

# Latvijas e-indekss 2018

## Valsts iestāžu e-indekss rezultāti



**Gatis Ozols**

VARAM E-Pakalpojumu nodaļas vadītājs

25.10.2018.



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA  
Eiropas Sociālais  
fonds



LATVIJAS  
e-INDEKSS

- 1** Kas ir eIndekss?
- 2** Metodika
- 3** eIndekss 2018
- 4** Interesantākie rezultāti

# E-indeksis?

## Digitālo iespēju izmantošana

- darba organizācijai
- pakalpojumu sniegšanai

Labākie, no kuriem iedvesmoties  
Iejas pilnveidei un attīstībai

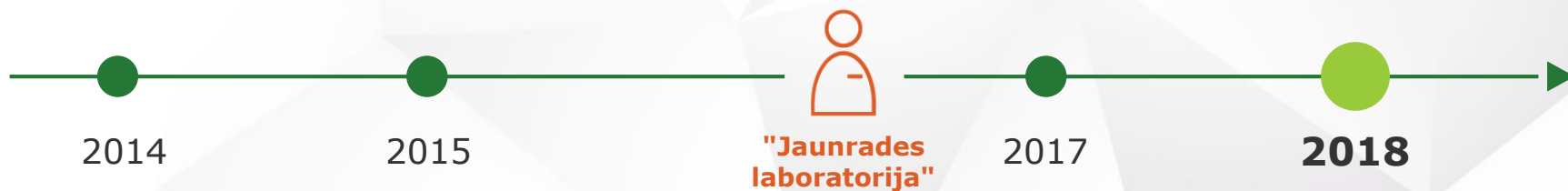
## IESTĀDĒM

- Apzināt situāciju
- Identificēt uzlabojumus
- Konkrēti ieteikumi

## VALSTISKI

- Pārskats par situāciju valstī
- Dati pamatoti lēmumiem
- Pilnveides prioritātes

