

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 2015. 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 2015

Izpildītāja nosaukums: SIA "Projektu un kvalitātes vadība"

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

Līguma numurs: 20/70.05./TP

Līguma datums: 2014. gada 10.aprīlis

Pasūtītāja nosaukums: Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

Izpildītāja paraksts: _____ E. Eglīte

Izpildītāja zīmogs:

Saturs

Saturs	3
Dokumenta versiju tabula.....	5
Saīsinājumi un definīcijas	6
Kopsavilkums	7
Galvenie secinājumi	8
Priekšlikumi attiecībā uz izvēlēto pētījuma metodiku	9
Ievads	11
1. Pētījuma izstrādes metodika.....	12
1.1. E-pārvaldes monitoringā ietvertu iestāžu saraksts	12
1.2. Kvantitatīvās informācijas apkopošana.....	15
1.2.1. Jautājumu bloki.....	15
1.2.2. ES fondu izmantošanas analīzes metodika	16
1.2.3. Aptaujas organizācija	17
1.2.4. Ierobežojumi interpretācijā.....	17
2. Kvantitatīvā novērtējuma rezultāti	18
2.1. Iestādes iekšējie procesi.....	18
2.1.1. Dokumentu pārvaldība.....	18
2.1.1.1. Dokumentu pārvaldībā iesaistītie resursi.....	18
2.1.1.2. Dokumentu pārvaldības procesu elektronizācija.....	25
2.1.1.3. Dokumentu pārvaldības indekss	30
2.1.1.4. Dokumentu aprites elektronizācija.....	34
2.1.1.5. Dokumentu aprites indekss.....	41
2.1.2. Personāla vadība.....	44
2.1.2.1. Personāla vadības sistēmu izmantošana.....	44
2.1.2.2. Personāla vadības indekss.....	50
2.1.3. Pamatdarbība	54
2.1.3.1. Pamatdarbības informācijas apstrādes elektronizācijas līmenis	54
2.1.3.2. Pamatdarbības sistēmu indekss iestāžu līmenī.....	56
2.2. Pakalpojumi.....	58
2.2.1. Pakalpojumu sniegšana	58
2.2.2. Elektroniski sniegto pakalpojumu īpatsvars.....	63
2.2.3. Pakalpojumu saņemšanas ērtības.....	87
2.2.4. Pakalpojumu sniegšanas efektivitātes un ērtību indekss	90
2.2.5. Komunikācija par pakalpojumiem	93
2.2.6. Komunikācijas un atbalsta klientiem indekss	99
2.2.7. Atvērtie dati un atvērto datu indekss	102
2.3. Komunikācija ar sabiedrību.....	108
2.3.1. Iestādes komunikācijas ar sabiedrību indekss.....	108
2.4. Starpiestāžu informācijas apmaiņa	118
2.4.1. Informācijas sistēmu sadarbība	118
2.4.2. Elektronisko rēķinu īpatsvars kopējā rēķinu plūsmā	122
2.4.3. Informācijas sistēmu sadarbības e-indekss	125
2.5. Eiropas Savienības naudas izmantošana	127
3. Rekomendācijas.....	131
4. Kopējais E-indekss	134
4.1. E-indeksa aprēķināšanas metodika.....	134
4.1.1. Kopējais e-indekss	134

4.1.2.	E-indeksa sadaļu indeksi	137
4.1.3.	Iekšējās dokumentu pārvaldības indekss.....	138
4.1.4.	Personāla vadības un komunikācijas ar darbiniekiem indekss	139
4.1.5.	Pamatdarbības informācijas sistēmu indekss	140
4.1.6.	Informācijas sistēmu sadarbības indekss.....	142
4.1.7.	Starpiestāžu dokumentu aprites, dokumentu aprites ar iedzīvotājiem un uzņēmējiem indekss.....	144
4.1.8.	Pakalpojumu sniegšanas un kvalitātes indekss.....	145
4.1.9.	Atvērto datu indekss	149
4.1.10.	Komunikācijas un atbalsta klientiem indekss	151
4.1.11.	Iestādes komunikācijas ar sabiedrību indekss.....	153
4.2.	Iestāžu kopējie e-indeksi	154
4.2.1.	E-indeksi ministriju-iestāžu un resoru griezumā.....	154
4.2.2.	E-indeksi iestāžu līmenī	156
5.	Metodika klientu apkalpošanas kanālu un dokumentu aprites veidu izmaksu novērtēšanai un salīdzināšanai	162
5.1.	Metodikas mērķis un darbības sfēra.....	162
5.2.	Klientu apkalpošanas kanālu izmaksu novērtēšana	162
5.3.	Dokumentu aprites veidu izmaksu novērtēšana.....	165
	Pielikums: Elektroniski pielikumi ar datu tabulām un informāciju par e-indeksa aprēķinu	169

Dokumenta versiju tabula

Nr.	Versija	Versijas datums	Apraksts	Autori
1.	1.0	07.12.2015	Kvantitatīvā novērtējuma rezultāti par 2015.gadu	J.Briedis M.Brants
2.	1.1.	28.12.2015	Kvantitatīvā novērtējuma rezultāti par 2015.gadu. Labojumi un papildinājumi 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> – Satura vadības sistēma. Biežāk ar jēdzienu praksē saprot iespējas tīmekļa vietnes satura 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 saturu 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
PPK	Publisko pakalpojumu katalogs
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
WCAG	<i>Web Content Accessibility Guidelines</i> – tīkla satura pieejamības vadlīnijas

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 trīs 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 otrais posms, kurš ietvēra kvantitatīvo datu savākšanu par 2013.gadu un to analīzi, veikts 2014.gadā. Šajā dokumentā iekļauti pētījuma trešā posma rezultāti, kura ietvaros vākti un analizēti kvantitatīvie dati par 2014.gadu, veiktas izmaiņas un papildinājumi pētījuma izlasē, metodikā un instrumentārijā (ARKA), kā arī izstrādāta metodika klientu apkalpošanas kanālu un dokumentu aprites veidu izmaksu novērtēšanai un salīdzināšanai.

Pārskats satur pētījuma izstrādes aktualizēto metodikas aprakstu un 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.

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. Metodika paredz salīdzināt dažādos periodos iegūtos datus, bet līdz ar metodikas būtiskām izmaiņām 2015. gadā, nav iespējams veikt 2014. un 2015.gada aptaujās iegūto datu salīdzināšanu lielākajā daļā jautājumu, tomēr iegūtie e-indeksa rezultāti ir salīdzināmi.

Galvenie secinājumi

Dokumentu pārvaldība ir attīstījies jau ilgākā laika posmā, visā valsts pārvaldē ir ieviesti dokumentu pārvaldības risinājumi, tāpēc sasniegtie elektronisko dokumentu īpatsvara rādītāji (kopumā 23,7%, bet atsevišķi ņemot elektroniski nosūtītos dokumentus 34%) varētu būt daudz augstāki. Šeit nav viena galvenā iemesla, taču aptaujas rezultāti norāda uz to, ka ir dažādi organizatoriski jautājumi, kas nav līdz galam atrisināti. Tāpat daļa iestāžu neveic korektu un atsevišķu elektronisko dokumentu uzskaiti vai arī nesniedz korektas atbildes uz aptaujas jautājumiem.

Personālvadības jomā situācija ir nedaudz sliktāka - iestādes primāri attīsta tiešās funkcijas, atstājot personālvadību novārtā, kā rezultātā cieš arī iestādes efektivitāte kopumā. Saskaņā ar aptaujas datiem personāla vadības sistēmas izmanto 79% iestāžu. Tiesa, patiesā situācija, iespējams, ir labāka, proti, ne visas iestādes korekti atbildējušas, tāpat pastāv klasifikācijas problēmas, jo daļa personālvadības funkciju var būt ietvertas grāmatvedības un dokumentu vadības sistēmās. Tāpat jāņem vērā, ka nelielām iestādēm nav racionāli pašām ieviest savus sarežģītus personālvadības un dokumentu pārvaldības risinājumus.

Pamatdarbības informācijas sistēmu elektronizācijas līmenis ir viens no galvenajiem rādītājiem kas raksturo iestādes funkciju elektronizācijas līmeni un iespējas piedāvāt elektroniskus pakalpojumus. Tomēr, lai arī ir daudzas attīstītas augsta līmeņa sistēmas, kopējo attīstību kavē tas, ka tādu kopskaits ir neliels – arī attīstītās sistēmas var negūt nepieciešamo informāciju, ja ir atkarīgas no citām, zemākā līmenī funkcionējošām. Valsts e-pārvaldes veiksmīgai funkcionēšanai būtu svarīga līdzsvarota attīstība, nevis iestāžu sacensība par labākajām informācijas sistēmām.

Elektroniski sniegto pakalpojumu īpatsvars kopējā sniegto pakalpojumu apjomā ir 44%. Tas norāda, ka pakalpojumu elektronizācijai vēl ir liels potenciāls. ir daudzi neelektronizēti pakalpojumi, kuru rezultāts ir dokuments, atļauja, sertifikāts u.tml. Tādējādi veidojas apburtais loks, kad viena pakalpojuma rezultāts ir dokuments, nevis ieraksts datubāzē, līdz ar to tas nevar tikt izmantots cita pakalpojuma saņemšanā kā strukturēti dati u.t.t.

Pētījuma rezultāti par iestāžu darbības elektronizāciju apkopotā veidā 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 faktoros 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 Centrālā Statistikas pārvalde, iepriekšējā gada uzvarētāju, Ceļu satiksmes drošības direkciju, atstājot otrajā vietā, bet ministriju kategorijā Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija.

Priekšlikumi attiecībā uz izvēlēto pētījuma metodiku

Iepriekšējā 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 datus no iepriekšējā posma datiem bez korekcijām. Pašreiz pirmajā un otrajā (2014. un 2015.gada) pētījuma posmos iegūto rezultātu salīdzināšana nav korekta, jo tikušas ieviestas pārāk daudzas būtiskas izmaiņas, gan pētījuma instrumentārijā, gan izlasē. Ja tiks turpināta e-indeksa veidošana, tad rekomendējam nākamajos gados ieviest iespējami mazāk izmaiņas esošajos jautājumos, kā arī nodrošināt stabilu e-indeksā iekļaujamo iestāžu loku, lai rezultāti būtu salīdzināmi.

Tehniski nepieciešama iespēja aptaujas rīkā respondentiem redzēt iepriekšējā gada atbildes uz jautājumiem. Īpaši svarīgi tas ir sadaļā par informācijas sistēmām un pakalpojumiem, kur ir liels ievadāmās informācijas apjoms, kurš katru gadu nemainās.

Lai monitoringa rezultāti nodrošinātu objektīvu un precīzu pakalpojumu sniegšanas novērtēšanu un iestāžu salīdzināšanu pakalpojumu sniegšanā, nepieciešama vienota pakalpojumu definīcija un klasifikācija. Pakalpojumu saraksta salīdzināšanas jautājumā respondentiem bija sarežģīti veikt saraksta salīdzināšanu ar publisko pakalpojumu katalogu. Nākamajā periodā no tās būtu jāizvairās, tā vietā jāievieto visa PPK pieejamā pakalpojumu informācija aptaujā.

Turpmākie monitoringa posmi jāplāno veikt gada pirmajā pusē, tiklīdz iespējams apkopot informāciju par iepriekšējo gadu.

Iepriekšējos monitoringa periodos galvenā problēma ir sniegtās informācijas kvalitāte, kā arī iestāžu spēja savlaicīgi aizpildīt prasīto informāciju. Rezultātā nesamērīgi liels darba apjoms veltāms respondences kontrolei, datu kvalitātes kontrolei un to tīrīšanai. Efektīvs nav ne variants, ja iestādē ir daudzi informācijas ievadītāji, katrs atbildīgs par savu tēmu, ne vienas atbildīgās personas nozīmēšana informācijas aizpildīšanai. Iespējams, ka

jāplāno arī turpmāk lielāks darbs ar respondences kontroli, sniedzot iestādēm vēl vairāk atbalsta anketas aizpildīšanā.

Lai veicot e-pārvaldes monitoringu, tiktu ievēroti e-pārvaldes principi, svarīgi, lai monitoringa informācijas sistēmā nepastarpināti nonāktu korekta informācija, kura primāri tiek uzturēta cituviet – publisko pakalpojumu reģistrā, informācijas sistēmu reģistrā u.c.

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 2015. gadu (statistiskie rādītāji par pakalpojumiem un dokumentiem doti par 2014.gadu).

1. Pētījuma izstrādes metodika

1.1. E-pārvaldes monitoringā ietvertu iestāžu saraksts

Izlasi veidoja eksperti, ņemot vērā tādas kritērijus, kā iestādes lielums, valsts nozīmes informācijas sistēmu esamība iestādē, iestādes sniegto publiskie pakalpojumi. Izlasē netika iekļautas iestādes, no kurām monitoringam nepieciešamā informācija nevar tikt sniegta, jo tā ir slepena.

No 2014.gada izlases tika izslēgtas šādas iestādes:

1. Latvijas Zinātnes padome
2. Vides investīciju fonds
3. Latvijas institūts
4. NBS Apvienotais štābs
5. Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcija (CERT)
6. SIA "Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs"
7. SIA "Latvijas Nacionālais metroloģijas centrs"
8. VAS "Privatizācijas aģentūra"
9. Nacionālā radio un televīzijas padome
10. Iekšlietu ministrijas veselības un sporta centrs
11. Transporta nelaimes gadījumu un incidentu izmeklēšanas birojs
12. VAS "Autoceļu uzturētājs"
13. VAS "Latvijas Gaisa satiksme"
14. Satversmes aizsardzības birojs
15. VSIA "Sertifikācijas un testēšanas centrs"

2015.gada izlasē no jauna tika iekļautas šādas iestādes:

1. Būvniecības valsts kontroles birojs
2. Latvijas Republikas Prokuratūra
3. Latvijas Republikas Saeima
4. Maksātspējas administrācija
5. Rekrutēšanas un jaunsardzes centrs
6. Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija
7. Slimību profilakses un kontroles centrs
8. Valsts aizsardzības militāro objektu un iepirkumu centrs
9. Valsts SIA "Autotransporta direkcija"
10. Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra
11. VAS "Latvijas Gaisa satiksme"
12. VAS "Latvijas Pasts"

Nr.	Valsts tiešās pārvaldes iestādes	Padotības iestādes
1.	Aizsardzības ministrija	
2.		Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra
3.		Rekrutēšanas un jaunsardzes centrs
4.		Valsts aizsardzības militāro objektu un iepirkumu centrs
5.	Ārlietu ministrija	
6.	Ekonomikas ministrija	
7.		Būvniecības valsts kontroles birojs

Nr.	Valsts tiešās pārvaldes iestādes	Padotības iestādes
8.		Centrālā statistikas pārvalde
9.		Konkurences padome
10.		Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra
11.		Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
12.		Tūrisma attīstības valsts aģentūra
13.	Finanšu ministrija	
14.		Centrālā finanšu un līgumu aģentūra
15.		Iepirkumu uzraudzības birojs
16.		Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija
17.		Valsts akciju sabiedrība "Valsts nekustamie īpašumi"
18.		Valsts ieņēmumu dienests
19.		Valsts kase
20.		VSIA Latvijas probes birojs
21.	Iekšlietu ministrija	
22.		Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs
23.		Nodrošinājuma valsts aģentūra
24.		Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde
25.		Valsts policija
26.		Valsts robežsardze
27.		Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests
28.	Izglītības un zinātnes ministrija	
29.		Izglītības kvalitātes valsts dienests
30.		Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra
31.		Latviešu valodas aģentūra
32.		Studiju un zinātnes administrācija
33.		Valsts izglītības attīstības aģentūra
34.		Valsts izglītības satura centrs
35.	Kultūras ministrija	
36.		Kultūras informācijas sistēmu centrs
37.		Latvijas Nacionālā bibliotēka
38.		Latvijas Nacionālais arhīvs
39.		Latvijas Nacionālais kultūras centrs
40.		Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija
41.	Labklājības ministrija	
42.		Nodarbinātības valsts aģentūra
43.		Sociālās integrācijas valsts aģentūra
44.		Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija
45.		Valsts darba inspekcija
46.		Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra
47.		Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija
48.	Satiksmes ministrija	
49.		V/a "Civilās aviācijas aģentūra"
50.		Valsts dzelzceļa administrācija
51.		Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija
52.		Valsts SIA "Autotransporta direkcija"
53.		VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"

Nr.	Valsts tiešās pārvaldes iestādes	Padotības iestādes
54.		VAS "Latvijas Gaisa satiksme"
55.		VAS "Latvijas Jūras administrācija"
56.		VAS "Latvijas Pasts"
57.		VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"
58.	Tieslietu ministrija	
59.		Datu valsts inspekcija
60.		Ieslodzījuma vietu pārvalde
61.		Juridiskās palīdzības administrācija
62.		Maksātnespējas administrācija
63.		Patentu valde
64.		Tiesu administrācija
65.		Uzņēmumu reģistrs
66.		Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija
67.		Valsts probācijas dienests
68.		Valsts tiesu ekspertīžu birojs
69.		Valsts valodas centrs
70.		Valsts zemes dienests
71.	Veselības ministrija	
72.		Nacionālais veselības dienests
73.		Slimību profilakses un kontroles centrs
74.		Valsts asinsdonoru centrs
75.		Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs
76.		Veselības inspekcija
77.		Zāļu valsts aģentūra
78.	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	
79.		Dabas aizsardzības pārvalde
80.		Elektroniskie sakari VAS
81.		Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija
82.		Valsts reģionālās attīstības aģentūra
83.		Valsts vides dienests
84.		Vides pārraudzības valsts birojs
85.		Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs*
86.	Zemkopības ministrija	
87.		Lauksaimniecības datu centrs
88.		Lauku atbalsta dienests
89.		Pārtikas un veterinārais dienests
90.		Valsts augu aizsardzības dienests
91.		Valsts meža dienests
92.		Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra
93.	Centrālā vēlēšanu komisija	
94.	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	
95.	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs	
96.	Latvijas Republikas Prokuratūra	
97.	Latvijas Republikas Saeima	
98.	Latvijas Valsts prezidenta kanceleja	
99.	Pārresoru koordinācijas centrs	

Nr.	Valsts tiešās pārvaldes iestādes	Padotības iestādes
100.	Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija	
101.	Sabiedrības integrācijas fonds	
102.	Valsts kanceleja	
103.	Valsts kontrole	
*LVGMC datus nesniedza		

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) Vispārējā informācija par iestādi;
- 2) Personāla vadība un tās procesu nodrošinājums;
- 3) Dokumentu pārvaldība un aprīte;
- 4) Saņemtie dokumenti;
- 5) Nosūtītie dokumenti;
- 6) Iekšējie dokumenti;
- 7) Izrakstītie rēķini;
- 8) Komunikācija ar darbiniekiem;
- 9) Komunikācija ar sabiedrību;
- 10) Klientu apkalpošanas standarts;
- 11) Daudzkanālu pakalpojumu sniegšanas stratēģija;
- 12) Vienas pieturas aģentūras princips;
- 13) Atvērtie dati;
- 14) Tīmekļa vietnes ārējais novērtējums;
- 15) Papildinformācija par iestādi.

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

- 1) Informācijas pieejamība par pakalpojumu;
- 2) Publiskā pakalpojuma elektronizācija;
- 3) Publiskā pakalpojuma back-office atbalsts;
- 4) Atbalsts e-pakalpojuma saņemšanā;
- 5) Finansējuma avoti publisko pakalpojumu elektronizācijai;
- 6) Statistika par publiskā pakalpojuma saņemšanu.

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

- 1) Informācijas sistēmu klasifikācija;
- 2) Pamatdarbības procesu elektronizācijas līmenis;
- 3) Informācijas sistēmu izveides laiks un finansējuma avots;
- 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 (bloki Tīmekļa vietnes ārējais novērtējums un Papildinformācija par iestādi). Veicot iestādes mājas lapas novērtējumu, tika izmantoti testēšanas instrumenti no neatkarīgiem avotiem: pārbaude par piemērotību mobilajām ierīcēm (tests pieejams adresē: <https://www.google.com/webmasters/tools/mobile-friendly/>, testēšana tika veikta no 01.-17.11.) un mājas lapas pieejamību atbilstoši WCAG prasībām (tests pieejams šajā adresē: <http://checkers.eiii.eu>, testēšana tika veikta no 9.-13.11.2015).

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. 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 elektroniski 2014.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, kurā izstrādāts rīks ar E-pārvaldes monitoringa anketas funkcionalitāti – datu ievades un kontroles iespējām.

Pētījuma lauka darba organizāciju un pārraudzību, kā arī jautājumu par iestāžu mājas lapām aizpildīšanu (eksperta novērtējums), testus mājas lapu atbilstībai WCAG rekomendācijām un lietošanai mobilajās ierīcēs nodrošināja SIA „Interneta Socioloģija”. Mājas lapu izvērtējums tika veikts lauka darba beigu stadijā – 2015.gada novembra beigās. Kopumā ir novērtētas visu 102 iestāžu mājas lapas. Atbildes uz aptaujas jautājumiem atbildēja iestāžu nozīmētās atbildīgās personas, kurām katrai tika izveidots ARKA lietotājs, kā arī pēc iestāžu lūguma, sistēmā ARKA tika veidoti papildus lietotāji.

Iestāžu pārstāvji informācijas ievadi veica no 2015.gada 22.oktobra līdz 17.novembrim. Kopumā aptaujā tika uzaicinātas piedalīties 103 iestādes, viena iestāde informāciju nesniedza.

1.2.4. Ierobežojumi interpretācijā

Atsevišķas sadaļas dažu iestāžu anketās palika neaizpildītas un nav ņemtas vērā rezultātu analīzē. 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 informācija uzskaita, gan ar to, ka iestāžu pārstāvji laika trūkuma un/vai neieinteresētības dēļ ailes aizpildīja formāli vai neaizpildīja vispār.

Pētījuma tehniskajā piedāvājumā minētie pakalpojumi izpildīti trīs posmos, kuru izpildes rezultātā radīti trīs nodevumi, t.sk. šis, līdz ar to rezultāti var būt iekļauti vienā vai vairākos nodevumos, bet šis nodevums attiecas uz 2015.gada kvantitatīvā pētījuma posma rezultātiem. Iespējams, ka jautājumi, kuri atbildēti iepriekšējā pētījuma posmā, šajā atskaitē vairs nav ietverti.

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 pārvaldība

2.1.1.1. Dokumentu pārvaldībā iesaistītie resursi

Datus sniegusi 101 iestāde, kopējais slodžu skaits lietvedībā ir 1149,3. Iestādes ievērojami atšķiras pēc slodžu skaita lietvedībā. Ir 3 iestādes, kurās lietvedībā ir vairāk nekā 100 slodzes – Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra, Valsts ieņēmumu dienests un Latvijas Republikas prokuratūra sk. (2.1.1.1.1.attēlu).

Līdzīgas atšķirības vērojamas arī dokumentu skaita ziņā. Valsts ieņēmumu dienestā kopējais dokumentu skaits (ienākošie, izejošie un iekšējie dokumenti) pārsniedz miljonu. Ir iestādes, kurās dokumentu skaits nerasniedz pat tūkstoti. Kopējais dokumentu skaits (ietverot nosūtītos, saņemtos un iekšējos) tajās valsts pārvaldes iestādēs, kas atbildēja uz aptaujas jautājumiem, ir 4794542 (jāņem vērā, ka savstarpējas dokumentu apmaiņas gadījumā dokumenti ieskaitīti divreiz) (sk. 2.1.1.1.2.tabulu).

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

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).

Vislielākais dokumentu daudzums uz vienu slodzi lietvedībā ir Lauksaimniecības datu centrā (64627), kas ievērojami pārsniedz vidējo dokumentu skaitu uz vienu slodzi lietvedībā jebkurā citā valsts iestādē (sk. 2.1.1.1.5.attēlu). Otrajā vietā pēc šī rādītāja ir Studiju un zinātnes administrācija (43820), bet trešajā Lauku atbalsta dienests (17204). Vidējais dokumentu daudzums uz vienu slodzi lietvedībā ir 6025. No informāciju sniegušajām iestādēm, viszemākais dokumentu skaits uz vienu slodzi lietvedībā ir VAS “Latvijas Gaisa satiksme” (184), nedaudz vairāk ir Pārresoru koordinācijas centrā (464).

Monitoringā tika novērtēts un analizēts esošais DVS līmenis un dokumentu aprites statistika, t.sk. elektronisko dokumentu īpatsvars 2014.gadā.

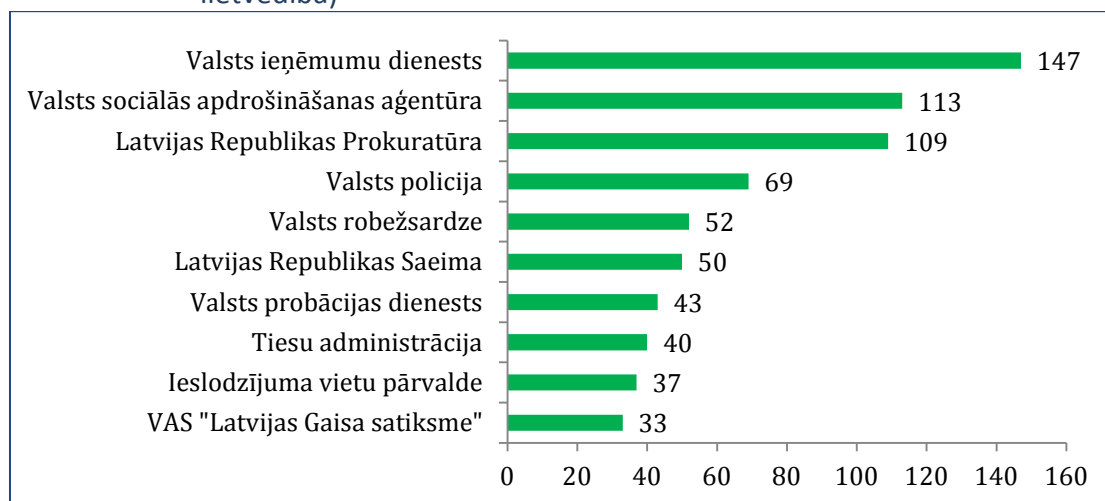
Augstāks dokumentu pārvaldības indekss ir lielākām iestādēm, kas visticamākais ir tāpēc, ka tās arī ir vairāk ieinteresētas optimizēt dokumentu apriti (sk.2.1.1.1.8.tabulu).

Pētījuma kvalitatīvajā posmā tika konstatēts, ka iestādes nesaredz tiešus finanšu ieguvumus DVS ieviešanas rezultātā, kā arī neveic izmaksu uzskaiti, kas dotu iespēju veikt analīzi dokumentu aprites kanālu griezumā. Atsevišķas iestādes vērtēja, ka DVS un citu

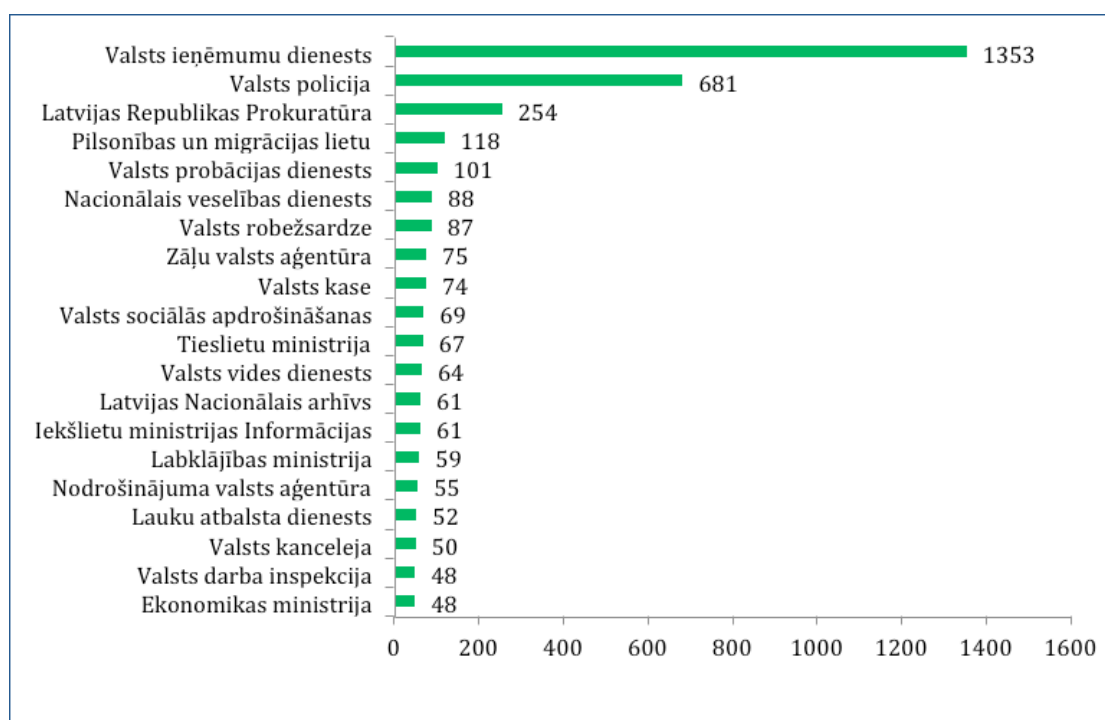
sistēmu ieviešana ir nevis samazinājusi, bet prasījusi papildus darbinieku resursus. Kvantitatīvā pētījuma rezultāti apstiprina, ka pašreiz iestādēs slodzes lietvedībā nesaistās ar dokumentu elektronizācijas līmeni, kā arī netiek novērtētas izmaksas dokumentu aprītē ar detalizāciju, kas dotu iespēju identificēt ietaupījumus.

Kvantitatīvā pētījuma ietvaros izstrādātā Metodika klientu apkalpošanas kanālu un dokumentu aprites veidu izmaksu novērtēšanai un salīdzināšanai (skat.5.nodaļu) sniedz vispārīgu modeli šo izmaksu novērtēšanai, kuru iespējams pielietot izmaksu novērtēšanai arī nākamajā monitoringa periodā.

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



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.	Iestādes tips	Vidēji uz vienu iestādi	Iestāžu skaits	Summa
1.	Finanšu ministrija	193624	8	1548988
2.	Iekšlietu ministrija	150140	7	1050977
3.	Ārlietu ministrija	41000	1	41000
4.	Neatkarīgās iestādes	37497	11	412472
5.	Veselības ministrija	35340	7	247377
6.	Labklājības ministrija	35149	7	246041
7.	Tieslietu ministrija	34051	13	442661
8.	Zemkopības ministrija	24556	7	171892
9.	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	20923	7	146463
10.	Aizsardzības ministrija	18666	4	74664
11.	Ekonomikas ministrija	16342	7	114394
12.	Kultūras ministrija	16028	6	96170
13.	Izglītības un zinātnes ministrija	13928	7	97497
14.	Satiksmes ministrija*	11550	9	103946
KOPĀ		47471	101	4794542

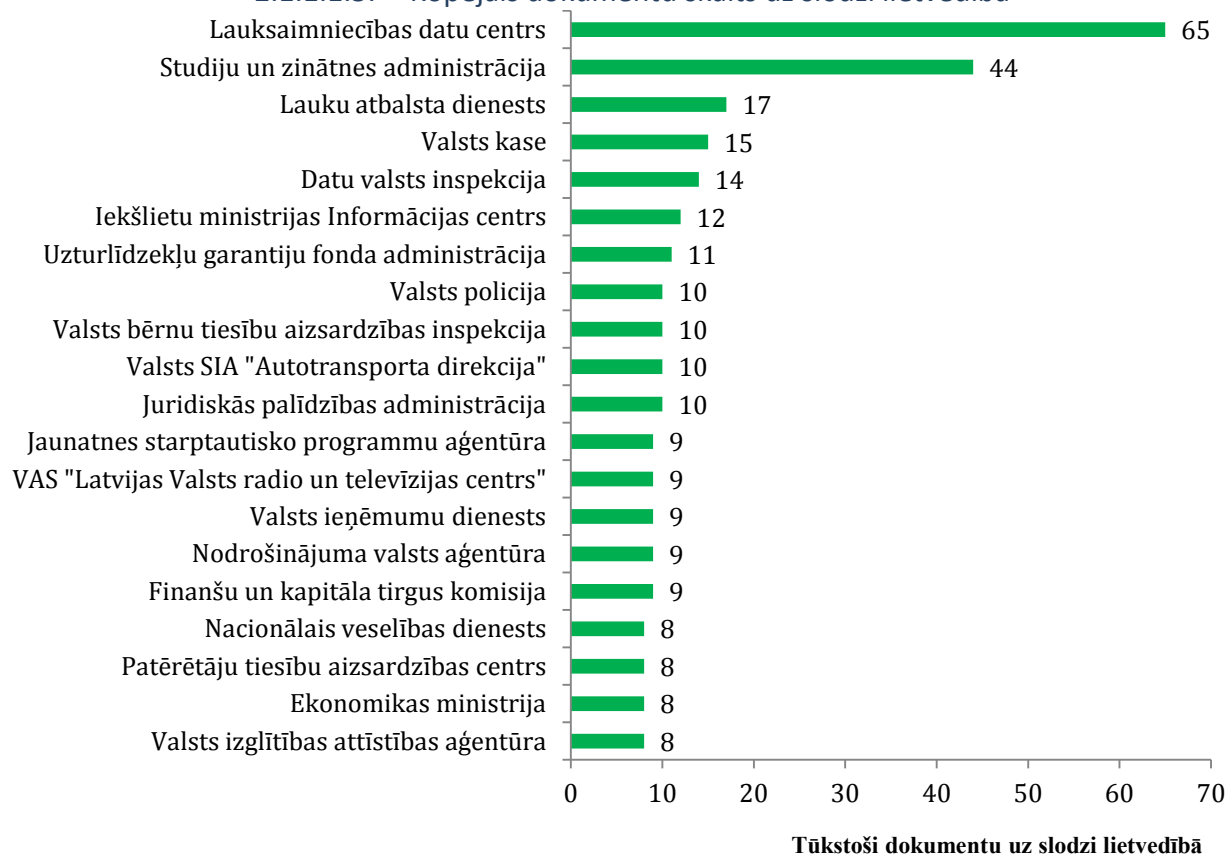
* - izslēdzot no aprēķiniem a/s "Latvijas Pasts" (31798430 dokumenti)

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

Nr.	Resors	Vidēji uz vienu iestādi	Iestāžu skaits	Summa
1.	Resoru iestādes	55361	69	3819929
2.	Neatkarīgas iestādes	37497	11	412472
3.	Ministrijas	33517	13	435716
4.	Valsts uzņēmumi*	15803	8	126425
KOPĀ		47471	101	4794542

* - izslēdzot no aprēķiniem a/s "Latvijas Pasts" (31798430 dokumenti)

2.1.1.1.5. Kopējais dokumentu skaits uz slodzi lietvedībā



2.1.1.1.6. Kopējais dokumentu skaits uz slodzi lietvedībā resoru griezumā

Nr.	Resors	Vidēji uz vienu lietvedi	Iestāžu skaits
1.	Zemkopības ministrija	14297	7
2.	Izglītības un zinātnes ministrija	11896	7
3.	Finanšu ministrija	6753	8
4.	Iekšlietu ministrija	6515	7
5.	Labklājības ministrija	5406	7
6.	Aizsardzības ministrija	5232	4
7.	Ekonomikas ministrija	5130	7
8.	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	5054	7
9.	Tieslietu ministrija	4980	13
10.	Veselības ministrija	4495	7
11.	Satiksmes ministrija*	4295	9
12.	Neatkarīgās iestādes	3722	11
13.	Kultūras ministrija	3453	6
14.	Ārlietu ministrija	2929	1
KOPĀ		6024	101

2.1.1.1.7. Kopējais dokumentu skaits uz slodzi lietvedībā iestādēs ministriju un iestāžu griezumā

Nr.	Iestādes tips	Vidēji uz vienu lietvedi	Iestāžu skaits
1.	Resoru iestādes	6806	69
2.	Ministrijas	4802	13
3.	Valsts uzņēmumi*	4728	8
4.	Neatkarīgas iestādes	3722	11
	KOPĀ	6024	101

2.1.1.1.8. Iekšējās dokumentu pārvaldības indeksa un iestādes dokumentu pārvaldības rādītāju sakarību novērtējums (Spīrmena rangu korelācijas koeficients*)

	Iekšējās dokumentu pārvaldības indekss	Dokumentu saskaņošana notiek elektroniski sistēmā	Slodzes lietvedībā	Iekšējie dokumenti uz slodzi lietvedībā	Kopējais dokumentu skaits	Dokumenti uz slodzi lietvedībā	Iestādes saņemtie dokumenti 2014. gadā	Iestādes nosūtītie dokumenti 2014. gadā	Organizācijas iekšējās aprites dokumentu skaits 2014.gadā
Iekšējās dokumentu pārvaldības indekss	1,000	0,598	0,391	-,035	0,282	-,116	0,289	0,23	0,249
Dokumentu saskaņošana notiek elektroniski sistēmā	0,598	1,000	0,263	-,104	,165	-,048	,152	,157	,069
Slodzes lietvedībā	0,391	0,263	1,000	-0,218	0,779	-0,227	0,752	0,744	0,631

* 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 niecīgas vai to nav. Neiekrāsotās ailes nav būtiskas šīs analīzes kontekstā.

