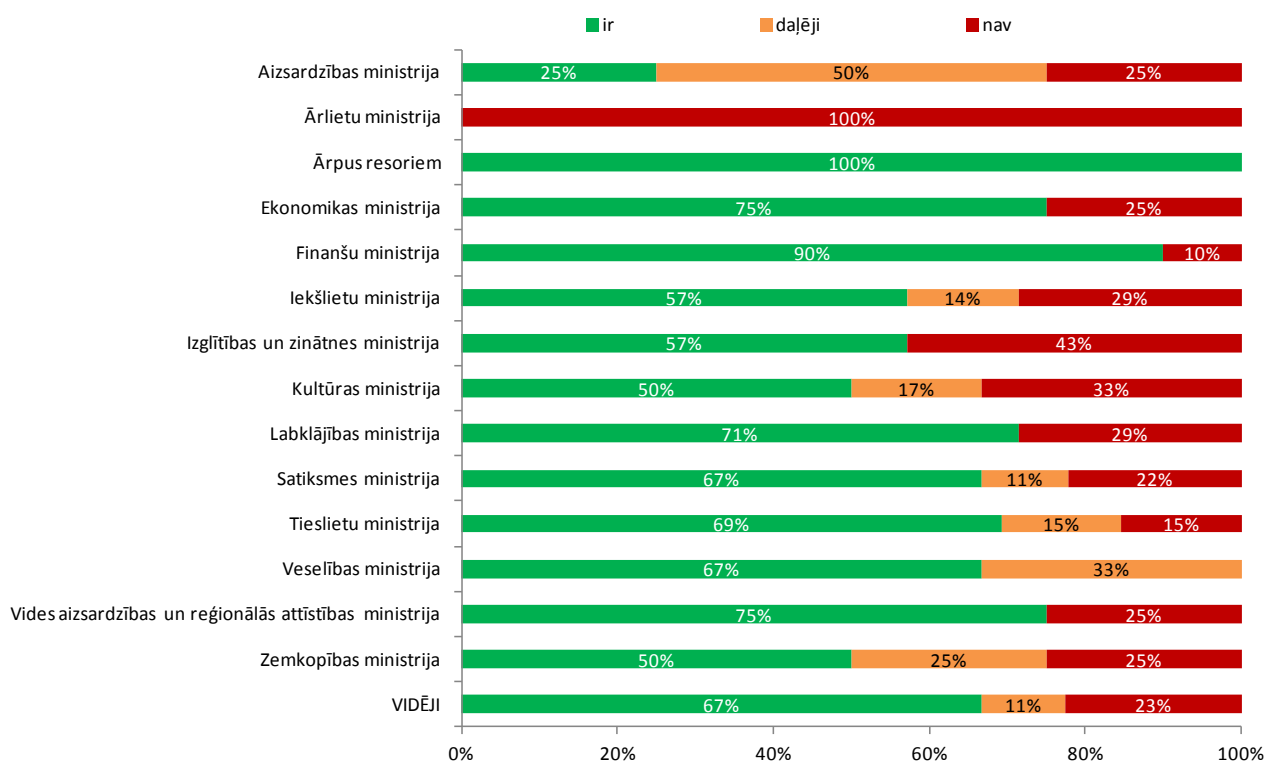
2.2.7.9. Publisko datu saņemšanas iespējas - resoru griezumā



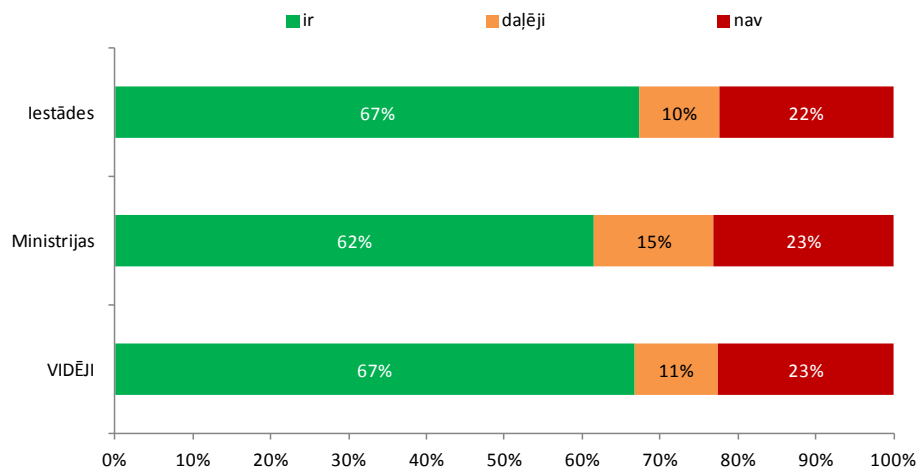
2.2.7.10. Publiskojamu datu saņemšanas iespējas - ministriju, iestāžu griezumā



2.2.7.11. Publiskojamu datu saņemšanas iespējas bez maksas - resoru griezumā



2.2.7.12. Publiskojamo datu saņemšanas iespējas bez maksas - ministriju, iestāžu griezumā



2.3. Komunikācija ar sabiedrību

2.3.1. Komunikācijas ar sabiedrību indekss

Komunikācija ar sabiedrību ir būtiska visām valsts iestādēm, neatkarīgi no tā, vai tiek sniegti pakalpojumi vai netiek. Līdz ar to atsevišķi no indeksa, kas mēra komunikāciju saistībā ar pakalpojumiem, tiek aprēķināts indekss iestādes komunikācija ar sabiedrību kopumā. Šī indeksa formula ir identiska visām ministrijām un iestādēm.

Indekss apkopo informāciju no 10 jautājumiem, no kuriem tikai divi (par iestādes komunikāciju sociālajos tīklos un īpaši izveidotos forumos) ir pašu iestāžu pārstāvju atbildēti, bet pārējie 8 ir mājas lapas ārēja novērtējuma rezultāts – tie vērtē dažādas mājas lapā pieejamās funkcijas.

Jautājumi ir grupēti divās sadaļās:

- proaktīva komunikācija (forumi, sociālie tīkli, līdzdalības veicināšana) – līdz 63 punktiem;
- ērti pieejama informācija mājaslapā – līdz 37 punktiem.

Detalizēta indeksa formula atrodama e-indekss metodoloģijas sadaļā.

Visaugstāko novērtējumu šajā indeksā saņēmusi viena iestāde – Zemkopības ministrija (sk. 2.3.1.1.tabulu). Ļoti labi iestādes komunikācija novērtēta arī Valsts kancelejai, Valsts asinsdonoru centram, Finanšu ministrijai, Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienestam, Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcijai, Latvijas Valsts radio un televīzijas centram, kā arī Aizsardzības ministrijai. Redzam, ka iestāžu spektrs šajā gadījumā ir visdažādākais – komunikācija ar sabiedrību vairāk atkarīga no iestādes vēlmes un gatavības to darīt, mazāk no iestādes specifikas. Starp iestādēm ir arī 7 tādas, kuras proaktīvas komunikācijas sadaļā vispār punktus nav saņēmušas, vienīgos punktus nopelnot par piedāvātajām ērtībām mājaslapās.

2.3.1.1. Komunikācijas ar sabiedrību e-indeks

Nr.	Iestāde	INDEKSS	Proaktīva komunikācija (max 63)	Ērti pieejama informācija (max 37)
1	Zemkopības ministrija	100	63	37
2	Valsts kanceleja	92	63	29
3	Valsts asinsdonoru centrs	89	58	31
4	Finanšu ministrija	88	63	25
5	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	87	58	29
6	Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	86	55	31
7	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	86	55	31
8	Aizsardzības ministrija	85	63	22
9	Valsts zemes dienests	81	50	31
10	Ekonomikas ministrija	80	58	22
11	Satiksmes ministrija	79	50	29
12	Valsts tiesu ekspertīžu birojs	78	43	35
13	Valsts darba inspekcija	76	50	26
14	Centrālā statistikas pārvalde	74	43	31
15	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	74	43	31
16	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	74	43	31
17	Veselības inspekcija	74	43	31
18	Izglītības un zinātnes ministrija	73	38	35
19	Latvijas Nacionālais arhīvs	73	38	35
20	Nodarbinātības valsts aģentūra	72	35	37
21	Valsts policija	72	35	37
22	Ārlietu ministrija	70	43	27
23	Zāļu valsts aģentūra	70	43	27
24	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	69	38	31
25	Dabas aizsardzības pārvalde	69	38	31
26	Lauku atbalsta dienests	69	38	31
27	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	69	40	29
28	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	69	40	29
29	Latvijas Nacionālais kultūras centrs	67	40	27
30	Pārresoru koordinācijas centrs	67	38	29
31	Tiesu administrācija	67	38	29
32	Tiešās pārvaldes iestāde "Latvijas institūts"	67	38	29
33	Uzņēmumu reģistrs	67	38	29
34	Valsts izglītības attīstības aģentūra	65	38	27
35	VSIA Latvijas proves birojs	65	38	27
36	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	65	38	27
37	Valsts probācijas dienests	65	38	27
38	VAS "Latvijas Jūras administrācija"	65	38	27
39	Tieslietu ministrija	64	35	29
40	Valsts kontrole	64	35	29
41	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	62	40	22
42	Tūrisma attīstības valsts aģentūra	62	40	22
43	Veselības ministrija	62	38	24
44	Latvijas Nacionālā bibliotēka	62	35	27
45	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs	61	30	31
46	SIA "Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs"	61	26	35
47	Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas	61	38	23
48	Valsts augu aizsardzības dienests	61	38	23
49	Pārtikas un veterinārais dienests	61	30	31
50	Valsts kase	60	29	31
51	Patentu valde	59	30	29
52	Valsts vides dienests	59	30	29
53	Konkurences padome	58	29	29
54	Tiesībsarga birojs	58	29	29
55	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	55	18	37
56	Valsts valodas centrs	55	30	25
57	Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome	55	24	31

Nr.	Iestāde	INDEKSS	Proaktīva komunikācija (max 63)	Ērti pieejama informācija (max 37)
58	Labklājības ministrija	54	30	24
59	Kultūras informācijas sistēmu centrs	54	32	22
60	Iekšlietu ministrija	54	29	25
61	Izglītības kvalitātes valsts dienests	54	29	25
62	Valsts ieņēmumu dienests	54	30	24
63	Valsts meža dienests	54	23	31
64	Valsts robežsardze	53	18	35
65	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	53	30	23
66	Latvijas Valsts prezidenta kanceleja	53	29	24
67	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	52	23	29
68	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	52	23	29
69	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	52	23	29
70	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	51	24	27
71	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	51	24	27
72	Vides pārraudzības valsts birojs	49	23	26
73	Nacionālais veselības dienests	47	20	27
74	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas"	47	20	27
75	Maksātspējas administrācija	47	18	29
76	Transporta nelaimes gadījumu un incidentu izmeklēšanas	47	18	29
77	Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	46	18	28
78	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	46	24	22
79	Datu valsts inspekcija	45	18	27
80	Lauksaimniecības datu centrs	45	18	27
81	V/a "Civīlās aviācijas aģentūra"	45	18	27
82	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	45	18	27
83	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	43	12	31
84	Valsts izglītības satura centrs	43	12	31
85	Valsts SIA "Sertifikācijas un testēšanas centrs"	42	29	13
86	Latvijas Vides aizsardzības fonda administrācija	41	12	29
87	Sabiedrības integrācijas fonds	40	20	20
88	Centrālā vēlēšanu komisija	39	12	27
89	Latviešu valodas aģentūra	38	12	26
90	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	35	6	29
91	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	35	20	15
92	Kultūras ministrija	34	12	22
93	Nacionālie bruņotie spēki	33	18	15
94	Ieslodzījuma vietu pārvalde	31	6	25
95	Iepirkumu uzraudzības birojs	31	0	31
96	Nodrošinājuma valsts aģentūra	29	0	29
97	SIA „Latvijas Nacionālais metroloģijas centrs”	29	0	29
98	Studiju un zinātnes administrācija	28	0	28
99	Elektroniskie sakari VAS	26	12	14
100	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	25	0	25
101	Valsts dzelzceļa administrācija	25	0	25
102	Juridiskās palīdzības administrācija	23	0	23

2.4. Starpiestāžu informācijas apmaiņa

2.4.1. Informācijas sistēmu sadarbība

Dati par informācijas sistēmu sadarbību tika ievākti ar visnotaļ komplicētu metodi – proti, iestādes novērtēja citu iestāžu informācijas sistēmas atkarībā no tā, cik pilnvērtīgi, ērti un operatīvi tās nodrošina nepieciešamos datus viņu informācijas sistēmām un pakalpojumiem. Līdz ar to dati ir pieejami tikai par daļu iestāžu – citām vienkārši nav pamatdarbības informācijas sistēmu, tās ir lokālas nozīmes (citas iestādes tās neizmanto) vai arī izmantojošās iestādes nav uzrādījušas pastāvošo saistību un tādējādi nav sniegušas novērtējumus.

E-indeksā šie dati gan apkopoti iestāžu līmenī, tomēr būtiskāk būtu apskatīt atsevišķi nozīmīgākās informācijas sistēmās. Dažas no tām valsts kopējās e-pārvaldes līmenī ir ļoti būtiskas. Informācijas sistēmu nozīmīgums tika aprēķināts, ņemot vērā to izmantojošo (vai tādu, kas varētu izmantot, taču viņiem šāda iespēja netiek nodrošināta) informācijas sistēmu un pakalpojumu skaitu – precīza formula atrodama e-indeksa sadaļā.

Būtiskākā no sistēmām ir Iedzīvotāju reģistrs, kas norādīts pie 43 citu iestāžu informācijas sistēmām un 75 citu iestāžu pakalpojumiem. Starp nozīmīgākajām informācijas sistēmām ir arī Valsts adrešu reģistrs, Uzņēmumu reģistra informācijas sistēma, Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēma, kā arī Transportlīdzekļu un to vadītāju valsts reģistrs.

Kopumā vērtētas 108 informācijas sistēmas, bet tabulā atspoguļots nozīmīgāko 15 sistēmu vērtējums.

No 15 nozīmīgākajām informācijas sistēmām 9 ieguvušas augstāku novērtējumu par vidējo, bet 6 – zemāku (sk. 2.4.1.1.tabulu). Pašas nozīmīgākās informācijas sistēmas koncentrējas šī saraksta vidū – starp visaugstāko un viszemāko novērtējumu guvušajām to nav, kas visdrīzāk saistāms ar lielo novērtētāju skaitu, kas rezultātu nedaudz izlīdzina, ja vien nav kādu ļoti būtisku priekšrocību vai trūkumu.

Ir vērojamas būtiskas atšķirības pat viena pārziņa sistēmu novērtējumā – tā Integrētā iekšlietu informācijas sistēma novērtēta ļoti augstu, bet Soda reģistrs – diezgan zemu. Tāpat Valsts adrešu reģistrs novērtēts ievērojami augstāk, nekā Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēma (pēdējā ir vienīgā no TOP 5 informācijas sistēmām pēc nozīmīguma, kas novērtēta zem vidējā).

Iestāžu līmenī informācijas sistēmu sadarbības indekss aprēķināts 46 iestādēm (sk. 2.4.1.2.tabulu). Augstākais iespējamais vērtējums piešķirts četrām iestādēm, tomēr tikai vienas no tām – Patentu valdes – pārziņā ir informācijas sistēmas, kas tiek plaši izmantotas. Vēl augstu novērtējumu no iestādēm, kuru IS plaši izmanto citas iestādes, saņēmis Nacionālais veselības dienests, Iekšlietu ministrijas informācijas centrs, Uzņēmumu reģistrs,

Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde un Valsts ieņēmumu dienests. Zemāks novērtējums par vidējo nozīmīgāko informācijas sistēmu pārziņiem ir Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrai un Latvijas Nacionālajai bibliotēkai.