# 2018. gada e-indekss – ceturtais e-indekss mērījums



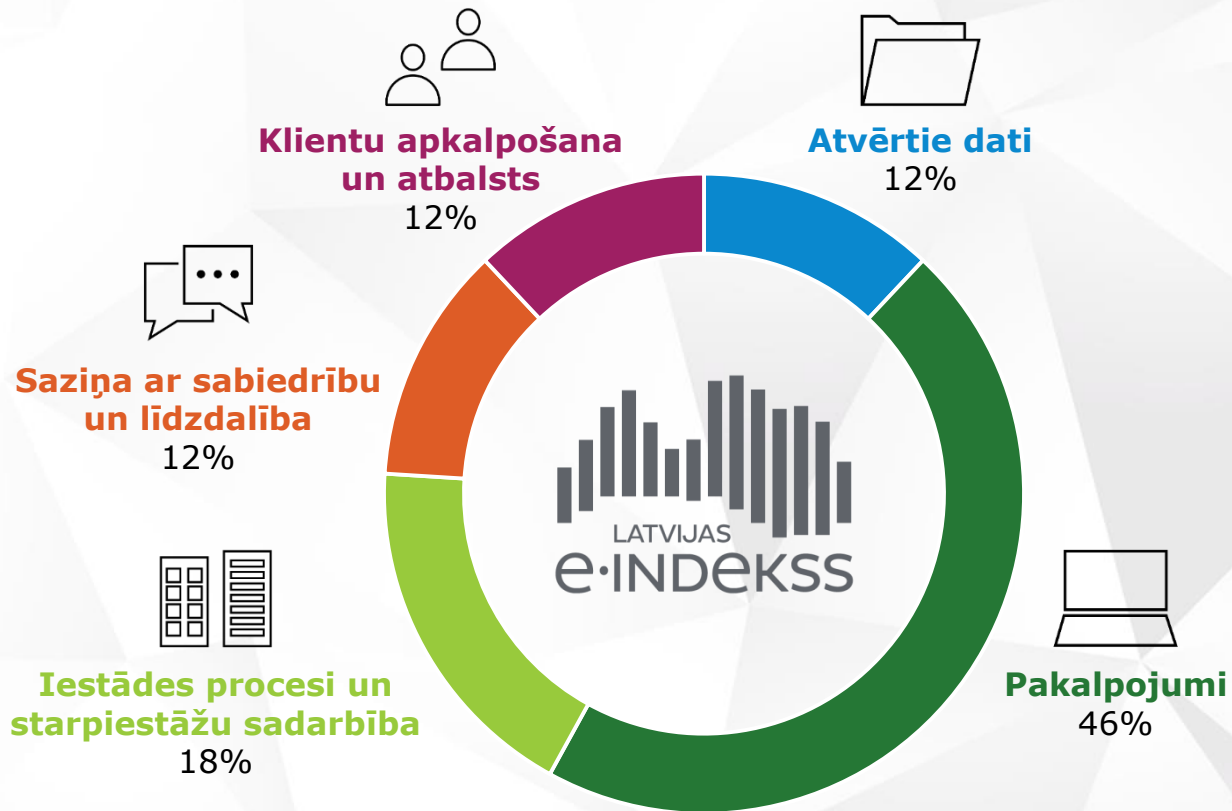
## Novērtējuma process

Iestāžu anketēšana

Datu analīze

Neatkarīgs ekspertu  
novērtējums

# E-indeksa dimensijas



# **GALVENIE REZULTĀTI**

e-indekss **2018**



**Sociālie tīkli**

# Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība

**Mobilā versija**

**Lietojamība**

**Pieklūstamība**

**E-līdzdalības iespējas**

**LABĀKIE REZULTĀTI**

**VALSTS IESTĀDES**

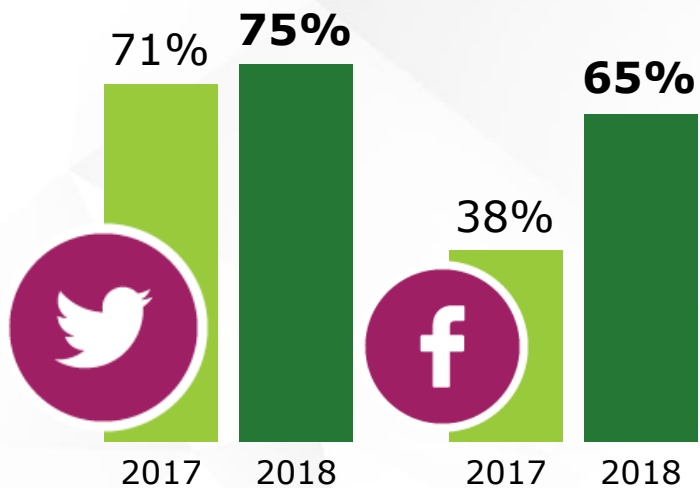
LVPK | CSDD | CSP

**MINISTRIJAS**

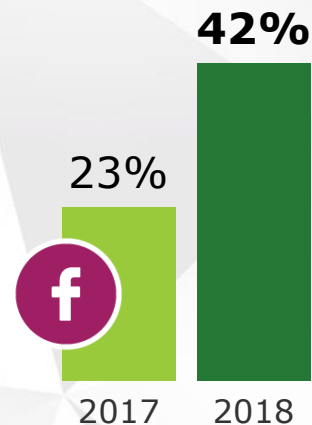
EM | FM | IZM



# Ievērojami augusi iestāžu klātbūtne sociālajās platformās



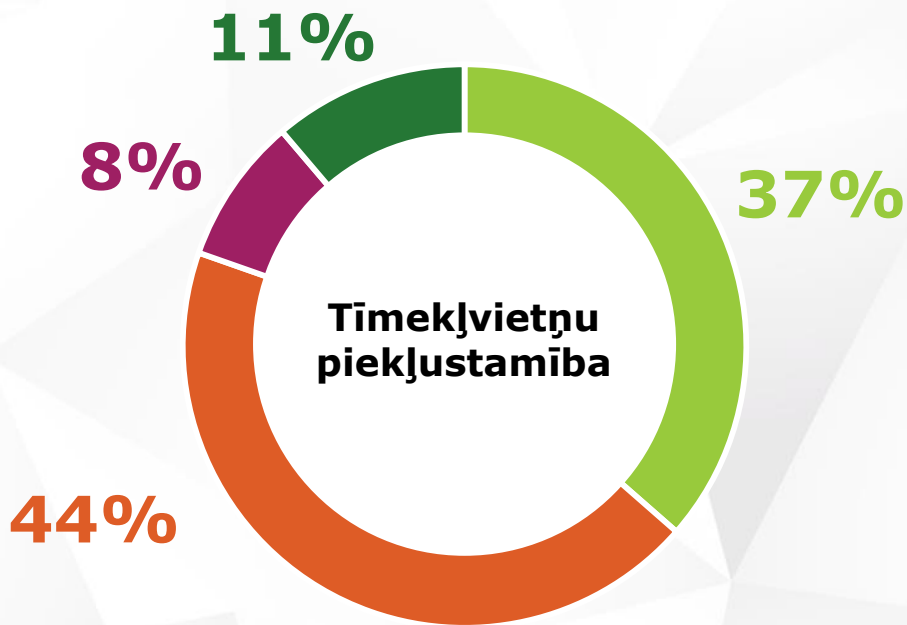
Iestāžu lapas



Iestāžu skaits, kuras atbildi Facebook sniedz 1h laikā



# Tīmekļvietņu piekļūstamība – atbilstošas ~1/2



■ Visaugstākā atbilstība

■ Augsta atbilstība

■ Vidēja atbilstība

■ Zema atbilstība



**29%**  
draudzīgas  
mobilām ierīcēm



# Klientu apkalpošana un atbalsts

**Klientu apkalpošanas  
pārvaldība**

**Klientu atbalsta  
nodrošināšana**

**LABĀKIE REZULTĀTI**

**VALSTS IESTĀDES**

LAD | CSDD | VID

**MINISTRIJAS**

TM | EM | ZM



# Pieaugošs fokuss uz lietotājiem un pakalpojumu kvalitāti

## 77%

ir proaktīvi risinājumi



