

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Reģionālās
attīstības fonds

I E G U L D Ī J U M S T A V Ā N Ā K O T N Ē



KANTAR
TNS.

jaunrades
laboratorija

Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings

Pašvaldību vērtējums un pašvaldību E-indekss

Aprakstoša atskaite

Iepirkuma identifikācijas numurs VARAM 2017/4

2019. gads

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

© VARAM, 2019. Visas tiesības aizsargātas.

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

Izmaiņu lapa

Datums	Versija	Apraksts
19.08.2019.	1.0	Pirmā nodevuma versija tiek iesniegta Pasūtītājam kvalitātes pārbaudei.
09.09.2019.	2.0.	Otrā nodevuma versija tiek iesniegta Pasūtītājam kvalitātes pārbaudei atbilstoši 02.09.2019. saņemtajiem komentāriem
20.09.2019.	3.0.	Trešā nodevuma versija tiek iesniegta Pasūtītājam kvalitātes pārbaudei atbilstoši 13.09.2019. saņemtajiem komentāriem

Satura rādītājs

1. Ievads	12
1.1. Dokumenta nolūks	12
1.2. Terminu skaidrojums	13
2. Metodoloģijas un vērtējuma pieejas apraksts	15
2.1. Tehniskā informācija	15
2.2. Sagatavošanās darbi pašvaldību vērtējuma īstenošanai	16
2.3. Lauka darba norise	16
2.4. Datu apstrāde un analīze	17
2.5. E-indeksa aprēķināšanas metodika	18
2.6. Rekomendācijas indeksa metodikas pilnveidei	20
3. Pašvaldību (izlases) raksturojums	22
4. Ziņojuma saturs	25
4.1. Pašvaldību vērtējums	25
4.1.1. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība	25
4.1.2. Klientu apkalpošana un atbalsts	40
4.1.3. Atvērto datu pieejamība	54
4.1.4. Pakalpojumu nodrošināšana	58
4.1.5. Pašvaldības iekšējie procesu efektivitātes rādītāji	81
4.2. Latvijas pašvaldību E-indekss	97
4.2.1. Galvenie rezultāti par E-indeksu	97
4.2.2. Kopējā E-indeksa rezultāti pašvaldību griezumā	98
4.2.3. E-indeksa rezultāti tematiskā griezumā	102
5. Secinājumi un rekomendācijas	125
5.1. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība	125
5.1.1. Secinājumi	125
5.1.2. Rekomendācijas	126
5.2. Klientu apkalpošana un atbalsts	126
5.2.1. Secinājumi	126
5.2.2. Rekomendācijas	128
5.3. Atvērto datu pieejamība	128
5.3.1. Secinājumi	128
5.3.2. Rekomendācijas	129
5.4. Pakalpojumu nodrošināšana	129

5.4.1. Secinājumi	129
5.4.2. Rekomendācijas	130
5.5. Pašvaldības iekšējie procesu efektivitātes rādītāji	130
5.5.1. Secinājumi	130
5.5.2. Rekomendācijas	131
6. Pielikumi	132
6.1. Izlasē iekļautās pašvaldības	132
6.2. Pašvaldību vērtējuma anketa	140
VISPĀRĒJĀ INFORMĀCIJA PAR PAŠVALDĪBU	140
VIDĒJĀ SABIEDRĪBA UN ATTĪSTĪBA	141
1. SAZIŅA AR SABIEDRĪBU UN LĪDZDALĪBA.....	143
2. KLIENTU APKALPOŠANA UN ATBALSTS	145
3. ATVĒRTO DATU PIEEJAMĪBA	150
4. PAKALPOJUMU NODROŠINĀŠANA.....	152
PAKALPOJUMU UZSKAITES RĀDĪTĀJI (PAŠVALDĪBĀM, KAS SNIEDZ PAKALPOJUMUS).....	152
INDIVIDUĀLA PAKALPOJUMA ANKETA	154
5. PAŠVALDĪBAS IEKŠĒJO PROCESU EFEKTIVITĀTES RĀDĪTĀJI.....	156
6. EKSPERTU VĒRTĒJUMS.....	161
6.3. Pašvaldības, kuru tīmekļvietnes atbilst Google <i>Mobile-friendly</i> testam	166
6.4. Pašvaldību tīmekļvietņu atbilstība WCAG standartiem	167
6.5. fiksēts 10 unificēto (vienoto) pakalpojumu saraksts un to iedalījums pēc to pieteikšanas un izsniegšanas popularitātes	171
6.6. E-pakalpojumu popularitāte pēc to pieteikšanas un izsniegšanas skaita	171
6.7. Pašvaldību segmentācijas saraksts pa plānošanas reģioniem	171
6.8. Pašvaldību segmentācijas saraksts: novadu nozīmes attīstības centri, reģionālās nozīmes attīstības centri, nacionālās nozīmes attīstības centri	173
6.9. Saņemto pakalpojumu pieteikumu un pakalpojumu rezultātu izsniegšanas skaits pašvaldībās 2018. gadā.....	176
6.10. Pakalpojumi, kas tiek filtrēti nost no pieteikumu un izsniegšanas gadījumu skaita īpatsvara pieteikšanās kanālu griezumā	179
6.11. Detalizēta E-indeksa aprēķināšanas metodika	187
6.12. Jautājumu punktu piešķiršanas metodika	188
6.13. Interaktīvās rezultātu tabulas.....	188

Tabulu rādītājs

1. tabula. Saistītie dokumenti	12
2. tabula. Dokumentā izmantoto terminu skaidrojums	13
3. tabula. Pētījuma tehniskā informācija	15
4. tabula. Saņemto pakalpojumu pieteikumu un pakalpojumu rezultātu izsniegšanas skaits pašvaldībās kopumā 2018. gadā.....	67
5. tabula. Nacionālās nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un novadu nozīmes attīstības centru dokumentu aprītes pārskats, 2018	88
6. tabula. Indeksa "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība" brieduma līmeņu apraksts.....	104
7. tabula. Indeksa "Klientu apkalpošana un atbalsts" brieduma līmeņu apraksts	108
8. tabula. Indeksa "Atvērto datu pieejamības" brieduma līmeņu apraksts.....	113
9. tabula. Indeksa "Pakalpojumu nodrošināšana" brieduma līmeņu apraksts	117
10. tabula. Indeksa "Pašvaldības iekšējo procesu efektivitātes rādītāji" brieduma līmeņu apraksts	121
11. tabula. Pašvaldību anketēšanas izlasē iekļautās pašvaldības	132

Attēlu rādītājs

1. attēls. Pašvaldību vērtējuma struktūra un saikne ar E-indeksu	17
2. attēls. Pašvaldību E-indeksta struktūra.....	19
3. attēls. Brieduma līmeņu novērtējuma robežlielumi (tēmas indeksa augstākā robežvērtība, kas atbilst attiecīgajam līmenim)	20
4. attēls. Pašvaldību iedalījums pēc plānošanas reģiona un pilsētas tipa.....	22
5. attēls. Pašvaldību darbinieku skaita raksturojums.....	22
6. attēls. Vai 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.)?	23
7. attēls. Vai un kādā veidā pašvaldība veicina iedzīvotāju interneta un datora lietošanas prasmes?	23
8. attēls. Vai un kādā veidā pašvaldība veicina digitālo tehnoloģiju ieviešanu un izmantošanu uzņēmēju vidū?	24
9. attēls. Saziņas ar sabiedrību un līdzdalības jautājumu grupas	25
10. attēls. Facebook, Instagram, Twitter un Draugiem.lv lietojošo pašvaldību īpatsvars 2019. gadā un to satura atjaunošanas regularitāte.....	26
11. Facebook, Instagram, Twitter un Draugiem.lv lietojošo pašvaldību īpatsvars 2019. gadā un to satura atjaunošanas regularitāte: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā	27
12. attēls. Pašvaldību tīmekļvietnēs vai pašapkalpošanās vietnēs pieejamo funkcionalitāšu raksturojums	29

13. attēls. Pašvaldību tīmekļvietnēs vai pašapkalpošanās vietnēs pieejamo funkcionalitāšu raksturojums: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā.....	30
14. attēls. Pašvaldību īpatsvars, kuras izzina tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi.....	31
15. attēls. Pašvaldību īpatsvars, kuras izzina tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā	32
16. attēls. Pašvaldību tīmekļvietņu uzlabojumu raksturojums	33
17. attēls. Pašvaldību tīmekļvietņu uzlabojumu raksturojums: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā	34
18. attēls. Pašvaldību tīmekļvietnēs izmantotie e-līdzdalības rīki	35
19. attēls. Pašvaldību tīmekļvietnēs izmantotie e-līdzdalības rīki: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā.....	36
20. attēls. Pašvaldību tīmekļvietņu atbilstība W3C izstrādātā WCAG 2.0. standarta AA līmenim	37
21. attēls. Pašvaldību tīmekļvietņu atbilstība W3C izstrādātā WCAG 2.0. standarta AA līmenim: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā.....	38
22. attēls. Pašvaldību tīmekļvietnes atbilstība mobilajai versijai raksturojums.....	39
23. attēls. Pašvaldību tīmekļvietnes atbilstība mobilajai versijai raksturojums: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā	39
24. attēls. Klientu apkalpošanas un atbalsta tēmas jautājumi	40
25. attēls. Klientu apkalpošanas pārvaldības rādītāji.....	40
26. attēls. Pašvaldību klientu apkalpošanas standarta raksturojums.....	42
27. attēls. Pašvaldību klientu apkalpošanas standarta raksturojums: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā.....	42
28. attēls. Pašvaldību klientu apkalpošanas standarta monitoringa raksturojums	43
29. attēls. Pašvaldību klientu apkalpošanas standarta monitoringa raksturojums: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā	44
30. attēls. Pašvaldību klientu apkalpošanas uzlabojumu raksturojums.....	45
31. attēls. Pašvaldību klientu apkalpošanas uzlabojumu raksturojums: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā.....	45
32. attēls. Pašvaldību īpatsvars, kuras veic klientu apmierinātības mērījumus	46
33. attēls. Pašvaldību īpatsvars, kuras veic klientu apmierinātības mērījumus: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā	46
34. attēls. Klientu apmierinātības mērījumu rezultātā veikto uzlabojumu raksturojums: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā.....	47
35. attēls. Pašvaldību klientu apmierinātības mērījumu noskaidrotās informācijas raksturojums.....	47
36. attēls. Pašvaldību klientu apmierinātības mērījumu noskaidrotās informācijas raksturojums: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā.....	48

37. attēls. Pašvaldību sniegto proaktīvo risinājumu raksturojums pakalpojumu sniegšanas jomā	48
38. attēls. Pašvaldību sniegto proaktīvo risinājumu raksturojums pakalpojumu sniegšanas jomā: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā	49
39. attēls. Pašvaldības brīvi publiski pieejama WiFi pieejamības raksturojums	49
40. attēls. Pašvaldības brīvi publiski pieejama WiFi pieejamības raksturojums: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā	50
41. attēls. Klientu atbalsta nodrošināšanas rādītāji	50
42. attēls. Pašvaldību klientu apkalpošanas centru datorizācijas un praktiskās palīdzības e-pakalpojumu izmantošanai pieejamības raksturojums	51
43. attēls. Pašvaldību klientu apkalpošanas centru datorizācijas un praktiskās palīdzības e-pakalpojumu izmantošanai pieejamības raksturojums: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā	52
44. attēls. Pašvaldību klientiem pieejamo konsultāciju raksturojums	53
45. attēls. Pašvaldību klientiem pieejamo konsultāciju raksturojums: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā	53
46. attēls. Atvērto datu pieejamības jautājumi	54
47. attēls. Pašvaldību publisko datu kopu un to izmantošanas nosacījumu raksturojums	55
48. attēls. Pašvaldību publisko datu kopu un to izmantošanas nosacījumu raksturojums: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā	56
49. attēls. Pašvaldību īpatsvars, kuras izmanto specializētus datu apstrādes rīkus	56
50. attēls. Pašvaldību īpatsvars, kuras izmanto specializētus datu apstrādes rīkus: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā	57
51. attēls. Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitātes jautājumu tēmas	58
52. attēls. Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitātes rādītāji	59
53. attēls. Lūdzu, norādiet, vai Jūsu pašvaldībai ir pieejama detalizēta pakalpojumu pieteikšanas un uzskaites statistika pa kanāliem atbilstoši MK noteikumiem nr. 399 un 402?	60
54. attēls. Lūdzu, norādiet, vai Jūsu pašvaldībai ir pieejama detalizēta pakalpojumu pieteikšanas un uzskaites statistika pa kanāliem atbilstoši MK noteikumiem nr. 399 un 402: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā	60
55. attēls. Elektronizēto pakalpojumu īpatsvars: Pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas iespējas pašvaldībās	61
56. attēls. Pakalpojumu pieteikšanas iespējas pašvaldībās: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā	61
57. attēls. Pakalpojumu saņemšanas iespējas pašvaldībās: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā	62
58. attēls. 10 biežāk pieprasīto pašvaldību pakalpojumu pieteikšanās gadījumu īpatsvars pieteikšanās kanālu griezumā	63

59. attēls. 10 biežāk pieprasīto pašvaldību pakalpojumu pieteikšanās gadījumu īpatsvars pieteikšanās kanālu griezumā: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā	63
60. attēls. 10 biežāk pieprasīto pašvaldību pakalpojumu rezultātu izsniegšanas gadījumu īpatsvars kanālu griezumā.....	64
61. attēls. 10 biežāk pieprasīto pašvaldību pakalpojumu rezultātu izsniegšanas gadījumu īpatsvars kanālu griezumā: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā	64
62. attēls. Pieteikumu skaita sadalījums starp pašvaldībām 2018. gadā	65
63. attēls. Pieteikumu skaita sadalījums starp pašvaldībām 2018. gadā: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā.....	65
64. attēls. Rezultāta izsniegšanas skaita sadalījums starp pašvaldībām 2018.gadā.....	66
65. attēls. Rezultāta izsniegšanas skaita sadalījums starp pašvaldībām 2018.gadā: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā	66
66. attēls. Saņemto pieteikumu un izsniegto pakalpojumu elektronizācijas līmenis 10 unificēto (vienoto) pakalpojumu griezumā	68
67. attēls. Kopējais pašvaldību pakalpojumu elektronizācijas līmenis	69
68. attēls. Pašvaldību pakalpojumu elektronizācijas līmenis: nacionālās nozīmes attīstības centri.....	70
69. attēls. Pašvaldību pakalpojumu elektronizācijas līmenis: reģionālās nozīmes attīstības centri	70
70. attēls. Pašvaldību pakalpojumu elektronizācijas līmenis: novadu nozīmes attīstības centri	71
71. attēls. Kā tiek mērīta e-pakalpojuma saņēmēja apmierinātība.....	72
72. attēls. Kā tiek mērīta e-pakalpojuma saņēmēja apmierinātība: novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā.....	72
73. attēls. Pakalpojumu lietojamības (ērtības) rādītāji	74
74. attēls. Kādā informatizācijas līmenī (atbilstoši VARAM akceptētajam standartam) Jūs ierindotu savas novada pašvaldības sniegto pakalpojumu?.....	75
75. attēls. 10 unificētie pakalpojumi dalījumā pēc to informatizācijas līmeņiem (atbilstoši VARAM akceptētajam standartam)	76
76. attēls. Vai e-pakalpojuma sniegšanā tiek nodrošināta automātiska lauku aizpilde	76
77. attēls. Vai pēc pakalpojuma pieteikšanas seko paziņojums par tā veiksmīgu pabeigšanu?	77
78. attēls. E-pakalpojumu popularizēšanas rādītāji	78
79. attēls. Vai Jūsu 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.)?.....	78
80. attēls. Vai Jūsu 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.): nacionālās nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un novadu nozīmes attīstības centru griezumā.....	79
81. attēls. Vai pašvaldība ir pievienojusies portāla latvija.lv unificētajiem pakalpojumiem?	79

82. attēls. Vai pašvaldība ir pievienojusies portāla latvija.lv unificētajiem pakalpojumiem: nacionālās nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un novadu nozīmes attīstības centru griezumā	80
83. attēls. Pašvaldības iekšējo procesu un starppašvaldību sadarbības efektivitātes rādītāji	81
84. attēls. Dokumentu aprites elektronizācijas rādītāji	82
85. attēls. Pašvaldību personālvadības sistēmu un to personālvadības procesu raksturojums	83
86. attēls. Pašvaldību personālvadības sistēmu un to personālvadības procesu raksturojums: nacionālās nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un novadu nozīmes attīstības centru griezumā	83
87. attēls. Pašvaldību personālvadību sistēmu izmantošana	84
88. attēls. Pašvaldību dokumentu pārvaldības sistēmu raksturojums	84
89. attēls. Pašvaldību dokumentu apstrādes veidu raksturojums	85
90. attēls. Saņemto dokumentu skaits 2018. gadā nacionālās nozīmes attīstības, reģionālās nozīmes attīstības un novadu nozīmes attīstības centru dalījumā	85
91. attēls. Nosūtīto dokumentu skaits 2018. gadā nacionālās nozīmes attīstības, reģionālās nozīmes attīstības un novadu nozīmes attīstības centru dalījumā	86
92. attēls. Saņemto dokumentu skaita sadalījums pašvaldībās 2018. gadā	86
93. attēls. Nosūtīto dokumentu skaita sadalījums pašvaldībās 2018. gadā	87
94. attēls. Saņemto un nosūtīto elektronisko dokumentu īpatsvars nacionālās nozīmes attīstības, reģionālās nozīmes attīstības un novadu nozīmes attīstības centru dalījumā	87
95. attēls. Pašvaldību spēja sniegt izrakstīto rēķinu skaitu	89
96. attēls. Pašvaldību spēja sniegt izrakstīto rēķinu skaitu: nacionālās nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un novadu nozīmes attīstības centru griezumā	89
97. attēls. Komunikācija ar darbiniekiem rādītāji	90
98. attēls. Pašvaldību iekšējās saziņas un zināšanu uzkrāšanas elektroniskas komunikācijas platformu raksturojums	91
99. attēls. Pašvaldību iekšējās saziņas un zināšanu uzkrāšanas elektroniskas komunikācijas platformu raksturojums: nacionālās nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un novadu nozīmes attīstības centru griezumā	91
100. attēls. Pašvaldību elektronisko iespēju saziņai ar pašvaldības vadību raksturojums	92
101. attēls. Pašvaldību elektronisko iespēju saziņai ar pašvaldības vadību raksturojums: nacionālās nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un novadu nozīmes attīstības centru griezumā	92
102. attēls. Domes sēžu dokumentu nodrošināšanas raksturojums	93
103. attēls. Domes sēžu dokumentu nodrošināšanas raksturojums: nacionālās nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un novadu nozīmes attīstības centru griezumā	93
104. attēls. Darbinieku IKT prasmju pilnveide	94
105. attēls. Pašvaldību īpatsvars, kuras nodrošina darbinieku IKT prasmju pilnveidi	95
106. attēls. Pašvaldību īpatsvars, kuras nodrošina darbinieku IKT prasmju pilnveidi: nacionālās nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un novadu nozīmes attīstības centru griezumā	95

107. attēls. Pašvaldību darbinieku IKT prasmju pilnveides raksturojums.....	95
108. attēls. Pašvaldību darbinieku IKT prasmju pilnveides raksturojums: nacionālās nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un novadu nozīmes attīstības centru griezumā.....	96
109. attēls. Latvijas pašvaldību E-indeks un atbilstošie brieduma līmeņi	97
110. attēls. Pašvaldību kopējā E-indeksa brieduma sadalījums.....	97
111. attēls. 2019. gada E-indeksa rezultāti pašvaldību griezumā	99
112. attēls. 2019. gada E-indeksa rezultātu nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā	99
113. attēls. 2019. gada E-indeksa rezultātu reģionālās nozīmes attīstības centru griezumā.....	100
114. attēls. 2019. gada E-indeksa rezultātu novadu nozīmes attīstības centru griezumā.....	101
115. attēls. Saziņas ar sabiedrību un līdzdalības rādītāji.....	102
116. attēls. Indeksa "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība" rezultātu līderi.....	103
117. attēls. Indeksa "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība" rezultāti nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā.....	105
118. attēls. Indeksa "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība" rezultāti reģionālās nozīmes attīstības centru griezumā.....	106
119. attēls. Indeksa "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība" rezultāti novadu nozīmes attīstības centru griezumā	106
120. attēls. Klientu apkalpošanas un atbalsta rādītāji.....	107
121. attēls. Indeksa "Klientu apkalpošana un atbalsts" rezultātu līderi	108
122. attēls. Indeksa "Klientu apkalpošana un atbalsts" rezultāti nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā.....	111
123. attēls. Indeksa "Klientu apkalpošana un atbalsts" rezultāti reģionālās nozīmes attīstības centru griezumā.....	111
124. attēls. Indeksa "Klientu apkalpošana un atbalsts" rezultāti novadu nozīmes attīstības centru griezumā	112
125. attēls. Atvērto datu pieejamības rādītāji.....	112
126. attēls. Indeksa "Atvērto datu pieejamība" rezultātu līderi.....	113
127. attēls. Indeksa "Atvērto datu pieejamība" rezultāti nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā..	114
128. attēls. Indeksa "Atvērto datu pieejamība" rezultāti reģionālās nozīmes attīstības centru griezumā..	115
129. attēls. Indeksa "Atvērto datu pieejamība" rezultāti novadu nozīmes attīstības centru griezumā.....	115
130. attēls. Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitātes rādītāji	116
131. attēls. Indeksa "Pakalpojumu nodrošināšana" rezultātu līderi	117
132. attēls. Indeksa "Pakalpojumu nodrošināšana" rezultāti nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā	118
133. attēls. Indeksa "Pakalpojumu nodrošināšana" rezultāti reģionālās nozīmes attīstības centru griezumā	118
134. attēls. Indeksa "Pakalpojumu nodrošināšana" rezultāti novadu nozīmes attīstības centru griezumā	119

135. attēls. Pašvaldības iekšējo procesu efektivitātes rādītāji.....	119
136. attēls. Indeksa "Pašvaldības iekšējo procesu efektivitātes rādītāji" rezultātu līderi.....	121
137. attēls. Indeksa "Pašvaldības iekšējo procesu efektivitātes rādītāji" rezultāti nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā.....	123
138. attēls. Indeksa "Pašvaldības iekšējo procesu efektivitātes rādītāji" rezultāti reģionālās nozīmes attīstības centru griezumā.....	123
139. attēls. Indeksa "Pašvaldības iekšējo procesu efektivitātes rādītāji" rezultāti nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā.....	124

1. IEVADS

1.1. Dokumenta nolūks

Pašvaldību vērtējums un pašvaldību E-indeksa nodevums ir izstrādāts saskaņā ar 2019. gada 18.februāra vienošanos par grozījumiem 2017. gada 13. jūlijā noslēgtajā līgumā Nr. IL/49/2017 starp VARAM, SIA "Jaunrades laboratorija" un SIA "TNS Latvia". Šis dokuments izstrādāts, lai iesniegtu Pasūtītājam pētījuma galveno rezultātu pārskatu par pašvaldību vērtējumu un tā metodiku, pašvaldību E-indeksu, E-indeksu veidojošo tēmu indeksi, kā arī E-indeksa rezultātu atspoguļojumu pašvaldību grupu griezumā. Nodevums izstrādāts, balstoties uz Līguma 6. pielikumu "Papildu nosacījumi E-indeksa 2019. gada pētījuma veikšanā" un Izpildītāja 2019.gada 29.janvārī iesniegto precizēto piedāvājumu pašvaldību E-indeksa realizācijai (vēstule nr. JL-2019-4-2/1) un darba grupā saskaņoto metodoloģiju 2019. gada 14. martā (dokumenta nosaukums "sanāksmju protokols_1403"). Šis nodevums skatāms kontekstā ar 1. tabulā uzrādītajiem dokumentiem.