2.1.1.2. Dokumentu pārvaldības procesu elektronizācija

No 102 iestādēm 96 izmanto dažādas dokumentu vadības sistēmas (DVS), bet 6 iestādes norāda, ka DVS neizmanto. Izmantoto DVS klāsts nav pārāk liels, dominē sistēmas IBM Notes / Domino risinājumos bāzētas sistēmas, SIA "Datorika" sistēma ALS un DocLogix (skat.2.1.1.2.2.tabulu).

Iestādes sadalītas 8 līmeņos atbilstoši tam, kādas ir to atbildes jautājumos, kas raksturo dokumentu pārvaldības procesu elektronizāciju (Skat. 2.1.1.2.1. Dokumentu pārvaldības procesu elektronizācijas līmenis iestādēs).

Izdalīti šādi līmeņi:

1. Nodrošināta augsti funkcionāla pilnībā elektroniska dokumentu aprīte, nedublējot to papīra formātā;
2. Nodrošināta pilnībā elektroniska dokumentu aprīte, nedublējot to papīra formātā;
3. Nodrošināta pilnībā elektroniska dokumentu aprīte;
4. Nav nodrošināta pilnībā elektroniska dokumentu aprīte, bet ir dokumentu pārvaldības sistēma ar plašāku funkciju un lietotāju loku;
5. Dokumentu pārvaldības sistēma tiek izmantota tikai dokumentu reģistrācijai, bet izmanto ne tikai lietveži;
6. Dokumentu pārvaldības sistēmu lieto tikai lietveži, bet tā izmantojama ne tikai dokumentu reģistrācijai;
7. Dokumentu pārvaldības sistēmu lieto tikai lietveži, to izmanto tikai dokumentu reģistrācijai;
8. Nav dokumentu pārvaldības sistēmas.

Pilnībā nodrošināta dokumentu elektroniskā aprīte ir iestādēm, kuras atbilst 1. līdz 3. līmenim, kopā 33 iestādes.

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. 17 iestādes kā šķērslī min trūkumus tehniskajā nodrošinājumā, 16 iestādes norāda uz finansiālu iespēju trūkumu, 16 uz cilvēkresursu trūkumu, bet 5 iestādes juridiskas neskaidrības un vēl 3 iestādes organizatoriskus vai šķēršļus vadības lēmumos (Skat.2.1.1.2.3. tabulu).

No pētījuma rezultātiem izriet, ka jebkura no izmantotajām dokumentu pārvaldības sistēmām dod iespēju sasniegt augstu elektronizācijas un pielietojuma līmeni, kā arī jebkurai sistēmai var atbilst zems līmenis (sk. 2.1.1.2.1.tabulu). Tomēr iestādēs, kurās tiek nodrošināts dokumentu elektroniskās aprītes augsts līmenis, biežāk izmanto DocLogix (5 iestādes) un

IBM Notes (8 iestādes) bāzētas sistēmas, bet šajā grupā ir arī iestādes, kuras izmanto ALS (sk.2.1.1.2.2.tabulu), no kā var secināt, ka vēl netiek pilnībā izmantots esošo sistēmu funkcionalitātes potenciāls un rezultāti būtu panākami bez lieliem ieguldījumiem (piemēram, pieņemot organizatoriskus lēmumus), kas ļautu gan ietaupīt ar dokumentu pārvaldību saistītās izmaksas, gan samazināt iesaistīto cilvēku skaitu un patērēto laiku, optimizējot Valsts pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu darbību.

2.1.1.2.1. Dokumentu pārvaldības procesu elektronizācijas līmenis iestādēs

Dokumentu pārvaldības procesu elektronizācijas līmenis	Iestāde	Dokumentu pārvaldības sistēma
1. Nodrošināta augsti funkcionāla pilnībā elektroniska dokumentu aprīte, nedublējot to papīra formātā	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	Doclogix
	Izglītības un zinātnes ministrija	Impulss
	Labklājības ministrija	Eldis
	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	Doclogix
	Latvijas Valsts prezidenta kanceleja	kāda cita no tirgū pieejamajām
	Nacionālais veselības dienests	Eldis
	Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija	unikāla, speciāli izstrādāta
	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	ALS
	Valsts zemes dienests	Doclogix
	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	Impulss
2. Nodrošināta pilnībā elektroniska dokumentu aprīte, nedublējot to papīra formātā	Finanšu ministrija	ALS
	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	Impulss
	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs	kāda cita no tirgū pieejamajām
	Latvijas Nacionālais arhīvs	unikāla, speciāli izstrādāta
	Tiesu administrācija	Doclogix
	V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	Impulss
	Valsts meža dienests	unikāla, speciāli izstrādāta
	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	Namejs
	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	Eldis
	Veselības inspekcija	Doclogix
	Zāļu valsts aģentūra	Eldis
	Zemkopības ministrija	NamejsE
	3. Nodrošināta pilnībā elektroniska dokumentu aprīte	Valsts kanceleja
VAS "Latvijas Jūras administrācija"		kāda cita no tirgū pieejamajām
Centrālā statistikas pārvalde		Impulss
Ekonomikas ministrija		ALS
Valsts aizsardzības militāro objektu un iepirkumu centrs		Doclogix
Valsts darba inspekcija		Eldis
Valsts kontrole		Doclogix
VAS "Latvijas Pasts"		Doclogix
Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija		ALS
Valsts asinsdonoru centrs		Eldis
VAS "Latvijas Gaisa satiksme"		Impulss
4. Nav nodrošināta pilnībā elektr. dokumentu aprīte, bet ir dok. pārvaldības sistēma ar plašāku funk. un lietotāju loku	Aizsardzības ministrija	Eldis
	Ārlietu ministrija	unikāla, speciāli izstrādāta
	Valsts augu aizsardzības dienests	unikāla, speciāli izstrādāta
	Dabas aizsardzības pārvalde	unikāla, speciāli izstrādāta
	Iekšlietu ministrija	DocsVisio
	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	DocsVisio
	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	ALS
	Konkurences padome	NamejsE

Dokumentu pārvaldības procesu elektronizācijas līmenis	Iestāde	Dokumentu pārvaldības sistēma
	Kultūras informācijas sistēmu centrs	Namejs
	Latvijas Republikas Saeima	Eldis
	Lauksaimniecības datu centrs	unikāla, speciāli izstrādāta
	Lauku atbalsta dienests	kāda cita no tirgū pieejamajām
	Nodarbinātības valsts aģentūra	unikāla, speciāli izstrādāta
	Pārtikas un veterinārais dienests	kāda cita no tirgū pieejamajām
	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	ALS
	Satiksmes ministrija	Doclogix
	Tieslietu ministrija	unikāla, speciāli izstrādāta
	Tūrisma attīstības valsts aģentūra	Namejs
	Valsts akciju sabiedrība "Valsts nekustamie īpašumi"	kāda cita no tirgū pieejamajām
	Valsts dzelzceļa administrācija	ALS
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	ALS
	Valsts vides dienests	kāda cita no tirgū pieejamajām
	Veselības ministrija	Impulss
	Valsts robežsardze	DocsVisio
	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	Doclogix
	Būvniecības valsts kontroles birojs	NamejsE
	Kultūras ministrija	Doclogix
	Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija	ALS
	Ieslodzījuma vietu pārvalde	ALS
	Latvijas Nacionālā bibliotēka	kāda cita no tirgū pieejamajām
	Maksātspējas administrācija	unikāla, speciāli izstrādāta
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	DocsVisio
	Valsts kase	unikāla, speciāli izstrādāta
	VSIA Latvijas proves birojs	unikāla, speciāli izstrādāta
	Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	unikāla, speciāli izstrādāta
5. Dokumentu pārvaldības sistēma tiek izmantota tikai dokumentu reģistrācijai, bet izmanto ne tikai lietveži	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	Optima
	Juridiskās palīdzības administrācija	Doclogix
	Sabiedrības integrācijas fonds	unikāla, speciāli izstrādāta
	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	ALS
	Valsts policija	DocsVisio
	Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	ALS
	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	DocsVisio
	Datu valsts inspekcija	kāda cita no tirgū pieejamajām
	Uzņēmumu reģistrs	unikāla, speciāli izstrādāta
	Valsts izglītības attīstības aģentūra	unikāla, speciāli izstrādāta
	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	NamejsE
	Elektroniskie sakari VAS	Optima
	Iepirkumu uzraudzības birojs	ALS
6. Dokumentu pārvaldības	Vides pārraudzības valsts birojs	Optima
	Valsts tiesu ekspertīžu birojs	ALS

Dokumentu pārvaldības procesu elektronizācijas līmenis	Iestāde	Dokumentu pārvaldības sistēma
sistēmu lieto tikai lietveži, bet tā izmantojama ne tikai dokumentu reģistrācijai	Studiju un zinātnes administrācija	Impulss
	Centrālā vēlēšanu komisija	unikāla, speciāli izstrādāta
	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	unikāla, speciāli izstrādāta
	Valsts probācijas dienests	Doclogix
	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	kāda cita no tirgū pieejamajām
	Izglītības kvalitātes valsts dienests	ALS
	Nodrošinājuma valsts aģentūra	DocsVisio
7. Dokumentu pārvaldības sistēmu lieto tikai lietveži, to izmanto tikai dokumentu reģistrācijai	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	ALS
	Latvijas Nacionālais kultūras centrs	ALS
	Pārresoru koordinācijas centrs	kāda cita no tirgū pieejamajām
	Slimību profilakses un kontroles centrs	unikāla, speciāli izstrādāta
	Rekrutēšanas un jaunsardzes centrs	ALS
	Valsts izglītības satura centrs	ALS
	Valsts ieņēmumu dienests	ALS
8. Nav dokumentu pārvaldības sistēmas	Latviešu valodas aģentūra	
	Latvijas Republikas Prokuratūra	
	Patentu valde	
	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	
	Valsts valodas centrs	

2.1.1.2.2. Iestādēs izmantotās dokumentu pārvaldības sistēmas

Sistēma	Iestāžu skaits
ALS	20
Doclogix	13
Eldis	8
Impulss	8
DocsVisio	7
NamejsE	4
Optima	3
Namejs	3
Kāda cita no tirgū pieejamajām, t.sk. DVS modulis, SharePoint, Lietvedības dokumentu sistēma LDS, ZM DVS, DVS, Dokumentu informatīvā vadības sistēma EDUS, IBM Lotus Notes, Lietvedības dokumentu sistēma (LDS), ACTO	11
Unikāla, speciāli izstrādāta	20

2.1.1.2.3. Pastāvošie šķēršļi plašākai dokumentu elektroniskai aprītei iestādē

Pastāvošie šķēršļi, kas pieminēti atbildēs	Iestādes
Finansiālu iespēju trūkums	16
Tehniskais nodrošinājums	17
Juridiskas neskaidrības	5
Organizatoriski jautājumi, vadības lēmums	3
Cilvēkresursi	16

2.1.1.3. Dokumentu pārvaldības indekss

Dokumentu vadības indekss (sk.2.1.1.3.1.tabulu) tiek veidots, vērtējot dokumentu pārvaldības procesu elektronizāciju iestādē, t.i., vai:

- Dokumentu nodošanu izpildei un izpildes kontroli nodrošina elektroniski sistēmā;
- Dokumentu atrašanai elektroniski ir izmantojams jebkurš vārds, kas sastopams dokumenta tekstā;
- Dokumentu atlasīšanai elektroniski ir izmantojami filtri (laiks, sūtītājs u.tml.);
- Paralēli elektroniskai sistēmai dokumentu saskaņošana (vīzēšana) notiek papīra formā;
- Dokumentu pārvaldības elektroniskā sistēma tiek izmantota tikai dokumentu reģistrēšanai;
- Katram darbiniekam ir individuālas autentifikācijas iespējas dokumentu pārvaldības elektroniskajā sistēmā;
- Dokumentu pārvaldības elektronisko sistēmu izmanto tikai lietvedības darbinieki;
- Ir vienota dokumentu pārvaldības sistēma starp iestādi un tās teritoriālajām nodaļām.

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

Indekss aprēķināts 99 iestādēm, jo 3 iestādes nebija norādījušas iekšējo dokumentu skaitu.

2.1.1.3.1. Dokumentu pārvaldības indekss

Nr.	Iestāde	Dokumentu vadības indekss
1	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	100
2	Izglītības un zinātnes ministrija	100
3	Labklājības ministrija	100
4	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	100
5	Latvijas Valsts prezidenta kanceleja	100
6	Nacionālais veselības dienests	100
7	Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija	100
8	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	100
9	Valsts zemes dienests	100
10	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	100
11	Pārtikas un veterinārais dienests	96
12	Valsts akciju sabiedrība "Valsts nekustamie īpašumi"	96
13	Valsts darba inspekcija	96
14	Valsts meža dienests	96
15	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs	95
16	Latvijas Republikas Saeima	95
17	Sabiedrības integrācijas fonds	95
18	Satiksmes ministrija	95
19	Valsts aizsardzības militāro objektu un iepirkumu centrs	95
20	Valsts kontrole	95
21	Veselības ministrija	95
22	Zāļu valsts aģentūra	95
23	Valsts augu aizsardzības dienests	94
24	VAS "Latvijas Jūras administrācija"	94
25	Aizsardzības ministrija	92
26	Ārlietu ministrija	92
27	Valsts kanceleja	92
28	Centrālā statistikas pārvalde	90
29	Dabas aizsardzības pārvalde	90
30	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	90
31	Latvijas Nacionālais arhīvs	90
32	Lauku atbalsta dienests	90
33	Nodarbinātības valsts aģentūra	90
34	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	90
35	Valsts policija	90
36	Valsts vides dienests	90
37	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	90
38	Veselības inspekcija	90
39	Ekonomikas ministrija	87
40	Finanšu ministrija	87
41	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	87
42	Iekšlietu ministrija	87
43	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	87
44	Juridiskās palīdzības administrācija	87

Nr.	Iestāde	Dokumentu vadības indekss
45	Konkurences padome	87
46	Kultūras informācijas sistēmu centrs	87
47	Lauksaimniecības datu centrs	87
48	Tieslietu ministrija	87
49	Tiesu administrācija	87
50	Tūrisma attīstības valsts aģentūra	87
51	V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	87
52	Valsts dzelzceļa administrācija	87
53	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	87
54	Zemkopības ministrija	87
55	Valsts robežsardze	84
56	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	84
57	VAS "Latvijas Gaisa satiksme"	82
58	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	78
59	Ieslodzījuma vietu pārvalde	74
60	Latvijas Nacionālā bibliotēka	74
61	Maksātspējas administrācija	74
62	Valsts kase	74
63	Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	71
64	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	71
65	VAS "Latvijas Pasts"	71
66	Valsts asinsdonoru centrs	67
67	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	67
68	Elektroniskie sakari VAS	66
69	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	66
70	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	66
71	VSIA Latvijas proves birojs	66
72	Kultūras ministrija	57
73	Valsts izglītības attīstības aģentūra	57
74	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	56
75	Uzņēmumu reģistrs	51
76	Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	51
77	Datu valsts inspekcija	36
78	Iepirkumu uzraudzības birojs	36
79	Vides pārraudzības valsts birojs	36
80	Valsts probācijas dienests	28
81	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	28
82	Valsts tiesu ekspertīžu birojs	26
83	Izglītības kvalitātes valsts dienests	24
84	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	11
85	Latvijas Nacionālais kultūras centrs	11
86	Latviešu valodas aģentūra	8
87	Latvijas Republikas Prokuratūra	8
88	Patentu valde	8
89	Studiju un zinātnes administrācija	8
90	Centrālā vēlēšanu komisija	5

Nr.	Iestāde	Dokumentu vadības indekss
91	Pārresoru koordinācijas centrs	5
92	Slimību profilakses un kontroles centrs	4
93	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	4
94	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	0
95	Nodrošinājuma valsts aģentūra	0
96	Rekrutēšanas un jaunsardzes centrs	0
97	Valsts ieņēmumu dienests	0
98	Valsts izglītības satura centrs	0
99	Valsts valodas centrs	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, kā arī aprēķinā nav iekļauts "Latvijas Pasts", jo tā norādītais dokumentu skaits ir neadekvāti augsts, visdrīzāk iekļaujot vēstules.

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 2013. gadā tikai nedaudzos gadījumos pārsniedz 40%, kamēr 2014.gadā šo līmeni pārsniedz jau 15 iestādes. Visaugstākais dokumentu aprites elektronizācijas līmenis (Elektroniski saņemto un nosūtīto dokumentu īpatsvars kopējā dokumentu plūsmā) ir Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijai (70%), Maksātspējas administrācijai un Uzņēmumu reģistram (69%), Valsts kasei (60%). Zems dokumentu elektronizācijas līmenis (mazāk, kā 10%) ir 28 iestādēm. Taču jāņem vērā, ka gadījumā, ja iestāde nebija norādījusi elektronisko dokumentu daudzumu (tādas bija apmēram trešdaļa respondentu), tad tika uzskatīts, ka viņai šādu dokumentu nav. (sk. 2.1.1.4.1.tabulu).

Elektroniski nosūtīto dokumentu īpatsvars, kas lielākā mērā liecina par iestāžu centieniem dokumentu elektronizācijas jomā, ir amplitūdā starp 57% un 96% (sk. 2.1.1.4.3.attēlu).

Elektroniski saņemto dokumentu īpatsvars, kas vairāk raksturo iestādes mērķauditoriju, ir amplitūdā starp 27% un 67%. Visaugstāko elektroniski saņemto dokumentu īpatsvaru sasniedzis Uzņēmumu reģistrs - 67% (2013.g. - 51%) (sk. 2.1.1.4.2.attēlu).

Ministrijām kopējais dokumentu elektronizācijas līmenis ir augstāks, nekā iestādēm, viszemākais tas ir neatkarīgajām iestādēm (sk. 2.1.1.4.5.tabulu).

Resoru līmenī visaugstākais elektronisko dokumentu īpatsvars gan saņemtajos, gan nosūtītajos dokumentos ir Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas resoram (28%) (sk. 2.1.1.4.4.tabulu).

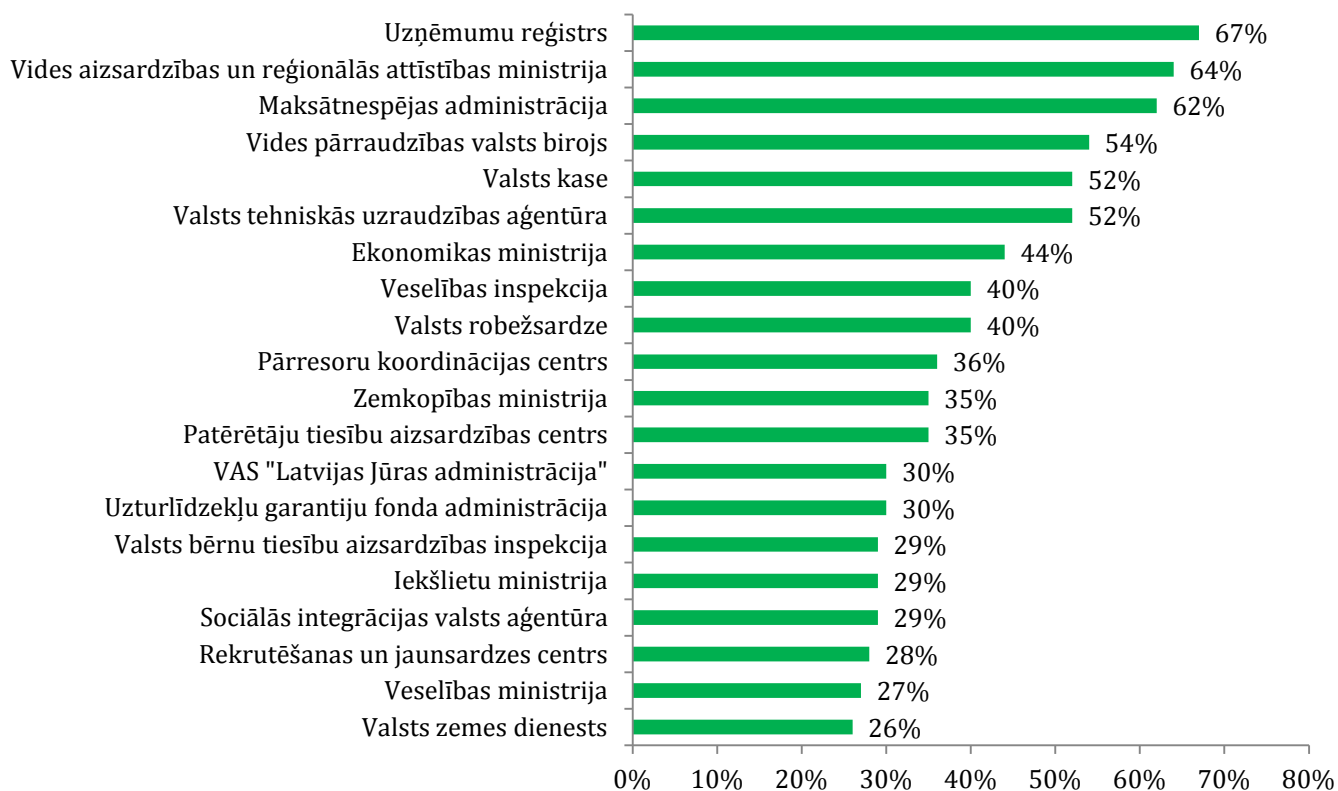
2.1.1.4.1. Elektronisko dokumentu īpatsvars

Nr.	Iestāde	Saņemto un nosūtīto skaits	Elektroniski saņemto un nosūtīto dokumentu īpatsvars kopējā dokumentu plūsmā
1	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	37282	70%
2	Maksātnespējas administrācija	34248	69%
3	Uzņēmumu reģistrs	29654	69%
4	Valsts kase	55107	60%
5	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	26094	58%
6	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	4846	58%
7	Vides pārraudzības valsts birojs	4785	58%
8	Pārresoru koordinācijas centrs	462	57%
9	Valsts ieņēmumu dienests	1334311	53%
10	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	3945	49%
11	Valsts zemes dienests	14760	46%
12	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	8918	46%
13	Zemkopības ministrija	9760	44%
14	VAS "Latvijas Jūras administrācija"	5388	44%
15	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	45358	43%
16	Veselības ministrija	14309	39%
17	Izglītības un zinātnes ministrija	18156	33%
18	Valsts robežsardze	55053	32%
19	Veselības inspekcija	42871	32%
20	Ekonomikas ministrija	46188	31%
21	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	11049	31%
22	Centrālā statistikas pārvalde	4004	31%
23	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	48869	30%
24	Rekrutēšanas un jaunsardzes centrs	2650	28%
25	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	24036	24%
26	Dabas aizsardzības pārvalde	11682	24%
27	Valsts asinsdonoru centrs	1025	23%
28	Iekšlietu ministrija	21117	22%
29	Izglītības kvalitātes valsts dienests	14602	21%
30	Centrālā vēlēšanu komisija	1005	17%
31	Tiesu administrācija	32418	15%
32	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	23897	15%
33	Satiksmes ministrija	15898	15%
34	Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija	1762	12%
35	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	114915	11%
36	Datu valsts inspekcija	13491	11%
37	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	9066	11%
38	Kultūras informācijas sistēmu centrs	815	11%
39	Labklājības ministrija	58157	10%
40	Lauku atbalsta dienests	50600	10%
41	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	4419	9%

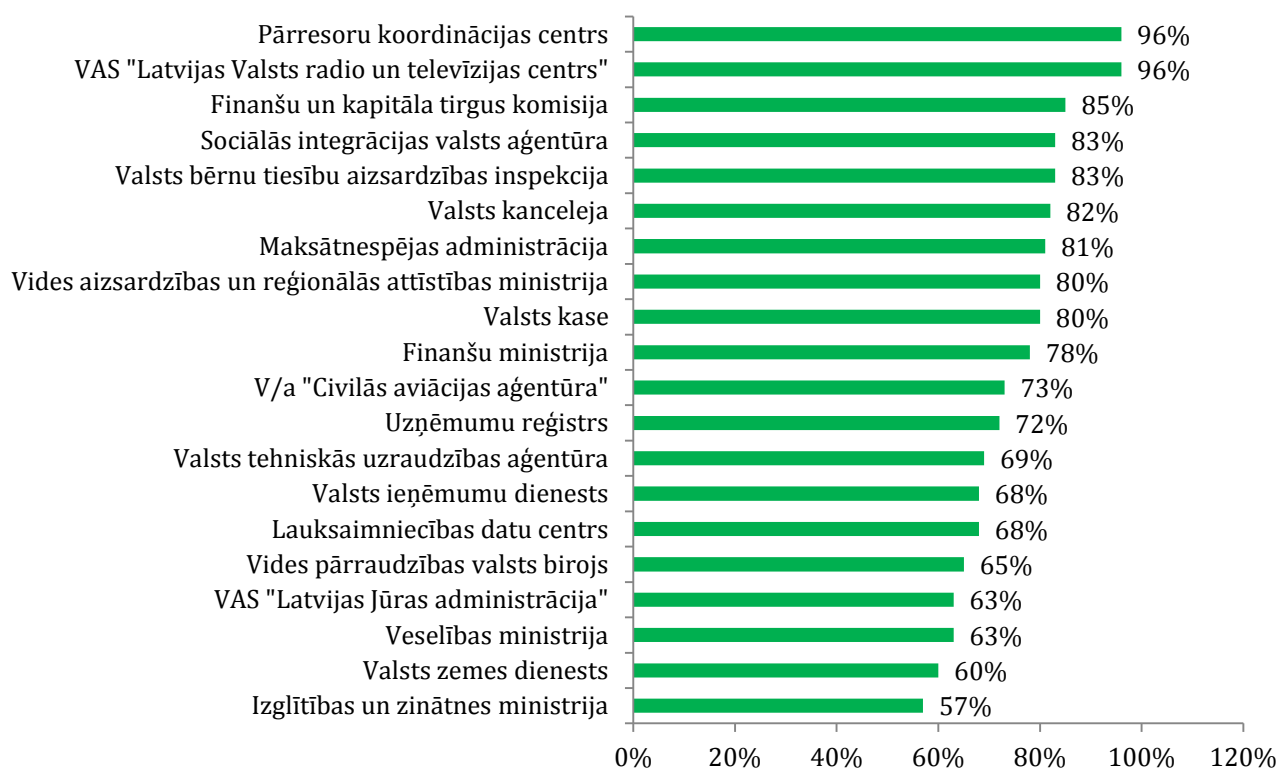
Nr.	Iestāde	Saņemto un nosūtīto skaits	Elektroniski saņemto un nosūtīto dokumentu īpatsvars kopējā dokumentu plūsmā
42	Juridiskās palīdzības administrācija	41176	8%
43	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	2229	8%
44	Latvijas Republikas Saeima	19597	7%
45	Lauksaimniecības datu centrs	19072	7%
46	Iepirkumu uzraudzības birojs	13623	7%
47	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	4211	7%
48	Pārtikas un veterinārais dienests	30266	6%
49	Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	11653	6%
50	Valsts izglītības satura centrs	3476	6%
51	Nacionālais veselības dienests	86007	5%
52	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	57788	5%
53	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	17205	5%
54	Slimību profilakses un kontroles centrs	7960	5%
55	Latvijas Nacionālais arhīvs	58000	3%
56	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	27072	3%
57	Valsts tiesu ekspertīžu birojs	6108	3%
58	Valsts dzelzeļa tehniskā inspekcija	6014	3%
59	Valsts probācijas dienests	93152	2%
60	Aizsardzības ministrija	32099	2%
61	Studiju un zinātnes administrācija	21210	2%
62	Latvijas Valsts prezidenta kanceleja	8614	2%
63	Valsts policija	626638	1%
64	Latvijas Republikas Prokuratūra	236300	1%
65	Zāļu valsts aģentūra	70263	1%
66	Elektroniskie sakari VAS	11148	1%
67	Valsts dzelzeļa administrācija	515	1%
68	Būvniecības valsts kontroles birojs	10	0%
69	VSIA Latvijas probes birojs	585	0% (n/d)
70	Patentu valde	1201	0% (n/d)
71	Tūrisma attīstības valsts aģentūra	1366	0% (n/d)
72	Latvijas Nacionālā bibliotēka	1708	0% (n/d)
73	Valsts augu aizsardzības dienests	1887	0% (n/d)
74	Latviešu valodas aģentūra	2143	0% (n/d)
75	Latvijas Nacionālais kultūras centrs	3104	0% (n/d)
76	Valsts valodas centrs	3569	0% (n/d)
77	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	4851	0% (n/d)
78	Konkurences padome	5060	0% (n/d)
79	V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	5246	0% (n/d)
80	Sabiedrības integrācijas fonds	5477	0% (n/d)
81	VAS "Latvijas Gaisa satiksme"	5829	0% (n/d)
82	Valsts kontrole	7819	0% (n/d)
83	Kultūras ministrija	12292	0% (n/d)
84	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	13051	0% (n/d)
85	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	14475	0% (n/d)

Nr.	Iestāde	Saņemto un nosūtīto skaits	Elektroniski saņemto un nosūtīto dokumentu īpatsvars kopējā dokumentu plūsmā
86	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	16228	0% (n/d)
87	Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija	16492	0% (n/d)
88	Valsts izglītības attīstības aģentūra	17830	0% (n/d)
89	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs	18453	0% (n/d)
90	Nodarbinātības valsts aģentūra	20051	0% (n/d)
91	Valsts aizsardzības militāro objektu un iepirkumu centrs	24044	0% (n/d)
92	Ārlietu ministrija	26000	0% (n/d)
93	Finanšu ministrija	30515	0% (n/d)
94	Valsts kanceleja	33079	0% (n/d)
95	Valsts akciju sabiedrība "Valsts nekustamie īpašumi"	36367	0% (n/d)
96	Ieslodzījuma vietu pārvalde	37044	0% (n/d)
97	Valsts meža dienests	43886	0% (n/d)
98	Nodrošinājuma valsts aģentūra	44486	0% (n/d)
99	Valsts darba inspekcija	47590	0% (n/d)
100	Tieslietu ministrija	56975	0% (n/d)
101	Valsts vides dienests	60447	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.	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	28%	33%	25%
2.	Labklājības ministrija	22%	34%	13%
3.	Tieslietu ministrija	20%	26%	16%
4.	Finanšu ministrija	18%	33%	13%
5.	Zemkopības ministrija	18%	33%	15%
6.	Veselības ministrija	15%	16%	15%
7.	Satiksmes ministrija*	13%	30%	7%
8.	Ekonomikas ministrija	13%	12%	14%
9.	Iekšlietu ministrija	10%	4%	14%
10.	Izglītības un zinātnes ministrija	10%	15%	9%
11.	Aizsardzības ministrija	9%	8%	12%
12.	Neatkarīgās iestādes	8%	26%	6%
13.	Kultūras ministrija	3%	2%	5%
14.	Ārlietu ministrija	0%	0%	0%

2.1.1.4.5. Dokumentu aprite ministriju un iestāžu griezumā

	Iestādes	Elektronisko dokumentu īpatsvars	Elektroniski nosūtītie	Elektroniski saņemtie
1.	Ministrijas	21%	29%	19%
2.	Resoru iestādes	15%	20%	13%
3.	Valsts uzņēmumi*	12%	21%	5%
4.	Neatkarīgas iestādes	8%	26%	6%

* - bez A/S "Latvijas Pasts" datiem

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.

Augstākais e-indekss dokumentu aprītē ir Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijai (70), Uzņēmumu reģistram un Maksātspējas administrācijai (69) (Skat.2.1.1.5.1.tabulu).

