

Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings

Pašvaldību vērtējums un pašvaldību e-Indekss

2019. gada 18. decembris

A serene sunset scene over a calm ocean. The sun is a bright, glowing orb on the horizon, casting a warm orange and yellow light across the sky and reflecting on the water's surface. In the foreground, dark, wet rocks are partially submerged, with gentle waves lapping at their edges. The overall mood is peaceful and contemplative.

Tehniskā informācija un metodika

Indeksa struktūra



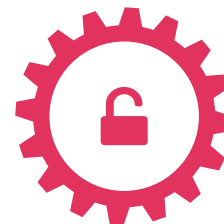
Saziņa ar
sabiedrību un
līdzdalība



Atvērto datu
pieejamība



Klientu
apkalpošanu un
atbalsts



Pašvaldības
iekšējo procesu
efektivitātes
rādītāji

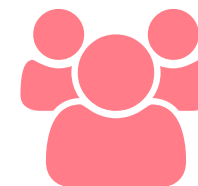


Pakalpojumu
nodrošināšana

**Pašvaldību sniegtie
dati un informācija
no aptaujas anketas**



**Ekspertu vērtējums
& no datubāzēm
iegūtie dati**



Indeksa struktūra



Saziņa ar
sabiedrību un
līdzdalība

- › Tīmekļvietnes lietojamība,
- › E-līdzdalības iespējas tīmekļvietnē,
- › Tīmekļvietnes pielāgotība mobilajām ierīcēm,
- › Tīmekļvietnes atbilstība mobilajai versijai,
- › Komunikācija sociālajos tīklos.



Atvērto datu
pieejamība

- › Publisko datu kopu pieejamība,
- › Atvērto datu izmantošanas veicināšana.



Klientu
apkalpošanu un
atbalsts

- › Klientu apkalpošanas standarta esamība,
- › Klientu apkalpošanas standarta ievērošana,
- › Mūsdienu tehnoloģiju pielietojums un proaktivitāte,
- › Klientu apmierinātības mērīšana,
- › Atbalsts e-pakalpojumu lietošanā uz vietas iestādē,
- › Tiešsaistes un telefoniskas konsultācijas pieejamība.



Pašvaldības
iekšējo procesu
efektivitātes
rādītāji

- › Personālvadības elektronizācija,
- › Dokumentu aprites process,
- › Elektronisko dokumentu īpatsvars saņemto un nosūtīto dokumentu vidū,
- › Mašīnlasāmu rēķinu īpatsvars,
- › Komunikācija ar darbiniekiem,
- › Darbinieku IKT prasmju pilnveide.



Pakalpojumu
nodrošināšana

- › Pakalpojumu saņemšanas ērtības -> pakalpojumu līmenis,
- › Informēšana par e-pakalpojumu iespējām,
- › Saite uz Latvija.lv,
- › Pakalpojumu uzskaites rādītāji (iestādēm, kas sniedz pakalpojumus),
- › Pakalpojumu kvalitāte,
- › Pakalpojumu efektivitāte.

Indeksa struktūra



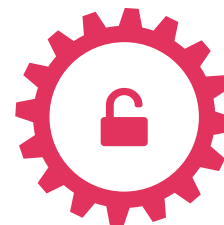
Saziņa ar
sabiedrību un
līdzdalība



Atvērto datu
pieejamība



Klientu
apkalpošanu un
atbalsts



Pašvaldības
iekšējo procesu
efektivitātes
rādītāji

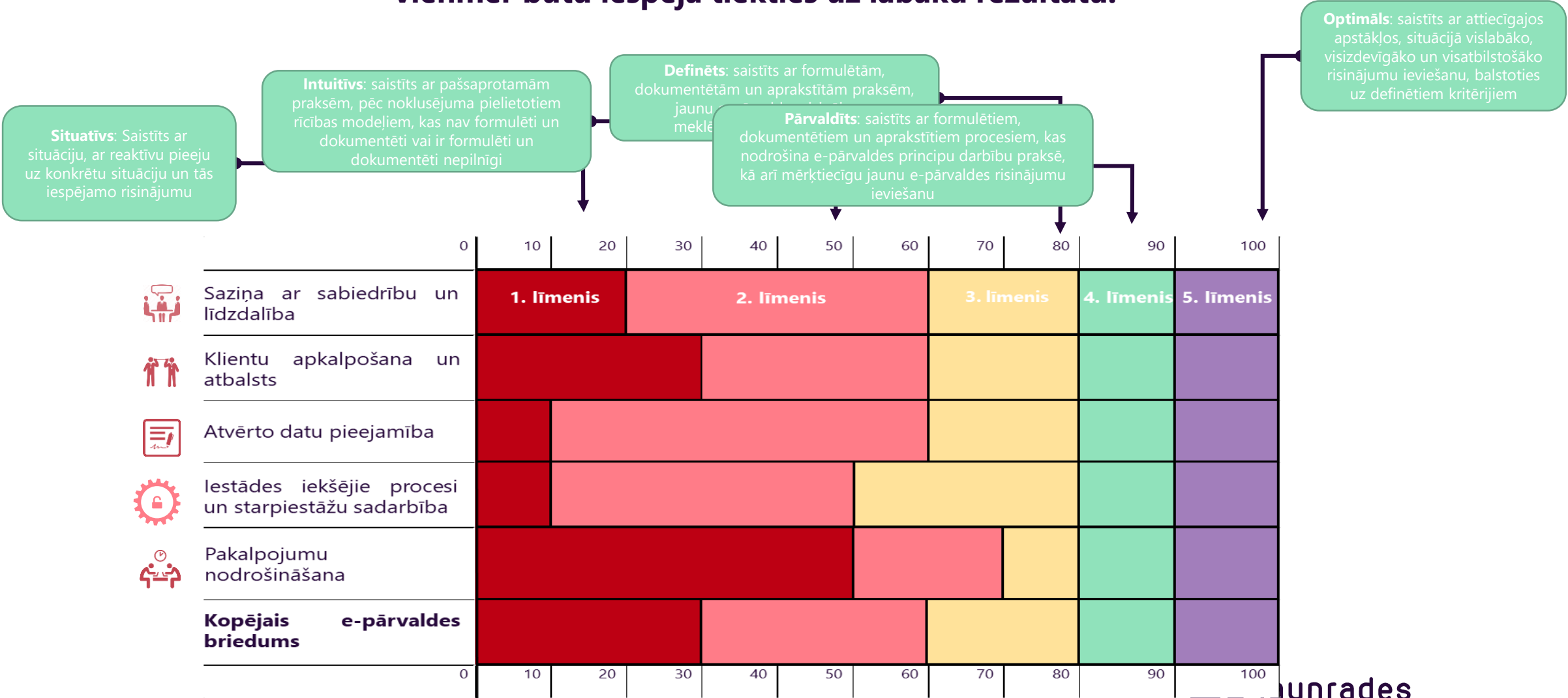


Pakalpojumu
nodrošināšana

Katras sadaļas rādītāju svars nav lielāks par 10% no kopējā indeksa.

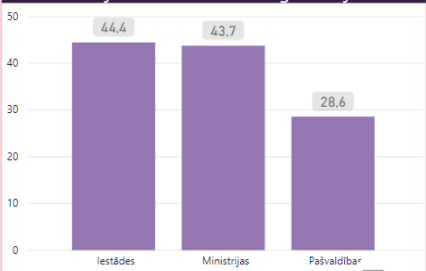
Brieduma līmeņi

Brieduma līmeņi definē pašvaldības attīstības līmeni piecās indeksa dimensijās. Brieduma līmenis ir domāts, lai vienmēr būtu iespēja tiekties uz labāku rezultātu.



PowerBI pārskats

Indekss vidējais svērtais autors Organizācijas veids

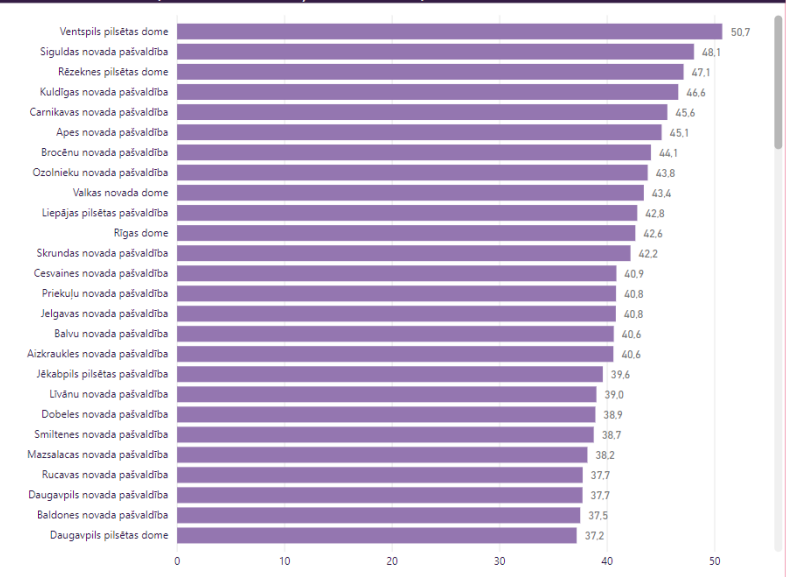


Iestādes Ministrijas Pašvaldības

Statuss	Iestāžu skaits	%GT Iestāžu skaits
Iekļauts indeksā	104	90,43%
Nav iekļauts indeksā	11	9,57%
Kopā	115	100,00%

* Lūdzam, ņemt vērā, ka 2017. gada e-indeksa pētījuma dati šī gada modeļi ir pārrekināti, izmantojot atjaunoto metodoloģiju, tādēļ tie var atšķirties no 2017. gada atskaides

E-indeksa iestādēs (* tikai indeksā iekļautās iestādes)



Tabulārs apkopojums pa E-indeksa sadaļām

1 - 1524 dokumenti

4675 - 13823 dok...

