



LATVIJAS VALSTS IESTĀŽU E-INDEKSS



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

2014

SATURS

1. PĒTĪJUMA MĒRĶI UN METODOLOĢIJA	3
2. GALVENIE REZULTĀTI	5
2.1. VALSTS IESTĀŽU KOPĒJAIS E-INDEKSS	5
2.2. VALSTS IESTĀŽU IEKŠĒJO PROCESU INDEKSS.....	7
2.3. STARPIESTĀŽU SADARBĪBAS INDEKSS	9
2.4. DOKUMENTU APRITES ELEKTRONIZĀCIJAS INDEKSS.....	12
2.5. PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS UN ATVĒRTO DATU INDEKSS	14
2.6. SABIEDRĪBAS LĪDZDALĪBAS UN KOMUNIKĀCIJAS INDEKSS.....	16
2.7. E-INDEKSS UN TO VEIDOJOŠIE APAKŠINDEKSI RESORU GRIEZUMĀ	18
3. IEKŠĒJO DOKUMENTU APRITE UN LIETVEDĪBA	32
3.1. IEKŠĒJO DOKUMENTU SKAITS.....	32
3.2. SLODŽU SKAITS LIETVEDĪBĀ UN PERSONĀLVADĪBĀ	34
3.3. DOKUMENTU VADĪBAS SISTĒMAS.....	38
3.4. INTRANETA ESAMĪBA VALSTS IESTĀDĒS.....	39
3.5. IZRAKSTĪTIE RĒĶINI	42
4. DOKUMENTU APRITES UN PAKALPOJUMU PAMATDATI	43
4.1. DOKUMENTU VADĪBA VALSTS IESTĀDĒS.....	43
4.2. PAKALPOJUMU SNIEGŠANA	50
4.3. PAKALPOJUMU ELEKTRONIZĀCIJA.....	56
5. E-INDEKSA APRĒĶINĀŠANAS METODIKA	59
5.1. Kopējais e-indekss.....	59
5.2. E-indeksta sadaļu indeksi.....	61
PIELIKUMS – Izlasē iekļautās iestādes	82

1. PĒTĪJUMA MĒRĶI UN METODOLOĢIJA

PĒTĪJUMA MĒRĶI

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

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

Valsts iestāžu e-indekss atspoguļo e-pārvaldes efektivitāti valsts institūcijās. E-indekss izstrādāts, ņemot vērā valsts iestāžu sniegto informāciju par sekojošiem jautājumiem:

1. iestāžu iekšējie procesi, tos nodrošinošās informācijas sistēmas,
2. situācija dokumentu, tostarp lietvedības vadības jomā,
3. starpiestāžu dokumentu aprites novērtējums,
4. situācija publisko pakalpojumu jomā, informācijas pieejamībā un pakalpojumu elektronizācijā, datu pieejamība (*Open Data*) un atvērto saskarņu attīstība publisko pakalpojumu piegādei,
5. valsts iestāžu sadarbība ar sabiedrību.

Valsts iestāžu e-pārvaldes rādītāji ir viennozīmīgi interpretējami, ilgtermiņā iestādes attīstību raksturojoši un praktiski pielietojami.

IZLASE

Valsts iestāžu e-indekss izstrādē balstās uz pētījumu, kuras ietvaros aptaujātas 102 valsts iestādes (*skat. pielikumu*). Pētījuma mērķa grupā iekļautas sekojošas augstākās valsts pārvaldes un tās padotības iestādes:

1. Valsts kanceleja,
2. Latvijas Valsts prezidenta kanceleja,
3. ministrijas un to padotības iestādes,
4. iestādes ministru prezidenta pārraudzībā,
5. neatkarīgās iestādes.

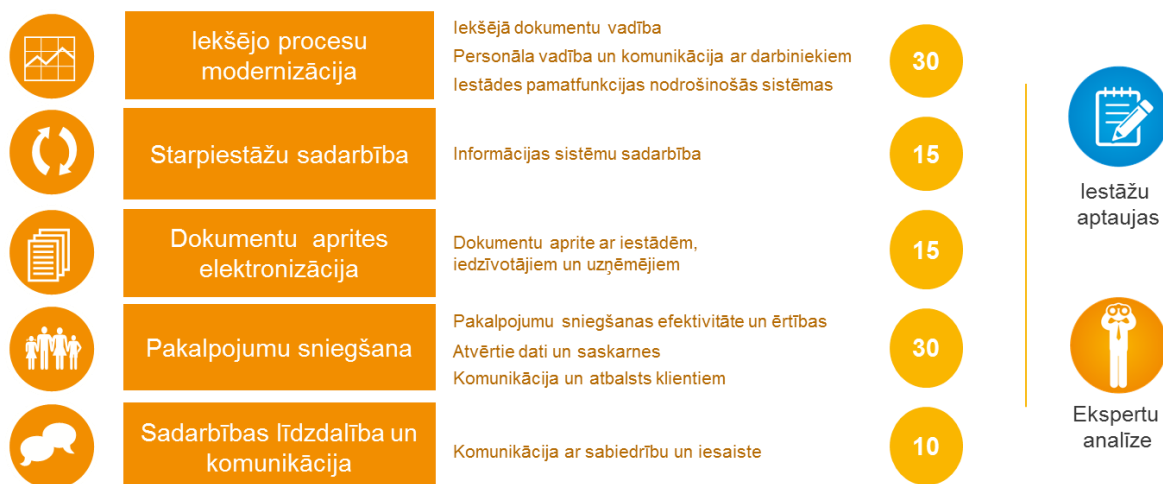
Valsts iestāžu e-indekss tiek veidots divās grupās:

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

PĒTĪJUMA STRUKTŪRA UN INDEKSA RĀDĪTĀJU SVARI

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

1. efektīva iestādes iekšējo procesu organizācija,
2. efektīva starpiestāžu sadarbība,
3. efektīva dokumentu aprīte,
4. efektīva pakalpojumu sniegšana,
5. efektīva 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.

PĒTĪJUMA LAUKA DARBS UN RESPONDENCES RĀDĪTĀJI

Pētījuma lauka darba organizāciju un pārraudzību nodrošināja SIA „Aptauju centrs”.

Datu ieguve:

Pētījums organizēts kvantitatīvas aptaujas veidā, veicot datorizētas intervijas internetā (CAWI jeb *Computer Assisted Web Interviews*). Dati tika iegūti pašaizpildāmas anketas veidā.

Lauka darba norise:

2014.gada 20.oktobris līdz 1.decembris.

Respondenti:

Kopumā aptaujā iestāžu pārstāvjiem tika piešķirti 186 lietotājpārdevi, no kuriem izmantoti tika 142.

Responses rādītāji:

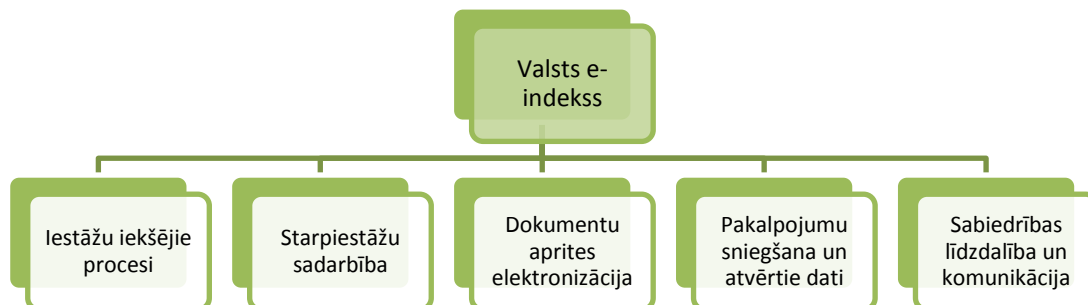
Aptaujas anketa tika izsūtīta 103 iestādēm, no kurām anketu aizpildīja 102 iestādes.

PĒTĪJUMA VEICĒJI

Pētījums veikts sadarbībā ar SIA „Projektu un kvalitātes vadība”.

2. GALVENIE REZULTĀTI

2.1. VALSTS IESTĀŽU KOPĒJAIS E-INDEKSS



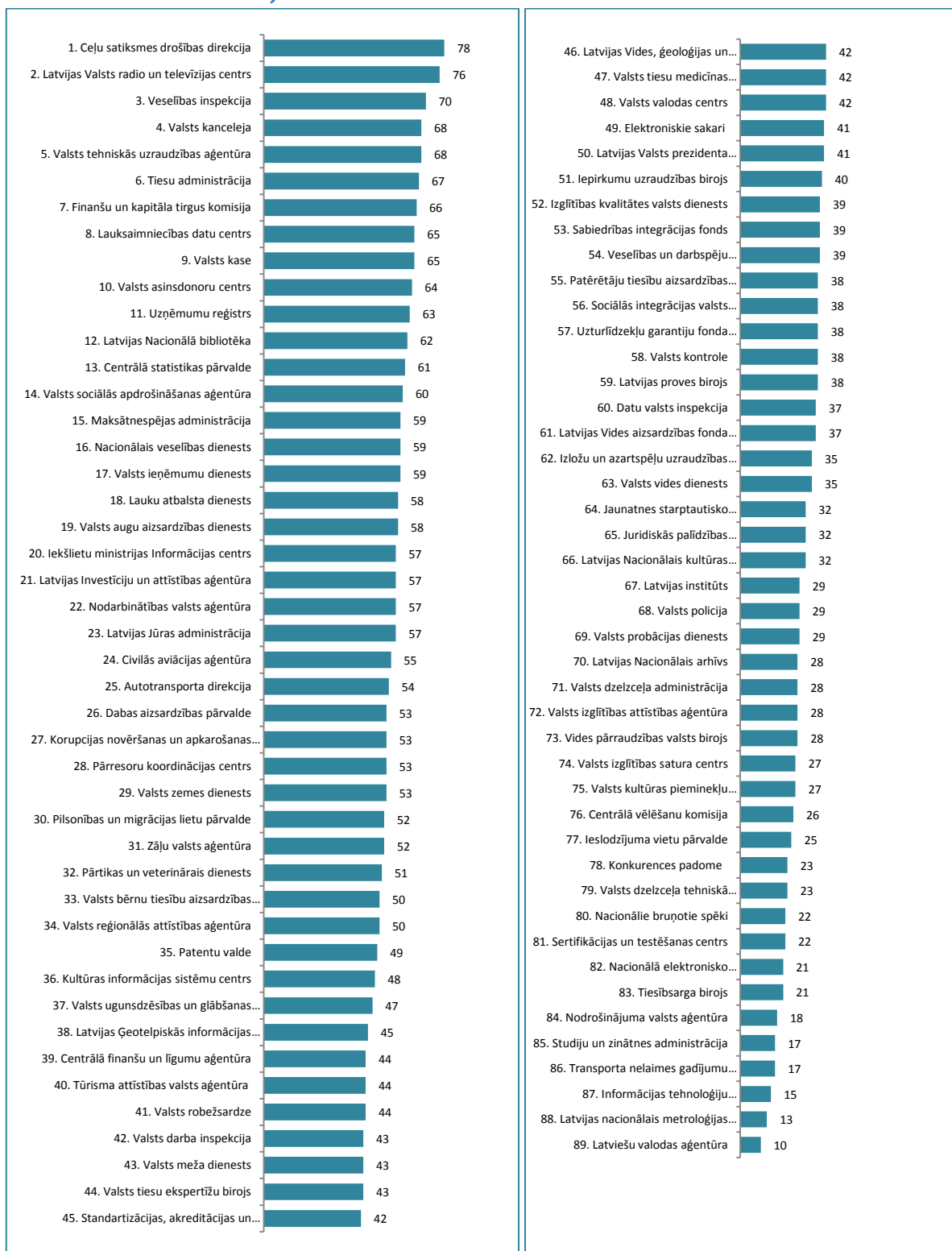
2.1.1. MINISTRIJU KOPĒJAIS E-INDEKSS



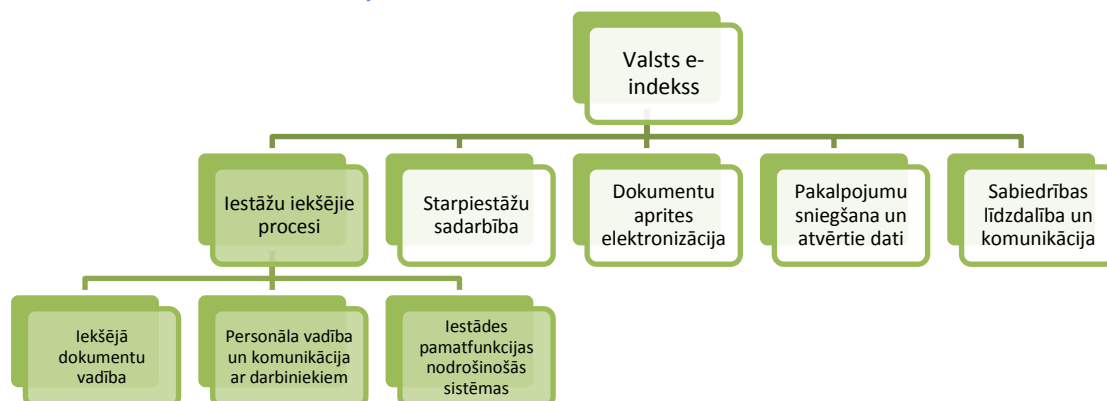
2.1.2. RESORU KOPĒJAIS E-INDEKSS



2.1.3. IESTĀŽU KOPĒJAIS E-INDEKSS



2.2. VALSTS IESTĀŽU IEKŠĒJO PROCESU INDEKSS



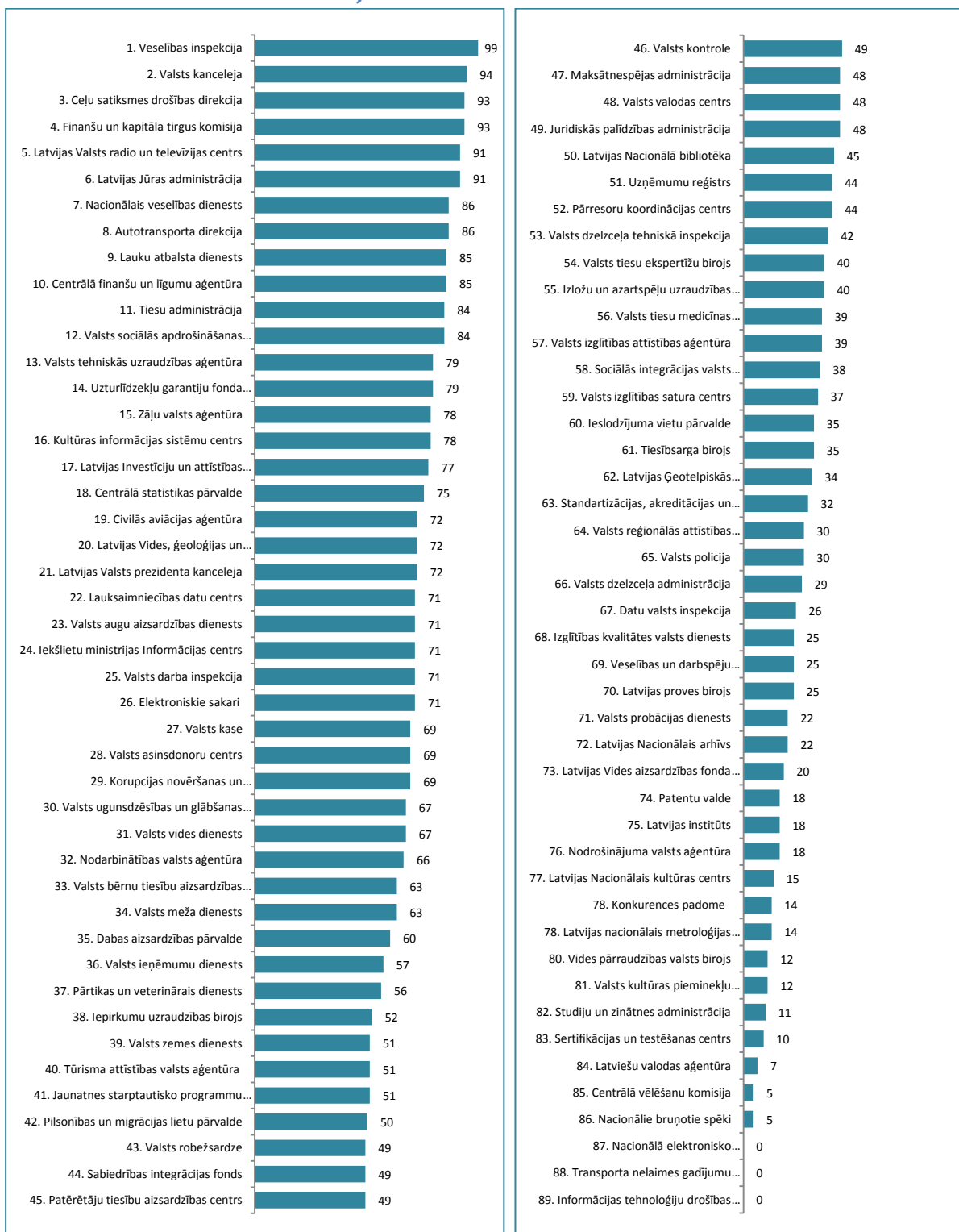
2.2.1. VALSTS IESTĀŽU IEKŠĒJO PROCESU INDEKSS MINISTRIJU GRUPĀ



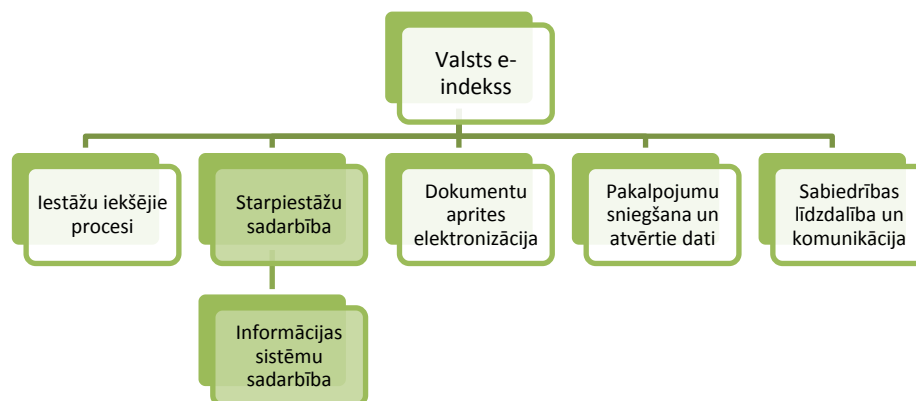
2.2.2. VALSTS IESTĀŽU IEKŠĒJO PROCESU INDEKSS RESORU GRIEZUMĀ



2.2.3. VALSTS IESTĀŽU IEKŠĒJO PROCESU INDEKSS IESTĀŽU GRUPĀ

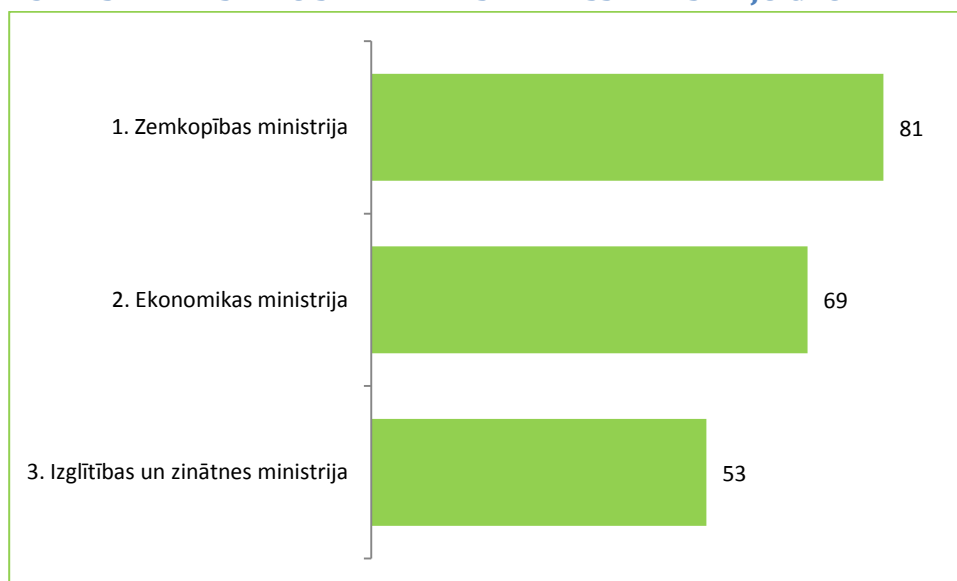


2.3. STARPIESTĀŽU SADARBĪBAS INDEKSS



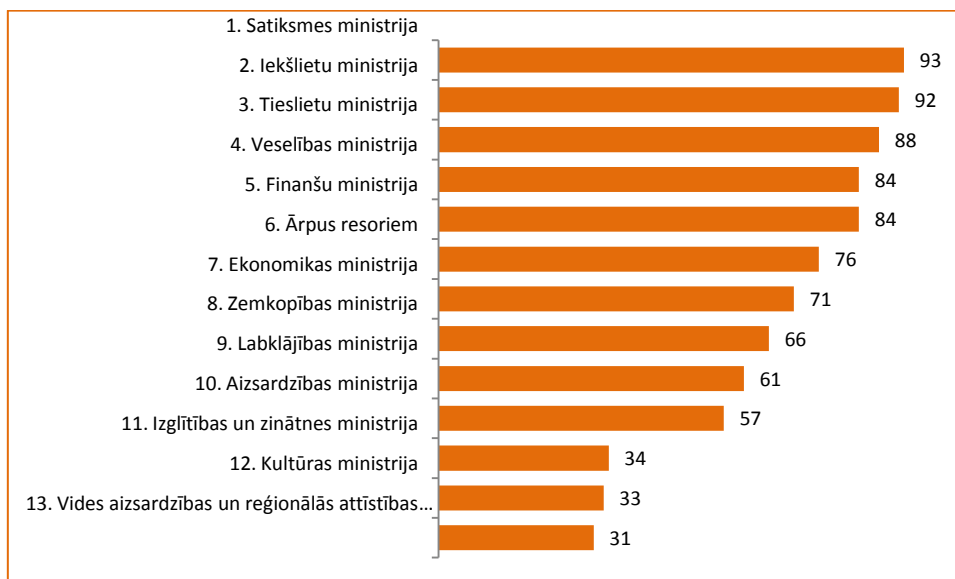
Starpiestāžu sadarbības indekss tiek aprēķināts tikai tām iestādēm, kurām ir pamatdarbības informācijas sistēmas un šīs informācijas sistēmas izmanto arī citas iestādes. Ja iestāde ikdienas darbā izmanto informācijas sistēmas, kurām ir tikai lokāla nozīme, proti, tā tiek izmantota tikai konkrētās iestādes darbības nodrošināšanai, iestāde starpiestāžu sadarbības indeksa aprēķinā netiek iekļauta.

2.3.1. STARPIESTĀŽU SADARBĪBAS INDEKSS MINISTRIJU GRUPĀ



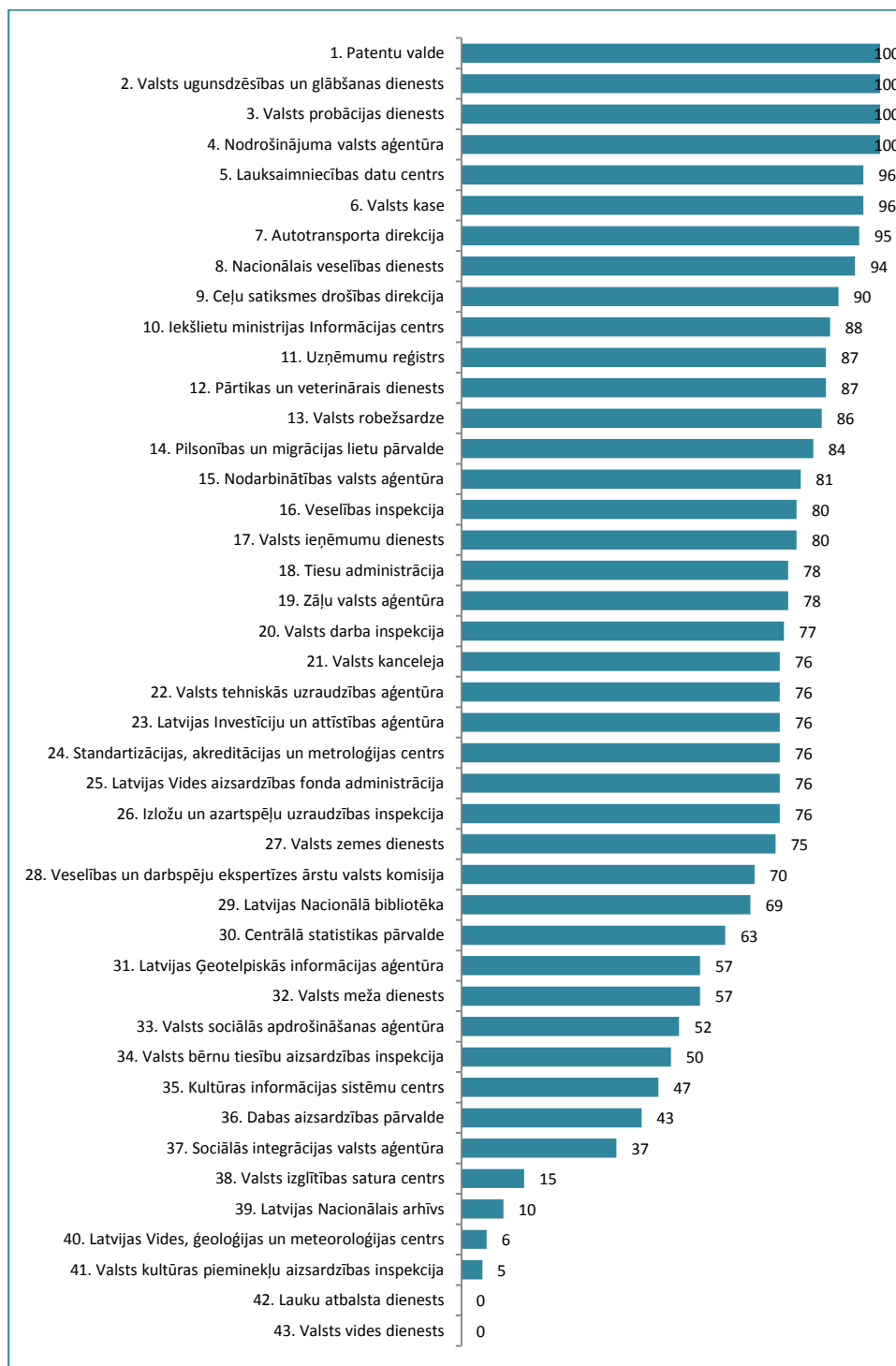
Pārējām ministrijām starpiestāžu sadarbības indekss netiek aprēķināts.

2.3.2. STARPIESTĀŽU SADARBĪBAS INDEKSS RESORU GRIEZUMĀ



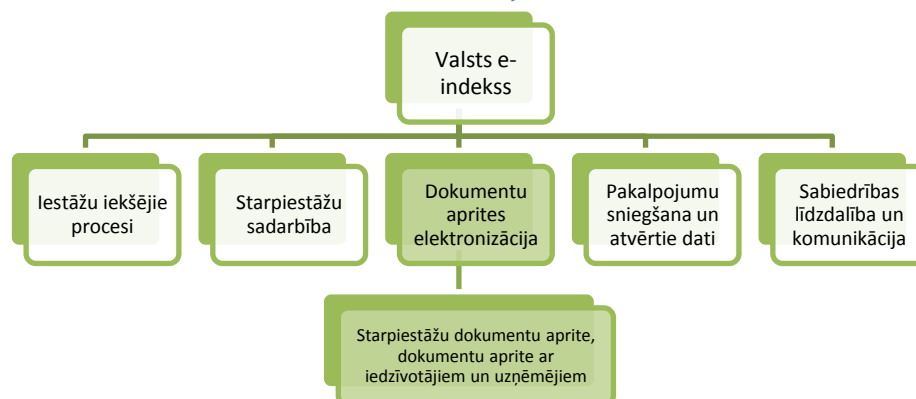
Uz Ārlietu ministrijas resorā ietilpstošajām iestādēm starpiestāžu sadarbības rādītājs neattiecas, tāpēc netiek aprēķināts.