2.1.1.5.1. Dokumentu aprites e-indeks

Nr.	Iestāde	INDEKSS
1	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	70
2	Uzņēmumu reģistrs	69
3	Maksātspējas administrācija	69
4	Valsts kase	60
5	Vides pārraudzības valsts birojs	58
6	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	58
7	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	58
8	Pārresoru koordinācijas centrs	57
9	Valsts ieņēmumu dienests	53
10	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	49
11	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	46
12	Valsts zemes dienests	46
13	Zemkopības ministrija	44
14	VAS "Latvijas Jūras administrācija"	44
15	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	43
16	Valsts kanceleja	41
17	Veselības ministrija	39
18	Izglītības un zinātnes ministrija	33
19	Veselības inspekcija	32
20	Valsts robežsardze	32
21	Ekonomikas ministrija	31
22	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	31
23	Centrālā statistikas pārvalde	31
24	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	31
25	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	30
26	Rekrutēšanas un jaunsardzes centrs	28
27	Dabas aizsardzības pārvalde	24
28	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	24
29	Valsts asinsdonoru centrs	23
30	Iekšlietu ministrija	22
31	Izglītības kvalitātes valsts dienests	21
32	Finanšu ministrija	19
33	V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	19
34	Centrālā vēlēšanu komisija	17
35	Satiksmes ministrija	15
36	Tiesu administrācija	15
37	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	15
38	Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija	12
39	Valsts augu aizsardzības dienests	12
40	Datu valsts inspekcija	11
41	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	11
42	Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	11
43	Kultūras informācijas sistēmu centrs	11
44	Labklājības ministrija	10
45	Lauku atbalsta dienests	10
46	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	9
47	Juridiskās palīdzības administrācija	8
48	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	8
49	Lauksaimniecības datu centrs	7
50	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	7
51	Latvijas Republikas Saeima	7
52	Iepirkumu uzraudzības birojs	7

Nr.	Iestāde	INDEKSS
53	Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	6
54	Pārtikas un veterinārais dienests	6
55	Valsts izglītības saturs centrs	6
56	Slimību profilakses un kontroles centrs	5
57	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	5
58	Nacionālais veselības dienests	5
59	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	5
60	Valsts izglītības attīstības aģentūra	5
61	Valsts aizsardzības militāro objektu un iepirkumu centrs	5
62	Valsts tiesu ekspertīžu birojs	3
63	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	3
64	Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	3
65	Latvijas Nacionālais arhīvs	3
66	Studiju un zinātnes administrācija	2
67	Aizsardzības ministrija	2
68	Latvijas Valsts prezidenta kanceleja	2
69	Valsts probācijas dienests	2
70	Zāļu valsts aģentūra	1
71	Valsts dzelzceļa administrācija	1
72	Latvijas Republikas Prokuratūra	1
73	Elektroniskie sakari VAS	1
74	Valsts policija	1
75	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	1
76	VAS "Latvijas Gaisa satiksme"	0
77	Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija	0
78	Valsts akciju sabiedrība "Valsts nekustamie īpašumi"	0
79	Nodrošinājuma valsts aģentūra	0
80	Būvniecības valsts kontroles birojs	0
81	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs	0
82	Valsts meža dienests	0
83	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	0
84	Ārlietu ministrija	0
85	Konkurences padome	0
86	Valsts vides dienests	0
87	Ieslodzījuma vietu pārvalde	0
88	Latvijas Nacionālā bibliotēka	0
89	Valsts kontrole	0
90	Nodarbinātības valsts aģentūra	0
91	Tieslietu ministrija	0
92	Tūrisma attīstības valsts aģentūra	0
93	VSIA Latvijas proves birojs	0
94	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	0
95	Kultūras ministrija	0
96	VAS "Latvijas Pasts"	0
97	Valsts darba inspekcija	0
98	Valsts valodas centrs	0
99	Latviešu valodas aģentūra	0
100	Sabiedrības integrācijas fonds	0
101	Latvijas Nacionālais kultūras centrs	0
102	Patentu valde	0

2.1.2. Personāla vadība

2.1.2.1. Personāla vadības sistēmu izmantošana

Vairums iestāžu (81) izmanto personāla vadības sistēmas (turpmāk PVS) (sk. 2.1.2.1.2.tabulu). Finanšu ministrijas personāla uzskaites risinājumu (PUD) izmanto 13 iestādes, 13 iestādēs ir iestādes vajadzībām īpaši izstrādāta sistēma, 69 iestādes izmanto kādu no tirgū pieejamiem personālvadības risinājumiem, bet 21 iestāde neizmanto personālvadības sistēmas (skat.2.1.2.1.4.tabulu). Starp iestādēm, kuras neizmanto PVS, pēc darbinieku skaita lielākās ir Valsts policija (7828 darbinieki), Ieslodzījuma vietu pārvalde (2516 darbinieki), Valsts akciju sabiedrība "Valsts nekustamie īpašumi" (585 darbinieki) un Valsts vides dienests (313 darbinieki), pārējās ir 17 mazākas iestādes, kurās darbinieku skaits nepārsniedz 200 darbiniekus. (sk. 2.1.2.1.3.tabulu).

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.

Lai mērītu personālvadības procesu elektronizācijas līmeni iestādēs, tika aplūkotas atsevišķas raksturīgas personālvadības procesu elektronizācijas iespējas:

- Atvaļinājumu pieteikšana un apstiprināšana notiek elektroniski sistēmā;
- Atlikušais atvaļinājuma dienu skaits darbiniekam ir pieejams elektroniski sistēmā;
- Komandējuma pieteikšana un apstiprināšana notiek elektroniski sistēmā;
- Darbiniekam ir iespēja elektroniski sistēmā piekļūt visai informācijai, kas uz viņu attiecas (piemēram, personāla kartiņa, rīkojumi, darba līguma informācija);
- Finanšu uzskaites sistēma izmanto personālvadības sistēmā uzturētos datus (piemēram, darbalaika uzskaitē, atalgojums u.c.).

Augstākais monitoringā aplūkoto personālvadības procesu elektronizācijas līmenis tiek sasniegts 8% iestāžu, vēl 24% iestāžu nav visu šo iespēju, bet nodrošināta darbinieku piekļuve informācijai, kas uz viņu attiecas, 47% iestāžu ir vismaz viena aplūkotā personālvadības procesa elektronizācija, bet 22% iestāžu neviens no tiem (skat. 2.1.2.1.5.attēlu). Ir 8 iestādes, kurās realizētas visas aplūkoto personālvadības procesu elektronizācijas iespējas: VAS "Elektroniskie sakari", Iepirkumu uzraudzības birojs, Pārtikas

un veterinārajā dienestā, Tieslietu ministrijā, Valsts ieņēmumu dienestā, Valsts kasē, VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija" un VAS "Latvijas Gaisa satiksme".

Tika vērtēts, vai Finanšu uzskaites sistēma izmanto personālvadības sistēmā uzturētos datus (piemēram, darbalaika uzskaitē, atalgojums u.c.), kas norāda uz informācijas nedublēšanos dažādās iestādes iekšējās informācijas sistēmās un līdz ar to efektīvāku iekšēju procesu.

PVS integrētība ar finanšu vadības sistēmu ministriju un iestāžu griezumā. Vislabākais rādītājs ir resoru iestādēm (71%), tam seko valsts uzņēmumi (67%), neatkarīgas iestādes (64%) un vissliktākais rādītājs ir ministrijām (62%) (sk.2.1.2.1.6.tabulu). Resoru griezumā integrētība ar finanšu vadības sistēmu visām iestādēm (100%) ir Iekšlietu un Ārlietu resorā (Ārlietu resorā ietilpst tikai ministrija) (sk.2.1.2.1.7.tabulu).

2.1.2.1.1. Personāla vadības sistēmu izmantošana resoru griezumā

Nr.	Resors	Neizmanto	Izmanto	Kopā
1.	Aizsardzības ministrija	0	4	4
2.	Ārlietu ministrija	0	1	1
3.	Ekonomikas ministrija	1	6	7
4.	Finanšu ministrija	1	7	8
5.	Iekšlietu ministrija	1	6	7
6.	Izglītības un zinātnes ministrija	4	3	7
7.	Kultūras ministrija	1	5	6
8.	Labklājības ministrija	2	5	7
9.	Neatkarīgās iestādes	2	9	11
10.	Satiksmes ministrija	2	8	10
11.	Tieslietu ministrija	3	10	13
12.	Veselības ministrija	1	6	7
13.	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	3	4	7
14.	Zemkopības ministrija	0	7	7
KOPĀ		21	81	102

2.1.2.1.2. Personāla vadības sistēmu izmantošana ministriju un iestāžu līmenī

		Neizmanto	Izmanto	KOPĀ
1.	Ministrijas	1	12	13
2.	Resoru iestādes	17	52	69
3.	Neatkarīgas iestādes	2	9	11
4.	Valsts uzņēmumi	1	8	9

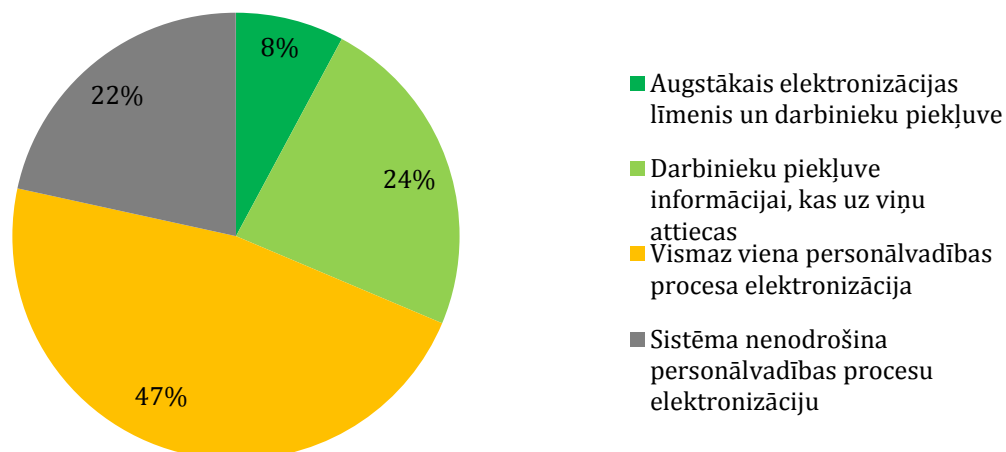
2.1.2.1.3. Iestādes, kas neizmanto Personāla vadības sistēmas

Iestāde	Darbinieku skaits
Valsts policija	7828
Ieslodzījuma vietu pārvalde	2516
Valsts akciju sabiedrība "Valsts nekustamie īpašumi"	585
Valsts vides dienests	313
Valsts izglītības attīstības aģentūra	173
Valsts darba inspekcija	170
Satiksmes ministrija	166
Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	154
Dabas aizsardzības pārvalde	120
Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	118
Valsts izglītības satura centrs	95
Tiesu administrācija	86
Sabiedrības integrācijas fonds	55
Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	32
Latvijas Nacionālais kultūras centrs	26
Latviešu valodas aģentūra	22
Datu valsts inspekcija	18
Tūrisma attīstības valsts aģentūra	16
Centrālā vēlēšanu komisija	14
Valsts dzelzceļa administrācija	11
Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija	10

2.1.2.1.4. Iestādēs izmantotās PVS

FM nodrošināta personālvadības uzskaites datorsistēma (PUD)	Iestādei speciāli izstrādāta sistēma	Kāda no tirgū pieejamām personālvadības sistēmām	Neizmanto
13	13	69	21

2.1.2.1.5. Personālvadības procesu elektronizācijas līmenis



Augstākais elektronizācijas līmenis un darbinieku piekļuve:
Valsts ieņēmumu dienests
Pārtikas un veterinārais dienests
VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"
VAS "Latvijas Gaisa satiksme"
Tieslietu ministrija
Valsts kase
Elektroniskie sakari VAS
Iepirkumu uzraudzības birojs

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

	Vai PVS ir integrēta ar finanšu IS (ja tiek izmantota PVS)		KOPĀ
	jā	nē	
Ministrijas	8	5	13
Resoru iestādes	49	20	69
Neatkarīgas iestādes	7	4	11
Valsts uzņēmumi	6	3	9

2.1.2.1.7. PVS integrētība ar finanšu vadības sistēmu ministriju un resoru griezumā

	Resors	Vai PVS ir integrēta ar finanšu IS (ja tiek izmantota PVS)		KOPĀ
		jā	nē	
1	Aizsardzības ministrija	2	2	4
2	Ārlietu ministrija	1	0	1
3	Ekonomikas ministrija	5	2	7
4	Finanšu ministrija	5	3	8
5	Iekšlietu ministrija	7	0	7
6	Izglītības un zinātnes ministrija	4	3	7
7	Kultūras ministrija	5	1	6
8	Labklājības ministrija	4	3	7
9	Neatkarīgās iestādes	7	4	11
10	Satiksmes ministrija	6	4	10
11	Tieslietu ministrija	10	3	13
12	Veselības ministrija	3	4	7
13	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	5	2	7
14	Zemkopības ministrija	6	1	7

2.1.2.2. Personāla vadības indekss

Personāla vadības indeksu veido atbildes uz jautājumiem, kas raksturo personālvadības procesu elektronizāciju iestādē, t.i., vai:

- Atvaļinājumu pieteikšana un apstiprināšana notiek elektroniski sistēmā;
- Atlikušais atvaļinājuma dienu skaits darbiniekam ir pieejams elektroniski sistēmā;
- Komandējuma pieteikšana un apstiprināšana notiek elektroniski sistēmā;
- Darbiniekam ir iespēja elektroniski sistēmā piekļūt visai informācijai, kas uz viņu attiecas (piemēram, personāla kartiņa, rīkojumi, darba līguma informācija);
- Finanšu uzskaites sistēma izmanto personālvadības sistēmā uzturētos datus (piemēram, darbalaika uzskaitē, atalgojums u.c.);
- Dokumentu saskaņošana notiek elektroniski sistēmā;
- Komunikācija ar darbiniekiem iestādē notiek, izmantojot intranetu.

Detalizēta indeksa aprēķināšanas metodika sniegta sadaļā 4.1.4.

Visaugstākie personāla vadības indeksa rādītāji ir 7 iestādēm: VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija", VAS "Latvijas Gaisa satiksme", Valsts kancelejai, Centrālajai statistikas pārvaldei, VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs", Tiesu administrācija, Latvijas Valsts prezidenta kanceleja (sk.2.1.2.2.1.tabulu).

2.1.2.2.1. Iestāžu personāla vadības indekss

Nr.	Iestāde	Personāla vadības indekss
1	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	100
2	VAS "Latvijas Gaisa satiksme"	100
3	Valsts kanceleja	90
4	Centrālā statistikas pārvalde	90
5	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	90
6	Tiesu administrācija	90
7	Latvijas Valsts prezidenta kanceleja	90
8	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	85
9	Valsts zemes dienests	85
10	Valsts meža dienests	85
11	Finanšu ministrija	85
12	Veselības inspekcija	85
13	Valsts kase	80
14	Valsts ieņēmumu dienests	80
15	Pārtikas un veterinārais dienests	80
16	Tieslietu ministrija	80
17	Elektroniskie sakari VAS	80
18	Zāļu valsts aģentūra	80
19	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	80
20	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	70
21	Iepirkumu uzraudzības birojs	70
22	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	70
23	Zemkopības ministrija	70
24	Lauku atbalsta dienests	65
25	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	65
26	V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	65
27	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	60
28	Valsts probācijas dienests	60
29	Lauksaimniecības datu centrs	60
30	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	60
31	VAS "Latvijas Pasts"	60
32	Nacionālais veselības dienests	55
33	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs	55
34	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	50
35	Valsts aizsardzības militāro objektu un iepirkumu centrs	45
36	Latvijas Nacionālais arhīvs	45
37	Uzņēmumu reģistrs	45
38	Izglītības un zinātnes ministrija	45
39	Valsts kontrole	45
40	VAS "Latvijas Jūras administrācija"	45
41	Latvijas Republikas Saeima	40
42	Labklājības ministrija	40
43	Ekonomikas ministrija	40
44	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	40

Nr.	Iestāde	Personāla vadības indekss
45	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	40
46	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	35
47	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	35
48	Studiju un zinātnes administrācija	35
49	Valsts akciju sabiedrība "Valsts nekustamie īpašumi"	30
50	Satiksmes ministrija	30
51	Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija	30
52	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	30
53	Konkurences padome	25
54	Valsts policija	25
55	Latvijas Republikas Prokuratūra	25
56	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	25
57	Nodarbinātības valsts aģentūra	25
58	Ārlietu ministrija	25
59	Latvijas Nacionālā bibliotēka	25
60	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	25
61	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	25
62	Slimību profilakses un kontroles centrs	25
63	Iekšlietu ministrija	25
64	Kultūras ministrija	25
65	Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	25
66	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	25
67	Patentu valde	25
68	Izglītības kvalitātes valsts dienests	25
69	Valsts valodas centrs	25
70	Juridiskās palīdzības administrācija	25
71	Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	25
72	Valsts asinsdonoru centrs	20
73	Valsts darba inspekcija	20
74	Būvniecības valsts kontroles birojs	15
75	Valsts tiesu ekspertīžu birojs	15
76	Valsts augu aizsardzības dienests	15
77	Valsts robežsardze	15
78	Nodrošinājuma valsts aģentūra	15
79	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	15
80	Dabas aizsardzības pārvalde	15
81	Valsts izglītības satura centrs	15
82	Maksātspējas administrācija	15
83	Kultūras informācijas sistēmu centrs	15
84	Vides pārraudzības valsts birojs	15
85	Valsts dzelzceļa administrācija	10
86	Valsts vides dienests	10
87	Aizsardzības ministrija	10
88	Veselības ministrija	10
89	Sabiedrības integrācijas fonds	10

Nr.	Iestāde	Personāla vadības indekss
90	Latvijas Nacionālais kultūras centrs	10
91	Datu valsts inspekcija	10
92	Centrālā vēlēšanu komisija	0
93	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	0
94	Ieslodzījuma vietu pārvalde	0
95	Valsts izglītības attīstības aģentūra	0
96	Rekrutēšanas un jaunsardzes centrs	0
97	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	0
98	Latviešu valodas aģentūra	0
99	Pārresoru koordinācijas centrs	0
100	VSIA Latvijas proves birojs	0
101	Tūrisma attīstības valsts aģentūra	0
102	Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija	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. Lai novērtētu valsts iestāžu pamatdarbības procesu IS nodrošinājumu, kā arī starpiestāžu informācijas apmaiņu, tika izvērtētas 250 pamatdarbības informācijas sistēmas, kuras atrodas 77 iestāžu pārziņā.

Pamatdarbības sistēmu būtiskumu raksturo sistēmas datu izmantošanas plašums citās informācijas sistēmās un pakalpojumos, kas izmantots pamatdarbības sistēmu svara (nozīmīguma) aprēķinos. Svārs tiek aprēķināts, summējot pamatdarbības sistēmas bāzes svāru 0,7 ar to sistēmu svāru, kas izmanto šīs sistēmas datus (0,7 par katru sistēmu), un to nodrošināto pakalpojumu svāru (0,3 par katru pakalpojumu).

Starp pamatdarbības sistēmām augstākos rādītājus (kritēriji: augsts IS nozīmīgums (vismaz 10), augsts IS indeksa rādītājs (vismaz 80), kā arī augsts informācijas apstrādes elektronizācijas līmenis, vēsturiskās informācijas glabāšana un informācijas pieejamība citām sistēmām) sasniedz sekojošas IS: CSDD “Transportlīdzekļu un to vadītāju valsts reģistrs”, Tiesu administrācijas “Valsts vienotā datorizētā zemesgrāmata”, Iekšlietu ministrijas IC “Sodu reģistrs” un Tiesu administrācijas “Tiesu informācijas sistēma”.

TOP15 Informācijas sistēmas (skat. 2.1.3.1.1.tabula “Nozīmīgāko TOP 15 pamatdarbības informācijas sistēmu elektronizācija”) sakārtotas pēc šo sistēmu nozīmīguma (svāra).

2.1.3.1.1. Nozīmīgāko TOP 14 pamatdarbības informācijas sistēmu elektronizācija

Nr.	Nosaukums	Pārzinis	Sistēmas indekss	Informācijas apstrādes elektronizācijas līmenis	Vēsturiskās informācijas glabāšana	Informācijas pieejamība citām IS (pašvērtējums)
1	Iedzīvotāju reģistrs	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	85	augsts	daļēja	vidēja
2	Uzņēmumu reģistra informācijas sistēma	Uzņēmumu reģistrs	84	vidējs	pilnīga	augsta
3	Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēma	Valsts zemes dienests	79	vidējs	pilnīga	augsta
4	Valsts adrešu reģistrs	Valsts zemes dienests	80	zems	pilnīga	augsta
5	Nodokļu informācijas sistēma	Valsts ieņēmumu dienests	81	vidējs	daļēja	vidēja
6	Transportlīdzekļu un to vadītāju valsts reģistrs	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	89	augsts	pilnīga	augsta
7	Lauku atbalsta dienesta informācijas sistēma	Lauku atbalsta dienests	72	augsts	pilnīga	augsta
8	Valsts vienotā datorizētā zemesgrāmata	Tiesu administrācija	85	augsts	pilnīga	augsta
9	Sociālās apdrošināšanas informācijas sistēma	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	74	augsts	pilnīga	zema
10	Budžeta elektronisko norēķinu sistēma "eKase"	Valsts kase	90	augsts	daļēja	zema
11	Lauksaimniecības datu centra informācijas sistēma	Lauksaimniecības datu centrs	86	zems	daļēja	augsta
12	Integrētā iekšlietu informācijas sistēma (IIS)	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	78	augsts	pilnīga	augsta
13	Pasūtījumu apstrādes informācijas sistēma	Valsts zemes dienests	76	vidējs	pilnīga	augsta
14	Sodu reģistrs	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	86	augsts	pilnīga	augsta

2.1.3.2. Pamatdarbības sistēmu indekss iestāžu līmenī

Pamatdarbības sistēmu indeksu veido divi jautājumi:

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

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 daudzos pakalpojumos – gan savos, gan citu iestāžu – dati tiek izmantoti).

Visaugstākais pamatdarbības sistēmu indekss (100) ir Patentu valdei, Valsts tehniskās uzraudzības aģentūrai, Valsts kancelejai, Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienestam, Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcijai un Valsts probācijas dienestam (skat. 2.1.3.2.1.tabulu).

2.1.3.2.1. Pamatdarbības sistēmu e-indeksi iestāžu līmenī

Nr.	Iestāde	INDEKSS	Sistēmu skaits	Kopējais IS nozīmīguma rādītājs
1	Patentu valde	100	15	29
2	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	100	1	6,6
3	Valsts kanceleja	100	4	4,9
4	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	100	3	3,4
5	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	100	3	3,3
6	Valsts probācijas dienests	100	1	1,4
7	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	96	4	10,5
8	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	93	6	11,4
9	Latvijas Nacionālā bibliotēka	93	12	34,9
10	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	92	5	44,5
11	Valsts kase	89	4	25,4
12	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	88	16	132,8
13	Lauksaimniecības datu centrs	86	1	19,3
14	Tiesu administrācija	85	3	36,5
15	Uzņēmumu reģistrs	84	1	60,6
16	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	84	2	7,2
17	Valsts izglītības satura centrs	84	5	6,9
18	VAS "Latvijas Jūras administrācija"	83	2	3,3
19	Valsts ieņēmumu dienests	82	20	114,5
20	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	81	8	55,8
21	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	80	3	6,5
22	Valsts meža dienests	79	1	14,1
23	Pārtikas un veterinārais dienests	79	10	18
24	Valsts zemes dienests	79	7	146,6
25	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	77	1	8
26	Valsts robezsardze	77	3	7,5
27	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	76	4	15,5
28	Nodarbinātības valsts aģentūra	76	1	5,8
29	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	76	2	3
30	Valsts darba inspekcija	76	1	2,1
31	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	76	2	2,1
32	Latvijas Nacionālais arhīvs	75	4	4,7
33	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	74	2	23
34	Ekonomikas ministrija	72	5	14,6
35	Lauku atbalsta dienests	72	2	47,2
36	Veselības inspekcija	72	5	14,7
37	Kultūras informācijas sistēmu centrs	68	8	13,9
38	Nacionālais veselības dienests	63	3	11,2
39	Zāļu valsts aģentūra	60	2	10
40	Centrālā statistikas pārvalde	58	1	13,3
41	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	55	6	8,2
42	Dabas aizsardzības pārvalde	50	2	7,8
43	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	50	1	1
44	Slimību profilakses un kontroles centrs	50	10	16,1
45	Izglītības un zinātnes ministrija	48	1	5,8
46	Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	45	1	4,4
47	Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija	43	1	2,1
48	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	38	3	5,3

2.2. Pakalpojumi

2.2.1. Pakalpojumu sniegšana

Pakalpojumu statistiku iestādes sniedza par publisko pakalpojumu katalogā iekļauto iestādes pakalpojumu sniegšanas reižu skaitu 2014. gadā. Tai skaitā iestādēm bija iespēja pievienot pakalpojumus, kuru šajā sarakstā nebija, vai atzīmēt, ka nav jāaizpilda, ja konkrētais pakalpojums nepastāv.

Lai arī pakalpojumi šajā monitoringa periodā tika sadalīti pēc tipa (informatīvs, administratīvs), tomēr iestādēm arī šoreiz bija daudz neskaidrību ar pakalpojumu uzskaiti. Aptaujas šajā posmā bija iespēja sniegt precīzākas atbildes par pakalpojumu elektronizāciju tā izpildes soļos (elektronizēta pakalpojuma pieteikšana, saņemšana, vai abi), kā arī par to, vai pakalpojums ir turpmāk elektronizējams. Tomēr novērots, ka šo jautājumu vēl nepieciešams uzlabot, jo nebija viennozīmīgi saprotams, ka, ja sasniegts pakalpojuma maksimālais elektronizācijas līmenis, tad nav jāizvēlas atbildes variants, ka iespējama tālāka elektronizācija. Vienmēr pastāv attīstīšanas un uzlabošanas iespējas, līdz ar to tika izvēlēts atbildes variants, ka tālāka elektronizācija iespējama.

Pakalpojumu sniegšanu kanālu griezumā raksturo jautājums, vai iestāde analizē pakalpojumu sniegšanas izmaksas kanālu griezumā (atsevišķi elektroniski sniegtajiem pakalpojumiem un pārējiem pakalpojumiem).

Visbiežāk sniegtie pakalpojumi saskaņā ar šobrīd pieejamo klasifikāciju ir CSDD sniegtais pakalpojums "Informācijas no transportlīdzekļu un to vadītāju valsts reģistra izsniegšana", un LVRTC "Sertifikācijas pakalpojumu sniegšana" (sk. 2.2.1.1.tabulu). Lielākie pakalpojumu sniedzēji (pēc pakalpojumu sniegšanas gadījumu skaita) ir VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija", VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs", Valsts ieņēmumu dienests un Tiesu administrācija (sk. 2.2.1.2. tabulu).

2.2.1.1. Pakalpojumu TOP30

Nr.	Iestāde	Pakalpojums (nosaukums)	Pakalpojuma sniegšanas gadījumu skaits 2014. gadā kopā
1	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	Informācijas no transportlīdzekļu un to vadītāju valsts reģistra izsniegšana	73102399
2	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	Sertifikācijas pakalpojumu sniegšana	15589929
3	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	E-pakalpojums: Maksājumi	3647800
4	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	E-pakalpojums: Tehniskās apskates dati	2966293
5	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	Nodokļa, nodevas un naudas soda iekasēšana	1511719
6	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	E-pakalpojums: Transportlīdzekļu dati	1018911
7	Valsts ieņēmumu dienests	Nodokļu un informatīvo deklarāciju (ziņu, paziņojumu) un to labojumu pieņemšana - Ziņojums par valsts sociālās apdrošināšanas obligātajām iemaksām no darba ņēmēju darba ienākumiem, iedzīvotāju ienākuma nodokli pārskata mēnesī	1011184
8	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	Transportlīdzekļu valsts tehniskā apskate	952968
9	Tiesu administrācija	Informācija par lietas izskatīšanas gaitu portālā www.tiesas.lv	926944
10	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	E-pakalpojums: Nodokļu kalkulators	913809
11	Latvijas Nacionālā bibliotēka	Informācija LNB elektroniskajos katalogos un datubāzēs	837916
12	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	Transportlīdzekļu reģistrācija	722990
13	VSIA Latvijas proves birojs	Dārgmetālu provēšana un zīmogošana ar proves iestādes zīmogu un proves zīmogu	713772
14	Valsts ieņēmumu dienests	Pievienotās vērtības nodokļa taksācijas perioda deklarācija	645528
15	Zāļu valsts aģentūra	Pieeja publiskajam Zāļu reģistram	634606
16	Lauksaimniecības datu centrs	Elektroniskie ziņojumi par Individuāli apzīmējamiem lauksaimniecības dzīvniekiem	597904
17	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	E-pakalpojums: Vadītāja apliecības dati	597208
18	Valsts ieņēmumu dienests	Nodokļu un informatīvo deklarāciju (ziņu, paziņojumu) un to labojumu pieņemšana - Ziņas par darba ņēmējiem	595452
19	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	Pase un personas apliecība	582589
20	Valsts ieņēmumu dienests	Gada ienākumu deklarācija	504510
21	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Informācija par sociālās apdrošināšanas iemaksām un apdrošināšanas periodiem	500439
22	VAS "Latvijas Pasts"	Laikrakstu un žurnālu abonēšana	500000
23	Valsts ieņēmumu dienests	Nodokļu, nodevu un citu valsts noteikto maksājumu pārmaksu atmaksa	498413
24	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	E-pakalpojums: Pārkāpumu uzskaites punkti	476849

Nr.	Iestāde	Pakalpojums (nosaukums)	Pakalpojuma sniegšanas gadījumu skaits 2014. gadā kopā
25	Veselības inspekcija	Informācija par reģistrētām ārstniecības personām un ārstniecības atbalsta personām, informācija par reģistrētām ārstniecības personām	400270
26	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	E-pakalpojums "Dokumenta pārbaude Nederīgo dokumentu reģistrā"	358078
27	Valsts ieņēmumu dienests	Algas nodokļa grāmatiņa	340427
28	Centrālā statistikas pārvalde	Iesniegt e-pārskatu	298680
29	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	E-pakalpojums: Atgādinājumi	282488
30	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Slimības pabalsts	254572

2.2.1.2. Pakalpojumu sniedzēji

Nr.	Iestāde	Pakalpojumu sniegšanas gadījumu skaits 2014.gadā
1	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	87237305
2	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	15590426
3	Valsts ieņēmumu dienests	5264492
4	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	1761676
5	Tiesu administrācija	1291749
6	Latvijas Nacionālā bibliotēka	1291651
7	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	1197332
8	VSIA Latvijas proves birojs	756495
9	VAS "Latvijas Pasts"	751500
10	Lauksaimniecības datu centrs	666491
11	Zāļu valsts aģentūra	652575
12	Veselības inspekcija	439423
13	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	414113
14	Valsts meža dienests	330242
15	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	314599
16	Centrālā statistikas pārvalde	298859
17	Lauku atbalsta dienests	231503
18	Uzņēmumu reģistrs	200807
19	Veselības un darbības ekspertīzes ārstu valsts komisija	187754
20	Nodarbinātības valsts aģentūra	171362
21	Nacionālais veselības dienests	171187
22	Labklājības ministrija	153057
23	Valsts zemes dienests	121012
24	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	94337
25	Kultūras informācijas sistēmu centrs	92014
26	Ārlietu ministrija	63645
27	Valsts augu aizsardzības dienests	48469
28	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	45481
29	Dabas aizsardzības pārvalde	43438
30	Iepirkumu uzraudzības birojs	40204
31	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	38319
32	Pārtikas un veterinārais dienests	37397
33	Valsts kase	26021
34	Valsts darba inspekcija	23790
35	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	22933

Nr.	Iestāde	Pakalpojumu sniegšanas gadījumu skaits 2014.gadā
36	Patentu valde	20269
37	Valsts vides dienests	18747
38	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	15931
39	Tieslietu ministrija	13765
40	Valsts izglītības satura centrs	13631
41	Valsts policija	12363
42	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	10747
43	Ekonomikas ministrija	10463
44	Valsts robežsardze	10396
45	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	9375
46	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	8518
47	Izglītības kvalitātes valsts dienests	7759
48	Elektroniskie sakari VAS	4520
49	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	3955
50	Maksātspējas administrācija	3849
51	Kultūras ministrija	3200
52	Juridiskās palīdzības administrācija	3005
53	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	1627
54	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	1513
55	Datu valsts inspekcija	1218
56	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	1139
57	Valsts valodas centrs	1063
58	Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	831
59	Studiju un zinātnes administrācija	600
60	Zemkopības ministrija	413
61	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	385
62	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	319
63	Latvijas Nacionālais arhīvs	295
64	Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija	272
65	Vides pārraudzības valsts birojs	182
66	Aizsardzības ministrija	48
67	Konkurences padome	17
68	Satiksmes ministrija	2
69	V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	1
KOPĀ		120252076

2.2.1.3. Pakalpojumu sniedzēji - resoru līmenis

Resors	Pakalpojumu sniegšanas gadījumu skaits
Satiksmes ministrija	103595996
Finanšu ministrija	6088351
Labklājības ministrija	2310112
Tieslietu ministrija	1667484
Iekšlietu ministrija	1634523
Zemkopības ministrija	1629114
Kultūras ministrija	1387160
Veselības ministrija	1286118
Ekonomikas ministrija	357033
Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	162737
Ārlietu ministrija	63645
Aizsardzības ministrija	45529
Izglītības un zinātnes ministrija	23617
Neatkarīgās iestādes	657
KOPĀ	120252076

2.2.1.4. Pakalpojumu sniedzēji - ministriju, iestāžu līmenis

Ministrija vai iestāde	Pakalpojumu sniegšanas gadījumu skaits
Valsts uzņēmumi	104356177
Resoru iestādes	15649136
Ministrijas	246106
Neatkarīgās iestādes	657
KOPĀ	120252076

2.2.2. Elektroniski sniegto pakalpojumu īpatsvars

Elektronisku pakalpojuma pieejamību raksturo divi galvenie rādītāji: elektronizācijas līmenis un tā tālākas elektronizācijas iespējas.

Augstāko iespējami (100%) rādītāju pakalpojumu elektronizēšanas jomā sasniegušas 11 iestādes (sk.2.2.2.8.tabulu).

Visaugstākais elektroniski sniegto pakalpojumu īpatsvars kopējā sniegto pakalpojumu apjomā ir Valsts uzņēmumiem – 92%, iestādes sasniegušas 75% elektronizācijas līmeni, ministrijas – 25%, bet neatkarīgās iestādes 29%.

No pakalpojumiem kuri vēl nav pilnībā pieejami elektroniski, 59% iespējama to turpmāka elektronizēšana, un kuriem ir iespējama to tālāka elektronizācija, kas norāda uz to, ka pakalpojumu elektronizācijai vēl ir liels potenciāls, īpaši to pakalpojumu grupā, par kuriem pašreiz pieejamas vienīgi veidlapas elektroniskā formā (sk. 2.2.2.9. attēlu). Kritērijs nākamā perioda Eiropas Savienības atbalsta projektiem noteikti ir panākt šī elektronizācijas līmeņa pieaugumu.

Elektronizēto pakalpojumu sadalījums pēc pakalpojumu tipa ir administratīvi pakalpojumi 46%, informatīvi pakalpojumi 34% un cita veida pakalpojumi 20% (sk.2.2.2.7.attēlu).

Visbiežāk elektroniski sniegtie informatīvie pakalpojumi: CSDD “Tehniskās apskates dati” (2966293), “Transportlīdzekļu dati” (1018911) un Tiesu administrācija “Informācija par lietas izskatīšanas gaitu” (926944) (sk. 2.2.2.7.1.tabulu).

Visbiežāk sniegtie administratīvie pakalpojumi: VID “Nodokļu un informatīvo deklarāciju (ziņu, paziņojumu) un to labojumu pieņemšana - Ziņojums par valsts sociālās apdrošināšanas obligātajām iemaksām no darba ņēmēju darba ienākumiem, iedzīvotāju ienākuma nodokli pārskata mēnesī” (1011184), “Pievienotās vērtības nodokļa taksācijas perioda deklarācija” (645528), “Nodokļu un informatīvo deklarāciju (ziņu, paziņojumu) un to labojumu pieņemšana - Ziņas par darba ņēmējiem” (589598) un Lauksaimniecības datu centra “Elektroniskie ziņojumi par Individuāli apzīmējamiem lauksaimniecības dzīvniekiem” (314224) (sk. 2.2.2.7.2.tabulu).

Citu pakalpojumu grupā visbiežāk sniegtie: CSDD “Informācijas no transportlīdzekļu un to vadītāju valsts reģistra izsniegšana” (73102399), VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs" Sertifikācijas pakalpojumu sniegšana (15588591) un Valsts ieņēmumu dienests “Nodokļu, nodevu un citu valsts noteikto maksājumu pārmaksu atmaksa” (498413) (sk. 2.2.2.7.3.tabulu).

Pētījuma ietvaros tika iegūta informācija par pakalpojumu sniegšanā („*front office*”) tieši nodarbināto personu slodžu skaitu, kas ir izmantojams kā viens no rādītājiem pakalpojumu sniegšanas izmaksu noteikšanā (sk. 2.2.2.16.tabulu).