13824 un vairāk d...

1525 - 4674 doku...

1% - 21%

64% - 100%

22% - 34%

35% - 63%

Resors / padotība

Pašvaldības

Indekss

Punkti

1 - 107 darbinieki

489 un vairāk darb...

108 - 236 darbinieki

nav norādīts darbi...

1 - 10 pakalpojumi

nav pakalpojumu

Sadala

Visi

2017

2018

2019

Indekss: rāda kopējo ietekmi uz indeksu.

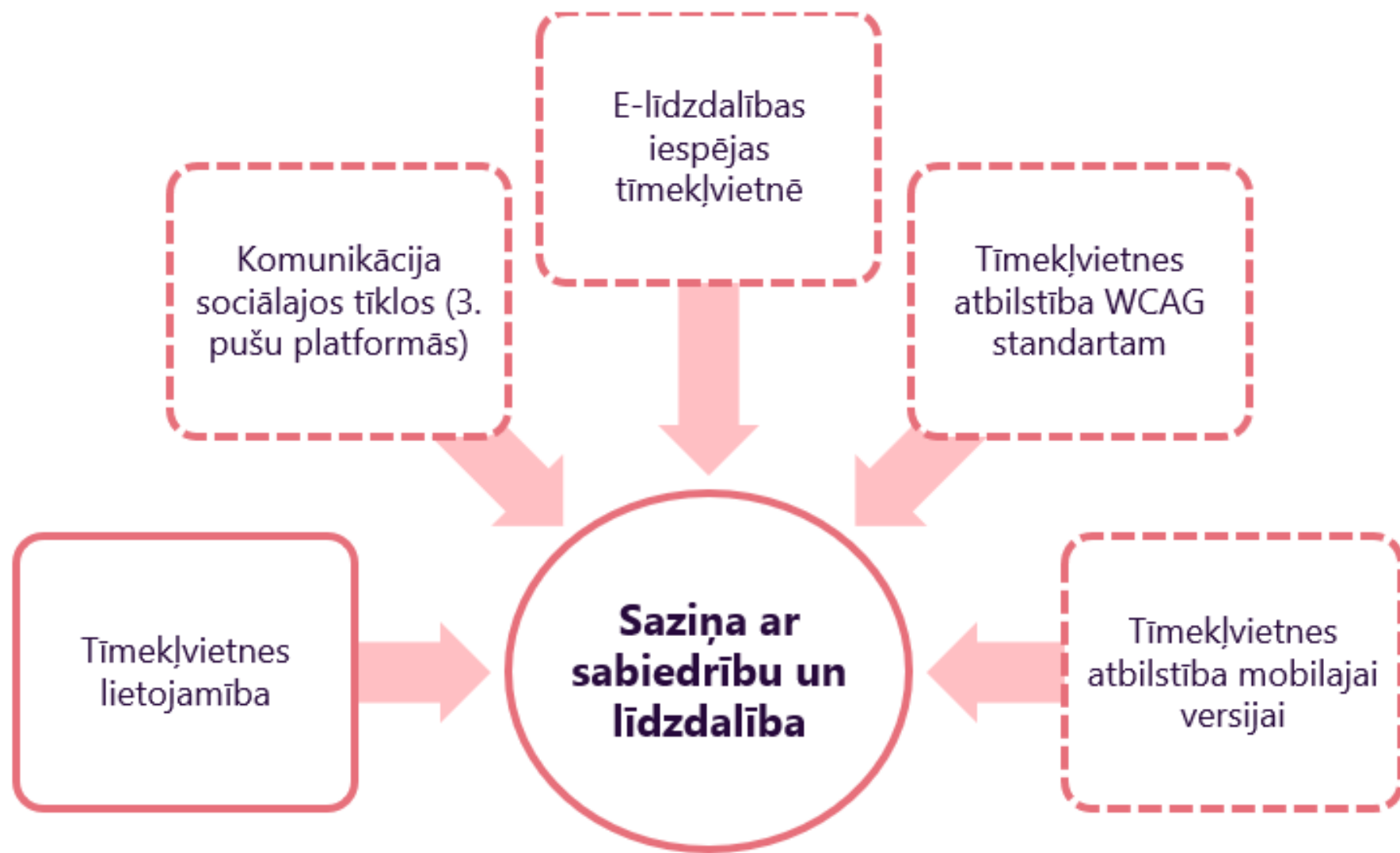
Punkti: rāda procentuālo punktu skaitu sadaļā (maksimāli 100)

Nosaukums	Atvērto datu pieejamība	Iestādes iekšējie procesi un starpiestāžu sadarbība	Klientu apkalpošana un atbalsts	Pakalpojumu nodrošināšana	Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība	Kopā
Rēzeknes pilsētas dome	72,22	79,07	72,22	18,32	59,26	301,10
Siguldas novada pašvaldība	50,00	81,40	78,89	27,44	44,44	282,17
Ventspils pilsētas dome	68,06	91,86	64,44	34,39	20,37	279,12
Rīgas dome	80,56	83,72	56,67	12,98	42,59	276,51
Mazsalacas novada pašvaldība	68,06	61,63	63,33	10,08	55,56	258,65
Kuldīgas novada pašvaldība	50,00	63,95	66,67	35,72	38,89	255,23
Liepājas pilsētas pašvaldība	50,00	68,60	42,22	24,26	68,52	253,60
Jelgavas novada pašvaldība	55,56	67,44	53,33	23,03	41,67	241,03
Carnikavas novada pašvaldība	50,00	29,07	51,11	44,94	62,96	238,09
Skrundas novada pašvaldība	50,00	52,33	56,67	30,81	48,15	237,95
Ozolnieku novada pašvaldība	50,00	60,47	40,00	34,49	51,85	236,81
Aizkraukles novada pašvaldība	33,33	43,02	73,33	28,57	57,41	235,67
Daugavpils pilsētas dome	50,00	81,40	35,56	13,49	50,31	230,75
Valmieras pilsētas pašvaldība	50,00	72,09	55,56	14,71	37,96	230,32
Priekule novada pašvaldība	68,06	54,65	54,44	29,85	21,30	228,29
Jēkabpils pilsētas pašvaldība	33,33	52,33	55,56	26,95	59,26	227,42

<https://rebrand.ly/eindekss-2019>

Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība



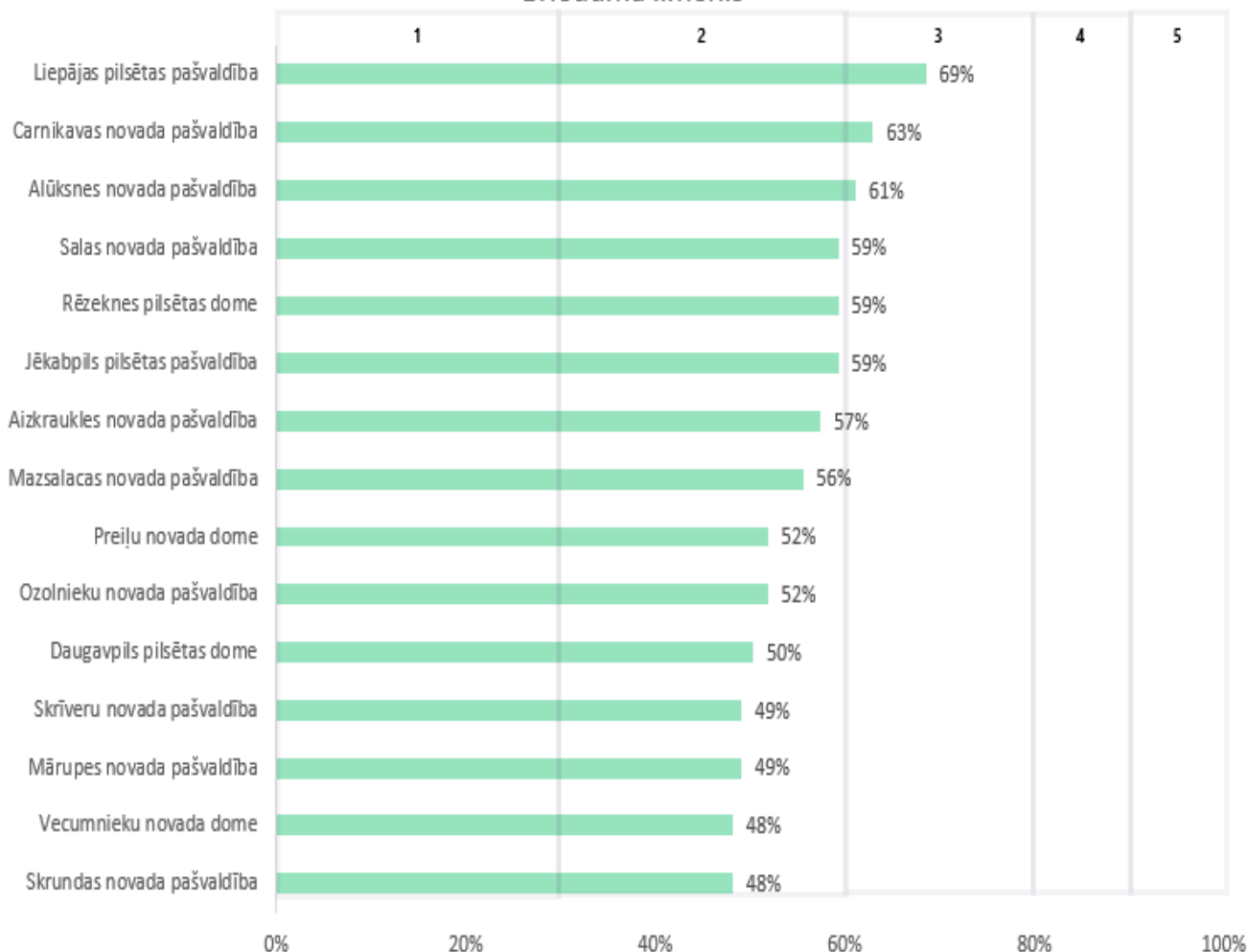


E-indekss: Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība

1
2
3

Tēmas līderi 2019. gadā

Brieduma līmenis



2. brieduma līmeņa raksturojums (56% pašvaldību)

- 29 no 61 pašvaldības neiziet atbilstības testu mobilajai versijai;
- 11% (6 pašvaldības) pašvaldību iegūst WCAG testa augstāko vērtējumu (virs 95 %). 39% (23 pašvaldības) no šīm pašvaldībām tests tiek iziets augstas atbilstības līmenī (85-95 %) un vēl 40% (23 pašvaldības) testu iziet vidējas atbilstības (70-84,99 %) līmenī.
- 28 pašvaldības, kuras Facebook uzskata kā nozīmīgu sociālo tīklu pašvaldībai, atbildi uz uzdoto jautājumu sniedza stundas laikā.
- Puse pašvaldību tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi pēta, analizējot Google Analytics vai citu statistiku par tīmekļvietnes apmeklējumiem.

