

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Reģionālās
attīstības fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

KANTAR
TNS.



jaunrades
laboratorija

Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings

Valsts iestāžu e-indeks:

Aprakstoša atskaite

Nodevums

Iepirkuma identifikācijas numurs VARAM 2017/4

2017. gads

Dokumenta identifikators:

VALSTS_IESTAZU_EINDEKSS_0501.docx

Neatkarīgi no izmantojamajiem līdzekļiem, nevienu daļu no šī dokumenta nedrīkst reproducēt, pārraidīt, pārrakstīt, uzglabāt elektroniskā meklēšanas sistēmā vai tulkot kādā citā valodā bez pilnas atsaucē uz šo dokumentu.

© VARAM, 2017. gads Visas tiesības aizsargātas.

Citas tekstā izmantotās preču zīmes pieder to īpašniekiem un ir izmantotas tikai kā atsaucē.

Satura rādītājs

1.1. Tabulu rādītājs	4
1.2. Attēlu rādītājs	4
2. Ievads	6
2.1. Dokumenta nolūks	6
2.2. Terminu skaidrojums	6
3. Tehniskā informācija	8
4. Ziņojuma saturs	9
4.1. E-indeksta aprēķināšanas metodika	9
4.2. Galvenie rezultāti par e-pārvaldi	13
4.3. Kopējā e-indeksta rezultāti iestāžu griezumā	15
4.3.1. Kopējā e-indeksta rezultāti ministriju grupā	15
4.3.2. Kopējā e-indeksta rezultāti pārējo iestāžu grupā	16
4.3.3. Kopējā e-indeksta rezultāti resoru griezumā	19
4.4. E-indeksta rezultāti tematiskā griezumā	20
4.4.1. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība	20
4.4.2. Klientu apkalpošana un atbalsts	25
4.4.3. Atvērto datu pieejamība	30
4.4.4. Pakalpojumu nodrošināšana	34
4.4.5. Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība	38
4.5. Rekomendācijas metodikas pilnveidei	41
5. Pielikumi	44
5.1. Izlasē iekļautās iestādes	44
5.2. Interaktīvas rezultātu tabulas	47
5.3. 2017. gada posmā pakalpojumu nodrošināšanas indeksa aprēķinā vērā ņemtie pakalpojumu rādītāji	52
5.4. Detalizēta e-indeksta aprēķināšanas metodika	52
5.5. Jautājumu punktu piešķiršanas metodika	55

1.1. Tabulu rādītājs

1. tabula. „Saistītie dokumenti”	6
2. tabula. „Dokumentā izmantoto terminu skaidrojums”	6
3. tabula. „Pētījuma tehniskā informācija”	8
4. tabula „Latvijas e-pārvaldes briedums valsts iestāžu vidū”	14
5. tabula. „Indeksa „Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība” brieduma līmeņu apraksts”	23
6. tabula. „Indeksa „Klientu apkalpošana un atbalsts” brieduma līmeņu apraksts”	27
7. tabula. „Indeksa „Atvērto datu pieejamības” brieduma līmeņu apraksts”	31
8. tabula. „Indeksa „Pakalpojumu nodrošināšana” brieduma līmeņu apraksts”	36
9. tabula. „Indeksa „Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība” brieduma līmeņu apraksts”	39
10. tabula. „Izlasē iekļautās iestādes”	44

1.2. Attēlu rādītājs

1. attēls „Valsts iestāžu e-indeksta rādītāji”	10
2. attēls. „Valsts iestāžu e-indeksta atjauninātā struktūra”	11
3. attēls. „Brieduma līmeņu novērtējuma robežlielumi (tēmas indeksa augstākā robežvērtība, kas atbilst attiecīgajam līmenim)”	12
4. attēls. e-pārvaldes indekss ministriju un iestāžu grupās un atbilstošie brieduma līmeņi	13
5. attēls. „E-pārvaldes brieduma līmeņi ministriju un pārējo iestāžu grupās atbilstoši indeksa tēmām”	14
6. attēls. „2017. gada e-indeksta rezultāti ministriju griezumā”	16
7. attēls. „2017. gada e-indeksta rezultāti iestāžu griezumā”	19
8. attēls. „2017. gada e-indeksta rezultāti resoru griezumā”	20
9. attēls. „Saziņas ar sabiedrību un līdzdalības rādītāji”	21
10. attēls. „Indeksa „Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība” rezultātu līderi”	22
11. attēls. „Indeksa „Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība” rezultāti ministriju griezumā”	24
12. attēls. „Indeksa „Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība” rezultāti iestāžu griezumā”	24
13. attēls. „Klientu apkalpošanas un atbalsta rādītāji”	25
14. attēls. „Indeksa „Klientu apkalpošana un atbalsts” rezultātu līderi”	27
15. attēls. „Indeksa „Klientu apkalpošana un atbalsts” rezultāti ministriju griezumā”	29
16. attēls. „Indeksa „Klientu apkalpošana un atbalsts” rezultāti iestāžu griezumā”	29

17. attēls. „Atvērtu datu pieejamības rādītāji”	30
18. attēls. „Indeksa „Atvērtu datu pieejamība” rezultātu līderi”	31
19. attēls. „Indeksa „Atvērtu datu pieejamība” rezultāti ministriju griezumā”	33
20. attēls. „Indeksa „Atvērtu datu pieejamība” rezultāti iestāžu griezumā”	33
21. attēls. „Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitātes rādītāji”	34
22. attēls. „Indeksa „Pakalpojumu nodrošināšana” rezultātu līderi”	35
23. attēls. „Indeksa „Pakalpojumu nodrošināšana” rezultāti ministriju griezumā”	37
24. attēls. „Indeksa „Pakalpojumu nodrošināšana” rezultāti iestāžu griezumā”	37
25. attēls. „Iestādes iekšējo procesu un starpiestāžu sadarbības rādītāji”	38
26. attēls. „Indeksa „Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība” rezultātu līderi”	39
27. attēls. „Indeksa „Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība” rezultāti ministriju griezumā”	40
28. attēls. „Indeksa „Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība” rezultāti iestāžu griezumā”	41
29. attēls. „Interaktīvās rezultātu tabulas titullapa”	48
30. attēls. „Interaktīvās rezultātu tabulas resora skats”	48
31. attēls. „Interaktīvās rezultātu tabulas e-indeksā neiekļauto iestāžu skaits”	49
32. attēls. „Interaktīvās rezultātu tabulas tabulārs apkopojums pa e-indeksa sadaļām”	49
33. attēls. „Interaktīvās rezultātu tabulas individuālo iestāžu skats”	50
34. attēls. „Interaktīvās rezultātu tabulas iespējamo atbilžu un to punktu skats”	50
35. attēls. „Interaktīvās rezultātu tabulas dinamisko īpatsvaru skats”	51
36. attēls. „Interaktīvās rezultātu tabulas resoru skats”	52

2. IEVADS

2.1. Dokumenta nolūks

Valsts iestāžu e-indekss nodevums ir izstrādāts saskaņā ar Līgumu. Šis dokuments ir izstrādāts, lai iesniegtu Pasūtītājam pētījuma galveno rezultātu pārskatu par valsts iestāžu e-indeksu, e-indeksu veidojošo tēmu indeksiem, kā arī e-indekss rezultātu atspoguļojumu resoru un iestāžu griezumā. Nodevums izstrādāts balstoties uz Līguma 1. pielikumu „Pasūtītāja pieprasījums, prasības un tehniskā specifikācija”, 2017. gada 9. oktobrī ar Pasūtītāju un PIKTAPS „IKT arhitektūras pārvaldības” darba pakas vadības grupu saskaņoto metodiku un ir cieši saistīts ar valsts iestāžu vērtējuma rezultātiem, kas kalpo par sākotnējiem datiem e-indekss aprēķinā. Šis nodevums skatāms kontekstā ar 1. tabulā minētajiem dokumentiem.

1. tabula. „Saistītie dokumenti”

Dokumenta nosaukums	Piezīmes
Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings. Pētījuma metodika.	Sniegts metodikas apraksts.
Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings. Valsts iestāžu vērtējuma nodevums.	Sniegts detalizēts iestāžu vērtējuma rezultātu pārskats.
Latvijas valsts iestāžu e-indekss un e-pārvaldes attīstības pārskats, 2015. gads. (iepirkuma identifikācijas Nr.: VARAM 2014/5, 04.02.2014).	Pārskatā publicētie rezultāti izmantoti rādītāju dinamikas analīzei.

2.2. Terminu skaidrojums

2. tabula. „Dokumentā izmantoto terminu skaidrojums”

Termins	Skaidrojums
ARKA	Datu savākšanas sistēma valsts IS arhitektūras izstrādei.
Atvērtie dati	Brīvi pieejama bezmaksas informācija bez atkalizmantošanas ierobežojumiem, kuru var rediģēt un automatizēti apstrādāt ar brīvi pieejamām lietojumprogrammām.
CAWI	Interneta aptauja jeb Computer Assisted Web Interviews.
DIV	Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vide.
DVS	Dokumentu vadības sistēma.
EDUS	Elektronisko dokumentu uzskaites sistēma.
eID	Elektroniskā identifikācijas karte.
eParaksts	Elektroniskais paraksts.
E-indekss	Valsts iestāžu e-indekss – rīks, kas analizē un sniedz pārskatu par to, cik lielā mērā un cik atbilstoši iestādes izmanto IKT, lai a) iespējami efektīvāk organizētu savu iekšējo darbu; b) sadarbotos ar citām iestādēm un c) sniegtu pakalpojumus iedzīvotājiem un uzņēmējiem.
E-pakalpojumi	Iestāžu pakalpojumu elektroniska pieprasīšana un/vai saņemšana elektroniskā veidā jeb izmantojot elektroniskos pakalpojumus.
E-pārvalde	Valsts un pašvaldību pārvaldes efektīva īstenošana, izmantojot informācijas un komunikāciju tehnoloģijas (IKT).
HORIZON	SIA “Visma Enterprise” veidotā resursu vadības un grāmatvedības programma.

Termins	Skaidrojums
HORIZON HOP	SIA "Visma Enterprise" HORIZON pašapkalpošanās portāls.
IKT	Informācijas un komunikācijas tehnoloģijas.
IS	Informācijas sistēma.
Izpildītājs	Personu apvienība, ko veido SIA "Jaunrades Laboratorija" un SIA "TNS Latvia".
KPI	Izpildes pamatrādītāji jeb Key Performance Indicators.
Latvijas valsts iestāžu e-indeks	Analizē iestāžu e-pārvaldes iespēju pielietojumu un efektivitāti iestāžu iekšējā darba organizācijā un starpiestāžu procesos, kā arī sniegto e-pakalpojumu pieejamību iedzīvotājiem.
Līgums	2017. gada 13. jūlijā noslēgtais līgums Nr. IL/49/2017 starp VARAM, SIA "Jaunrades laboratorija" un SIA "TNS Latvia".
NAMEJS	SIA "RIX Technologies" veidotā dokumentu vadības sistēma.
Monitorings	Integrētā publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings.
Pakalpojuma gadījums	Uzskaitāms, nodalāms pakalpojumu sniegšanas fakts, kuram nodalāma tā uzsākšana, izpilde un sniegšana.
Pakalpojums	Valsts pārvaldes pakalpojums – tiešs guvums, ko saskaņā ar ārējiem normatīvajiem aktiem valsts pārvaldes pakalpojuma turētājs (iestāde) nodrošina klientam, īstenojot publiskās pārvaldes funkcijas un uzdevumus vai nodrošinot sabiedrības vajadzību ievērošanu. Valsts pārvaldes pakalpojumu iniciē/piesaka klients. Vēršam uzmanību, ka valsts pārvaldes pakalpojums neietver valsts varas īstenošanu, piemēram, nodokļu audits, sodu uzlikšana vai iestādes iniciatīvas rezultātā veikta kāda darbība vai kontrole.
Pamatdarbības sistēma	Informācijas sistēma, kura nodrošina automatizācijas atbalstu iestādei normatīvi noteikto funkciju veikšanai. Pamatdarbības sistēmas var būt un var nebūt reģistrētas kā valsts informācijas sistēmas.
Pasūtītājs	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija.
PIKTAPS	Publiskās pārvaldes informācijas un komunikācijas tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma.
Publiskais pakalpojums	Valsts pārvaldes pakalpojums, atbilstoši MK noteikumiem Nr. 399 "Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes un sniegšanas kārtība", kuri stājas spēkā 18.07.2017.
Resors	Iestāde vai iestāžu sistēma, kam padota kāda valsts pārvaldes nozare.
SPOLIS	Valsts sociālās politikas monitoringa informācijas sistēma.
SOPA	Sociālās palīdzības administrēšanas lietojumprogramma.
TS	Tehniskā specifikācija.
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija.
VAS	Valsts akciju sabiedrība.
Iestāžu saīsināto nosaukumu saraksts	sniegts 5.1. pielikumā „Izlasē iekļautās iestādes”.

3. TEHNISKĀ INFORMĀCIJA

3. tabula. „Pētījuma tehniskā informācija”

Pētījuma veicējs	SIA „Jaunrades laboratorija” – metodoloģijas izstrāde, instrumentārija sagatavošana un testēšana, lauka darba īstenošana, izmantojot sistēmu ARKA, datu apstrāde un analīze.
Mērķa grupa	104 valsts iestādes.
Datu ieguves metodes	E-indekss aprēķinā izmantoti dati no 2017. gadā īstenotā valsts iestāžu vērtējuma, kas iekļauj iestāžu sniegto informāciju un datus tiešsaistes pašvērtējuma aptaujas veidā, ekspertu vērtējuma rezultātus, kā arī ar automatizētiem tīmekļvietņu vērtēšanas rīkiem iegūtus vērtējumus (detalizēti datu ieguves metodes aprakstītas dokumentā: Integrēts publisko pakalpojumu sniegšanas un galalietotāju vajadzību monitorings. Pētījuma metodika).
Datu analīzes metodes	Kabineta pētījums (<i>desk research</i>), izmantojot statistisko analīzi.
Izlase ¹	n=83 ar pilnībā aizpildītiem valsts iestāžu vērtējuma datiem, t.sk. 10 ministrijas ² ; n=9 dažādu iemeslu dēļ nepiedalās vērtējumā; n=12 dažādu iemeslu dēļ neaizpildītu tiešsaistes aptaujas anketu skaits.
Izlasses metode	Pašizlase.
Datu ieguves periods	06.11.2017.–06.12.2017.
E-indekss atskaites struktūra	Valsts iestāžu e-indekss: galvenie rezultāti; Valsts iestāžu e-indekss: interaktīvs pielikums ar detalizētiem rezultātiem un to aprēķinu.

¹ Detalizēta informācija par valsts iestāžu dalību e-indeksā atspoguļota 5.1. nodaļā „Izlāsē iekļautās iestādes”.

² Ārlietu ministrijas, Tieslietu ministrijas, Veselības ministrijas vērtējumi e-indeksā netika iekļauti, jo pašvērtējuma anketas netika aizpildītas vai tika aizpildītas nepilnīgi.

4. ZIŅOJUMA SATURS

4.1. E-indekss aprēķināšanas metodika

Latvijas e-indekss mērījumi pirmo reizi veikti 2014. gadā, otro reizi – 2015. gadā. Jau abos pirmajos periodos iegūtie dati bija daļēji salīdzināmi, jo metodikā tika ieviestas izmaiņas jau pēc pirmā mērījuma veikšanas, saglabājot datu salīdzināmību un pēctecību (iespēju robežās).

E-indekss metodika paredz iegūt objektīvus un salīdzināmus kritērijus, lai novērtētu e-pārvaldes principu ieviešanu valsts iestāžu darbā. Metodika apraksta:

- gan kvantitatīvos, gan kvalitatīvos datus, kas raksturo e-pārvaldes ieviešanu un briedumu iestādēs;
- rādītājus, kas izmantojami valsts iestāžu e-pārvaldes līmeņa salīdzināšanai;
- analīzes un aprēķina metodes e-indekss izveidei.

E-indekss mērķis ir aprēķināt un parādīt e-pārvaldes efektivitāti valsts iestādēs. Ar e-indekss palīdzību iespējams:

- 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 un pētījumos.

Lai iegūtie dati raksturotu dažādus iestāžu elektronizācijas aspektus, sākotnēji rādītāji valsts iestāžu savstarpējai salīdzināšanai tika sadalīti šādās tematiskās grupās: starpiestāžu datu apmaiņa, pamatdarbības procesi un to nodrošināšanās informācijas sistēmas, e-pakalpojumi, komunikācija ar sabiedrību, iestāžu iekšējo procesu elektronizācija. 2017. gadā tika būtiski pārskatīta e-indekss metodika, t.sk. tā tematiskās grupas, kā arī e-indeksā izmantoto rādītāju ieguves instrumentārijs, tādējādi 2017. gada rezultāti nav tiešā veidā salīdzināmi ar iepriekšējo periodu rezultātiem, tāpēc analizējot e-indekss rezultātus valsts iestāžu griezumā, koncentrēsimies uz izmaiņām iestādes ieņemto vietu iepriekšējos periodos.

Lai aprēķinātu kopējā e-indekss atsevišķo tēmu indeksus, tika izmantota punktu piešķiršanas pieeja, kuras ietvaros, katram iestādes pašvērtējumam, eksperta sniegtajam vērtējuma un automātiskā vērtējuma atbilstošu variantam anketā tika piešķirts atbilstošs punktu skaits no 0 līdz 25 punktiem, atbilstoši konkrētā jautājuma nozīmībai e-pārvaldes principu īstenošanas procesā. (Visus rādītājus no kuriem sastāv e-indeks apkopotā veidā var aplūkot 1. attēls.) Jo lielāka nozīme, jo tiek piešķirts lielāks punktu skaits par attiecīgo atbilstošu variantu. Iegūtais katras tēmas indekss tiek svērts atbilstoši 2. attēls norādītajam īpatsvaram, lai iegūtu kopējo iestādes e-indeksu. Katrā atsevišķā tēmā iespējams iegūt maksimālo punktu skaitu pirms svēršanas – 100 punktus, paredzot

iestādēm iespēju iegūt papildpunktus³. Turpmākajos rezultātu atspoguļojumos ir izmantoti gan svērti, gan nesvērti punktu skaiti, kas tiek norādīts zemsvērtas piezīmēs.

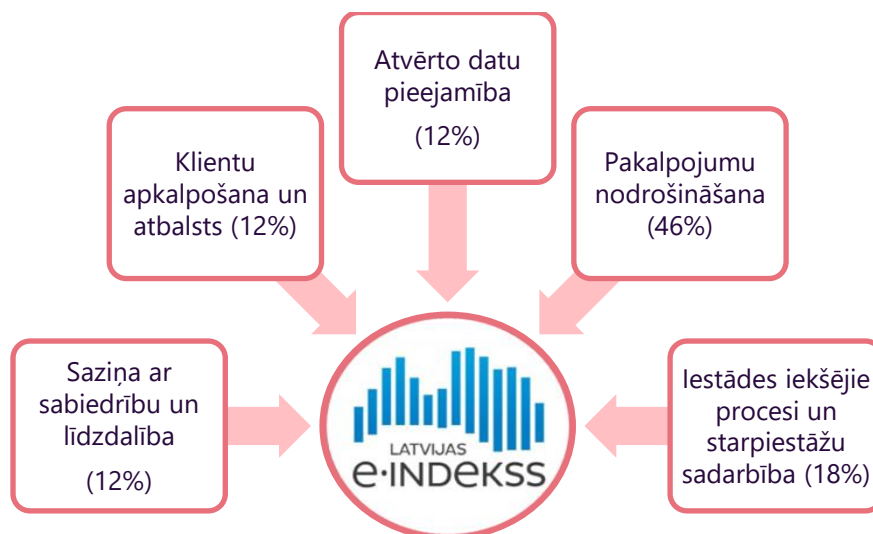
1. attēls „Valsts iestāžu e-indekss rādītāji”

	E-indekss sadaļa	E-indekss apakšsadaļa (ja ir)	E-indekss rādītājs
E-indekss	Atvērto datu pieejamība		Atvērto datu izmantošanas veicināšana
			Publiski pieejamo datu kopu pieejamības tehniskais līmenis
			Publisko datu kopu pieejamība (tām datu kopām, kuras ir atvērtas)
			Publiskojamo datu saņemšanas procedūra
	Iestādes iekšējo procesu efektivitātes rādītāji	Dokumentu aprites elektronizācija	Elektronisko dokumentu īpatsvars saņemto un nosūtīto dokumentu vidū
			Mašīnlasāmu rēķinu īpatsvars izrakstītajos rēķinos
			Vienota dokumentu pārvaldības sistēma
			Dokumentu aprites process
		Komunikācija ar darbiniekiem	Mobilitāte
			Personālvadības elektronizācija
			Darbinieku IKT prasmju pilnveide
			Komunikācija ar darbiniekiem
	Klientu apkalpošana un atbalsts	Klientu apkalpošanas pārvaldība	Mobilitātes iespējas
			Klientu apkalpošanas standarta esamība
		Klientu atbalsta nodrošināšana	Klientu apkalpošanas standarta ievērošana
			Klientu apmierinātības mērīšana
	Pakalpojumu nodrošināšana	E-pakalpojumu popularizēšana	Mūsdienu tehnoloģiju pielietojums un proaktivitāte
			Atbalsts e-pakalpojumu lietošanā uz vietas iestādē
			Telefonisks atbalsts e-pakalpojumu lietošanā
			Tiešsaistes konsultācijas pieejamība
		Pakalpojumu lietojamība (ērtība)	E-pakalpojumu apraksta pieejamība
			Saite uz latvija.lv
			Informēšana par e-pakalpojumu iespējām
			Informētība par pakalpojumu
	Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība	Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitāte	Pakalpojumu saņemšanas ērtības B→ iestāžu līmenis
			Pakalpojumu uzskaites rādītāji (iestādēm, kas sniedz pakalpojumus)
			E-līdzdalības iespējas tīmekļvietnē
			Komunikācija sociālajos tīklos (vai trešo personu platformā)
			Tīmekļvietnes atbilstība mobilajai lietotnei
			Tīmekļvietnes atbilstība WCAG standartam
			Tīmekļvietnes lietojamība

Atjauninātā e-indekss tēmu struktūra (skatīt 2. attēls). Atspoguļojot galalietotāju perspektīvu, indeksā iekļautas 3 tēmas, kas orientētas tieši uz galalietotāju vajadzību nodrošināšanu – saziņa ar sabiedrību un līdzdalība, atvērto datu pieejamība, klientu apkalpošana un atbalsts, kas visas kopā veido teju trešdaļu (30%) no valsts iestāžu e-indekss. Gandrīz divas trešdaļas (60%) e-indekss tiek atvēlētas tēmām, kas attiecas uz iestāžu iekšējo procesu efektivitāti un starpiestāžu sadarbību, kā arī pakalpojumu nodrošināšanu (t.sk. pakalpojumu nodrošināšanas efektivitāti, pakalpojumu lietojamību (ērtību), e-pakalpojumu popularizēšanu).

³ Papildpunktus piešķir par mašīnlasāmu rēķinu īpatsvaru, 2017. gada e-indeksā pakalpojumu nodrošināšanas sadaļā tiek ņemta vērā informētība par pakalpojumu rādītāju no iedzīvotāju reprezentatīvās aptaujas, kā arī citi rādītāji atbilstoši metodikai.