Uz iestāžu ieinteresētību pāriet uz lētākiem klientu apkalpošanas kanāliem norāda informēšana par elektroniskām pakalpojumu saņemšanas iespējām, atbalsts klientiem to saņemšanā (sk. 2.2.3. “Pakalpojumu saņemšanas ērtības”), kā arī tas, vai iestāde izstrādājusi pakalpojumu daudzkanālu sniegšanas stratēģiju un veikusi izmaksu analīzi kanālu griezumā. Starp iestādēm, kuras sniedz elektroniskus pakalpojumus, 10 iestādēs ir šādas analīzes metodika un tā regulāri tiek veikta, 15 iestādēs analīze tiek veikta tikai par atsevišķām izmaksu pozīcijām, bet 38 iestādēs analīze netiek veikta.

2.2.2.1. Elektronisko pakalpojumu TOP30

Nr.	Pakalpojumu sniedzējs	Pakalpojums (nosaukums)	Gadījumi, kad 2014.gada laikā pakalpojuma rezultāts sniegts elektroniski
1	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	Informācijas no transportlīdzekļu un to vadītāju valsts reģistra izsniegšana	73102399
2	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	Sertifikācijas pakalpojumu sniegšana	15588591
3	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	E-pakalpojums: Tehniskās apskates dati	2966293
4	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	E-pakalpojums: Transportlīdzekļu dati	1018911
5	Valsts ieņēmumu dienests	Nodokļu un informatīvo deklarāciju (ziņu, paziņojumu) un to labojumu pieņemšana - Ziņojums par valsts sociālās apdrošināšanas obligātajām iemaksām no darba ņēmēju darba ienākumiem, iedzīvotāju ienākuma nodokli pārskata mēnesī	1011184
6	Tiesu administrācija	Informācija par lietas izskatīšanas gaitu portālā www.tiesas.lv	926944
7	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	E-pakalpojums: Nodokļu kalkulators	913809
8	Latvijas Nacionālā bibliotēka	Informācija LNB elektroniskajos katalogos un datubāzēs	837916
9	Valsts ieņēmumu dienests	Pievienotās vērtības nodokļa taksācijas perioda deklarācija	645528
10	Zāļu valsts aģentūra	Pieceja publiskajam Zāļu reģistram	634606
11	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	E-pakalpojums: Vadītāja apliecības dati	597208
12	Valsts ieņēmumu dienests	Nodokļu un informatīvo deklarāciju (ziņu, paziņojumu) un to labojumu pieņemšana - Ziņas par darba ņēmējiem	589598
13	Valsts ieņēmumu dienests	Nodokļu, nodevu un citu valsts noteikto maksājumu pārmaksu atmaksa	498413
14	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	E-pakalpojums: Pārkāpumu uzskaites punkti	476849
15	Veselības inspekcija	Informācija par reģistrētām ārstniecības personām un ārstniecības atbalsta personām, informācija par reģistrētām ārstniecības personām	400270
16	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	E-pakalpojums "Dokumenta pārbaude Nederīgo dokumentu reģistrā"	358078
17	Lauksaimniecības datu centrs	Elektroniskie ziņojumi par Individuāli apzīmējamiem lauksaimniecības dzīvniekiem	314224
18	Centrālā statistikas pārvalde	Iesnīgt e-pārskatu	298680
19	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	E-pakalpojums: Atgādinājumi	282488
20	Tiesu administrācija	Anonimizētu nolēmumu meklēšana	250000
21	Valsts ieņēmumu dienests	Paziņojums par fiziskajām personām izmaksātajām summām	246571
22	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Informācija par sociālās apdrošināšanas iemaksām un apdrošināšanas periodiem	241230
23	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	E-pakalpojums: Maksājumi	223465
24	Valsts ieņēmumu dienests	Elektroniskās deklarēšanas sistēmas lietotāju tiesības	210552
25	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	E-pakalpojums: Vadītāja apliecības pārbaude	207480

Nr.	Pakalpojumu sniedzējs	Pakalpojums (nosaukums)	Gadījumi, kad 2014.gada laikā pakalpojuma rezultāts sniegts elektroniski
26	Valsts ieņēmumu dienests	Pārskats par numurēto un Valsts ieņēmumu dienestā reģistrēto kvīšu izlietojumu	203443
27	Valsts ieņēmumu dienests	Algas nodokļa grāmatiņa	192179
28	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Valsts fondēto pensiju shēmas līdzekļu pārvaldītāja un ieguldījumu plāna maiņa	190153
29	Valsts ieņēmumu dienests	Gada ienākumu deklarācija	183656
30	Latvijas Nacionālā bibliotēka	Latvijas periodikas tekstu lietojumi elektroniskajā vidē - LNB digitālās bibliotēkas periodikas portāls	180332

2.2.2.2. E-pakalpojumu sniegšanas gadījumus skaits pakalpojumu sniedzēju vidū

Nr.	Iestāde	Gadījumu skaits
1	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	80085942
2	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	15589084
3	Valsts ieņēmumu dienests	4495933
4	Tiesu administrācija	1290834
5	Latvijas Nacionālā bibliotēka	1203447
6	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	1078291
7	Zāļu valsts aģentūra	639951
8	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	461811
9	Veselības inspekcija	419310
10	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	400971
11	Lauksaimniecības datu centrs	373702
12	Centrālā statistikas pārvalde	298825
13	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	228520
14	Lauku atbalsta dienests	156532
15	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	127200
16	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	92828
17	Kultūras informācijas sistēmu centrs	92014
18	Nacionālais veselības dienests	88823
19	Valsts zemes dienests	53358
20	Ārlietu ministrija	47197
21	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	45481
22	Dabas aizsardzības pārvalde	42054
23	Iepirkumu uzraudzības birojs	39966
24	Uzņēmumu reģistrs	37840
25	Nodarbinātības valsts aģentūra	17948
26	Ekonomikas ministrija	10181
27	Valsts kase	5862
28	Valsts darba inspekcija	5407
29	Valsts izglītības satura centrs	5052
30	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	4412
31	Maksātspējas administrācija	3511
32	Izglītības kvalitātes valsts dienests	3290
33	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	2841
34	Kultūras ministrija	2800
35	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	2333
36	Valsts policija	1730
37	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	1139
38	Valsts vides dienests	1046
39	Valsts valodas centrs	422
40	VSIA Latvijas proves birojs	352
41	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	135
42	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	113
43	Tieslietu ministrija	61
44	Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija	54
45	Valsts augu aizsardzības dienests	51

Nr.	Iestāde	Gadījumu skaits
46	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	17
47	Juridiskās palīdzības administrācija	6
48	V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	1
	KOPĀ	107458678

2.2.2.3. E-pakalpojumu sniedzēji - resoru līmenis

Resors	Gadījumu skaits
Satiksmes ministrija	95675027
Finanšu ministrija	4543252
Tieslietu ministrija	1390444
Kultūras ministrija	1298261
Labklājības ministrija	1228846
Veselības ministrija	1148084
Iekšlietu ministrija	864512
Zemkopības ministrija	758805
Ekonomikas ministrija	314180
Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	136041
Ārlietu ministrija	47197
Aizsardzības ministrija	45481
Izglītības un zinātnes ministrija	8359
Neatkarīgās iestādes	189
KOPĀ	107458678

2.2.2.4. E-pakalpojumu sniedzēji - ministriju, iestāžu līmenis

Ministrija vai iestāde	Gadījumu skaits
Valsts uzņēmumi	95675378
Resoru iestādes	11722759
Ministrijas	60352
Neatkarīgas iestādes	189
KOPĀ	107458678

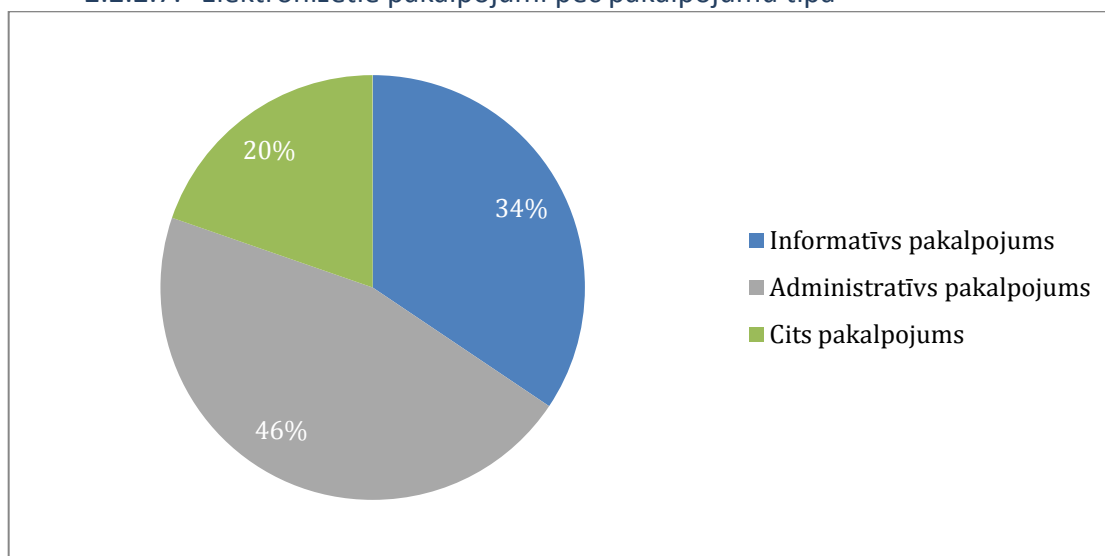
2.2.2.5. Elektroniski sniegto pakalpojumu īpatsvars - resoru līmenis

Resors	Elektronizācijas īpatsvars
Aizsardzības ministrija	100%
Kultūras ministrija	94%
Satiksmes ministrija	92%
Veselības ministrija	89%
Ekonomikas ministrija	88%
Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	84%
Tieslietu ministrija	83%
Finanšu ministrija	75%
Ārlietu ministrija	74%
Labklājības ministrija	53%
Iekšlietu ministrija	53%
Zemkopības ministrija	47%
Izglītības un zinātnes ministrija	35%
Neatkarīgās iestādes	29%
KOPĀ	44%

2.2.2.6. Elektroniski sniegto pakalpojumu īpatsvars - ministriju, iestāžu līmenis

Ministrija vai iestāde	Elektronizācijas īpatsvars
Valsts uzņēmumi	92%
Resoru iestādes	75%
Neatkarīgās iestādes	29%
Ministrijas	25%

2.2.2.7. Elektronizētie pakalpojumi pēc pakalpojumu tipa



2.2.2.7.1. Informatīvo pakalpojumu TOP15

Nr.	Pakalpojums	Iestāde	Sniegšanas gadījumu skaits elektroniski
1	E-pakalpojums: Tehniskās apskates dati	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	2966293
2	E-pakalpojums: Transportlīdzekļu dati	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	1018911
3	Informācija par lietas izskatīšanas gaitu portālā www.tiesas.lv	Tiesu administrācija	926944
4	E-pakalpojums: Nodokļu kalkulators	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	913809
5	Informācija LNB elektroniskajos katalogos un datubāzēs	Latvijas Nacionālā bibliotēka	837916
6	Pieeja publiskajam Zāļu reģistram	Zāļu valsts aģentūra	634606
7	E-pakalpojums: Vadītāja apliecības dati	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	597208
8	E-pakalpojums: Pārkāpumu uzskaites punkti	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	476849
9	Informācija par reģistrētām ārstniecības personām un ārstniecības atbalsta personām, informācija par reģistrētām ārstniecības personām	Veselības inspekcija	400270
10	E-pakalpojums "Dokumenta pārbaude Nederīgo dokumentu reģistrā"	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	358078
11	Iesniegt e-pārskatu	Centrālā statistikas pārvalde	298680
12	E-pakalpojums: Atgādinājumi	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	282488
13	Anonimizētu nolēmumu meklēšana	Tiesu administrācija	250000
14	Informācija par sociālās apdrošināšanas iemaksām un apdrošināšanas periodiem	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	241230
15	E-pakalpojums: Vadītāja apliecības pārbaude	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	207480

2.2.2.7.2. Administratīvo pakalpojumu TOP15

Nr.	Pakalpojums	Iestāde	Sniegšanas gadījumu skaits elektroniski
1	Nodokļu un informatīvo deklarāciju (ziņu, paziņojumu) un to labojumu pieņemšana - Ziņojums par valsts sociālās apdrošināšanas obligātajām iemaksām no darba ņēmēju darba ienākumiem, iedzīvotāju ienākuma nodokli pārskata mēnesī	Valsts ieņēmumu dienests	1011184
2	Pievienotās vērtības nodokļa taksācijas perioda deklarācija	Valsts ieņēmumu dienests	645528
3	Nodokļu un informatīvo deklarāciju (ziņu, paziņojumu) un to labojumu pieņemšana - Ziņas par darba ņēmējiem	Valsts ieņēmumu dienests	589598
4	Elektroniskie ziņojumi par Individuāli apzīmējamiem lauksaimniecības dzīvniekiem	Lauksaimniecības datu centrs	314224
5	Paziņojums par fiziskajām personām izmaksātajām summām	Valsts ieņēmumu dienests	246571
6	Mikrouzņēmumu nodokļa deklarācija	Valsts ieņēmumu dienests	142327
7	Uzņēmumu ienākuma nodokļa deklarācija	Valsts ieņēmumu dienests	88191
8	Preču un pakalpojumu pārdošana Elektronisko iepirkumu sistēmā	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	69453
9	Dzīvnieku apsēklošanas datu ievade no MA tehniku iesniegumiem saskaņā ar noslēgto līgumu	Lauksaimniecības datu centrs	51056
10	Izziņas izsniegšana par traktortehniku, tās piekabi, īpašnieku	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	48729
11	Mazāk labvēlīgo apvidu atbalsts	Lauku atbalsta dienests	39556
12	Pārskats par aprēķināto dabas resursu nodokli	Valsts ieņēmumu dienests	38873
13	Izmaiņu uzņēmuma, komersanta, tā filiāles darbībā reģistrācija	Uzņēmumu reģistrs	21365
14	Papildus valsts tiešie maksājumi par laukaugu platībām	Lauku atbalsta dienests	20887
15	Atdalītie papildu tieši maksājumi par platībām	Lauku atbalsta dienests	20887

2.2.2.7.3. Citu pakalpojumu TOP15

Nr.	Pakalpojums	Iestāde	Sniegšanas gadījumu skaits elektroniski
1	Informācijas no transportlīdzekļu un to vadītāju valsts reģistra izsniegšana	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	73102399
2	Sertifikācijas pakalpojumu sniegšana	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	15588591
3	Nodokļu, nodevu un citu valsts noteikto maksājumu pārmaksu atmaksa	Valsts ieņēmumu dienests	498413
4	E-pakalpojums: Maksājumi	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	223465
5	Elektroniskās deklarēšanas sistēmas lietotāju tiesības	Valsts ieņēmumu dienests	210552
6	Algas nodokļa grāmatiņa	Valsts ieņēmumu dienests	192179
7	E-pakalpojums "Dzīvesvietas deklarācijas iesniegšana"	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	155319
8	Atsavināšanas aizlieguma atzīmes reģistrācija	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	86188
9	E-pakalpojums "Personas dzīvesvietas pašvaldības kārtējā gada sākumā noskaidrošana"	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	70000
10	Valsts amatpersonu deklarāciju pieņemšana	Valsts ieņēmumu dienests	66231
11	Vienas dienas atļauja piedalīties ceļu satiksmē	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	62945
12	Atzinumu sniegšana par preces raksturu un atbilstību stratēģiskas nozīmes preces statusam	Ārlietu ministrija	44635
13	Nodokļa, nodevas un naudas soda iekasēšana	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	37376
14	Iepirkumu un koncesiju paziņojumu publikācijas Iepirkumu uzraudzības biroja mājaslapā	Iepirkumu uzraudzības birojs	31448
15	Transportlīdzekļa īpašnieka atzīmes izdarīšana reģistrā	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	30080

2.2.2.8. Pakalpojumu tālākas elektronizācijas iespējas

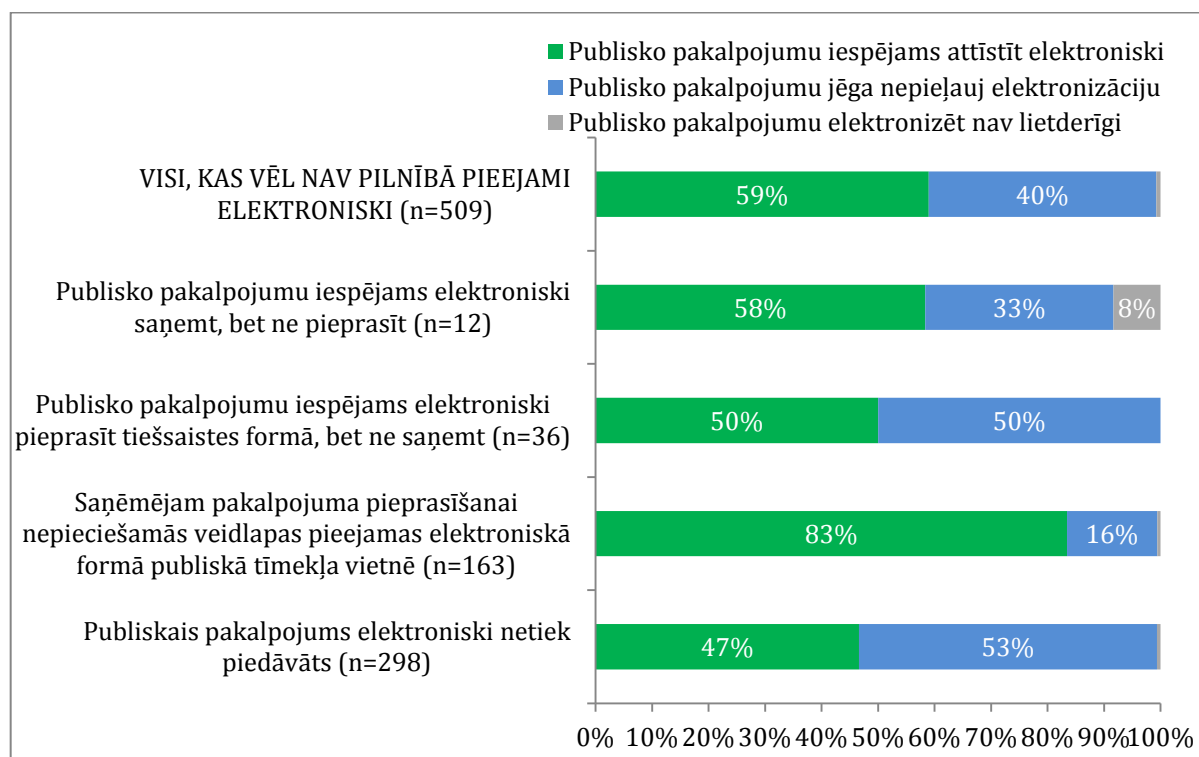
Nr.	Iestādes	Pakalpojumu kopskaits	Pakalpojumi, kas elektroniski netiek piedāvāti	Pakalpojumi, kas kādā no to izpildes soļiem tiek piedāvāti elektroniski	Pakalpojumi, kas pilnībā elektronizēti	Turpmāk neelektronizējami pakalpojumi (no tiem, kas vēl nav pilnībā elektronizēti)	Turpmāk elektronizējami pakalpojumi (no tiem, kas vēl nav pilnībā elektronizēti)	Pilnībā elektronizēto pakalpojumu īpatsvars	Elektronizēto pakalpojumu vismaz kādā no izpildes soļiem īpatsvars
1	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	7	0	0	7	0	0	100%	100%
2	Centrālā statistikas pārvalde	6	0	0	6	0	0	100%	100%
3	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	6	0	0	6	0	0	100%	100%
4	Valsts valodas centrs	5	0	0	5	0	0	100%	100%
5	Iepirkumu uzraudzības birojs	4	0	0	4	0	0	100%	100%
6	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	4	0	0	4	0	0	100%	100%
7	Aizsardzības ministrija	2	0	0	2	0	0	100%	100%
8	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	2	0	0	2	0	0	100%	100%
9	Kultūras informācijas sistēmu centrs	2	0	0	2	0	0	100%	100%
10	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	1	0	0	1	0	0	100%	100%
11	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	1	0	0	1	0	0	100%	100%
12	Tiesu administrācija	13	1	0	12	0	1	92%	92%
13	Uzņēmumu reģistrs	25	2	0	23	2	0	92%	92%
14	Ekonomikas ministrija	10	1	0	9	0	1	90%	90%
15	Latvijas Nacionālā bibliotēka	24	0	3	21	3	0	88%	100%
16	Juridiskās palīdzības administrācija	8	1	0	7	1	0	88%	88%
17	Valsts zemes dienests	60	5	5	50	1	9	83%	92%
18	Veselības inspekcija	12	1	1	10	2	0	83%	92%

Nr.	Iestādes	Pakalpojumu kopskaits	Pakalpojumi, kas elektroniski netiek piedāvāti	Pakalpojumi, kas kādā no to izpildes soļiem tiek piedāvāti elektroniski	Pakalpojumi, kas pilnībā elektronizēti	Turpmāk neelektronizējami pakalpojumi (no tiem, kas vēl nav pilnībā elektronizēti)	Turpmāk elektronizējami pakalpojumi (no tiem, kas vēl nav pilnībā elektronizēti)	Pilnībā elektronizēto pakalpojumu īpatsvars	Elektronizēto pakalpojumu vismaz kādā no izpildes soļiem īpatsvars
19	Valsts kase	6	1	0	5	0	1	83%	83%
20	Maksātspējas administrācija	5	1	0	4	1	0	80%	80%
21	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	5	1	0	4	0	1	80%	80%
22	Valsts darba inspekcija	14	0	3	11	2	1	79%	100%
23	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	4	0	1	3	1	0	75%	100%
24	Lauksaimniecības datu centrs	20	4	1	15	2	3	75%	80%
25	Ārlietu ministrija	4	1	0	3	1	0	75%	75%
26	Lauku atbalsta dienests	47	13	0	34	2	11	72%	72%
27	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	7	2	0	5	1	1	71%	71%
28	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	10	0	3	7	0	3	70%	100%
29	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	5	2	0	3	2	0	60%	60%
30	Dabas aizsardzības pārvalde	12	5	0	7	0	5	58%	58%
31	Valsts ieņēmumu dienests	117	46	4	67	8	42	57%	61%
32	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	48	21	0	27	21	0	56%	56%
33	Izglītības kvalitātes valsts dienests	13	0	6	7	0	6	54%	100%
34	Tieslietu ministrija	4	2	0	2	0	2	50%	50%
35	Kultūras ministrija	2	1	0	1	1	0	50%	50%
36	Valsts robežsardze	2	1	0	1	1	0	50%	50%
37	Nacionālais veselības dienests	9	6	0	3	1	5	33%	33%
38	Valsts vides dienests	28	20	0	8	4	16	29%	29%

Nr.	Iestādes	Pakalpojumu kopskaits	Pakalpojumi, kas elektroniski netiek piedāvāti	Pakalpojumi, kas kādā no to izpildes soļiem tiek piedāvāti elektroniski	Pakalpojumi, kas pilnībā elektronizēti	Turpmāk neelektronizējami pakalpojumi (no tiem, kas vēl nav pilnībā elektronizēti)	Turpmāk elektronizējami pakalpojumi (no tiem, kas vēl nav pilnībā elektronizēti)	Pilnībā elektronizēto pakalpojumu īpatsvars	Elektronizēto pakalpojumu vismaz kādā no izpildes soļiem īpatsvars
39	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	50	36	0	14	2	34	28%	28%
40	Vides pārraudzības valsts birojs	4	0	3	1	1	2	25%	100%
41	Zāļu valsts aģentūra	28	21	0	7	9	12	25%	25%
42	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	50	36	2	12	20	18	24%	28%
43	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	14	11	0	3	10	1	21%	21%
44	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	6	4	1	1	4	1	17%	33%
45	VSIA Latvijas proves birojs	6	5	0	1	4	1	17%	17%
46	Patentu valde	41	28	7	6	12	23	15%	32%
47	Valsts izglītības satura centrs	8	6	1	1	4	3	13%	25%
48	Valsts augu aizsardzības dienests	24	21	0	3	8	13	13%	13%
49	Nodarbinātības valsts aģentūra	10	9	0	1	6	3	10%	10%
50	Valsts policija	22	19	1	2	13	7	9%	14%
51	Valsts meža dienests	26	25	0	1	15	10	4%	4%
52	VAS "Latvijas Pasts"	4	3	1	0	3	1	0%	25%
53	Pārtikas un veterinārais dienests	20	16	4	0	8	12	0%	20%
54	Labklājības ministrija	11	10	1	0	6	5	0%	9%
55	Elektroniskie sakari VAS	12	12	0	0	0	12	0%	0%
56	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	10	10	0	0	8	2	0%	0%
57	Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija	8	8	0	0	1	7	0%	0%
58	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	7	7	0	0	2	5	0%	0%

Nr.	Iestādes	Pakalpojumu kopskaits	Pakalpojumi, kas elektroniski netiek piedāvāti	Pakalpojumi, kas kādā no to izpildes soļiem tiek piedāvāti elektroniski	Pakalpojumi, kas pilnībā elektronizēti	Turpmāk neelektronizējami pakalpojumi (no tiem, kas vēl nav pilnībā elektronizēti)	Turpmāk elektronizējami pakalpojumi (no tiem, kas vēl nav pilnībā elektronizēti)	Pilnībā elektronizēto pakalpojumu īpatsvars	Elektronizēto pakalpojumu vismaz kādā no izpildes soļiem īpatsvars
59	Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	6	6	0	0	2	4	0%	0%
60	Zemkopības ministrija	6	6	0	0	1	5	0%	0%
61	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	5	5	0	0	2	3	0%	0%
62	Datu valsts inspekcija	4	4	0	0	2	2	0%	0%
63	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	4	4	0	0	4	0	0%	0%
64	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	4	4	0	0	4	0	0%	0%
65	Konkurences padome	2	2	0	0	0	2	0%	0%
66	Studiju un zinātnes administrācija	2	2	0	0	0	2	0%	0%
67	Latvijas Nacionālais arhīvs	1	1	0	0	1	0	0%	0%
68	Satiksmes ministrija	1	1	0	0	0	1	0%	0%
69	V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	1	1	0	0	0	1	0%	0%
	VISI	951	461	48	442	209	300	46%	52%

2.2.2.9. Pakalpojumu tālākas elektronizācijas iespējas, atkarībā no pašreizējā elektronizācijas līmeņa



2.2.2.10. Pakalpojumu tālākas elektronizācijas iespējas - resoru līmenis

Resori	Pakalpojumu kopskaits	Pakalpojumi, kas elektroniski netiek piedāvāti	Pakalpojumi, kas kādā no to izpildes soļiem tiek piedāvāti elektroniski	Pakalpojumi, kas pilnībā elektronizēti	Turpmāk neelektronizējami pakalpojumi (no tiem, kas vēl nav pilnībā elektronizēti)	Turpmāk elektronizējami pakalpojumi (no tiem, kas vēl nav pilnībā elektronizēti)	Pilnībā elektronizēto pakalpojumu īpatsvars	Elektronizēto pakalpojumu vismaz kādā no izpildes soļiem īpatsvars
Aizsardzības ministrija	9	0	0	9	0	0	100%	100%
Kultūras ministrija	29	2	3	24	5	0	83%	93%
Ekonomikas ministrija	29	5	0	24	1	4	83%	83%
Ārlietu ministrija	4	1	0	3	1	0	75%	75%
Tieslietu ministrija	171	44	12	115	19	37	67%	74%
Finanšu ministrija	135	52	4	79	12	44	59%	61%
Satiksmes ministrija	72	41	1	30	30	12	42%	43%
Zemkopības ministrija	157	96	5	56	46	55	36%	39%
Veselības ministrija	59	38	1	20	20	19	34%	36%
Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	62	38	3	21	5	36	34%	39%
Labklājības ministrija	99	63	6	30	25	44	30%	36%
Izglītības un zinātnes ministrija	28	13	7	8	6	14	29%	54%
Iekšlietu ministrija	88	60	6	22	38	28	25%	32%
Neatkarīgās iestādes	9	8	0	1	1	7	11%	11%
KOPĀ	951	461	48	442	209	300	46%	52%

2.2.2.11. Pakalpojumu tālākas elektronizācijas iespējas - ministriju, iestāžu līmenis

Iestāžu tipi	Pakalpojumu kopskaits	Pakalpojumi, kas elektroniski netiek piedāvāti	Pakalpojumi, kas kādā no to izpildes soļiem tiek piedāvāti elektroniski	Pakalpojumi, kas pilnībā elektronizēti	Turpmāk neelektronizējami pakalpojumi (no tiem, kas vēl nav pilnībā elektronizēti)	Turpmāk elektronizējami pakalpojumi (no tiem, kas vēl nav pilnībā elektronizēti)	Pilnībā elektronizēto pakalpojumu īpatsvars	Elektronizēto pakalpojumu vismaz kādā no izpildes soļiem īpatsvars
Resoru iestādes	819	381	46	392	167	260	48%	53%
Ministrijas	41	22	1	18	9	14	44%	46%
Valsts uzņēmumi	82	50	1	31	32	19	38%	39%
Neatkarīgas iestādes	9	8	0	1	1	7	11%	11%
VISI	951	461	48	442	209	300	46%	52%

2.2.2.12. Pakalpojumu TOP30, kas saņemti neelektroniski

Nr.	Iestāde	Pakalpojums (nosaukums)	Gadījumi, kad 2014.gada laikā pakalpojuma rezultāts sniegts neelektroniski
1	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	Maksājumi	3424335
2	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	Nodokļa, nodevas un naudas soda iekasēšana	1474343
3	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	Transportlīdzekļu valsts tehniskā apskate	952968
4	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	Transportlīdzekļu reģistrācija	722990
5	VSIA Latvijas proves birojs	Dārgmetālu provēšana un zīmogošana ar proves iestādes zīmogu un proves zīmogu	713772
6	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	Pase un personas apliecība	582589
7	VAS "Latvijas Pasts"	Laikrakstu un žurnālu abonēšana	500000
8	Valsts ieņēmumu dienests	Gada ienākumu deklarācija	320854
9	Lauksaimniecības datu centrs	Elektroniskie ziņojumi par Individuāli apzīmējamiem lauksaimniecības dzīvniekiem	283680
10	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Informācija par sociālās apdrošināšanas iemaksām un apdrošināšanas periodiem	259209
11	VAS "Latvijas Pasts"	Ekspresspasts	250000
12	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	Transportlīdzekļu vadītāju apliecības izsniegšana	178529
13	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	Transportlīdzekļu vadītāju kvalifikācijas piešķiršana	178529
14	Valsts ieņēmumu dienests	Izziņa, apliecinājums nodokļu maksātājam	163999
15	Valsts ieņēmumu dienests	Algas nodokļa grāmatiņa	148248
16	Labklājības ministrija	Trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa piešķiršana	104569
17	Valsts meža dienests	Informācijas par veikto koku ciršanu mežā reģistrēšana	94375
18	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Slimības pabalsts	92016
19	Valsts meža dienests	Medību atļauja aļņa, staltbrieža, meža cūkas, stirnas medīšanai	85000
20	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	Pieteikšanās uz vadīšanas eksāmeniem	75823
21	Nacionālais veselības dienests	Eiropas veselības apdrošināšanas karte	74623
22	Valsts ieņēmumu dienests	Alkoholisko dzērienu akcīzes nodokļa marķu saņemšana	70021
23	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	Iesniegums VDEĀVK par invaliditātes ekspertīzes veikšanu	59425
24	Valsts meža dienests	Apliecinājums koku ciršanai mežā	58000
25	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	Traktortehnikas un tās piekabju valsts tehniskā apskate	56369
26	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	Pieteikšanās uz teorijas eksāmeniem	54114
27	Uzņēmumu reģistrs	Izmaiņu uzņēmuma, komersanta, tā filiāles darbībā reģistrācija	53125
28	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Vecuma pensija	50895

Nr.	Iestāde	Pakalpojums (nosaukums)	Gadījumi, kad 2014.gada laikā pakalpojuma rezultāts sniegts neelektroniski
29	Lauku atbalsta dienests	ES un valsts platību maksājumi	46705
30	Labklājības ministrija	Pabalsta piešķiršana garantētā minimālā ienākuma līmeņa nodrošināšanai	46026

2.2.2.13. Pakalpojumu, kas saņemti neelektroniski, sniedzēji

Nr.	Iestāde	Neelektroniski sniegtie pakalpojumi
1	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	7151363
2	Valsts ieņēmumu dienests	768559
3	VSIA Latvijas proves birojs	756143
4	VAS "Latvijas Pasts"	751500
5	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	735521
6	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	683385
7	Valsts meža dienests	330242
8	Lauksaimniecības datu centrs	292789
9	Uzņēmumu reģistrs	162967
10	Nodarbinātības valsts aģentūra	153414
11	Labklājības ministrija	153057
12	Latvijas Nacionālā bibliotēka	88204
13	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	86079
14	Nacionālais veselības dienests	82364
15	Lauku atbalsta dienests	74971
16	Valsts zemes dienests	67654
17	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	60554
18	Valsts augu aizsardzības dienests	48418
19	Pārtikas un veterinārais dienests	37397
20	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	35986
21	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	22933
22	Patentu valde	20269
23	Valsts kase	20159
24	Veselības inspekcija	20113
25	Valsts darba inspekcija	18383
26	Valsts vides dienests	17701
27	Ārlietu ministrija	16448
28	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	15931
29	Tieslietu ministrija	13704
30	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	13142
31	Zāļu valsts aģentūra	12624
32	Valsts policija	10633
33	Valsts robežsardze	10396
34	Valsts izglītības satura centrs	8579
35	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	8518
36	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	6534
37	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	6335
38	Elektroniskie sakari VAS	4520
39	Izglītības kvalitātes valsts dienests	4469
40	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	3955
41	Juridiskās palīdzības administrācija	2999
42	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	1610
43	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	1509
44	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	1400

45	Dabas aizsardzības pārvalde	1384
46	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	1342
47	Datu valsts inspekcija	1218
48	Tiesu administrācija	915
49	Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	831
50	Valsts valodas centrs	641
51	Studiju un zinātnes administrācija	600
52	Zemkopības ministrija	413
53	Kultūras ministrija	400
54	Maksātspējas administrācija	338
55	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	319
56	Latvijas Nacionālais arhīvs	295
57	Ekonomikas ministrija	282
58	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	250
59	Iepirkumu uzraudzības birojs	238
60	Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija	218
61	Vides pārraudzības valsts birojs	182
62	Aizsardzības ministrija	48
63	Centrālā statistikas pārvalde	34
64	Konkurences padome	17
65	Satiksmes ministrija	2
	KOPĀ	12793398

2.2.2.14. Neelektronisko pakalpojumu sniedzēji - resoru līmenis

Resors	Gadījumu skaits
Satiksmes ministrija	7920969
Finanšu ministrija	1545099
Labklājības ministrija	1081266
Zemkopības ministrija	870309
Iekšlietu ministrija	770011
Tieslietu ministrija	277040
Veselības ministrija	138034
Kultūras ministrija	88899
Ekonomikas ministrija	42853
Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	26696
Ārlietu ministrija	16448
Izglītības un zinātnes ministrija	15258
Neatkarīgās iestādes	468
Aizsardzības ministrija	48
KOPĀ	12793398

2.2.2.15. E-pakalpojumu sniedzēji - ministriju, iestāžu līmenis

Ministrija vai iestāde	Gadījumu skaits
Valsts uzņēmumi	8680799
Resoru iestādes	3926377
Ministrijas	185754
Neatkarīgas iestādes	468
KOPĀ	25619018

2.2.2.16. 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	VSIA Latvijas proves birojs	0,3	2520477
2	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	10	73552
3	Patentu valde	1	20269
4	Veselības inspekcija	1	20113
5	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	380	18819
6	Valsts izglītības satura centrs	1	8579
7	Nacionālais veselības dienests	11	7488
8	Uztur līdzekļu garantiju fonda administrācija	1	6335
9	Valsts meža dienests	62	5326
10	Uzņēmumu reģistrs	34	4793
11	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	191	3578
12	Zāļu valsts aģentūra	4	3156
13	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	14	2570
14	Valsts ieņēmumu dienests	310,85	2472
15	Valsts darba inspekcija	8	2298
16	Lauku atbalsta dienests	36	2083
17	Valsts vides dienests	10	1770
18	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	1	1509
19	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	60	1435
20	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	50	1211
21	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	11	1195
22	Elektroniskie sakari VAS	4	1130
23	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	20	797
24	Valsts zemes dienests	88	769
25	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	9	726
26	VAS "Latvijas Pasts"	1297	579
27	Valsts kase	37,8	533
28	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	8	494
29	Latvijas Nacionālā bibliotēka	263	335
30	Nodarbinātības valsts aģentūra	507	303
31	Ekonomikas ministrija	1	282
32	Dabas aizsardzības pārvalde	6	231
33	Ārlietu ministrija	98	168
34	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	150	153
35	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	10	134
36	Tiesu administrācija	7	131
37	Izglītības kvalitātes valsts dienests	44	102

Nr.	Iestāde	"Front office" darbinieku slodžu skaits	Neelektroniski sniegtie pakalpojumi uz vienu "front office" darbinieku
38	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	31	52
39	Studiju un zinātnes administrācija	12	50
40	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	202,41	42
41	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	15	21
42	Iepirkumu uzraudzības birojs	16	15
43	Latvijas Nacionālais arhīvs	23	13
44	Maksātspējas administrācija	27	13
45	Centrālā statistikas pārvalde	53	1
46	Valsts kanceleja	13	0
47	Valsts akciju sabiedrība "Valsts nekustamie īpašumi"	13	0
48	VAS "Latvijas Jūras administrācija"	12	0
49	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	8	0
50	Latvijas Republikas Prokuratūra	4	0
51	Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	3	0
52	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs	3	0
53	Izglītības un zinātnes ministrija	1	0
54	Valsts tiesu ekspertīžu birojs	1	0
55	Valsts asinsdonoru centrs	1	0
56	Latvijas Nacionālais kultūras centrs	1	0
	KOPĀ	4186,36	

2.2.3. Pakalpojumu saņemšanas ērtības

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.