2.3.3. STARPIESTĀŽU SADARBĪBAS INDEKSS IESTĀŽU GRUPĀ



Pārējām 46 iestādēm starpiestāžu sadarbības indekss netiek aprēķināts.

2.4.DOKUMENTU APRITES ELEKTRONIZĀCIJAS INDEKSS



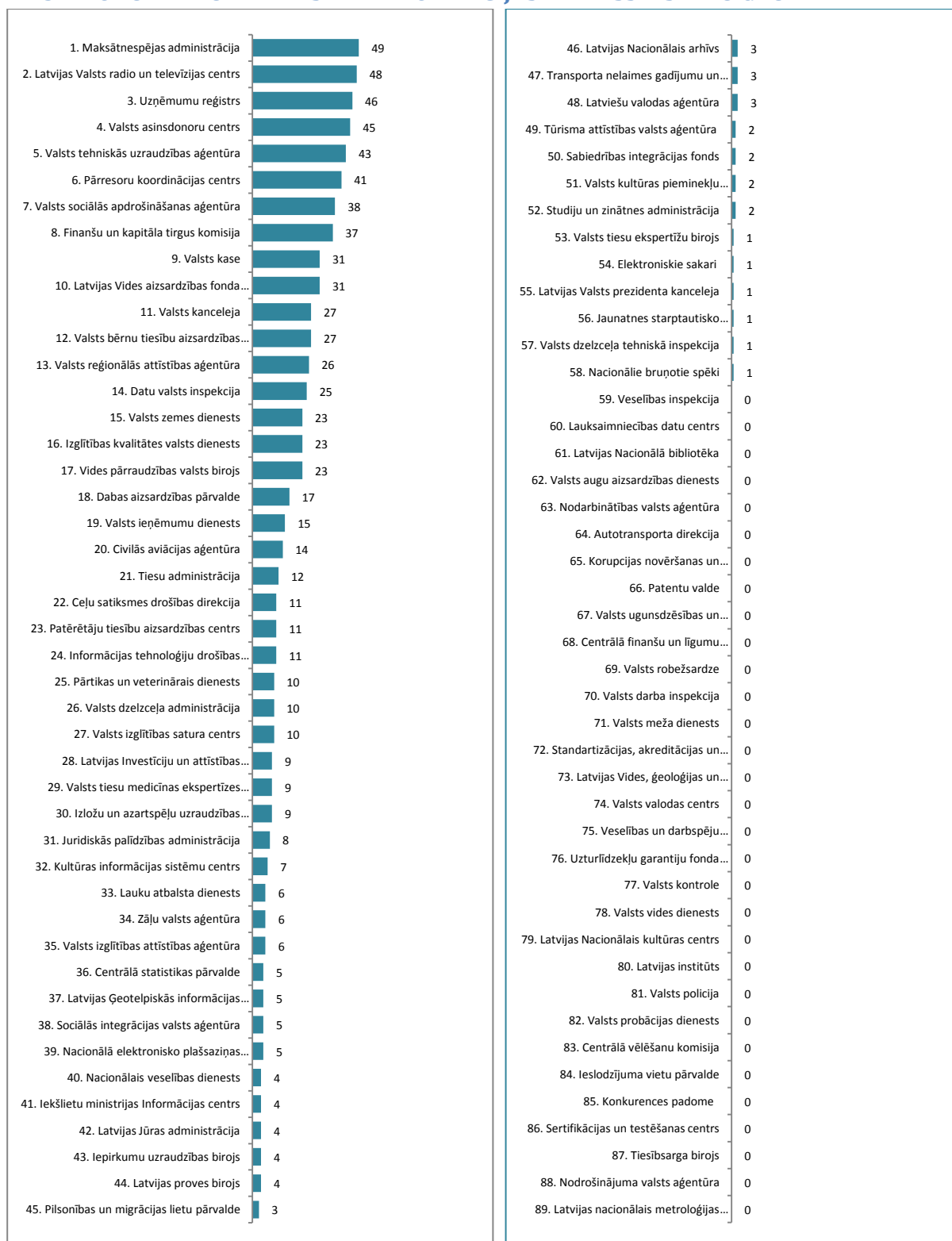
2.4.1. DOKUMENTU APRITES ELEKTRONIZĀCIJAS INDEKSS MINISTRIJU GRUPĀ



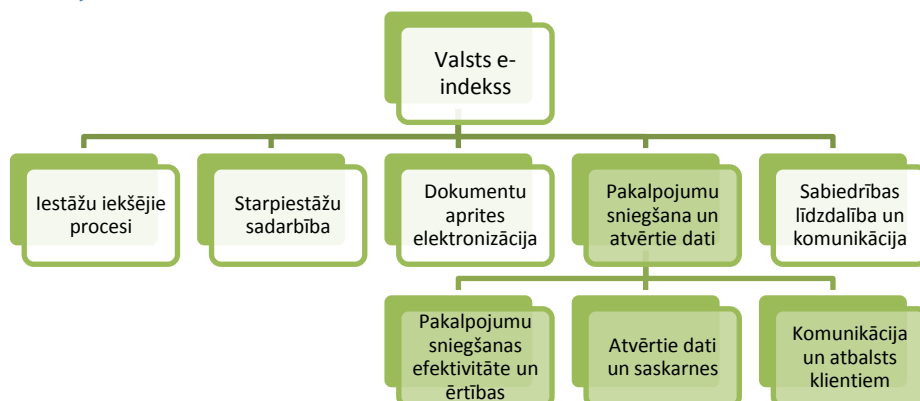
2.4.2. DOKUMENTU APRITES ELEKTRONIZĀCIJAS INDEKSS RESORU GRIEZUMĀ



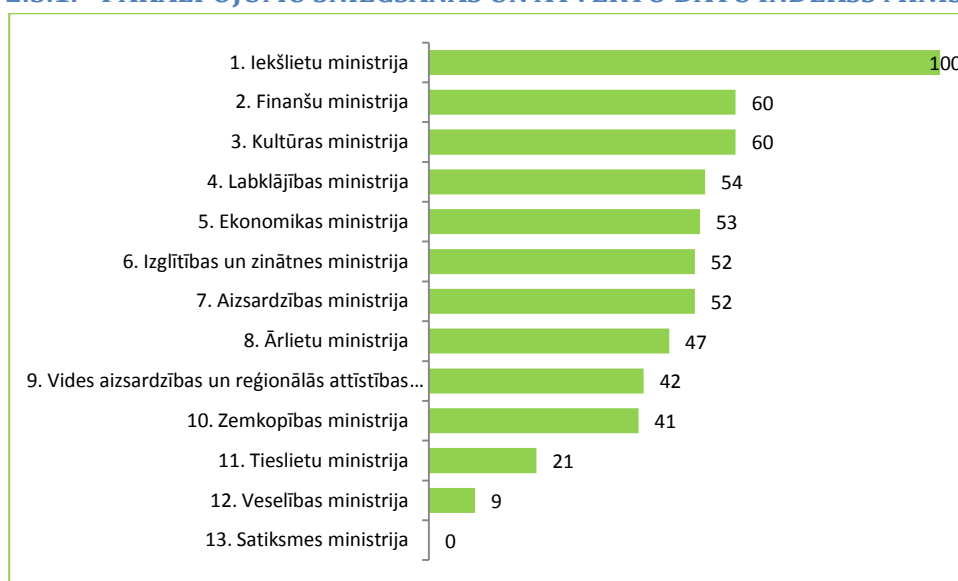
2.4.3. DOKUMENTU APRITES ELEKTRONIZĀCIJAS INDEKSS IESTĀŽU GRUPĀ



2.5.PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS UN ATVĒRTO DATU INDEKSS



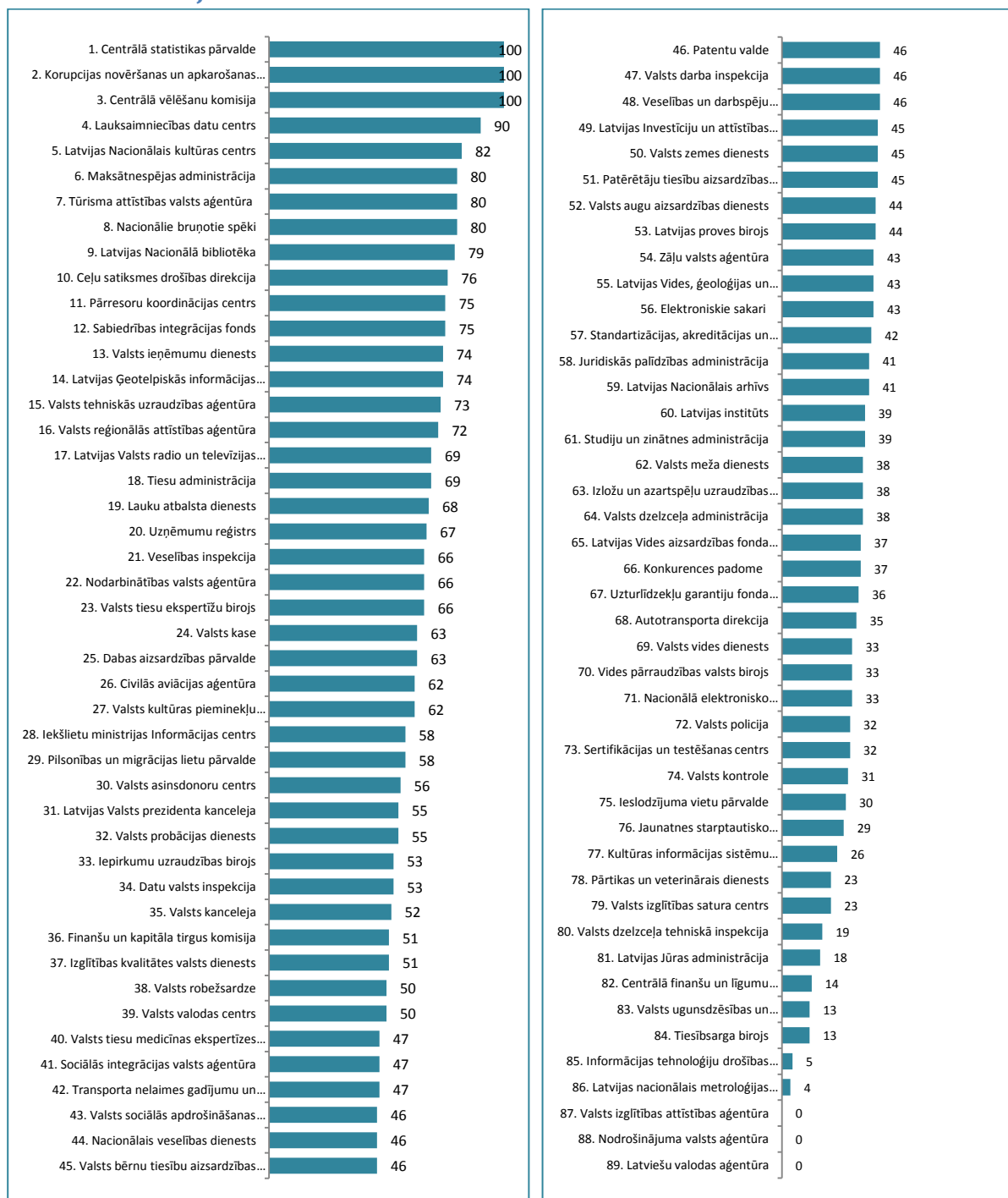
2.5.1. PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS UN ATVĒRTO DATU INDEKSS MINISTRIJU GRUPĀ



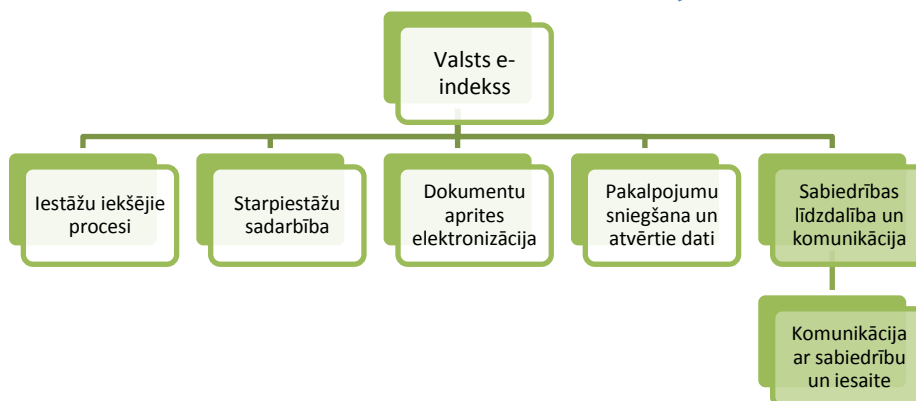
2.5.2. PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS UN ATVĒRTO DATU INDEKSS RESORU GRIEZUMĀ



2.5.3. PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS UN ATVĒRTO DATU INDEKSS IESTĀŽU GRUPĀ



2.6.SABIEDRĪBAS LĪDZDALĪBAS UN KOMUNIKĀCIJAS INDEKSS



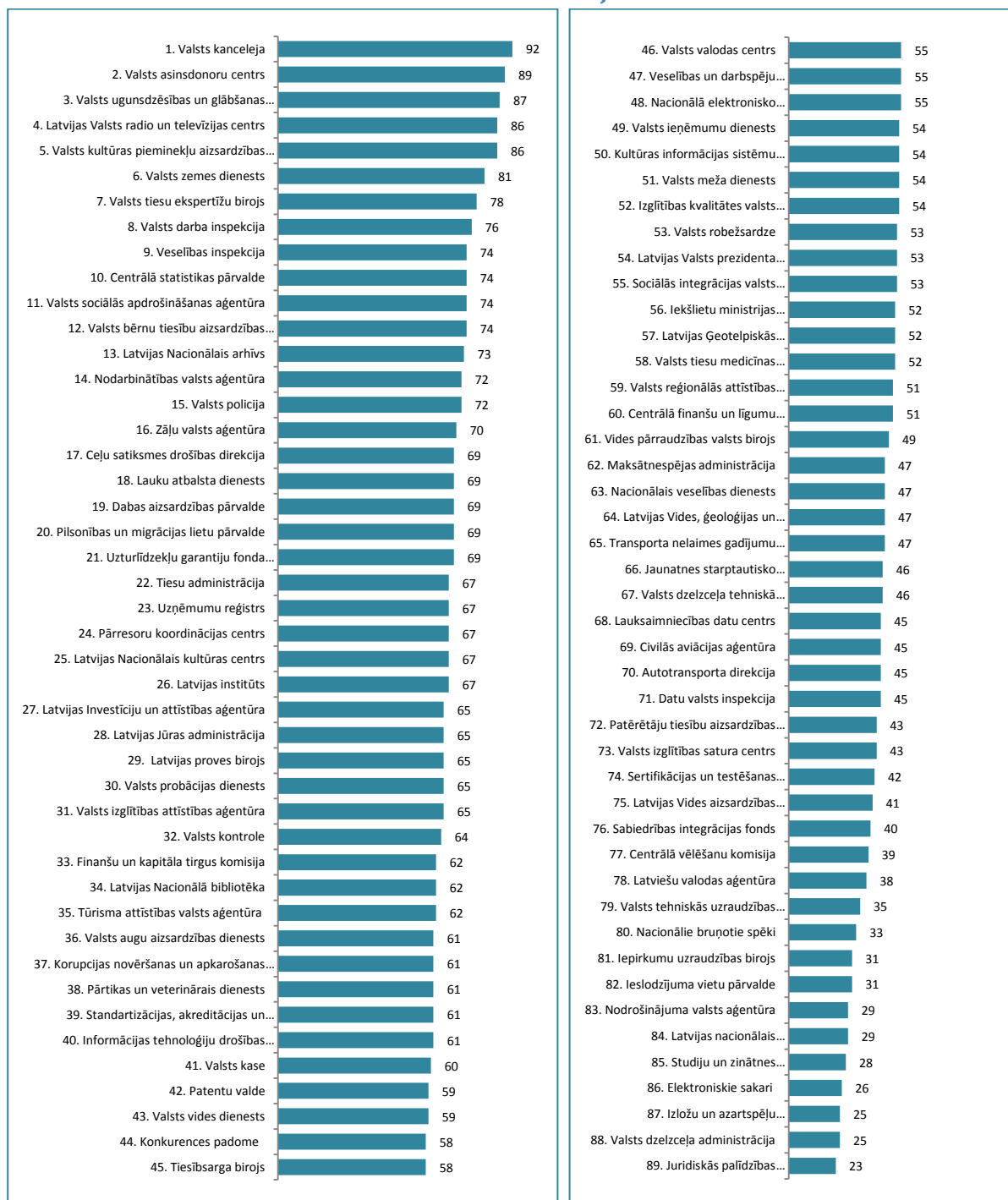
2.6.1. SABIEDRĪBAS LĪDZDALĪBAS UN KOMUNIKĀCIJAS INDEKSS MINISTRIJU GRUPĀ



2.6.2. SABIEDRĪBAS LĪDZDALĪBAS UN KOMUNIKĀCIJAS INDEKSS RESORU GRIEZUMĀ



2.6.3. SABIEDRĪBAS LĪDZDALĪBAS UN KOMUNIKĀCIJAS INDEKSS IESTĀŽU GRUPĀ



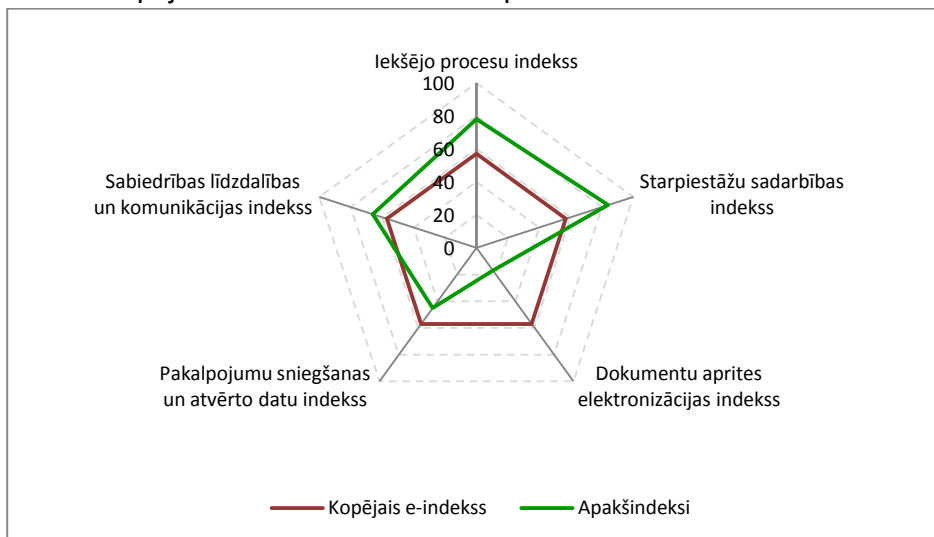
2.7.E-INDEKSS UN TO VEIDOJOŠIE APAKŠINDEKSI RESORU GRIEZUMĀ

Šajā sadaļā grafiski salīdzināts:

- ✓ resora kopējais e-indeks ar to veidojošajiem apakšindeksi. 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-indeksi.

2.7.1. VESELĪBAS MINISTRIJA UN TĀS PAKĻAUTĪBĀ ESOŠĀS IESTĀDES

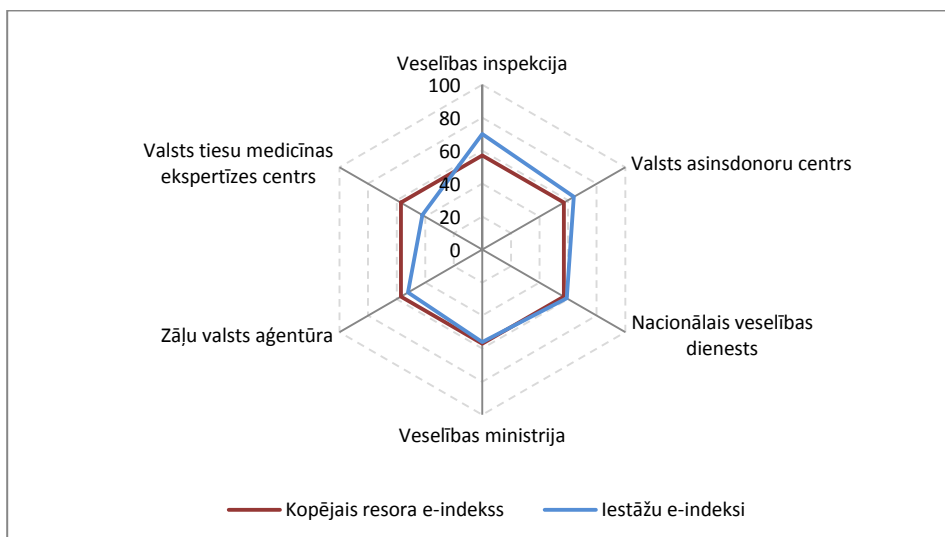
Resora kopējais e-indeks un resora apakšindeksi



Resorā iekļautās iestādes:

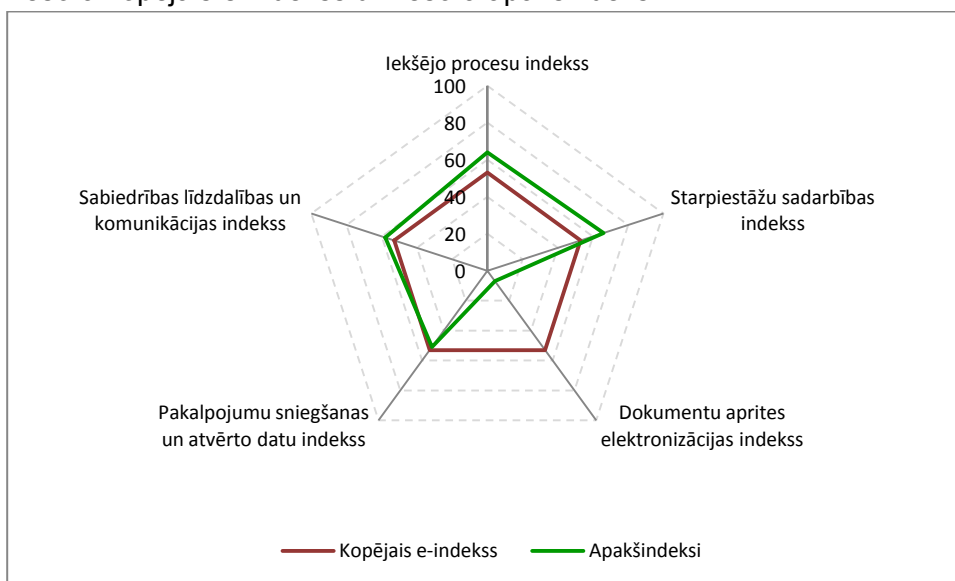
- ✓ Veselības ministrija
- ✓ Veselības inspekcija
- ✓ Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs
- ✓ Valsts asinsdonoru centrs
- ✓ Zāļu valsts aģentūra
- ✓ Nacionālais veselības dienests

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



2.7.2. ZEMKOPĪBAS MINISTRIJA UN TĀS PAKĻAUTĪBĀ ESOŠĀS IESTĀDES

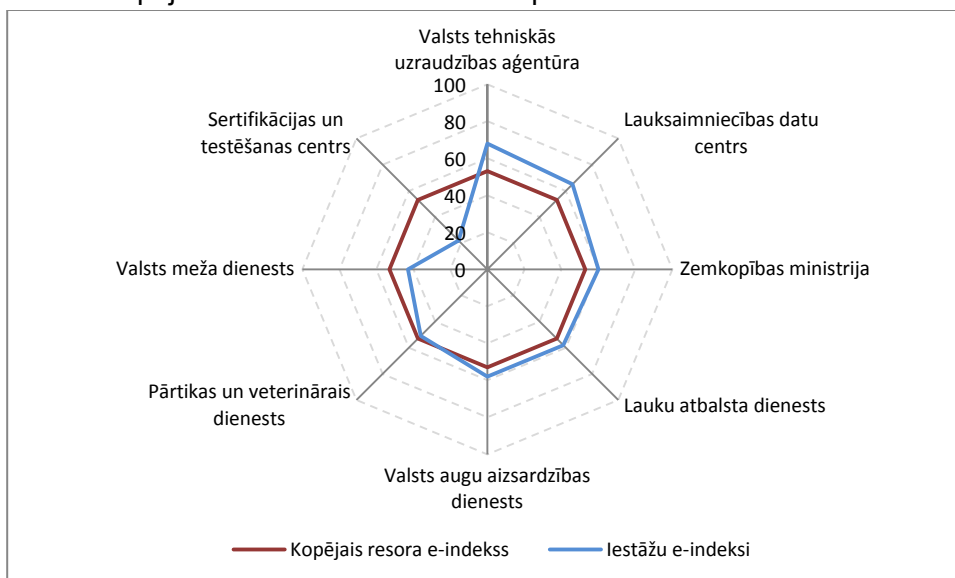
Resora kopējais e-indeks un resora apakšindeksi



Resorā iekļautās iestādes:

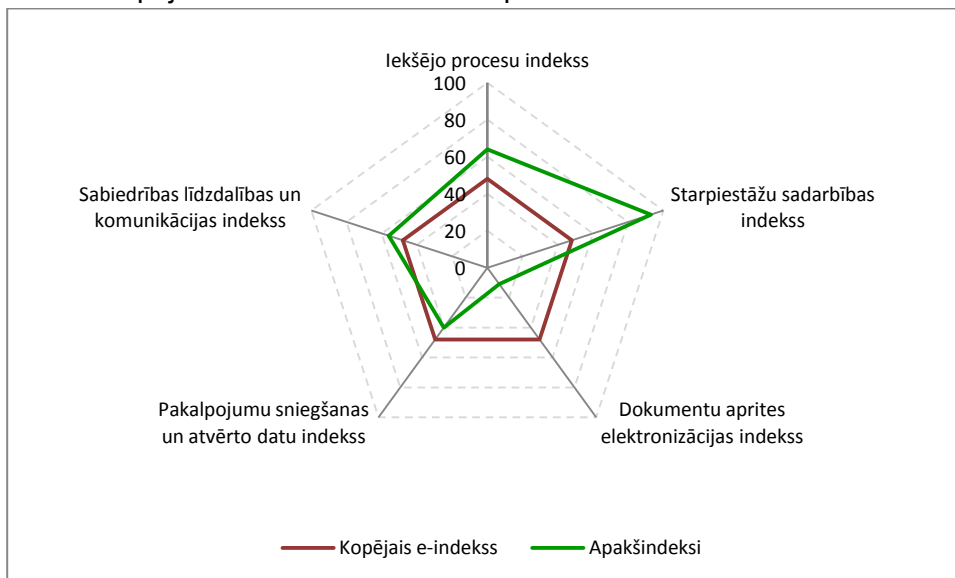
- ✓ Zemkopības ministrija
- ✓ Lauku atbalsta dienests
- ✓ V/A Lauksaimniecības datu centrs
- ✓ VSIA „Sertifikācijas un testēšanas centrs”
- ✓ Valsts meža dienests
- ✓ Pārtikas un veterinārais dienests
- ✓ Valsts aģentūra „Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra”
- ✓ Valsts augu aizsardzības dienests