Priekšnosacījumi virzībai uz augstākiem brieduma līmeņiem

- Tīmekļvietņu atbilstība gan mobilajai versijai, gan WCAG standartam augstākajā līmenī (virs 95 %);
- Daudzveidīgu e-līdzdalības iespēju izstrādi tīmekļvietnē;
- Pašvaldības tīmekļvietnes atbilstību WCAG standartam, veidojot vairākas aktivitātes, un uzlabojot rezultātiem;
- Regulāra komunikācija pašvaldības tīmekļvietnē, ātruma, atbildot uz profilā iesniegtajiem jautājumiem, regulāra satura atjaunošana sociālajos tīklos;
- Funkciju nodrošināšana tīmekļvietnēs –

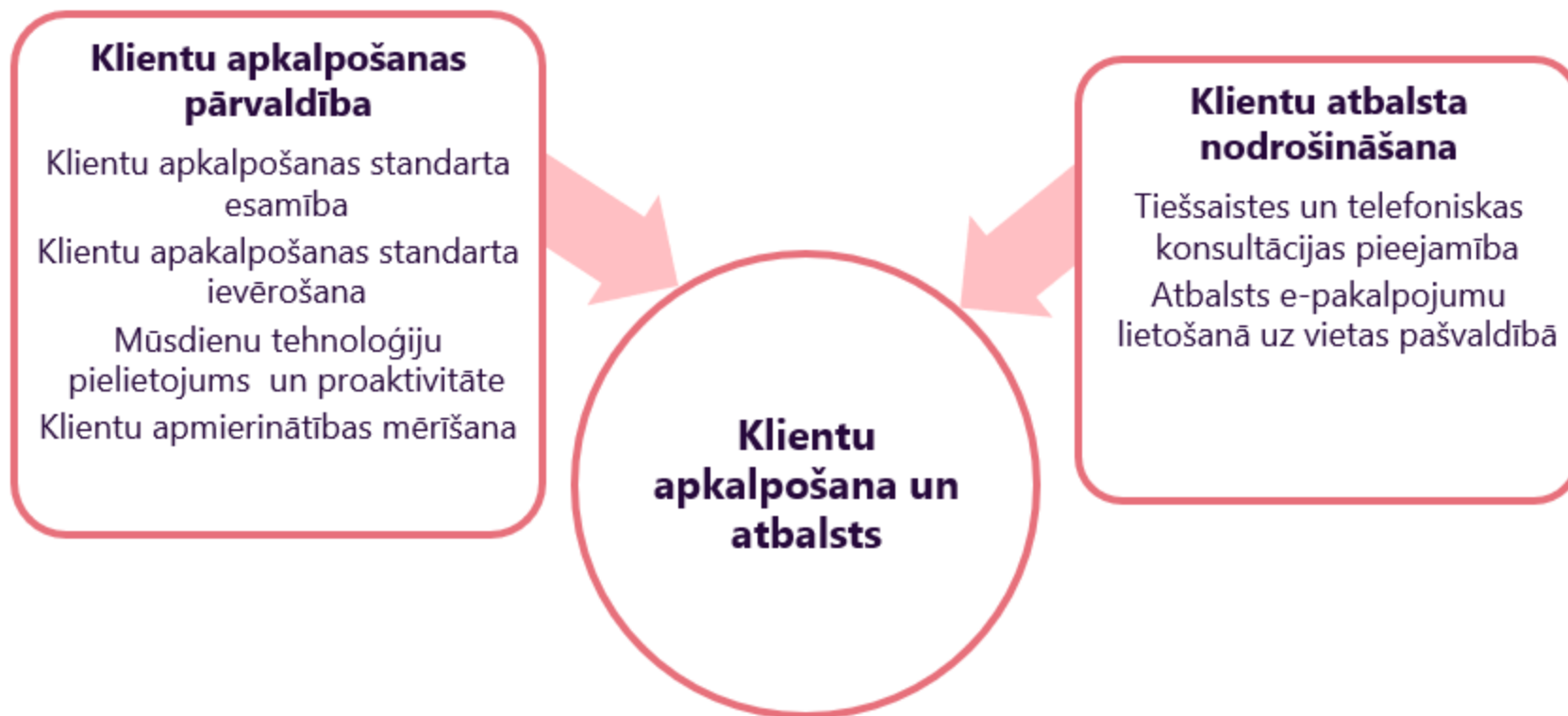
Forums iedzīvotājiem;
iespēja pieteikties
klātienēs vizītei;
informācijas
izvietošana svešvalodās
u.tml.



- › Veicināt tīmekļvietņu **atbilstību mobilajai versijai** (jo īpaši novadu nozīmes attīstības centru tīmekļvietnēm), kā **arī uzlabot tīmekļvietnes** (jo īpaši nacionālās nozīmes un novadu nozīmes attīstības centru tīmekļvietnes), **lai to atbilstība paaugstinātos**.
- › Turpināt veicināt pašvaldību aktīvu darbību sociālajos medijos, regulāri publicējot saturu un, jo īpaši **pievēršot uzmanību atvērtas, tiešas un ātras saziņas nodrošināšanai ar iedzīvotājiem**.
- › Ņemot vērā to, ka vairumam pašvaldību tīmekļvietņu nav pieejami **e-līdzdalības rīki iedzīvotājiem**, būtu nepieciešams tos ieviest (jo īpaši nacionālās nozīmes attīstības centru tīmekļvietnēs – šobrīd 83% no tiem līdzdalības rīkus savās tīmekļvietnēs neizmanto).
- › **Mudināt pašvaldības pievienoties Valsts kancelejas projektam “Valsts un pašvaldību iestāžu tīmekļvietņu vienotā platforma”**, uzsverot iestādēm uz ieguvumiem, kuri radīsies tīmekļvietnes centralizētu mērījumu un uzlabojumu rezultātā, t.sk. finanšu līdzekļu ietaupījums un tīmekļvietnes piemērošana aktuālākajiem lietojamības un pieklūstamības standartiem.