1. tabula. Saistītie dokumenti

Dokumenta nosaukums	Dokumenta apstiprināšanas datums	Piezīmes
Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un galalietotāju vajadzību monitorings. Pētījuma metodika.	Nodevums ir izskatīts projekta PIKTAPS "IKT arhitektūras pārvaldības" darba pakas vadības grupas sanāsmē 2017. gada 9. oktobrī. Darba pakas vadības grupa akceptē darba pakas virziena "pašvaldību un sabiedrības vajadzību monitorings" komandas lēmumu par nodevuma saskaņošanu.	Sniegts metodikas apraksts.
Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un galalietotāju vajadzību monitorings. Pētījuma metodikas pilnveide 2018. gadam	2018. gada 22. maijā.	Sniegts detalizēts iestāžu vērtējuma metodikas pārskats.
Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un galalietotāju vajadzību monitorings. Pētījuma metodikas pilnveide 2019. gadam	2019.gada	Sniegts detalizēts iestāžu un pašvaldību vērtējuma metodikas pārskats.
Latvijas pašvaldību e-vides mērījums 2017, rezultātu atskaite un instrumentārija apraksts ¹ . Tirgus un sabiedriskās domas pētījumu centrs SKDS.	2017.gads	

¹ Dokuments aplūkojams šeit: <https://mana.latvija.lv/e-indeksa-rezultati/>

1.2. 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.
E-indekss	E-indekss ir digitālās vides brieduma novērtējums valsts pārvaldes iestāžu un pašvaldību darbā un pakalpojumu nodrošināšanā.
E-pakalpojumi	Pakalpojuma sniegšanas veids, kas nodrošina viena vai vairāku pakalpojumu vai atsevišķu tā posmu (pieprasīšana vai pakalpojuma rezultāta saņemšana) izpildi elektroniskā veidā, tai skaitā izmantojot tīmekļvietnes, mobilās lietotnes, izsiņas vai e-pastu;
eParaksts	Elektroniskais paraksts.
E-pārvalde	Valsts un pašvaldību pārvaldes efektīva īstenošana, izmantojot informācijas un komunikāciju tehnoloģijas (IKT).
HORIZON	SIA "Visma Enterprise" veidotā resursu vadības un grāmatvedības programma.
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 <i>Key Performance Indicators</i> .
Līgums	2017. gada 13. jūlijā noslēgtais līgums Nr. IL/49/2017 starp VARAM, SIA "Jaunrades laboratorija" un SIA "TNS Latvia".
MK 399. noteikumi	Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumi Nr. 399 "Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība". https://likumi.lv/ta/id/292258
MK 402. noteikumi	Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumi Nr. 402 "Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi". https://likumi.lv/ta/id/292261
Monitorings	Integrētā publisko pakalpojumu sniegšanas un galalietotāju vajadzību monitorings.
Nacionālās attīstības centri	nozīmes "Latvija 2030" pamatnostādņēs definēta apdzīvoto vietu grupa. Dalījumu skatīt 6.8. pielikumā
NAMEJS	SIA "RIX Technologies" veidotā dokumentu vadības sistēma.
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 pašvaldības 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.
Pašvaldību attīstības centri	nozīmes "Latvija 2030" pamatnostādņēs definēta apdzīvoto vietu grupa. Dalījumu skatīt 6.8. pielikumā

Termins	Skaidrojums
PIKTAPS	Publiskās pārvaldes informācijas un komunikācijas tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma.
Reģionālās attīstības centri	nozīmes "Latvija 2030" pamatnostādnēs definēta apdzīvoto vietu grupa. Dalījumu skatīt 6.8. pielikumā
Resors	Iestāde vai pašvaldību sistēma, kam padota kāda valsts pārvaldes nozare.
SOPA	Sociālās palīdzības administrēšanas lietojumprogramma.
SPOLIS	Valsts sociālās politikas monitoringa informācijas sistēma.
TS	Tehniskā specifikācija.
Valsts pārvaldes pakalpojums	Valsts pārvaldes pakalpojums (turpmāk – pakalpojums) – secīgu darbību kopums, kas dod guvumu vai ir obligāts privātpersonai un ko sniedz valsts pārvaldes pakalpojuma turētājs, īstenojot valsts pārvaldes funkcijas saskaņā ar ārējiem normatīvajiem aktiem vai saskaņā ar deleģētiem valsts pārvaldes uzdevumiem
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija.
VAS	Valsts akciju sabiedrība.

2. METODOLOĢIJAS UN VĒRTĒJUMA PIEEJAS APRAKSTS

Pašvaldību vērtējums un pašvaldību E-indeksis tika veikts šādos tematiskos blokos:

- vispārējā informācija par pašvaldību;
- saziņa ar sabiedrību un līdzdalība, t.sk. ekspertu un ar automatiskiem rīkiem iegūti vērtējumi;
- klientu apkalpošana un atbalsts;
- atvērto datu pieejamība;
- pakalpojumu nodrošināšana, t.sk. pakalpojumu uzskaites rādītāji;
- pašvaldības iekšējie procesi.

2.1. Tehniskā informācija

3. tabula. Pētījuma tehniskā informācija

Elements	Apraksts
Pētījuma veicējs	SIA "Jaunrades laboratorija" – metodoloģijas izstrāde, instrumentārija sagatavošana un testēšana, lauka darba īstenošana, izmantojot sistēmu ARKA, datu apstrāde un analīze.
Mērķgrupa	114 pašvaldības atbilstoši Pasūtītāja iesniegtajam sarakstam.
Pētījuma metode	CAWI - interneta aptauja jeb <i>Computer Assisted Web Interviews</i> , kas īstenotas, izmantojot datu savākšanas sistēmu valsts IS arhitektūras izstrādei (ARKA).
Izslases raksturojums	Pašizlase. Pašvaldību pašvērtējuma anketu aizpildīja 106 pašvaldības (pilnībā aizpildītas visas sadaļas ir 104 ² pašvaldībām); Ekspertu vērtējuma un automatisko vērtējumu anketas aizpildītas par 104 pašvaldībām.
Pašvaldību vērtējuma avoti	1) Pašvaldību pašvērtējuma anketa, t.sk. ekspertu vērtējums pašvaldību tīmekļvietnēm (sk. 6.2. pielikumu); 2) Automatiskais vērtējums pašvaldību tīmekļvietnēm (sk. 6.2. pielikuma 6. sadaļā).
Lauka darba īstenošana	No 2019. gada 15. aprīļa līdz 22. maijam

² No 114 mērķa grupā iekļautajām pašvaldībām, pašvērtējuma anketu aizpildīja 104 pašvaldības. 7 pašvaldības pašvērtējuma anketu nepildīja vispār, bet vēl 3 pašvaldības neiesniedza pabeigtu anketu, tādēļ tās netika iekļautas izlasē.

2.2. Sagatavošanās darbi pašvaldību vērtējuma īstenošanai

Lai īstenotu pašvaldību vērtējuma aptauju, tika veikti šādi sagatavošanās darbi:

- apzinātas pašvaldību kontaktpersonas (Pasūtītājs izsūtīja pašvaldībām informatīvu vēstuli ar lūgumu nozīmēt par Pašvaldību pašvērtējuma anketu aizpildi atbildīgās personas un nosūtīt šo informāciju Izpildītājam). 114 pašvaldība iesniedza informāciju par nozīmēto kontaktpersonu;
- veicot sākotnēju pašvaldību aptauju, tika izveidots 10 populārāko pašvaldībās sniegto pakalpojumu saraksts (skat. 6.5. pielikumā).

Sistēmā ARKA tika izveidots un testēts instrumentārijs gan pašvaldību pašvērtējuma anketai, gan ekspertu vērtējumam, gan automātisko vērtējumu ievadei, kā arī pašvaldību kontaktpersonām izveidota piekļuve pašvaldības pašvērtējuma anketai.

2.3. Lauka darba norise

Lauka darba laikā pašvaldībām tika nodrošināta iespēja saņemt informāciju un konsultācijas pa tālruni no Izpildītāja pārstāvjiem par pašvaldību pašvērtējuma aptaujas aizpildes principiem un tehniskām niansēm. Lauka darba laikā un pēc tā tika nodrošināta iegūto datu kontrole, un vajadzības gadījumā pašvaldību kontaktpersonas tika aicinātas pabeigt anketu.

Pašvaldību kontaktpersonām uz e-pastu tika izsūtīts uzaicinājums aizpildīt anketu, saite uz aptaujas anketu sistēmā ARKA un piekļuves informācija. Vajadzības gadījumā tika izveidota piekļuve anketai vairākām kontaktpersonām no vienas pašvaldības. Tika nodrošināta iespēja respondentam aizpildīt anketu piemērotā brīdī, ar iespēju to vairākkārtīgi papildināt, kā arī labot iepriekš ievadīto informāciju līdz brīdim, kamēr tika nospiesta poga "Pārbaudīt un saglabāt".

Pētījuma lauka darbs³ notika no 2019. gada 15. aprīļa līdz 22. maijam. Automātisko rādītāju datu ieguve notika no 27. maija līdz 21. jūnijam (WCAG⁴, *GoogleMobile-Friendly*, sociālo tīklu pēdējo ierakstu pārbaude), arī pārējo ekspertu anketu aizpilde, kurā tiek apskatīti jautājumi par tīmekļvietņu lietojamību, sociālajiem medijiem, atvērtajiem datiem, notika šajā laika posmā. Ņemot vērā pētniekiem nepieciešamo darbu apjomu lauka darba laikā (t.i. respondentu konsultēšana, anketas lietojumprogrammatūras labošana u. tml.), ekspertu vērtējums tika veikts primāri pēc lauka darba noslēguma.

³ Šeit: Pašvaldību pašvērtējuma anketu aizpilde

⁴ Tīmekļvietnes atbilstība WCAG standartam tika mērīta, izmantojot rīku: <http://checkers.eiii.eu/en/pagecheck2.0/>

⁵ Ministru kabineta 2018. gada 25. septembra noteikumi Nr. 611 "Kārtība, kādā iestādes ievieto informāciju internetā". <https://likumi.lv/ta/id/301865>

2.4. Datu apstrāde un analīze

Datu izguve un tīrīšana notika šādos posmos:

- datu izguve no sistēmas ARKA;
- datu validācija un tīrīšana;
- datu konvertācija, lai to būtu iespējams analizēt datu analīzes programmā SPSS.

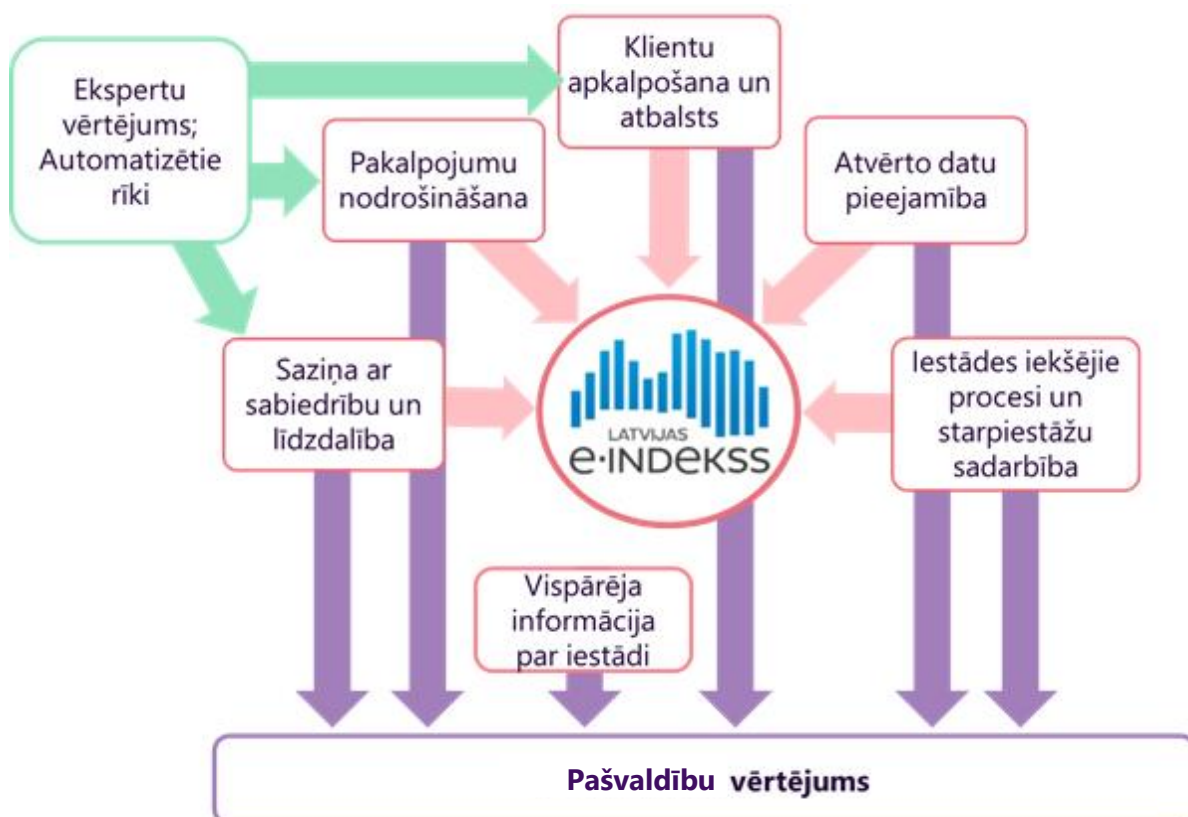
Griezumu tabulas tika definētas, ņemot vērā pašvaldību demogrāfiskos datus:

- darbinieku skaits;
- dokumentu skaits (saņemto + nosūtīto dokumentu skaits visos kanālos);
- dokumentu aprites elektronizācijas līmenis (saņemto + nosūtīto elektronisko dokumentu skaits attiecībā pret saņemto + nosūtīto dokumentu skaitu visos kanālos);
- pakalpojumu transakciju skaits (pieteikto + rezultāta izsniegšanas pakalpojumu skaits);
- pakalpojumu transakciju elektronizācijas līmenis (pieteikto + rezultāta izsniegšanas pakalpojumu skaits elektroniskajā kanālā attiecībā pret pieteikto + rezultāta izsniegšanas pakalpojumu skaitu visos kanālos).

Griezuma tabulas tika apkopotas atsevišķā *MS Excel* datnē.

Pašvaldību vērtējuma nodevuma saikne ar E-indeksu atspoguļota 1. attēlā. Kā parādīts attēlā, tad E-indeksa aprēķins balstās uz Pašvaldību vērtējumā iegūtajiem datiem. E-indeksa rezultāti apskatāmi šī dokumenta 4.2. sadaļā, bet Pašvaldību vērtējuma rezultāti - 4.1. sadaļā.

1. attēls. Pašvaldību vērtējuma struktūra un saikne ar E-indeksu



2.5. E-indekisa aprēķināšanas metodika

Pašvaldību E-indekisa mērījuma metodoloģija pamatā balstās uz Latvijas E-indekisa metodiku (mērījumi pirmo reizi iegūti 2014. gadā, otro reizi – 2015. gadā, trešo un ceturto reizi – 2017. un 2018. gadā Līguma ietvaros), un 2019. gadā ir pirmā reize, kad tiek veikts šis pašvaldību E-indekss.

E-indekisa metodika paredz izveidot objektīvus un salīdzināmus kritērijus, lai novērtētu e-pārvaldes principu ieviešanu pašvaldību darbā. Metodika apraksta:

- gan kvantitatīvos, gan kvalitatīvos datus, kuri raksturo e-pārvaldes ieviešanu un briedumu pašvaldībās;
- rādītājus, kuri izmantojami pašvaldību e-pārvaldes līmeņa salīdzināšanai;
- analīzes un aprēķina metodes E-indekisa izveidei.

E-indekisa mērķis ir aprēķināt un parādīt e-pārvaldes efektivitāti pašvaldībās. Ar E-indekisa palīdzību iespējams:

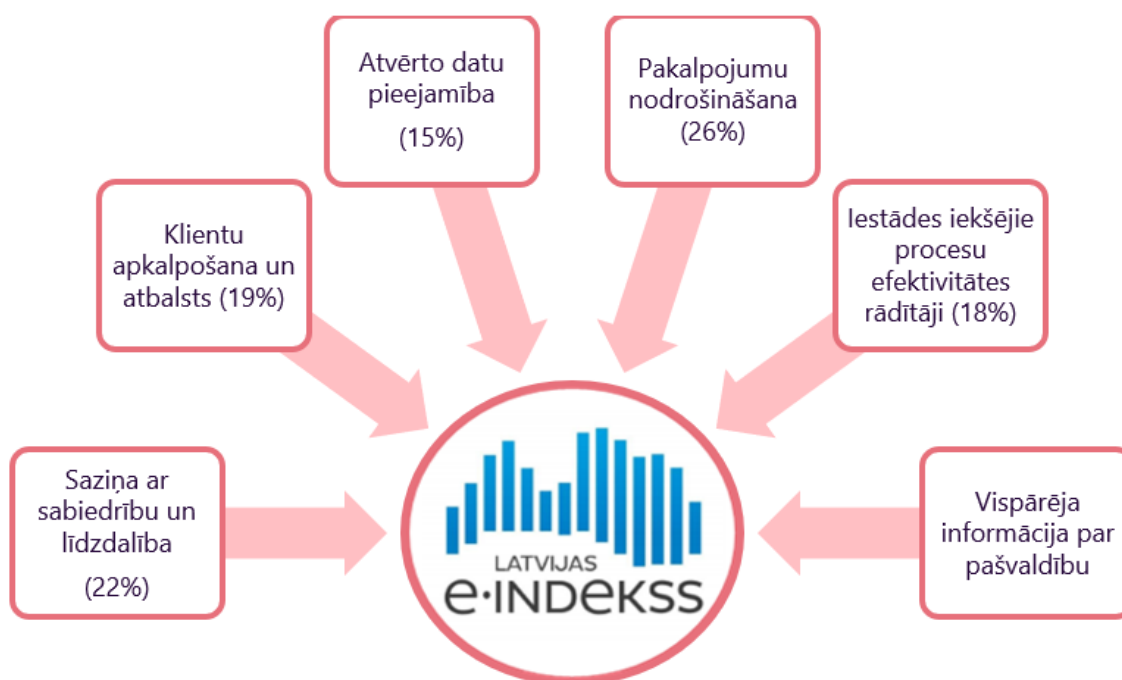
- apzināt veiksmīgākās pašvaldības efektīvas e-pārvaldes principu īstenošanā;
- identificēt kritiskos punktus un uzlabojamos faktorus pašvaldību darbā;
- novērtēt e-pārvaldes principu ieviešanas progresu;
- izstrādāt rīcības plānu, kas ļauj sasniegt valstij izvirzītos mērķus kopumā, kā arī veicināt Latvijas vietas paaugstināšanu starptautiskajos reitingos un pētījumos.

Lai iegūtie dati raksturotu dažādus pašvaldību elektronizācijas aspektus, rādītāji pašvaldību savstarpējai salīdzināšanai tika sadalīti šādās tematiskās grupās: saziņa ar sabiedrību un līdzdalība; atvērto datu pieejamība; klientu apkalpošana un atbalsts; pašvaldības iekšējo procesu efektivitātes rādītāji; pakalpojumu nodrošināšana.

Lai aprēķinātu kopējā E-indekisa atsevišķo tēmu indeksus, tika izmantota punktu piešķiršanas pieeja, kuras ietvaros katrai pašvaldības pašvērtējuma, eksperta sniegtajam vērtējuma un automatiskā vērtējuma atbilstīgu variantam anketā tika piešķirts atbilstošs punktu skaits no 0 līdz 36 punktiem, atbilstoši konkrētā jautājuma nozīmībai e-pārvaldes principu īstenošanas procesā. Iegūtais katras tēmas E-indekss tiek svērts atbilstoši 2. attēlā norādītajam īpatsvaram, lai iegūtu kopējo pašvaldības E-indeksu. Turpmākajos rezultātu atspoguļojumos ir izmantoti gan svērti, gan nesvērti punktu skaiti, kas tiek norādīts zemsvērtas piezīmēs.

Atspoguļojot galalietotāju perspektīvu, indeksā ietvertas 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 pusi (55%) pašvaldību E-indekisa. 45% E-indekisa tiek atvēlētas tēmām, kas attiecas uz pašvaldību iekšējo procesu efektivitātes rādītājiem, kā arī pakalpojumu nodrošināšanu (t.sk. pakalpojumu nodrošināšanas efektivitāti, pakalpojumu lietojamību (ērtību), e-pakalpojumu popularizēšanu). Papildu punktus pašvaldības var iegūt norādot sasniegumus e-pārvaldes jomā iepriekšējā gadā.

2. attēls. Pašvaldību E-indekss struktūra



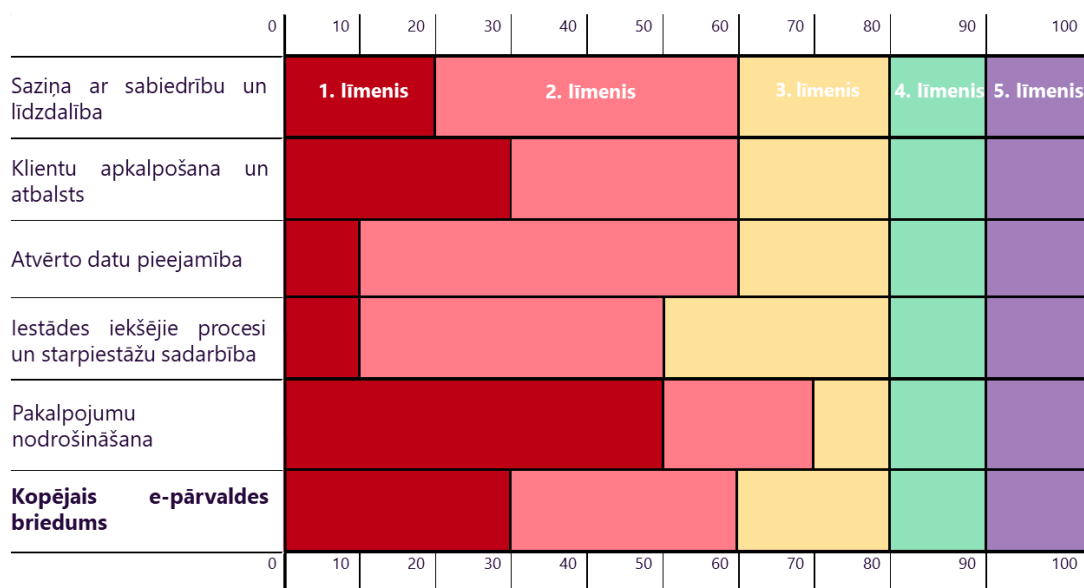
Lai iegūtu kvalitatīvu vērtējumu katras pašvaldības E-indekss brieduma līmenim, tika veikta modelēšana, nosakot katram pašvaldības vai eksperta sniegtajam E-indeksā iekļautā jautājuma atbilžu variantu vai sniegto atbilžu kombinācijas atbilstību katram no pieciem definētajiem brieduma līmeņiem, nosakot 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.

Brieduma līmeņu skaidrojums:

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



2.6. Rekomendācijas indeksa metodikas pilnveidei

Domājot par E-indekss metodikas pilnveidi, nepieciešamos uzlabojumus var iedalīt vairākās grupās:

- uzlabojumi, kas pašvaldību pārstāvjiem padara ērtāku un vieglāku pašvaldību pašvērtējuma anketas aizpildi un saskaņošanu ar kolēģiem vai vadību;
- uzlabojumi, kas attiecas uz anketā iekļauto jautājumu un palīdzības tekstu izpratni;
- E-indekss aprēķinu un briedumu līmeņu noteikšanas metodikas pilnveide ņemot vērā atšķirīgo pašvaldību profilu un pieredzi e-pārvaldes īstenošanā.

