

Latvijas e-indekss 2018

Valsts iestāžu e-indekss rezultāti



Gatis Ozols

VARAM E-Pakalpojumu nodaļas vadītājs

25.10.2018.



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Sociālais
fonds



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

E-indekss?

Digitālo iespēju izmantošana

- darba organizācijai
- pakalpojumu sniegšanai

Labākie, no kuriem iedvesmoties
Iejas pilnveidei un attīstībai

IESTĀDĒM

- Apzināt situāciju
- Identificēt uzlabojumus
- Konkrēti ieteikumi

VALSTISKI

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

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



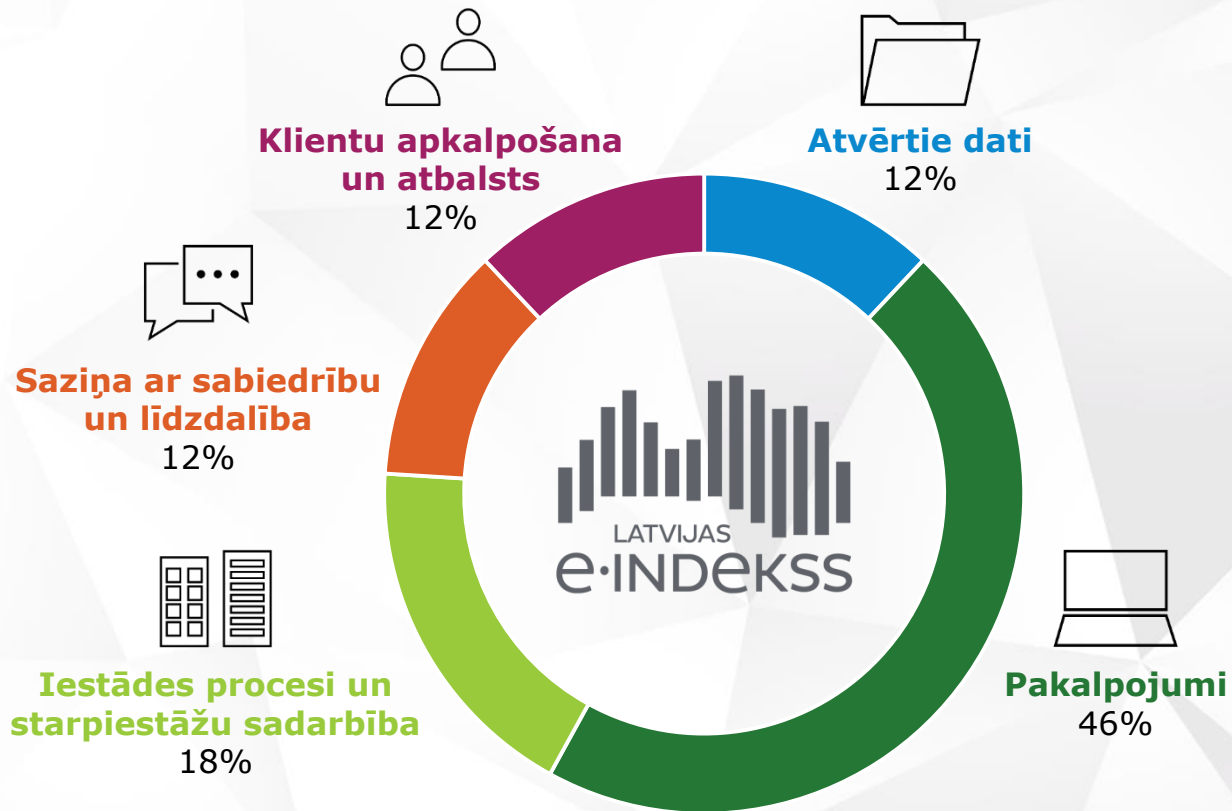
Novērtējuma process

Iestāžu anketēšana

Datu analīze

Neatkarīgs ekspertu
novērtējums

E-indeksa dimensijas



GALVENIE REZULTĀTI

e-indekss **2018**



Sociālie tīkli

Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība

Mobilā versija