Klientu apkalpošana un atbalsts

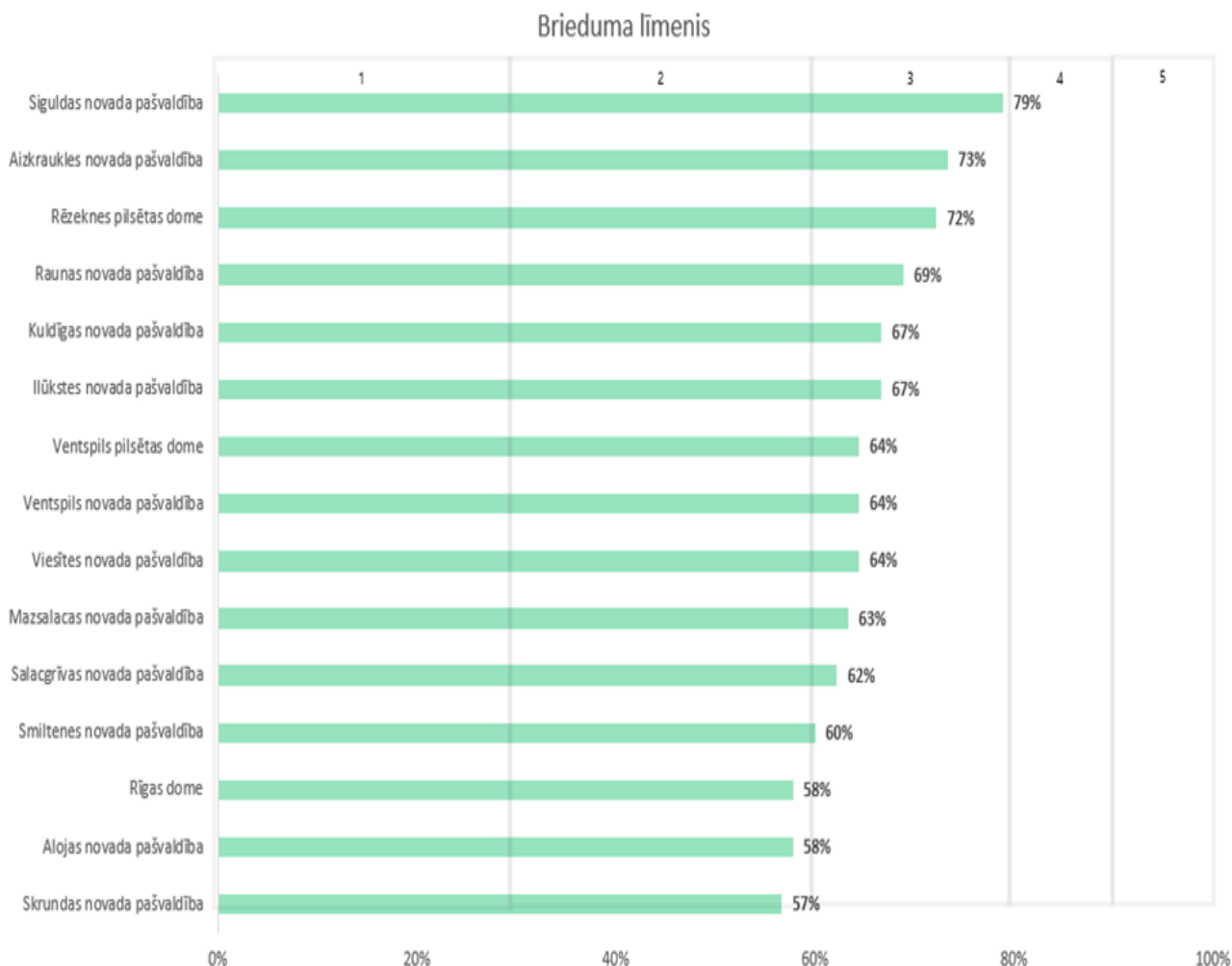




E-indekss: Klientu apkalpošana un atbalsts

Tēmas līderi 2019. gadā

2. brieduma līmeņa raksturojums (52% pašvaldību)

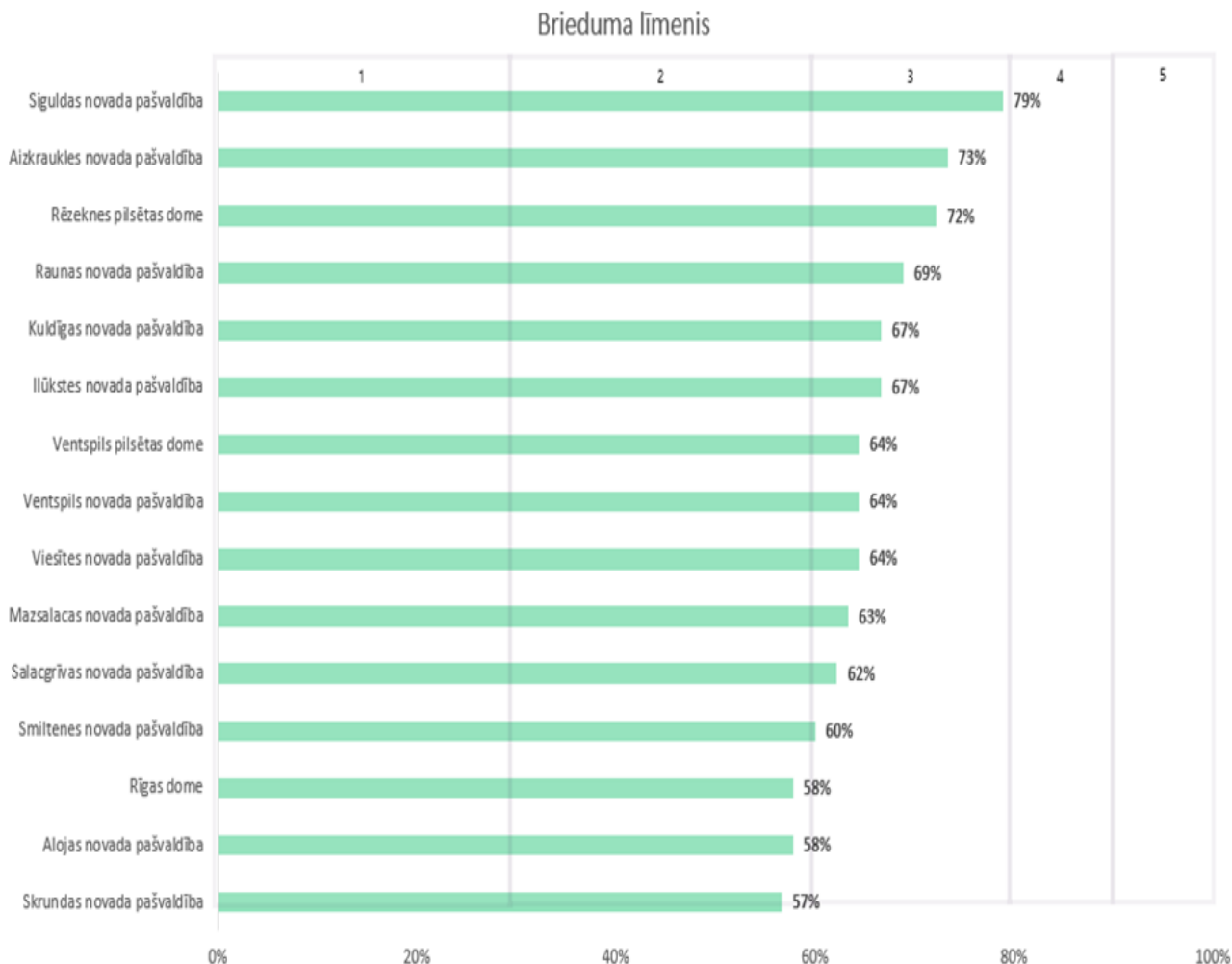


- 80% jeb 43 pašvaldības izmanto pašvaldības vajadzībām izveidotu klientu apkalpošanas standartu vai Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu;
- Puse pašvaldību pārskata gadā ir veikušas klientu apmierinātības mērījumus;
- Visās pašvaldībās ir klientiem brīvi pieejami datori. 83% jeb 45 pašvaldību telpās ir iedzīvotājiem ir brīvi pieejami datori ar viedkartes lasītāju;
- 93% jeb 50 pašvaldībās ir darbinieks, kura pienākumos noteikts, ka pie viņa var saņemt praktisku palīdzību pašvaldības e-pakalpojumu izmantošanai;
- 70% jeb 38 pašvaldības savās tīmekļvietnēs neizmanto jauno tehnoloģiju iespējas;
- Visas pašvaldības, izņemot vienu, piedāvā brīvi pieejamu publisku WiFi visās pašvaldības struktūrvienībās (44% jeb 24 pašvaldības) un daļā pašvaldības iestāžu (54% jeb 29 pašvaldības);
- Visas pašvaldības piedāvā personai iespēju tiešsaistes režīmā saņemt konsultācijas par valsts pārvaldes pakalpojumu (tērzētava – chat vai Skype, vai citā tūlītējas tiešsaistes saziņas forma).

E-indekss: Klientu apkalpošana un atbalsts

Tēmas līderi 2019. gadā

Priekšnosacījumi virzībai uz augstākiem brieduma līmeņiem



- Izmantot pašvaldības vajadzībām izveidotu klientu apkalpošanas standartu vai Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu;
- Pašvaldību tīmekļvietnēs, t.sk. pašapkalpošanās portālā, pakalpojumu informācijas un/vai konsultāciju sniegšanā tiešsaistē izmantot jauno tehnoloģiju iespējas (piemēram, dinamiska satura pielāgošana lietotājam (piemēram, cookies u.tml.); ieteicamā satura piedāvāšana, izmantojot ieteikumu dzini; tērzēšanas robots);
- Nodrošināt brīvu publiski pieejamu WiFi visās pašvaldības struktūrvienībās, ne tikai daļā pašvaldības iestāžu.

