

NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA

Eiropas Savienības  
struktūrfondi un  
Kohēzijas fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



# PAŠVALDĪBU E-INDEKSS

Roberts Ceruss  
SIA «Jaunrades laboratorija»



[pasts@jaunradeslab.lv](mailto:pasts@jaunradeslab.lv)



[www.jaunradeslab.lv](http://www.jaunradeslab.lv)



2021. gada 11. maijs

Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

Projekts tiek īstenots Eiropas Reģionālās attīstības fonda projekta (2014-2020) nr. 2.2.1.1/19/I/002- "Publiskās pārvaldes informācijas un komunikāciju tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma - 2.kārta" ietvaros.

Projektu īsteno:



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija



# IEGUVUMI NO E-INDEKSA

## A Iespēja iegūt būtiskus datus & viedokļus par e-pārvaldi

- Pētījuma izlase iekļauj visas pašvaldības pirms un pēc reformas, kas ļauj salīdzināt sevi ar citiem.
- Pētījums iekļauj jautājumus, kas būtiski e-pārvaldes, e-spēju un e-pakalpojumu sniegšanā. Jautājumi un tēmas ir vienkāršas un saprotamas.

## B Interaktīvi un padziļināti rezultāti

- Aptaujas rezultāti ir pieejami publiski PowerBI atskaitē – gan darbiniekiem, gan iedzīvotājiem
- Rezultāti pieejami arī padziļinātas atskaites veidā.





# AUDITORIJA

## Kas aizpilda anketu?

Aicinām Jūs veidot aizpildes komandas no IT speciālistiem, lietvedības darbiniekiem! Informāciju par aizpildītājiem nosūtiet uz [indekss@jaunradeslab.lv](mailto:indekss@jaunradeslab.lv), bet jaunus lietotājus variet pieprasīt arī vēlāk!

Aizpildes laikā tiks nodrošināts telefonisks un e-pasta atbalsts aizpildes laikā.

2019

Pirmo reizi tiek īstenots pašvaldību e-indekss, piedalās vairāk par 100 pašvaldībām.

2021

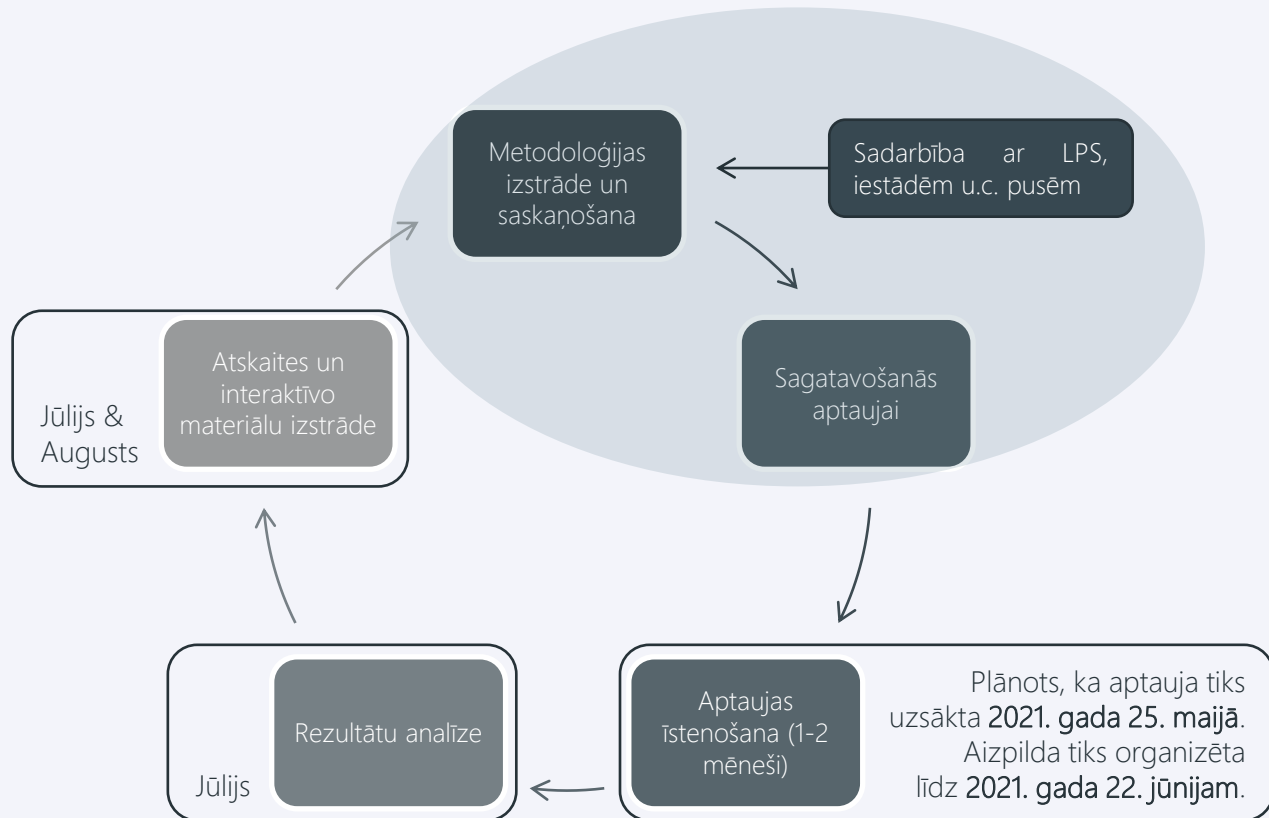
Indekss tiks īstenots otro reizi, iegūstot pēdējo ieskaitu par pašvaldībām pirms reformas..