2.4.1.1. Valsts iestāžu 15 nozīmīgāko informācijas sistēmu ārējais novērtējums (indekss*, kas veidots no citu iestāžu sniegtajiem vērtējumiem)

Informācijas sistēma	Pārzinis	Citu iestāžu IS skaits, kas norādījušas, ka izmanto datus	Citu iestāžu pakalpojumu skaits, kas norādījušas, ka izmanto datus	Indekss (pirms korekcijas)*
Lauksaimniecības datu centra informācijas sistēma	Lauksaimniecības datu centrs	7	9	96
Integrētā iekšlietu informācijas sistēma (IIS)	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	6	15	91
Veselības aprūpes pakalpojumu apmaksas norēķinu sistēma "Vadības informācijas sistēma"	Nacionālais veselības dienests	14	0	91
Transportlīdzekļu un to vadītāju valsts reģistrs	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	15	20	90
Uzņēmumu reģistra informācijas sistēma	Uzņēmumu reģistrs	26	33	87
Valsts adrešu reģistrs	Valsts zemes dienests	30	32	86
Iedzīvotāju reģistrs	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	43	75	84
Centrālā muitas informācijas sistēma	Valsts ieņēmumu dienests	6	0	84
Vienotā zemkopības nozares informācijas sistēma	Zemkopības ministrija	10	10	78
Vidējais vērtēto IS indekss \approx 73, mediāna = 76				
Nodokļu informācijas sistēma	Valsts ieņēmumu dienests	14	4	70
Sodu reģistrs	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	9	8	69
Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēma	Valsts zemes dienests	18	25	66
Centrālās statistikas pārvaldes informācijas sistēma	Centrālā statistikas pārvalde	17	0	63
Meža valsts reģistrs	Valsts meža dienests	4	7	57
Sociālās apdrošināšanas informācijas sistēma	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	14	3	52

* - izmantots indekss pirms korekcijas – korekcija indeksā veikta vēlāk, ņemot vērā mašīnlasāmo rēķinu izmantošanu.

2.4.1.2. Valsts iestāžu ārējais novērtējums (indekss*, kas veidots no citu iestāžu sniegtajiem vērtējumiem) par informācijas sistēmu sadarbību

Nr.	Iestāde	INDEKSS (pirms korekcijas)*	Kopējais IS nozīmīguma rādītājs**
1	Patentu valde	100	29,9
2	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	100	2,7
3	Nodrošinājuma valsts aģentūra	100	1,4
4	Valsts probācijas dienests	100	1,4
5	Lauksaimniecības datu centrs	96	14,3
6	Valsts kase	96	13,2
7	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	95	10,5
8	Nacionālais veselības dienests	94	35,9
9	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	90	17,2
10	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	88	39,1
11	Uzņēmumu reģistrs	87	39,3
12	Pārtikas un veterinārais dienests	87	18,0
13	Valsts robežsardze	86	9,3
14	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	84	106,6
15	Zemkopības ministrija	81	14,7
16	Nodarbinātības valsts aģentūra	81	8,3
17	Valsts ieņēmumu dienests	80	70,6
18	Veselības inspekcija	80	20,0
19	Tiesu administrācija	78	10,7
20	Zāļu valsts aģentūra	78	10,2
21	Valsts darba inspekcija	77	3,0
22	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	76	17,9
23	SIA "Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs"	76	7,8
24	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	76	5,6
25	Valsts kanceleja	76	2,8
26	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	76	2,6
27	Latvijas Vides aizsardzības fonda administrācija	76	1,4
28	Valsts zemes dienests	75	65,1
29	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	70	8,5
30	Latvijas Nacionālā bibliotēka	69	23,6
31	Ekonomikas ministrija	69	8,8
32	Centrālā statistikas pārvalde	63	18,4
33	Valsts meža dienests	57	12,8
34	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	57	5,7
35	Izglītības un zinātnes ministrija	53	4,7
36	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	52	29,2
37	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	50	3,6
38	Kultūras informācijas sistēmu centrs	47	7,8
39	Dabas aizsardzības pārvalde	43	6,8
40	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	37	7,1
41	Valsts izglītības satura centrs	15	6,6
42	Latvijas Nacionālais arhīvs	10	5,2
43	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas	6	8,5
44	Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	5	8,2
45	Valsts vides dienests	0	6,0
46	Lauku atbalsta dienests	0	3,6

* - izmantots indekss pirms korekcijas – korekcija indeksā veikta vēlāk, ņemot vērā mašīnlasāmo rēķinu izmantošanu.

** - Izmantots summārais iestādes pārziņā esošo IS nozīmīguma rādītājs – precīzu aprēķina formulu skatīt pie e-indeksa metodoloģijas apraksta.

2.4.2. Elektronisko rēķinu īpatsvars kopējā rēķinu plūsmā

To, ka iestādē tiek izrakstīti mašīnlasāmi rēķini, kopumā atzīmējušas tikai 9 iestādes no aptaujātajām. No tām divas ir tādas, kurās kopējais rēķinu skaits gadā nepārsniedz 10. Līdz ar to, ja arī šie rēķini ir mašīnlasāmi, tas sniedz nelielu ieguldījumu kopējās e-pārvaldes elektronizācijā.

Nozīmīgākie rēķinu izrakstītāji, kas tos izraksta mašīnlasāmā veidā saskaņā ar iestāžu sniegto informāciju, bijuši Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs, Veselības inspekcija, Valsts izglītības satura centrs, Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs un Aizsardzības ministrija (sk. 2.4.2.2.tabulu).

Tomēr kopumā mašīnlasāmie rēķini veido vien nedaudz vairāk kā 3% no visiem izrakstītajiem rēķiniem. Rezultāti nevarētu būtiski uzlaboties, kamēr mašīnlasāmus rēķinus neizrakstīs Valsts zemes dienests, Pārtikas un veterinārais dienests, Latvijas Nacionālais arhīvs, Zāļu valsts aģentūra, Lauksaimniecības datu centrs, Latvijas Nacionālais metroloģijas centrs, Valsts policija un Autotransporta direkcija – katra no šīm iestādēm 2013.gadā izrakstījusi vismaz 15 tūkstošu rēķinu, bet Valsts zemes dienests viens pats vairāk kā 23% no aptaujāto iestāžu izrakstītajiem rēķiniem (sk. 2.4.2.1.tabulu).

2.4.2.1. Nozīmīgākie rēķinu izrakstītāji valsts iestāžu vidū

Nr.	Iestāde	2013.gadā izrakstītie rēķini
1	Valsts zemes dienests	88756
2	Pārtikas un veterinārais dienests	41497
3	Latvijas Nacionālais arhīvs	35000
4	Zāļu valsts aģentūra	28655
5	Lauksaimniecības datu centrs	27390
6	SIA „Latvijas Nacionālais metroloģijas centrs”	18368
7	Valsts policija	17629
8	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	15191
9	VAS "Latvijas Jūras administrācija"	9780
10	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	8000
11	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	7413
12	Nacionālais veselības dienests	7095
13	VSIA Latvijas probes birojs	6912
14	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	6519
15	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	6480

2.4.2.2. Iestādes, kas norādījušas, ka izraksta mašīnlasāmus rēķinus

Nr.	Iestāde	2013.gadā izrakstītie rēķini	Mašīnlasāmie rēķini
1	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	7413	7413
2	Veselības inspekcija	2142	2142
3	Valsts izglītības satura centrs	1278	1278
4	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	753	678
5	Aizsardzības ministrija	449	449
6	Nodarbinātības valsts aģentūra	28	28
7	Nacionālie bruņotie spēki	94	22
8	Vides pārraudzības valsts birojs	8	8
9	Transporta nelaimes gadījumu un incidentu izmeklēšanas birojs	2	2

2.4.3. Informācijas sistēmu sadarbības e-indeks

Informācijas sistēmu sadarbības e-indeks veidojas no bāzes indeksa, kas atspoguļots 2.4.1.2. tabulā.

Piemērota korekcija 5 punkti gadījumā, ja iestāde, kas gadā izraksta vairāk nekā 25 rēķinus, vismaz kādu no tiem izrakstījusi mašīnlasāmā formā. Tā kā iestāžu, kas šādiem nosacījumiem atbilst, ir maz, turklāt trim no tām nav bāzes indeksa, jo nav informācijas sistēmu ārējā novērtējuma, korekcija veikta tikai 4 iestādēm – Iekšlietu ministrijas informācijas centram, Nodarbinātības valsts aģentūrai, Veselības inspekcijai un Valsts izglītības satura centram.

Līdz ar to kopējais iestāžu izkārtojums pēc informācijas sistēmu sadarbības korekcijas rezultātā mainījies nebūtiski. Informācijas sistēmu sadarbība ir galvenais metodikas indikators, ar kuru tiek mērīta starpiestāžu sadarbība, korekcija (kas arī mēra starpiestāžu sadarbību) tika piemērota šim indeksam. Tomēr ņemot vērā to, ka rēķinus iestādes nosūta ne tikai citām valsts iestādēm, bet arī citiem sadarbības partneriem, mašīnlasāmu rēķinu izmantošana ne visai precīzi iederas šajā e-indeksā, pirms nākamā pētījuma posma uzsākšanas tiks izvērtētas iespējas šo korekciju attiecināt uz citu e-indeksa segmentu vai rēķinu mašīnlasāmību e-indeksa aprēķinā neņemot vērā vispār.

2.4.3.1. Informācijas sistēmu sadarbības e-indeks

Nr.	Iestāde	Korekcija, ja ir mašīnlasāmi rēķini	INDEKSS
1	Patentu valde	+0	100
2	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	+0	100
3	Nodrošinājuma valsts aģentūra	+0	100
4	Valsts probācijas dienests	+0	100
5	Lauksaimniecības datu centrs	+0	96
6	Valsts kase	+0	96
7	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	+0	95
8	Nacionālais veselības dienests	+0	94
9	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	+0	90
10	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	+5	88
11	Uzņēmumu reģistrs	+0	87
12	Pārtikas un veterinārais dienests	+0	87
13	Valsts robežsardze	+0	86
14	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	+0	84
15	Zemkopības ministrija	+0	81
16	Nodarbinātības valsts aģentūra	+5	81
17	Valsts ieņēmumu dienests	+0	80
18	Veselības inspekcija	+5	80
19	Tiesu administrācija	+0	78
20	Zāļu valsts aģentūra	+0	78
21	Valsts darba inspekcija	+0	77
22	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	+0	76
23	SIA "Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs"	+0	76
24	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	+0	76
25	Valsts kanceleja	+0	76
26	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	+0	76
27	Latvijas Vides aizsardzības fonda administrācija	+0	76
28	Valsts zemes dienests	+0	75
29	Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	+0	70
30	Latvijas Nacionālā bibliotēka	+0	69
31	Ekonomikas ministrija	+0	69
32	Centrālā statistikas pārvalde	+0	63
33	Valsts meža dienests	+0	57
34	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	+0	57
35	Izglītības un zinātnes ministrija	+0	53
36	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	+0	52
37	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	+0	50
38	Kultūras informācijas sistēmu centrs	+0	47
39	Dabas aizsardzības pārvalde	+0	43
40	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	+0	37
41	Valsts izglītības satura centrs	+5	15
42	Latvijas Nacionālais arhīvs	+0	10
43	Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	+0	6
44	Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	+0	5
45	Valsts vides dienests	+0	0
46	Lauku atbalsta dienests	+0	0

2.5. Eiropas Savienības naudas izmantošana

Pētījuma ietvaros salīdzinātas iestādes, kurās laika periodā no 2008.gada realizēti projekti Eiropas Savienības fondu 3.2.2.1.1. aktivitātes ietvaros un kurās šādi projekti nav realizēti. Aktivitātes 3.2.2.1.1. mērķi ietvēra publiskās pārvaldes efektivitātes uzlabošanu, publisko pakalpojumu elektronizācijas veicināšanu, attīstību, pieejamību un kvalitāti, administratīvā sloga uz iedzīvotājiem un komersantiem samazināšanu, iespējas iedzīvotājiem iesaistīties sabiedriskajos procesos (līdzdalības) palielināšanu, informācijas sistēmu attīstīšanu, nodrošinot tehnisko bāzi elektronisko pakalpojumu attīstībai, uzlabojot informācijas apriti. E-pārvaldes monitoringa kvantitatīvo datu analīze dod iespēju novērtēt, vai ES fondu finansēto projektu īstenošana ir nodrošinājusi attiecīgo mērķu sasniegšanu, tomēr tas iespējams, salīdzinot datus par 2013. un 2014.gadu (monitoringu veicot attiecīgi 2014.un 2015.gadā), taču nav pilnvērtīgi paveicams, analizējot tikai 2013.gada datus.

Pētījuma kvalitatīvā posma analīze norādīja, ka 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 iepļānota uzturēšana vismaz 5 gadiem.

Pārbaude tika veikta, izmantojot korelāciju analīzi – t.i., izmantojot Spīrmena rangu korelācijas koeficientu, tika noskaidrota mainīgo, kas mēra ES naudas izmantošanas faktu IS un pakalpojumu attīstībā iestādēs, saistība ar tādiem mainīgajiem kā IS nozīmīgums, informācijas apstrādes elektronizācijas līmenis, IS izmantotāju skaits, pakalpojumu elektronizācijas līmenis, pakalpojumu sniegšanas gadījumu skaits, elektroniskas sniegšanas gadījumu skaits un to piemērotība elektronizācijai.

Rezultāti parāda, ka konstatējama būtiska sakarība starp informācijas sistēmu nozīmīgumu Latvijas valsts pārvaldē (cik citu sistēmu un pakalpojumu izmanto šīs sistēmas datus) un ES fondu naudas izmantošanu to attīstībā (sk. 2.5.1.attēlu) – Spīrmena korelācijas koeficienta vērtība ir 0,412, kas sociālos pētījumos uzskatāma par nozīmīgu sakarību. Lai arī mērījums tikai ar viena gada datiem, respektīvi, nav salīdzinājuma ar agrāku laika posmu, tomēr maz ticams, ka pēc ES naudas izmantošanas citu iestāžu pārstāvji būtu apzinājuši, ka pastāv kāda tikko par ES naudu pilnveidota sistēma, kuras dati nu būtu izmantojami. Ticamāka ir saistība, ka sistēmu pilnveidei, kas jau bija nozīmīgas, taču to elektronizācijas līmenis bija nepietiekams, tika izmantota ES nauda. Līdz ar to uzskatāms, ka naudas izmantošana bijusi lietderīga – proti, sistēmām, kuras ir nozīmīgākās kopējās Latvijas e-pārvaldes kontekstā.

Zemāks korelācijas līmenis (0,290) konstatējams starp ES naudas izmantošanu un informācijas apstrādes elektronizācijas līmeni. Korelācija gan tāpat ir būtiska, tomēr ne tik

izteikta kā ar IS nozīmīgumu. Tas varētu saistīties, piemēram, ar vēl nepabeigtu atsevišķu sistēmu elektronizāciju, jo plānošanas perioda ES nauda visām pētītajām sistēmām 2013.gadā vēl nebija pilnībā apgūta. Ja procesu virzība būtu pareizajā virzienā, tad 2014.gadā korelācijas koeficienta vērtībai šeit būtu jābūt augstākai. Šādu salīdzinājumu būs iespējams veikt nākamā monitoringa posma ietvaros 2015.gadā, kad būs pieejami 2014.gada dati.

Tāpat ES fondu nauda biežāk izmantota sistēmām, kurām ir lielāks lietotāju skaits (Spīrmena korelācijas koeficienta vērtība 0,287). Tas saistās ar IS nozīmīgumu, kā arī, iespējams, ar to, ka, pilnveidojot sistēmas, tām pieaug lietotāju skaits.

Pakalpojumu gadījumā (sk. 2.5.2.attēlu) ES naudas izmantošanai un pakalpojumu elektronizācijas līmenim ir vistiešākā saistība – to parāda augstā Spīrmena korelācijas koeficienta vērtība (0,441).

Zemāki, tomēr nozīmīgi korelācijas rādītāji ir ar gadījumu skaitu, kad pakalpojumi sniegti elektroniski (0,244), kā arī ar piemērotību elektronizācijai (0,227). Zemāka korelācija, salīdzinot ar elektronizācijas līmeni šajos rādītājos varētu nozīmēt, ka ES fondu naudas izmantošana gan ir radījusi augsti elektronizētus pakalpojumus, tomēr ne visos gadījumos tie ir bijuši paši piemērotākie elektronizācijai, tādējādi arī ne tik bieži tiek izmantoti elektroniskā formā. Tomēr šajā gadījumā ir nodrošināta iespēja pakalpojumus saņemt elektroniski – bez tās elektroniskas izmantošanas gadījumu īpatsvars nevarētu pieaugt. Ja kustība būtu pareizajā virzienā, 2014.gadā vajadzētu pieaugt korelācijas koeficientam starp ES naudas izmantošanu un pakalpojumu izmantošanas gadījumu skaitu elektroniski. Tiesa, jāērēķinās, ka pilnībā automatizēta datu apmaiņa, kas aizvieto pakalpojumus, ar pētījuma metodi nav konstatējama.

Zemāka korelācija ES naudas izmantošanai ir ar pakalpojumu izmantošanas gadījumu skaitu kā tādu (0,131) – tādējādi ieguldījums bijis pakalpojumos, kas tiek izmantoti tieši elektroniskā formā.

