

Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija



Seminārs/darbnīca: 2019. gada E-indekss norise

Gatis Ozols
VARAM

Elektronisko pakalpojumu nodaļas vadītājs

19.02.2019

Semināra norise



- 1 Kas ir E-indekss?**
- 2 E-indeksta metodika, struktūra**
- 3 Pašvaldību E-indeksta projekts**
- 4 E-indeksta laika plāns**

E-indeksa mērķis

Digitālo iespēju izmantošana

- darba organizācijai
- pakalpojumu sniegšanai

Labākie, no kuriem iedvesmoties
Idejas pilnveidei un attīstībai

IESTĀDĒM

- Apzināt situāciju
- Identificēt uzlabojumus
- Konkrēti ieteikumi

VALSTISKI

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

Iestāžu

E-indekss



Valsts un
pašvaldību
E-indekss

Pašvaldību

E-indekss



E-indeksa rezultāti – ieskats situācijā, rekomendācijas un labā prakse



1

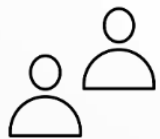
Brieduma līmeņa raksturojums
(Kāpēc esmu šajā līmenī?)

2

Rekomendācijas nākamā līmeņa sasniegšanai
(Ko darīt, lai nonāktu nākamajā līmenī?)

3

Izcelti veiksmīgie piemēri
(Kur ir labi piemēri?)



**Klientu apkalpošana
un atbalsts**



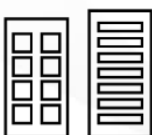
Atvērtie dati



**Saziņa ar sabiedrību
un līdzdalība**



Pakalpojumi



**Iestādes procesi un
starpiestāžu sadarbība**

E-indekss 2019

Pašvaldībām – ņemot vērā
pašvaldību specifiku!

PIEREDZES APMAIŅA PAR IEPRIEKŠ VEIKTO PAŠVALDĪBU E-INDEKSU

https://ej.uz/eindekss2019_pasvaldibas

Latvijas pašvaldību E-indekss

E-indeksa struktūra



1. Saiza ar sabiedrību un līdzdalība

- › Tīmekļvietnes lietojamība, mobilās versijas pieejamība un atbilstība,
- › E-līdzdalības iespējas tīmekļvietnē,
- › Komunikācija sociālajos tīklos



2. Klientu apkalpošanu un atbalsts

- › Klientu apkalpošanas pārvaldība,
- › Brīvi izmantojamu datoru un WiFi pieejamība,
- › Klientu apkalpošanas nodrošināšana



3. Atvērto datu pieejamība

- › Publisko datu kopu pieejamība, to tehniskais līmenis,
- › Datu saņemšanas procedūra,
- › Atvērto datu izmantošanas veicināšana