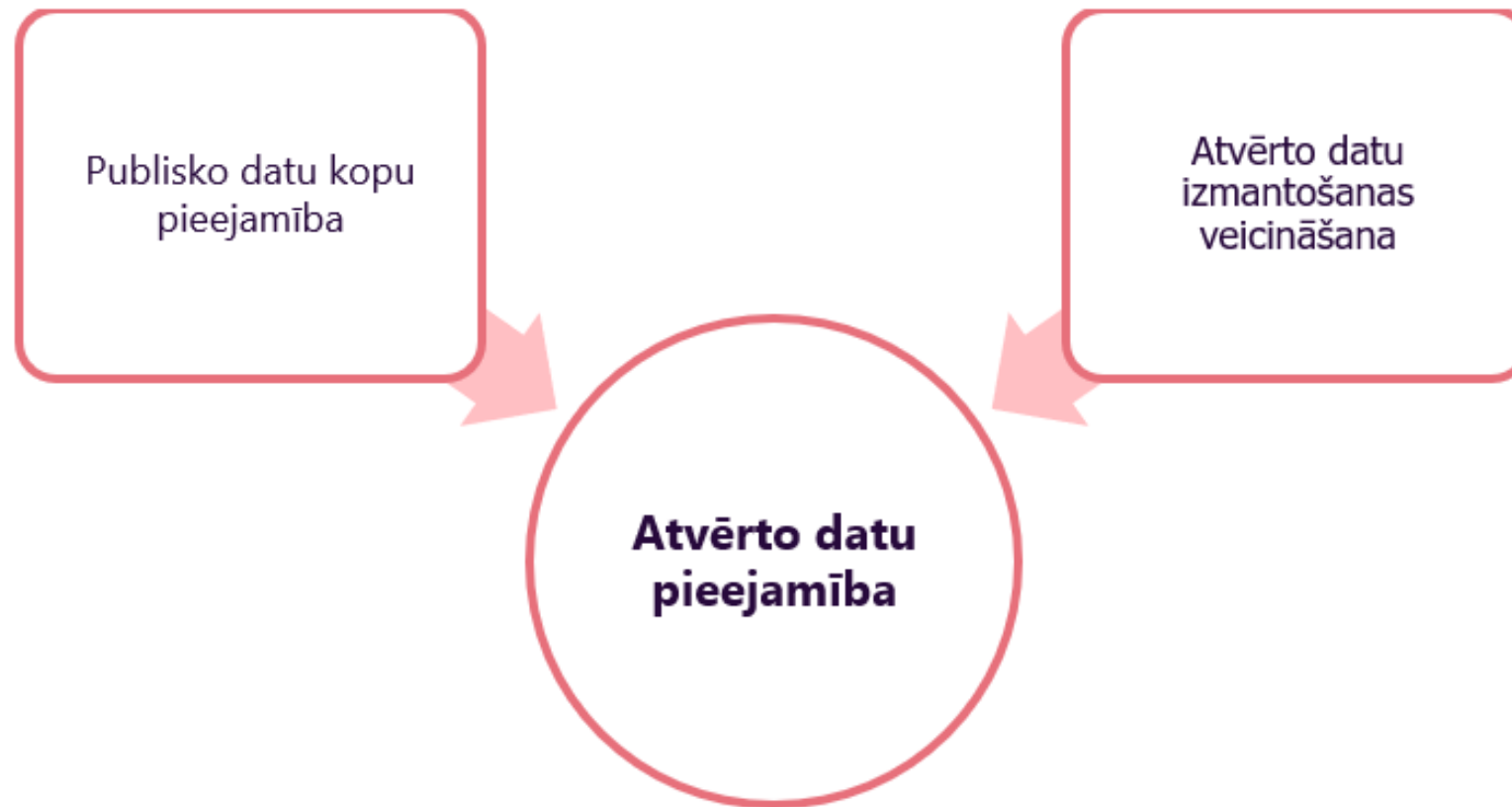
Rekomendācijas



- › Tās pašvaldības, kuras līdz šim nav izmantojušas klientu apkalpošanas standartu, taču plāno vai apsver to ieviest, primāri **mudināt izmantot Valsts kancelejas izstrādāto klientu apkalpošanas rokasgrāmatu.**
- › Reģionālās nozīmes attīstības centrus un novadu nozīmes attīstības centrus mudināt aktīvāk veikt **klientu apmierinātības mērījumus;**
- › Mudināt pašvaldības saviem iedzīvotājiem un klientiem **piedāvāt iespēju tiešsaistes režīmā saņemt konsultācijas** par valsts pārvaldes pakalpojumu (tērzētava – chat vai Skype, vai citā tūlītējas tiešsaistes saziņas formā);
- › Ierosināt **novadu nozīmes attīstības centriem sniegt proaktīvus risinājumus** pakalpojumu sniegšanas jomā (šobrīd to dara vien nedaudz vairāk kā puse no novadu nozīmes attīstības centriem);
- › **Nodrošināt brīvu publiski pieejamu WiFi** ne tikai daļā pašvaldības iestāžu, bet visās pašvaldību struktūrvienībās pēc iespējas lielākā daļā pašvaldību.

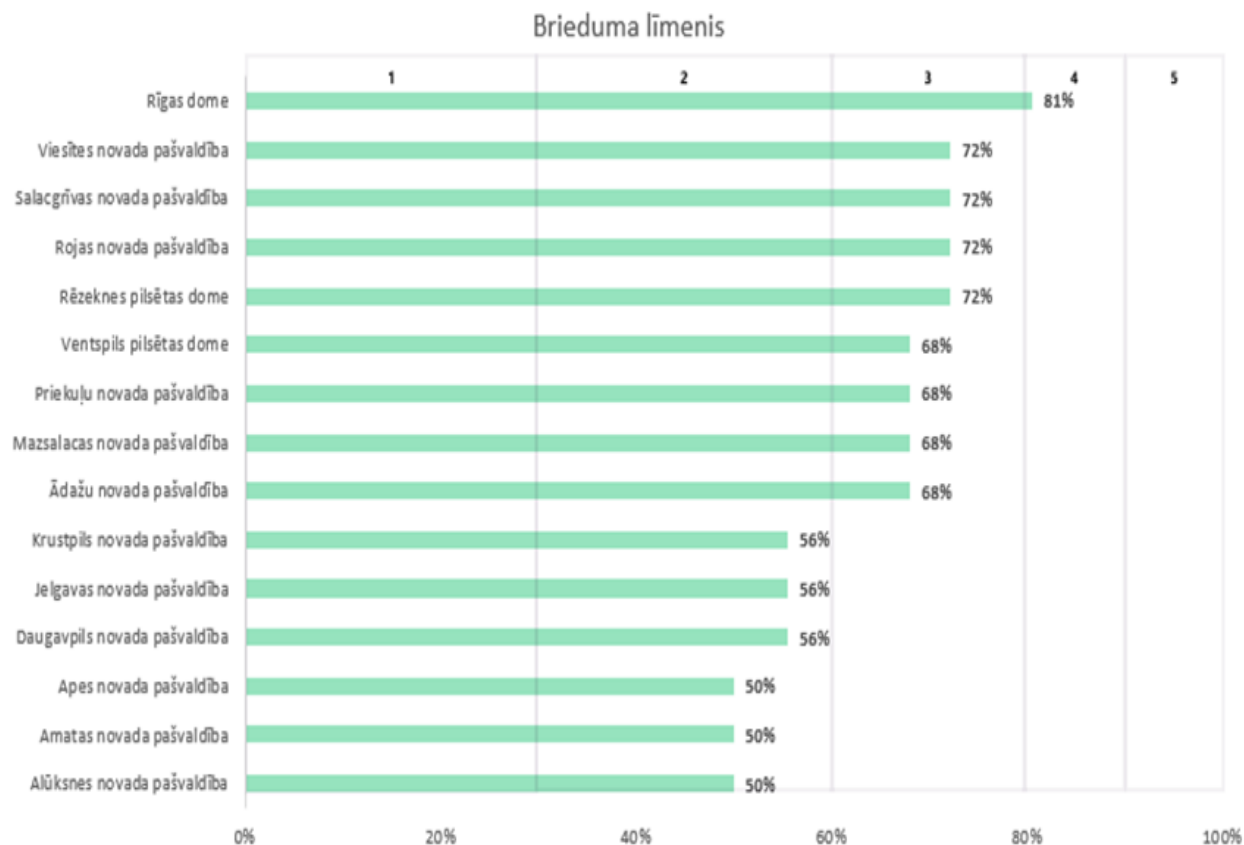


Atvērto datu pieejamība



E-indekss: Atvērto datu pieejamība

Tēmas līderi 2019. gadā



2. brieduma līmeņa raksturojums (76% pašvaldību)

- 71% jeb 56 pašvaldības Teritorijas attīstības plānošanas informācijas sistēmā (TAPIS) ir ievadījušas visus pašvaldības spēkā esošos lokālplānojumus un detālplānojumus. 29% pašvaldību šajā sistēmā ir ievadījušas daļu;
- 15% (6 pašvaldības) pašvaldību rīcībā nav atvērto datu; divas pašvaldības ir publisko visu vispārpieejamo informāciju atvērto datu kopu veidā savā tīmekļvietnē; 80% pašvaldību publisko visu vispārpieejamo informāciju savā tīmekļvietnē.

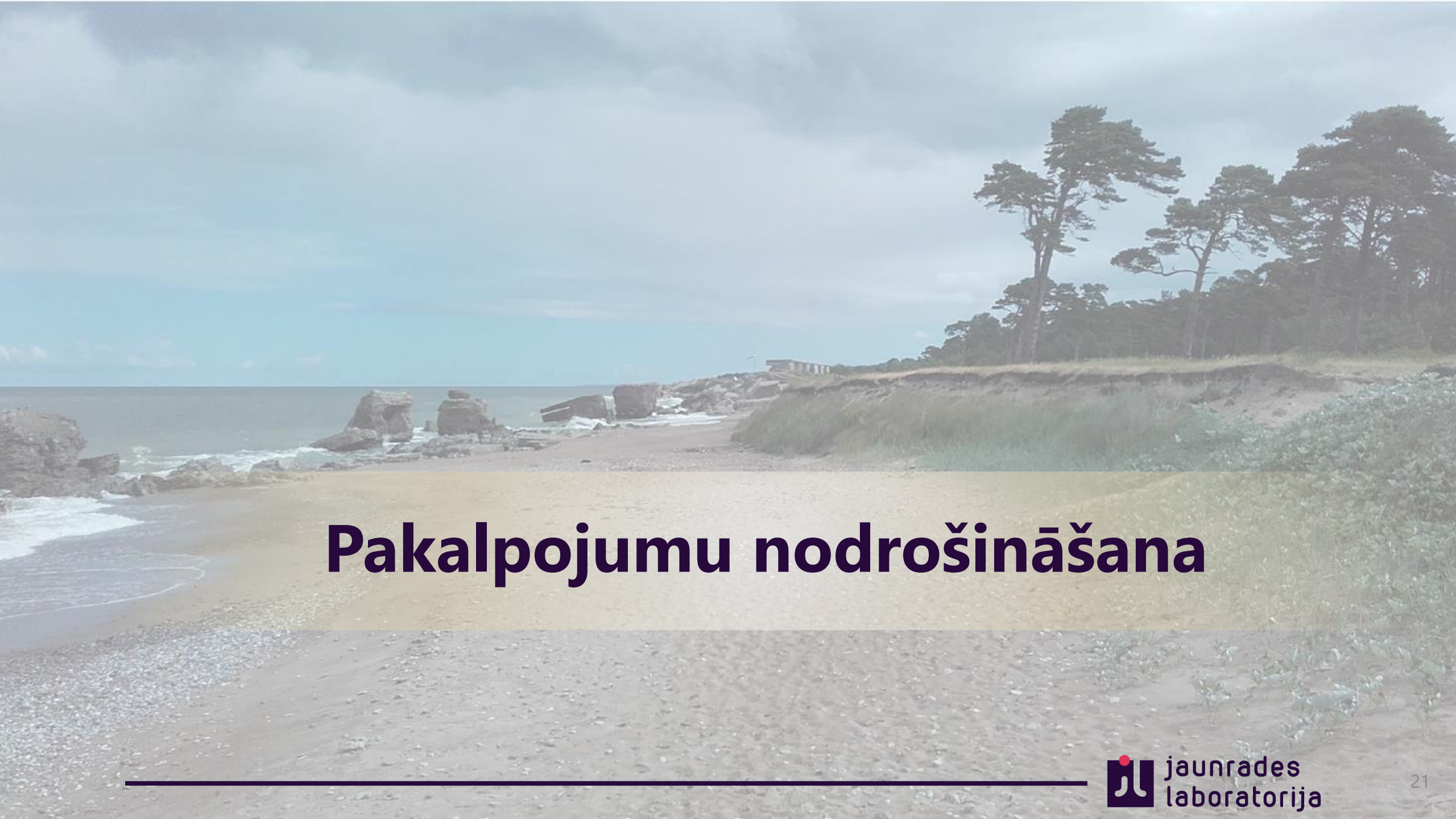
Priekšnosacījumi virzībai uz augstākiem brieduma līmeņiem