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



2.7.3. SATIKSMES MINISTRIJA UN TĀS PAKĻAUTĪBĀ ESOŠĀS IESTĀDES

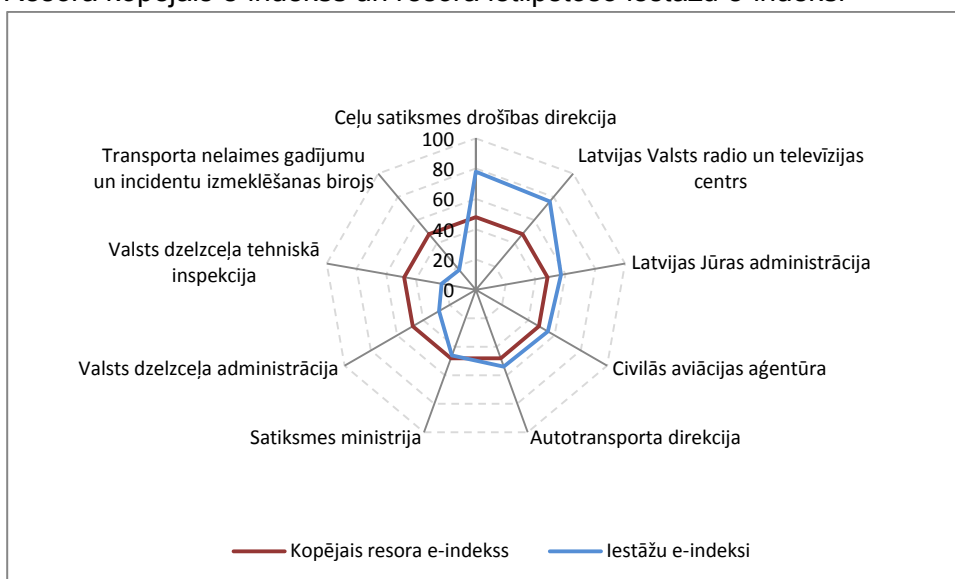
Resora kopējais e-indeksis un resora apakšindeksi



Resorā iekļautās iestādes:

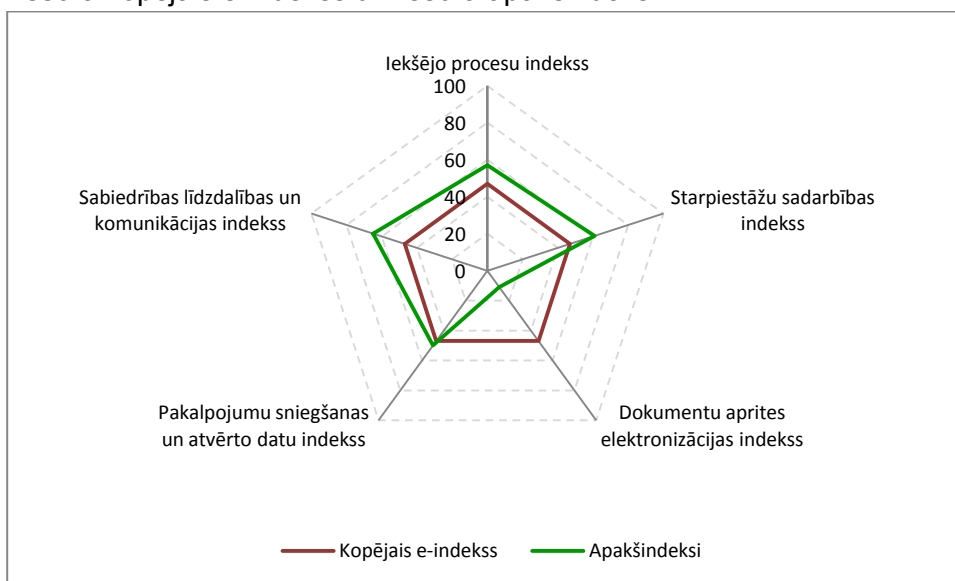
- ✓ Satiksmes ministrija
- ✓ Transporta nelaimes gadījumu un incidentu izmeklēšanas birojs
- ✓ Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija
- ✓ Valsts dzelzceļa administrācija
- ✓ VZ Civilās aviācijas aģentūra
- ✓ Autotransporta direkcija
- ✓ VAS „Ceļu satiksmes drošības direkcija”
- ✓ VAS „Latvijas jūras administrācija”
- ✓ VAS „Latvijas valsts radio un televīzijas centrs”

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



2.7.4. LABKLĀJĪBAS MINISTRIJA UN TĀS PAKĻAUTĪBĀ ESOŠĀS IESTĀDES

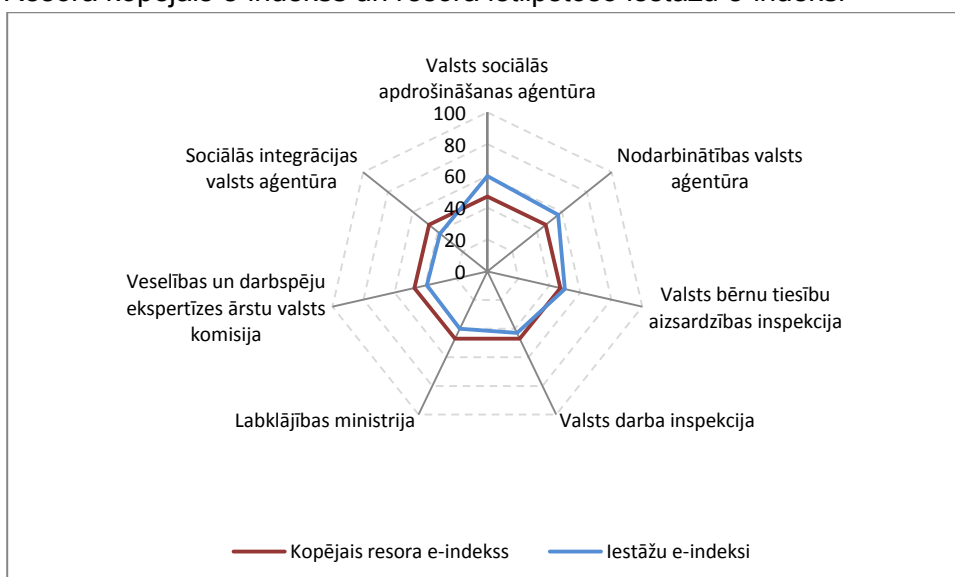
Resora kopējais e-indekss un resora apakšindeksi



Resorā iekļautās iestādes:

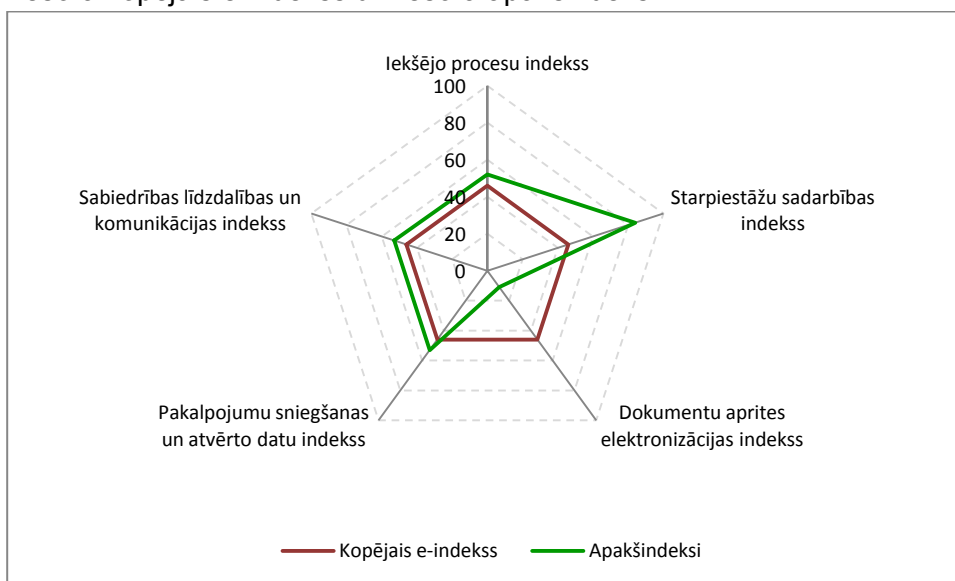
- ✓ Labklājības ministrija
- ✓ Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra
- ✓ Valsts darba inspekcija
- ✓ Nodarbinātības valsts aģentūra
- ✓ Sociālās integrācijas valsts aģentūra
- ✓ Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija
- ✓ Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija

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



2.7.5. FINANŠU MINISTRIJA UN TĀS PAKĻAUTĪBĀ ESOŠĀS IESTĀDES

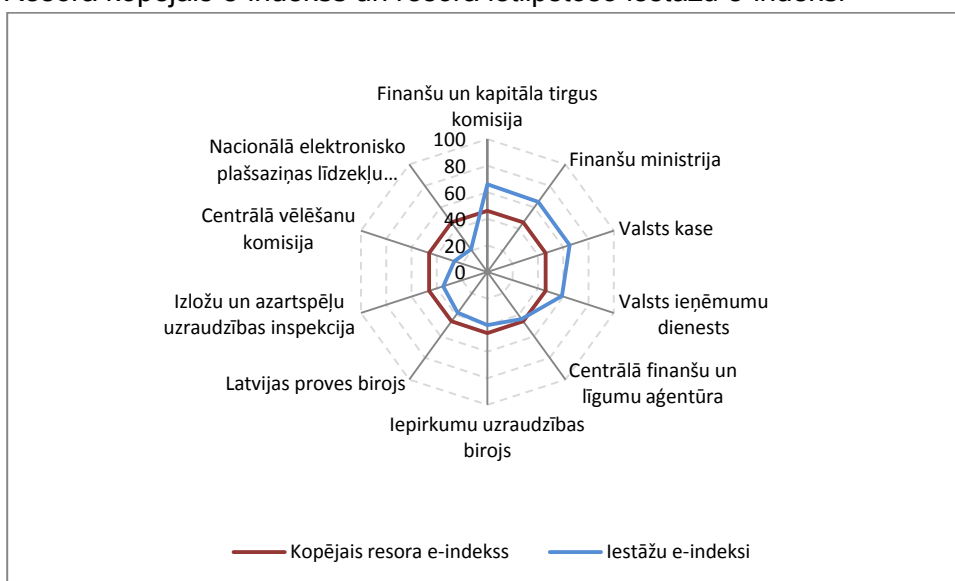
Resora kopējais e-indekss un resora apakšindeksi



Resorā iekļautās iestādes:

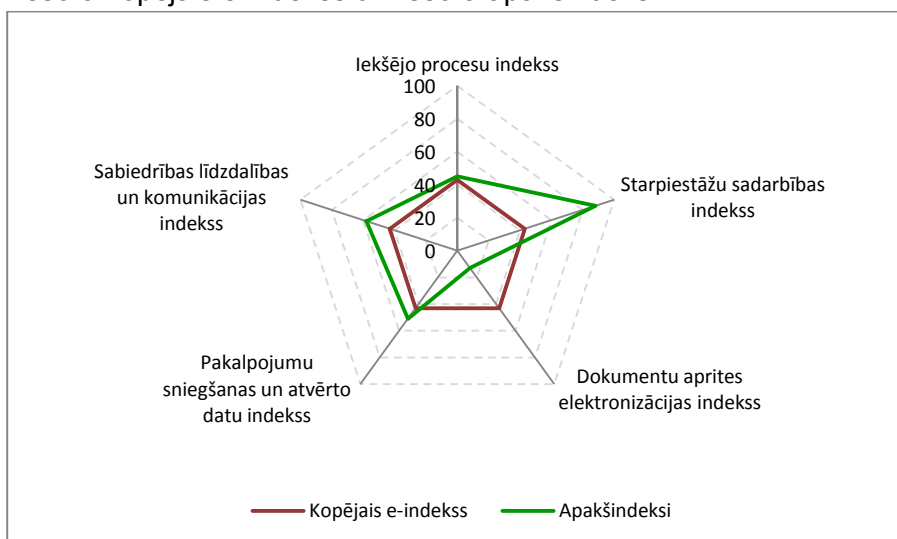
- ✓ Finanšu ministrija
- ✓ Valsts Kase
- ✓ Valsts ieņēmumu dienests
- ✓ Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija
- ✓ Iepirkumu uzraudzības birojs
- ✓ Centrālā finanšu un līgumu aģentūra
- ✓ VSIA „Latvijas proves birojs”
- ✓ Centrālā vēlēšanu komisija
- ✓ Finanšu un kapitāla tirgus komisija
- ✓ Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome

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



2.7.6. TIESLIETU MINISTRIJA UN TĀS PAKĻAUTĪBĀ ESOŠĀS IESTĀDES

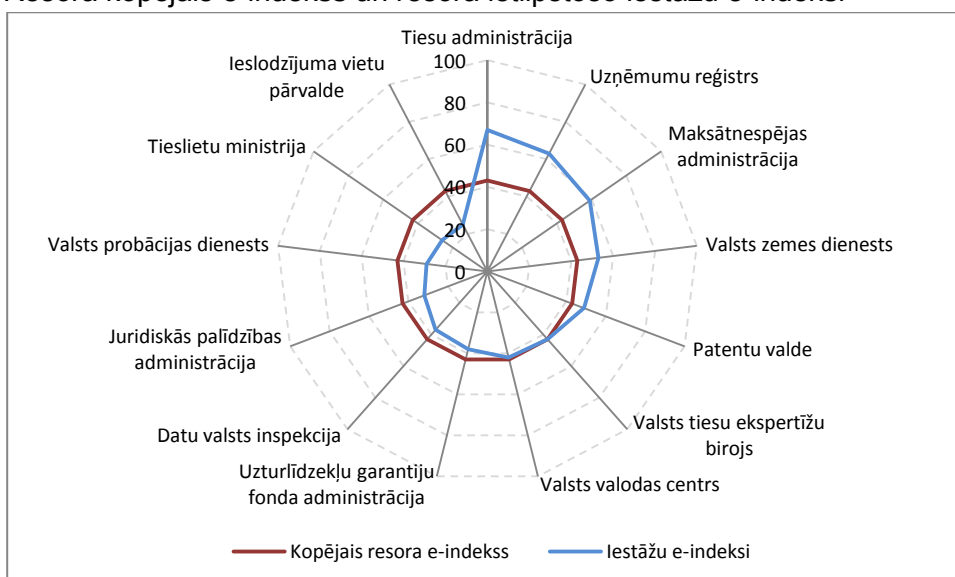
Resora kopējais e-indekss un resora apakšindeksi



Resorā iekļautās iestādes:

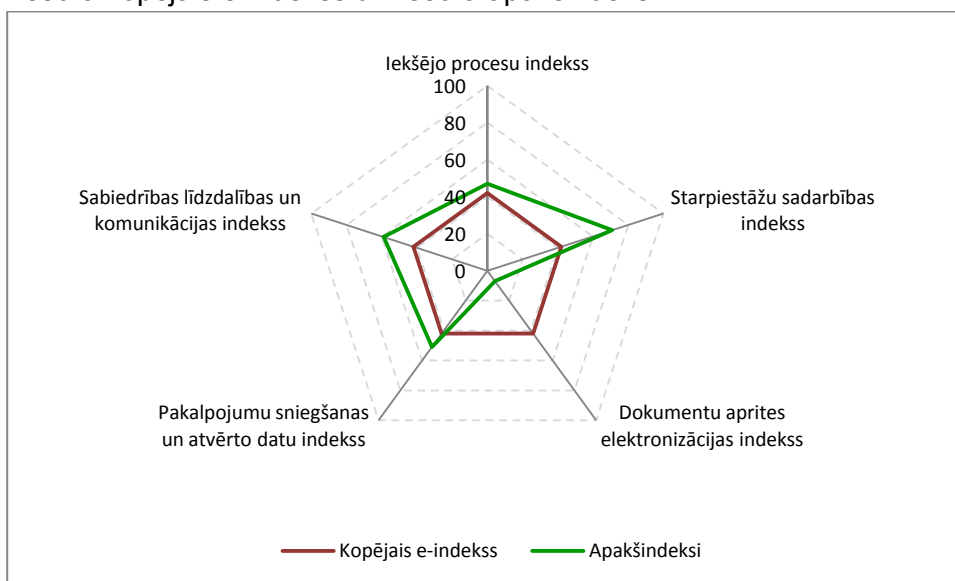
- ✓ Tieslietu ministrija
- ✓ Datu valsts inspekcija
- ✓ Ieslodzījuma vietu pārvalde
- ✓ Juridiskās palīdzības administrācija
- ✓ Valsts aģentūra „Maksātnespējas administrācija”
- ✓ Patentu valde
- ✓ Tiesu administrācija
- ✓ Uzturlīdzekļu garantiju fonds
- ✓ Uzņēmumu reģistrs
- ✓ Valsts probācijas dienests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

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



2.7.7. EKONOMIKAS MINISTRIJA UN TĀS PAKĻAUTĪBĀ ESOŠĀS IESTĀDES

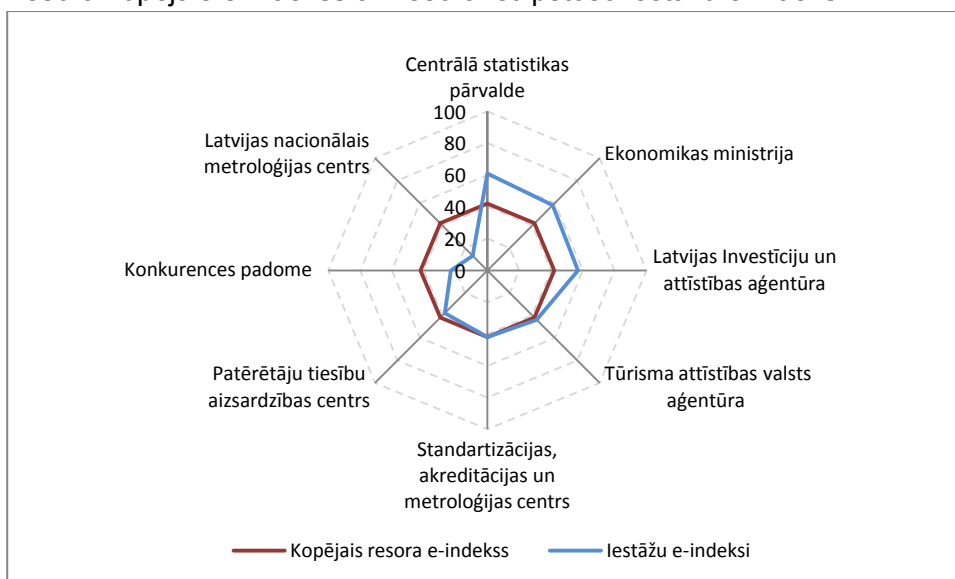
Resora kopējais e-indeksis un resora apakšindeksi



Resorā iekļautās iestādes:

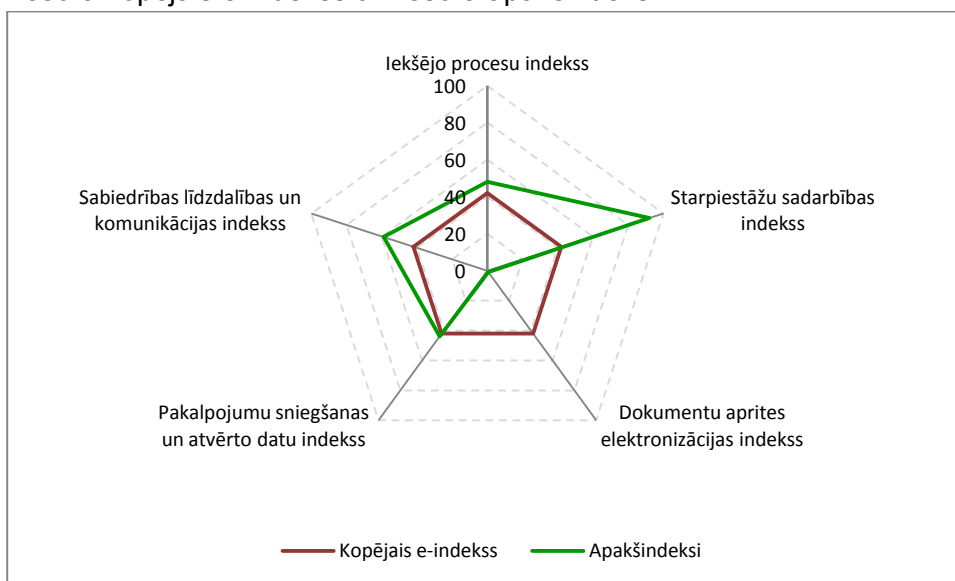
- ✓ Ekonomikas ministrija
- ✓ Tūrisma attīstības valsts aģentūra
- ✓ Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
- ✓ Centrālā statistikas pārvalde
- ✓ Konkurences padome
- ✓ Latvijas investīciju un attīstības aģentūra
- ✓ SIA „Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs”
- ✓ SIA „Latvijas Nacionālais metroloģijas centrs”

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



2.7.8. IEKŠLIETU MINISTRIJA UN TĀS PAKĻAUTĪBĀ ESOŠĀS IESTĀDES

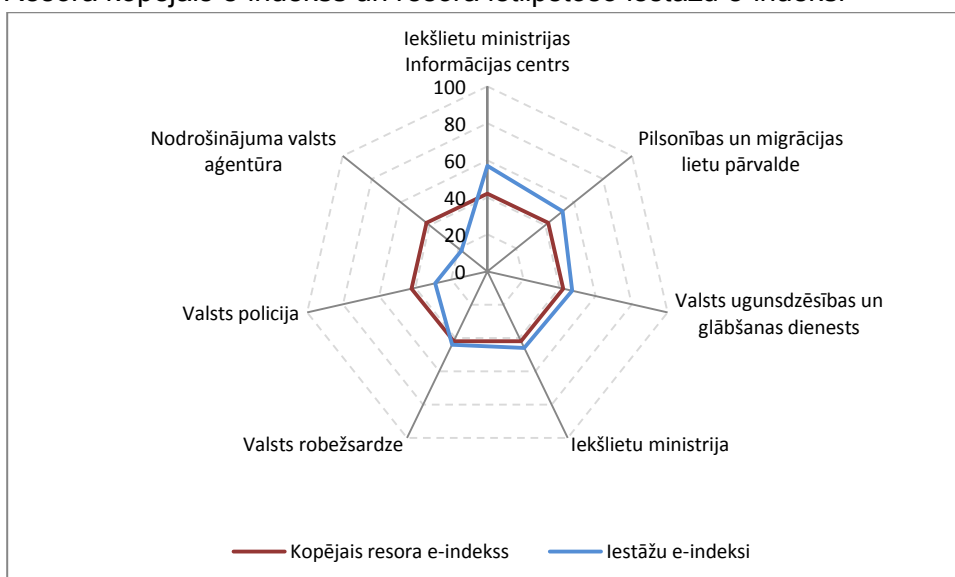
Resora kopējais e-indeksis un resora apakšindeksi



Resorā iekļautās iestādes:

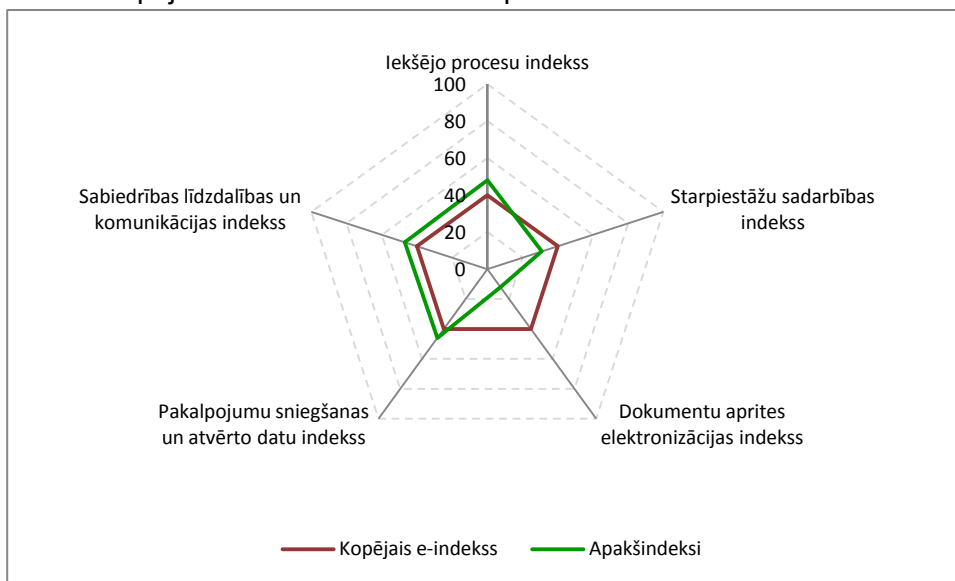
- ✓ Iekšlietu ministrija
- ✓ Valsts policija
- ✓ Valsts robežsardzes Galvenā pārvalde
- ✓ Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests
- ✓ Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde
- ✓ Nodrošinājuma valsts aģentūra
- ✓ Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs

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



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

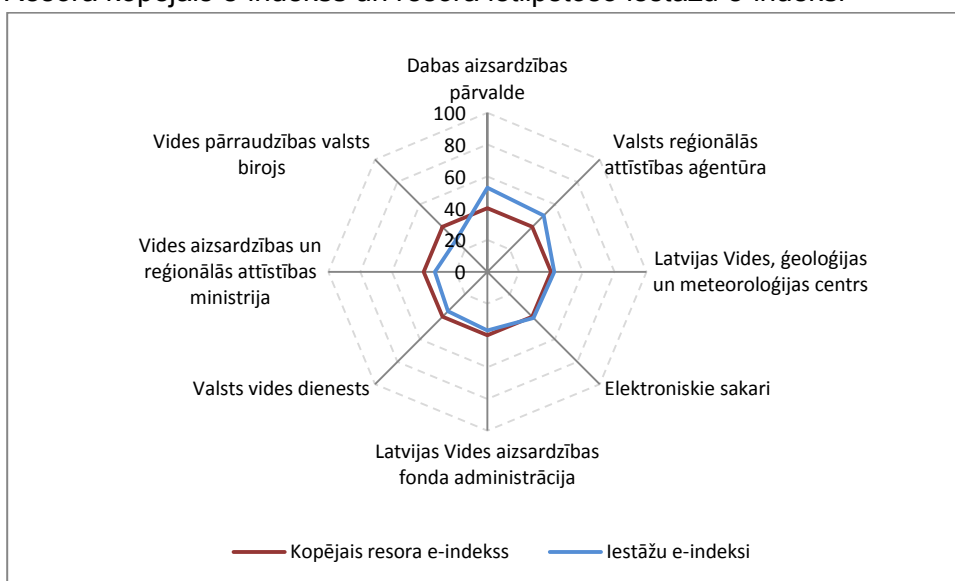
Resora kopējais e-indeksis un resora apakšindeksi



Resorā iekļautās iestādes:

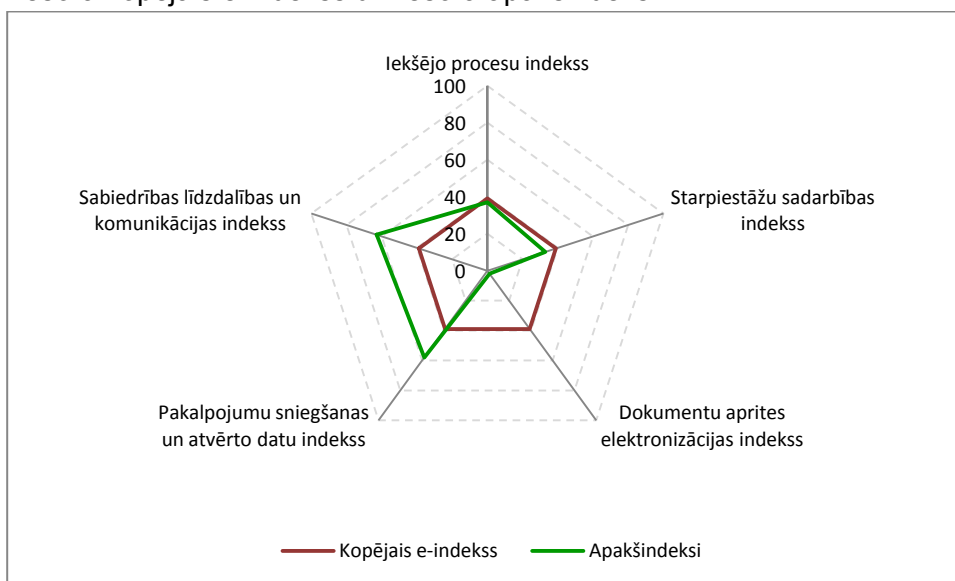
- ✓ Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
- ✓ Valsts vides dienests
- ✓ Dabas aizsardzības pārvalde
- ✓ Vides pārraudzības valsts birojs
- ✓ Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija
- ✓ Valsts reģionālās attīstības aģentūra
- ✓ Latvijas vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs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