ES plānošanas iepriekšējā periodā prioritāte bija jaunu elektronisko pakalpojumu izveidei, kas arī tika sasniegta un daudzi šādi pakalpojumi ir izveidoti, kā arī iestāžu informācijas sistēmas sasniegušas augstu datu apstrādes un apmaiņas elektronizācijas līmeni.

Tā kā šobrīd pabeigts pirmais no izvērtējumiem, pētnieku rīcībā nav informācijas par situācijas dinamiku, līdz ar to ir problemātiski pilnvērtīgi izvērtēt tādas ES fondu aktivitātes mērķus kā publiskās pārvaldes efektivitātes uzlabošana, publisko pakalpojumu elektronizācijas veicināšana, attīstība, pieejamība un kvalitāte, administratīvā sloga uz iedzīvotājiem un komersantiem samazināšana, iespējas iedzīvotājiem iesaistīties sabiedriskajos procesos (līdzdalības) palielināšana, informācijas sistēmu attīstīšana, nodrošinot tehnisko bāzi, un elektronisko pakalpojumu attīstība, uzlabojot informācijas apriti. Ir fiksēts, ka tiem pakalpojumiem un informācijas sistēmām, kuru pilnveidei izmantota ES nauda, rādītāji ir ievērojami augstāki, salīdzinot ar pārējiem pakalpojumiem un informācijas

sistēmām. Bet situāciju dinamikā (uzlabojumus, attīstību) būs iespējams konstatēt pēc vēl viena mērījuma veikšanas – t.i., atskaitē par 2014.gadu.

Nākamā perioda attīstības prioritātes izvirza priekšplānā iestāžu sadarbību, starpiestāžu procesus, atvērto datus un integrētu pakalpojumu sniegšanu. Lai tās īstenotu, nevar pieļaut, ka iestādes ar nepietiekamu IS nodrošinājumu kavē kopējo e-pārvaldes attīstības procesu, tajā pašā laikā nevar arī pieļaut, ka tiek “apbalvotas” iestādes, kuru rezultāti iepriekšējā periodā bijuši sliktāki. Vēlams atrast iespējas attīstības līmeņa līdzsvarošanai un bremsējošo faktoru mazināšanai, tā panākot e-pārvaldes līmeņa izlīdzināšanos.

Tika novērtēti kritiskie punkti, kuri bremsē e-pārvaldes sekmīgu un efektīvu ieviešanu. Pētījuma kvalitatīvajā posmā tika identificēti šādi bremsējošie faktori:

- atšķirīgs iestāžu pamatdarbības esošais elektronizācijas līmenis;
- datu apmaiņas iespējas attīstītākās tām iestādēm, kuras uztur pieprasītākos datus.

To apstiprina kvantitatīvā pētījuma rezultāti, parādot lielus intervālus starp rezultātiem, kurus sasniegušas attīstītākās iestādes un tās, kurās e-pārvaldes attīstīšana nav bijusi prioritāte to funkciju nodrošināšanai.

Līdz ar to, rekomendējamie kritēriji saskaņā ar pētījuma rezultātiem ir:

- veicinātu institūciju sadarbību, nevis attīstot tikai savas IS, bet plānojot kopīgas IS platformas, kurās realizēt integrētus procesus;
- kopējā e-pārvaldes attīstības procesa attīstībai panākt līdzsvarotību.

2.5.1. Informācijas sistēmu elektronizācija ES naudas izmantošanas kontekstā (Spīrmena rangu korelācijas koeficients*)

Spīrmena rangu korelācijas koeficients	Vai informācijas sistēmas attīstībai izmantota ES fondu nauda
Informācijas sistēmas nozīmīgums (izmantošana citu IS un pakalpojumu vidū)	0,412
Informācijas apstrādes elektronizācijas līmenis	0,290
Informācijas sistēmas izmantotāju skaits	0,287

* Spīrmena rangu korelācijas koeficients parāda sakarības starp rangu skalas mainīgajiem. Tas svārstās robežās no -1 līdz +1, kur +1 nozīmē visaugstāko iespējamo pozitīvo korelāciju, -1 visaugstāko iespējamo negatīvo korelāciju, bet 0 korelācijas neesamību. Tabulā ar zaļajiem toņiem iezīmētas pozitīvās korelācijas, kurām ieteicams pievērst uzmanību (jo tumšāks tonis, jo nozīmīgāka korelācija), bet ar zilajiem situācijas, kad korelācijas būtu sagaidāmas, taču tās ir necīgas vai to nav. Neiekrāsotajās ailēs nav būtiskas šīs analīzes kontekstā.

2.5.2. Pakalpojumu elektronizācija ES naudas izmantošanas kontekstā (Spīrmena rangu korelācijas koeficients*)

Spīrmena rangu korelācijas koeficients	Vai e-pakalpojuma attīstībai izmantota ES fondu nauda
Pakalpojuma elektronizācijas līmenis	0,441
Gadījumi, kad 2013.gada laikā pakalpojuma rezultāts sniegts elektroniski	0,244
Piemērotība elektronizācijai [izsēdzot "pilnībā nepiemērots"]	0,227
Pakalpojuma sniegšanas gadījumu skaits 2013. gadā kopā	0,131

* Spīrmena rangu korelācijas koeficients parāda sakarības starp rangu skalas mainīgajiem. Tas svārstās robežās no -1 līdz +1, kur +1 nozīmē visaugstāko iespējamo pozitīvo korelāciju, -1 visaugstāko iespējamo negatīvo korelāciju, bet 0 korelācijas neesamību. Tabulā ar zaļajiem toņiem iezīmētas pozitīvās korelācijas, kurām ieteicams pievērst uzmanību (jo tumšāks tonis, jo nozīmīgāka korelācija), bet ar zilajiem situācijas, kad korelācijas būtu sagaidāmas, taču tās ir necīgas vai to nav. Neiekrāsotajās ailēs nav būtiskas šīs analīzes kontekstā.

3. Rekomendācijas

3.1. Saturiskie bloki

Priekšlikumi dokumentu aprites pilnveidošanā: novērst dokumentu plūsmu dublēšanos papīra formātā, elektroniskā pasta sarakstē un DVS sistēmās, paplašināt esošo DVS izmantoto funkcionalitāti (ne vienmēr tiek izmantota funkcionalitāte, ko nodrošina jau esošā DVS), nodrošināt iestāžu esošo DVS vienotību ar to teritoriālajām iestādēm, iestādēs, kurās ieviestas DVS, nodrošināt ar autentificēta lietotāja iespējām visus lietotājus, kuri strādā ar dokumentiem.

Lai īstenotu nākamā perioda prioritātes e-pārvaldes attīstībā, kur lielāka nozīme ir īstenot iestāžu sadarbību un starpiestāžu procesus, integrētu pakalpojumu saņemšanu, nevar pieļaut, ka iestādes ar nepietiekamu IS nodrošinājumu kavē kopējo e-pārvaldes attīstības procesu, tajā pašā laikā nevar arī pieļaut, ka tiek “apbalvotas” iestādes, kuru rezultāti iepriekšējā periodā bijuši sliktāki, tomēr jāatrod iespēja līdzsvarot situāciju. Līdz ar to būtu nepieciešami projekti, kas nodrošina e-pārvaldes līmeņa izlīdzināšanos.

Pētījums apstiprina, ka plānošanas dokumentos paredzētās prioritātes un tām atbilstošie uzdevumi varētu dot sagaidāmo efektu.

3.2. Metodikas pilnveide

Nākamais monitoringa posms būtu jāveic jau gada pirmajā pusē, tādējādi informācija būs aktuālāka. Turpmākie monitoringa posmi jāplāno veikt gada pirmajā pusē, tiklīdz iespējams apkopot informāciju par iepriekšējo gadu.

Ņemot vērā, ka uzlabojumu un citu izmaiņu novērtēšanai nepieciešami vismaz divi mērījuma punkti (salīdzināmi intervāli, šai gadījumā, gadi), pirmajā pētījuma posmā pētnieki bija ierobežoti secinājumu izdarīšanā attiecībā uz situācijas dinamiku. Statiskā analīze ietvēra deskriptīvu analīzi un korelāciju koeficientu aprēķinus starp mainīgajiem.

Nākamajā pētījuma posmā būs iespēja apskatīt rezultātus dinamikā, tādējādi, kur tas būs iespējams, dati tiks salīdzināti laikā. Kā ierobežojoši faktori šādam novērtējumam varētu būt:

- izmaiņas metodikā (tai skaitā uzlabojumi, kas gan uzlabo metodiku kā tādu, bet rada salīdzinājuma problēmas);

- datu kvalitātes uzlabojumi (kas ir gaidāmi, iestādēm labāk iepazīstoties ar novērtējuma metodiku, tomēr arī var radīt problēmas ar dinamikas skaidrojumu, ja iepriekš tikuši ievadīti neprecīzi dati vai tie kādā anketas sadaļā nav ievadīti vispār);
- paviršāka attieksme pret izmaiņu atspoguļojumu attiecībā uz pakalpojumiem un informācijas sistēmām (tā kā iestāžu pārstāvjiem būs iespēja, aizpildot datus par nākamo gadu, kā bāzes informāciju izmantot iepriekšējā gada datus, iespējama situācija, kad dati tiek pārvietoti uz nākamo gadu, tajos neiedziļinoties – tas nozīmē, ka dinamika rezultātos izpaliks).

Līdz ar to rekomendācijas pētījuma nākamajam posmam ir:

- izmaiņas metodikā veikt tikai būtiskas nepieciešamības gadījumā;
- iespēja iestāžu pārstāvjiem koriģēt iepriekšējā gada datus, ja tajos konstatētas kļūdas, tikai ievadot nākamā gada datus;
- iestāžu kontrole, veicot pārzvanīšanu, situācijās, kad informācija par to vai citu pakalpojumu, informācijas sistēmu u.tml. tiek iekļauta nākamā gada datus no iepriekšējā gada datiem bez korekcijām.

Efektīvākai monitoringa informācijas aizpildīšanai katrā iestādē nepieciešams viens atbildīgais, nevis vairāki, katrs par savu tēmu/sadaļu. Atbildīgais arī koordinētu monitoringam nepieciešamās informācijas savākšanu no vairākiem speciālistiem, ja nepieciešams, un nodrošinātu to savlaicīgi. Vairākās iestādēs bija situācija, ka atbildīgā persona apgalvoja, ka noteikta informācija nav pieejama, bet, sazinoties ar speciālistu, to tomēr izdevās noskaidrot.

Svarīgi, lai monitoringa informācijas sistēmā nonāktu korekta informācija, kura primāri tiek uzturēta cituviet – publisko pakalpojumu reģistrā, informācijas sistēmu reģistrā u.c.

Līdz nebūs iespējama šādu datu automātiska iegūšana sistēmā, aptauja jāpapildina ar jautājumu par iestādes darbinieku skaitu, lai nebūtu katrā aptaujas posmā jāorganizē informācijas pieprasīšana.

Izlasē papildus iekļaujamas iestādes, no kuru IS tiek ņemta informācija, kas nepieciešama pakalpojumu sniegšanai citās iestādēs – vispirmām kārtām runa te ir par Slimību profilakses un kontroles centru.

Dokumentu aprites veidu savstarpējai salīdzināšanai nepieciešami dati par šādiem indikatoriem: dokumentu aprites izmaksas, dokumentu skaits, dokumentu aprites veids.

Skatot atsevišķi pa dokumentu aprites veidiem to aprites izmaksu un dokumentu skaita dalījumu, iegūstam iespēju novērtēt dokumentu aprites veidu izmaksas. Dokumentu aprites izmaksās iekļaujami dati par materiālu izmaksām (tai skaitā uzskaitāms izdrukāšanas reižu skaits un lapu skaits), darbaspēka izmaksām, nosūtīšanas izmaksām, dokumentu vadības sistēmas izmaksām (iegādes, ieviešanas un uzturēšanas izmaksas), e-paraksta izmaksas. Ja minētās sadaļas ir korekti uzskaitītas, arī mērījumi būs salīdzināmi un korekti.

Personāla vadības vērtēšanai nākamajā monitoringa periodā būtu nepieciešams precizēt un papildināt jautājumus par PVS izmantošanu un izmantot klasifikatoru, kura atbilžu varianti iekļauj centralizētos risinājumus: FM PUD, NEVIS, centralizētus risinājumus resora līmenī, kā arī iestādes ieviestus, savus risinājumus.

Būtiskas problēmas rada vienotas izpratnes par pakalpojumiem trūkums. Vispirmām kārtām būtu nepieciešama vienota pakalpojumu definīcija, nu kuras izrietētu to klasifikācija. Bez šīs vienotās izpratnes monitoringa par pakalpojumiem dod nesalīdzināmus rezultātus, jo iestādēs ir pārāk atšķirīga izpratne, kas saprotams ar pakalpojumu – īpaši tas raksturīgs ministrijām, kuras kā pakalpojumus nereti definē savas pamatfunkcijas.

Pakalpojumu kanālu izmaksu novērtēšanai, nepieciešami trīs indikatori: pakalpojumu kopējās izmaksas, pakalpojumu skaits, pakalpojumu sniegšanas kanāli. Skatot atsevišķi pa kanāliem pakalpojumu izmaksu un sniegšanas gadījumu skaita dalījumu, tiek iegūta iespēja novērtēt publisko pakalpojumu sniedzēju izmaksas kanālu griezumā. Lai iegūtu rezultātus ar metodikā iekļauto formulu, publisko pakalpojumu sniedzējiem jāveic uzskaitē katram no indikatoriem attiecībā uz katru pakalpojumu.

Lai izmantojot monitoringa metodi, iegūtu datus par pakalpojumu izmaksām kanālu griezumā, būtu jāveicina iestāžu iniciatīvas apkopot izmaksas un izstrādāt metodikas, kas ļautu tām novērtēt ieguvumus, ieviešot projektus un veidojot jaunus pakalpojumus, tad būtu iespējams panākt, ka novērtēšanai nepieciešamā informācija būtu pieejama 2015.gadā.

Iestādēm būtu jāveic uzskaitē par sniegtajām konsultācijām kanālu griezumā, pašreiz to veic tikai atsevišķas iestādes. Datus par telefoniski sniegtajām konsultācijām sniegušas tikai 18 iestādes, par elektroniskajām – 14.

Precizējami atsevišķi instrumentārija jautājumi, kuros norādītie atbilžu varianti vai prasītais rādītājs bija pārprotams (piemēram, prasīta informācija par dažādiem periodiem).

4. Kopējais E-indekss

4.1. E-indekسا aprēķināšanas metodika

4.1.1. Kopējais e-indekss

E-indekss atspoguļo e-pārvaldes efektivitāti valsts institūcijās.

Valsts pārvaldes e-indekss ir metodoloģiski vienota un savstarpēji salīdzināmu efektivitātes rādītāju sistēma, kura ļauj:

- apzināt veiksmīgākas iestādes efektīvas e-pārvaldes principu īstenošanā;
- identificēt kritiskos punktus un uzlabojamos faktorus iestāžu darbā;
- novērtēt e-pārvaldes principu ieviešanas progresu;
- izstrādāt rīcības plānu, kas ļauj sasniegt valstij izvirzītos mērķus kopumā, kā arī veicināt Latvijas vietas paaugstināšanu starptautiskajos reitingos.

E-indekسا kopējā struktūra atspoguļota 4.1.1.1. tabulā. Ir piecas e-indekسا sadaļas, kuras sīkāk strukturējas 9 tēmās – katrai no šīm tēmām vispirms tiek aprēķināts atsevišķs indekss, bet vēlāk tie tiek integrēti kopējā indeksā.