Lietojamība

Pieklūstamība

E-līdzdalības iespējas

LABĀKIE REZULTĀTI

VALSTS IESTĀDES

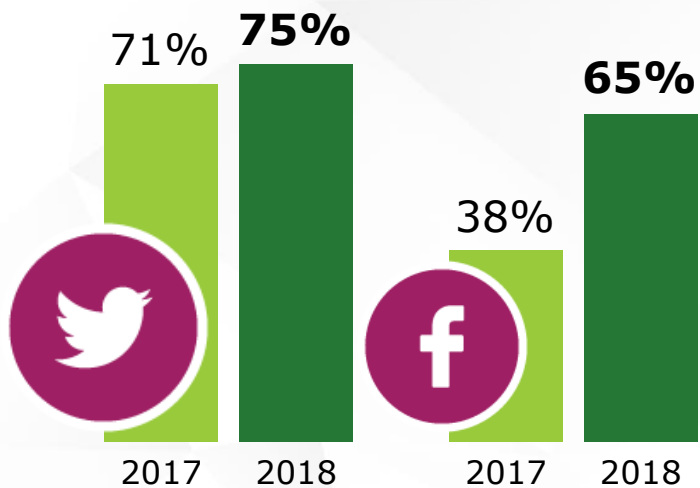
LVPK | CSDD | CSP

MINISTRIJAS

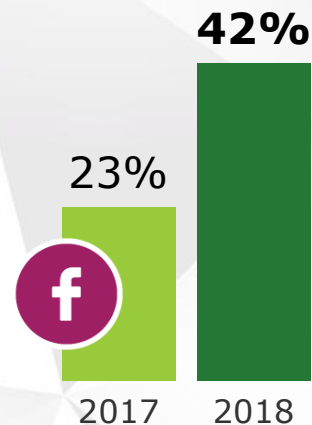
EM | FM | IZM



Ievērojami augusi iestāžu klātbūtne sociālajās platformās

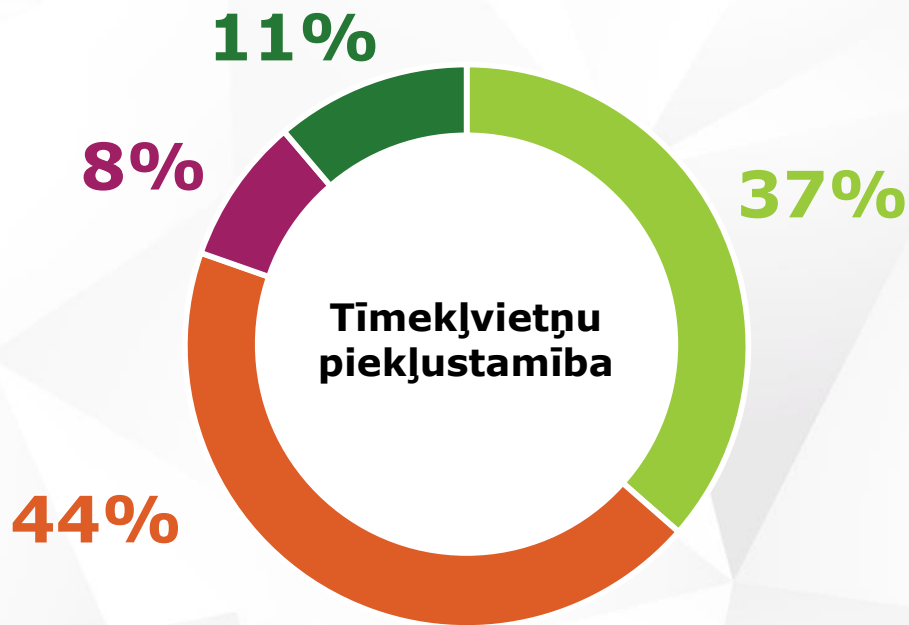


Iestāžu lapas



Iestāžu skaits, kuras atbildi Facebook sniedz 1h laikā

Tīmekļvietņu piekļūstamība – atbilstošas ~1/2



■ Visaugstākā atbilstība

■ Augsta atbilstība

■ Vidēja atbilstība

■ Zema atbilstība



29%
draudzīgas
mobilām ierīcēm





Klientu apkalpošana un atbalsts

**Klientu apkalpošanas
pārvaldība**

**Klientu atbalsta
nodrošināšana**

LABĀKIE REZULTĀTI

VALSTS IESTĀDES

LAD | CSDD | VID

MINISTRIJAS

TM | EM | ZM



Pieaugošs fokuss uz lietotājiem un pakalpojumu kvalitāti

77%

ir proaktīvi risinājumi



41

Atgādinājums tālrunī / e-pastā



20