2022

Indekss tiks īstenots trešo reizi, iegūstot pirmo ieskaitu par pašvaldībām pēc reformas.



# PĒTĪJUMA PROCESS



# E-INDEKSA SASTĀVDAĻAS

7 sadaļas  
31 tēma

E-indeksu veido 5 primārās sadaļas:

- Atvērto datu pieejamība
- Klientu apkalpošana un atbalsts
- Pakalpojumu pārvaldības sistēma un pakalpojumu nodrošināšana
- Pašvaldības iekšējo procesu efektivitātes rādītāji
- Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība

Tiek ievākti dati arī par 2 sekundārajām sadaļām:

- Vispārējā informācija par pašvaldību
- Viedā sabiedrība un attīstība



# Atvērto datu pieejamība



- > Atvērto datu izmantošanas veicināšana
- > Datu izmantošana
- > Publisko datu kopu pieejamība





# Atvērto datu izmantošanas veicināšana

- › Kas veicinātu datu un statistikas izmantošanu ikdienas darbā?
- › Vai un kādus specializētos datu apstrādes (vizualizācijas, prognozēšanas) rīkus pašvaldība izmanto?
- › Kādi specializētie datu apstrādes rīki nepieciešami?





# Datu izmantošana

- › Vai pašvaldībā tiek uzkrāti dati, kas nav iegūstami publiski pieejamās datubāzēs (Latvijas Atvērto datu portālā, Centrālās statistikas pārvaldes datubāzē, Reģionālās attīstības indikatoru modulī u.c.)?
- › Kādi dati tiek uzkrāti pašvaldībā?
- › Kur un kā šie dati tiek uzkrāti?
- › Kādam nolūkam pašvaldībā tiek izmantoti dati un statistika?  
Piemēram, ierakstiet kādu lēmumu pieņemšanai?







# Publisko datu kopu pieejamība

- › Vai pašvaldība atvērto datu veidā (<https://data.gov.lv>) ir publicējusi pašvaldības rīcībā esošo vispārpieejamo informāciju?
  - › Kādas datu kopas?
  - › Kādēļ pašvaldība nav publicējusi nevienu pašvaldības rīcībā esošo vispārpieejamo informāciju atvērto datu veidā?