- Pašvaldībām ir jāievada visus pašvaldības spēkā esošos lokālplānojumus un detālplānojumus Teritorijas attīstības plānošanas informācijas sistēmā (TAPIS);
- Pašvaldībām ir jāpublisko vismaz vienu atvērto datu kopu savā tīmekļvietnē;
- Pašvaldībām ir jāpublisko visu vispārpieejamo informāciju atvērto datu kopu veidā savā tīmekļvietnē vai data.gov.lv;
- Pašvaldībām ir jāpievieno vismaz viena publiskojamo datu kopa atvērto datu portālā (data.gov.lv);

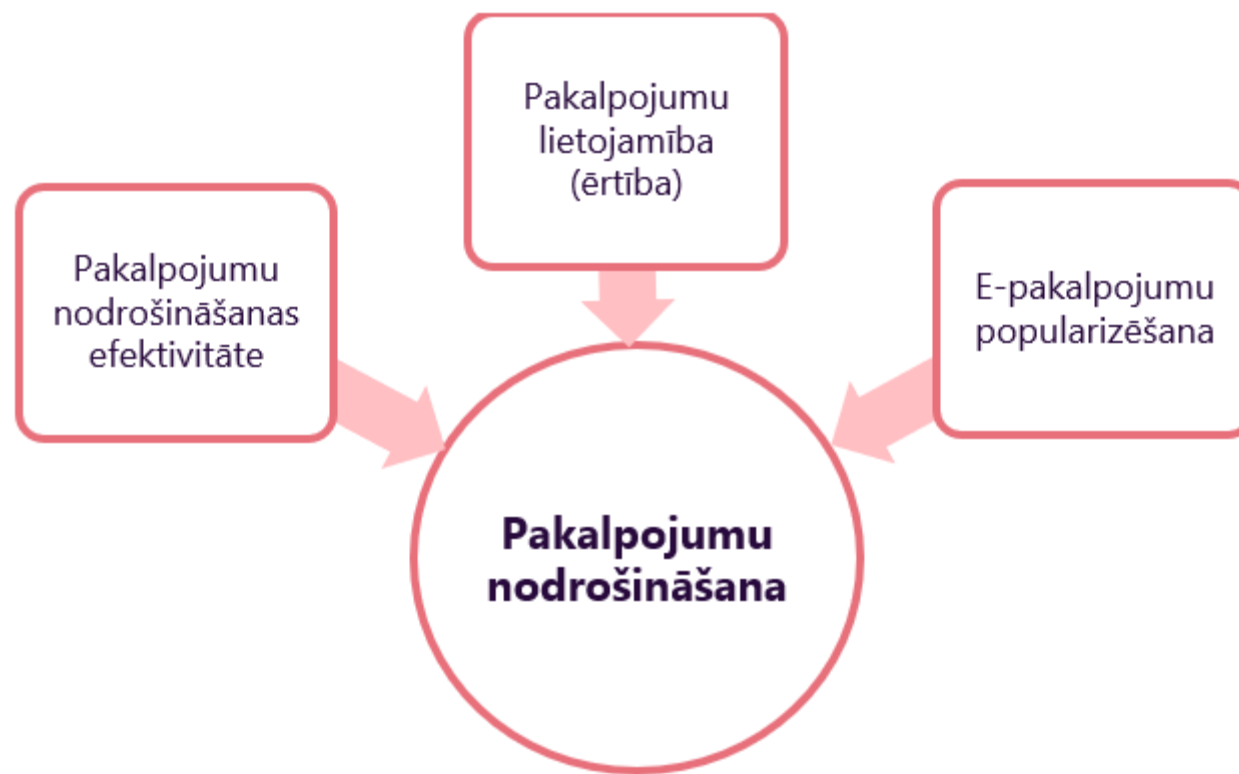
Rekomendācijas



- Ņemot vērā to, ka vien maza daļa pašvaldību datus publicē atvērto datu veidā savā tīmekļvietnē vai portālā data.gov.lv, ir **nepieciešams informēt un izglītēt pašvaldību pārstāvjus atvērto datu jomā**, piemēram, kas ir atvērtie dati; kas tiek saprasts ar datiem atvērtā formātā un kādi ir ieguvumi, kas rodas atvērto datu publicēšanas rezultātā. Jo īpaši atvērto datu jomā nepieciešams informēt **novadu nozīmes attīstības centrus un reģionālās nozīmes attīstības centrus**;
- Nepieciešams mudināt **novadu nozīmes attīstības centrus** specializētu datu apstrādes rīku izmantošanā vai vismaz informēt par ieguvumiem to izmantošanā.

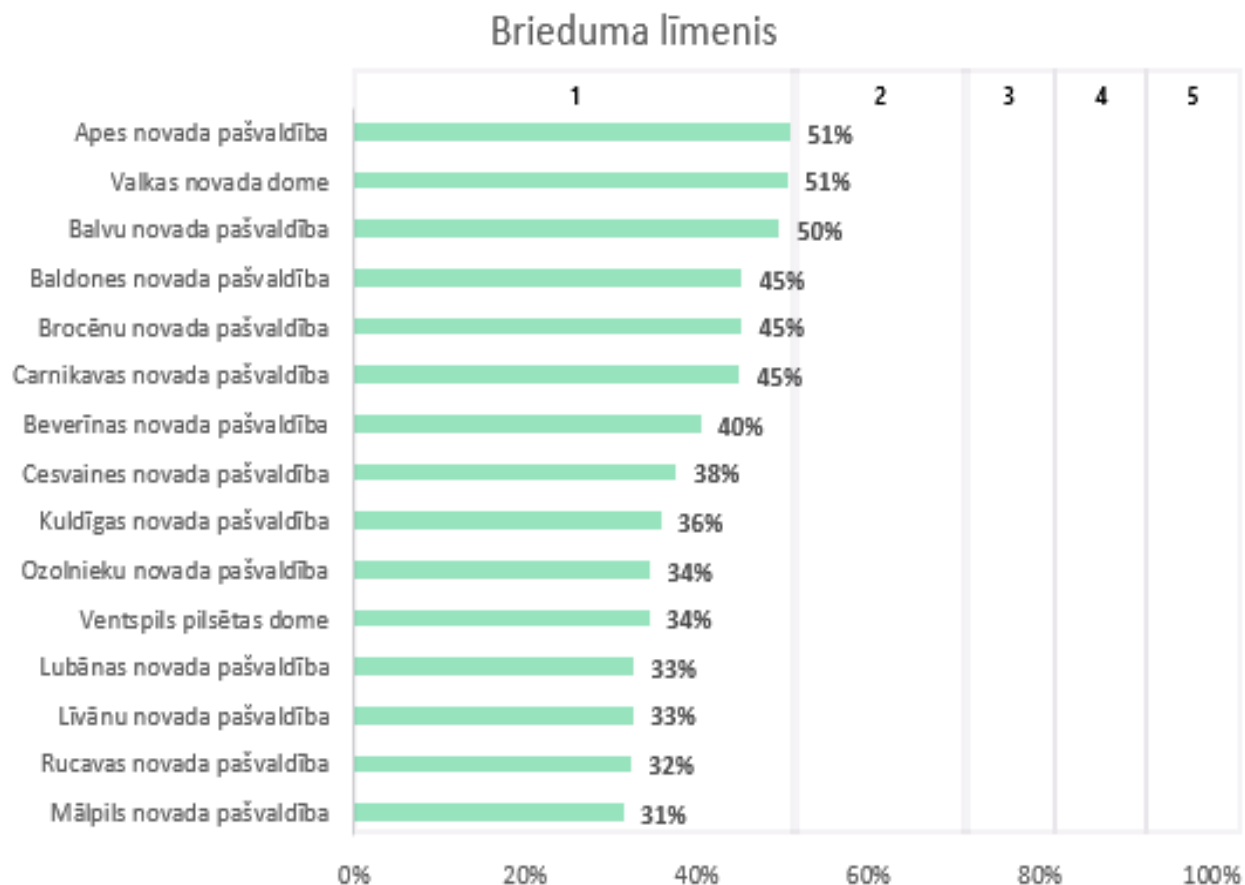


Pakalpojumu nodrošināšana



E-indekss: Pakalpojumu nodrošināšana

Tēmas līderi 2019. gadā



1. brieduma līmeņa raksturojums (98% pašvaldību)

- 36% jeb 37 no šīm pašvaldībām nav iesniegusi savu pakalpojumu uzskaites rādītājus gan par pieteikumu skaitu, gan rezultātu izsniegšanu skaitu, u.c. rādītājiem;
- Lielākā daļa nevar sniegt statistiku par, piemēram, pakalpojumu kavējumu un sūdzību skaitu; e-pakalpojumu uzsākšanas un pabeigšanas skaitu;
- Lielākajai daļai pašvaldību (53 pašvaldību) tīmekļa vietnē nav informācija par to, ka valsts pārvaldes pakalpojumus var saņemt elektroniski;
- 65% jeb 66 pašvaldības nav pievienojušās portāla latvija.lv unificētajiem pakalpojumiem.