Paziņošana par saistītajiem pakalpojumiem



11

Atgādinājumi vietnē

Klientu apkalpošanas standarts

41%

59%

Veic uzraudzību

Ir

22%

Plāno ieviest

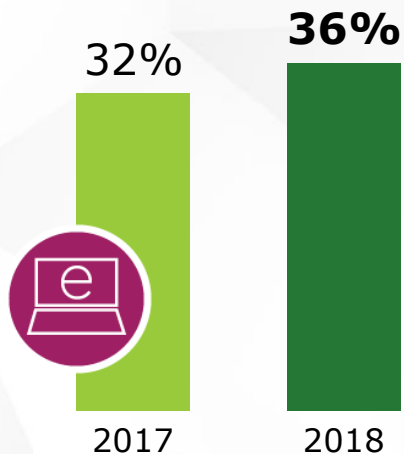
22%

Nav nepieciešams

15%

Nav atbildes

Pieaug klātienēs atbalsts e-pakalpojumu izmantošanai



Pieejams dators ar iespēju pieteikt un saņemt e-pakalpojumus



85%

ir darbinieks, kurš var palīdzēt e-pakalpojuma izmantošanā





Atvērto datu pieejamība

**Publisko datu
pieejamība**

**Izmantošanas
veicināšana**

**Tehniskā
pieejamība**

**Saņemšanas
procedūru ērtums**

LABĀKIE REZULTĀTI

VALSTS IESTĀDES

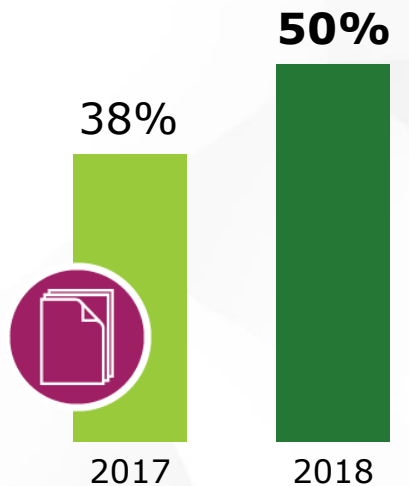
LAD | CSP | ZVA

MINISTRIJAS

TM | VARAM | LM



Arvien aktīvāk atver datus un veicina to izmantošanu



**Iestāžu pieejamas
atvērto datu kopas**

 data.gov.lv

154

datu kopas

Uzņēmumu reģistra dati

Pieturvietas

Valsts budžets, 2018

Valsts Ceļu Tīkls u.c.