Īstenojot pašvaldību vērtējuma lauka darbu, Izpildītāja darbinieki intensīvi komunicēja ar pašvaldību pārstāvjiem, lai palīdzētu izprast gan anketas nianšes, gan anketas darbības tehniskos aspektus. Apspriešanai ar Pasūtītāju tiek izvirzītas šādas tēzes:

- ņemot vērā, ka 2019. gada pētījumā daudziem pašvaldību pārstāvjiem radās problēmas ar pašvērtējuma aizpildi, jāizvērtē dati vai informācija, ko būtu iespējams iegūt no publiski pieejamiem reģistriem, pašvaldību datubāzēm (piemēram, darbinieku skaits, statistikas dati par pakalpojumu pieteikumu/rezultātu izsniegšanas gadījumu skaitu un to dalījumu pa pieteikšanās/izsniegšanas kanāliem; saņemto un nosūtīto dokumentu un rēķinu skaitu) u. tml.;
- nepieciešams konkrētāk definēt, kas pašvaldībām būtu jāsaprot ar dažādiem terminiem, piemēram,
 - pašvaldība (ņemot vērā to, ka daļa pašvaldību šo terminu izprata tā plašākā nozīmē (iekļaujot darbinieku skaitu par pašvaldības iestāžu darbiniekiem), nevis tikai par pašvaldības pārvaldi).
- jāpārskata dokumentu un pakalpojumu statistikas iesniegšanas process, lai nodrošinātu, ka pašvaldībām ir iespējams vieglāk, ātrāk, ērtāk un saprotamākā veidā aizpildīt šo statistiku, piemēram, automātiski aprēķinot summas un priekšlaicīgi attēlojot elektronizācijas īpatnību. Tas arī nodrošinātu precīzākus aprēķinus, jo nebūtu jāatfiltrē tie pakalpojumi, par kuriem sniegta

neprecīza statistika (gadījumos, kad kopējā pakalpojumu pieteikumu/izsniegšanas gadījumu summa neatbilst visu pieteikšanas/izsniegšanas kanālu norādītajai statistikai);

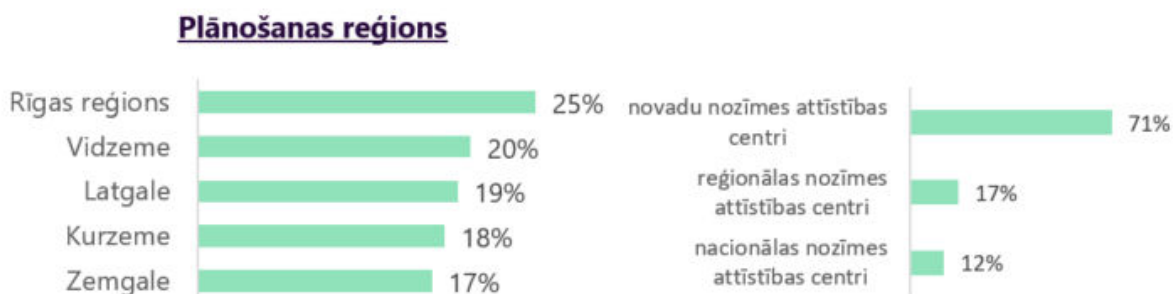
- pētījuma rezultātu validācija ir nepietiekama, jo rada situācijas, kur pašvaldības sniedz neprecīzas atbildes, kuras iespējams tikai konstatēt pēc pētījuma veikšanas, kas var būtiski iespaidot filtrācijas rezultātus. Šī iemesla dēļ ir jāturpina paplašināt dažādu filtru loks, kuri tiek iegūti automātiski vai no reģistriem (reizē neietekmējot E-indeksa punktus);
- datus par 2018. gada pakalpojumu kavējumiem un sūdzībām novērota situācija, kur pašvaldības nav aizpildījuši statistiku neierakstot vērtību "0". Aptaujas rīkā jāievieš funkcionalitāte, kas ērtāk ļautu nodalīt pakalpojumus, kuriem statistika netiek ievākta;
- aptaujas anketā izvērtēt atvērto atbilžu variantu ("cits" u.tml.) skaita samazināšanu, ņemot vērā, ka pašvaldības dublē esošos atbilžu variantus;
- ņemot vērā to, ka 92% jeb 96 pašvaldības izmanto digitalizētus dokumentu pārvaldības risinājumus, plašāk izziņāt pašvaldību iemeslus, kādēļ dokumentu aprites process un pakalpojumi nav elektronizēti lielākajā daļā pašvaldību – papildinot attiecīgās tēmas ar jautājumiem, kuri tiktu uzdoti pašvaldībām, kuras nenorāda pilnīgi elektronizētus pakalpojumus/dokumentu aprites procesus.
- jautājuma P_DET ieviešana ar mērķi konstatēt, vai pašvaldības ievāc pakalpojumu pieteikumu un saņemšanas statistiku pa kanāliem, nav bijusi sekmīga, jo jautājuma atbildes neatbilst ievāktajai pakalpojumu kanālu statistikai. Taču papildus ir nepieciešams uzzināt, vai pašvaldībām šī jautājuma aizpildi ir traucējusi neizpratne par MK 399. un 402. noteikumiem, vai nepietiekama informācija par savas iestādes pakalpojumu sniegšanas un uzskaites iespējām.

3. PAŠVALDĪBU (IZLASES) RAKSTUROJUMS

Pašvaldību pašvērtējuma anketu, ekspertu vērtējuma un automātisko vērtējumu anketas tika aizpildītas par 104 pašvaldībām. Pašvaldību saraksts un statuss saistībā ar dalību Pašvaldību vērtējumā sniegts 6.1. pielikumā.

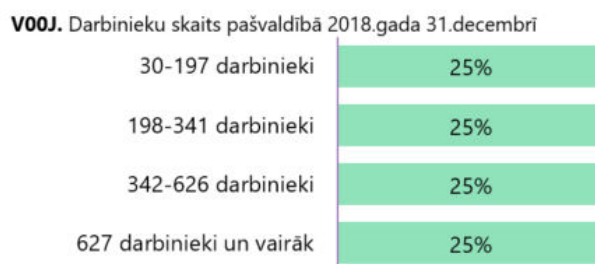
No pētījumā iesaistītajām pašvaldībām 25% (26 pašvaldības) atrodas Rīgas plānošanas reģionā, 20% (21 pašvaldība) Vidzemes plānošanas reģionā, 19% (20 pašvaldības) Latgales plānošanas reģionā, 18% (19 pašvaldības) Kurzemes plānošanas reģionā un 17% (18 pašvaldības) Zemgales plānošanas reģionā (sk. 4. attēlu). 71% (74 pašvaldības) no šīm pašvaldībām ir novadu nozīmes attīstības centri, 17% (18 pašvaldības) reģionālās nozīmes attīstības centri un 12% (12 pašvaldības) nacionālās nozīmes attīstības centri.

4. attēls. Pašvaldību iedalījums pēc plānošanas reģiona un pilsētas tipa



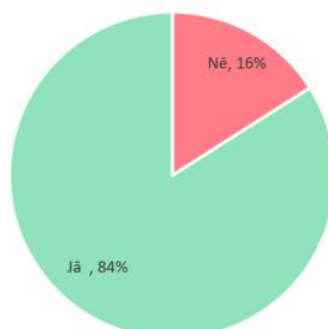
Ceturtdaļa pašvaldību (25% jeb 26 pašvaldības) norādīja, ka: 2018. gadā nodarbināja no 30 līdz 197 darbiniekiem, ceturtdaļa (25% jeb 26 pašvaldības) nodarbināja 198-341 darbiniekus, ceturtdaļa (25% jeb 26 pašvaldības) nodarbināja 342-626 darbiniekus, ceturtdaļa (25% jeb 26 pašvaldības) nodarbināja 627 un vairāk darbiniekus (sk. 5. attēlu). Tomēr jāņem vērā, ka šī pašvaldību norādītā statistika ir neprecīza tā iemesla dēļ, ka ne visi pašvaldību pārstāvji, kuri aizpildīja anketu par savu pārstāvēto pašvaldību, darbinieku skaitu norādīja nevis par pašvaldības darbinieku skaitu, bet gan par pašvaldības iestāžu darbinieku skaitu.

5. attēls. Pašvaldību darbinieku skaita raksturojums



Lielākajā daļā pašvaldību (84% jeb 87 pašvaldībās) ir ieviesti IT risinājumi, kas attiecināmi uz t.s. „gudrās kopienas” (smart community) konceptu (piemēram, telemetrija, videonovērošana, attālinātā satiksmes vadība, apgaismes sistēmu automātiska vadība u.tml.). Visbiežāk pašvaldībās ir ieviesta videonovērošana, apgaismes sistēmu automātiska vadība.

6. attēls. Vai 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.)?



Bāze 2019: visas aptaujātās pašvaldības, n=104

Lielākā daļa pašvaldību (87% jeb 90 pašvaldības) norāda uz to, ka veicina savas pašvaldības iedzīvotāju interneta un datora lietošanas prasmes. Visbiežāk tiek norādītas senioru datorprasmju apmācības un kursi; piedalīšanās e-prasmju nedēļā un “Digitālajā nedēļā”; dažādas akcijas un informatīvas kampaņas; iedzīvotāju mudināšana pašiem pieteikt e-pakalpojumus e-vidē; interneta bezmaksas pieejas punkti; organizētas aktivitātes caur bibliotēkām, piemēram, bibliotekāri palīdz apgūt datorprasmes apmeklētājiem u.c.

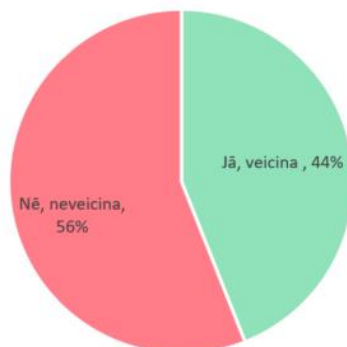
7. attēls. Vai un kādā veidā pašvaldība veicina iedzīvotāju interneta un datora lietošanas prasmes?



Bāze 2019: visas aptaujātās pašvaldības, n=104

Vairāk nekā puse (56% jeb 58 pašvaldības) pašvaldību neveicina digitālo tehnoloģiju ieviešanu un izmantošanu uzņēmēju vidū, bet tās, pašvaldības, kuras to veicina (44% jeb 46 pašvaldības), rosina iesniegt iesniegumus, nomaksāt nodokļus, izmantojot Valsts pārvaldes pakalpojumu portālu www.latvija.lv; rīko dažādus seminārus uzņēmējiem; rīko tikšanos ar uzņēmējiem, lai pārrunātu jaunākās tendences digitālo tehnoloģiju jomā (piemēram, apmācības par tirgošanās platformu Etsy, Facebook, Instagram); aicina ar pašvaldību sazināties, izmantojot elektronisko parakstu, e-adresi; piedāvā izmantot pilsētas mobilās aplikācijas (piemēram, “Mana Valmiera”); uztur Ģeotelpiskās informācijas sistēmu, kur apkopo plašu informāciju; pašvaldība sniedz atbalstu optisko tīklu izbūvei, ko izbūvē rūpniecības zonā u.c. Visbiežāk digitālo tehnoloģiju ieviešanu un izmantošanu uzņēmēju vidū veicina republikas pilsētu pašvaldības; Vidzemes plānošanas reģiona pašvaldības; pašvaldības ar lielu dokumentu (9376-1259468) un nodarbināto skaitu (no 627).

8. attēls. Vai un kādā veidā pašvaldība veicina digitālo tehnoloģiju ieviešanu un izmantošanu uzņēmēju vidū?



Bāze 2019: Visas aptaujātās pašvaldības, n=104

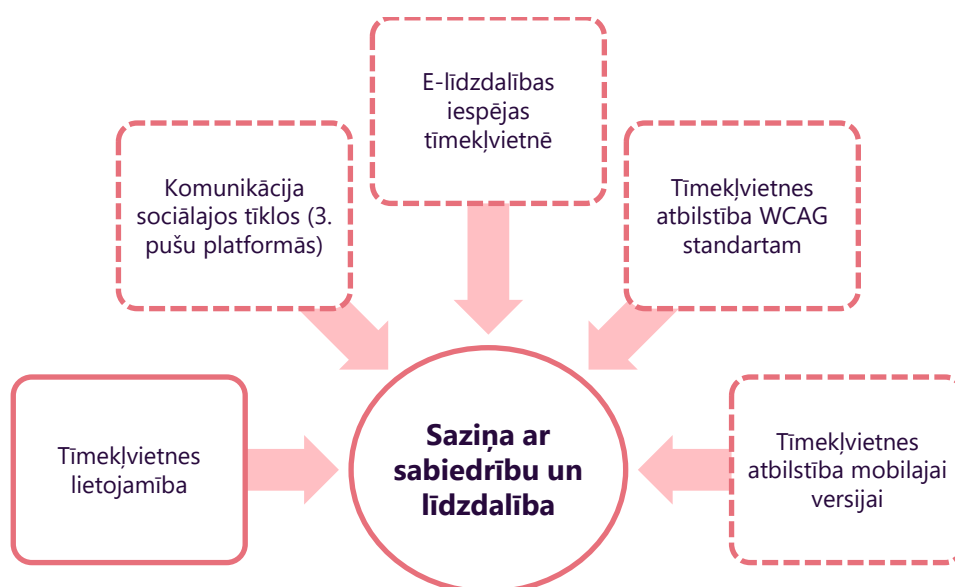
4. ZIŅOJUMA SATURS

4.1. Pašvaldību vērtējums

4.1.1. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība

Pamatdati šīs tēmas vērtējumam tika lielākoties iegūti, izmantojot ekspertu vērtējumu un vērtējumu ar īpašiem automatizētiem rīkiem⁶. Pašvaldību pašvērtējuma aptaujā šīs tēmas ietvaros tika uzdoti divi jautājumi, uz kuriem pašvaldības sniedza situācijas pašvērtējumu. Šajā nodaļā dati tiek rādīti tikai apkopotā veidā. Tēmu "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība" veido 5 jautājumu grupas, kas atspoguļotas 9. attēlā, bet kopā šajā nodaļā ietilpst 9 jautājumi.

9. attēls. Saziņas ar sabiedrību un līdzdalības jautājumu grupas



Attēlā ar pārtrauktu līniju atzīmētās jautājumu grupas tiek iegūtas no ekspertu vērtējuma vai vērtējumiem, kas iegūti ar automatizētiem rīkiem tīmekļa vietņu analīzei.

⁶ Tīmekļvietnes atbilstība WCAG standartam tika mērīta, izmantojot rīku: <http://checkers.eiii.eu/en/pagecheck2.0/>, savukārt atbilstība mobilajai versijai tika noteikta izmantojot rīku Google *Mobile-friendly*: <https://search.google.com/test/mobile-friendly>

4.1.1.1. Komunikācija sociālajos tīklos

Svarīgākās atziņas par apakštēmu “Komunikācija sociālajos tīklos”

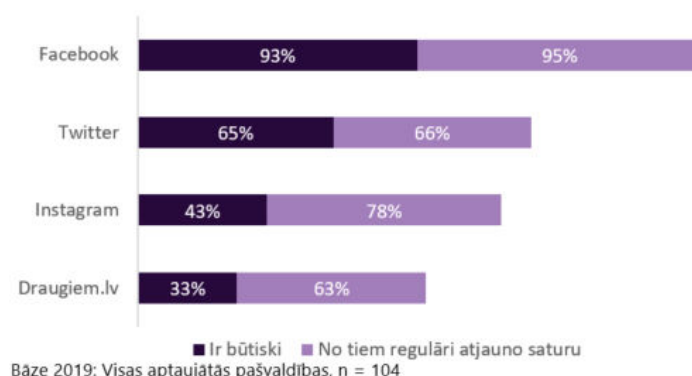
Pašvaldību vidū komunikācijai būtiskākās sociālo mediju platformas ir *Facebook* un *Twitter*:

- Vairums pašvaldību (93% jeb 97 pašvaldības) norādīja, ka pašvaldības komunikācijai būtisks ir Facebook konts;
- 65% jeb 68 pašvaldībām Twitter lapa ir būtisks kanāls pašvaldības komunikācijai;
- Trešais populārākais kanāls, ko pašvaldības norādījušas kā būtisku komunikācijai sociālajos tīklos, ir Instagram (norādījušas 43% jeb 45 pašvaldības).

Apakštēmas “Komunikācija sociālajos tīklos” rezultāti

Analizējot pašvaldību norādītās sociālo tīklu platformas, kuras ir būtiskas komunikācijai, tika veikts ekspertu vērtējums. Aplūkojot pašvaldību aktivitāti sociālajos medijos, konstatējams, ka vairums pašvaldību savos sociālo tīklu kontos regulāri publicē saturu. 95% no tām pašvaldībām, kuras kā savu būtiskāko sociālo tīklu bija norādījušas *Facebook*, 66% to pašvaldību, kuras kā būtisku bija norādījušas *Twitter* un 78% pašvaldību, kuras norādīja *Instagram*, pēdējo divu nedēļu laikā⁷ šajās platformās bija ievietojušas saturu (sk. 10. attēlu). Izvērtējot pašvaldību reakcijas ātrumu vietnē *Facebook*, tika konstatēts, ka aptuveni puse pašvaldību *Facebook* kontā (46%) sniedz atbildi stundas laikā. Veicot pašvaldību tīmekļvietņu izpēti, tika konstatēts, ka vairums pašvaldību savās tīmekļvietnēs ir ievietojušas saites, kas aizved uz pašvaldības komunikācijai būtiskajiem sociālo tīklu kontiem (84% Facebook, 91% Twitter, 71% Instagram, 80% Draugiem.lv).

10. attēls. Facebook, Instagram, Twitter un Draugiem.lv lietojošo pašvaldību īpatsvars 2019. gadā un to satura atjaunošanas regularitāte

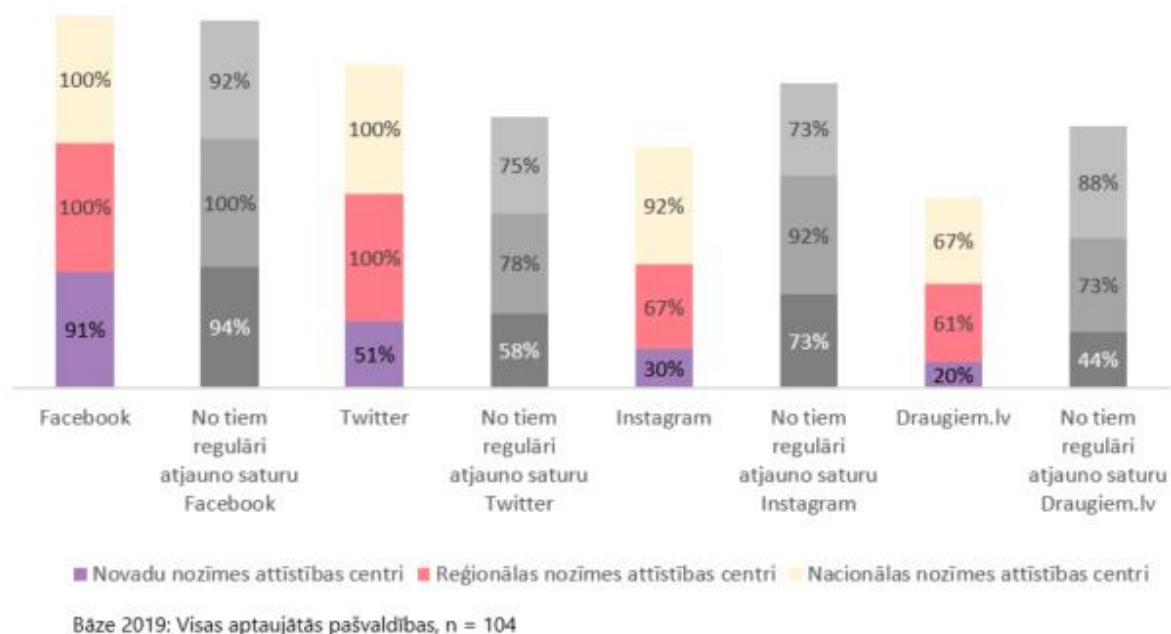


Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā Facebook un Twitter lieto visi nacionālās nozīmes un reģionālās

⁷ Pārbaude veikta 2019. gada 17.-22. jūnijā

nozīmes attīstības centri, savukārt novadu attīstības centros retāk tiek lietots Twitter (51%), Instagram (30%) un Draugiem.lv (20%). Kopumā ir vērojama tendence, ka novadu nozīmes attīstības centros retāk nekā nacionālās nozīmes attīstības centros un reģionālās nozīmes attīstības centros tiek atjaunots saturs (skat. 11. attēlu).

11. Facebook, Instagram, Twitter un Draugiem.lv lietojošo pašvaldību īpatsvars 2019. gadā un to satura atjaunošanas regularitāte: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā



Tikai 5% jeb 5 pašvaldības ir norādījušas, ka sociālie tīkli pašvaldībai nav būtiski, kas norāda uz to, ka lielākā daļa aptaujāto pašvaldību ir atzinušas sociālos medijus kā vērtīgus rīkus komunikācijas nodrošināšanai. Pozitīvi vērtējams arī fakts, ka 32% (33 pašvaldības) pašvaldību ir pašvaldības vajadzībām izveidots klientu apkalpošanas vadlīnijas, rokasgrāmata vai standarts un 23% (24 pašvaldības) izmanto Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu, bet vēl 33% (34 pašvaldības) apsver vai plāno ieviest pašvaldības klientu apkalpošanas standartu, kas norāda uz pozitīvu tendenci pašvaldību komunikācijai sociālajos tīklos kļūt arvien strukturētākai, pārdomātākai, ņemot vērā, ka arvien lielāks iedzīvotāju skaits ikdienā izmanto sociālos medijus⁸.

⁸ Avots: Eurostat, 2018: "isoc_vde15cua. Internet use and activities (*Interneta lietošana un aktivitātes*)", pieejams: <http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/submitViewTableAction.do>

4.1.1.2. Tīmekļvietnes lietojamība

Svarīgākās atziņas par apakštēmu "Tīmekļvietnes lietojamība"

- 2019. gadā gandrīz visu (94% jeb 98 pašvaldības) aptaujāto pašvaldību tīmekļvietnēs ir pieejama meklēšanas funkcija.
- 86% jeb 89 pašvaldību tīmekļvietnēs saite uz pakalpojumu sadaļu no ieejas pašvaldības tīmekļvietnē ir ne vairāk kā trīs "klikšķu" attālumā.
- Citas funkcionalitātes, kuras tika novērotas vairumā pašvaldību tīmekļvietnēs, ir pašvaldības teritorijas plānojumu kartes vai saite uz TAPIS (83% jeb 86 pašvaldības); iespēja vērot domes un/vai pastāvīgo komiteju un komisijas sēžu tiešraides (75% jeb 78 pašvaldības); logs (jeb kontaktforuma), no kura ir iespēja elektroniski nosūtīt pašvaldībai vēstuli (51% jeb 53 pašvaldības). Jāpiebilst, ka atbilstoši metodikai, tika atzīmēts, ka pašvaldību tīmekļvietnēs šādas funkcionalitātes nav, ja eksperts tās nevarēja atrast.
- Funkcionalitātes, kuras pašvaldību tīmekļvietnēs tika novērotas retāk, ir informācija svešvalodā (11% jeb 11 pašvaldības); iespējas aizpildīt publisko apspriešanu aptauju anketas (10% jeb 10 pašvaldības); interaktīva karte, kur iedzīvotājiem ir iespēja ziņot par novēršamām problēmām, norādot konkrētas "problēmu" atrašanās vietas (5% jeb 5 pašvaldības); forums pašvaldības iedzīvotājiem (3% jeb 3 pašvaldības).
- Laikā, kad tika veikts ekspertu vērtējums, nevienā no apmeklētajām pašvaldību tīmekļvietnēm netika novērota iespēja klātienēs vizītē pieteikties pie pašvaldības vadības un/vai speciālistiem.

Apakštēmas "Tīmekļvietnes lietojamība" rezultāti

Ekspertu vērtējumā vairumam pašvaldību tīmekļvietnēs ir pieejamas tādas funkcionalitātes kā meklētājs (94% jeb 98 pašvaldības), saite uz pakalpojumu sadaļu ir ne vairāk kā trīs "klikšķu" attālumā no ieejas pašvaldības tīmekļvietnē (86% jeb 89 pašvaldības), ir pieejamas pašvaldības teritorijas plānojumu kartes vai saite uz TAPIS (83% jeb 86 pašvaldības), ir iespēja vērot domes un/vai pastāvīgo komiteju un komisiju sēžu tiešraides (75% jeb 78 pašvaldības), ir pieejams logs (jeb kontaktforuma), no kura ir iespēja elektroniski nosūtīt pašvaldībai vēstuli (51% jeb 53 pašvaldības).

Tikai 11% jeb 11 pašvaldībām tīmekļvietne ir pieejama vairākās valodās. 10% jeb 10 pašvaldību tīmekļvietnēs ir iespēja aizpildīt publisko apspriešanas aptaujas anketu (reizēs, kad tādas tiek rīkotas). Samērā maz (3% jeb 3 pašvaldības) pašvaldību tīmekļvietnēs ir pieejams forums. Funkcionalitāte, kura netika novērota nevienā no apmeklēto pašvaldību tīmekļvietnēm, ir iespēja tīmekļvietnē pieteikties klātienēs vizītē pie pašvaldības vadības un/vai speciālistiem.

12. attēls. Pašvaldību tīmekļvietnēs vai pašapkalpošanās vietnēs pieejamo funkcionalitāšu raksturojums



Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā vērojama tendence, ka kopumā mazāk populārās funkcionalitātes retāk ieviestas novadu nozīmes attīstības centru tīmekļvietnēs, piemēram, informācija svešvalodās, iespēja aizpildīt publisko apspriešanu aptaujas anketas u.c.. (skat. 13. attēlu). Novadu nozīmes attīstības centru tīmekļvietnēs biežāk nekā reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru tīmekļvietnēs ir tādas funkcionalitātes kā pašvaldības teritorijas plānojumu kartes vai saites uz TAPIS (88% novadu nozīmes attīstības centri) un iespēja vērot domes un/vai komiteju un komisiju sēžu tiešraides (80% novadu nozīmes attīstības centri).

13. attēls. Pašvaldību tīmekļvietnēs vai pašapkalpošanās vietnēs pieejamo funkcionalitāšu raksturojums: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā



Bāze 2019: Visas aptaujātās valsts pašvaldības, n = 104

Ņemot vērā Latvijas dalību Eiropas savienībā, jāuzsver, ka 89% jeb 92 pašvaldību tīmekļvietņu vispār nav pieejama nevienā svešvalodā – ne Latvijas minoritāšu vidū izplatītās (piemēram, krievu), ne Eiropas Savienības oficiālajās (piemēram, angļu). Tīmekļvietņu pieejamība svešvalodās veicinātu uzņēmēju un iedzīvotāju (ne tikai latviski runājošo) iesaisti saziņā ar valsts pašvaldībām.

Svarīgi ir uzsvērt trūkumus saziņā ar sabiedrību pašvaldību tīmekļvietnēs – vien pusei (51% jeb 53 pašvaldības) pašvaldību savās tīmekļvietnēs piedāvā iespēju nosūtīt vēstuli caur logu (kontaktformu). Vēl mazāks skaits (10% jeb 10 pašvaldības) pašvaldību piedāvā aizpildīt publisko apspriešanu aptauju anketas. Savukārt tikai 3% jeb 3 pašvaldību tīmekļvietnēs ir pieejams forums,

kur pašvaldības iedzīvotājiem ir iespēja publiski uzdot pašvaldības vadībai jautājumus, komentēt sniegtās atbildes un publiski diskutēt par pašvaldībai aktuāliem jautājumiem.