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



2.7.10. KULTŪRAS MINISTRIJA UN TĀS PAKĻAUTĪBĀ ESOŠĀS IESTĀDES

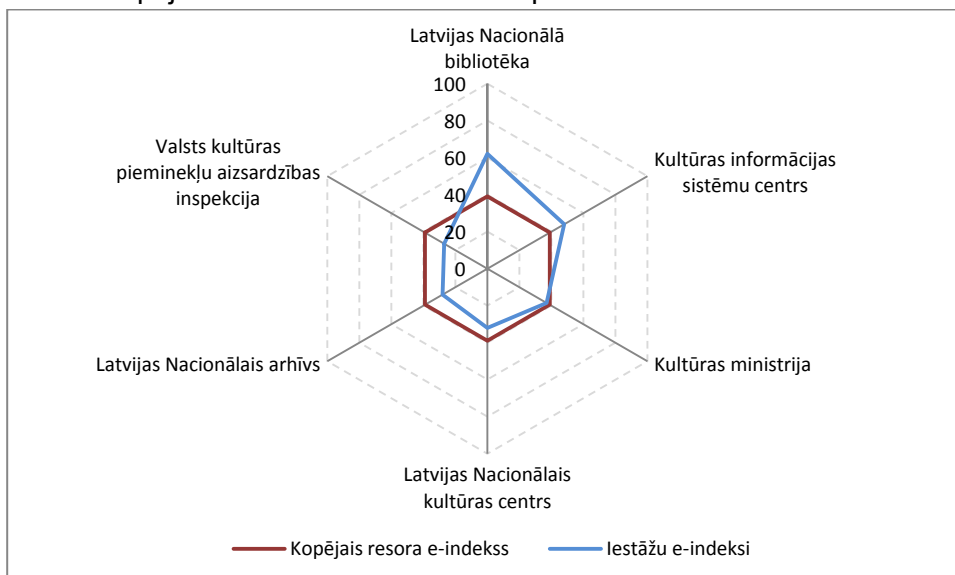
Resora kopējais e-indekss un resora apakšindeksi



Resorā iekļautās iestādes:

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

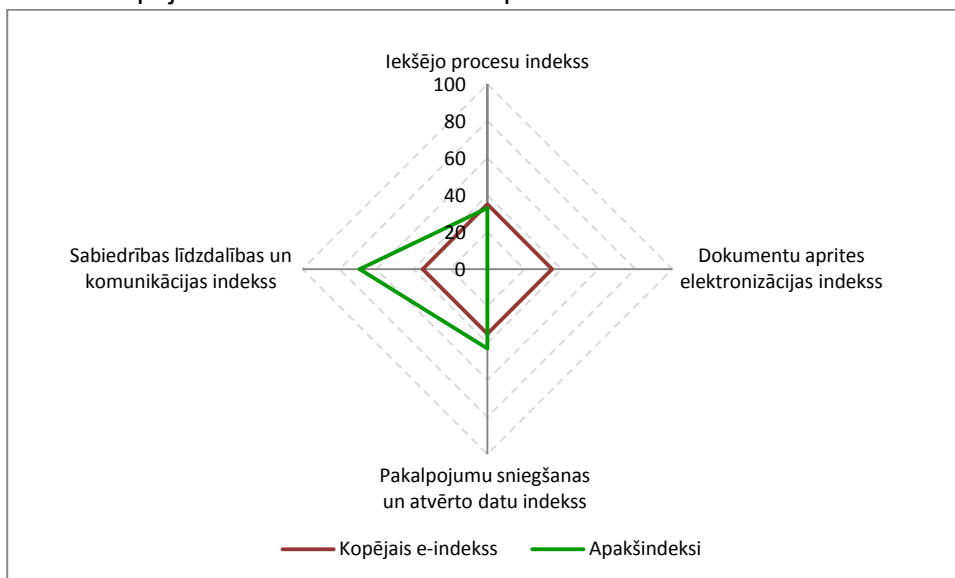
Resora kopējais e-indekss un resorā ietilpstošo iestāžu e-indeksi



2.7.11. ĀRLIETU MINISTRIJA UN TĀS PAKĻAUTĪBĀ ESOŠĀS IESTĀDES

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

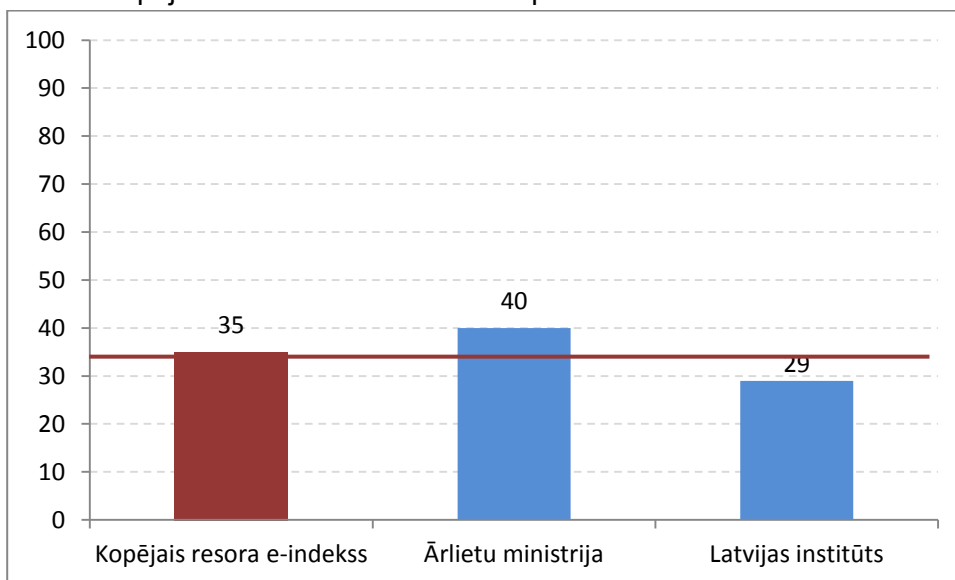
Resora kopējais e-indekss un resora apakšindeksi



Resorā iekļautās iestādes:

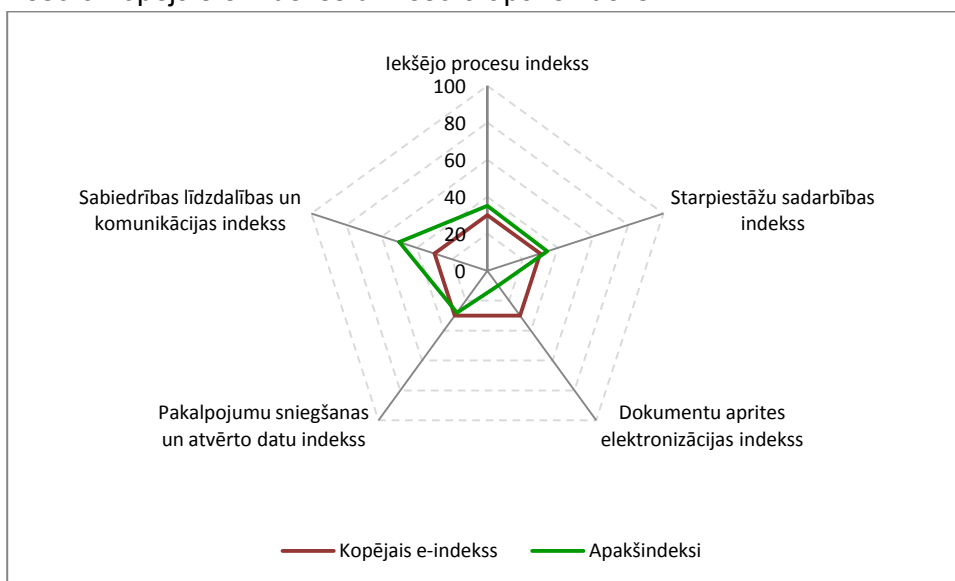
- ✓ Ārlietu ministrija
- ✓ Latvijas institūts

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



2.7.12. IZGLĪTĪBAS UN ZINĀTNES MINISTRIJA UN TĀS PAKĻAUTĪBĀ ESOŠĀS IESTĀDES

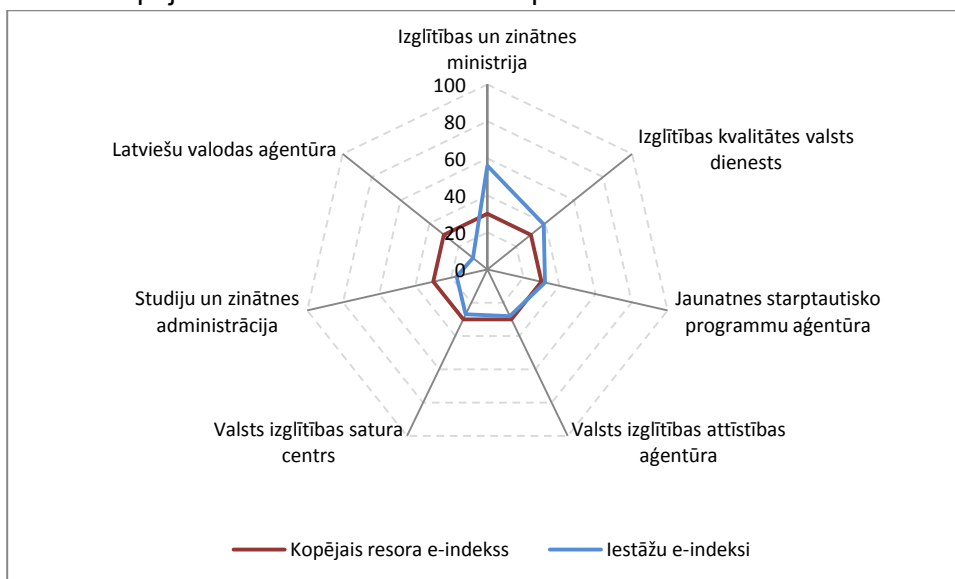
Resora kopējais e-indeksis un resora apakšindeksi



Resorā iekļautās iestādes:

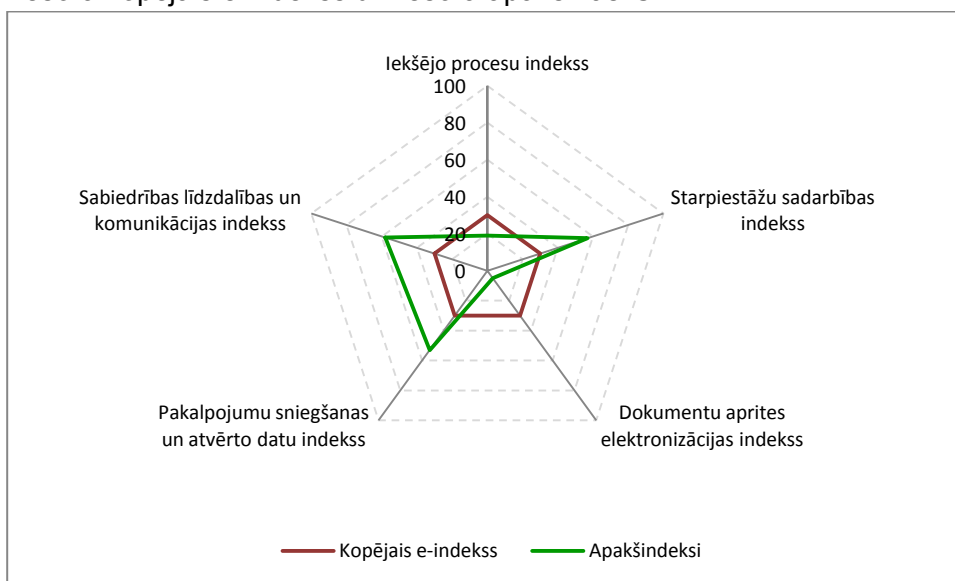
- ✓ Izglītības un zinātnes ministrija
- ✓ Valsts izglītības satura centrs
- ✓ Izglītības kvalitātes valsts dienests
- ✓ Valsts izglītības attīstības aģentūra
- ✓ Studiju un zinātnes administrācija
- ✓ Latviešu valodas aģentūra
- ✓ Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra

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



2.7.13. AIZSARDZĪBAS MINISTRIJA UN TĀS PAKĻAUTĪBĀ ESOŠĀS IESTĀDES

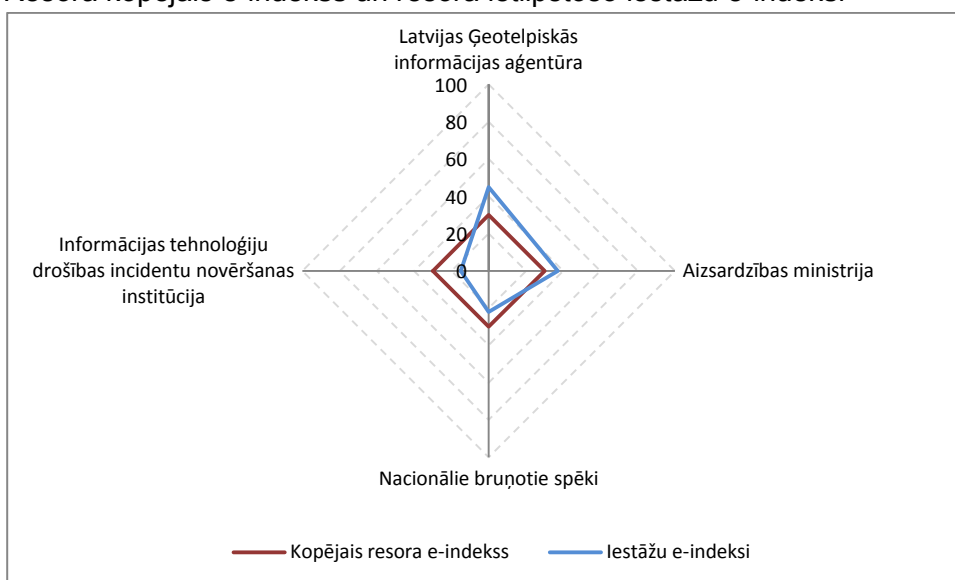
Resora kopējais e-indeksis un resora apakšindeksi



Resorā iekļautās iestādes:

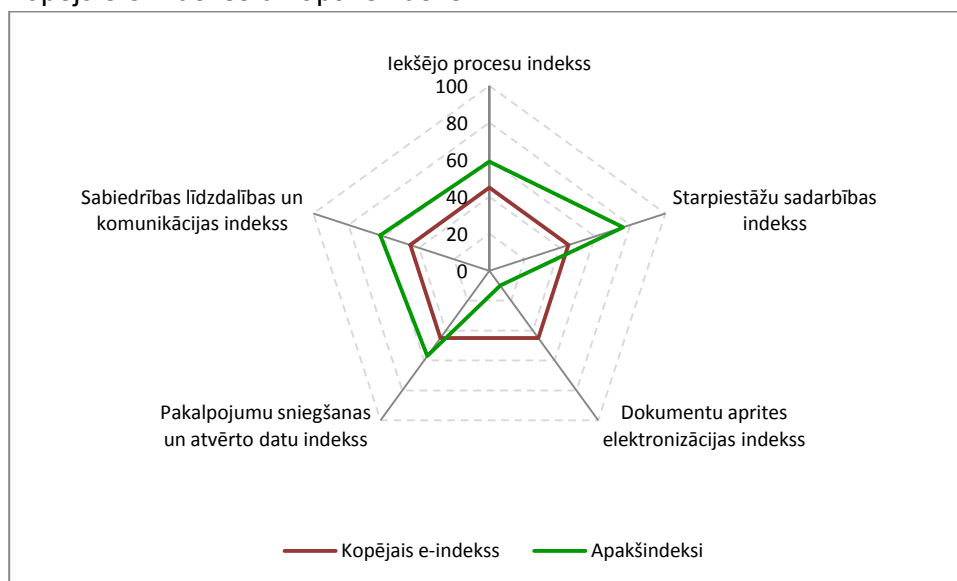
- ✓ Aizsardzības ministrija
- ✓ Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra
- ✓ NBS Apvienotais štābs
- ✓ Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcija

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



2.7.14. IESTĀDES ĀRPUS RESORIEM

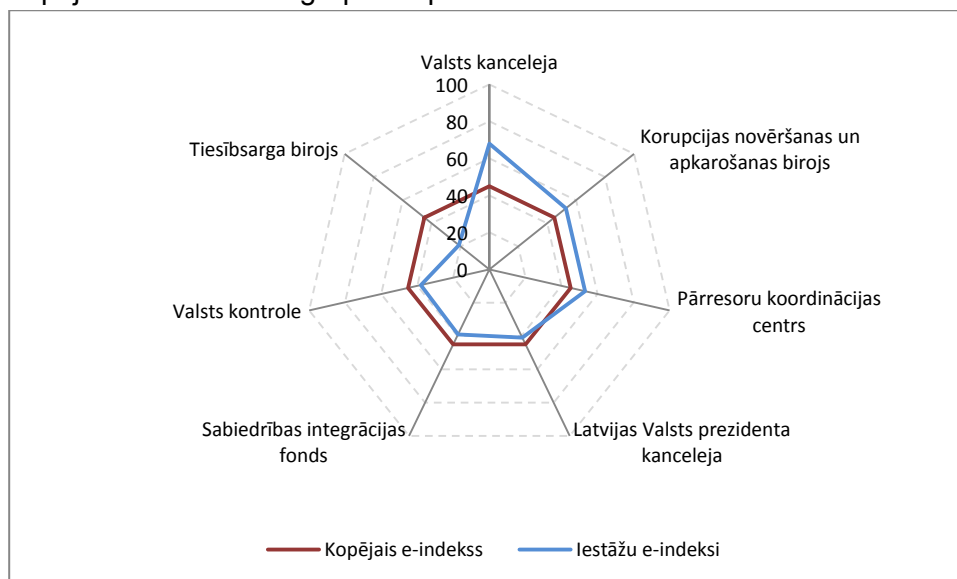
Kopējais e-indekss un apakšindeksi



Grupā iekļautās iestādes:

- ✓ Valsts kanceleja
- ✓ Latvijas Valsts prezidenta kanceleja
- ✓ Sabiedrības integrācijas fonds
- ✓ Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs
- ✓ Pārresoru koordinācijas centrs
- ✓ Valsts kontrole
- ✓ Tiesībsargs

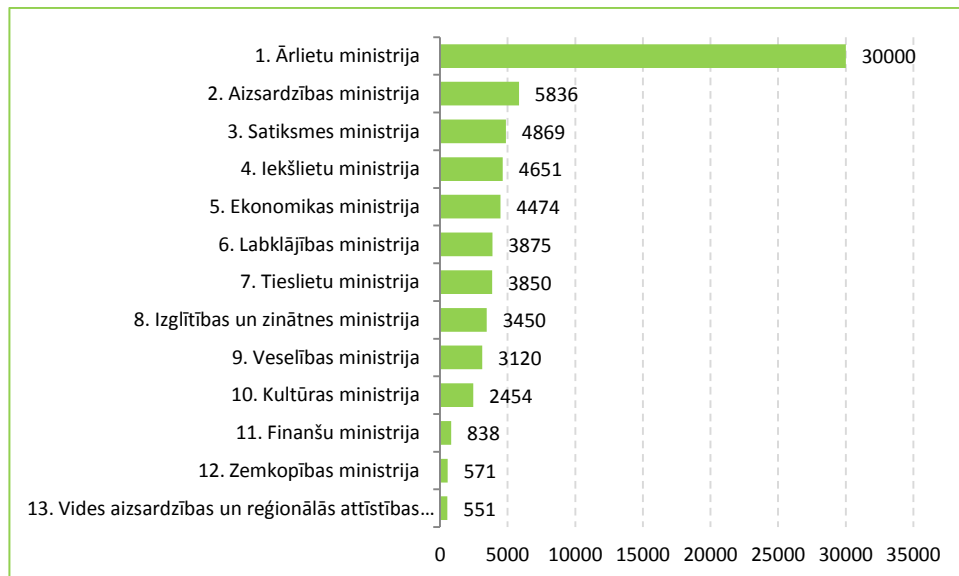
Kopējais e-indekss un grupā ietilpstošo iestāžu e-indeksi



