



LATVIJAS
e·INDEKSS

LATVIJAS VALSTS IESTĀŽU E-INDEKSS

un

E-PĀRVALDES ATTĪSTĪBAS PĀRSKATS



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Eiropas Publiska sektora balva–
Labākās prakses sertifikāts
'2015



www.eindekss.lv

2015

SATURS

1.	PĒTĪJUMA MĒRĶI UN METODOLOĢIJA	3
2.	GALVENIE SECINĀJUMI (E-indeks un e-pārvaldības attīstība)	4
3.	GALVENIE REZULTĀTI (LATVIJAS E-INDEKSS)	7
3.1.	VALSTS IESTĀŽU KOPĒJAIS E-INDEKSS	7
3.2.	VALSTS IESTĀŽU IEKŠĒJO PROCESU INDEKSS	10
3.3.	STARPIESTĀŽU SADARBĪBAS INDEKSS	12
3.4.	DOKUMENTU APRITES ELEKTRONIZĀCIJAS INDEKSS	14
3.5.	PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS UN ATVĒRTO DATU INDEKSS	16
3.6.	SABIEDRĪBAS LĪDZDALĪBAS UN KOMUNIKĀCIJAS INDEKSS	18
3.7.	E-INDEKSS UN TO VEIDOJOŠIE APAKŠINDEKSI RESORU GRIEZUMĀ	20
4.	PAKALPOJUMU SNIEGŠANA	35
4.1.	MINISTRIJĀS UN IESTĀDĒS SNIEGTO PAKALPOJUMU GADĪJUMU SKAITS 2013. UN 2014. GADĀ	35
4.2.	ELEKTRONISKI SNIEGTO PAKALPOJUMU ĪPATSVARŠ 2013. UN 2014. GADĀ IESTĀDĒS (PĒC GADĪJUMU SKAITA)	39
4.3.	BIEŽĀK SNIEGTIE PAKALPOJUMI 2014. GADĀ (TOP 20)*	41
4.4.	BIEŽĀK SNIEGTIE ELEKTRONISKIE PAKALPOJUMI 2014. GADĀ (TOP 20)*	42
4.5.	ELEKTRONIZĒTO PAKALPOJUMU ĪPATSVARŠ VALSTS PĀRVALDĒ KOPUMĀ 2014. GADĀ	45
4.6.	ATBALSTS KLIENTIEM E-PAKALPOJUMU SAŅEMŠANĀ	47
5.	STARPIESTĀŽU DOKUMENTU APRITE, DOKUMENTU APRITE AR IEDZĪVOTĀJIEM UN UZŅĒMĒJIEM	49
5.1.	SAŅEMTO UN NOSŪTĪTO DOKUMENTU SKAITS	49
5.2.	MINISTRIJĀS UN IESTĀDĒS SAŅEMTO UN NOSŪTĪTO ELEKTRONISKO DOKUMENTU ĪPATSVARŠ	52
5.3.	IZRAKSTĪTIE RĒĶINI	58
6.	IEKŠĒJO DOKUMENTU APRITE UN LIETVEDĪBA	59
6.1.	IEKŠĒJO DOKUMENTU SKAITS	59
6.2.	SLODŽU SKAITS LIETVEDĪBĀ UN PERSONĀLVADĪBĀ	61
6.3.	SAŅEMTO UN NOSŪTĪTO DOKUMENTU SKAITS 2014. GADĀ UZ 1 LIETVEDĪBAS SLODZI	64
6.4.	PERSONĀLA VADĪBAS SISTĒMAS	66
6.5.	DOKUMENTU VADĪBAS SISTĒMAS	67
7.	TĪMEKĻA VIETŅU ANALĪZE	68
7.1.	TĪMEKĻA VIETŅU PIEMĒROTĪBA PĀRLŪKOŠANAI MOBILAJĀS IEKĀRTĀS	68
7.2.	ATBILSTĪBA TĪMEKĻA VIETŅU PIEEJAMĪBAS PRASĪBĀM (WCAG 2.0 AA)	69
8.	KOPSAVILKUMS	70
1.	PIELIKUMS – IZLASĒ IEKĻAUTĀS IESTĀDES	74
2.	PIELIKUMS – E-INDEKSA APRĒĶINĀŠANAS METODIKA	77
3.	PIELIKUMS – IZMAKSU NOVĒRTĒŠANA	99
4.	PIELIKUMS – E-INDEKSA APRĒĶINĀŠANAS METODIKA (INFOGRAFIKA)	105
5.	PIELIKUMS – APTAUJAS ANKETA	106

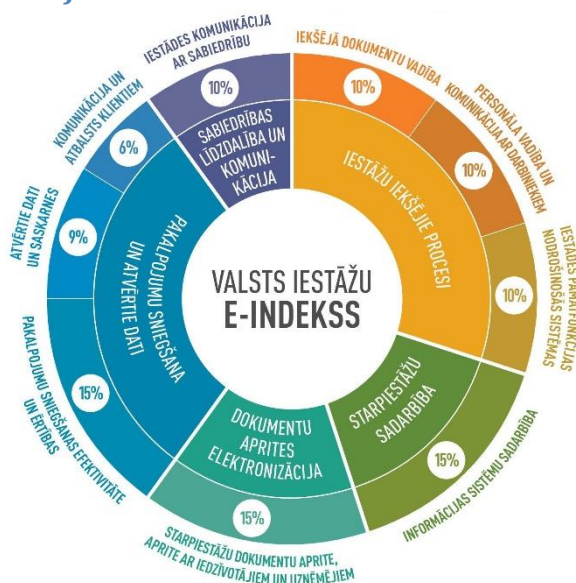
1. PĒTĪJUMA MĒRĶI UN METODOLOĢIJA

PĒTĪJUMA MĒRĶI

Valsts iestāžu e-indeksis atspoguļo e-pārvaldes efektivitāti valsts institūcijās. Valsts pārvaldes e-indeksis ir metodoloģiski vienota un savstarpēji salīdzināmu efektivitātes rādītāju sistēma, kura ļauj

- ✓ apzināt veiksmīgākās 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.

PĒTĪJUMA STRUKTŪRA UN INDEKSA RĀDĪTĀJU SVARI



Kopumā valsts iestāžu e-pārvaldes efektivitāte tiek analizēta 5 jomās:

- ✓ iestādes iekšējo procesu organizācija,
- ✓ starpiestāžu sadarbība,
- ✓ dokumentu aprīte,
- ✓ pakalpojumu sniegšana,
- ✓ sabiedrības iesaistīšana.

Valsts iestāžu kopējā e-indeksa novērtējumā papildus tiek ņemta vērā iestādes darba specifika. Augstāks svars katras iestādes novērtējumā tiek piešķirts tām jomām (piem., pakalpojumu sniegšanai), kas ir būtiskākās iestādes ikdienas darbā.

Detalizēta metodiku skat. 2. pielikumā. Izvērstu metodikas infografiku skat. 4. pielikumā.

IZLASE

Valsts iestāžu e-indeksa izstrāde balstās uz pētījumu, kuras ietvaros aptaujātas **102 valsts iestādes** (skat. 1.pielikumu). Pētījuma mērķa grupā iekļautas valsts iestādes, tostarp ministrijas, resoru iestādes, neatkarīgās iestādes un valsts uzņēmumi. Valsts iestāžu e-indeksis tiek veidots divās grupās:

- ✓ ministriju grupā (N=13), iestāžu grupā (N=89).

PĒTĪJUMA LAUKA DARBS UN RESPONDENCES RĀDĪTĀJI

- ✓ Datu ieguve: Pētījums organizēts kvantitatīvas aptaujas veidā, veicot datorizētas intervijas internetā (CAWI jeb *Computer Assisted Web Interviews*). Dati iegūti pašizpildāmas anketas veidā.
- ✓ Lauka darba norise: **2015.gada 22.oktobris līdz 17.novembris**.
- ✓ Respondences rādītāji: Anketa tika izsūtīta **103 iestādēm**, no kurām to aizpildīja 102 iestādes.

PĒTĪJUMA VEICĒJI

- ✓ Pētījums veikts sadarbībā ar SIA „Projektu un kvalitātes vadība”.
- ✓ Pētījuma pasūtītāji - Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija (*turpmāk VARAM*), kontaktpersonas:
 - Linda Liepiņa, VARAM vecākā eksperte (linda.liepina@varam.gov.lv, tel. 66016541),
 - Gatis Ozols, VARAM Elektronisko pakalpojumu nodaļas vadītājs (gatis.ozols@varam.gov.lv, tel. 67026540).

PĒTĪJUMA IZEJAS DATI

- ✓ Pētījuma izejas dati pieejami www.eindekss.lv un VARAM mājaslapas sadaļā E-pārvalde -> pētījumi: http://www.varam.gov.lv/lat/publ/petijumi/pet_Eparv/?doc=14321.

2. GALVENIE SECINĀJUMI (E-indeks un e-pārvaldības attīstība)

Informācijas un komunikāciju tehnoloģijas (*turpmāk IKT*) ir mūsdienu valsts pārvaldes darba ikdiena. Tās vairs nav tikai atsevišķu nozaru politikas instruments, bet ir priekšnoteikums ikvienas nozares efektīvai un kvalitatīvai darbības nodrošināšanai un izaugsmei.

Informācijas un komunikāciju tehnoloģiju gudra un atbilstoša izmantošana ir viens no būtiskiem priekšnosacījumiem efektīvai valsts pārvaldes darbībai, tādēļ to pielietošana un ieviešana ir ikvienas nozares atbildība.

Esošie izaicinājumi ar pieaugošu spiedienu uz valsts pārvaldes darba efektivitāti un darbinieku skaitu optimizēšanu, vienlaicīgi ņemot vērā augošās iedzīvotāju prasības pēc privātam sektoram līdzvērtīgas pakalpojumu kvalitātes standarta, kas ietver plašu ģeogrāfisko pieejamību un nepārtrauktu pieejamību ārpus ierastā darba laika, paredz, ka vienīgā iespējamā izeja ir efektīva tehnoloģiju pielietošana, radošu un savstarpēji papildinošu sadarbības modeļu izveide iestāžu starpā, kā arī sadarbība ar sabiedrisko un komercsektoru. Turklāt valsts pārvaldes rīcībā ir dati, kas atvērtā un pieejamā formā var kalpot kā būtisks izaugsmi veicinošs resurss uzņēmējdarbībā, kā arī svarīgs informācijas avots pētniecībā un sabiedrisko procesu analīzē. Valsts pārvaldes uzdevums ir padarīt šos datus brīvi pieejamus sabiedrībai.

Valsts iestāžu e-indeks ir rīks, kas analizē un sniedz pārskatu par to, cik lielā mērā un cik atbilstoši iestādes izmanto IKT tehnoloģijas, lai a) iespējami efektīvāk organizētu savu iekšējo darbu; b) sadarbotos ar citām iestādēm un c) sniegtu pakalpojumus iedzīvotājiem un uzņēmējiem.

📌 Jaunākais valsts iestāžu e-indeksa pētījums analizē situāciju valsts pārvaldes iestādēs 2015.gadā, izņemot dokumentu un pakalpojumu statistiku, kas aptver datus par 2014.gadu.

1. PAKALPOJUMI

Palielinās elektroniski sniegto pakalpojumu īpatsvars. 2015.gada pētījuma dati rāda, ka elektroniski sniegto pakalpojumu īpatsvars gada laikā pieaudzis par 5%, kopumā sasniedzot 33%.

Samazinājies pakalpojumu gadījumu sniegšanas skaits. 2014.gadā pētījuma izlasē iekļautajās iestādēs kopumā reģistrēti 31 559 754 pakalpojumu sniegšanas gadījumi, kas ir par aptuveni 30% mazāk nekā 2013.gadā. Šāds sniegto pakalpojumu skaita kritums ir skaidrojams ar precizētu pakalpojumu uzskaites metodiku, kā rezultātā no uzskaites izņemti arī vairāki starpiestāžu pakalpojumi, informācijas sistēmu ģenerētie automātiskie pakalpojumi, kā arī identificēti gadījumi, kad pakalpojumu pieprasījumu vietā uzskaitīts izsniegtais apjoms (piem., akcīzes markas, proves, dzīvnieku skaits u.tml).

Vairāk kā puse valsts sniegto pakalpojumu ir pieejami elektroniski. Aptaujas ietvaros uzskaitīts 951 pakalpojums, no kuriem elektronizēti ir 52%. Dati apliecina, ka pakalpojumu elektronizācijai valstī vēl ir liels potenciāls.

Vienai trešdaļai iestāžu ir publisko datu kopas. Pētījuma rezultāti rāda, ka 33 iestādēm ir publiski pieejamas datu kopas, kamēr 69 iestādēm šādu datu nav. Tas norāda, ka atvērto datu jomā valsts pārvaldē ir vieta izaugsmei.

2. DOKUMENTI

Pieaudzis elektroniski saņemto un nosūtīto dokumentu īpatsvars. Lai gan 2014.gadā salīdzinājumā ar iepriekšējo mērījumu periodu elektroniski saņemto un nosūtīto dokumentu īpatsvars pieaudzis gandrīz 2 reizes, sasniedzot 27% (2013.gadā 14%), šis rādītājs tomēr vērtējams kā nepietiekams, ņemot vērā L.Straujumas Valdības Rīcības plānā ir izvirzīto mērķi “panākt 90% bezpapīra dokumentu apriti tuvāko 3 gadu laikā”. Tajā pašā laikā 3 iestādes – Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija, Maksātnešpējas administrācija un Uzņēmumu reģistrs - jau šobrīd ir dokumentu aprītē sasniegušas 70% līmeni, tādējādi apliecinot, ka izvirzītais 90% mērķis ir reāls.

Elektroniski nosūtīto dokumentu īpatsvars divas reizes augstāks nekā elektroniski saņemto dokumentu īpatsvars. Elektroniski nosūtīto dokumentu īpatsvars ir sasniedzis 37%, kamēr elektroniski saņemto dokumentu īpatsvars ir 17%. Divas iestādes - Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs un Pārresoru koordinācijas centrs - ir sasniegušas īpaši augstu rādītāju - 96% īpatsvaru elektroniski nosūtīto dokumentu grupā.

Samazinājies valsts pārvaldes aprītē esošo dokumentu skaits. 2014.gadā kopumā uzskatīti 4 387 528 nosūtītie un saņemtie dokumenti, kas ir par 15% mazāk nekā 2013.gadā. Iemesls šādam dokumentu skaita kritumam ir gan korekcijas jautājumu formulējumos, gan arī lielāka iestāžu precizitāte anketas aizpildīšanā, gan arī izmaiņas izlasē.

Papīra dokumenti aptuveni 4 reizes dārgāki nekā elektroniskie dokumenti. Veicot aprēķinus papīra un e-dokumentu izmaksām pētījuma autori aprēķinājuši, ka viena papīra dokumenta vidējās izmaksas ir 1,62 EUR, kamēr viena elektroniskā dokumenta izmaksas ir 0,37 EUR. Tādējādi vidēji viens papīra dokuments izmaksā aptuveni 4 reizes vairāk nekā elektroniskais dokuments (*aprēķinos izmantoto izmaksu analīzes metodiku skat. 3.pielikumā*).

Valsts gada laikā būtu varējusi ietaupīt aptuveni pusotru miljonu eiro. Izanalizējot valsts iestāžu nosūtītos dokumentus kanālu griezumā, secināts, ka valsts būtu varējusi ietaupīt 1,48 miljonus eiro, ja 90% (L.Straujumas Valdības Rīcības plāna mērķis) no visiem papīra formā reģistrētajiem dokumentiem būtu nosūtīti elektroniski (aprēķinā nav iekļautas papīra formā saņemto dokumentu izmaksas).

3. RĒĶINI

Nepietiekams pāriešanas temps uz elektronizētu rēķinu izsniegšanu. 2014.gadā kopā izrakstīti 579 211 rēķini, no kuriem mašīnlasāmā formā ir 68 474 jeb 12% rēķini (2013.gadā 3%). Ņemot vērā Informācijas sabiedrības attīstības pamatnostādnes 2014. – 2020.gadam noteiktos mērķus attiecībā uz rēķinu elektronizāciju, proti, panākt, ka līdz 2016.gadam e-rēķini kļūst par obligātiem publisko iepirkumu procedūrās, bet līdz 2020.gadam tie kļūst par vadošo rēķinu apmaiņas formu, jāsecina, patreizējais pāriešanas temps uz elektronizētu rēķinu izsniegšanu ir nepietiekams, lai sasniegtu pamatnostādnes izvirzītos mērķus.

4. DOKUMENTU VADĪBAS UN PERSONĀLA VADĪBAS NODROŠINĀJUMS

Gandrīz visas iestādes izmanto kādu dokumentu vadības sistēmu. No 102 iestādēm dokumentu vadības sistēmu izmanto 97 iestādes, bet 5 iestādes norāda, ka DVS neizmanto. Visbiežāk tiek izmantota ALS sistēma (20 iestādes), otra populārākā ir DocLogix (13 iestādes).

Lielākajā daļā iestāžu tiek izmantota kāda personāla vadības sistēma. Kopumā izlasē 81 iestādē tiek izmantota kāda personāla vadības sistēma. Tomēr 21 iestāde neizmanto nekādu personāla vadības sistēmu, kas neliecina par efektīvu personāla resursu vadību, īpaši ņemot vērā faktu, ka iestādēm, kurām nav savs personāla vadības risinājums, izmantošanai ir pieejams Finanšu ministrijas PUD risinājums.

5. KOMUNIKĀCIJA

Lielākā daļa iestāžu tīmekļa vietņu nav draudzīgas mobilajām ierīcēm. 2015.gada pētījumā pirmo reizi tika vērtēta iestāžu tīmekļa vietņu piemērotība mobilajām ierīcēm, izmantojot [Google vērtētāju](#). Rezultāti rāda, ka no kopumā vērtētajām 102 lapām tikai 18 tīmekļa vietnes ir novērtētas kā atbilstošas lietošanai mobilajās ierīcēs, kas ir ļoti zems rādītājs.

Aptuveni puse valsts iestāžu tīmekļa vietņu ir draudzīgas cilvēkiem ar īpašām vajadzībām. 2015.gada pētījumā pirmo reizi tika mērīts tīmekļa vietņu draudzīgums cilvēkiem ar īpašām vajadzībām. Tika konstatēts, ka 12 iestāžu tīmekļa vietnes sasniegušas augstu līmeni, 36 iestādes vidēji augstu līmeni, 40 iestādes vidēji zemu līmeni un 12 iestādes zemu līmeni (2 iestādes sistēma nevarēja novērtēt). Atbilstību WCAG2.0 AA ([EN 301 549 9.nodaļa](#)) līmeņa prasībām, ko paredzēts ieviest kā obligātu ES standartu visām valsts pārvaldes tīmekļa vietnēm.

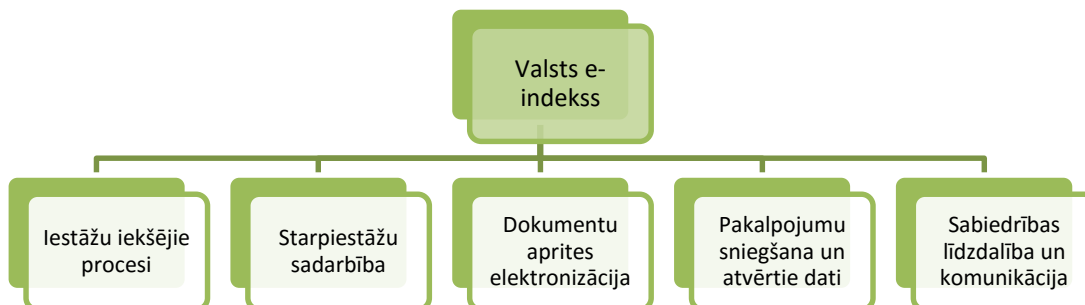
6. ES FONDU LĪDZEKĻU IZMANTOŠANAS IETEKME UZ IESTĀŽU IS UN PAKALPOJUMU ELEKTRONIZĀCIJAS LĪMENI

Pakalpojumu elektronizācijas līmeni būtiski ietekmējusi ES naudas izmantošana. Datu analīzes ietvaros veiktā korelāciju analīze rāda, ka ES naudas izmantošanai un pakalpojumu elektronizācijas līmenim ir vistiešākā saistība, kas apliecina ES finansējuma izmantošanas būtisko ietekmi uz pakalpojumu elektronizāciju. Zemāka ir bijusi ES fondu līdzekļu ietekme uz pakalpojumu sniegšanu elektroniski, kas, iespējams, norāda uz nepietiekamu iestāžu komunikāciju ar sabiedrību par elektronisko pakalpojumu saņemšanas iespējām.

Konstatēta būtiska sakarība starp informācijas sistēmu nozīmīgumu Latvijas valsts pārvaldē un ES fondu naudas izmantošanu to attīstībā. Datu analīzē izmantotā korelāciju analīze parāda, ka pastāv būtiska sakarība starp informācijas sistēmu nozīmīgumu Latvijas valsts pārvaldē (cik citu sistēmu un pakalpojumu izmanto šīs sistēmas datus) un ES fondu naudas izmantošanu to attīstībā, tādējādi apliecinot ES fondu līdzfinansēto projektu īstenošanas pozitīvo ietekmi uz iestāžu pamatdarbību IS attīstību un iestādēm doto iespēju izstrādāt daudz kvalificētākas informācijas sistēmas, nekā to nodrošinātu valsts budžeta iespējas.

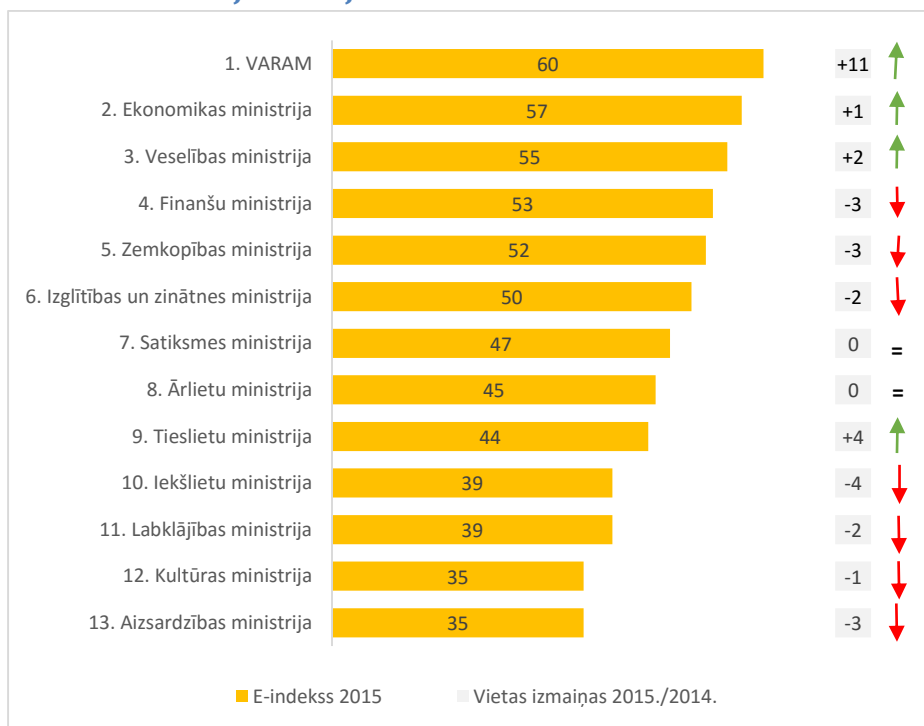
3. GALVENIE REZULTĀTI (LATVIJAS E-INDEKSS)

3.1. VALSTS IESTĀŽU KOPĒJAIS E-INDEKSS

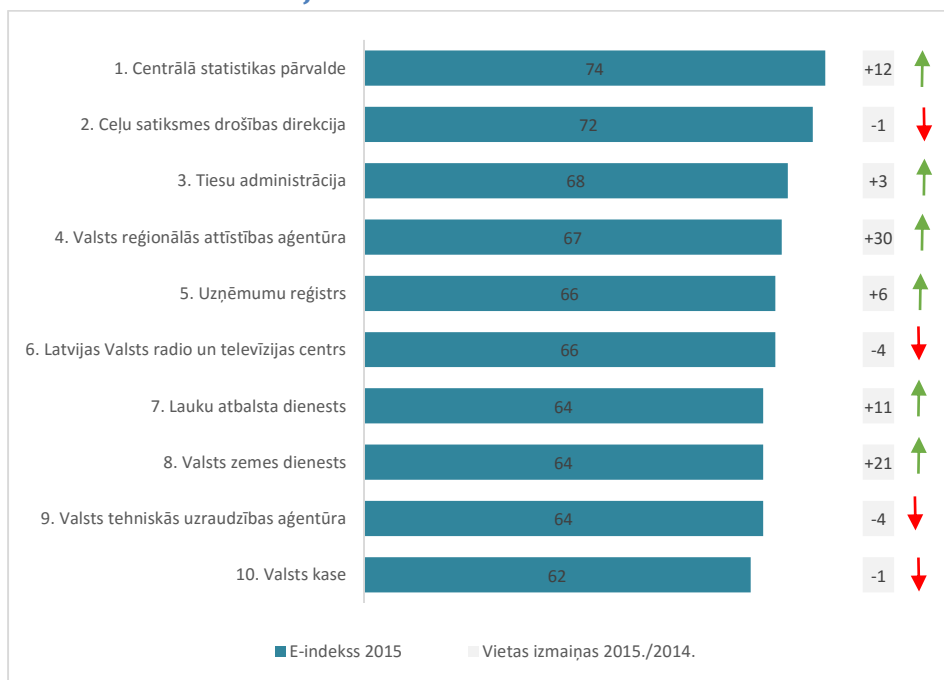


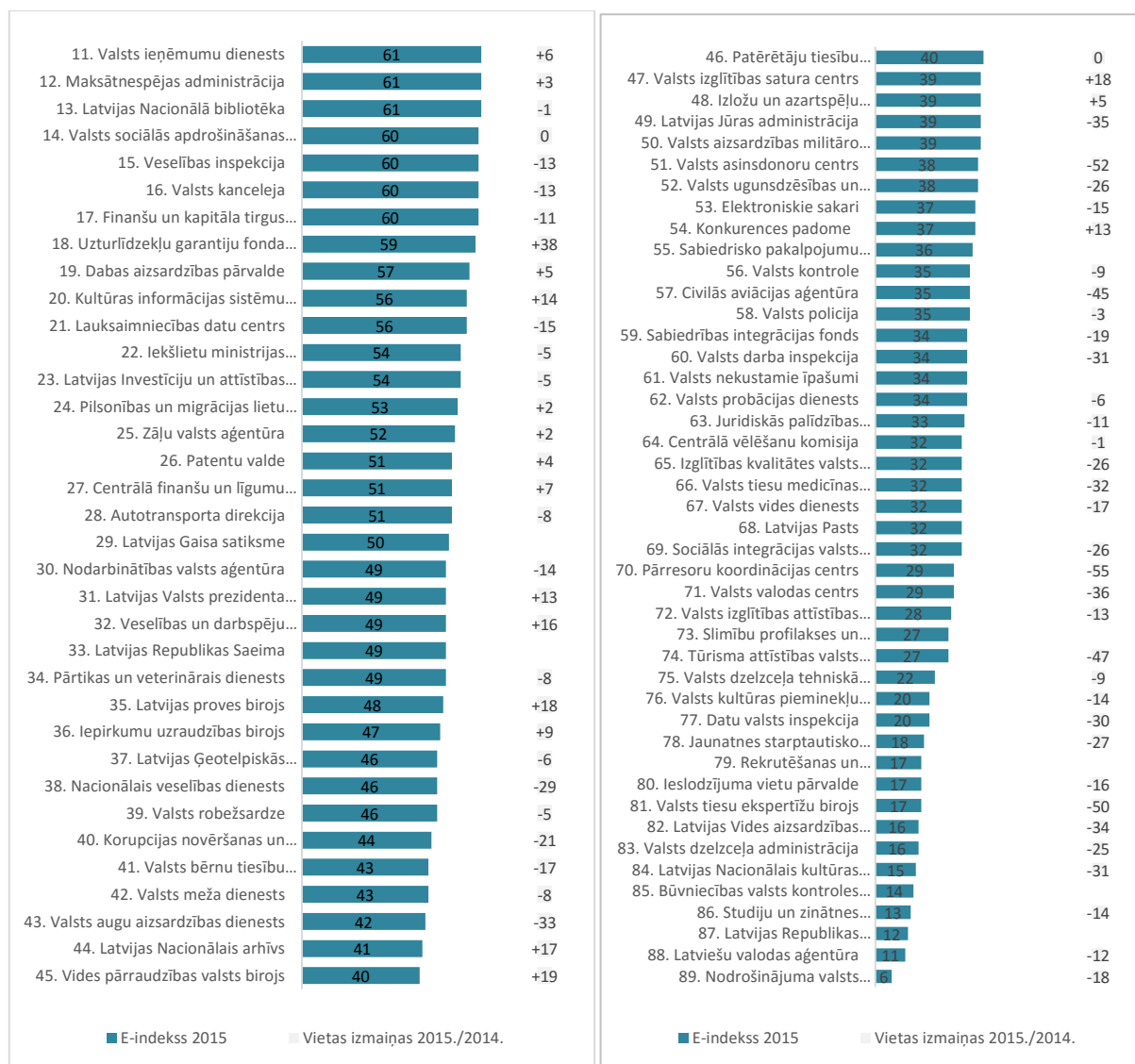
Valsts e-indeks atspoguļo iestāžu e-pārvaldības briedumu 5 dimensijās, kuras sīkāk sadalās 9 tēmās. Kopējā e-indeksā, tiek ņemts vērā katras tēmas īpatsvars un katras konkrētās iestādes specifika, kas katras tēmas svaru attiecīgās iestādes kopējā novērtējumā.

3.1.1. MINISTRIJU KOPĒJAIS E-INDEKSS

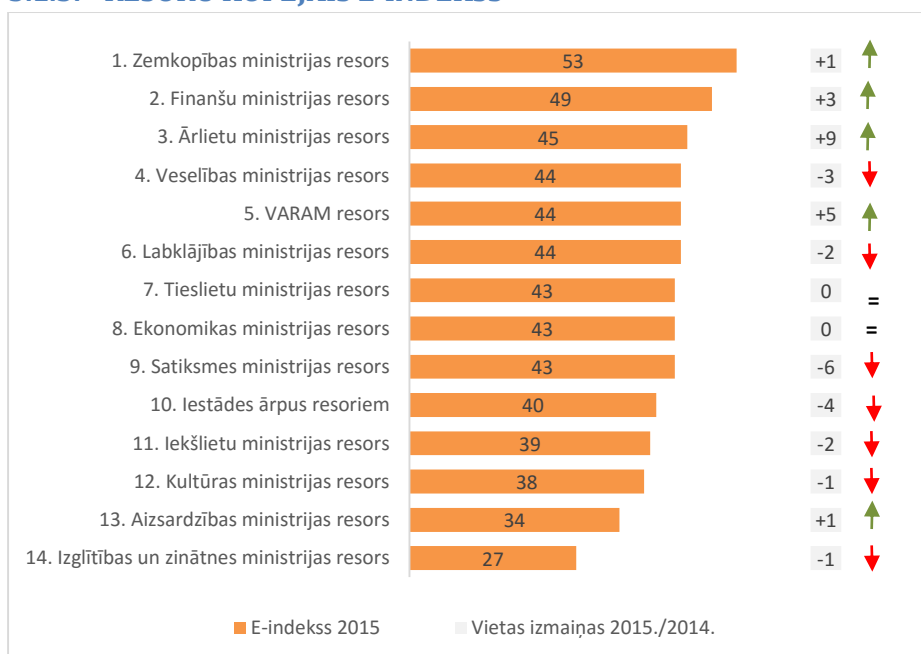


3.1.2. IESTĀŽU KOPĒJAIS E-INDEKSS

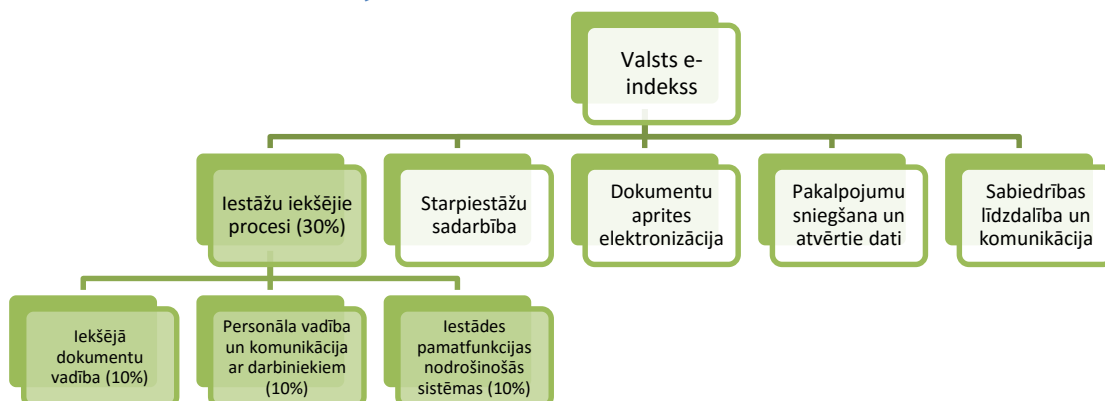




3.1.3. RESORU KOPĒJAIS E-INDEKSS



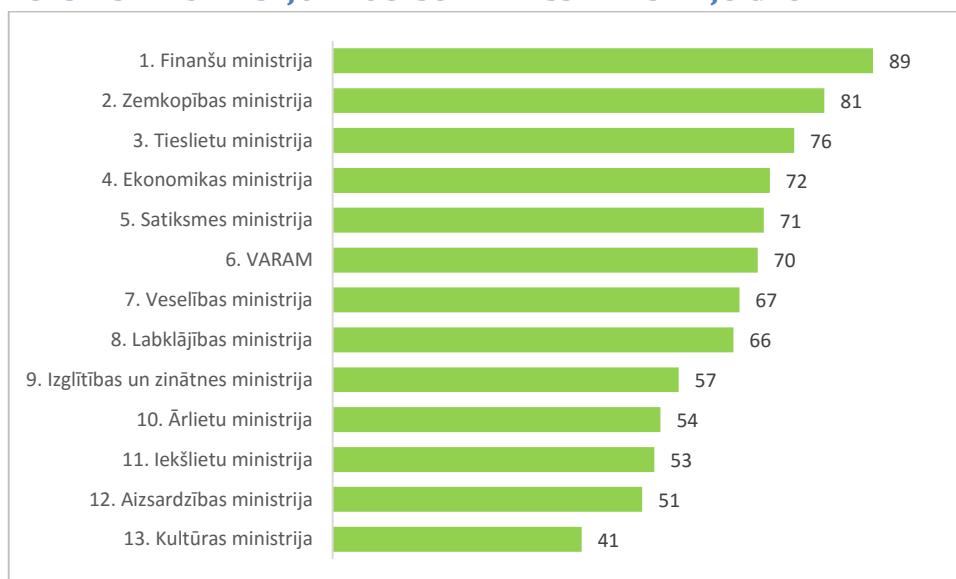
3.2. VALSTS IESTĀŽU IEKŠĒJO PROCESU INDEKSS



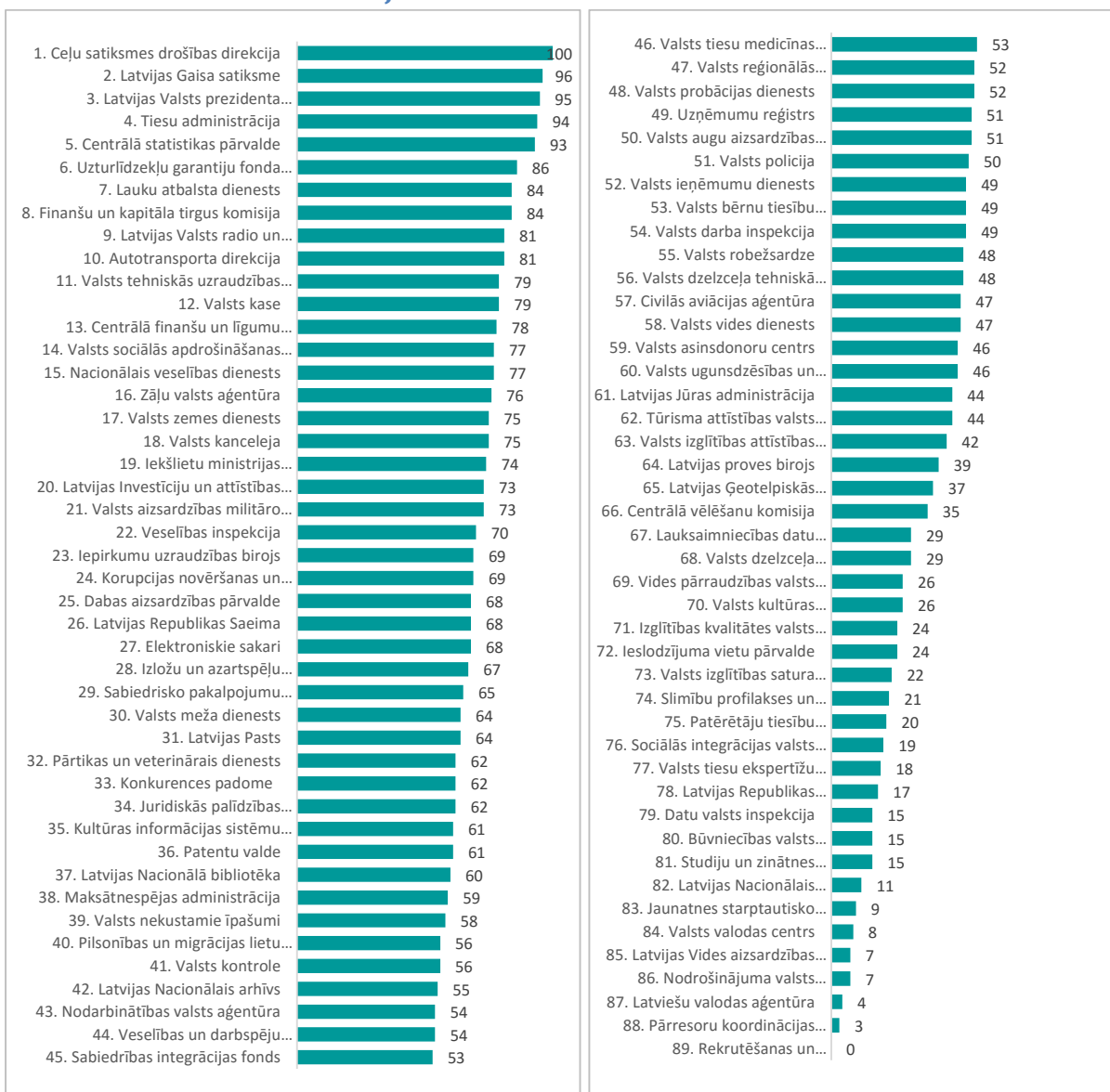
Iekšējo procesu indekss atspoguļo 3 iekšējo procesu digitalizāciju raksturojošus aspektus:

- iekšējo dokumentu aprite veido dokumentu pārvaldības elektronizācija (76%) un dokumentu pārvaldība teritoriālajās nodaļās (24%),
- personāla vadība un komunikācija ar darbiniekiem sīkāk sadalās tādos jautājumos kā personālvadības procesu elektronizācija (87%) un komunikācijā ar darbiniekiem izmantotie risinājumi (13%),
- iestādes pamatfunkcijas nodrošinošās sistēmas sastāv no jautājumiem par informācijas apstrādes elektronizācijas līmeni (90%) un vēsturiskās informācijas glabāšanu (10%).

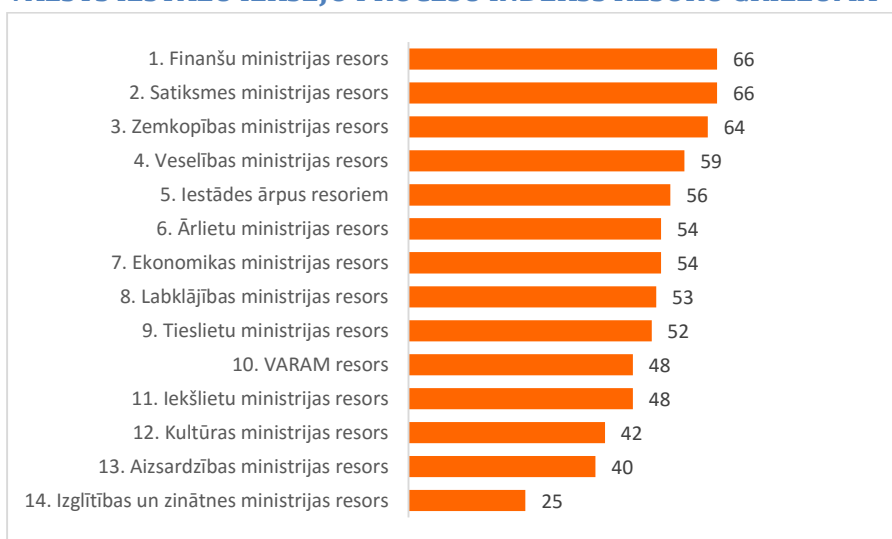
3.2.1. VALSTS IESTĀŽU IEKŠĒJO PROCESU INDEKSS MINISTRIJU GRUPĀ



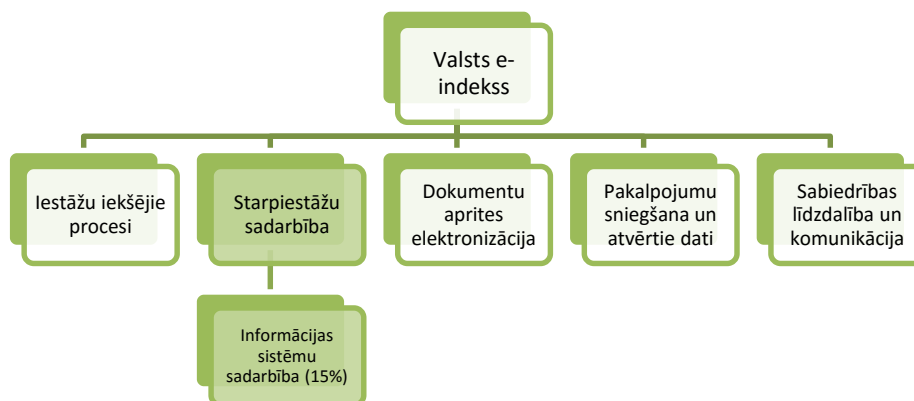
3.2.2. VALSTS IESTĀŽU IEKŠĒJO PROCESU INDEKSS IESTĀŽU GRUPĀ



3.2.3. VALSTS IESTĀŽU IEKŠĒJO PROCESU INDEKSS RESORU GRIEZUMĀ



3.3. STARPIESTĀŽU SADARBĪBAS INDEKSS



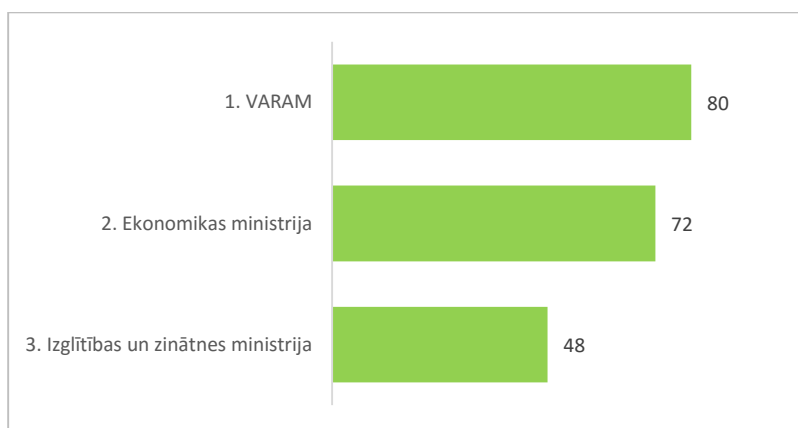
Starpiestāžu sadarbības indekss atspoguļo starpiestāžu informācijas aprites līmeni. Sistēmu sadarbība ir viens no priekšnosacījumiem, lai novērstu informācijas atkārtotu pieprasīšanu no iedzīvotājiem un uzņēmējiem (t.sk. izziņu formā). Šo sadaļu veido šādi jautājumi:

- nodrošinājums ar informāciju no citu iestāžu informācijas sistēmām (18%),
- datu saņemšana no saistītajām informācijas sistēmām (42%),
- informācijas aktualitāte pakalpojumiem un trešajām pusēm (30%),
- dokumentu integrācijas vides izmantošana starpiestāžu dokumentu aprītē (10%).