4.1.1.1. E-indekسا struktūra

Valsts iestāžu e-indekسا sadaļas	Tēmas	Īpatsvars
Iestāžu iekšējie procesi	• Iekšējā dokumentu vadība	10%
	• Personāla vadība un komunikācija ar darbiniekiem	10%
	• Pamatdarbības IS	10%
Starpiestāžu sadarbība	• Informācijas sistēmu sadarbība	15%
Dokumentu aprites elektronizācija	• Starpiestāžu dokumentu aprite, dokumentu aprite ar iedzīvotājiem un uzņēmējiem	15%
Pakalpojumu sniegšana un atvērtie dati	• Pakalpojumu sniegšanas efektivitāte un ērtības	15%
	• Atvērtie dati	9%
	• Komunikācija un atbalsts klientiem	6%
Sabiedrības līdzdalība un komunikācija	• Iestādes komunikācija ar sabiedrību	10%
Kopā		100%

Veicot atsevišķo tēmu integrāciju kopējā e-indeksā tiek ņemts vērā gan attiecīgās tēmas īpatsvars, kas atspoguļots tabulā, gan arī katras konkrētās iestādes specifika, kas izpaužas kā svars – vai attiecīgā tēma kopējās valsts pārvaldes kontekstā attiecīgajai iestādei vispār ir nozīmīga un, ja ir, tad cik nozīmīga. Nozīmīgums tiek atspoguļots ar svaru no 0 līdz 5, kur 0 nozīmē, ka tēma uz iestādi neattiecas (un tādējādi tās e-indeksā vispār nav iekļauta – tāpat šīs iestādes e-indeksā pārējās tēmas proporcionāli šo tēmu aizstāj), bet svāri no 1 līdz 5 parāda būtiskumu – 1 tiek piešķirts situācijās, kad tēma uz iestādi gan attiecas, tomēr vismaz

80% citu iestāžu tā ir nozīmīgāka, bet 5 tad, ja attiecīgajā tēmā šī iestāde ir starp 20% Latvijā nozīmīgākajām. Pārējie vērtējumi – 2, 3 un 4 attiecīgi tiek piešķirti gadījumiem, kas atrodas starp šiem ekstrēmiem.

Nozīmīgums tēmām tiek aprēķināts katrai atšķirīgi. Konkrēti:

- Iekšējās dokumentu vadības svaru nosaka iekšējo dokumentu skaits iestādē;
- Personāla vadības un komunikācijas ar darbiniekiem svaru nosaka darbinieku skaits iestādē;
- Pamatdarbības informācijas sistēmu svaru nosaka summārais pamatdarbības informācijas sistēmu svars (tiek aprēķināts pēc komplicētas formulas, kura detaļās tiks aprakstīta vēlāk – ņem vērā to, kādā mērā iestādes informācijas sistēmas tiek izmantotas savu un citu iestāžu nodrošinātajos pakalpojumos, kā arī kādā mērā citas iestādes izmanto šīs iestādes pamatdarbības informācijas sistēmas savu informācijas sistēmu nodrošināšanai ar informāciju);
- Informācijas sistēmu sadarbības svaru nosaka tas pats rādītājs, kas pamatdarbības informācijas sistēmu svaru – ņemot vērā šo sistēmu izmantošanu pakalpojumos un citu informācijas sistēmu darbības nodrošināšanai;
- Starpiestāžu dokumentu aprites, dokumentu aprites ar iedzīvotājiem un uzņēmējiem svaru nosaka summārais iestādes nosūtīto un saņemto dokumentu skaits;
- Pakalpojumu sniegšanas un kvalitātes svaru nosaka summārais pakalpojumu sniegšanas gadījumu skaits;
- Komunikācijas un atbalsta klientiem svaru nosaka tas pats rādītājs, kas pakalpojumu sniegšanas un kvalitātes svaru – tā kā mērīta tiek komunikācija attiecībā uz iestādes pakalpojumiem, būtisks ir pakalpojumu sniegšanas gadījumu skaits;
- Atvērto datu svaram nav iespējas atrast universālu indikatoru, kas norādītu uz to nozīmīgumu konkrētās iestādes kontekstā; taču, tā kā gandrīz katrai iestādei ir dati, ko tā var nodrošināt, tiek izmantots svars, kas ir salīdzināms ar pārējiem iestādes līmenī izmantotajiem svāriem – svērtais aritmētiskais vidējais no pārējiem iestādei piemērotajiem svāriem;
- Iestādes komunikācijas ar sabiedrību svaram arī nav iespējas atrast universālu indikatoru, kas norādītu uz komunikācijas ar sabiedrību būtiskumu konkrētās iestādes kontekstā; tomēr nav noliedzams, ka šī funkcija ir būtiska katrai iestādei, līdz ar to tiek izmantots svars, kas ir salīdzināms ar pārējiem iestādes līmenī izmantotajiem svāriem – svērtais aritmētiskais vidējais no pārējiem iestādei piemērotajiem svāriem.

Visos gadījumos, kur svars netiek aprēķināts kā aritmētiskais vidējais no pārējiem, svaram izmantotais rādītājs (piemēram, pakalpojumu sniegšanas gadījumu skaits) vispirms

tiek ranžēts. Pēc tam gadījumos, kad rādītājs nav attiecināms (piemēram, iestādei nav pakalpojumu), piemērots svars 0, bet pārējās iestādes sadalītas piecās kvintilēs, augstākajai piešķirot svaru 5, nākamajai 4 u.t.t.

Pēc tam svara rādītājs tiek reizināts ar 4.1.1.1. tabulā atspoguļoto tēmas īpatsvaru un piemērots attiecīgās tēmas indeksam pie kopējā indeksa aprēķina. Tādējādi kopējais e-indeks tiek aprēķināts pēc formulas:

$$\frac{\sum (\text{tēmas indekss} \times \text{tēmas svars iestādei} \times \text{tēmas īpatsvars})}{\sum (\text{tēmas svars iestādei} \times \text{tēmas īpatsvars})} = \text{KOPĒJAIS E-INDEKSS}$$

(noapaļojot līdz veselam skaitlim)

Tēmas svars iestādei tādējādi ir relatīvs rādītājs, kura uzdevums ir parādīt tēmas nozīmīgumu konkrētās iestādes gadījumā. Raksturīgi, protams, ka mazām iestādēm visi svari visās tēmās parasti ir nelieli, bet lielām iestādēm – visās lieli. Tomēr pastāv izņēmumi, kad kāda no funkcijām uz pārējo fona ir būtiskāka vai mazāk būtiska, kas arī ļauj indeksu šai tēmā piemērot ar mazāku vai attiecīgi lielāku īpatsvaru, ņemot vērā iestādes specifiku.

4.1.2. E-indeksa sadaļu indeksi

Bez kopējā e-indeksa un deviņiem tēmu indeksiem, vēl tiek aprēķināti pieci e-indeksa sadaļu indeksi. Trīs no tiem – starpiestāžu sadarbības indekss, dokumentu aprites elektronizācijas indekss un sabiedrības līdzdalības un komunikācijas indekss – precīzi atbilst attiecīgajiem tēmu indeksiem, kas veido vienīgo komponenti šajās e-indeksa sadaļās.

Iestāžu iekšējo procesu indekss sastāv no trim tēmu indeksiem:

- Iekšējās dokumentu vadības indekss;
- Personāla vadības un komunikācijas ar darbiniekiem indekss;
- Pamatdarbības informācijas sistēmu indekss.

Pakalpojumu sniegšanas un atvērto datu indekss tāpat sastāv no trim tēmu indeksiem:

- Pakalpojumu sniegšanas efektivitātes un ērtību indekss;
- Atvērto datu indekss;
- Komunikācijas un atbalsta klientiem indekss.

Tēmu indeksu īpatsvars sadaļu indeksos ir identisks īpatsvaram, kas tiek izmantots tēmu sadaļu īpatsvaram kopējā e-indeksā.

4.1.3. Iekšējās dokumentu vadības indekss

Iekšējās dokumentu vadības indekss sastāv no divām sastāvdaļām:

- Dokumentu vadības sistēmu izmantošana (līdz 70 punktiem);
- Dokumentu vadības sistēmu kvalitāte (līdz 30 punktiem).

Pirmā no sastāvdaļām – izmantošana – tiek aprēķināta pēc vienas no divām formulām – atkarībā no tā, vai iestādei ir teritoriālās nodaļas:

ja ir teritoriālās nodaļas				ja nav teritoriālo nodaļu			
d13 Dokumentu vadības pielietojuma līmenis	augsts	Katram darbiniekam ir individuālas autentifikācijas iespējas DVS.	42	d13 Dokumentu vadības pielietojuma līmenis	augsts	Katram darbiniekam ir individuālas autentifikācijas iespējas DVS.	70
	vidējs	DVS izmanto arī citi darbinieki, izņemot lietvedību, taču katram darbiniekam nav individuālu autentifikācijas iespēju.	21		vidējs	DVS izmanto arī citi darbinieki, izņemot lietvedību, taču katram darbiniekam nav individuālu autentifikācijas iespēju.	35
	zems	Tikai lietvedības darbinieki izmanto DVS.	0		zems	Tikai lietvedības darbinieki izmanto DVS.	0
+							
d11 Vai iestādei un tās teritoriālajām nodaļām ir vienota DVS	jā	Ir vienota DVS ar visām teritoriālajām nodaļām.	28				
	nē	Nav vienotas DVS ar visām teritoriālajām nodaļām.	0				

Otrajai sadaļai – kvalitātei – ir vienota formula visām iestādēm:

d12 Dokumentu aprites elektronizācijas līmenis	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.	27
	vidējs līmenis	DVS nodrošina dokumentu saskaņošanu, bet paralēli dokumentu saskaņošana notiek papīra formā.	13
	zems līmenis	DVS netiek veiktas darbības ar dokumentiem, tikai reģistrēšana.	0
+			
d15 Vai DVS ir izveidots elektronisko dokumentu arhīvs	jā	Elektronisko dokumentu arhīvs ir izveidots, DVS nodrošina elektronisko dokumentu arhīva funkcionalitāti.	3
	nē	Elektronisko dokumentu arhīvs nav izveidots, dokumenti tiek glabāti atsevišķos katalogos datorā.	0

Lai izmantotu šo tēmas indeksu kopējā e-indeksa aprēķinā, nepieciešams šī rādītāja svars. Tas tiek aprēķināts kā reizinājums starp iestādes individuālā svara šajā tēmā un tēmas īpatsvara 10%.

Kā iestādes svars tiek izmantots iekšējo dokumentu, t.sk. iesniegumu un rīkojumu par komandējumiem un atvaļinājumiem, mācībām u.c. skaits 2013.gadā, izņemot dokumentus, kuru saņemšana noformēta kā atsevišķs pakalpojums. Iestādes tiek ranžētas pēc šī rādītāja,

pēc tam tās sadalot kvintilēs (ja nav iespējams precīzs dalījums, tiek veikts aptuvenš iespējami tuvu precīzam). Pirmajai kvintilei tiek noteikts svars “5”, otrajai “4” u.t.t. līdz pēdējai svars ir “1”. Svārs norāda, cik būtiska konkrētā iestādes funkcija ir kopējās valsts pārvaldes funkcionēšanā. Tas tiek izmantots, salīdzinot ar citām tās pašas iestādes funkcijām.

4.1.4. Personāla vadības un komunikācijas ar darbiniekiem indekss

Personāla vadības un komunikācijas ar darbiniekiem indekss tiek veidots no atbildēm uz trim jautājumiem:

d42 Kāds ir iekšējo procesu elektronizācijas līmenis iestādē (atvaļinājumu, komandējumi pieteikšana, saskaņošana, mācību pieteikumi u.c.).	augsts līmenis	Visi dokumenti tiek saskaņoti DVS vai citā informācijas sistēmā (ne Excel) bez papīra dokumentu noformēšanas	80
	vidēji augsts līmenis	Vismaz puse dokumentu tiek saskaņoti DVS vai citā informācijas sistēmā (ne Excel) bez papīra dokumentu noformēšanas	60
	vidēji zems līmenis	Mazāk par pusi dokumentu tiek saskaņoti DVS vai citā informācijas sistēmā (ne Excel) bez papīra dokumentu noformēšanas	40
	zems līmenis	Visi procesi notiek papīra formātā vai arī DVS tiek izmantota tikai dokumentu reģistrācijai	0
k01 Vai iestādē ir intranets	jā	Iestādē ir intranets	10
	nē	Iestādē nav intraneta	0
v12 PVS lietojuma līmenis: vai PVS ir integrēta ar finanšu IS (ja tiek izmantota PVS)	jā	PVS ir integrēta ar finanšu IS	10
	nē	PVS nav integrēta ar finanšu IS	0

**PERSONĀLA
VADĪBAS UN
KOMUNIKĀCIJAS
AR DARBINIEKIEM
E-INDEKSS**

Lai izmantotu šo tēmas indeksu kopējā e-indeksa aprēķinā, nepieciešams šī rādītāja svars. Tas tiek aprēķināts kā reizinājums starp iestādes individuālā svara šajā tēmā un tēmas īpatsvara 10%.

Kā iestādes svars tiek izmantots iestādes darbinieku kopskaits. Iestādes tiek ranžētas pēc šī rādītāja, pēc tam tās sadalot kvintilēs (ja nav iespējams precīzs dalījums, tiek veikts aptuvenš iespējami tuvu precīzam). Pirmajai kvintilei tiek noteikts svars “5”, otrajai “4” u.t.t. līdz pēdējai svars ir “1”. Svārs norāda, cik būtiska konkrētā iestādes funkcija ir kopējās valsts pārvaldes funkcionēšanā. Tas tiek izmantots, salīdzinot ar citām tās pašas iestādes funkcijām.

4.1.5. Pamatdarbības informācijas sistēmu indekss

Vispirms pamatdarbības informācijas sistēmu indekss tiek aprēķināts pamatdarbības informācijas sistēmu līmenī, pēc tam to apkopojot šīs sistēmas pārzinošo iestāžu līmenī.

Informācijas sistēmas tiek novērtētas pēc diviem kritērijiem:

s12 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)	90
	vidējs	Informācija iestādes pamatdarbības IS nonāk daļēji automatizēti (strukturējot dažādus avotus, t.sk. anketas, teksta atpazīšanu u.c.).	45
	zems	Informācijas ievade iestādes pamatdarbības IS no dokumentiem (t.sk. no elektroniskiem dokumentiem).	0
s13 Vēsturiskās informācijas glabāšana	augsts līmenis	Tiek glabāta pilnīga vēsturiskā informācija (visi datu lauki par visu periodu).	10
	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.).	5
	zems līmenis	Vēsturiskā informācija netiek glabāta.	0

Pamatdarbības sistēmu e-indekss (katrai sistēmai)

Apkopojot datus iestāžu līmenī, to pamatdarbības informācijas sistēmu svars ir atkarīgs no sistēmas datu izmantošanas plašuma citās informācijas sistēmās un pakalpojumos. Tas tiek aprēķināts, summējot četras sastāvdaļas:

Bāzes svars katrai IS (jo tā nodrošina iestādes pamatdarbību)		0,7
s14 Datu saņemšana no saistītajām IS (katra pamatdarbības sistēma pret katru, kas apmainās ar datiem)	X ar informāciju nodrošināmās IS (informācijas nodrošināšanas faktu aizpilda iestādes, kuru pārziņā ir IS, kas saņem informāciju vai arī nesņem, taču tā būtu jāņem)	$0,7 \times X$
p23 Nodrošinājums ar informāciju no citu iestāžu informācijas sistēmām pakalpojuma sniegšanai	Y citu iestāžu pakalpojumu, kas tiek nodrošināti ar informāciju vai kas būtu jānodrošina, taču tas nenotiek (aizpilda iestādes, kuru pārziņā ir attiecīgie pakalpojumi)	$0,3 \times Y$
s31 Savi pakalpojumi, kuru nodrošināšanai nepieciešama IS	Z pakalpojumu, kurus ar informāciju nodrošina attiecīgā IS	$0,3 \times Z$

Vienas IS svars, apkopojot datus par IS iestādes līmenī (katrai sistēmai)

Tādējādi e-indekss iestādes līmenī tiek aprēķināts, apkopojot tās pārziņā esošo pamatdarbības informācijas sistēmu novērtējumu (apkopojumā ņemot vērā katras sistēmas svaru):

$$\frac{\sum (\text{sistēmas indekss} \times \text{sistēmas svars})}{\sum \text{sistēmas svars}} = \text{PAMATDARBĪBAS INFORMĀCIAJS SISTĒMU E-INDEKSS}$$

Lai izmantotu šo tēmas indeksu kopējā e-indeksa aprēķinā, nepieciešams šī rādītāja svars. Tas tiek aprēķināts kā reizinājums starp iestādes individuālā svara šajā tēmā un tēmas īpatsvara 10%.

Kā iestādes svars tiek izmantots iestādes pamatdarbības informācijas sistēmu summārais svars. Ja kopējais informācijas sistēmu svars ir 0 (iestādei nav pamatdarbības informācijas sistēmu), iestāde šai tēmā netiek vērtēta. Iestādes tiek ranžētas pēc šī rādītāja, pēc tam tās sadalot kvintilēs (ja nav iespējams precīzs dalījums, tiek veikts aptuvenš iespējami tuvu precīzam). Pirmajai kvintilei tiek noteikts svars "5", otrajai "4" u.t.t. līdz pēdējai svars ir "1". Svārs norāda, cik būtiska konkrētā iestādes funkcija ir kopējās valsts pārvaldes funkcionēšanā. Tas tiek izmantots, salīdzinot ar citām tās pašas iestādes funkcijām.