3. IEKŠĒJO DOKUMENTU APRITE UN LIETVEDĪBA

3.1. IEKŠĒJO DOKUMENTU SKAITS

3.1.1. IEKŠĒJO DOKUMENTU SKAITS MINISTRIJĀS (2013.gada dati)

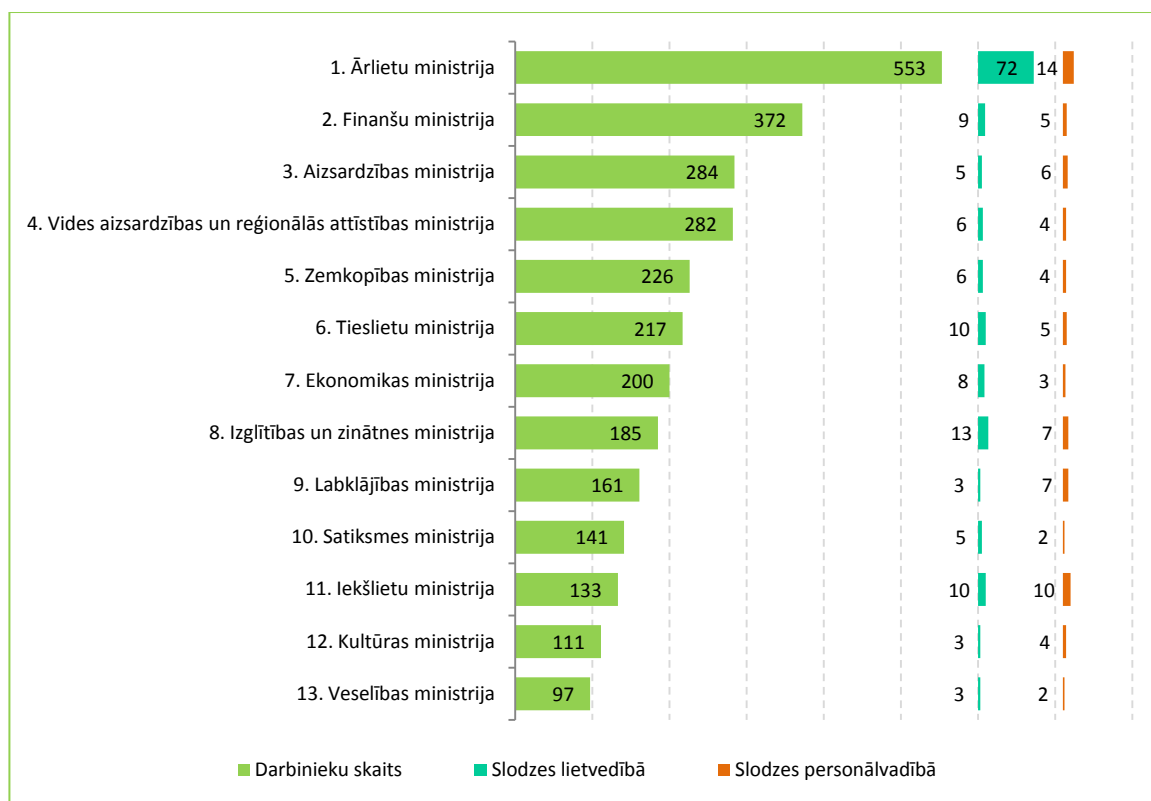


3.1.2. IEKŠĒJO DOKUMENTU SKAITS IESTĀDĒS (2013.GADA DATI)

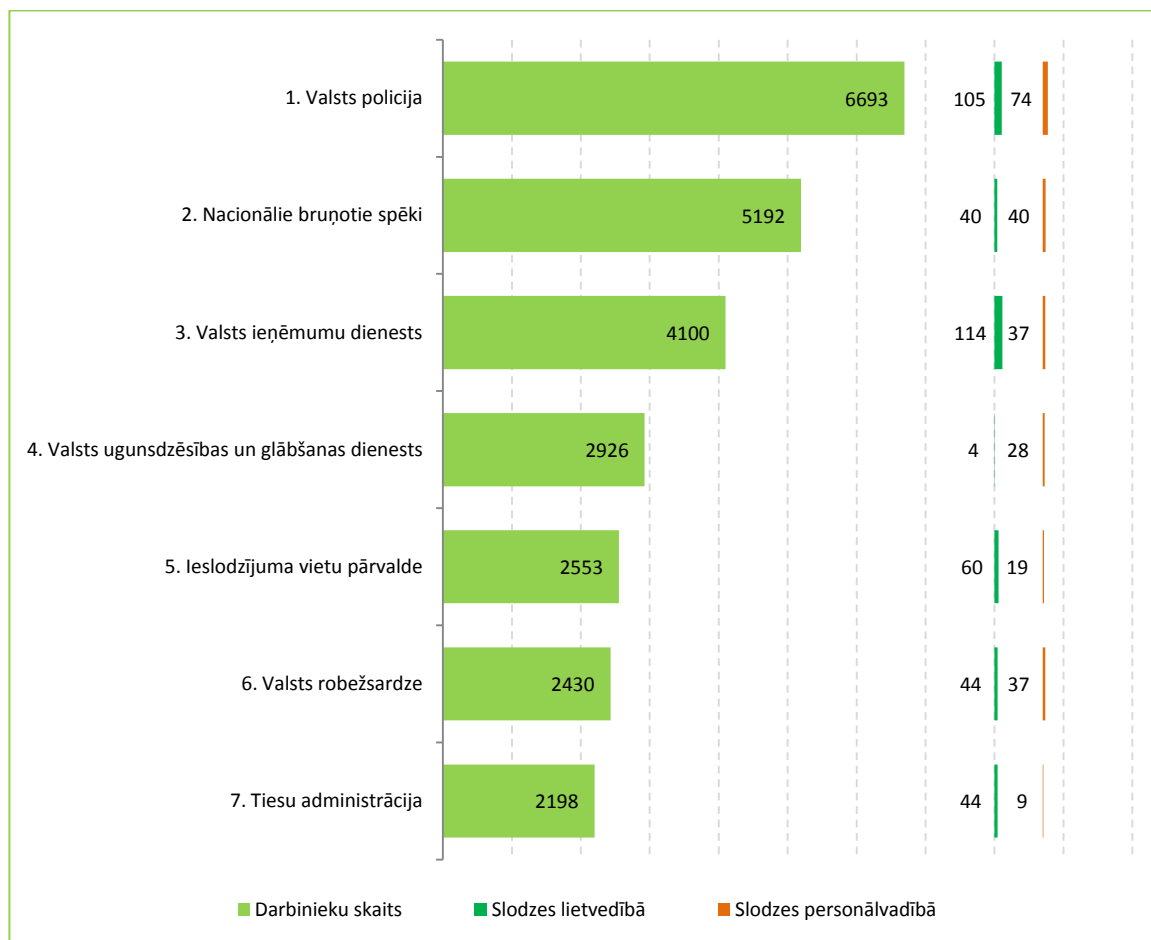


3.2.SLODŽU SKAITS LIETVEDĪBĀ UN PERSONĀLVADĪBĀ

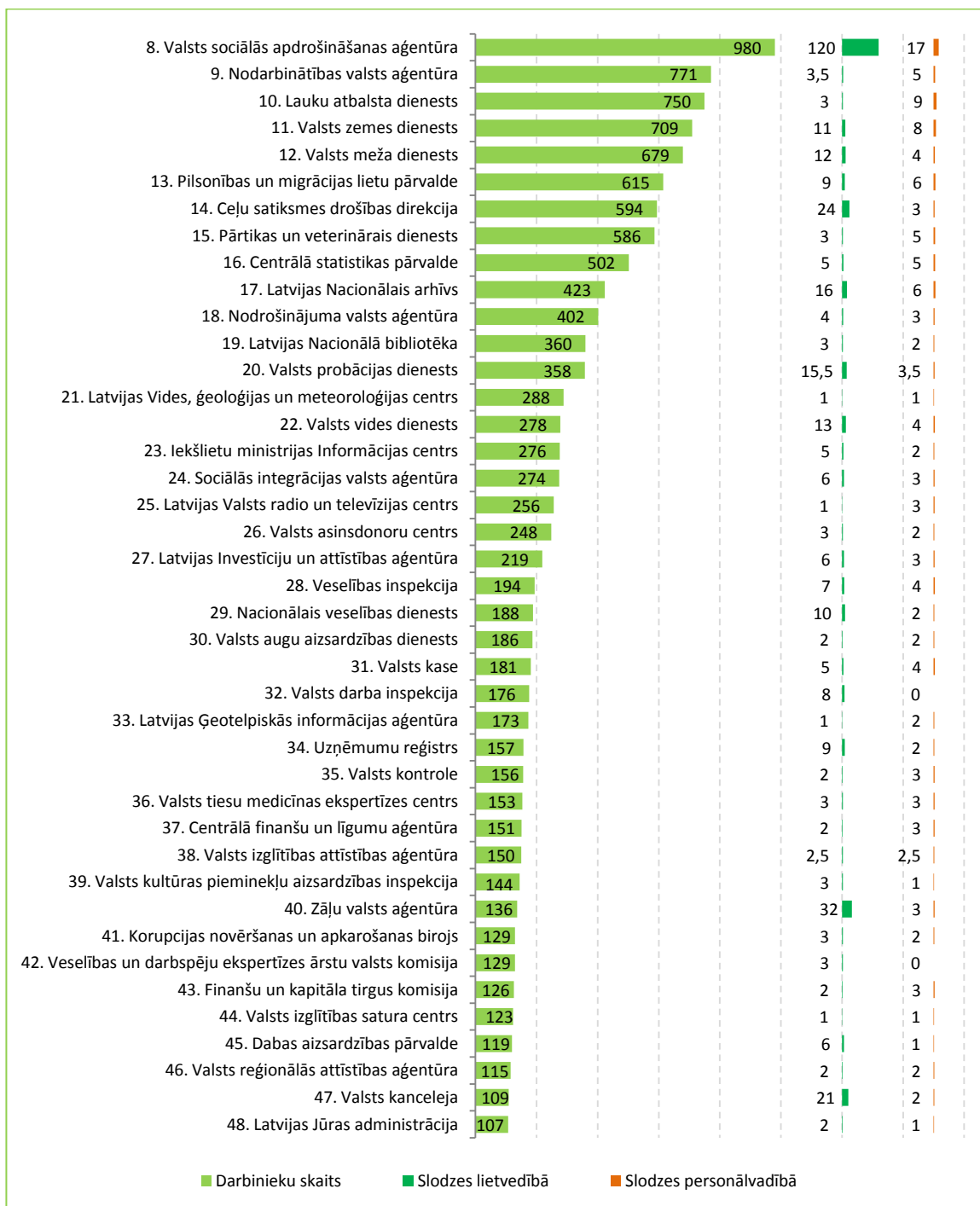
3.2.1. SLODŽU SKAITS LIETVEDĪBĀ UN PERSONĀLVADĪBĀ MINISTRIJĀS



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



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



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

49. Elektroniskie sakari	92					2	2
50. Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	88					3	2
51. Autotransporta direkcija	84					2	
52. Latvijas nacionālais metroloģijas centrs	77					1	
53. Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	74					1	1
54. Lauksaimniecības datu centrs	68					1	1
55. Civilās aviācijas aģentūra	68					2	1
56. Latvijas Valsts prezidenta kanceleja	63					4	1
57. Patentu valde	59					1	1
58. Izglītības kvalitātes valsts dienests	57					2	0
59. Sabiedrības integrācijas fonds	53					1	1
60. Iepirkumu uzraudzības birojs	52					2	1
61. Valsts tiesu ekspertīžu birojs	51					2	1
62. Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	42					1	0
63. Valsts valodas centrs	42					1	1
64. Maksātspējas administrācija	41					7	1
65. Tiesībsarga birojs	41					2	1
66. Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs	36					1	1
67. Konkurences padome	35					1	1
68. Juridiskās palīdzības administrācija	31					4	1
69. Studiju un zinātnes administrācija	26					0	
70. Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	25					1	1
71. Kultūras informācijas sistēmu centrs	24					1	1
72. Uztur līdzekļu garantiju fonda administrācija	23					4	1
73. Latvijas Nacionālais kultūras centrs	22					1	1
74. Latviešu valodas aģentūra	21					0	
75. Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	21					1	1
76. Centrālā vēlēšanu komisija	19					2	1
77. Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas...	17					0	0
78. Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	17					1	0
79. Sertifikācijas un testēšanas centrs	17					1	1
80. Latvijas probes birojs	17					0	
81. Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome	16					1	1
82. Tūrisma attīstības valsts aģentūra	16					1	0
83. Vides pārraudzības valsts birojs	16					1	0
84. Datu valsts inspekcija	15					1	0
85. Pārresoru koordinācijas centrs	14					1	0
86. Valsts dzelzceļa administrācija	11					0	
87. Transporta nelaimes gadījumu un incidentu izmeklēšanas...	10					1	1
88. Latvijas Vides aizsardzības fonda administrācija	5					0	0
89. Latvijas institūts	3					0	

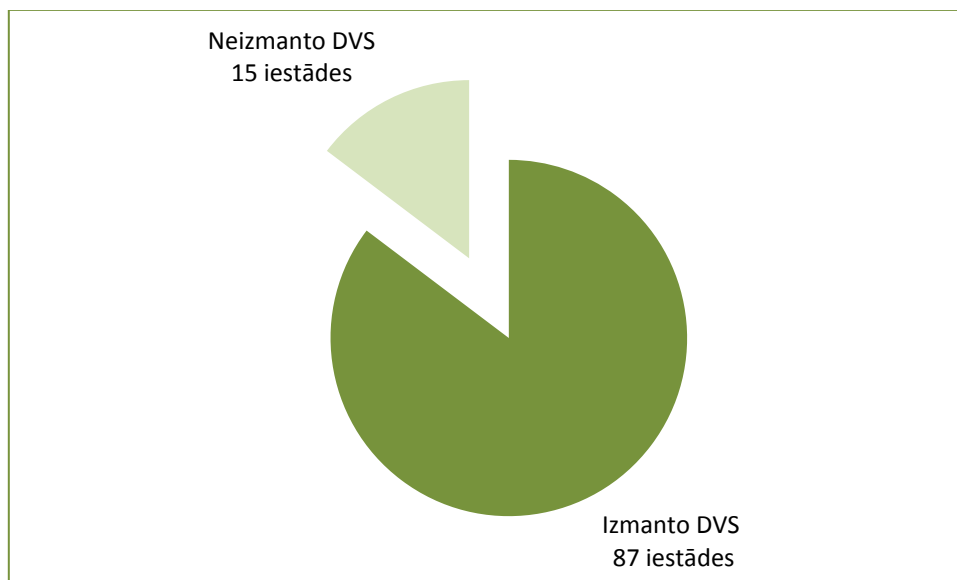
■ Darbinieku skaits

■ Slodzes lietvedībā

■ Slodzes personālvadībā

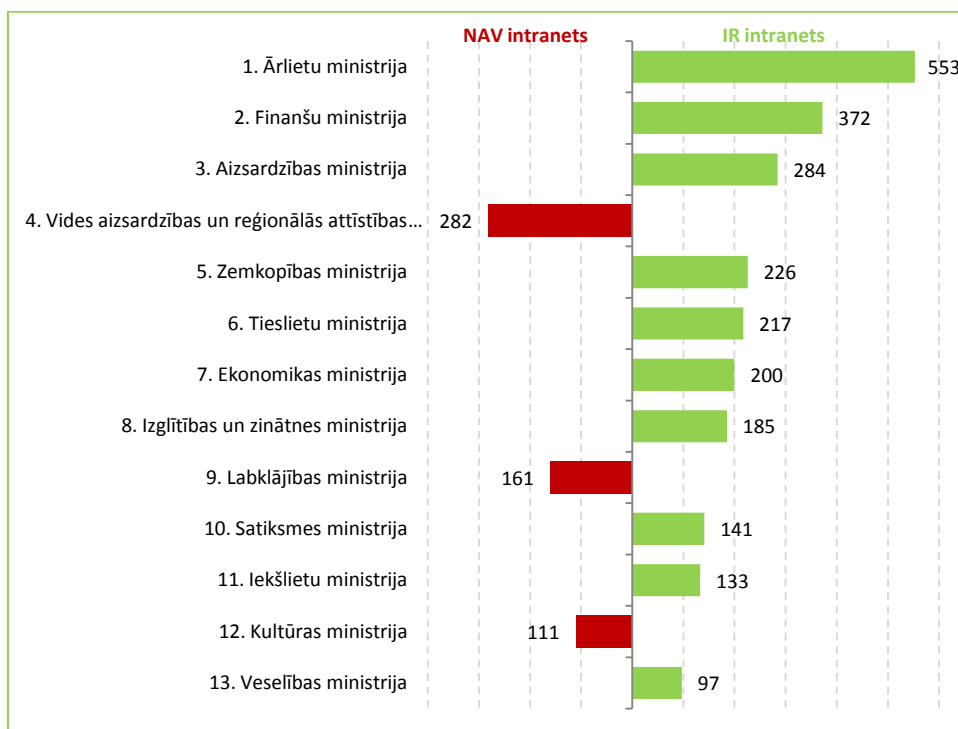
3.3.DOKUMENTU VADĪBAS SISTĒMAS

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

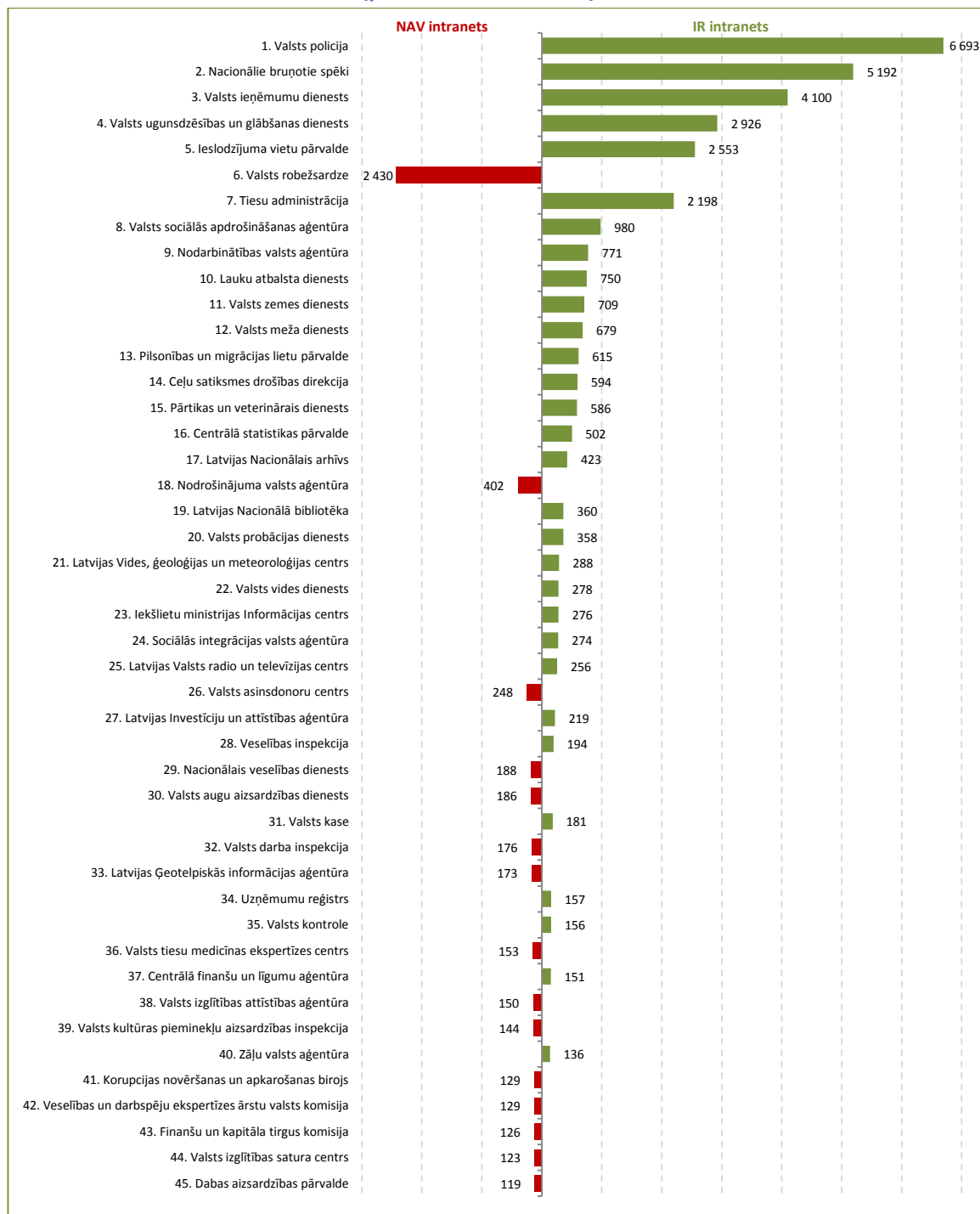


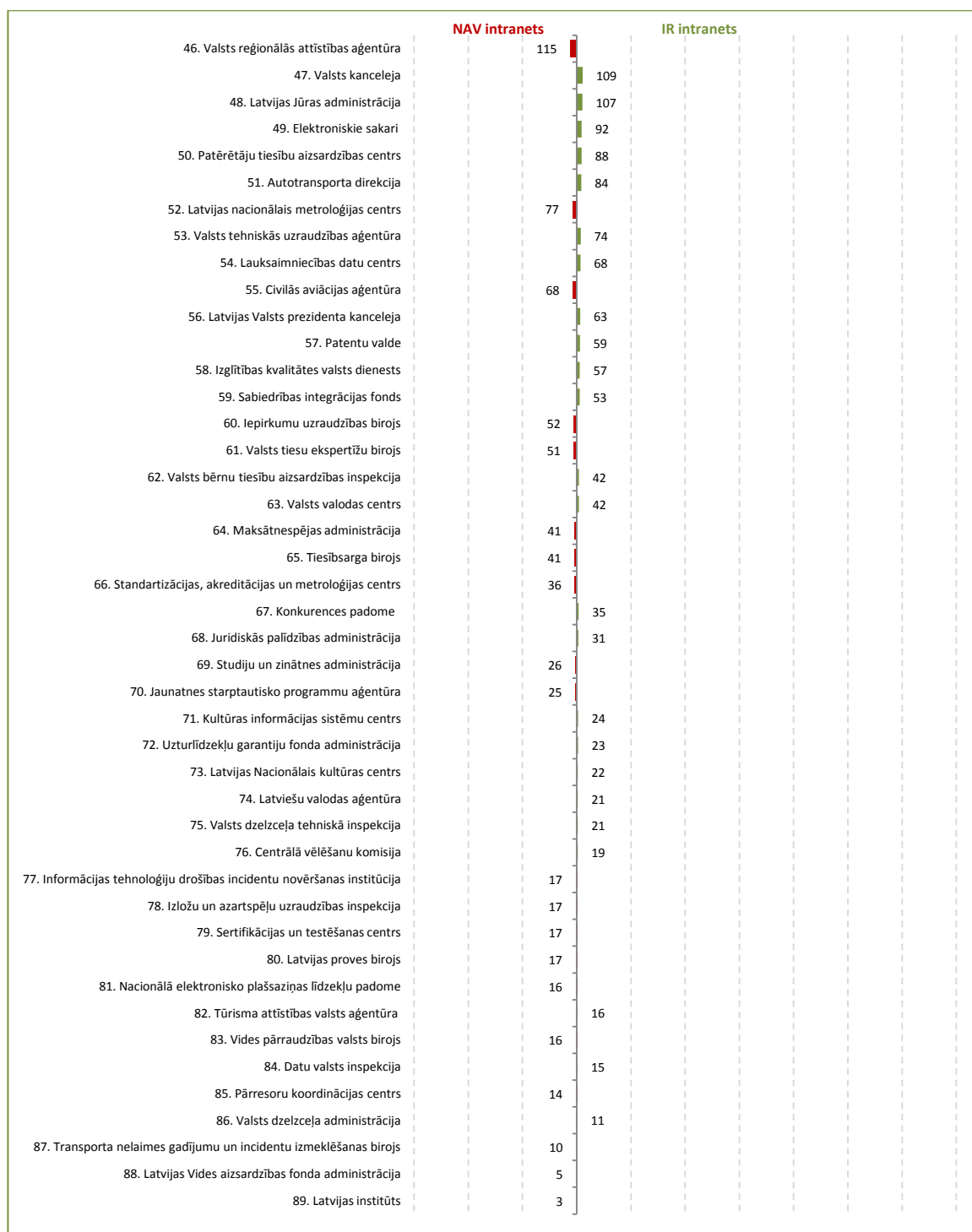
3.4.INTRANETA ESAMĪBA VALSTS IESTĀDĒS

3.4.1. INTRANETA ESAMĪBA MINISTRIJĀS (pēc darbinieku skaita)



3.4.2. INTRANETA ESAMĪBA IESTĀDĒS (pēc darbinieku skaita)

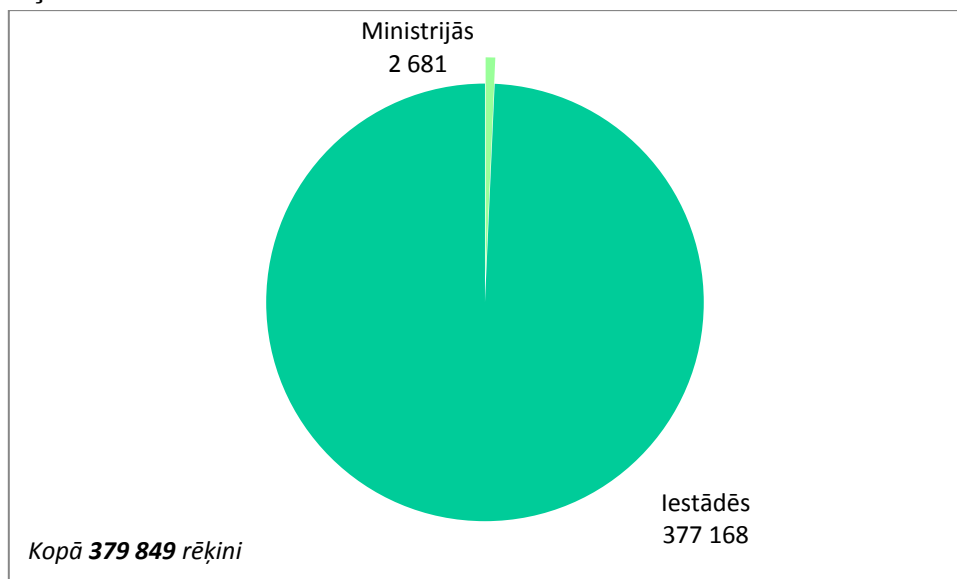




3.5. IZRAKSTĪTIE RĒĶINI

(2013.gada dati)

Pētījuma mērķa grupā iekļautās iestādes norāda, ka 2013.gadā kopumā ir izrakstīti 379 849 rēķini.



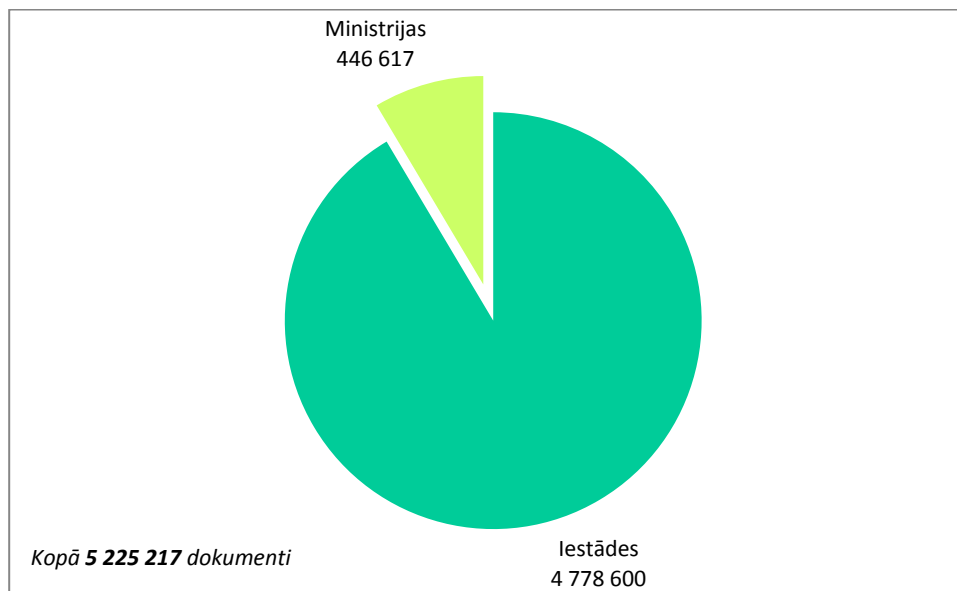
No visiem 2013.gadā izrakstītajiem rēķiniem 64% ir izrakstīti elektroniskā formā.

Tikai 7 valsts iestādes izrakstījušas mašīnlasāmus rēķinus - šādā formā kopā izrakstīti 12 020 rēķini, kas ir tikai 3% no visiem 2013.gadā izrakstītajiem rēķiniem.

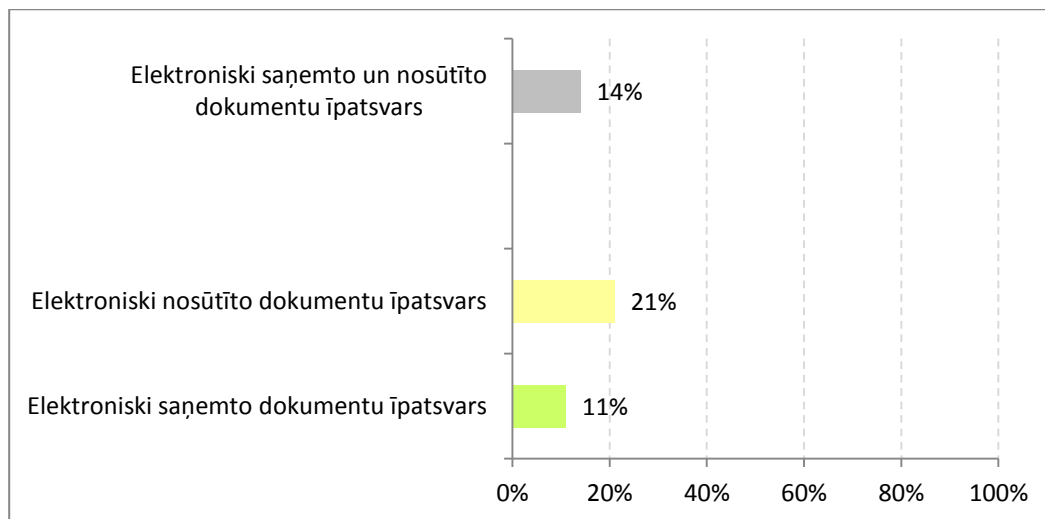
4. DOKUMENTU APRITES UN PAKALPOJUMU PAMATDATI

4.1.DOKUMENTU VADĪBA VALSTS IESTĀDĒS

4.1.1. MINISTRIJĀS UN IESTĀDĒS SAŅEMTO UN NOSŪTĪTO DOKUMENTU SKAITS 2013.GADĀ

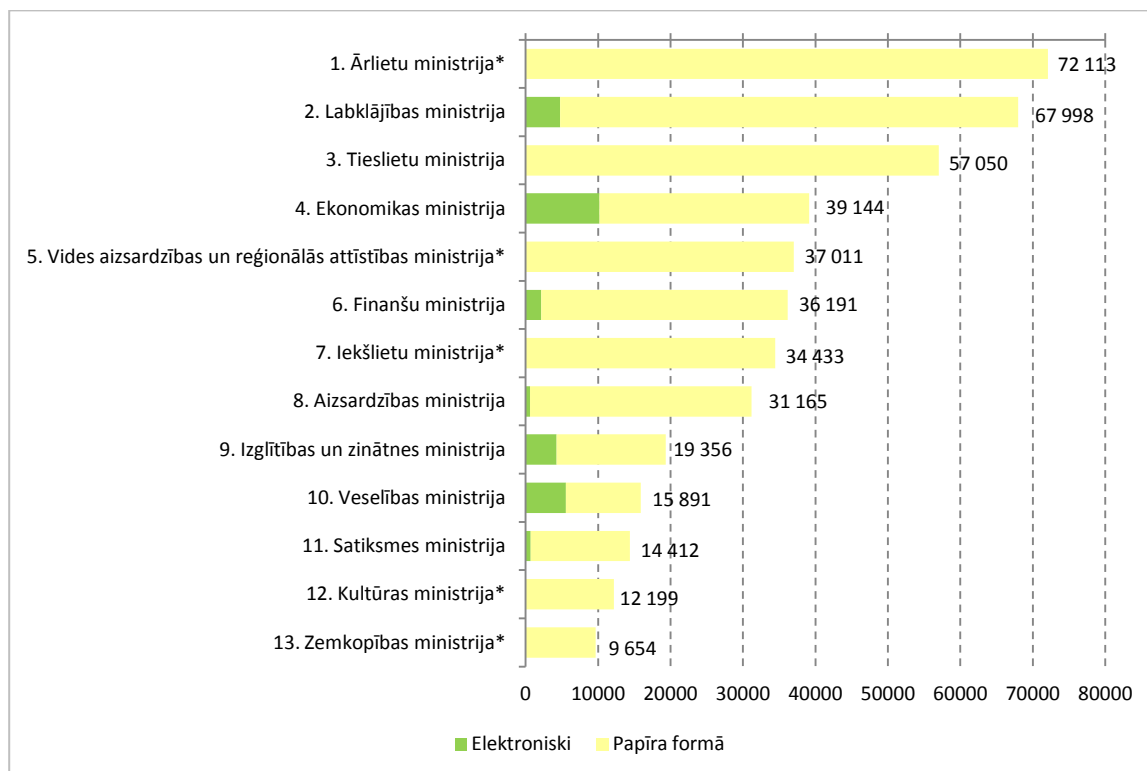


4.1.2. MINISTRIJĀS UN IESTĀDĒS SAŅEMTO UN NOSŪTĪTO ELEKTRONISKO DOKUMENTU ĪPATSVARŠ



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

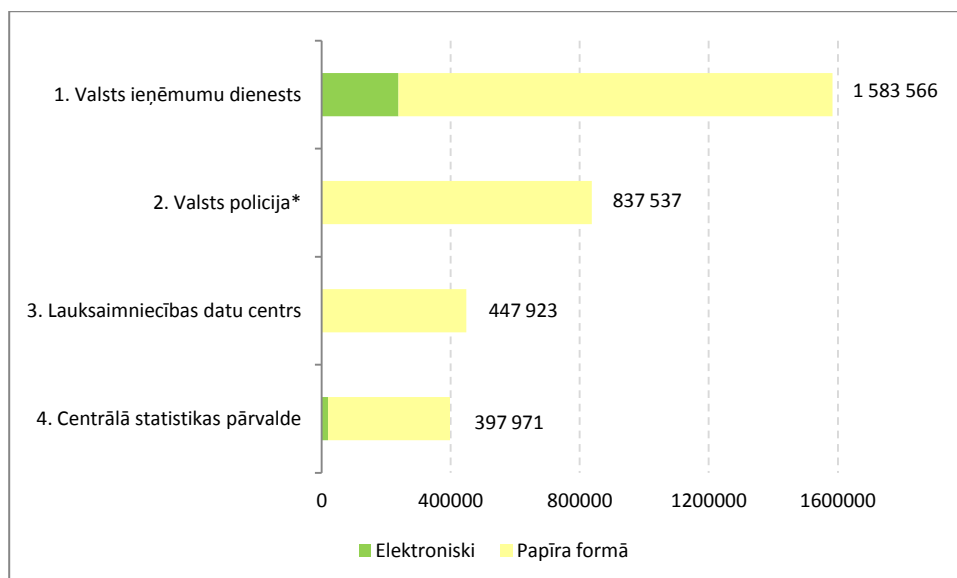
4.1.3. MINISTRIJĀS SAŅEMTO UN NOSŪTĪTO DOKUMENTU SKAITS KOPĀ, TOSTARP ELEKTRONISKI



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

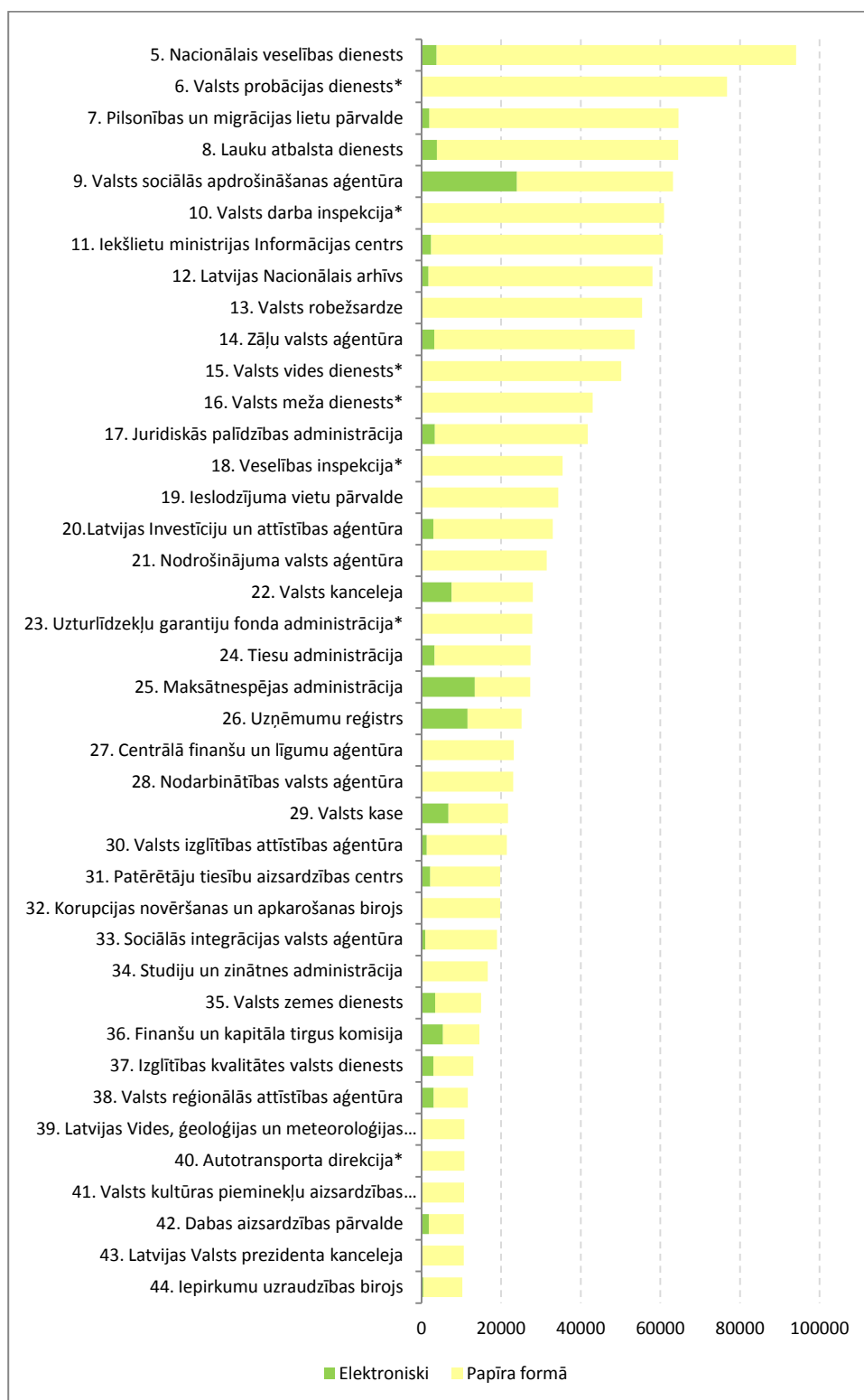
4.1.4. IESTĀDĒS SAŅEMTO UN NOSŪTĪTO DOKUMENTU SKAITS KOPĀ, TOSTARP ELEKTRONISKI

Valsts iestādes, kurās nosūtīto un saņemto dokumentu skaits kopā 2013.gadā pārsniedza 100 000 dokumentus.