2. attēls. „Valsts iestāžu e-indekss atjauninātā struktūrā”



Jāpiemin, ka svēršana notiek dinamiskā veidā ar mērķi ietvert dažādu iestāžu individuālās īpatnības. Ja iestāde ir atzīmējusi aptaujā, ka kāda e-indekss sadaļa uz to neattiecas, tad iestādes e-indekss tiek aprēķināts, izmantojot pārējās e-indekss sadaļas, kurām attiecīgi tiek piešķirta lielāka nozīme.

Lai iegūtu kvalitatīvu vērtējumu katras iestādes e-pārvaldes brieduma līmenim, tika veikta modelēšana, nosakot katram iestādes vai eksperta sniegtajam e-indeksā iekļautā jautājuma atbilžu varianta vai sniegto atbilžu kombinācijas atbilstību katram no pieciem definētajiem brieduma līmeņiem, nosakot katras atsevišķas tēmas indeksa punktu skaita robežlielumus, kas atdala brieduma līmeņus.

Paraugu brieduma novērtējuma ceļveža matricai iekļauts 3. attēlā, kurā definēti pieci brieduma līmeņi, kuros ievērots virziens no situatīvām un pašsaprotamām praksēm uz oficiāli aprakstītām, noteiktām un vadāmām praksēm un/vai procesiem, kas ideālajā gadījumā var sasniegt optimālu līmeni. Izmantojot analīzi un brieduma modeli, svarīgi koncentrēties nevis uz sasniegto līmeni, bet uz nepieciešamajiem uzlabojumiem, lai varētu sasniegt nākamo brieduma līmeni. Teorētiski pastāv iespēja, ka katrā konkrētajā tēmā maksimālais punktu skaits pārsniedz⁴ 100 punktus, ja tiek piešķirti papildpunkti.

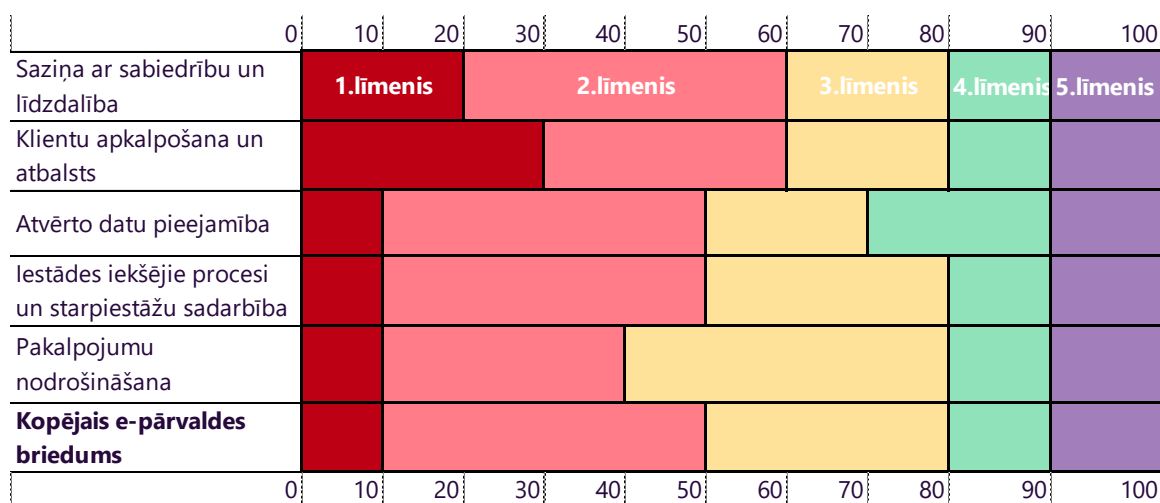
Brieduma līmeņu skaidrojums:

- 1. līmenis (situatīvs) saistīts ar situāciju, ar reaktīvu pieeju uz konkrēto situāciju un tās iespējamo risinājumu.

⁴ 2017. gada pētījumā, ņemot vērā modificēto pakalpojumu nodrošināšanas tēmu un tās daļēju iekļaušanu e-indekss aprēķinos, brieduma līmeņu noteikšanai tiek izmantotas nevis robežvērtības absolūto skaitļu veidā, bet relatīvās vērtības.

- 2. līmenis (intuitīvs) saistīts ar pašsaprotamām praksēm, pēc noklusējuma pielietotiem rīcības modeļiem, kas nav formulēti un dokumentēti vai ir formulēti un dokumentēti nepilnīgi.
- 3. līmenis (definēts) saistīts ar formulētām, dokumentētām un aprakstītām praksēm; jaunu e-pārvaldes risinājumu meklējumiem un to ieviešanu.
- 4. līmenis (pārvaldīts) saistīts ar formulētiem, dokumentētiem un aprakstītiem procesiem, kas nodrošina e-pārvaldes principu darbību praksē, kā arī mērķtiecīgu jaunu e-pārvaldes risinājumu ieviešanu.
- 5. līmenis (optimāls) saistīts ar attiecīgajos apstākļos/situācijā vislabāko, visizdevīgāko un visatbilstošāko risinājumu ieviešanu, balstoties uz definētiem kritērijiem.

3. attēls. „Brieduma līmeņu novērtējuma robežlielumi (tēmas indeksa augstākā robežvērtība, kas atbilst attiecīgajam līmenim)”



Pēc individuālo iestāžu e-indeksu un brieduma līmeņu noteikšanas ir nepieciešams iegūt kopējo Latvijas e-indeksu.

Šajā ziņojumā ir atspoguļoti galvenie rezultāti. Detalizēti rezultāti līdz pat iestāžu līmenim ir pieejami interaktīvā 5.2. pielikumā „Interaktīvas rezultātu tabulas”: [Power BI](#)⁵. Jāatzīmē, ka arī visi e-indeksa vajadzībām nepieciešamie aprēķini tiek veikti minētajā *Power BI* platformā.

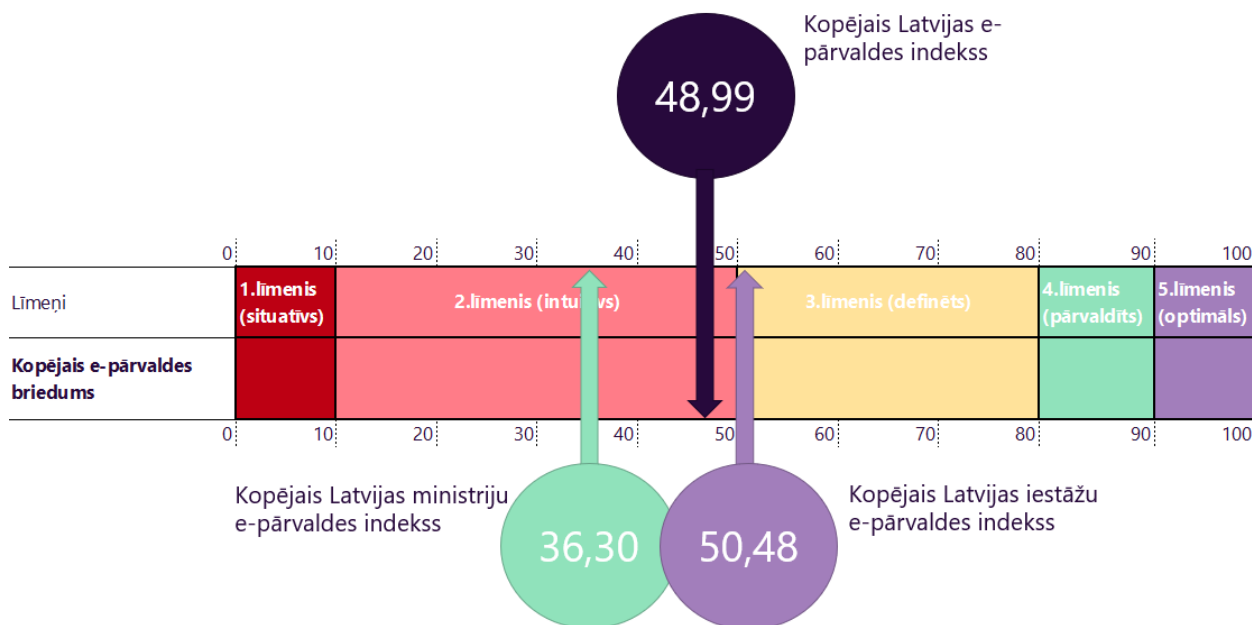
Galvenie rezultāti atspoguļoti resoru un iestāžu līmenī, tēmu rezultāti atspoguļoti ministriju un pārējo iestāžu grupās, individuālā iestāžu līmenī ir izceltas 15 iestādes ar augstāko indeksa vērtējumu katrā tēmā un kopvērtējumā, kā arī ilustrēta situācija e-pārvaldes brieduma līmeņu ziņā.

⁵ <https://rebrand.ly/eindekss>

4.2. Galvenie rezultāti par e-pārvaldi

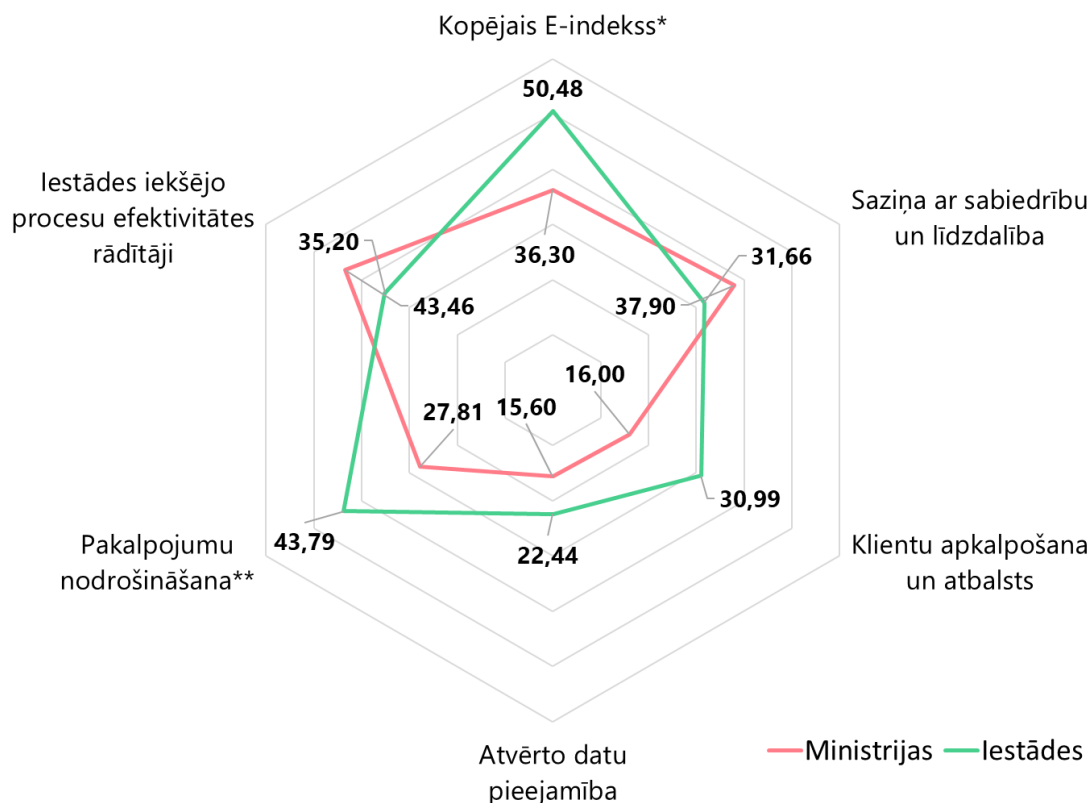
Kopējais Latvijas e-pārvaldes indekss ir **48,99 punkti**, kas atbilst 2. brieduma līmenim un ir ļoti tuvu 3. brieduma līmeņa zemākajai robežvērtībai (50 punkti). Lai sasniegtu 3. brieduma līmeni nepieciešams veikt vien nelielus uzlabojumus pakalpojumu nodrošināšanas jomā vai atvērto datu pieejamības jomā un saziņas ar sabiedrību un līdzdalības jomā. Kopējais Latvijas **iestāžu** e-pārvaldes indekss ir **50,48 punkti**, kas atbilst 3. brieduma līmenim. Kopējais Latvijas **ministriju** e-pārvaldes indekss ir **36,30 punkti**, kas atbilst 2. brieduma līmenim.

4. attēls. e-pārvaldes indekss ministriju un iestāžu grupās un atbilstošie brieduma līmeņi



Vērtējot ministriju un citu iestāžu rezultātus gan par individuāliem indeksiem, gan kopējā e-indeksā, secināms, ka iestāžu vidū pastāv augstāks kopējais briedums (50,48 no 100 punktiem), kā arī to vidējais sniegums klientu apkalpošanas un atbalsta (30,99 no 100 punktiem), atvērto datu pieejamības (22,44 no 100 punktiem) un pakalpojumu nodrošināšanas (43,79 no 100 procentiem) jomās ir augstāks par ministriju sniegumu. Ministrijas labākus rādītājus par iestādēm vidēji uzrādījušas iestādes iekšējo procesu efektivitātes rādītāju (43,46 no 100 punktiem) un saziņas ar sabiedrību un līdzdalības (37,9 no 100 punktiem) jomās (skatīt 5. attēlu). Ir jāņem vērā, ka kopējais e-indeks ir uzrādīts kā svērts pēc 4.1. apakšnodaļā atrodamās metodikas. Pakalpojumu nodrošināšanas e-indeks tiek izteikts procentos. Arī šī metodoloģija ir aprakstīta 4.1. apakšnodaļā.

5. attēls. „E-pārvaldes brieduma līmeņi ministriju un pārējo iestāžu grupās atbilstoši indeksa tēmām”



Galvenie secinājumi par e-pārvaldes kopējo briedumu

Brieduma ziņā 64% no e-indeksā iekļautajām iestādēm atrodas 2. brieduma līmenī. Jāatzīmē, ka 18 iestādes (viena trešā daļa no šobrīd 2. brieduma līmenī esošajām iestādēm) ir ļoti tuvu (10 punktu attālumā) 3. brieduma līmenim.

Savukārt 3. brieduma līmeni ir sasniegušas 26 valsts iestādes jeb 31% no e-indeksā iekļautajām iestādēm, no kurām 3 iestādes ir ļoti tuvu 4. brieduma līmeņa apakšējai robežvērtībai.

Trīs iestāžu e-indeksi jau liecina par 4. brieduma līmeņa apakšējās robežvērtības pārvarēšanu.

Kopumā iestāžu stiprās puses ir pakalpojumu nodrošināšana, iestādes iekšējo procesu efektivitāte un klientu apkalpošana un atbalsts. Salīdzinot ar ministrijām, iestādes uzrāda vājāku sniegumu saziņā ar sabiedrību un līdzdalībā, kā arī iestādes iekšējo procesu efektivitātes rādītājos.

4. tabula „Latvijas e-pārvaldes briedums valsts iestāžu vidū”

Brieduma līmenis	1. līmenis (situatīvs)	2. līmenis (intuitīvs)	3. līmenis (definēts)	4. līmenis (pārvaldīts)	5. līmenis (optimāls)
Visu iestāžu skaits	0	51	29	3	0
Visu iestāžu īpatsvars, %	0	61	35	4	0

Brieduma līmenis	1. līmenis (situatīvs)	2. līmenis (intuitīvs)	3. līmenis (definēts)	4. līmenis (pārvaldīts)	5. līmenis (optimāls)
t.sk. ministriju skaits	0	9	1	0	0
Ministriju īpatsvars, %	0	90	10	0	0

4.3. Kopējā e-indekisa rezultāti iestāžu griezumā

4.3.1. Kopējā e-indekisa rezultāti ministriju grupā

2017. gadā e-pārvaldes līderi ministriju grupā ir šādas ministrijas:

- Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
- Ekonomikas ministrija
- Labklājības ministrija
- Zemkopības ministrija

Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija ir ieviesusi un pielāgojusi dokumentu aprites sistēmu NAMEJS, kas pilnveido dokumentu apriti, centralizējot un savietojot darbam dokumentus, kā arī nodrošina jaunas funkcijas, piemēram, rīkojumu, iekšējo normatīvo aktu, ministrijas līgumu saskaņošanu, parakstīšanu un uzglabāšanu elektroniskā veidā vienas sistēmas ietvaros. Visi personāla dokumenti (rīkojumi, amata apraksti u.c.) tiek gatavoti dokumentu aprites sistēmā NAMEJS un tiek elektroniski parakstīti. VARAM darbiniekiem ir pieejama HORIZON WEB sistēma un jaunais HOP modulis ne tikai atvaļinājumu pieteikšanai, bet arī brīvas formas pieteikumiem, vienreizējo samaksu un mācību pieteikumiem, tādējādi nodrošinot samazinātu dokumentu skaitu papīra formā.

Ekonomikas ministrijā pakāpeniski notiek pāreja uz iekšējās lietvedības sistēmu NAMEJS, vienkāršojot dokumentu aprites sistēmu.

Labklājības ministrijā 2016. gadā tika ieviesti datu apmaiņas risinājumi starp LM sistēmu SPOLIS un pašvaldību sistēmu SOPA, kā rezultātā tiek nodrošināti šādi uzlabojumi nozares pakalpojumos, mazinot administratīvo slogu: elektronizēts sociālās rehabilitācijas pakalpojums vardarbībā cietušām personām, ieviesta automātiska e-pakalpojumu informācijas saņemšana pašvaldībās par ilgstošo sociālo aprūpi, asistenta pakalpojums personām ar invaliditāti.

Zemkopības ministrijā ir mazinājusies papīra dokumentu aprite, jo pārsvarā dokumenti tiek saņemti un nosūtīti elektroniski. Ar nākamo gadu arī ierobežotas pieejamības dokumenti tiks sūtīti, izmantojot DIV.

Salīdzinot ar 2015. gada monitoringu, abas līderu pozīcijas ir saglabājušas Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija un Ekonomikas ministrija. Jārēķinās, ka laika gaitā mainīta gan e-indekisa aprēķināšanas metode, gan ministriju sniegto pakalpojumu klāsts (piemēram, Finanšu ministrija ar 2016. gadu sākusi sniegt vienu pakalpojumu, bet par to nav pieejama statistika).

6. attēls. „2017. gada e-indekss rezultāti ministriju griezumā”

Vieta	Ministrijas	2017. gads						E-indeks kopā (punkti) 2017. gadā	Vieta e-indeksā 2015. gadā	Izmaiņas ieņemtajā vietā
		Briedums kopā	Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība	Klientu apkalpošana un atbalsts	Atvērto datu pieejamība	Pakalpojumi %	Iestādes iekšējo procesu efektivitātes rādītāji			
1	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	3	2	1	3	3	3	51,8	1	→ 0
2	Ekonomikas ministrija	2	2	2	3	2	3	45,0	2	→ 0
3	Labklājības ministrija	2	2	1	2	2	2	44,1	11	↑ 8
4	Zemkopības ministrija	2	2	2	1	2	3	41,4	5	↑ 1
5	Aizsardzības ministrija	2	2	1	1	2	2	36,3	13	↑ 8
6	Kultūras ministrija	2	3	1	1	2	2	32,5	12	↑ 6
7	Izglītības un zinātnes ministrija	2	2	1	1	2	2	27,6	6	↓ -1
8	Satiksmes ministrija	2	2	1	1	2	2	27,4	7	↓ -1
9	Iekšlietu ministrija	2	2	1	1	2	2	24,7	10	↑ 1
10	Finanšu ministrija	2	2	1	1	1	2	19,0	4	↓ -6

Ministriju stiprās puses ir iestāžu iekšējo procesu efektivitāte un pakalpojumu nodrošināšana. Vājās puses – saziņa ar sabiedrību un līdzdalība, klientu apkalpošana un atbalsts, kā arī atvērto datu nodrošināšana.

4.3.2. Kopējā e-indekss rezultāti pārējo iestāžu grupā

2017. gadā e-pārvaldes līderi ir šādas iestādes:

- Uzņēmumu reģistrs
- Valsts zemes dienests
- Lauku atbalsta dienests
- VAS „Ceļu satiksmes drošības direkcija”
- Centrālā statistikas pārvalde
- Valsts kase

Uzņēmumu reģistrs no 2016. gada ieviesis e-pakalpojuma „Reģistrācija Uzņēmumu reģistra vestajos reģistros” pielāgotu versiju, ļaujot šo e-pakalpojumu lietot plašākam personu lokam: Uzņēmumu reģistrā iesniedzamos dokumentus iespējams parakstīt gan ar viedkartes e-parakstu (eParaksts, eID), gan ar virtuālo e-parakstu; kā arī maksājumus iespējams veikt ārpus portāla Latvija.lv vai portālā. Klientiem tiek piedāvāti dokumentu paraugi un tiek nodrošinātas papildu datu pārbaudes.

Valsts zemes dienests anketā sniedza informāciju, ka pārskata periodā pilnveidoti datu publicēšanas un e-pakalpojumu portālā www.kadastrs.lv pieejamie e-pakalpojumi, nodrošinot iespēju šo pakalpojumu pieprasījumu neparakstīt ar drošu elektronisko parakstu. Sadarbībā ar Valsts reģionālās attīstības aģentūru izstrādāts elektroniskais pakalpojums „Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmas teksta dati valsts un pašvaldību iestādēm”, kas valsts informācijas sistēmu savietotajā nodrošina valsts un pašvaldību iestādes ar to funkciju veikšanai nepieciešamajiem Nekustamā īpašuma valsts kadastra informācijas sistēmas un Valsts adrešu reģistra teksta datiem strukturētā veidā.

Lauku atbalsta dienests informēja, ka 2016. gadā 98% no visiem platību pieteikumiem iesniegti elektronisku pieteikumu veidā.

VAS „Ceļu satiksmes drošības direkcija” anketā sniedza informāciju, ka pārskata periodā, līdztekus klātienes pakalpojumiem, arvien populārāka kļuvusi pakalpojumu saņemšana e-vidē. 2016. gadā CSDD izstrādāja un ieviesa jaunu e-pakalpojumu koncepciju, kas ļauj sniegt dažāda veida CSDD pakalpojumus e-vidē, kas līdz šim bija pieejami tikai klientu apkalpošanas centros. CSDD saviem klientiem piedāvā e-pakalpojumus jaunā, īpaši pielāgotā vidē. Kopējais aktīvo lietotāju skaits pārsniedzis 500 000, bet izmantoto e-pakalpojumu skaits ir vēl lielāks, jo vienreiz autorizējoties, lietotājs parasti saņem vienu vai vairākus pakalpojumus. CSDD e-pakalpojumi ietaupa klientu resursus un ir palīgs ikdienas darbā. CSDD e-pakalpojumu izmantošana ir piemērota arī viedtālruniem un planšetdatoriem, kā arī papildu ērtībai ir radīta bezmaksas mobilā lietotne. Korporatīvo risinājumu klientiem notiek arī pakalpojuma „Korporatīvo klientu e-serviss” paplašināšana.