4. Pakalpojumu nodrošināšana

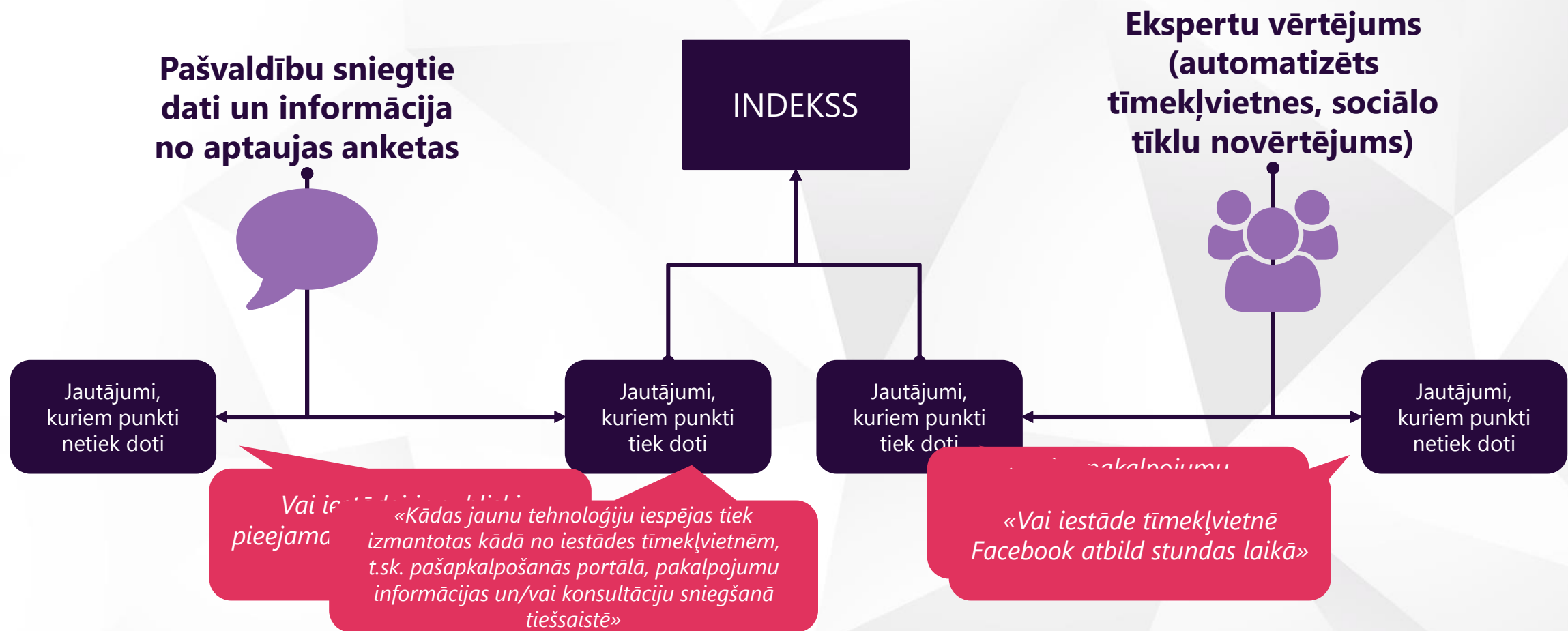
- › Pakalpojumu lietojamība,
- › E-pakalpojumu popularizēšana,
- › Pakalpojumu nodrošināšana (uzskaites rādītāji)