No 61 iestādes, kas 2014.gadā sniegušas vismaz 100 e-pakalpojumus, iespēju izmantot datoru savās telpās nodrošina tikai 18, kur 6 no tām ar viedkartes lasītāju (sk. 2.2.3.1.tabulu). Starp šīm pašām iestādēm, iespējas uz vietas saņemt konsultāciju par e-pakalpojuma izmantošanu ir 50 iestādēs, no kurām 26 gadījumos tas ietilpst darbinieka pienākumos (sk. 2.2.3.2.tabulu).

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

Iestādes, kam 2014.gadā ir vismaz 100 e-pakalpojumu sniegšanas gadījumu

Vai iestādē ir dators ar iespēju klientiem pieteikt/saņemt e-pakalpojumus		
nē	44	72%
jā-bez viedkartes lasītāja	11	18%
jā-ar viedkartes lasītāju	6	10%
KOPĀ	61	100%

Ar viedkartes lasītāju:	E-pakalpojumu sniegšanas gadījumu skaits
VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	15589084
Tiesu administrācija	1290834
Valsts reģionālās attīstības aģentūra	92828
Kultūras informācijas sistēmu centrs	92014
Uzņēmumu reģistrs	37840
Valsts kase	5862

Bez viedkartes lasītāja:	E-pakalpojumu sniegšanas gadījumu skaits
Valsts ieņēmumu dienests	4495933
Latvijas Nacionālā bibliotēka	1203447
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	1078291
Veselības inspekcija	419310
Lauksaimniecības datu centrs	373702
Centrālā statistikas pārvalde	298825
Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	228520
Lauku atbalsta dienests	156532
Dabas aizsardzības pārvalde	42054
Nodarbinātības valsts aģentūra	17948
Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	1139

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

Iestādes, kam 2014.gadā ir vismaz 100 e-pakalpojumu sniegšanas gadījumu skaits.

Vai iestādē ir praktiskas palīdzības saņemšanas iespējas, uz vietas saņemot e-pakalpojumus		
nē	11	18%
jā-taču tas nav noteikts darbinieku pienākumos	26	43%
jā-ir darbinieks, kura pienākumos tas noteikts	24	39%
KOPĀ	61	100%

Nr.	Tie, kas atbildējuši ar „JĀ” – neatkarīgi no tā, vai tas noteikts darbinieka pienākumos:	E-pakalpojumu gadījumu skaits
1	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	80085942
2	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	15589084
3	Valsts ieņēmumu dienests	4495933
4	Tiesu administrācija	1290834
5	Latvijas Nacionālā bibliotēka	1203447
6	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	1078291
7	Zāļu valsts aģentūra	639951
8	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	461811
9	Veselības inspekcija	419310
10	Lauksaimniecības datu centrs	373702
11	Centrālā statistikas pārvalde	298825
12	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	228520
13	Lauku atbalsta dienests	156532
14	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	92828
15	Kultūras informācijas sistēmu centrs	92014
16	Nacionālais veselības dienests	88823
17	Valsts zemes dienests	53358
18	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	45481
19	Dabas aizsardzības pārvalde	42054
20	Uzņēmumu reģistrs	37840
21	Nodarbinātības valsts aģentūra	17948
22	Ekonomikas ministrija	10181
23	Valsts kase	5862
24	Valsts darba inspekcija	5407
25	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	4412
26	Maksātspējas administrācija	3511
27	Izglītības kvalitātes valsts dienests	3290
28	Kultūras ministrija	2800
29	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	2333
30	Valsts policija	1730
31	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	1139
32	Valsts vides dienests	1046
33	Valsts augu aizsardzības dienests	51
34	Juridiskās palīdzības administrācija	6
35	V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	1

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.

Pakalpojuma ērtību rādītājs tiek veidots no līdz pat 11 atsevišķiem indikatoriem, no kuriem daļa tiek mērīta atsevišķi katram pakalpojumam, bet daļa – iestādes līmenī. Augstākais iespējamais novērtējums ir 40 punktu.

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, izņemot tos, kuri elektroniski netiek piedāvāti un tos elektronizēt nav jēgas vai ir nelietderīgi. Maksimālais iespējamais novērtējums ir 40 punktu. Novērtētie pakalpojumi vērtēti pēc elektronizācijas līmeņa šādā skalā:

- Publiskais pakalpojums elektroniski netiek piedāvāts;
- Publiskā pakalpojuma saņēmējam pakalpojuma pieprasīšanai nepieciešamās veidlapas ir pieejamas elektroniskā formā publiskā tīmekļa vietnē;
- Publisko pakalpojumu iespējams elektroniski pieprasīt tiešsaistes formā, bet ne saņemt;
- Publisko pakalpojumu iespējams elektroniski saņemt, bet ne pieprasīt;
- Publiskā pakalpojuma pieprasīšana un saņemšana notiek elektroniski;
- Publiskā pakalpojuma pieprasīšana un saņemšana notiek tikai elektroniski.

Augstākie rādītāji pakalpojumu sniegšanas un efektivitātes e-indeksā ir Latvijas Nacionālajai bibliotēkai (90), Valsts reģionālās attīstības aģentūrai), Kultūras informācijas sistēmu centram un Dabas aizsardzības pārvaldei (88) (sk. 2.2.4.1.tabulu) .

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=69).

Nr	Iestāde	Ērtības	Sniegšana	Elektronizācija	INDEKSS
1	Latvijas Nacionālā bibliotēka	31	19	40	90
2	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	29	20	40	89
3	Kultūras informācijas sistēmu centrs	28	20	40	88
4	Dabas aizsardzības pārvalde	29	19	40	88
5	Tiesu administrācija	26	20	40	86
6	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	26	20	40	86
7	Centrālā statistikas pārvalde	26	20	40	86
8	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	25	20	40	85
9	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	22	18	40	80
10	Veselības inspekcija	21	19	40	80
11	Zāļu valsts aģentūra	20	20	40	80
12	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	25	15	40	80
13	Lauksaimniecības datu centrs	28	11	40	79
14	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	19	20	40	79
15	Lauku atbalsta dienests	25	14	40	79
16	Ekonomikas ministrija	20	19	40	79
17	Maksātspējas administrācija	21	18	40	79
18	Ārlietu ministrija	23	15	40	78
19	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	16	19	40	75
20	Valsts ieņēmumu dienests	25	17	33	75
21	Iepirkumu uzraudzības birojs	15	20	40	75
22	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	20	14	40	74
23	Valsts zemes dienests	24	9	40	73
24	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	25	8	40	73
25	Uzņēmumu reģistrs	28	4	40	72
26	Kultūras ministrija	14	18	40	72
27	VSIA Latvijas proves birojs	31	0	39	70
28	Nacionālais veselības dienests	23	10	37	70
29	Izglītības kvalitātes valsts dienests	21	8	39	68
30	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	21	8	37	66
31	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	26	12	28	66
32	Pārtikas un veterinārais dienests	29	0	37	66
33	Valsts valodas centrs	18	8	40	66
34	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	24	1	40	65
35	Valsts kase	28	5	32	65
36	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	19	6	40	65
37	Valsts izglītības satura centrs	19	7	38	64
38	Valsts darba inspekcija	20	5	38	63
39	Aizsardzības ministrija	22	0	40	62
40	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	11	7	40	58

Nr	Iestāde	Ērtības	Sniegšana	Elektronizācija	INDEKSS
41	V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	28	20	10	58
42	Juridiskās palīdzības administrācija	17	0	40	57
43	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	16	1	40	57
44	Valsts robežsardze	16	0	40	56
45	Valsts policija	20	3	31	54
46	Tieslietu ministrija	22	0	29	51
47	Nodarbinātības valsts aģentūra	32	2	15	49
48	Vides pārraudzības valsts birojs	17	0	32	49
49	Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija	29	4	9	42
50	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	10	0	31	41
51	Valsts augu aizsardzības dienests	25	0	15	40
52	Patentu valde	30	0	10	40
53	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	29	0	10	39
54	Studiju un zinātnes administrācija	27	0	10	37
55	Valsts vides dienests	24	1	10	35
56	Valsts meža dienests	21	0	9	30
57	Datu valsts inspekcija	30	0	0	30
58	Zemkopības ministrija	26	0	3	29
59	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	27	0	0	27
60	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	17	0	10	27
61	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	26	0	0	26
62	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	25	0	0	25
63	VAS "Latvijas Pasts"	14	0	10	24
64	Elektroniskie sakari VAS	24	0	0	24
65	Satiksmes ministrija	24	0	0	24
66	Konkurences padome	23	0	0	23
67	Latvijas Nacionālais arhīvs	20	0	0	20
68	Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	18	0	0	18
69	Labklājības ministrija	17	0	0	17

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.

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.

Starp 42 iestādēm, kuras sniegušas vismaz 100 pakalpojumus 2014. gadā, Pakalpojumu sadaļa bija pieejama 95% iestādēm (sk.2.2.5.5.tabulu), informācija mājaslapā par pakalpojumu elektroniskas saņemšanas iespējām bija 31 (74%), bet 11 (26%) nebija (sk.2.2.5.4.tabulu). Iespēja iepazīties ar pakalpojumu sniegšanas instrukcijām pakalpojumu sniedzēju mājaslapā bija 33% iestādēm (sk.2.2.5.6.tabulu).

Kā līdzdalības iespējas (t.sk. iespējas sazināties pakalpojumu sniedzējiem elektroniski) vērtējama uzskatāmas, viegli atrodamas tiešsaistes formas esamība 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.

Sabiedrības līdzdalības iespējas iestāžu darbā un šo iespēju izmantošanas līmenis ar e-kanālu starpniecību tika vērtētas saskaņā ar šādiem kritērijiem:

- Iestādei ir izveidots publisks forums, kurā ir iespēja saņemt atbildes un apspriest interesējošos jautājumus;
- Iestādei ir sadaļa, kurā publiski iespējams uzdot jautājumus un saņemt uz tiem atbildes;

- Iestādes mājas lapā ir izveidota forma publiskai saziņai, kur uzdot jautājumus vai paust savu viedokli (nekvalificējas iestādes, kuras norādījušas vienīgi e-pasta adresi saziņai).

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

Lielākajiem pakalpojumu sniedzējiem (TOP 15) 7% ir izveidoti forumi, 27% ir iespējas saņemt publiskas atbildes uz jautājumiem un 47% ir formas privātai saziņai mājas lapās. Starp lielākajiem pakalpojumu sniedzējiem 20% šādu komunikācijas iespēju nebija, bet kopumā ir 30% iestāžu, kurām nav šādu komunikācijas iespēju. (sk.2.2.5.1.tabulu)

Klientu apmierinātības mērījumus 2014. gadā veikušas vien 19 iestādes, starp tām 12 atsevišķi novērtējuši arī apmierinātību ar elektroniskajiem pakalpojumiem (sk. 2.2.5.2.tabulu).

2.2.5.1. Līdzdalības veicināšana mājaslapā

	Publiskais forums	Publiskas atbildes uz jautājumiem	Forma privātai saziņai	Nav	KOPĀ
Top 15 pakalpojumu sniedzēji	7%	27%	47%	20%	100%
Top 30 pakalpojumu sniedzēji	0%	27%	53%	20%	100%
Pārējie pakalpojumu sniedzēji (n=39)	3%	46%	31%	21%	100%
Nesniedz pakalpojumus vai nav datu (n=33)	0%	21%	27%	52%	100%
VISI	2%	32%	35%	30%	100%
Top 30 iestāžu sadalījums	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	Valsts ieņēmumu dienests Latvijas Nacionālā bibliotēka Lauksaimniecības datu centrs Valsts meža dienests Uzņēmumu reģistrs Nodarbinātības valsts aģentūra Valsts zemes dienests Valsts augu aizsardzības dienests	Valsts "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs" Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra Tiesu administrācija VSIA Latvijas proves birojs Zāļu valsts aģentūra Veselības inspekcija Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra Centrālā statistikas pārvalde Lauku atbalsta dienests Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija Labklājības ministrija Valsts reģionālās attīstības aģentūra Ārlietu ministrija Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra Dabas aizsardzības pārvalde	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija" VAS "Latvijas Pasts" Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs Nacionālais veselības dienests Kultūras informācijas sistēmu centrs Iepirkumu uzraudzības birojs	

2.2.5.2. Klientu apmierinātības mērījumi

	Iestādes, kuras ir veikušas klientu apmierinātības mērījumus	Iestādes pakalpojumu sniegšanas gadījumu skaits
Atsevišķi novērtēta apmierinātība ar elektroniskajiem pakalpojumiem	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	87237305
	Tiesu administrācija	1291749
	Lauksaimniecības datu centrs	666491
	Zāļu valsts aģentūra	652575
	Veselības inspekcija	439423
	Lauku atbalsta dienests	231503
	Nodarbinātības valsts aģentūra	171362
	Valsts zemes dienests	121012
	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	45481
	Valsts kase	26021
	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	1627
	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	1139
Pārējie	Valsts ieņēmumu dienests	5264492
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	1761676
	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	314599
	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	187754
	Labklājības ministrija	153057
	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	94337
	Valsts augu aizsardzības dienests	48469

2.2.5.3. Iespēja sniegt e-pakalpojuma novērtējumu uzreiz pēc tā saņemšanas

Iestāde	Publisko pakalpojumu, kas pieejami elektroniski, saņemšanas novērtējuma iespējas uzreiz pēc saņemšanas
Nodarbinātības valsts aģentūra	100%
Valsts augu aizsardzības dienests	100%
Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	100%
Lauksaimniecības datu centrs	100%
Dabas aizsardzības pārvalde	98%
Lauku atbalsta dienests	95%
Uzņēmumu reģistrs	92%
Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	77%
Valsts reģionālās attīstības aģentūra	75%
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	40%
Latvijas Nacionālā bibliotēka	27%
Patentu valde	25%
Valsts ieņēmumu dienests	24%
Valsts valodas centrs	8%
Kultūras informācijas sistēmu centrs	3%

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

Iestādes, kam 2014.gadā ir vismaz 100 e-pakalpojumu sniegšanas gadījumu

Vai ir informācija iestādes tīmekļa vietnē par to, ka pakalpojumus var saņemt elektroniski		
ir	31	74%
nav	11	26%
KOPĀ	42	100%

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

Iestādes, kam 2014.gadā ir vismaz 100 e-pakalpojumu sniegšanas gadījumu

Tīmekļa vietnē ir saites uz sniedzamajiem pakalpojumiem		
ir	40	95%
nav	2	5%
KOPĀ	42	100%

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

Iestādes, kam 2014.gadā ir vismaz 100 e-pakalpojumu sniegšanas gadījumu

Vai ir instrukcija iestādes tīmekļa vietnē par elektronisko pakalpojumu saņemšanu		
ir	14	33%
nav	28	67%
KOPĀ	42	100%

2.2.5.7. Nozīmīgāko e-pakalpojumu sniedzēju mājaslapās atrodamā informācija par konsultāciju telefonu visu diennakti

Iestādes, kam 2014.gadā ir vismaz 100 e-pakalpojumu sniegšanas gadījumu

Tīmekļa vietnē iegūstamā informācija par pakalpojumiem visu diennakti		
ir	2	5%
nav	40	95%
KOPĀ	42	100%

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

Iestādes, kam 2014.gadā ir vismaz 100 e-pakalpojumu sniegšanas gadījumu

Tīmekļa vietnē iegūstamā informācija par atbildīgo personu kontaktinformāciju		
ir	5	12%
nav	37	88%
KOPĀ	42	100%

2.2.6. Komunikācijas un atbalsta klientiem indekss

Komunikāciju un atbalsta klientiem e-indekss ietver komunikāciju saistībā ar iestādes sniegtajiem pakalpojumiem, tas tiek aprēķināts tikai pakalpojumu sniedzējiem. Līdz ar to aprēķins veikts 69 iestādēm. Indekss tiek aprēķināts atšķirīgi iestādēm, kuras sniedz un kuras nesniedz e-pakalpojumus. Iestādēm, kuras e-pakalpojumus nesniedz, netiek samazināts indekss attiecībā uz komunikāciju ar klientiem saistībā ar pakalpojumiem.

Komunikācijas un atbalsta klientiem indeksu nosaka iestāžu atbildes uz jautājumiem, vai iestādei ir:

- Apstiprināts klientu apkalpošanas standarts;
- Veikti klientu apmierinātības mērījumi (2014. gadā);
- Klientu apmierinātības mērījumos atsevišķi novērtēta apmierinātība ar elektroniskajiem pakalpojumiem;
- Paskaidrojoši materiāli par e-pakalpojumu saņemšanu tīmekļa vietnē;
- Tīmekļa vietnē ir saites uz sniedzamajiem publiskajiem pakalpojumiem;
- Konsultāciju iespējas par publisko pakalpojumu (tērzētava – chat vai Skype, vai citā tūlītējas tiešsaistes saziņas forma);
- Informācija tīmekļa vietnē par to, ka publiskos pakalpojumus var saņemt elektroniski;
- Instrukcija iestādes tīmekļa vietnē par elektronisko pakalpojumu saņemšanu.

Sīkāka informācija par indeksa formulu sniegta indeksa metodoloģijas sadaļā 4.1.10.

Iestādes, kas ieguvušas maksimālo punktu skaitu komunikācijas un atbalsta klientiem indeksā ir Centrālā finanšu un līgumu aģentūra (90), Lauksaimniecības datu centrs (88) un Valsts zemes dienests (84) (sk. 2.2.6.1.tabulu).

2.2.6.1. Komunikācijas un atbalsta klientiem e-indeks

Nr.	Iestāde	Indekss
1	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	90
2	Lauksaimniecības datu centrs	88
3	Valsts zemes dienests	84
4	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	78
5	Valsts ieņēmumu dienests	72
6	Valsts augu aizsardzības dienests	72
7	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	70
8	Lauku atbalsta dienests	70
9	Uzņēmumu reģistrs	69
10	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	69
11	Ārlietu ministrija	65
12	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	65
13	Valsts robežsardze	63
14	V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	63
15	Nodarbinātības valsts aģentūra	62
16	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	60
17	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	60
18	Veselības un darbības ekspertīzes ārstu valsts komisija	60
19	Valsts kase	60
20	Labklājības ministrija	56
21	Valsts izglītības satura centrs	55
22	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	55
23	Latvijas Nacionālais arhīvs	55
24	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	55
25	Zemkopības ministrija	55
26	Tiesu administrācija	50
27	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	49
28	Veselības inspekcija	49
29	Centrālā statistikas pārvalde	49
30	Zāļu valsts aģentūra	47
31	Valsts darba inspekcija	45
32	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	43
33	VAS "Latvijas Pasts"	43
34	VSIA Latvijas prozes birojs	43
35	Tieslietu ministrija	43
36	Valsts policija	43
37	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	43
38	Aizsardzības ministrija	43
39	Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	43
40	Valsts vides dienests	41
41	Nacionālais veselības dienests	39
42	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	39
43	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	38

Nr.	Iestāde	Indekss
44	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	35
45	Pārtikas un veterinārais dienests	35
46	Datu valsts inspekcija	35
47	Ekonomikas ministrija	35
48	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	35
49	Maksātnešpējas administrācija	35
50	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	35
51	Konkurences padome	35
52	Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija	35
53	Satiksmes ministrija	35
54	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	30
55	Juridiskās palīdzības administrācija	30
56	Latvijas Nacionālā bibliotēka	28
57	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	28
58	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	28
59	Iepirkumu uzraudzības birojs	24
60	Valsts meža dienests	20
61	Kultūras informācijas sistēmu centrs	20
62	Dabas aizsardzības pārvalde	20
63	Patentu valde	20
64	Izglītības kvalitātes valsts dienests	20
65	Kultūras ministrija	20
66	Studiju un zinātnes administrācija	20
67	Vides pārraudzības valsts birojs	20
68	Valsts valodas centrs	15
69	Elektroniskie sakari VAS	10

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). Jautājumā par publisko datu kopu esamību 33 iestādes atbildējušas pozitīvi, 69 iestādes norāda, ka tām nav publisko datu kopu. Šo iestāžu veiktie datu atvēršanas pasākumi – datu publicēšana mašīnlasāmā formā (10 iestādes), veiktas praktiskas darbības datu atvēršanai (11 iestādes), atvērto datu publicitātes pasākumu organizēšana (4 iestādes), dalība atvērto datu publicitātes pasākumos (4 iestādes) (skat.2.2.7.4.tabulu). Iestādes norādījušas arī vairākus ieguvumus, kuri izriet no publisko datu kopu atvēršanas (skat.2.2.7.5.tabulu).

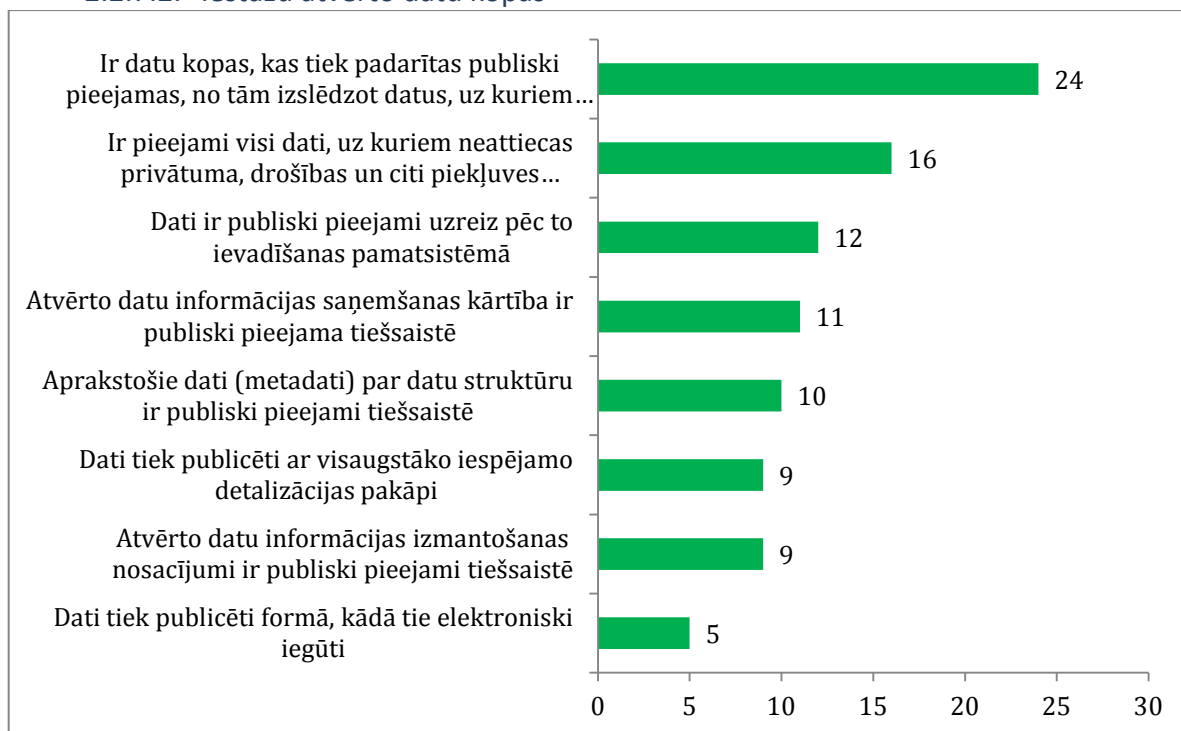
Atvērto datu indeksā augstākā pozīcija ir Uzņēmumu reģistram, tam seko Lauku atbalsta dienests un Valsts reģionālās attīstības aģentūra.

2.2.7.1. Atvērto datu indekss

Nr	Iestāde	Atvērto datu indekss
1	Uzņēmumu reģistrs	70
2	Lauku atbalsta dienests	69
3	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	69
4	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	69
5	Valsts valodas centrs	69
6	Dabas aizsardzības pārvalde	67
7	Valsts ieņēmumu dienests	66
8	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	66
9	Labklājības ministrija	66
10	VSIA Latvijas proves birojs	66
11	Centrālā statistikas pārvalde	65
12	Iepirkumu uzraudzības birojs	65
13	Aizsardzības ministrija	63
14	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	63
15	Tiesu administrācija	61
16	Centrālā vēlēšanu komisija	61
17	Lauksaimniecības datu centrs	59
18	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	58
19	Izglītības un zinātnes ministrija	57
20	Izglītības kvalitātes valsts dienests	54
21	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	53
22	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	53
23	Nodarbinātības valsts aģentūra	53
24	Sabiedrības integrācijas fonds	49
25	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	44
26	Latvijas Nacionālais arhīvs	43
27	Veselības inspekcija	36
28	Pārresoru koordinācijas centrs	36
29	Valsts meža dienests	32
30	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	31
31	Ekonomikas ministrija	28
32	Valsts robezsardze	28
33	Valsts vides dienests	28
34	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	28
35	Vides pārraudzības valsts birojs	28
36	Slimību profilakses un kontroles centrs	26
37	Kultūras informācijas sistēmu centrs	26
38	Zāļu valsts aģentūra	26
39	Pārtikas un veterinārais dienests	20
40	Latvijas Nacionālā bibliotēka	0
41	Patentu valde	0
42	Valsts kase	0
43	Valsts zemes dienests	0

Nr	Iestāde	Atvērto datu indekss
44	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	0
45	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	0
46	Nacionālais veselības dienests	0
47	Valsts augu aizsardzības dienests	0
48	Valsts izglītības saturs centrs	0
49	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	0
50	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	0
51	Ārlietu ministrija	0
52	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	0
53	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	0
54	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	0
55	Valsts kanceleja	0
56	Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	0
57	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	0
58	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	0
59	VAS "Latvijas Jūras administrācija"	0
60	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	0
61	Zemkopības ministrija	0
62	Finanšu ministrija	0
63	Ieslodzījuma vietu pārvalde	0
64	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	0
65	Juridiskās palīdzības administrācija	0
66	Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija	0
67	Nodrošinājuma valsts aģentūra	0
68	Studiju un zinātnes administrācija	0
69	V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	0
70	Valsts asinsdonoru centrs	0
71	Valsts darba inspekcija	0
72	Valsts dzelzceļa administrācija	0
73	Valsts izglītības attīstības aģentūra	0
74	Valsts policija	0
75	Valsts probācijas dienests	0
76	Datu valsts inspekcija	0
77	Elektroniskie sakari VAS	0
78	Iekšlietu ministrija	0
79	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	0
80	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs	0
81	Tieslietu ministrija	0
82	Valsts akciju sabiedrība "Valsts nekustamie īpašumi"	0
83	Valsts kontrole	0
84	Valsts tiesu ekspertīžu birojs	0

2.2.7.2. Iestāžu atvērto datu kopas



2.2.7.3. Atvērtie dati resoru griezumā

	Nav atvērto datu kopu	Ir atvērto datu kopas
Veselības ministrija	2	4
Labklājības ministrija	4	3
Zemkopības ministrija	4	3
Neatkarīgās iestādes	6	4
Finanšu ministrija	5	3
Ekonomikas ministrija	4	2
Kultūras ministrija	4	2
Tieslietu ministrija	9	4
Iekšlietu ministrija	5	2
Izglītības un zinātnes ministrija	5	2
Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	5	2
Aizsardzības ministrija	3	1
Satiksmes ministrija	8	1
Ārlietu ministrija	1	0

2.2.7.4. Praktiski veiktās darbības datu atvēršanā

Praktiski veiktās darbības datu atvēršanā	Iestāde
Datu publicēšana mašīnlasāmā formā	Centrālā statistikas pārvalde Finanšu un kapitāla tirgus komisija Labklājības ministrija Latvijas Nacionālais arhīvs Pārresoru koordinācijas centrs Sabiedrības integrācijas fonds Tiesu administrācija Uzņēmumu reģistrs Valsts reģionālās attīstības aģentūra VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"
Veiktas praktiskas darbības datu atvēršanai	Finanšu un kapitāla tirgus komisija Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs Izglītības kvalitātes valsts dienests Latvijas Nacionālais arhīvs Slimību profilakses un kontroles centrs Uzņēmumu reģistrs Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija Valsts ieņēmumu dienests Valsts reģionālās attīstības aģentūra Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"
Atvērto datu publicitātes pasākumu organizēšana	Finanšu un kapitāla tirgus komisija Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra Uzņēmumu reģistrs Zāļu valsts aģentūra
Dalība atvērto datu publicitātes pasākumos	Finanšu un kapitāla tirgus komisija Lauksaimniecības datu centrs Uzņēmumu reģistrs Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra

2.2.7.5. Ieguvumi no datu atvēršanas 2014.gadā

Iestāde	Ieguvumi no datu atvēršanas 2014.gadā
Labklājības ministrija	Valsts statistikas pārskatu informāciju par sociālo palīdzību izmanto plaša lietotāju kopa (pašvaldības, pētnieki, publicisti, citu resoru politiku veidotāji), tādējādi mazinot administratīvo slogu ministrijai datu sagatavošanai pēc pieprasījuma.
Valsts ieņēmumu dienests	Uzlabojusies nodokļu maksātāju saistību izpildes kultūra. Nodokļu maksātāju informētības paaugstināšana nodokļu saistību izpildes nodrošināšanai.
Valsts reģionālās attīstības aģentūra	Samazināta darbinieku noslodze, gatavojot datus pēc īpašiem pieprasījumiem.
Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	Sagatavota normatīvo aktu bāze parādnieku datu publiskošanai, kas ir ļāvusi 2015. gadā ievērojami palielināt atgūto uzturlīdzekļu apjomu. Plašāk http://ugf.gov.lv/lat/?doc=1237
Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	Sabiedrības informētība, iespēja sekot līdzi procesiem, piemēram, ES struktūrfondu administrēšanā.
Sabiedrības integrācijas fonds	Sabiedrības informēšana par īstenotajiem projektiem.
Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	Sabiedrības informēšana.
Uzņēmumu reģistrs	No šāda atvērto datu faila, ko ērti var tālāk atkalizmantojot, gūst labumu gan sabiedrība kopumā, gan uzņēmēji, jo tas var veidot jaunas biznesa nišas un produktus, gan arī valsts iestādes, jo atvērto datu pieejamība dod iespēju ietaupīt resursus visdažādāko statistiku veidošanai.

VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	Ja runājam par uzņēmuma ieguvumiem, tad galvenais ir kvalificēta darbinieku resursu efektīvāka izmantošana ar visiem no izrietošajiem finansiālajiem un nefinansiālajiem ieguvumiem. Piemēram, atkrīt nepieciešamība darbinieku resursu izmantot specifisku informācijas pieprasījumu apstrādei (interesants to var izveidot pats), bet koncentrēties uz informāciju, kas ir būtiska lielākai sabiedrības/klientu daļai. Būtiska nozīme ir arī informācijas iegūšanas laikam un ērtībai, jo vēlamies, lai mūsu pakalpojumi būtu klientiem pieejami iespējami ātri un ērti. Šādas informācijas nodrošināšana ļauj stiprināt moderna un caurspīdīga uzņēmuma tēlu.
Centrālā statistikas pārvalde	Izveidots api starpsistēmu sadarbības nodrošināšanai. Ieguvēji ir citas iestādes un lietotāji, kas izmanto automatisko datu apmaiņu.
Zāļu valsts aģentūra	Iestādes klientu un sabiedrības informētība.
Finanšu un kapitāla tirgus komisija	Iestādes atpazīstamība, informētība par tās darbību un sabiedrības izglītotības un finanšu pratības paaugstināšanās, par ko liecina publisks interaktīvs pētījums (pielikumā saite) http://www.klientuskola.lv/lv/petijumi/finansu-pratibas-indekss.html
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Iepazināties ar nākotnes vīziju vienotas platformas izveidei.

2.3. Komunikācija ar sabiedrību

2.3.1. Iestādes 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. Indeksa aprēķinā tiek ņemti vērā šādi faktori:

- Komunikācijā ar sabiedrību izmantotās sociālās platformas un citi instrumenti;
- Komunikācija ar sabiedrību iestādes īpaši izveidotos forumos (izņemot sociālos tīklus);
- Meklētājs tīmekļa vietnes ietvaros;
- Iedzīvotāju līdzdalības veicināšana;
- Līdzdalības veicināšana angļu valodā;
- Tīmekļa vietnes novērtējuma iespējas atsevišķi no pārējām līdzdalības iespējām;
- Atbilstība W3C izstrādātā WCAG 2.0. standarta AA līmenim (testa rezultāti);
- Atbilstība mobilajai versijai (Google vērtētājs).

Detalizēta indeksa formula atrodama e-indeksta metodoloģijas sadaļā 4.1.11.

Veicot iestāžu mājas lapu novērtēšanu, šajā periodā tika ieviesti papildus novērtējumi: iestādes mājas lapas pieejamības novērtējums saskaņā ar WCAG vadlīnijām, iestādes mājas lapas piemērotības mobilām ierīcēm novērtējums un jautājumiem par sociālo tīklu izmantošanu iestāžu komunikācijā, ar iespēju atzīmēt kādu no populārākajiem, vai norādīt citus.