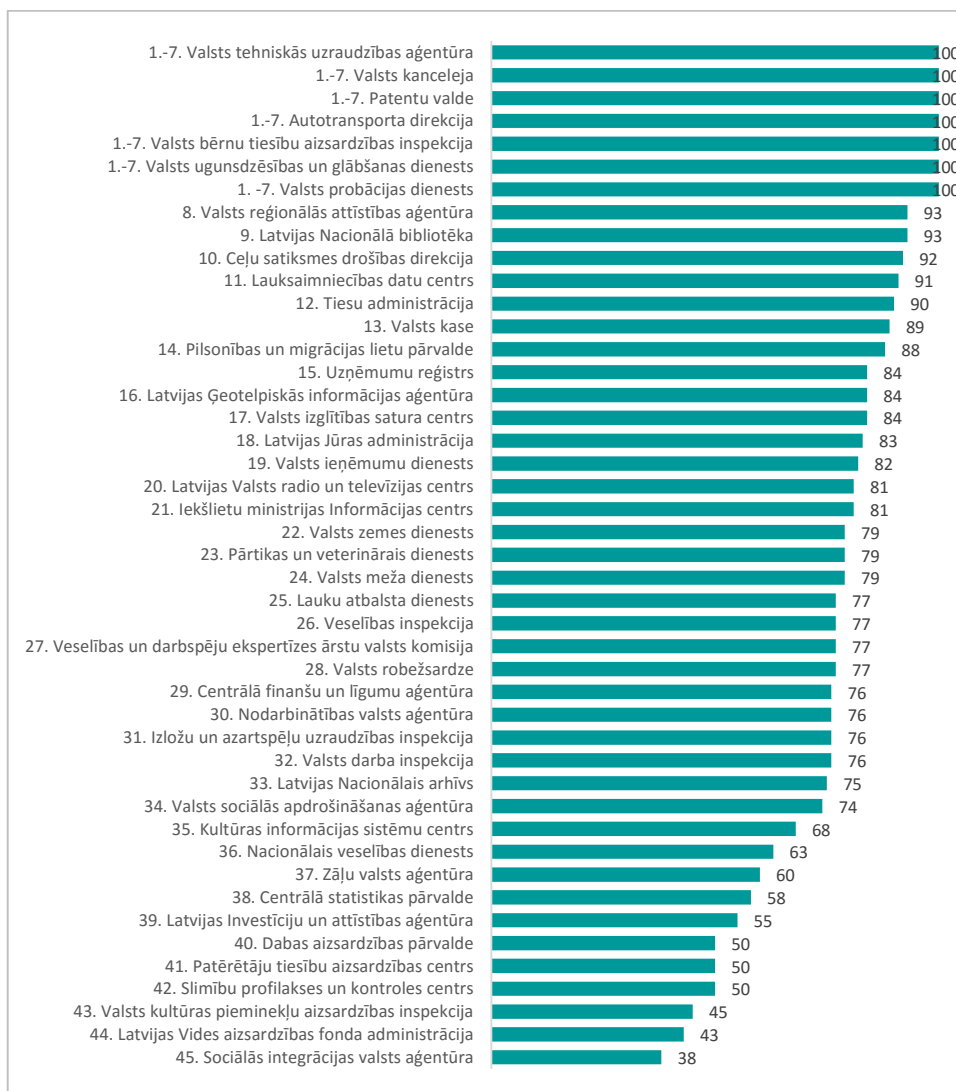
Starpiestāžu sadarbības indekss tiek aprēķināts tikai tām iestādēm, kuru datus izmanto arī citas iestādes. Ja iestāde ikdienas darbā izmanto informācijas sistēmas, kuras tiek izmantotas tikai pašas iestādes darbības nodrošināšanai, starpiestāžu sadarbības indekss tai aprēķināts netiek.

3.3.1. STARPIESTĀŽU SADARBĪBAS INDEKSS MINISTRIJU GRUPĀ

Starpiestāžu sadarbības indekss ministriju grupā tiek aprēķināts tikai Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijai, Ekonomikas ministrijai un Izglītības un zinātnes ministrijai. Tā kā pārējām ministrijām nav pamatdarbības informācijas sistēmas, tās šī indeksa aprēķinā netiek iekļautas.



3.3.2. STARPIESTĀŽU SADARBĪBAS INDEKSS IESTĀŽU GRUPĀ



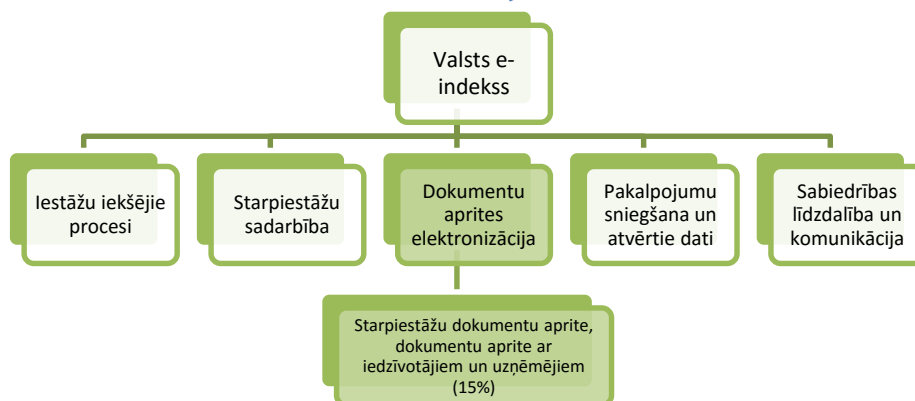
Pārējām 46 iestādēm starpiestāžu sadarbības indekss netiek aprēķināts.

3.3.3. STARPIESTĀŽU SADARBĪBAS INDEKSS RESORU GRIEZUMĀ*



* Uz Ārlietu ministrijas resorā ietilpstošajām iestādēm starpiestāžu sadarbības rādītājs neattiecas, tāpēc netiek aprēķināts.

3.4.DOKUMENTU APRITES ELEKTRONIZĀCIJAS INDEKSS

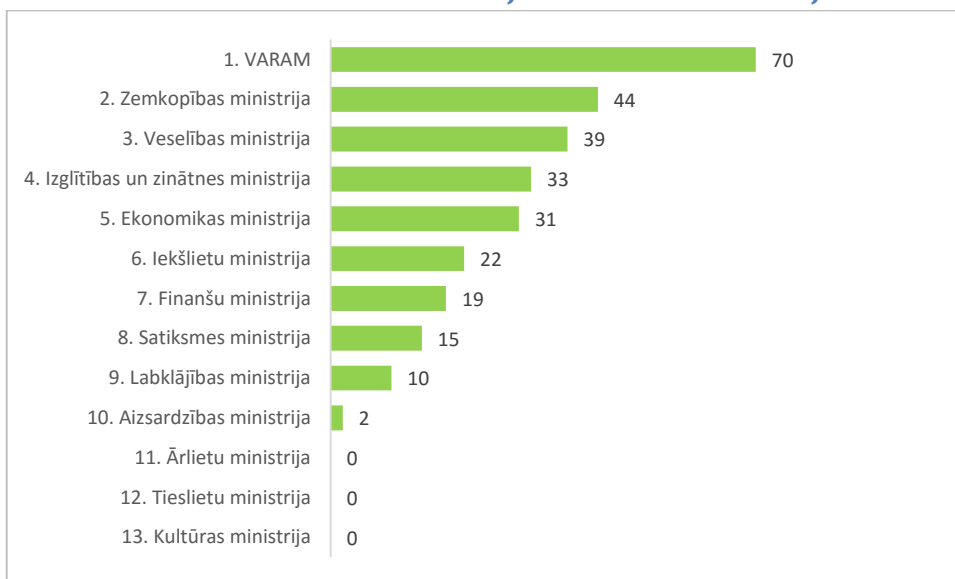


Dokumentu aprites elektronizācijas indekss raksturo starpiestāžu un dokumentu aprites ar iedzīvotājiem/ uzņēmējiem digitalizācijas līmeni. Šis apakš indekss, ņem vērā 3 aspektus:

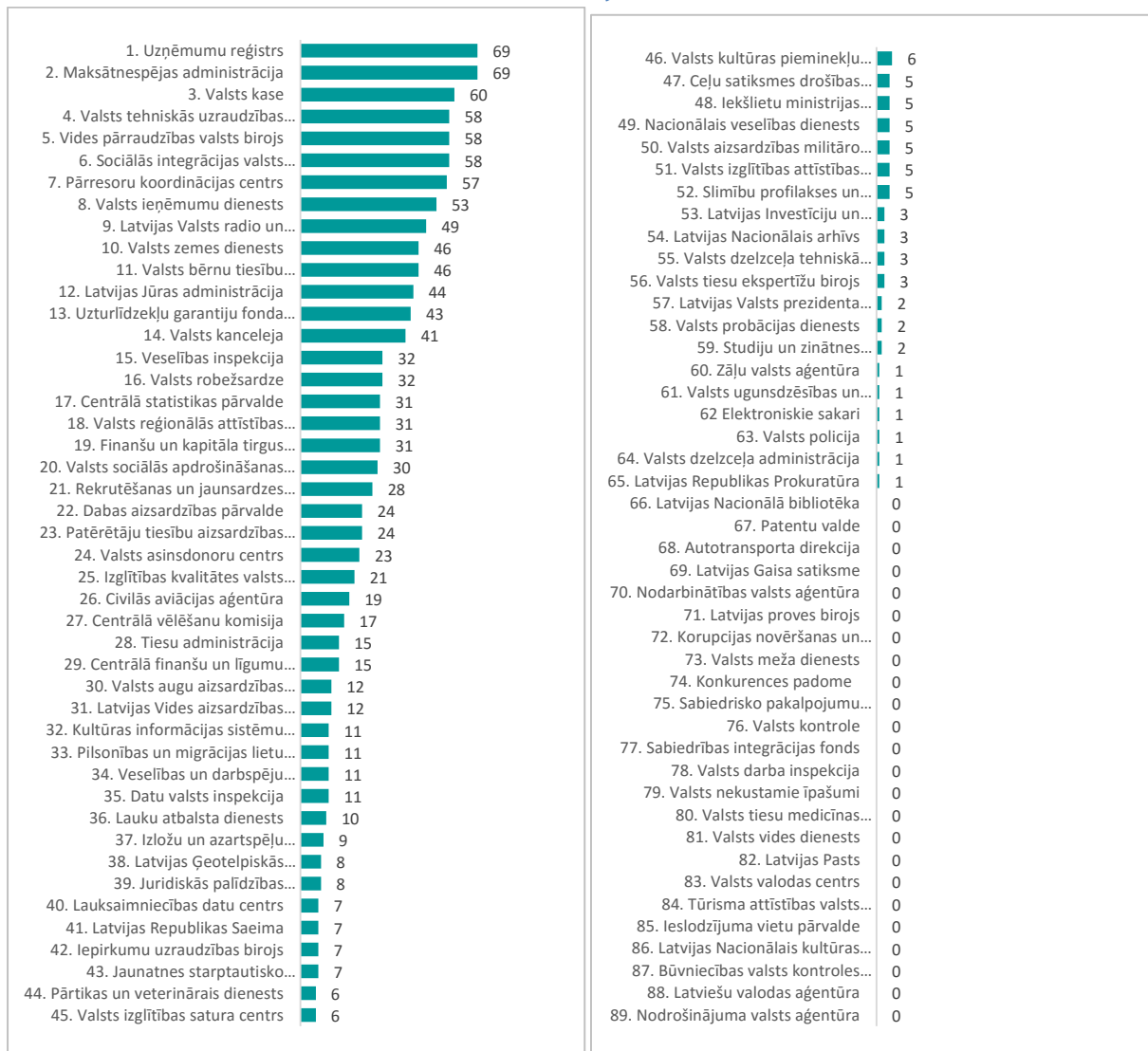
- kopējais e-dokumentu īpatsvars iestādes saziņā (50%),
- e-dokumentu īpatsvars saziņā ar valsts/pašvaldību iestādēm (35%),
- datu esamība mērķu grupu griezumā (15%).

Ja iestāde šādu uzskaiti neveic, tiek uzskatīts, ka elektronisko dokumentu īpatsvars ir 0.

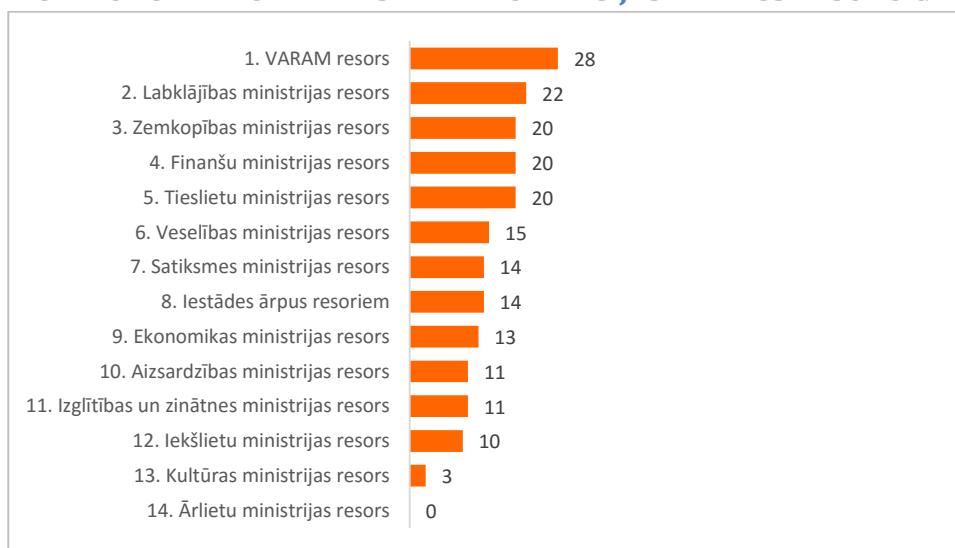
3.4.1. DOKUMENTU APRITES ELEKTRONIZĀCIJAS INDEKSS MINISTRIJU GRUPĀ



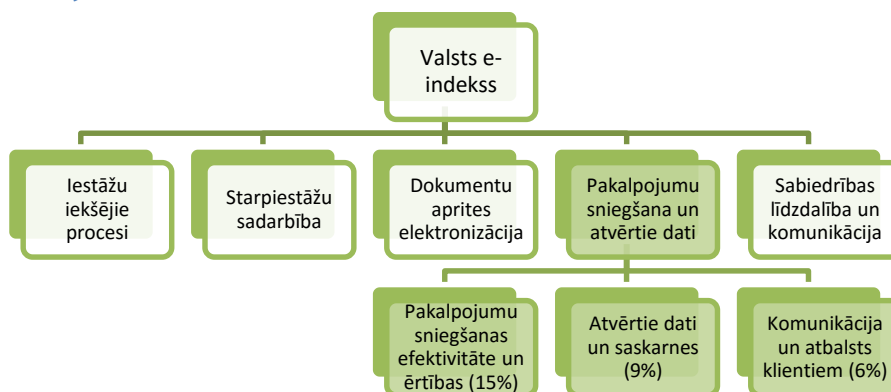
3.4.2. DOKUMENTU APRITES ELEKTRONIZĀCIJAS INDEKSS IESTĀŽU GRUPĀ



3.4.3. DOKUMENTU APRITES ELEKTRONIZĀCIJAS INDEKSS RESORU GRIEZUMĀ



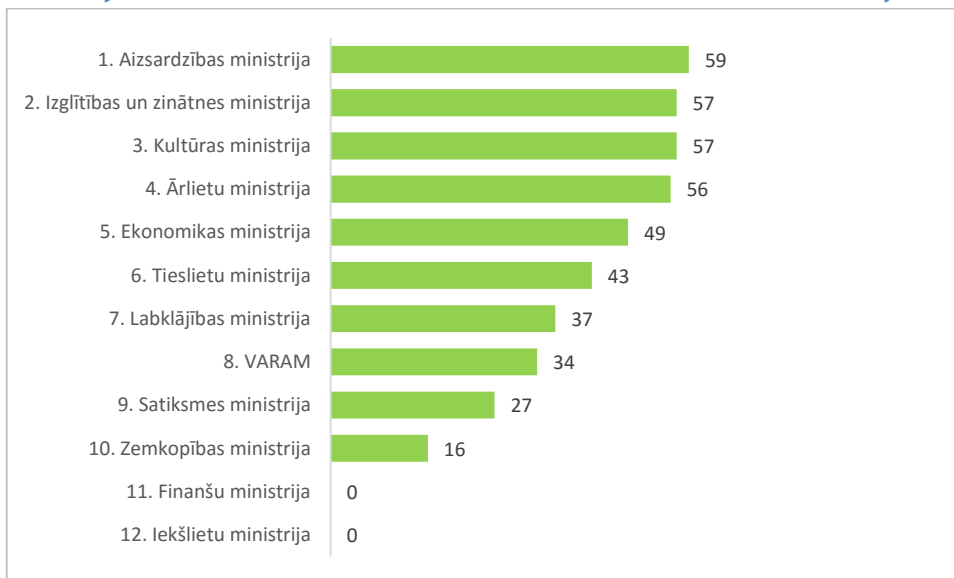
3.5.PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS UN ATVĒRTO DATU INDEKSS



Pakalpojumu sniegšanas un atvērto datu indeksu veido 3 sadaļas:

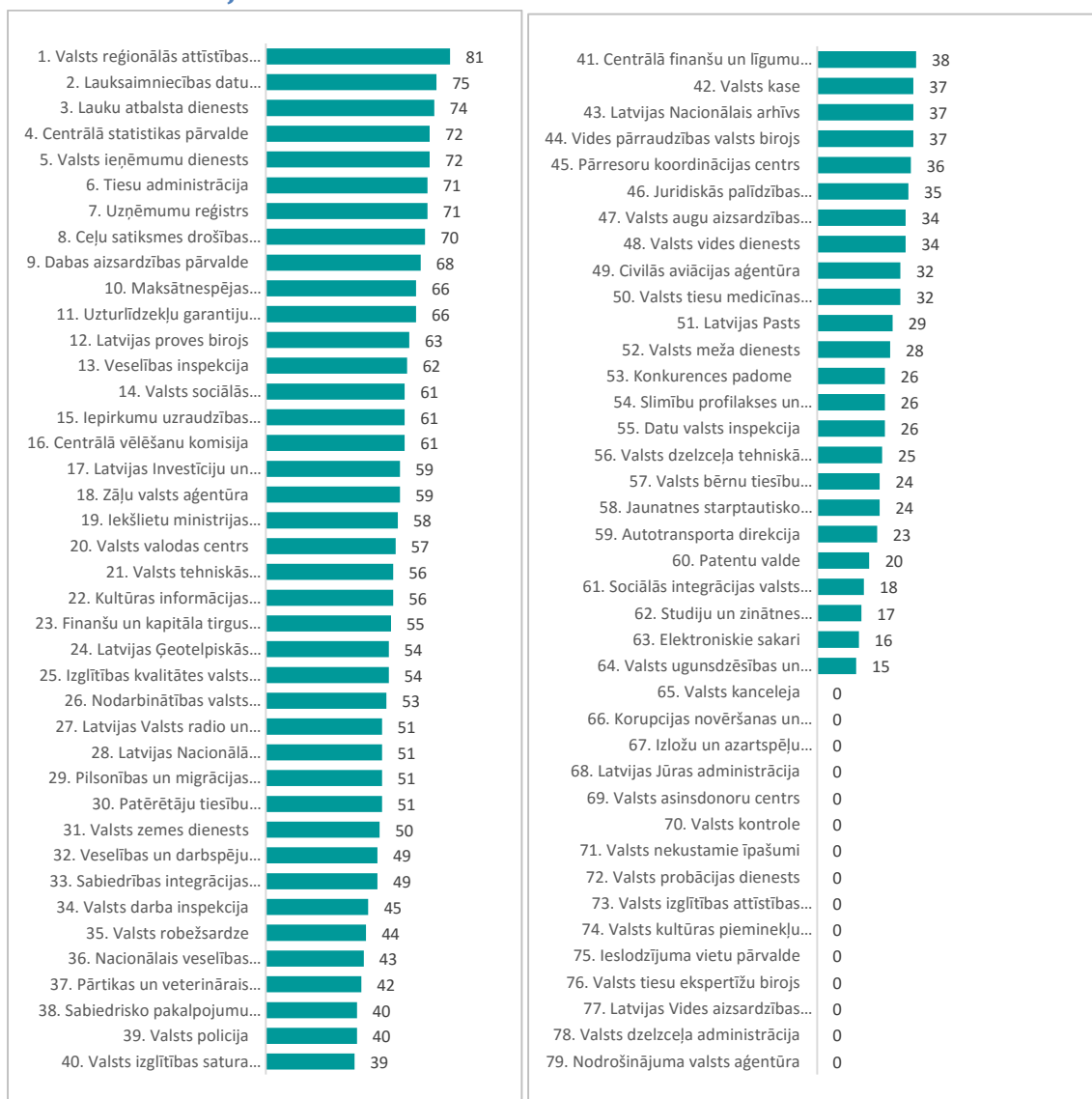
- pakalpojumu sniegšanas efektivitātes un ērtību sadaļu veido tādi jautājumi kā elektroniski sniegto pakalpojumu īpatsvars (20%), pakalpojumu elektronizācijas līmenis (30%), informācijas pieejamība par pakalpojumiem (4%), pakalpojuma saņemšanas ērtības un atbalsts [...] (19%), pakalpojumu saņemšanas teritoriālā piesaiste (7%), klātienes atbalsts e-pakalpojumu izmantošanā (8%) un pakalpojumu izmaksu un efektivitātes analīzes esamība iestādē (12%),
- atvērto datu saskarsmes sadaļā ietilpst atvērto datu pieejamība (34%), atvērto datu pieejamības tehniskais līmenis (9%), atvērto datu bezmaksas saņemšanas iespējas (5%), atvērto datu saņemšanas procedūras vērtējums (17%), aktivitātes atvērto datu izmantošanas veicināšanas aktivitātes (7%), un iespēja publiski pārbaudīt atļauju (licenču, u.c.) esamību (28%),
- komunikācijas un atbalsta klientiem sadaļā mēra informāciju tīmekļa vietnē par iespēju pakalpojumu saņemt elektroniski (20%), pakalpojumu sadaļas esamību un pakalpojumu aprakstus iestādes tīmekļa vietnē (20%), saziņas iespējas, izmantojot tiešsaistes tērzēšanu (15%), pakalpojuma, t.sk. e-pakalpojuma, kvalitātes novērtēšanas iespēju (27%), e-pakalpojumu saņemšanas demonstrāciju (8%) un klientu apkalpošanas standarta esamību iestādē (10%).

3.5.1. PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS UN ATVĒRTO DATU INDEKSS MINISTRIJU GRUPĀ*

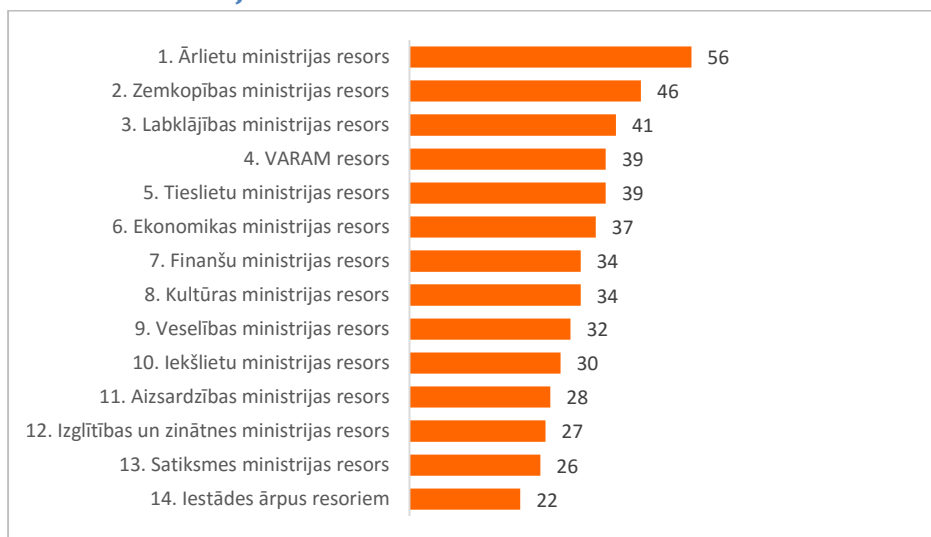


*Indekss netiek aprēķināts Veselības ministrijai.

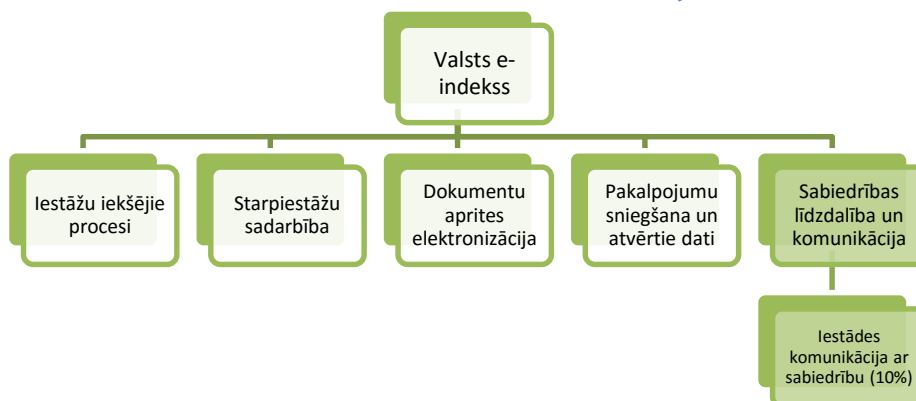
3.5.2. PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS UN ATVĒRTO DATU INDEKSS IESTĀŽU GRUPĀ



3.5.3. PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS UN ATVĒRTO DATU INDEKSS RESORU GRIEZUMĀ



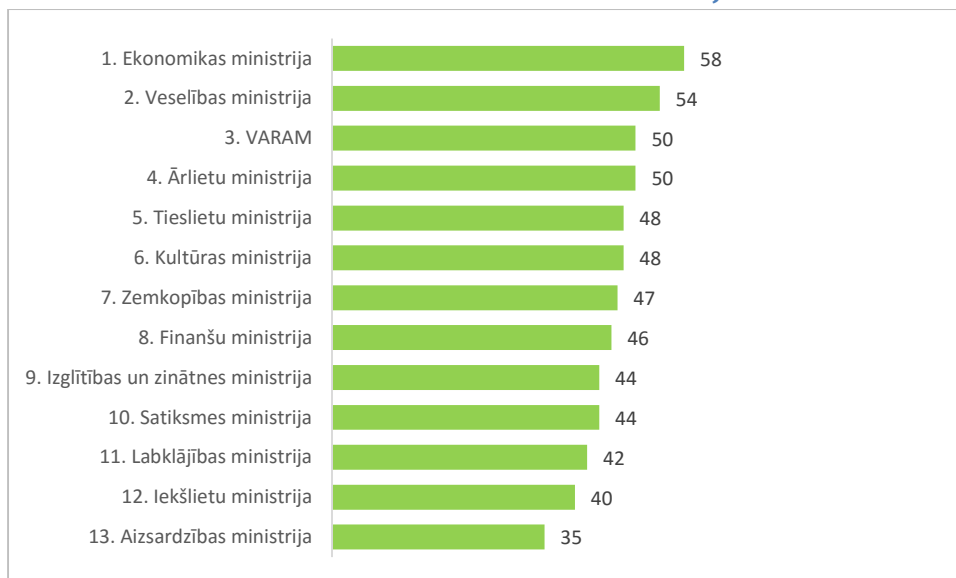
3.6.SABIEDRĪBAS LĪDZDALĪBAS UN KOMUNIKĀCIJAS INDEKSS



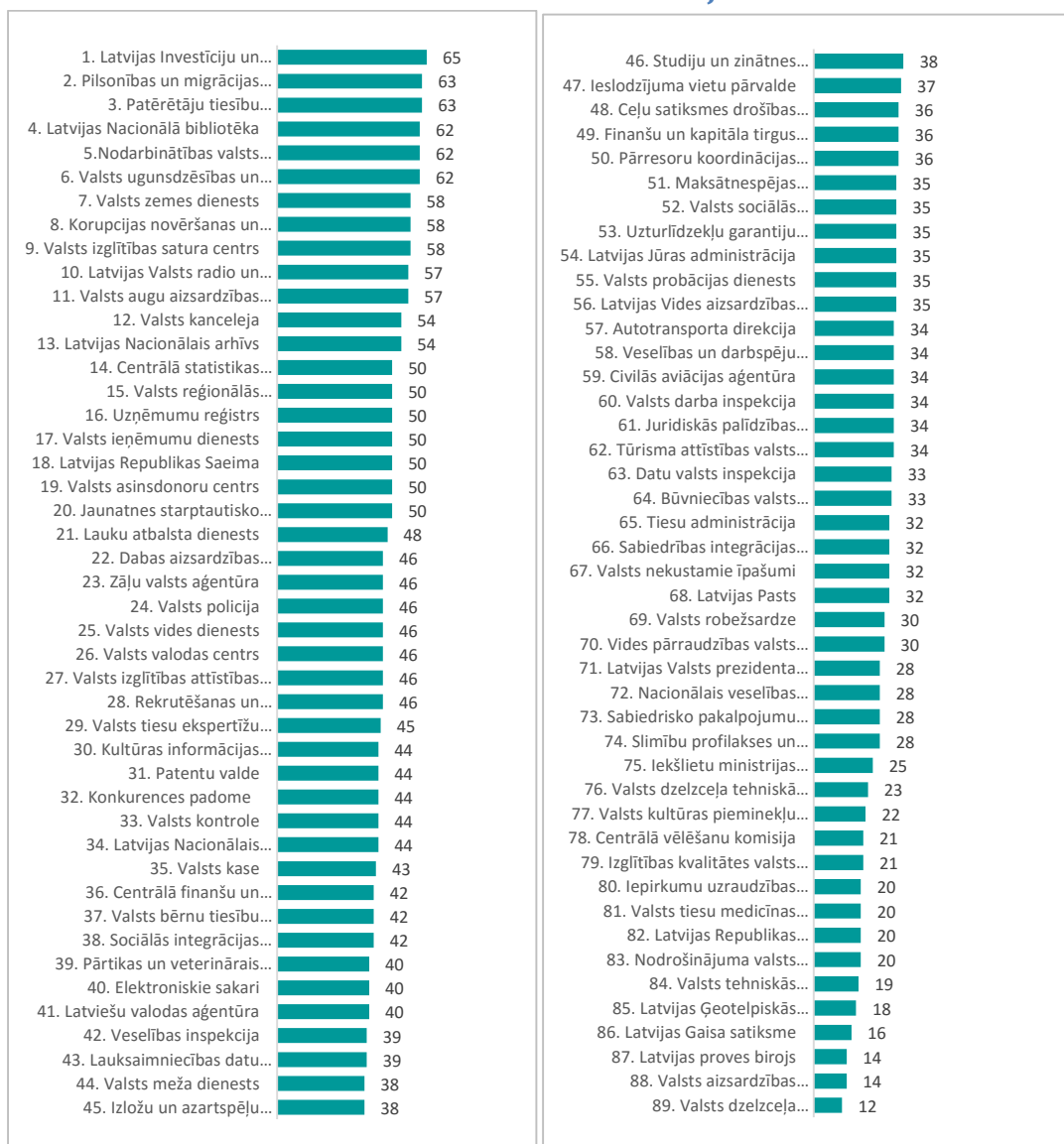
Sabiedrības līdzdalības un komunikācijas indekss atspoguļo iestādes digitālās komunikācijas ar sabiedrību attīstības līmeni. Šajā indeksā tiek vērtēti tādi aspekti kā

- tīmekļa vietnes informācijas strukturējums pa mērķauditorijām (15%),
- mobilā skatījuma atbalsts iestādes tīmekļa vietnei (14%) un
- iestādes tīmekļa vietnes atbilstība pieejamības prasībām (WCAG2.0 AA līmenim) (15%).
- komunikācija, izmantojot sociālos tīklus un forumus (24%),
- iedzīvotāju līdzdalības iespējas (16%),
- meklētāja esamība tīmekļa vietnē (10%),
- iespēja sniegt novērtējumu par tīmekļa vietni (6%),

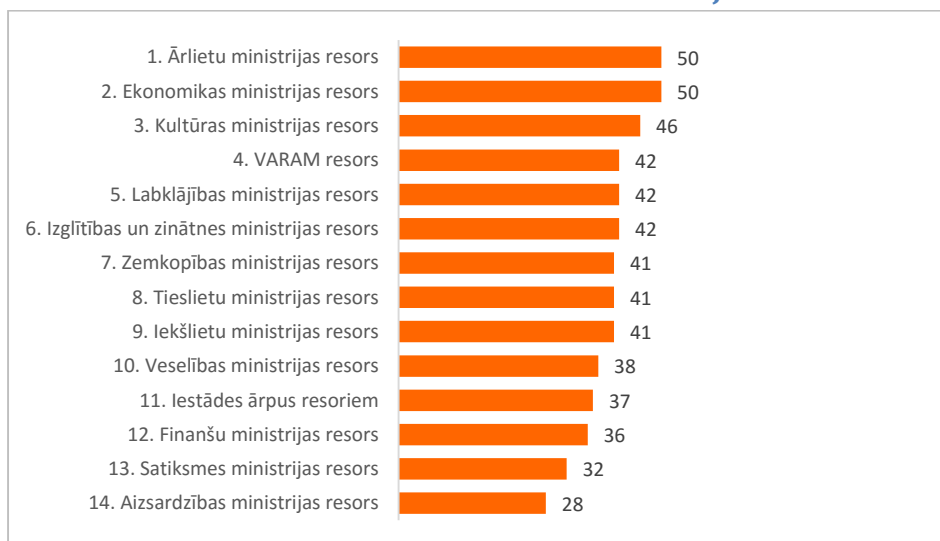
3.6.1. SABIEDRĪBAS LĪDZDALĪBAS UN KOMUNIKĀCIJAS INDEKSS MINISTRIJU GRUPĀ



3.6.2. SABIEDRĪBAS LĪDZDALĪBAS UN KOMUNIKĀCIJAS INDEKSS IESTĀŽU GRUPĀ



3.6.3. SABIEDRĪBAS LĪDZDALĪBAS UN KOMUNIKĀCIJAS INDEKSS RESORU GRIEZUMĀ



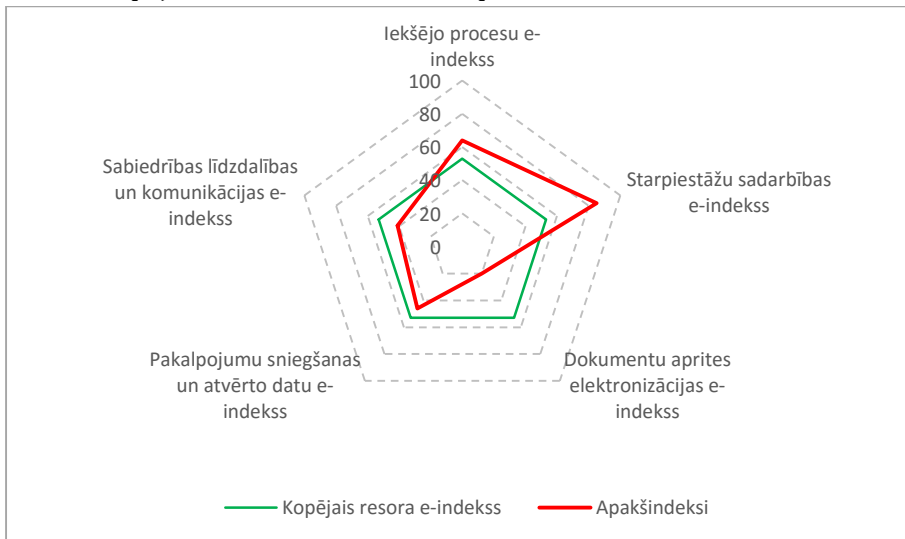
3.7.E-INDEKSS UN TO VEIDOJOŠIE APAKŠINDEKSI RESORU GRIEZUMĀ

Šajā sadaļā grafiski salīdzināts:

- ✓ resora kopējais e-indeks ar to veidojošajiem apakšindeksiem. Tādējādi vizuāli ir redzams, kuras ir resora stiprās un vājās puses. Katra rādītāja maksimāli iespējamais punktu skaits ir 100;
- ✓ resora kopējais e-indeks ar resorā ietilpstošo iestāžu e-indeksiem.