14. attēls. Pašvaldību īpatsvars, kuras izzina tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi



2019. gadā tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi izzināja 86% jeb 89 pašvaldības. Vairums pašvaldību to dara, analizējot *Google Analytics* vai citu statistiku par tīmekļvietnes apmeklējumiem (72% jeb 75 pašvaldības) (sk. 14. attēlu), un biežāk to dara pašvaldības ar lielu skaitu nodarbināto pašvaldībā (sākot ar 342 darbiniekiem).

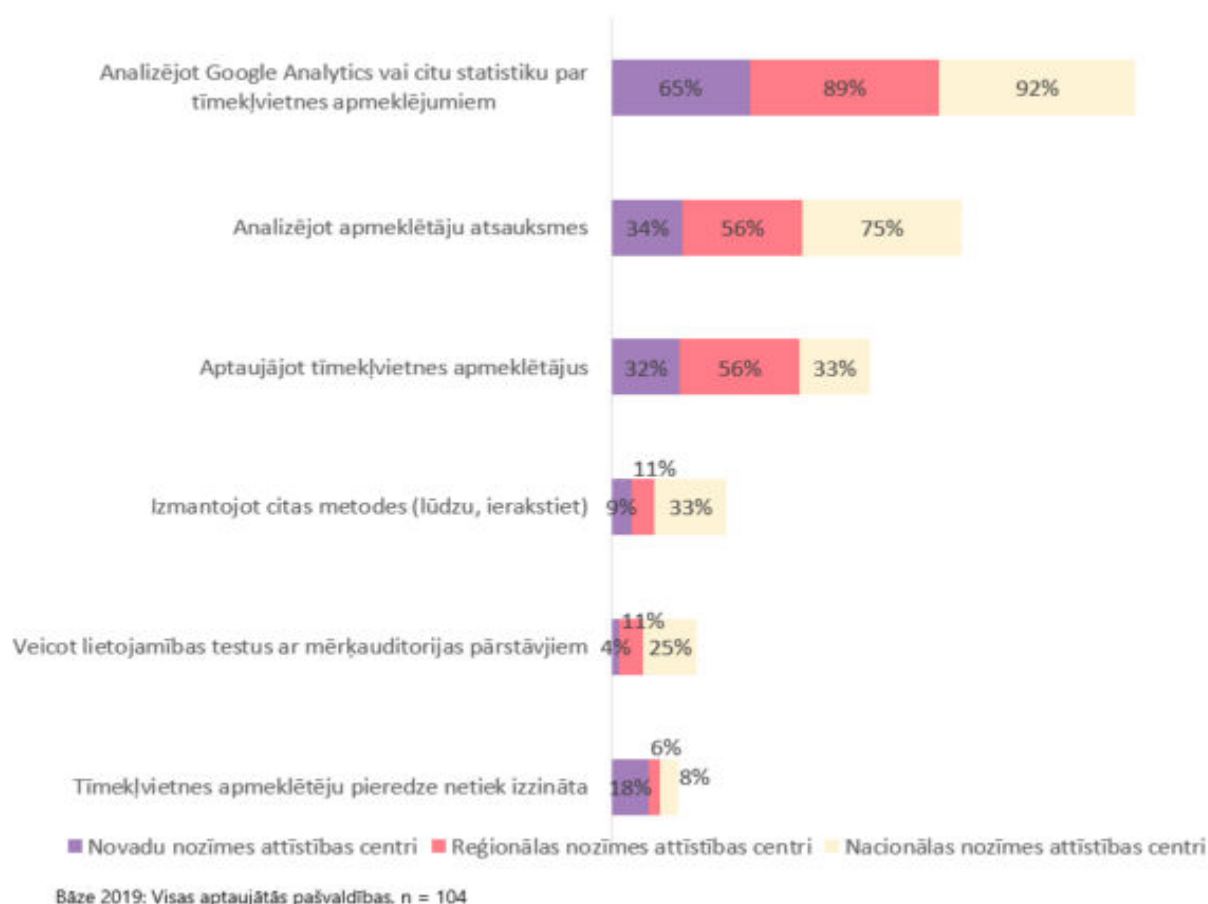
2019. gadā 42% jeb 44 pašvaldības tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi izzina, analizējot apmeklētāju atsauksmes. Šo veidu biežāk izvēlās pašvaldības, kuras nodarbina lielāku darbinieku skaitu (sākot ar 627 darbiniekiem), kurām ir liels dokumentu skaits (9376-1259468), kurām ir liels pakalpojumu transakciju skaits (15491-467166), kuras ir Zemgales plānošanas reģionā un kuras ir republikas pilsētas.

Trešais biežāk izmantotais informācijas par tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi ieguves veids ir tīmekļvietnes apmeklētāju aptauja (37% jeb 38 pašvaldības veic šādas aptaujas).

Samērā maza daļa (8% jeb 8 pašvaldības) no pašvaldībām tīmekļvietnes lietotāju pieredzi izzina, veicot lietojamības testus ar mērķauditorijas pārstāvjiem – šādu informācijas ieguves veidu ir izmantojušas Zilupes novada pašvaldība, Rēzeknes pilsētas dome, Siguldas novada pašvaldība, Alūksnes novada pašvaldība, Krustpils novada pašvaldība, Liepājas pilsētas pašvaldība, Carnikavas novada pašvaldība un Ventspils pilsētas dome.

Pašvaldību dalījuma griezumā redzams, ka novadu nozīmes attīstības centros biežāk (18% jeb 19 pašvaldībās) netiek izzināta tīmekļvietnes apmeklētāju pieredze, līdz ar to šīs pašvaldības retāk nekā nacionālās nozīmes attīstības centri un reģionālās nozīmes attīstības centri kopumā veic dažāda veida pasākumus, lai tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi izzinātu (skat. 15. attēlu).

15. attēls. Pašvaldību īpatsvars, kuras izzina tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā



Visbiežāk minētie uzlabojumi, kas tiek veikti balstoties uz tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzes izzināšanas rezultātiem, ir saistīti ar tīmekļvietnes struktūras uzlabošanu (59% jeb 54 pašvaldības) un izmaiņām tīmekļvietnes dizainā (44% jeb 40 pašvaldības) (sk. 16. attēlu).

Uzlabojumus tīmekļvietnes struktūrā biežāk veikušas pašvaldības ar vidēju (25-33 %) pakalpojumu elektronizācijas līmeni. Tīmekļvietnes dizaina izmaiņas veikušas tādas pašvaldības kā Cēsu novada pašvaldība, Daugavpils pilsētas dome un citas.

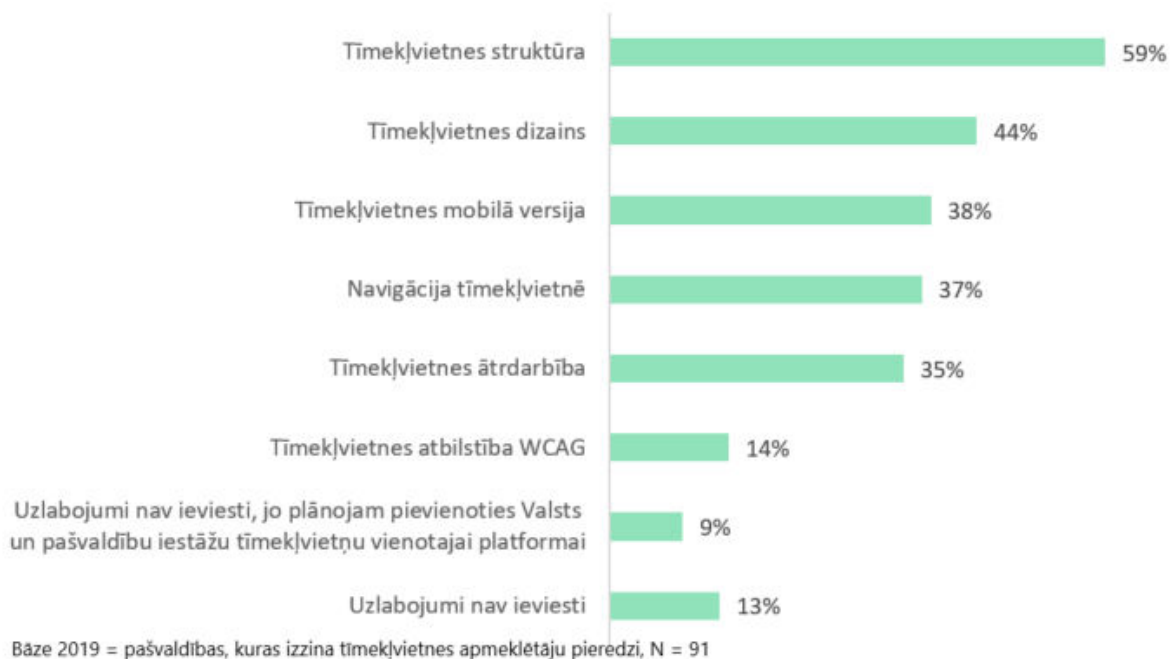
Nēmot vērā pieaugošo mobilo risinājumu izmantošanu, svarīgi ir apskatīt mobilo versiju uzlabošanas rādītājus - tīmekļvietnes mobilo versiju uzlabojumus 2019. gadā veikušas divas piektdaļas pašvaldību (38% jeb 35 pašvaldības). Vienlīdz bieži (37% jeb 34 pašvaldības) ir veikti uzlabojumi tīmekļvietnes navigācijā (šādas izmaiņas veiktas Vārkavas novada pašvaldībā, Olaines novada pašvaldībā un citās pašvaldībās), kā arī tīmekļvietnes ātrdarbības uzlabošanā (35% jeb 32 pašvaldība).

Visretāk (14% jeb 13 pašvaldības) ir veikti uzlabojumi tīmekļvietnes WCAG atbilstībai. 4 no 12 pašvaldībām, kurās šis uzlabojums ir veikts, ir: Alūksnes novada pašvaldība, Daugavpils pilsētas dome, Liepājas pilsētas pašvaldība, Preiļu novada dome, Garkalnes novada pašvaldība un Gulbenes novada pašvaldība.

Ņemot vērā, ka līdz 2020. gada beigām ir plānots radīt vienotu, centralizētu valsts pārvaldes iestāžu tīmekļvietņu pārvaldības platformu, kas sniedz priekšnoteikumus publiski radītas informācijas vienkāršākai un saprotamākai pieejamībai sabiedrībai, 9% jeb 8 pašvaldības norādīja, ka uzlabojumi nav ieviesti šī iemesla dēļ.

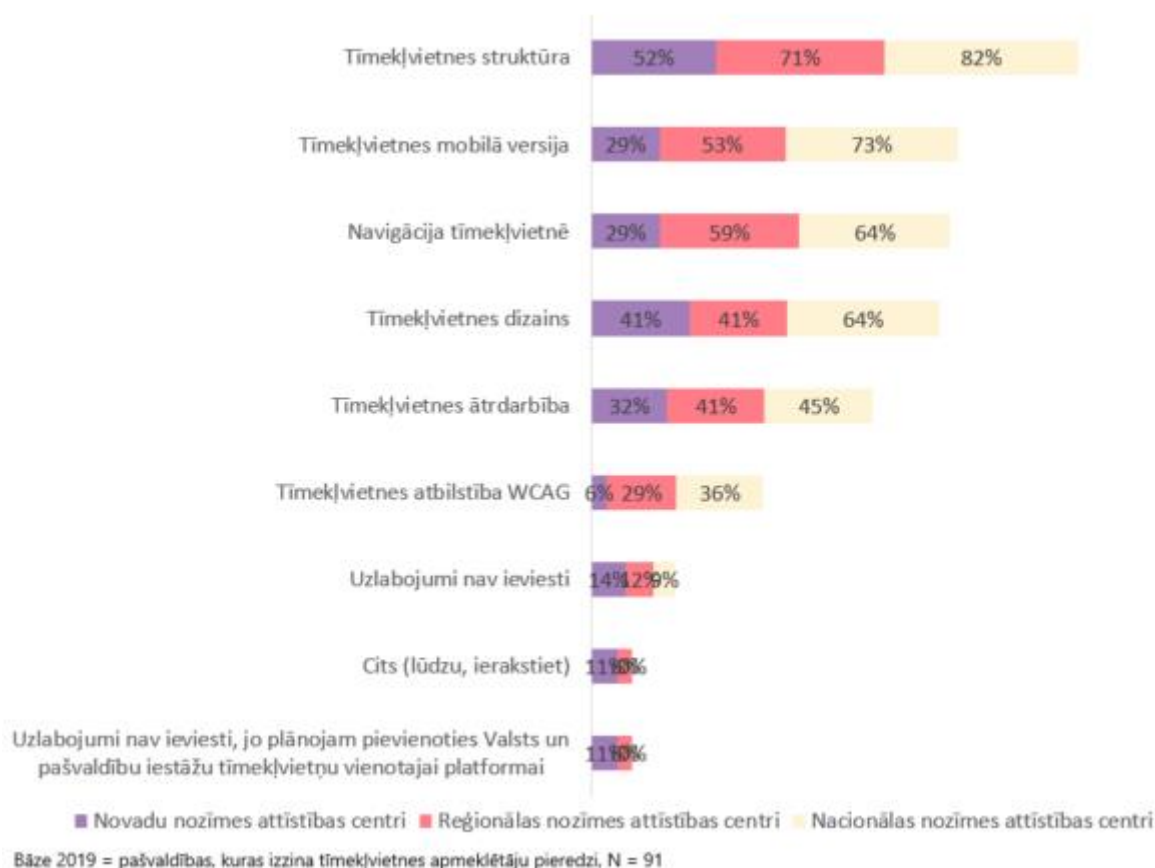
2019. gadā 13% jeb 12 pašvaldības norādījušas, ka nav ieviesušas nekādus uzlabojumus.

16. attēls. Pašvaldību tīmekļvietņu uzlabojumu raksturojums



Nacionālās nozīmes attīstības centri kopumā biežāk nekā reģionālās nozīmes attīstības centri un novadu nozīmes attīstības centri savās tīmekļvietnēs ir ieviesuši dažāda veida uzlabojumus (skat. 17. attēlu). Kopumā visretāk dažāda veida tīmekļvietņu uzlabojumi ir ieviesti novadu nozīmes attīstības centru tīmekļvietnēs.

17. attēls. Pašvaldību tīmekļvietņu uzlabojumu raksturojums: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā



4.1.1.3. E-līdzdalības iespējas tīmekļvietnē

Svarīgākās atziņas par apakštēmu "E-līdzdalības iespējas tīmekļvietnē"

- Nedaudz vairāk kā pusei jeb 54% (56 pašvaldības) no pašvaldību tīmekļvietnēm galvenajā lapā ir norāde uz sadaļu "Sabiedrības līdzdalība", 2019. gadā 12% (12 pašvaldības) tīmekļvietņu brīdī, kad lietotājs ir nonācis šajā sadaļā, ir sniegtas norādes uz aktuālajiem jautājumiem, bet tikai 6% (6 pašvaldības) ir sniegta informācija par tālāko rīcību (Eksperta vērtējums).
- Visbiežāk (21% jeb 22 pašvaldības) pašvaldību tīmekļvietnēs ir pieejamas tiešsaistes aptaujas, retāk (9% jeb 9 pašvaldības) forma jautājumiem, ierosinājumiem, iebildumiem un priekšlikumiem, kā arī

darba grupu, konsultatīvo padomju, domes sēžu, komiteju un komisiju sanāksmju kopsavilkums un dalībnieku saraksts.

- Lielākā daļa (63% jeb 66 pašvaldības) pašvaldību neizmanto e-līdzdalības rīkus.

Apakštēmas “E-līdzdalības iespējas tīmekļvietnē” rezultāti

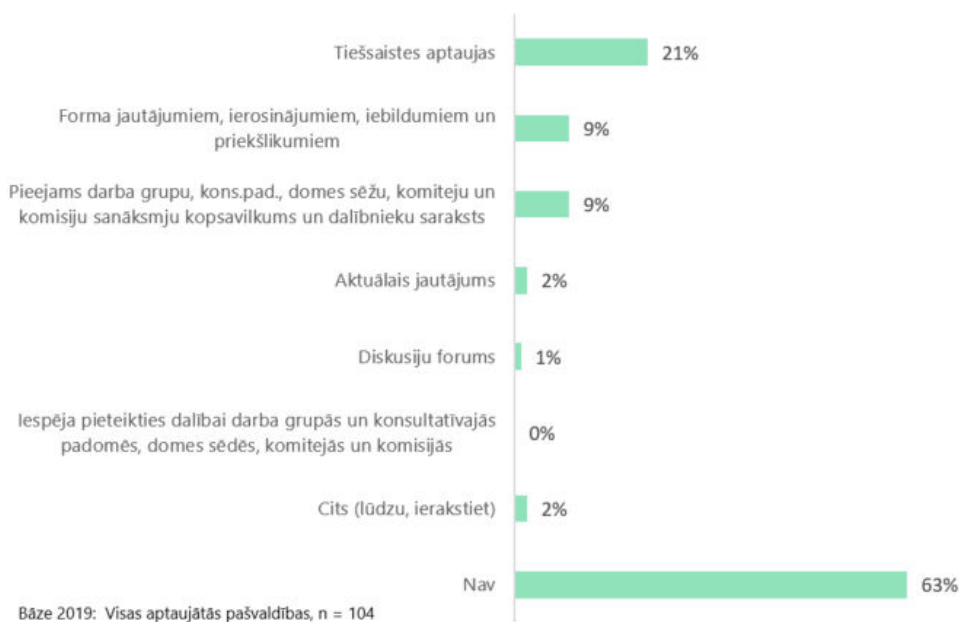
Vērtējot pašvaldību tīmekļvietnē pieejamās iedzīvotāju e-līdzdalības iespējas, eksperti novēroja, ka lielākajai daļai (63% jeb 66 pašvaldības) no apmeklēto pašvaldību tīmekļvietnēm nav pieejami e-līdzdalības rīki.

Nedaudz vairāk kā pusei (54% jeb 56 pašvaldības) no tīmekļvietnēm to galvenajā lapā ir viegli atrodamā norāde uz sadaļu “sabiedrības līdzdalība”. 12% jeb 12 šo pašvaldību tīmekļvietņu ir skaidras un viegli atrodamas norādes uz tobrīd aktuālajiem jautājumiem, kuros nepieciešama sabiedrības līdzdalība un norāde uz konkrēto e-līdzdalības veidu.

Tikai 6% (6 pašvaldības) tīmekļvietņu brīdī, kad lietotājs ir nonācis tīmekļvietnes sadaļā, šajā sadaļā ir sniegta informācija, kas ir jādara, ir pieejami dokumenti vai informācija, lietotājam ir sniegta detalizēta informācija, kur, kā un kādā veidā jāsniedz informācija (šāda informācija ir pieejama Rugāju novada pašvaldības, Rundāles novada pašvaldības, Lielvārdes novada pašvaldības, Nīcas novada pašvaldības, Kārsavas novada pašvaldības un Priekuļu novada pašvaldības tīmekļvietnēs).

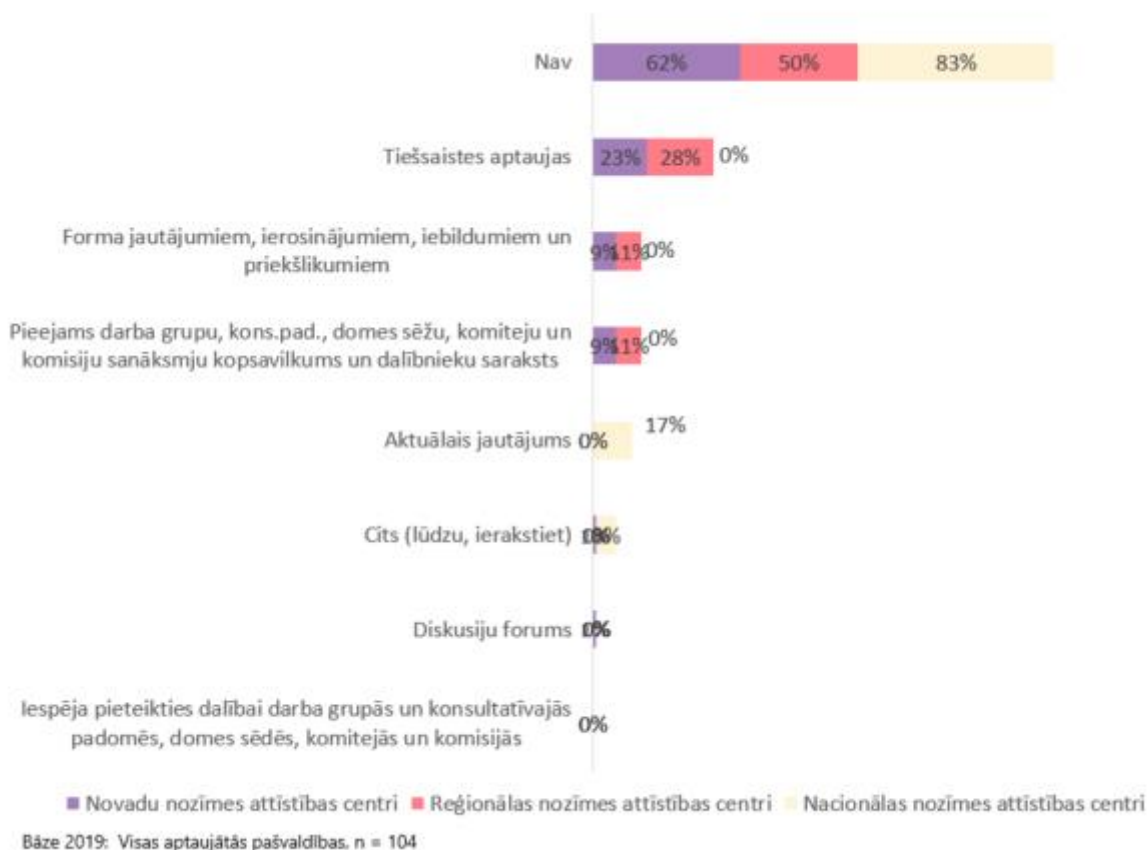
Visbiežāk pašvaldību tīmekļvietnēs tiek izmantoti tādi e-līdzdalības rīki kā tiešsaistes aptaujas (21% jeb 22 pašvaldības). Formu jautājumiem, ierosinājumiem, iebildumiem un priekšlikumiem, kā arī darba grupu, konsultatīvo padomju, domes sēžu, komiteju un komisiju sanāksmju kopsavilkumu un dalībnieku sarakstu pēc ekspertu vērtējuma savās tīmekļvietnēs sniedz 9% jeb 9 pašvaldības (sk. 18. attēlu). Citi e-līdzdalības rīki, piemēram, aktuālā jautājuma un diskusiju foruma pieejamība pašvaldību tīmekļvietnēs ir pieejami salīdzinoši retāk. Pie atbilžu variantā “cits” Jaunpiebalgas novada pašvaldība min, ka sabiedriskās apspriešanas ieteikumus var sūtīt uz e-pastu.

18. attēls. Pašvaldību tīmekļvietnēs izmantotie e-līdzdalības rīki



Salīdzinoši biežāk (83%) nekā reģionālās nozīmes attīstības centru un novadu nozīmes attīstības centru tīmekļvietnēs, nacionālās nozīmes attīstības centru tīmekļvietnēs netiek izmantoti e-līdzdalības rīki (skat. 19. attēlu). Daļā novadu nozīmes attīstības centru un reģionālās nozīmes attīstības centru tīmekļvietnēs ir tādi e-līdzdalības rīki, kādi nav pieejami nacionālās nozīmes attīstības centru tīmekļvietnēs, piemēram, tiešsaistes aptaujas, forma jautājumiem, ierosinājumiem, iebildumiem un priekšlikumiem, pieejams darba grupu sanāksmju kopsavilkums un dalībnieku saraksts.

19. attēls. Pašvaldību tīmekļvietnēs izmantotie e-līdzdalības rīki: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā



4.1.1.4. Tīmekļvietnes pielāgotība mobilajām ierīcēm

Svarīgākās atziņas par apakštēmu "Tīmekļvietnes atbilstība WCAG standartam"

- 2019. gadā 14% jeb 15 pašvaldību tīmekļvietņu pēc WCAG standarta ir ar visaugstāko atbilstību.
- Lielākā daļa pašvaldību tīmekļvietņu pēc WCAG standarta ir augstas (39% jeb 41 pašvaldība) un vidēji atbilstības (41% jeb 43 pašvaldības).