# Klientu apkalpošana un atbalsts



- › Atbalsts e-pakalpojumu lietošanā uz vietas pašvaldībā
- › Klientu apkalpošanas prasību ievērošana
- › Klientu apkalpošanas prasību esamība
- › Klientu apmierinātības mērīšana
- › Mūsdienu tehnoloģiju pielietojums un proaktivitāte
- › Tiešsaistes un telefoniskas konsultācijas pieejamība





# Atbalsts e-pakalpojumu lietošanā uz vietas pašvaldībā

- › Klients var saņemt pašvaldības darbinieka praktisku palīdzību pašvaldības e-pakalpojumu izmantošanai?
- › Vai pašvaldības telpās iedzīvotājiem ir brīvi pieejami datori, kur viņiem intereses/nepieciešamības gadījumā būtu iespēja pašiem veikt kādas darbības saistībā ar pašvaldības sniegtajiem pakalpojumiem (piemēram, bibliotēkās, tūrisma informācijas centrā, klientu centrā u.tml. vietās)?
- › Kurās no šīm vietām Jūsu pašvaldībā apmeklētājiem ir nodrošināts brīvs publiski pieejams WiFi?





## Klientu apkalpošanas prasību ievērošana

- › Klientu apkalpošanas prasību ievērošana tiek uzraudzīta veicot..? Piemēram, ierakstiet, kādu pētījumu?
- › Vai pēdējā gada laikā pašvaldība ir veikusi klientu apkalpošanas uzlabojumus, balstoties uz monitoringa rezultātiem?

## Klientu apkalpošanas prasību esamība

- › Vai pašvaldība ir izveidojusi vienotas prasības klientu apkalpošanai?





# Klientu apmierinātības mērīšana

- › Pārskata gadā ir veikti klientu apmierinātības mērījumi atbilstoši VARAM metodiskajiem ieteikumiem “Minimālās prasības klientu apmierinātības mērīšanā”?
- › Klientu apmierinātības mērījumos noskaidrojam situāciju..?
- › Iepriekšējā gadā veiktie klientu apmierinātības mērījumu rezultāti ir pielietoti pašvaldības darba uzlabošanā?





# Mūsdienu tehnoloģiju pielietojums

- › Kādas jaunu tehnoloģiju iespējas tiek izmantotas kādā no pašvaldības tīmekļvietnēm, t.sk. pašapkalpošanās portālā, pakalpojumu informācijas un/vai konsultāciju sniegšanā tiešsaistē?
- › Vai klientu apkalpošanā nodrošināt arī proaktīvas pakalpojumu sniegšanas iespējas..?





# Tiešsaistes un telefoniskas konsultācijas pieejamība

- › Klientam tiek nodrošinātas konsultācijas pa tālruni pakalpojuma izmantošanā?
- › Pašvaldības oficiālajā tīmekļvietnē sniegta kontaktinformācija konsultācijām?
- › Personai ir iespēja tiešsaistes režīmā saņemt konsultācijas par valsts pārvaldes pakalpojumu (tērzētava – chat vai Skype, vai citā tūlītējas tiešsaistes saziņas forma)?



# Pakalpojumu pārvaldības sistēma un pakalpojumu nodrošināšana



- › Iedzīvotāju prasmes
- › Individuāla pakalpojuma anketa
- › Pakalpojumu apmierinātība
- › Pakalpojumu pārvaldības sistēma
- › Pakalpojumu uzskaites rādītāji
- › Valsts centralizēto risinājumu izmantošana







## Iedzīvotāju prasmes

- › Kādā veidā jūsu pašvaldībā tiek mērķtiecīgi veicināta prakse iedzīvotājiem pašiem saņemt pakalpojumus e-vidē?
- › Vai pašvaldībā pastāv prakse mērķtiecīgi mudināt iedzīvotājus pašiem saņemt pašvaldības sniegtos pakalpojumus e-vidē (piemēram, pašvaldības darbinieki apmeklētājus cenšas proaktīvi apmācīt lietot e-pakalpojumus, izmantojot pašvaldību telpās pieejamos publiski pieejamos datorus u.tml.)?
- › Vai pašvaldības tīmekļa vietnē ir informācija par to, ka valsts pārvaldes pakalpojumus var saņemt elektroniski?