3.7.1. ZEMKOPĪBAS MINISTRIJA UN TĀS PAKĻAUTĪBĀ ESOŠĀS IESTĀDES

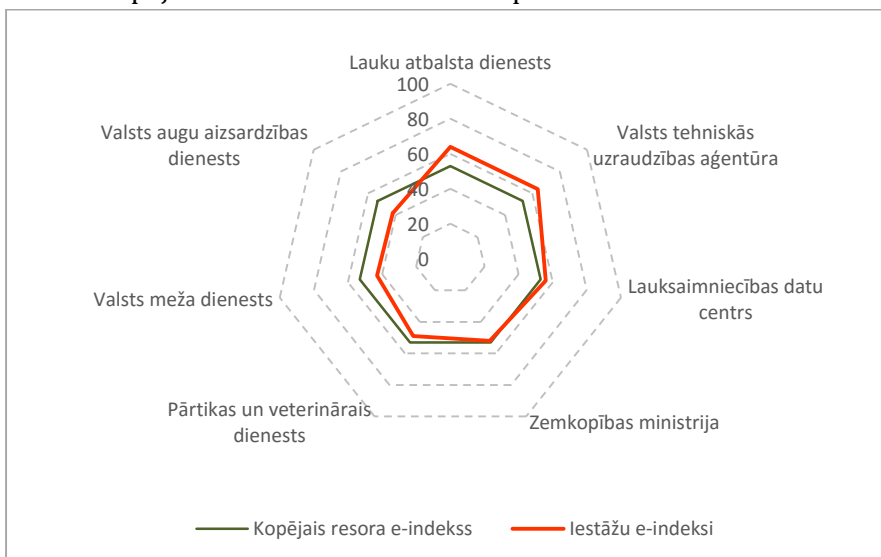
Resora kopējais e-indeks un resora apakšindeksi



Resorā iekļautās iestādes:

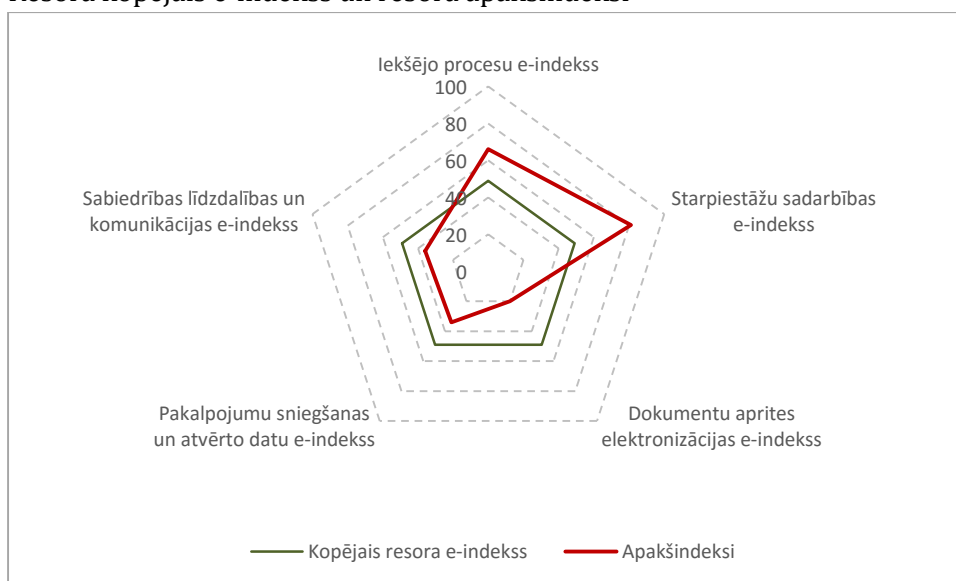
- ✓ Zemkopības ministrija
- ✓ Lauku atbalsta dienests
- ✓ V/A Lauksaimniecības datu centrs
- ✓ Valsts meža dienests
- ✓ Pārtikas un veterinārais dienests
- ✓ Valsts aģentūra „Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra”
- ✓ Valsts augu aizsardzības dienests

Resora kopējais e-indeks un resorā ietilpstošo iestāžu e-indeksi



3.7.2. FINANŠU MINISTRIJA UN TĀS PAKĻAUTĪBĀ ESOŠĀS IESTĀDES

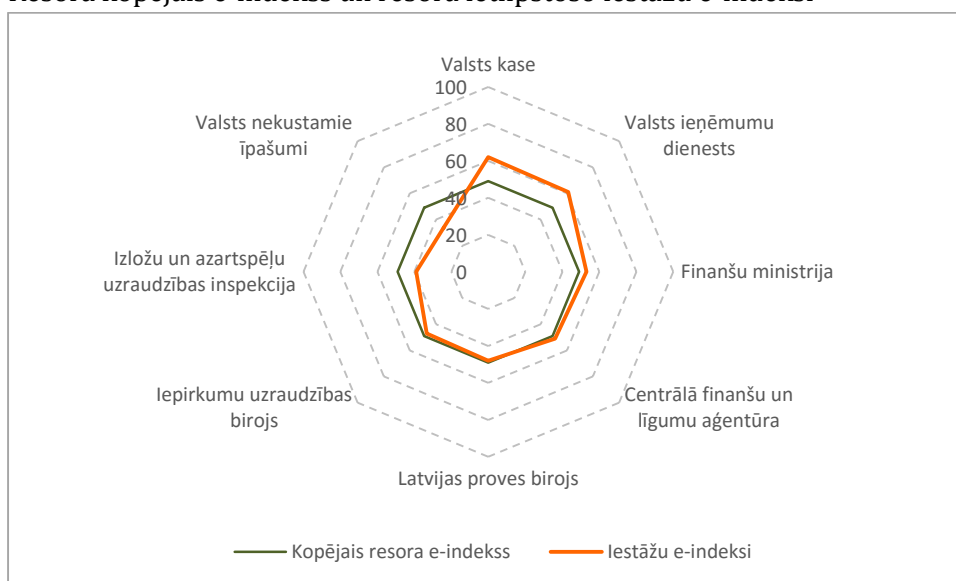
Resora kopējais e-indeksis un resora apakšindeksi



Resorā iekļautās iestādes:

- ✓ Finanšu ministrija
- ✓ Valsts Kase
- ✓ Valsts ieņēmumu dienests
- ✓ Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija
- ✓ Iepirkumu uzraudzības birojs
- ✓ Centrālā finanšu un līgumu aģentūra
- ✓ VSIA „Latvijas proves birojs”
- ✓ Valsts akciju sabiedrība “Valsts nekustamie īpašumi”

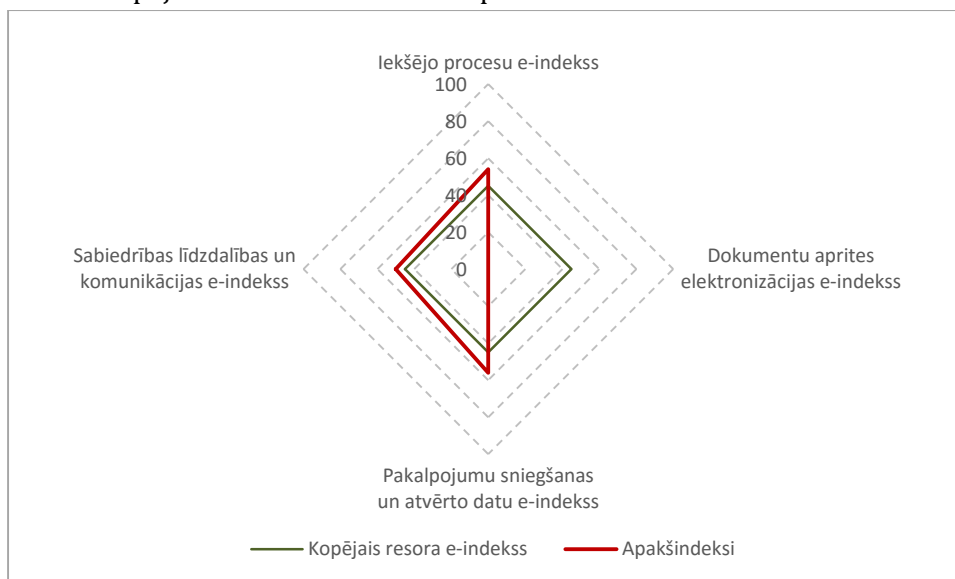
Resora kopējais e-indeksis un resorā ietilpstošo iestāžu e-indeksi



3.7.3. ĀRLIETU MINISTRIJA UN TĀS PAKĻAUTĪBĀ ESOŠĀS IESTĀDES

Starpiestāžu sadarbības aspekti Ārlietu ministrijai un tās pakļautībā esošajām iestādēm netiek mērīti.

Resora kopējais e-indeks un resora apakšindeksi



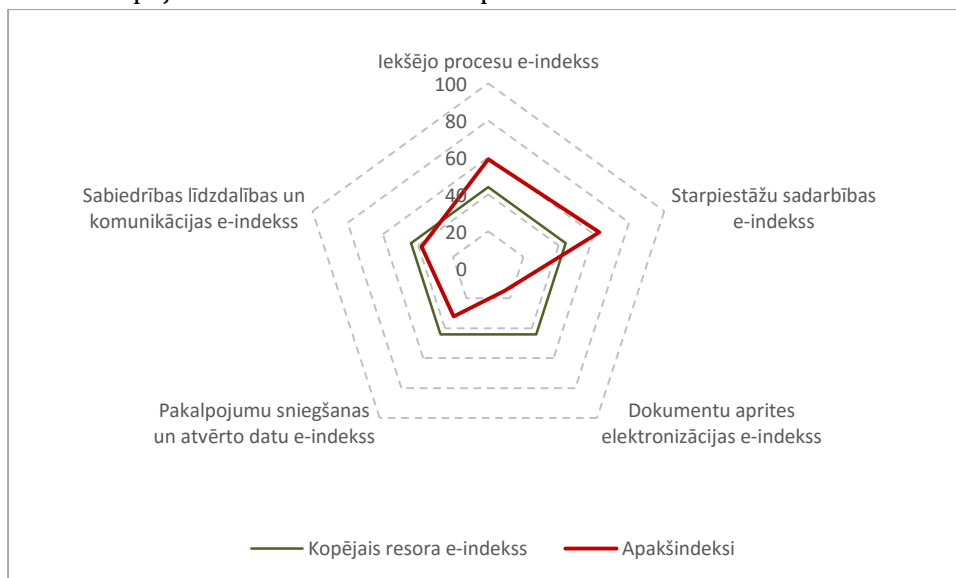
Resorā iekļautās iestādes:

- ✓ Ārlietu ministrija

Tā kā Ārlietu ministrijas resora ietvaros tiek mērīta tikai pati ministrija, iepriekšējais grafiks atspoguļo pašas ministrijas datus.

3.7.4. VESELĪBAS MINISTRIJA UN TĀS PAKĻAUTĪBĀ ESOŠĀS IESTĀDES

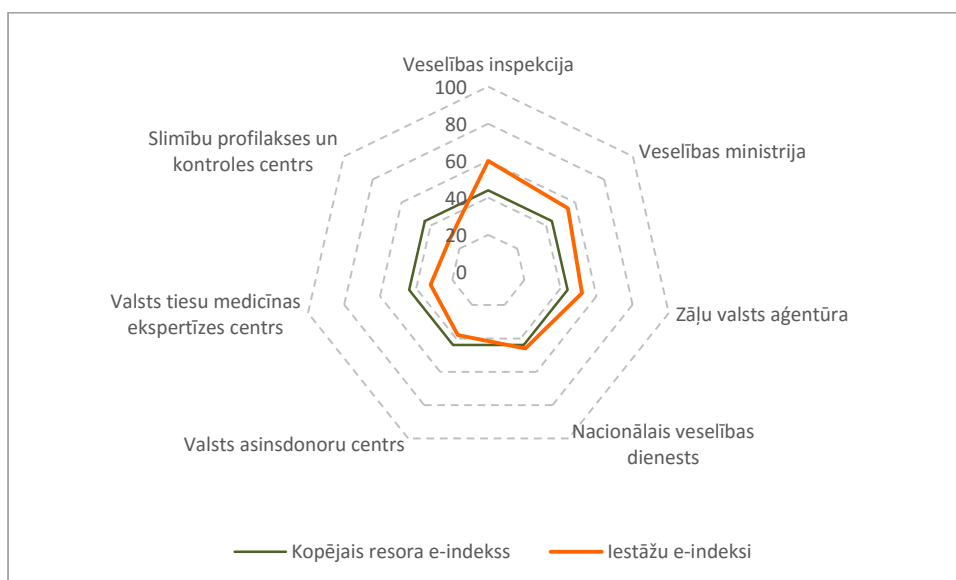
Resora kopējais e-indeksis un resora apakšindeksi



Resorā iekļautās iestādes:

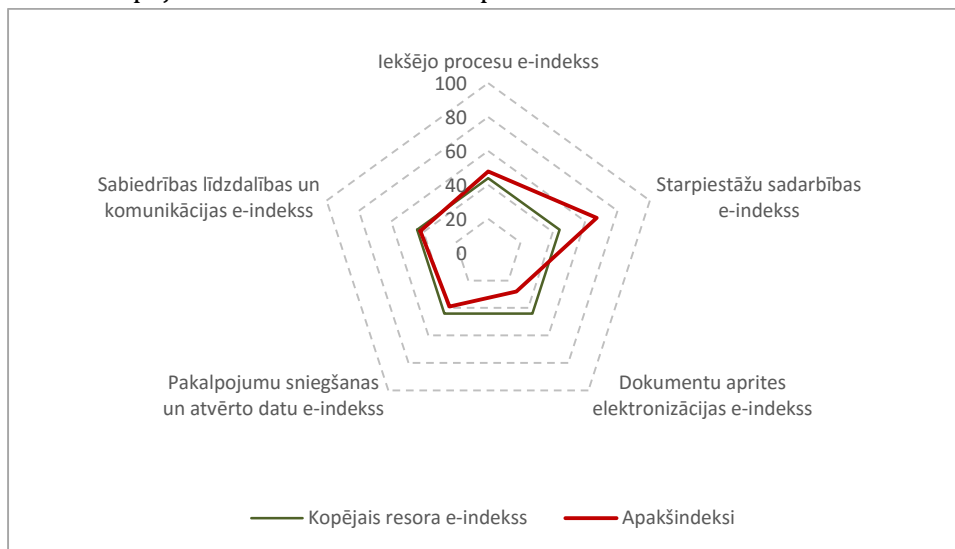
- ✓ Veselības ministrija
- ✓ Veselības inspekcija
- ✓ Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs
- ✓ Valsts asinsdonoru centrs
- ✓ Zāļu valsts aģentūra
- ✓ Nacionālais veselības dienests
- ✓ Slimību profilakses un kontroles centrs

Resora kopējais e-indeksis un resorā ietilpstošo iestāžu e-indeksi



3.7.5. VIDES AIZSARDZĪBAS UN REĢIONĀLĀS ATTĪSTĪBAS MINISTRIJA UN TĀS PAKĻAUTĪBĀ ESOŠĀS IESTĀDES

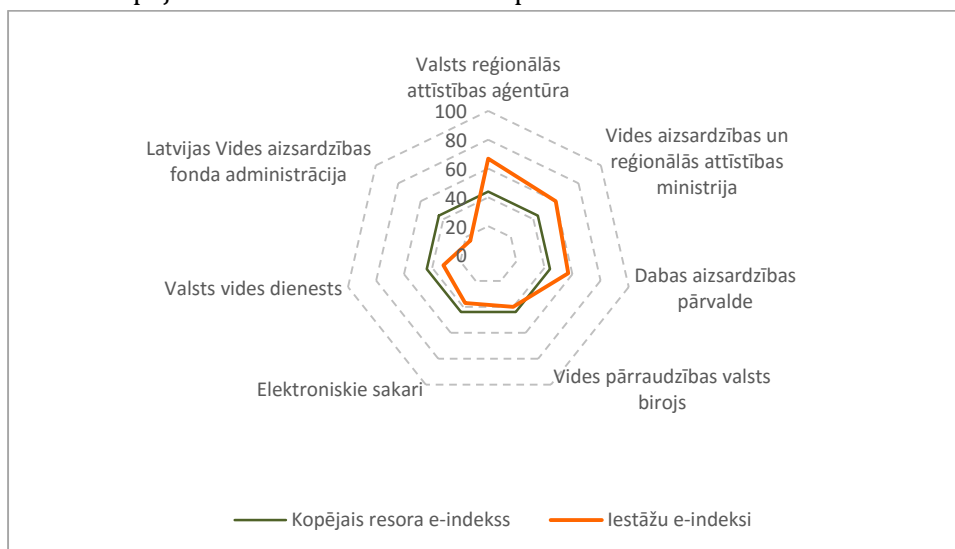
Resora kopējais e-indeksis un resora apakšindeksi



Resorā iekļautās iestādes:

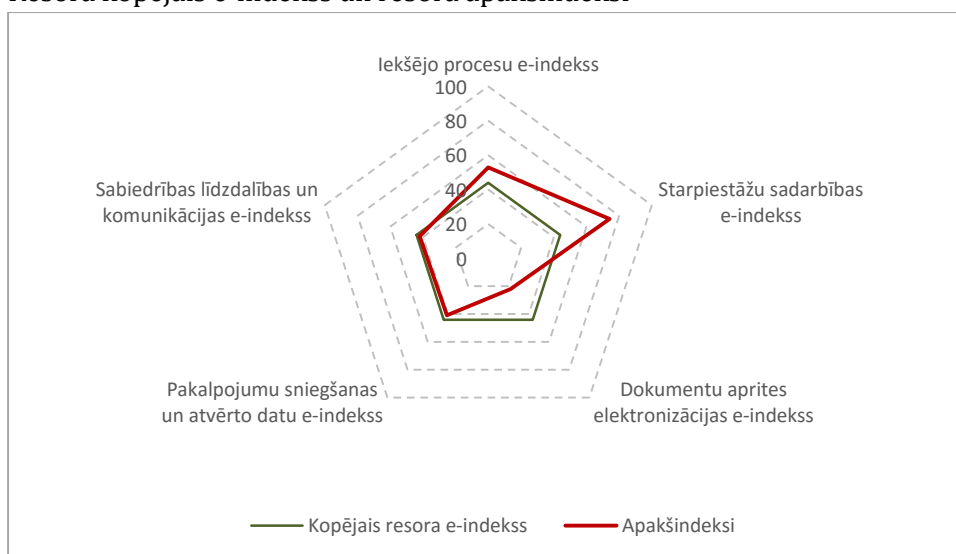
- ✓ Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
- ✓ Valsts vides dienests
- ✓ Dabas aizsardzības pārvalde
- ✓ Vides pārraudzības valsts birojs
- ✓ Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija
- ✓ Valsts reģionālās attīstības aģentūra
- ✓ VAS „Elektroniskie sakari”

Resora kopējais e-indeksis un resorā ietilpstošo iestāžu e-indeksi



3.7.6. LABKLĀJĪBAS MINISTRIJA UN TĀS PAKĻAUTĪBĀ ESOŠĀS IESTĀDES

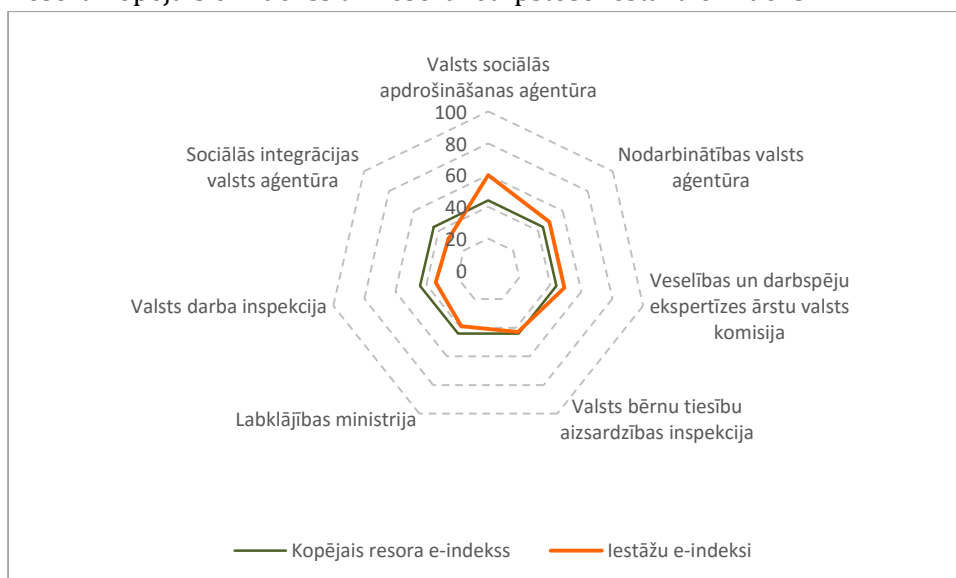
Resora kopējais e-indeksis un resora apakšindeksi



Resorā iekļautās iestādes:

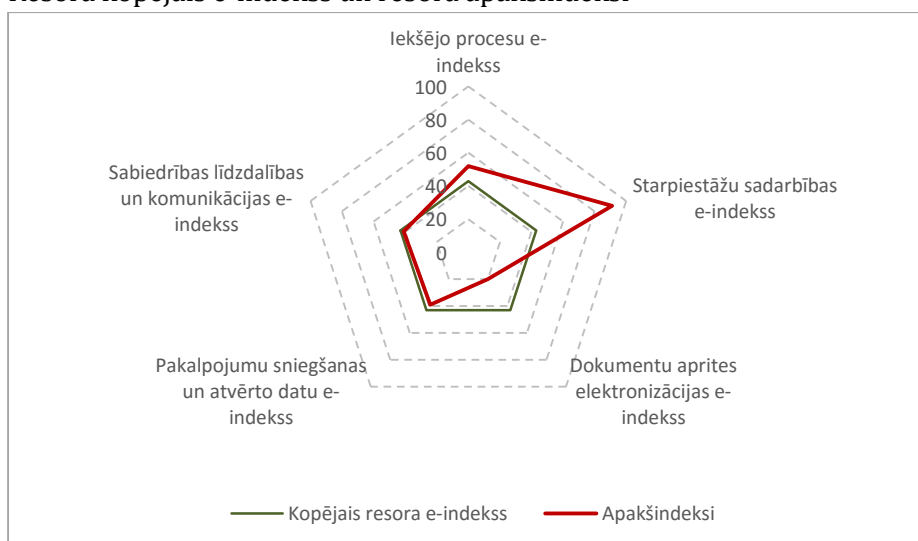
- ✓ Labklājības ministrija
- ✓ Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra
- ✓ Valsts darba inspekcija
- ✓ Nodarbinātības valsts aģentūra
- ✓ Sociālās integrācijas valsts aģentūra
- ✓ Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija
- ✓ Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija

Resora kopējais e-indeksis un resorā ietilpstošo iestāžu e-indeksi



3.7.7. TIESLIETU MINISTRIJA UN TĀS PAKĻAUTĪBĀ ESOŠĀS IESTĀDES

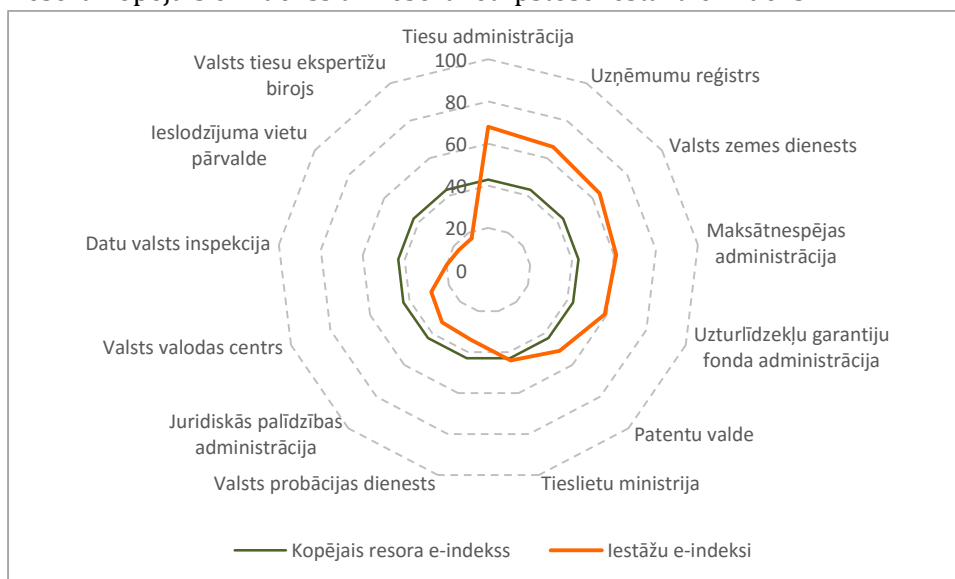
Resora kopējais e-indeksis un resora apakšindeksi



Resorā iekļautās iestādes:

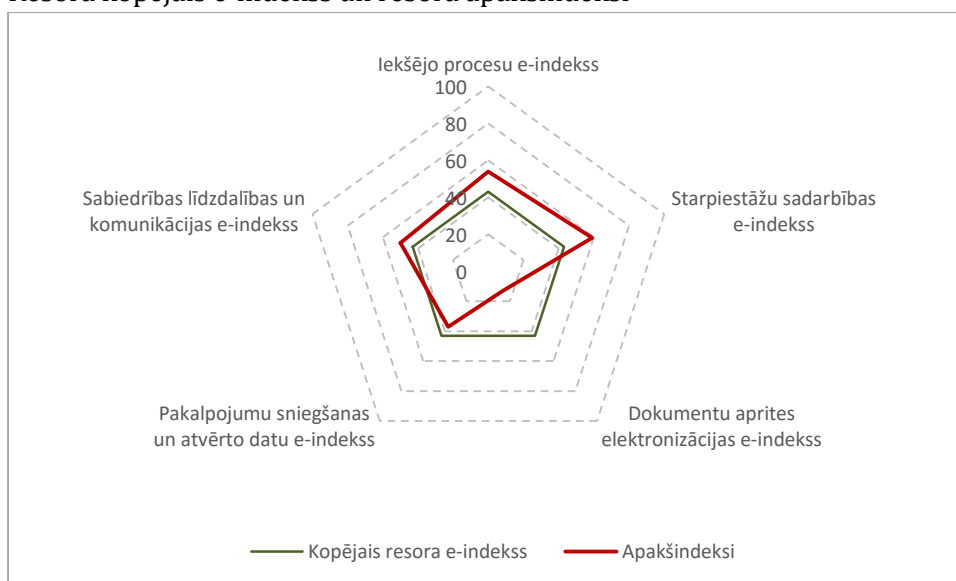
- ✓ Tieslietu ministrija
- ✓ Datu valsts inspekcija
- ✓ Ieslodzījuma vietu pārvalde
- ✓ Juridiskās palīdzības administrācija
- ✓ Valsts aģentūra „Maksātnespējas administrācija”
- ✓ Patentu valde
- ✓ Tiesu administrācija
- ✓ Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija
- ✓ Uzņēmumu reģistrs
- ✓ Valsts probācijas dienests
- ✓ Valsts tiesu ekspertīžu birojs
- ✓ Valsts valodas centrs
- ✓ Valsts zemes dienests

Resora kopējais e-indeksis un resorā ietilpstošo iestāžu e-indeksi



3.7.8. EKONOMIKAS MINISTRIJA UN TĀS PAKĻAUTĪBĀ ESOŠĀS IESTĀDES

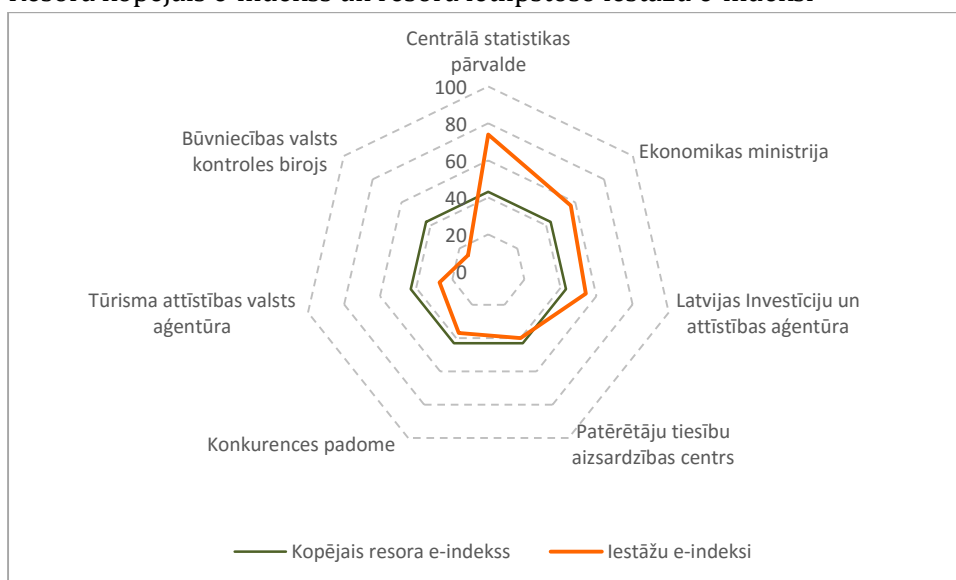
Resora kopējais e-indeksis un resora apakšindeksi



Resorā iekļautās iestādes:

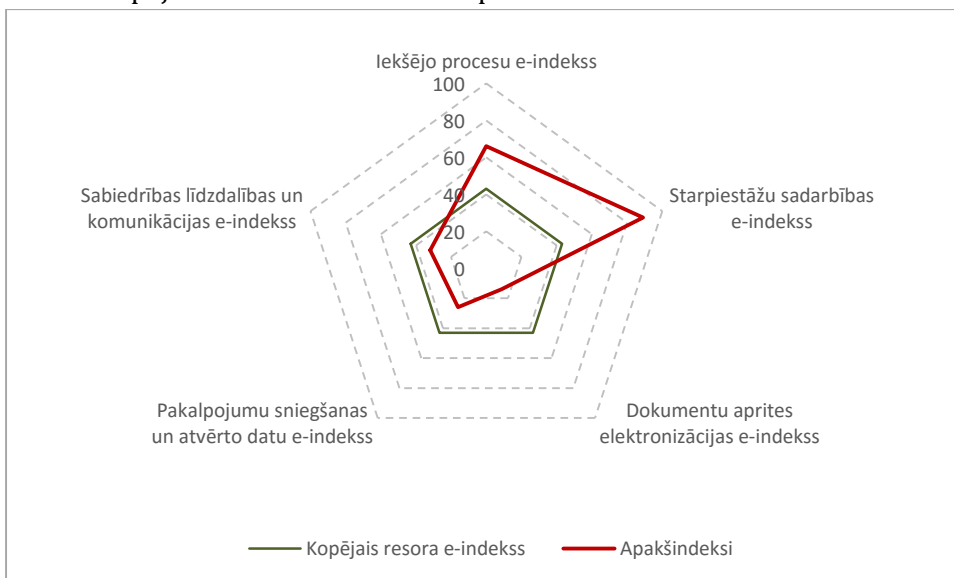
- ✓ Ekonomikas ministrija
- ✓ Būvniecības valsts kontroles birojs
- ✓ Tūrisma attīstības valsts aģentūra
- ✓ Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
- ✓ Centrālā statistikas pārvalde
- ✓ Konkurences padome
- ✓ Latvijas investīciju un attīstības aģentūra

Resora kopējais e-indeksis un resorā ietilpstošo iestāžu e-indeksi



3.7.9. SATIKSMES MINISTRIJA UN TĀS PAKĻAUTĪBĀ ESOŠĀS IESTĀDES

Resora kopējais e-indeksis un resora apakšindeksi



Resorā iekļautās iestādes:

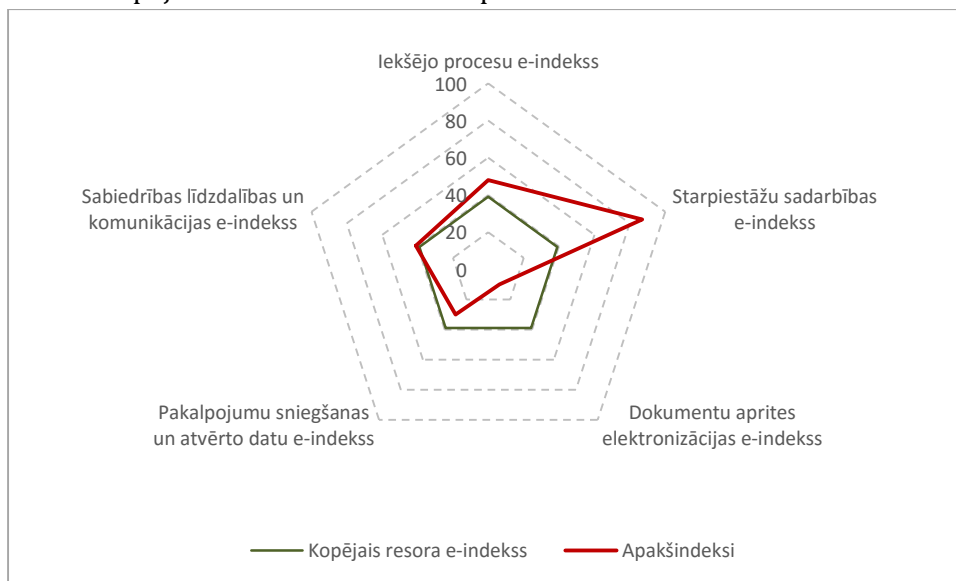
- ✓ Satiksmes ministrija
- ✓ Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija
- ✓ Valsts dzelzceļa administrācija
- ✓ VZ Civilās aviācijas aģentūra
- ✓ Valsts SIA "Autotransporta direkcija"
- ✓ VAS „Ceļu satiksmes drošības direkcija”
- ✓ VAS “Latvijas Gaisa satiksme”
- ✓ VAS „Latvijas jūras administrācija”
- ✓ VAS “Latvijas Pasts”
- ✓ VAS „Latvijas valsts radio un televīzijas centrs”

Resora kopējais e-indeksis un resorā ietilpstošo iestāžu e-indeksi



3.7.10. IEKŠLIETU MINISTRIJA UN TĀS PAKĻAUTĪBĀ ESOŠĀS IESTĀDES

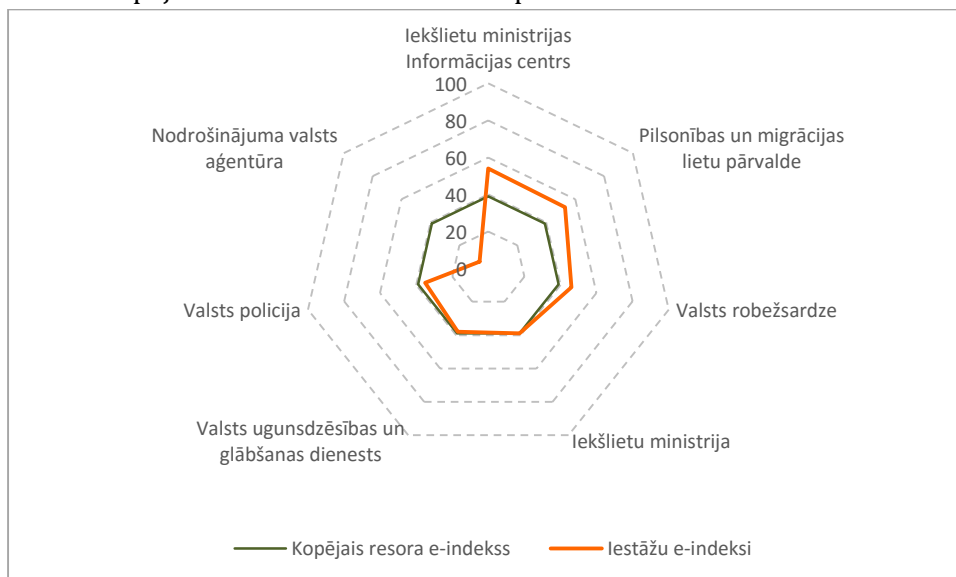
Resora kopējais e-indeksis un resora apakšindeksi



Resorā iekļautās iestādes:

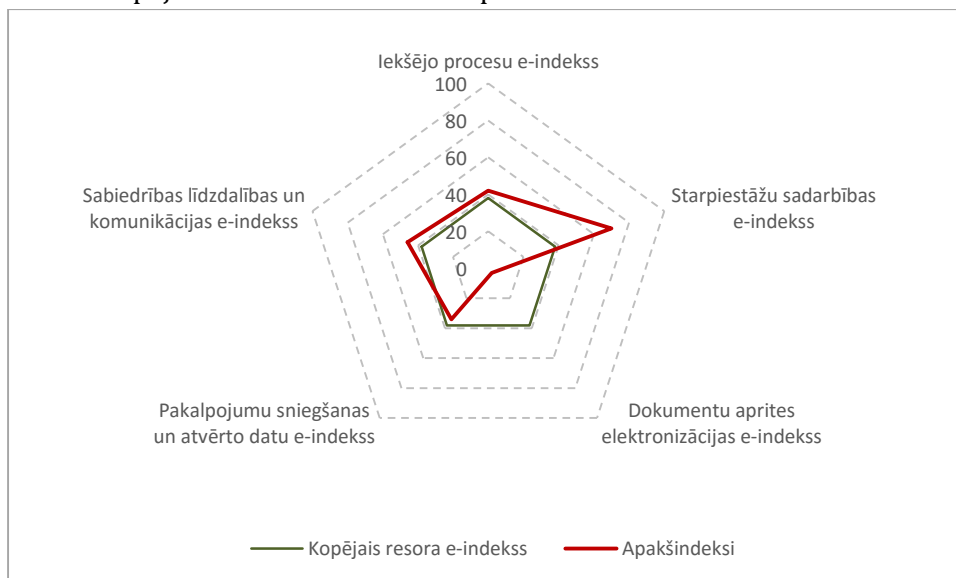
- ✓ Iekšlietu ministrija
- ✓ Valsts policija
- ✓ Valsts robežsardzes Galvenā pārvalde
- ✓ Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests
- ✓ Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde
- ✓ Nodrošinājuma valsts aģentūra
- ✓ Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs

Resora kopējais e-indeksis un resorā ietilpstošo iestāžu e-indeksi



3.7.11. KULTŪRAS MINISTRIJA UN TĀS PAKĻAUTĪBĀ ESOŠĀS IESTĀDES

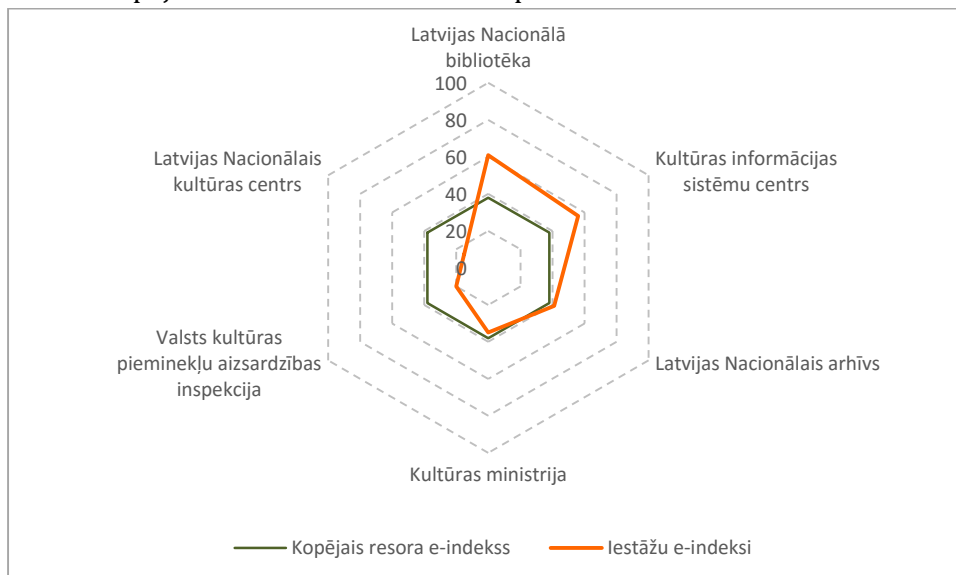
Resora kopējais e-indeksis un resora apakšindeksi



Resorā iekļautās iestādes:

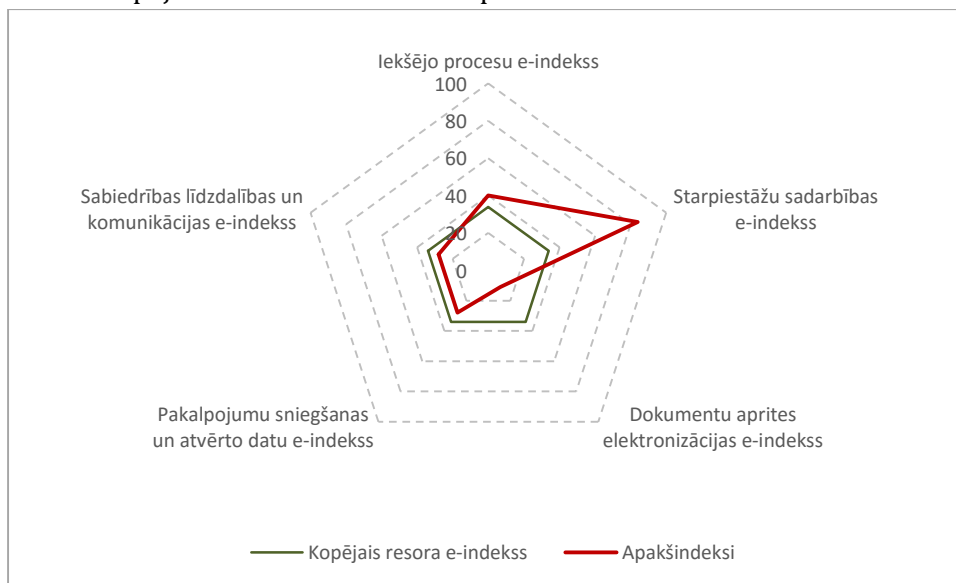
- ✓ Kultūras ministrija
- ✓ Latvijas Nacionālais arhīvs
- ✓ Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija
- ✓ Latvijas Nacionālā bibliotēka
- ✓ Latvijas Nacionālais kultūras centrs
- ✓ Kultūras informācijas sistēmu centrs

Resora kopējais e-indeksis un resorā ietilpstošo iestāžu e-indeksi



3.7.12. AIZSARDZĪBAS MINISTRIJA UN TĀS PAKĻAUTĪBĀ ESOŠĀS IESTĀDES

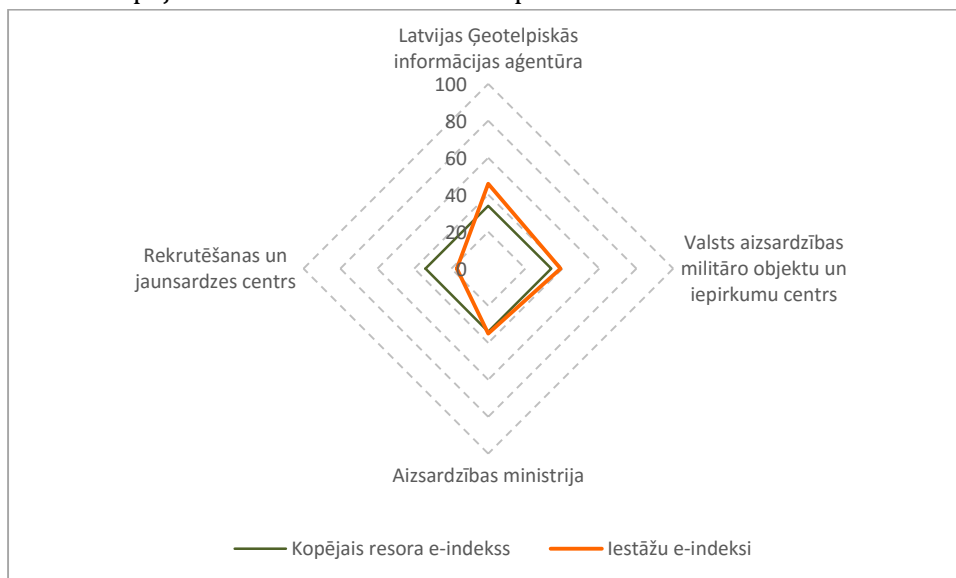
Resora kopējais e-indeksis un resora apakšindeksi



Resorā iekļautās iestādes:

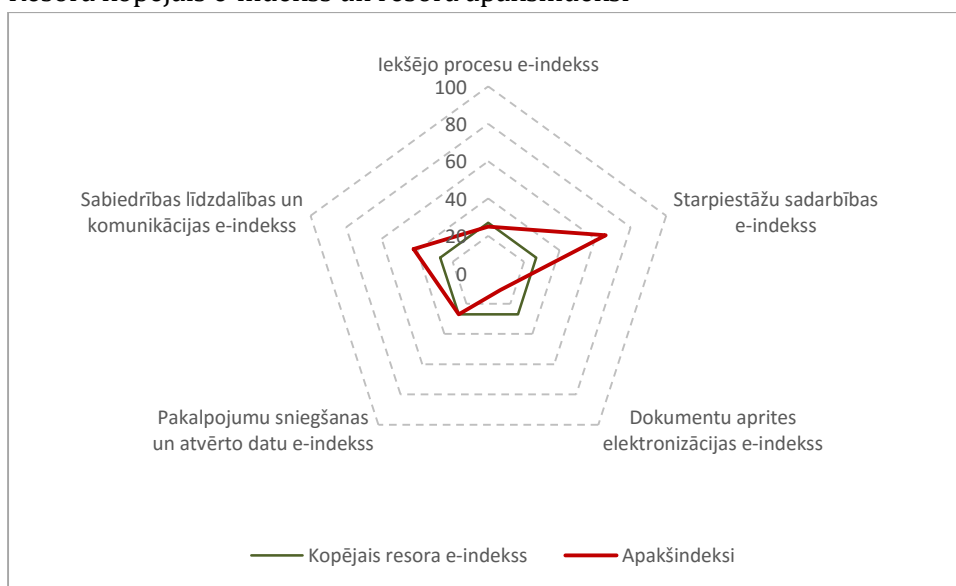
- ✓ Aizsardzības ministrija
- ✓ Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra
- ✓ Rekrutēšanas un jaunsardzes centrs
- ✓ Valsts aizsardzības militāro objektu un iepirkumu centrs