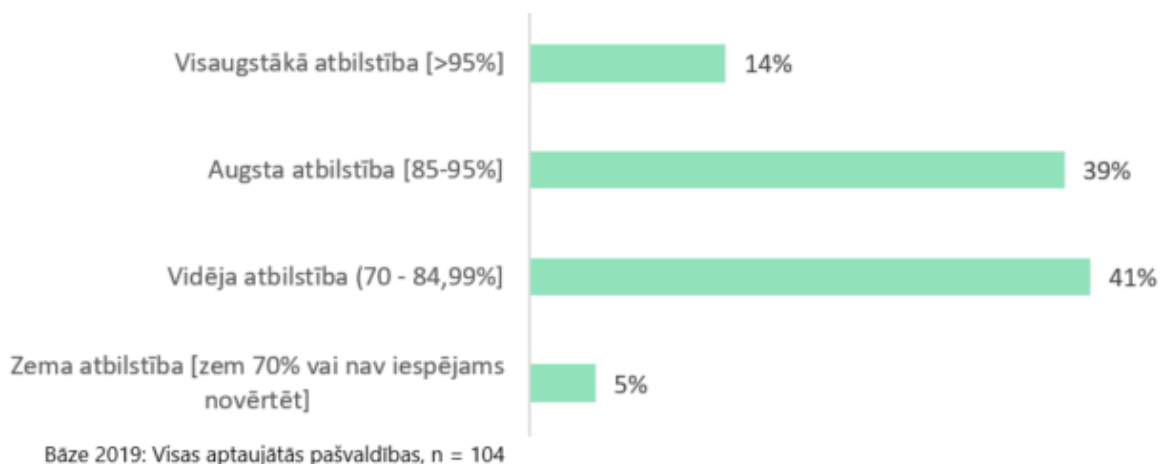
Apakštēmas "Tīmekļvietnes atbilstība WCAG standartam" rezultāti

Tīmekļvietnes atbilstība W3C izstrādātā WCAG 2.0. standarta AA līmenim⁹ 14% jeb 15 no pašvaldībām ir novērtēta ar visaugstāko atbilstības pakāpi (95% atbilstība un vairāk) (sk. 20. attēlu) (pašvaldību sarakstu sk. 6.4. sadaļā).

Pašvaldības ar visaugstāko pakāpi ir Ropažu novada pašvaldība, Engures novada pašvaldība, Grobiņas novada pašvaldība, Jaunpiebalgas novada pašvaldība, Jaunpils novada dome, Jēkabpils novada pašvaldība, Madonas novada pašvaldība, Daugavpils novada pašvaldība, Kārsavas novada pašvaldība, Krāslavas novada pašvaldība, Ozolnieku novada pašvaldība, Salacgrīvas novada pašvaldība, Kuldīgas novada pašvaldība, Vārkavas novada pašvaldība un Balvu novada pašvaldība.

Zema atbilstība (zem 70%), vai atbilstība, kuru nav iespējams novērtēt, 2019. gadā ir 5% jeb 5 pašvaldību tīmekļvietnēm. Biežāk eksperti šādu vērtējumu ir snieguši par Daugavpils pilsētas domi, Ventspils novada pašvaldību, Līvānu novada pašvaldību, Rīgas domi, Pāvilostas novada pašvaldību.

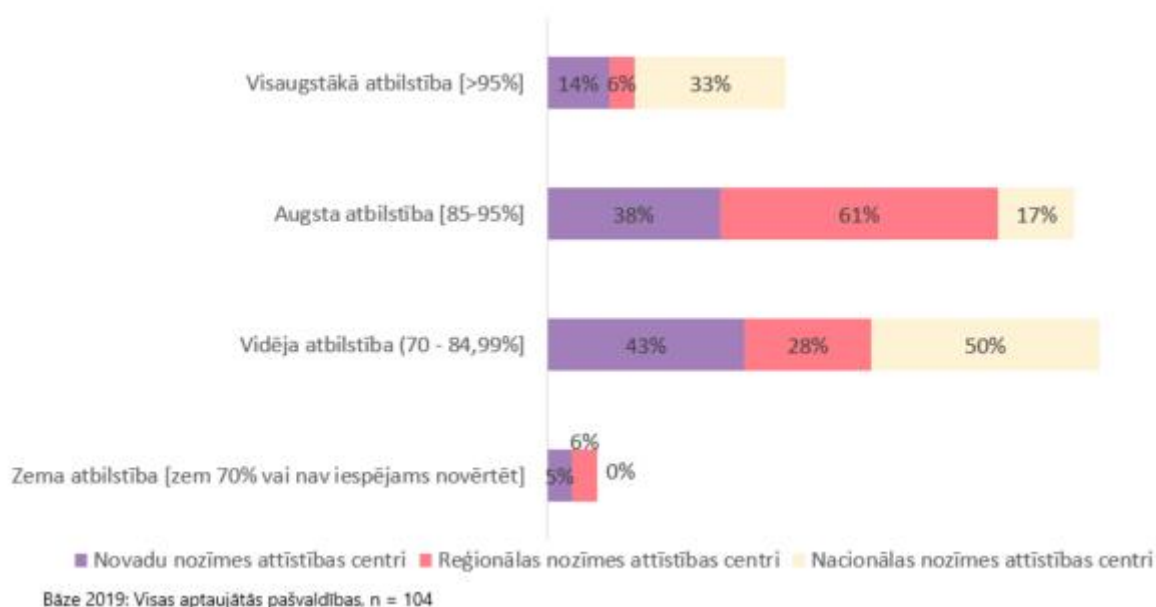
20. attēls. Pašvaldību tīmekļvietņu atbilstība W3C izstrādātā WCAG 2.0. standarta AA līmenim



⁹ Izmantojot *EIII eAccessibility page checker*, pieejams: <http://checkers.eiii.eu/en/pagecheck2.0/>

Visaugstākā tīmekļvietņu atbilstība (>95%) visbiežāk (33%) ir konstatēta nacionālās nozīmes attīstības centru tīmekļvietnēm (skat. 21. attēlu). Reģionālās nozīmes attīstības centru tīmekļvietnes vairumā (61%) ir ar augstu atbilstību (85-95%), savukārt divas ceturtdaļas (43%) novadu nozīmes attīstības centru tīmekļvietņu ir ar vidēju atbilstību (70-84,99%).

21. attēls. Pašvaldību tīmekļvietņu atbilstība W3C izstrādātā WCAG 2.0. standarta AA līmenim: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā



4.1.1.5. Tīmekļvietnes atbilstība mobilajai versijai

Svarīgākās atziņas par apakštēmu "Tīmekļvietnes atbilstība mobilajai versijai"

- 2019. gadā 51% jeb 53 pašvaldību tīmekļvietņu atbilst mobilās versijas standartiem.

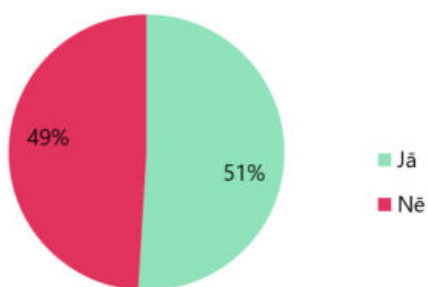
Apakštēmas "Tīmekļvietnes atbilstība mobilajai versijai" rezultāti

Ekspertu veiktajā vērtējumā, izmantojot automātisko rīku, 51% (53 pašvaldības¹⁰) no 2019. gadā vērtētajām pašvaldību tīmekļvietnēm atbilst mobilajai versijai (*Google Mobile-friendly*¹¹ vērtētājs) (sk. 22. attēlu).

¹⁰ Pašvaldību saraksts apskatāms 6.3. pielikumā.

¹¹ Mobilajām ierīcēm draudzīgs.

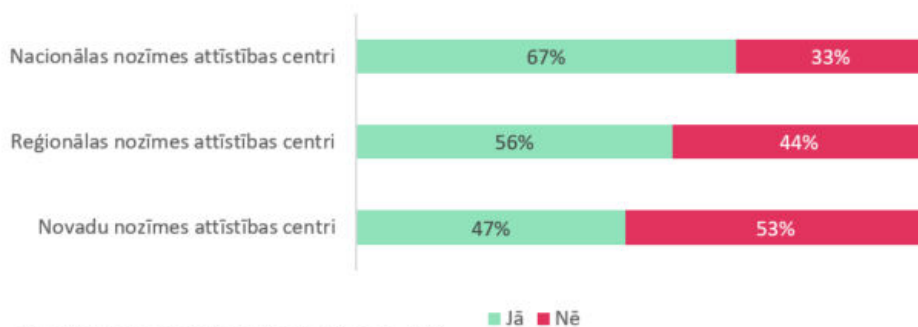
22. attēls. Pašvaldību tīmekļvietnes atbilstība mobilajai versijai raksturojums



Bāze 2019: Visas aptaujātās valsts pašvaldības, n = 104

Nacionālās nozīmes attīstības centru tīmekļvietnes vairumā gadījumu (67%) atbilst mobilajai versijai, savukārt novadu nozīmes attīstības centru tīmekļvietnes biežāk (47%) tai neatbilst (skat. 23. attēls).

23. attēls. Pašvaldību tīmekļvietnes atbilstība mobilajai versijai raksturojums: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā

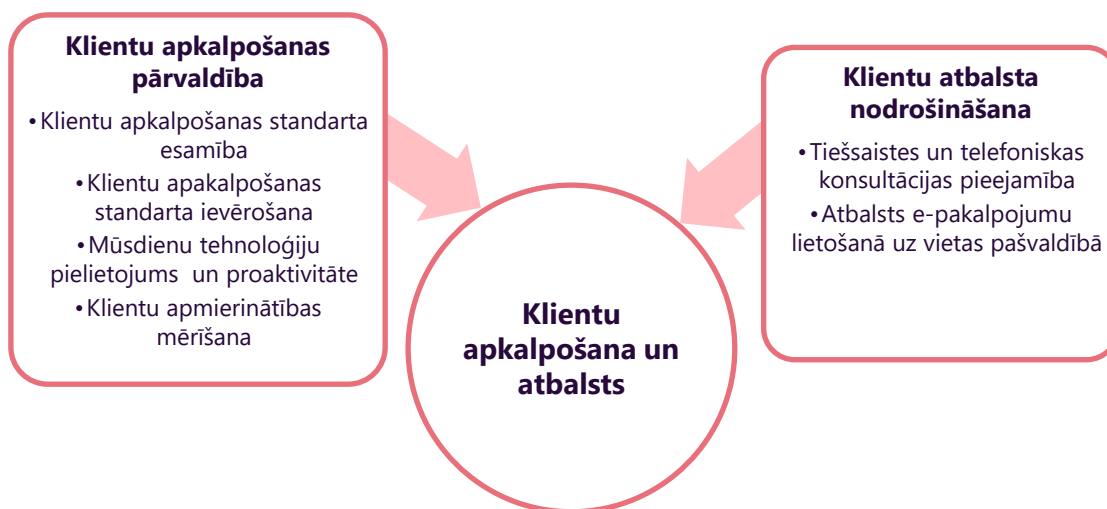


Bāze 2019: Visas aptaujātās valsts pašvaldības, n = 104

4.1.2. Klientu apkalpošana un atbalsts

Šajā tēmā ir jautājumi par klientu apkalpošanas standarta esamību un tā ievērošanu, klientu apmierinātības mērīšanu, mūsdienu tehnoloģiju pielietojumu un proaktivitāti, tiešsaistes un telefoniskas konsultāciju pieejamību, atbalstu e-pakalpojumu lietošanā uz vietas pašvaldībā, tiešsaistes un telefonisku konsultāciju pieejamību (sk. 24. attēlu). Lielākā daļa jautājumu tika iekļauti pašvaldību pašvērtējuma aptaujā, eksperta vērtējums noteica, vai pašvaldības piedāvā tiešsaistes un telefoniskas konsultācijas. Šajā nodaļā dati tiek rādīti tikai apkopotā veidā. Tēmu "Klientu apkalpošana un atbalsts" veido 2 jautājumu grupas, kas atspoguļotas 15. attēlā, bet kopā šajā nodaļā ietilpst 14 jautājumi.

24. attēls. Klientu apkalpošanas un atbalsta tēmas jautājumi



4.1.2.1. Klientu apkalpošanas pārvaldība

25. attēls. Klientu apkalpošanas pārvaldības rādītāji



Svarīgākās atziņas par apakštēmu “Klientu apkalpošanas pārvaldība”

- Kopumā klientu apkalpošanas standarts ir 55% jeb 57 pašvaldībās (par klientu apkalpošanas standarta esamību norāda 32% jeb 33 pašvaldību, 23% jeb 24 pašvaldības izmanto Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu), bet tādu plāno ieviest vēl 33% jeb 34 pašvaldības. 13% jeb 14 pašvaldības pauž viedokli, ka klientu apkalpošanas standarts pašvaldībā nav nepieciešams.
- No pašvaldībām, kurām ir klientu apkalpošanas standarts, tā monitoringu veic 91% jeb 53 pašvaldības. Monitorings lielākoties tiek veikts individuālā darbinieku līmenī pašam darbiniekam ievērojot standarta pielietošanu (69% jeb 40 pašvaldības), sniedzot atgriezenisko saiti darbiniekiem par nepieciešamajiem uzlabojumiem (33% jeb 19 pašvaldības). 7% jeb 4 pašvaldības veic speciālus pētījumus. 36% jeb 21 pašvaldībai ir darbinieki, kuru pienākumos ietilpst klientu apkalpošanas standarta ievērošana un kontrole.
- Šie rezultāti tiek izmantoti primāri tam, lai apmācītu klientu apkalpošanas darbiniekus (76% jeb 43 pašvaldības), ieviestu jaunus apkalpošanas kanālus (28% jeb 16 pašvaldības), reorganizētu pašvaldības darbu (19% jeb 11 pašvaldības), pārskatītu biznesa procesu (10% jeb 6 pašvaldības), ieviestu, pārskatītu Klientu apkalpošanas vadlīnijas, rokasgrāmatu vai standartu (8% jeb 5 pašvaldības).
- 40% pašvaldību veic klientu apmierinātības mērījumus, primāri, lai iegūtu vispārīgu vērtējumu par pašvaldību un/vai klientu apkalpošanu (84% jeb 38 pašvaldības), un šie mērījumi lielākoties tiek izmantoti, lai veiktu uzlabojumus pašvaldības darbībā vai pakalpojumos (53% jeb 24 pašvaldības). 4% jeb 2 pašvaldības 2019. gadā praktiski nav izmantojušas šos rezultātus.

Apakštēmas “Klientu apkalpošanas pārvaldība” rezultāti

Trešdaļa (32% jeb 33 pašvaldības) pašvaldību norāda, ka tām ir pašvaldības vajadzībām izveidots klientu apkalpošanas standarts (sk. 26. attēlu), un šādu standartu apsver vai plāno ieviest vēl trešdaļa (33% jeb 34 pašvaldības) pašvaldību. Vairāk šāds pašvaldības vajadzībām izveidots standarts ir pieejams Rīgas reģiona pašvaldībām.

23% jeb 24 pašvaldības šobrīd izmanto Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu. 13% jeb 14 pašvaldību norāda, ka šāds standarts nav nepieciešams.

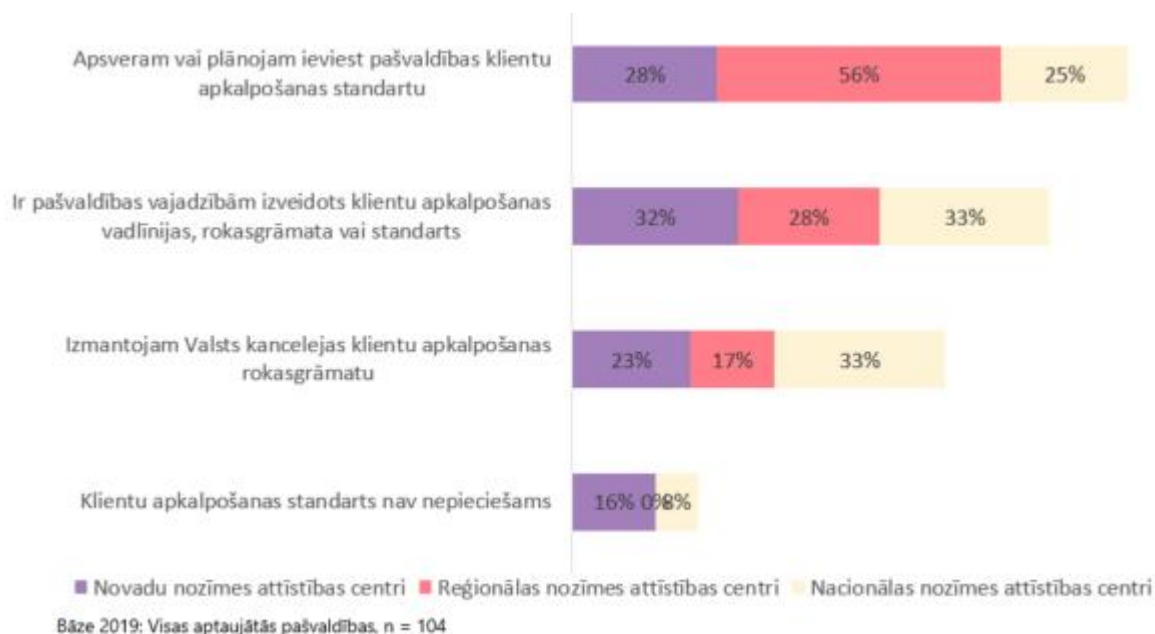
Ņemot vērā to, ka Valsts un pašvaldību vienotie klientu apkalpošanas centri (VPVKAC) 2018. gadā darbojās 78 pašvaldībās (kopumā 98 punktos), VPVKAC tīkls būtu jāskatās saistībā ar šo pētījumu. VPVKAC tīklā klientu apkalpošanas standarts ir obligāts un arī VARAM organizētajos auditos klientu apkalpošanas standarta esamība tika konstatēta 80% no VPVKAC. Salīdzinot pētījuma rezultātus šajā jautājumā ar reālo situāciju VPVKAC, jāsecina, ka, lai gan 55% pašvaldību norāda uz klientu apkalpošanas standarta esamību pašvaldībā (32% izmanto pašvaldības vajadzībām izveidoto klientu apkalpošanas standartu, vēl 23% izmanto Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu), tomēr šī proporcija ir atšķirīga. Ņemot vērā to, ka ir pašvaldības, kurās ir VPVKAC, bet kuras anketā atzīmējušas par klientu apkalpošanas standarta neesamību, iespējams, ka nesakritība skaidrojama ar to, ka anketu aizpildījis pašvaldības pārstāvis, kurš nepārzina pašvaldībā konkrētos notiekošos procesus u.tml.

26. attēls. Pašvaldību klientu apkalpošanas standarta raksturojums



Klientu apkalpošanas standartu visbiežāk (56%) apsver vai plāno ieviest reģionālās nozīmes attīstības centri (skat. 27. attēlu), savukārt vairumā nacionālās nozīmes attīstības centru ir norādījuši, ka šādu standartu jau izmanto (33% norāda, ka ir pašvaldības vajadzībām izveidots klientu apkalpošanas vadlīnijas, rokasgrāmata vai standarts; 33% norāda, ka izmanto Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu). 16% novadu nozīmes attīstības centru norāda, ka klientu apkalpošanas standarts pašvaldībā nav nepieciešams.

27. attēls. Pašvaldību klientu apkalpošanas standarta raksturojums: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā



Klientu apkalpošanas standarta ievērošanas monitoringu (uzraudzību) veic lielākā daļa (91% jeb 52 pašvaldības) no tām pašvaldībām, kurās ir apstiprināts pašvaldības klientu apkalpošana standarts.

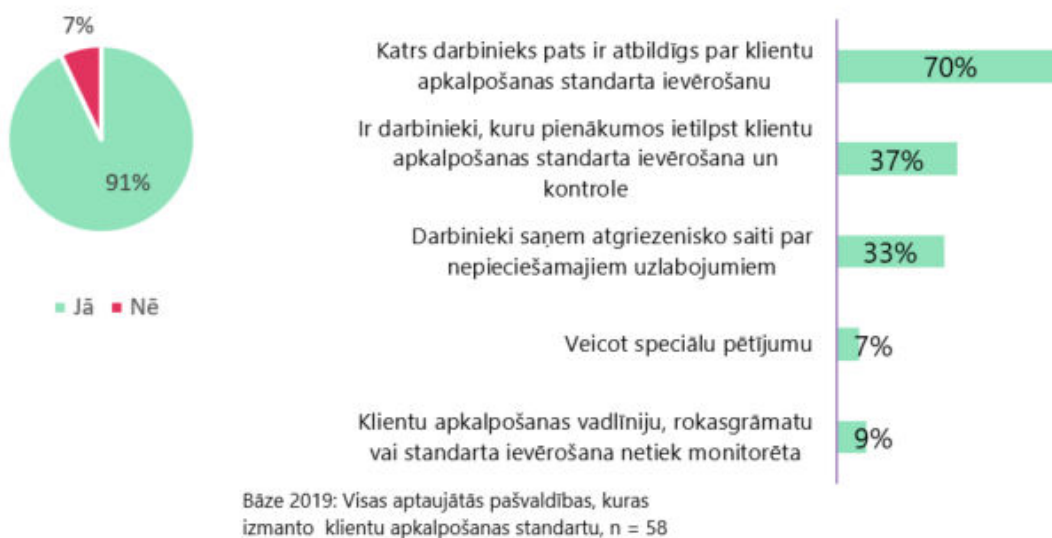
Visbiežāk klientu standarta monitorēšana (uzraudzība) izpaužas kā katra darbinieka atbildība par klientu apkalpošanas standarta ievērošanu (70% jeb 40 pašvaldības).

37% jeb 21 pašvaldībai ir atsevišķi darbinieki, kuru pienākumos ietilpst klientu apkalpošanas standarta ievērošana un kontrole. Šāds klientu apkalpošanas standarta monitorēšanas veids tiek izmantots pašvaldībās ar lielu darbinieku skaitu (no 627), lielu dokumentu skaitu (9376-1259468) un lielu pakalpojumu transakciju skaitu (15491-467166).

Trešdaļā (33% jeb 19 pašvaldības) no pašvaldībām, kurās tiek veikts klientu apkalpošanas standarta ievērošanas monitorings, darbinieki saņem atgriezenisko saiti par nepieciešamajiem uzlabojumiem. Šāda veida informācija tiek sniegta, piemēram, Aizkraukles novada pašvaldībā, Raunas novada pašvaldībā, Grobiņas novada pašvaldībā, Ilūkstes novada pašvaldībā un citās. 7% jeb 4 pašvaldības veic speciālu pētījumu klientu apkalpošanas standarta ievērošanas monitoringam – 2019. gadā to veic tādas pašvaldības kā Aizkraukles novada pašvaldība, Ilūkstes novada pašvaldība un Siguldas novada pašvaldība. Šajās pašvaldībās regulāri tiek veikti slepenā klienta vizišu pētījumi, ko veic VARAM.

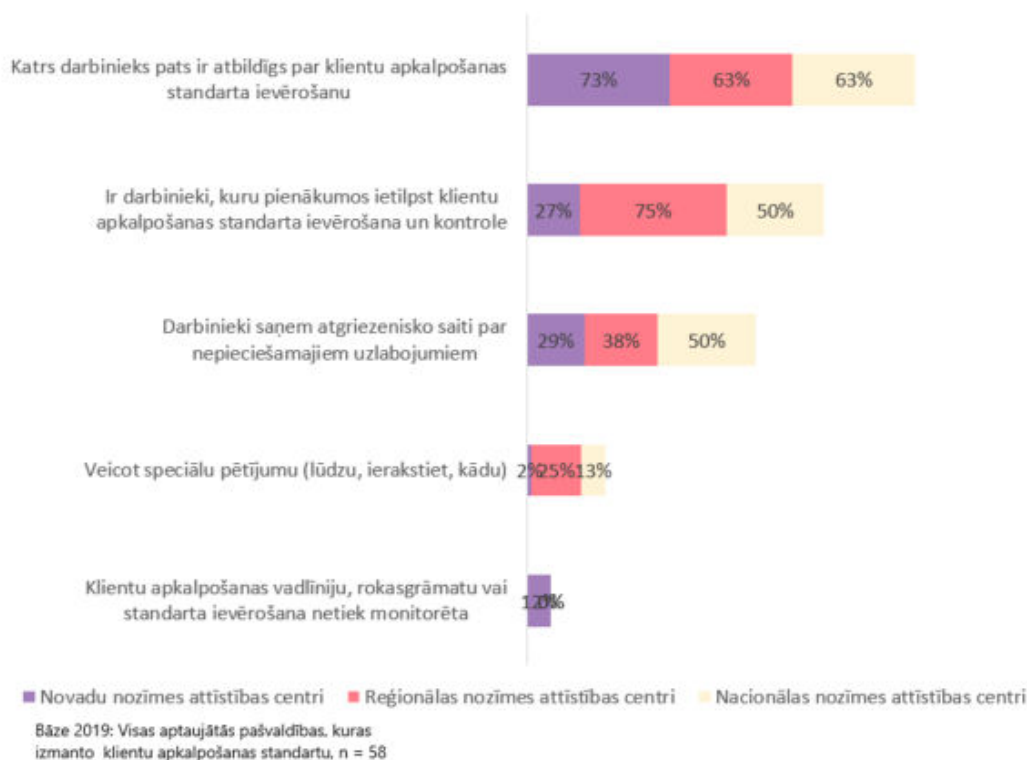
28. attēls. Pašvaldību klientu apkalpošanas standarta monitoringa raksturojums

P1012. Klientu apkalpošanas standarta ievērošana tiek monitorēta (atzīmējiet visu atbilstošo):



Katrs darbinieks pats visbiežāk (73%) ir atbildīgs par klientu apkalpošanas standarta ievērošanu novadu nozīmes attīstības centros (skat. 29. attēlu), bet reģionālās nozīmes attīstības centros salīdzinoši biežāk (75%) ir darbinieki, kuru pienākumos ietilpst klientu apkalpošanas standarta ievērošana un kontrole. 12% novadu nozīmes attīstības centros klientu apkalpošanas vadlīniju, rokasgrāmatu vai standarta ievērošana netiek monitorēta.