Priekšnosacījumi virzībai uz augstākiem brieduma līmeņiem

- Pašvaldībām jāuzskaita gan sūdzību, gan pakalpojumu kavējumu skaits;
- Pašvaldībām ir jāpievienojas portāla latvija.lv unificētajiem pakalpojumiem;
- Pašvaldību tīmekļvietnēs ir jānodrošina informācija, ka valsts pārvaldes pakalpojumus var saņemt elektroniski;
- Pašvaldībām ir jābūt spējīgām pakalpojumu uzskaites rādītājus (ieteikumus un izsniegšanas gadījumu skaitu) sniegt pa kanāliem (klātienē, telefoniski, pa pastu, elektroniski).

Rekomendācijas



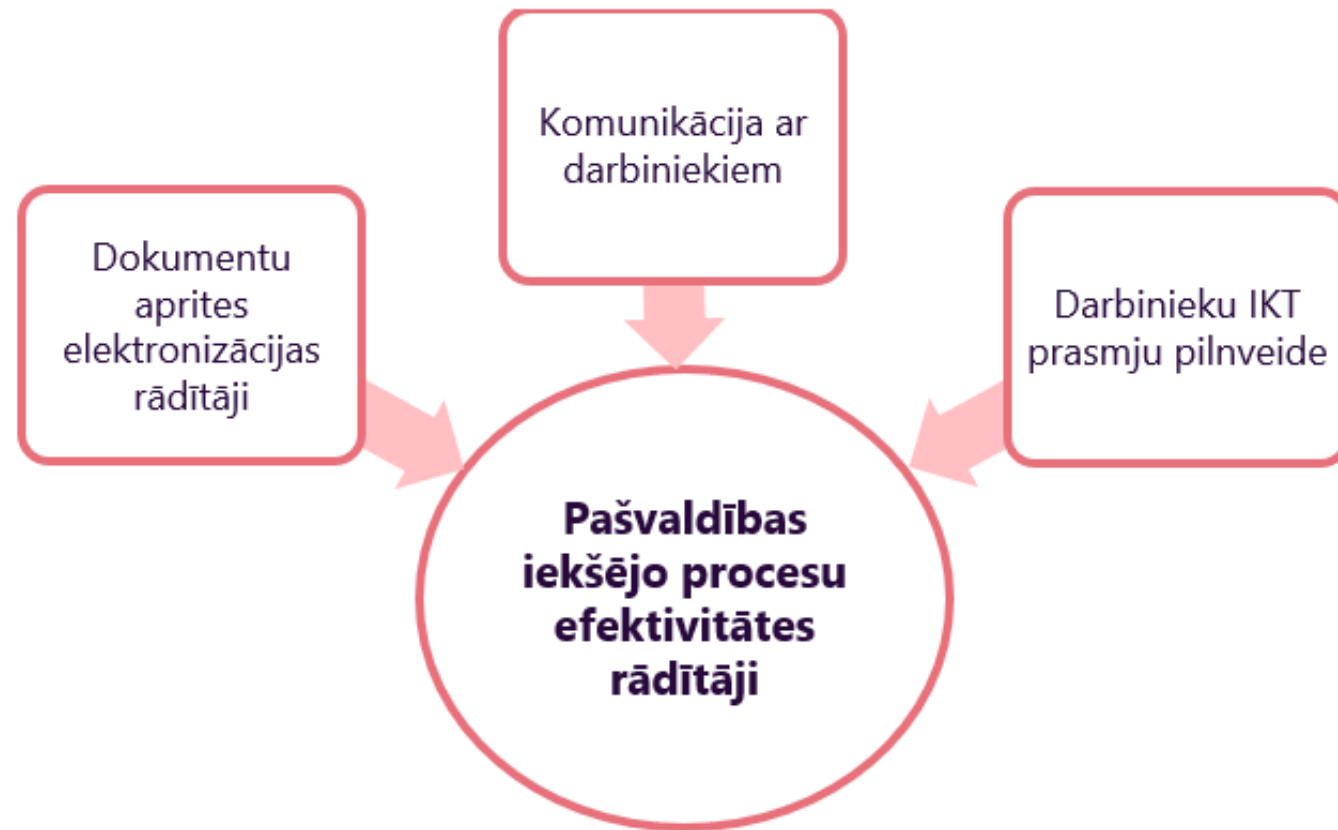
- **Nodrošināt pašvaldību atbilstību valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites normatīvo aktu kārtībai**, potenciāli nodrošinot centralizētus risinājumus pakalpojumu uzskaites veikšanai, jo par ilāsmu
- Lai turpmāk gadījumu skakceptētajanmu AM
- Tās pašvaldīmudināt to iportāla latvēm, ios).



Bāze: Visi e-pakalpojumi, n = 772

Pašvaldības iekšējo procesu efektivitātes rādītāji

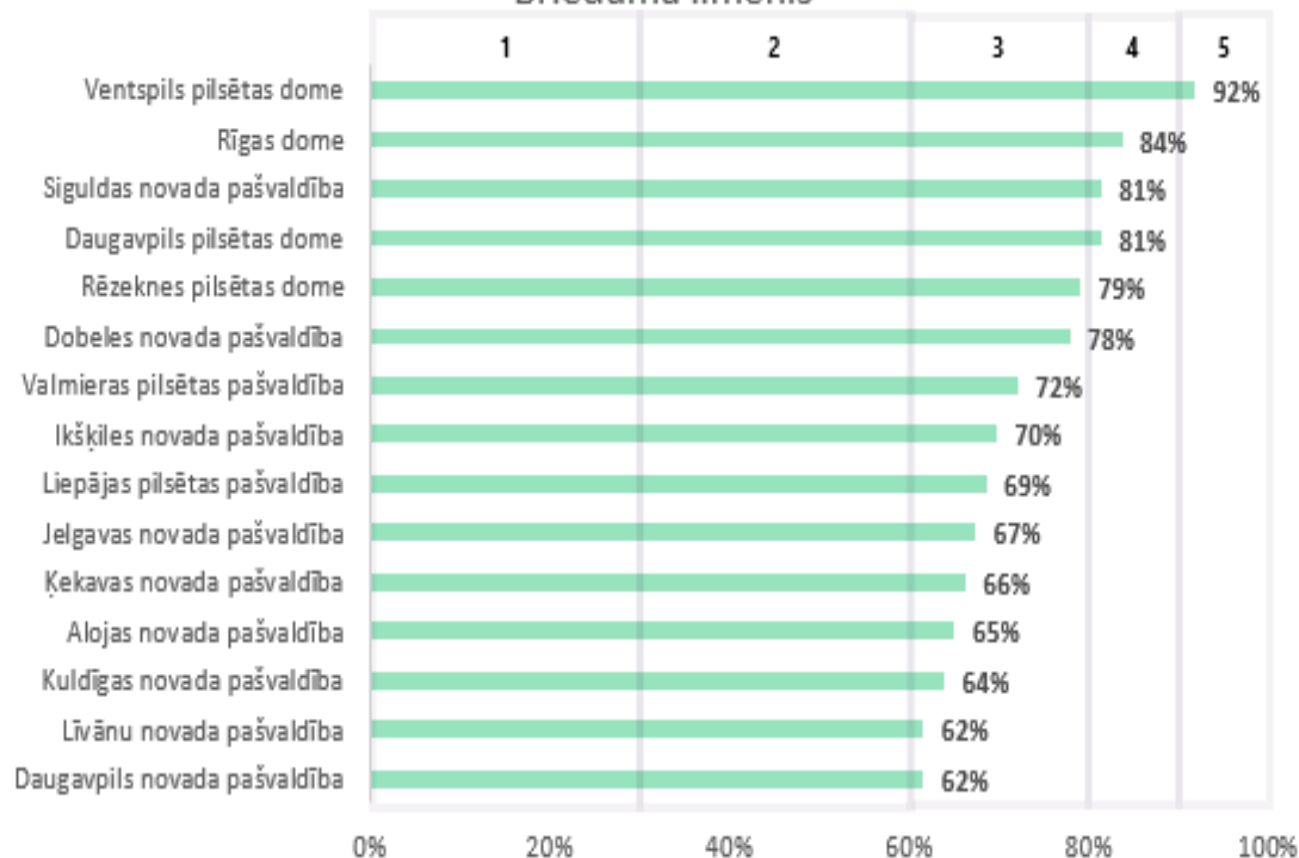




E-indekss: Pašvaldības iekšējo procesu efektivitātes rādītāji

Tēmas līderi 2019. gadā

Brieduma līmenis



2. brieduma līmeņa raksturojums (67% pašvaldību)

- 43% jeb 30 pašvaldību izmanto centrālajā un pagastu pārvaldēs vienoto dokumentu vadības (DVS) risinājumu; 44% šādu risinājumu neizmanto;
- Atkarībā no dokumentu veida – aprīte ir lielākoties elektroniski vai gan elektroniski, gan papīra dokumentu veidā vienlīdz bieži.
- Pašvaldības, domes un iestāžu darbinieku IKT prasmju pilnveide tiek organizēta, centralizēti nodrošinot apmācības IKT prasmju pilnveidei atbilstoši novērtējumam, kā arī darbinieki paši izvēlas, kādas pašvaldības apmaksātas IKT apmācības apmeklēt;
- Dokumentu saskaņošana pašvaldības darbinieku vidū pamatā notiek lielākoties elektroniski.