Centrālā statistikas pārvalde anketā sniedza informāciju, ka pārskata periodā publicēti detalizēti ģeotelpiskie dati par Latvijas iedzīvotājiem kvadrātkilometru un hektāru režģa šūnās. Ir izveidota iestādēs zināšanu bāzes un apmācību vietne, kā arī Ministru kabinetā apstiprināts oficiālās statistikas portāla projekts. Visu statistiku veidojošo iestāžu dati no 2019. gada tiks publicēti vienā tīmekļvietnē, ievērojot vienotus standartus.

Valsts kase informē, ka pārskata periodā ir nodrošināts ar UNIFI (ISO 20022) atbilstīgs XML Latvijas nacionālais standarta maksājums⁶ un kontu pārskats datu apmaiņai Valsts kasē, kā arī veiktas izmaiņas maksājumu datu apmaiņai ar AS „Citadele banka”. Ir pilnveidots arī e-pakalpojums klientu ērtībai – optimizēts datu salīdzināšanas process ar klientiem par konta atlikumu un budžeta izpildi, ieviešot eKasē jaunu pārskata veidu par naudas līdzekļu atlikumu kontā, kā arī optimizēta eKases konta kopsavilkuma atskaite, attēlojot aktuālo budžeta (asignējumu) atlikumu. Papildus tam ir ieviesta Valsts kases dokumentu pārvaldības sistēma.

E-pārvaldes līderi ar straujāko kāpumu

Nemot vērā metodoloģiskās izmaiņas un salīdzinot ar 2015. gada kopējā e-indeksa rezultātiem, starp šī perioda līderiem straujāko kāpumu vietas ziņā ir pieredzējušas šādas valsts iestādes – Nacionālais veselības dienests (par 26 vietām), Iepirkumu uzraudzības birojs (par 26 vietām), Nodarbinātības valsts aģentūra (par 15 vietām), Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (par 12 vietām) un Centrālā finanšu un līgumu aģentūra (par 11 vietām). Tas daļēji norāda uz to, ka šajā monitoringa vilnī tika īpaši izcelti atsevišķi rādītāji, kas netika apskatīti iepriekš.

Nacionālais veselības dienests anketā sniedza informāciju, ka pārskata periodā uzsākta vienotās veselības nozares elektroniskās informācijas sistēmas darbība.

Iepirkumu uzraudzības birojs informē, ka pārskata periodā ir notikusi Elektronisko dokumentu uzskaites sistēmas (EDUS) darbības paplašināšana, izmantojot pieslēgumu publiskās pārvaldes

⁶ Vadlīnijas ISO 20022 XML ziņojumu „klients–banka” un „banka–klients” posmā ieviešanai Latvijā izstrādātas, lai sekmētu kredītiestāžu un Latvijas uzņēmumu spēju izpildīt Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (ES) Nr. 260/2012, kas nosaka tehniskās un darbības prasības kredīta pārvedumiem un tiešā debeta maksājumiem eiro iekļautās prasības par finanšu pakalpojumu ziņojumu apmaiņas standarta lietošanu, organizējot datu apmaiņu ar bankām – maksājumu eksporta un importa funkcionalitāte.

dokumentu pārvaldības integrācijas videi (DIV). 2016. gadā tika iegādātas iekārtas iepirkumu uzraudzības biroja organizēto semināru par publisko iepirkumu regulējumu ierakstīšanai, lai ikvienam interesentam iepirkumu uzraudzības biroja tīmekļvietnē nodrošinātu videoieraksta pieejamību arī pēc semināra norises.

Nodarbinātības valsts aģentūra sniedza informāciju, ka ir izveidojusi pašapkalpošanās portālu, kurā pieejami NVA e-pakalpojumi klientiem un sadarbības partneriem. Sākot ar 2016. gada 1. janvāri, NVA adresētu iesniegumu bezdarbnieka vai darba meklētāja statusa piešķiršanai iespējams iesniegt, izmantojot tiešsaistes formu „E-iesniegums iestādei”. Ticis pilnveidots arī NVA e-pakalpojums „Darba tirgus īstermiņa prognozes”.

Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde uzlabojusi pakalpojumu pieejamību, izveidojot atbilstošus e-pakalpojumus, kas pieejami bez maksas un pēc iespējas plašākam klientu lokam. Piemēram, ir izveidots e-pakalpojums „Pieteikšanās personu apliecinoša dokumenta izsniegšanai”, kas dod klientiem iespēju pieteikt vizīti attālināti, netērējot laiku gaidīšanai uzgaidāmajās telpās.

Nelielu kritumu ieņemtās vietas ziņā ir piedzīvojusi VAS „Ceļu satiksmes drošības direkcija” (par 2 vietām) un Centrālā statistikas pārvalde (arī par 4 vietām).

Starp 15 e-pārvaldes līderiem savu vietu zaudējušas šādas iestādes – Tiesu administrācija, VAS „Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs”, Maksātspējas administrācija, Latvijas Nacionālā bibliotēka un Valsts kanceleja.

7. attēls. „2017. gada e-indekss rezultāti iestāžu griezumā”

Vieta	Iestādes	2017.gads						E-indekss kopā (punkti) 2017.gadā	Vieta e-indeksā 2015.gadā	Izmaiņas ieņemtā vietā
		Briedums kopā	Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība	Klientu apkalpošana un atbalsts	Atvērto datu pieejamība	Pakalpojumi %	Iestādes iekšējo procesu efektivitātes rādītāji			
1	Uzņēmumu reģistrs	4	3	3	3	3	3	81,6	5	↑ 4
2	Valsts zemes dienests	4	2	3	2	3	3	81,3	8	↑ 6
3	Lauku atbalsta dienests	4	2	2	3	3	3	80,7	7	↑ 4
4	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	3	3	3	2	3	3	77,5	2	↓ -2
5	Centrālā statistikas pārvalde	3	2	2	3	3	3	77,2	1	↓ -4
6	Valsts kase	3	2	2	2	3	3	75,1	10	↑ 4
7	Valsts ieņēmumu dienests	3	2	3	2	3	3	73,0	11	↑ 4
8	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	3	1	2	2	3	2	68,7	14	↑ 6
9	Veselības inspekcija	3	2	2	2	3	2	68,4	15	↑ 6
10	Iepirkumu uzraudzības birojs	3	2	1	4	3	2	68,2	36	↑ 26
11	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	3	2	2	1	3	3	67,4	9	↓ -2
12	Nacionālais veselības dienests	3	2	1	2	3	3	66,4	38	↑ 26
13	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	3	2	2	3	3	2	65,9	24	↑ 11
14	Dabas aizsardzības pārvalde	3	1	1	3	3	2	65,7	19	↑ 5
15	Nodarbinātības valsts aģentūra	3	2	2	2	3	2	63,7	30	↑ 15

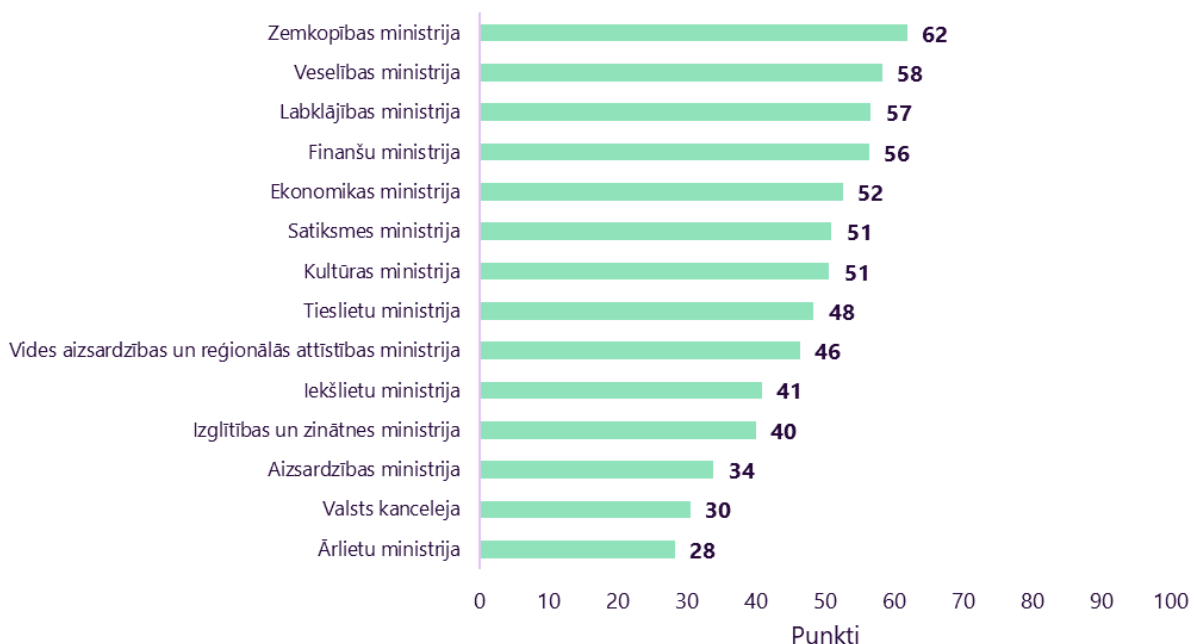
4.3.3. Kopējā e-indekss rezultāti resoru griezumā

Analizējot e-indekss rezultātus resoru griezumā, tā līderis ir Zemkopības ministrijas resors, kas arī 2015. gadā ieņēma pirmo vietu. Šī gada e-indekss līderos izvirzījies Veselības ministrijas resors, kurš uzlabojis rezultātu no 4. vietas 2015. gadā uz 2. vietu 2017. gadā. Veselības ministrijas resora sniegums lielā mērā uzlabojies, pateicoties augstajam Nacionālā veselības dienesta un Veselības inspekcijas sniegumam e-pārvaldes jomā.

Šajā periodā Finanšu ministrija zaudēja līdera pozīcijas, jo pašas Finanšu ministrijas e-indekss piedzīvoja kritumu – zema rezultāta dēļ pārskatītajā atvērto datu nodrošināšanas un klientu apkalpošanas un atbalsta jomā.

Šī gada trešais līderis – Labklājības ministrijas resors – 2015. gadā ieņēma 6. vietu. Rezultāta uzlabojums panākts, pateicoties augstajam Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras un Nodarbinātības valsts aģentūras sniegumam e-pārvaldes jomā.

8. attēls. „2017. gada e-indeksa rezultāti resoru griezumā”



Resoru līmenī vērojams zemāks brieduma līmenis, nekā skatoties atsevišķu valsts iestāžu griezumā, kas norāda uz nepieciešamību turpmāk lielāku uzmanību pievērst e-pārvaldes principu ieviešanai, attīstībai un koplietošanai resoru griezumā nevis atsevišķās valsts iestādēs.

Septiņi no e-indeksā iekļautajiem resoriem sasnieguši 3. brieduma līmeni un trīs no šiem resoriem ir pārvarējuši 3. brieduma līmeņa zemāko robežvērtību vien par nepilnu punktu vai dažiem punktiem.

4.4. E-indeksa rezultāti tematiskā griezumā

4.4.1. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība

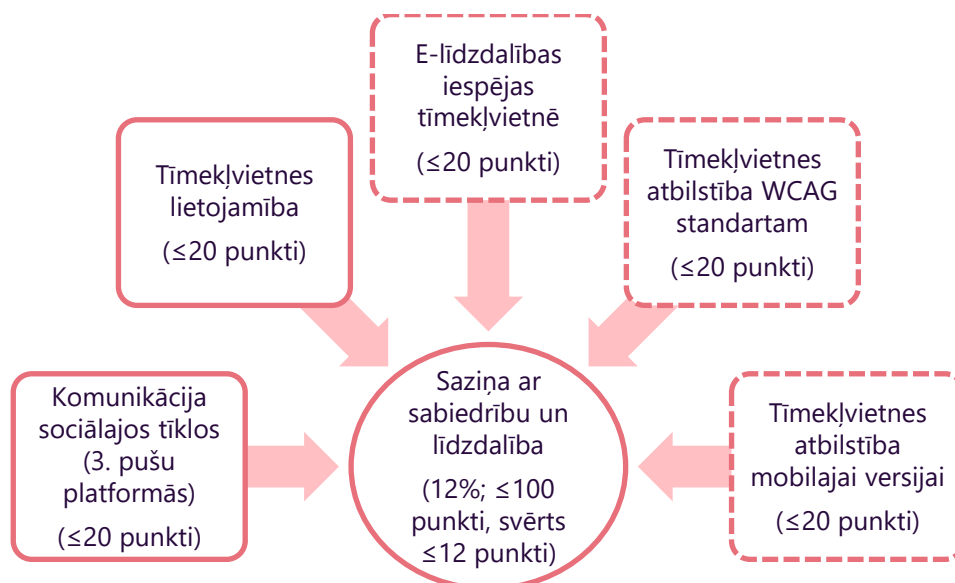
Iepriekšējos monitoringa periodos vairākos aspektos šī sadaļa pārklājās gan ar pakalpojumu saņemšanas ērtībām, gan komunikāciju un atbalstu klientiem. Šoreiz tika konceptuāli pārskatītas šīs tēmas, attiecīgos rādītājus apvienojot atsevišķā tēmā.

Pamatdati šīs tēmas indeksa aprēķinam tika lielākoties iegūti, izmantojot ekspertu vērtējumu un vērtējumu, izmantojot īpašus automatizētus rīkus⁷. Valsts iestāžu aptaujā šīs tēmas ietvaros tika uzdoti trīs jautājumi, par kuriem iestādes sniedza situācijas pašvērtējumu. Tēmu Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība veido 5 rādītāji, kas atspoguļoti 9. attēlā, kā arī iekavās sniegts maksimālais punktu skaits, ko iespējams iegūt katrā no rādītājiem. Tātad sadaļas ietvaros iestāde

⁷ Timeklvietnes atbilstība WCAG standartam tika mērīta, izmantojot rīku: <http://checkers.eiii.eu/en/pagecheck2.0/>, kas tika izmantots arī iepriekšējos e-indeksa periodos, savukārt atbilstība mobilajai versijai tika noteikta, izmantojot rīku *Google Mobile-friendly*: <https://search.google.com/test/mobile-friendly>

var saņemt līdz 100 punktiem (ieskaitot), no kuriem līdz 12 punktiem (ieskaitot) var veidot iestādes kopējo e-indeksu.

9. attēls. „Saziņas ar sabiedrību un līdzdalības rādītāji”



Attēlā ar pārtrauktu līniju atzīmētie rādītāji tiek iegūti no ekspertu vērtējuma vai vērtējumiem, kas iegūti, izmantojot automatizētos rīkus tīmekļvietņu analīzei.

Vērtējot situāciju saziņas ar sabiedrību un līdzdalības jomā, jāsecina, ka šobrīd vairums (48) iestāžu atrodas 2. brieduma līmenī. Piecas iestādes ir jau sasniegušas 3. brieduma līmeni. Kā tēmas līderi izceļami:

- **VAS „Ceļu satiksmes drošības direkcija”;**
- **Uzņēmumu reģistrs;**
- **Valsts kanceleja;**
- **VAS „Latvijas Jūras administrācija”;**
- **Kultūras ministrija;**
- Pārresoru koordinācijas centrs
- Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
- Finanšu ministrija
- Lauku atbalsta dienests
- Valsts kase
- Tiesu administrācija
- Valsts asinsdonoru centrs
- Izglītības un zinātnes ministrija
- Valsts ieņēmumu dienests
- Valsts kontrole

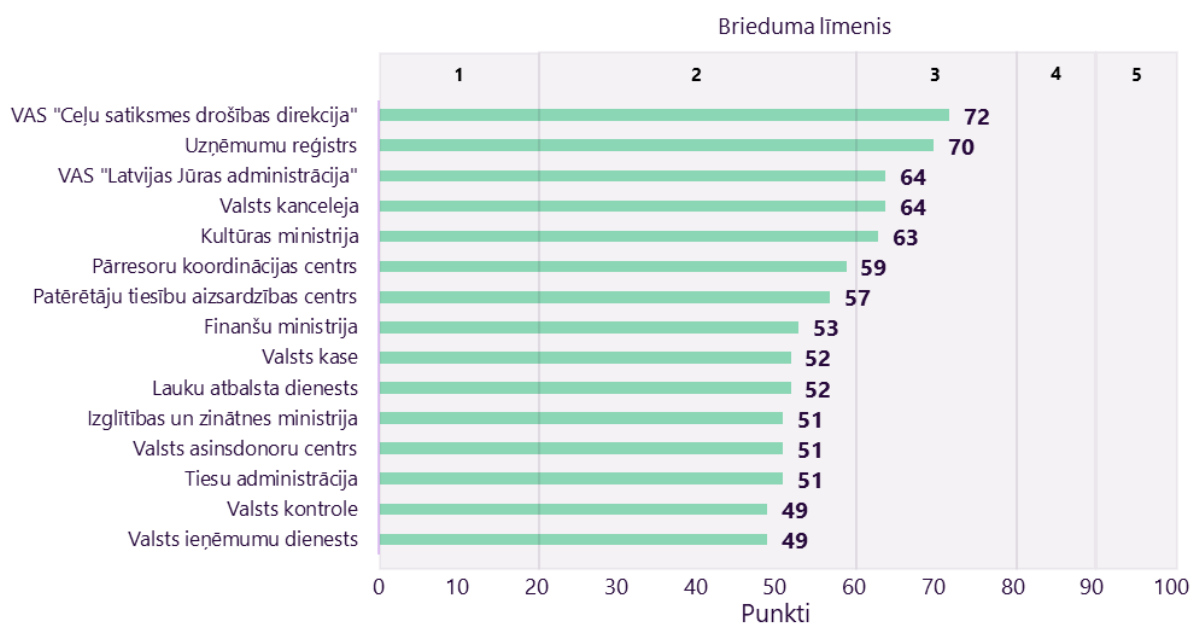
Saziņas ar sabiedrību un līdzdalības brieduma līmeņa līderu stiprās puses ir:

- **VAS „Ceļu satiksmes drošības direkcija”** mājaslapa pilnībā atbilst WCAG un *Google Mobile-Friendly* testiem, kā arī uzņēmums proaktīvi veic apmeklētāju pieredzes pētniecību un, pamatojoties uz to, veic uzlabojumus.

- **Uzņēmumu reģistrs** – mājaslapa pilnībā atbilst WCAG un *Google Mobile-Friendly* testiem, kā arī mājaslapa ir skaidri strukturēta un ļauj atrast nepieciešamo informāciju.
- **Valsts kanceleja** – mājaslapa atbilst *Google Mobile-Friendly* testam un uzrāda augstus rādītājus WCAG testā, kā arī proaktīvi veic apmeklētāju pieredzes pētniecību un, pamatojoties uz to, veic uzlabojumus.
- **VAS „Latvijas Jūras administrācija”** – mājaslapa pilnībā atbilst WCAG un *Google Mobile-Friendly* testiem, kā arī uzņēmums proaktīvi veic apmeklētāju pieredzes pētniecību un, pamatojoties uz to, veic uzlabojumus.
- **Kultūras ministrija** – mājaslapa atbilst *Google Mobile-Friendly* testam un uzrāda augstus rādītājus WCAG testā, kā arī proaktīvi veic apmeklētāju pieredzes pētniecību un, pamatojoties uz to, veic uzlabojumus.

Detalizētus nozaru resoru rezultātus lūdzam skatīt 5.2. pielikuma „Interaktīvas rezultātu tabulas” 5. skatā, izvēloties filtrus.

10. attēls. „Indeksa „Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība” rezultātu līderi”



Relatīvi zema brieduma līmenis lielā mērā ir saistīts ar iestāžu tīmekļvietnēm – lielākoties tās neatbilst mobilajai versijai un WCAG standartam augstākajā līmenī. 2016. gadā Valsts kancelejas uzsāktā projekta „Valsts un pašvaldības iestāžu tīmekļvietņu vienotā platforma” ietvaros konstatēts, ka gandrīz puse (44,8%) valsts iestāžu aktuālo saturu izvieto tehnoloģiski novecojušās tīmekļvietnēs (vecākas par 6 gadiem; vairāk nekā 11% no tām izstrādātas 2005. gadā vai vēl senāk), kas arī pamato nepieciešamību uzlabot tīmekļvietņu lietojamību un pieejamību.

5. tabula. „Indeksa „Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība” brieduma līmeņu apraksts”

Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts no valsts iestāžu vērtējuma datiem
1. līmenis (pārstāv 22 iestādes jeb 27%)	➤ Visām iestādēm, kuru rezultāts atbilst 1. līmenim, tīmekļvietnes neiziet atbilstības mobilajai versijai un negūst WCAG testa augstāko vērtējumu (virs 95%). ➤ Gandrīz trešdaļa no šīm iestādēm iziet WCAG testu augstas atbilstības līmenī (85–95%). ➤ Divas trešdaļas no šīm iestādēm neizzina tīmekļvietņu apmeklētāju pieredzi. ➤ Praktiski vienīgie iestādes rīki e-līdzdalības jomā ir forma jautājumiem, ierosinājumiem, iebildumiem un priekšlikumiem.
2. līmenis un 3. līmenis (pārstāv attiecīgi 56 iestādes jeb 67% un 5 iestādes jeb 6%)	➤ Ir līdzīgs to iestāžu skaits, kas iziet atbilstības mobilajai versijai testu un kas neiziet. ➤ Katra piektā iestāde iegūst arī WCAG testa augstāko vērtējumu (virs 95%), bet 40% no šīm iestādēm tests tiek iziets augstas atbilstības līmenī (85–95%).
Priekšnosacījumi virzībai uz 4. un 5. līmeni	➤ Tīmekļvietņu atbilstība gan mobilajai versijai, gan WCAG standartam augstākajā līmenī (virs 95%). ➤ Daudzveidīgu e-līdzdalības iespēju nodrošināšana iestādes tīmekļvietnē. ➤ Iestādes tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzes izzināšana, veicot vairākas aktivitātes, kā arī uzlabojumu veikšana, balstoties uz izziņas rezultātiem. ➤ Regulāra komunikācija iestādes sociālo tīklu profilos un reakcijas ātruma, atbildot uz profilā iesniegtu jautājumu, uzlabošana.

4.4.1.1. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalību – rezultāti ministriju grupā

Ministriju griezumā (skatīt 11. attēlu) labāko sniegumu uzrāda Kultūras ministrija, Finanšu ministrija un Izglītības un zinātnes ministrija. Kā stiprās puses minamas daudzveidīgu e-līdzdalības iespēju nodrošināšana ministriju tīmekļvietnēs un aktīvi profili sociālajos tīklos.

Vājākās vietas ministrijām saziņā ar sabiedrību un līdzdalību ir ministriju tīmekļvietņu neatbilstība mobilajai versijai (8 ministriju lapas neiziet *Google Mobile Friendly* testu), kā arī neviena no ministrijām nav guvusi augstāko vērtējumu (virs 95%) WCAG atbilstības testā. Piecu ministriju tīmekļvietnēs netiek izzināta vietnes apmeklētāju pieredze un līdz ar to arī rastas idejas nepieciešamajiem uzlabojumiem saziņai ar tīmekļvietnes starpniecību.