4.1.6. Informācijas sistēmu sadarbības indekss

Vispirms informācijas sistēmu sadarbības indekss tiek aprēķināts pamatdarbības informācijas sistēmu līmenī, pēc tam to apkopojot šīs sistēmas pārzinošo iestāžu līmenī.

Informācijas sistēmas tiek novērtētas pēc diviem kritērijiem, kur vērtējumus sniedz citu iestāžu pārstāvji, kas izmanto vai varētu izmantot attiecīgo informācijas sistēmu datus:

p23 Nodrošinājums ar informāciju no citu iestāžu informācijas sistēmām pakalpojuma sniegšanai <i>(aizpilda citu iestāžu pārstāvji par savu pakalpojumu nodrošinājumu ar informāciju no konkrētās IS, ja tas nepieciešams)</i>	augsts	Integrētā procesā vai izmantojot IVIS <i>online</i> režīmā tiek iegūta visa nepieciešamā informācija.	30
	vidējs	Informācija tiek saņemta, bet ir kāda no minētajām problēmām: <ul style="list-style-type: none"> • informācija tiek periodiski ielādēta, izmantotas replikācijas (ftp 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.	15
	zems	Informācija netiek saņemta, ir nepieciešamība pēc papildus izziņas vai darbinieks informāciju iegūst, ielūkojoties citās iestādes IS.	0
s14 Datu saņemšana no saistītajām IS (katra sistēma pret katru, kas apmainās ar datiem) <i>(aizpilda citu iestāžu pārstāvji par savu IS nodrošinājumu ar informāciju no konkrētās IS, ja tas nepieciešams)</i>	augsts līmenis	Izmantojot IVIS vai no specifiski izveidota interfeisa integrētu procesu ietvaros.	70
	vidējs līmenis	Izmantojot replikācijas, datu masīvu ielādi, izmantojot datu konvertāciju.	53
	zems līmenis	Dati tiek iegūti, taču process ir sarežģīts, ilglaicīgs, iespējams, pat manuāls. Dati nav savietojami.	7
	nenotiek	Nepieciešamie dati no minētās IS netiek saņemti, lai arī būtu nepieciešami.	0

IS sadarbības e-indekss
(katrai sistēmai, kam sniegts ārējais novērtējums)

Apkopojot datus iestāžu līmenī, to pamatdarbības informācijas sistēmu svars ir atkarīgs no sistēmas datu izmantošanas plašuma citās informācijas sistēmās un pakalpojumos.

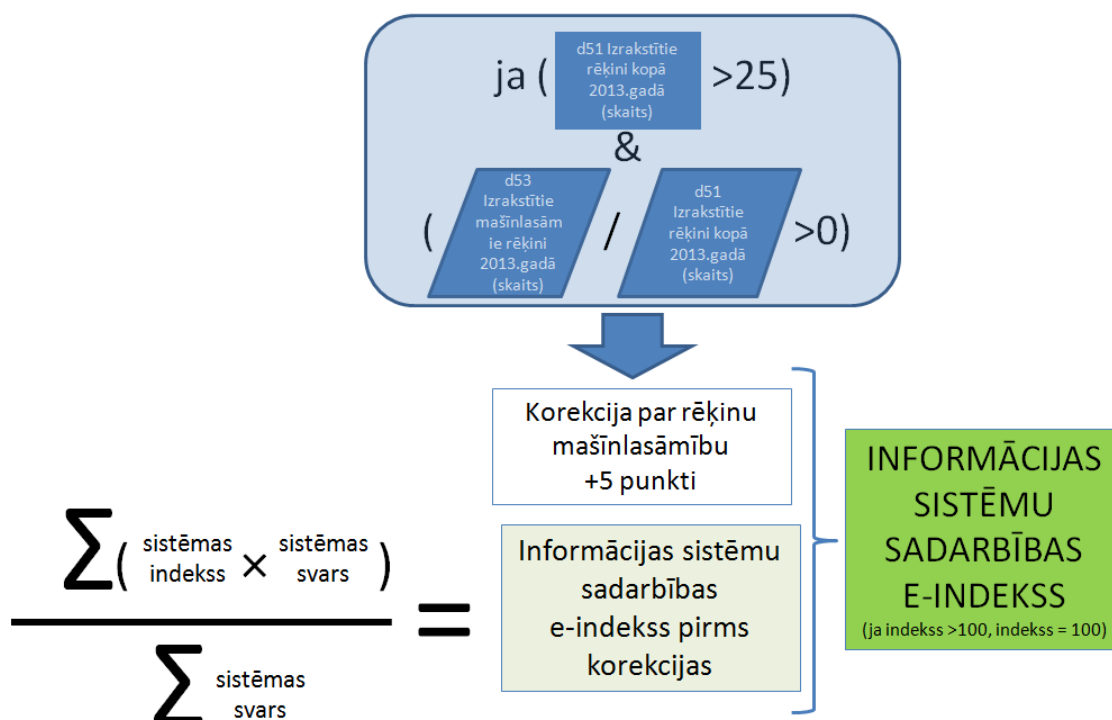
Tas tiek aprēķināts, summējot četras sastāvdaļas:

Bāzes svars katrai IS (jo tā nodrošina iestādes pamatdarbību)		0,7
s14 Datu saņemšana no saistītajām IS (katra pamatdarbības sistēma pret katru, kas apmainās ar datiem)	X ar informāciju nodrošināmās IS (informācijas nodrošināšanas faktu aizpilda iestādes, kuru pārziņā ir IS, kas saņem informāciju vai arī nesāņem, taču tā būtu jāsaņem)	$0,7 \times X$
p23 Nodrošinājums ar informāciju no citu iestāžu informācijas sistēmām pakalpojuma sniegšanai	Y citu iestāžu pakalpojumu, kas tiek nodrošināti ar informāciju vai kas būtu jānodrošina, taču tas nenotiek (aizpilda iestādes, kuru pārziņā ir attiecīgie pakalpojumi)	$0,3 \times Y$
s31 Savi pakalpojumi, kuru nodrošināšanai nepieciešama IS	Z pakalpojumu, kurus ar informāciju nodrošina attiecīgā IS	$0,3 \times Z$

Vienas IS svars, apkopojot datus par IS iestādes līmenī
(katrai sistēmai)

Tādējādi e-indekss iestādes līmenī tiek aprēķināts, apkopojot tās pārziņā esošo pamatdarbības informācijas sistēmu ārējo novērtējumu (apkopojumā ņemot vērā katras sistēmas svaru). Pēc tam šis rādītājs var tikt koriģēts, pievienojot 5 punktus tām iestādēm, kas

izraksta mašīnlasāmus rēķinus, ja gadā izrakstīto rēķinu kopskaits pārsniedz 25 (tas ir, aptuveni 2 rēķinus mēnesī):



Lai izmantotu šo tēmas indeksu kopējā e-indeksa aprēķinā, nepieciešams šī rādītāja svars. Tas tiek aprēķināts kā reizinājums starp iestādes individuālā svara šajā tēmā un tēmas īpatsvara 15%.

Kā iestādes svars tiek izmantots iestādes pamatdarbības informācijas sistēmu summārais svars. Ja kopējais informācijas sistēmu svars ir 0 (iestādei nav pamatdarbības informācijas sistēmu), iestāde šai tēmā netiek vērtēta. Iestādes tiek ranžētas pēc šī rādītāja, pēc tam tās sadalot kvintilēs (ja nav iespējams precīzs dalījums, tiek veikts aptuvenš iespējami tuvu precīzam). Pirmajai kvintilei tiek noteikts svars “5”, otrajai “4” u.t.t. līdz pēdējai svars ir “1”. Svārs norāda, cik būtiska konkrētā iestādes funkcija ir kopējās valsts pārvaldes funkcionēšanā. Tas tiek izmantots, salīdzinot ar citām tās pašas iestādes funkcijām.

4.1.7. Starpiestāžu dokumentu aprites, dokumentu aprites ar iedzīvotājiem un uzņēmējiem indekss

Starpiestāžu dokumentu aprites, dokumentu aprites ar iedzīvotājiem un uzņēmējiem indekss tiek aprēķināts kā elektronisko dokumentu īpatsvars saņemto un nosūtīto dokumentu vidū (ja iestāde šādu uzskaiti neveic, tiek uzskatīts, ka elektronisko dokumentu īpatsvars ir 0):

$$\frac{\left(\begin{array}{l} \text{d24 Iestādes saņemtie} \\ \text{e-dokumenti 2013.} \\ \text{gadā} \end{array} + \begin{array}{l} \text{d34 Iestādes} \\ \text{nosūtītie e-} \\ \text{dokumenti 2013.} \\ \text{gadā} \end{array} \right)}{\left(\begin{array}{l} \text{d21 Iestādes saņemtie} \\ \text{dokumenti 2013. gadā} \end{array} + \begin{array}{l} \text{d31 Iestādes} \\ \text{nosūtītie dokumenti} \\ \text{2013. gadā} \end{array} \right)} \times 100 = \begin{array}{l} \text{STARPIESTĀŽU} \\ \text{DOKUMENTU APRITES,} \\ \text{DOKUMENTU APRITES} \\ \text{AR IEDZĪVOTĀJIEM UN} \\ \text{UZŅĒMĒJIEM INDEKSS} \\ \text{(noapaļojot līdz veselam} \\ \text{skaitlim)} \end{array}$$

Lai izmantotu šo tēmas indeksu kopējā e-indeksa aprēķinā, nepieciešams šī rādītāja svars. Tas tiek aprēķināts kā reizinājums starp iestādes individuālā svara šajā tēmā un tēmas īpatsvara 15%.

Kā iestādes svars tiek izmantots saņemto un nosūtīto dokumentu kopskaits. Iestādes tiek ranžētas pēc šī rādītāja, pēc tam tās sadalot kvintilēs (ja nav iespējams precīzs dalījums, tiek veikts aptuvenš iespējami tuvu precīzam). Pirmajai kvintilei tiek noteikts svars "5", otrajai "4" u.t.t. līdz pēdējai svars ir "1". Svaram norāda, cik būtiska konkrētā iestādes funkcija ir kopējās valsts pārvaldes funkcionēšanā. Tas tiek izmantots, salīdzinot ar citām tās pašas iestādes funkcijām.

4.1.8. Pakalpojumu sniegšanas un kvalitātes indekss

Pakalpojumu sniegšanas un kvalitātes indekss veidots no trim sastāvdaļām:

- Pakalpojumu sniegšanas elektroniski (līdz 20 punktiem);
- Pakalpojumu elektronizācijas līmeņa (līdz 40 punktiem);
- Pakalpojumu saņemšanas ērtībām (līdz 40 punktiem).

Tādējādi maksimālais iespējamais indeksa rādītājs ir 100 punktu.

Rādītājs netiek aprēķināts iestādēm, kuras pakalpojumus nesniedz vai par kuras nav aizpildījušas informāciju par savu pakalpojumu sniegšanu (piemēram, Nodarbinātības valsts aģentūra).

Vispirms **sniegšanas elektroniski** rādītājs tiek aprēķināts pakalpojumu līmenī, pēc tam tos apkopojot pakalpojumus sniedzšo iestāžu līmenī.

Visiem pakalpojumiem, kas netiek atzīti par elektronizācijai pilnīgi nepiemērotiem, tiek aprēķināts indekss pēc šādas formulas:

$$\left(\frac{\text{p53 Gadījumi, kad 2013.gada laikā pakalpojuma rezultāts sniegts elektroniski (skaits)}}{\text{p51 Pakalpojuma sniegšanas gadījumu skaits 2013.gadā kopā (skaits)}} \times 20 \right)$$

Apkopojot datus iestāžu līmenī, pakalpojumu svars ir atkarīgs no to sniegšanas gadījumu skaita – augstāks īpatsvars ir tiem pakalpojumiem, kuriem ir augstāks sniegšanas gadījumu skaits.

Tādējādi e-indekss iestādes līmenī tiek aprēķināts, apkopojot tās sniegto pakalpojumu elektroniskas sniegšanas gadījumu īpatsvaru:

$$\frac{\sum (\text{pakalpojuma indekss} \times \text{pakalpojuma svars})}{\sum \text{pakalpojuma svars}} = \text{Indeksa daļa par pakalpojumu sniegšanu elektroniski (noapaļojot līdz veselam skaitlim)}$$

Maksimālais šai sadaļā iegūstamo punktu skaits ir 20.

Pakalpojumu elektronizācijas līmenis tāpat vispirms rādītājs tiek aprēķināts pakalpojumu līmenī, pēc tam tos apkopojot pakalpojumus sniedzšo iestāžu līmenī.

Atkarībā no pakalpojuma piemērotības elektronizācijai aprēķins tiek veikts pēc A vai B formulas – tad ja pakalpojums ir perfekti piemērots elektronizācijai (tas ir jēgpilns tikai

elektroniskā formā) vai labi piemērots (tas ir pilnībā elektronizējams), tiek izmantota B formula, bet tad, ja pakalpojums elektronizācijai ir nedaudz piemērots (normatīvie akti vai pakalpojuma jēga ļauj to elektronizēt daļēji vai daļai tā saņēmēju, bet pilnīgu elektronizāciju nepieļauj normatīvie akti vai arī tā nav iespējama), tiek izmantota A formula. Gadījumos, kad pakalpojums ir pilnībā nepiemērots elektronizācijai (normatīvie akti vai pakalpojuma jēga nepieļauj elektronizāciju), tas aprēķinos netiek iekļauts.

A formula				B formula			
p12 Pakalpojuma elektronizācijas līmenis	0.	Pakalpojums elektroniski netiek piedāvāts.	0	0.	Pakalpojums elektroniski netiek piedāvāts.	0	0
	1.	Informācija par pakalpojumu ir ievietota elektroniskā pakalpojuma turētāja publiski pieejamā tīmekļa vietnē elektroniskā formā.	4	1.	Informācija par pakalpojumu ir ievietota elektroniskā pakalpojuma turētāja publiski pieejamā tīmekļa vietnē elektroniskā formā.	4	4
	2.	Pakalpojuma saņēmējam ir pieejamas publiskā tīmekļa vietnē elektroniskā formā pakalpojuma pieprasīšanai vai saņemšanai nepieciešamās veidlapas.	10	2.	Pakalpojuma saņēmējam ir pieejamas publiskā tīmekļa vietnē elektroniskā formā pakalpojuma pieprasīšanai vai saņemšanai nepieciešamās veidlapas.	10	10
	3.	Pakalpojuma saņēmējam ir nodrošināta iespēja elektroniski pieprasīt pakalpojumu, elektroniski iesniegt pakalpojuma saņemšanai nepieciešamos datus strukturētā veidā vai elektroniski saņemt pakalpojumu.	40	3.	Pakalpojuma saņēmējam ir nodrošināta iespēja elektroniski pieprasīt pakalpojumu, elektroniski iesniegt pakalpojuma saņemšanai nepieciešamos datus strukturētā veidā vai elektroniski saņemt pakalpojumu.	28	28
	4.	Pakalpojuma pieprasīšana un saņemšana notiek elektroniski.	40	4.	Pakalpojuma pieprasīšana un saņemšana notiek elektroniski.	40	40
5.	Pakalpojuma saņemšana notiek bez pakalpojuma saņēmēja pieprasījuma, pakalpojuma sniegšanai nepieciešamos datus bez pakalpojuma saņēmēja līdzdalības iegūst elektroniskā pakalpojuma sniedzējs.	40	5.	Pakalpojuma saņemšana notiek bez pakalpojuma saņēmēja pieprasījuma, pakalpojuma sniegšanai nepieciešamos datus bez pakalpojuma saņēmēja līdzdalības iegūst elektroniskā pakalpojuma sniedzējs.	40	40	

Apkopojot datus iestāžu līmenī, pakalpojumu svars tāpat kā iepriekšējās indeksa daļas gadījumā ir atkarīgs no to sniegšanas gadījumu skaita – augstāks īpatsvars ir tiem pakalpojumiem, kuriem ir augstāks sniegšanas gadījumu skaits.

Tādējādi e-indeksis iestādes līmenī tiek aprēķināts, apkopojot tās sniegto pakalpojumu elektronizācijas līmeņa novērtējumu:

$$\frac{\sum (\text{pakalpojuma indekss} \times \text{pakalpojuma svars})}{\sum \text{pakalpojuma svars}} = \text{Indeksa daļa par pakalpojumu elektronizācijas līmeni (noapaļojot līdz veselam skaitlim)}$$

Maksimālais šai sadaļā iegūstamo punktu skaits ir 40.