**41**

Atgādinājums tālrunī / e-pastā



**20**

Paziņošana par saistītajiem pakalpojumiem



**11**

Atgādinājumi vietnē

## Klientu apkalpošanas standarts

**41%**

**59%**

Veic uzraudzību

**Ir**

**22%**

Plāno ieviest

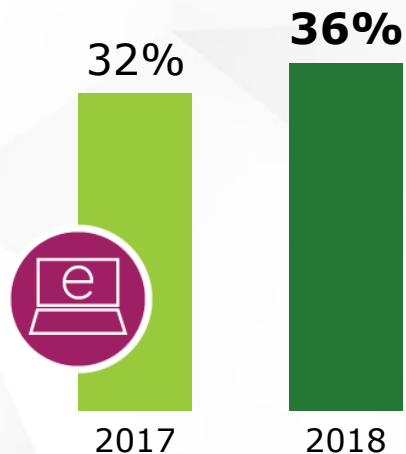
**22%**

Nav nepieciešams

**15%**

Nav atbildes

# Pieaug klātienēs atbalsts e-pakalpojumu izmantošanai



**Pieejams dators ar iespēju pieteikt un saņemt e-pakalpojumus**



**85%**

**ir darbinieks, kurš var palīdzēt e-pakalpojuma izmantošanā**





# Atvērto datu pieejamība

**Publisko datu  
pieejamība**

**Izmantošanas  
veicināšana**

**Tehniskā  
pieejamība**

**Saņemšanas  
procedūru ērtums**

## LABĀKIE REZULTĀTI

**VALSTS IESTĀDES**

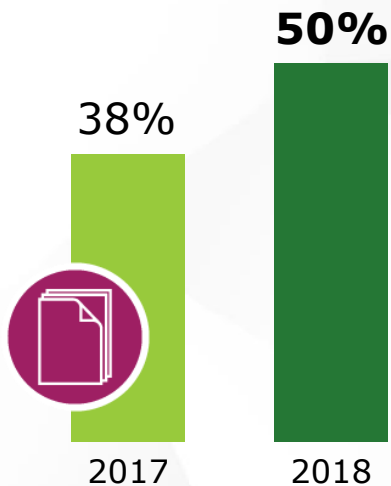
LAD | CSP | ZVA

**MINISTRIJAS**

TM | VARAM | LM



# Arvien aktīvāk atver datus un veicina to izmantošanu



**Iestāžu pieejamas  
atvērto datu kopas**

 data.gov.lv

**154**

datu kopas

Uzņēmumu reģistra dati

Pieturvietas

Valsts budžets, 2018

Valsts Ceļu Tīkls u.c.



# Pakalpojumu nodrošināšana

**Nodrošināšanas  
efektivitāte**

**E-iespēju  
popularizēšana**

**Lietojamība  
(ērtība)**

**LABĀKIE REZULTĀTI**

**VALSTS IESTĀDES**

LAD | CSDD | IEM VRS