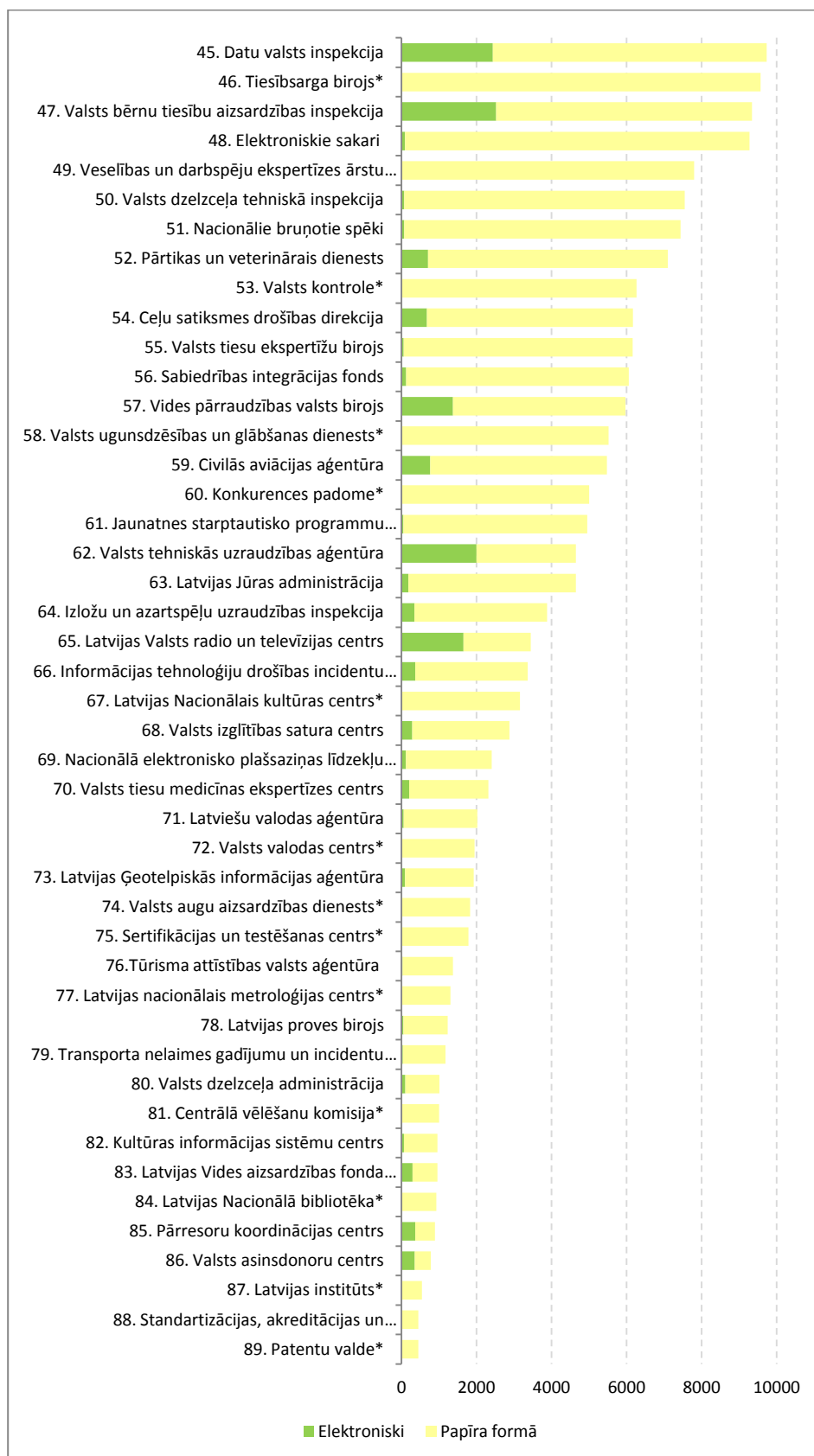
* Nav datu par dokumentu skaitu elektroniski. Tādējādi norādītais dokumentu skaits var ietvert gan papīra, gan elektroniskos dokumentus.

Valsts iestādes, kurās nosūtīto un saņemto dokumentu skaits kopā 2013.gadā bija robežās no 10 000 līdz 100 000.



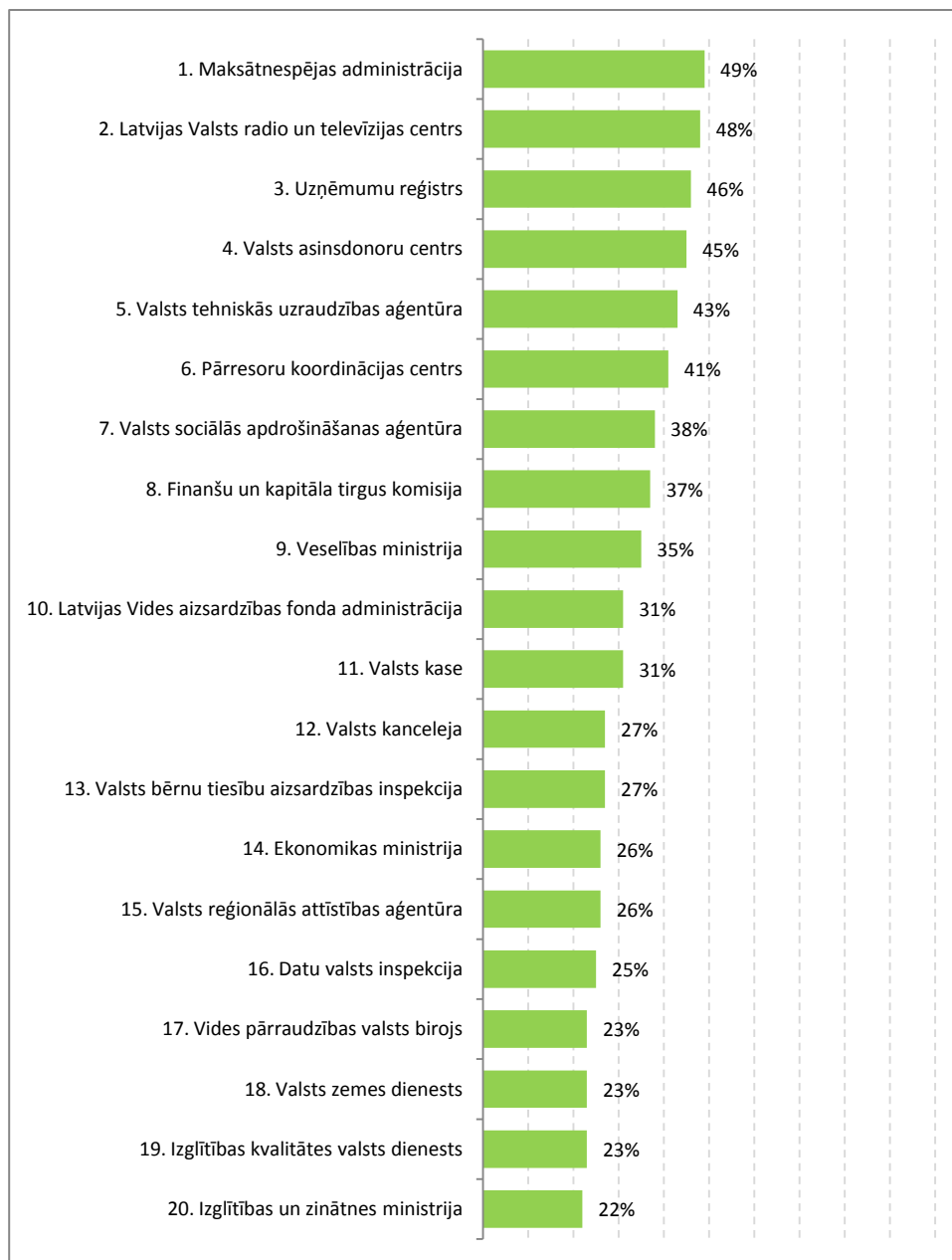
* Nav datu par dokumentu skaitu elektroniski. Tādējādi norādītais dokumentu skaits var ietvert gan papīra, gan elektroniskos dokumentus.

Valsts iestādes, kurās nosūtīto un saņemto dokumentu skaits kopā 2013.gadā bija mazāk par 10 000.

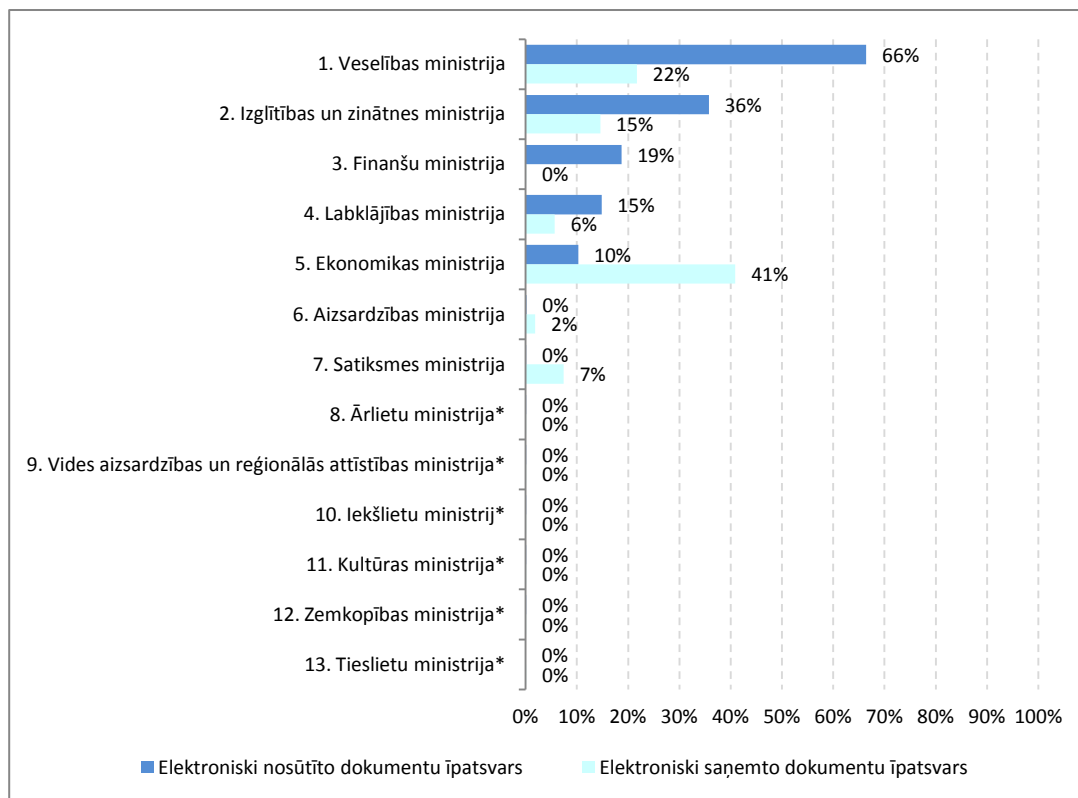


* Nav datu par dokumentu skaitu elektroniski. Tādējādi norādītais dokumentu skaits var ietvert gan papīra, gan elektroniskos dokumentus.

4.1.5. TOP 20 MINISTRIJAS UN IESTĀDES, KUR E-DOKUMENTU ĪPATSVARS KOPĒJĀ SAŅEMTO UN NOSŪTĪTO DOKUMENTU PLŪSMĀ PĀRSNIEDZ 20%

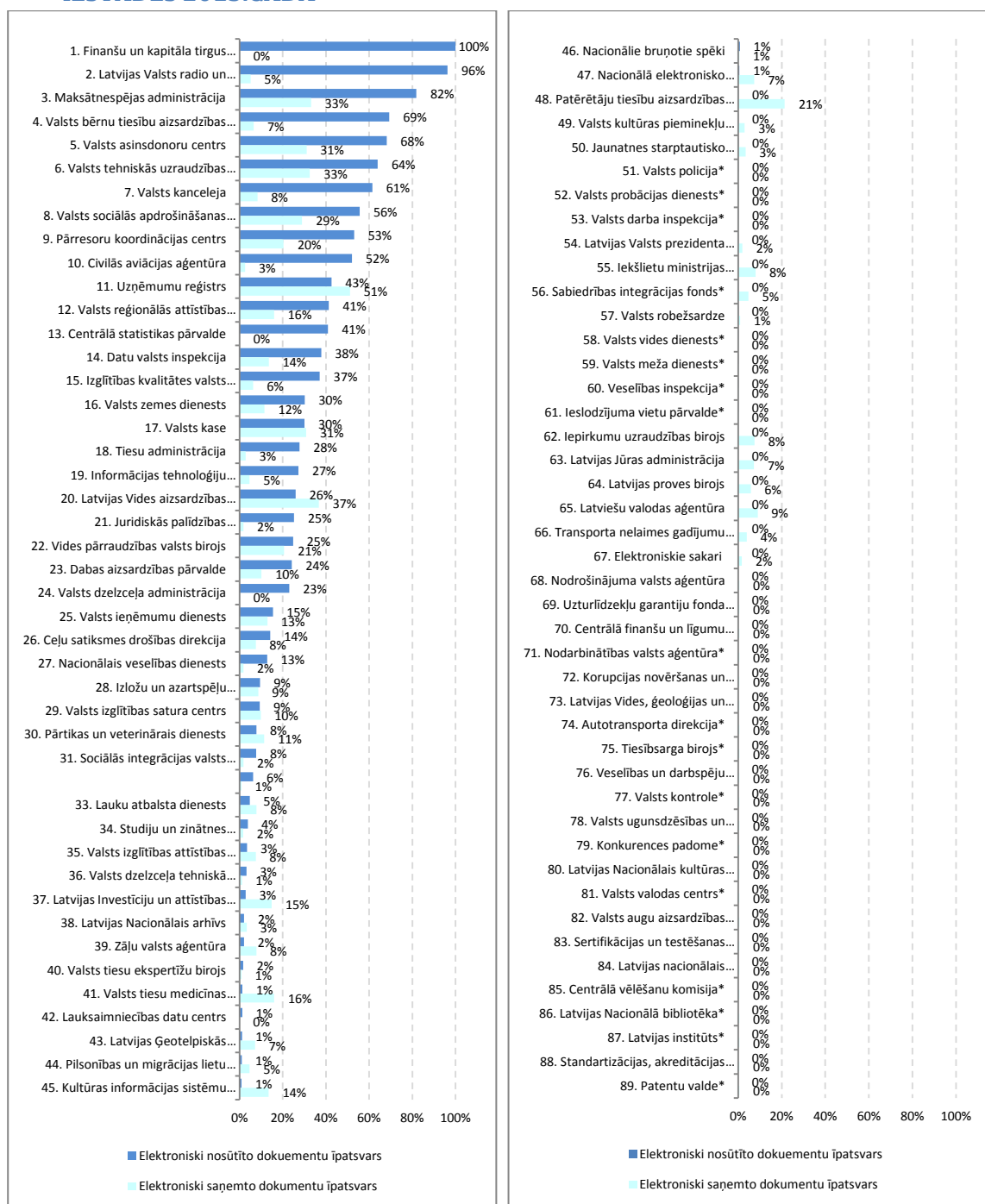


4.1.6. ELEKTRONISKI SAŅEMTO UN ELEKTRONISKI NOSŪTĪTO DOKUMENTU ĪPATSVARŠ MINISTRIJĀS 2013.GADĀ



* Nav datu

4.1.7. ELEKTRONISKI SAŅEMTO UN ELEKTRONISKI NOSŪTĪTO DOKUMENTU ĪPATSVARS IESTĀDĒS 2013.GADĀ

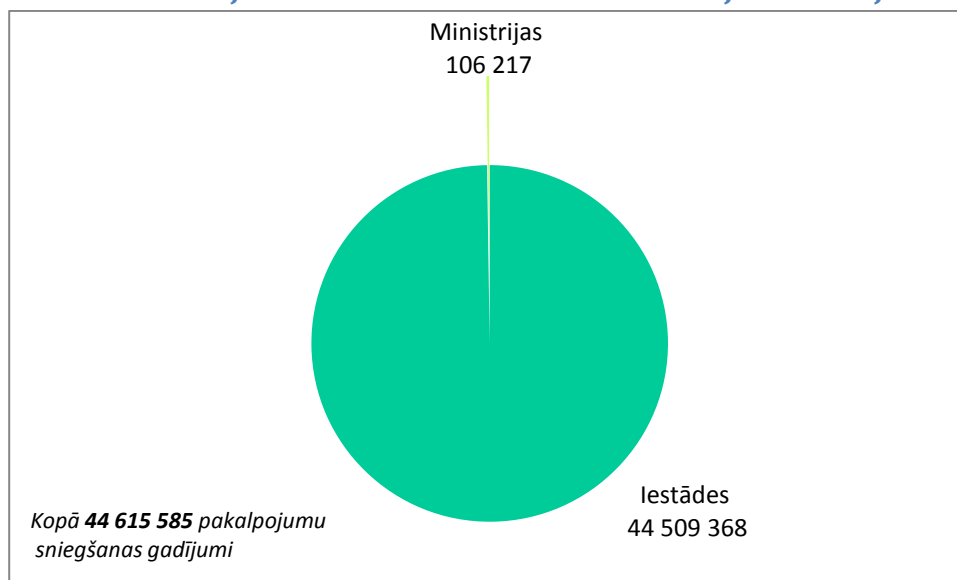


* Nav datu

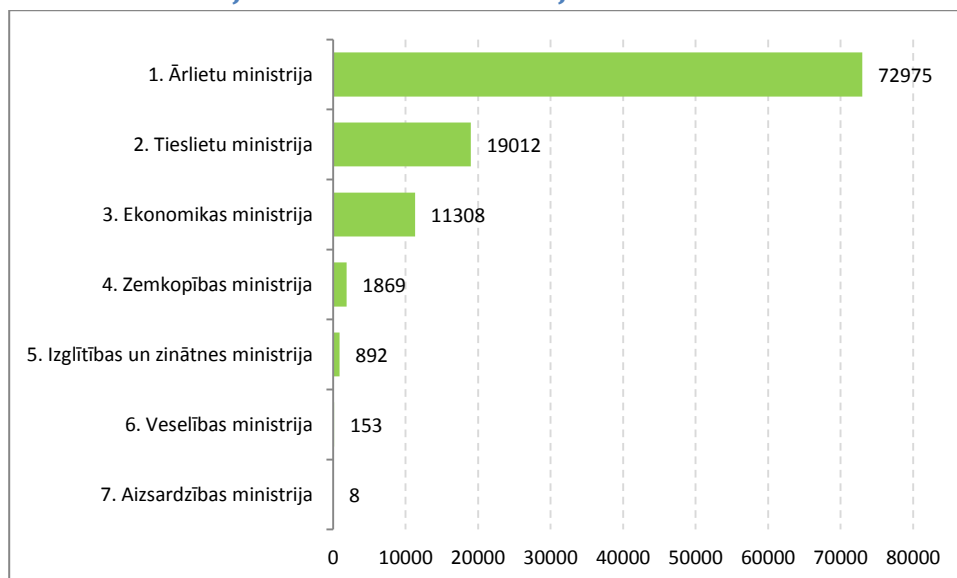
4.2.PAKALPOJUMU SNIEGŠANA

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.).

4.2.1. MINISTRIJĀS UN IESTĀDĒS SNIEGTO PAKALPOJUMU GADĪJUMU SKAITS 2013.GADĀ

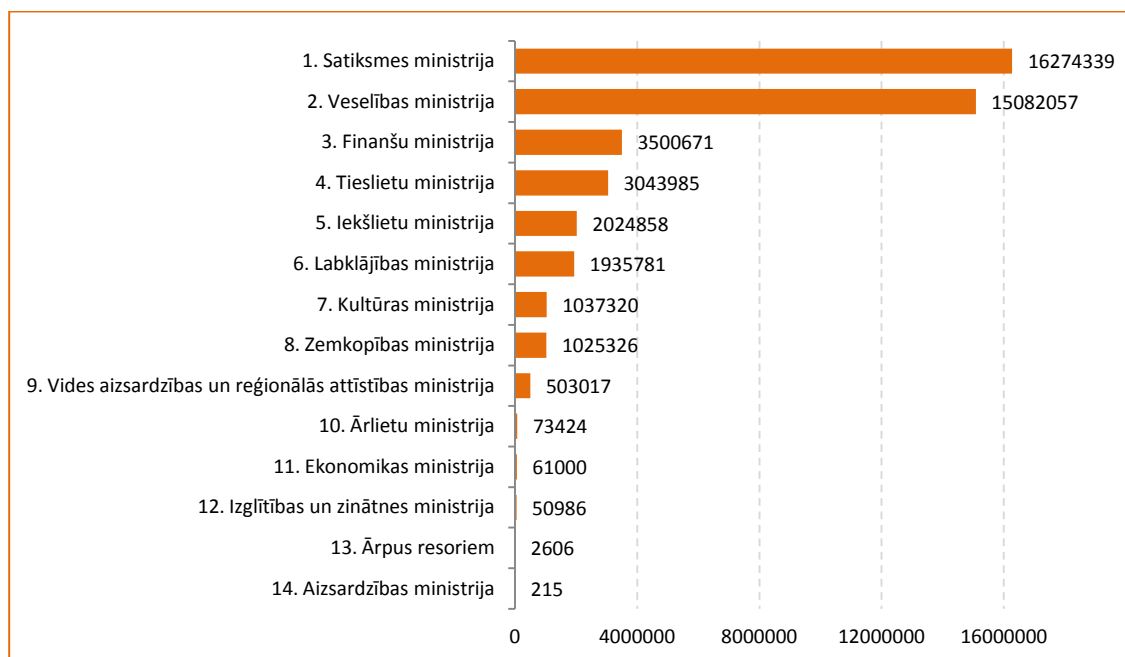


4.2.2. PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS GADĪJUMU SKAITS 2013.GADĀ MINISTRIJU GRUPĀ



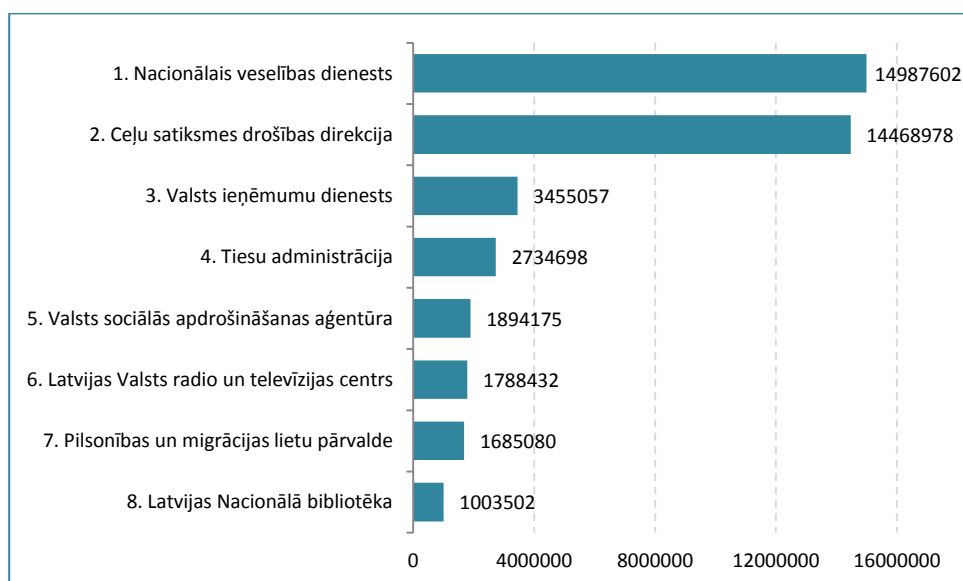
Pārējās ministrijas ir norādījušas, ka pakalpojumus nesniedz.