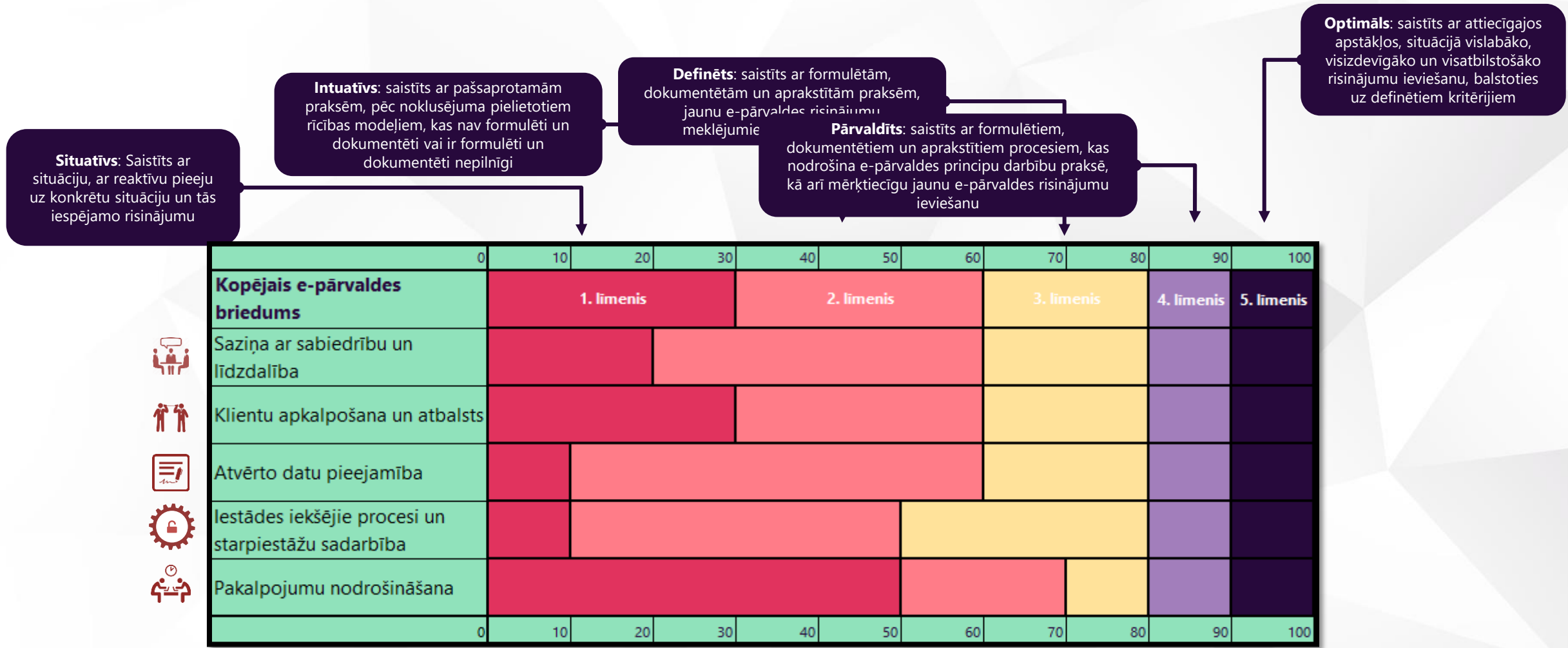
5. Iestādes iekšējo procesu efektivitātes rādītāji

- › Dokumentu aprites elektronizācijas rādītāji,
- › Komunikācija ar darbiniekiem,
- › Darbinieku IT prasmes un to pilnveide

Indeksa aprēķins & iestāžu iesaiste



Kā tiek veidoti E-indekša brieduma līmeņi?



Informācija par pakalpojumu sniegšanu

PAKALPOJUMU
PIETIEKŠANAS
GADĪJUMU SKAITS

PAKALPOJUMU
REZULTĀTU
IZSNIEGŠANAS
GADĪJUMU SKAITS

KAVĒJUMI UN
SŪDZĪBAS ŠO
PAKALPOJUMU
GRIEZUMĀ

PIEMĒRS

Pakalpojumu pieteikšanas gadījumu skaits pa kanāliem 2017.g.

Pakalpojumu rezultāta izsniegšanas gadījumu skaits pa kanāliem 2017.g.

Kavējumi un sūdzības 2017.g.

Pakalpojums ↑	[P52] Kopā pieteikumi	[P52K] Klātienē	[P52T] Pa telefonu	[P52P] Pa pastu	[P52E] Pa elektronis...	[P53] Kopā rezultāt...	[P53P] Saņemšana pa pastu	[P53T] Saņemšana pa telefonu	[P53E] Saņemšana elektroni...	[P53K] Saņemšana klātienē	[P1023] Pakalpojumu izpildes kavējumu s...	[P1024] Sūdzību skaits ...
Bērnu nometņu vadītāja apliecības izsniegšana	515	0	0	0	515	515	0	0	0	515	0	0
Centralizēto eksāmenu sertifikāta dublikāta izsniegšana	636	--	--	--	--	636	41	0	0	595	0	0
Diagnosticējošo valsts valodas prasmes pārbaudes darbu izveide	10	1	0	0	9	10	0	0	0	10	0	0
Individuālo konsultāciju sniegšana par valsts valodas prasmes pārbaudi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Informatīvo kursu organizēšana valsts valodas apguves kursu organizētājiem un pedagogiem	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Interēšu izglītības pedagogu, audzināšanas darba speciālistu profesionālās kompetences pilnveides kursi	715	0	0	0	715	715	0	0	0	715	0	0
Izziņas saņemšana par nokartotu centralizēto eksāmenu, ja ir nepieciešams staties augstskola ārpus Lat...	44	44	0	0	0	44	0	0	0	44	0	0
Macību literatūras (macību gramatu un tam pielīdzinātu izdevumu) atbilstības valsts pamatizglītības sta...	25	25	0	0	0	25	0	0	0	25	0	0
Valsts pedagogiski medicīniskās komisijas atzinuma sniegšana par izglītojamajam atbilstošāko izglītības...	725	725	0	0	0	725	0	0	0	725	0	0
Valsts valodas prasmes apliecības dublikāta izsniegšana	456	53	0	403	0	286	124	0	0	162	0	0
Valsts valodas prasmes noslēguma pārbaudes organizēšana ne mazāk kā 10 cilvēku grupai pēc privāto t...	644	644	0	0	0	644	0	0	0	644	0	0
Valsts valodas prasmes pārbaude profesionālo un amata pienākumu veikšanai un pastāvīgās uzturēšanā...	4787	3350	1437	0	0	4787	1985	0	0	2802	0	0