Resora kopējais e-indeksis un resorā ietilpstošo iestāžu e-indeksi



3.7.13. IZGLĪTĪBAS UN ZINĀTNES MINISTRIJA UN TĀS PAKĻAUTĪBĀ ESOŠĀS IESTĀDES

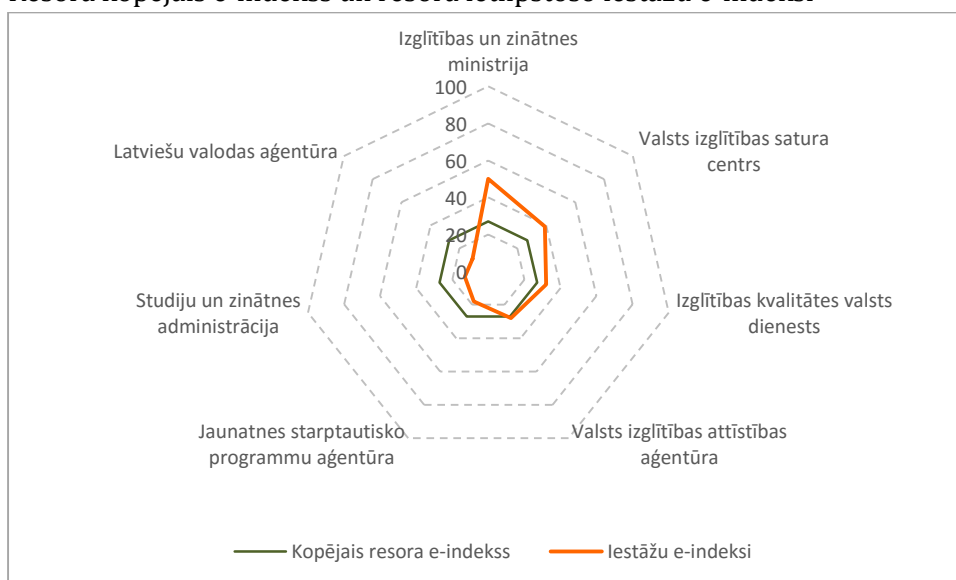
Resora kopējais e-indeksis un resora apakšindeksi



Resorā iekļautās iestādes:

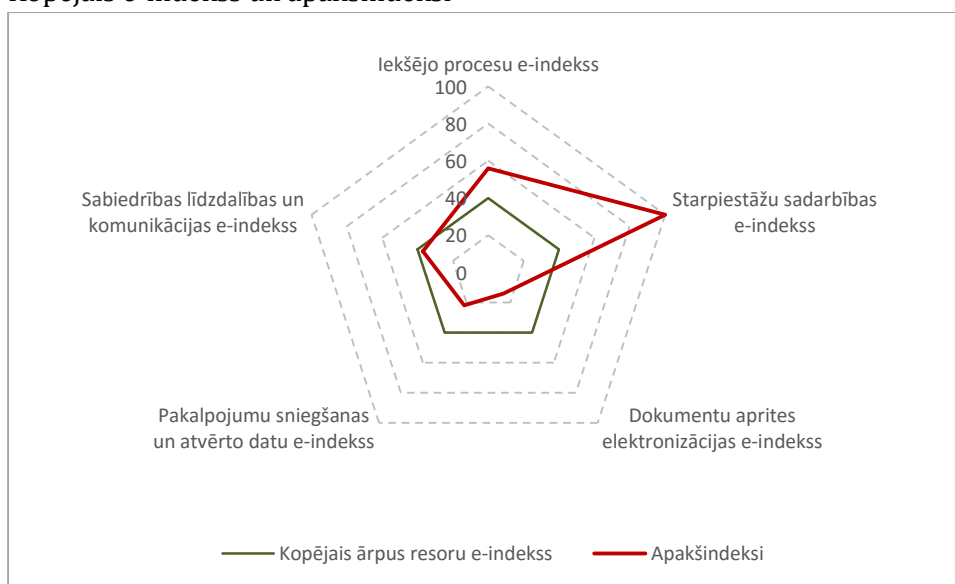
- ✓ Izglītības un zinātnes ministrija
- ✓ Valsts izglītības satura centrs
- ✓ Izglītības kvalitātes valsts dienests
- ✓ Valsts izglītības attīstības aģentūra
- ✓ Studiju un zinātnes administrācija
- ✓ Latviešu valodas aģentūra
- ✓ Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra

Resora kopējais e-indeksis un resorā ietilpstošo iestāžu e-indeksi



3.7.14. IESTĀDES ĀRPUS RESORIEM

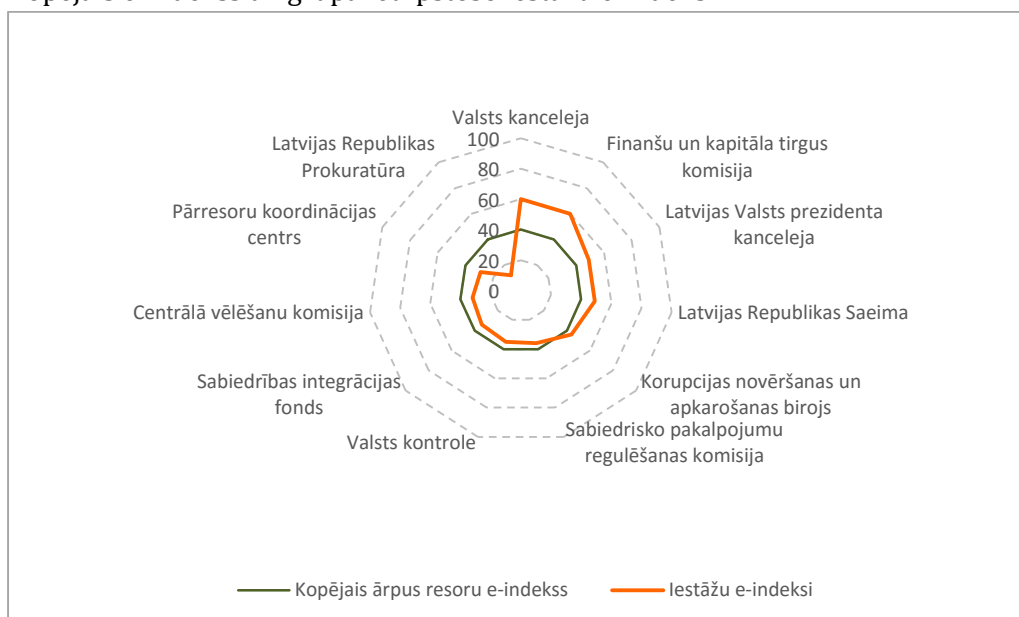
Kopējais e-indeksis un apakšindeksi



Grupā iekļautās iestādes:

- ✓ Finanšu kapitāla tirgus komisija
- ✓ Valsts kanceleja
- ✓ Latvijas Valsts prezidenta kanceleja
- ✓ Sabiedrības integrācijas fonds
- ✓ Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs
- ✓ Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija
- ✓ Latvijas Republikas Prokuratūra
- ✓ Latvijas Republikas Saeima
- ✓ Pārresoru koordinācijas centrs
- ✓ Centrālā vēlēšanu komisija
- ✓ Valsts kontrole

Kopējais e-indeksis un grupā ietilpstošo iestāžu e-indeksi



E-PĀRVALDES

ATTĪSTĪBAS PĀRSKATS '2015

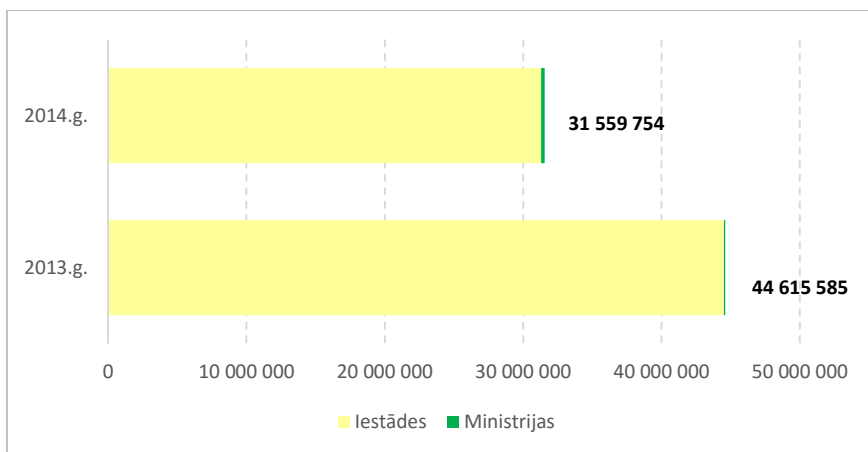


Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

4. PAKALPOJUMU SNIEGŠANA

Jāņem vērā: Pakalpojumu skaits ietver gan pakalpojumus, kuru ietvaros tiek sniegtas administratīvas procedūras (piem. pieteikšanās atļaujai), gan arī informācijas izsniegšanas un publicēšanas pakalpojumus (piem. informācija par auto tehniskās apskates datiem, u.tml.).

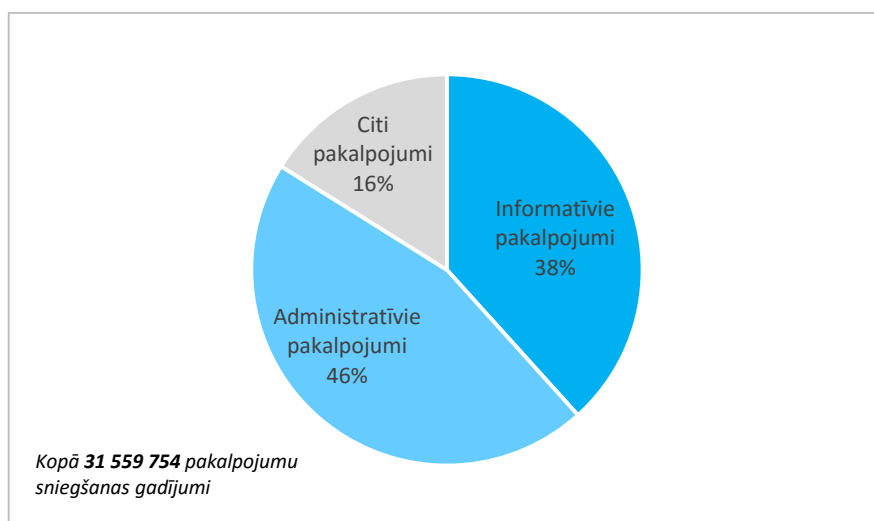
4.1. MINISTRIJĀS UN IESTĀDĒS SNIEGTO PAKALPOJUMU GADĪJUMU SKAITS 2013. UN 2014.GADĀ



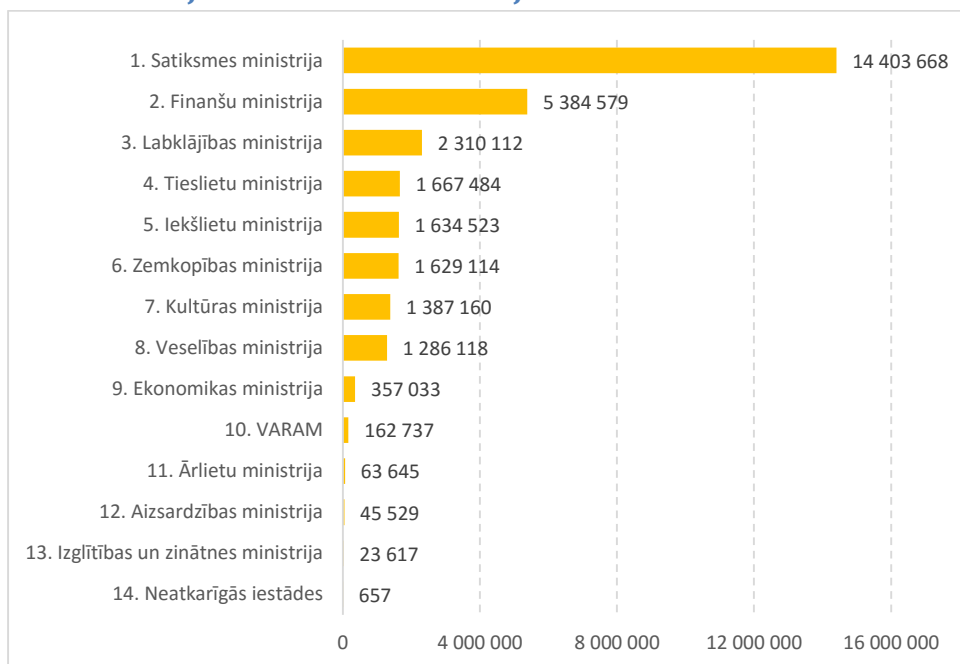
4.1.1. SNIEGTO PAKALPOJUMU GADĪJUMU SKAITS 2014.GADĀ PĒC PAKALPOJUMA TIPIEM

2015.gada pētījumā pirmo reizi tika analizēti pakalpojumi pēc to tipa. Kopumā pakalpojumi tika iedalīti 3 tipos:

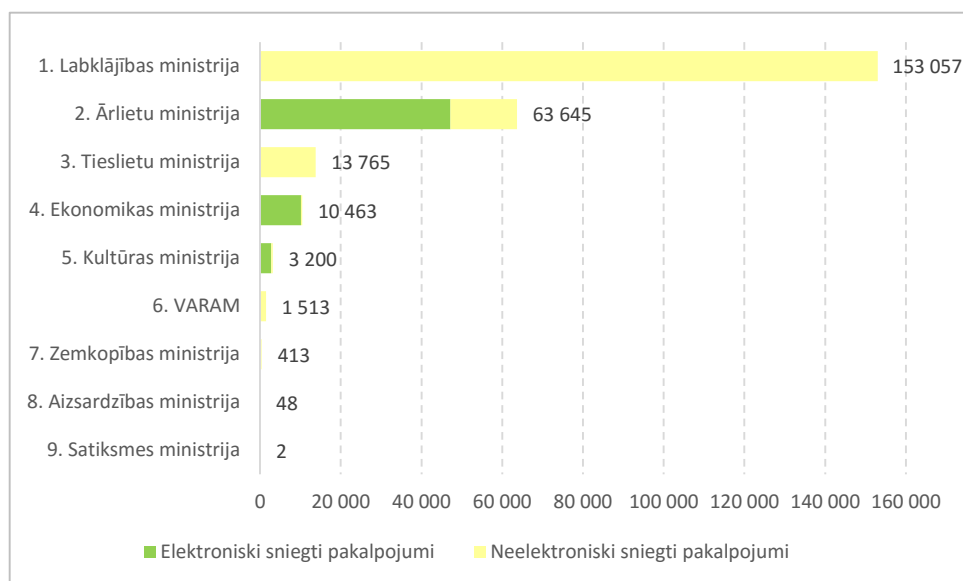
- ✓ **informatīvie pakalpojumi** – pakalpojumi, kuri sniedz informāciju no iestāžu reģistriem, konsultē un sniedz atbildes uz iedzīvotāju un uzņēmēju jautājumiem/iesniegumiem;
- ✓ **administratīvie pakalpojumi** – pakalpojumi, kuru ietvaros iestāde izdod administratīvo aktu (piem., reģistrācijas darbības, deklarēšanas, atļauju pieteikšanas, pabalstu pieprasīšana u.c.);
- ✓ **citi pakalpojumi** – pakalpojumi, kuru rezultātā netiek izsniegti administratīvie akti (piem., ekspertīzes, veselības aprūpes, sociālie, apmācības u.tml.).



4.1.2. PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS GADĪJUMU SKAITS 2014.GADĀ RESORU GRIEZUMĀ



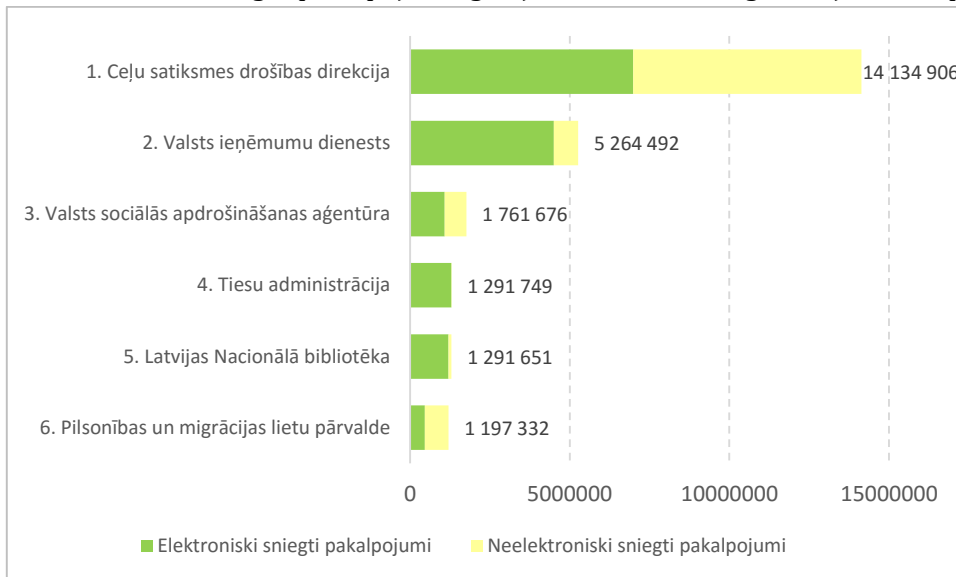
4.1.3. PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS GADĪJUMU SKAITS 2014.GADĀ MINISTRIJU GRUPĀ, TOSTARP ELEKTRONISKI



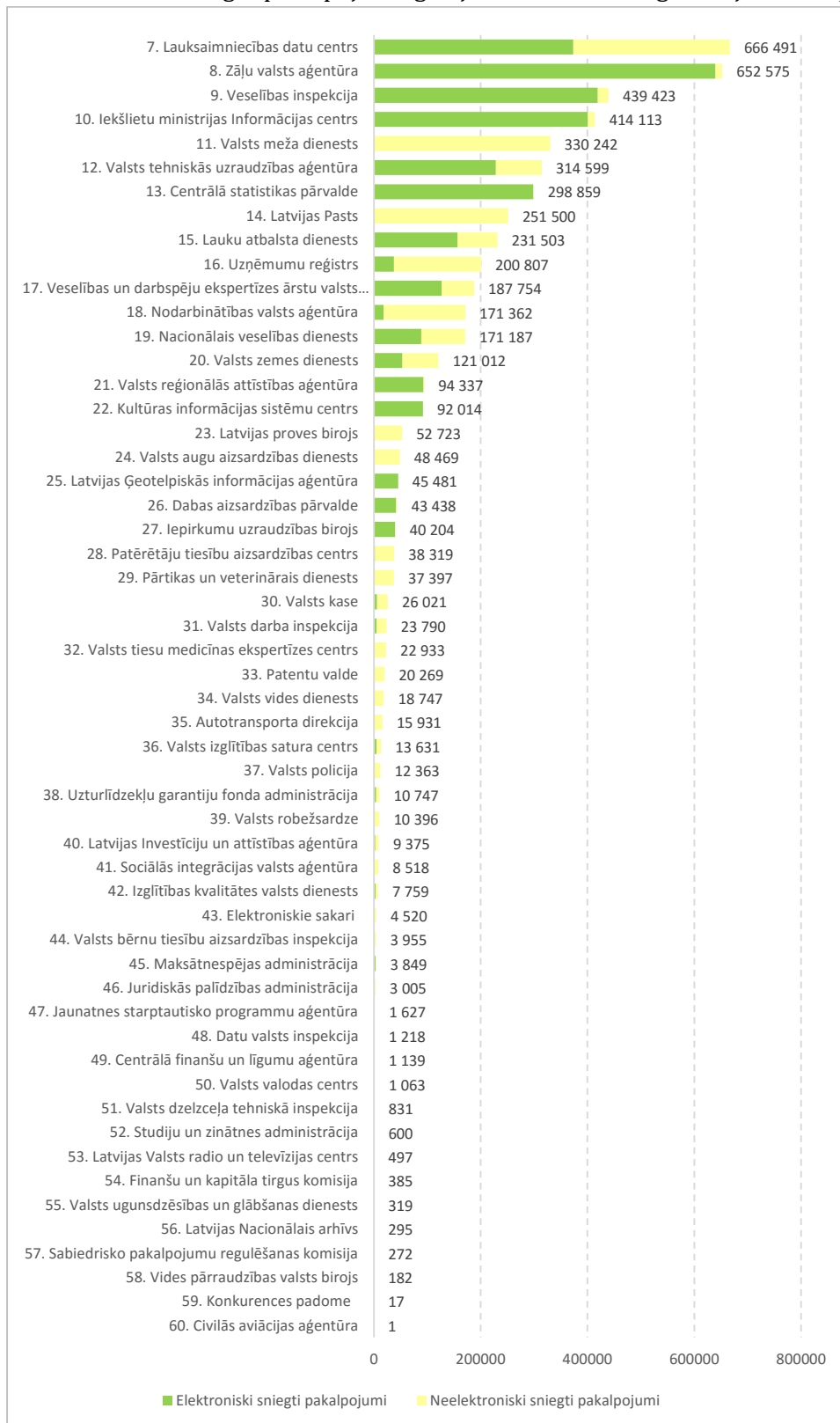
Pārējās ministrijas ir norādījušas, ka pakalpojumus nesniedz.

4.1.4. PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS GADĪJUMU SKAITS 2014.GADĀ IESTĀŽU GRUPĀ, TOSTARP ELEKTRONISKI

Iestādes, kurās sniegto pakalpojumu gadījumu skaits 2014.gadā bija vairāk par 1 000 000.

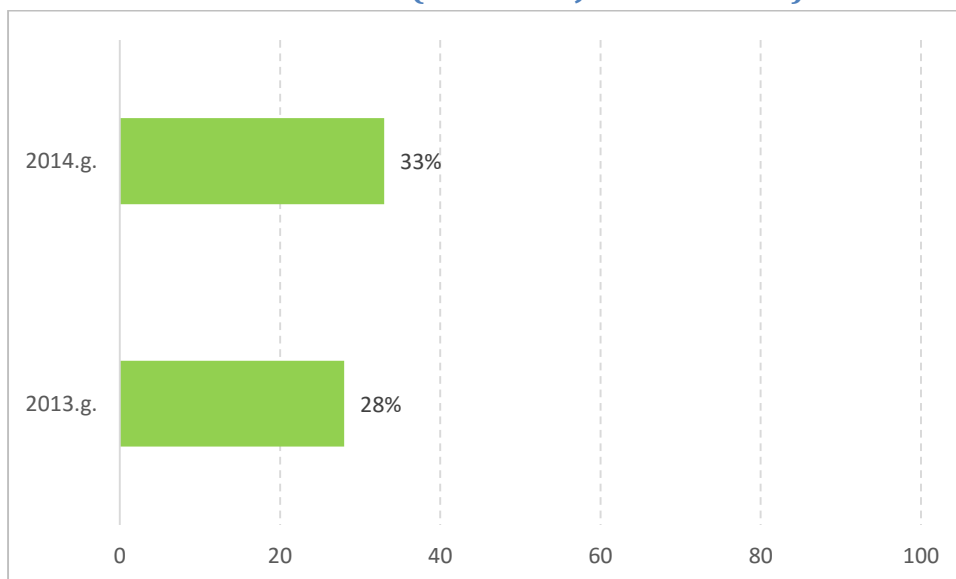


Iestādes, kurās sniegto pakalpojumu gadījumu skaits 2014.gadā bija mazāk par 1 000 000

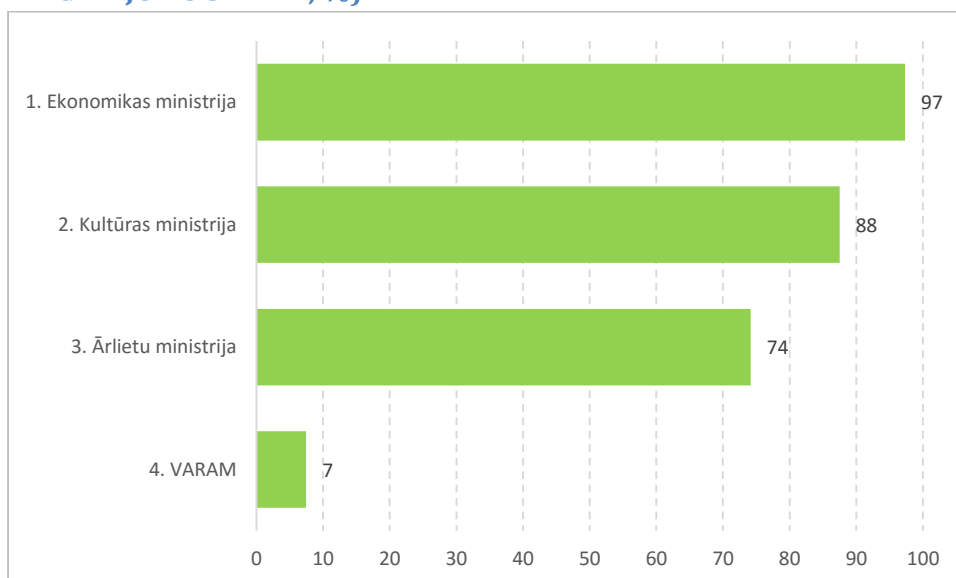


Pārējās iestādes, kuras nav sarakstā, ir norādījušas, ka pakalpojumus nesniedz.

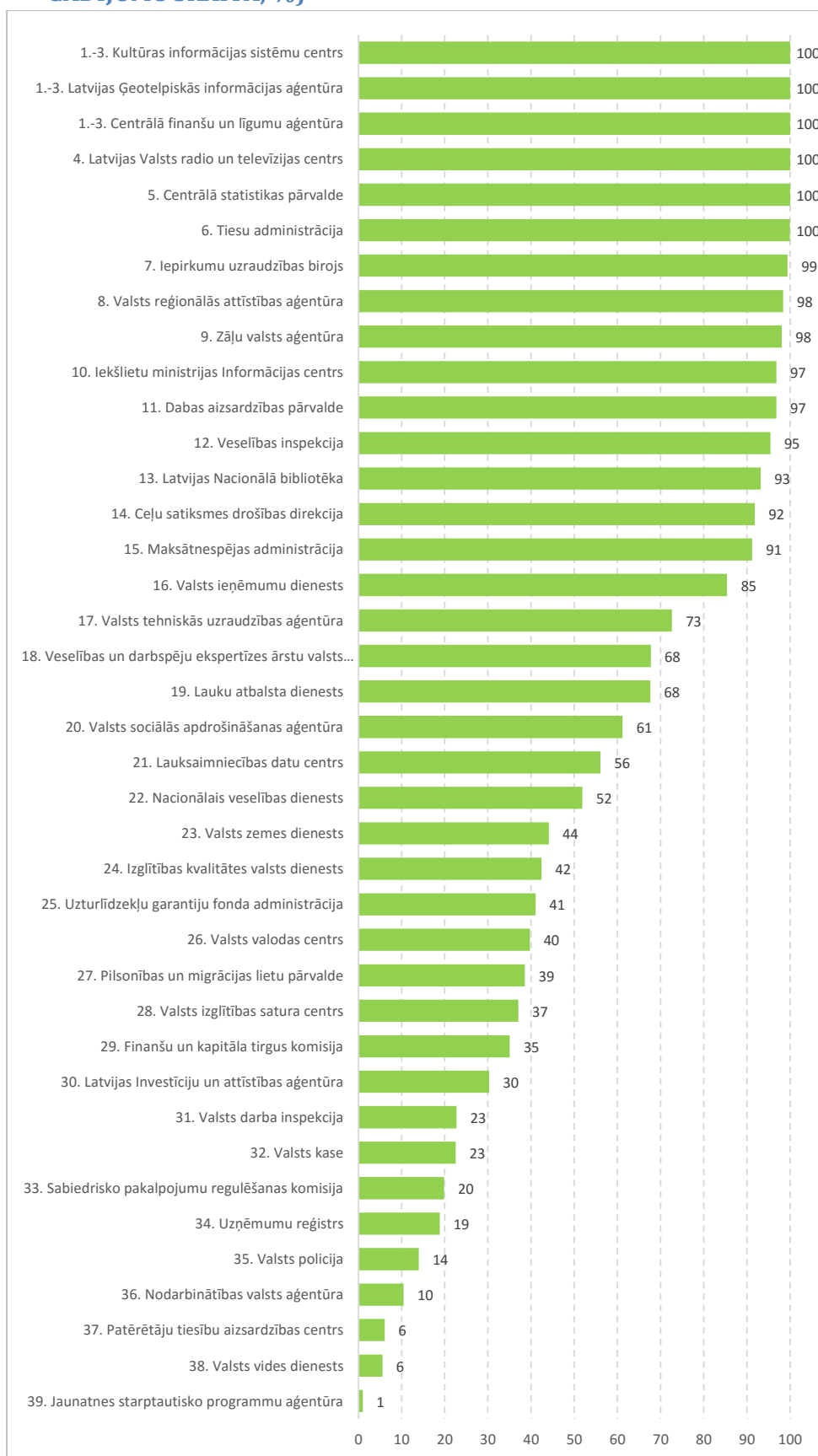
4.2. ELEKTRONISKI SNIEGTO PAKALPOJUMU ĪPATSVARS 2013. UN 2014.GADĀ IESTĀDĒS (PĒC GADĪJUMU SKAITA)



4.2.1. ELEKTRONISKI SNIEGTO PAKALPOJUMU ĪPATSVARS 2014.GADĀ MINISTRIJĀS (PĒC GADĪJUMU SKAITA, %)



4.2.2. ELEKTRONISKI SNIEGTO PAKALPOJUMU ĪPATSVARS 2014.GADĀ IESTĀDĒS (PĒC GADĪJUMU SKAITA, %)



Pārējām iestādēm, kuras sniedz pakalpojumus, elektroniski sniegto pakalpojumu skaits ir 0.

4.3. BIEŽĀK SNIEGTIE PAKALPOJUMI 2014.GADĀ (TOP 20)*



*Izmantotie saīsinājumi:

CSDD – Ceļu un satiksmes drošības direkcija

ZVA – Zāļu valsts aģentūra

VSAA – Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra

TA – Tiesu administrācija

LNB – Latvijas Nacionālā bibliotēka

PMLP – Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde

VID – Valsts ieņēmumu dienests

LDC – Lauksaimniecības datu centrs

4.4. BIEŽĀK SNIEGTIE ELEKTRONISKIE PAKALPOJUMI 2014.GADĀ (TOP 20)*



*Izmantotie saīsinājumi:

CSDD – Ceļu un satiksmes drošības direkcija

ZVA – Zāļu valsts aģentūra

VSAA – Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra

TA – Tiesu administrācija

VI – Veselības inspekcija

LNB – Latvijas Nacionālā bibliotēka

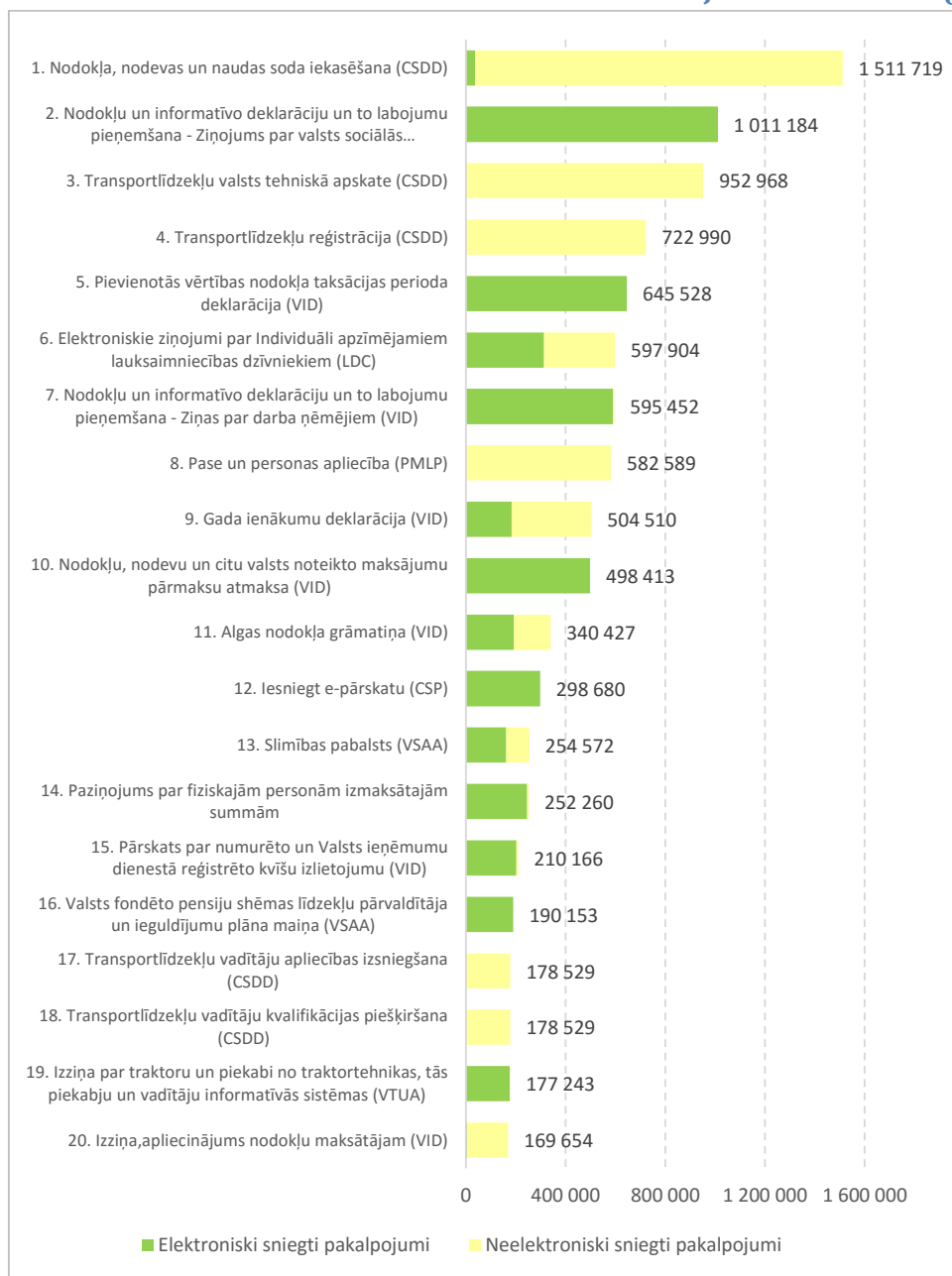
IMIC – Iekšlietu ministrijas informācijas centrs

VID – Valsts ieņēmumu dienests

LDC – Lauksaimniecības datu centrs

CSP – Centrālā statistikas pārvalde

4.4.1. BIEŽĀK SNIEGTIE ADMINISTRATĪVIE PAKALPOJUMU 2014.GADĀ (TOP 20)*



*Izmantotie saīsinājumi:

CSDD – Ceļu un satiksmes drošības direkcija

LDC – Lauksaimniecības datu centrs

CSP - Centrālā statistikas pārvalde

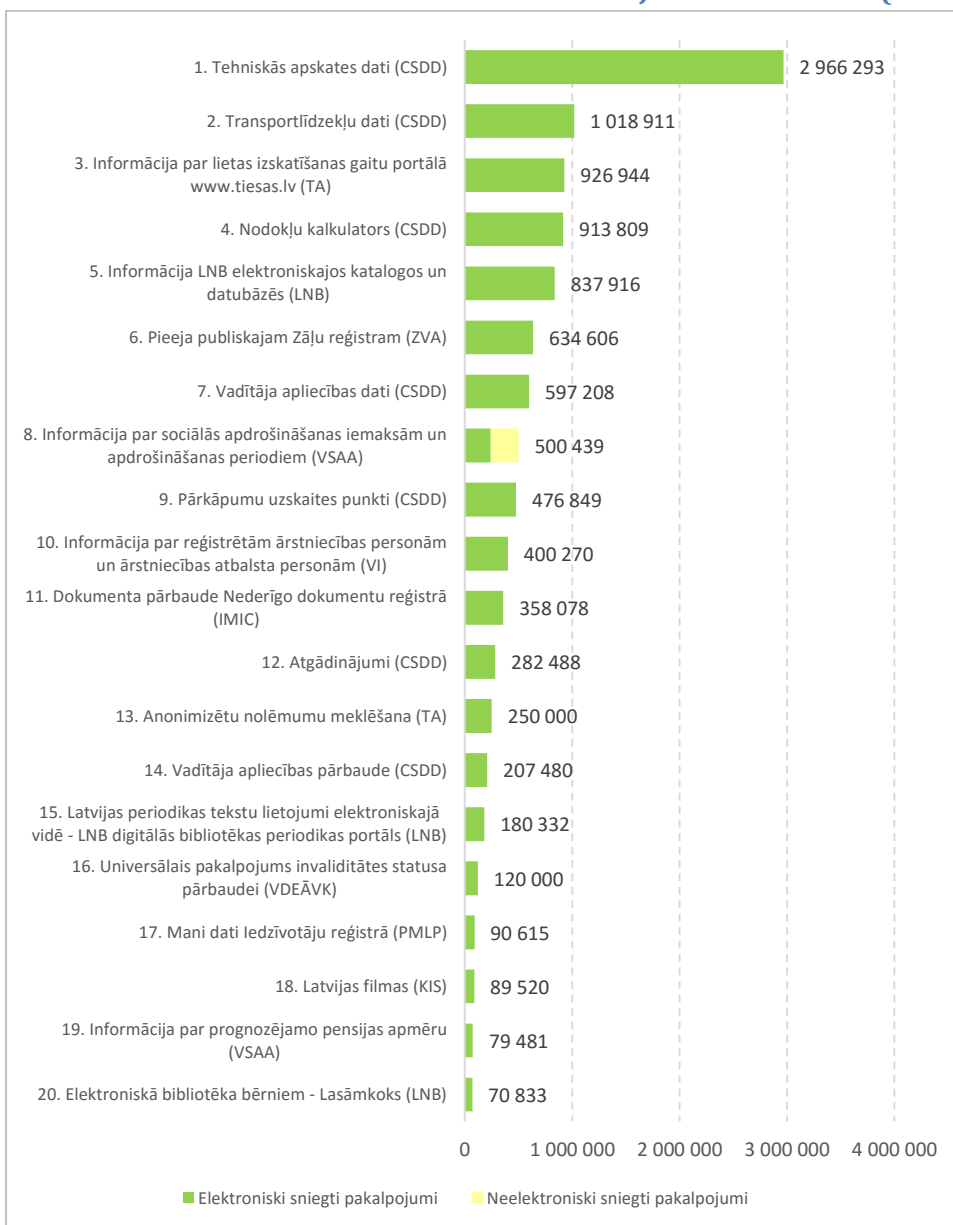
VSAA – Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra

PMLP – Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde

VID – Valsts ieņēmumu dienests

VTUA – Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra

4.4.2. BIEŽĀK SNIEGTIE INFORMATĪVIE PAKALPOJUMU 2014.GADĀ (TOP 20)*



*Izmantotie saīsinājumi:

CSDD – Ceļu un satiksmes drošības direkcija

ZVA – Zāļu valsts aģentūra

VSAA – Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra

TA – Tiesu administrācija

VI – Veselības inspekcija

LNB – Latvijas Nacionālā bibliotēka

IMIC – Iekšlietu ministrijas informācijas centrs

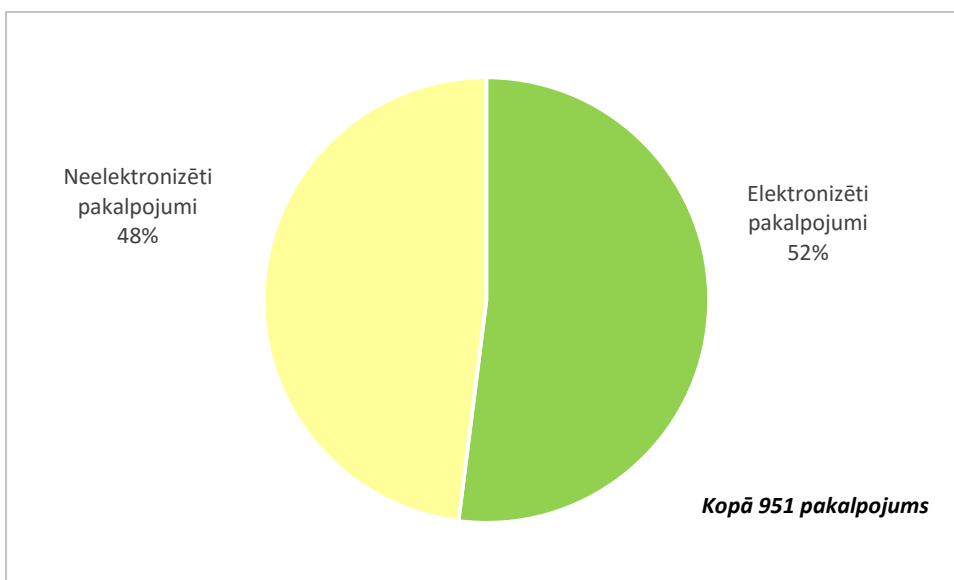
VDEĀVK – Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija

PMLP – Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde

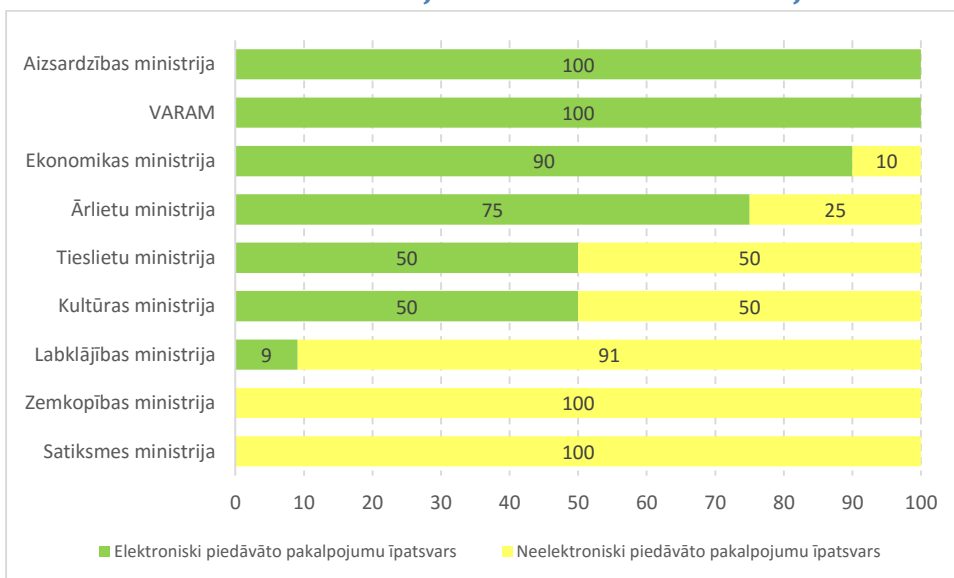
KIS – Kultūras informācijas sistēmu centrs

4.5. ELEKTRONIZĒTO PAKALPOJUMU ĪPATSVARŠ VALSTS PĀRVALDĒ KOPUMĀ 2014.GADĀ

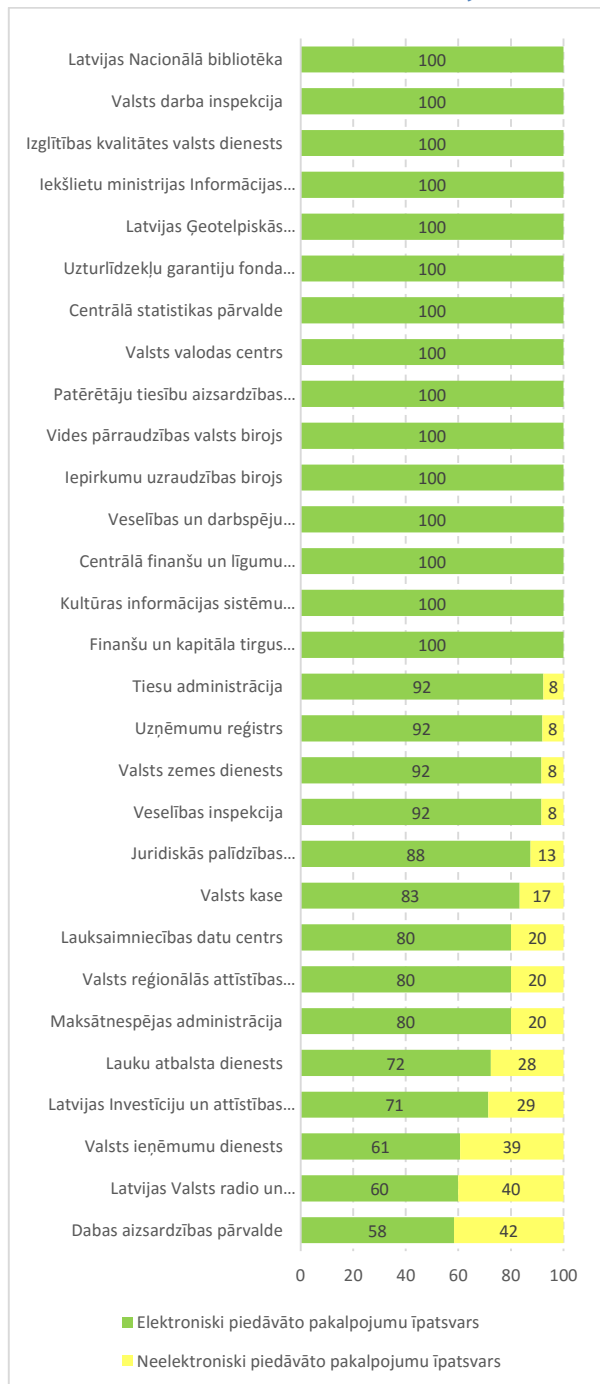
Ar elektronizētiem pakalpojumiem tiek saprasti pakalpojumi, kuri pilnībā vai daļēji ir pieejami elektroniski, kamēr ar neelektronizētiem pakalpojumiem saprot tos pakalpojumus, kuri ir pieejami tikai klātienē.