11. attēls. „Indeksa „Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība” rezultāti ministriju griezumā”



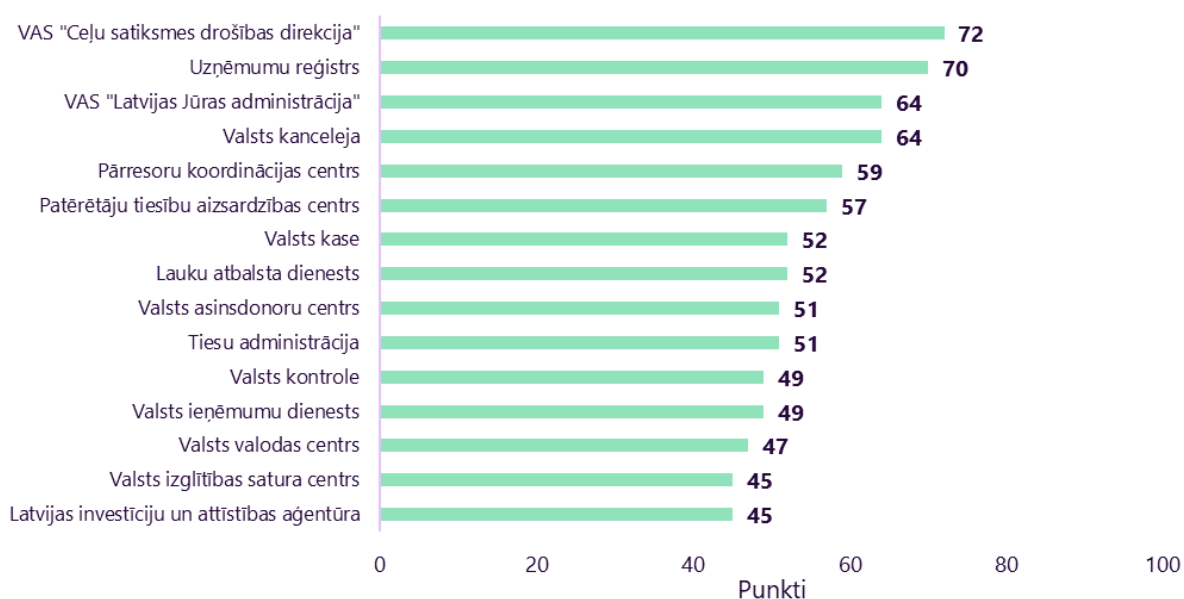
Līdzīgi kā valsts iestāžu izlasē kopumā, arī ministrijām jāveic uzlabojumi savās tīmekļvietnēs un jāuzlabo lietotāju pieredze tajās.

4.4.1.2. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība – rezultāti iestāžu grupā

Iestāžu grupā, izņemot ministrijas, (skatīt 12. attēlu) vislabākos rezultātus uzrādījuši VAS „Ceļu satiksmes drošības direkcija” un Uzņēmumu reģistrs.

Jāatzīmē, ka arī pārējo iestāžu griezumā vājā vieta ir tīmekļvietņu pieejamība mobilajās ierīcēs – tikai gandrīz katras trešās iestādes tīmekļvietne iziet *Google Mobile Friendly* testu, bet WCAG tests augstākajā līmenī ir iziets tikai 12 iestādēm.

12. attēls. „Indeksa „Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība” rezultāti iestāžu griezumā”

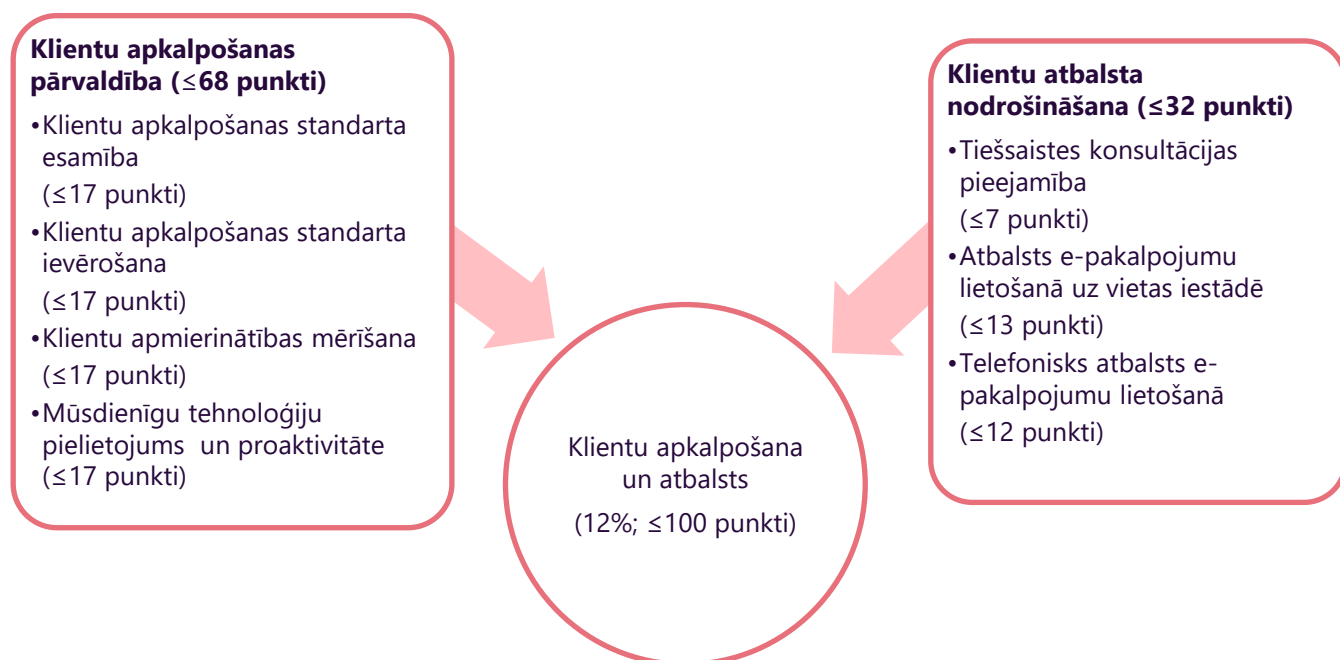


4.4.2. Klientu apkalpošana un atbalsts

Iepriekšējos monitoringos iestādēm, kuras sniedz pakalpojumus, tika aprēķināts Komunikācijas un atbalsta klientiem indekss. Atjauninot e-indekss tēmas, konsultanti piedāvāja atdalīt komunikācijas un informēšanas tēmu no atbalsta klientiem, lai katrā tēmā fokusētos uz būtiskākajiem rādītājiem, tāpēc tagad atsevišķi tiek vērtēti klientu apkalpošanu un atbalstu raksturojošie rādītāji.

Šīs tēmas indeksu veido šādi rādītāji – klientu apkalpošanas standarta esamība, klientu apkalpošanas standarta ievērošana, klientu apmierinātības mērīšana, tiešsaistes konsultāciju pieejamība, atbalsts e-pakalpojumu lietošanā uz vietas iestādē vai telefoniski (skatīt 13. attēlu). Dati par telefonisku atbalstu e-pakalpojumu lietošanā tika iegūti, izmantojot eksperta vērtējumus, pārējie jautājumi tika iekļauti valsts iestāžu aptaujā.

13. attēls. „Klientu apkalpošanas un atbalsta rādītāji”



Šajā jomā augstāko brieduma līmeni (3. brieduma līmenis) ir sasniegušas 3 valsts iestādes⁸, 2. brieduma līmeni pārstāv 33 valsts iestādes, no kurām divu iestāžu – Centrālās finanšu un līgumu aģentūras un Valsts kases – indekss ir ļoti tuvu 3. brieduma līmeņa apakšējai robežvērtībai.

- Valsts zemes dienests
- Uzņēmumu reģistrs
- VAS „Ceļu satiksmes drošības direkcija”
- Centrālā finanšu un līgumu aģentūra

⁸ 3. brieduma līmeni sasniedz arī Valsts ieņēmumu dienests, bet tā kā iestādei ir bijis nepieciešams termiņa pagarinājums, tad iestāde nav iekļauta kopējā e-indeksā.

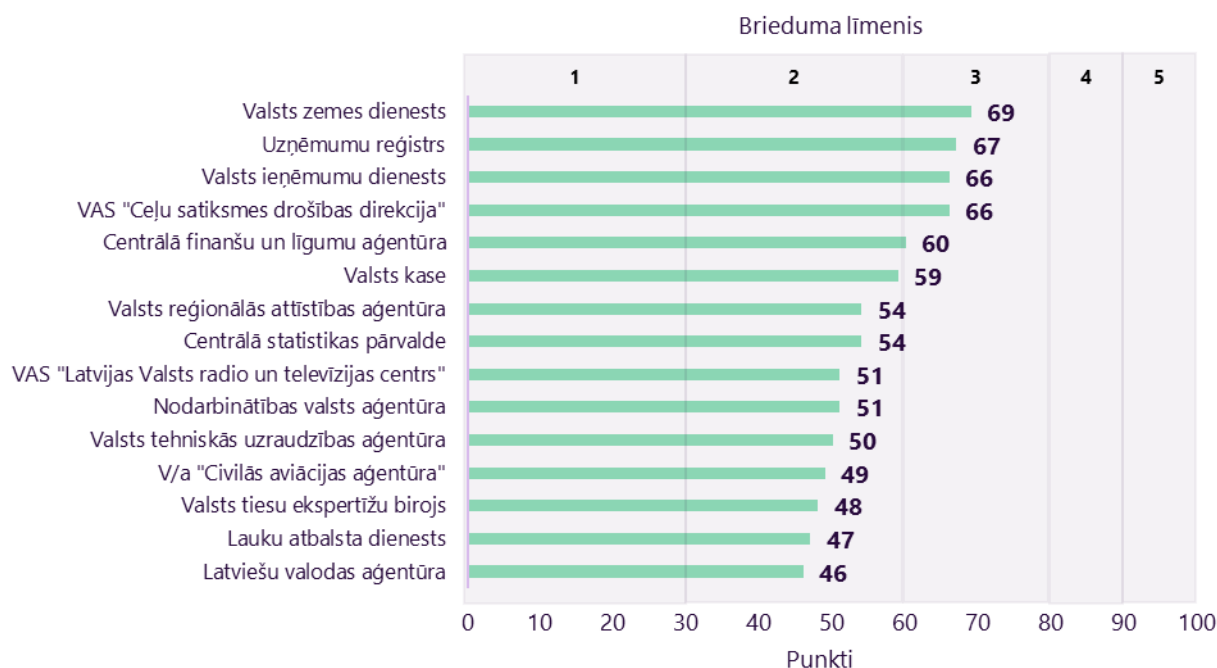
- Valsts kase
- Valsts reģionālās attīstības aģentūra
- Centrālā statistikas pārvalde
- Nodarbinātības valsts aģentūra
- VAS „Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs”
- Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra
- V/A „Civilās aviācijas aģentūra”
- Valsts tiesu ekspertīžu birojs
- Lauku atbalsta dienests
- Latviešu valodas aģentūra
- Tiesu administrācija

Klientu apkalpošanas brieduma līmeņa līderu stiprās puses ir:

- **Valsts zemes dienests** – attīstīti klientu apkalpošanas centri, kuros iespējams gan saņemt konsultāciju, gan izmantot datoru, lai saņemtu pakalpojumus. Kā arī tiek veikti plaši klientu apmierinātības pētījumi
- **Uzņēmumu reģistrs** – attīstīti klientu apkalpošanas centri, kuros iespējams gan saņemt konsultāciju, gan izmantot datoru, lai saņemtu pakalpojumus. Kā arī tiek veikti plaši klientu apmierinātības pētījumi
- **VAS „Ceļu satiksmes drošības direkcija”** – tiek veikti plaši klientu apmierinātības pētījumi un, balstoties uz tiem, tiek veikti uzlabojumi iestādes darbībā, kā arī iestādes vajadzībām ir izveidots īpašs klientu apkalpošanas standarts.

Klientu apkalpošanas un atbalsta jomā starp līderiem nav nevienas ministrijas. Tas skaidrojams ar ministriju darba specifiku. Tomēr jāatzīmē, ka no 10 ministrijām, kas iekļautas e-indeksa aprēķinā, 9 ministrijas sniedz pakalpojumus – līdz ar to, raugoties no šī aspekta, arvien aktuālāka kļūst klientu apkalpošanas un atbalsta joma, kam nākotnē jāpievērš lielāka uzmanība.

14. attēls. „Indeksa „Klientu apkalpošana un atbalsts” rezultātu lideri”



Turpmāk 6. tabula sniegta informācija par tiem aspektiem, kas raksturīgi iestādēm, kuru klientu apkalpošanas un atbalsta rādītāji atbilst noteiktam brieduma līmenim, kā arī sniegtas rekomendācijas virzībai uz augstāku brieduma līmeni.

6. tabula. „Indeksa „Klientu apkalpošana un atbalsts” brieduma līmeņu apraksts”

Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts
1. līmenis (pārstāv 46 iestādes jeb 55%)	- Tikai katra ceturtā iestāde ir izveidojusi savu klientu apkalpošanas standartu vai izmanto Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu. - Katra ceturtā iestāde apsver klientu apkalpošanas standarta izveidi. - Tikai 28% iestāžu veic klientu apmierinātības mērījumus un tikai katra piektā tos izmanto konkrētu uzlabojumu veikšanai.
2. līmenis (pārstāv 32 iestādes jeb 39%) un 3. līmenis (pārstāv 5 iestādes jeb 6%)	- Visas iestādes šajā brieduma līmenī ir izveidojušas savu klientu apkalpošanas standartu (82%) vai izmanto Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu (18%). - Gandrīz divas trešdaļas iestāžu veic klientu apkalpošanas standarta ievērošanas monitoringu un izmanto to klientu apkalpošanas uzlabošanai. 82% iestāžu veic klientu apkalpošanas mērījumus un divas trešdaļas no šīm iestādēm veic uzlabojumus, balstoties uz šiem mērījumiem. - Iestādes biežāk ievieš jaunas tehnoloģijas, kas uzlabo saziņu tiešsaistē.
Priekšnosacījumi virzībai uz 4. līmeni	- Klientu apkalpošanas standartu ievērošanas uzraudzība (monitorings) un ieviestie uzlabojumi, balstoties uz šī monitoringa rezultātiem. - Klientu apmierinātības mērījumu daudzpusība, iekļaujot dažādus klientu apkalpošanas un pakalpojumu sniegšanas aspektus (piemēram, pakalpojumu, apkalpošanas kanālu, mērķauditoriju un elektronisku transakciju griezumā).

Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts
	➤ Jaunu tehnoloģisko iespēju ieviešana iestādes tīmekļvietnē vai pašapkalpošanās vietnēs pakalpojumu informācijas un/vai konsultāciju sniegšanai tiešsaistē. ➤ Tīmekļvietnes pirmās lapas satura strukturēšana atbilstoši iestādes mērķauditorijām vai darbības virzieniem, aktualizēta jaunumu sadaļa, pieejams meklētājs un iespēja novērtēt vai sniegt atsauksmi par tīmekļvietni.
Priekšnosacījumi virzībai uz 5. līmeni (nav pārstāvošu iestāžu)	➤ Tiek proaktīvi ieviestas daudzveidīgas jaunāko tehnoloģiju iespējas pakalpojumu informācijas un konsultāciju sniegšanai tiešsaistē – tērzēšanas robots, dinamiska satura pielāgošana lietotāja profilā, satura piedāvāšana, izmantojot ieteikumu dzini. ➤ Īstenota proaktivitāte pakalpojumu sniegšanā (piemēram, personalizēti atgādinājumi un/vai brīdinājumi, informācija personai par pieejamajiem pakalpojumiem saistībā ar klienta dzīves situāciju), izmantojot daudzveidīgas iespējas.

4.4.2.1. Klientu apkalpošana un atbalsts – ministriju grupā

Ministriju griezumā (skatīt 15. attēlu) kopumā vērojami samērā vidēji rezultāti – Ekonomijas ministrija (35 punkti), Zemkopības ministrija (34 punkti), un Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija ir vienīgās 3 ministrijas, kas šajā indeksā pārsniegušas 20 punktu robežu.

Tas skaidrojams ar situāciju, ka tikai 3 ministrijas izmanto Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu, vēl divas apsver sava klientu apkalpošanas standarta izveidi, bet pārējās neuzskata, ka tām būtu nepieciešams klientu apkalpošanas standarts. Kā arī tikai Ekonomikas ministrija ir veikusi savu klientu apmierinātības pētījumu un, balstoties uz tā rezultātiem, ieviesusi uzlabojumus savā darbībā. Ministrijas arī neizmanto jaunāko tehnoloģiju iespējas savā tīmekļvietnē pakalpojumu informācijas un/vai konsultāciju sniegšanai tiešsaistē.

Ministrijām būtu ieteicams izmantot Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu, kā arī ieviest savu klientu apmierinātības mērījumus.

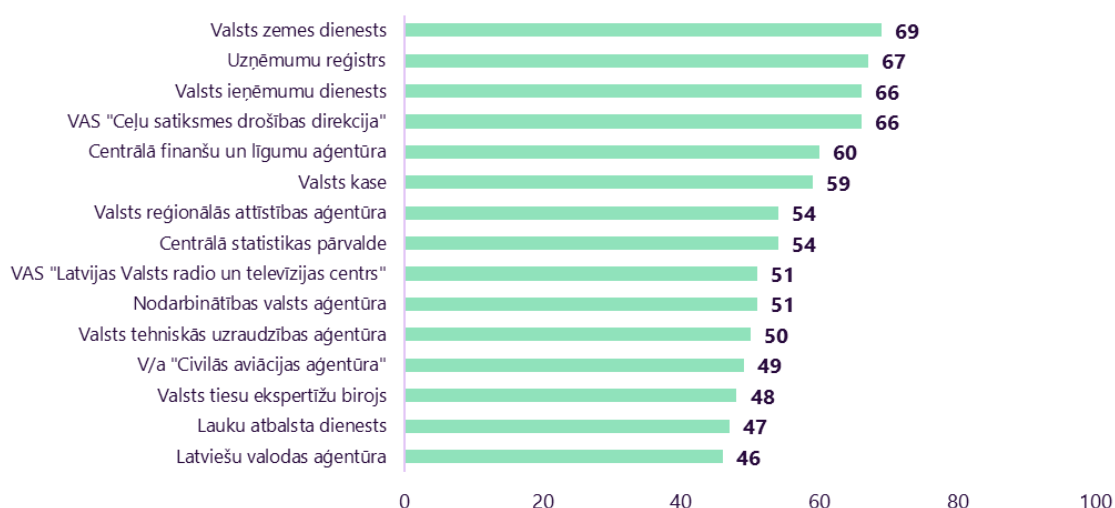
15. attēls. „Indeksa „Klientu apkalpošana un atbalsts” rezultāti ministriju griezumā”



4.4.2.2. Klientu apkalpošana un atbalsts – pārējo iestāžu grupā

Iestāžu griezumā (skatīt 16. attēlu) vislabākais sniegums konstatēts Valsts zemes dienestā (69 punkti) un Uzņēmumu reģistrā (67 punkti), kā arī Valsts ieņēmumu dienestā, (66 punkti) un VAS „Ceļu satiksmes drošības direkcija” (66 punkti). 62 no 73 iestādēm nav sasniegušas 50 punktu robežu.

16. attēls. „Indeksa „Klientu apkalpošana un atbalsts” rezultāti iestāžu griezumā”

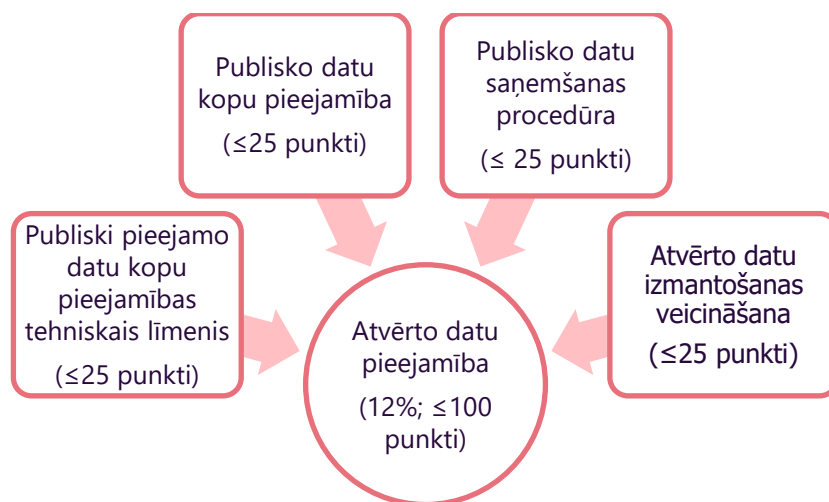


Detalizētus nozaru resoru rezultātus lūdzam skatīt 5.2. pielikumā „Interaktīvas rezultātu tabulas” 8. skatā, izvēloties filtru.

4.4.3. Atvērto datu pieejamība

Atvērto datu pieejamības rādītājos iekļauti šādi rādītāji – publisko datu kopu pieejamība, publiski pieejamo datu kopu pieejamības tehniskais līmenis, publiskojamo datu kopu saņemšanas iespējas bez maksas, publiskojamo datu saņemšanas procedūra.