TOP10 pakalpojumi,
par kuriem būs
nepieciešams norādīt
statistiku

KOPĀ

KLĀTIENĒ

PA TELEFONU

PA PASTU

ELEKTRONISKI

KOPĀ

PA PASTU

PA TELEFONU

ELEKTRONISKI

KLĀTIENĒ

IZPILDES
KAVĒJUMU
SKAITS

SŪDZĪBU
SKAITS

Pakalpojumu individuāla izvērtēšana



*Šie jautājumi tiks uzdoti par pašvaldības TOP5 sniegtajiem pakalpojumiem

PAKALPOJUMU SARAKSTS

Jūsu viedoklis?

https://ej.uz/eindekss2019_pasvaldibas

1. Dzimšanas fakta reģistrācija
2. Laulības reģistrācija
3. Miršanas fakta reģistrācija
4. Apbedīšanas pabalsts
5. Dzīvesvietas deklarēšana
6. Deklarētās dzīvesvietas ziņu anulēšana
7. Bērna uzņemšana pašvaldības PII rindā
8. Būvatļaujas izsniegšana
9. Būvobjekta pieņemšana ekspluatācijā
10. Nekustamā īpašuma lietošanas mērķu noteikšana
11. Nekustamā īpašuma nodokļu atvieglojumu piešķiršana
12. NĪN samaksas termiņa pagarināšana
13. Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana. Izzaģinā par NĪN parādā neesamība.
14. Atļauja būvdarbu veikšanai
15. Atļauja ielu tirdzniecības organizēšanai
16. Reklāmas izvietošanas atļauja
17. Atļauja publisku izklaides un svētku pasākuma organizēšanai
18. Būvniecības ieceres novērtēšana, būvatļaujas izdošana vai atzīmes veikšana paskaidrojuma rakstā vai apliecinājuma kartē
19. Atļauja būvniecības/derīgo izrakteņu ieguves/grunts raksanas vai pārvietošanas darbiem valsts autoceļa aizsargjoslā

PAŠVALDĪBU ANKETA

Pieejas, paroles, anketas lejuplādēšanas iespēja

Demo4 - pašvaldība

Adrese4
http://www.demo4.lv
444444444444
info4@demo.lv

1. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība

- 1. Komentāri: [\[nav norādīts\]](#)
- 2. P1001. Iestādes tīmekļvietnes apmeklētāju pieredze tiek izzināta: [Nē](#)
- 3. P1001. Lūdzu, norādiet, kādā veidā tīmekļvietnes apmeklētāju pieredze tiek pētīta (atzīmējiet visu atbilstošo):: [\[nav norādīts\]](#)
- 4. P1001. Lūdzu, ierakstiet: [\[nav norādīts\]](#)
- 5. P1002. Kādi uzlabojumi, balstoties uz tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzes izziņāšanas rezultātiem, ir tikuši ieviesti pēdējā gada laikā (atzīmējiet visu atbilstošo):: [\[nav norādīts\]](#)
- 6. P1002. Lūdzu, ierakstiet: [hgfhghfgh](#)