4.5.1. ELEKTRONIZĒTO PAKALPOJUMU ĪPATSVARŠ MINISTRIJĀS

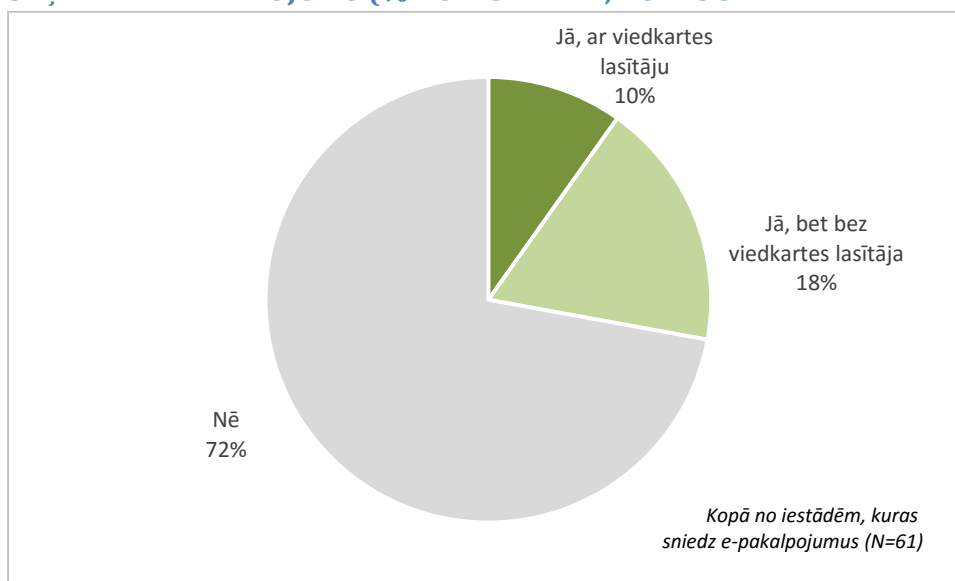


4.5.2. ELEKTRONIZĒTO PAKALPOJUMU ĪPATSVARS IESTĀDĒS

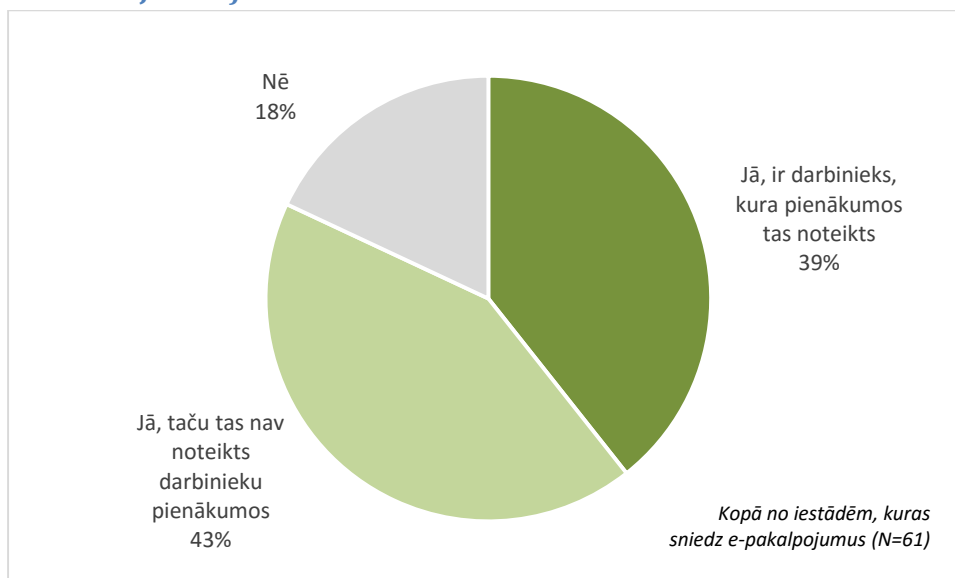


4.6. ATBALSTS KLIENTIEM E-PAKALPOJUMU SAŅEMŠANĀ

4.6.1. PUBLISKĀ DATORA PIEEJAMĪBA IESTĀDĒ AR IESPĒJU KLIENTAM PIETEIKT VAI SAŅEMT E-PAKALPOJUMU (% NO IESTĀDĒM, KURAS SNIEDZ E-PAKALPOJUMUS)



4.6.2. IESPĒJAS KLIENTAM KLĀTIENĒ SAŅEMT PRAKTISKU PALĪDZĪBU NO IESTĀDES DARBINIEKA E-PAKALPOJUMU IZMANTOŠANĀ (% NO IESTĀDĒM, KURAS SNIEDZ E-PAKALPOJUMUS)



4.6.3. IESPĒJAS KLĪTIENĒ SAŅEMT PRAKTISKU PALĪDZĪBU NO IESTĀDES DARBINIEKA E-PAKALPOJUMU IZMANTOŠANĀ, KĀ ARĪ DATORA PIEEJAMĪBA (NO IESTĀDĒM, KURAS SNIEDZ E-PAKALPOJUMUS)*

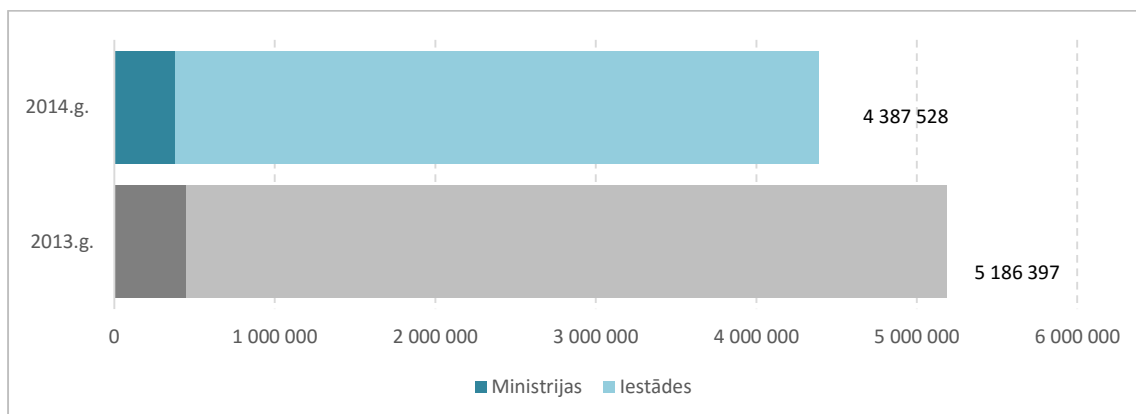
	Iespēja klātienē saņemt darbinieka palīdzību e-pakalpojumu izmantošanai	Klātienē ir brīvpieejas dators e-pakalpojumu pieteikšanai		Iespēja klātienē saņemt darbinieka palīdzību e-pakalpojumu izmantošanai	Klātienē ir brīvpieejas dators e-pakalpojumu pieteikšanai
Tiesu administrācija			Pārtikas un veterinārais dienests		
Valsts kase			Valsts zemes dienests		
Kultūras informācijas sistēmu centrs			Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde		
Valsts reģionālās attīstības aģentūra			Ceļu satiksmes drošības direkcija		
Uzņēmumu reģistrs			Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests		
Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs			Latvijas Jūras administrācija		
Centrālā finanšu un līgumu aģentūra			Maksātnešpējas administrācija		
Veselības inspekcija			Izglītības kvalitātes valsts dienests		
Nodarbinātības valsts aģentūra			Studiju un zinātnes administrācija		
Lauku atbalsta dienests			Juridiskās palīdzības administrācija		
Centrālā statistikas pārvalde			Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra		
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra			Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija		
Valsts ieņēmumu dienests			Valsts robežsardze		
Dabas aizsardzības pārvalde			Valsts policija		
Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra			Patentu valde		
Lauksaimniecības datu centrs			Valsts augu aizsardzības dienests		
Latvijas Nacionālā bibliotēka			Kultūras ministrija		
Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija			Nacionālais veselības dienests		
Ekonomikas ministrija			Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs		
Zāļu valsts aģentūra			Tieslietu ministrija		
Valsts vides dienests			Finanšu ministrija		
Labklājības ministrija			Latviešu valodas aģentūra		
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs			Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs		
Uzturīdzekļu garantiju fonda administrācija			Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra		
Valsts darba inspekcija			Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija		
Valsts izglītības attīstības aģentūra			Rekrutēšanas un jaunsardzes centrs		
Civilās aviācijas aģentūra			Iepirkumu uzraudzības birojs		
Valsts meža dienests			Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija		
Aizsardzības ministrija			Finanšu un kapitāla tirgus komisija		
Latvijas Nacionālais arhīvs			Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija		
Centrālā vēlēšanu komisija					

*Tukšās ailes tabulā nozīmē, ka šāda iespēja klientiem netiek piedāvāta

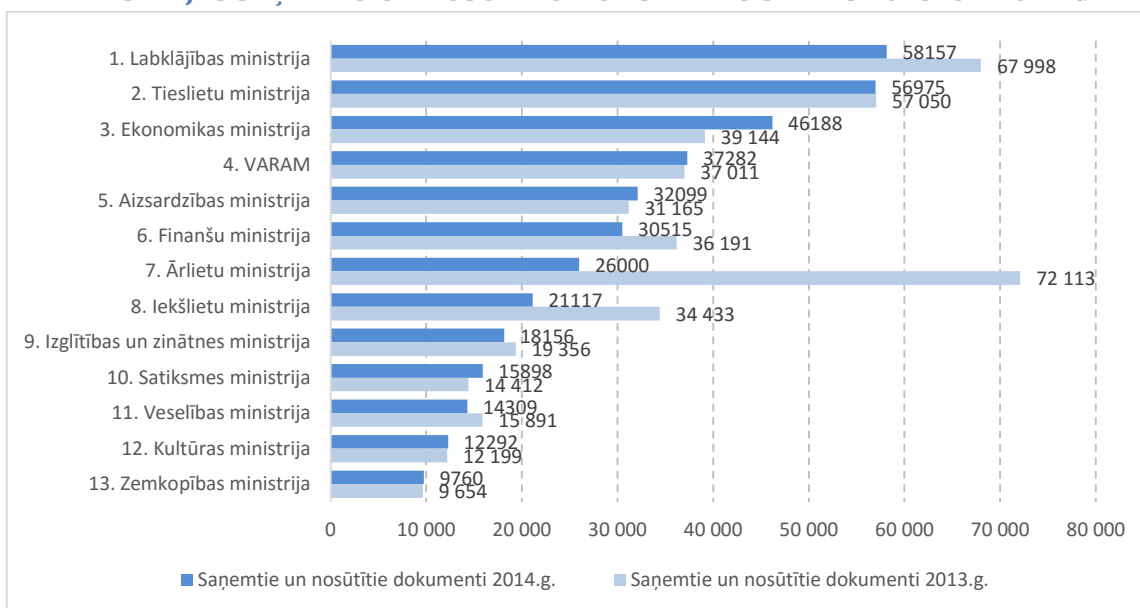
5. STARPIESTĀŽU DOKUMENTU APRITE, DOKUMENTU APRITE AR IEDZĪVOTĀJIEM UN UZŅĒMĒJIEM

5.1. SAŅEMTO UN NOSŪTĪTO DOKUMENTU SKAITS

5.1.1. MINISTRIJĀS UN IESTĀDĒS SAŅEMTO UN NOSŪTĪTO DOKUMENTU SKAITS 2013. UN 2014.GADĀ KOPĀ

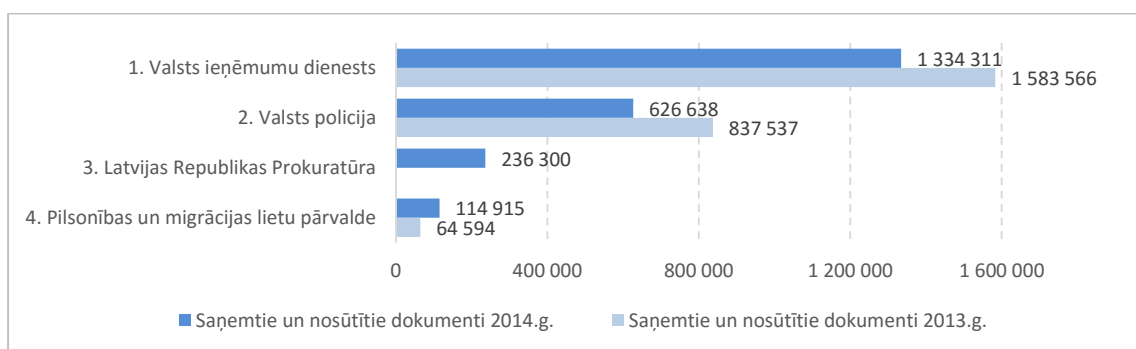


5.1.2. MINISTRIJĀS SAŅEMTO UN NOSŪTĪTO DOKUMENTU SKAITS 2013. UN 2014.GADĀ

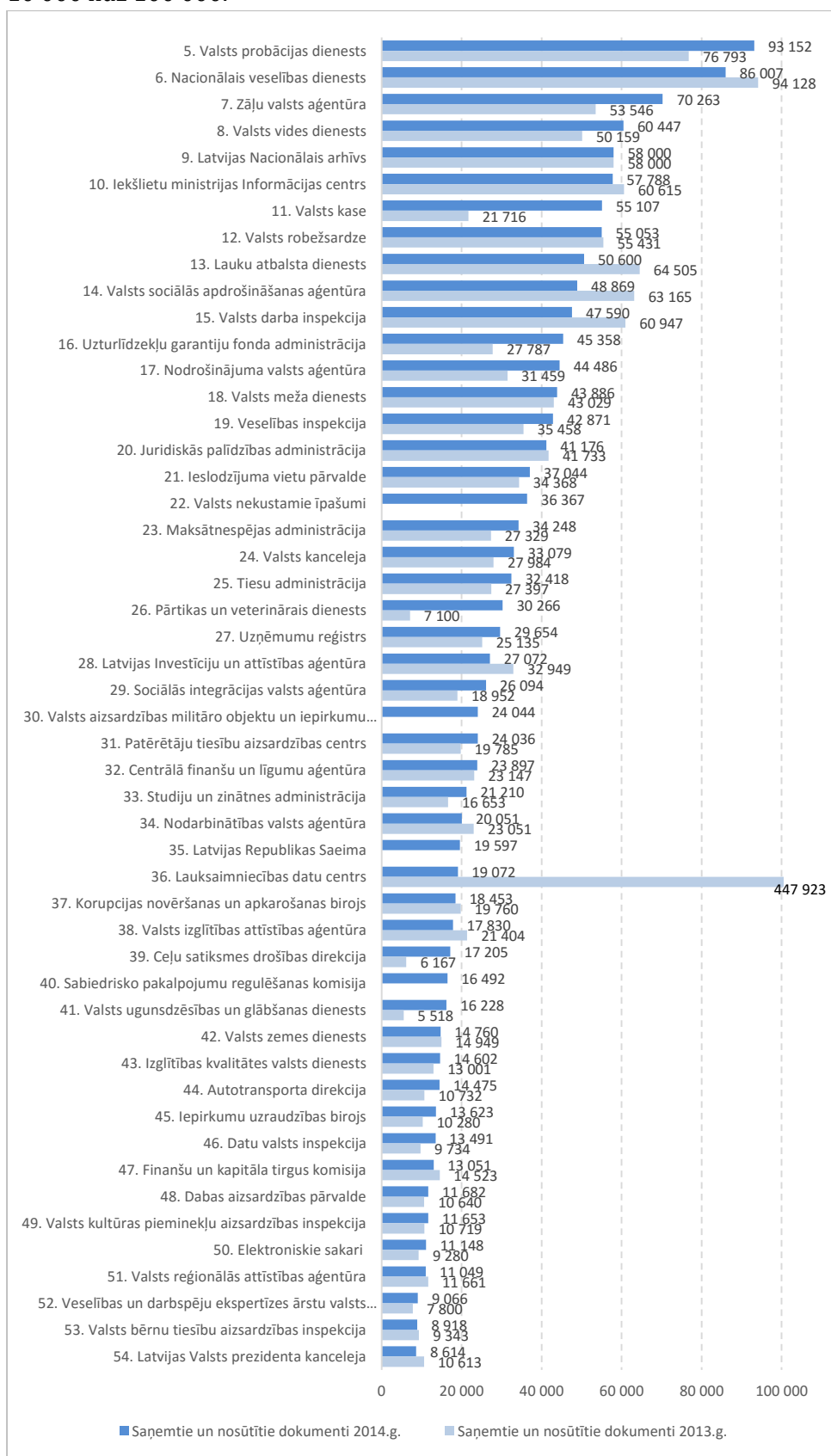


5.1.3. IESTĀDĒS SAŅEMTO UN NOSŪTĪTO DOKUMENTU SKAITS 2013. UN 2014.GADĀ

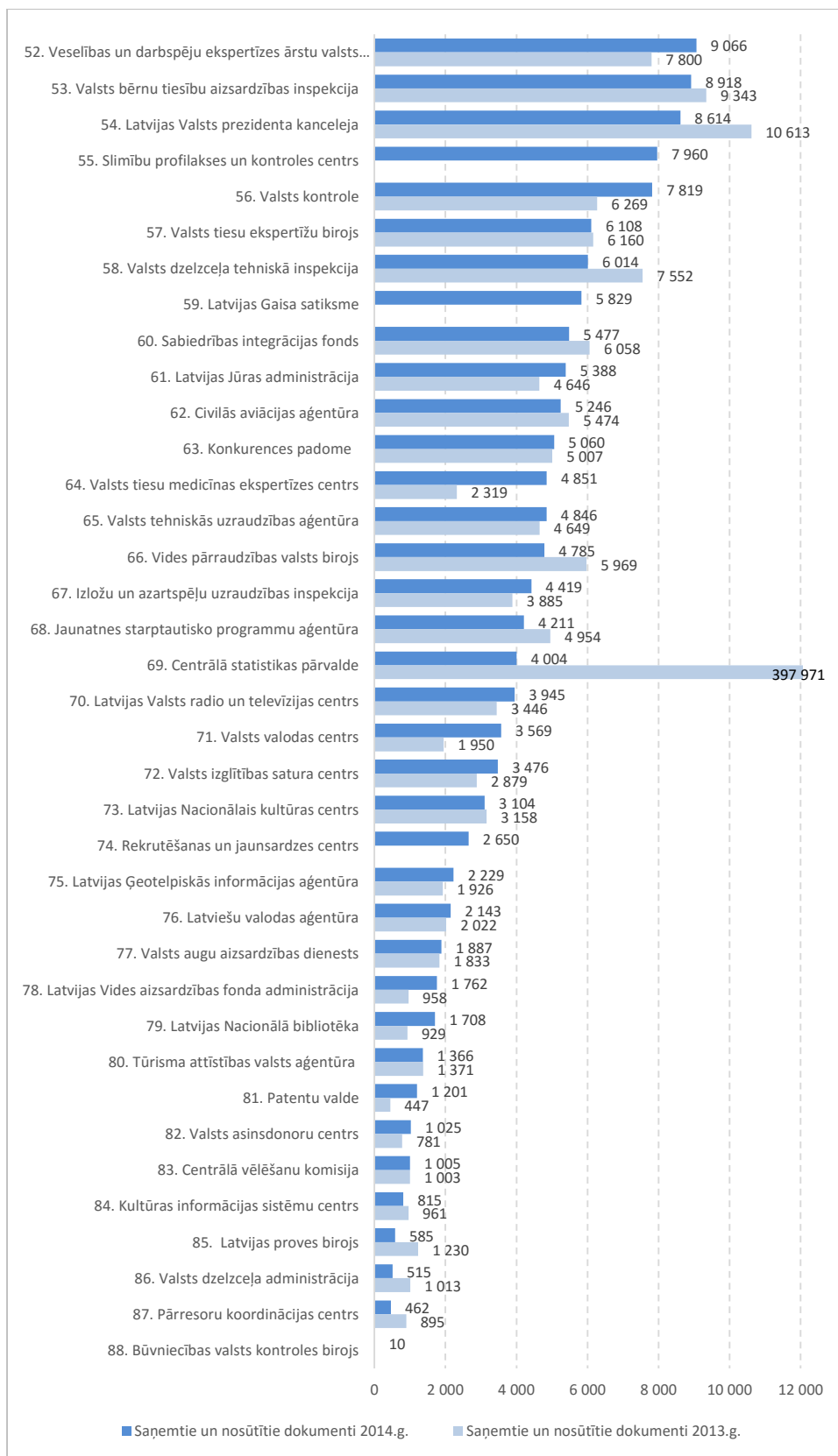
Iestādes, kurās nosūtīto un saņemto dokumentu skaits 2014.gadā pārsniedza 100'000.



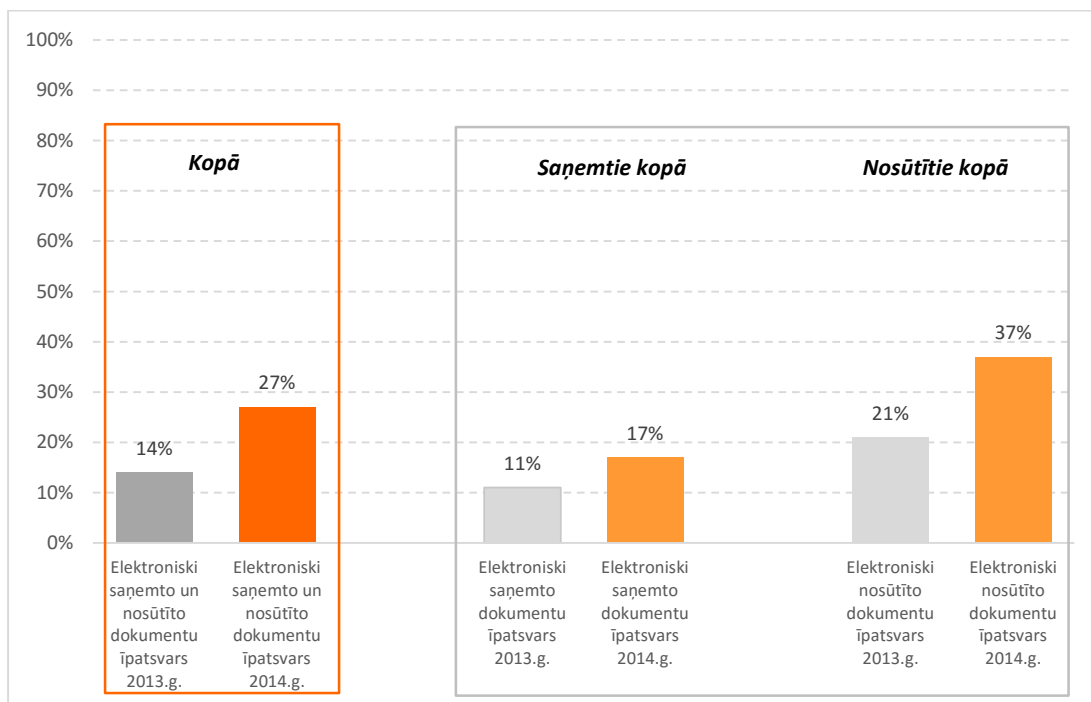
Valsts iestādes, kurās nosūtīto un saņemto dokumentu skaits kopā 2014.gadā bija robežās no 10'000 līdz 100'000.



Valsts iestādes, kurās nosūtīto un saņemto dokumentu skaits kopā 2014.gadā bija mazāk par 10'000.

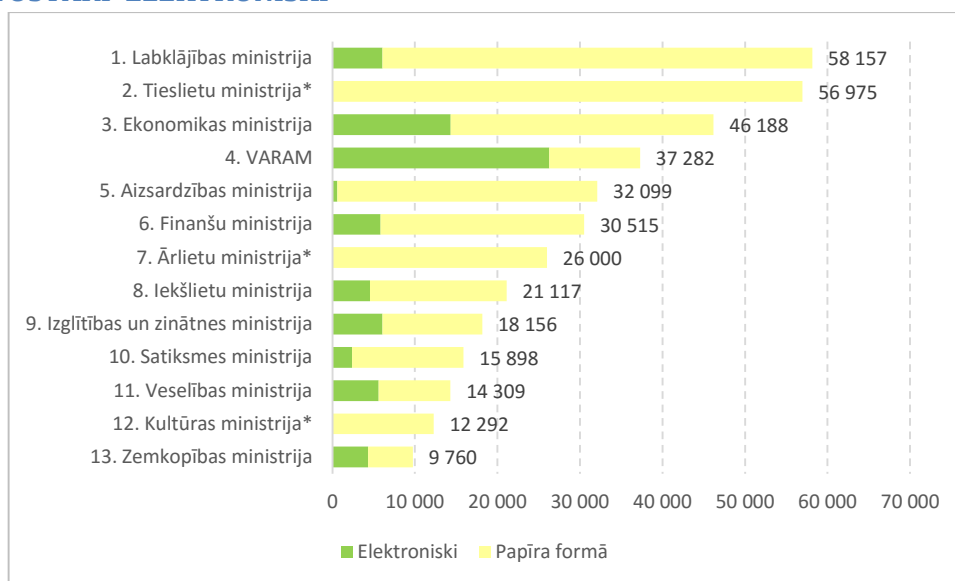


5.2. MINISTRIJĀS UN IESTĀDĒS SAŅEMTO UN NOSŪTĪTO ELEKTRONISKO DOKUMENTU ĪPATSVARŠ



Elektroniski saņemto un nosūtīto dokumentu īpatsvars rēķināts tikai no tām iestādēm, kuras ir norādījušas elektronisko dokumentu īpatsvaru.

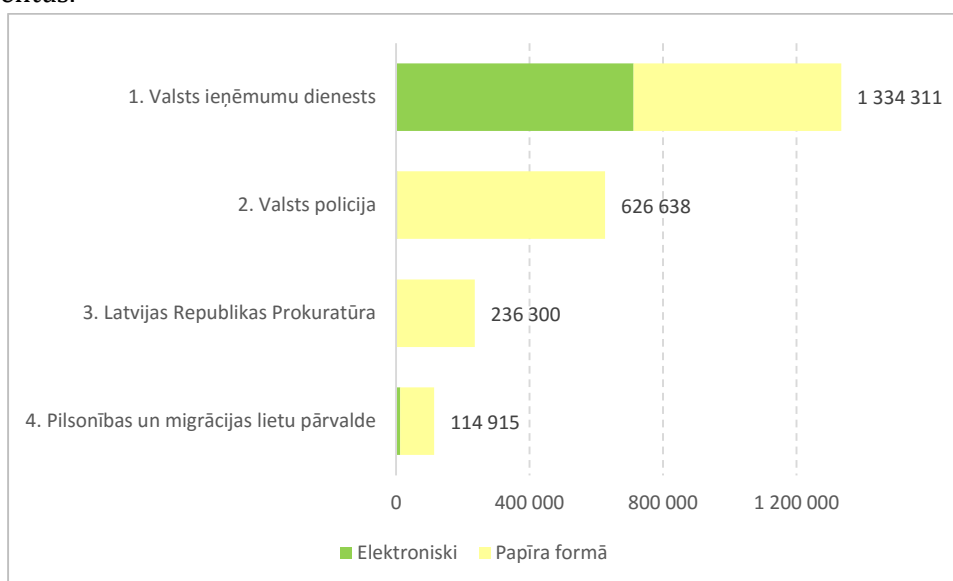
5.2.1. MINISTRIJĀS SAŅEMTO UN NOSŪTĪTO DOKUMENTU SKAITS KOPĀ 2014.GADĀ, TOSTARP ELEKTRONISKI



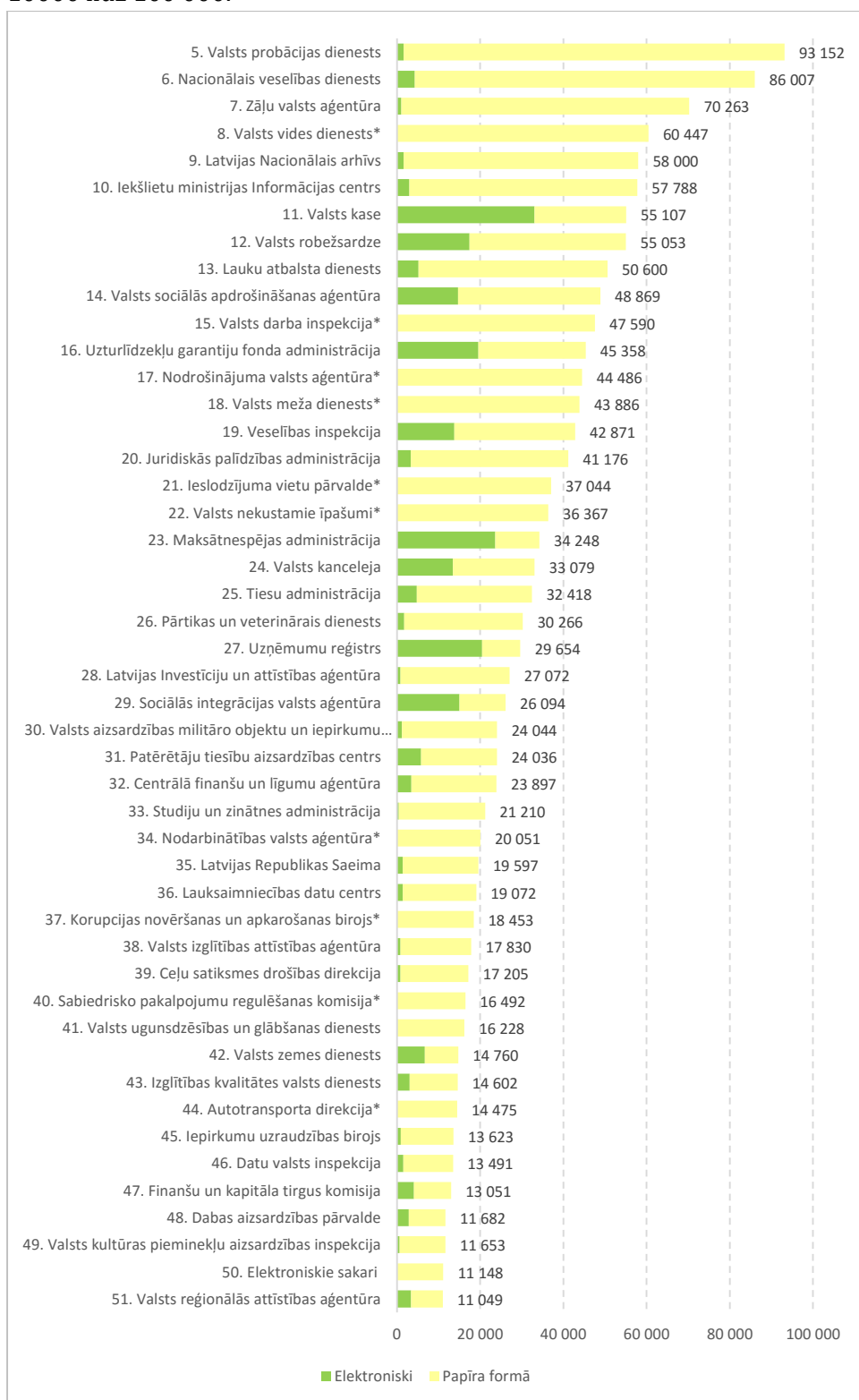
* Nav datu par dokumentu skaitu elektroniski. Tādējādi norādītais dokumentu skaits var ietvert gan papīra, gan elektroniskos dokumentus.

5.2.2. IESTĀDĒS SAŅEMTO UN NOSŪTĪTO DOKUMENTU SKAITS KOPĀ 2014.GADĀ, TOSTARP ELEKTRONISKI

Valsts iestādes, kurās nosūtīto un saņemto dokumentu skaits kopā 2014.gadā pārsniedza 100000 dokumentus.

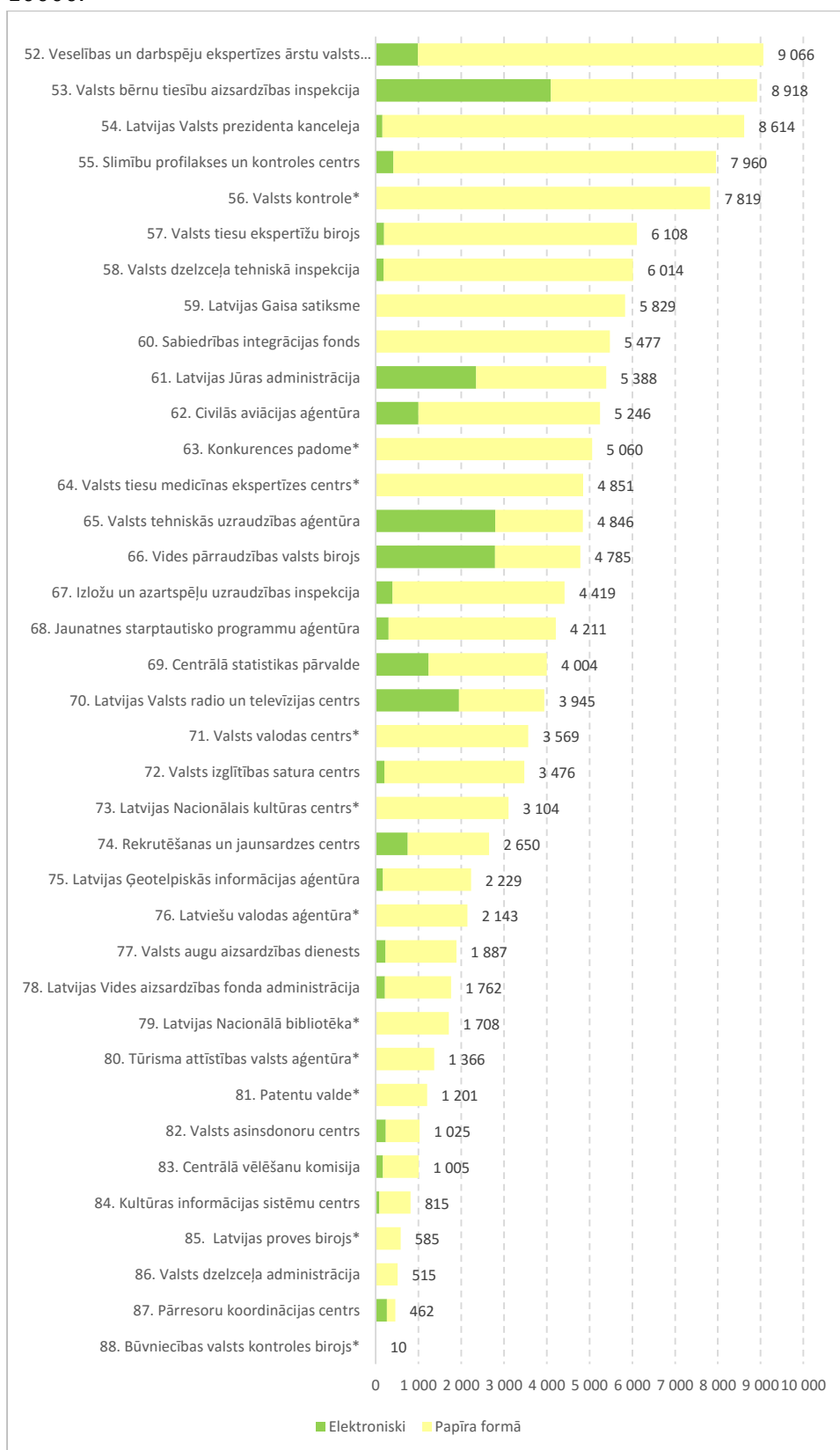


Valsts iestādes, kurās nosūtīto un saņemto dokumentu skaits kopā 2014.gadā bija robežās no 10000 līdz 100 000.



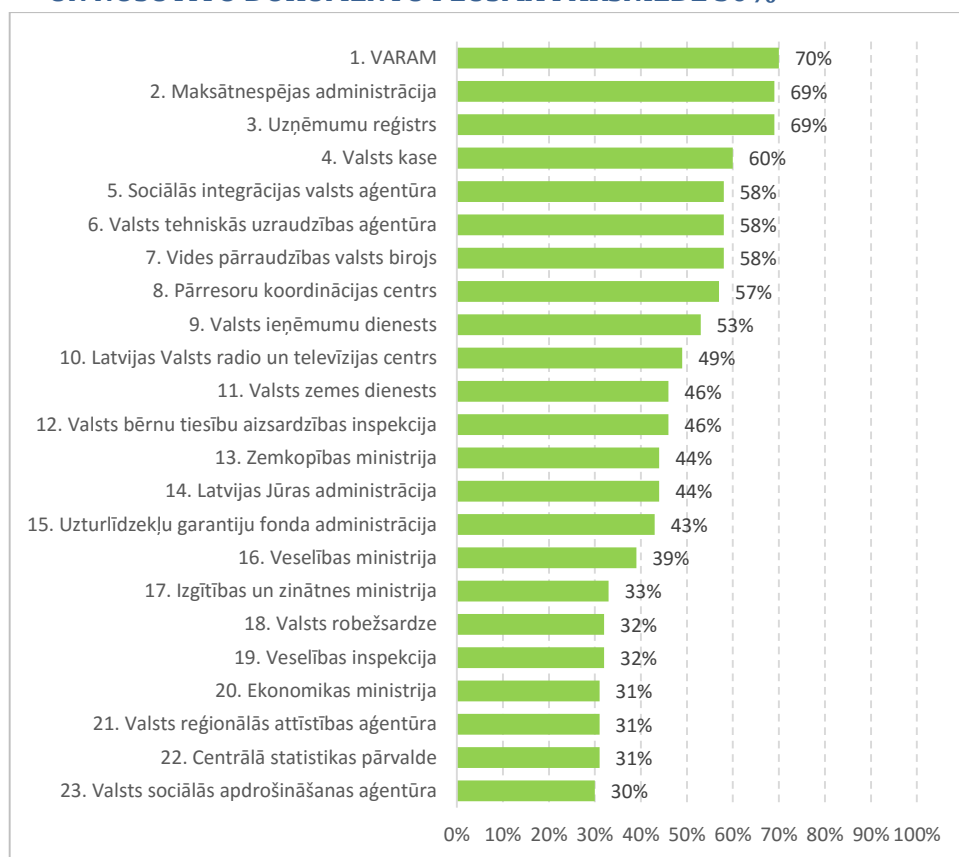
* Nav datu par dokumentu skaitu elektroniski. Tādējādi norādītais dokumentu skaits var ietvert gan papīra, gan elektroniskos dokumentus.

Valsts iestādes, kurās nosūtīto un saņemto dokumentu skaits kopā 2014.gadā bija mazāk par 10000.

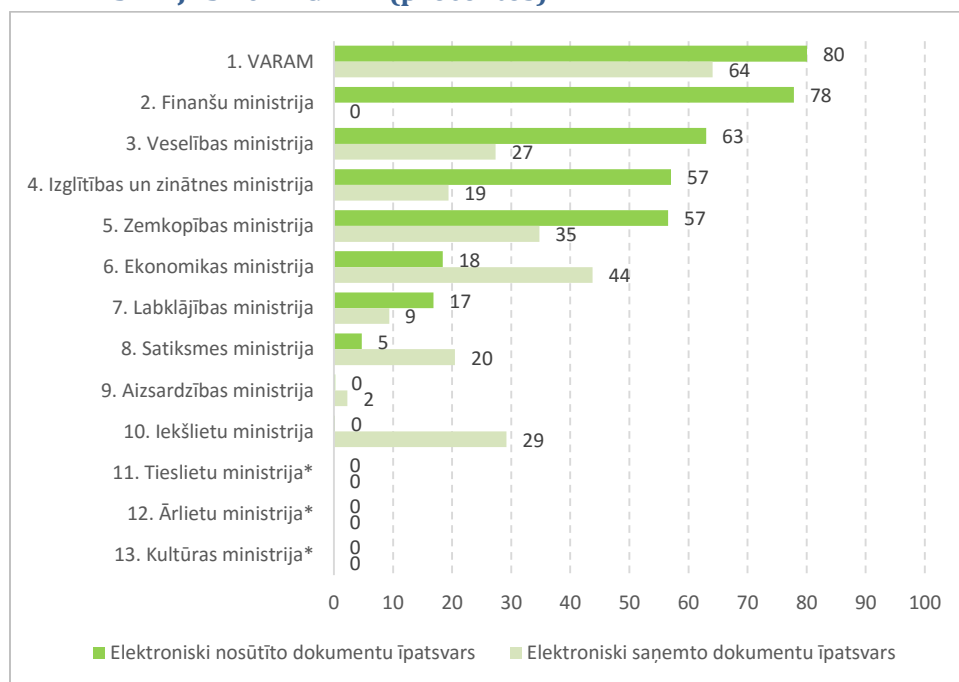


* Nav datu par dokumentu skaitu elektroniski. Tādējādi norādītais dokumentu skaits var ietvert gan papīra, gan elektroniskos dokumentus.