**MINISTRIJAS**

LM | VARAM | ZM



# E-pakalpojumu popularitāte turpina augt



**157 milj.**  
pakalpojumu  
gadījumu



Klātienē  
**18,9%**



Pa telefonu  
**8%**



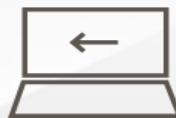
Pa pastu  
**1,2%**



Elektroniski  
**40,2%**



**TOP 3**  
**Pakalpojumu sniedzēji**  
CSDD | VID | TA



**TOP3**  
**e-pakalpojumu sniedzēji**  
PTAC | CSP | TA





# Iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība

**Dokumentu  
aprites  
elektronizācija**

**Darbinieku  
IKT prasmju  
pilnveide**

**Komunikācija  
ar darbiniekiem**

**LABĀKIE REZULTĀTI**

**VALSTS IESTĀDES**

LAD | VTUA | CSP

**MINISTRIJAS**

VARAM | EM | ZM



# Airvien vairāk dokumentu - elektroniski

E-dokumentu īpatsvars (%)



**770 tūkst.**

elektronisko  
dokumentu



**Digitalizācijas līderi**

VUGD | PKC | MNA | VARAM | LAD

# Sarakstes procesi elektronizēti vairāk nekā personāla

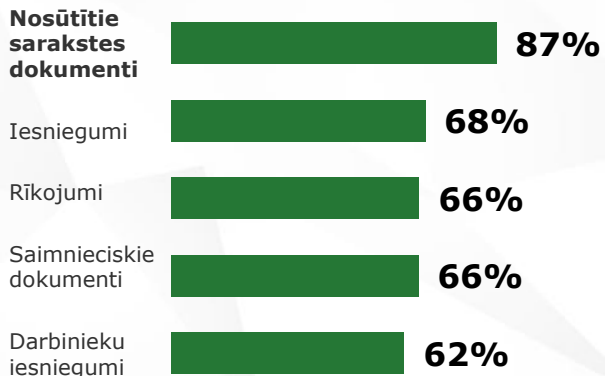
**91%**  
izmanto DVS



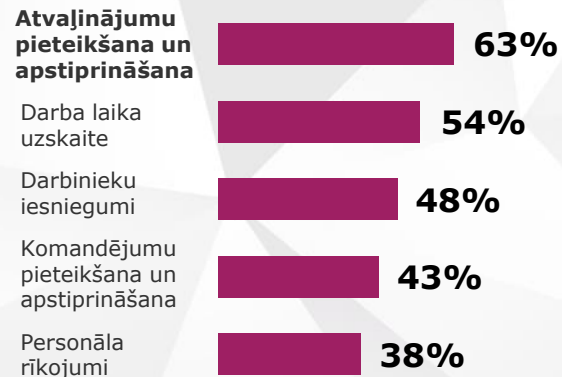
**82%**  
izmanto  
personālvadības  
sistēmas



## Dokumentu aprīte elektroniski (tikai elektroniski vai vienlīdz elektroniski un papīrā)



## Elektroniskie procesi iestādē



# Iestāžu digitālais briedums

Kopējais E-indeks