2. Klientu apkalpošana un atbalsts

- 7. Komentāri: [\[nav norādīts\]](#)
- 8. F14. Apstiprināts iestādes klientu apkalpošanas standarts: [Izmantojam Valsts kancelejas Klientu apkalpošanas rokasgrāmatu](#)
- 9. P1020. Vai tiek veikts klientu apkalpošanas standarta ievērošanas monitorings?: [Jā](#)
- 10. P1012. Klientu apkalpošanas standarta ievērošana tiek monitorēta (atzīmējiet visu atbilstošo):: [Darbinieki sapem atgriezenisko saiti par nepieciešamajiem uzlabojumiem](#)
- 11. P1012. Lūdzu, ierakstiet:: [\[nav norādīts\]](#)
- 12. P1013. Vai pēdējā gada laikā iestāde ir veikusi klientu apkalpošanas uzlabojumus, balstoties uz monitoringa rezultātiem? (atzīmējiet visu atbilstošo): [Ieviests, pārskatīts Klientu apkalpošanas standarts | Cits \(lūdzu, ierakstiet, kādu\)](#)
- 13. P1013. Lūdzu, ierakstiet:: [Demo](#)
- 14. F07M. Pārskata gadā ir veikti klientu apmierinātības mērījumi: [Ir veikti](#)
- 15. P1017. Iepriekšējā gadā veiktie klientu apmierinātības mērījumu rezultāti ir pielietoti iestādes darba uzlabošanā: [Jā, balstoties uz klientu apmierinātības rezultātiem veicām uzlabojumus iestādes darbībā un/vai pakalpojumos](#)
- 16. F08J. Klientu apmierinātības mērījumos noskaidrojām situāciju (atzīmējiet visu atbilstošo):: [Klientu segmentu \(mērķauditoriju\) griezumā | Pēdējo klientu apkalpošanas gadījumu vai transakciju griezumā](#)
- 17. F08J. Lūdzu, ierakstiet: [\[nav norādīts\]](#)
- 18. F33. Vai klientu apkalpošanas centros ir dators ar iespēju klientiem pieteikt/saņemt e-pakalpojumus?: [Jā, bet bez viedkartes lasītāja](#)
- 19. F34. Klienti var saņemt iestādes darbinieka praktisku palīdzību iestādes e-pakalpojumu izmantošanai: [Jā, taču tas nav noteikts darbinieku pienākumos](#)
- 20. P1014. Kādas jaunu tehnoloģiju iespējas tiek izmantotas kādā no iestādes tīmekļvietnēm, t.sk. pašapkalpošanās portālā, pakalpojumu informācijas un/vai konsultāciju sniegšanā tiešsaistē (atzīmējiet visu atbilstošo)?: [Dinamiska satura pielāgošana lietotāja profilam | Ieteicamā satura piedāvāšana, izmantojot ieteikumu dzini](#)
- 21. P1014. Lūdzu, ierakstiet: [\[nav norādīts\]](#)
- 22. P1015. Vai klientu apkalpošanā nodrošināt arī proaktīvas pakalpojumu sniegšanas iespējas (atzīmējiet visu atbilstošo)?: [Atgādinājums \(iestādes pašapkalpošanās vietnē\) | Paziņošana \(notifikācija\) par pakalpojumiem, kas saistīti ar klienta dzīves situāciju \(Latvija.lv darbavietā\) | Paziņošana \(notifikācija\) par pakalpojumiem, kas saistīti ar klienta dzīves situāciju \(uz klienta e-pastu vai tālruni\)](#)
- 23. P1015. Lūdzu, ierakstiet: [\[nav norādīts\]](#)

3.Atvērto datu pieejamība

Kā izskatās anketa? (piemērs)

Instrukcija anketas aizpildīšanai

Lūdzu iepazīties pirms aizpildīšanas!