Mājas lapas pieejamības vērtējumā saskaņā ar WCAG prasību izpildes testa rezultātiem (tests deva iespēju novērtēt 100 iestāžu mājas lapas), augstu līmeni sasniedz 12%, vidēji augstu līmeni 36%, vidēji zemu līmeni 40%, bet zemu līmeni 12% (skat.2.3.1.1.1.attēlu).

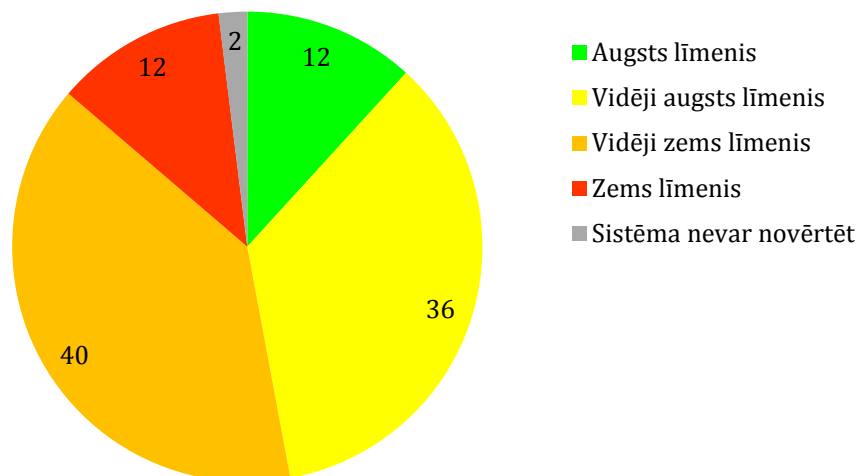
Atbilstošas lietošanai mobilajās ierīcēs ir 18 iestāžu mājas lapas (skat.2.3.1.1.2.tabulu). Nākamajā periodā Komunikācijas ar sabiedrību indekss vēl būtu papildināms ar atbildēm uz jautājumiem par iestāžu mobilās aplikācijas esamību. Pašreiz ir situācija, ka iestāde var saņemt zemu novērtējumu, ja tās mājas lapa nav piemērota lietošanai mobilajās ierīcēs, bet netiek novērtēta par izstrādātu klientiem ērtu mobilo aplikāciju.

Populārākie sociālie tīkli, kuros komunicē iestādes ir Twitter (78), Facebook (46), Youtube (44). Ir 9 iestādes, kuras izmanto 5 vai vairāk kanālus, bet 19 iestādes neizmanto iespēju komunikācijai sociālajos tīklos (sk.2.3.1.2.tabulu).

Visaugstāko novērtējumu komunikācijas ar sabiedrību indeksā saņēmušās iestādes ir Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra (65), Patērētāju tiesību aizsardzības centrs un Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (63), Latvijas Nacionālā bibliotēka, Nodarbinātības valsts aģentūra, un Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests (62) (sk. 2.3.1.3.tabulu).

2.3.1.1. Iestāžu mājas lapu novērtējums

2.3.1.1.1. Iestāžu mājas lapu atbilstība WCAG



2.3.1.1.2. Iestāžu mājas lapu piemērotība pārlūkošanai mobilajās iekārtās

Iestādes, kuru mājas lapas atbilst pārlūkošanai mobilajās iekārtās	
1.	Ārlietu ministrija
2.	Būvniecības valsts kontroles birojs
3.	Datu valsts inspekcija
4.	Ekonomikas ministrija
5.	Ieslodzījuma vietu pārvalde
6.	Izglītības un zinātnes ministrija
7.	Kultūras informācijas sistēmu centrs
8.	Latvijas Nacionālais arhīvs
9.	Latvijas Nacionālais kultūras centrs
10.	Latvijas Nacionālā bibliotēka
11.	Lauku atbalsta dienests
12.	Nodarbinātības valsts aģentūra
13.	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
14.	Studiju un zinātnes administrācija
15.	Tieslietu ministrija
16.	Valsts kontrole
17.	Valsts reģionālās attīstības aģentūra
18.	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"

2.3.1.2. Komunikācija sociālajos tīklos

		Twitter	Face- book	You- tube	Draugiem	Citi
Kanāla izmantošana kopā:		78	46	44	28	32
Iestādes	Izmantoto kanālu skaits:					
Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs	5 vai vairāk	ir	ir	ir	ir	ir
Ārlietu ministrija	5 vai vairāk	ir	ir	ir	ir	ir
Valsts ieņēmumu dienests	5 vai vairāk	ir	ir	ir	ir	ir
Finanšu ministrija	5 vai vairāk	ir	ir	ir	ir	ir
Valsts izglītības attīstības aģentūra	5 vai vairāk	ir	ir	ir	ir	ir
Valsts policija	5 vai vairāk	ir	ir	ir	ir	ir
Izglītības un zinātnes ministrija	5 vai vairāk	ir	ir	ir	ir	ir
Latvijas Nacionālais kultūras centrs	5 vai vairāk	ir	ir	ir	ir	ir
Labklājības ministrija	5 vai vairāk	ir	ir	ir	ir	ir
Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	4	ir	ir	ir	nav	ir
Latvijas Nacionālā bibliotēka	4	ir	ir	ir	ir	nav
Nodarbinātības valsts aģentūra	4	ir	ir	ir	ir	nav
Valsts izglītības satura centrs	4	ir	ir	ir	ir	nav
Valsts zemes dienests	4	ir	ir	ir	ir	nav
VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	4	ir	ir	nav	ir	ir
Valsts kanceleja	4	ir	nav	ir	ir	ir
Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	4	ir	ir	ir	ir	nav
Uzņēmumu reģistrs	4	ir	ir	ir	nav	ir
Valsts asinsdonoru centrs	4	ir	ir	nav	ir	ir
Valsts reģionālās attīstības aģentūra	4	ir	nav	ir	ir	ir
Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	4	ir	nav	ir	ir	ir
Valsts kontrole	4	ir	ir	ir	nav	ir
VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	4	ir	ir	ir	ir	nav
Nacionālais veselības dienests	4	ir	ir	ir	ir	nav
Slimību profilakses un kontroles centrs	4	ir	ir	ir	ir	nav
Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	3	ir	ir	ir	nav	nav
Ekonomikas ministrija	3	ir	ir	ir	nav	nav
Valsts augu aizsardzības dienests	3	ir	nav	ir	nav	ir

		Twitter	Face- book	You- tube	Draugiem	Citi
Kanāla izmantošana kopā:		78	46	44	28	32
Iestādes	Izmantoto kanālu skaits:					
Latvijas Nacionālais arhīvs	3	ir	ir	ir	nav	nav
Veselības ministrija	3	ir	nav	ir	nav	ir
Centrālā statistikas pārvalde	3	ir	ir	ir	nav	nav
Latvijas Republikas Saeima	3	ir	nav	ir	nav	ir
Dabas aizsardzības pārvalde	3	ir	ir	ir	nav	nav
Rekrutēšanas un jaunsardzes centrs	3	ir	ir	nav	ir	nav
Valsts valodas centrs	3	ir	ir	nav	ir	nav
Valsts vides dienests	3	ir	nav	ir	nav	ir
Zāļu valsts aģentūra	3	ir	ir	nav	nav	ir
Kultūras informācijas sistēmu centrs	3	ir	ir	ir	nav	nav
Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	3	ir	nav	ir	nav	ir
Sociālās integrācijas valsts aģentūra	3	ir	ir	nav	ir	nav
Latviešu valodas aģentūra	3	ir	ir	ir	nav	nav
Finanšu un kapitāla tirgus komisija	3	ir	nav	ir	nav	ir
Pārresoru koordinācijas centrs	3	ir	nav	nav	ir	ir
Sabiedrības integrācijas fonds	3	ir	ir	ir	nav	nav
VAS "Latvijas Pasts"	3	ir	ir	nav	ir	nav
Latvijas Valsts prezidenta kanceleja	3	ir	ir	ir	nav	nav
Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija	3	nav	ir	ir	nav	ir
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	2	ir	ir	nav	nav	nav
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	2	ir	ir	nav	nav	nav
Kultūras ministrija	2	ir	nav	nav	nav	ir
Lauku atbalsta dienests	2	ir	nav	nav	nav	ir
Tieslietu ministrija	2	ir	nav	nav	nav	ir
Konkurences padome	2	ir	nav	ir	nav	nav
Patentu valde	2	ir	nav	ir	nav	nav
Satiksmes ministrija	2	ir	nav	nav	nav	ir
Elektroniskie sakari VAS	2	ir	ir	nav	nav	nav
Iekšlietu ministrija	2	ir	nav	nav	ir	nav
Pārtikas un veterinārais dienests	2	ir	nav	ir	nav	nav
Tūrisma attīstības valsts aģentūra	2	nav	ir	nav	nav	ir
Valsts darba inspekcija	2	ir	ir	nav	nav	nav

		Twitter	Face- book	You- tube	Draugiem	Citi
Kanāla izmantošana kopā:		78	46	44	28	32
Iestādes	Izmantoto kanālu skaits:					
Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	2	ir	ir	nav	nav	nav
Tiesu administrācija	2	ir	nav	ir	nav	nav
Valsts akciju sabiedrība "Valsts nekustamie īpašumi"	2	ir	ir	nav	nav	nav
Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	2	ir	ir	nav	nav	nav
Zemkopības ministrija	1	ir	nav	nav	nav	nav
Valsts kase	1	ir	nav	nav	nav	nav
Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	1	nav	nav	ir	nav	nav
Lauksaimniecības datu centrs	1	nav	nav	nav	nav	ir
Veselības inspekcija	1	ir	nav	nav	nav	nav
Ieslodzījuma vietu pārvalde	1	ir	nav	nav	nav	nav
Aizsardzības ministrija	1	ir	nav	nav	nav	nav
Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija	1	ir	nav	nav	nav	nav
Maksātspējas administrācija	1	ir	nav	nav	nav	nav
Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	1	ir	nav	nav	nav	nav
Valsts probācijas dienests	1	ir	nav	nav	nav	nav
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	1	ir	nav	nav	nav	nav
VAS "Latvijas Jūras administrācija"	1	ir	nav	nav	nav	nav
Būvniecības valsts kontroles birojs	1	nav	ir	nav	nav	nav
Datu valsts inspekcija	1	ir	nav	nav	nav	nav
Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	1	ir	nav	nav	nav	nav
Centrālā vēlēšanu komisija	1	ir	nav	nav	nav	nav
Izglītības kvalitātes valsts dienests	1	ir	nav	nav	nav	nav
Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	1	ir	nav	nav	nav	nav
Valsts tiesu ekspertīžu birojs	0	nav	nav	nav	nav	nav
Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	0	nav	nav	nav	nav	nav
Studiju un zinātnes administrācija	0	nav	nav	nav	nav	nav
Valsts meža dienests	0	nav	nav	nav	nav	nav
Juridiskās palīdzības administrācija	0	nav	nav	nav	nav	nav
V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	0	nav	nav	nav	nav	nav

		Twitter	Face- book	You- tube	Draugiem	Citi
Kanāla izmantošana kopā:		78	46	44	28	32
Iestādes	Izmantoto kanālu skaits:					
Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	0	nav	nav	nav	nav	nav
Valsts robežsardze	0	nav	nav	nav	nav	nav
Vides pārraudzības valsts birojs	0	nav	nav	nav	nav	nav
Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	0	nav	nav	nav	nav	nav
Iepirkumu uzraudzības birojs	0	nav	nav	nav	nav	nav
Latvijas Republikas Prokuratūra	0	nav	nav	nav	nav	nav
Nodrošinājuma valsts aģentūra	0	nav	nav	nav	nav	nav
Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	0	nav	nav	nav	nav	nav
Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	0	nav	nav	nav	nav	nav
VAS "Latvijas Gaisa satiksme"	0	nav	nav	nav	nav	nav
Valsts aizsardzības militāro objektu un iepirkumu centrs	0	nav	nav	nav	nav	nav
VSIA Latvijas proves birojs	0	nav	nav	nav	nav	nav
Valsts dzelzceļa administrācija	0	nav	nav	nav	nav	nav

2.3.1.3. Komunikācijas ar sabiedrību e-indeks

Nr	Iestāde	INDEKSS
1.	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	65
2.	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	63
3.	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	63
4.	Latvijas Nacionālā bibliotēka	62
5.	Nodarbinātības valsts aģentūra	62
6.	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	62
7.	Ekonomikas ministrija	58
8.	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs	58
9.	Valsts izglītības satura centrs	58
10.	Valsts zemes dienests	58
11.	Valsts augu aizsardzības dienests	57
12.	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	57
13.	Latvijas Nacionālais arhīvs	54
14.	Valsts kanceleja	54
15.	Veselības ministrija	54
16.	Ārlietu ministrija	50
17.	Centrālā statistikas pārvalde	50
18.	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	50
19.	Latvijas Republikas Saeima	50
20.	Uzņēmumu reģistrs	50
21.	Valsts asinsdonoru centrs	50
22.	Valsts ieņēmumu dienests	50
23.	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	50
24.	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	50
25.	Kultūras ministrija	48
26.	Lauku atbalsta dienests	48
27.	Tieslietu ministrija	48
28.	Zemkopības ministrija	47
29.	Dabas aizsardzības pārvalde	46
30.	Finanšu ministrija	46
31.	Rekrutēšanas un jaunsardzes centrs	46
32.	Valsts izglītības attīstības aģentūra	46
33.	Valsts policija	46
34.	Valsts valodas centrs	46
35.	Valsts vides dienests	46
36.	Zāļu valsts aģentūra	46
37.	Valsts tiesu ekspertīžu birojs	45
38.	Izglītības un zinātnes ministrija	44
39.	Konkurences padome	44
40.	Kultūras informācijas sistēmu centrs	44
41.	Latvijas Nacionālais kultūras centrs	44
42.	Patentu valde	44
43.	Satiksmes ministrija	44
44.	Valsts kontrole	44

Nr	Iestāde	INDEKSS
45.	Valsts kase	43
46.	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	42
47.	Labklājības ministrija	42
48.	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	42
49.	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	42
50.	Elektroniskie sakari VAS	40
51.	Iekšlietu ministrija	40
52.	Latviešu valodas aģentūra	40
53.	Pārtikas un veterinārais dienests	40
54.	Lauksaimniecības datu centrs	39
55.	Veselības inspekcija	39
56.	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	38
57.	Studiju un zinātnes administrācija	38
58.	Valsts meža dienests	38
59.	Ieslodzījuma vietu pārvalde	37
60.	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	36
61.	Pārresoru koordinācijas centrs	36
62.	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	36
63.	Aizsardzības ministrija	35
64.	Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija	35
65.	Maksātspējas administrācija	35
66.	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	35
67.	Valsts probācijas dienests	35
68.	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	35
69.	VAS "Latvijas Jūras administrācija"	35
70.	Juridiskās palīdzības administrācija	34
71.	Tūrisma attīstības valsts aģentūra	34
72.	V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	34
73.	Valsts darba inspekcija	34
74.	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	34
75.	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	34
76.	Būvniecības valsts kontroles birojs	33
77.	Datu valsts inspekcija	33
78.	Sabiedrības integrācijas fonds	32
79.	Tiesu administrācija	32
80.	Valsts akciju sabiedrība "Valsts nekustamie īpašumi"	32
81.	VAS "Latvijas Pasts"	32
82.	Valsts robežsardze	30
83.	Vides pārraudzības valsts birojs	30
84.	Latvijas Valsts prezidenta kanceleja	28
85.	Nacionālais veselības dienests	28
86.	Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija	28
87.	Slimību profilakses un kontroles centrs	28
88.	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	25
89.	Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	23
90.	Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	22
91.	Centrālā vēlēšanu komisija	21

Nr	Iestāde	INDEKSS
92.	Izglītības kvalitātes valsts dienests	21
93.	Iepirkumu uzraudzības birojs	20
94.	Latvijas Republikas Prokuratūra	20
95.	Nodrošinājuma valsts aģentūra	20
96.	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	20
97.	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	19
98.	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	18
99.	VAS "Latvijas Gaisa satiksme"	16
100.	Valsts aizsardzības militāro objektu un iepirkumu centrs	14
101.	VSIA Latvijas proves birojs	14
102.	Valsts dzelzceļa administrācija	12

2.4. Starpiestāžu informācijas apmaiņa

2.4.1. Informācijas sistēmu sadarbība

Starpiestāžu sadarbību raksturo, pirmkārt informācijas sistēmu sadarbība, par ko dati tiek iegūti no iestāžu vērtējuma par citu iestāžu informācijas sistēmām atkarībā no tā, cik pilnvērtīgi, ērti un operatīvi tās nodrošina nepieciešamos datus viņu informācijas sistēmām un pakalpojumiem.

E-indeksā šie dati gan apkopoti iestāžu līmenī, tomēr būtiskāk būtu apskatīt atsevišķi nozīmīgākās informācijas sistēmās. 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 53 citu iestāžu informācijas sistēmām un 150 citu iestāžu pakalpojumiem. Uzņēmumu reģistrs norādīts pie 26 citu iestāžu informācijas sistēmām un 117 citu iestāžu pakalpojumiem. Starp nozīmīgākajām informācijas sistēmām ir arī Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēma, Valsts adrešu reģistrs, Nodokļu informācijas sistēma un Transportlīdzekļu un to vadītāju valsts reģistrs. Kopumā vērtētas 120 informācijas sistēmas, tabulā atspoguļots nozīmīgāko 15 sistēmu vērtējums (sk. 2.4.1.1.tabulu).

Iestāžu līmenī informācijas sistēmu sadarbības indekss aprēķināts 48 iestādēm (sk. 2.4.1.2.tabulu).

Augstākais iespējamais vērtējums piešķirts sešām iestādēm: Patentu valdei, Valsts tehniskās uzraudzības aģentūrai, Valsts kancelejai, Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienestam, Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcijai un Valsts probācijas dienestam.

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

Informācijas sistēmas nosaukums	Pārzinis	Sistēmas nozīmīguma rādītājs	Citu iestāžu IS skaits, kas norādījušas, ka to izmanto	Citu iestāžu pakalpojumu skaits, kas norādījušas, ka to izmanto	Indekss (pirms korekcijas)
Budžeta elektronisko norēķinu sistēma "eKase"	Valsts kase	19,6	9	41	90
Transportlīdzekļu un to vadītāju valsts reģistrs	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	32,4	20	11	89
Lauksaimniecības datu centra informācijas sistēma	Lauksaimniecības datu centrs	19,3	6	28	86
Sodu reģistrs	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	16,5	14	17	86
Iedzīvotāju reģistrs	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	91,2	53	150	85
Valsts vienotā datorizētā zemesgrāmata	Tiesu administrācija	22,3	12	40	85
Uzņēmumu reģistra informācijas sistēma	Uzņēmumu reģistrs	60,6	26	117	84
Nodokļu informācijas sistēma	Valsts ieņēmumu dienests	44,9	19	9	81
Valsts adrešu reģistrs	Valsts zemes dienests	55,6	33	102	80
Meža valsts reģistrs	Valsts meža dienests	14,1	5	9	79
Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēma	Valsts zemes dienests	56,6	22	80	79
Integrētā iekšlietu informācijas sistēma (IIS)	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	19,1	10	35	78
Pasūtījumu apstrādes informācijas sistēma	Valsts zemes dienests	17,3	1	0	76
Sociālās apdrošināšanas informācijas sistēma	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	20,5	12	7	74
Lauku atbalsta dienesta informācijas sistēma	Lauku atbalsta dienests	25,8	5	5	72

* - 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

	Iestāde	Summārais IS nozīmīguma rādītājs	Indekss (ārējais novērtējums)
1	Patentu valde	29,0	100
2	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	6,6	100
3	Valsts kanceleja	4,9	100
4	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	3,4	100
5	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	3,3	100
6	Valsts probācijas dienests	1,4	100
7	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	10,5	96
8	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	11,4	93
9	Latvijas Nacionālā bibliotēka	34,9	93
10	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	44,5	92
11	Valsts kase	25,4	89
12	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	132,8	88
13	Lauksaimniecības datu centrs	19,3	86
14	Tiesu administrācija	36,5	85
15	Uzņēmumu reģistrs	60,6	84
16	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	7,2	84
17	Valsts izglītības satura centrs	6,9	84
18	VAS "Latvijas Jūras administrācija"	3,3	83
19	Valsts ieņēmumu dienests	114,5	82
20	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	55,8	81
21	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	6,5	80
22	Valsts meža dienests	14,1	79
23	Pārtikas un veterinārais dienests	18,0	79
24	Valsts zemes dienests	146,6	79
25	Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	8,0	77
26	Valsts robežsardze	7,5	77
27	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	15,5	76
28	Nodarbinātības valsts aģentūra	5,8	76
29	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	3,0	76
30	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	2,1	76
31	Valsts darba inspekcija	2,1	76
32	Latvijas Nacionālais arhīvs	4,7	75
33	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	23,0	74
34	Ekonomikas ministrija	14,6	72
35	Lauku atbalsta dienests	47,2	72
36	Veselības inspekcija	14,7	72
37	Kultūras informācijas sistēmu centrs	13,9	68
38	Nacionālais veselības dienests	11,2	63
39	Zāļu valsts aģentūra	10,0	60
40	Centrālā statistikas pārvalde	13,3	58
41	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	8,2	55

	Iestāde	Summārais IS nozīmīguma rādītājs	Indekss (ārējais novērtējums)
42	Dabas aizsardzības pārvalde	7,8	50
43	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	1,0	50
44	Slimību profilakses un kontroles centrs	16,1	50
45	Izglītības un zinātnes ministrija	5,8	48
46	Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	4,4	45
47	Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija	2,1	43
48	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	5,3	38

* - 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

Nozīmīgākie rēķinu izrakstītāji, kas tos izraksta mašīnlasāmā veidā saskaņā ar iestāžu sniegto informāciju, bijuši Lauksaimniecības datu centrs (33617), VSIA "Autotransporta direkcija" (16793), VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs" (7904) (sk. 2.4.2.2.tabulu).

Kopumā mašīnlasāmie rēķini veido 12% no visiem izrakstītajiem rēķiniem. Lielākie rēķinu izrakstītāji, kuri tos neizraksta mašīnlasāmā veidā, ir VAS "Latvijas Pasts" (163724), Valsts zemes dienests (83650), Pārtikas un veterinārais dienests (65918) un Latvijas nacionālais arhīvs (35000) (sk. 2.4.2.1.tabulu).

2.4.2.1. Nozīmīgākie rēķinu izrakstītāji valsts iestāžu vidū

Nr.	Iestāde	Izrakstīto rēķinu skaits 2014. gadā
1	VAS "Latvijas Pasts"	163724
2	Valsts zemes dienests	83650
3	Pārtikas un veterinārais dienests	65918
4	Latvijas Nacionālais arhīvs	35000
5	Lauksaimniecības datu centrs	34715
6	Valsts akciju sabiedrība "Valsts nekustamie īpašumi"	32840
7	Zāļu valsts aģentūra	30138
8	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	16793
9	Nacionālais veselības dienests	11000
10	Valsts meža dienests	10068
11	VAS "Latvijas Jūras administrācija"	8438
12	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	7904
13	Nodrošinājuma valsts aģentūra	7845
14	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	7733
15	VSIA Latvijas proves birojs	6877
16	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	6775
17	Valsts augu aizsardzības dienests	6027
18	Valsts aizsardzības militāro objektu un iepirkumu centrs	5396
19	Elektroniskie sakari VAS	3450
20	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	3362
21	Tiesu administrācija	3230
22	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	2285
23	Ieslodzījuma vietu pārvalde	2198
24	Veselības inspekcija	2000
25	Valsts izglītības satura centrs	1618
26	Iekšlietu ministrija	1585
27	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	1331
28	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	1140
29	Latvijas Nacionālā bibliotēka	1003
30	VAS "Latvijas Gaisa satiksme"	1000
31	Valsts ieņēmumu dienests	917
32	Patentu valde	881
33	Latvijas Nacionālais kultūras centrs	879
34	Latviešu valodas aģentūra	868
35	V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	800
36	Aizsardzības ministrija	786
37	Valsts vides dienests	780
38	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	766
39	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	760
40	Lauku atbalsta dienests	719
41	Izglītības un zinātnes ministrija	616
42	Satiksmes ministrija	600
43	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	570

Nr.	Iestāde	Izrakstīto rēķinu skaits 2014. gadā
44	Dabas aizsardzības pārvalde	551
45	Valsts robežsardze	514
46	Centrālā statistikas pārvalde	350
47	Izglītības kvalitātes valsts dienests	316
48	Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	301
49	Kultūras informācijas sistēmu centrs	251
50	Maksātspējas administrācija	236
51	Datu valsts inspekcija	212
52	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	188
53	Ekonomikas ministrija	180
54	Veselības ministrija	158
55	Kultūras ministrija	150
56	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	148
57	Pārresoru koordinācijas centrs	136
58	Valsts tiesu ekspertīžu birojs	124
59	Latvijas Republikas Prokuratūra	90
60	Latvijas Republikas Saeima	85
61	Ārlietu ministrija	80
62	Valsts kanceleja	54
63	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	39
64	Nodarbinātības valsts aģentūra	25
65	Rekrutēšanas un jaunsardzes centrs	10
66	Vides pārraudzības valsts birojs	10
67	Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	6
68	Uzņēmumu reģistrs	5
69	Slimību profilakses un kontroles centrs	4
70	Valsts kase	2
71	Labklājības ministrija	1

2.4.2.2. Mašīnlasāmi rēķini

Nr.	Iestāde	Izrakstīto rēķinu skaits 2014. gadā	Izrakstīto mašīnlasāmo rēķinu skaits 2014.gadā
1	Lauksaimniecības datu centrs	34715	33617
2	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	16793	16793
3	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	7904	7904
4	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	3362	3362
5	Tiesu administrācija	3230	2533
6	Veselības inspekcija	2000	2000
7	Aizsardzības ministrija	786	786
8	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	760	760
9	Lauku atbalsta dienests	719	719

2.4.3. Informācijas sistēmu sadarbības e-indeks

Informācijas sistēmu sadarbības bāzes e-indeks veidojas no citu informācijas sistēmu turētāju vērtējumiem par informācijas saņemšanu, norādot tās veidu:

- Izmantojot Valsts informācijas sistēmu (VISS) vai izmantojot nepastarpinātu sistēmu integrāciju;
- Izmantojot replikācijas, datu masīvu ielādi vai izmantojot datu konvertāciju;
- Tiek izmantota manuāla datu ievade, nestrukturēti e-dokumenti/pdf, nesavietojami dati;
- Nepieciešamie dati no minētās IS netiek saņemti, lai arī būtu nepieciešami;

un no citu pakalpojumu sniedzēju vērtējumiem par informācijas saņemšanu:

- Visa informācija tiek saņemta;
- Visa informācija pieejama, bet ne tiešsaistē;
- Informācija pieejama, ielūkojoties citas iestādes IS;
- Informācija nepieciešama, taču netiek saņemta.

Informācijas sistēmu turētāju novērtējums sniedz 70% no bāzes indeksa, bet pakalpojumu nodrošinātāju novērtējums 30%. Gadījumā, ja saņemts tikai IS turētāju vai tikai pakalpojumu sniedzēju vērtējums, tad tas sniedz 100% no bāzes indeksa.

Bāzes indeksam tiek piemērota korekcija plus 5 punkti gadījumā, ja iestāde, kas gadā izraksta vairāk nekā 25 rēķinus, vismaz kādu no tiem izrakstījusi mašīnlasāmā formā, tomēr indekss nedrīkst pārsniegt 100 punktus pēc korekcijas piemērošanas.

Sīkāka informācija par indeksa formulu sniegta indeksa metodoloģijas sadaļā 4.1.6.

Augstāko informācijas sistēmu sadarbības rādītāju sasniegušas 7 iestādes: VSIA "Autotransporta direkcija", Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra, Patentu valde, Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests, Valsts kanceleja, Valsts probācijas un Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija (sk.2.4.3.1.tabulu).

2.4.3.1. Informācijas sistēmu sadarbības e-indeks

Nr.	Iestāde	INDEKSS
1	Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	100
2	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	100
3	Patentu valde	100
4	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	100
5	Valsts kanceleja	100
6	Valsts probācijas dienests	100
7	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	100
8	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	93
9	Latvijas Nacionālā bibliotēka	93
10	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	92
11	Lauksaimniecības datu centrs	91
12	Tiesu administrācija	90
13	Valsts kase	89
14	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	88
15	Uzņēmumu reģistrs	84
16	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	84
17	Valsts izglītības satura centrs	84
18	VAS "Latvijas Jūras administrācija"	83
19	Valsts ieņēmumu dienests	82
20	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	81
21	VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	81
22	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	80
23	Valsts meža dienests	79
24	Pārtikas un veterinārais dienests	79
25	Valsts zemes dienests	79
26	Valsts robežsardze	77
27	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	77
28	Lauku atbalsta dienests	77
29	Veselības inspekcija	77
30	Nodarbinātības valsts aģentūra	76
31	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	76
32	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	76
33	Valsts darba inspekcija	76
34	Latvijas Nacionālais arhīvs	75
35	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	74
36	Ekonomikas ministrija	72
37	Kultūras informācijas sistēmu centrs	68
38	Nacionālais veselības dienests	63
39	Zāļu valsts aģentūra	60
40	Centrālā statistikas pārvalde	58
41	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	55
42	Dabas aizsardzības pārvalde	50
43	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	50
44	Slimību profilakses un kontroles centrs	50
45	Izglītības un zinātnes ministrija	48
46	Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	45
47	Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija	43
48	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	38

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.

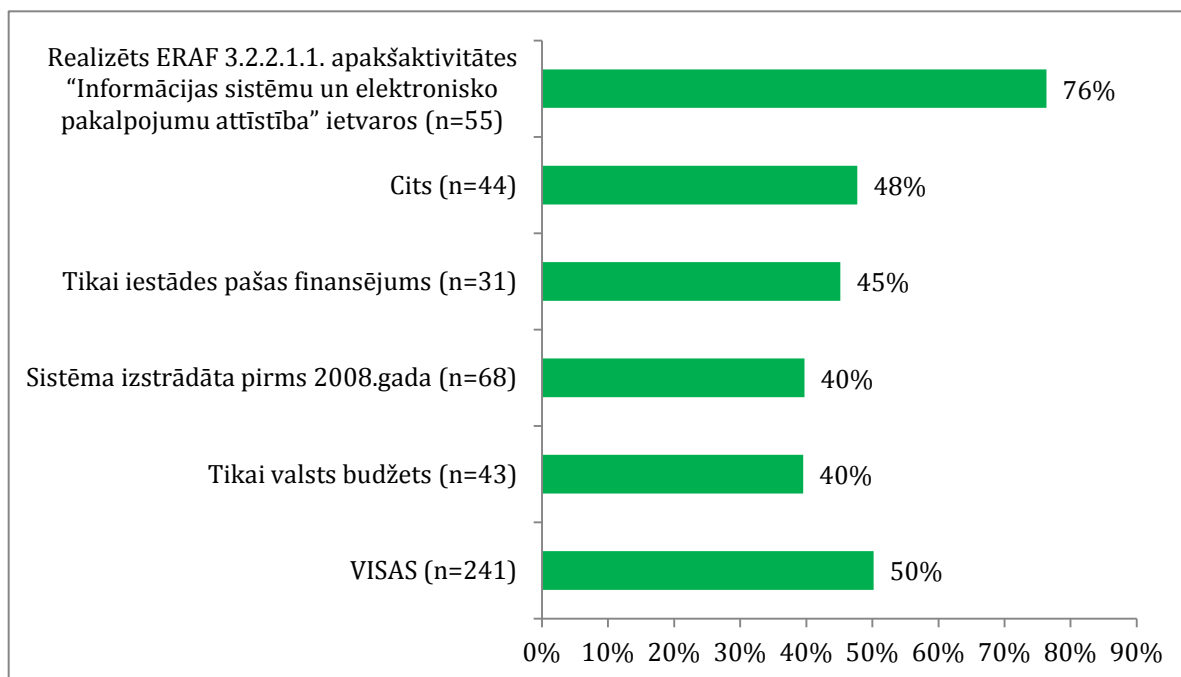
E-pārvaldes aptaujas monitoringa aptaujā ES fondu naudas izmantošana tika vērtēta iestāžu informācijas sistēmu un pakalpojumu sniegšanas kontekstā. Rezultāti parāda, ka konstatējamas vairākas sakarības starp ES fondu naudas izmantošanu informācijas sistēmu un pakalpojumu attīstībā un to kvalitātes rādītājiem: lietotāju ērtībām, starpiestāžu informācijas apmaiņas efektivitāti.

Augstus datu pieejamības rādītājus (t.i., kurās nodrošināta informācijas tūlītēja pieejamība citām informācijas sistēmām un pakalpojumu sniegšanai) nodrošina 76% ERAF 3.2.2.1.1. apakšaktivitātes ietvaros izstrādātas pamatdarbības informācijas sistēmas. Salīdzinoši, šādiem nosacījumiem atbilst mazāk par 50% informācijas sistēmas, kuru izstrādei bijuši citi avoti (izstrādātas pirms 2008.gada, tikai valsts budžets, tikai iestādes budžets u.c.) (sk.2.5.1.attēlu).

Arī pakalpojumu saņemšanas ērtības visaugstākās ir tiem pakalpojumiem, kuri tikuši izstrādāti ERAF 3.2.2.1.1. apakšaktivitātes ietvaros (sk.2.5.2.attēlus).