5.2.3. TOP MINISTRIJAS UN IESTĀDES, KUR E-DOKUMENTU ĪPATSVARS KOPEJĀ SAŅEMTO UN NOSŪTĪTO DOKUMENTU PLŪSMĀ PĀRSNIEDZ 30%

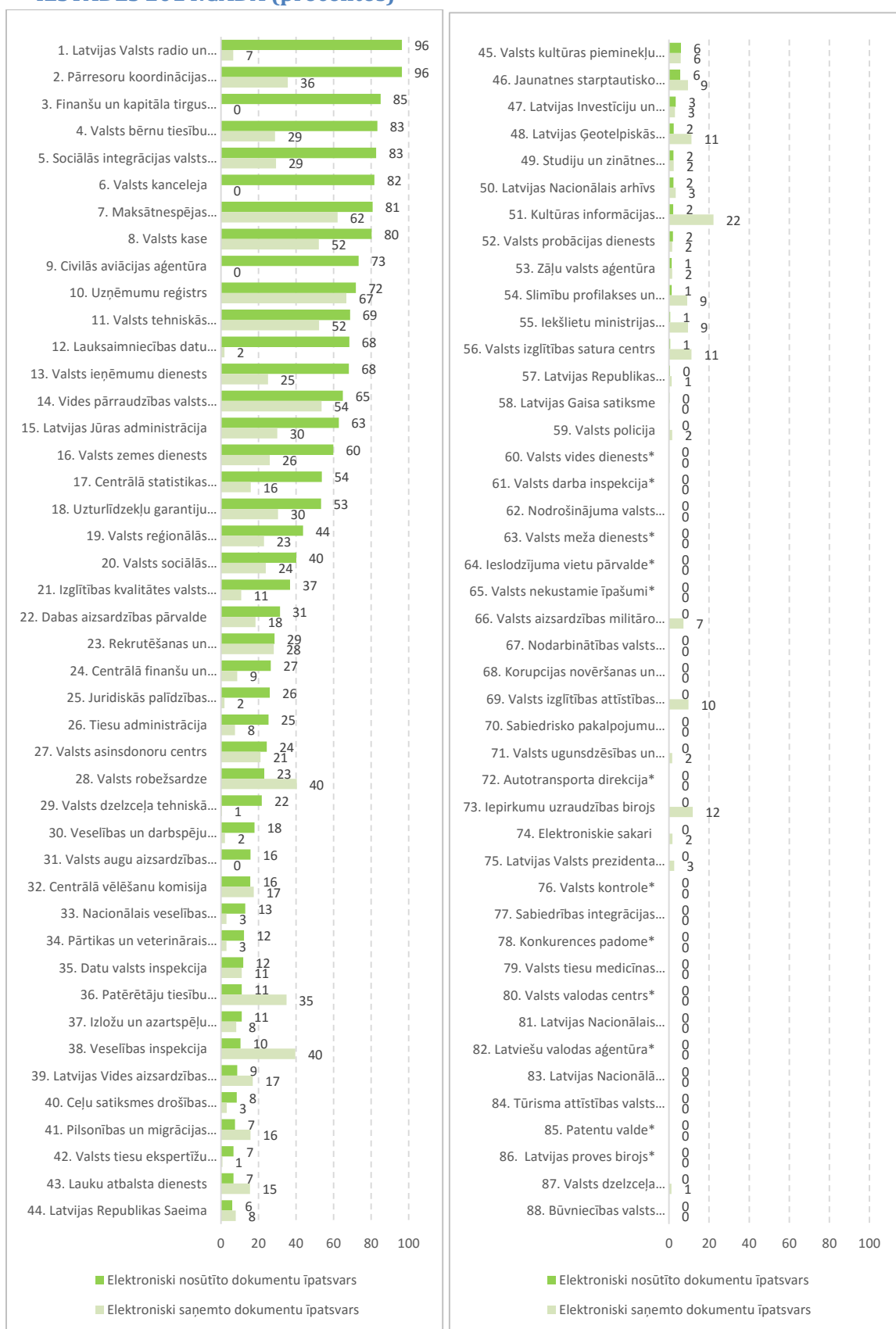


5.2.4. ELEKTRONISKI SAŅEMTO UN ELEKTRONISKI NOSŪTĪTO DOKUMENTU ĪPATSVARS MINISTRIJĀS 2014.GADĀ (procentos)



* Nav datu

5.2.5. ELEKTRONISKI SAŅEMTO UN ELEKTRONISKI NOSŪTĪTO DOKUMENTU ĪPATSVARŠ IESTĀDĒS 2014.GADĀ (procentos)

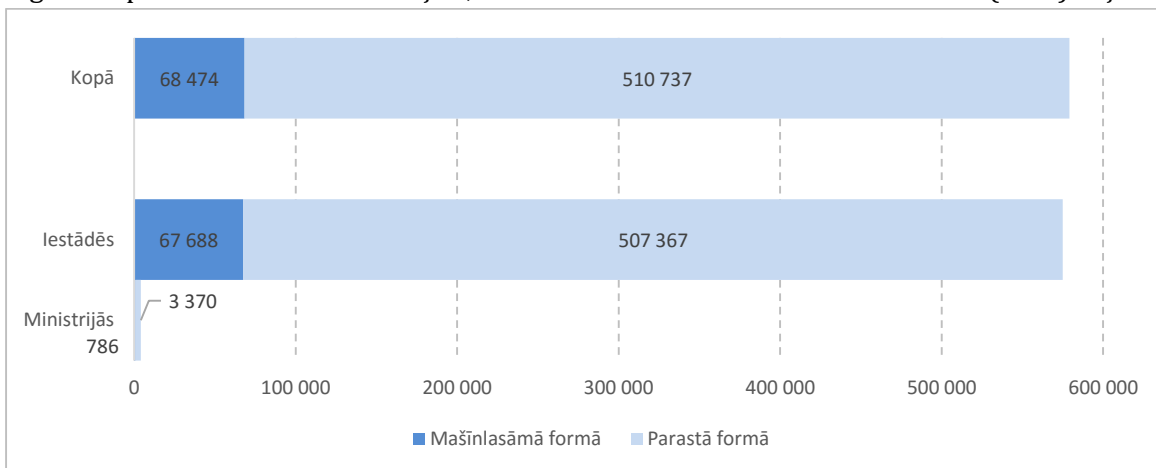


* Nav datu

5.3. IZRAKSTĪTIE RĒĶINI

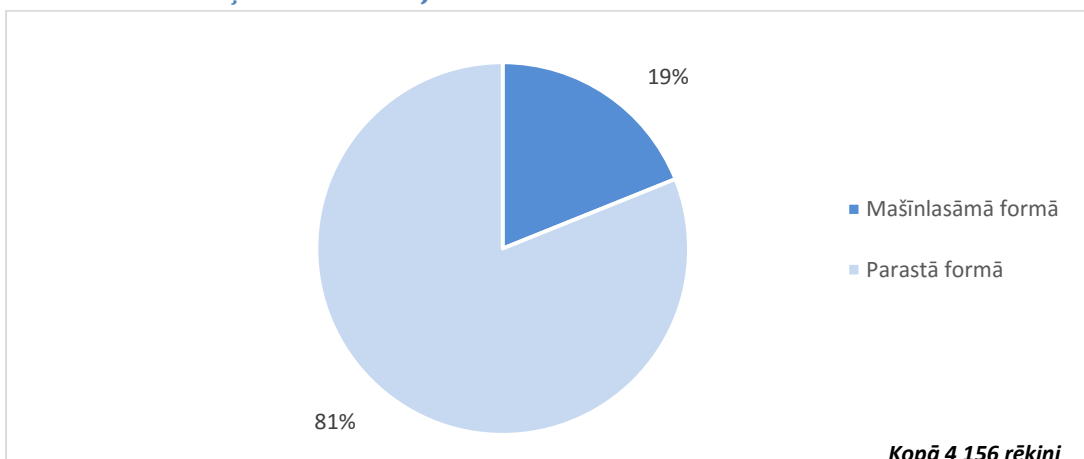
5.3.1. IZRAKSTĪTIE RĒĶINI 2014.GADĀ KOPĀ

2014.gadā kopā izrakstīti 579 211 rēķini, no kuriem mašīnlasāmā formā ir 68 474 (12%) rēķini.

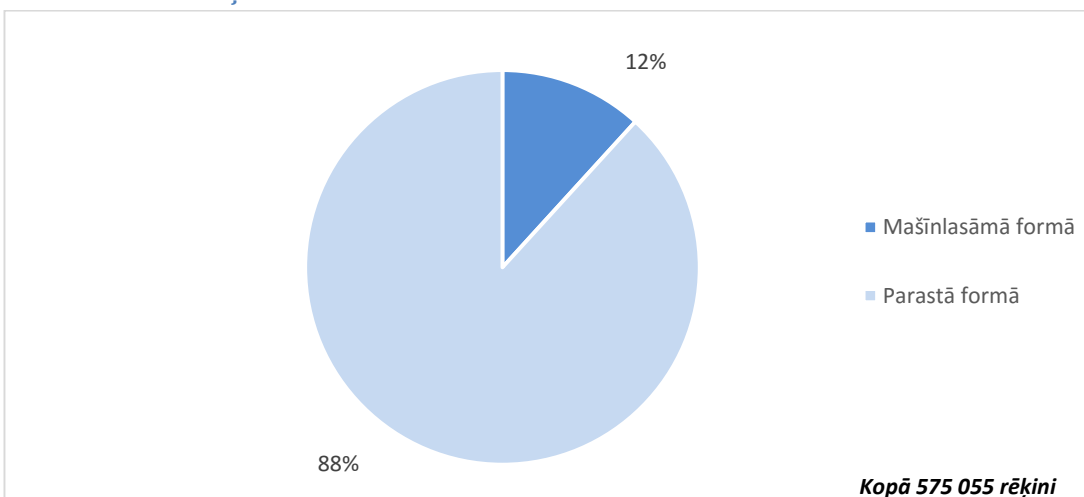


Salīdzinoši 2013.gadā kopā tika uzskaitīti 379 849 rēķini, no kuriem mašīnlasāmā formā bija tikai 12 020 jeb 3% rēķini.

5.3.2. IZRAKSTĪTIE RĒĶINI MINISTRIJĀS 2014.GADĀ



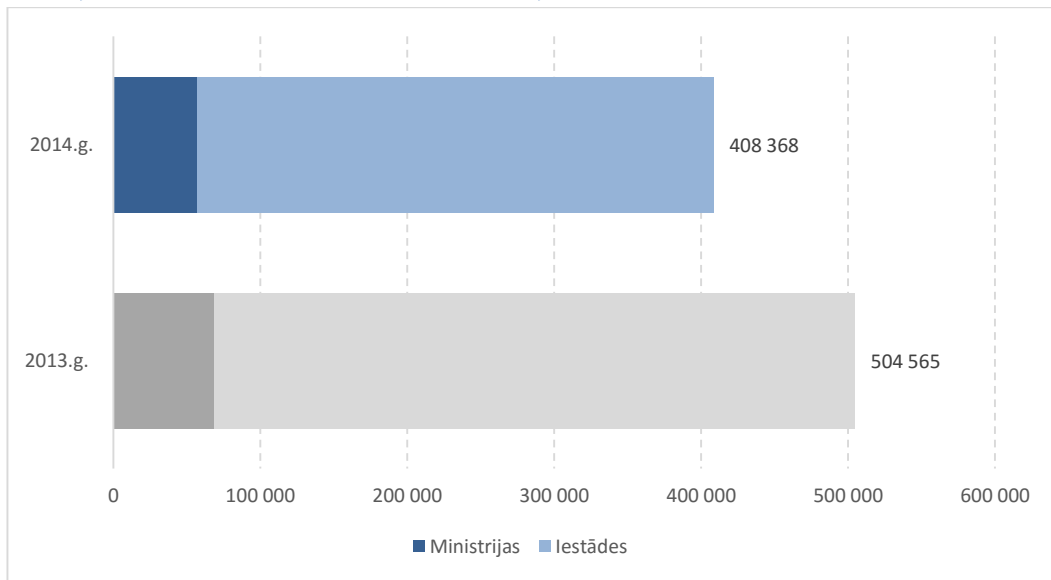
5.3.3. IZRAKSTĪTIE RĒĶINI IESTĀDĒS 2014.GADĀ



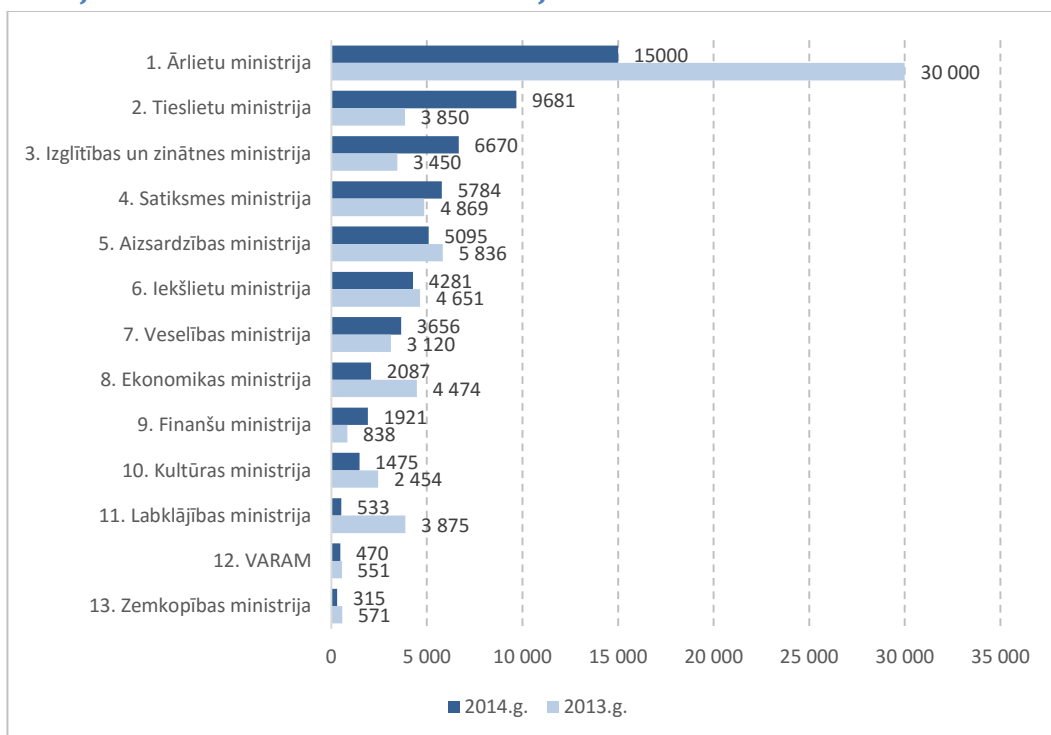
6. IEKŠĒJO DOKUMENTU APRITE UN LIETVEDĪBA

6.1. IEKŠĒJO DOKUMENTU SKAITS

6.1.1. IEKŠĒJO DOKUMENTU SKAITS MINISTRIJĀS UN IESTĀDĒS 2013. UN 2014.GADĀ



6.1.2. IEKŠĒJO DOKUMENTU SKAITS MINISTRIJĀS

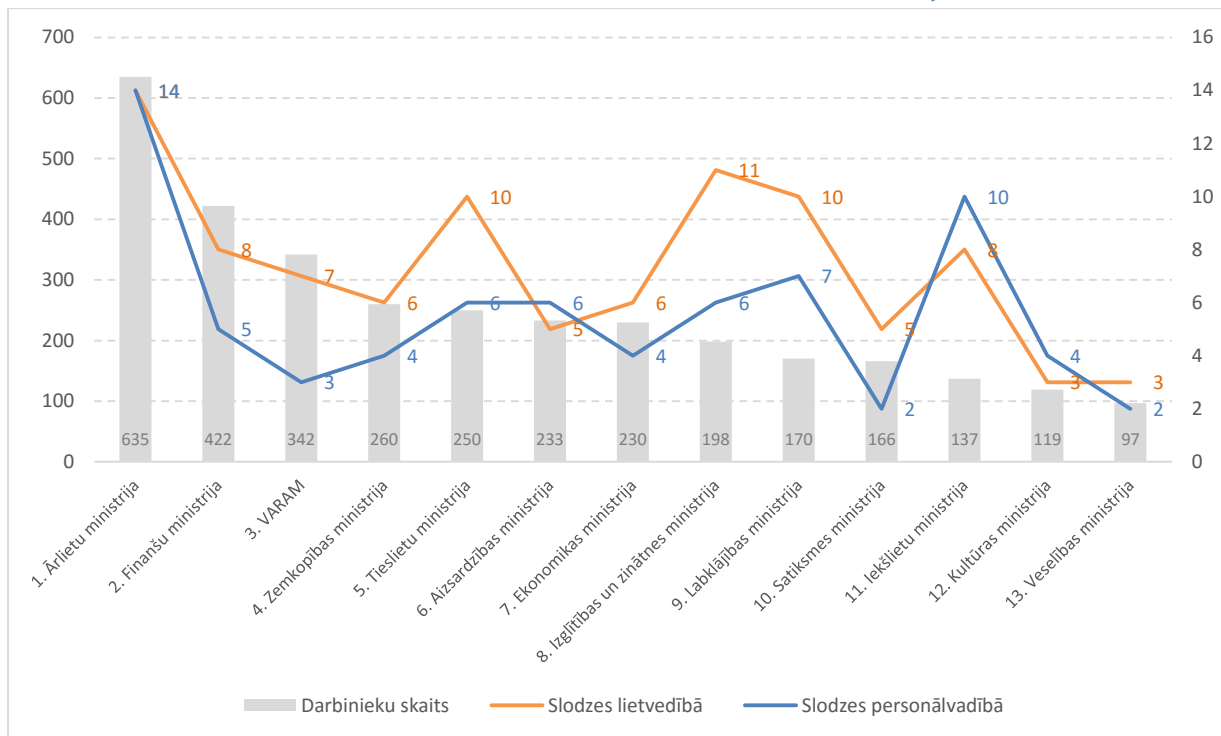


6.1.3. IEKŠĒJO DOKUMENTU SKAITS IESTĀDĒS

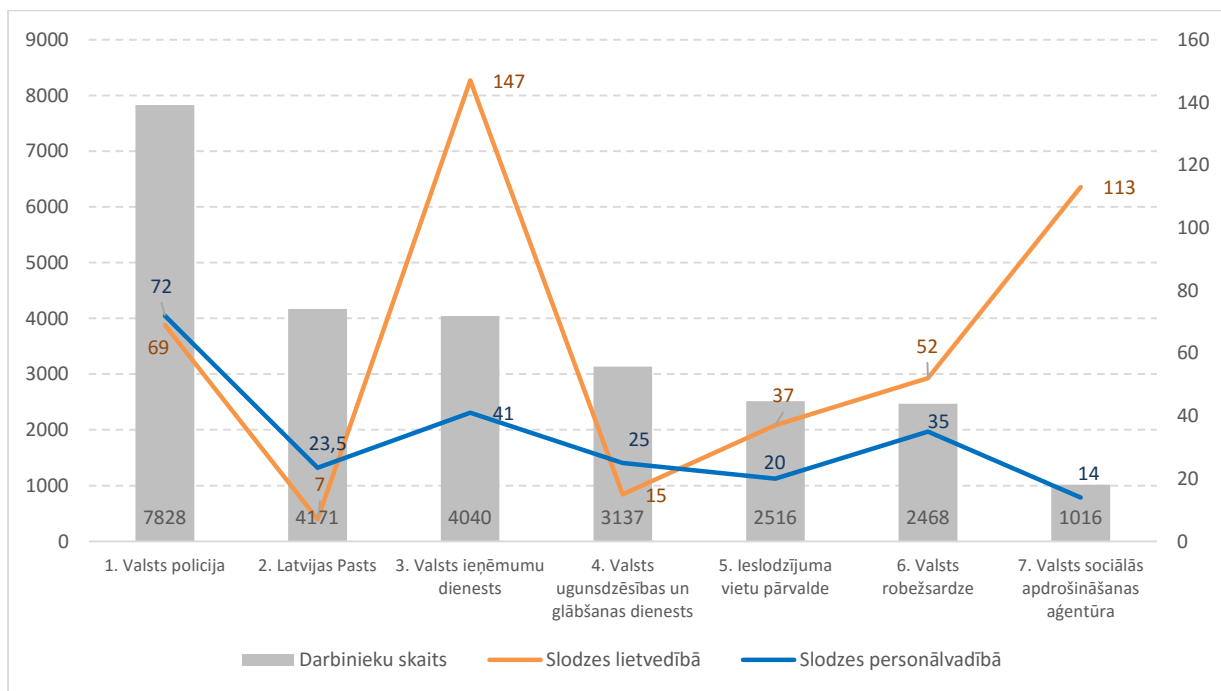


6.2. SLODŽU SKAITS LIETVEDĪBĀ UN PERSONĀLVADĪBĀ

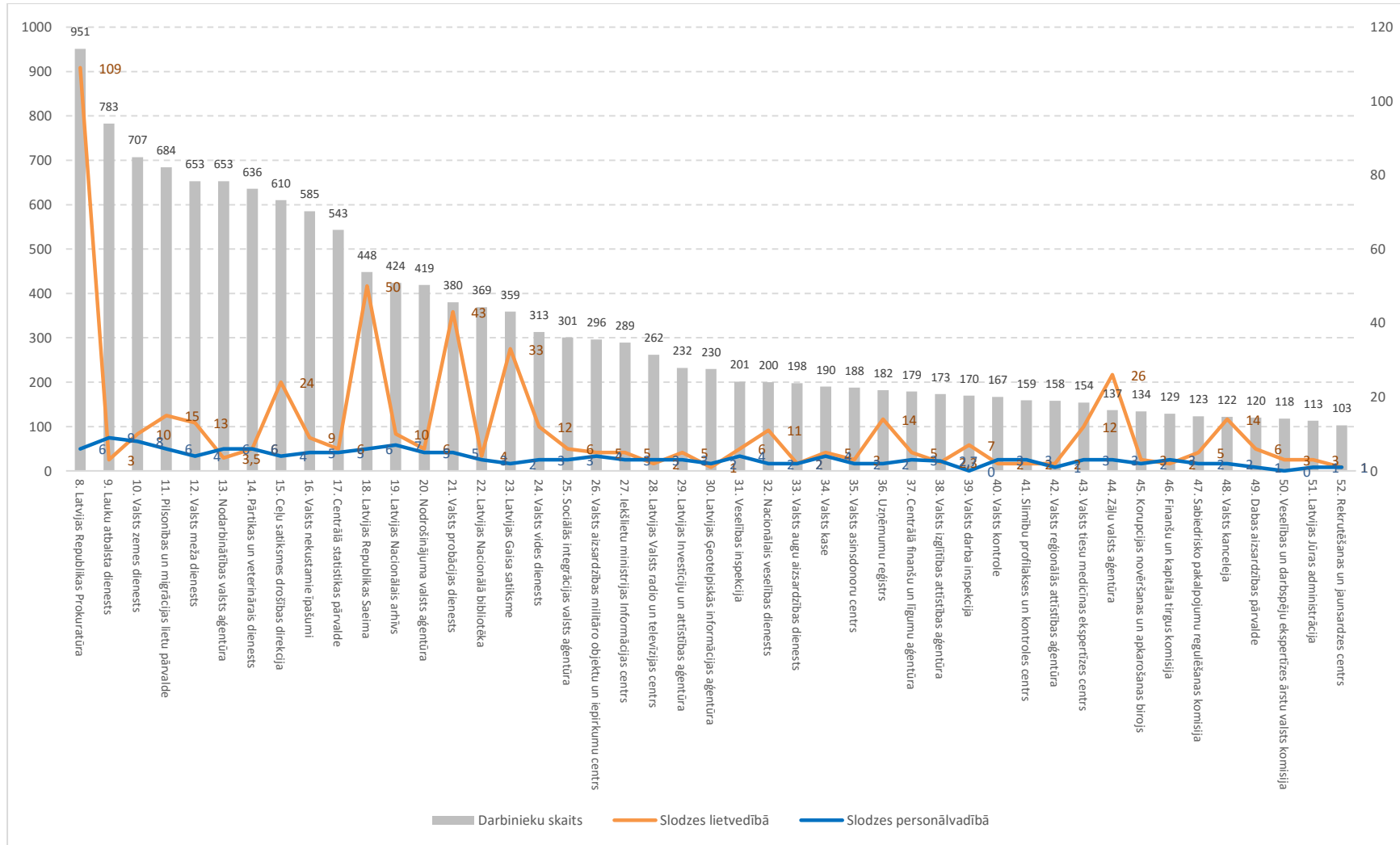
6.2.1. SLODŽU SKAITS LIETVEDĪBĀ UN PERSONĀLVADĪBĀ MINISTRIJĀS



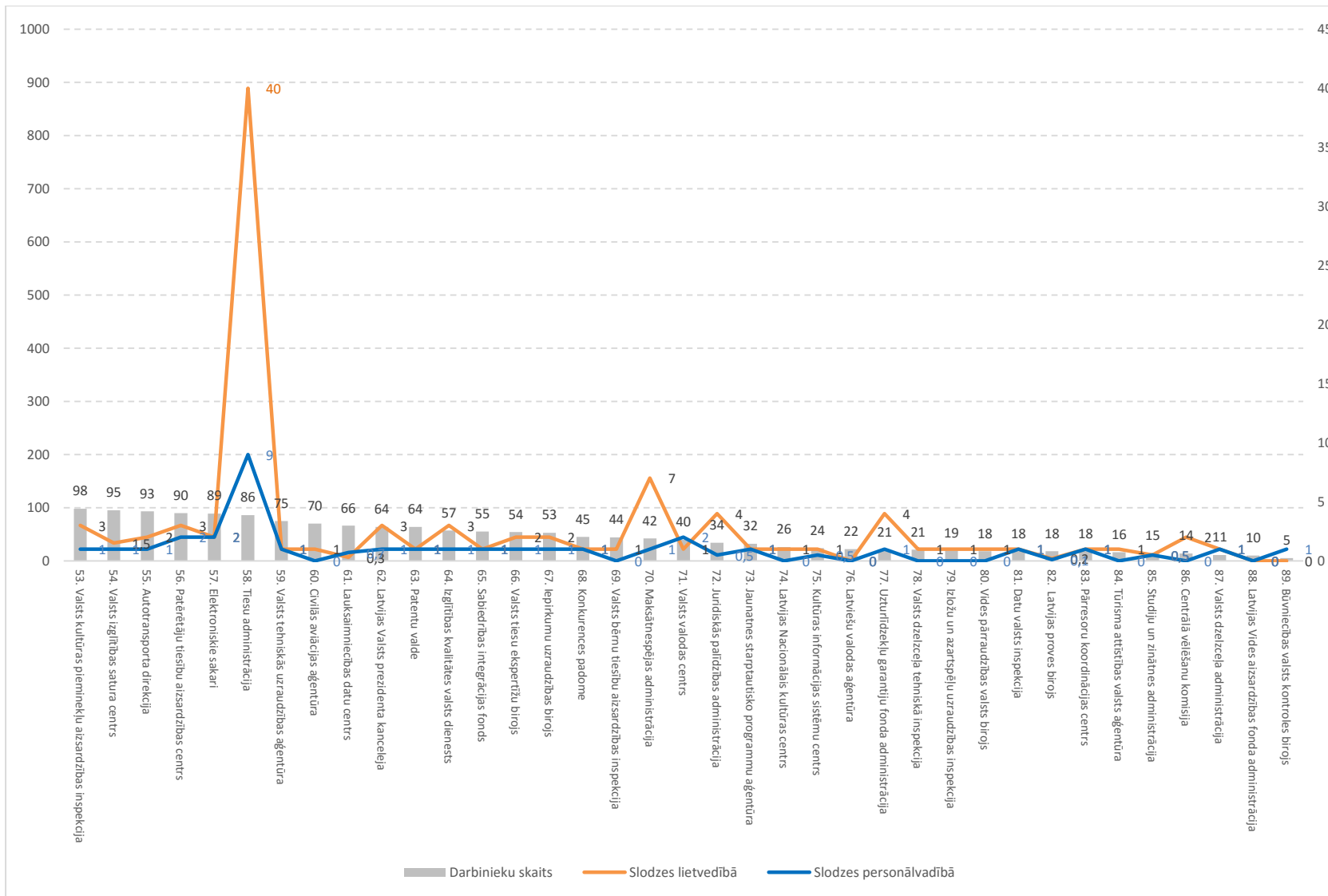
6.2.2. SLODŽU SKAITS PERSONĀLVADĪBĀ UN LIETVEDĪBĀ IESTĀDĒS AR DARBINIEKU SKAITU VIRS 1000 CILVĒKIEM



6.2.3. SLODŽU SKAITS PERSONĀLVADĪBĀ UN LIETVEDĪBĀ IESTĀDĒS AR DARBINIEKU SKAITU NO 100 LĪDZ 999 CILVĒKIEM

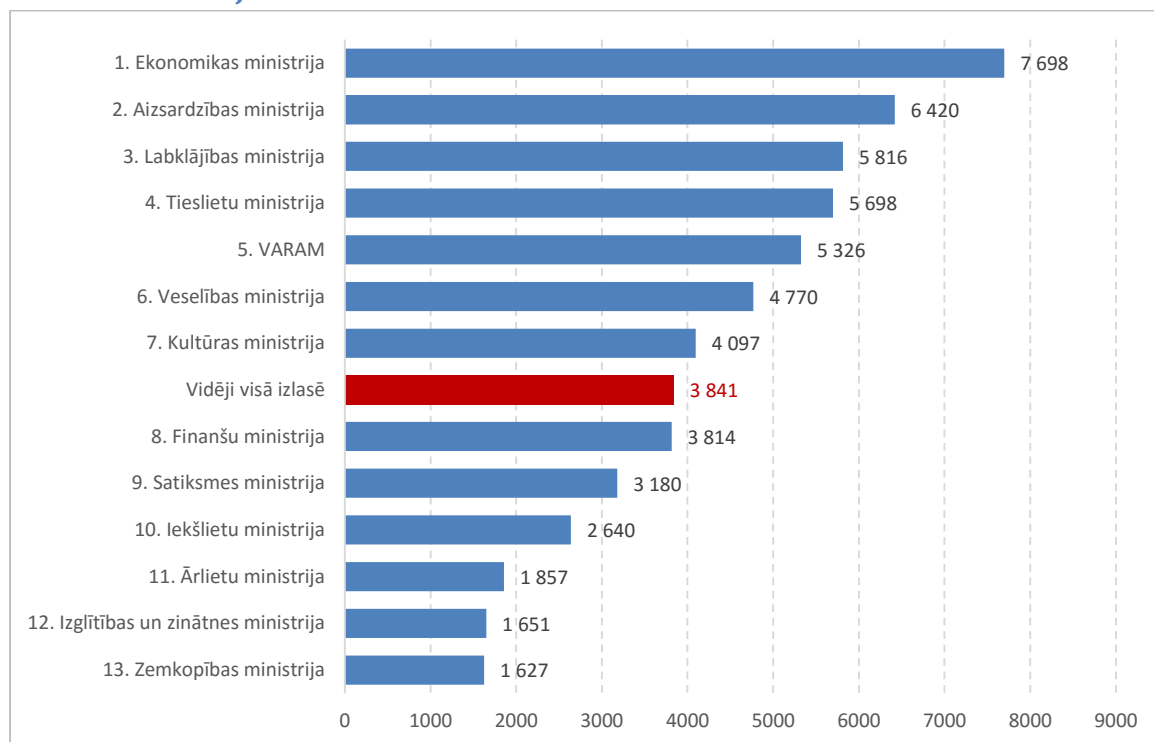


6.2.4. SLODŽU SKAITS PERSONĀLVADĪBĀ UN LIETVEDĪBĀ IESTĀDĒS AR DARBINIEKU SKAITU LĪDZ 100 CILVĒKIEM

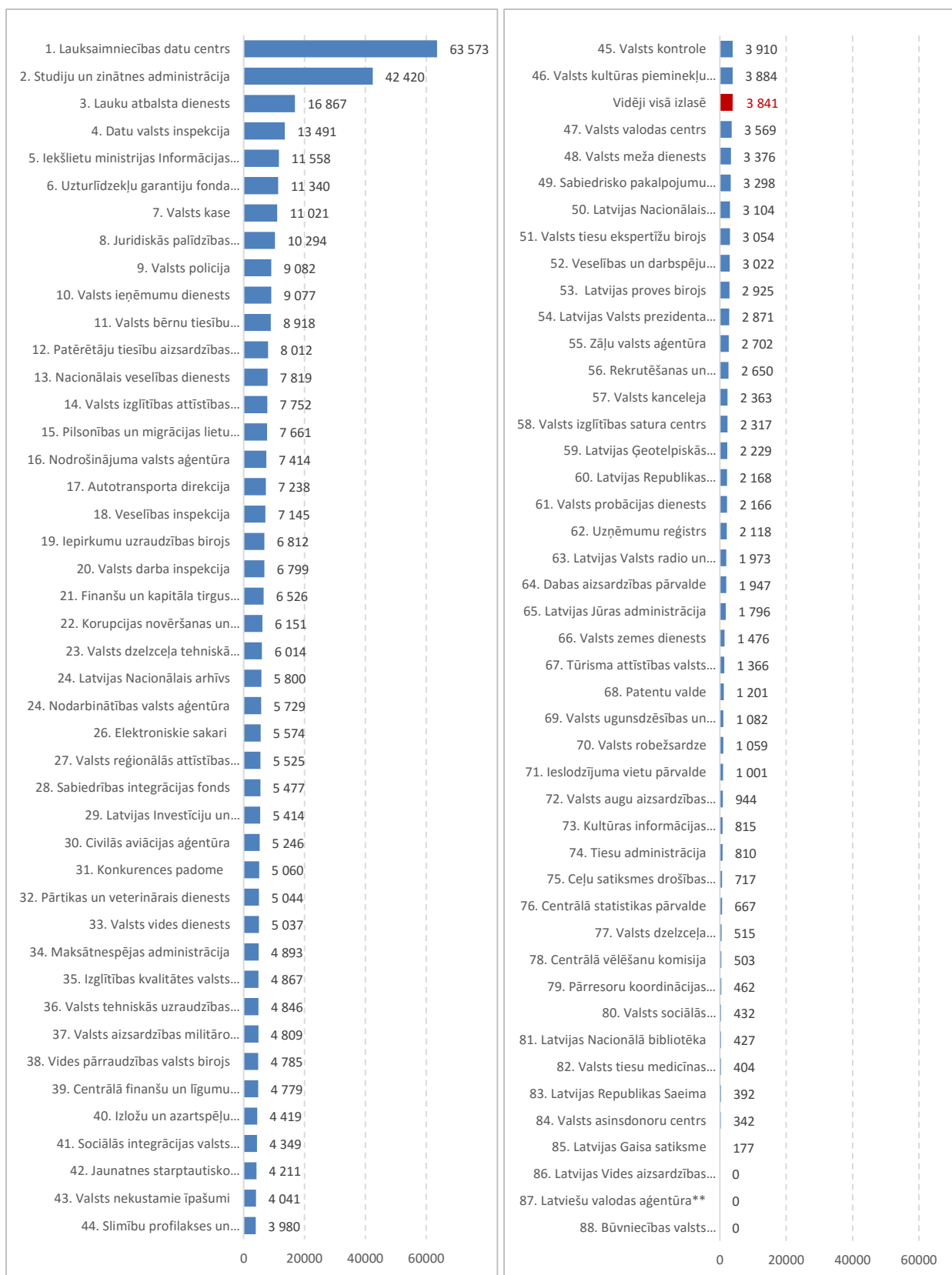


6.3. SAŅEMTO UN NOSŪTĪTO DOKUMENTU SKAITS 2014.GADĀ UZ 1 LIETVEDĪBAS SLODZI

6.3.1. SAŅEMTO UN NOSŪTĪTO DOKUMENTU SKAITS 2014.GADĀ UZ 1 LIETVEDĪBAS SLODZI MINISTRIJĀS



6.3.2. SAŅEMTO UN NOSŪTĪTO DOKUMENTU SKAITS 2014.GADĀ UZ 1 LIETVEDĪBAS SLODZI IESTĀDĒS*

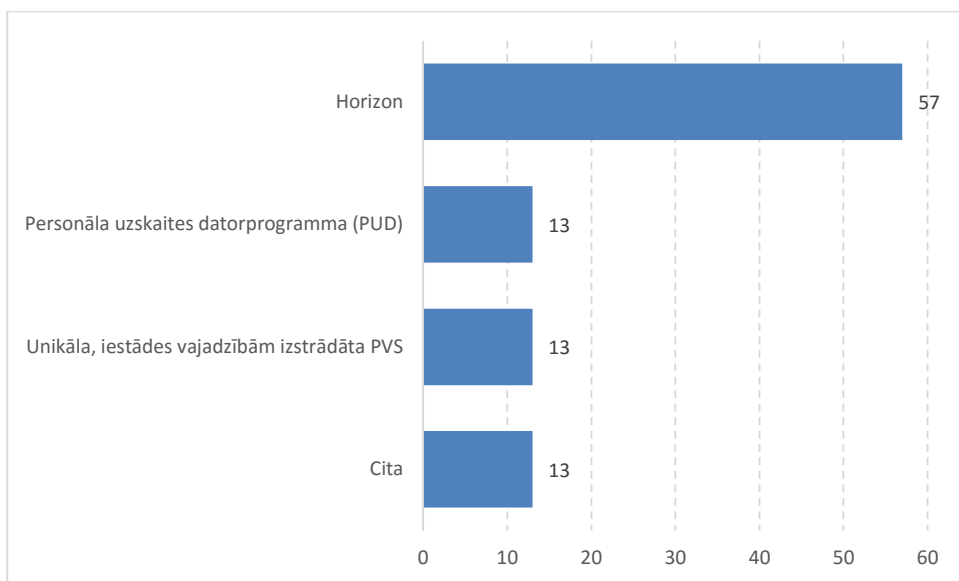


*Izslēdzot no aprēķiniem Latvijas Pastu

**Šajās iestādēs atsevišķas lietvedības slodzes nav izdalītas

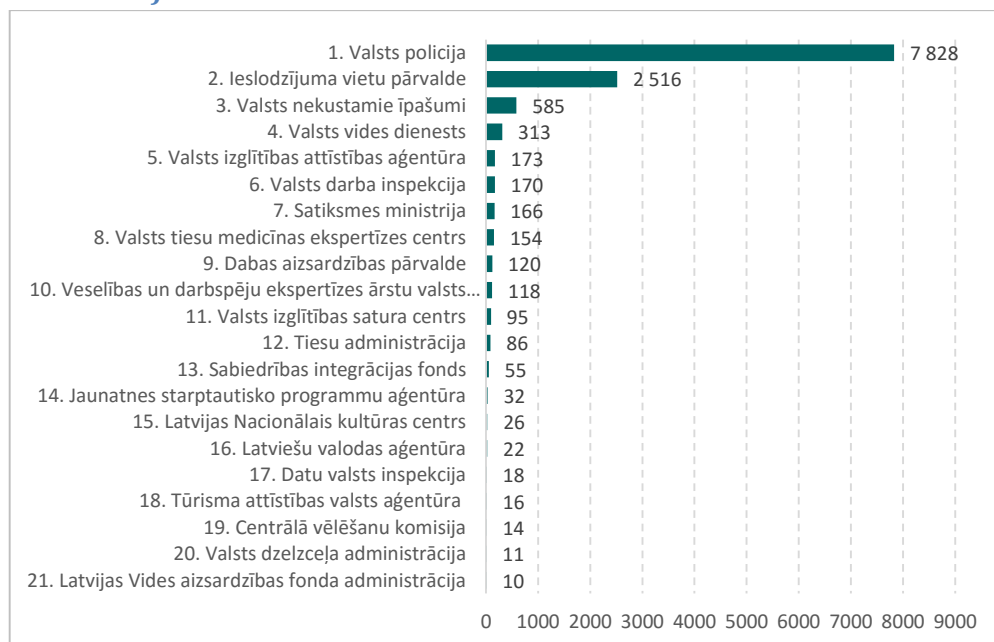
6.4. PERSONĀLA VADĪBAS SISTĒMAS

6.4.1. VALSTS IESTĀDĒS IZMANTOTĀS PERSONĀLA VADĪBAS SISTĒMAS



Dažās iestādēs tiek izmantotas vairākas personāla vadības sistēmas.

6.4.2. VALSTS IESTĀDES, KURĀS NAV PERSONĀLA VADĪBAS SISTĒMAS (PĒC DARBINIEKU SKAITA)

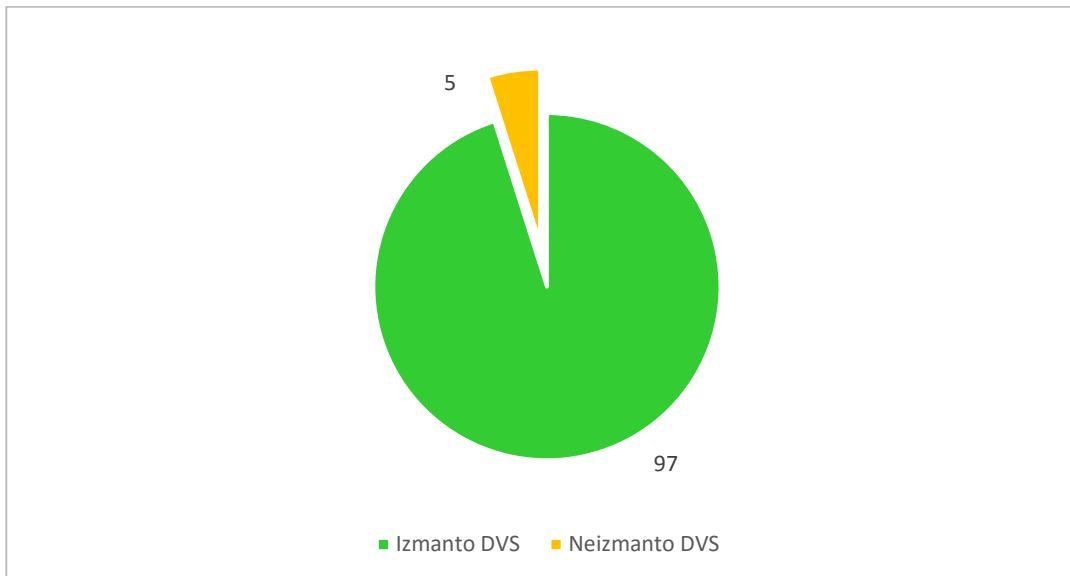


Pārējās pētījuma izlasē iekļautās iestādes izmanto personāla vadības sistēmu.