29. attēls. Pašvaldību klientu apkalpošanas standarta monitoringa raksturojums: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā



Klientu apkalpošanas standarta ievērošanas monitoringa rezultātus pašvaldības visbiežāk ir izmantojušas, apmācot klientu apkalpošanas darbiniekus (76% jeb 43 no tām pašvaldībām, kurās tika monitorēta klientu apkalpošanas standarta ievērošana).

28% jeb 16 no pašvaldībām, kas veic klientu apkalpošanas monitoringu, tā rezultātā ir ieviesušas jaunus apkalpošanas kanālus (vairāk šāds monitoringa rezultātu pielietojums ir vērojams tajās pašvaldībās, kur ir vidēji liels dokumentu skaits (4644-9375), vēl 19% ir reorganizējušas pašvaldības darbu.

Citi klientu apkalpošanas uzlabojumi monitoringa rezultātā ir veikti retāk – 10% jeb 6 pašvaldībās pārskatīts biznesa process, 8% jeb 5 pašvaldībās ieviests, pārskatīts klientu apkalpošanas vadlīnijas, rokasgrāmata vai standarts un 9% jeb 5 pašvaldībās veikti citi uzlabojumi.

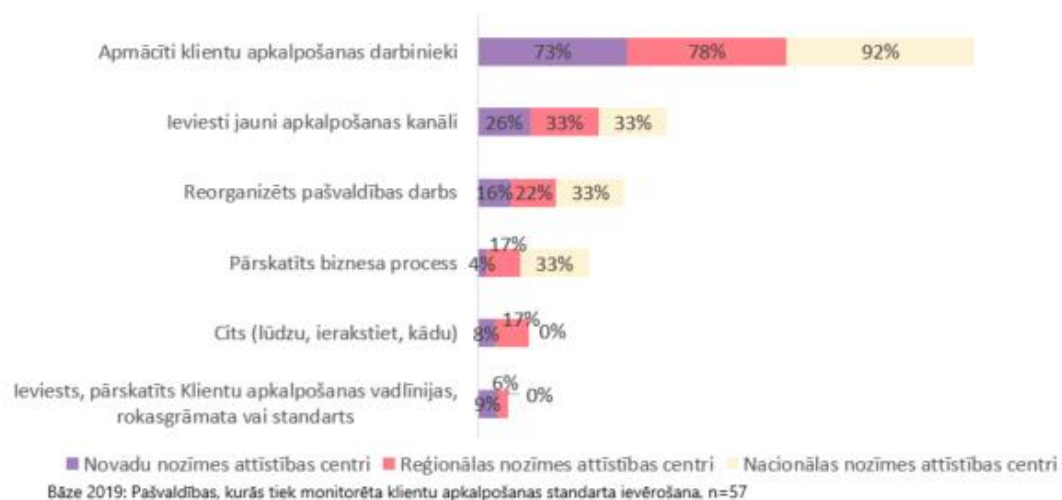
30. attēls. Pašvaldību klientu apkalpošanas uzlabojumu raksturojums



Bāze 2019: Pašvaldības, kurās tiek monitorēta klientu apkalpošanas standarta ievērošana, n=57

Visbiežāk ir veikti uzlabojumi saistībā ar klientu apkalpošanas darbinieku apmācību un gandrīz visos (92%) nacionālās nozīmes attīstības centros šāds uzlabojums ir ticis ieviests (skat. 31. attēlu), arī novadu nozīmes un reģionālās nozīmes attīstības centros šo uzlabojumu ir ieviesušas lielākā daļa pašvaldību. Citi klientu apkalpošanas uzlabojumi monitoriņa rezultātā novadu nozīmes attīstības centros un reģionālās nozīmes attīstības centros ir veikti ievērojami retāk.

31. attēls. Pašvaldību klientu apkalpošanas uzlabojumu raksturojums: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā

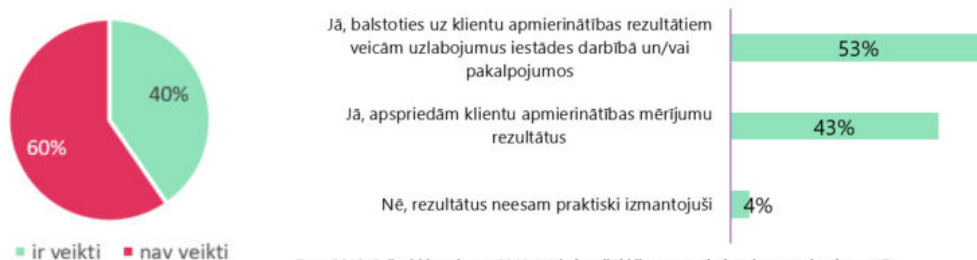


Bāze 2019: Pašvaldības, kurās tiek monitorēta klientu apkalpošanas standarta ievērošana, n=57

2019. gada laikā klientu apmierinātības mērījumus ir veikušas divas ceturtdaļas (42 pašvaldības) no aptaujātajām pašvaldībām. To vidū galvenokārt ir tādas, kurām ir vidēji augsts pakalpojumu transakciju elektronizācijas līmenis (34-75%).

Vairumā gadījumu (53% jeb 25 pašvaldības) veikto klientu apmierinātības mērījumu rezultāti ir pielietoti, veicot uzlabojumus pašvaldības darbībā un/vai pakalpojumos. 43% jeb 20 pašvaldību šos rezultātus ir apsprieduši. Rezultātus nav ņēmušas vērā 4% jeb 2 pašvaldības. Ņemot vērā, ka 4% pašvaldību šos rezultātus nav izmantojušas, jāvērtē, ka vai nu iegūtie rezultāti nav bijuši praktiski pielietojami, vai arī pašvaldībām ir trūcis finanšu resursu vai cilvēkresursu šo rekomendāciju ieviešanai.

32. attēls. Pašvaldību īpatsvars, kuras veic klientu apmierinātības mērījumus

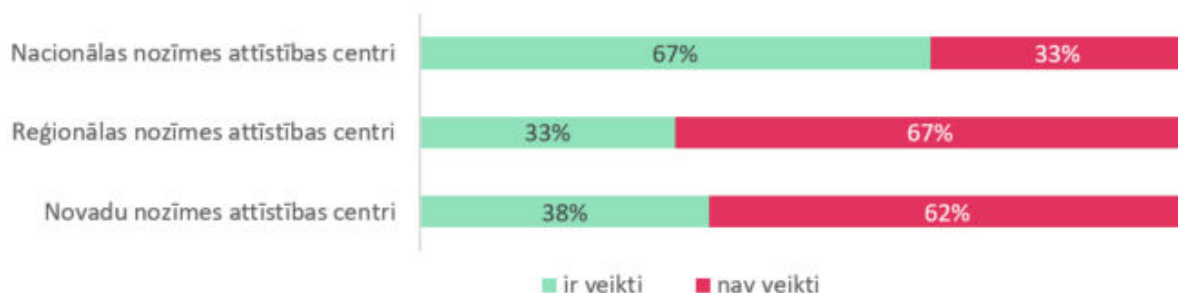


Bāze 2019: Pašvaldības, kurās 2018. gadā ir veikti klientu apmierinātības mērījumi, n = 47

Bāze 2019: Visas pašvaldības, n = 104

Visbiežāk (67%) klientu apmierinātības mērījumus veic nacionālās nozīmes attīstības centri (skat. 33. attēlu). To reģionālās nozīmes attīstības centru un novadu nozīmes attīstības centru īpatsvars, kuri veic klientu apmierinātības pētījumus, ir teju divas reizes mazāks.

33. attēls. Pašvaldību īpatsvars, kuras veic klientu apmierinātības mērījumus: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā



Bāze 2019: Visas pašvaldības, n = 104

Balstoties uz klientu apmierinātības rezultātiem, uzlabojumi pašvaldības darbībā un/vai pakalpojumos visbiežāk ir veikti nacionālās nozīmes attīstības centros (skat. 34. attēlu). Klientu apmierinātības mērījumu rezultātus praktiski nav izmantojuši 6% novadu nozīmes attīstības centru.

34. attēls. Klientu apmierinātības mērījumu rezultātā veikto uzlabojumu raksturojums: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā



Visbiežāk pašvaldības klientu apmierinātības mērījumos noskaidro vispārīgu informāciju par pašvaldību un/vai klientu apkalpošanu (84% jeb 38 pašvaldību) un noskaidro situāciju klientu apkalpošanas kanālu griezumā (40% jeb 18 pašvaldības) (sk. 35. attēlu). Klientu apmierinātības mērījumos situācija tiek noskaidrota arī pašvaldības pakalpojumu griezumā (38% jeb 17 pašvaldības) un klientu segmentu (mērķauditoriju) (18% jeb 8 pašvaldības) griezumā. Abos šajos griezumā klientu apmierinātības mērījumu rezultātus aplūko tādas pašvaldības kā Ādažu novada pašvaldība, Raunas novada pašvaldība, Rēzeknes pilsētas dome, Siguldas novada pašvaldība, Līvānu novada pašvaldība, Jēkabpils pilsētas pašvaldība, Rīgas dome, Cēsaines novada pašvaldība, Kokneses novada pašvaldība, Ventspils pilsētas dome un Lubānas novada pašvaldība.

Visretāk (4% jeb 2 pašvaldības) klientu apmierinātības mērījumu rezultāti tiek aplūkoti, ņemot vērā pēdējo klientu apkalpošanas gadījumu vai transakciju. Šādu mērījuma rezultātu atspoguļojumu analizē Ilūkstes novada pašvaldība un Salacgrīvas novada pašvaldība.

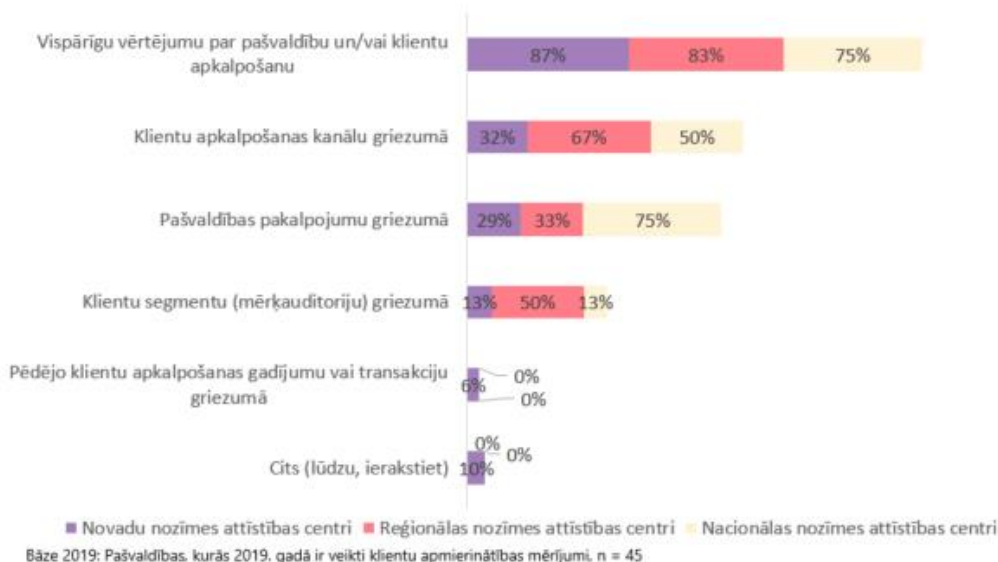
35. attēls. Pašvaldību klientu apmierinātības mērījumu noskaidrotās informācijas raksturojums



Vispārīgu vērtējumu par pašvaldību un/vai klientu apkalpošanu klientu apmierinātības mērījumos visbiežāk (87%) ir veikuši tie novadu nozīmes attīstības centri, kuri ir veikuši klientu apmierinātības mērījumus 2019. gadā (skat. 36. attēls). Nacionālās nozīmes attīstības centri salīdzinoši biežāk (75%) kā novadu nozīmes un reģionālās nozīmes attīstības centri veic klientu apmierinātības mērījumu pašvaldības pakalpojumu griezumā. Novadu nozīmes attīstības centri salīdzinoši retāk kā reģionālās nozīmes attīstības centri un/vai nacionālās nozīmes attīstības centri veic klientu

apmierinātības mērījumus klientu apkalpošanas kanālu griezumā (32%), pašvaldības pakalpojumu griezumā (29%) un klientu segmentu (mērķauditoriju) griezumā (13%).

36. attēls. Pašvaldību klientu apmierinātības mērījumu noskaidrotās informācijas raksturojums: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā



Pakalpojumu sniegšanas jomā visbiežāk pašvaldības izmanto tādus proaktīvus pakalpojumus, kā atgādinājumus par iespējām un pienākumiem (33% jeb 34 pašvaldības). 26% jeb 27 pašvaldības piedāvā tādu proaktīvu pakalpojumu kā paziņojumu nosūtīšanu klientam, iestājoties noteiktām dzīves situācijām (sk. 37. attēlu). 18% jeb 19 pašvaldības norāda, ka tās piedāvā klientam apstiprināt pašvaldības sagatavotu pakalpojuma pieteikumu. Pašvaldības, kuras norādīja uz cita veida iespējām, īsziņas veidā nosūta informāciju par pakalpojuma izpildi (Ilūkstes novada pašvaldība), kā arī ir pieejami komunikācijai Whatsapp lietotnē (Grobiņas novada pašvaldība).

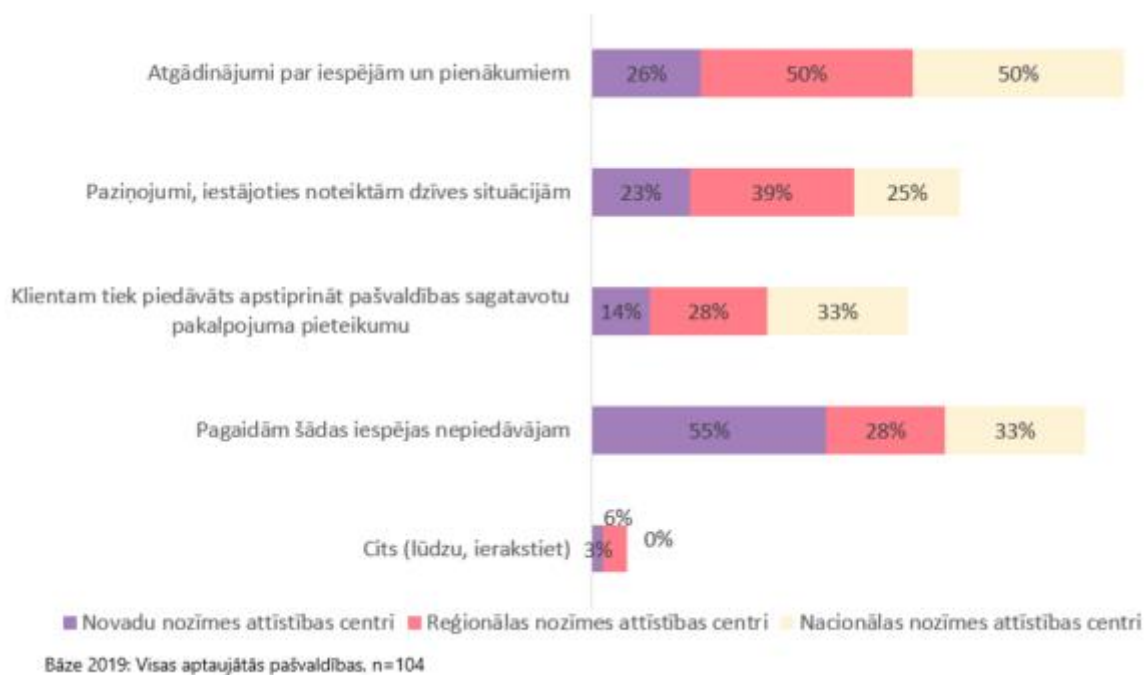
Puse no aptaujātajām pašvaldībām (48% jeb 50 pašvaldības) norādīja uz to, ka pagaidām šādas iespējas nepiedāvā.

37. attēls. Pašvaldību sniegto proaktīvo risinājumu raksturojums pakalpojumu sniegšanas jomā



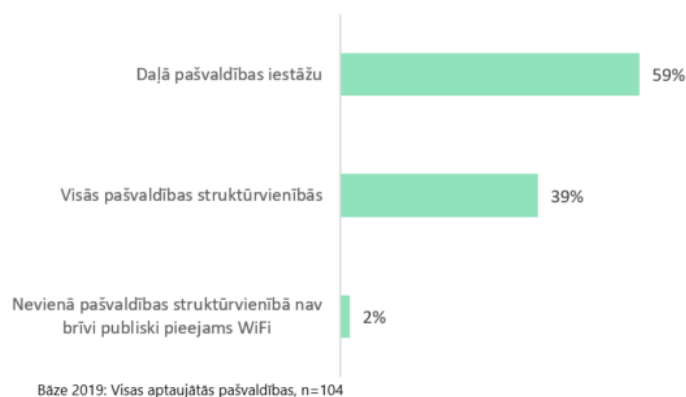
Vairāk nekā puse (55%) novadu nozīmes attīstības centru pagaidām nepiedāvā pašvaldībā sniegtos proaktīvus risinājumus (skat. 38. attēlu). Puse reģionālās nozīmes attīstības centru un puse nacionālās nozīmes attīstības centru piedāvā sniegt atgādinājumus par iespējām un pienākumiem. Paziņojumus, iestājoties noteiktām dzīves situācijām visbiežāk (39%) piedāvā reģionālās nozīmes attīstības centri. Pašvaldības sagatavotu pakalpojumu pieteikumu piedāvā 29% reģionālās nozīmes attīstības centru un 33% nacionālās nozīmes attīstības centru.

38. attēls. Pašvaldību sniegto proaktīvo risinājumu raksturojums pakalpojumu sniegšanas jomā: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā



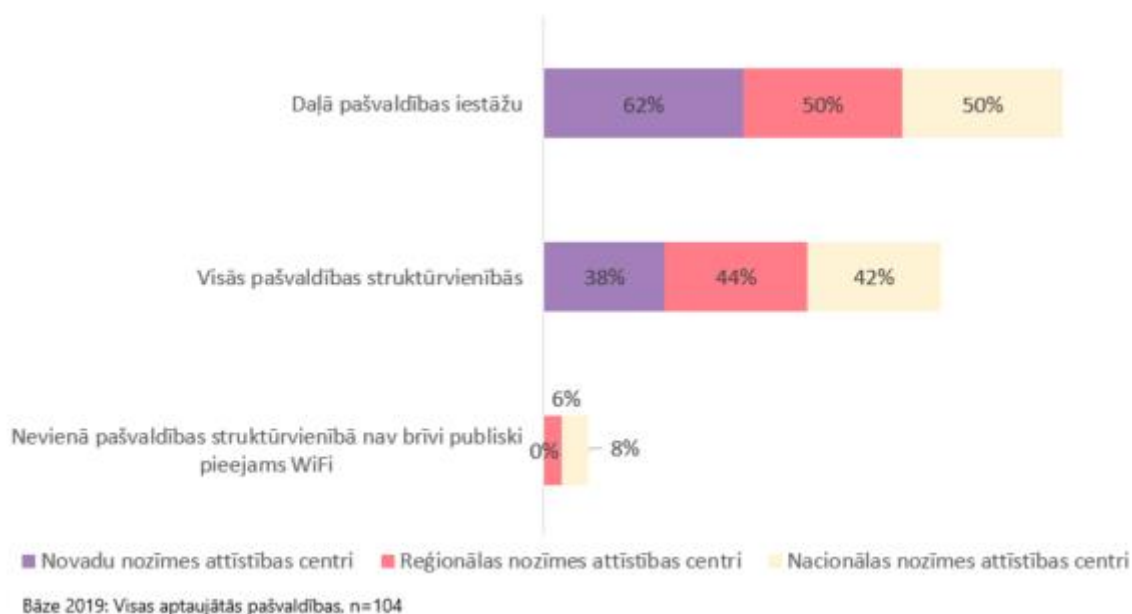
Gandrīz visās pašvaldībās vai tās struktūrvienībās ir brīvi publiski pieejams WiFi pieslēgums. Pamatā (59% jeb 61 pašvaldība) brīvi pieejams publiskais WiFi pieslēgums ir daļā pašvaldības iestāžu, savukārt 39% jeb 41 pašvaldībā tas ir pieejams visās pašvaldības struktūrvienībās. 2% jeb 2 pašvaldībās (Ventspils novada pašvaldībā un Balvu novada pašvaldībā) brīvi publiski pieejams WiFi nav pieejams nevienā pašvaldības struktūrvienībā.

39. attēls. Pašvaldības brīvi publiski pieejama WiFi pieejamības raksturojums



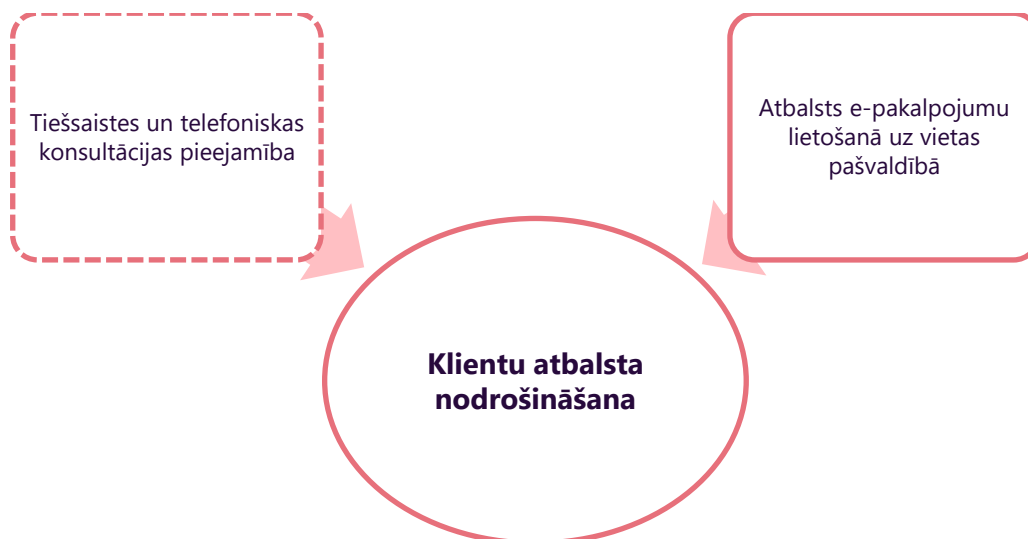
Visās pašvaldības struktūrvienībās vai daļā pašvaldības iestāžu brīvi publiski pieejams WiFi ir visos novadu nozīmes attīstības centros (skat. 40. attēls). Mazāk nekā pusei reģionālās nozīmes attīstības centru (44%) un nacionālās nozīmes attīstības centru (42%) brīvi publiski pieejams WiFi ir pieejams visās pašvaldības struktūrvienībās. 6% reģionālās nozīmes attīstības centros un 8% nacionālās nozīmes attīstības centros brīvi publiski pieejams WiFi nav nevienā pašvaldības struktūrvienībā.

40. attēls. Pašvaldības brīvi publiski pieejama WiFi pieejamības raksturojums: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā



4.1.2.2. Klientu atbalsta nodrošināšana

41. attēls. Klientu atbalsta nodrošināšanas rādītāji



Svarīgākās atziņas par apakštēmu “Klientu atbalsta nodrošināšana”

- 85% jeb 88 (72% ar viedkartes lasītāju, 13% bez viedkartes lasītāja) pašvaldību klientu apkalpošanas centros ir pieejams dators ar iespēju pieteikt un saņemt e-pakalpojumus.
- 86% jeb 78 pašvaldību darbinieku pienākumos noteikts sniegt praktisku palīdzību e-pakalpojumu izmantošanai.
- 97% jeb 101 pašvaldība nepiedāvā iespēju tiešsaistes režīmā saņemt konsultācijas par valsts pārvaldes pakalpojumu (tērzētava – chat vai Skype, vai citā tūlītējas tiešsaistes saziņas formā).
- 58% jeb 60 pašvaldību tīmekļvietnēs ir sniegta kontaktinformācija konsultācijām, bet 62% jeb 64 pašvaldības nenodrošina pa tālruni e-pakalpojuma izmantošanā.