17. attēls. „Atvērto datu pieejamības rādītāji”



Atvērto datu pieejamības jomā iestāžu sniegtā valda liela dažādība brieduma ziņā – rādītāji ir diapazonā no 1. līmeņa līdz 4. līmenim. Ceturto brieduma līmeni ir sasniegušas trīs iestādes:

- **Iepirkumu uzraudzības birojs**
- **Valsts reģionālās attīstības aģentūra**
- **Latvijas Nacionālā bibliotēka**

Trešo brieduma līmeni pārstāv 10 valsts iestādes:

- Uzņēmumu reģistrs
- Lauku atbalsta dienests
- Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde
- Centrālā statistikas pārvalde
- Dabas aizsardzības pārvalde
- Tiesu administrācija
- Zāļu valsts aģentūra
- Pārtikas un veterinārais dienests
- Ekonomikas ministrija
- Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

Atvērto datu pieejamības brieduma līmeņa lideru stiprās puses ir:

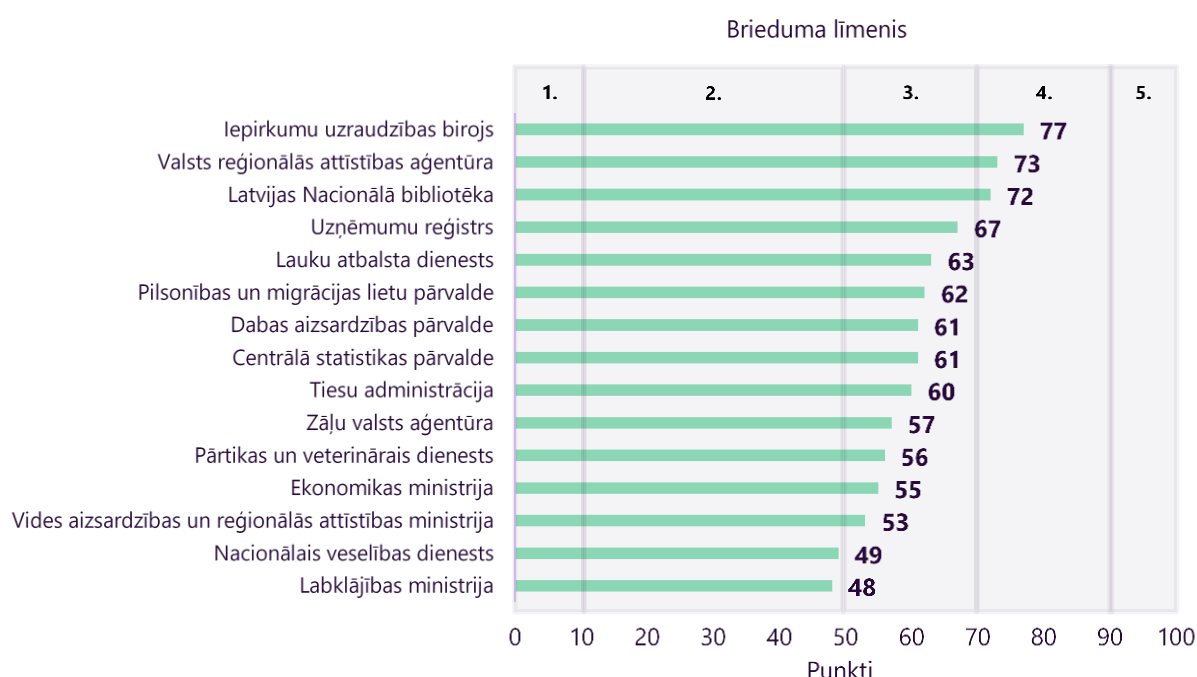
- **Iepirkumu uzraudzības birojs** – izvērstā veidā aprakstīti gan metadati, gan lietošanas nosacījumi, gan paši dati ir pieejami mašīnlasāmos-atvērtā koda formātos un datu kopas ir pieejamas bez piekļuves ierobežojumiem. Kā arī tie ir pieejami portālā <https://data.gov.lv>
- **Valsts reģionālās attīstības aģentūra** – izvērstā veidā aprakstīti gan metadati, gan lietošanas nosacījumi, gan paši dati ir pieejami mašīnlasāmos-atvērtā koda formātos un

datu kopas ir pieejamas bez piekļuves ierobežojumiem. Kā arī tie ir pieejami portālā <https://data.gov.lv>

- **Latvijas Nacionālā bibliotēka** – izvērstā veidā aprakstīti gan metadati, gan lietošanas nosacījumi, gan paši dati ir pieejami mašīnlasāmos-atvērtā koda formātos, tiek izmantota *linked data* tehnoloģija un regulāri tiek rīkoti pasākumi datu izmantošanas veicināšanai.

Otrais brieduma līmenis attiecas uz 24 valsts iestādēm, pārējās 45 valsts iestādes iekļaujas 1. brieduma līmenī, kā arī virknei iestāžu iegūtais vērtējums ir „0”, kas nozīmē, ka iestādes šobrīd nenodrošina sabiedrībai atvērtos datus.

18. attēls. „Indeksa „Atvērto datu pieejamība” rezultātu līderi”



Turpmāk 7. tabula sniegta informācija par tiem aspektiem, kas raksturīgi iestādēm, kuru atvērto datu nodrošināšanas rādītāji atbilst noteiktam brieduma līmenim, kā arī sniegtas rekomendācijas virzībai uz augstāku brieduma līmeni.

7. tabula. „Indeksa „Atvērto datu pieejamības” brieduma līmeņu apraksts”

Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts
1. līmenis (pārstāv vairums iestāžu – 45 iestādes jeb 55%)	➤ Iestādei nav publiskojamas atvērto datu kopas ⁹ vai tā nesaskata savas iespējas atvērto datu sniegšanai.

⁹ Balstoties uz iestāžu kontaktpersonu pašvērtējumu.

Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts
2. līmenis (pārstāv 25 iestādes jeb 29%)	- Lai arī iestādes, kas sasniegušas šo brieduma līmeni, publisko datu kopas, tomēr samērā bieži tiešsaistē nav pieejami datu kopu izmantošanas nosacījumi, atvērto datu saņemšanas kārtība, aprakstošie dati (metadati). Īpaši kritiska situācija ir ar atvērto datu informācijas izmantošanas nosacījumu publisku pieejamību tiešsaistē. - Visbiežāk dati ir pieejami internetā aplūkojamos formātos – PDF, grafiki un attēli tīmekļvietnē vai DOC, XLS, TXT vai līdzīgos rediģējamajos formātos.
3. līmenis (pārstāv 10 iestādes jeb 12%)	- Vairumā gadījumu publiskotajai informācijai ir jābūt atvērtā koda CSV, JSON, XML vai līdzīgos formātos. - Ir jānodrošina daudzveidīgas iespējas iestādes publisko datu kopu pieejamības sadarbībai – piemēram, tiešsaistes pakalpojumi, stabili resursu identifikatori, pievienotas saites, kas savieno ar citiem datiem (<i>linked data</i>). - Ir jānodrošina daudzveidīgi publisko datu kopu izmantošanas nosacījumi – piemēram, atvērto datu informācijas saņemšanas kārtība un informācijas izmantošanas nosacījumi tiešsaistē, aprakstošie dati (metadati) par datu struktūrām. - Ir jānodrošina pēc iespējas augstāka iestādes publisko datu kopu detalizācijas pakāpe – piemēram, ar visaugstāko detalizācijas pakāpi, publicēti datu savākšanas formā, ir pieejami visi dati, uz kuriem neattiecas privātuma, drošības un citi piekļuves ierobežojumi. - Lietotājiem nav jāmaksā, lai saņemtu datu kopas. - Iestādei jāīsteno pasākumi savu atvērto datu kopu izmantošanas veicināšanai.
4. līmenis (pārstāv 3 iestādes jeb 4%)	- Lai sasniegtu augstāku brieduma līmeni, jāpiedāvā daudzveidīgākas iespējas atvērto datu lietotājiem. - Datu kopām jābūt pieejamām tiešsaistē bez piekļuves ierobežojumiem. - Iestādei jāīsteno daudzveidīgi pasākumi savu atvērto datu kopu izmantošanas veicināšanai. - Lielākā daļa atvērto datu ir pieejami datu portālā https://data.gov.lv. - Lielākajai daļai atvērto datu ir pieejami API un <i>linked data</i>.

4.4.3.1. Atvērto datu nodrošināšana – ministriju grupā

7 no 10 ministrijām šajā indeksā nav saņēmušas nevienu punktu (skatīt 19. attēlu), un relatīvi augstus rezultātus uzrādījušas Ekonomikas ministrija (55 punkti), Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija (53 punkti) un Labklājības ministrija (48 punkti). Apsekojot atsevišķu ministriju tīmekļvietnes, konstatēts, ka to rīcībā esošā informācija, kas šobrīd tiek publicēta .pdf, .doc un .xls formātos varētu būt pieejama arī atvērto datu veidā, tādējādi tiek secināts, ka iestāžu kontaktpersonas ne vienmēr precīzi pārzina ministrijas rīcībā esošos datus un to atbilstību atvērto datu formātiem. Ieteicams nākamajos monitoringa periodos ieviest ārēja eksperta vērtējumu atvērto datu nodrošināšanas jomā, lai pēc iespējas objektīvāk izvērtētu ministriju lomu atvērto datu nodrošināšanas jomā.

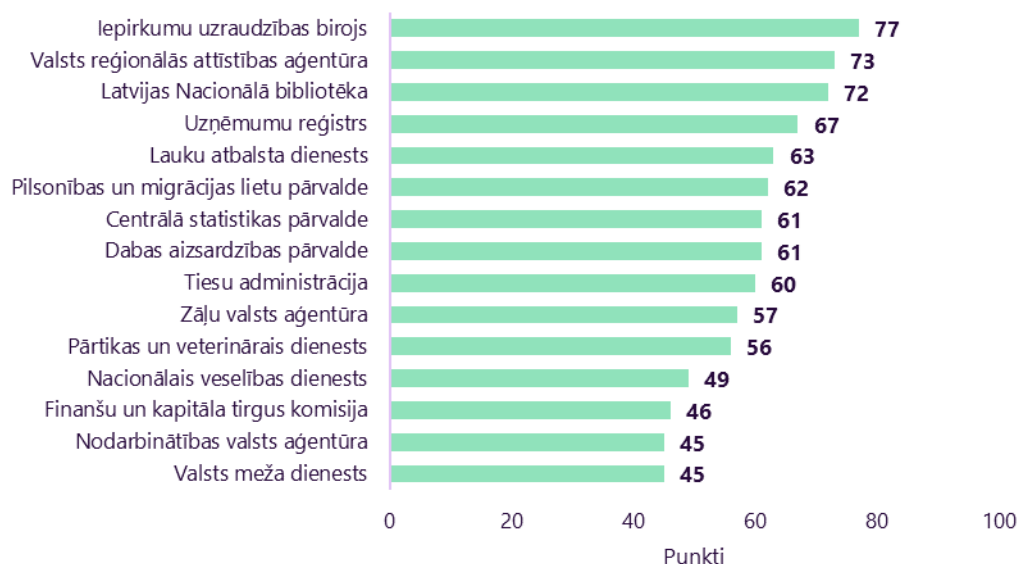
19. attēls. „Indeksa „Atvērto datu pieejamība” rezultāti ministriju griezumā”



4.4.3.2. Atvērto datu nodrošināšana – pārējo iestāžu grupā

Iestāžu griezumā (skatīt 20. attēlu) visaugstākais sniegums ir Iepirkumu uzraudzības birojam (77 punkti), Valsts reģionālās attīstības aģentūrai (73 punkti) un Latvijas Nacionālajai bibliotēkai (72 punkti). Iepirkumu uzraudzības dienests publicē visu publisko iepirkumu paziņojumus XML formātā, un visus sagatavotos statistikas datus sniedz .xlsx formātā. Valsts reģionālās attīstības aģentūra datus .xlsx formātā publicē data.gov.lv, bet Latvijas Nacionālā bibliotēka sniedz dažādus digitālos objektus. 45 no 82 iestādēm šajā indeksā nav ieguvušas nevienu punktu, un no tām, kas ir saņēmušas punktus, 24 ir saņēmušas mazāk par 50 punktiem.

20. attēls. „Indeksa „Atvērto datu pieejamība” rezultāti iestāžu griezumā”



Detalizētus nozaru resoru rezultātus lūdzam skatīt 5.3. pielikuma „Interaktīvas rezultātu tabulas” 5. skatā, izvēloties resoru filtru.

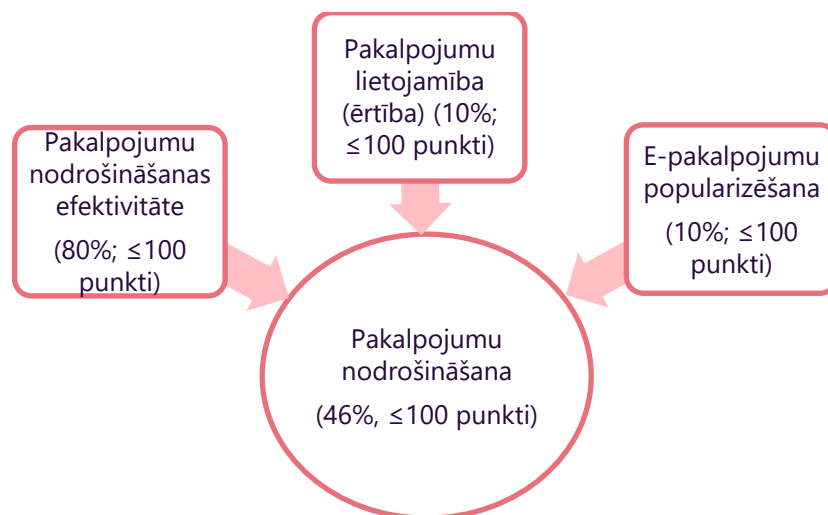
4.4.4. Pakalpojumu nodrošināšana

Pakalpojumu nodrošināšanas rādītāju kopā ir iekļautas vairākas rādītāju grupas – pakalpojumu nodrošināšanas efektivitāte; pakalpojumu lietojamība; e-pakalpojumu popularizēšana. Šī perioda indeksā ir iekļauti tikai atsevišķi pakalpojumu nodrošināšanas rādītāji, jo iestāžu vērtējuma aptaujas laikā tika konstatēti vairāki tehniski ierobežojumi, kuru dēļ nebija iespējams nodrošināt pilnu metodikai nepieciešamo pakalpojumu individuālā līmeņa datu klāstu. Pakalpojumu nodrošināšanas rādītāji apkopoti 21. attēlā.

Ņemot vērā tehniskos valsts iestāžu aptaujas īstenošanas nosacījumus, kas saistās ar publisko pakalpojumu kataloga informācijas aktualizēšanu, 2017. gadā pakalpojumu nodrošināšanas jomas indeksa aprēķinā tika ņemti vērā tikai atsevišķi rādītāji, kas skar individuālo pakalpojumu līmeni. Būtiskāki bija nevis paši rādītāji un to detalizācija par katru pakalpojumu, bet gan fakts, ka iestāde uzskaita šos rādītājus. 2018. gada vērtējumā plānots iekļaut detalizētāku informāciju par katru iestādes sniegto valsts pārvaldes pakalpojumu. Pārejas periodā pakalpojumu nodrošināšanas indeksa aprēķinā ir ieviestas vairākas atkāpes – ņemot vērā ierobežoto rādītāju klāstu, iestāžu iegūtie punkti netiek svērti atbilstoši metodikas aprakstam un brieduma līmeni tiek noteikti, balstoties nevis uz iegūto punktu absolūtām vērtībām, bet gan uz relatīvām vērtībām.

Saskaņā ar metodiku pakalpojumu nodrošināšanas rādītāji veido būtisku daļu no iestādes e-indeksa (līdz pat 46% no kopējā e-indeksa vērtējuma).

21. attēls. „Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitātes rādītāji”



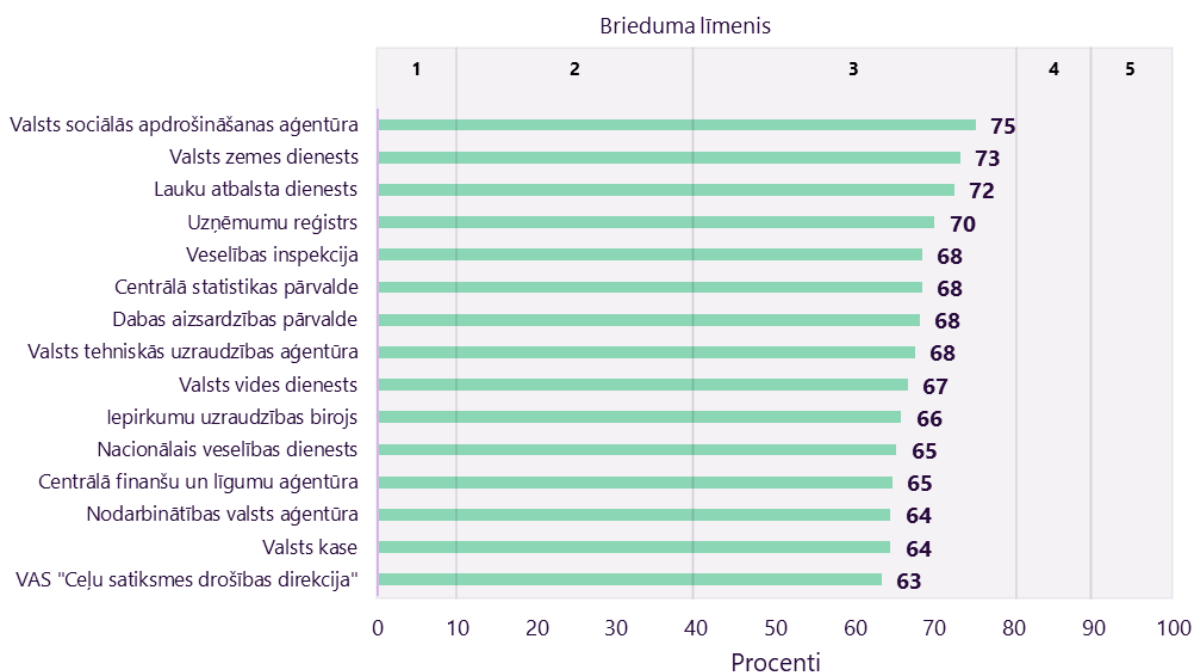
Pakalpojumu nodrošināšanas jomā 29 iestādes sasniegušas augstāko 3. brieduma līmeni. Starp jomas līderiem ir šādas iestādes:

- Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra
- Valsts zemes dienests
- Lauku atbalsta dienests
- Uzņēmumu reģistrs
- Veselības inspekcija

- Centrālā statistikas pārvalde
- Dabas aizsardzības pārvalde
- Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra
- Valsts vides dienests
- Iepirkumu uzraudzības birojs
- Nacionālais veselības dienests
- Centrālā finanšu un līgumu aģentūra
- Nodarbinātības valsts aģentūra
- Valsts kase
- VAS „Ceļu satiksmes drošības direkcija”

Pakalpojumu nodrošināšanas brieduma līmeņa līdera **Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras** stiprās puses ir augsta (80%) pieteikumu elektronizācija, tīmekļvietnē pieejamais videomateriāls vai prezentācija par valsts pārvaldes pakalpojumu saņemšanu elektroniski, kā arī informācija par valsts pārvaldes pakalpojumu saņemšanu ir strukturēti pieejama gan Latvija.lv, gan iestādes pakalpojumu vietnē.

22. attēls. „Indeksa „Pakalpojumu nodrošināšana” rezultātu līderi”



Turpmāk tabulā sniegta informācija par tiem aspektiem, kas raksturīgi iestādēm, kuru pakalpojumu nodrošināšanas rādītāji atbilst noteiktam brieduma līmenim, kā arī sniegtas rekomendācijas virzībai uz augstāku brieduma līmeni.

8. tabula. „Indeksa „Pakalpojumu nodrošināšana” brieduma līmeņu apraksts”

Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts
1. līmenis vai nevar noteikt līmeni (3 iestādes)	▶ Neviena no šīm iestādēm nav iesniegusi savu pakalpojumu uzskaites rādītājus gan par pieteikumu skaitu, gan rezultātu izsniegšanu skaitu u.c. rādītājiem.
2. līmenis (pārstāv 43 iestādes jeb 52%)	▶ Vairāk nekā puse (58%) šo iestāžu nav iesniegusi savu pakalpojumu uzskaites rādītājus. ▶ Zema pakalpojumu elektroniskas lietošanas pakāpe.
3. līmenis (pārstāv 37 iestādes jeb 45%)	▶ Iestāde uzskaita pakalpojumu statistiku griezumā pa kanāliem, tomēr ceturrtā daļa nevar sniegt atsevišķus rādītājus – pieteikumus. ▶ Augstāks pakalpojumu elektroniskas pieteikšanas līmenis. ▶ Augstāks e-pakalpojumu vai to elektronizētā pieteikšanās posma izpildes veiksmīgums.
Priekšnosacījumi virzībai uz 4. un 5. līmeni (nav pārstāvošu iestāžu)	▶ Iestādes tīmekļvietnē ir pieejamas e-pakalpojumu demonstrācijas, videomateriāli un lietošanas instrukcijas. ▶ Iestāde uzskaita gan sūdzības, gan pakalpojumu kavējumus, gan pakalpojumu veiksmīgumu. ▶ Iestāde nodrošina savu pakalpojumu pieteikumu elektronizāciju tuvu pilnībai (100%). ▶ Iestāde proaktīvi izmanto sūdzības u.c. kvalitatīvus un kvantitatīvus rādītājus, lai regulāri un sistemātiski pilnveidotu pakalpojumu sniegšanas pieredzi.

4.4.4.1. Pakalpojumu nodrošināšana – ministriju grupā

Ministriju griezumā vislabākais rezultāts (skatīt 23. attēlu) ir Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijai (42 punkti), Labklājības ministrijai (40 punkti) un Aizsardzības ministrijai (38 punkti). Jānorāda, ka ministriju primārās funkcijas nav sniegt pakalpojumus, kas izskaidro ministriju zemos rādītājus šajā indeksā.

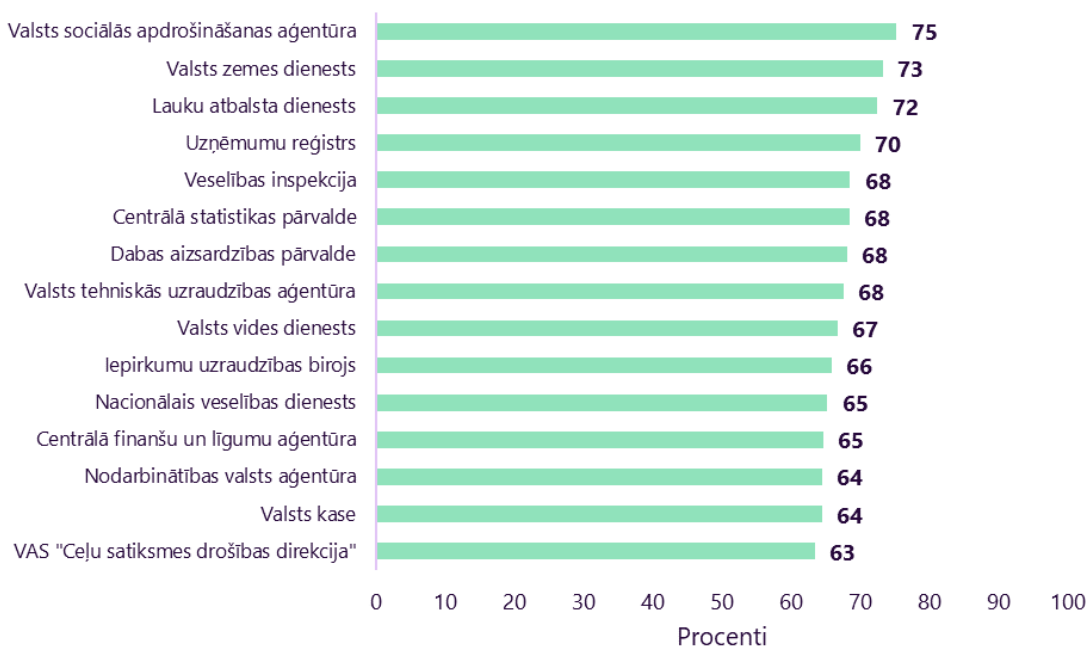
23. attēls. „Indeksa „Pakalpojumu nodrošināšana” rezultāti ministriju griezumā”



4.4.4.2. Pakalpojumu nodrošināšana – iestāžu grupā

Iestāžu vidū konstatēti augstāki rezultāti, salīdzinot ar ministrijām (skatīt 24. attēlu). Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra uzrādīja vislabāko sniegumu (75 procenti). Tai seko Valsts zemes dienests (73 procenti) un Lauku atbalsta dienests (72 procenti). No 73 iestādēm tikai 13 ir saņēmušas mazāk par 25 procentpunktiem.