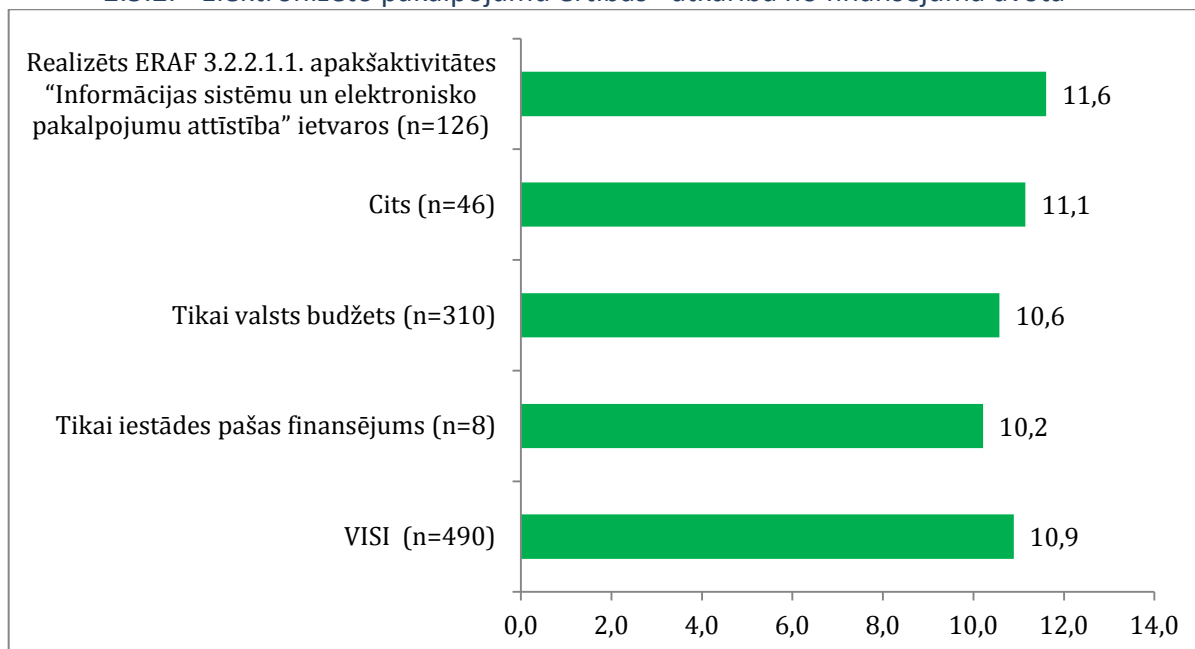
2.5.1. Pamatdarbības informācijas sistēmu pieejamība citām informācijas sistēmām*

*To pamatdarbības informācijas sistēmu īpatsvars, kuru informācija uzreiz pieejama citām



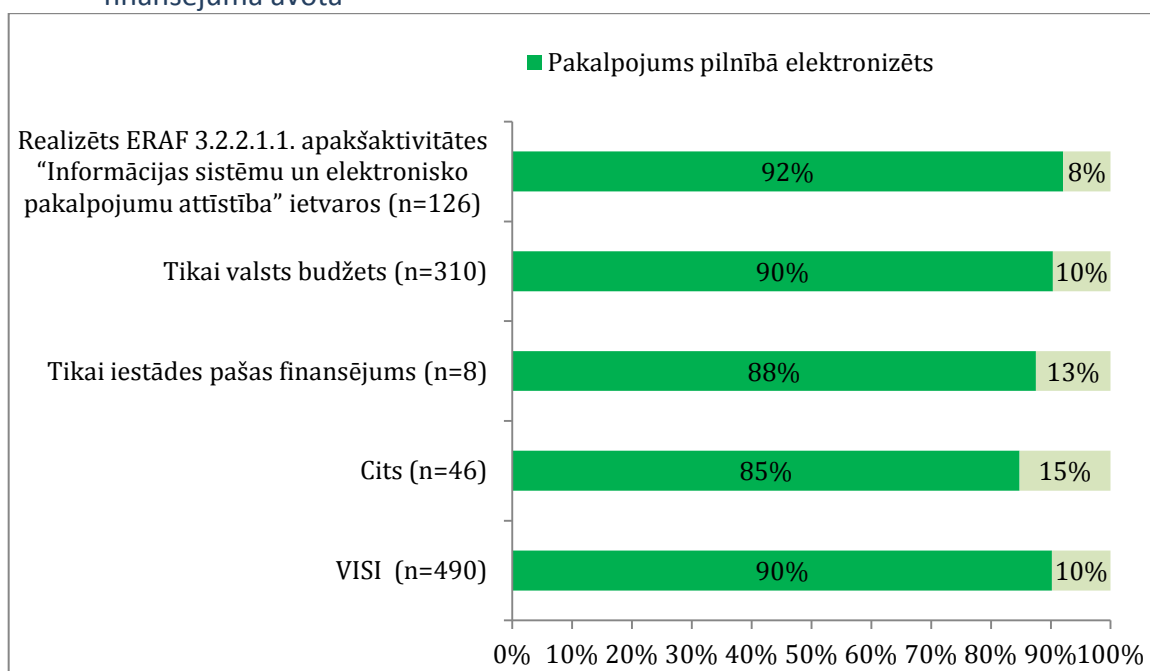
informācijas sistēmām atkarībā no finansējuma avota

2.5.2. Elektronizēto pakalpojumu ērtības* atkarībā no finansējuma avota

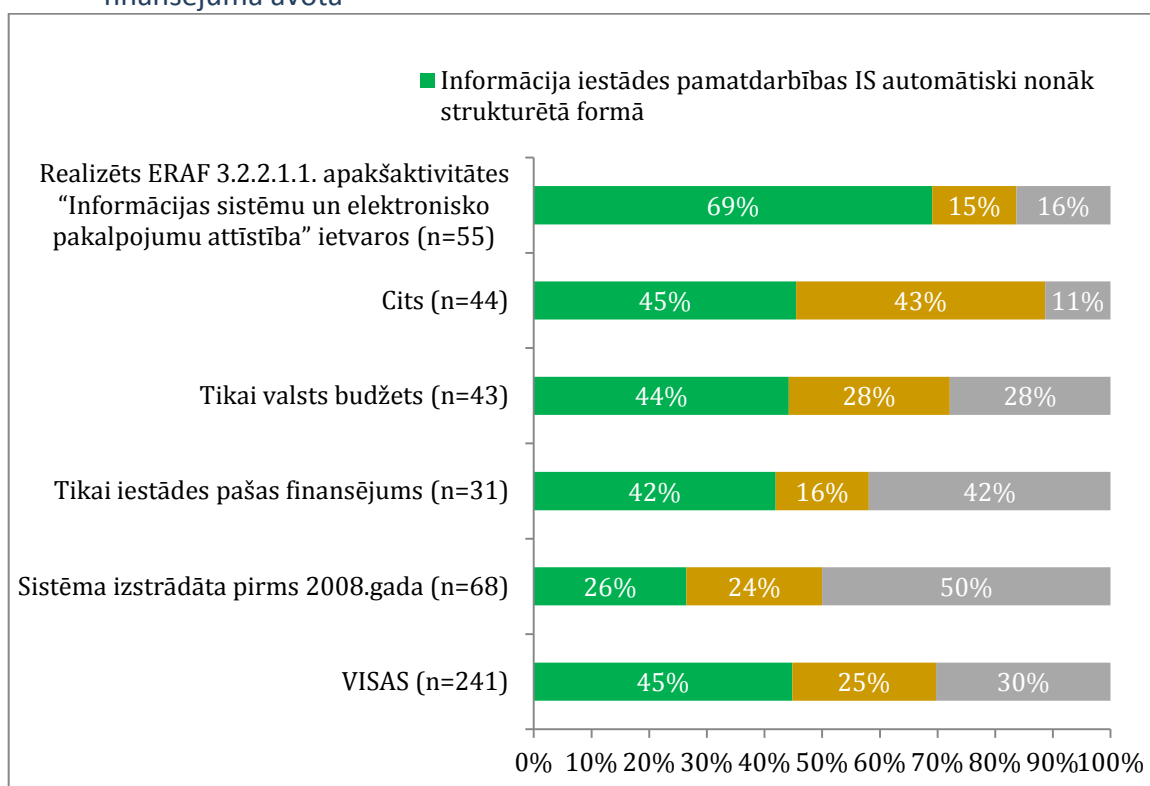


*Sadaļas "Ērtības" novērtējums pakalpojumiem e-indeksā atkarībā no finansējuma avota (skala no 0 līdz 14 punktiem)

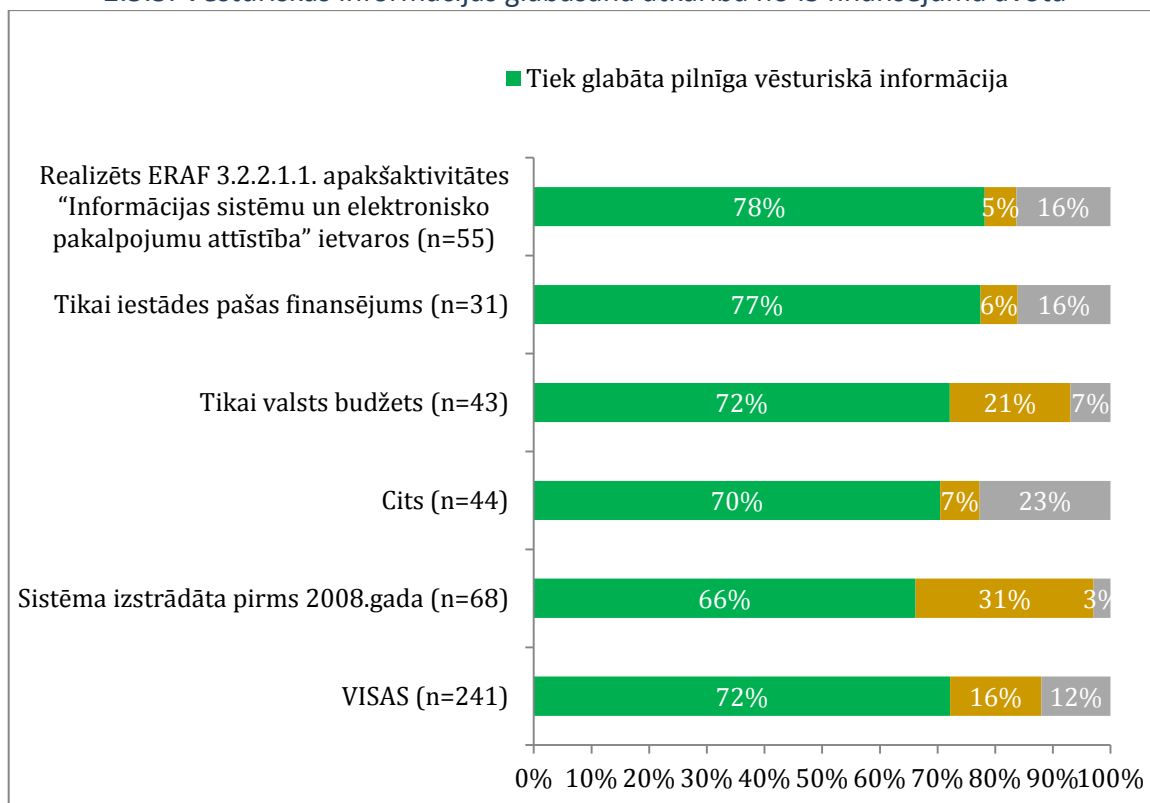
2.5.3. Elektronizēto pakalpojumu elektronizācijas līmenis atkarībā no finansējuma avota



2.5.4. Informācijas apstrādes elektronizācijas līmenis atkarībā no IS finansējuma avota



2.5.5. Vēsturiskās informācijas glabāšana atkarībā no IS finansējuma avota



3. Rekomendācijas

Dokumentu apritē sasniegtais elektronisko dokumentu īpatsvars kopumā ir 23,7%, elektroniski nosūtīto dokumentu īpatsvars ir 34%. Bremzējošie faktori dokumentu elektroniskas aprites jomā ir šādi:

- Daudzās iestādēs ieviestas dokumentu pārvaldības sistēmas, bet nav pilnībā izmantota esošo sistēmu funkcionalitāte;
- Iestāžu iekšējo organizatoriski šķēršļu dēļ vēl nav iesviesta dokumentu saskaņošana;
- Nav iespējas parakstīt dokumentus elektroniski masveidā – viena dokumenta parakstīšana elektroniski aizņem vairāk laika, nekā fiziska parakstīšana;
- Apmainoties ar dokumentiem starp dažādām dokumentu pārvaldības sistēmām, iespēja automatizēti ievadīt dažādus metadatus, apmainīties ar strukturētiem datiem, netiek izmantota – rezultātā notiek dokumentu apmaiņa epastu līmenī;
- Ja dokuments jāparaksta vairākiem cilvēkiem, tas elektroniski parakstāms tikai tad, ja elektroniskais paraksts ir visiem;
- Pastāv nelielas iestādes, kurās sarežģītu un dārgu sistēmu ieviešana nav racionāla.

Līdz ar to pētnieki rekomendē risināt jautājumu par starpiestāžu dokumentu pārvaldības risinājumu plašāku ieviešanu efektīvākai elektronisko dokumentu apmaiņai starp iestādēm un to sistēmām. Būtu arī nepieciešams ērtāks instruments, kas izmantojams iestādēs dokumentu parakstīšanai ar elektronisko parakstu masveidā. Iestāžu iekšienē risināmi organizatoriskie jautājumi, kas galvenokārt pašreiz kavē ieviest dokumentu elektronisku saskaņošanu.

Personāla vadības sistēmas izmanto 79% iestāžu. Vismaz viens process, kurš raksturo personālvadības elektronizācijas līmeni, ir nodrošināts 78% iestāžu, bet augstu personālvadības procesu elektronizācijas līmeni sasniedz tikai 8% iestāžu. 24% iestāžu nodrošina darbinieku piekļuvi informācijai, kas uz viņu attiecas. Bremzējošie faktori personālvadības elektronizācijā ir šādi:

- Iestādes primāri attīsta tiešās funkcijas, atstājot personālvadību novārtā, kā rezultātā cieš arī iestādes efektivitāte kopumā;
- Pastāv nelielas iestādes, kur sistēmu ieviešana nav racionāla.

Līdz ar to pētnieki rekomendē uzlabot personālvadības sistēmas, kuras lieto daudzas iestādes, attīstot centralizētus risinājumus. Jārisina jautājums par to, ka netiek ievērota

normatīvā prasība, kas nosaka, ka, ja iestādei nav sava personālvadības risinājuma, tai būtu jālieto FM PUD risinājums.

Pamatdarbības informācijas sistēmu elektronizācijas līmenis ir viens no galvenajiem rādītājiem kas raksturo iestādes funkciju elektronizācijas līmeni un iespējas piedāvāt elektroniskus pakalpojumus. Informācijas sistēmas, kurām ir augsts informācijas apstrādes elektronizācijas līmenis, pilnīga vēsturiskās informācijas glabāšana un kuras nodrošina augstu informācijas pieejamības līmeni citām IS ir 25,6%. Attiecīgi zemi visi trīs šie rādītāji ir 14,8% informācijas sistēmu. Tikai 32% iestāžu norāda, ka tām ir publiskās datu kopas, kas, ticamākais, sasaucas ar zemu izpratni par publisko datu kopām un atvērto datu jautājumos. Bremzējošie faktori pamatdarbības elektronizācijā ir šādi:

- Atšķirīgs iestāžu pamatdarbības esošais elektronizācijas līmenis;
- Zems tehniskais līmenis nepieciešamās informācijas saņemšanai no citas iestādes IS;
- Datu apmaiņas iespējas attīstītākas tām iestādēm, kuras uztur pieprasītākos datus;
- Pamatdarbības sistēmas daudzviet tiek attīstītas, nemainot filozofiju, kāda bija dokumentu līmenī – t.i., nav pārejas uz strukturētu informāciju;
- Nepietiekami apzinātas publiskās datu kopas, uz kurām būtu attiecināma atvērto datu veidošana.

Līdz ar to pētnieki rekomendē plānot integrētus procesus, kas izpaužas, informācijas automatizētā pieejamībā citām informācijas sistēmām un pakalpojumu nodrošināšanai. Būtiska ir arī vēsturiskas informācijas glabāšana, kas var būt nepieciešama citu iestāžu procesos, kā arī veicināt atvērto datu plašāku izmantošanu.

Pakalpojumi, kuri elektronizēti vismaz kādā no izpildes soļiem, šobrīd ir 52%. Elektroniski sniegto pakalpojumu īpatsvars kopējā sniegto pakalpojumu apjomā ir 44%. Tas norāda uz to, ka pakalpojumu elektronizācijai vēl ir liels potenciāls. Bremzējošie faktori elektronisko pakalpojumu jomā:

- Gan pakalpojuma pieteikšanas stadijā, gan galarezultātā nereti tiek izmantoti dokumenti, nevis strukturēti dati;
- Apburtais loks, kad viena pakalpojuma rezultāts ir dokuments, nevis ieraksts datubāzē, tas nevar tikt izmantots cita pakalpojuma saņemšanā kā strukturēti dati;
- Ja pakalpojums tiek sniegts vienlaikus vairākiem cilvēkiem, tas elektroniski saņemams tikai tad, ja elektroniskais paraksts ir visiem.

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.

Nākamā perioda attīstības prioritātes izvirza priekšplānā iestāžu sadarbību, starpiestāžu procesus, atvērtos 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. Līdz ar to, rekomendējamie kritēriji, pēc kuriem identificēt iestādes, kurām vajadzētu pretendēt uz līdzekļu piesaisti ES fondu ietvaros 2014.-2020.gada plānošanas periodā saskaņā ar pētījuma rezultātiem ir:

- Dokumentu aprītē:
 - Projekts paredz ieviest dokumentu elektronisku saskaņošanu;
 - Projekts paredz dokumentu apmaiņas starpiestāžu risinājumu izmantošanu vai dokumentu aizstāšanu ar strukturētu informāciju.
- Personāla vadībā:
 - Projekts paredz uzlabot personālvadības sistēmas, kuras lieto daudzas iestādes (centralizēti risinājumi).
- Pamatdarbības sistēmām:
 - Projekts paredz realizēt integrētus procesus, kas izpaužas kā automatizēta informācijas saņemšana, ka informācija tiek sniegta uzreiz citām informācijas sistēmām un citu pakalpojumu nodrošināšanai;
 - Projekts paredz, ka veidojas informācija, kas pēc tam pieejama citām informācijas sistēmām un citu pakalpojumu sniegšanai;
 - Projekts paredz izmaiņas biznesa procesos un pāreju uz strukturētu informāciju;
 - Projekta aktivitātes paredz pieejas nodrošināšanu plašākai izmantošanai, veidojot atvērtos datus.
- Attiecībā uz pakalpojumiem:
 - Projekts paredz, ka pieteikšanas posmā tiek izmantotas visas informācijas saņemšanas iespēja nepastarpināti no citiem reģistriem;
 - Projekts paredz, ka, sniedzot pakalpojumu, iestāde nodrošina pakalpojumu saņēmējam vienotu darba vidi informācijas sistēmā bez informācijas pārnesšanas;
 - Projekts balstīts nevis iestādes biznesa procesos, bet klienta vajadzību izpildes nodrošināšanai pilnā ciklā, t.sk. veidojot jaunus starpiestāžu biznesa procesus.

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 pārvaldības 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; tomēr indekss tiek attiecināts uz mazāku iestāžu skaitu, jo indeksa vērtība tiek iegūta no ārēja (citu iestāžu) novērtējuma, bet ne visas informācijas sistēmas tiek izmantotas citu iestāžu darbā un ne visas šādi novērtētas;
- Atvērto datu svaram arī izmantots pamatdarbības informācijas sistēmu summārais svars iestādē, jo šis svars liecina par to, kādā mērā minēto informācijas sistēmu dati nepieciešami citiem – tādējādi tas liecina arī par nepieciešamību piedāvāt informāciju atvērto datu formā; tomēr indekss aprēķināts arī iestādēm, kuras nodrošina atvētos datus, lai arī to informācijas sistēmu informācija netiek izmantota citu informācijas sistēmu darbā un citu iestāžu pakalpojumu nodrošināšanā;
- 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;
- Iestādes komunikācijas ar sabiedrību svaram 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 svaram – svērtais aritmētiskais vidējais no pārējiem iestādei piemērotajiem svaram.

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 svāri 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 pārvaldības 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 pārvaldības indekss

Iekšējās dokumentu pārvaldības indekss tiek aprēķināts pēc šādas formulas:

d11 Iestādei un tās teritoriālajām nodaļām ir vienota dokumentu pārvaldības sistēma	ir	24 punkti
	<i>Ja mainīgais nav attiecināms, tas netiek aprēķināts, proporcionāli palielinot d12m īpatsvaru.</i>	nav
d12m Dokumentu pārvaldības procesu elektronizācija iestādē	D12m1 dokumentu nodošana izpildei un izpildes kontrole notiek elektroniski sistēmā	jā = 10 punktu; 'jā' izslēdz 'jā' uz D12m6
	D12m3 dokumentu atrašanai elektroniski ir izmantojams jebkurš vārds, kas sastopams dokumenta tekstā	jā = 4 punkti
	D12m4 dokumentu atlasīšanai elektroniski ir izmantojami filtri (laiks, sūtītājs u.tml.)	jā = 4 punkti
	D12m5 paralēli elektroniskai sistēmai dokumentu saskaņošana (vīzēšana) notiek papīra formā	nē = 6 punkti 'jā' izslēdz 'jā' uz D12m6
	D12m6 dokumentu pārvaldības elektroniskā sistēma tiek izmantota tikai dokumentu reģistrēšanai	nē = 6 punkti; 'jā' izslēdz 'jā' uz D12m1, D12m5
	D12m7 katram darbiniekam ir individuālas autentifikācijas iespējas dokumentu pārvaldības elektroniskajā sistēmā	jā = 46 punkti; 'jā' izslēdz 'jā' uz D12m8
	D12m8 dokumentu pārvaldības elektronisko sistēmu izmanto tikai lietvedības darbinieki	nē = 23 punkti, ja D12m7 ir 'nē'; 'jā' izslēdz 'jā' uz D12m7

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

Kā iestādes svars tiek izmantots iekšējo dokumentu (saskaņā ar iestādes nomenklatūru) skaits 2014.gadā. 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:

v12m Personālvadības procesu elektronizācija iestādē	atvaļinājumu pieteikšana un apstiprināšana notiek elektroniski sistēmā	jā = 10 punktu
	atlikušais atvaļinājuma dienu skaits darbiniekam ir pieejams elektroniski sistēmā	jā = 15 punkti
	komandējuma pieteikšana un apstiprināšana notiek elektroniski sistēmā	jā = 10 punktu
	darbiniekam ir iespēja elektroniski sistēmā piekļūt visai informācijai, kas uz viņu attiecas (piemēram, personāla kartiņa, rīkojumi, darba līguma informācija)	jā = 20 punktu
	finanšu uzskaites sistēma izmanto personālvadības sistēmā uzturētos datus (piemēram, darbalaika uzskaitē, atalgojums u.c.)	jā = 15 punkti
d12m Dokumentu pārvaldības procesu elektronizācija iestādē	d12m2 dokumentu saskaņošana notiek elektroniski sistēmā	jā = 20 punktu
k01m Komunikācijā ar darbiniekiem izmantotie tehniskie risinājumi	k01m1 izmantojot intranetu	jā = 10 punktu

Lai izmantotu šo tēmas indeksu kopējā e-indeksa aprēķinā, nepieciešams šī rādītāja svars. Tas tiek aprēķināts kā reizinājums starp iestādes individuālo svaru šajā tēmā un tēmas īpatsvaru 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:

IS līmenis <i>Vērtība tiek piešķirta katrai pamatdarbības IS atsevišķi, bet pēc tam iestādes līmenī aprēķināts svērts vidējais, kā svaru izmantojot IS nozīmīgumu.</i>	s12m Informācijas apstrādes elektronizācijas līmenis	Informācija iestādes pamatdarbības IS automātiski nonāk strukturētā formā (izņemot, ja konkrētajā gadījumā automatizācija principā nav iespējama, piemēram, dati tiek iegūti no lauka darba)	90 punkti
		Informācija iestādes pamatdarbības IS nonāk daļēji automatizēti (strukturējot dažādus avotus, t. sk. anketas, teksta atpazīšanu u. c.)	45 punkti
		Informācijas ievade iestādes pamatdarbības IS tiek ievadīta manuāli no dokumentiem (t. sk. no elektroniskiem dokumentiem)	0 punktu
	s13m Vēsturiskās informācijas glabāšana (tai skaitā datu noliktavā, kas ir atsevišķa informācijas sistēma)	Tiek glabāta pilnīga vēsturiskā informācija (visi datu lauki par visu periodu)	10 punkti
		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 punkti
		Sistēmā ir pieejama tikai aktuālā informācija	0 punktu

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	Vienas IS svars, apkopojot datus par IS iestādes līmenī (katrai sistēmai)
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 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	$0,3 \times Z$	

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

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

Lai izmantotu šo tēmas indeksu kopējā e-indeksa aprēķinā, nepieciešams šī rādītāja svars. Tas tiek aprēķināts kā reizinājums starp iestādes individuālo svaru šajā tēmā un tēmas īpatsvaru 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 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.

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 tā, kā tā nodrošina ar informāciju citas informācijas sistēmas un citu iestāžu sniegtos pakalpojumus, kur vērtējumus sniedz to iestāžu pārstāvji, kas izmanto vai varētu izmantot attiecīgo informācijas sistēmu datus:

<p>IS datu apmaiņas līmenis (katra pamatdarbības IS pret katru iesaistīto IS) (MAX=70)</p> <p><i>Vērtība tiek piešķirta katrai IS, kuru citas IS pārzinis novērtējis, atsevišķi, bet pēc tam iestādes līmenī aprēķināts svērts vidējais, kā svaru izmantojot IS nozīmīgumu.</i></p> <p><i>Ja mainīgais nav attiecināms, tas netiek aprēķināts, proporcionāli palielinot p23 īpatsvaru.</i></p>	<p>s14m Datu saņemšana no saistītajām IS</p>	<p>Izmantojot Valsts informācijas sistēmu (VISS) vai izmantojot nepastarpinātu sistēmu integrāciju.</p>	70 punkti
		<p>Izmantojot replikācijas, datu masīvu ielādi vai izmantojot datu konvertāciju.</p>	53 punkti
		<p>Dati tiek iegūti, taču process ir sarežģīts. Piemēram, manuāla datu ievade, nestrukturēti e-dokumenti/pdf, nesavietojami dati.</p>	7 punkti
		<p>Nepieciešamie dati no minētās IS netiek saņemti, lai arī būtu nepieciešami.</p>	0 punktu
<p>Citu iestāžu pakalpojumu nodrošināšanas ar datiem līmenis (katra pamatdarbības IS pret katru nodrošināto pakalpojumu) (MAX=30)</p> <p><i>Vērtība tiek piešķirta katrai IS, kuru citas iestādes pārstāvis saistībā ar savu pakalpojumu novērtējis, atsevišķi, bet pēc tam iestādes līmenī aprēķināts svērts vidējais, kā svaru izmantojot IS nozīmīgumu.</i></p> <p><i>Ja mainīgais nav attiecināms, tas netiek aprēķināts, proporcionāli palielinot s14m īpatsvaru.</i></p>	<p>p23m Nodrošinājums ar informāciju no citu iestāžu informācijas sistēmām publiskā pakalpojuma sniegšanai</p>	<p>visa informācija tiek saņemta</p>	30 punktu
		<p>visa informācija pieejama, bet ne tiešsaistē</p>	15 punkti
		<p>informācija pieejama, ielūkojoties citas iestādes IS</p>	15 punkti
		<p>informācija nepieciešama, taču netiek saņemta</p>	0 punktu

Daļai informācijas sistēmu nav ārējā novērtējuma, jo ne visu sistēmu dati ir nozīmīgi citām sistēmām un pakalpojumiem. Ja attiecīgās sistēmas novērtējuma nav, tas netiek izmantots indeksa aprēķinā. Ja novērtējuma nav nevienai no iestādes pamatdarbības sistēmām, indekss uz šo iestādi netiek attiecināts.

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	} Vienas IS svars, apkopojot datus par IS iestādes līmenī (katrai sistēmai)
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 nesaņem, 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	$0,3 \times Z$	

Tādējādi e-indeksis 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):

Korekcija (līdz +5 punktiem). Iestāžu līmenis	d51 Izrakstīto rēķinu skaits 2014. gadā	A
	d53 Izrakstītie mašīnlasāmie rēķini 2014.gadā	B
	Korekcijas nosacījums A > 25 & (B / A > 0)	
	Korekcija +5 punkti (bet indekss nedrīkst pārsniegt 100 punktus)	

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

Kā iestādes svars tiek izmantots iestādes pamatdarbības informācijas sistēmu summārais svars. Ja kopējais informācijas sistēmu svars ir 0 (iestādei nav pamatdarbības informācijas sistēmu vai tās nav saņēmušas ārējo novērtējumu), iestāde šai tēmā netiek vērtēta. Iestādes tiek ranžētas pēc šī rādītāja, pēc tam tās sadalot kvintilēs (ja nav iespējams precīzs dalījums, tiek veikts aptuvens iespējami tuvu precīzam). Pirmajai kvintilei tiek noteikts svars “5”, otrajai “4” u.t.t. līdz pēdējai svars ir “1”. Svars 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):

d24. Iestādes saņemtie e-dokumenti 2014. gadā	A
d34. Iestādes nosūtītie e-dokumenti 2014. gadā	B
d21. Iestādes saņemtie dokumenti 2014. gadā	C
d31. Iestādes nosūtītie dokumenti 2014. gadā	D
Aprēķina formula	$(A + B) / (C + D) \times 100$

Lai izmantotu šo tēmas indeksu kopējā e-indeksa aprēķinā, nepieciešams šī rādītāja svars. Tas tiek aprēķināts kā reizinājums starp iestādes individuālo svaru šajā tēmā un tēmas īpatsvaru 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 aptuvens iespējami tuvu precīzam). Pirmajai kvintilei tiek noteikts svars "5", otrajai "4" u.t.t. līdz pēdējai svars ir "1". Svars 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 daļām:

- 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.

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:

1.daļa. SNIEGŠANA (MAX=20) <i>Aprēķins tiek veikts par pakalpojumu summu iestādes līmenī.</i>	p53 Elektroniski saņemto publisko pakalpojumu skaits 2014. gadā	A
	p51m Pieteikumu skaits publiskā pakalpojuma saņemšanai 2014. gadā kopā	B
	Aprēķina formula	(A / B) × 20

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 pakalpojumu ir iespējams tālāk attīstīt elektroniski, tiek izmantota A formula, bet ja tā jēga nepieļauj tālāku elektronizāciju vai arī tālāka elektronizācija nav

lietderīga, tiek izmantota B formula Gadījumos, kad pakalpojums ir pilnībā nepiemērots elektronizācijai, tas aprēķinos netiek iekļauts.

<p>2.daļa. LĪMENIS (MAX=40)</p> <p><i>Vērtība tiek piešķirta katram pakalpojumam atsevišķi, bet pēc tam iestādes līmenī aprēķināts svērts vidējais, kā svaru izmantojot saņemto pakalpojumu skaitu.</i></p>	p11m Publiskā pakalpojuma turpmākas elektronizācijas iespējas	publisko pakalpojumu iespējams attīstīt elektroniski	Variants A	
		publisko pakalpojumu jēga nepieļauj elektronizāciju	Variants B	
		publisko pakalpojumu elektronizēt nav lietderīgi	Variants B	
	p12m Publiskā pakalpojuma elektronizācija	publiskais pakalpojums elektroniski netiek piedāvāts	Variantā A: 0 punktu Variantā B: neiekļaut analīzē	
		publiskā pakalpojuma saņēmējam pakalpojuma pieprasīšanai nepieciešamās veidlapas ir pieejamas elektroniskā formā publiskā tīmekļa vietnē	Variantā A: 10 punktu Variantā B: neiekļaut analīzē	
		publisko pakalpojumu iespējams elektroniski pieprasīt tiešsaistes formā, bet ne saņemt	Variantā A: 28 punkti Variantā B: 40 punktu	
		publisko pakalpojumu iespējams elektroniski saņemt, bet ne pieprasīt	Variantā A: 28 punkti Variantā B: 40 punktu	
		publiskā pakalpojuma pieprasīšana un saņemšana notiek elektroniski.	40 punktu	
publiskā pakalpojuma pieprasīšana un saņemšana notiek <u>tikai</u> elektroniski.	40 punktu			

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:

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

Maksimālais šai sadaļā iegūstamo punktu skaits ir 40.

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

A sadaļā (iespējams iegūt līdz 14 punktiem) tiem pakalpojumiem, kas nav pilnībā nepiemēroti elektronizācijai, aprēķina saņemšanas ērtību rādītāju pēc šādas formulas:

3.daļa. ĒRTĪBAS. A sadaļa. (MAX=14) <i>Vērtība tiek piešķirta katram pakalpojumam atsevišķi, bet pēc tam iestādes līmenī aprēķināts svērts vidējais, kā svaru izmantojot saņemto pakalpojumu skaitu. Ja mainīgie p31m, p32m, p33m nav attiecināmi, tie netiek aprēķināti, proporcionāli palielinot pārējo mainīgo īpatsvaru.</i>	p01 Informācijas pieejamība par publiskā pakalpojuma saņemšanu	tikai Latvija.lv	3 punkti
		tikai iestādes pakalpojumu vietnē vai mājas lapā	3 punkti
		gan Latvija.lv, gan iestādes pakalpojumu vietnē/mājas lapā	6 punkti
		nav pieejama	0 punktu
	p31m Publiskā pakalpojuma aizpildes formas melnraksts	ir	1 punkts
		nav	0 punktu
	p32m Automātiska datu aizpilde no valsts reģistriem	jā, visi dati	4 punkti
		jā, daļa datu	2 punkti
		nē	0 punktu
	p33m Informēšana par publiskā pakalpojuma izpildes statusu	jā	3 punkti
nē		0 punktu	

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 sadaļas rādītāji (iespējams iegūt līdz 26 punktiem) tiek aprēķināti no iestāžu par sevi kopumā sniegtās informācijas, kā arī ārējā mājaslapu novērtējuma („m” jautājumi) rezultātiem pēc šādas formulas:

3.daļa. ĒRTĪBAS. B sadaļa. (MAX=26) <i>Ja mainīgie f21, f33, f34 nav attiecināmi, tie netiek aprēķināti, proporcionāli palielinot pārējo īpatsvaru.</i>	f21 Publisko pakalpojumu saņemšanas teritoriālā piesaiste	ir	0 punktu
		nav	5 punkti
	f33 Iestādē ir publiski pieejams dators ar iespēju klientiem pieteikt/saņemt e-pakalpojumus	jā, ar viedkartes lasītāju	5 punkti
		jā, bet bez viedkartes lasītāja	4 punkti
		nē	0 punktu
	f34 Klients var saņemt iestādes darbinieka praktisku palīdzību iestādes e-pakalpojumu izmantošanai	jā, ir darbinieks, kura pienākumos tas noteikts	5 punkti
		jā, taču tas nav noteikts darbinieku pienākumos	4 punkti
		nē	0 punktu
	m09 Iedzīvotājam pieejams telefons konsultācijām par publisko pakalpojumu un e-pakalpojumu izmantošanu, kas norādīts mājas lapā	ir	4 punkti
		nav	0 punktu
	m10 Tīmekļa vietnē iegūstamā informācija par publiskajiem pakalpojumiem: konsultāciju telefons visu diennakti	ir	3 punkti
		nav	0 punktu
	m11 Tīmekļa vietnē pieejama par publisko pakalpojumu atbildīgās personas kontaktinformācija	ir	3 punkti
		nav	0 punktu
f13m Latvija.lv maksājumu moduļa izmantošana iestādes tīmekļa vietnē	ir	1 punkts	
	nav	0 punktu	

Tie rādītāji, kas uz konkrēto iestādi neattiecas (piemēram, pakalpojumu teritoriālā piesaistītība, 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 individuālo svaru šajā tēmā un tēmas īpatsvaru 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.

4.1.9. Atvērto datu indekss

Atvērto datu indekss tiek veidots no:

- Iestāžu līmeņa datiem (kas dod līdz 72 punktiem);
- Pakalpojumu līmeņa datiem (kas dod līdz 28 punktiem)

Tādējādi maksimālais iespējamais indeksa rādītājs ir 100 punktu.