4.2.3. PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS GADĪJUMU SKAITS 2013.GADĀ RESORU GRIEZUMĀ

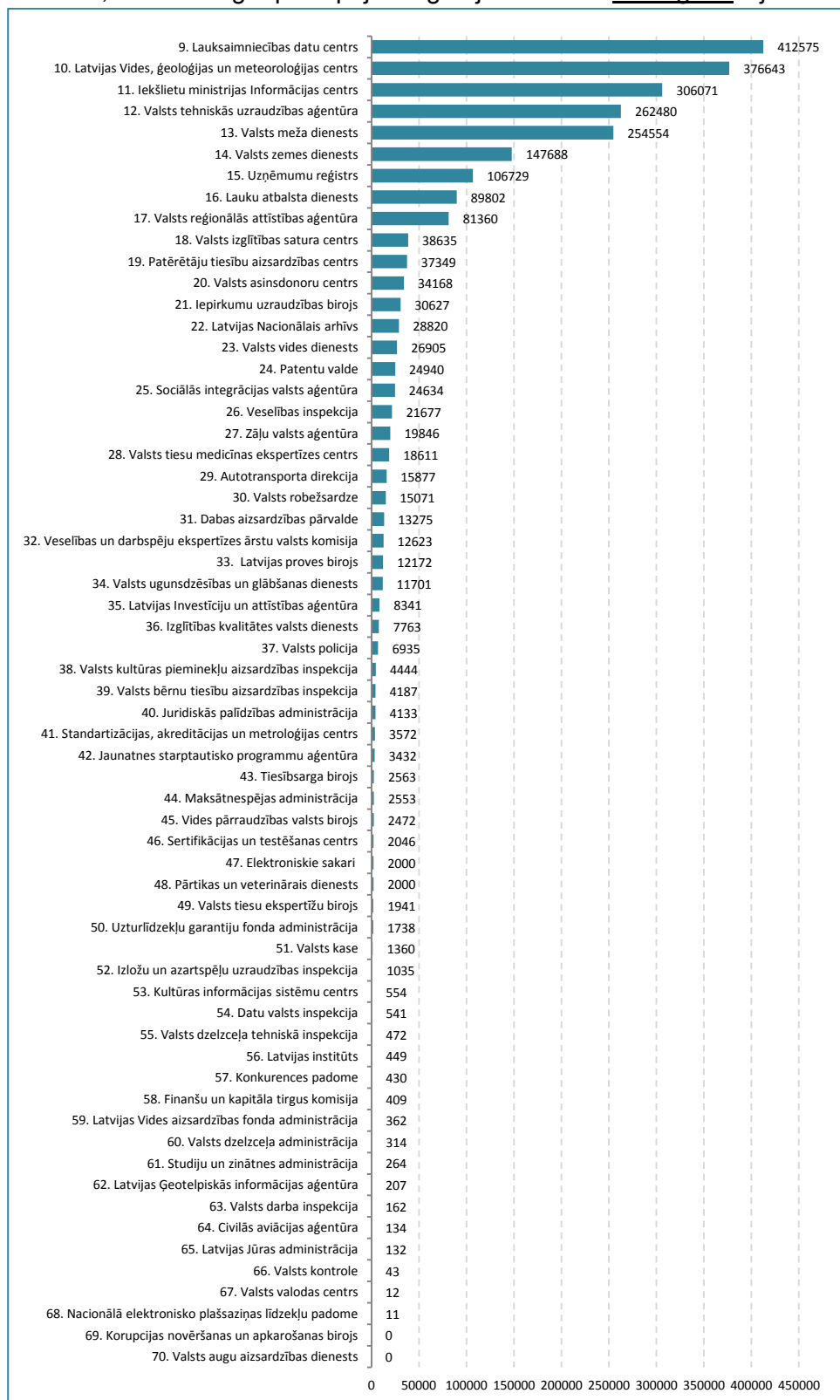


4.2.4. PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS GADĪJUMU SKAITS 2013.GADĀ IESTĀŽU GRUPĀ

Iestādes, kurās sniegto pakalpojumu gadījumu skaits 2013.gadā bija vairāk par 1 000 000.

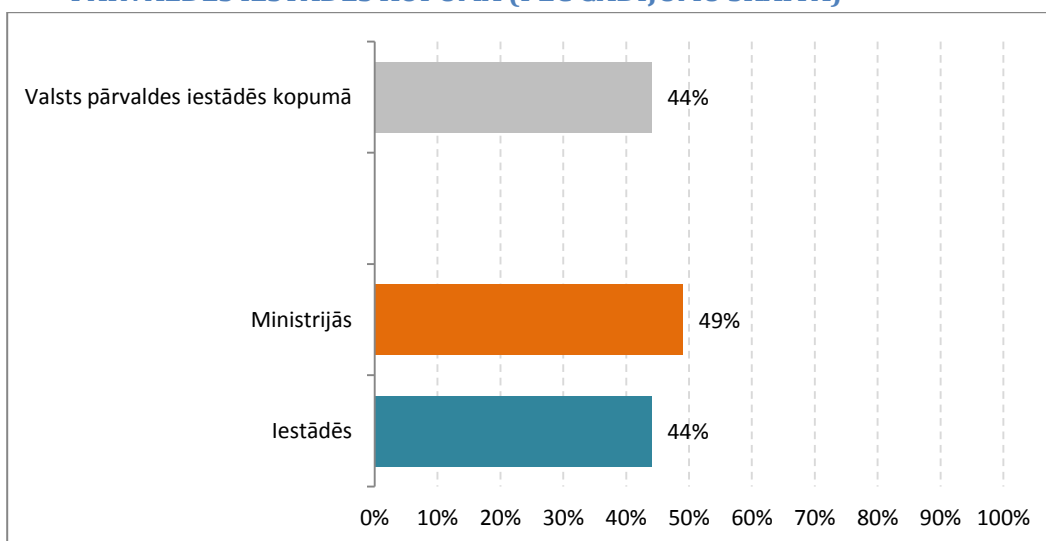


Iestādes, kurās sniegto pakalpojumu gadījumu skaits 2013.gadā bija mazāk par 1 000 000

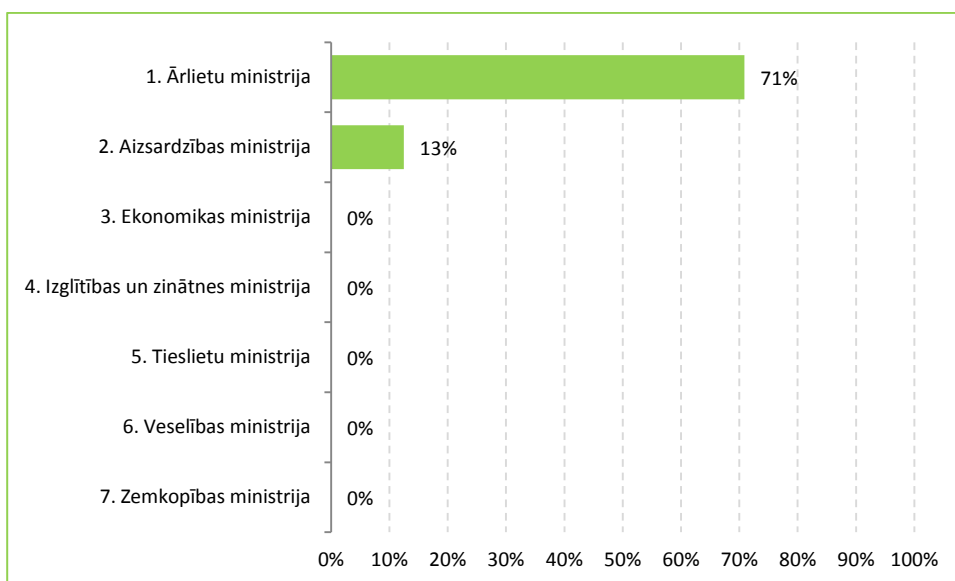


Pārējās iestādes, kuras nav sarakstā, ir norādījušas, ka pakalpojumus nesniedz.

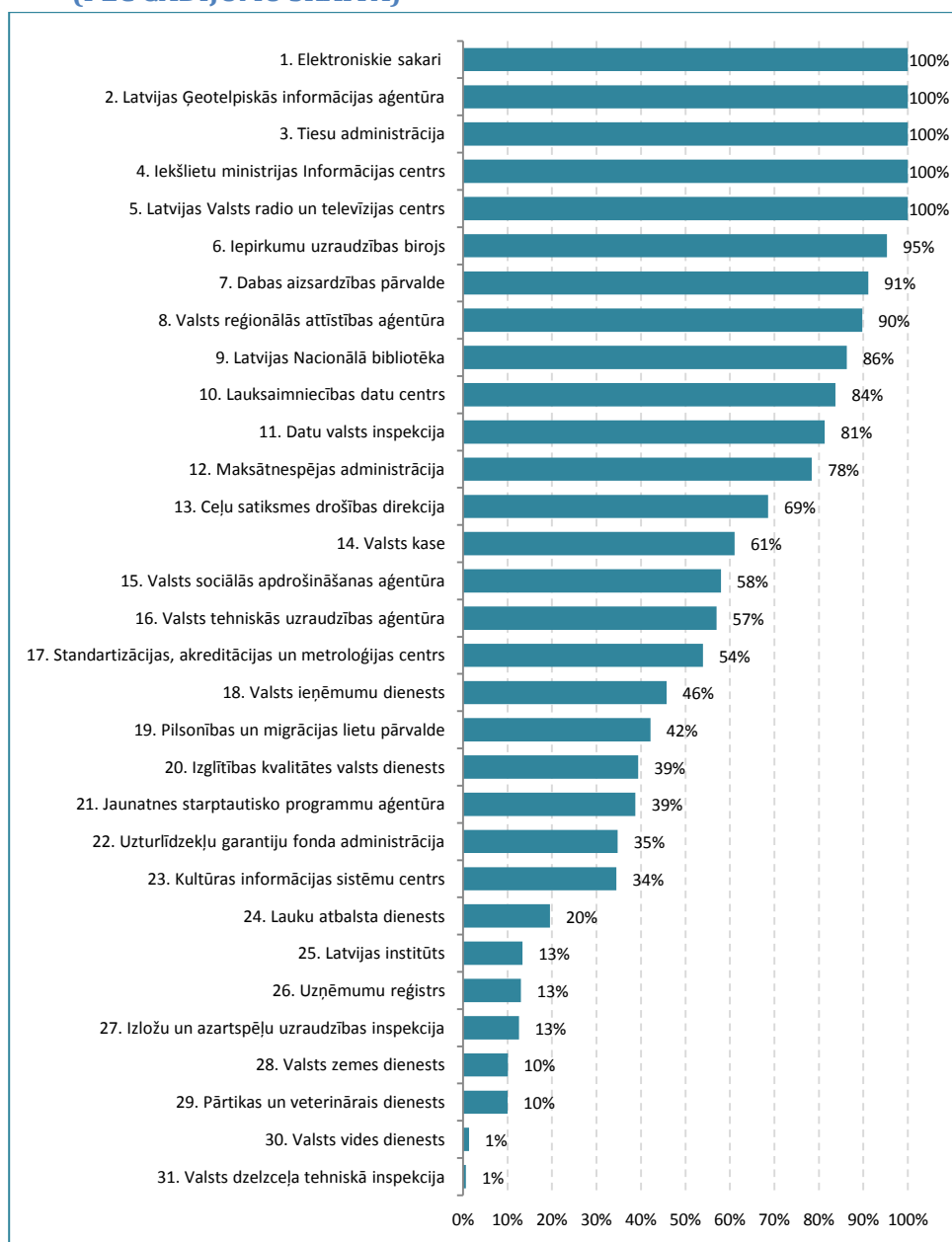
4.2.5. ELEKTRONISKI SNiegTO PAKALPOJUMU ĪPATSVARS 2013.GADĀ VALSTS PĀRVALDES IESTĀDĒS KOPUMĀ (PĒC GADĪJUMU SKAITA)



4.2.6. ELEKTRONISKI SNiegTO PAKALPOJUMU ĪPATSVARS 2013.GADĀ MINISTRIJU GRUPĀ (PĒC GADĪJUMU SKAITA)

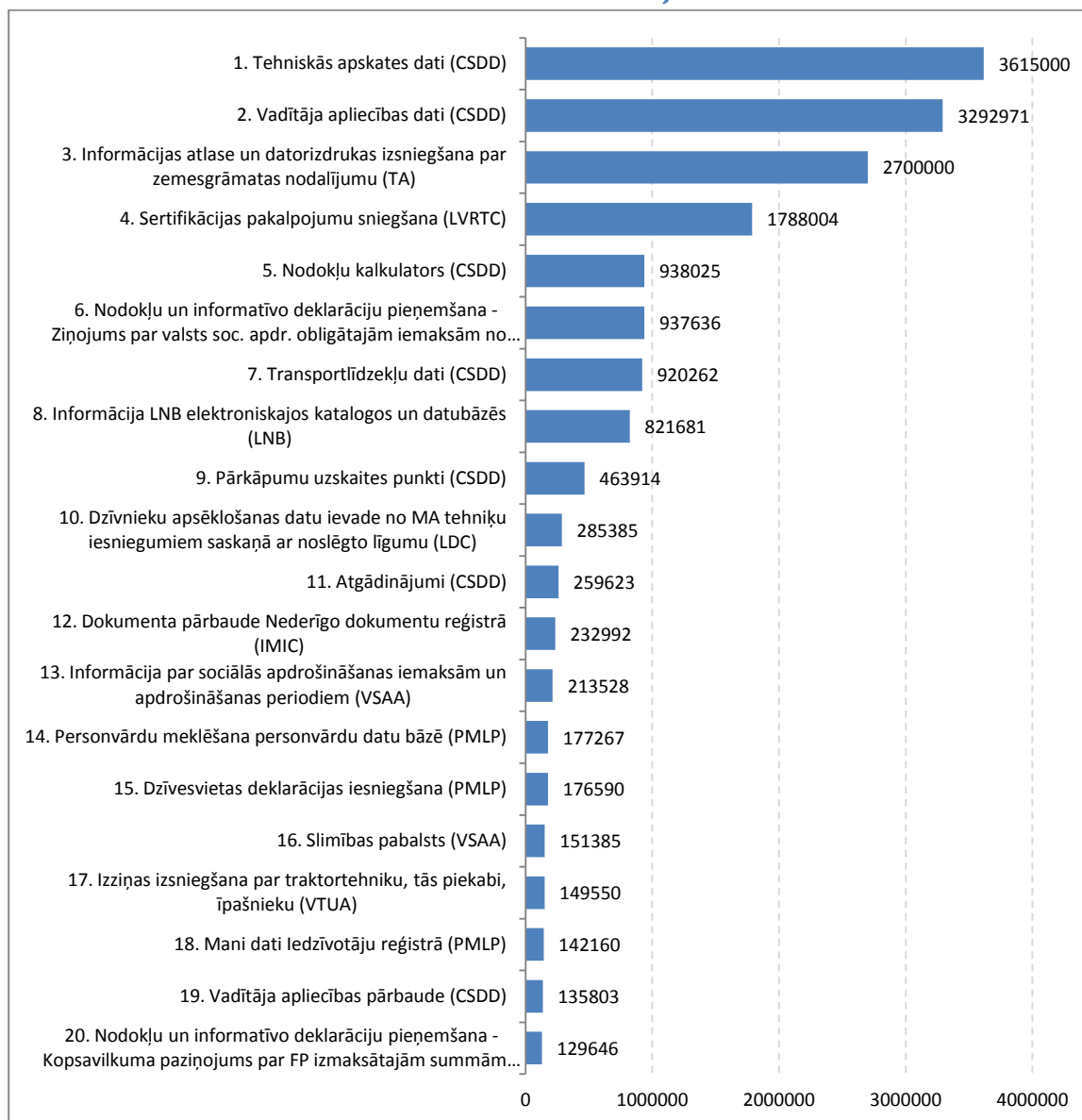


4.2.7. ELEKTRONISKI SNIEGTO PAKALPOJUMU ĪPATSVARS 2013.GADĀ IESTĀŽU GRUPĀ (PĒC GADĪJUMU SKAITA)



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

4.2.8. BIEŽĀK SNIEGTIE ELEKTRONISKIE PAKALPOJUMU 2013.GADĀ – TOP 20*



*Izmantotie saīsinājumi:

CSDD – Ceļu un satiksmes drošības direkcija

TA – Tiesu administrācija

LVRTC – Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs

VID – Valsts ieņēmumu dienests

LNB – Latvijas Nacionālā bibliotēka

LDC – Lauksaimniecības datu centrs

IMIC – Iekšlietu ministrijas informācijas centrs

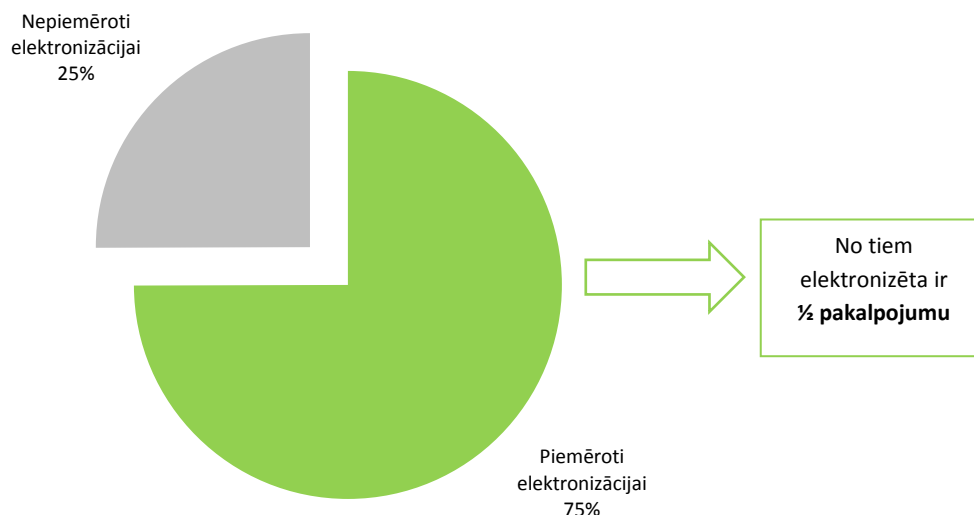
VSAA – Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra

PMLP – Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde

VTUA – Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra

4.3. PAKALPOJUMU ELEKTRONIZĀCIJA

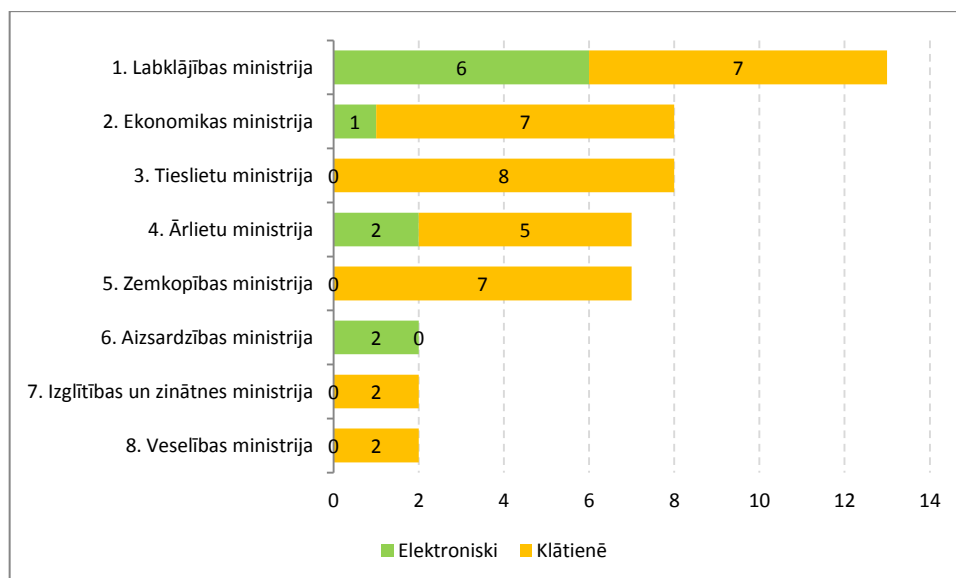
4.3.1.



4.3.2. ELEKTRONIZĒTO PAKALPOJUMU SKAITS PRET KLĀTIENES PAKALPOJUMIEM VALSTS PĀRVALDĒ KOPUMĀ

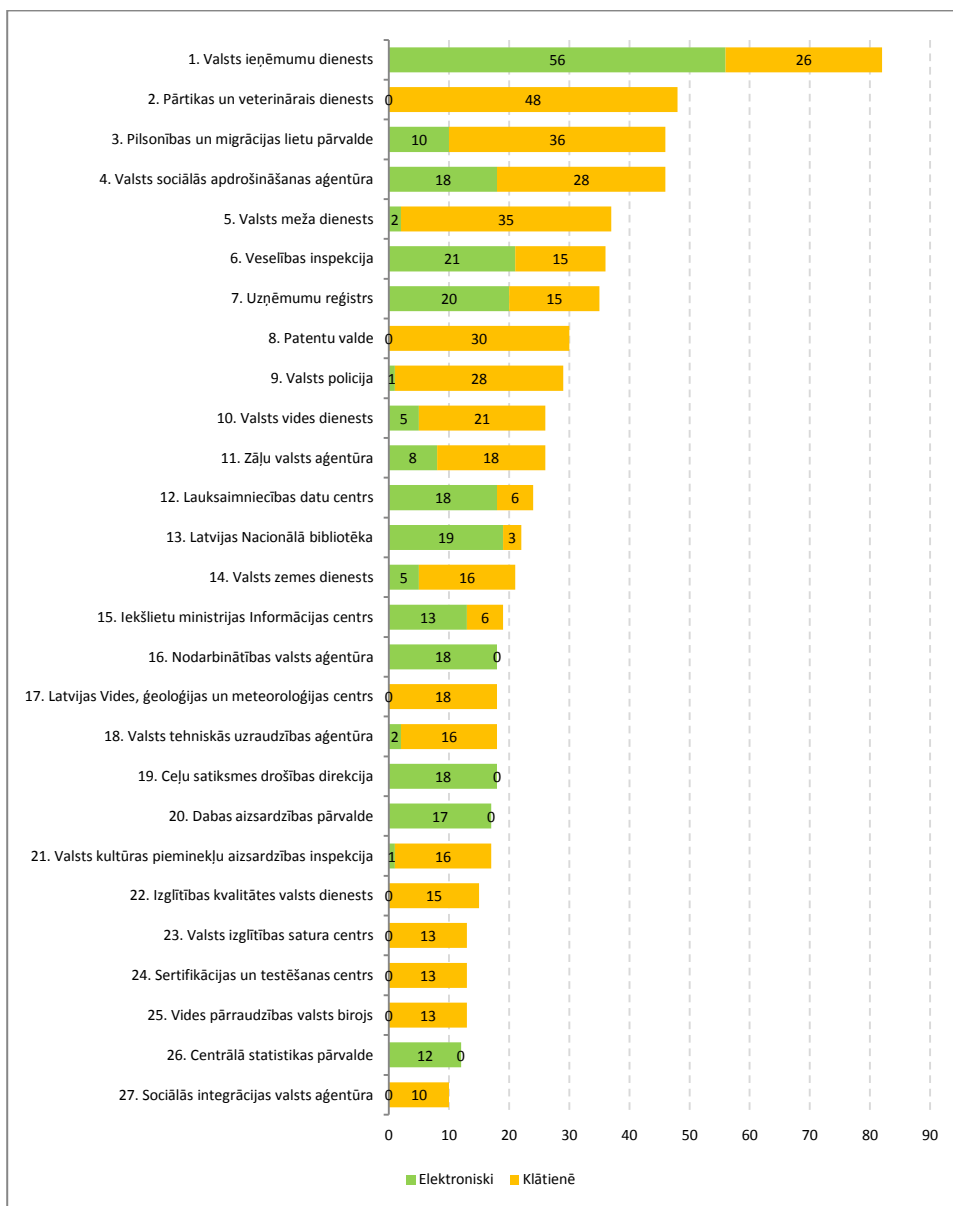
Elektronizēto pakalpojumu skaits attēlots pret visiem iestādes piedāvājajiem pakalpojumiem, tostarp tiem, kurus iestāde novērtējusi kā elektronizācijai nepiemērotus.

4.3.2.1. ELEKTRONIZĒTO PAKALPOJUMU SKAITS MINISTRIJĀS

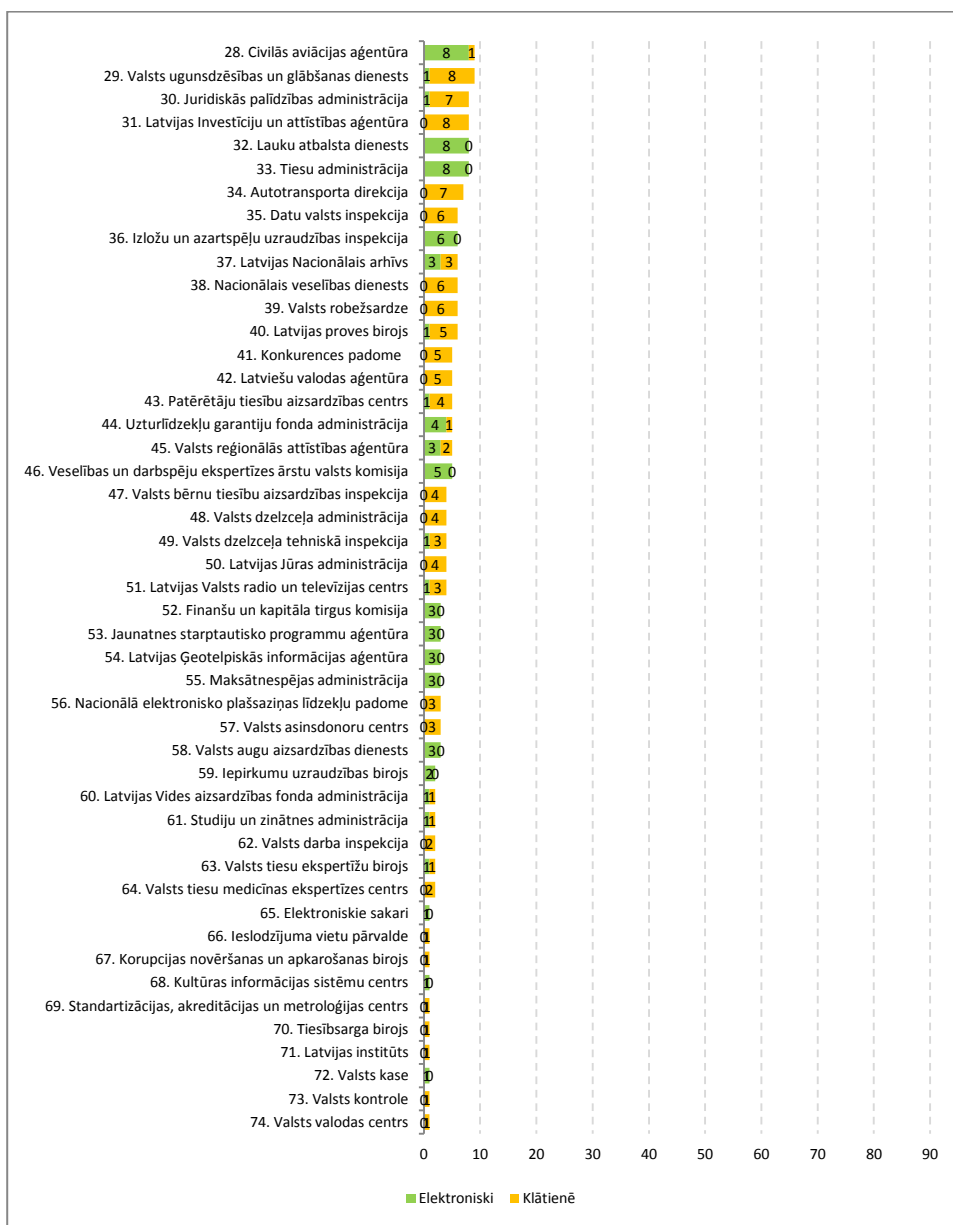


4.3.2.2. ELEKTRONIZĒTO PAKALPOJUMU SKAITS IESTĀDĒS

Elektronizēto pakalpojumu skaits iestādēs, kurās ir vairāk par 10 pakalpojumiem



Elektronizēto pakalpojumu skaits iestādēs, kurās ir mazāk par 10 pakalpojumiem



5. E-INDEKSA APRĒĶINĀŠANAS METODIKA

5.1. Kopējais e-indeks

E-indekss kopējā struktūrā atspoguļota 4.1. tabulā. Kopā 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.