24. attēls. „Indeksa „Pakalpojumu nodrošināšana” rezultāti iestāžu griezumā”

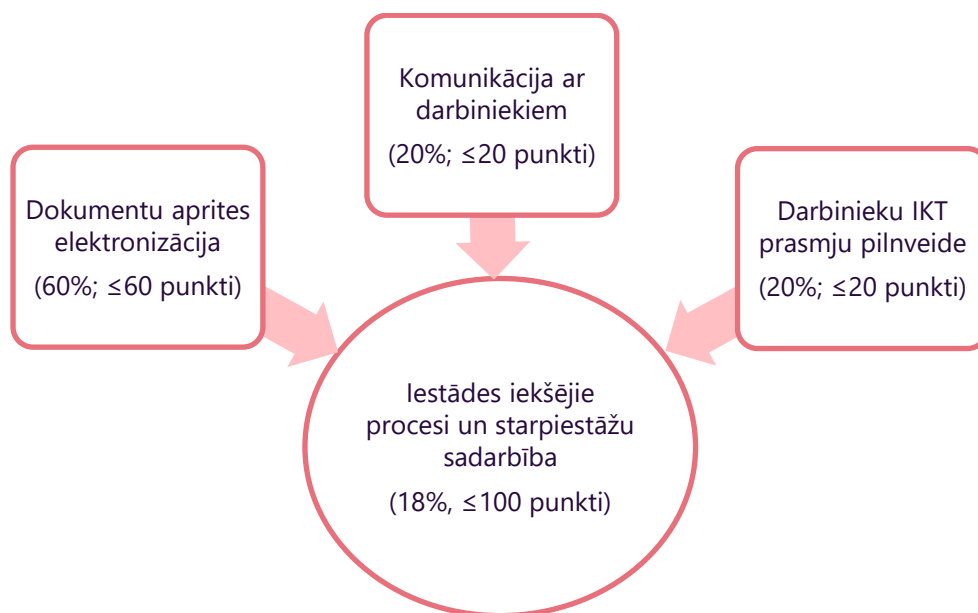


Detalizētus nozaru resoru rezultātus lūdzam skatīt 5.2. pielikuma „Interaktīvas rezultātu tabulas”.

4.4.5. Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība

Šajā tēmā apkopoti rādītāji, kas raksturo iestādes iekšējo procesu efektivitāti un darbības elektronizācijas līmeni. Šajā tēmā iekļauti šādi rādītāji: dokumentu aprites elektronizācija, komunikācija ar darbiniekiem, darbinieku IKT prasmju pilnveide. Salīdzinot ar iepriekšējo periodu, vairs netiek atsevišķi atdalīta personāla vadības joma, bet akcentēta komunikācija ar darbiniekiem, izmantojot elektroniskos līdzekļus, kā arī ir ieviests papildu rādītājs par iestādes darbinieku IKT prasmju pilnveidi. Visu rādītāju kopējā maksimālā vērtība tiek noteikta 100 punktu apmērā.

25. attēls. „Iestādes iekšējo procesu un starpiestāžu sadarbības rādītāji”



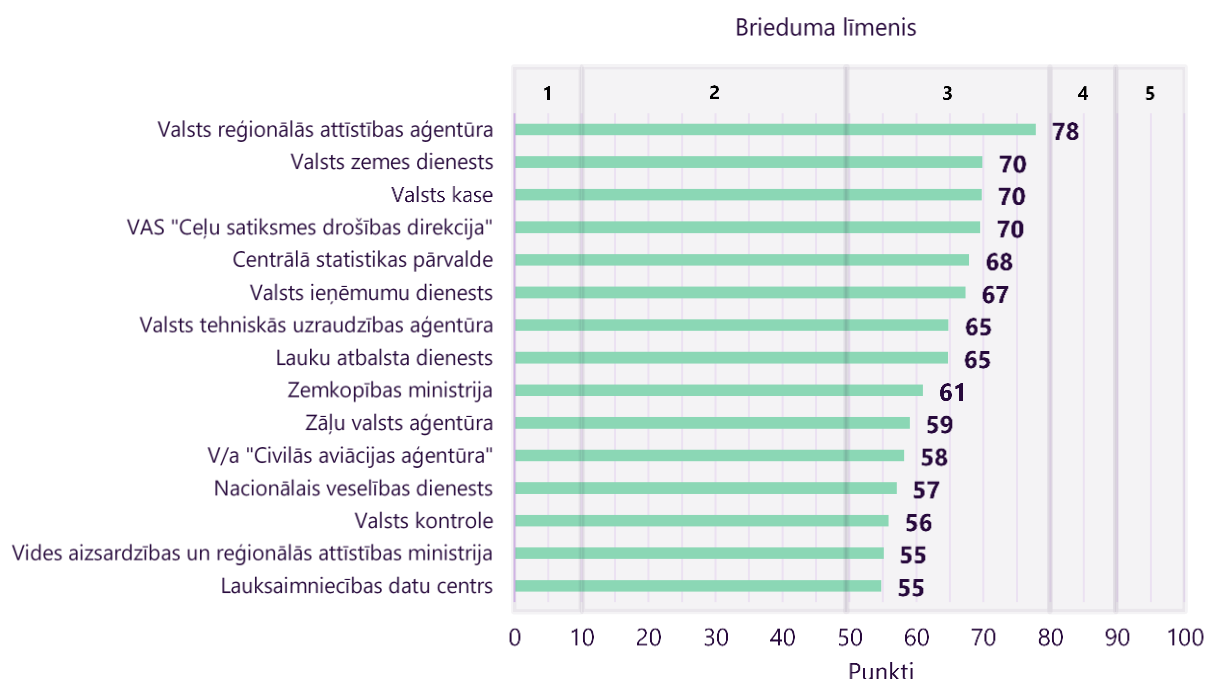
Šajā tēmā maksimālais brieduma līmenis, ko sasniegušas valsts iestādes, ir 3. līmenis. To sasniegušas 20 valsts iestādes. Starp jomas līderiem ir:

- **Valsts reģionālās attīstības aģentūra;**
- Valsts zemes dienests
- Valsts kase
- VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"
- Centrālā statistikas pārvalde
- Valsts ieņēmumu dienests
- Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra
- Lauku atbalsta dienests
- Zemkopības ministrija
- Zāļu valsts aģentūra
- V/a "Civilās aviācijas aģentūra"
- Nacionālais veselības dienests
- Valsts kontrole
- Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
- Lauksaimniecības datu centrs

Iestādes iekšējo procesu un starpiestāžu sadarbības brieduma līmeņa līdera **Valsts reģionālās attīstības aģentūras** stiprās puses ir augsta (75%) dokumentu ārējās aprites elektronizācija, kā arī izvērstas darbinieku IKT prasmju pilnveides programmas.

Otrais brieduma līmenis attiecas uz 61 valsts iestādi.

26. attēls. „Indeksa „Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība” rezultātu lideri”



Turpmāk 9. tabula sniegta informācija par tiem aspektiem, kas raksturīgi iestādēm, kuru iekšējo procesu un starpiestāžu sadarbības rādītāji atbilst noteiktam brieduma līmenim, kā arī sniegtas rekomendācijas virzībai uz augstāku brieduma līmeni.

9. tabula. „Indeksa „Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība” brieduma līmeņu apraksts”

Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts
1. līmenis vai nav iespējams piešķirt līmeni (pārstāv 7 iestādes jeb 8%)	- Trīs iestādes no šīs grupas izmanto personālvadības sistēmas. - Dokumentu aprite lielākoties notiek papīra formātā vai vienlīdz bieži gan elektroniski, gan papīra formātā.
2. līmenis (pārstāv 57 iestādes jeb 69%)	- Atkarībā no personālvadības vajadzībām – aprite ir gan papīra, gan pašapkalpošanās formā. - Atkarībā no dokumentu veida – aprite lielākoties notiek elektroniski vai vienlīdz bieži gan elektroniski, gan papīra dokumentu veidā.
3. līmenis (pārstāv 19 iestādes jeb 23%)	- Visas iestādes izmanto personālvadības sistēmas. - Darbinieku IKT apmācību vajadzības tiek apzinātas un apmācības tiek nodrošinātas centralizēti.

Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts
	➤ Dokumentu aprīte lielākoties notiek elektroniski.
Priekšnosacījumi virzībai uz 4. līmeni	➤ Vienota dokumentu vadības sistēma resora līmenī. ➤ Lielākoties elektroniski nodrošināta iestādes dokumentu (rīkojumi, iesniegumi, izejošie sarakstes dokumenti, saimnieciskie dokumenti, u.c.) saskaņošana. ➤ Elektronisko dokumentu īpatsvars iestādes saņemto un nosūtīto dokumentu vidū. ➤ Iekšējās saziņas un zināšanu uzkrāšanas un koplietošanas uzlabošanai starp darbiniekiem ieviestas un apzinātas jaunas elektroniskās komunikāciju platformas. ➤ Iestādes darbinieku IKT prasmju pilnveide.
Priekšnosacījumi virzībai uz 5. līmeni	➤ Vienota dokumentu vadības sistēma resora līmenī. ➤ Iekšējo dokumentu aprīte norit tikai elektroniski gandrīz pilnībā (100%). ➤ Personālvadības sistēma ir veidota pašapkalpošanās veidā. ➤ Attālināta piekļuve ir pieejama visām iestādes informācijas sistēmām, kā arī tā ir pielāgota mobilajai lietošanai.

4.4.5.1. Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība – ministriju grupā

Ministriju griezumā (skatīt 27. attēlu) vislabākais rezultāts ir Zemkopības ministrijai (61 punkts), Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijai (55 punkti) un Ekonomikas ministrijai (52 punkti).

Vājās vietas šajā tēmā ir saistītas ar to, ka atsevišķu dokumentu veidu aprītei lielākoties tiek izmantoti papīra dokumenti vai, piemēram, tikai papīra dokumenti – komandējumu un atvaļinājumu pieteikšanai un apstiprināšanai, darba laika uzskaiti, personāla rīkojumiem u.tml.

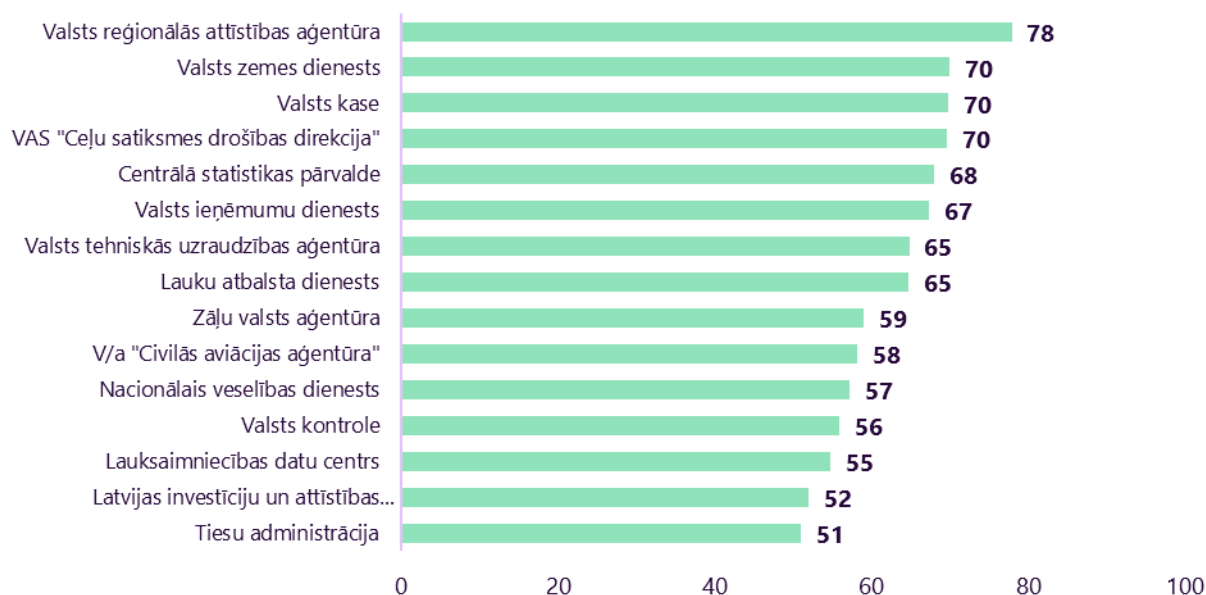
27. attēls. „Indeksa „Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība” rezultāti ministriju griezumā”



4.4.5.2. Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība – pārējo iestāžu grupā

Iestāžu vidū (skatīt 28. attēlu) vislabākais sniegums ir Valsts reģionālās attīstības aģentūrai (78 punkti). Tai seko Valsts zemes dienests (70 punkti), Valsts kase (70 punkti) un VAS „Ceļu satiksmes drošības direkcija” (70 punkti). Lielākā daļa no iestādēm (57 no 82) ir saņēmušas mazāk par 50 punktiem.

28. attēls. „Indeksa „Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība” rezultāti iestāžu griezumā”



Detalizētus nozaru resoru rezultātus lūdzam skatīt 5.2. pielikuma „Interaktīvas rezultātu tabulas” 8. skatā, izvēloties resoru filtru.

4.5. Rekomendācijas metodikas pilnveidei

Domājot par e-indeksta metodikas pilnveidi, nepieciešamos uzlabojumus iespējams iedalīt vairākās grupās:

- uzlabojumi, kas iestāžu pārstāvjiem padara ērtāku un vieglāku iestāžu pašvērtējuma anketas aizpildi un saskaņošanu ar kolēģiem vai vadību;
- Uzlabojumi saistībā ar anketā iekļauto jautājumu un palīdzības tekstu izpratni;
- e-indeksta aprēķinu un briedumu līmeņu noteikšanas metodikas pilnveide, ņemot vērā atšķirīgo valsts iestāžu profilu un pieredzi e-pārvaldes īstenošanā.

Īstenojot Valsts iestāžu vērtējuma lauka darbu, izpildītāja darbinieki intensīvi sazinājās ar iestāžu pārstāvjiem, lai palīdzētu izprast gan anketas nianšes, gan anketas darbības tehniskos aspektus. Apspriešanai ar Pasūtītāju tiek izvirzītas šādas tēzes:

- Domājot par metodikas pilnveidi, ir nepieciešams iedvesmoties no pašu iestāžu viedokļiem. Aptaujas laikā tika nodrošināta iespēja sniegt savu viedokli atvērtā formā, un tas būtu jāņem vērā. Ieteikums ir sākt ar iestādēm, kurām ir zems e-indekss, jo iestādes ir ārkārtīgi dažādas un, iespējams, ka viņu specifika šajā monitoringa vilnī vienkārši netika ņemta vērā, kā arī nepieciešams uzlabot iestāžu pārstāvju informētību par e-pārvaldes aspektiem un valsts iestāžu vērtējuma anketā iekļautajām tēmām.
- Būtu jāņem vērā specifiski mazo iestāžu vajadzības pēc elektronizācijas. Iespējams, ka iestādēm ar 5–10 darbiniekiem nav ekonomiski izdevīgi veidot veselu informācijas sistēmu, lai nodrošinātu elektronisku atvaļinājumu pieteikšanu.
- Veidojot jautājumu formulējumus, īpaši vajadzētu aizdomāties par iestādēm, kuras nesniedz pakalpojumus – piemēram, Probācijas dienests. Valoda, kādā tika formulēti jautājumi, visai bieži uzsvēra klasiskā pakalpojumu saņēmēja – klienta – tēlu. Ir pašsaprotami, ka Probācijas dienesta „klients” nav tāds pats klients, kāds ir Valsts ieņēmumu dienestam, un to vajadzētu ņemt vērā, pilnveidojot jautājumu formulējumus. Kā arī ir citas iestādes, kuras vispār nesniedz pakalpojumus. Arī to vajadzētu ņemt vērā. Piemēram, Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcija, kura bija viena no pirmajām iestādēm, kas aizpildīja savu anketu. Intuitīvi varētu šķist, ka tai vajadzētu būt augstam e-indeksam. Tomēr tā ierindojas e-indeksta beigās. Šajā monitoringa vilnī ir ticis mēģināts iekļaut šīs atšķirības. Pašlaik iestādēm, kurām nav pakalpojumu, e-indekss tiek rēķināts dinamiski, liekot uzsvāru uz citām e-indeksta tēmām, tomēr šeit ir vieta uzlabojumiem.
- Saistībā ar datu iegūvi būtu nepieciešams ņemt vērā dažādu datoru, tīklu, antivīrusu un pārlūkprogrammu spēju ietekmēt anketas izskatu. Aptaujas rīka ARKA filtra jautājumi tika veidoti, lielā mērā pamatojoties uz Javascript – ja pārlūkprogrammā ir atslēgta Javascript automātiska palaišana vai pārlūkprogrammai ir veca versija vai antivīruss preventīvos nolūkos ir atslēdzis Javascript automātisko palaišanu, tad tas var novest pie jautājumu neprecīzas attēlošanas.
- Saistībā ar datu iegūvi būtu nepieciešams ņemt vērā respondentu atšķirīgās datorprasmes un padarīt anketas aizpildi pēc iespējas vienkāršāku un saprotamāku, lai respondents varētu fokusēties uz atbilstošu meklēšanu uz jautājumiem, nevis tērēt laiku tehnisko jautājumu risināšanai. Piemēram, šajā monitoringa vilnī vairākiem respondentiem bija problēmas nokļūt līdz nodaļai „Pakalpojumu statistika”, kura atradās zem hipersaites uz iestāžu aptauju. Tas bija problemātiski, jo, noklikšķinot hipersaiti, bija nepieciešams pieslēgties un noklikšķināt uz divām citām hipersaitēm pirms respondents nokļuva pie „Pakalpojumu statistikas”. Ieteikums – izsūtīt vēstules, pievienot tām pēc iespējas tiešākas hipersaites, kas aizvestu respondentu pie vajadzīgā loga ar „vienu klikšķi”.
- Būtu nepieciešams pilnveidot anketas pabeigšanas mehānismu, jo vairākiem respondentiem neizpratni radīja fakts, ka iestāžu anketā pogu „Pārbaudīt un pabeigt” ir jānospiež tikai vienu reizi. Patiesībā šo pogu bija jānospiež katrā sadaļā.
- Būtu nepieciešams pēc iespējas samazināt no respondentiem pieprasāmās informācijas apjomu, ja to ir iespējams iegūt citos veidos. Par šo būtu jāaizdomājas jautājumu izstrādes laikā. Tas samazinātu lauka darba laiku un darba resursu patēriņu.
- Precizēt palīdzības tekstus ar terminu definīcijām un resursiem, kur iespējams par tiem saņemt detalizētāku informāciju. Tas vienlaikus vairotu respondentu zināšanas par e-pārvaldi, samazinātu skaidrošanai veltīto laiku un ļautu iegūt mazāk pārprotamas atbildes.

- Izveidot rādītāju klāstu, kas būtu piemērots e-pārvaldes indeksa izveidošanai un monitorēšanai resoru griezumā. Šobrīd jau tiek uzdots jautājums par vienotu dokumentu vadības sistēmas izmantošanu resora līmenī.
- Atvērto datu nodrošināšanas sadaļā pakāpeniski pāriet uz ārējo ekspertu vērtējumu, jo tajā tiek lūgts sniegt ļoti precīzi definētu un tehnisku informāciju.
- Lai uzlabotu e-indekso pārsvēršanu pa sadaļām, ja kāda no sadaļām ir atzīmēta, ka tā „Neattiecas uz iestādi”, būtu jāizveido logs ar atvērto teksta lauku, kas parādās brīdī, kad iestāde nospiež šo pogu. Tajā iestādei būtu iespējams brīvā tekstā pierakstīt, kādēļ tā uzskata, ka uz to šī sadaļa neattiecas. Piemēram, norādot, ka iestāde nesniedz pakalpojumus. Šobrīd iestādēm ir iespēja pieminēt savus iemeslus tikai laukā pie papildinformācijas. Tas uzlabotu atgriezenisko saiti ar aptaujas uzturētājiem.

5. PIELIKUMI

5.1. Izlasē iekļautās iestādes

10. tabula. „Izlasē iekļautās iestādes”

Nr. p. k.	Nosaukums	Reģistrācijas numurs	Saīsinājums	Statuss saistībā ar e-indeksu	Komentārs par dalību iestāžu vērtējumā
1.	Aizsardzības ministrija	90000022632	AiM	Iekļauts	
2.	Ārlietu ministrija	90000069065	ĀM	Nepiedalās	Neiesniedza kontaktpersonu
3.	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	90000812928	CFLA	Iekļauts	
4.	Centrālā statistikas pārvalde	90000069830	CSP	Iekļauts	
5.	Centrālā vēlēšanu komisija	90000028391	CVK	Iekļauts	
6.	Dabas aizsardzības pārvalde	90009099027	DAP	Iekļauts	
7.	Datu valsts inspekcija	90001037264	DVI	Iekļauts	
8.	Ekonomikas ministrija	90000086008	EM	Iekļauts	
9.	Elektroniskie sakari, VAS	40003021907	VAS ES	Iekļauts	
10.	Finanšu ministrija	90000014724	FM	Iekļauts	
11.	Finanšu un kapitāla tirgus komisija	90001049028	FKTK	Iekļauts	
12.	Iekšlietu ministrija	90000282046	IeM	Iekļauts	
13.	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	90000289913	IC	Iekļauts	
14.	Iepirkumu uzraudzības birojs	90001263305	IUB	Iekļauts	
15.	Ieslodzījuma vietu pārvalde	90000027165	IEVP	Iekļauts	
16.	Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcija	Nav pieejams	CERT	Iekļauts	
17.	Izglītības kvalitātes valsts dienests	90001259032	IKVD	Iekļauts	
18.	Izglītības un zinātnes ministrija	90000022399	IZM	Iekļauts	
19.	Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija	90000425793	IAUI	Iekļauts	
20.	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	90001825883	JSPA	Iekļauts	
21.	Juridiskās palīdzības administrācija	90002069765	JPA	Iekļauts	
22.	Konkurences padome	90000433377	KP	Iekļauts	
23.	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs	90001427791	KNAB	Nav iekļauts	Daļēji aizpildīts pašvērtējums
24.	Kultūras informācijas sistēmu centrs	90001708717	KISC	Nav iekļauts	Daļēji aizpildīts pašvērtējums
25.	Kultūras ministrija	90000042963	KM	Iekļauts	
26.	Labklājības ministrija	90000022064	LM	Iekļauts	
27.	Latviešu valodas aģentūra	90009113250	LVA	Iekļauts	
28.	Latvijas Dabas muzejs	90000027926	LDM	Iekļauts	Piedalās pirmo reizi