Apakštēmas “Klientu atbalsta nodrošināšana” rezultāti

85% jeb 88 pašvaldības norādījušas, ka klientu apkalpošanas centros ir dators ar iespēju klientiem pieteikt/saņemt e-pakalpojumus, vien 3% jeb 3 pašvaldībās šāds dators nav pieejams, vēl 13% jeb 14 pašvaldības neizmanto klientu apkalpošanas centrus. Apskatot tikai tās pašvaldības, kurām ir klientu apkalpošanas centri, 72% (75 pašvaldības) no šiem klientu apkalpošanas centriem ir dators ar viedkartes lasītāju, 13% (14 pašvaldības) - dators bez viedkartes lasītāja.

86% jeb 78 pašvaldības (88 % no kopējā pašvaldību skaita), kurās ir klientu apkalpošanas centri, ir pieejami darbinieki, kuram praktiskas palīdzības sniegšana ietilpst darba pienākumos. Vēl 14% jeb 13 pašvaldībās ir darbinieki, pie kuriem var saņemt praktisku palīdzību pašvaldības e-pakalpojumu izmantošanai, bet kura darba pienākumos tas nav noteikts. Biežāk darbinieks, kura pienākumos ir noteikts sniegt praktisku palīdzību pašvaldības e-pakalpojumu izmantošanai, ir pašvaldības, kurām ir vidēji augsts dokumentu aprites elektronizācijas līmenis (43% līdz 83%) un pakalpojumu transakciju elektronizācijas līmenis robežās no 8% līdz 18%.

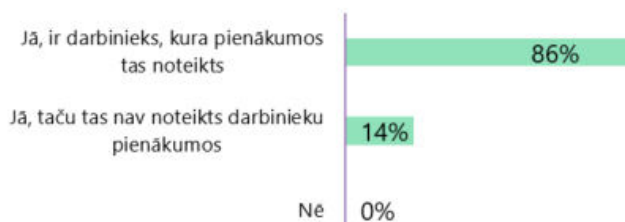
42. attēls. Pašvaldību klientu apkalpošanas centru datorizācijas un praktiskās palīdzības e-pakalpojumu izmantošanai pieejamības raksturojums

F33. Vai klientu apkalpošanas centros ir dators ar iespēju klientiem pieteikt/saņemt e-pakalpojumus?



Bāze 2019: Visas aptaujātās pašvaldības, n = 104

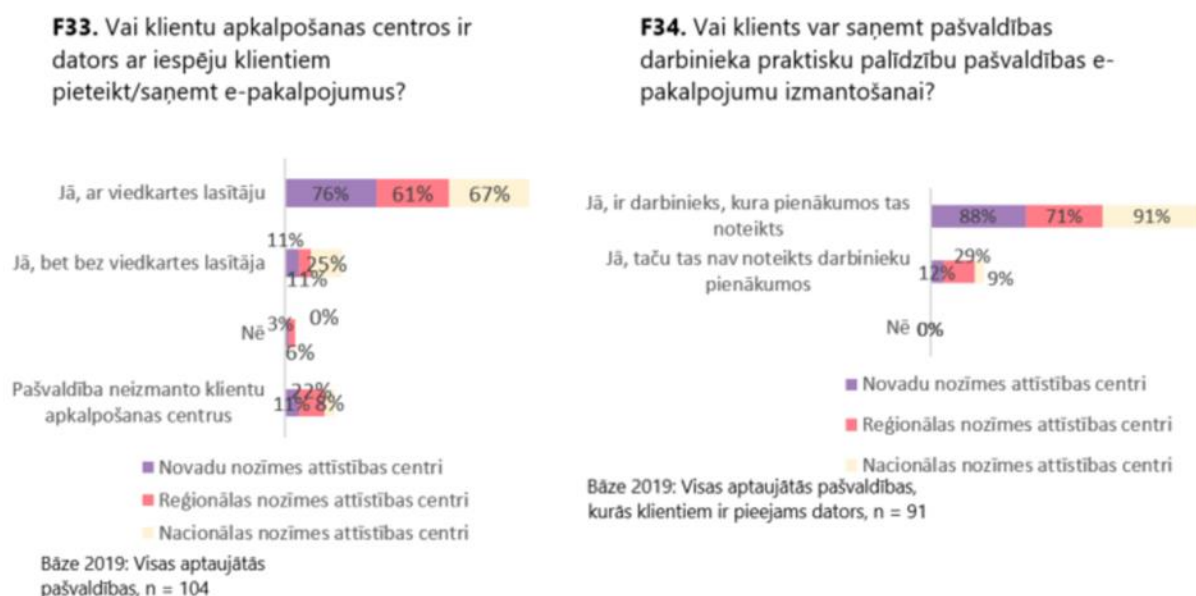
F34. Vai klients var saņemt pašvaldības darbinieka praktisku palīdzību pašvaldības e-pakalpojumu izmantošanai?



Bāze 2010: Visas aptaujātās pašvaldības, kurās klientiem ir pieejams dators, n = 91

Pašvaldību vidū visbiežāk klientu apkalpošanas centros dators ar iespēju klientiem pieteikt/saņemt e-pakalpojumus ir novadu nozīmes attīstības centros (76%) (skat. 43. attēlu). Savukārt nacionālās nozīmes attīstības centros biežāk (91%) klients var saņemt pašvaldības darbinieka praktisku palīdzību pašvaldības e-pakalpojumu izmantošanai no darbinieka, kura pienākumos tas ir noteikts.

43. attēls. Pašvaldību klientu apkalpošanas centru datorizācijas un praktiskās palīdzības e-pakalpojumu izmantošanai pieejamības raksturojums: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā

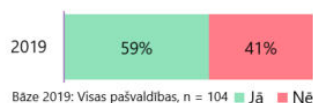


Pēc eksperta sniegtā vērtējuma vairāk nekā pusei (59% jeb 61 pašvaldība) pašvaldību tīmekļa vietnē ir pieejama kontaktinformācija konsultācijām (sk. 44. attēlu). Tomēr tikai 3% jeb 3 no pašvaldībām ir iespējams saņemt konsultācijas par valsts pārvaldes pakalpojumu tiešsaistes režīmā - šāda iespēja jau ir Amatas novada pašvaldības, Madonas novada pašvaldības un Mālpils novada pašvaldības tīmekļa vietnē.

Divām ceturtdaļām pašvaldību (38% jeb 40 pašvaldības) ir iespēja saņemt konsultācijas pa tālruni e-pakalpojumu izmantošanai. Biežāk šādu iespēju piedāvā pašvaldības, kuras nodarbina 198-341 darbinieku; Vidzemes reģiona pašvaldības, kā arī pašvaldības, kas atrodas novadu pilsētās.

44. attēls. Pašvaldību klientiem pieejamo konsultāciju raksturojums

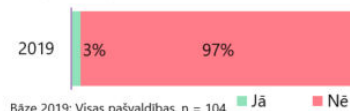
M11. Tīmekļa vietnē sniegta kontaktinformācija konsultācijām



M09. Klientam tiek nodrošinātas konsultācijas pa tālruni e-pakalpojuma izmantošanā



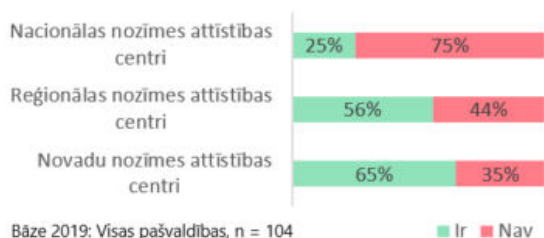
M12. Personai ir iespēja tiešsaistes režīmā saņemt konsultācijas par valsts pārvaldes pakalpojumu (tērzētava - čats vai Skype, vai cita tūlītējas tiešsaistes saziņas forma):



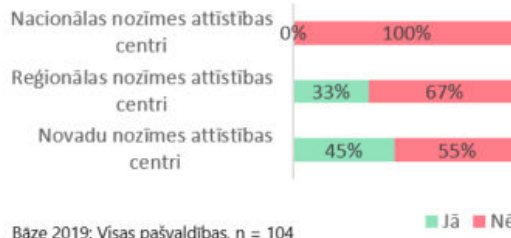
Pēc ekspertu sniegtā vērtējuma tika secināts, ka kontaktinformācija konsultācijām visbiežāk ir sniegta novadu nozīmes attīstības centru tīmekļvietnēs (65%), savukārt visretāk tā ir sniegta nacionālās nozīmes attīstības centru tīmekļvietnēs (25%) (skat. 45. attēlu). Līdzīga situācija ir vērojama arī jautājumā par to, vai klientam tiek nodrošinātas konsultācijas pa tālruni e-pakalpojuma izmantošanā – 45% novadu nozīmes attīstības centru šāda veida atbalstu nodrošina, turpretī neviens no aptaujātajiem nacionālās nozīmes attīstības centriem to nedara. Neliela daļa reģionālās nozīmes attīstības centru (6%) saviem klientiem nodrošina iespēju tiešsaistes režīmā saņemt konsultācijas par valsts pārvaldes pakalpojumiem (piemēram, čatā, Skype u.tml.).

45. attēls. Pašvaldību klientiem pieejamo konsultāciju raksturojums: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā

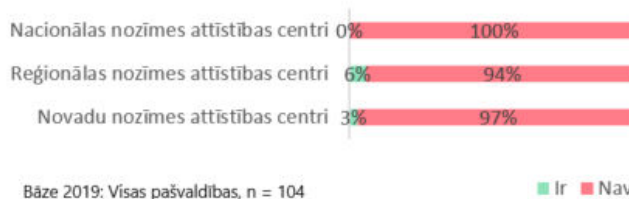
M11. Tīmekļa vietnē sniegta kontaktinformācija konsultācijām



M09. Klientam tiek nodrošinātas konsultācijas pa tālruni e-pakalpojuma izmantošanā



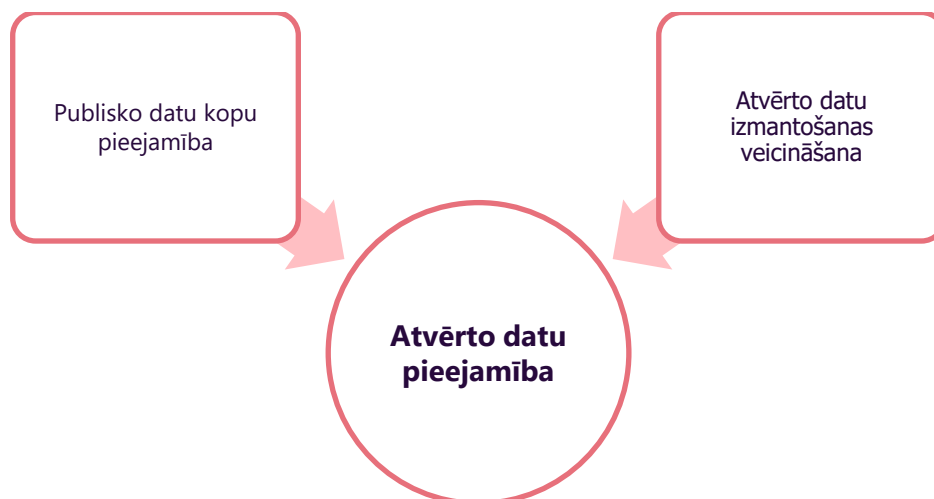
M12. Personai ir iespēja tiešsaistes režīmā saņemt konsultācijas par valsts pārvaldes pakalpojumu (tērzētava - čats vai Skype, vai cita tūlītējas tiešsaistes saziņas forma):



4.1.3. Atvērto datu pieejamība

Atvērto datu pieejamības rādītājos ietilpst jautājumi par publisko datu kopu pieejamību, kā arī par atvērto datu izmantošanas veicināšanu. Šajā nodaļā dati tiek rādīti tikai apkopotā veidā. Tēmu "Atvērto datu pieejamība" veido 2 jautājumu grupas, kas atspoguļotas 46. attēlā, bet kopā šajā nodaļā ietilpst 5 jautājumi.

46. attēls. Atvērto datu pieejamības jautājumi



Svarīgākās atziņas par apakštēmu "Atvērto datu pieejamība"

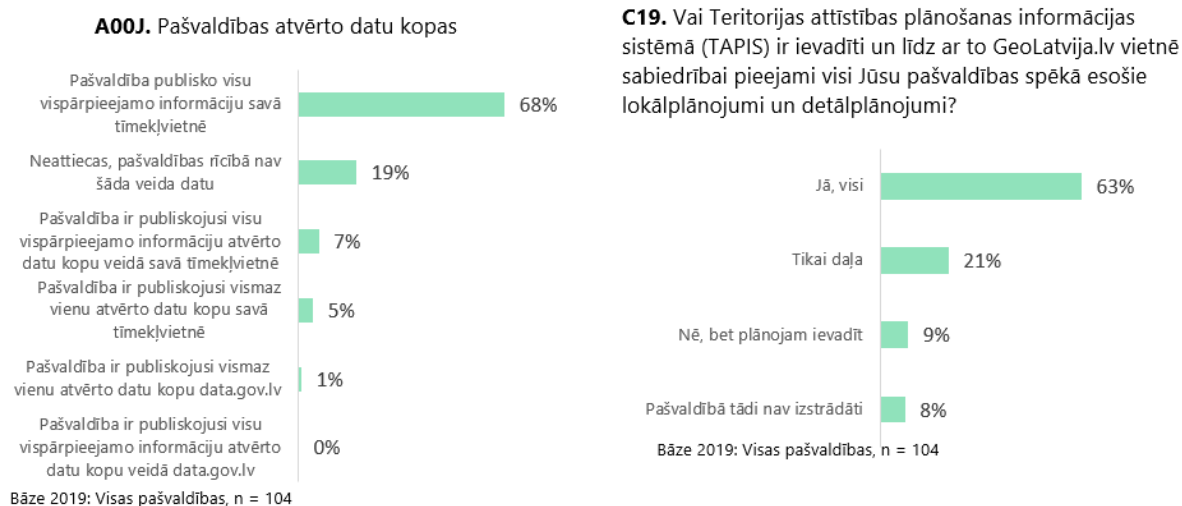
- 13% jeb 14 pašvaldības 2019. gadā ir norādījušas, ka tām ir publiskotas visas vai vismaz viena atvērto datu kopa atvērto datu kopu veidā portālā data.gov.lv vai savā tīmekļvietnē. 68% (71 pašvaldība) pašvaldību norādījušas, ka visa pašvaldības vispārpieejamā informācija tiek publicēta savā tīmekļvietnē. 19% jeb 20 pašvaldību norādīja, ka to rīcībā šāda veida datu nav.
- 63% jeb 66 pašvaldību Teritorijas attīstības plānošanas informācijas sistēmā (TAPIS) ir ievadīti un līdz ar to GeoLatvija.lv vietnē sabiedrībai pieejami visi pašvaldības spēkā esošie lokālplānojumi un detālplānojumi.
- 72% jeb 75 pašvaldību norāda, ka specializētos datu apstrādes (vizualizācijas, prognozēšanas) rīkus neizmanto, jo tādi nav nepieciešami. 5% jeb 5 pašvaldības norāda, ka tādi būtu nepieciešami.

Apakštēmas "Atvērto datu pieejamība" rezultāti

Pēc pašu pašvaldību sniegtā pašvērtējuma, publiski pieejamas atvērto datu kopas atvērto datu portālā data.gov.lv vai savas pašvaldības tīmekļvietnē ir 13% jeb 14 pašvaldību. Savukārt tās 68% (71 pašvaldība) pašvaldību, kuras visu vispārpieejamo informāciju publisko savā tīmekļvietnē, biežāk ir ar vidēji lielu pakalpojumu transakciju skaitu (7632-15490) un pakalpojumu transakciju elektronizācijas līmeni 34%-75%. 63% jeb 66 pašvaldības norāda uz to, ka Teritorijas attīstības plānošanas informācijas sistēmā (TAPIS) ir ievadīti un līdz ar to GeoLatvija.lv vietnē sabiedrībai pieejami visi pašvaldības spēkā esošie lokālplānojumi un detālplānojumi. Biežāk Teritorijas attīstības plānošanas informācijas sistēmā ievadīti visi pašvaldības spēkā esošie lokālplānojumi un

detālplānojumi ir pašvaldībām ar lielu nodarbināto skaitu (no 627 darbiniekiem); lielu dokumentu skaitu (9376-1259468); lielu pakalpojumu transakciju skaitu (15491-467166). Šī statistika norāda uz to, ka lielākām pašvaldībām (vērtējot pēc dokumentu skaita un pakalpojumu transakciju skaita) ir pieejami vairāk cilvēkresursu, lai informācijas sistēmā TAPIS ievietotu visus pašvaldības spēkā esošos lokālplānojumus un detālplānojumus.

47. attēls. Pašvaldību publisko datu kopu un to izmantošanas nosacījumu raksturojums



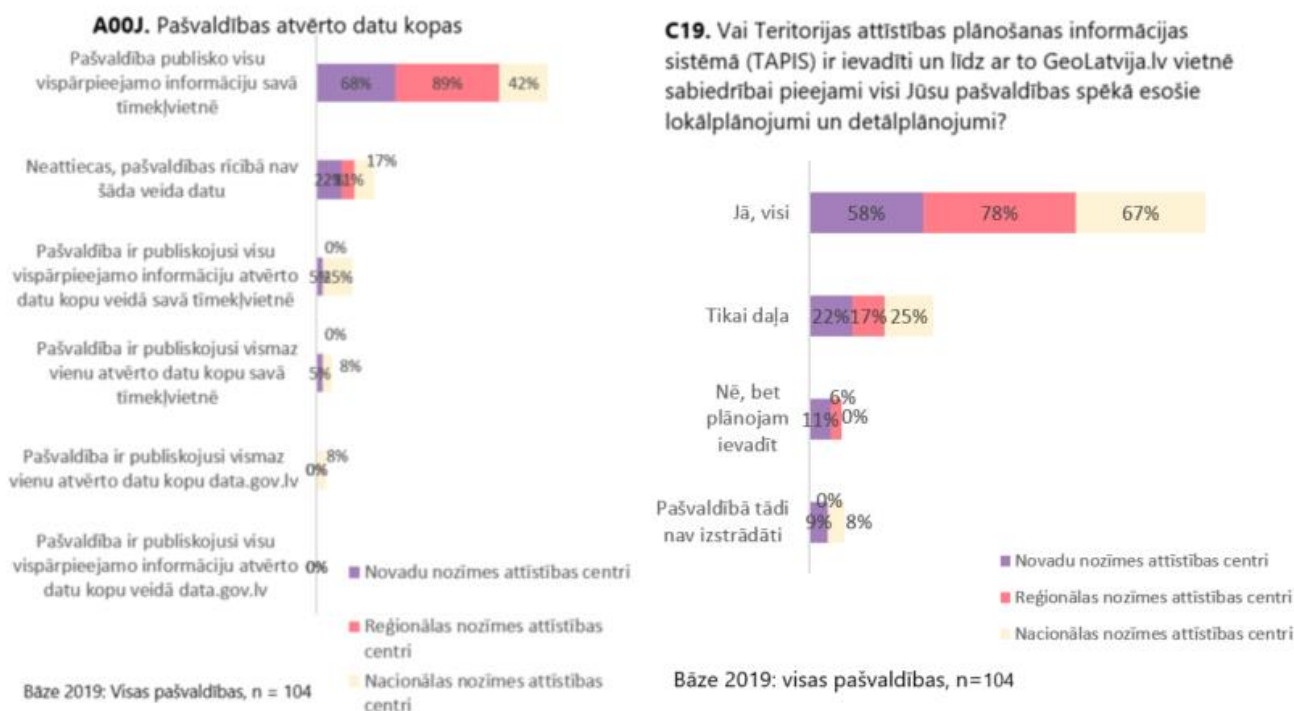
Viena (1%) pašvaldība ir publiskojuši vismaz vienu atvērto datu kopu data.gov.lv¹². Septiņas (7%) pašvaldības (Viesītes novada pašvaldība, Rēzeknes pilsētas dome, Daugavpils novada pašvaldība, Krustpils novada pašvaldība, Salacgrīvas novada pašvaldība un Jelgavas novada pašvaldība, Rojas novada pašvaldība) ir publiskojušas visu vispārpieejamo informāciju atvērto datu kopu veidā savā tīmekļvietnē. Piecas (5%) pašvaldības ir publiskojušas vismaz vienu atvērto datu kopu savā tīmekļvietnē Ādažu novada pašvaldība, Alsungas novada pašvaldība, Mazsalacas novada pašvaldība, Priekule novada pašvaldība, Ventspils pilsētas dome).

Visbiežāk pašvaldības visu vispārpieejamo informāciju publisko savā tīmekļvietnē, tomēr jāpievērš uzmanību tam, ka saistībā ar atvērto datu kopu veidā pašvaldības informāciju biežāk publicē nacionālās nozīmes attīstības centri (skat. 48. attēlu), kad ceturtdaļa nacionālās nozīmes attīstības centru ir publiskojuši visu vispārpieejamo informāciju atvērto datu kopu veidā savā tīmekļvietnē, tāpat 8% ir publiskojuši vismaz vienu atvērto datu kopu savā tīmekļvietnē, kā arī 8% ir publiskojuši vismaz vienu atvērto datu kopu data.gov.lv.

Lielākoties (78%) reģionālās nozīmes attīstības centri teritorijas attīstības plānošanas informācijas sistēmā (TAPIS) ir ievadījuši visus pašvaldības spēkā esošos lokālplānojumus un detālplānojumus. 11% novadu nozīmes attīstības centri un 6% reģionālās nozīmes attīstības centri šo informāciju TAPIS nav ievadījuši, bet to plāno darīt. 9% novadu nozīmes attīstības centros un 8% nacionālās nozīmes attīstības centros sabiedrībai pieejami spēkā esošie lokālplānojumi un detālplānojumi nav izstrādāti.

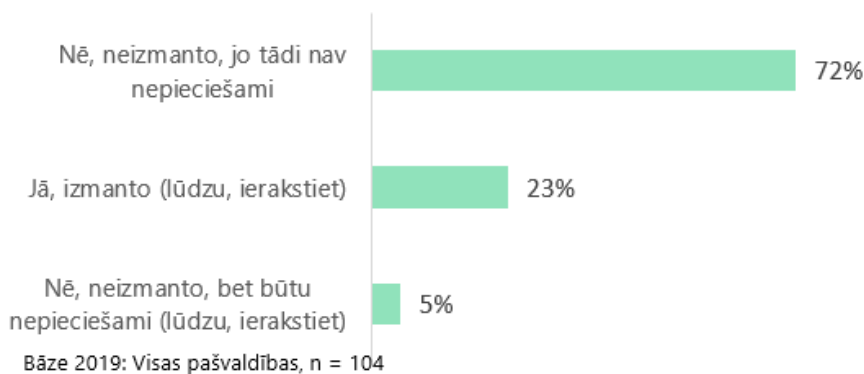
¹² <https://data.gov.lv>

48. attēls. Pašvaldību publisko datu kopu un to izmantošanas nosacījumu raksturojums: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā



2019. gadā 23% jeb 24 pašvaldības norāda, ka tās izmanto specializētus datu apstrādes rīkus datu vizualizācijai vai prognozēšanai, taču tikai 5% jeb 5 no visām pašvaldībām norāda, ka tādi rīki ir nepieciešami. 72% jeb 75 pašvaldības norāda, ka specializēti datu apstrādes rīki nav nepieciešami. 2019. gadā 5 pašvaldības, kurām ir nepieciešami šādi rīki, taču tos vēl neizmanto – Aizputes novada pašvaldība, Jēkabpils novada pašvaldība, Skrīveru novada pašvaldība, Auces novada pašvaldība, Cēsaines novada pašvaldība (sk. 49. attēlu).

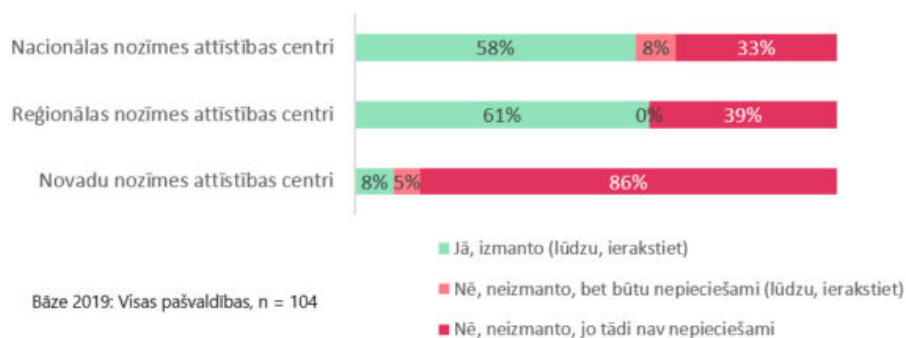
49. attēls. Pašvaldību īpatsvars, kuras izmanto specializētus datu apstrādes rīkus



Lielākā daļa novadu nozīmes attīstības centru (86%) norādījuša, ka specializētus datu apstrādes rīkus neizmanto, jo tādi nav nepieciešami (skat. 50. attēlu). Vairāk nekā puse reģionālās nozīmes attīstības centru (61%) un nacionālās nozīmes attīstības centru (58%) norādījuši, ka izmanto

specializētus datu apstrādes rīkus. 8% nacionālās nozīmes attīstības centru norādījuši, ka specializētus datu apstrādes rīkus neizmanto, bet tādi būtu nepieciešami.