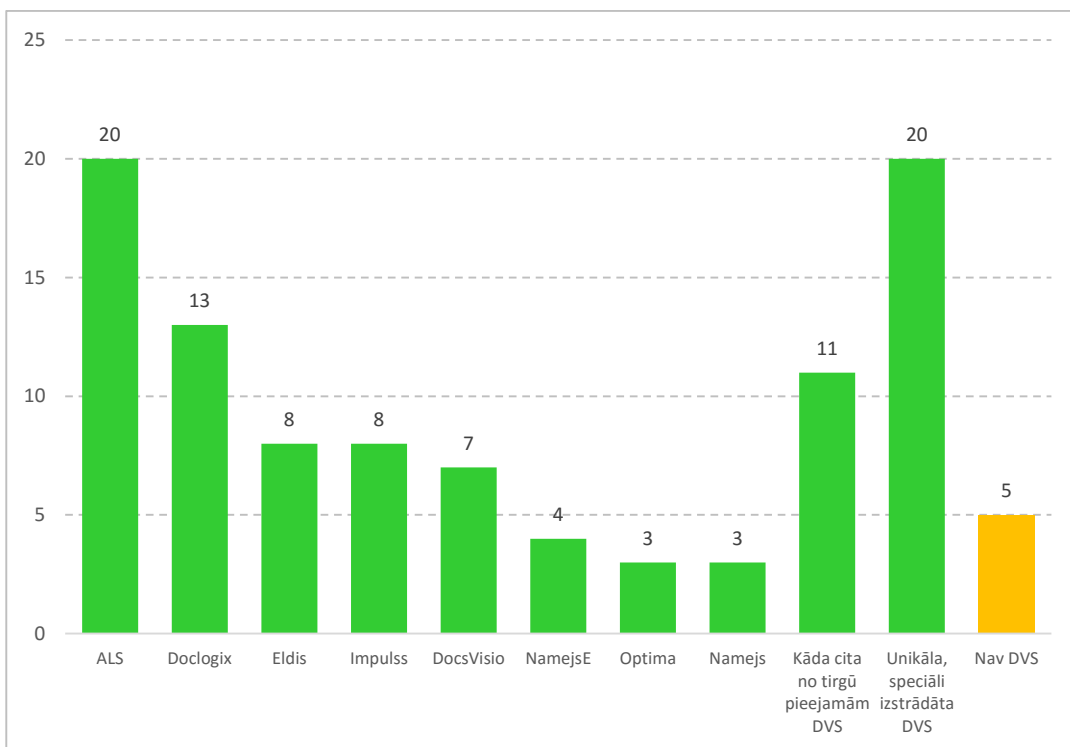
6.5. DOKUMENTU VADĪBAS SISTĒMAS

No 102 iestādēm dokumentu vadības sistēmu izmanto (*turpmāk DVS*) izmanto 97 iestādes, bet 5 iestādes norāda, ka DVS neizmanto. Visbiežāk tiek izmantota ALS sistēma (20 iestādes), otra populārākā ir DocLogix (13 iestādes).

6.5.1. DOKUMENTU VADĪBAS SISTĒMU IZMANTOŠANA IESTĀDĒS



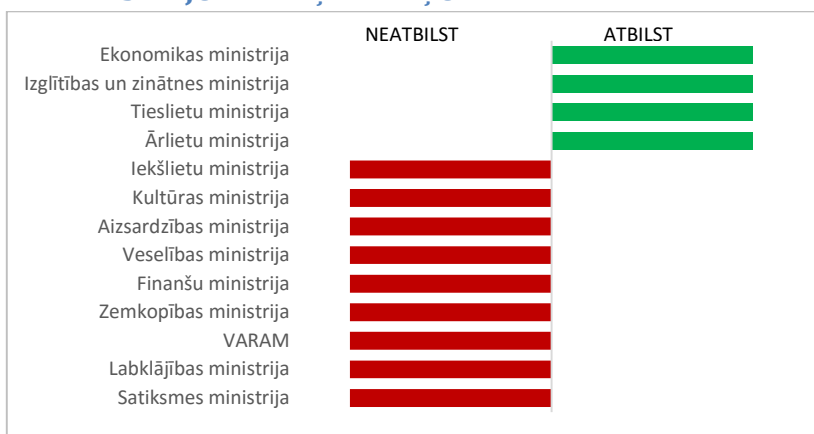
6.5.2. IESTĀDĒS IZMANTOTĀS DOKUMENTU VADĪBAS SISTĒMAS



7. TĪMEKĻA VIETŅU ANALĪZE

7.1. TĪMEKĻA VIETŅU PIEMĒROTĪBA PĀRLŪKOŠANAI MOBILAJĀS IEKĀRTĀS

7.1.1. MINISTRIJU TĪMEKĻA VIETŅU ANALĪZE

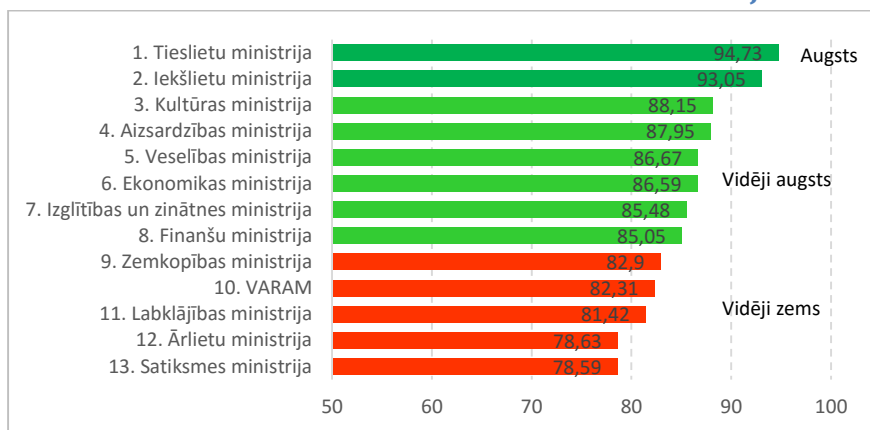


7.1.2. IESTĀŽU TĪMEKĻA VIETŅU ANALĪZE

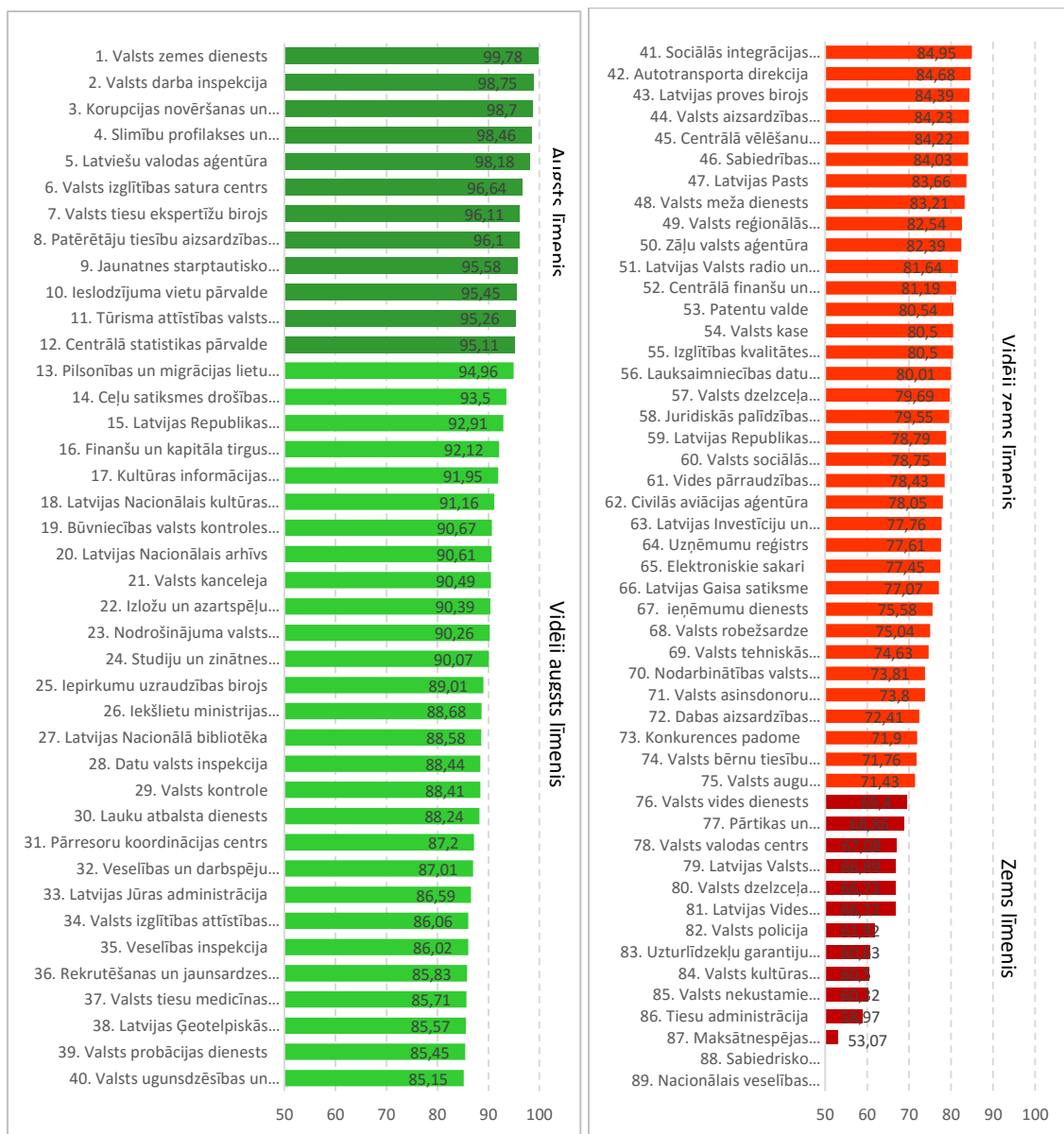


7.2. ATBILSTĪBA TĪMEĶĻA VIETŅU PIEEJAMĪBAS PRASĪBĀM (WCAG 2.0 AA)

7.2.1. ATBILSTĪBA WCAG 2.0 STANDARTA AA LĪMENIM MINISTRIJU GRUPĀ



7.2.2. ATBILSTĪBA WCAG 2.0 STANDARTA AA LĪMENIM IESTĀŽU GRUPĀ



*Sistēma nevar novērtēt

8. KOPSAVILKUMS

E-indeks

- ✓ Valsts iestāžu e-indeks tiek mērīts otro gadu pēc kārtas. Lai gan indeksa struktūra tematiski nav mainīta, korekcijas ieviestas jautājumu formulējumos. Tāpat indeksa aprēķinā 2015.gada pētījumā iekļauti papildus jautājumi, kas ir ietekmējuši indeksa gala rezultātus, padarot indeksu saturiski daudznozīmīgāku, taču tajā pašā laikā arī tieši nesalīdzināmu ar 2014.gada rezultātiem.
- ✓ Valsts iestāžu e-indeks tiek mērīts 2 mērķa grupās – ministrijās un iestādēs. Ministriju grupā ar **60 punktiem** līdera pozīcijas 2015.gada pētījumā ir ieguvusi Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija, aiz sevis atstājot Ekonomikas ministriju (**57 punkti**) un Veselības ministriju (**55 punkti**).
- ✓ Iestāžu grupā visaugstāko punktu skaitu ieguvusi Centrālā statistikas pārvalde (**74 punkti**). Pagājušā gada līderis Ceļu satiksmes un drošības departaments (*turpmāk CSDD*) ar **72 punktiem** ierindojies 2.vietā, bet 3.pozīciju ieņem Tiesu administrācija (**68 punkti**).
- ✓ Resoru griezumā visaugstāko rādītāju ieguvušas Zemkopības ministrijas resorā ietilpstošās iestādes (**53 punkti**).
- ✓ Analizējot sīkāk resoru kopējā e-indeksa datus kontekstā ar katra resora apakšindeksu rezultātiem, ieskicējas tendence, ka lielākajai daļai resoru būtiski zemāki rādītāji salīdzinājumā ar resora vidējo rādītāju ir dokumentu aprites elektronizācijas indeksam. Savukārt augstāki rādītāji visbiežāk ir iekšējo procesu indeksam un starpiestāžu sadarbības indeksam (šis indekss gan attiecas tikai uz 48 izlasē iekļautajām iestādēm). Kopumā e-indeksa rezultāti rāda, ka valsts pārvaldē labāk sakārtoti ir procesi, kas attiecas uz iestāžu iekšējo darbību un starpiestāžu sadarbību. Savukārt procesi, kas saistīti ar iedzīvotāju un uzņēmēju iespējām un ērtībām valsts sniegto pakalpojumu saņemšanā, e-indeksa rezultātos vidēji ieguvuši zemākus rādītājus.

Pakalpojumu sniegšana

- ✓ 2014.gadā pētījuma izlasē iekļautajās iestādēs kopumā reģistrēti **31 559 754** pakalpojumu gadījumi, kas ir par aptuveni **30% mazāk** nekā 2013.gadā. Galvenie pakalpojumu sniedzēji ir iestādes – tikai nepilnu **1%** no visiem pakalpojumu sniegšanas gadījumiem nodrošina ministrijas.
- ✓ 2015.gada pētījumā pirmo reizi tika analizēti pakalpojumi pēc to tipa. Rezultāti rāda, ka biežāk (**46%** gadījumu) sniegti administratīvie pakalpojumi. Savukārt **38%** pakalpojumu sniegšanas gadījumi identificēti kā informatīvie pakalpojumi.
- ✓ Ministriju mērķa grupā visvairāk pakalpojumus sniegusi Labklājības ministrija – kopumā **153 057** gadījumi.
- ✓ Iestāžu grupā līderis pēc sniegto pakalpojumu gadījumu skaita ir CSDD - kopumā 2014.gada laikā reģistrēti **14134906** pakalpojumu sniegšanas gadījumi, no kuriem puse ir sniegti elektroniski. Otro vietu šajā kategorijā ieņem Valsts ieņēmumu dienests (**5264492** pakalpojumu sniegšanas gadījumi, no tiem **85%** elektroniski), bet trešo vietu Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (**1761676** pakalpojumu sniegšanas gadījumi, no tiem **61%** elektroniski).
- ✓ Kopumā 2014.gadā elektroniski sniegto pakalpojumu īpatsvars bija **33%**, kas ir par **5% vairāk** nekā iepriekšējā gadā.
- ✓ Ministriju grupā līderis pēc elektroniski sniegto pakalpojumu īpatsvara ir Ekonomikas ministrija (**97%**). Iestāžu grupā kopumā ir 3 iestādes, kuras pakalpojumu sniegšanā sasniegušas **100%** elektronisko īpatsvaru – Kultūras informācijas sistēmu centrs, Latvijas

Ģeotelpiskās informācijas aģentūra un Centrālā finanšu un līgumu aģentūra. Vēl 3 iestādes – Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs, Centrālā statistikas pārvalde un Tiesu administrācija – sasniegušas **99,9%** elektroniski sniegto pakalpojumu īpatsvaru.

- ✓ Kopumā biežāk sniegto pakalpojumu trijniekā ir CSDD pakalpojumi Maksājumi (**3647800** gadījumi), Tehniskās apskates dati (**2966293** gadījumi) un Nodokļa, nodevas un naudas soda iekasēšana (**1511719** gadījumi). Arī biežāk elektroniski sniegto pakalpojumu pirmajā trijniekā ietilpst 2 CSDD pakalpojumi – Tehniskās apskates dati (**2966293** gadījumi) un Transportlīdzekļu dati (**1018911** gadījumi), kā arī Valsts ieņēmumu dienesta pakalpojums Nodokļu un informatīvo deklarāciju un to labojumu pieņemšana – ziņojums par valsts sociālās apdrošināšanas obligātajām iemaksām no darba ņēmēju darba ienākumiem, iedzīvotāju ienākuma nodokļa pārskata mēnesī (**1011184** gadījumi).
- ✓ Kopumā pētījuma ietvaros uzskaitīts **951** pakalpojums, no kuriem elektronizēti ir **52%** pakalpojumu. Ministriju grupā visvairāk pakalpojumu reģistrēti Labklājības ministrijai (**11** pakalpojumi), savukārt iestāžu grupā līderis ir Valsts ieņēmumu dienests (**117** pakalpojumi).
- ✓ Pētījuma rezultāti apliecina, ka daudz darāmā valsts pārvaldē vēl ir atvērto datu jomā – tikai **33** iestādēm ir publisko datu kopas, kamēr **69** iestādes šādu datu nav.
- ✓ **28%** iestādes no tām, kuras sniedz e-pakalpojumus, savos klientu apkalpošanas centros piedāvā izmantot publisko datoru, kurā klientam ir iespēja pieteikt vai saņemt e-pakalpojumu. Savukārt **82%** iestāžu klientiem ir iespēja klātienē no iestāžu darbiniekiem saņemt praktisku palīdzību e-pakalpojuma izmantošanā.

Dokumentu vadība (starpiestāžu dokumentu aprīte, dokumentu aprīte ar iedzīvotājiem un uzņēmējiem)

- ✓ 2014.gadā kopumā uzskatīti **4387528** nosūtītie un saņemtie dokumenti, kas ir par **15% mazāk** nekā 2013.gadā.
- ✓ Ministriju grupā visvairāk dokumenti nosūtīti un saņemti Labklājības ministrijā (**58157** dokumenti), bet iestāžu grupā Valsts ieņēmumu dienestā (**1334311** dokumenti). Izlasē kopumā 2014.gadā uz 1 lietvedi gadā vidēji ir reģistrēts **3841** dokuments.
- ✓ Laimdotas Straujumas Valdības Rīcības plānā ir izvirzīts mērķis “panākt 90% bezpapīra dokumentu aprīti tuvāko 3 gadu laikā”. 2015.gada valsts iestāžu e-indeksa rezultāti rāda, ka 2014.gadā elektroniski saņemto un nosūtīto dokumentu īpatsvars bija **27%**, kas ir gandrīz **2 reizes vairāk** nekā 2013.gadā, tomēr šie rādītāji ievērojami atpaliek no izvirzītā mērķa. Augstāks elektronisko dokumentu īpatsvars ir nosūtīto dokumentu grupā (**37%**), kamēr saņemto dokumentu grupā tas ir tikai **17%**.
- ✓ Visaugstākais elektroniski saņemto un nosūtīto dokumentu starp visām pētījumā iekļautajām iestādēm īpatsvars ir Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijā (**70%**), kam seko Maksātnešpējas administrācija (**69%**) un Uzņēmumu reģistrs (**69%**). Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijā augsts ir arī atsevišķi elektroniski nosūtīto un saņemto dokumentu īpatsvari – attiecīgi **80%** un **64%**.
- ✓ Iestāžu grupā 2 iestādes – Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs un Pārresoru koordinācijas centrs - ir sasniegušas **96%** īpatsvaru elektroniski nosūtīto dokumentu grupā.
- ✓ Ņemot vērā lielo dokumentu skaitu, kas gada laikā tiek saņemts un nosūtīts valsts pārvaldes iestādēs, būtiski ir samazināt izmaksas, kas saistītas ar šo dokumentu aprīti. Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija veikusi aprēķinus papīra un elektronisko dokumentu izmaksām, pēc kurām viena papīra dokumenta vidējās izmaksas ir **1,62 EUR**, kamēr viena elektroniskā dokumenta izmaksas ir **0,37 EUR**. Tādējādi vidēji papīra dokuments ir aptuveni 4 reizes dārgāks nekā elektroniskais dokuments.
- ✓ 2014.gadā valsts iestādēs ir uzskaitīti **2 080 234** nosūtītie dokumenti (neskaitot iestāžu iekšējos dokumentus). No tiem kā elektroniskie dokumenti ir reģistrēti **768 347** dokumenti

jeb **37%** no visiem dokumentiem. Papīra formā 2014.gadā kopumā reģistrēti **1311877** nosūtītie dokumenti. Pēc Vides aizsardzības un reģionālās ministrijas aprēķiniem valsts būtu ietaupījusi **1,48 miljonus** eiro, ja 90% (L.Straujumas Valdības Rīcības plāna mērķis) no visiem reģistrētajiem papīra formas dokumentiem tiktu nosūtīti elektroniski.

Rēķini

- ✓ Informācijas sabiedrības attīstības pamatnostādņēs 2014. – 2020.gadam ir noteikti mērķi attiecībā uz rēķinu elektronizāciju, paredzot, ka līdz 2016.gadam e-rēķiniem jāklūst par obligātiem publisko iepirkumu procedūrās, bet līdz 2020.gadam tiem jāklūst par vadošo rēķinu apmaiņas formu. Valsts iestāžu e-indeksa rezultāti rāda, ka 2014.gadā kopā izrakstīti **579211** rēķini, no kuriem mašīnlasāmā formā ir **68474** jeb **12%** rēķini (2013.gadā **3%**). Rezultāti apliecina, ka pāriešanas temps uz elektronizētu rēķinu izsniegšanu diemžēl ir nepietiekams, lai sasniegtu Informācijas sabiedrības attīstības pamatnostādņēs izvirzītos mērķus.

Dokumentu vadības sistēmas

- ✓ No 102 iestādēm dokumentu vadības sistēmu (*turpmāk DVS*) izmanto **97 iestādes**, bet **5 iestādes** norāda, ka DVS neizmanto. Visbiežāk tiek izmantota ALS sistēma (20 iestādes), otra populārākā ir DocLogix (13 iestādes).

Iekšējo dokumentu vadība

- ✓ 2014.gadā kopumā uzskaitīti **408368** iekšējie dokumenti, kas ir par **19% mazāk** nekā 2013.gadā.
- ✓ Ministriju grupā visvairāk iekšējie dokumenti reģistrēti Ārlietu ministrijā (**15000** dokumenti), bet iestāžu grupā Valsts policijā (**54049** dokumenti).
- ✓ Lielākajā daļā iestāžu (**81**) tiek izmantota kāda personāla vadības sistēma (*turpmāk PVS*), bet **21 iestāde** neizmanto nekādu personāla vadības sistēmu, kas nebūtu pieļaujams, jo iestādēm, kurām nav savas personāla uzskaites datorsistēmas, ir iespēja izmantot Finanšu ministrijas PUD risinājumu.

ES fondu līdzekļu ietekme uz iestāžu IS un pakalpojumu elektronizācijas līmeni

- ✓ Attiecībā uz pakalpojumu elektronizāciju pētījumā konstatēts, ka ES naudas izmantošanai un pakalpojumu elektronizācijas līmenim ir vistiešākā saistība – to parāda augstā korelācijas koeficienta vērtība (**0,441**). Zemāki, tomēr nozīmīgi korelācijas rādītāji ir ar gadījumu skaitu, kad pakalpojumi sniegti elektroniski (**0,244**), kā arī ar piemērotību elektronizācijai (**0,227**). Tas nozīmē, ka ES finansējuma izmantošana būtiski ietekmējusi pakalpojumu elektronizāciju, taču zemāka ietekme ir bijusi uz pakalpojumu sniegšanu elektroniski, kas, iespējams, norāda uz nepietiekami iestāžu komunikāciju ar sabiedrību par elektronisko pakalpojumu saņemšanas iespējām.
- ✓ Pētījuma ietvaros tika 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. Korelāciju analīzes rezultātā, izmantojot korelāciju analīzi, tika konstatēts, ka konstatējama būtiska sakarība starp informācijas sistēmu nozīmīgumu Latvijas valsts pārvaldē (cik citu sistēmu un pakalpojumu izmanto šīs sistēmas datus) un ES fondu naudas izmantošanu to attīstībā – Spīrmena korelācijas koeficienta vērtība ir **0,412** (*skalā no -1 līdz 1, kur -1 nozīmē visaugstāko iespējamo negatīvo korelāciju, un kur +1 nozīmē visaugstāko*

iespējamo pozitīvo korelāciju), kas sociālos pētījumos uzskatāma par nozīmīgu sakarību. Zemāks, taču joprojām nozīmīgs korelācijas līmenis (**0,290**) konstatējams starp ES naudas izmantošanu un informācijas apstrādes elektronizācijas līmeni. Tādējādi var secināt, ka ES fondu līdzfinansēto projektu īstenošana pozitīvi ietekmējusi iestāžu pamatdarbību IS attīstību un devusi iespēju izstrādāt daudz kvalificētākas sistēmas, nekā to nodrošinātu valsts budžeta iespējas.

Tīmekļa vietņu analīze

- ✓ 2015.gada pētījumā pirmo reizi tika vērtēta iestāžu tīmekļa vietņu atbilstība mobilajai versijai, izmantojot Google vērtētāju. Rezultāti rāda, ka no visām 102 vērtētajām lapām kā atbilstošas lietošanai mobilajās ierīcēs ir tikai **18 tīmekļa vietnes**, no kurām **4 ir ministriju tīmekļa vietnes** un **14 iestāžu tīmekļa vietnes**.
- ✓ Ņemot vērā faktu, ka tīmekļa vietņu atbilstība mobilajai versijai tiek vērtēta arī citos pētījumos (piem., e-Government Benchmark, United Nations eGovernment Survey), šim rādītājam vajadzētu pievērst pastiprinātu uzmanību. Tā tīmekļa vietņu mobilo versiju draudzīgums tika mērīts 2014.gada e-Government Benchmark pētījumā, kur Latvijā mobilo versiju draudzīgums tika novērtēts ar ~20%. Tādējādi var teikt, ka Latvijā **tikai 1 no 5 publiskās pārvaldes mājas lapām** ir draudzīga mobilajai versijai. Šo tendenci apliecina arī jaunākie Latvijas e-indeksa dati. Vidēji Eiropas Savienības valstu vidū šis rādītājs ir nedaudz augstāks, kur kopumā 1 no 4 publiskās pārvaldes tīmekļa vietnēm tiek atzīta kā mobilajai versijai draudzīga.
- ✓ Tāpat 2015.gada valsts iestāžu e-indeksa pētījumā pirmo reizi tika veikts tā saucamais WCAG tests jeb atbilstība W3C izstrādātā WCAG 2.0 standarta AA līmenim, kas pārbauda tīmekļa vietņu pieejamību cilvēkiem ar īpašām vajadzībām. Testa rezultātā 12 iestādes sasniedz augstu līmeni, 36 iestādes vidēji augstu līmeni, 40 iestādes vidēji zemu līmeni un 12 iestādes zemu līmeni (2 iestādes sistēma nevarēja novērtēt).

1. PIELIKUMS – IZLASĒ IEKĻAUTĀS IESTĀDES

IZLASĒ IEKĻAUTĀS IESTĀDES

1. Ministrijas
 - 1.1. Izglītības un zinātnes ministrija
 - 1.2. Labklājības ministrija
 - 1.3. Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
 - 1.4. Ārlietu ministrija
 - 1.5. Aizsardzības ministrija
 - 1.6. Ekonomikas ministrija
 - 1.7. Finanšu ministrija
 - 1.8. Iekšlietu ministrija
 - 1.9. Kultūras ministrija
 - 1.10. Satiksmes ministrija
 - 1.11. Tieslietu ministrija
 - 1.12. Veselības ministrija
 - 1.13. Zemkopības ministrija
2. Iestādes
 - 2.1. Valsts kanceleja
 - 2.2. Latvijas Valsts prezidenta kanceleja
 - 2.3. Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs
 - 2.4. Pārresoru koordinācijas centrs
 - 2.5. Valsts kontrole
 - 2.6. Latvijas Republikas Saeima
 - 2.7. Latvijas Republikas Prokuratūra
 - 2.8. Centrālā vēlēšanu komisija
 - 2.9. Finanšu un kapitāla tirgus komisija
 - 2.10. Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija
 - 2.11. Sabiedrības integrācijas fonds
 - 2.12. Izglītības kvalitātes valsts dienests
 - 2.13. Latviešu valodas aģentūra
 - 2.14. Studiju un zinātnes administrācija
 - 2.15. Valsts izglītības attīstības aģentūra
 - 2.16. Valsts izglītības satura centrs
 - 2.17. Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra
 - 2.18. Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra
 - 2.19. Valsts darba inspekcija
 - 2.20. Nodarbinātības valsts aģentūra
 - 2.21. Sociālās integrācijas valsts aģentūra
 - 2.22. Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija
 - 2.23. Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija
 - 2.24. Valsts vides dienests
 - 2.25. Dabas aizsardzības pārvalde

- 2.26. Vides pārraudzības valsts birojs
- 2.27. Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija
- 2.28. Valsts reģionālās attīstības aģentūra
- 2.29. Elektroniskie sakari
- 2.30. Latvijas vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs*
- 2.31. Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra
- 2.32. Rekrutēšanas un jaunsardzes centrs
- 2.33. Valsts aizsardzības militāro objektu un iepirkumu centrs
- 2.34. Tūrisma attīstības valsts aģentūra
- 2.35. Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
- 2.36. Centrālā statistikas pārvalde
- 2.37. Konkurences padome
- 2.38. Latvijas investīciju un attīstības aģentūra
- 2.39. Būvniecības valsts kontroles birojs
- 2.40. Valsts Kase
- 2.41. Valsts ieņēmumu dienests
- 2.42. Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija
- 2.43. Iepirkumu uzraudzības birojs
- 2.44. Centrālā finanšu un līgumu aģentūra
- 2.45. Latvijas proves birojs
- 2.46. Valsts nekustamie īpašumi
- 2.47. Valsts policija
- 2.48. Valsts robežsardze
- 2.49. Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests
- 2.50. Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde
- 2.51. Nodrošinājuma valsts aģentūra
- 2.52. Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs
- 2.53. Latvijas Nacionālais arhīvs
- 2.54. Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija
- 2.55. Latvijas Nacionālā bibliotēka
- 2.56. Latvijas Nacionālais kultūras centrs
- 2.57. Kultūras informācijas sistēmu centrs
- 2.58. Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija
- 2.59. Valsts dzelzceļa administrācija
- 2.60. Civilās aviācijas aģentūra
- 2.61. Autotransporta direkcija
- 2.62. Ceļu satiksmes drošības direkcija
- 2.63. Latvijas jūras administrācija
- 2.64. Latvijas Gaisa satiksme
- 2.65. Latvijas Pasts
- 2.66. Latvijas valsts radio un televīzijas centrs
- 2.67. Datu valsts inspekcija
- 2.68. Ieslodzījuma vietu pārvalde
- 2.69. Juridiskās palīdzības administrācija
- 2.70. Maksātnešpējas administrācija
- 2.71. Patentu valde
- 2.72. Tiesu administrācija

- 2.73. Uzņēmumu reģistrs
- 2.74. Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija
- 2.75. Valsts probācijas dienests
- 2.76. Valsts tiesu ekspertīžu birojs
- 2.77. Valsts valodas centrs
- 2.78. Valsts zemes dienests
- 2.79. Veselības inspekcija
- 2.80. Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs
- 2.81. Valsts asinsdonoru centrs
- 2.82. Zāļu valsts aģentūra
- 2.83. Nacionālais veselības dienests
- 2.84. Slimību profilakses un kontroles centrs
- 2.85. Lauksaimniecības datu centrs
- 2.86. Lauku atbalsta dienests
- 2.87. Pārtikas un veterinārais dienests
- 2.88. Valsts augu aizsardzības dienests
- 2.89. Valsts meža dienests
- 2.90. Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra

**Iestāde datus nesniedza*

E-INDEKSA APRĒĶINĀŠANAS METODIKA

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 faktoros 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-indekss kopējā struktūra atspoguļota 1.tabulā. Ir piecas e-indekss sadaļas, kuras sīkāk strukturējas 9 tēmās – katrai no šīm tēmām vispirms tiek aprēķināts atsevišķs indekss, bet vēlāk tie tiek integrēti kopējā indeksā.

1.tabula - E-indekss struktūra

Valsts iestāžu e-indekss 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 – tātad 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 atvērtos 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 svariem – svērtais aritmētiskais vidējais no pārējiem iestādei piemērotajiem svariem.

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 svāra rādītājs tiek reizināts ar 1.tabulā atspoguļoto tēmas īpatsvaru un piemērots attiecīgās tēmas indeksam pie kopējā indeksa aprēķina. Tādējādi kopējais e-indeks tiek aprēķināts pēc formulas:

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

(noapaļojot līdz veselam skaitlim)

Tēmas svārs 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.

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.

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
	nav	0 punktu
<i>Ja mainīgais nav attiecināms, tas netiek aprēķināts, proporcionāli palielinot d12m īpatsvaru.</i>		
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 rānžētas 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. 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.

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

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

Tādējādi e-indeksu 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 aptuvenš iespējami tuvu precīzam). Pirmajai kvintilei tiek noteikts svars "5", otrajai "4" u.t.t. līdz pēdējai svars ir "1". Svaram norāda, cik būtiska konkrētā iestādes funkcija ir kopējās valsts pārvaldes funkcionēšanā. Tas tiek izmantots, salīdzinot ar citām tās pašas iestādes funkcijām.

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

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

Tādējādi e-indekss iestādes līmenī tiek aprēķināts, apkopojot tās pārziņā esošo pamatdarbības informācijas sistēmu ārējo novērtējumu (apkopojumā ņemot vērā katras sistēmas svaru). Pēc tam šis rādītājs var tikt koriģēts, pievienojot 5 punktus tām iestādēm, kas izraksta mašīnlasāmus rēķinus, ja gadā izrakstīto rēķinu kopskaits pārsniedz 25 (tas ir, aptuveni 2 rēķinus mēnesī):

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 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.

9. 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 aptuvenš 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.

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 sniedzošo 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	Variāntā A: 0 punktu Variāntā B: neiekļaut analizē
		publiskā pakalpojuma saņēmējam pakalpojuma pieprasīšanai nepieciešamās veidlapas ir pieejamas elektroniskā formā publiskā tīmekļa vietnē	Variāntā A: 10 punktu Variāntā B: neiekļaut analizē
		publisko pakalpojumu iespējams elektroniski pieprasīt tiešsaistes formā, bet ne saņemt	Variāntā A: 28 punkti Variāntā B: 40 punktu
		publisko pakalpojumu iespējams elektroniski saņemt, bet ne pieprasīt	Variāntā A: 28 punkti Variāntā 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-indekss iestādes līmenī tiek aprēķināts, apkopojot tās sniegto pakalpojumu elektronizācijas līmeņa novērtējumu:

$$\frac{\sum (\text{pakalpojuma indeks} \times \text{pakalpojuma svars})}{\sum \text{pakalpojuma svars}} =$$

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:

<p>3.daļa. ĒRTĪBAS. A sadaļa. (MAX=14)</p> <p><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></p>	<p>p01 Informācijas pieejamība par publiskā pakalpojuma saņemšanu</p>	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
	<p>p31m Publiskā pakalpojuma aizpildes formas melnraksts</p>	ir	1 punkts
		nav	0 punktu
	<p>p32m Automātiska datu aizpilde no valsts reģistriem</p>	jā, visi dati	4 punkti
		jā, daļa datu	2 punkti
		nē	0 punktu
	<p>p33m Informēšana par publiskā pakalpojuma izpildes statusu</p>	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 mainīgo 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:

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

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 rangētas pēc sniegto pakalpojumu kopskaita, 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". Svaram norāda, cik būtiska konkrētā iestādes funkcija ir kopējās valsts pārvaldes funkcionēšanā. Tas tiek izmantots, salīdzinot ar citām tās pašas iestādes funkcijām.

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 aprēķināti, izmantojot šādu formulu:

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 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 sniedzšo 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 aptuvenš 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.

10. Komunikācijas un atbalsta klientiem indekss

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

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 (tērzētava – chat vai Skype, vai citā tūlītējās 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.

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	publisks forums	20 punktu
	publiskas atbildes uz jautājumiem	18 punkti
	forma privātai saziņai	10 punktu
	nav	0 punktu
m07m Līdzdalības veicināšana angļu valodā	publisks 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.

3. PIELIKUMS – IZMAKSU NOVĒRTĒŠANA

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.

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.

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 izvēlēta 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 izvēlēta 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.
 - a. 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.
 - b. Klientu apkalpošanas kanālu izmaksu aprēķinā tiek izmantoti dati no šādiem datu avotiem:
 - i. e-pārvaldes monitoringa sistēma ARKA;

- ii. pakalpojumu turētāja (iestādes) finanšu uzskaites sistēma;
- iii. 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);

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
Klātie, 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 vēlamo 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.

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 iedatolot 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 apritei tiek summēts (katram dokumenta veidam atsevišķi).

Dokumenta apritei nepieciešama laika noteikšanas piemērs:

		Soļa izpildes veids		Laika patēriņš soļa izpildei, stundas	
		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 apritē 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 apritē 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 aprite	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 aprite	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.

4. PIELIKUMS – E-INDEKSA APRĒĶINĀŠANAS METODIKA (INFOGRAFIKA)

LATVIJAS VALSTS IESTĀŽU E-INDEKSS

MĒRĶIS:

Sekmēt moderno tehnoloģiju iespēju izmantošanu iestāžu darbā, veicinot efektīvāku iestāžu darbu un mūsdienīgu prasībām atbilstošu pakalpojumu sniegšanu iedzīvotājiem

Apzināt stiprās puses un jomas, kurās pilnveidoties
 Novērtēt sasniegumus sadarbībā ar radniecīgām iestādēm
 Apzināt un izcelt iedvesmojošus labās prakses piemērus

Valsts iestāžu e-indeks

raksturo iestāžu un ministriju darbu aspektus, ietverot iestādes iekšējos darba procesus, sadarbību ar citām iestādēm, kā arī pakalpojumu sniegšanu un sabiedrības iesaisti.*

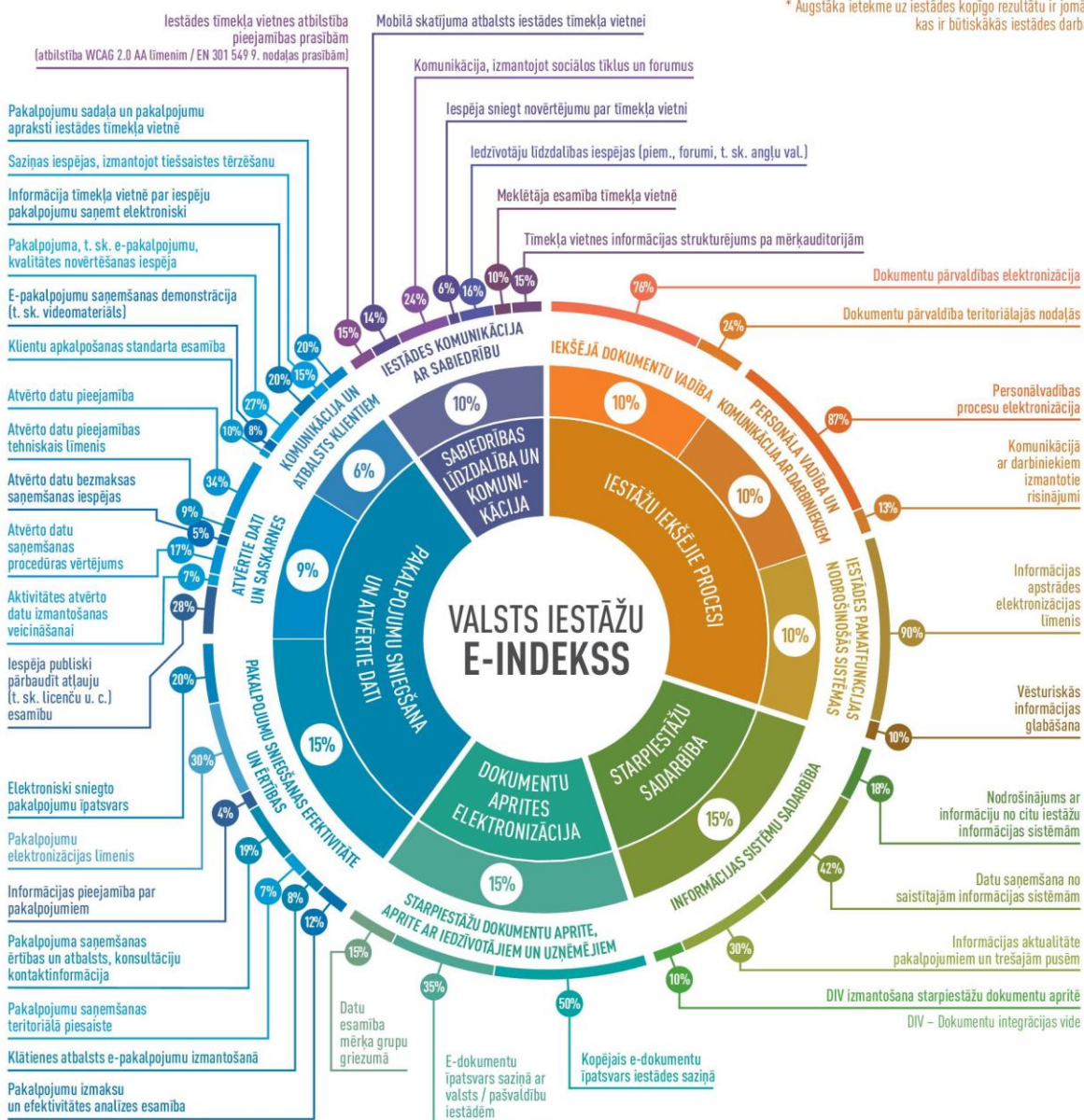
Novērtējums tiek veikts

vienu reizi gadā divās kategorijās: ministriju un iestāžu.
Latvijas e-indeksā ietilpst divi mērījumi, kuri notiek vienlaicīgi: valsts iestāžu e-indeks un pašvaldību e-indeks.

Valsts iestāžu e-indeks aptver vairāk nekā 100 iestāžu.

ietverot ministrijas un padotības iestādes, Ministru prezidenta pārraudzībā esošās iestādes, Valsts kanceleju, Saeimu u. c.

* Augstāka ietekme uz iestādes kopīgo rezultātu ir jomām, kas ir būtiskākās iestādes darbam



2015. gadā Latvijas e-indeksis ieguva Eiropas Publiskā sektora balvu – Labākās prakses sertifikātu.