Nr. p. k.	Nosaukums	Reģistrācijas numurs	Saīsinājums	Statuss saistībā ar e-indeksu	Komentārs par dalību iestāžu vērtējumā
29.	Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	90002065000	LGIA	Iekļauts	
30.	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	90001739473	LIAA	Iekļauts	
31.	Latvijas Nacionālais arhīvs	90009476367	Arhīvs	Iekļauts	
32.	Latvijas Nacionālais kultūras centrs	90000049726	LNKC	Nepiedalās	Iestāde nesniedza atbildi ne uz e-pastiem, ne uz zvaniem.
33.	Latvijas Nacionālais metroloģijas centrs, SIA	40003435328	LNMC	Iekļauts	
34.	Latvijas Nacionālā bibliotēka	90000057827	LNB	Iekļauts	
35.	Latvijas standarts, SIA	40203084591	LVS	Nav iekļauts	Daļēji aizpildīts pašvērtējums
36.	Latvijas Valsts prezidenta kanceleja	90000038578	LVPK	Iekļauts	
37.	Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija	90001672886	LVAFA	Iekļauts	
38.	Lauksaimniecības datu centrs	90001840100	LDC	Iekļauts	
39.	Lauku atbalsta dienests	90000794228	LAD	Iekļauts	
40.	Maksātspējas administrācija	90001287943	MNA	Iekļauts	
41.	Nacionālais veselības dienests	90009649337	NVD	Iekļauts	
42.	Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome	90000081852	NEPLP	Nav iekļauts	Daļēji aizpildīts pašvērtējums
43.	Nacionālie bruņotie spēki	90000068801	NBS	Nepiedalās	Neiesniedza kontaktpersonu
44.	Nodarbinātības valsts aģentūra	90001634668	NVA	Iekļauts	
45.	Nodrošinājuma valsts aģentūra	90009112024	NdVA	Iekļauts	
46.	Patentu valde	90000042944	PV	Iekļauts	
47.	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	90000068854	PTAC	Iekļauts	
48.	Pārresoru koordinācijas centrs	90009682011	PKC	Iekļauts	
49.	Pārtikas un veterinārais dienests	90000064301	PVD	Iekļauts	
50.	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	90000054163	PMLP	Iekļauts	
51.	Sabiedrības integrācijas fonds	90001237779	SIF	Nepiedalās	Neiesniedza kontaktpersonu
52.	Satiksmes ministrija	90000088687	SAM	Iekļauts	
53.	SIA „Vides investīciju fonds”	40003339615	-	Iekļauts	
54.	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	90001790030	SIVA	Iekļauts	
55.	Studiju un zinātnes administrācija	90000737795	SZA	Nepiedalās	Neiesniedza kontaktpersonu
56.	Tiesībsarga birojs	90000055101	Tiesībsargs	Iekļauts	
57.	Tieslietu ministrija	90000070045	TM	Nav iekļauts	Daļēji aizpildīts pašvērtējums
58.	Tiesu administrācija	90001672316	TA	Iekļauts	
59.	Tiešās pārvaldes iestāde „Latvijas institūts”	90009743212	LI	Iekļauts	

Nr. p. k.	Nosaukums	Reģistrācijas numurs	Saīsinājums	Statuss saistībā ar e-indeksu	Komentārs par dalību iestāžu vērtējumā
60.	Transporta nelaimes gadījumu un incidentu izmeklēšanas birojs	90002064522	TAIB	Nav iekļauts	Daļēji aizpildīts pašvērtējums
61.	Uzņēmumu reģistrs	90000270634	UR	Iekļauts	
62.	Uzturlīdzekļu garantiju fonda administrācija	90001870675	UGFA	Iekļauts	
63.	V/A „Civilās aviācijas aģentūra”	90000196469	CAA	Iekļauts	
64.	Valsts asinsdonoru centrs	90000013926	VADC	Iekļauts	
65.	Valsts augu aizsardzības dienests	90000042982	VAAD	Nepiedalās	Resursu trūkuma dēļ
66.	Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija	90002056949	VBTAI	Nepiedalās	Iestāde nesniedza atbildi ne uz e-pastiem, ne uz zvaniem.
67.	Valsts darba inspekcija	90000032077	VDI	Nepiedalās	Neiesniedza kontaktpersonu
68.	Valsts dzelzceļa administrācija	90000696177	VDA	Nav iekļauts	Daļēji aizpildīts pašvērtējums
69.	Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija	90000696181	VDZTI	Iekļauts	
70.	Valsts ieņēmumu dienests	90000069281	VID	Iekļauts	Tika iekļauta pēc 06.12.
71.	Valsts izglītības attīstības aģentūra	90001800413	VIAA	Nepiedalās	Iestāde nebija sasniedzama
72.	Valsts izglītības satura centrs	90009115938	IZM VISC	Iekļauts	
73.	Valsts kanceleja	90000055313	VK	Iekļauts	
74.	Valsts kase	90000597275	VKase	Iekļauts	
75.	Valsts kontrole	90000031917	VKontrole	Iekļauts	
76.	Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija	90000038351	VKPAI	Iekļauts	
77.	Valsts meža dienests	90000057795	VMD	Iekļauts	
78.	Valsts policija	90000099040	IEM VP	Iekļauts	
79.	Valsts probācijas dienests	90001625082	VPD	Iekļauts	
80.	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	90001733697	VRAA	Iekļauts	
81.	Valsts robežsardze	90000086402	VRS	Iekļauts	
82.	Valsts SIA „Autotransporta direkcija”	40003429317	ATD	Iekļauts	
83.	Valsts SIA „Latvijas Vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs”	50103237791	LVGMC	Nav iekļauts	Daļēji aizpildīts pašvērtējums
84.	Valsts SIA „Sertifikācijas un testēšanas centrs”	40003025542	STC	Nav iekļauts	Daļēji aizpildīts pašvērtējums
85.	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	90001669496	VSAA	Iekļauts	
86.	Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra	90001834941	VTUA	Iekļauts	
87.	Valsts tiesu ekspertīžu birojs	90000355941	VTEB	Iekļauts	
88.	Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs	90000058752	VTMEC	Nav iekļauts	Daļēji aizpildīts pašvērtējums
89.	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	90000049834	VUGD	Iekļauts	

Nr. p. k.	Nosaukums	Reģistrācijas numurs	Saīsinājums	Statuss saistībā ar e-indeksu	Komentārs par dalību iestāžu vērtējumā
90.	Valsts valodas centrs	90000463460	VVC	Iekļauts	
91.	Valsts vides dienests	90000017078	VVD	Iekļauts	
92.	Valsts zemes dienests	90000030432	VZD	Iekļauts	
93.	Valsts zinātniskais institūts – atvasināta publiska persona „Nacionālais botāniskais dārzs”	90001997384	VA NBD	Nav iekļauts	Daļēji aizpildīts pašvērtējums
94.	VAS „Ceļu satiksmes drošības direkcija”	40003345734	CSDD	Iekļauts	
95.	VAS „Latvijas Jūras administrācija”	40003022705	LJA	Iekļauts	
96.	VAS „Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs”	40003011203	LVRTC	Iekļauts	
97.	Veselības inspekcija	90002448818	VI	Iekļauts	
98.	Veselības ministrija	90001474921	VM	Nav iekļauts	Daļēji aizpildīts pašvērtējums
99.	Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	90000151859	VDEAVK	Iekļauts	
100.	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	90000028508	VARAM	Iekļauts	
101.	Vides pārraudzības valsts birojs	90000628077	VPVB	Iekļauts	
102.	VSIA „Latvijas proves birojs”	40103264961	VPB	Iekļauts	
103.	Zāļu valsts aģentūra	90001836181	ZVA	Iekļauts	
104.	Zemkopības ministrija	90000064161	ZM	Iekļauts	

5.2. Interaktīvas rezultātu tabulas

Interaktīva rezultātu tabula ir publiski pieejama katram interesentam [šeit](#)¹⁰.

Navigācijai lūdzam izmantot pogu lapas apakšā (skatīt 29. attēlu)

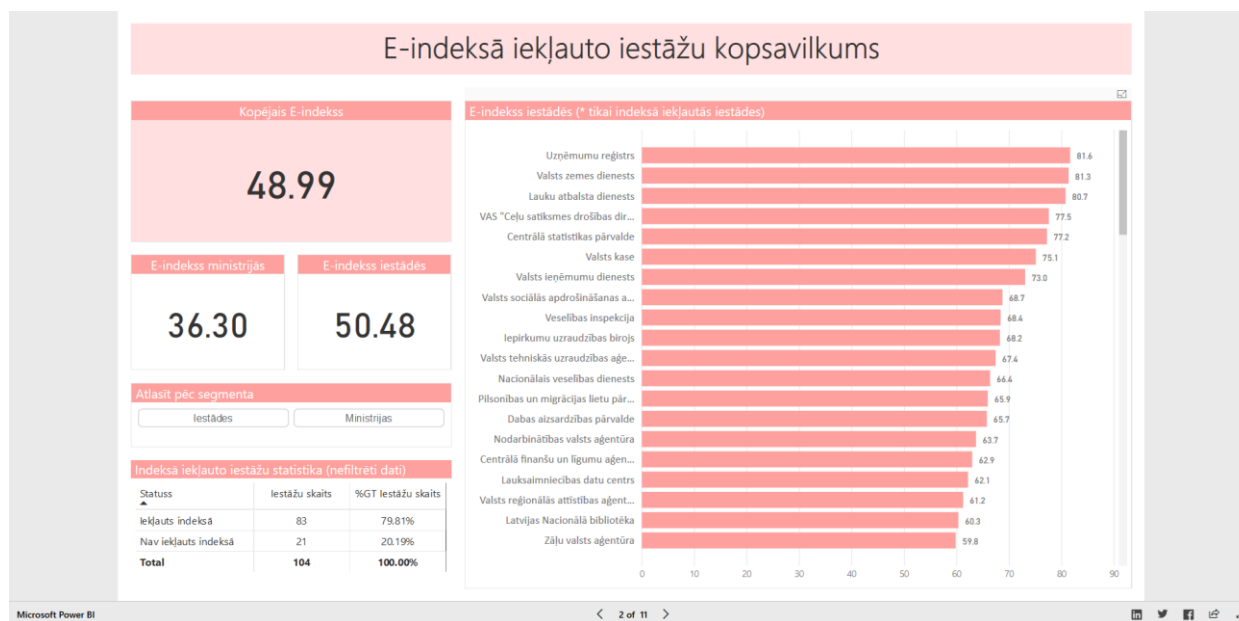
¹⁰ <https://rebrand.ly/eindekss>

29. attēls. „Interaktīvās rezultātu tabulas titullapa”



Otrajā lapā iekļauts aprēķināts e-indeks gan kopā, gan ministriju līmenī, gan iestāžu līmenī. Logs ir interaktīvs – ir iespējams atlasīt gan iestāžu, gan ministriju segmentu kopsavilkumu (skatīt 30. attēlu).

30. attēls. „Interaktīvās rezultātu tabulas resora skats”



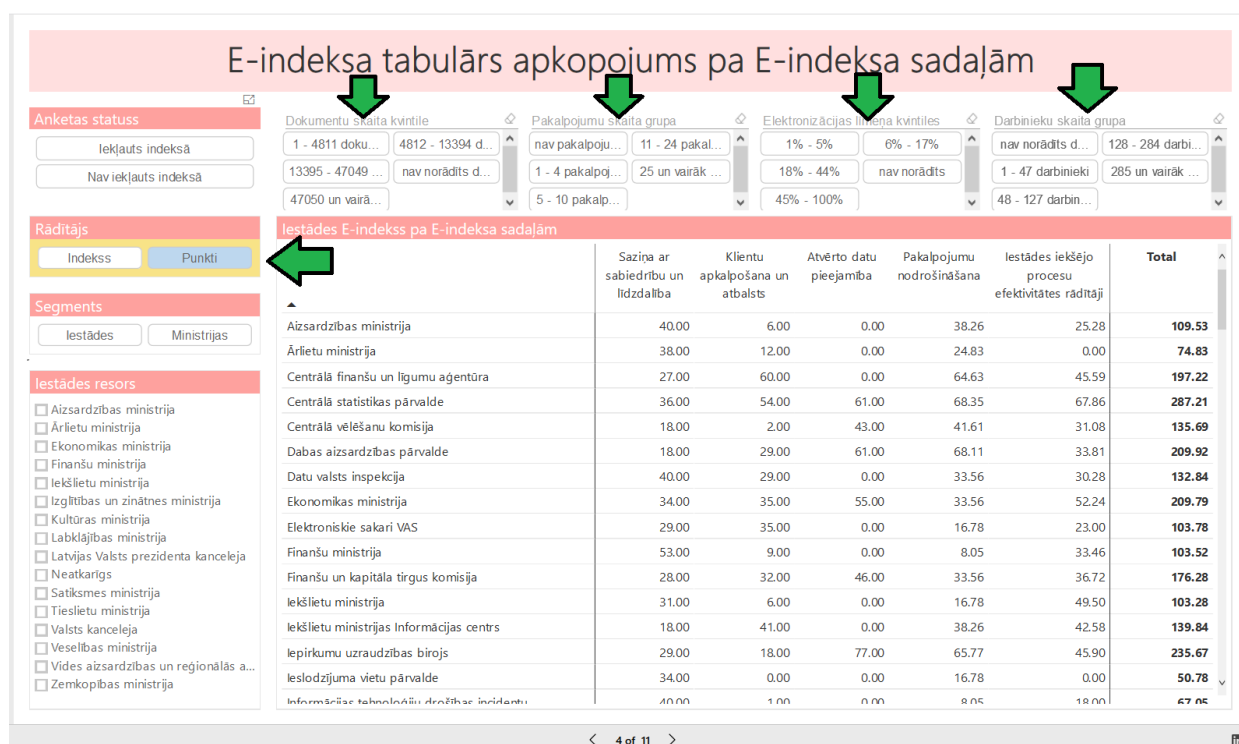
Trešajā lapā iekļautas iestādes, kuras tika uzrunātas, bet nepiedalās e-indeksa aprēķinos dažādu iemeslu dēļ (skatīt 31. attēlu).

31. attēls. „Interaktīvās rezultātu tabulas e-indeksā neieklauto iestāžu skaits”



Ceturtajā lapā ir iespējams aplūkot e-indeksu gan aprēķinātā formā, gan arī punktu formā. Kā arī manipulēt ar iestādi raksturojošajiem pamatrādītājiem, tādiem kā pakalpojumu skaits, darbinieku skaits, dokumentu skaits un elektronizēto dokumentu īpatsvars (skatīt 32. attēlu).

32. attēls. „Interaktīvās rezultātu tabulas tabulārs apkopojums pa e-indeksa sadaļām”



Piektajā lapā ir iespējams padziļināti analizēt katras iestādes individuālās atbildes. Lūdzam ņemt vērā, ka šeit tiek rādītas tikai iestādes, kuras ir iekļautas e-indeksa aprēķinos (skatīt 33. attēlu).

33. attēls. „Interaktīvās rezultātu tabulas individuālo iestāžu skats”

Kopējais E-indeks	Vidējais E-indeks filtrā	Iestādes resors	Iestāde	Iestāžu skaits																																																																																																				
48.99	48.99	Iestādes resors	Iestāde	83																																																																																																				
Statuss ☒ Iekļauts indeksā ☐ Nav iekļauts indeksā	Segments ☐ Iestādes ☐ Ministrijas	Iestādes resors All	Iestāde All																																																																																																					
Darbinieku skaita grupa ☐ nav norādīts darbinieku sk... ☐ 1 - 47 darbinieki ☐ 48 - 127 darbinieki ☐ 128 - 284 darbinieki ☐ 285 un vairāk darbinieki	Pakalpojumu skaita grupa ☐ nav pakalpojumu ☐ 1 - 4 pakalpojumi ☐ 5 - 10 pakalpojumi ☐ 11 - 24 pakalpojumi ☐ 25 un vairāk pakalpojumi	Jautājumi, atbildes un iegūtie punkti <table> <tr> <th>Jautājuma ID</th><th>Jautājums</th><th>Atbilde</th><th>Iegūtie punkti</th><th>Maksimālais punktu skaits</th></tr> <tr><td>A00J</td><td>A00J.Iestādes publiskās datu kopas</td><td>-</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>A00J</td><td>A00J.Iestādes publiskās datu kopas</td><td>ir</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>A00J</td><td>A00J.Iestādes publiskās datu kopas</td><td>nav</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>A00J_1</td><td>A00J.Līdz, ierakstiet</td><td>-</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>A00J_1</td><td>A00J.Līdz, ierakstiet</td><td>kandidāti, aktivitāte, iznākumi, deputāti</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>A00J_1</td><td>A00J.Līdz, ierakstiet</td><td>//data.gov.lv/dati/fv/dataset?organization=vraa</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>A00J_1</td><td>A00J.Līdz, ierakstiet</td><td>//dati.ur.gov.lv/register/</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>A00J_1</td><td>A00J.Līdz, ierakstiet</td><td>//geolaiija.lv/geo/search?SortingType=Id&SortingDirectionType=Undefined&isExtendedFilter=true&DisplayStyle=List&VRAASearchKeywords=&ProductFilterType=General&Keywords=&ProductTypeCriterion=&Geo</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>A00J_1</td><td>A00J.Līdz, ierakstiet</td><td>//petijumi.mk.gov.lv/</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>A00J_1</td><td>A00J.Līdz, ierakstiet</td><td>//polsis.mk.gov.lv/ un http</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>A00J_1</td><td>A00J.Līdz, ierakstiet</td><td>//prove.lv/register/in dex.php</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>A00J_1</td><td>A00J.Līdz, ierakstiet</td><td>//registri.pvd.gov.lv/open -data</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>A00J_1</td><td>A00J.Līdz, ierakstiet</td><td>//www .csdd.lv/csdd/statistika/izvelne/</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>A00J_1</td><td>A00J.Līdz, ierakstiet</td><td>//www .fktk.lv/lv/</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>A00J_1</td><td>A00J.Līdz, ierakstiet</td><td>//www .varam.gov.lv/</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>A00J_1</td><td>A00J.Līdz, ierakstiet</td><td>//www .vmd.gov.lv/valsts-meza-dien ests/statiskas-lapas/publikacijas-un-statistika/meza-statistikas-cd?nid=1809#jump</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>A00J_1</td><td>A00J.Līdz, ierakstiet</td><td>//www .zva.gov.lv/?id=782&top=112&sa=377</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>A00J_1</td><td>A00J.Līdz, ierakstiet</td><td>Bezdarba statistika</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>Total</td><td></td><td></td><td>13384</td><td>505</td></tr> </table>			Jautājuma ID	Jautājums	Atbilde	Iegūtie punkti	Maksimālais punktu skaits	A00J	A00J.Iestādes publiskās datu kopas	-	0		A00J	A00J.Iestādes publiskās datu kopas	ir	0		A00J	A00J.Iestādes publiskās datu kopas	nav	0		A00J_1	A00J.Līdz, ierakstiet	-	0		A00J_1	A00J.Līdz, ierakstiet	kandidāti, aktivitāte, iznākumi, deputāti	0		A00J_1	A00J.Līdz, ierakstiet	//data.gov.lv/dati/fv/dataset?organization=vraa	0		A00J_1	A00J.Līdz, ierakstiet	//dati.ur.gov.lv/register/	0		A00J_1	A00J.Līdz, ierakstiet	//geolaiija.lv/geo/search?SortingType=Id&SortingDirectionType=Undefined&isExtendedFilter=true&DisplayStyle=List&VRAASearchKeywords=&ProductFilterType=General&Keywords=&ProductTypeCriterion=&Geo	0		A00J_1	A00J.Līdz, ierakstiet	//petijumi.mk.gov.lv/	0		A00J_1	A00J.Līdz, ierakstiet	//polsis.mk.gov.lv/ un http	0		A00J_1	A00J.Līdz, ierakstiet	//prove.lv/register/in dex.php	0		A00J_1	A00J.Līdz, ierakstiet	//registri.pvd.gov.lv/open -data	0		A00J_1	A00J.Līdz, ierakstiet	//www .csdd.lv/csdd/statistika/izvelne/	0		A00J_1	A00J.Līdz, ierakstiet	//www .fktk.lv/lv/	0		A00J_1	A00J.Līdz, ierakstiet	//www .varam.gov.lv/	0		A00J_1	A00J.Līdz, ierakstiet	//www .vmd.gov.lv/valsts-meza-dien ests/statiskas-lapas/publikacijas-un-statistika/meza-statistikas-cd?nid=1809#jump	0		A00J_1	A00J.Līdz, ierakstiet	//www .zva.gov.lv/?id=782&top=112&sa=377	0		A00J_1	A00J.Līdz, ierakstiet	Bezdarba statistika	0		Total			13384	505
Jautājuma ID	Jautājums	Atbilde	Iegūtie punkti	Maksimālais punktu skaits																																																																																																				
A00J	A00J.Iestādes publiskās datu kopas	-	0																																																																																																					
A00J	A00J.Iestādes publiskās datu kopas	ir	0																																																																																																					
A00J	A00J.Iestādes publiskās datu kopas	nav	0																																																																																																					
A00J_1	A00J.Līdz, ierakstiet	-	0																																																																																																					
A00J_1	A00J.Līdz, ierakstiet	kandidāti, aktivitāte, iznākumi, deputāti	0																																																																																																					
A00J_1	A00J.Līdz, ierakstiet	//data.gov.lv/dati/fv/dataset?organization=vraa	0																																																																																																					
A00J_1	A00J.Līdz, ierakstiet	//dati.ur.gov.lv/register/	0																																																																																																					
A00J_1	A00J.Līdz, ierakstiet	//geolaiija.lv/geo/search?SortingType=Id&SortingDirectionType=Undefined&isExtendedFilter=true&DisplayStyle=List&VRAASearchKeywords=&ProductFilterType=General&Keywords=&ProductTypeCriterion=&Geo	0																																																																																																					
A00J_1	A00J.Līdz, ierakstiet	//petijumi.mk.gov.lv/	0																																																																																																					
A00J_1	A00J.Līdz, ierakstiet	//polsis.mk.gov.lv/ un http	0																																																																																																					
A00J_1	A00J.Līdz, ierakstiet	//prove.lv/register/in dex.php	0																																																																																																					
A00J_1	A00J.Līdz, ierakstiet	//registri.pvd.gov.lv/open -data	0																																																																																																					
A00J_1	A00J.Līdz, ierakstiet	//www .csdd.lv/csdd/statistika/izvelne/	0																																																																																																					
A00J_1	A00J.Līdz, ierakstiet	//www .fktk.lv/lv/	0																																																																																																					
A00J_1	A00J.Līdz, ierakstiet	//www .varam.gov.lv/	0																																																																																																					
A00J_1	A00J.Līdz, ierakstiet	//www .vmd.gov.lv/valsts-meza-dien ests/statiskas-lapas/publikacijas-un-statistika/meza-statistikas-cd?nid=1809#jump	0																																																																																																					
A00J_1	A00J.Līdz, ierakstiet	//www .zva.gov.lv/?id=782&top=112&sa=377	0																																																																																																					
A00J_1	A00J.Līdz, ierakstiet	Bezdarba statistika	0																																																																																																					
Total			13384	505																																																																																																				
E-indeksa sadaļas un apakšsadaļas ☐ Atslēgt visus ☐ (Blank) ☐ (Blank) ☐ Atvērtu datu pieejamība ☐ (Blank) ☐ Iestādes iekšējo procesu efektivitātes rādītāji ☐ (Blank) ☐ Dokumentu aprītes elektronizācija ☐ Dokumentu aprītes elektronizācijas rādītāji ☐ Komunikācija ar darbiniekiem ☐ Klientu apkalpošana un atbalsts ☐ (Blank) ☐ Klientu apkalpošanas pārvaldība ☐ Klientu atbalsta nodrošināšana ☐ Pakalpojumu nodrošināšana ☐ (Blank) ☐ F-pakalpojumu popularizēšana																																																																																																								

Sestajā lapā ir iespējams pilnā apjomā redzēt tabulu un par katru atbildi variantu piešķirto punktu skaitu. (skatīt 34. attēlu).