Pakalpojumu saņemšanas ērtību rādītājs sastāv no divām sadaļām – daļu A aprēķina katram pakalpojumam individuāli, bet pēc tam apkopo iestāžu līmenī, savukārt daļu B tiek aprēķināta no iestāžu līmenī uzdotiem jautājumiem.

A daļā (iespējams iegūt līdz 10 punktiem)tiem pakalpojumiem, kas nav pilnībā nepiemēroti elektronizācijai, aprēķina saņemšanas ērtību rādītāju pēc šādas formulas:

p01 Kur ir pieejami pakalpojuma apraksti	tikai Latvija.lv	Apraksts ir pieejams tikai Latvija.lv vietnē.	3
	tikai iestādes pakalpojumu vietnē	Apraksts ir pieejams tikai iestādes pakalpojumu vietnē.	3
	gan Latvija.lv, gan iestādes pakalpojumu vietnē	Apraksts ir pieejams gan iestādes pakalpojumu vietnē, gan Latvija.lv.	6
	nav pieejama	Apraksts nav pieejams.	0
p32 Vai autentificētiem lietotājiem personas/uzņēmuma dati aizpildās automātiski?	jā	Autentificētiem lietotājiem personas/uzņēmuma dati aizpildās automātiski.	4
	nē	Autentificētiem lietotājiem personas/uzņēmuma dati neaizpildās automātiski.	0

Indeksa daļa A par pakalpojuma saņemšanas ērtībām (katram pakalpojumam)

Apkopojot datus iestāžu līmenī, pakalpojumu svars ir atkarīgs no to sniegšanas gadījumu skaita – augstāks īpatsvars ir tiem pakalpojumiem, kuriem ir augstāks sniegšanas gadījumu skaits.

B daļas rādītāji (iespējams iegūt līdz 30 punktiem) tiek aprēķināti no iestāžu par sevi kopumā sniegtās informācijas, kā arī ārējā mājaslapu novērtējuma („m” jautājumi) rezultātiem pēc formulas, kas atspoguļota nākamajā lappusē.

Tie rādītāji, kas uz konkrēto iestādi neattiecas (piemēram, pakalpojumu piesaistītība filiālēm, ja iestādei nav filiāļu), tiek no aprēķina konkrētajai iestādei izslēgti, pārējos rādītājus pārdalot proporcionāli.


Kopējais pakalpojumu ērtību rādītājs tiek aprēķināts pēc šādas formulas:

$$\frac{\sum (\text{pakalpojuma indekss A} \times \text{pakalpojuma svars})}{\sum \text{pakalpojuma svars}} + \text{Indeksa daļa B par pakalpojumu saņemšanas ērtībām} = \text{Indeksa daļa par pakalpojumu saņemšanas ērtībām (A+B daļa) (noapaļojot līdz veselam skaitlim)}$$

Lai izmantotu šo tēmas indeksu kopējā e-indeksa aprēķinā, nepieciešams šī rādītāja svars. Tas tiek aprēķināts kā reizinājums starp iestādes individuālā svara šajā tēmā un tēmas īpatsvara 15%.

Kā iestādes svars tiek izmantots iestādes kopējais sniegto pakalpojumu skaits. Ja iestāde pakalpojumus nesniedz vai arī par tiem nav sniegta informācija, svars ir 0, bet indekss netiek aprēķināts. Iestādes tiek ranžētas pēc sniegto pakalpojumu kopskaita, pēc tam tās sadalot kvintilēs (ja nav iespējams precīzs dalījums, tiek veikts aptuveni iespējami tuvu precīzam). Pirmajai kvintilei tiek noteikts svars “5”, otrajai “4” u.t.t. līdz pēdējai svars ir “1”. Svārs norāda, cik būtiska konkrētā iestādes funkcija ir kopējās valsts pārvaldes funkcionēšanā. Tas tiek izmantots, salīdzinot ar citām tās pašas iestādes funkcijām.

m09 Mājas lapā iegūstamā informācija par pakalpojumiem: bezmaksas telefons konsultācijām	ir	Ir bezmaksas telefons konsultācijām. Mājas lapā saistībā ar pakalpojumu ir uz to norāde.	6
	nav	Nav bezmaksas telefona. Ja ir, uz to nav norādes mājas lapā. Ja ir, norāde nav pie pakalpojuma.	0
+			
m10 Mājas lapā iegūstamā informācija par pakalpojumiem: konsultāciju telefons cauru diennakti	ir	Ir telefons konsultācijām cauru diennakti. Mājas lapā saistībā ar pakalpojumu ir uz to norāde.	2
	nav	Nav telefona konsultācijām cauru diennakti. Ja ir, uz to nav norādes mājas lapā. Ja ir, norāde nav pie pakalpojuma.	0
+			
m11 Mājas lapā iegūstamā informācija par pakalpojumiem: atbildīgās personas kontaktinformācija	ir	Ir atbildīgās personas kontaktinformācija. Mājas lapā saistībā ar pakalpojumu ir uz to norāde.	2
	nav	Mājas lapā nav atbildīgās personas kontaktinformācijas. Ja ir, tā nav pie pakalpojuma.	0
+			
f13 Kā iestādes pakalpojumus var apmaksāt elektroniski (atzīmēt VISU atbilstošo)	ar Latvija.lv moduli	Izmantojot Latvija.lv maksājumu moduli.	+1
	ar iestādes risinājumu	Izmantojot iestādes individuāli radītu maksājumu moduli.	+1
	uz vietas ar karti	Vār apmaksāt iestādē ar karti (ir POS terminālis).	+1
+			
f21 Vai klients neatkarīgi no dzīves/darba vietas pakalpojumus var saņemt jebkurā iestādes teritoriālajā nodaļā (pakalpojuma saņemšanai nav teritoriālās piesaistes)	jā	Nav teritoriālās piesaistes.	4
	nē	Ir teritoriālā piesaiste.	0
+			
f11 Vai ir pieejama vienota autentifikācija ("Single Sign-On") piekļuvei iestādes pakalpojumiem	tikai Latvija.lv	Vienota autentifikācija tikai Latvija.lv vietnē.	2
	tikai iestādes pakalpojumu vietnē	Vienota autentifikācija tikai iestādes pakalpojumu vietnē.	2
	gan Latvija.lv, gan iestādes pakalpojumu vietnē	Vienota autentifikācija gan iestādes pakalpojumu vietnē, gan Latvija.lv.	4
	nav pieejama	Vienotas autentifikācijas nav.	0
+			
f33 Vai iestādē ir praktiskas palīdzības saņemšanas iespējas, uz vietas saņemot e-pakalpojumus	jā, ir darbinieks, kura pienākumos tas noteikts	Ir praktiskas palīdzības saņemšanas iespējas, uz vietas saņemot e-pakalpojumus. Tas ir noteikts kāda darbinieka pienākumos.	5
	jā, taču tas nav noteikts darbinieku pienākumos	Ir praktiskas palīdzības saņemšanas iespējas, uz vietas saņemot e-pakalpojumus, taču tas nav neviena darbinieka tiešais pienākums.	4
	nē	Nav praktiskas palīdzības saņemšanas iespēju, uz vietas saņemot e-pakalpojumus.	0
+			
f34 Vai iestādē ir dators ar iespēju klientiem pieteikt/saņemt e-pakalpojumus	jā, ar viedkartes lasītāju	Ir dators ar iespēju klientiem pieteikt/saņemt e-pakalpojumus, šim datoram ir viedkartes lasītājs.	4
	jā, bet bez viedkartes lasītāja	Ir dators ar iespēju klientiem pieteikt/saņemt e-pakalpojumus, taču šim datoram nav viedkartes lasītāja.	3
	nē	Nav datora ar iespēju klientiem pieteikt/saņemt e-pakalpojumus.	0


**Indeksa daļa B par
 pakalpojumu saņemšanas
 ērtībām
 (katrai iestādei)**

4.1.9. Atvērto datu indekss

Atvērto datu indekss tiek veidots no divām saturiskām daļām:

- Informācijas pieejamība par datiem;
- Datu pieejamība.

Tādējādi maksimālais iespējamais indeksa rādītājs ir 100 punktu.

Informācijas pieejamība par datiem indeksā dod līdz 50 punktiem. Formula atkarība no tā, vai iestāde izsniedz licences, sertifikātus vai atļaujas:

ja iestāde izsniedz licences, sertifikātus, atļaujas				ja iestāde neizsniedz licences, sertifikātus, atļaujas			
a01 Informācijas pieejamība par iestādes uzturēto informāciju: metadati par informāciju, tās struktūru ir pieejami	publiski pieejami tiešsaistē	Tiešsaistē ir pieejami metadati par iestādes rīcībā esošo informāciju, tās struktūru.	10	a01 Informācijas pieejamība par iestādes uzturēto informāciju: metadati par informāciju, tās struktūru ir pieejami	publiski pieejami tiešsaistē	Tiešsaistē ir pieejami metadati par iestādes rīcībā esošo informāciju, tās struktūru.	25
	pieejami pēc pieprasījuma	Metadati ir pieejami tikai MK noteikumos vai tie jāpieprasa pašai iestādei.	2		pieejami pēc pieprasījuma	Metadati ir pieejami tikai MK noteikumos vai tie jāpieprasa pašai iestādei.	5
	nē	Nav pieejami metadati par iestādes rīcībā esošo informāciju, tās struktūru.	0		nē	Nav pieejami metadati par iestādes rīcībā esošo informāciju, tās struktūru.	0
+				+			
a02 Ir pieejama informācijas iegūšanas kārtība	publiski pieejama tiešsaistē	Tiešsaistē ir informācija par iestādes rīcībā esošās informācijas iegūšanas kārtību.	10	a02 Ir pieejama informācijas iegūšanas kārtība	publiski pieejama tiešsaistē	Tiešsaistē ir informācija par iestādes rīcībā esošās informācijas iegūšanas kārtību.	25
	pieejama pēc pieprasījuma	Informācija ir pieejama tikai MK noteikumos vai tā jāpieprasa pašai iestādei.	2		pieejama pēc pieprasījuma	Informācija ir pieejama tikai MK noteikumos vai tā jāpieprasa pašai iestādei.	5
	nē	Nav pieejama informācija par iestādes rīcībā esošo informācijas iegūšanas kārtību.	0		nē	Nav pieejama informācija par iestādes rīcībā esošo informācijas iegūšanas kārtību.	0
+				+			
f43 Vai ir publiski pieejami elektroniski izsniegto licenču, sertifikātu, atļauju u.tml. reģistri	jā, visi	Visu licenču, sertifikātu, atļauju u.tml. esamību vai statusus ir iespējams pārbaudīt tiešsaistē.	30	f43 Vai ir publiski pieejami elektroniski izsniegto licenču, sertifikātu, atļauju u.tml. reģistri	jā, daļa	Daļas licenču, sertifikātu, atļauju u.tml. esamību vai statusus ir iespējams pārbaudīt tiešsaistē.	21
	jā, daļa	Daļas licenču, sertifikātu, atļauju u.tml. esamību vai statusus ir iespējams pārbaudīt tiešsaistē.	21		nē	Nav iespējas licenču, sertifikātu, atļauju u.tml. esamību vai statusus pārbaudīt tiešsaistē.	0
	nē	Nav iespējas licenču, sertifikātu, atļauju u.tml. esamību vai statusus pārbaudīt tiešsaistē.	0				

Otra indeksa daļa mēra datu pieejamību un to veido atbildes uz diviem jautājumiem:

a04 Publiskojamo datu kopu saņemšanas iespējas bez maksas	ir	Visas publiskojamās datu kopas iegūstamas bez maksas.	10
	daļēji	Vismaz 30% publiskojamo datu kopu iegūstami bez maksas.	6
	nav	Datu kopas nav iegūstami bez maksas vai bez maksas iegūstami mazāk par 30%.	0
+			
a05 Publiskojamo datu saņemšanas iespējas (atzīmējiet augstāko atbilstošo līmeni)	augsts	Vismaz 30% publiskojamo datu kopu pieejami bez reģistrācijas un apstiprināšanas.	40
	vidējs	Vismaz 30% publiskojamo datu kopu pieejami ar reģistrāciju un/vai apstiprināšanu.	32
	zems	Neatbilst vidējam līmenim (vairāk par 70% datu kopu pieejamas, slēdzot līgumu personiski).	0

Lai izmantotu šo tēmas indeksu kopējā e-indeksa aprēķinā, nepieciešams šī rādītāja svars. Tas tiek aprēķināts kā reizinājums starp iestādes individuālā svara šajā tēmā un tēmas īpatsvara 9%.

Tā kā nav iespējas atrast universālu indikatoru, kas norādītu uz atvērto datu nozīmīgumu konkrētās iestādes kontekstā, tomēr gandrīz katrai iestādei ir dati, ko tā var nodrošināt, tiek izmantots svars, kas ir salīdzināms ar pārējiem iestādes līmenī izmantotajiem svariem – svērtais aritmētiskais vidējais no pārējiem iestādei piemērotajiem svariem.

4.1.10. Komunikācijas un atbalsta klientiem indekss

Komunikāciju un atbalsta klientiem indekss tiek aprēķināts tikai pakalpojumu sniedzējiem, turklāt atšķirīgi tām iestādēm, kas sniedz e-pakalpojumus un pārējām.

E-pakalpojumu sniedzējiem indeksu aprēķina no A un B komponentes:

- A komponente (līdz 10 punktiem) tiek aprēķināta pakalpojumu līmenī;
- B komponente (līdz 90 punktiem) tiek aprēķināta iestāžu līmenī.

A komponente balstās visu pakalpojumu novērtējumā pēc viena jautājuma:

p34 Vai uzreiz pēc pakalpojuma saņemšanas tā saņemējam ir iespēja sniegt tā novērtējumu	ir	Ir iespēja sniegt novērtējumu par pakalpojumu, kuru piedāvāts aizpildīt uzreiz pēc pakalpojuma pieprasīšanas/saņemšanas.	10
	nav	Nav iespējas sniegt novērtējumu par pakalpojumu, kuru piedāvāts aizpildīt uzreiz pēc pakalpojuma pieprasīšanas/saņemšanas.	0



Indeksa daļa A par komunikāciju par pakalpojumiem
(katram pakalpojumam)

Apkopojot datus iestāžu līmenī, pakalpojumu svars ir atkarīgs no to sniegšanas gadījumu skaita – augstāks īpatsvars ir tiem pakalpojumiem, kuriem ir augstāks sniegšanas gadījumu skaits.