Kopumā aptaujā ir ietverti 6 jautājumu sadaļas:

1. par iestādi kopumā – sadaļa „Vispārējā informācija”,
2. par saziņu ar sabiedrību un sabiedrības līdzdalību – sadaļa „Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība”,
3. par klientu apkalpošanu – sadaļa „Klientu apkalpošana un atbalsts”,
4. par atvērtajiem datiem – sadaļa „Atvērto datu pieejamība”,
5. par pakalpojumu nodrošināšanu – sadaļa „Pakalpojumu nodrošināšana” (ieskaitot statistiku par pakalpojumiem),
6. par iekšējiem procesiem un starpiestāžu sadarbību – sadaļa „Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība”,

Pirmajā lapā, kuru redzat, atverot anketu, Jums ir pieejamas to iestāžu anketas, kurām Jums piešķirtas aizpildes tiesības. Ja Jums ir tiesības aizpildīt informāciju par vairākām iestādēm, Jūs aktuālo iestādi varat mainīt, nospiežot uz pogas “E-indeksa aptauja” loga kreisajā pusē un noklikšķinot uz citas iestādes anketas sadaļu.

Izvēlēta iestāde būs redzama iestāžu saraksta augšpusē.



Lūdzam aizpildīt visus jautājumu blokus!

Sadaļa „E-indeksa aptauja”

Lai uzsāktu anketas aizpildi, vispirms pirmajā lapā nepieciešams nospiegt uz zīmuļa simbola kolonnā blakus iestādes nosaukumam. Aizpildes forma atvērsies jaunā logā. Sadaļā „E-indeksa aptauja” ir virkne apakšsadaļu, kuras, iespējams, par Jūsu iestādi aizpildīs vairāki cilvēki. Tas ir pieļaujams, taču vēlam, lai sadaļas aizpildīšanu vairāki respondenti neveiktu vienlaicīgi. Aizpildes koordinācija jānodrošina kontaktpersonai, ko iestāde norādījusi un kurai piešķirtas datu rediģēšanas tiesības. Tāpat, ja iestādes datus ievada vairāki cilvēki, ir iespēja saņemt savu lietotājavārdu un paroli arī pārējiem iestādes darbiniekiem, kas nodrošinās informācijas ievadi. Lai saņemtu paroli citiem iestādes darbiniekiem, lūdzam nosūtīt lūgumu norādot konkrētas iestādes

< Aizvērt

Pieejama **instrukcija** par anketas pildīšanu

Kā izskatās anketa? (piemērs)

1. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība

P1001. Iestādes tīmekļvietnes apmeklētāju pieredze tiek izziņāta:

☒ Jā ☐ Nē

P1001. Lūdzu, norādiet, kādā veidā tīmekļvietnes apmeklētāju pieredze tiek pētīta (atzīmējiet visu atbilstošo): 

- ☒ Aptaujājot tīmekļvietnes apmeklētājus
- ☒ Analizējot apmeklētāju atsauksmes
- ☒ Analizējot Google Analytics vai citu statistiku par tīmekļvietnes apmeklējumiem
- ☐ Veicot lietojamības testus ar mērķauditorijas pārstāvjiem
- ☐ Izmantojot citas metodes (lūdzu, ierakstiet)

P1002. Kādi uzlabojumi, balstoties uz tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzes izziņāšanas rezultātiem, ir tikuši ieviesti pēdējā gada laikā (atzīmējiet visu atbilstošo): 

- ☒ Tīmekļvietnes atbilstība WCAG
 - ☐ Tīmekļvietnes mobilā versija
 - ☐ Tīmekļvietnes ātrdarbība
- ☒ Navigācija tīmekļvietnē
- ☒ Tīmekļvietnes struktūra
 - ☐ Tīmekļvietnes dizains
 - ☐ Uzlabojumi nav ieviesti
- ☒ Cits (lūdzu, ierakstiet)