34. attēls. „Interaktīvās rezultātu tabulas iespējamo atbilstu un to punktu skats”

E-indeksa jautājumi, iespējamās atbildes un to punktu skaits

E-indeksa sadaļa	E-indeksa apakšsadaļa	PAGE ID	ID	Jautājums	Atbilde	Vairāku atbilstu jautājums	Return	Score
Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība		4	M06	M06.Iedzīvotāju e-līdzdalības iespējas iestādes timeklivietnē	Brīdī, kad lietotājs ir nonācis timeklivietnes sadaļā, kur ir iespēja veikt šo līdzdalību par konkrēto jautājumu, šajā sadaļā ir sniegta informācija, kas ir jādara, pieejami dokumenti vai informācija (vai saites uz tiem), ir skaidrs, kur, kā un kādā veidā jāsniedz informācija (komentārus utt)	Jā	informācija par darbībām	3
Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība		4	M06	M06.Iedzīvotāju e-līdzdalības iespējas iestādes timeklivietnē	nav	Jā	nav	
Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība		4	M06	M06.Iedzīvotāju e-līdzdalības iespējas iestādes timeklivietnē	Timeklivietnē ir skaidras un viegli atrodamas norādes uz tobrīd aktuālajiem jautājumiem, kuros nepieciešama sabiedrības līdzdalība un norādei uz konkrēto e-līdzdalības veidu (formu)	Jā	aktualitātes	3
Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība		4	M06	M06.Iedzīvotāju e-līdzdalības iespējas iestādes timeklivietnē	Timeklivietnes galvenajā lapā ir viegli atrodamā norāde uz sadaļu "Sabiedrības līdzdalība" (nosaukums var atšķirties, bet tam jābūt ar tādu pašu nozīmi)	Jā	līdzdalības norāde	3
Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība		4	M07	M07.Izmantotie e-līdzdalības rīki iestādes timeklivietnē	Cits (lūdzu, ierakstiet)	Jā	Notes	2
Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība		4	M07	M07.Izmantotie e-līdzdalības rīki iestādes timeklivietnē	Diskusiju forums	Jā	forums	2
Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība		4	M07	M07.Izmantotie e-līdzdalības rīki iestādes timeklivietnē	Forma jautājumiem, ierosinājumiem, iebildumiem un priekšlikumiem	Jā	forma jautājumiem	2
Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība		4	M07	M07.Izmantotie e-līdzdalības rīki iestādes timeklivietnē	Iespēja pieteikties dalībai darba grupās un konsultatīvajās padomēs, domes sēdēs, komitejās un komisijās	Jā	ieteikums dalībai	2
Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība		4	M07	M07.Izmantotie e-līdzdalības rīki iestādes timeklivietnē	Pieejams darba grupu, kons.pad., domes sēžu, komiteju un komisiju sanāksmju kopsavilkums un dalībnieku saraksts	Jā	pieejams saraksts	2
Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība		4	M07	M07.Izmantotie e-līdzdalības rīki iestādes timeklivietnē	Tiešsaistes aptaujas	Jā	aptaujas	2

< 6 of 11 >

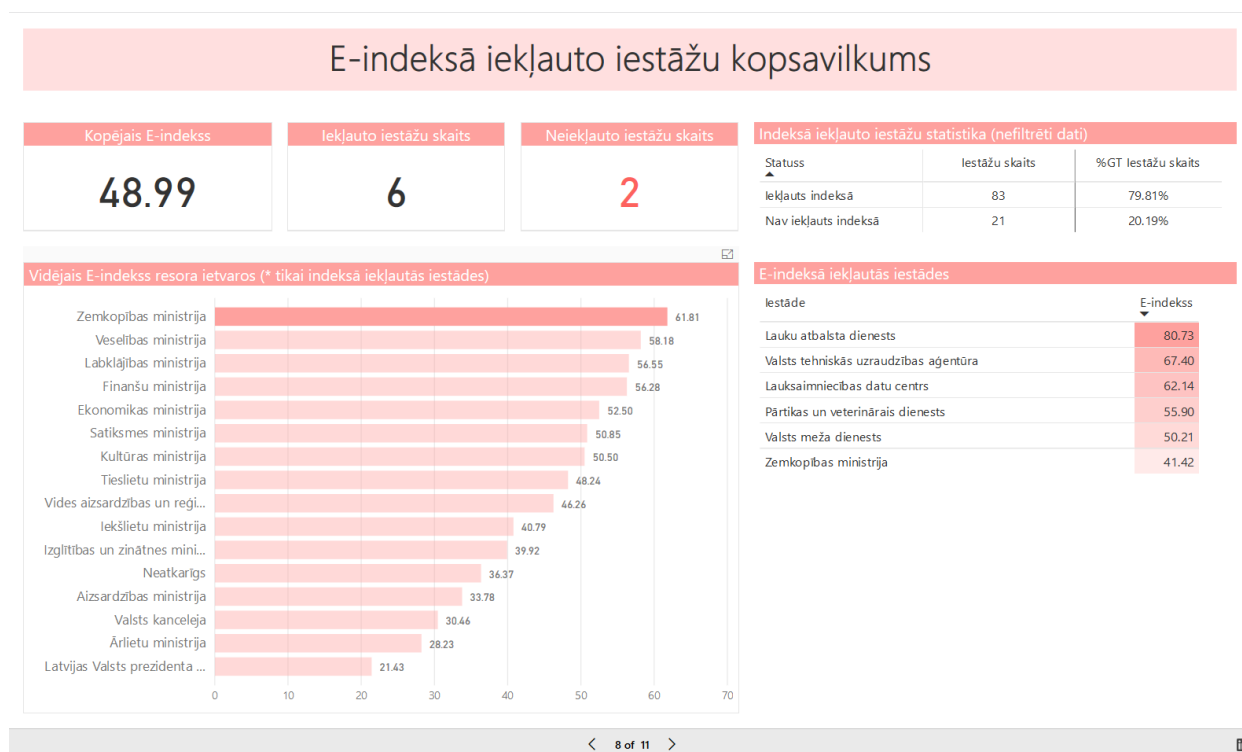
Septītajā lapā ir iespējams apskatīt e-indeksa īpatsvaru dinamisko mainīgumu. (skatīt 35. attēlu).

35. attēls. „Interaktīvās rezultātu tabulas dinamisko īpatsvaru skats”

E-indeksa īpatsvars pa E-indeksa sadaļām							
E-indeksa īpatsvars pa sadaļām		E-indeksa īpatsvars sadaļās individuāli katrai iestādei					
E-indeksa sadaļa	E-indeksa svars	Iestāde	Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība	Klientu apkalpošana un atbalsts	Atvērto datu pieejamība	Pakalpojumu nodrošināšana	Iestādes iekšējo procesu efektivitātes rādītāji
Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība	12%	Aizsardzības ministrija	12.0%	12.0%	12.0%	46.0%	18.0%
Klientu apkalpošana un atbalsts	12%	Ārlietu ministrija	12.0%	12.0%	12.0%	46.0%	18.0%
Atvērto datu pieejamība	12%	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	12.0%	12.0%	12.0%	46.0%	18.0%
Pakalpojumu nodrošināšana	46%	Centrālā statistikas pārvalde	12.0%	12.0%	12.0%	46.0%	18.0%
Total	100%	Centrālā vēlēšanu komisija	12.0%	12.0%	12.0%	46.0%	18.0%
		Dabas aizsardzības pārvalde	12.0%	12.0%	12.0%	46.0%	18.0%
		Datu valsts inspekcija	12.0%	12.0%	12.0%	46.0%	18.0%
		Ekonomikas ministrija	22.2%	22.2%	22.2%	0.0%	33.3%
		Elektroniskie sakari VAS	12.0%	12.0%	12.0%	46.0%	18.0%
		Finanšu ministrija	12.0%	12.0%	12.0%	46.0%	18.0%
		Finanšu un kapitāla tirgus komisija	12.0%	12.0%	12.0%	46.0%	18.0%
		Iekšlietu ministrija	22.2%	22.2%	22.2%	0.0%	33.3%
		Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	12.0%	12.0%	12.0%	46.0%	18.0%
		Iepirkumu uzraudzības birojs	12.0%	12.0%	12.0%	46.0%	18.0%
		Iepirkumu vietu pārvalde	12.0%	12.0%	12.0%	46.0%	18.0%
		Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcija	12.0%	12.0%	12.0%	46.0%	18.0%
		Izglītības kvalitātes valsts dienests	12.0%	12.0%	12.0%	46.0%	18.0%
		Izglītības un zinātnes ministrija	12.0%	12.0%	12.0%	46.0%	18.0%
		Izloču un azartspēļu uzraudzības inspekcija	12.0%	12.0%	12.0%	46.0%	18.0%
		Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	12.0%	12.0%	12.0%	46.0%	18.0%
		Juridiskās palīdzības administrācija	12.0%	12.0%	12.0%	46.0%	18.0%
		Konkurences padome	12.0%	12.0%	12.0%	46.0%	18.0%
		Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs	12.0%	12.0%	12.0%	46.0%	18.0%
		Kultūras informācijas sistēmu centrs	12.0%	12.0%	12.0%	46.0%	18.0%
		Kultūras ministrija	12.0%	12.0%	12.0%	46.0%	18.0%
		Labklājības ministrija	12.0%	12.0%	12.0%	46.0%	18.0%
		Latviešu valodas aģentūra	12.0%	12.0%	12.0%	46.0%	18.0%
		Latvijas Dabas muzejs	12.0%	12.0%	12.0%	46.0%	18.0%
		Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra	12.0%	12.0%	12.0%	46.0%	18.0%
		Latvijas investīciju un attīstības aģentūra	12.0%	12.0%	12.0%	46.0%	18.0%
		Latvijas Nacionālā bibliotēka	12.0%	12.0%	12.0%	46.0%	18.0%

Astotajā lapā ir pieejams resoru skats. Skats ir interaktīvs – nospiežot uz jebkuru resoru ir iespējams redzēt tajā ietilpstošo eistāžu rādītājus un nospiežot uz jebkuru iestādi ir iespējams redzēt tās rādītāju attiecību pret resora vidējo. (skatīt 36. attēls)

36. attēls. „Interaktīvas rezultātu tabulas resoru skats”



5.3. 2017. gada posmā pakalpojumu nodrošināšanas indeksa aprēķinā vērā ņemtie pakalpojumu rādītāji

- Informācijas pieejamība par valsts pārvaldes pakalpojuma saņemšanu.
- Pakalpojumu pieteikšanās gadījumu skaits pa kanāliem 2016. gadā (lūdzu, ierakstiet skaitu vai izvēlieties atbildi „neattiecas” vai „dati nav pieejami”).
- Pakalpojumu rezultāta izsniegšanas gadījumu skaits pa kanāliem 2016. gadā (lūdzu, ierakstiet skaitu vai izvēlieties atbildi „neattiecas” vai „dati nav pieejami”).
- Pakalpojuma elektroniska lietošanas pakāpe 2016. gadā.
- Pakalpojumu izpildes kavējumu skaits 2016. gadā (dati netiks publiskoti).
- Sūdzību skaits par pakalpojumu 2016. gadā (dati netiks publiskoti).
- E-pakalpojumu vai to elektronizētā pieteikšanās posma izpildes veiksmīgums 2016. gadā.

5.4. Detalizēta e-indeksa aprēķināšanas metodika

E-indeks tiek aprēķināts vairākos līmeņos:

- **Jautājumu līmenis** – katram jautājumam var būt atšķirīgs punktu piešķiršanas veids.
- **Tēmas līmenis** – apkopojot jautājumus, tiek aprēķināts konkrētās iestādes tēmas līmenis.
- **Iestādes līmenis** – apkopojot un sverot tēmas konkrētai iestādei, tiek aprēķināts iestādes e-indeks.
- **Kopējais līmenis** – apkopojot visas vai vairākas iestādes, tiek aprēķināts Latvijas e-indeks, ministriju e-indeks, iestāžu e-indeks.

Jautājumu līmenī pieejami 4 dažādi punktu piešķiršanas veidi. Izvērsti katra jautājuma e-indeksa piešķiršanas veidu fails ir pieejams 5.6. pielikumā. –

- **Vērtība** – punktu skaits tiek piešķirts par vienīgo laukā ierakstīto vērtību. Tiek pielietots viena atbilžu varianta jautājumiem. (tehniskajā failā atzīmēts kā „Value”)
- **Summa** – tiek pielietota summēšanas funkcija, kas saskaita visas ierakstītās vērtības. Tiek pielietota jautājumiem ar vairākiem iespējamiem atbilžu variantiem. (tehniskajā failā atzīmēts kā „SUM”)
- **Pārbaude** – punktu skaits tiek piešķirts atkarībā no tā, vai pārbaude nostrādā. Piemēram par jautājumu „P16MJ.Tīmekļvietnes atbilstība W3C izstrādātā WCAG 2.0. standarta AA līmenim:” punktu skaits tiek piešķirts, veicot ierakstītās vērtības pārbaudi. Ja ierakstītā vērtība ir virs 95, tad tiek piešķirti 20 punkti, ja ierakstītā vērtība ir robežās no 85 līdz 95, tad tiek piešķirti tikai 10 punkti u.tml. (tehniskajā failā satur zīmi „>”)
- **Formula** – īpašos gadījumos tiek veidota formula, kuras rezultāts tiek uzskatīts par piešķirto punktu skaitu. Piemēram, par jautājumu „DOC.SR.2.Mašīnlasāmo rēķinu īpatsvars izrakstītajos rēķinos” punktu skaits tiek piešķirts pēc formulas $\frac{DOC.R.2}{DOC.R.1} \times 5$, kur „DOC.R.2” ir mašīnlasāmo rēķinu skaits, „DOC.R.1” ir rēķinu skaits kopā un „5” ir maksimālais punktu skaits par šo rādītāju. Tādējādi tiek iegūts mašīnlasāmo rēķinu īpatsvars izrakstītajos rēķinos. (tehniskajā failā satur formulu bez „>” zīmes)

Jāatceras, ka ne visi jautājumi, kas tika uzdoti Integrētā publisko pakalpojumu sniegšanas un galalietotāju vajadzību monitoringa Latvijas valsts iestāžu vērtējumā ir iekļauti e-indeksa aprēķinos. (jautājumiem, kas nepiedalās e-indeksa aprēķinos, tehniskajā failā ir atzīmēta tukša vērtība) Katra tēma satur dažādas punktu piešķiršanas veidu kombinācijas. Par katru jautājumu/rādītāju tiek iegūts konkrēts rezultāta skaitlis.

Lai iegūtu **tēmas līmeņa** rādītāju, visi iegūtie skaitļi katrā no jautājumiem konkrētas iestādes un konkrētas tēmas ietvaros tiek saskaitīti kopā. Šādi tiek aprēķināts e-indeks šādām tēmām:

- Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība
- Klientu apkalpošana un atbalsts
- Atvērto datu pieejamība
- Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība

Turpretī tēmai „Pakalpojumu nodrošināšana” aprēķins tiek veikts ar nelielu adaptāciju, sakarā ar izmaiņām metodikā, kas tika veiktas saskaņā ar 2017. gada 23. oktobra sapulcē pieņemto lēmumu īstenot saīsinātas pakalpojumu nodrošināšanas anketas aizpildi, ieviešot izmaiņas šīs sadaļas kopējo punktu summā. Šīs izmaiņas attiecas tikai uz šo monitoringa vilni. Nākošajos monitoringos ir plānots atgriezties pie oriģinālās metodikas.

Aprēķins tēmai „Pakalpojumu nodrošināšana” tiek veikts tieši tāpat kā pārējām tēmām, bet beigās tas tiek izteikts procentuāli no maksimālā iegūstamā punktu skaita (160 punkti). Piemēram, piešķirot punktus par katru jautājumu un saskaitot tos kopā, Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra ieguva 112,02 punktus. Dalot šo punktu skaitu ar 160, tiek iegūts rezultāts: 0,702 jeb 70%, un tas tiek izmantots brieduma līmeņa noteikšanai.

Lai iegūtu **iestādes līmeņa** rādītāju, katra tēma iestādes ietvaros tiek attiecīgi svēta. Normālos gadījumos svāri izskatās šādi:

- Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība – 12%
- Klientu apkalpošana un atbalsts – 12%
- Atvērto datu pieejamība – 12%
- Pakalpojumu nodrošināšana – 46%
- Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība – 18%

Tomēr svēršana notiek dinamiskā veidā ar mērķi iekļaut dažādu iestāžu individuālās īpatnības. Ja iestāde ir atzīmējusi aptaujā, ka kāda e-indekss sadaļa uz to neattiecas, tad kopējais e-indekss tika aprēķināts, balstoties uz atlikušajām e-indekss sadaļām, kurām tika piešķirts attiecīgi lielāks svārs. Piemēram, Iekšlietu ministrija bija atzīmējusi, ka sadaļa „Pakalpojumu nodrošināšana” uz viņiem neattiecas, jo viņi nesniedz pakalpojumus, kas nozīmē, ka viņu iestādes e-indekss „Pakalpojumu nodrošināšanas” sadaļa ir 0%, bet attiecīgi proporcionāli lielāku svāru ieņem citas sadaļas. (Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība – 22,2%, Klientu apkalpošana un atbalsts – 22,2%, Atvērto datu pieejamība – 22,2% un Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība – 33,3%, attiecīgi kopā veidojot 100%) Pilnā dinamiskās svēršanas tabula ir atrodamā interaktīvo rezultātu tabulā lapā ar nosaukumu „E-indekss īpatsvars pa e-indekss sadaļām”.

Lai iegūtu **kopējā līmeņa** e-indeksu (ministriju vai iestāžu e-indeksu), iestādes līmeņa rādītāji tiek svērti, izmantojot logaritmisko skalu, balstoties uz katras iestādes devumu kopējā (izsūtīto un saņemto) dokumentu, pakalpojumu un darbinieku skaitā.

Šāda pieeja ir veidota ar mērķi harmonizēt visu iestāžu pienesumu Latvijas valsts iestāžu e-indeksam un izvairīties no ekstrēmi zemo vai ekstrēmi augsto vērtību ietekmes uz kopējo Latvijas valsts iestāžu e-indeksu. Svēršana notiek, rēķinot katras iestādes kopējo dokumentu, pakalpojumu un darbinieku skaita logaritmisko¹¹ īpatsvaru attiecībā pret visām e-indekss aprēķinā iekļautajām valsts iestādēm (kopējā valsts iestāžu e-indekss gadījumā) vai pret attiecīgajā ministriju (ministriju e-indekss gadījumā) iekļauto iestāžu grupu.

Piemēram, Uzņēmumu reģistra e-indekss ir 81,81.

1. Uzņēmumu reģistra kopējais nosūtīto un saņemto dokumentu skaits ir 83 892.
2. Ja mēs mēģinātu aprēķināt Uzņēmumu reģistra kopējo dokumentu skaita īpatsvaru attiecībā pret visu iestāžu dokumentu skaitu (2 934 730), tad mēs iegūtu aritmētisko īpatsvaru 0,00286 jeb 2,86%

¹¹ Katras iestādes attiecīgā rādītāja īpatsvars ir proporcionāls to skaitļu logaritmiem, kas veido attiecīgo dokumentu, pakalpojumu un darbinieku skaita vērtību īpatsvaru.

3. Turpretī, ja tiek aprēķināts naturālais logaritms no šo dokumentu skaita (=11,34) un tad tas tiek izdalīts ar visu iestāžu nosūtīto un saņemto dokumentu skaita naturālo logaritmu summu (=734,91), rezultātā tiek iegūts nosūtīto un saņemto dokumentu logaritmiskais īpatsvars (=0,0154 jeb 1,54%).
4. Jo lielāks ir dokumentu īpatsvars, jo vairāk tiek nolīdzinātas tā atšķirības. Piemēram, Centrālās statistikas pārvaldes aritmētiskais īpatsvars ir 13,63%, bet logaritmiskais īpatsvars ir 1,76%.
5. Logaritmiskais īpatsvars pēc tam tiek sareizināts ar katras iestādes attiecīgo e-indeksu un saskaitīts kopā, lai iegūtu jaunu pārsvērtu e-indeksu.
6. Līdzīgā veidā tiek aprēķināta logaritmiskā proporcija arī darbinieku un pakalpojumu skaitam.
7. Beigās tiek aprēķināts vidējais no trīs gala vērtējumiem. Tas arī ir kopējais e-indeks, kurš ņem vērā gan iestādes dokumentu skaitu, gan pakalpojumu skaitu, gan arī darbinieku skaitu, bet vienlaikus tas harmonizē iestādes savā starpā.

E-indeksa aprēķins ministriju un iestāžu līmenī ir ļoti līdzīgs, bet ir viena atšķirība. Tajā logaritmiskais īpatsvars tiek dalīts nevis ar visu iestāžu dokumentu/pakalpojumu/darbinieku skaitu, bet gan tikai ar ministriju/iestāžu dokumentu/pakalpojumu/darbinieku skaitu.

5.5. Jautājumu punktu piešķiršanas metodika

Pilnīga katra jautājuma punktu piešķiršana ir atrodama datu failā VARAM_E-indekss_ARKA_aptauja_tabulas.xlsx

Datu fails iekļauj lapu „aprēķins” – tajā katra rinda atbilst vienam jautājumam. Redzamās kolonnas:

- E-indeksa sadaļa – norāda jautājuma piederību kādai e-indeksa sadaļai
- E-indeksa apakšsadaļa – norāda jautājuma piederību kādai e-indeksa apakšsadaļai
- E-indeksa rādītājs – norāda jautājuma piederību kādam e-indeksa rādītājam
- PAGE ID – ARKA sistēmā sastopamās sadaļas unikālais identifikators
- ID – jautājuma unikālais identifikators
- Jautājums – jautājuma formulējums, kas tika rādīts respondentiem
- Display – atbilžu varianti, kas tika rādīti respondentiem
- Return – atbilžu varianti, kas tika ierakstīti aptauju sistēmā ARKA
- Vērtības – par katru attiecīgo atbilžu variantu piešķirto punktu skaits (ja jautājums tiek rēķināts ar formulu, tad šeit tiek norādīts maksimālais iegūstamais punktu skaits)
- Vairāku atbilžu jautājums – vērtība „Jā” norāda uz to vai jautājumā ir iespējams atzīmēt vairākas atbildes
- Formula – norāda jautājumu līmeņa aprēķina formulu, kas ir detalizētāk paskaidrota 5.4. pielikumā
- Formulas komentārs – paskaidro kolonnu „Formula”

„Display”, „Return” un „Vērtības” kolonnās vērtības ir atdalītas, izmantojot „;” atdalītāju. Visas trīs kolonnas ir savstarpēji saistītas. Piemēram, jautājumam „F33.Vai klientu apkalpošanas centros ir dators ar iespēju klientiem pieteikt/saņemt e-pakalpojumus?”

- otrais atbilžu variants ir „Jā, bet bez viedkartes lasītāja” (*Display*)
- aptauju sistēmā ARKA, tas uzrādās kā „jā-bez viedkartes lasītāja” (*Return*)
- par šo atbilžu variantu piešķirto punktu skaits ir „4”.

Kā redzams, visi atbilžu varianti ir savā starpā saistīti ar atdalītāju. Katra vērtība katrā no laukiem pirms atdalītāja atbilst vienam un tam pašam atbilžu variantam.