## Pakalpojumu apmierinātība

- › Kā tiek mērīta E-pakalpojuma saņēmēja apmierinātība?





# Individuāla anketa (par 10 unificētajiem pakalpojumiem)

- › E-pakalpojumu pabeigšanas un uzsākšanas gadījumu skaits pieteikšanās posmam:
- › Pakalpojuma informatizācijas līmenis (atbilstoši VARAM akceptētajam standartam)?
- › Kuri pakalpojuma posmi ir elektronizēti?
- › Vai e-pakalpojuma sniegšanā tiek nodrošināta automātiska lauku aizpilde ar Pašvaldības vai citu pašvaldību rīcībā esošajiem datiem, vai personas datiem no identifikācijas līdzekļa?
- › Vai pēc pakalpojuma pieteikšanas seko paziņojums par tā veiksmīgu pabeigšanu?

## Pakalpojumi:

- › Apbedīšanas pabalsts
- › Bērna uzņemšana pašvaldības PII rindā
- › Būvatļaujas izsniegšana
- › Dzimšanas fakta reģistrācija
- › Dzīvesvietas deklarēšana
- › Laulības reģistrācija
- › Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana
- › Miršanas fakta reģistrācija
- › Nekustamā īpašuma lietošanas mērķu noteikšana
- › Nekustamā īpašuma nodokļu atvieglojumu piešķiršana





# Pakalpojumu pārvaldības sistēma (SEMINĀRS)

- › Pašvaldības ieguldījums pakalpojumu nemītīgā pilnveidošanā?
- › Pašvaldības pakalpojumu skaits? Cik pašvaldības pakalpojumiem ir izveidoti apraksti? Cik Jūsu pašvaldības pakalpojumi ir publicēti publiskajā pakalpojumu katalogā (Latvija.lv)?
- › Lūdzu, norādiet pakalpojumu pārvaldības sistēmas esamību?
- › Kuros pakalpojuma dzīves cikla etapos pašvaldība īsteno apzinātas un mērķtiecīgas pārvaldības aktivitātes?
- › Vai pašvaldībai ir pietiekams nodrošinājums pakalpojumu pārvaldībai?
- › Vai pašvaldībai ir savs pakalpojumu katalogs?
- › Pašvaldības resursu pietiekamība, pakalpojumu pārvaldības procesu kontekstā.
- › Pārvaldības uzdevumu īstenošana.
- › Vai pašvaldībā ir pakalpojumi, kurus varētu veidot kā unificētu pakalpojumu šablonus?





# Pakalpojumu uzskaites rādītāji (par 10 unificētajiem pakalpojumiem)

- › Kādā veidā Jūsu pašvaldība ievāc pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas statistiku?
- › Statistika:
  - › Kopā pieteikumi
  - › Kopā saņemšana (rezultātu izsniegšana)
  - › Pakalpojumu izpildes kavējumu skaits pārskata gadā
  - › Sūdzību skaits par pakalpojumu pārskata gadā





# Valsts centralizēto risinājumu izmantošana

- › Kas ir kavējošie faktori informācijas izvietojšanai internetā, pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas elektronizācijai?
- › Vai pašvaldība ir pievienojusies portāla latvija.lv unificētajiem pakalpojumiem? Kādēļ pašvaldība nav pievienojusies portāla latvija.lv unificētajiem pakalpojumiem?