E-indekss struktūra

Valsts iestāžu e-indekss sadaļas	Tēmas	Īpatsvars
Iestāžu iekšējie procesi	- Iekšējā dokumentu vadība - Personāla vadība un komunikācija ar darbiniekiem - Pamatdarbības IS	10% 10% 10%
Starpiestāžu sadarbība	Informācijas sistēmu sadarbība	15%
Dokumentu aprites elektronizācija	Starpiestāžu dokumentu aprīte, dokumentu aprīte ar iedzīvotājiem un uzņēmējiem	15%
Pakalpojumu sniegšana un atvērtie dati	- Pakalpojumu sniegšanas efektivitāte un ērtības - Atvērtie dati - Komunikācija un atbalsts klientiem	15% 9% 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 svārs – 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 – tā tad šīs iestādes e-indeksā pārējās tēmas proporcionāli šo tēmu aizstāj), bet svāri no 1 līdz 5 parāda būtiskumu – 1 tiek piešķirts situācijās, kad tēma uz iestādi gan attiecas, tomēr vismaz 80% citu iestāžu tā ir nozīmīgāka, bet 5 tad, ja attiecīgajā tēmā šī iestāde ir starp 20% Latvijā nozīmīgākajām. Pārējie vērtējumi – 2, 3 un 4 attiecīgi tiek piešķirti gadījumiem, kas atrodas starp šiem ekstrēmiem.

Nozīmīgums tēmām tiek aprēķināts katrai atšķirīgi. Konkrēti:

- Iekšējās dokumentu vadības svaru nosaka iekšējo dokumentu skaits iestādē;
- Personāla vadības un komunikācijas ar darbiniekiem svaru nosaka darbinieku skaits iestādē;

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

Visos gadījumos, kur svars netiek aprēķināts kā aritmētiskais vidējais no pārējiem, svaram izmantotais rādītājs (piemēram, pakalpojumu sniegšanas gadījumu skaits) vispirms tiek ranžēts. Pēc tam gadījumos, kad rādītājs nav attiecināms (piemēram, iestādei nav pakalpojumu), piemērots svars 0, bet pārējās iestādes sadalītas piecās kvintilēs, augstākajai piešķirot svaru 5, nākamajai 4 u.t.t.

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

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

(noapaļojot līdz veselam skaitlim)

Tēmas svars iestādei tādējādi ir relatīvs rādītājs, kura uzdevums ir parādīt tēmas nozīmīgumu konkrētās iestādes gadījumā. Raksturīgi, protams, ka mazām iestādēm visi svori 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.

5.2. E-indekss sadaļu indeksi

Bez kopējā e-indekss un deviņiem tēmu indeksiem, vēl tiek aprēķināti pieci e-indekss 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-indekss sadaļās.

Iestāžu iekšējo procesu indekss sastāv no trim tēmu indeksiem:

- 1) Iekšējās dokumentu vadības indekss;
- 2) Personāla vadības un komunikācijas ar darbiniekiem indekss;
- 3) Pamatdarbības informācijas sistēmu indekss.

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

- 1) Pakalpojumu sniegšanas efektivitātes un ērtību indekss;
- 2) Atvērto datu indekss;
- 3) Komunikācijas un atbalsta klientiem indekss.

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

5.2.1. Iekšējās dokumentu vadības indekss

Iekšējās dokumentu vadības indekss sastāv no divām sastāvdaļām:

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

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

ja <u>ir</u> teritoriālās nodaļas				ja <u>nav</u> teritoriālo nodaļu			
d13 Dokumentu vadības pielietojuma līmenis	augsts	Katram darbiniekam ir individuāla autentifikācijas iespēja DVS.	42	d13 Dokumentu vadības pielietojuma līmenis	augsts	Katram darbiniekam ir individuāla autentifikācijas iespēja DVS.	70
	vidējs	DVS izmanto arī citi darbinieki, izņemot šeriditu, taču katram darbiniekam nav individuāla autentifikācijas iespēja.	21		vidējs	DVS izmanto arī citi darbinieki, izņemot šeriditu, taču katram darbiniekam nav individuāla autentifikācijas iespēja.	35
	zems	Tikai šeriditas darbinieki izmanto DVS.	0		zems	Tikai šeriditas darbinieki izmanto DVS.	0
+							
d11 Vai iestādei un tās teritoriālajām nodaļām ir vienota DVS	jā	Ir vienota DVS ar visām teritoriālajām nodaļām.	28				
	nē	Nav vienotas DVS ar visām teritoriālajām nodaļām.	0				

Otrajai sadaļai – kvalitātei – ir vienota formula visām iestādēm:

d12 Dokumentu aprites elektronizācijas līmenis	gsts līmenis	VS pilnībā realizētas darba plūsmas, dokumentu apstrāde, versiju ontrole, saskaņošana, daļa dokumentu (pielikumi) aizstāti ar rukturētu informāciju, plašas meklēšanas iespējas metadatos un lnā tekstā.	27	→	IEKŠĒJĀS DOKUMENTU VADĪBAS E-INDEKSS
	dējs līmenis	VS nodrošina dokumentu saskaņošanu, bet paralēli dokumentu skaņošana notiek papīra formā.	13		
	ms līmenis	VS netiek veiktas darbības ar dokumentiem, tikai reģistrēšana.	0		
+					
d15 Vai DVS ir izveidots elektronisko dokumentu arhīvs		ektronisko dokumentu arhīvs ir izveidots, DVS nodrošina ektronisko dokumentu arhīva funkcionalitāti.	3	→	
		ektronisko dokumentu arhīvs nav izveidots, dokumenti tiek abāti atsevišķos katalogos datorā.	0		

IEKŠĒJĀS
DOKUMENTU
VADĪBAS
E-INDEKSS

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

Kā iestādes svars tiek izmantots iekšējo dokumentu, t.sk. iesniegumu un rīkojumu par komandējumiem un atvaļinājumiem, mācībām u.c. skaits 2013.gadā, izņemot dokumentus, kuru saņemšana noformēta kā atsevišķs pakalpojums. Iestādes tiek ranžētas pēc šī rādītāja, pēc tam tās sadalot kvintilēs (ja nav iespējams precīzs dalījums, tiek veikts aptuvents 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.

5.2.2. Personāla vadības un komunikācijas ar darbiniekiem indekss

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

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

PERSONĀLA
VADĪBAS UN
KOMUNIKĀCIJAS
AR
DARBINIEKĀM
E-INDEKSS

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

Kā iestādes svars tiek izmantots iestādes darbinieku kopskaits. Iestādes tiek rangētas 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.

5.2.3. Pamatdarbības informācijas sistēmu indekss

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

Informācijas sistēmas tiek novērtētas pēc diviem kritērijiem:

s12 Informācijas apstrādes elektronizācijas līmenis	augsts	Informācija iestādes pamatdarbības IS automātiski nonāk strukturētā formā (izņemot, ja konkrētajā gadījumā automatizācija principā nav iespējama, piemēram, dati tiek iegūti no lauka darba)	90	PAMATDARBĪBAS SISTĒMU E-INDEKSS (katrai sistēmai)
	vidējs	Informācija iestādes pamatdarbības IS nonāk daļēji automatizēti (strukturējot dažādus avotus, t.sk. anketas, teksta atpazīšanu u.c.).	45	
	zems	Informācijas ievade iestādes pamatdarbības IS no dokumentiem (t.sk. no elektroniskiem dokumentiem).	0	
s13 Vēsturiskās informācijas glabāšana	augsts līmenis	Tiek glabāta pilnīga vēsturiskā informācija (visi datu lauki par visu periodu).	10	PAMATDARBĪBAS SISTĒMU E-INDEKSS (katrai sistēmai)
	vidējs līmenis	Vēsturiskā informācija tiek glabāta, taču daļēji (ne visi lauki, ne par visiem periodiem) vai arī tā glabājas, taču sarežģīta ir tās pieejamība (problēmas ar pieejamību, savietojamību u.tml.).	5	
	zems līmenis	Vēsturiskā informācija netiek glabāta.	0	

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

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

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

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

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

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

5.2.4. Informācijas sistēmu sadarbības indekss

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

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

p23 Nodrošinājums ar informāciju no citu iestāžu informācijas sistēmām pakalpojuma sniegšanai <i>(aizpilda citu iestāžu pārstāvji par savu pakalpojumu nodrošinājumu ar informāciju no konkrētās IS, ja tas nepieciešams)</i>	augsts	Integrētā procesā vai izmantojot IVIS <i>online</i> režīmā tiek iegūta visa nepieciešamā informācija.	30
	vidējs	Informācija tiek saņemta, bet ir kāda no minētajām problēmām: - informācija tiek periodiski ielādēta, izmantotas replikācijas (ftp u.tml. risinājumi), kopētas informācijas vienības; - netiek saņemta visa nepieciešamā informācija; - saņemtā informācija ir nepietiekami aktuāla. Ja tiek izvēlēta šī atbilde, jānorāda, kādas tieši no minētajām problēmām pastāv.	15
	zems	Informācija netiek saņemta, ir nepieciešamība pēc papildus izziņas vai darbinieks informāciju iegūst, ielūkojoties citās iestādes IS.	0
s14 Datu saņemšana no saistītajām IS (katra sistēma pret katru, kas apmainās ar datiem) <i>(aizpilda citu iestāžu pārstāvji par savu IS nodrošinājumu ar informāciju no konkrētās IS, ja tas nepieciešams)</i>	augsts līmenis	Izmantojot IVIS vai no specifiski izveidota interfeisa integrētu procesu ietvaros.	70
	vidējs līmenis	Izmantojot replikācijas, datu masīvu ielādi, izmantojot datu konvertāciju.	53
	zems līmenis	Dati tiek iegūti, taču process ir sarežģīts, ilglaicīgs, iespējams, pat manuāls. Dati nav savietojami.	7
	nenotiek	Nepieciešamie dati no minētās IS netiek saņemti, lai arī būtu nepieciešami.	0

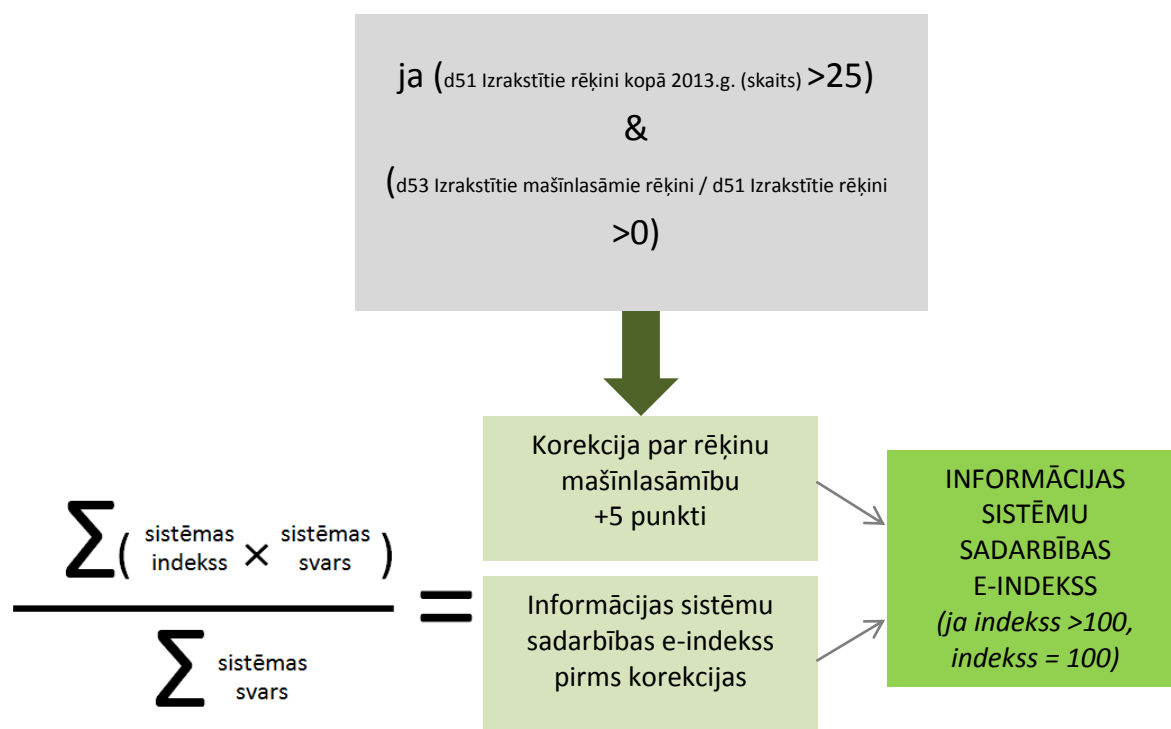
IS SADARBĪBAS E-INDEKSS
(katrai sistēmai, kam sniegts ārējais novērtējums)

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

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

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

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



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

Kā iestādes svars tiek izmantots iestādes pamatdarbības informācijas sistēmu summārais svars. Ja kopējais informācijas sistēmu svars ir 0 (iestādei nav pamatdarbības informācijas sistēmu), iestāde šai tēmā netiek vērtēta. Iestādes tiek ranžētas pēc šī rādītāja, pēc tam tās sadalot kvintilēs (ja nav iespējams precīzs dalījums, tiek veikts aptuveni 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.

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

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

$$\frac{\left(\begin{array}{c} \text{d24 Iestādes saņemtie} \\ \text{e-dokumenti 2013.gadā} \end{array} + \begin{array}{c} \text{d34 Iestādes nosūtītie} \\ \text{e-dokumenti} \\ \text{2013.gadā} \end{array} \right)}{\left(\begin{array}{c} \text{d21 Iestādes saņemtie} \\ \text{dokumenti 2013.gadā} \end{array} + \begin{array}{c} \text{d231 Iestādes} \\ \text{nosūtītie dokumenti} \\ \text{2013.gadā} \end{array} \right)} \times 100 = \text{STARPIESTĀŽU} \\ \text{DOKUMENTU APRITES,} \\ \text{DOKUMENTU APRITES} \\ \text{AR IEDZĪVOTĀJIEM UN} \\ \text{INDEKSS} \\ \text{(noapaļojot līdz vesalam} \\ \text{skaitlim)}$$

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

Kā iestādes svars tiek izmantots 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.

5.2.6. Pakalpojumu sniegšanas un kvalitātes indekss

Pakalpojumu sniegšanas un kvalitātes indekss veidots no trim sastāvdaļām:

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

Tādējādi maksimālais iespējamais indeksa rādītājs ir 100 punktu.

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

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

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

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

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

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

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

Maksimālais šai sadaļā iegūstamo punktu skaits ir 20.

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

Atkarībā no pakalpojuma piemērotības elektronizācijai aprēķins tiek veikts pēc A vai B formulas – tad ja pakalpojums ir perfekti piemērots elektronizācijai (tas ir jēgpilns tikai elektroniskā formā) vai labi piemērots (tas ir pilnībā elektronizējams), tiek izmantota B formula, bet tad, ja pakalpojums elektronizācijai ir nedaudz piemērots (normatīvie akti vai pakalpojuma jēga ļauj to elektronizēt daļēji vai daļai tā saņēmēju, bet pilnīgu elektronizāciju nepieļauj normatīvie akti vai arī tā nav iespējama), tiek izmantota A formula. Gadījumos, kad pakalpojums ir pilnībā nepiemērots elektronizācijai (normatīvie akti vai pakalpojuma jēga nepieļauj elektronizāciju), tas aprēķinos netiek iekļauts.

A formula

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

B formula

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

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

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

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

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 – daļu A aprēķina katram pakalpojumam individuāli, bet pēc tam apkopo iestāžu līmenī, savukārt daļa B tiek aprēķināta no iestāžu līmenī uzdotiem jautājumiem.

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

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

Indeksa daļa A par pakalpojuma saņemšanas ērtībām (katram pakalpojumam)

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

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

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

Kopējais pakalpojumu ērtību rādītājs tiek aprēķināts pēc šādas formulas:

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

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

Kā iestādes svars tiek izmantots iestādes kopējais sniegto pakalpojumu skaits. Ja iestāde pakalpojumus nesniedz vai arī par tiem nav sniegta informācija, svars ir 0, bet indekss netiek aprēķināts. Iestādes tiek rangētas 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". Svaram norāda, cik būtiska konkrētā iestādes funkcija ir kopējās valsts pārvaldes funkcionēšanā. Tas tiek izmantots, salīdzinot ar citām tās pašas iestādes funkcijām.

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



Indeksa daļa B par komunikāciju
par pakalpojumiem
(katram pakalpojumam)

5.2.7. Atvērto datu indekss

Atvērto datu indekss tiek veidots no divām saturiskām daļām:

- 1) Informācijas pieejamība par datiem;
- 2) Datu pieejamība.

Tādējādi maksimālais iespējamais indeksa rādītājs ir 100 punktu.

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

ja iestāde izsniedz licences, sertifikātus, atļaujas

ja iestāde neizsniedz licences, sertifikātus, atļaujas

a01 Informācijas pieejamība par iestādes uzturēto informāciju: metadati par informāciju, tās struktūru ir pieejami	publiski pieejami tiešsaistē	Tiekasatīti ir pieejami metadati par iestādes dāto informāciju, tās struktūru.	10
	pieejami pēc pieprasījuma	Metadati ir pieejami tikai MK noteikuma vai tā jāpieņem pašai iestādei.	2
	nē	Nav pieejami metadati par iestādes dāto informāciju, tās struktūru.	0
+			
a02 Ir pieejama informācijas iegūšanas kārtība	publiski pieejama tiešsaistē	Tiekasatīti ir informācija par iestādes dāto informācijas iegūšanas kārtību.	10
	pieejama pēc pieprasījuma	Informācija ir pieejama tikai MK noteikuma vai tā jāpieņem pašai iestādei.	2
	nē	Nav pieejama informācija par iestādes dāto informācijas iegūšanas kārtību.	0
+			
a03 Vai ir publiski pieejami elektroniski izsniegto licenču, sertifikātu, atļauju u.tml. reģistri	jā, visi	Visu licenču, sertifikātu, atļauju u.tml. izsniegto vai statusus ir iespējams pārbaudīt tiešsaistē.	30
	jā, daļa	Daļu licenču, sertifikātu, atļauju u.tml. izsniegto vai statusus ir iespējams pārbaudīt tiešsaistē.	21
	nē	Nav iespējams licenču, sertifikātu, atļauju u.tml. izsniegto vai statusus pārbaudīt tiešsaistē.	0

a01 Informācijas pieejamība par iestādes uzturēto informāciju: metadati par informāciju, tās struktūru ir pieejami	publiski pieejami tiešsaistē	Tiekasatīti ir pieejami metadati par iestādes dāto informāciju, tās struktūru.	25
	pieejami pēc pieprasījuma	Metadati ir pieejami tikai MK noteikuma vai tā jāpieņem pašai iestādei.	5
	nē	Nav pieejami metadati par iestādes dāto informāciju, tās struktūru.	0
+			
a02 Ir pieejama informācijas iegūšanas kārtība	publiski pieejama tiešsaistē	Tiekasatīti ir informācija par iestādes dāto informācijas iegūšanas kārtību.	25
	pieejama pēc pieprasījuma	Informācija ir pieejama tikai MK noteikuma vai tā jāpieņem pašai iestādei.	5
	nē	Nav pieejama informācija par iestādes dāto informācijas iegūšanas kārtību.	0

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

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

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

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

5.2.8. Komunikācijas un atbalsta klientiem indekss

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

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

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

A komponente balstās visu pakalpojumu novērtējumā pēc viena jautājuma:

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



Indeksa daļa A par komunikāciju par pakalpojumiem (katram pakalpojumam)

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

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

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

Indeksa daļa A par komunikāciju par atbalstu klientiem (noapaļojot līdz veselam skaitlim)

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

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

=
90

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

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

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

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

5.2.9. Iestādes komunikācijas ar sabiedrību indekss

Iestādes komunikācijas ar sabiedrību indekss tiek veidots no divām komponentēm:

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

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

m06 Līdzdalības veicināšana	ir	Pastāv auditorijas līdzdalības iespējas (iespēja uzdot jautājumus, izteikt viedokli, ierosinājumu) atsevišķā sadaļā, izmantojot tiešsaistes formu - ne uz kopējo epastu.	18	
	nav	Nepastāv auditorijas līdzdalības iespējas (iespēja uzdot jautājumus, izteikt viedokli, ierosinājumu) atsevišķā sadaļā, izmantojot tiešsaistes formu.	0	
+				
m07 Līdzdalības veicināšana svešvalodās	ir	Pastāv auditorijas līdzdalības iespējas (iespēja uzdot jautājumus, izteikt viedokli, ierosinājumu) atsevišķā sadaļā, izmantojot tiešsaistes formu - ne uz kopējo epastu.	5	
	nav	Nepastāv auditorijas līdzdalības iespējas (iespēja uzdot jautājumus, izteikt viedokli, ierosinājumu) atsevišķā sadaļā, izmantojot tiešsaistes formu.	0	
+				
k13 Vai iestāde komunicē ar sabiedrību savos īpaši izveidotos forumos	jā	Pastāv īpaši izveidoti (vai nu iestādes vai ārēji) forumi, kuros iestāde aktīvi komunicē ar sabiedrību.	20	
	nē	Nav šādu īpaši veidotu forumu vai arī iestāde tajos aktīvi nelīdzdarbojas.	0	
+				
k11Vai iestāde komunicē ar sabiedrību sociālajos tīklos	jā: k12 Kanāla interaktivitāte	augsta	Ātra reakcija, atbildes uz konkrētiem jautājumiem tiek sniegtas, ir kārtība, kā informācija tiek apkopota un apstrādāta, iesaistot, ja nepieciešams, citus iestādes speciālistus.	20
		vidēja	Nav izstrādāts mehānisms, kā reaģēt dažādās situācijās un atbildēt, reakciju nodrošina "komunikāciju departaments" bez pārējās iestādes iesaistes.	12
		zema	Tiek sniegta informācija galvenokārt vienā virzienā, taču netiek nodrošināta interaktivitāte	6
	nē	Iestāde nekomunicē ar sabiedrību sociālajos tīklos		0

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

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

Tā kā nav iespējas atrast universālu indikatoru, kas norādītu uz komunikācijas ar sabiedrību nozīmīgumu konkrētās iestādes kontekstā, tomēr tas ir būtiski visām valsts iestādēm, tiek

izmantots svars, kas ir salīdzināms ar pārējiem iestādes līmenī izmantotajiem svaram – svērtais aritmētiskais vidējais no pārējiem iestādei piemērotajiem svaram.

m01 Vai informācija ir strukturēta pa mērķauditorijām	augsts līmenis	Ir precīzi strukturēta pa mērķauditorijām, adekvāts tām adresētās informācijas pasniegšanas veids.	4
	vidējs līmenis	Mērķauditorijas ir nodalītas, tomēr neskaidri vai arī informācija tām pasniegta nepietiekami mērķorientēti.	0
	zems līmenis	Informācija nav strukturēta pa mērķauditorijām.	2
+			
m02 Informācija mājas lapā ir skaidri un viegli atrodamā	jā	Informācija mājas lapā ir skaidri un viegli atrodamā.	6
	daļēji	Pastāv zināmas grūtības ar informācijas atrašanu, tomēr tās nav nozīmīgas.	3
	nē	Neskaidra struktūra, grūti atrast informāciju.	0
+			
m03 Ir meklētājs mājas lapas ietvaros	ir	Ir meklētājs mājas lapas ietvaros.	12
	nav	Nav meklētāja vai arī tas piedāvā meklējumu visā tīmeklī.	0
+			
m04 No mājas lapas ir skaidrs, kāda informācija iegūstama un uz kādiem nosacījumiem	ir	No mājas lapas ir skaidrs, kāda informācija iegūstama un uz kādiem nosacījumiem.	9
	daļēji	Mājas lapā ir tās vai citas norādes uz iegūstamo informāciju un /vai tās saņemšanas nosacījumiem, tomēr tās ir nepilnīgas.	5
	nav	No mājas lapas nav skaidrs, kāda informācija iegūstama un uz kādiem nosacījumiem.	2
+			
m08 Mājas lapas novērtējuma iespējas atsevišķi no pārējām līdzdalības iespējām	ir	Ir iespēja nodalīti no pārējā uzdot jautājumus, viedokli, priekšlikumu vai kontaktēties saistībā ar mājas lapas saturu.	6
	nav	Nav iespējas nodalīti no pārējā uzdot jautājumus, viedokli, priekšlikumu vai kontaktēties saistībā ar mājas lapas saturu.	0

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. Valsts izglītības satura centrs
- 2.4. Izglītības kvalitātes valsts dienests
- 2.5. Valsts izglītības attīstības aģentūra
- 2.6. Studiju un zinātnes administrācija
- 2.7. Latviešu valodas aģentūra
- 2.8. Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra
- 2.9. Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra
- 2.10. Valsts darba inspekcija
- 2.11. Nodarbinātības valsts aģentūra
- 2.12. Sociālās integrācijas valsts aģentūra
- 2.13. Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija
- 2.14. Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija
- 2.15. Valsts vides dienests
- 2.16. Dabas aizsardzības pārvalde
- 2.17. Vides pārraudzības valsts birojs
- 2.18. Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija
- 2.19. Valsts reģionālās attīstības aģentūra
- 2.20. Latvijas vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs
- 2.21. VAS „Elektroniskie sakari”
- 2.22. Latvijas institūts
- 2.23. Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra
- 2.24. NBS Apvienotais štābs
- 2.25. Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcija
- 2.26. Tūrisma attīstības valsts aģentūra
- 2.27. Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

- 2.28. Centrālā statistikas pārvalde
- 2.29. Konkurences padome
- 2.30. Latvijas investīciju un attīstības aģentūra
- 2.31. SIA „Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs”
- 2.32. SIA „Latvijas Nacionālais metroloģijas centrs”
- 2.33. Valsts Kase
- 2.34. Valsts ieņēmumu dienests
- 2.35. Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija
- 2.36. Iepirkumu uzraudzības birojs
- 2.37. Centrālā finanšu un līgumu aģentūra
- 2.38. VSIA „Latvijas proves birojs”
- 2.39. Centrālā vēlēšanu komisija
- 2.40. Finanšu un kapitāla tirgus komisija
- 2.41. Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome
- 2.42. Valsts policija
- 2.43. Valsts robežsardzes Galvenā pārvalde
- 2.44. Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests
- 2.45. Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde
- 2.46. Nodrošinājuma valsts aģentūra
- 2.47. Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs
- 2.48. Latvijas Nacionālais arhīvs
- 2.49. Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija
- 2.50. Latvijas Nacionālā bibliotēka
- 2.51. Latvijas Nacionālais kultūras centrs
- 2.52. Kultūras informācijas sistēmu centrs
- 2.53. Transporta nelaimes gadījumu un incidentu izmeklēšanas birojs
- 2.54. Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija
- 2.55. Valsts dzelzceļa administrācija
- 2.56. VZ Civilās aviācijas aģentūra
- 2.57. Autotransporta direkcija
- 2.58. VAS „Ceļu satiksmes drošības direkcija”
- 2.59. VAS „Latvijas jūras administrācija”
- 2.60. VAS „Latvijas valsts radio un televīzijas centrs”
- 2.61. Datu valsts inspekcija
- 2.62. Ieslodzītumu vietu pārvalde
- 2.63. Juridiskās palīdzības administrācija
- 2.64. Valsts aģentūra „Maksātnespējas administrācija”
- 2.65. Patentu valde
- 2.66. Tiesu administrācija
- 2.67. Uzturlīdzekļu garantiju fonds
- 2.68. Uzņēmumu reģistrs
- 2.69. Valsts probācijas dienests
- 2.70. Valsts tiesu ekspertīžu birojs
- 2.71. Valsts valodas centrs
- 2.72. Valsts zemes dienests
- 2.73. Veselības inspekcija
- 2.74. Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs
- 2.75. Valsts asinsdonoru centrs

- 2.76. Zāļu valsts aģentūra
- 2.77. Nacionālais veselības dienests
- 2.78. Lauku atbalsta dienests
- 2.79. V/A Lauksaimniecības datu centrs
- 2.80. VSIA „Sertifikācijas un testēšanas centrs”
- 2.81. Valsts meža dienests
- 2.82. Pārtikas un veterinārais dienests
- 2.83. Valsts aģentūra „Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra”
- 2.84. Valsts augu aizsardzības dienests
- 2.85. Sabiedrības integrācijas fonds
- 2.86. Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs
- 2.87. Pārresoru koordinācijas centrs
- 2.88. Valsts kontrole
- 2.89. Tiesībsargs