Iestāžu līmeņa dati tiek aprēķinā tiek izmantota šāda formula:

Iestāžu līmenis. (MAX=72)	a01m Iestādes publisko datu kopu pieejamība tām datu kopām, kuras ir atvērtas	a01m2 Atvērto datu informācijas izmantošanas nosacījumi ir publiski pieejami tiešsaistē	"jā" = 3 punkti
		a01m3 Aprakstošie dati (metadati) par datu struktūru ir publiski pieejami tiešsaistē	"jā" = 6 punkti
		a01m4 Ir pieejami visi dati, uz kuriem neattiecas privātuma, drošības un citi piekļuves ierobežojumi	"jā" = 3 punkti
		a01m5 Ir datu kopas, kas tiek padarītas publiski pieejamas, no tām izslēdzot datus, uz kuriem attiecas privātuma, drošības un piekļuves ierobežojumi	"jā" = 6 punkti
		a01m6 Dati ir publiski pieejami uzreiz pēc to ievadīšanas pamatsistēmā	"jā" = 6 punkti
		a01m7 Dati tiek publicēti ar visaugstāko iespējamo detalizācijas pakāpi	"jā" = 6 punkti
		a01m8 Dati tiek publicēti formā, kādā tie elektroniski iegūti	"jā" = 6 punkti
	a03 Iestādes publiski pieejamo datu kopu pieejamības tehniskais līmenis	Vismaz 30% publiski pieejamo datu ir pieejami atvērtā formātā: datiem ir pievienotas saites, kuras savieno ar citiem datiem (resursiem).	10 punkti
		Vismaz 30% publiski pieejamo datu ir pieejami atvērtā formātā: datiem ir pievienotas saites, kuras norāda to (resursu) atrašanās vietu.	6 punkti
		Vismaz 30% publiski pieejamo datu ir pieejami atvērtā formātā (piemēram, CSV, XML).	3 punkti
		Vismaz 30% publiski pieejamo datu ir pieejami strukturētā veidā (piemēram, XLS).	0 punktu
		Mazāk par 30% publiski pieejamo datu ir pieejami strukturētā veidā	0 punktu
	a04 Publiskojamo datu kopu saņemšanas iespējas bez maksas	ir	6 punkti
		daļēji	3 punkti
		nav	0 punktu
	a05 Publiskojamo datu kopu saņemšanas procedūra	Vismaz 30% publiskojamo datu kopu pieejami bez reģistrācijas un apstiprināšanas.	20 punktu
		Vismaz 30% publiskojamo datu kopu pieejami ar reģistrāciju un/vai apstiprināšanu.	10 punktu
		Vairāk par 70% datu kopu pieejamas, slēdzot līgumu personiski.	0 punktu

Pakalpojumu līmeņa rādītāji vispirms tiek aprēķināti pakalpojumu līmenī, pēc tam tos apkopojot pakalpojumus sniedzošo iestāžu līmenī. Tiem pakalpojumiem, kuru ietvaros tiek veikta sertifikācija, licencēšana un atļauju sniegšana, indekss tiek aprēķināts pēc šādas formulas:

Pakalpojumu līmenis. (MAX=28) <i>Vērtība tiek piešķirta katram pakalpojumam, kura ietvaros tiek veikta sertifikācija, licencēšana vai atļauju sniegšana, atsevišķi, bet pēc tam iestādes līmenī aprēķināts svērts vidējais, kā svaru izmantojot saņemto pakalpojumu skaitu. Ja mainīgais nav attiecināms, tas netiek aprēķināts, proporcionāli palielinot iestāžu līmeņa mainīgo īpatsvaru.</i>	p43f Publiski trešajām personām licenču, sertifikātu vai atļauju esamību ir iespējams pārbaudīt tiešsaistē	jā, tam ir publiska ticamība	28 punkti
		jā, bet tam ir informatīvs raksturs	12 punkti
		nē	0 punktu

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

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

Kā iestādes svars tiek izmantots iestādes pamatdarbības informācijas sistēmu summārais svars. Ja kopējais informācijas sistēmu svars ir 0 (iestādei nav pamatdarbības informācijas sistēmu vai tās nav saņēmušas ārējo novērtējumu), iestāde šai tēmā netiek vērtēta, izņemot gadījumus, kad, lai arī nav pamatdarbības sistēmu nav, ir sniegtas atbildes par atvērtajiem datiem.

Iestādes tiek ranžētas pēc šī rādītāja, pēc tam tās sadalot kvintilēs (ja nav iespējams precīzs dalījums, tiek veikts aptuvens iespējami tuvu precīzam). Pirmajai kvintilei tiek noteikts svars “5”, otrajai “4” u.t.t. līdz pēdējai svars ir “1”. Visas iestādes, kurām nebija pamatdarbības informācijas sistēmu, nonāca kvintilēs ar svaru “1”.

Svars norāda, cik būtiska konkrētā iestādes funkcija ir kopējās valsts pārvaldes funkcionēšanā. Tas tiek izmantots, salīdzinot ar citām tās pašas iestādes funkcijām.

4.1.10. Komunikācijas un atbalsta klientiem indekss

Komunikāciju un atbalsta klientiem indekss tiek aprēķināts tikai pakalpojumu sniedzējiem. Indekss tiek aprēķināts pēc formula:

f14 Apstiprināts iestādes klientu apkalpošanas standarts	ir, atbilst Valsts kancelejas Klientu apkalpošanas rokasgrāmatai	10 punkti
	ir, bet atbilstība VK Klientu apkalpošanas rokasgrāmatai nav pārbaudīta	8 punkti
	nav	0 punktu
f07m 2014. gadā ir veikti klientu apmierinātības mērījumi	ir veikti	5 punkti
	nav veikti	0 punktu
f08j 2014. gadā veiktajos klientu apmierinātības mērījumos atsevišķi ir novērtēta apmierinātība ar elektroniskajiem pakalpojumiem	ir atsevišķi novērtēta	10 punkti (iespējami tikai, ja f07m = 'ir veikti')
	nav atsevišķi novērtēta	0 punktu
f31m Paskaidrojoši materiāli par e-pakalpojumu saņemšanu	e-pakalpojuma demonstrācija (izmēģinājuma versija)	"jā" = 6 punkti
	īss video materiāls vai prezentācija	"jā" = 4 punkti
m05 Tīmekļa vietnē ir saites uz sniedzamajiem publiskajiem pakalpojumiem	ir	20 punktu
	nav	0 punktu
m12 Personai ir iespēja tiešsaistes režīmā saņemt konsultācijas par publisko pakalpojumu (tērētava – <i>chat</i> vai <i>Skype</i> , vai citā tūlītējas tiešsaistes saziņas forma)	ir	10 punkti
	nav	0 punktu
m13 Informācija iestādes tīmekļa vietnē par to, ka publiskos pakalpojumus var saņemt elektroniski	ir	15 punkti
	nav	0 punktu
m14 Instrukcija iestādes tīmekļa vietnē par elektronisko pakalpojumu saņemšanu	ir	20 punktu
	nav	0 punktu

Iestādēm, kuras e-pakalpojumus nesniedz, netiek samazināts indekss attiecībā uz komunikāciju ar klientiem saistībā ar pakalpojumiem. Līdz ar to e-indeksu veido tikai tie jautājumi, kas neattiecas ekskluzīvi uz e-pakalpojumu sniegšanu, tos proporcionāli pārdalot.

Lai izmantotu šo tēmas indeksu kopējā e-indeksa aprēķinā, nepieciešams šī rādītāja svars. Tas tiek aprēķināts kā reizinājums starp iestādes individuālo svaru šajā tēmā un tēmas īpatsvaru 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 aprēķināts pēc šādas formulas:

k11m Komunikācijā ar sabiedrību izmantotās sociālās platformas un citi instrumenti.	Facebook	ja neviens = 0 ja viens = 5 ja divi = 10 ja 3 vai vairāk = 16
	Twitter	
	Draugiem.lv	
	Youtube	
	Cits	
k13m Komunikācija ar sabiedrību iestādes īpaši izveidotos forumos (izņemot sociālos tīklus)	ir	15 punkti
	nav	0 punktu
m03 Ir meklētājs tīmekļa vietnes ietvaros	ir	12 punkti
	nav	0 punktu
m06m Iedzīvotāju līdzdalības veicināšana	publiskis forums	20 punktu
	publiskas atbildes uz jautājumiem	18 punkti
	forma privātai saziņai	10 punktu
	nav	0 punktu
m07m Līdzdalības veicināšana angļu valodā	publiskis forums	10 punktu
	publiskas atbildes uz jautājumiem	8 punkti
	forma privātai saziņai	4 punkti
	nav	0 punktu
m08m Tīmekļa vietnes novērtējuma iespējas atsevišķi no pārējām līdzdalības iespējām	ir aptaujas forma	7 punkti
	ir uzaicinājums novērtēt tīmekļa vietni	0 punktu
m16j Atbilstība W3C izstrādātā WCAG 2.0. standarta AA līmenim	Virs 95%	12 punkti
	85-95%	8 punkti
	70-85,99%	4 punkti
	Zem 70% vai nav iespējams novērtēt	0 punktu
m17j Atbilstība mobilajai versijai (Google vērtētājs)	jā	8 punkti
	nē	0 punktu

Divi mājaslapu novērtējuma jautājumi m16j un m17j tika aizpildīti, izmantojot internetā pieejamus novērtējuma instrumentus.

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.

4.2. Iestāžu kopējie e-indeksi

4.2.1. E-indeksi ministriju-iestāžu un resoru griezumā

Ministrijām un valsts uzņēmumiem kopumā ir augstāki e-indeksa rādītāji, salīdzinot ar iestādēm. Ministriju rādītāji augstākie ir komunikācijā ar sabiedrību un dokumentu pārvaldībā un dokumentu apritē, kamēr valsts uzņēmumi ir līderi personāla vadībā un pamatdarbības informācijas sistēmās. Resoru iestādes ir līderes tajos indeksos, kuri saistās ar pakalpojumiem – gan pakalpojumu sniegšanā un kvalitātē, gan arī komunikācijā un atbalstā klientiem. Savukārt neatkarīgās iestādes uzrāda saņēmušas visaugstāko novērtējumu informācijas sistēmu sadarbībā un atvērtajos datos.

Zemkopības ministrijas resors kopumā saņēmis salīdzinoši augstus rādītājus vairumā indeksu, taču paši augstākie resoru griezumā tie ir tikai personāla vadībā un komunikācijā ar darbiniekiem. Savukārt, piemēram, Ārlietu ministrijas resoram (kas gan pēc būtības ir tikai pati Ārlietu ministrija) ir augstākie rādītāji četros no pakārtotajiem indeksiem – dokumentu pārvaldībā, pakalpojumu sniegšanā un kvalitātē, komunikācijā un atbalstā klientiem, kā arī komunikācijā ar sabiedrību – tomēr tas kombinējas ar minimāliem rādītājiem starpiestāžu dokumentu apritē un atvērtajos datos, tādējādi kopumā Ārlietu ministrija (un līdz ar to tās resors) ieguvusi tikai trešo vietu resoru griezumā.

Visheterogēnākie novērtējumi ir novērojami Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas resora iekšienē, kamēr vishomogēnākie, ja neskaita Ārlietu ministriju, Iekšlietu ministrijas resorā.

4.2.1.1. E-indeksi iestāžu tipu griezumā

Iestādes tips	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
Valsts uzņēmumi	47,7	70,1	89,0	11,0	28,0	32,9
Ministrijas	47,0	65,2	66,7	21,9	33,5	46,6
Resoru iestādes	40,8	48,0	75,9	15,5	35,9	39,8
Neatkarīgas iestādes	40,0	56,4	100,0	14,2	21,9	37,0
KOPĀ	42,1	53,0	76,9	15,8	33,4	39,8

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
Zemkopības ministrija	53	64	85	20	46	41
Finanšu ministrija	49	66	81	20	34	36
Ārlietu ministrija	45	54	Neattiecas	0	56	50
Veselības ministrija	44	59	63	15	32	38
Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	44	48	67	28	39	42
Labklājības ministrija	44	53	74	22	41	42
Tieslietu ministrija	43	52	91	20	39	41
Ekonomikas ministrija	43	54	59	13	37	50
Satiksmes ministrija	43	66	89	14	26	32
Neatkarīgas iestādes	40	56	100	14	22	37
Iekšlietu ministrija	39	48	87	10	30	41
Kultūras ministrija	38	42	70	3	34	46
Aizsardzības ministrija	34	40	84	11	28	28
Izglītības un zinātnes ministrija	27	25	66	11	27	42

4.2.2. E-indeksi iestāžu līmenī

Iestāžu līmenī visaugstākie e-indeksa rādītāji ir Centrālajai statistikas pārvaldei un pagājušā gada uzvarētājai Ceļu satiksmes drošības direkcijai. Ceļu satiksmes drošības direkcijas indeksu pazemina zems dokumentu aprites elektronizācijas indekss – tas ir neraksturīgi zems Latvijas e-indeksa līderu vidū. Tomēr to kompensē ļoti augsti rādītāji iekšējo procesu un starpiestāžu sadarbības indeksā. Uzvarētājai Centrālajai statistikas pārvaldei rādītāji ir vienmērīgāki un visos gadījumos vieni no labākajiem, lai arī nevienā no indeksiem, izņemot apkopoto, CSP rādītāji nav paši labākie.

Pārējo iestāžu rādītāji kopējā e-indeksā atpaliek par 4 un vairāk punktiem, kas ir daudz, ņemot vērā, cik blīvi rādītāji izvietojusies tālāk – Tiesu administrācijai 68 punkti, Valsts reģionālās attīstības aģentūrai 67, bet vēl 14 iestādēm – vismaz 60.

No ministrijām visaugstākais rādītājs – 60 punktu – ir Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijai, tiesa, indekss atpaliek no vadošo pakalpojumu sniedzēju e-indeksiem. Tomēr kopumā tas neliecina, ka e-indeksa formula ministrijām būtu nelabvēlīgāka – iestāžu dati ir ievērojami heterogēnāki.

Daļā gadījumu problēmas rada apstākļi, ka nav sniegta pietiekama informācija par atvērtajiem datiem – vairums iestāžu norādījušas, ka viņām tādu nav, lai arī virknei iestāžu ir iestrādes attiecībā uz saistītajiem datiem.

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
Centrālā statistikas pārvalde	74	93	58	31	72	50
VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	72	100	92	5	70	36
Tiesu administrācija	68	94	90	15	71	32
Valsts reģionālās attīstības aģentūra	67	52	93	31	81	50
Uzņēmumu reģistrs	66	51	84	69	71	50
VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs"	66	81	81	49	51	57
Lauku atbalsta dienests	64	84	77	10	74	48
Valsts zemes dienests	64	75	79	46	50	58
Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	64	79	100	58	56	19
Valsts kase	62	79	89	60	37	43
Maksātspējas administrācija	61	59	Neattiecas	69	66	35
Valsts ieņēmumu dienests	61	49	82	53	72	50
Latvijas Nacionālā bibliotēka	61	60	93	0	51	62
Valsts kanceleja	60	75	100	41	0	54
Veselības inspekcija	60	70	77	32	62	39
Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	60	70	80	70	34	50
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	60	77	74	30	61	35
Finanšu un kapitāla tirgus komisija	60	84	Neattiecas	31	55	36
Uzturētājkomisiju garantiju fonda administrācija	59	86	Neattiecas	43	66	35
Ekonomikas ministrija	57	72	72	31	49	58
Dabas aizsardzības pārvalde	57	68	50	24	68	46

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
Kultūras informācijas sistēmu centrs	56	61	68	11	56	44
Lauksaimniecības datu centrs	56	29	91	7	75	39
Veselības ministrija	55	67	Neattiecas	39	Neattiecas	54
Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	54	74	81	5	58	25
Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	54	73	55	3	59	65
Finanšu ministrija	53	89	Neattiecas	19	0	46
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	53	56	88	11	51	63
Zāļu valsts aģentūra	52	76	60	1	59	46
Zemkopības ministrija	52	81	Neattiecas	44	16	47
Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	51	78	76	15	38	42
Valsts SIA "Autotransporta direkcija"	51	81	100	0	23	34
Patentu valde	51	61	100	0	20	44
Izglītības un zinātnes ministrija	50	57	48	33	57	44
VAS "Latvijas Gaisa satiksme"	50	96	Neattiecas	0	Neattiecas	16
Latvijas Valsts prezidenta kanceleja	49	95	Neattiecas	2	Neattiecas	28
Nodarbinātības valsts aģentūra	49	54	76	0	53	62
Pārtikas un veterinārais dienests	49	62	79	6	42	40
Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	49	54	77	11	49	34
Latvijas Republikas Saeima	49	68	Neattiecas	7	Neattiecas	50
VSIA Latvijas probes birojs	48	39	Neattiecas	0	63	14
Satiksmes ministrija	47	71	Neattiecas	15	27	44
Iepirkumu uzraudzības birojs	47	69	Neattiecas	7	61	20

Iestāde	KOPEĀIS 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
Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	46	37	84	8	54	18
Valsts robežsardze	46	48	77	32	44	30
Nacionālais veselības dienests	46	77	63	5	43	28
Ārlietu ministrija	45	54	Neattiecas	0	56	50
Tieslietu ministrija	44	76	Neattiecas	0	43	48
Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs	44	69	Neattiecas	0	0	58
Valsts meža dienests	43	64	79	0	28	38
Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	43	49	100	46	24	42
Valsts augu aizsardzības dienests	42	51	Neattiecas	12	34	57
Latvijas Nacionālais arhīvs	41	55	75	3	37	54
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	40	20	50	24	51	63
Vides pārraudzības valsts birojs	40	26	Neattiecas	58	37	30
Labklājības ministrija	39	66	Neattiecas	10	37	42
Valsts aizsardzības militāro objektu un iepirkumu centrs	39	73	Neattiecas	5	Neattiecas	14
Iekšlietu ministrija	39	53	Neattiecas	22	0	40
VAS "Latvijas Jūras administrācija"	39	44	83	44	0	35
Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	39	67	76	9	0	38
Valsts izglītības satura centrs	39	22	84	6	39	58
Valsts asinsdonoru centrs	38	46	Neattiecas	23	0	50
Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	38	46	100	1	15	62
Konkurences padome	37	62	Neattiecas	0	26	44
Elektroniskie sakari VAS	37	68	Neattiecas	1	16	40

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
Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija	36	65	Neattiecas	0	40	28
V/a "Civilās aviācijas aģentūra"	35	47	Neattiecas	19	32	34
Valsts kontrole	35	56	Neattiecas	0	0	44
Aizsardzības ministrija	35	51	Neattiecas	2	59	35
Valsts policija	35	50	Neattiecas	1	40	46
Kultūras ministrija	35	41	Neattiecas	0	57	48
Valsts akciju sabiedrība "Valsts nekustamie īpašumi"	34	58	Neattiecas	0	0	32
Valsts probācijas dienests	34	52	100	2	0	35
Valsts darba inspekcija	34	49	76	0	45	34
Sabiedrības integrācijas fonds	34	53	Neattiecas	0	49	32
Juridiskās palīdzības administrācija	33	62	Neattiecas	8	35	34
Valsts vides dienests	32	47	Neattiecas	0	34	46
VAS "Latvijas Pasts"	32	64	Neattiecas	0	29	32
Centrālā vēlēšanu komisija	32	35	Neattiecas	17	61	21
Sociālās integrācijas valsts aģentūra	32	19	38	58	18	42
Izglītības kvalitātes valsts dienests	32	24	Neattiecas	21	54	21
Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	32	53	Neattiecas	0	32	20
Valsts valodas centrs	29	8	Neattiecas	0	57	46
Pārresoru koordinācijas centrs	29	3	Neattiecas	57	36	36
Valsts izglītības attīstības aģentūra	28	42	Neattiecas	5	0	46
Tūrisma attīstības valsts aģentūra	27	44	Neattiecas	0	Neattiecas	34
Slimību profilakses un kontroles centrs	27	21	50	5	26	28

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
Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	22	48	Neattiecas	3	25	23
Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	20	26	45	6	0	22
Datu valsts inspekcija	20	15	Neattiecas	11	26	33
Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	18	9	Neattiecas	7	24	50
Valsts tiesu ekspertīžu birojs	17	18	Neattiecas	3	0	45
Rekrutēšanas un jaunsardzes centrs	17	0	Neattiecas	28	Neattiecas	46
Ieslodzījuma vietu pārvalde	17	24	Neattiecas	0	0	37
Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija	16	7	43	12	0	35
Valsts dzelzceļa administrācija	16	29	Neattiecas	1	0	12
Latvijas Nacionālais kultūras centrs	15	11	Neattiecas	0	Neattiecas	44
Būvniecības valsts kontroles birojs	14	15	Neattiecas	0	Neattiecas	33
Studiju un zinātnes administrācija	13	15	Neattiecas	2	17	38
Latvijas Republikas Prokuratūra	12	17	Neattiecas	1	Neattiecas	20
Latviešu valodas aģentūra	11	4	Neattiecas	0	Neattiecas	40
Nodrošinājuma valsts aģentūra	6	7	Neattiecas	0	0	20

5. Metodika klientu apkalpošanas kanālu un dokumentu aprites veidu izmaksu novērtēšanai un salīdzināšanai

Pētījuma kvalitatīvajā posmā tika secināts, ka iestādes neapkopo 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.

5.1. Metodikas mērķis un darbības sfēra

Metodika klientu apkalpošanas kanālu un dokumentu aprites veidu izmaksu novērtēšanai un salīdzināšanai (turpmāk – Metodika) izstrādāta ar mērķi novērtēt un salīdzināt izmaksas, kādas rodas, īstenojot klientu apkalpošanu, izmantojot dažādus apkalpošanas kanālus un iestāžu dokumentu apritē.

Metodika dod iespēju salīdzināt pakalpojumu izmaksas dažādiem klientu apkalpošanas kanāliem, kā arī dažāda veida dokumentu elektroniskā un tradicionālajā (papīra) apritē.

Metodika nosaka pakalpojumu turētāju izmaksas klientu apkalpošanai un nesedz administratīvo slogu un administratīvās izmaksas, kas veidojas klientiem.

5.2. Klientu apkalpošanas kanālu izmaksu novērtēšana

Lai noteiktu, novērtētu un salīdzinātu klientu apkalpošanas izmaksas, izmantojot dažādus klientu apkalpošanas kanālus, jāizveido izmaksu aprēķināšanas sistēma, kas ņem vērā:

- 1) Klientu apkalpošanas procesa soļus;
- 2) Klientu apkalpošanas kanālu alternatīvas;
- 3) Klientu apkalpošanas izmaksu virzītājus (angl. – *cost drivers*);
- 4) Klientu apkalpošanas reižu skaitu.

Precīzs klientu apkalpošanas kanālu izmaksu aprēķins izriet no pakalpojumu pilnas pašizmaksas aprēķina un izvēlētās metodikas. Taču, lai pakalpojumu turētāji varētu uzsākt klientu apkalpošanas kanālu izmaksu novērtēšanu un kanālu stratēģijas noteikšanu, būtu pietiekami veikt klientu apkalpošanas kanālu izmaksu aprēķinu, izmantojot vienkāršotu metodiku, kuras galvenais mērķis ir sniegt priekšstatu par kanālu izmaksu starpību, nevis precīzu kanālu izmaksu apmēru.

Neatkarīgi no izvēlētā pakalpojuma sniegšanas un klientu apkalpošanas kanāla, klienta apkalpošanas process sastāv no šādiem pamatposmiem:

- 1) Pakalpojuma pieteikšana;
- 2) Komunikācija ar klientu pakalpojuma sniegšanas laikā, ja pakalpojuma specifika to paredz;
- 3) Pakalpojuma rezultāta piegāde.

Pakalpojuma pieteikšana un pakalpojuma rezultāta piegāde var notikt, izmantojot šādus kanālus:

- 1) Elektroniskais kanāls (e-pakalpojums);
- 2) Klātienē kanāls (piemēram, klientu apkalpošanas centrā);
- 3) Pasta kanāls;
- 4) Atkarībā no izvēlētā kanāla klientu apkalpošana var notikt elektroniski vai prasīt pakalpojuma sniedzēja darbu.

Ja klienta apkalpošana notiek klātienē vai klienta pieteikums tiek saņemts pa pastu, klienta apkalpošanas izmaksu virzītājs (angl. – *cost driver*) ir **laiks**, ko klientu apkalpošanas speciālists patērē, pieņemot klienta iesniegumu un izsniedzot klientam pakalpojuma rezultātu. Tas nozīmē, ka manuāli izpildāmo soļu izmaksas ir tieši atkarīgas no izmaksām, ko patērē klientu apkalpošanas speciālisti, t.i.,:

- 1) Klientu apkalpošanas speciālistu atlīdzība;
- 2) Telpu uzturēšanas un attīstīšanas izmaksas, t.sk. telpu īre, remonts, komunālie un komunikācijas pakalpojumi.

Ja klientu apkalpošana tiek veikta, klientam piesakot e-pakalpojumu, klientu apkalpošanas izmaksas (Neieskaitot pakalpojuma izpildes posmu, kad pakalpojuma sniedzējs var sazināties ar klientu) veidojas no e-pakalpojuma izstrādes un uzturēšanas izmaksām.

- 1) Klientu apkalpošanas kanālu izmaksu novērtēšanas metodika balstās uz šādiem pieņēmumiem:
- 2) Metodika ņem vērā tikai tās izmaksas, kuras ir tiešā veidā saistītas ar klientu apkalpošanu, un neņem vērā pakalpojuma turētāja citas izmaksas, kuras ir saistītas ar pakalpojumu izpildi, citu publisko funkciju veikšanu, kā arī iestādes vadību.

- 3) Visos pakalpojuma sniegšanas posmos un t.sk. klientu apkalpošanas soļos tiek izmantota informācijas sistēma vai to kopums. IS uzturēšanas un attīstības izmaksas neatšķiras, mainot klientu apkalpošanas kanālus.
- 4) Klientu apkalpošanas kanālu izmaksu aprēķinā tiek izmantoti dati no šādiem datu avotiem:
 - a. e-pārvaldes monitoringa sistēma ARKA;
 - b. pakalpojumu turētāja (iestādes) finanšu uzskaites sistēma;
 - c. klientu apkalpošanai nepieciešamā laika patēriņš (hronometrāža, darbinieku aptauja u.c.).

Klientu apkalpošanas kanālu izmaksas var tikt aprēķinātas, izmantojot MS Excel sagatavi (skat. pielikumā), atbilstoši šādai kārtībai:

- 1) Klientu apkalpošanas process tiek iedalīts soļos, t.i., pakalpojuma pieteikšana un pakalpojuma rezultāta saņemšana, pēc nepieciešamības iedalot apakšsoļos (piemēram, klienta identificēšana, pieteikuma pārbaude, maksājuma pieņemšana/pārbaude u.c.);
- 2) Katra klienta apkalpošanas soļa izpildei tiek noteikts vidējais laika patēriņš stundās (katram kanālam atsevišķi);
- 3) Klienta apkalpošanas speciālista laika patēriņš viena klienta apkalpošanai tiek summēts (katram kanālam atsevišķi);

5.2.1. Klienta apkalpošanai nepieciešama laika noteikšanas piemērs.

#	Klienta apkalpošanas solis	Soļa izpildes veids			Laika patēriņš soļa izpildei, st.		
		E-pakalpojums	Klātiene	Pasts	E-pakalpojums	Klātiene	Pasts
Klienta apkalpošana					0	0,28	0,28
1. Pakalpojuma pieteikšana		A	M	M	0	0,18	0,18
1.1.	Klienta identificēšana	A	M	M	0	0,02	0,02
1.2.	Pieteikuma pārbaude	A	M	M	0	0,05	0,05
1.3.	Maksājuma pieņemšana/pārbaude	A	M	M	0	0,03	0,03
1.4.	Klienta pieteikuma pieņemšana lietvedībā	A	M	M	0	0,05	0,05
1.5.	Informācijas sniegšana par rezultāta saņemšanu	A	M	M	0	0,03	0,03
2. Pakalpojuma rezultāta saņemšana		A	M	M	0	0,10	0,10
2.1.	Klienta identificēšana	nav	M	M	0	0,02	0,02
2.2.	Pakalpojuma rezultāta meklēšana	nav	M	M	0	0,03	0,03
2.3.	Pakalpojuma rezultāta izsniegšana (reģistrācija lietvedībā)	A	M	M	0	0,05	0,05

Apzīmējumi:

M – solis tiek izpildīts manuāli

A - solis tiek izpildīts automātiski (to izpilda IS)

- 4) **Klientu apkalpošanas speciālista darba stundas likme** tiek aprēķināta šādi:
- a. Tiek noteiktas **telpu uzturēšanas un attīstīšanas izmaksas uz 1 KAS** gadā:
 - i. Telpu uzturēšanas un attīstīšanas izmaksas gadā, t.sk. telpu īre, remonts, nolietojums (telpas, biroja tehnika, mēbeles, rindu mašīna) komunālie un komunikācijas pakalpojumi, jāizdala ar telpās strādājošo darbinieku skaitu (KAS, vadība u.c.)
 - b. Tiek noteikta **klientu apkalpošanas speciālista darba stundas likme**:
 - i. (Klienta apkalpošanas speciālista vidējā atlīdzība gadā (t.sk. darba devēja VSAOI) + Telpu uzturēšanas un attīstīšanas izmaksas uz 1 KAS gadā) / Darba stundu skaits gadā.

5) **Klienta apkalpošanas izmaksas katram kanālam** tiek noteiktas šādi:

Kanāls	Formula
Klātiene, pasts	Klienta apkalpošanas speciālista stundas likme x patērētais laiks
E-pakalpojums	E-pakalpojuma izstrādes un uzturēšanas izmaksas (5 gadiem) / 5 gadi / Gadā sniegto pakalpojumu skaits

- 6) Ņemot vērā faktu, ka pašlaik (uz 2015. gada beigām) pakalpojumu turētāji nav sasnieguši vēlamu elektroniski sniegto pakalpojumu skaitu no tiem atkarīgu un neatkarīgu iemeslu dēļ, ieteicams aprēķināt arī klienta apkalpošanas izmaksas, ja gadā sniegto e-pakalpojumu skaits palielināsies līdz plānotajam līmenim. Šis sniegums izpratni par veikto ieguldījumu pakalpojumu elektronizācijā maksimālo lietderīgumu un iestādes efektivitāti, plānojot daudzkanālu pakalpojumu sniegšanu.

5.3. Dokumentu aprites veidu izmaksu novērtēšana

Pāreja uz elektronisko kanālu notiek ne tikai pakalpojumu sniegšanā, bet arī starpiestāžu saziņā. Lai vienkāršotā veidā noteiktu ieguvumus no iestādes pārejas uz elektronisku dokumentu apriti, jābūt šādiem pieejamiem datiem:

- 1) Dokumentu skaits gadā:
 - a. ārējie dokumenti (saņemtie un nosūtītie), iekšējās aprites dokumenti);
 - b. dokumentu aprites veidi (papīra formā; elektroniski dokumenti);
- 2) Iestādes finanšu uzskaites dati.

Ja dokuments tiek saņemts papīrā vai pa pastu, dokumentu aprites izmaksu virzītājs ir **laiks**, ko lietvedis patērē, reģistrējot un nododot to izpildei. Manuāli izpildāmo soļu izmaksas ir tieši atkarīgas no izmaksām, ko patērē iestādes darbinieki dokumentu aprites nodrošināšanai, t.i.,

- 1) Lietvežu un iesaistīto darbinieku atlīdzība;
- 2) Telpu uzturēšanas un attīstīšanas izmaksas, t.sk. telpu īre, remonts, komunālie un komunikācijas pakalpojumi;
- 3) Kancelejas preces;
- 4) DVS uzturēšanas un attīstīšanas izmaksas, ja iestādei ir DVS.

Dokumentu aprites izmaksas var tikt aprēķinātas, izmantojot MS Excel sagatavi (skat. pielikumā), atbilstoši šādai kārtībai:

- 1) **Dokumentu aprites process** tiek iedalīts soļos, t.i., dokumenta saņemšana, iekšējā aprite un nosūtīšana, pēc nepieciešamības iedalot apakšsoļos (piemēram, dokumenta nodošana izpildei, dokumenta saskaņošana u.c.);
- 2) Katra dokumenta aprites soļa izpildei tiek noteikts **vidējais laika patēriņš** stundās (katram dokumenta veidam atsevišķi);
- 3) Iesaistīto darbinieku laika patēriņš viena dokumenta aprītei tiek summēts (katram dokumenta veidam atsevišķi).

5.3.1. Dokumenta aprītei nepieciešama laika noteikšanas piemērs

		<i>Soļa izpildes veids</i>		<i>Laika patēriņš soļa izpildei, stundas</i>	
		Papīrs	DVS	Papīrs	DVS
Dokumenta saņemšana:				0,08	0,02
	Dokumenta reģistrēšana DVS	M	PA	0,08	0,02
Iekšējā aprite:				0,42	0,20
	Dokumenta nodošana izpildei	M	PA	0,08	0,03
	Dokumenta vīzēšana	M	PA	0,33	0,17
Dokumenta nosūtīšana:				0,08	0,00
	Dokumenta reģistrēšana DVS	M	nav	0,08	0,00

Apzīmējumi:

M – solis tiek izpildīts manuāli

PA - solis tiek izpildīts DVS

- 4) **Dokumentu aprītē iesaistīto darbinieku darba stundas likmes** tiek aprēķinātas šādi:
 - a. Tiek noteiktas **telpu uzturēšanas un attīstīšanas izmaksas uz 1 darbinieku** gadā:

- i. Telpu uzturēšanas un attīstīšanas izmaksas gadā, t.sk. telpu īre, remonts, nolietojums (telpas, biroja tehnika, mēbeles) komunālie un komunikācijas pakalpojumi, jāizdala ar telpās strādājošo darbinieku skaitu;
 - b. Tiek noteiktas DVS izmaksas uz 1 lietotāju gadā:
 - i. DVS amortizācija gadā / DVS lietotāju skaits;
 - c. Tiek noteikta **dokumentu aprītē iesaistīto darbinieku darba stundas likmes:**
 - i. (Lietveža vidējā atlīdzība gadā (t.sk. darba devēja VSAOI) + Telpu uzturēšanas izmaksas uz 1 darbinieku gadā + DVS izmaksas uz 1 lietotāju gadā) / Darba stundu skaits gadā;
 - ii. (Iestādes nodaļas vadītāja vidējā atlīdzība gadā (t.sk. darba devēja VSAOI) + Telpu uzturēšanas izmaksas uz 1 darbinieku gadā) / Darba stundu skaits gadā;
- 5) **Kancelejas preču izmaksas uz 1 dokumentu** tiek noteiktas šādi:
- a. Kancelejas preču izmaksas (t.sk. papīrs, kancelejas preces, printeris, kārtidži) / kopējais dokumentu skaits gadā (t.sk. saņemtie, nosūtītie, iekšējie);
- 6) **Dokumenta aprites izmaksas** tiek noteiktas šādi:

Dokumenta veids	Formula
Papīra dokuments:	
Saņemšana	Lietveža stundas likme x patērētais laiks
Iekšējā aprīte	Dokumentu aprītē iesaistītā darbinieka stundas likme x patērētais laiks + kancelejas preču izmaksas uz 1 dokumentu x dokumentu skaits
Nosūtīšana	Lietveža stundas likme x patērētais laiks + pasta sūtījumu izmaksas
Elektronisks dokuments:	
Saņemšana	Lietveža stundas likme x patērētais laiks
Iekšējā aprīte	Dokumentu aprītē iesaistītā darbinieka stundas likme x patērētais laiks
Nosūtīšana	Dokumentu aprītē iesaistītā darbinieka stundas likme x patērētais laiks

- 7) Lai noteiktu kopējo iestādes dokumentu aprites izmaksas katram dokumenta veidam, jāveic šādi aprēķini:
- a. **Papīra dokumentu aprites izmaksas iestādē** = saņemto papīra dokumentu skaits x 1 saņemtā papīra dokumenta aprites izmaksas + iekšējās papīra aprites dokumentu skaits x 1 iekšējā papīra dokumenta aprites izmaksas + nosūtīto papīra dokumentu skaits x 1 nosūtītā papīra dokumenta aprites izmaksas;

- b. **Elektronisku dokumentu aprites izmaksas iestādē** = saņemto elektronisku dokumentu skaits x 1 saņemtā elektroniska dokumenta aprites izmaksas + iekšējās elektroniskas aprites dokumentu skaits x 1 iekšējā elektroniska dokumenta aprites izmaksas + nosūtīto elektronisku dokumentu skaits x 1 nosūtītā elektroniska dokumenta aprites izmaksas.

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.