Tādējādi e-indekss iestādes līmenī tiek aprēķināts, apkopojot tās sniegto e-pakalpojumu novērtējumu:

$$\frac{\sum (\text{pakalpojuma indekss A} \times \text{pakalpojuma svars})}{\sum \text{pakalpojuma svars}} = \text{Indeksa daļa A par komunikāciju un atbalstu klientiem (noapaļojot līdz veselam skaitlim)}$$

B komponente e-pakalpojumu sniedzējiem tiek aprēķināta, izmantojot atbildes uz septiņiem jautājumiem, no kuriem trīs aizpildījušas pašas iestādes, bet četri („m” jautājumi) ir mājas lapu ārējais novērtējums:

f14 Vai ir dokumentēts klientu apkalpošanas standarts	jā	Ir dokumentēts klientu apkalpošanas standarts	10
	nē	Nav dokumentēta klientu apkalpošanas standarta	0
+			
m05 Mājas lapā ir saites uz sniedzamajiem pakalpojumiem	ir	Mājas lapā ir saites uz visiem sniedzamajiem pakalpojumiem.	20
	daļēji	Mājas lapā ir atsevišķas saites uz sniedzamajiem pakalpojumiem.	10
	nav	Mājas lapā nav saišu uz sniedzamajiem pakalpojumiem.	0
+			
m12 Mājas lapā iegūstamā informācija par pakalpojumiem: komunikācijas iespējas par pakalpojuma saņemšanu čatā	ir	Ir komunikācijas iespējas par pakalpojuma saņemšanu čatā. Mājas lapā saistībā ar pakalpojumu ir uz to norāde.	10
	nav	Nav komunikācijas iespēju par pakalpojuma saņemšanu čatā. Ja ir, uz to nav norādes mājas lapā. Ja ir, norāde nav pie pakalpojuma.	0
+			
m13 Vai ir informācija iestādes mājas lapā par to, ka pakalpojumus var saņemt elektroniski	ir	Pie apraksta par pakalpojumu ir norāde, ka to var saņemt elektroniski.	20
	nav	Pie apraksta par pakalpojumu nav norādes, ka to var saņemt elektroniski.	0
+			
m14 Vai ir instrukcija iestādes mājas lapā par elektronisko pakalpojumu saņemšanu	ir	Ir instrukcija iestādes mājas lapā par elektroniskā pakalpojuma saņemšanu.	15
	nav	Nav instrukcijas iestādes mājas lapā par elektroniskā pakalpojuma saņemšanu.	0
+			
f31 Vai ir demonstrācijas versija iestādes mājas lapā par elektronisko pakalpojumu saņemšanu	ir	Ir demonstrācijas versija iestādes mājas lapā par elektronisko pakalpojumu saņemšanu.	5
	nav	Nav demonstrācijas versijas iestādes mājas lapā par elektronisko pakalpojumu saņemšanu.	0
+			
f07 Vai klientu apmierinātības mērījumos tiek atsevišķi novērtēta apmierinātība ar elektroniskajiem pakalpojumiem	tiek novērtēta	Tiek veikti klientu apmierinātības mērījumi, tajos tiek iekļauti jautājumi par apmierinātību ar elektroniskajiem pakalpojumiem.	10
	netiek novērtēta	Tiek veikti klientu apmierinātības mērījumi, taču tajos netiek iekļauti jautājumi par apmierinātību ar elektroniskajiem pētījumiem.	0
	nav klientu apmierinātības pētījumu	Nav veikti klientu apmierinātības mērījumi.	0
=			
90			

Iestādēm, kuras e-pakalpojumus nesniedz, netiek samazināts indekss attiecībā uz komunikāciju ar klientiem saistībā ar pakalpojumiem. Līdz ar to e-indeksu veido tikai tie trīs jautājumi, kas neattiecas ekskluzīvi uz e-pakalpojumu sniegšanu – divi ārējā novērtējuma jautājumi un viens iestādes pārstāvju aizpildītais:

f14 Vai ir dokumentēts klientu apkalpošanas standarts	jā	Ir dokumentēts klientu apkalpošanas standarts	25
	nē	Nav dokumentēta klientu apkalpošanas standarta	0
+			
m05 Mājas lapā ir saites uz sniedzamajiem pakalpojumiem	ir	Mājas lapā ir saites uz visiem sniedzamajiem pakalpojumiem.	50
	daļēji	Mājas lapā ir atsevišķas saites uz sniedzamajiem pakalpojumiem.	25
	nav	Mājas lapā nav saišu uz sniedzamajiem pakalpojumiem.	0
+			
m12 Mājas lapā iegūstamā informācija par pakalpojumiem: komunikācijas iespējas par pakalpojuma saņemšanu čatā	ir	Ir komunikācijas iespējas par pakalpojuma saņemšanu čatā. Mājas lapā saistībā ar pakalpojumu ir uz to norāde.	25
	nav	Nav komunikācijas iespēju par pakalpojuma saņemšanu čatā. Ja ir, uz to nav norādes mājas lapā. Ja ir, norāde nav pie pakalpojuma.	0
=			
100			

Lai izmantotu šo tēmas indeksu kopējā e-indeksa aprēķinā, nepieciešams šī rādītāja svars. Tas tiek aprēķināts kā reizinājums starp iestādes individuālā svara šajā tēmā un tēmas īpatsvara 6%.

Kā iestādes svars tiek izmantots iestādes kopējais sniegto pakalpojumu skaits. Ja iestāde pakalpojumus nesniedz vai arī par tiem nav sniegta informācija, svars ir 0, bet indekss netiek aprēķināts. Iestādes tiek ranžētas pēc sniegto pakalpojumu kopskaita, pēc tam tās sadalot kvintilēs (ja nav iespējams precīzs dalījums, tiek veikts aptuvenš iespējami tuvu precīzam). Pirmajai kvintilei tiek noteikts svars “5”, otrajai “4” u.t.t. līdz pēdējai svars ir “1”. Svārs norāda, cik būtiska konkrētā iestādes funkcija ir kopējās valsts pārvaldes funkcionēšanā. Tas tiek izmantots, salīdzinot ar citām tās pašas iestādes funkcijām.

4.1.11. Iestādes komunikācijas ar sabiedrību indekss

Iestādes komunikācijas ar sabiedrību indekss tiek veidots no divām komponentēm:

- proaktīvas komunikācijas (līdz 63 punktiem);
- ērti pieejamas informācijas (līdz 37 punktiem).

Proaktīvas komunikācijas komponenti veido pieci jautājumi, no kuriem trīs aizpilda iestāžu pārstāvji, bet pārējie divi ir mājas lapu ārējā novērtējuma rezultāts:

m06 Līdzdalības veicināšana	ir	Pastāv auditorijas līdzdalības iespējas (iespēja uzdot jautājumus, izteikt viedokli, ierosinājumu) atsevišķā sadaļā, izmantojot tiešsaistes formu - ne uz kopējo epastu.	18	
	nav	Nepastāv auditorijas līdzdalības iespējas (iespēja uzdot jautājumus, izteikt viedokli, ierosinājumu) atsevišķā sadaļā, izmantojot tiešsaistes formu.	0	
+				
m07 Līdzdalības veicināšana svešvalodās	ir	Pastāv auditorijas līdzdalības iespējas (iespēja uzdot jautājumus, izteikt viedokli, ierosinājumu) atsevišķā sadaļā, izmantojot tiešsaistes formu - ne uz kopējo epastu.	5	
	nav	Nepastāv auditorijas līdzdalības iespējas (iespēja uzdot jautājumus, izteikt viedokli, ierosinājumu) atsevišķā sadaļā, izmantojot tiešsaistes formu.	0	
+				
k13 Vai iestāde komunicē ar sabiedrību savos īpaši izveidotajos forumos	jā	Pastāv īpaši izveidoti (vai nu iestādes vai ārēji) forumi, kuros iestāde aktīvi komunicē ar sabiedrību.	20	
	nē	Nav šādu īpaši veidotu forumu vai arī iestāde tajos aktīvi nelīdzdarbojas.	0	
+				
k11 Vai iestāde komunicē ar sabiedrību sociālajos tīklos	jā:	augsta	Ātra reakcija, atbildes uz konkrētiem jautājumiem tiek sniegtas, ir kārtība, kā informācija tiek apkopota un apstrādāta, iesaistot, ja nepieciešams, citus iestādes specialistus.	20
		vidēja	Nav izstrādāts mehānisms, kā reaģēt dažādās situācijās un atbildēt, reakciju nodrošina "komunikāciju departaments" bez pārējās iestādes iesaistes.	12
		zema	Tiek sniegta informācija galvenokārt vienā virzienā, taču netiek nodrošināta ineraktivitāte	6
	nē	Iestāde nekomunicē ar sabiedrību sociālajos tīklos	0	

Ērti pieejamas informācijas komponenti veido pieci ārējā novērtējuma jautājumi, kas atspoguļoti nākamajā lappusē.

Lai izmantotu šo tēmas indeksu kopējā e-indeksa aprēķinā, nepieciešams šī rādītāja svars. Tas tiek aprēķināts kā reizinājums starp iestādes individuālā svara šajā tēmā un tēmas īpatsvara 10%.

Tā kā nav iespējas atrast universālu indikatoru, kas norādītu uz komunikācijas ar sabiedrību nozīmīgumu konkrētās iestādes kontekstā, tomēr tas ir būtiski visām valsts iestādēm, tiek izmantots svars, kas ir salīdzināms ar pārējiem iestādes līmenī izmantotajiem svaram – svērtais aritmētiskais vidējais no pārējiem iestādei piemērotajiem svaram.

m01 Vai informācija ir strukturēta pa mērķauditorijām	augsts līmenis	Ir precīzi strukturēta pa mērķauditorijām, adekvāts tām adresētās informācijas pasniegšanas veids.	4
	vidējs līmenis	Mērķauditorijas ir nodalītas, tomēr neskaidri vai arī informācija tām pasniegta nepietiekami mērķorientēti.	0
	zems līmenis	Informācija nav strukturēta pa mērķauditorijām.	2

+

m02 Informācija mājas lapā ir skaidri un viegli atrodamā	jā	Informācija mājas lapā ir skaidri un viegli atrodamā.	6
	daļēji	Pastāv zināmas grūtības ar informācijas atrašanu, tomēr tās nav nozīmīgas.	3
	nē	Neskaidra struktūra, grūti atrast informāciju.	0

+

m03 Ir meklētājs mājas lapas ietvaros	ir	Ir meklētājs mājas lapas ietvaros.	12
	nav	Nav meklētāja vai arī tas piedāvā meklējumu visā tīmeklī.	0

+

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.	9
	daļēji	Mājas lapā ir tās vai citas norādes uz iegūstamo informāciju un /vai tās saņemšanas nosacījumiem, tomēr tās ir nepilnīgas.	5
	nav	No mājas lapas nav skaidrs, kāda informācija iegūstama un uz kādiem nosacījumiem.	0

+

m08 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.	6
	nav	Nav iespējas nodalīti no pārējā uzdot jautājumus, viedokli, priekšlikumu vai kontaktēties saistībā ar mājas lapas saturu.	0

4.2. Iestāžu kopējie e-indeksi

4.2.1. E-indeksi ministriju-iestāžu un resoru griezumā

Ministrijām ir nedaudz augstāki e-indeksa rādītāji, nekā iestādēm, kas kopumā ir uz divu indeksa sadaļu rēķina – iekšējo procesu un komunikācijas ar sabiedrību. Pārējās rādītāji ir ļoti līdzīgi. Runājot par iekšējiem procesiem, iestāžu specifika ir filiāļu esamība un lielāks nozīmīgu pamatdarbības informācijas sistēmu skaits. Tā kā šie rādītāji tiek vērtēti tikai tiem, uz kuriem attiecas, ministrijām iegūt augstāku rādītāju ir vieglāk objektīvu iemeslu dēļ – nav jānodrošina vienota dokumentu vadības sistēma ar filiālēm, kā arī augsts pamatdarbības sistēmu elektronizācijas līmenis. Komunikācijā ar sabiedrību indekss tika sadalīts divās daļās – daļa no komunikācijas jautājumiem – tie, kas attiecas uz komunikāciju par pakalpojumiem – tiek mērīti pakalpojumu sniegšanas un atvērto datu indeksā, savukārt vispārīgie komunikācijas jautājumi, kas attiecas uz visiem – sabiedrības līdzdalības un komunikācijas indeksā. Sabiedrības līdzdalības un komunikācijas indekss par 60% ir ārēja mājas lapu novērtējuma rezultāts, līdz ar to uzskatāms par salīdzināmāku, nekā pašu iestāžu sniegtie dati, kur izpratne par atsevišķiem jautājumiem varēja atšķirties. Līdz ar to varam apgalvot, ka kopumā ministrijas komunikācijas funkciju tiešām nodrošina veiksmīgāk.

Ļoti zemi rādītāji kopvērtējumā ir par dokumentu aprites elektronizāciju. Salīdzinoši augsti tie vispār ir tikai nelielam ministriju un iestāžu skaitam. Kopumā tik zēmam rādītājam ir divi cēloņi:

- ļoti objektīvā (salīdzinot ar citiem indeksiem) formula, kas raksturo elektronisko dokumentu īpatsvaru saņemto un nosūtīto dokumentu vidū – indekss parāda procentu, cik šādu dokumentu ir – tā kā procents šobrīd ir neliels, arī indeksā ir zēmi rādītāji;
- uzskaites trūkums – visos gadījumos, kad iestādes nebija norādījušas informāciju par elektronisko dokumentu skaitu, tika uzskatīts, ka to nav – protams, vairumā gadījumu tas neatbilst patiesībai, tomēr objektīva novērtējuma gūšanai vispirms nepieciešama informācija – tārad uzskaitē.

Resoru griezumā redzam visai nozīmīgu rādītāju izkliedi. Augstākie rādītāji ir Veselības resoram, bet zemākie – Izglītības un zinātnes, kā arī Aizsardzības resoram. Veselības resors pārējo vidū vispirmām kārtām izceļas ar augstu iekšējo procesu elektronizāciju un dokumentu aprites elektronizācijas līmeni, kamēr pakalpojumu sniegšanā un atvērtajos datos rādītāji ir starp vājākajiem. Tomēr pārējās sadaļās indeksi ir pietiekami augsti, lai šo trūkumu kompensētu.

Otrajā vietā esošajam Zemkopības resoram rādītāji ir homogēnāki.

4.2.1.1. E-indeksi ministriju-iestāžu griezumā

	KOPĒJAIS E-INDEKSS	IEKŠĒJO PROCESU E-INDEKSS	STARPIESTĀŽU SADARBĪBAS E-INDEKSS	DOKUMENTU APRITES ELEKTRONIZĀCIJAS E-INDEKSS	PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS UN ATVĒRTO DATU E-INDEKSS	SABIDERĪBAS LĪDZDALĪBAS UN KOMUNIKĀCIJAS E-INDEKSS
Ministrijas	46,2	62,8	67,7	7,9	45,5	67,5
Iestādes	43,2	49,1	67,2	9,3	48,5	56,4
KOPĀ	43,6	50,8	67,2	9,1	48,1	57,8

4.2.1.2. E-indeksi resoru griezumā

Resors	KOPĒJAIS E-INDEKSS	IEKŠĒJO PROCESU E-INDEKSS	STARPIESTĀŽU SADARBĪBAS E-INDEKSS	DOKUMENTU APRITES ELEKTRONIZĀCIJAS E-INDEKSS	PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS UN ATVĒRTO DATU E-INDEKSS	SABIDERĪBAS LĪDZDALĪBAS UN KOMUNIKĀCIJAS E-INDEKSS
Veselības ministrija	57	78	84	17	45	66
Zemkopības ministrija	53	64	66	7	51	58
Satiksmes ministrija	48	64	93	11	40	56
Labklājības ministrija	47	57	61	11	50	65
Finanšu ministrija	46	52	84	11	53	53
Ārpus resoriem	45	59	76	10	57	62
Tieslietu ministrija	43	45	88	13	51	58
Ekonomikas ministrija	42	47	71	7	51	59
Iekšlietu ministrija	42	48	92	1	44	59
Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	40	48	31	12	46	47
Kultūras ministrija	39	37	33	2	58	63
Ārlietu ministrija	35	33	Neattiecas	0	43	69
Izglītības un zinātnes ministrija	30	35	34	10	28	50
Aizsardzības ministrija	30	19	57	5	53	58

4.2.2. E-indeksi iestāžu līmenī

Iestāžu līmenī visaugstākie e-indeksa rādītāji ir divām valsts akciju sabiedrībām – Ceļu satiksmes drošības direkcijai un Latvijas Valsts radio un televīzijas centram. Tiesa, e-indeksa struktūra abām iestādēm nedaudz atšķiras – ja Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs augsto rādītāju iegūst, galvenokārt pateicoties dokumentu aprites indeksam, kas vispār ir augsts tikai nelielam iestāžu skaitam, tai skaitā viņiem, tad Ceļu satiksmes drošības direkcijai rādītāji ir ļoti augsti iekšējo procesu elektronizācijā un pakalpojumos. Trešais augstākais rādītājs kopumā ir Veselības inspekcijai, kura nav norādījusi informāciju par dokumentu aprites elektronizācijas līmeni. Šajā gadījumā uzskaites neveikšana, kas, iespējams, ir problēma minētajai iestādei, tiek uzskatīta par būtiskāku trūkumu, nekā ļoti zems elektronisko dokumentu īpatsvars, jo tādējādi nav iespējams elektronizācijas rādītāju apzināti ietekmēt.

No ministrijām visaugstākie rādītāji ir Finanšu ministrijai, tiesa, indeksam ievērojami atpaliek no vadošo pakalpojumu sniedzēju e-indeksiem. Tomēr kopumā tas neliecina, ka e-indeksa formula ministrijām būtu nelabvēlīgāka – iestāžu dati ir ievērojami heterogēnāki.

Tiesa, daļā gadījumu problēmas rada apstākļi, ka nav sniegta pietiekama informācija par pakalpojumu sniegšanu un elektronizāciju – īpaši tas attiecas uz Nodarbinātības valsts aģentūru, kuras indekss sadaļā „Pakalpojumu sniegšana un atvērtie dati” ir pārstāvēts tikai ar atvērto datu novērtējumu līdzīgi kā iestādēm, kas pakalpojumus nesniedz vispār.