P1002. Lūdzu, ierakstiet:

Vietnes drošības uzlabojumi

Pie katra jautājuma ir jautājumu paskaidrojošais teksts

Help Text: P1002. Kādi uzlabojumi, balstoties uz tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzes izziņāšanas rezultātiem, ir tikuši ieviesti pēdējā gada laikā (atzīmējiet visu atbilstošo):

P1002. Kādi uzlabojumi, balstoties uz tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzes izziņāšanas rezultātiem, ir tikuši ieviesti pēdējā gada laikā (atzīmējiet visu atbilstošo):

- Tīmekļvietnes atbilstība WCAG - Web Content Accessibility Guidelines (<https://www.w3.org/WAI/intro/wcag> vai līdzīgu)
- Tīmekļvietnes mobilā versija - tīmekļvietne tika adaptēta mobilai versijai
- Tīmekļvietnes ātrdarbība - tīmekļvietnes veikspēja ir uzlabota
- Navigācija tīmekļvietnē - tīmekļvietnes navigācijas sistēma ir uzlabota
- Tīmekļvietnes struktūra - uzlabota tīmekļvietnes struktūra ērtumam.
- Tīmekļvietnes dizains - tika ieviesti tīmekļvietnes dizaina uzlabojumi (kontrastējošas krāsas, palielināts teksts, cits vizuālais dizains u.tml.)
- Cits - lūdzu, ierakstiet

Piemērs ekspertu vērtējumam

AC IDI Web Accessibility Checker : W x +

← → ↻ ⓘ https://achecker.ca/checker/index.php#output_div

[Login](#) [Register](#)

Web Accessibility Checker

Check Accessibility By:

Web Page URL **HTML File Upload** **Paste HTML Markup**

Address:

Options

Accessibility Review

Export Format: Report to Export:

Known Problems (49) **Likely Problems (1)** **Potential Problems (483)** **HTML Validation** **CSS Validation**

1.1 Text Alternatives: Provide text alternatives for any non-text content

Success Criteria 1.1.1 Non-text Content (A)

Check 64: [Imagemap area element missing alt attribute.](#)

Repair: Add an alt attribute to this area element. The alt attribute should describe the link destination and make sense when read out of context.

Line 31, Column 1:

```
<area shape="poly" coords="112,65,378,66,378,85,508,85,508,104,112,104" href="/lat/" target="_self" ...
```

Check 1: [img element missing alt attribute.](#)

Repair: Add an alt attribute to your img element.

Line 252, Column 58:

```

```

Piemēram,
tīmekļvietnes
atbilstība W3C
izstrādātā WCAG 2.0.
standarta AA līmenim
 **tiek vērtēta
automatizēti**

JAUTĀJUMI PAR DARBU AR ANKETU

Jūsu viedoklis?

https://ej.uz/eindekss2019_pasvaldibas

LAIKA PLĀNS

08.04 – 14.04

15.04. – 01.05

06.05. – 12.05

13.05. – 19.05

2019. gada
septembris

**Iepazīšanās ar
aptaujas anketas
vidi, sagatavošanās
anketas pildīšanai**

**Laiks aptaujas
anketas pildīšanai**

**Datu pārbaude
(veic pētījuma
veicēji)**

**Aptaujas anketas
precizējumu
veikšana (tām
pašvaldībām,
kurām tas būs
nepieciešams)**

**Izstrādāts
E-indekss**

KĀDI VĒL IR APSVĒRUMI, KOMENTĀRI, JAUTĀJUMI PAR E-INDEKSA NORISI

Jūsu viedoklis?

https://ej.uz/eindekss2019_pasvaldibas

Kontakti, papildus informācija

VARAM

Margarita Krišlauka
Margarita.krislauka@varam.gov.lv
67026944

**SIA «Jaunrades
laboratorija»**

Elīna Sustenberga, Roberts Ceruss
eindekss@jaunradeslab.lv
67074780