Plašāk par Latvijas e-indeksu www.eindekss.lv



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ!



VALSTS IR INTERNETĀ!

Projekts ir saņēmis Eiropas Savienības fondu tehniskās palīdzības projekta Nr. VSI0/TP/CFLA/1/1/19 „Atbalsts Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas pārzīņā esošo Eiropas Savienības fondu aktivitāšu prioritāro mērķu sasniegšanas nodrošināšanai” finansējumu

APTAUJAS ANKETA

	Jautājums	Nr.	Vērtība
1.	Vispārējā informācija par iestādi		
1.1.	Darbinieku skaits iestādē 2014.gada 31.decembrī	v00j	Darbinieku (nevis slodžu) kopējais skaits iestādē uz 2014.gada 31.decembri
1.2.	Slodžu skaits lietvedībā	v01	Darba slodžu skaits uz 2014.gada 31.decembri (tai skaitā nepilnas, tai skaitā citās struktūrvienībās), kam lietvedības funkcijas ietilpst darba pienākumos
1.3.	Slodzes publisko pakalpojumu sniegšanā klientu apkalpošanā (front office) iesaistītajiem iestādes darbiniekiem	v03	Darba slodžu skaits klientu apkalpošanā uz 2014.gada 31.decembri (tai skaitā nepilnas, tai skaitā citās struktūrvienībās) darbiniekiem, kuru funkcija ir tieša klientu apkalpošana (piemēram, klientu apkalpošanas speciālisti KAC, filiālē, zvanu centrā, lietvedībā u.c.). Pamatdarbības struktūrvienību vadītāju slodzes neiekļaut.
1.4.	Iestādes teritoriālās nodaļas	d61j	Iestādei ir teritoriālās nodaļas Iestādei nav teritoriālās nodaļas
1.5.	Iestādes publisko pakalpojumu elektronizācija	f00	Iestāde sniedz e-pakalpojumus Iestāde sniedz publiskos pakalpojumus, taču neviens no tiem netiek sniegts elektroniski Iestāde publiskos pakalpojumus nesniedz
1.5.	Vai iestādei ir maksas publiskie pakalpojumi	f12	Iestādei ir maksas publiskie pakalpojumi Iestādei nav maksas publisko pakalpojumu
2.	Personālvadība un procesu nodrošinājums		
2.1.	Iestādē izmantotās personālvadības sistēmas (neskaitot NEVIS un Valsts un pašvaldību institūciju amatpersonu un darbinieku atlīdzības uzskaites sistēmu) <i>Vairākatbilžu jautājums</i>	V11m	Nekādas – personālvadības sistēmas izmantotas netiek vai tiek izmantota tikai NEVIS un/vai Valsts un pašvaldību institūciju amatpersonu un darbinieku atlīdzības uzskaites sistēma PUD (Personāla uzskaites datorprogramma) Unikāla, speciāli iestādes vai resora vajadzībām izstrādāta personālvadības sistēma - iestādes vai resora vajadzībām izstrādāta īpaša personālvadības sistēma, ko neizmanto citi. <i>Norādīt sistēmas nosaukumu un saīsinājumu.</i> Kāda no tirgū pieejamām personālvadības sistēmām vai citas sistēmas personālvadības modulis - iestādē ieviesta kāda no tirgū pieejamām personālvadības sistēmām vai ieviests ERP sistēmas personālvadības modulis. <i>Norādīt sistēmas nosaukumu un izstrādātāju.</i>
2.2.	Personālvadības sistēmas turētājs	v13j	Iestāde pati - personālvadības sistēmu uztur pati iestāde Kāds cits - personālvadības sistēma tiek lietota kopā ar kādu citu iestādi (vai vairākām) un to uztur cita iestāde
2.3.	Personālvadības procesu elektronizācija iestādē <i>Vairākatbilžu jautājums</i>	v12m	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.)
3.	Dokumentu vadība un aprīte		
3.1.	Iestādē izmantotās dokumentu pārvaldības sistēmas (neskaitot Dokumentu aprītes un uzdevumu kontroles informācijas sistēmu DAUKS)	d10m	netiek izmantotas dokumentu pārvaldības un lietvedības sistēmas (neskaitot DAUKS vai dokumentu reģistrāciju Excel) unikāla, speciāli iestādes vai resora vajadzībām izstrādāta dokumentu vadības sistēma Doclogix Namejs Namejs Enterprise ALS (Automatizētā Lietvedības Sistēma), „Datorika” DocsVision

			Optima Workflow
			Impulss
			Livelink
			kāda cita no tirgū pieejamām dokumentu vadības sistēmām (norādīt)
3.2.	Dokumentu pārvaldības un lietvedības sistēmas turētājs	d01j	iestāde pati - dokumentu pārvaldības sistēmu uztur pati iestāde dokumentu pārvaldības sistēma tiek lietota kopā ar kādu citu iestādi (vai vairākām), un to uztur cita iestāde
3.3.	Iestādei un tās teritoriālajām nodaļām ir vienota dokumentu pārvaldības sistēma	d11	ir - ir vienota dokumentu pārvaldības un lietvedības sistēma ar visām teritoriālajām nodaļām nav - nav vienotas dokumentu pārvaldības un lietvedības sistēma ar visām teritoriālajām nodaļām
3.4.	Dokumentu pārvaldības procesu elektronizācija iestādē <i>Vairākatbilžu jautājums</i>	d12m	dokumentu nodošana izpildei un izpildes kontrole notiek elektroniski sistēmā dokumentu saskaņošana notiek 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
3.5.	Šķēršļi iestādes dokumentu elektroniskai aprītei (piemēram, tehniski, juridiski, organizatoriski, zināšanu, vadības lēmuma, citi)	v21m	ir nav
4.	Saņemtie dokumenti		
4.1.	Ienākošo dokumentu skaits kopā 2014. gadā	d21	skaits - iestādes saņemto dokumentu skaits atbilstoši iestādes lietvedības nomenklatūrai, t.sk. dokumenti papīra un elektroniskā formā
4.2.	Ienākošo dokumentu skaits no valsts un pašvaldību iestādēm 2014. gadā	d22	skaits - iestādes saņemto dokumentu skaits no valsts un pašvaldību iestādēm atbilstoši iestādes lietvedības nomenklatūrai, t.sk. dokumenti papīra un elektroniskā formā nav datu
4.3.	Ienākošo dokumentu skaits no fiziskām un juridiskām personām 2014. gadā	d23	skaits - iestādes saņemto dokumentu skaits no privāto tiesību juridiskām personām (t.i. neskaitot publiskās pārvaldes iestādes) atbilstoši iestādes lietvedības nomenklatūrai, t.sk. dokumenti papīra un elektroniskā formā nav datu
4.4.	Ienākošo elektronisko dokumentu skaits 2014. gadā	d24	skaits - iestādes elektroniski saņemto dokumentu skaits atbilstoši iestādes lietvedības nomenklatūrai nav datu
4.5.	Ienākošo elektronisko dokumentu skaits no valsts un pašvaldību iestādēm 2014. gadā	d25	skaits - iestādes elektroniski saņemto dokumentu skaits no valsts un pašvaldību iestādēm atbilstoši iestādes lietvedības nomenklatūrai nav datu
4.6.	Ienākošo elektronisko dokumentu skaits no fiziskām un juridiskām personām 2014. gadā	d26	skaits - iestādes elektroniski saņemto dokumentu skaits no privāto tiesību juridiskām personām atbilstoši iestādes lietvedības nomenklatūrai nav datu
4.7.	Ienākošie elektroniskie dokumenti 2014. gadā, kas parakstīti ar citas valsts izsniegtu drošu elektronisko parakstu	d27	skaits - iestādes elektroniski saņemto dokumentu skaits atbilstoši iestādes lietvedības nomenklatūrai, kas parakstīti ar citas valsts drošu elektronisko parakstu nav datu
5.	Nosūtītie dokumenti		
5.1.	Izejošo dokumentu skaits kopā 2014. gadā	d31	skaits - iestādes nosūtīto dokumentu skaits atbilstoši iestādes lietvedības nomenklatūrai, t.sk. dokumenti papīra un elektroniskā formā
5.2.	Izejošo dokumentu skaits uz valsts un pašvaldību iestādēm 2014. gadā	d32	skaits - iestādes nosūtīto dokumentu skaits uz valsts un pašvaldību iestādēm atbilstoši iestādes lietvedības nomenklatūrai, t.sk. dokumenti papīra un elektroniskā formā

			nav datu
5.3.	Izejošo dokumentu skaits fiziskām un juridiskām personām 2014. gadā	d33	skaits - iestādes nosūtīto dokumentu skaits privāto tiesību juridiskām personām (t.i. neskaitot publiskās pārvaldes iestādes) atbilstoši iestādes lietvedības nomenklatūrai, t.sk. dokumenti papīra un elektroniskā formā
			nav datu
5.4.	Izejošo elektronisko dokumentu skaits 2014. gadā	d34	skaits - iestādes elektroniski nosūtīto dokumentu skaits atbilstoši iestādes lietvedības nomenklatūrai
			nav datu
5.5.	Izejošo elektronisko dokumentu skaits uz valsts un pašvaldību iestādēm 2014. gadā	d35	skaits - iestādes elektroniski nosūtīto dokumentu skaits uz valsts un pašvaldību iestādēm atbilstoši iestādes lietvedības nomenklatūrai
			nav datu
5.6.	Izejošo elektroniski dokumentu skaits fiziskām un juridiskām personām 2014. gadā	d36	skaits - iestādes elektroniski nosūtīto dokumentu skaits privāto tiesību juridiskām personām (t.i. neskaitot publiskās pārvaldes iestādes) atbilstoši iestādes lietvedības nomenklatūrai
			nav datu
6.	Iekšējie dokumenti		
6.1.	Organizācijas iekšējās aprites dokumentu skaits 2014.gadā	d41	skaits - nomenklatūrā uzskaitītie dokumenti, kas nav ienākošie un izejošie
7.	Izrakstītie rēķini		
7.1.	Izrakstīto rēķinu skaits 2014. gadā	d51	skaits
7.2.	Izrakstītie mašīnlasāmie rēķini 2014.gadā	d53	skaits - rēķini, kas ir nosūtīti strukturētā elektroniskā formātā, kuri ļauj tos automātiski un elektroniski apstrādāt (rēķini, ko sistēmas atpazīst automātiski). Šeit nav iekļaujami rēķini, kas izveidoti kā attēla faili ar svītrkodiem vai QR kodiem
8.	Komunikācija ar darbiniekiem		
8.1.	Komunikācijā ar darbiniekiem izmantotie tehniskie risinājumi <i>Vairākatbilžu jautājums</i>	k01m	izmantojot intranetu - darbiniekiem intranetā ir pastāvīgi pieejama informācija par iestādes iekšējo kārtību, procedūrām, iestādes jaunumiem u.tml. strukturētā veidā ar meklēšanas iespējām izmantojot epastu - informācija par iestādes iekšējo kārtību, procedūrām, iestādes jaunumiem u.tml. darbiniekiem tiek nosūtīta epastā izmantojot noteiktu mapju struktūru iekšējā tīklā - darbiniekiem iekšējā tīklā ir pieejama mapju struktūra, kur atrodama informācija par iestādes iekšējo kārtību, procedūrām, iestādes jaunumiem u.tml. cits variants - iestādē ir cita sistēma, kurā darbiniekiem ir pastāvīgi pieejama informācija par iestādes iekšējo kārtību, procedūrām, iestādes jaunumiem u.tml.
9.	Komunikācija ar sabiedrību		
9.1.	Komunikācijā ar sabiedrību izmantotās sociālās platformas un citi instrumenti <i>Vairākatbilžu jautājums</i>	k11m	Facebook Twitter Draugiem.lv Youtube Cits
9.2.	Komunikācija ar sabiedrību iestādes īpaši izveidotos forumos (izņemot sociālos tīklus)	k13m	ir - pastāv īpaši izveidoti (vai nu iestādes, vai ārēji) forumi, kuros iestāde aktīvi komunicē ar sabiedrību nav - nav šādu īpaši veidotu forumu vai arī iestāde tajos aktīvi nefīzdarbojas
10.	Klientu apkalpošanas standarts		
10.1.	Apstiprināts iestādes klientu apkalpošanas standarts	f14	ir, atbilst Valsts kancelejas Klientu apkalpošanas rokasgrāmatai - ir dokumentēts klientu apkalpošanas standarts saskaņā ar Valsts kancelejas izstrādāto „Klientu apkalpošanas rokasgrāmatu” ir, bet atbilstība VK Klientu apkalpošanas rokasgrāmatai nav pārbaudīta nav - nav dokumentēta klientu apkalpošanas standarta
10.2.	2014. gadā ir veikti klientu apmierinātības mērījumi, atsevišķi novērtējot apmierinātību ar elektroniskajiem pakalpojumiem	f07m	ir veikti - 2014.gadā ir veikti klientu apmierinātības mērījumi, tajos iekļaujot jautājumus par apmierinātību ar elektroniskajiem pakalpojumiem nav veikti - 2014.gadā ir veikti klientu apmierinātības mērījumi, taču tajos netika iekļauti jautājumi par apmierinātību ar elektroniskajiem pakalpojumiem nav klientu apmierinātības pētījumu - nav veikti klientu apmierinātības mērījumi

11.	Daudzkanālu pakalpojumu sniegšanas stratēģija		
11.1.	Iestādei ir izstrādāta daudzkanālu pakalpojumu sniegšanas stratēģija	f01	jā - ir izstrādāta stratēģija pakalpojumu sniegšanai dažādos kanālos, atsevišķi apskatot elektroniskā pakalpojumu sniegšanas kanālu, tā izmantošanas veicināšanu nē - šāda stratēģija nav izstrādāta
11.2.	Publisko pakalpojumu sniegšanas izmaksu analīze iestādē	f02m	iestāde regulāri analizē pakalpojumu sniegšanas izmaksas, iestādei ir izmaksu aprēķina metodika iestāde analizē pakalpojumu sniegšanas izmaksas par atsevišķām izmaksu pozīcijām šāda analīze netiek veikta - šāda analīze vispār netiek veikta vai arī nav vienotas metodikas, kā to darīt
12.	Vienas pieturas aģentūras princips		
12.1.	Publisko pakalpojumu saņemšanas teritoriālā piesaiste	f21	ir - ir teritoriālā piesaiste, publiskā pakalpojuma saņemšana iespējama tikai noteiktā teritoriālajā iestādē atkarībā no klienta deklarētās/juridiskās adreses nav - nav teritoriālas piesaistes, klients var saņemt iestādes pakalpojumus visās teritoriālajās nodaļās, kur tiek sniegti attiecīgie pakalpojumi, neatkarīgi no deklarētās/juridiskās vai darbības adreses
13.	Atbalsts klientiem e-pakalpojumu saņemšanā		
13.1.	Paskaidrojoši materiāli par e-pakalpojumu saņemšanu <i>Vairākatbilžu jautājums</i>	f31m	ir pakalpojumu demonstrācija (izmēģinājuma versijas) e-pakalpojumu saņemšanas vietnē ir īsi video materiāli vai prezentācijas e-pakalpojumu saņemšanas vietnē
13.2.	Saites uz tīmekļa vietnēm, kur paskaidrojošie materiāli pieejami	f32	saite
13.3.	Iestādē ir publiski pieejams dators ar iespēju klientiem pieteikt/saņemt e-pakalpojumus	f33	jā, ar viedkartes lasītāju - ir dators ar iespēju klientiem pieteikt/saņemt e-pakalpojumus, šim datoram ir viedkartes lasītājs jā, bet bez viedkartes lasītāja - ir dators ar iespēju klientiem pieteikt/saņemt e-pakalpojumus, taču šim datoram nav viedkartes lasītāja nē - nav datora ar iespēju klientiem pieteikt/saņemt e-pakalpojumus
13.4.	Klients var saņemt iestādes darbinieka praktisku palīdzību iestādes e-pakalpojumu izmantošanai	f34	jā, ir darbinieks, kura pienākumos tas noteikts - ir praktiskas palīdzības saņemšanas iespējas (parāda pie datora), uz vietas saņemot e-pakalpojumus. Tas ir noteikts kāda darbinieka pienākumos jā, taču tas nav noteikts darbinieku pienākumos - ir praktiskas palīdzības saņemšanas iespējas (parāda pie datora), uz vietas saņemot e-pakalpojumus, taču tas nav neviena darbinieka tiešais pienākums nē - nav praktiskas palīdzības saņemšanas iespēju, uz vietas saņemot e-pakalpojumus
14.	Atvērtie dati		
14.1.	Iestādes publiskās datu kopas	a00j	ir - ir datu kopas/informācija, kas ir padarīta pieejama pilnībā nav - nav datu kopu/informācijas, kas ir padarīta pieejama pilnībā
14.2.	Iestādes publisko datu kopu pieejamība tām datu kopām, kuras ir atvērtas <i>Vairākatbilžu jautājums</i>	a01m	atvērto datu informācijas saņemšanas kārtība ir publiski pieejama tiešsaistē atvērto datu informācijas izmantošanas nosacījumi ir publiski pieejami tiešsaistē aprakstošie dati (metadati) par datu struktūru ir publiski pieejami tiešsaistē ir pieejami visi dati, uz kuriem neattiecas privātuma, drošības un citi piekļuves ierobežojumi ir datu kopas, kas tiek padarītas publiski pieejamas, no tām izslēdzot datus, uz kuriem attiecas privātuma, drošības un piekļuves ierobežojumi dati ir publiski pieejami uzreiz pēc to ievadīšanas pamatsistēmā dati tiek publicēti ar visaugstāko iespējamo detalizācijas pakāpi dati tiek publicēti formā, kādā tie elektroniski iegūti
14.3.	Iestādes publiski pieejamo datu kopu pieejamības tehniskais līmenis	a03	vismaz 30% publiski pieejamo datu ir pieejami atvērtā formātā: datiem ir pievienotas saites, kuras savieno ar citiem datiem (resursiem) vismaz 30% publiski pieejamo datu ir pieejami atvērtā formātā: datiem ir pievienotas saites, kuras norāda to (resursu) atrašanās vietu vismaz 30% publiski pieejamo datu ir pieejami atvērtā formātā (piemēram, CSV, XML)

			vismaz 30% publiski pieejamo datu ir pieejami strukturētā veidā (piemēram, XLS)
			mazāk par 30% publiski pieejamo datu ir pieejami strukturētā veidā
14.4.	Publiskojamo datu kopu saņemšanas iespējas bez maksas	a04	ir - visas publiskojamās datu kopas iegūstamas bez maksas daļēji - vismaz 30% publiskojamo datu kopu iegūstami bez maksas nav - datu kopas nav iegūstamas bez maksas vai bez maksas iegūstami mazāk par 30% no tām
14.5.	Publiskojamo datu saņemšanas procedūra	a05	vismaz 30% publiskojamo datu kopu pieejami bez reģistrācijas un apstiprināšanas vismaz 30% publiskojamo datu kopu pieejami ar reģistrāciju un/vai apstiprināšanu vairāk par 70% datu kopu pieejamas, slēdzot līgumu personiski
14.6.	Iestādes aktivitātes vai darbības 2014.gadā saistībā ar datu atvēršanu <i>Vairākatbilžu jautājums</i>	a06j	datu publicēšana mašīnlasāmā formā - 2014.gadā padarītas pieejamas iestādes datu kopas veiktas praktiskas darbības datu atvēršanai - veiktas darbības, lai padarītu pieejamas iestādes datu kopas, taču šie pasākumi 2014.gadā nav pabeigti atvērto datu publicitātes pasākumu organizēšana - piemēram, semināru organizēšana par iestādes publiskajām datu kopām un to pieejamību dalība atvērto datu publicitātes pasākumos - piemēram, dalība semināros par atvērto datu jautājumiem
14.7.	Iestādes ieguvumi no atvērto datu aktivitātēm 2014.gadā	a07j	ir - ja Jūsu iestādei no datu atvēršanas ir kādi ieguvumi, lūdzu, norādiet, kādi tieši nav
15.	Pakalpojumi		
15.1.	Publiskā pakalpojuma nosaukums	p00	
15.2.	Informācijas pieejamība par publiskā pakalpojuma saņemšanu	p01	tikai Latvija.lv - apraksts ir pieejams tikai Latvija.lv vietnē tikai iestādes pakalpojumu vietnē vai mājas lapā - apraksts ir pieejams tikai iestādes pakalpojumu vietnē gan Latvija.lv, gan iestādes pakalpojumu vietnē/mājas lapā - apraksts ir pieejams gan iestādes pakalpojumu vietnē, gan Latvija.lv nav pieejama - apraksts nav pieejams
15.3.	Publiskā pakalpojuma elektronizācija	p12m	publiskais pakalpojums elektroniski netiek piedāvāts - pakalpojums pieejams tikai klātienē publiskā pakalpojuma saņēmējam pakalpojuma pieprasīšanai nepieciešamās veidlapas ir pieejamas elektroniskā formā publiskā tīmekļa vietnē - iespējams e-pastā nosūtīt elektroniski parakstītu veidlapu, bet rezultāta saņemšana notiek klātienē publisko pakalpojumu iespējams elektroniski pieprasīt tiešsaistes formā, bet ne saņemt - iespējams aizpildīt tiešsaistes formu, bet rezultāta saņemšana notiek klātienē publisko pakalpojumu iespējams elektroniski saņemt, bet ne pieprasīt - piemēram, pēc pakalpojuma pieteikšanas klātienē iespējams saņemt pakalpojuma rezultātu uz e-pastu, latvija.lv publiskā pakalpojuma pieprasīšana un saņemšana notiek elektroniski - piemēram, dzīvesvietas deklarēšana, kas saņemama pilnībā elektroniski, tomēr iespējama arī klātienē publiskā pakalpojuma pieprasīšana un saņemšana notiek tikai elektroniski - piemēram, uzņēmuma pārskata iesniegšana VID, kas iespējama tikai elektroniski
15.4.	Publiskā pakalpojuma turpmākas elektronizācijas iespējas	p11m	publisko pakalpojumu iespējams attīstīt elektroniski publisko pakalpojumu jēga nepieļauj elektronizāciju - publiskajam pakalpojumam ir jēga tikai klātienē formā publisko pakalpojumu elektronizēt nav lietderīgi - piemēram,niecīga mērķauditorija publiskajam pakalpojumam
15.5.	Publiskā pakalpojuma tips	p13j	informatīvs pakalpojums – informācijas sniegšana no iestāžu reģistriem, konsultācijas un atbildes uz iesniegumiem (piemēram: statistikas datu aplūkošana, pensijas apmēra noskaidrošana, ielūkošanās Zemesgrāmatas nodalījumā) administratīvs pakalpojums - pakalpojums, kura ietvaros iestāde izdod administratīvu aktu (piemēram: reģistrācijas darbības, deklarēšanas, atļauju pieteikšana, pabalstu pieprasīšana, u.c.) cits pakalpojums - Pakalpojums, kura rezultātā netiek izsniegti administratīvie akti. Piemēram, ekspertīzes, veselības aprūpes, sociālie, apmācības u.tml. pakalpojumi

15.6.	E-pakalpojuma izveidošanas gads	p14j	norādīt, no kura gada publiskais pakalpojums tiek sniegts elektroniski
15.7.	Sertifikācijas, licencēšanas, atļauju izsniegšana publiskā pakalpojuma ietvaros	p41f	jā - publiskā pakalpojuma ietvaros iestāde izsniedz licences sertifikātus, atļaujas un tamlīdzīgus dokumentus
			nē - publiskā pakalpojuma ietvaros iestāde neizsniedz licences sertifikātus, atļaujas un tamlīdzīgus dokumentus
15.8.	Iespēja trešajām personām publiski pārbaudīt tiešsaistē licenču, sertifikātu vai atļauju esamību	p43f	jā, tam ir publiska ticamība - ticamība ierakstīta normatīvajos aktos, ir pieejams saraksts, reģistrs vai meklētājs
			jā, bet tam ir informatīvs raksturs - informācija ir pieejama, bet tai nav publiskās ticamības - lai gūtu publisku ticamību, jāpieprasa citi dokumenti
			nē - nav iespējas licenču, sertifikātu, atļauju u. tml. esamību vai statusus pārbaudīt tiešsaistē
15.9.	Saites, kur iespējams pārbaudīt izsniegto dokumentu esamību un/vai statusus	p44f	ierakstīt
16.	Pakalpojuma back-office atbalsts		
16.1.	Publiskā pakalpojuma izpildes (<i>back office</i>) automatizācijas līmenis	p21m	publiskā pakalpojuma rezultāta sagatavošana notiek automātiski - automātiski notiek visi procesi, izņemot situācijas, kad dati tiek iegūti no pirmavota un ievadīti sistēmā
			publiskā pakalpojuma sniegšanai tiek veikta neautomatizēta informācijas pārnese no veidlapām sistēmā, no sistēmas sistēmā vai no sistēmas dokumentos - daļa darbību ir automatizētas, bet citas manuālas (ja manuālas ir tikai darbības, kur informācija tiek iegūta no pirmavota, izvēlēties pirmo atbildi)
			cits (norādīt)
16.2.	Nodrošinājums ar informāciju no citu iestāžu informācijas sistēmām publiskā pakalpojuma sniegšanai	p22	ir nepieciešams - ir nepieciešama informāciju no citu iestāžu IS (gan tad, ja tā tiek sniegta, gan tad, ja būtu nepieciešama, taču netiek sniegta)
			nav nepieciešams - nav nepieciešama informācija no citu iestāžu IS
16.3.	Nodrošinājums ar informāciju no citu iestāžu informācijas sistēmām publiskā pakalpojuma sniegšanai	p23m	visa publiskā pakalpojuma sniegšanai nepieciešamā informācija, kas ir šajā IS, tiek saņemta no šīs IS - process pilnībā automatizēts., t.sk. izmantojot Valsts informācijas sistēmu savietotāju (VISS)
			informācija nav pieejama sistēmu līmenī tiešsaistē (piemēram, tiek izmantota pārsūtīta informācija, kopijas, replikācijas)
			pastāv nepieciešamība pēc papildu izziņas vai darbinieks informāciju iegūst, ielūkojoties citas iestādes IS (piemēram, ir izveidota pieejama darbinieka piekļuve citas iestādes IS, lai veiktu informācijas pārbaudi u.tml.)
			informācija no sistēmas vispār netiek saņemta, lai gan būtu nepieciešama - nepieciešamā informācija publiskā pakalpojuma sniegšanai jāpieprasa katrā atsevišķā gadījumā
17.	Atbalsts e-pakalpojuma saņemšanā		
17.1.	Publiskā pakalpojuma aizpildes formas melnraksts	p31m	ir - ir iespēja saglabāt aizpildes formas melnrakstu
			nav - nav iespējas saglabāt aizpildes formas melnrakstu
			neattiecas - publiskajā pakalpojumā nav aizpildes formas
17.2.	Automātiska datu aizpilde no valsts reģistriem	p32m	jā, visi dati - autentificētiem lietotājiem visi personas/uzņēmuma dati, kas pieejami valsts reģistros, aizpildās automātiski
			jā, daļa datu - autentificētiem lietotājiem daļa personas/uzņēmuma datu, kas pieejami valsts reģistros, aizpildās automātiski
			nē - autentificētiem lietotājiem personas/uzņēmuma dati, kas pieejami valsts reģistros, neaizpildās automātiski
			neattiecas - publiskajā pakalpojumā nav aizpildes formas
17.3.	Informēšana par publiskā pakalpojuma izpildes statusu	p33m	jā - klientam tiek sniegta informācija par pieteikuma saņemšanu, pakalpojuma pabeigšanu u.tml.
			nē - klientam netiek sniegta informācija par pieteikuma saņemšanu, pakalpojuma pabeigšanu u.tml.
			neattiecas - šādam paziņojumam nav jēgas (sistēma atgriež rezultātu uzreiz pēc pieprasījuma) vai pakalpojuma izpilde tiek pabeigta klātienē
17.4.	Publiskā pakalpojuma saņemšanas novērtējuma iespējas	p34	ir - ir iespēja sniegt novērtējumu par pakalpojumu, kuru piedāvāts aizpildīt uzreiz pēc pakalpojuma pieprasīšanas/saņemšanas

			nav - nav iespējas sniegt novērtējumu par pakalpojumu, kuru piedāvāts aizpildīt uzreiz pēc pakalpojuma pieprasīšanas/saņemšanas
17.5.	Maksa par publiskā pakalpojuma saņemšanu	p36j	<p>pakalpojums ir par maksu - pakalpojuma saņemšana iespējama tikai par maksu vai par maksu, izņemot atsevišķas personu kategorijas</p> <p>pakalpojums ir bezmaksas - pakalpojuma saņemšana ir bez maksas (t.sk. nav valsts nodevu)</p> <p>atkarībā no saņemšanas kanāla - klientiem, kas izmanto vienus pakalpojuma saņemšanas kanālus, tiek piemērota maksa, bet tiem, kas citus – netiek</p>
17.6.	Diferencēta maksa elektroniski un neelektroniski saņemtiem publiskajiem pakalpojumiem	p35	<p>jā - pastāv šāda diferenciacija vismaz pēc vienas pazīmes (cenas, laika)</p> <p>nē - nepastāv diferenciacija</p> <p>neattiecas - pakalpojums pieejams tikai elektroniski</p>
18.	Finansējuma avoti pakalpojuma elektronizācijai		
18.1.	Publiskā pakalpojuma elektronizācijas finansējuma avoti	p41m	<p>realizēts ERAF 3.2.2.1.1. apakšaktivitātes “Informācijas sistēmu un elektronisko pakalpojumu attīstība” ietvaros - periodā kopš 2008. gada realizēts projekts ERAF 3.2.2.1.1. apakšaktivitātes “Informācijas sistēmu un elektronisko pakalpojumu attīstība” ietvaros, kura uzdevums ir bijis veicināt šī e-pakalpojuma attīstību</p> <p>tikai valsts budžets - neskaitot līdzfinansējumu ES fondu projektiem</p> <p>tikai iestādes pašas finansējums - attiecas tikai uz valsts kapitālsabiedrībām</p> <p>Cits</p>
19.	Statistika par pakalpojuma saņemšanu		
19.1.	Pieteikumu skaits publiskā pakalpojuma saņemšanai 2014. gadā kopā	p51m	skaits - publisko pakalpojumu pieteikumi no visiem pieteikšanas kanāliem
19.2.	Elektroniski pieteikto publisko pakalpojumu skaits 2014. gadā	p52m	skaits - elektroniski pieteikti publiskie pakalpojumi: pašapkalpošanās e-pakalpojumi, elektroniski parakstīts pieteikumi
19.3.	Elektroniski saņemto publisko pakalpojumu skaits 2014. gadā	p53	skaits - elektroniski saņemtie publiskie pakalpojumi: pašapkalpošanās e-pakalpojumi, elektroniski parakstīts pieteikumi
20.	Informācijas sistēmu klasifikācija		
20.1.	Iestāde, kura ir IS pārzinis	s00	iestādes nosaukums
20.2.	Informācijas sistēmas veids <i>Vairākatbilžu jautājums</i>	s01m	<p>pamatdarbības - informācijas sistēma nodrošina iestādes pamatdarbību</p> <p>dokumentu vadības - informācijas sistēma nodrošina iestādes dokumentu vadību</p> <p>personāla vadības - Informācijas sistēma nodrošina iestādes personāla vadību</p> <p>grāmatvedības - informācijas sistēma nodrošina iestādes grāmatvedības funkcijas</p> <p>datu noliktava - informācijas sistēma izveidota, lai apkopotu, glabātu un analizētu vēsturisko informāciju no dažādām informācijas sistēmām</p> <p>atbalsta - sistēmai ir atbalsta funkcijas. Tā nodrošina procesus ap sistēmām, kurās tiek veiktas iestādes tiešās funkcijas. Piemēram, centralizēta lietotāju vadības sistēma, projektu vadības sistēma u. tml.</p>
21.	Pamatdarbības procesu elektronizācijas līmenis		
21.1.	Informācijas aktualitāte publisko pakalpojumu sniegšanai un trešajām pusēm	s11m	<p>informācija uzreiz pieejama citām informācijas sistēmām</p> <p>informācija nav uzreiz pieejama citām informācijas sistēmām, taču tas neietekmē publiskos pakalpojumus</p> <p>nepieciešams pielāgot publisko pakalpojumu sniegšanu informācijas aktualizēšanas laikam (vai veikt papildu pārbaudes)</p> <p>informācija tiek iegūta, to īpaši pieprasot</p>
21.2.	Informācijas apstrādes elektronizācijas līmenis	s12m	<p>informācija iestādes pamatdarbības IS automātiski nonāk strukturētā formā (izņemot, ja konkrētajā gadījumā automatizācija principā nav iespējama, piemēram, dati tiek iegūti no lauka darba)</p> <p>informācija iestādes pamatdarbības IS nonāk daļēji automatizēti (strukturējot dažādus avotus, t. sk. anketas, teksta atpazīšanu u. c.)</p>

			informācijas ievade iestādes pamatdarbības IS tiek ievadīta manuāli no dokumentiem (t. sk. no elektroniskiem dokumentiem)
21.2.	Vēsturiskās informācijas glabāšana (tai skaitā datu noliktavā, kas ir atsevišķa informācijas sistēma)	s13m	tiek glabāta pilnīga vēsturiskā informācija (visi datu lauki par visu periodu) 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.) sistēmā ir pieejama tikai aktuālā informācija
21.3.	Datu saņemšana no saistītajām IS (katra sistēma pret katru, kas apmainās ar datiem)	s14m	izmantojot Valsts informācijas sistēmu (VISS) vai izmantojot nepastarpinātu sistēmu integrāciju izmantojot replikācijas, datu masīvu ielādi vai izmantojot datu konvertāciju dati tiek iegūti, taču process ir sarežģīts, piemēram, manuāla datu ievade, nestrukturēti e-dokumenti/pdf, nesavietojami dati nepieciešamie dati no minētās IS netiek saņemti, lai arī būtu nepieciešami neattiecas (nav nepieciešama)
22.	IS izveide		
22.1.	Gads, kopš kura IS esošais risinājums ir produkcijā	s20j	gads - no kura gada pašreizējā informācijas sistēma ir produkcijā - nevis IS iestādē, bet tās konkrētais IT risinājums
22.2.	Informācijas sistēmas izstrādes finansējuma avoti pēc 2008.gada	s21m	realizēts ERAF 3.2.2.1.1. apakšaktivitātes "Informācijas sistēmu un elektronisko pakalpojumu attīstība" ietvaros - periodā kopš 2008. gada realizēts projekts ERAF 3.2.2.1.1. apakšaktivitātes "Informācijas sistēmu un elektronisko pakalpojumu attīstība" ietvaros, kura ietvaros attīstīta šī informācijas sistēma tikai valsts budžets - neskaitot līdzfinansējumu ES fondu projektiem tikai iestādes pašas finansējums - attiecas tikai uz valsts kapitālsabiedrībām cits sistēma izstrādāta pirms 2008.gada - sistēma izstrādāta pirms 2008.gada, tai nav bijuši būtiski pilnveidojumi (kuri neietilpst uzturēšanas izmaksās)
23.	IS izmantošanas plašums		
23.1.	Savi publiskie pakalpojumi, kuru nodrošināšanai nepieciešama IS	s31	konkrēti publiskie pakalpojumi
23.2.	IS reģistrētie lietotāji, kas ir iestādes darbinieki	s32m	skaits
23.3.	IS reģistrētie ārējie lietotāji, kas ir citu iestāžu darbinieki un kam ir piešķirtas tiesības pārlūkot IS vai veikt tajā darbības	s33j	skaits - šeit ietilpst tie lietotāji valsts un pašvaldību iestādēs, kuri nav iestādes klienti, bet lieto sistēmu iestāžu sadarbības ietvaros
23.4.	IS reģistrētie ārējie lietotāji, kas ir iestādes klienti	s34j	skaits - klienti, tai skaitā valsts un pašvaldību iestādes
24.	Tīmekļa vietnes ārējais novērtējums		
24.1.	Informācijas strukturētība pa mērķauditorijām	m01	ir precīzi strukturēta pa mērķauditorijām, adekvāts tām adresētās informācijas pasniegšanas veids mērķauditorijas ir nodalītas, tomēr neskaidri vai arī informācija tām pasniegta nepietiekami mērķorientēti informācija nav strukturēta pa mērķauditorijām
24.2.	Ir meklējams tīmekļa vietnes ietvaros	m03	ir - ir meklējams tīmekļa vietnes ietvaros nav - nav meklējams vai arī tas piedāvā meklēšanu visā tīmeklī
24.3.	Tīmekļa vietnē ir saites uz sniedzamajiem publiskajiem pakalpojumiem	m05	ir - tīmekļa vietnē ir saites uz sniedzamajiem publiskajiem pakalpojumiem vai uz aprakstiem www.latvija.lv nav - tīmekļa vietnē nav saīšu uz sniedzamajiem publiskajiem pakalpojumiem
24.4.	Iedzīvotāju līdzdalības veicināšana	m06m	publiskis forums - ir publiskis forums, kur komentārus tiesības rakstīt gan iestādei, gan ārējiem lietotājiem publiskas atbildes uz jautājumiem - jautājumu iesniegšana nav publiska, taču iestādes atbildes parādās publiski forma privātai saziņai - forma, kurā iespējams ierakstīt atsaukumi, saņemot atbildi privāti e-pastā

			nav - nepastāv auditorijas līdzdalības iespējas (iespēja uzdot jautājumus, izteikt viedokli, ierosinājumu) atsevišķā sadaļā, izmantojot tiešsaistes formu
24.5.	Līdzdalības veicināšana angļu valodā	m07m	<p>publiskais forums - ir publiskais forums angļu valodā, kur komentārus tiesības rakstīt gan iestādei, gan ārējiem lietotājiem</p> <p>publiskas atbildes uz jautājumiem - jautājumu iesniegšana nav publiska, taču iestādes atbildes angļu valodā parādās publiski</p> <p>forma privātai saziņai - forma angļu valodā, kurā iespējams ierakstīt atsauksmi, saņemot atbildi privāti e-pastā</p> <p>nav - nepastāv auditorijas līdzdalības iespējas (iespēja uzdot jautājumus, izteikt viedokli, ierosinājumu) atsevišķā sadaļā angļu valodā</p>
24.6.	Tīmekļa vietnes novērtējuma iespējas atsevišķi no pārējām līdzdalības iespējām	m08m	<p>ir aptaujas forma - ir atsevišķa aptaujas forma ar aicinājumu novērtēt tīmekļa vietni</p> <p>ir uzaicinājums novērtēt tīmekļa vietni - ir norādīta e-pasta adrese vai izveidota atsevišķa formiņa ar aicinājumu uzdot jautājumus vai sniegt atsauksmes par tīmekļa vietni</p>
24.7.	Iedzīvotājam pieejams telefons konsultācijām par publisko pakalpojumu un e-pakalpojumu izmantošanu, kas norādīts mājas lapā	m09	<p>ir - mājas lapas pirmajā lapā, vai pie publiskā pakalpojuma apraksta ir norāde uz konsultatīvu tālruni par pakalpojumiem (neskaitot paaugstinātas maksas tālruņa numurus)</p> <p>nav - mājas lapas pirmajā lapā un pie publiskā pakalpojuma apraksta nav norādes uz konsultatīvu tālruni par pakalpojumiem (vai arī ir tikai paaugstinātas maksas tālruņa numuri)</p>
24.8.	Tīmekļa vietnē iegūstamā informācija par publiskajiem pakalpojumiem: konsultāciju telefons visu diennakti	m10	<p>ir - ir telefons konsultācijām visu diennakti, tīmekļa vietnē saistībā ar pakalpojumu ir uz to norāde</p> <p>nav - nav telefona konsultācijām visu diennakti. Ja ir, uz to nav norādes tīmekļa vietnē. Ja ir, norāde nav pie pakalpojuma.</p>
24.9.	Tīmekļa vietnē pieejama par publisko pakalpojumu atbildīgās personas kontaktinformācija	m11	<p>ir - tīmekļa vietnē saistībā ar pakalpojumu ir kontaktinformācija par pakalpojumu atbildīgajai kontaktpersonai</p> <p>nav - tīmekļa vietnē nav atbildīgās personas kontaktinformācijas. Ja ir, tā nav pie pakalpojuma</p>
24.10.	Personai ir iespēja tiešsaistes režīmā saņemt konsultācijas par publisko pakalpojumu (tērzētava – chat vai Skype, vai citā tūlītējas tiešsaistes saziņas forma)	m12	<p>ir - ir iespēja tērzētavā saņemt informāciju par pakalpojuma saņemšanu. Tīmekļa vietnē saistībā ar pakalpojumu ir uz to norāde</p> <p>nav - nav iespēja tērzētavā saņemt informāciju par pakalpojuma saņemšanu. Ja ir, uz to nav norādes tīmekļa vietnē. Ja ir, norāde nav pie pakalpojuma</p>
24.11.	Informācija iestādes tīmekļa vietnē par to, ka publiskos pakalpojumus var saņemt elektroniski	m13	<p>ir - pie pakalpojuma apraksta ir norāde, ka to var saņemt elektroniski</p> <p>nav - pie pakalpojuma apraksta nav norādes, ka to var saņemt elektroniski</p>
24.12.	Instrukcija iestādes tīmekļa vietnē par elektronisko pakalpojumu saņemšanu	m14	<p>ir - ir instrukcija iestādes tīmekļa vietnē par elektroniskā pakalpojuma saņemšanu vai iestādes mājaslapā ir saite uz latvija.lv konkrētā pakalpojuma aprakstu</p> <p>nav - nav instrukcijas iestādes tīmekļa vietnē par elektroniskā pakalpojuma saņemšanu un iestādes mājaslapā nav saite uz latvija.lv konkrētā pakalpojuma aprakstu</p>
24.13.	Atbilstība W3C izstrādātā WCAG 2.0. standarta AA līmenim	m16j	procentuālais rādītājs - Testa rezultāts: atbilstība procentos
24.14.	Atbilstība mobilajai versijai (Google vērtētājs)	m17j	<p>jā - Google vērtētājs atzīst lapu par piemērotu mobilajām ierīcēm</p> <p>nē - Google vērtētājs atzīst lapu par nepiemērotu mobilajām ierīcēm</p>
25.	Papildinformācija par iestādi		
25.1.	Latvija.lv maksājumu moduļa izmantošana iestādes tīmekļa vietnē	f13m	<p>ir - saskaņā ar VARAM rīcībā esošo informāciju šāda iespēja pastāv</p> <p>nav - saskaņā ar VARAM rīcībā esošo informāciju šāda iespēja nepastāv</p>
25.2.	Starpiestāžu dokumentu apritē tiek izmantota DIV (Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vide)	d14	<p>jā</p> <p>nē</p>