4.2.2.1. E-indeksi iestāžu līmenī

Iestāde	KOPĒJAIS E-INDEKSS	IEKŠĒJO PROCESU E-INDEKSS	STARPIESTĀŽU SADARBĪBAS E-INDEKSS	DOKUMENTU APRITES ELEKTRONIZĀCIJAS E-INDEKSS	PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS UN ATVĒRTO DATU E-INDEKSS	SABIDERĪBAS LĪDZDALĪBAS UN KOMUNIKĀCIJAS E-INDEKSS
VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	78	93	90	11	76	69
VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	76	91	Neattiecas	48	69	86
Veselības inspekcija	70	99	80	0	66	74
Valsts kanceleja	68	94	76	27	52	92
Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	68	79	76	43	73	35
Tiesu administrācija	67	84	78	12	69	67
Finanšu un kapitāla tirgus komisija	66	93	Neattiecas	37	51	62
Finanšu ministrija	65	97	Neattiecas	6	60	88
Lauksaimniecības datu centrs	65	71	96	0	90	45
Valsts kase	65	69	96	31	63	60
Valsts asinsdonoru centrs	64	69	Neattiecas	45	56	89
Uzņēmumu reģistrs	63	44	87	46	67	67
Latvijas Nacionālā bibliotēka	62	45	69	0	79	62
Centrālā statistikas pārvalde	61	75	63	5	100	74
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	60	84	52	38	46	74
Zemkopības ministrija	60	74	81	0	41	100
Maksātspējas administrācija	59	48	Neattiecas	49	80	47
Nacionālais veselības dienests	59	86	94	4	46	47
Valsts ieņēmumu dienests	59	57	80	15	74	54
Ekonomikas ministrija	58	67	69	26	53	80
Lauku atbalsta dienests	58	85	0	6	68	69
Valsts augu aizsardzības dienests	58	71	Neattiecas	0	44	61

Iestāde	KOPEJAIS E-INDEKSS	IEKŠĒJO PROCESU E-INDEKSS	STARPIESTĀŽU SADARBĪBAS E-INDEKSS	DOKUMENTU APRITES ELEKTRONIZĀCIJAS E-INDEKSS	PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS UN ATVĒRTO DATU E-INDEKSS	SABIDERĪBAS LĪDZDALĪBAS UN KOMUNIKĀCIJAS E-INDEKSS
Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	57	71	88	4	58	52
Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	57	77	76	9	45	65
Nodarbinātības valsts aģentūra	57	66	81	0	66	72
VAS "Latvijas Jūras administrācija"	57	91	Neattiecas	4	18	65
Izglītības un zinātnes ministrija	56	74	53	22	52	73
Veselības ministrija	56	96	Neattiecas	35	9	62
V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	55	72	Neattiecas	14	62	45
Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	54	86	95	0	35	45
Dabas aizsardzības pārvalde	53	60	43	17	63	69
Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs	53	69	Neattiecas	0	100	61
Pārresoru koordinācijas centrs	53	44	Neattiecas	41	75	67
Valsts zemes dienests	53	51	75	23	45	81
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	52	50	84	3	58	69
Zāļu valsts aģentūra	52	78	78	6	43	70
Pārtikas un veterinārais dienests	51	56	87	10	23	61
Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	50	63	50	27	46	74
Valsts reģionālās attīstības aģentūra	50	30	Neattiecas	26	72	51
Patentu valde	49	18	100	0	46	59
Kultūras informācijas sistēmu centrs	48	78	47	7	26	54
Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	47	67	100	0	13	87
Iekšlietu ministrija	46	53	Neattiecas	0	100	54
Satiksmes ministrija	46	73	Neattiecas	5	0	79

Iestāde	KOPĒJAIS E-INDEKSS	IEKŠĒJO PROCESU E-INDEKSS	STARPIESTĀŽU SADARBĪBAS E-INDEKSS	DOKUMENTU APRITES ELEKTRONIZĀCIJAS E-INDEKSS	PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS UN ATVĒRTO DATU E-INDEKSS	SABIEDRĪBAS LĪDZDALĪBAS UN KOMUNIKĀCIJAS E-INDEKSS
Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	45	34	57	5	74	52
Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	44	85	Neattiecas	0	14	51
Tūrisma attīstības valsts aģentūra	44	51	Neattiecas	2	80	62
Valsts robežsardze	44	49	86	0	50	53
Valsts darba inspekcija	43	71	77	0	46	76
Valsts meža dienests	43	63	57	0	38	54
Valsts tiesu ekspertīžu birojs	43	40	Neattiecas	1	66	78
SIA "Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs"	42	32	76	0	42	61
Valsts SIA "Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs"	42	72	6	0	43	47
Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	42	39	Neattiecas	9	47	52
Valsts valodas centrs	42	48	Neattiecas	0	50	55
Elektroniskie sakari VAS	41	71	Neattiecas	1	43	26
Latvijas Valsts prezidenta kanceleja	41	72	Neattiecas	1	55	53
Ārlietu ministrija	40	47	Neattiecas	0	47	70
Iepirkumu uzraudzības birojs	40	52	Neattiecas	4	53	31
Labklājības ministrija	40	55	Neattiecas	7	54	54
Izglītības kvalitātes valsts dienests	39	25	Neattiecas	23	51	54
Sabiedrības integrācijas fonds	39	49	Neattiecas	2	75	40
Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	39	25	70	0	46	55
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	38	49	Neattiecas	11	45	43
Sociālās integrācijas valsts aģentūra	38	38	37	5	47	53
Uzturīdzekļu garantiju fonda administrācija	38	79	Neattiecas	0	36	69

Iestāde	KOPEĀJIS E-INDEKSS	IEKŠĒJO PROCESU E-INDEKSS	STARPIESTĀŽU SADARBĪBAS E-INDEKSS	DOKUMENTU APRITES ELEKTRONIZĀCIJAS E-INDEKSS	PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS UN ATVĒRTO DATU E-INDEKSS	SABIDERĪBAS LĪDZDALĪBAS UN KOMUNIKĀCIJAS E-INDEKSS
Valsts kontrole	38	49	Neattiecas	0	31	64
VSIA Latvijas probes birojs	38	25	Neattiecas	4	44	65
Aizsardzības ministrija	37	35	Neattiecas	2	52	85
Datu valsts inspekcija	37	26	Neattiecas	25	53	45
Kultūras ministrija	37	52	Neattiecas	0	60	34
Latvijas Vides aizsardzības fonda administrācija	37	20	76	31	37	41
Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	35	40	76	9	38	25
Valsts vides dienests	35	67	0	0	33	59
Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	33	55	Neattiecas	0	42	35
Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	32	51	Neattiecas	1	29	46
Juridiskās palīdzības administrācija	32	48	Neattiecas	8	41	23
Latvijas Nacionālais kultūras centrs	32	15	Neattiecas	0	82	67
Tiešās pārvaldes iestāde "Latvijas institūts"	29	18	Neattiecas	0	39	67
Valsts policija	29	30	Neattiecas	0	32	72
Valsts probācijas dienests	29	22	100	0	55	65
Latvijas Nacionālais arhīvs	28	22	10	3	41	73
Valsts dzelzceļa administrācija	28	29	Neattiecas	10	38	25
Valsts izglītības attīstības aģentūra	28	39	Neattiecas	6	0	65
Vides pārraudzības valsts birojs	28	12	Neattiecas	23	33	49
Valsts izglītības satura centrs	27	37	15	10	23	43
Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	27	12	5	2	62	86
Centrālā vēlēšanu komisija	26	5	Neattiecas	0	100	39

Iestāde	KOPĒJAIS E-INDEKSS	IEKŠĒJO PROCESU E-INDEKSS	STARPIESTĀŽU SADARBĪBAS E-INDEKSS	DOKUMENTU APRITES ELEKTRONIZĀCIJAS E-INDEKSS	PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS UN ATVĒRTO DATU E-INDEKSS	SABĪDĒRĪBAS LĪDZDALĪBAS UN KOMUNIKĀCIJAS E-INDEKSS
Tieslietu ministrija	26	38	Neattiecas	0	21	64
Ieslodzījuma vietu pārvalde	25	35	Neattiecas	0	30	31
Konkurences padome	23	14	Neattiecas	0	37	58
Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	23	42	Neattiecas	1	19	46
Nacionālie bruņotie spēki	22	5	Neattiecas	1	80	33
Valsts SIA "Sertifikācijas un testēšanas centrs"	22	10	Neattiecas	0	32	42
Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome	21	0	Neattiecas	5	33	55
Tiesībsarga birojs	21	35	Neattiecas	0	13	58
Nodrošinājuma valsts aģentūra	18	18	100	0	0	29
Studiju un zinātnes administrācija	17	11	Neattiecas	2	39	28
Transporta nelaimes gadījumu un incidentu izmeklēšanas birojs	17	0	Neattiecas	3	47	47
Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcija	15	0	Neattiecas	11	5	61
SIA „Latvijas Nacionālais metroloģijas centrs”	13	14	Neattiecas	0	4	29
Latviešu valodas aģentūra	10	7	Neattiecas	3	0	38

Pielikums. Prasību trasējāmības tabula

Nr.	Prasības	Nr.	Sadaļa dokumentā
Mērķi	<p>Izstrādāt metodiku 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.</p> <p>Veikt salīdzinājumu arī iestādēm, kurās šādi projekti nav realizēti un identificēt, cik lielā mērā projektu īstenošana ir nodrošinājusi aktivitātes mērķu sasniegšanu.</p> <p>Metodikas ietvaros ņemt vērā esošās un nākotnes prioritātes publiskās pārvaldes darba modernizācijā, atsevišķi analizējot iestāžu iekšējos procesus un to atbilstību modernai valsts pārvaldei, tostarp:</p> <ul style="list-style-type: none"> - personāla dokumentu aprites elektronizācijas līmeni, - dokumentācijas vīzēšanas un saskaņošanas procedūru novērtējumu, - dokumentu aprītē iesaistītos resursus. 	1.	Pētījuma izstrādes metodika
		4.1.	E-indeksa aprēķināšanas metodika
		2.5.	Eiropas Savienības naudas izmantošana
		2.1.	Iestādes iekšējie procesi
		2.1.4.	Dokumentu aprites elektronizācija
		2.4.	Starpiestāžu informācijas apmaiņa
	Starpiestāžu dokumentu aprites apjomu un efektivitāti, kā arī starpiestāžu sadarbību pakalpojumu nodrošināšanas iedzīvotājiem un uzņēmējiem ietvaros.	2.2.7.	Atvērtie dati un atvērto datu indekss
	Valsts pārvaldes iestāžu sadarbību ar sabiedrību (iedzīvotājiem un uzņēmējiem) – datu atvēršanā (Open Data) un saskaņošanu (API), pakalpojumu sniegšanas un līdzdalības nodrošināšanā, kā arī informācijas pieejamībā par izveidotajām un pieejamajām e-iespējām.		
	Galvenie jautājumi		
4.1.	Pakalpojumi, tostarp e-pakalpojumi		
4.1.1.	Noskaidrot lielākos pakalpojumu sniedzējus un apzināt pieprasītākos pakalpojumus.	2.2.1.	Pakalpojumu sniegšana
4.1.2.	Noskaidrot sniegto pakalpojumu veidus un apjomu kanālu griezumā.	2.2.2.	Elektroniski sniegto pakalpojumu īpatsvars
4.1.3.	Apzināt lielāko publisko pakalpojumu sniedzēju starpiestāžu sadarbības līmeni un to lomu birokrātisko procedūru samazināšanā - noskaidrot starpiestāžu sadarbības veidus, mērķus un apjomu kanālu griezumā.	2.1.1.4.	Dokumentu aprites elektronizācija
		2.1.1.5.1.	Dokumentu aprites indekss
		2.4.	Starpiestāžu informācijas apmaiņa
4.1.4.	Apzināt lielāko pakalpojumu sniedzēju sniegto konsultāciju skaitu kanālu griezumā (telefoniski, elektroniski, klātienē).	2.4.1.	Informācijas sistēmu sadarbība
4.1.5.	Noskaidrot pakalpojumu saņēmēju iespējas elektroniski iesniegt priekšlikumus vai pretenzijas par publisko pakalpojumu sniedzēju darbu. Izvērtēt saņemto priekšlikumu un iebildumu skaitu.	2.2.5.	Komunikācija par pakalpojumiem
4.1.6.	Izvērtēt klientu apkalpošanā iesaistīto darbinieku skaitu un noslodzi kanālu griezumā.	2.2.1.	Pakalpojumu sniegšana

Nr.	Prasības	Nr.	Sadaļa dokumentā
4.1.7.	Noteikt indikatorus, pēc kuriem būtu vērtējamas publisko pakalpojumu sniedzēju pakalpojumu sniegšanas izmaksas kanālu griezumā.	2.2.2.	Elektroniski sniegto pakalpojumu īpatsvars
4.1.8.	Izvērtēt valsts institūciju ieinteresētību pāriet uz lētākiem klientu apkalpošanas kanāliem.		
4.1.9.	Apzināt sabiedrības līdzdalības iespējas iestādes darbā un šo iespēju izmantošanas līmeni, izmantojot e-kanālus.	2.2.5.	Komunikācija par pakalpojumiem
4.2.	Sabiedrības informēšanas iniciatīva un aktivitātes		
4.2.1.	Novērtēt informācijas par e-pakalpojumiem pieejamību un saprotamību. Apzināt kvalificētas palīdzības saņemšanas iespējas e-pakalpojumu lietošanā, izvērtējot	2.2.5.	Komunikācija par pakalpojumiem
a)	mutisko konsultāciju iespējas,		
b)	elektroniskas pamācības mājas lapā,		
c)	datora esamību iestādē ar iespēju pieteikt e-pakalpojumus,	2.2.3.	Pakalpojumu saņemšanas ērtības
d)	palīdzības un konsultācijas iespējas, uz vietas iestādē piesakot e-pakalpojumus.		
4.2.2.	Izvērtēt iestāžu proaktivitāti klientiem ērtāko apkalpošanas kanālu komunikācijā. Tostarp izvērtēt lielāko publisko pakalpojumu sniedzēju (skat. punktu 8.1.2.) mājas lapas kā kanālus, kas veicina/neveicina elektronisku klientu apkalpošanu, ņemot vērā likumdošanā noteiktās prasības.		Kvalitatīvā pētījuma 3.3. Mājas lapu novērtējums
		2.2.5.	Komunikācija par pakalpojumiem
4.3.	Atvērtības principa ievērošana iestādes darbā un pakalpojumu sniegšanā		
4.3.1.	Izvērtēt atvērto datu kopu (maksas/ bezmaksas) pieejamību.	2.2.7.	Atvērtie dati un atvērto datu indekss
4.3.2.	Izvērtēt pakalpojumu/ sistēmu atvērto saskarņu (API) pieejamību privātā sektora lietotājiem.	2.2.7.	Atvērtie dati un atvērto datu indekss
4.4.	Dokumentu aprīte		
4.4.1.	Identificēt un aprakstīt svarīgāko dokumentu, tostarp e-dokumentu, plūsmu veidus un procesus valsts pārvaldes iestādēs, apzinot tajos iesaistītos resursus.	2.1.1.	Dokumentu vadība
4.4.2.	Noskaidrot dokumentu vadības elektronizācijas līmeni, fiksējot papīra formāta un manuālā darba īpatsvaru kopējā dokumentu plūsmā.		
4.4.3.	Apzināt valsts pārvaldē izmantotās dokumentu vadības sistēmas.		
4.4.4.	Noskaidrot personāla dokumentu vadības elektronizācijas līmeni.		
4.4.5.	Apzināt lietvedībā iesaistīto (pilnas + daļējas slodzes) cilvēku skaitu.		
4.4.6.	Izvērtēt elektronisko rēķinu īpatsvaru kopējā rēķinu plūsmā.	2.4.2.	Elektronisko rēķinu īpatsvars kopējā rēķinu plūsmā
4.4.7.	Identificēt bremsējošos faktorus sekmīgai e-dokumentu aprītes ieviešanai valsts pārvaldē.	2.1.1.	Dokumentu vadība
4.4.8.	Novērtēt, cik lielā mērā dokumentu vadības sistēmu ieviešana ir samazinājusi izmaksas un atvieglojusi dokumentu aprītes kārtību.		

Nr.	Prasības	Nr.	Sadaļa dokumentā
4.4.9.	Izstrādāt priekšlikumus valsts pārvaldes dokumentu vadības sistēmu darbības efektivitātes optimizācijai, kas ļautu gan ietaupīt ar dokumentu vadību saistītās izmaksas, gan samazināt iesaistīto cilvēku skaitu un patērēto laiku.	3.	Rekomendācijas
	KPI (<i>Key Performance Indicators</i>)	4.	Kopējais e-indeks

Pielikums: Elektroniski pielikumi ar datu tabulām un informāciju par e-indeksa aprēķinu

Atskaitei pievienotas datnes xlsx formātā, kuras satur atskaitē iekļautās tabulas un grafikus, kā arī e-indeksa aprēķinu rezultātus.