# Pašvaldības iekšējo procesu efektivitātes rādītāji



- > Attālināts darbs
- > Darbinieku IKT prasmju pilnveide
- > Dokumentu aprites process
- > Elektronisko dokumentu īpatsvars saņemto un nosūtīto dokumentu vidū
- > Komunikācija ar darbiniekiem
- > Mašīnlasāmu rēķinu īpatsvars
- > Personālvadības elektronizācija
- > e-Adrese





## Attālināts darbs

- › Darbinieku skaits, kuri varētu strādāt attālināti, bet kuriem IT ierobežojumu dēļ tas nav iespējams?
- › Darbinieku skaits, kuriem darba uzdevumu raksturs nosaka nepieciešamību atrasties darba veikšanas vietās?
- › Darbinieku skaits, kuriem ir nodrošināta attālināta darba iespēja?

## Darbinieku IKT prasmju pilnveide

- › Vai tiek nodrošināta darbinieku IKT prasmju pilnveide?
- › Kādā veidā notiek pašvaldības, domes un pašvaldību darbinieku IKT prasmju pilnveide?





# Personālvadības elektronizācija

- › Vai pašvaldībā tiek izmantoti digitāli/elektroniski personālvadības procesi vai elektroniskas sistēmas personālvadībai?
- › Lūdzu, atzīmējiet atbilstošāko personālvadības elektronizācijas līmeni:
  - › Atvaļinājumu pieteikšana un apstiprināšana
  - › Darba laika uzskaitē
  - › Darbinieku iesniegumi
  - › Komandējumu pieteikšana un apstiprināšana
  - › Personāla rīkojumi







# Dokumentu aprites process

- › Kādā veidā notiek dokumentu saskaņošana pašvaldības darbinieku vidū
  - › Darbinieku iesniegumi
  - › Iesniegumi
  - › Nosūtītie sarakstes dokumenti
  - › Rīkojumi
  - › Saimnieciskie dokumenti (līgumi, PNA, u.c.)
- › Vai pašvaldībā tiek izmantoti elektroniski dokumentu pārvaldības risinājumi vai vienota dokumentu pārvaldības sistēma (DVS)?





# Elektronisko dokumentu īpatsvars saņemto un nosūtīto dokumentu vidū

- > Skaits kopā pārskata gadā:
  - > Nosūtītie dokumenti
    - > Nosūtītie elektroniskie dokumenti
    - > Pašvaldības pa pastu vai ar kurjeru nosūtītie dokumenti
    - > Pašvaldības pa pastu vai ar kurjeru saņemtie dokumenti pārskata gadā
    - > Pašvaldības papīra formas nosūtītie dokumenti
    - > Saņemtie elektroniskie dokumenti pārskata gadā, kas parakstīti ar citas valsts izsniegtu drošo elektronisko parakstu
  - > Saņemtie dokumenti
  - > Saņemtie elektroniskie dokumenti





# Mašīnlasāmu rēķinu īpatsvars

- › Izrakstīto un saņemto rēķinu skaits pārskata gadā
- › Izrakstīto un saņemto mašīnlasāmo rēķinu skaits pārskata gadā
- › Ar cik klientiem esiet slēguši vienošanos par rēķinu izrakstīšanu mašīnlasāmā veidā?
- › Lūdzu, norādiet, vai Jūsu pašvaldība veic komunikācijas pasākumus, lai mudinātu klientus sūtīt rēķinus mašīnlasāmā formātā? Kādus pasākumus?





# Komunikācija ar darbiniekiem

- › Kādas elektroniskas iespējas tiek nodrošinātas pašvaldības darbiniekiem saziņai ar pašvaldības vadību?
- › Kādā veidā tiek nodrošināti domes sēžu dokumenti (izņemot elektronisko balsošanu)?
- › Vai pašvaldībā tiek izmantotas elektroniskas komunikācijas platformas iekšējai saziņai un zināšanu uzkrāšanai? Kādas platformas?





# eAdrese

- › Kas attur Jūsu pašvaldības ziņojumu sūtīšanu, izmantojot e-adresi?
- › Lūdzu, ierakstiet, kādi citi aspekti attur Jūsu pašvaldības ziņojumu sūtīšanu, izmantojot e-adresi?
- › Kādi uzlabojumi, Jūsaprāt, būtu nepieciešami e-adresē?



# Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība



- › E-līdzdalības iespējas tīmekļvietnē
- › Tīmekļvietnes lietojamība
- › Tīmekļvietnes piekļūstamība





## E-līdzdalības iespējas tīmekļvietnē

- › Iedzīvotāju e-līdzdalības iespējas pašvaldības iestādes oficiālajā tīmekļvietnē?

## Tīmekļvietnes lietojamība

- › Vai regulāri tiek pētīta pašvaldības oficiālās tīmekļvietnes apmeklētāju pieredze? Kādēļ apmeklētāju pieredze netiek pētīta?
- › Kādām mērķgrupām orientēti uzlabojumi ieviesti pašvaldības oficiālās tīmekļvietnē pēdējā gada laikā?
- › Pašvaldības oficiālajā tīmekļvietnē tiek nodrošināts e-līdzdalības rīki..?

## Tīmekļvietnes piekļūstamība

- › Tīmekļvietnē ir izvietots Piekļūstamības paziņojums?



# Vispārējā informācija par pašvaldību



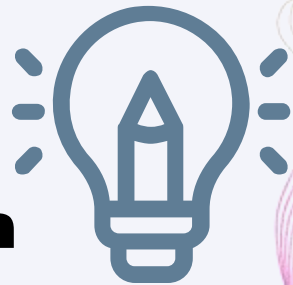
Sadaļa netiek izmantota biedumu mērījumos.

- Norādiet pašvaldības un tās iestāžu pārziņā esošās tīmekļvietnes, portālus un lietotnes?
- Norādiet pašvaldības komunikācijai būtiskākos sociālo tīklu kontus?
- Norādiet pašvaldības sociālā tīkla adresi?





# Viedā sabiedrība



Sadaļa netiek izmantota briedumu mērījumos.

- > Gudrā kopiena
- > Tiešsaistes plānošanas dokumenti
- > Iedzīvotāju un uzņēmēju prasmes





## Gudrā kopiena

- Vai Jūsu pašvaldībā ir ieviesti kādi IT risinājumi, kuri attiecināmi uz t.s. „gudrās kopienas” (smart community) konceptu (piemēram, telemetrija, videonovērošana, attālinātā satiksmes vadība, apgaismes sistēmu automātiska vadība u.tml.)? Kādi risinājumi?

## Tiešsaistes plānošanas dokumenti

- Vai pašvaldības mājaslapā tiek izmantots dinamiskais TAPIS plānošanas dokumentu saraksts (TAPIS iframe)?
- Vai Teritorijas attīstības plānošanas informācijas sistēmā (TAPIS) ir ievadīti un līdz ar to GeoLatvija.lv vietnē sabiedrībai pieejami visi Jūsu pašvaldības spēkā esošie lokālplānojumi un detālplānojumi?





# Iedzīvotāju un uzņēmēju prasmes

- › Vai pašvaldība veicina iedzīvotāju interneta un datora lietošanas prasmes? Kādā veidā tās tiek veicinātas? Kā veiciniet? Kādēļ neveiciniet iedzīvotāju interneta un datora lietošanas prasmes:
- › Vai pašvaldība veicina valsts IKT platformu ieviešanu un izmantošanu uzņēmēju vidū? Kā veiciniet? Kādēļ neveiciniet valsts IKT platformu ieviešanu un izmantošanu uzņēmēju vidū?



NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA

Eiropas Savienības  
struktūrfondi un  
Kohēzijas fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



# PAŠVALDĪBU E-INDEKSS

Roberts Ceruss  
SIA «Jaunrades laboratorija»



[pasts@jaunradeslab.lv](mailto:pasts@jaunradeslab.lv)



[www.jaunradeslab.lv](http://www.jaunradeslab.lv)



2021. gada 11. maijs

Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

Projekts tiek īstenots Eiropas Reģionālās attīstības fonda projekta (2014-2020) nr. 2.2.1.1/19/I/002- "Publiskās pārvaldes informācijas un komunikāciju tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma - 2.kārta" ietvaros.

Projektu īsteno:



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