Priekšnosacījumi virzībai uz augstākiem brieduma līmeņiem

- Vienotas dokumentu vadības un personālvadības sistēmas centrālajā un pagastu pārvaldēs;
- Lielākoties elektroniski nodrošināta pašvaldības dokumentu (rīkojumi, iesniegumi, izejošie sarakstes dokumenti, saimnieciskie dokumenti, u.c.) saskaņošana;
- Elektronisko dokumentu īpatsvars pašvaldības saņemto un nosūtīto dokumentu vidū;
- Elektronisko komunikācijas platformu izmantošana iekšējai saziņai un zināšanu uzkrāšanai;
- Elektronisko dokumentu pārvaldības risinājumu izmantošana.

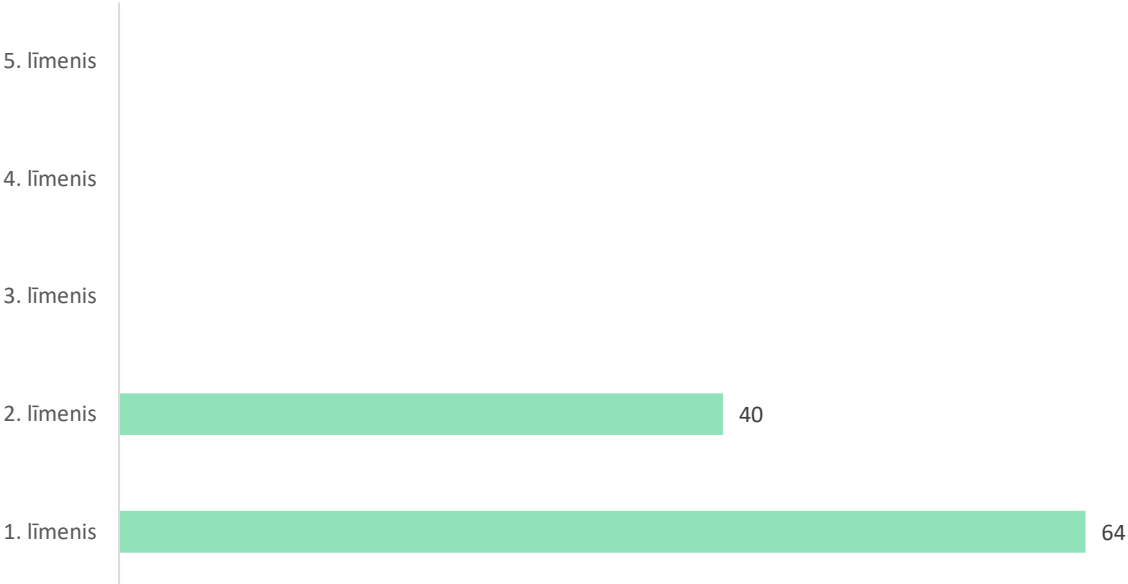
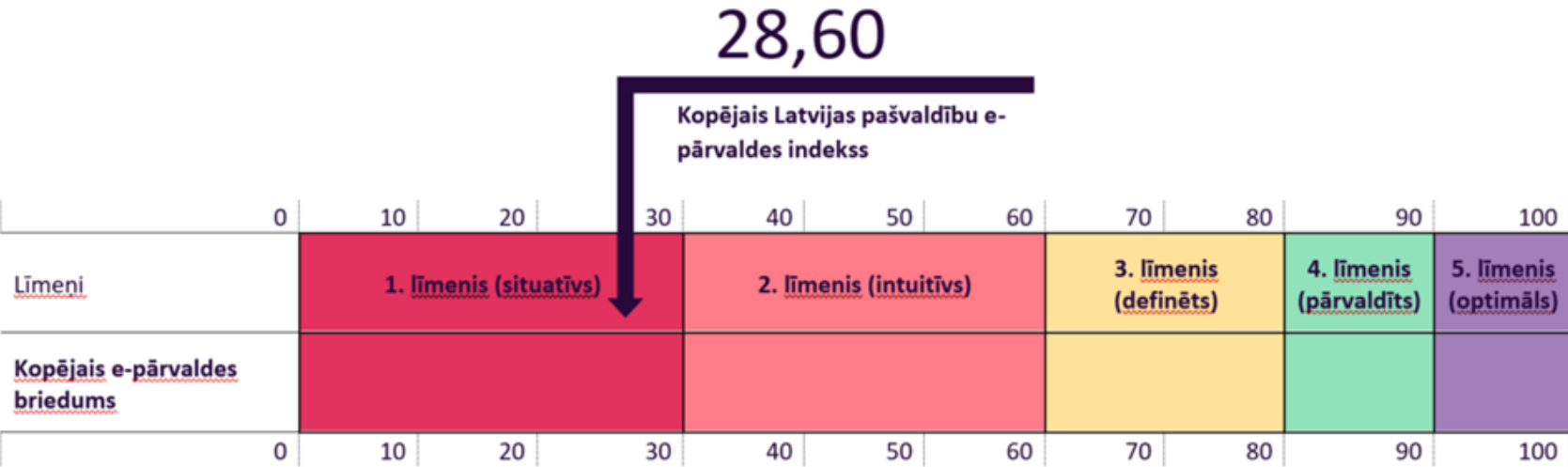
Rekomendācijas



- Veicināt tās pašvaldības, kuras jau izmanto digitālus/elektroniskus personālvadības procesus vai elektroniskas sistēmas personālvadībai, izmantot šos risinājumus **pilnvērtīgi, nevis tikai daļēji**.
- Pētīt iemeslus (aprīkojuma trūkums, cilvēkresursu trūkums u.tml.) un rast risinājumu tam, **kas attur** iekšējo dokumentu aprites un saskaņošanas procesu **vadīt elektroniski**
- **Domes sēžu dokumentu** nodrošināšanu gan papīra, gan elektroniskā veida vietā **mudināt biežāk izmantot tikai elektroniskā veidā** (biežāk "gan papīrā, gan elektroniski" domes sēžu dokumenti tiek nodrošināti novadu nozīmes attīstības centros (76%), tāpat arī tikai novadu nozīmes attīstības centros 8% gadījumu šis process tiek nodrošināts tikai papīra veidā.
- Ņemot vērā to, ka tikai divas ceturtdaļas pašvaldību izmanto **elektroniskas iekšējās komunikācijas un zināšanu uzkrāšanas platformas**, padziļinātāk pētīt iemeslus, kādēļ pašvaldībām šādi risinājumi nešķiet aktuāli.
- **Darbinieku IKT prasmju pilnveidi nodrošināt ne tikai ļaujot darbiniekiem pašiem izvēlēties, kādas pašvaldības apmaksātas IKT apmācības apmeklēt, bet arī apzināt darbinieku IKT kompetences un prasmes, veicināt pašvaldībām piedāvāto digitālo aģentu mācību apmeklēšanu, kā arī nodrošināt vienotu pamatu IKT darbinieku spējām, izskatot iespējas centralizēti finansēt IKT darbinieku apmācības.**

Pašvaldību E-indekss

Galvenie rezultāti

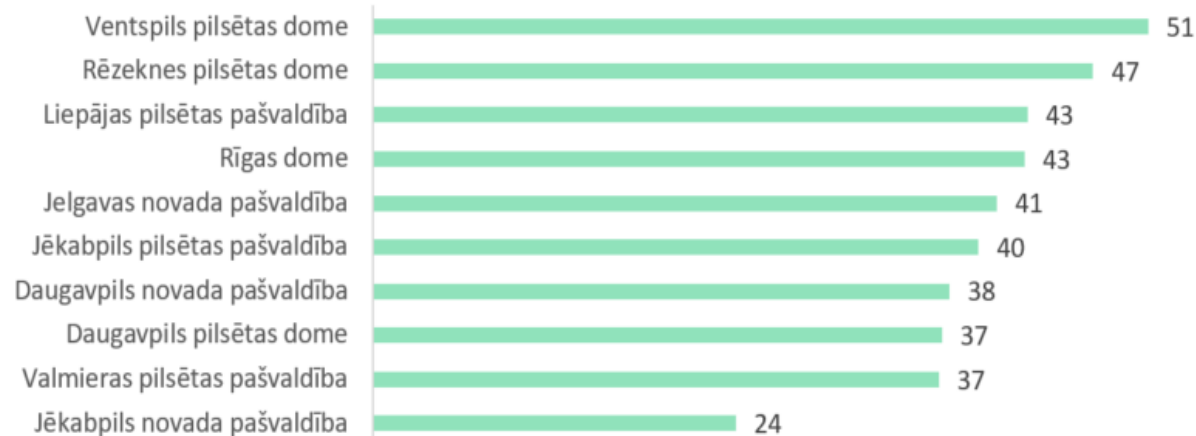


Bāze 2019: Visas pašvaldības, kuras iekļautas indeksā, n=104

Galvenie rezultāti



2019. gada e-indeksa rezultāti nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā (TOP 10)



2019. gada e-indeksa rezultāti reģionālās nozīmes attīstības centru griezumā (TOP 10)



2019. gada e-indeksa rezultāti novadu nozīmes attīstības centru griezumā (TOP 10)



An hourglass with sand flowing from the top bulb to the bottom bulb, set against a light orange background.

PALDIES PAR UZMANĪBU

<https://mana.latvija.lv/e-indeksa-rezultati/>