Pakalpojumu nodrošināšana

**Nodrošināšanas
efektivitāte**

**E-iespēju
popularizēšana**

**Lietojamība
(ērtība)**

LABĀKIE REZULTĀTI

VALSTS IESTĀDES


LAD | CSDD | IEM VRS

MINISTRIJAS

LM | VARAM | ZM




E-pakalpojumu popularitāte turpina augt




157 milj.
pakalpojumu
gadījumu



Klātienē
18,9%



Pa telefonu
8%



Pa pastu
1,2%



Elektroniski
40,2%



TOP 3
Pakalpojumu sniedzēji
CSDD | VID | TA



TOP3
e-pakalpojumu sniedzēji
PTAC | CSP | TA



Iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība

**Dokumentu
aprites
elektronizācija**

**Darbinieku
IKT prasmju
pilnveide**

**Komunikācija
ar darbiniekiem**

LABĀKIE REZULTĀTI

VALSTS IESTĀDES

LAD | VTUA | CSP

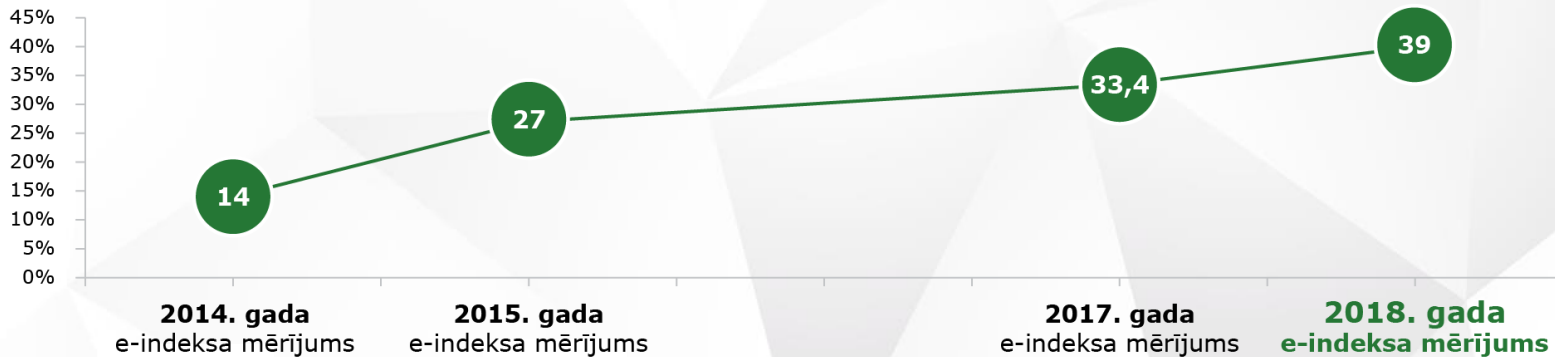
MINISTRIJAS

VARAM | EM | ZM



Arvien vairāk dokumentu - elektroniski

E-dokumentu īpatsvars (%)



770 tūkst.

elektronisko
dokumentu



Digitalizācijas līderi

VUGD | PKC | MNA | VARAM | LAD

Sarakstes procesi elektronizēti vairāk nekā personāla

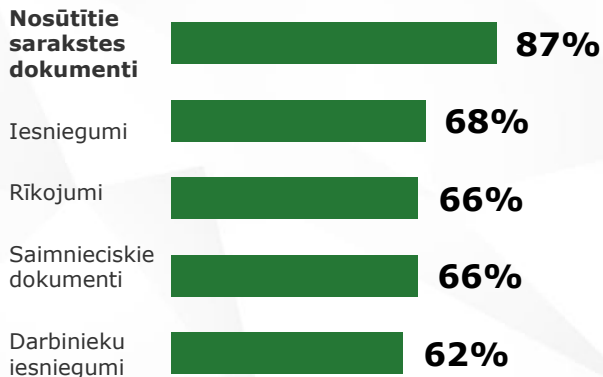
91%
izmanto DVS



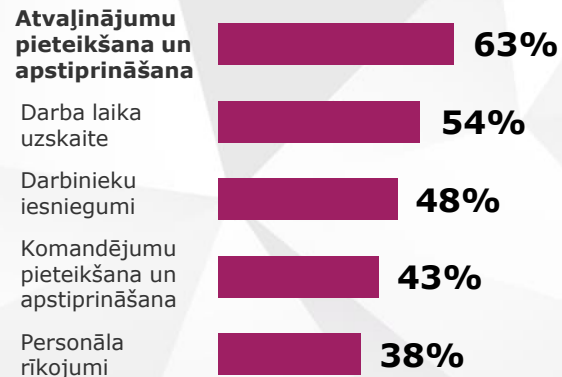
82%
izmanto
personālvadības
sistēmas



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



Elektroniskie procesi iestādē



Iestāžu digitālais briedums

Kopējais E-indeks