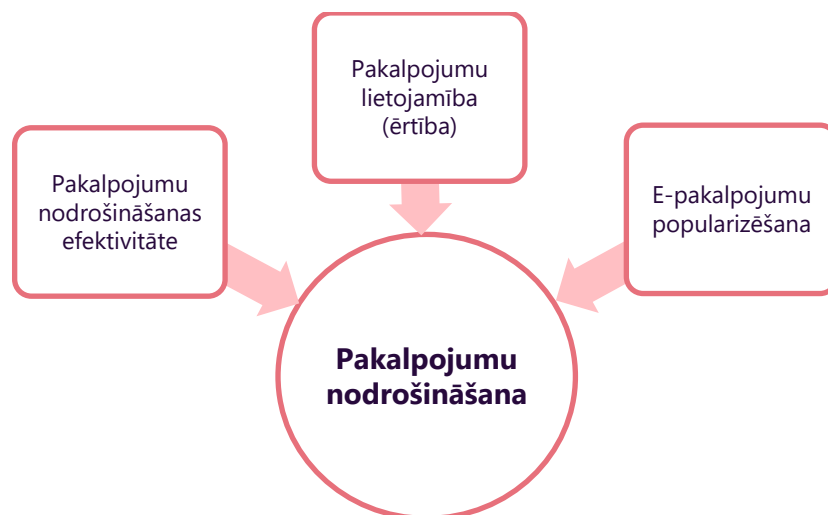
50. attēls. Pašvaldību īpatsvars, kuras izmanto specializētus datu apstrādes rīkus: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā



4.1.4. Pakalpojumu nodrošināšana

Pakalpojumu nodrošināšanas tēmā ir iekļautas vairākas jautājumu grupas, kas skar pakalpojumu nodrošināšanas statistiku un efektivitāti, pakalpojumu lietojamību, e-pakalpojumu popularizēšanu. Pakalpojumu nodrošināšanas galvenie jautājumi apkopoti 51. attēlā. Šajā nodaļā dati tiek rādīti tikai apkopotā veidā.

51. attēls. Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitātes jautājumu tēmas



4.1.4.1. Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitāte

Svarīgākās atziņas par apakštēmu “Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitāte”

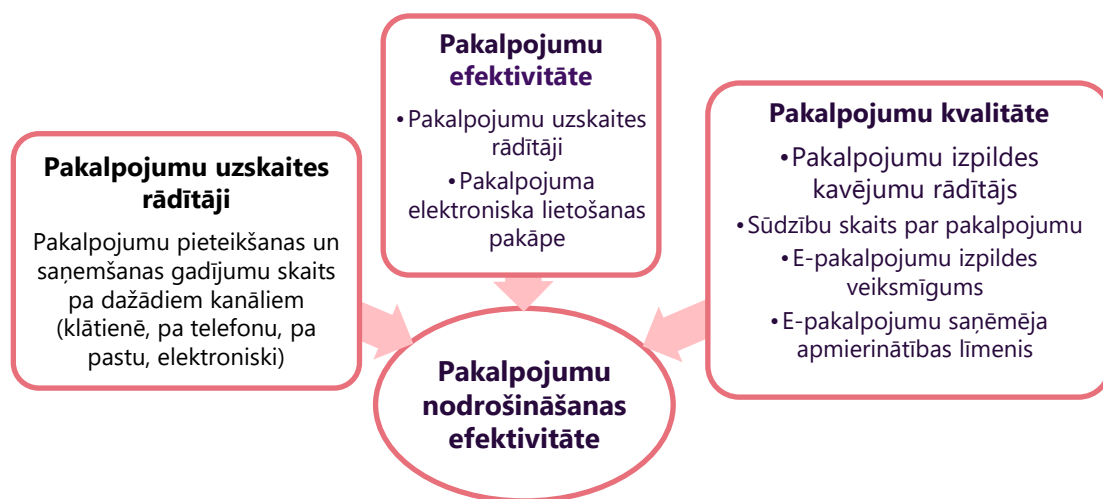
- Iedzīvotāji pakalpojumiem primāri piesakās, izmantojot pasta kanālu (51,4% gadījumu). Otrs populārākais kanāls, lai pieteiktos pakalpojumiem, ir pieteikšanās elektroniskajā vidē (31,9%).
- 2018. gadā pakalpojumu pieteikumu un izsniegšanas gadījumu īpatsvara trešdaļu sastāda Rīgas dome (33%). Pārējās pašvaldībās šī proporcija nav lielāka par 6%.
- 2018. gadā neviena pašvaldība nav pilnībā sniegusi pakalpojumus elektroniski, taču Rojas novada pašvaldība un Valkas novada dome ir sniegušas pakalpojumus, kas vairāk nekā 70% ir elektroniskie pakalpojumi.
- 2018. gadā 12 pašvaldības spēj uzskaitīt e-pakalpojumu uzsākšanas gadījumu skaitu pieteikšanās posmam un 17 pašvaldības spēj uzskaitīt e-pakalpojumu pabeigšanas gadījumu skaitu pieteikšanās posmam.
- Pašvaldību pašvērtējuma atbildes liecina, ka tikai 7% jeb 7 pašvaldības var sniegt pakalpojumu izpildes kavējumu skaitu, un 10% jeb 10 pašvaldības – sūdzību skaitu par vismaz vienu pakalpojumu.

- 2019. gadā 60% jeb 62 pašvaldības neveic klientu apmierinātības novērtējumus par saņemtajiem e-pakalpojumiem, un tikai 11% jeb 11 pašvaldības apmierinātības novērtējumu veic pie katra pakalpojuma saņemšanas.
- 2017. gadā 74 % pakalpojumu, kuriem ir elektronizēts saņemšanas vai kāds cits posms, netiek veikts apmierinātības novērtējums, bet 21% pašvaldību vērtē pēc savas metodikas, piemēram, klientu apmierinātības aptaujā.

Apakštēmas “Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitāte” rezultāti

Rādītāja shematiskais attēlojums ir redzams 51. attēlā. Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitātes sadaļa sastāv no pašvaldību pakalpojumu nodrošināšanas ar datiem līmeņa, pakalpojumu efektivitātes un pakalpojumu kvalitātes. Sadaļu “pakalpojumu nodrošināšanas efektivitāte” veido 3 jautājumu grupas, kas atspoguļotas 52. attēlā, bet kopā šajā nodaļā ietilpst 11 jautājumi.

52. attēls. Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitātes rādītāji



Pakalpojumu efektivitāte

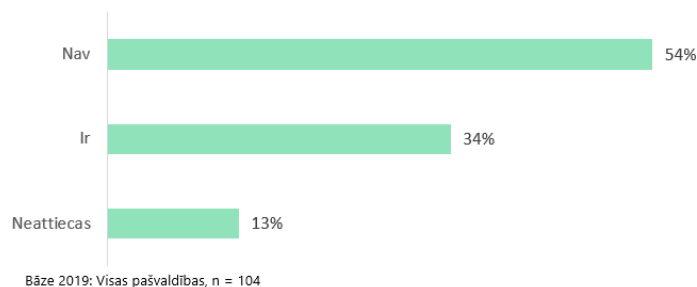
Pakalpojumu uzskaitē notiek divos posmos – pieteikšanās un rezultāta izsniegšanas veidā. Pašvaldības sniegušas datus par 110 tūkstošiem pakalpojumu pieteikumu gadījumu un 278 tūkstošiem rezultātu saņemšanas gadījumu.

2019. gadā tikai trešdaļai (34% jeb 36 pašvaldības) pašvaldību ir pieejama detalizēta pakalpojumu pieteikšanas un uzskaites statistika pa kanāliem (skat. 53. attēlu). Biežāk (53%) tā ir pieejama Kurzemes plānošanas reģiona pašvaldībām; nacionālās nozīmes attīstības centriem; pašvaldībām ar pakalpojumu transakciju elektronizācijas līmeni 8%-18% un 25%-33%; zemu (219-3809) un lielu pakalpojumu transakciju skaitu (15491-467166); kā arī dokumentu aprites elektronizācijas līmeni 22%-33%. Vairāk nekā puse (54% jeb 56 pašvaldības) pašvaldību norādīja, ka pašvaldībai nav pieejama detalizēta pakalpojumu pieteikšanas un uzskaites statistika pa kanāliem. 13% jeb 14 pašvaldības norādīja, ka uz tām šis aspekts neattiecas.

Lai gan tikai trešdaļa pašvaldību ir norādījušas, ka tām ir pieejama detalizēta pakalpojumu pieteikšanas un uzskaites statistika pa kanāliem, realitātē detalizētu pieteikumu statistiku par vismaz vienu pakalpojumu vismaz vienā kanālā ir sniegušas 63% (65 pašvaldības) un detalizētu

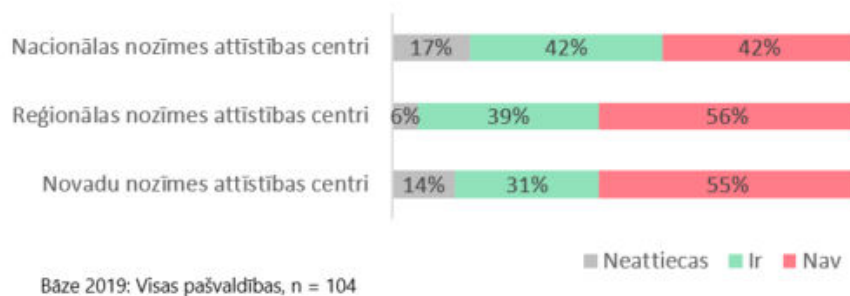
pakalpojumu rezultātu izsniegšanas gadījumu skaitu vismaz par vienu pakalpojumu vismaz vienā kanālā ir sniegušas 56% (58 pašvaldības), savukārt 4 pašvaldības no tām, kuras norādīja, ka ir pieejama detalizēta statistika, to par vismaz vienu pakalpojumu pieteikumu un izsniegšanas gadījumu statistikā vismaz vienā kanālā nenorādīja. Šie dati liek domāt par to, vai pašvaldībām šī jautājuma aizpildi ir traucējusi neizpratne par MK 399. un 402. noteikumiem, vai nepietiekama informācija par savas iestādes pakalpojumu sniegšanas un uzskaites iespējām.

53. attēls. Lūdzu, norādiet, vai Jūsu pašvaldībai ir pieejama detalizēta pakalpojumu pieteikšanas un uzskaites statistika pa kanāliem atbilstoši MK noteikumiem nr. 399 un 402?



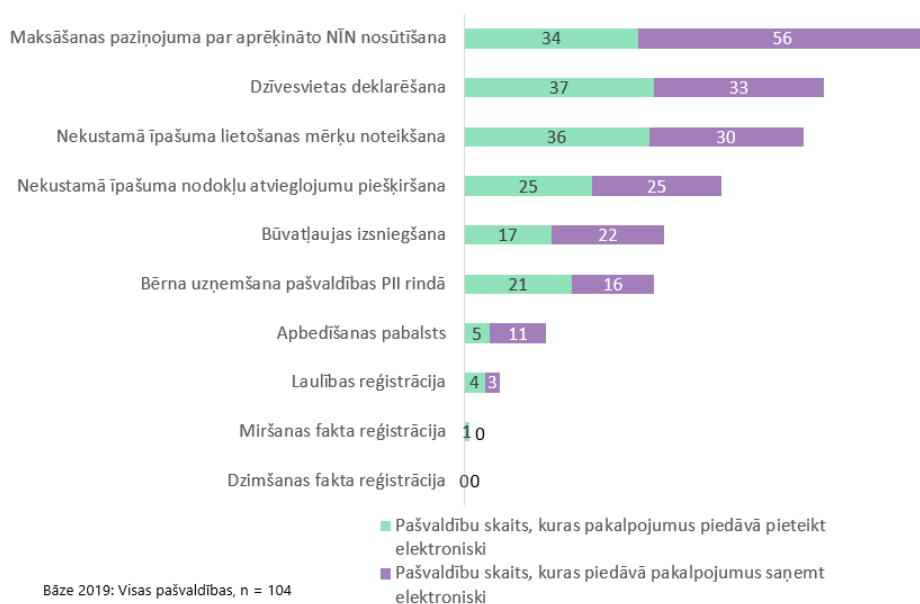
Divas ceturtdaļas (42%) nacionālās nozīmes attīstības centru norādījušas, ka tām ir pieejama detalizēta pakalpojumu pieteikšanas un uzskaites statistika pa kanāliem atbilstoši MK noteikumiem nr. 399 un 402 (skat. 54. attēlu). Attiecīgi 39% reģionālās nozīmes attīstības centru un 31% novadu nozīmes attīstības centru norādījuši, ka detalizēta pakalpojumu pieteikšanas un uzskaites statistika pa kanāliem ir pieejama.

54. attēls. Lūdzu, norādiet, vai Jūsu pašvaldībai ir pieejama detalizēta pakalpojumu pieteikšanas un uzskaites statistika pa kanāliem atbilstoši MK noteikumiem nr. 399 un 402: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā



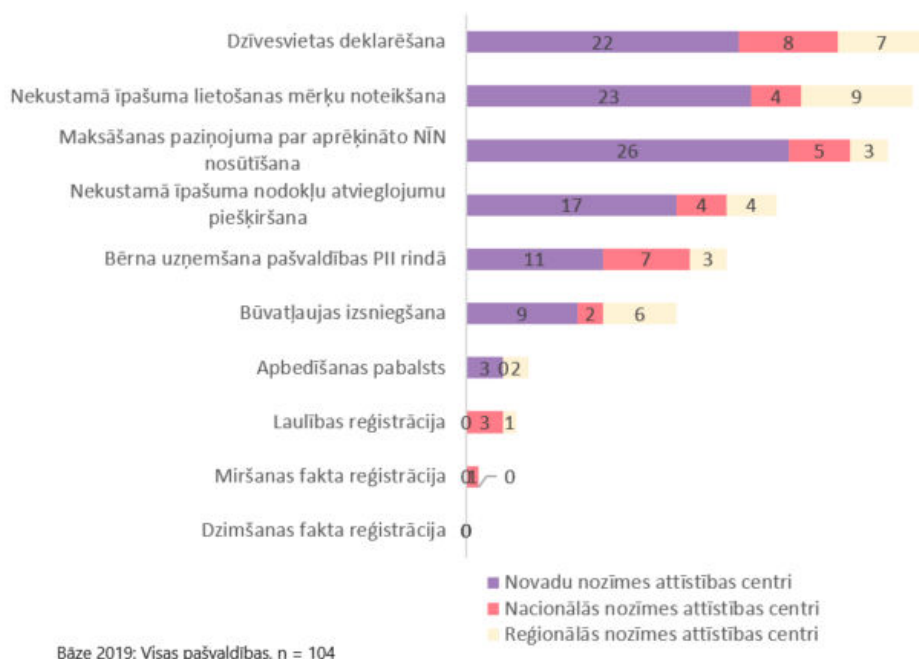
Pakalpojums, par kuru pašvaldības visbiežāk spēja sniegt elektroniskās pieteikšanas un izsniegšanas gadījumu statistiku, ir "maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana" (34 pašvaldības sniedza elektroniskās pieteikšanās statistiku, 56 pašvaldības sniedza elektroniskās izsniegšanas statistiku) (skat. 55. attēlu).

55. attēls. Elektronizēto pakalpojumu īpatsvars: Pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas iespējas pašvaldībās



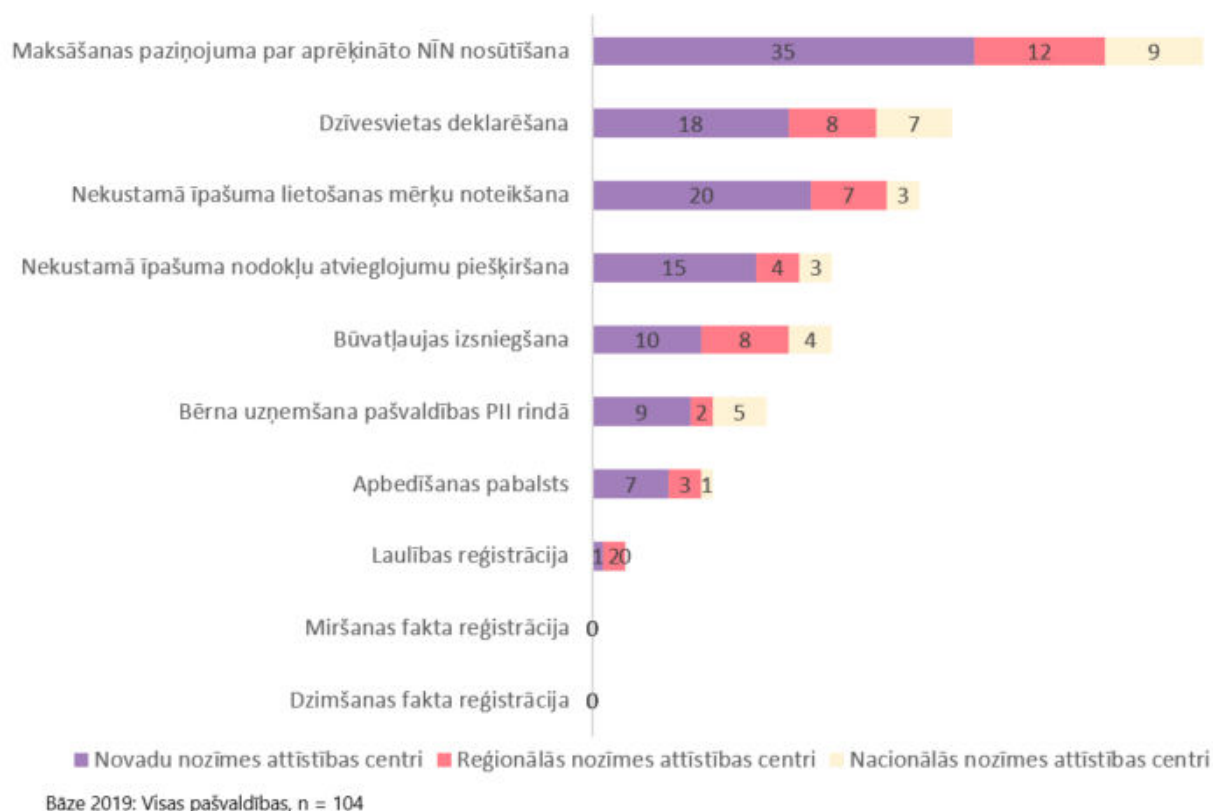
Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā ir redzams, ka visbiežāk pakalpojumu pieteikšanas gadījumu statistiku spēj sniegt novadu nozīmes attīstības centri (skat. 56. attēlā).

56. attēls. Pakalpojumu pieteikšanas iespējas pašvaldībās: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā



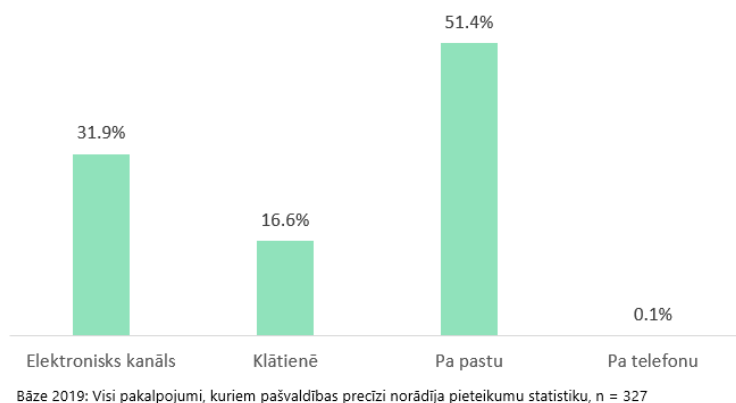
Līdzīgi kā pakalpojumu pieteikšanas gadījumu statistiku biežāk spēj sniegt novadu nozīmes attīstības centri, arī pakalpojumu saņemšanas statistiku biežāk spēj sniegt novadu nozīmes attīstības centri (skat. 57. attēlu).

57. attēls. Pakalpojumu saņemšanas iespējas pašvaldībās: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā



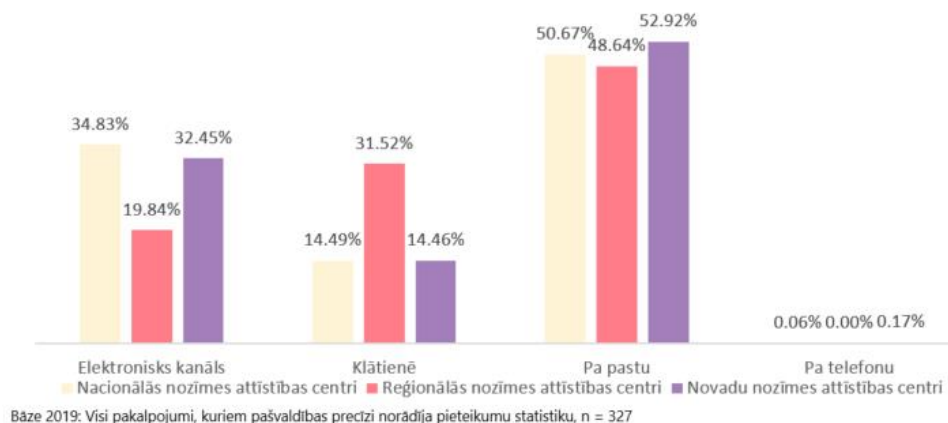
Pakalpojumi uzskaitīti četros kanālos – klātienē, elektroniski, pa pastu un telefoniski. Pēc pašvaldību sniegtās statistikas, iedzīvotāji pakalpojumiem primāri piesaka pa pastu (51,4% visu gadījumu), 31,9% pa elektronisko kanālu, 16,6% gadījumos pieteikšanās notikusi klātienē un 0,1% – telefoniski (skat. 58. attēlu). Svarīgi uzsvērt to, ka šī pašvaldību norādītā statistika par pakalpojumiem visticamāk neatspoguļo precīzu reālo situāciju un dalījumu pa kanāliem, jo ne visas pašvaldības norādīja datus (piemēram, par kopējo pieteikumu statistiku datus par vismaz vienu no desmit pakalpojumiem nav sniegušas 82 pašvaldības), un ne visas pašvaldības varēja statistiku izdalīt kanālu griezumā (tika novērots datu ievākšanas procesā) u.t.t. Skatoties pakalpojumu pieteikumu griezumā, ir redzams, kādēļ kanāls “pa pastu” ir populārākais kanālu griezumā – pakalpojuma “maksāšanas paziņojums par aprēķināto NĪN” pieteikumu skaits ir 99% no kopējā pieteikumu skaita “pa pastu” kanālā.

58. attēls. 10 biežāk pieprasīto pašvaldību pakalpojumu pieteikšanās gadījumu īpatsvars pieteikšanās kanālu griezumā¹³



Pēc pakalpojumu pieteikšanās gadījumu skaita elektroniskajā kanālā redzams, ka nacionālās nozīmes attīstības centros caur elektronisko kanālu pakalpojumi ir pieteikti biežāk (34,83%) nekā reģionālās nozīmes attīstības centros (19,84%) un novadu nozīmes attīstības centros (32,45%) (skat. 59. attēlu). Ievērojami lielāks pakalpojumu klātienē pieteikšanās gadījumu skaits ir norādīts reģionālās nozīmes attīstības centros. Pa pastu pieteikto gadījumu skaita sadalījums ir vienlīdzīgs gan nacionālās, gan reģionālās, gan novadu nozīmes attīstības centros.

59. attēls. 10 biežāk pieprasīto pašvaldību pakalpojumu pieteikšanās gadījumu īpatsvars pieteikšanās kanālu griezumā: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā

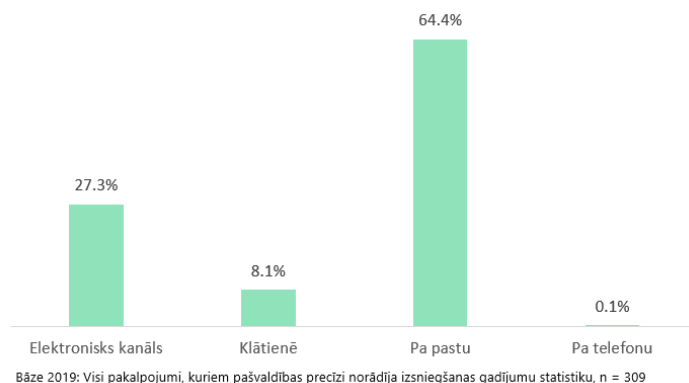


Arī pakalpojumu rezultātu izsniegšanas gadījumu īpatsvars kanālu griezumā līdzinās pakalpojumu pieteikšanās gadījumu īpatsvaram kanālu griezumā. Pašvaldības norādījušas, ka 64,4% izsniegto pakalpojumu tika izsniegti pa pastu. 27,3% pakalpojumu rezultātu izsniegti, izmantojot elektronisko kanālu, 8,1% pakalpojumu – klātienē, bet visretāk pakalpojumi tika izsniegti pa telefonu – 0,1% no kopējā izsniegšanas gadījumu skaita (sk. 60. attēlu). Arī šajā gadījumā ir svarīgi

¹³ Tiek atfiltrēti pakalpojumi, kas ir minēti 6.10. pielikumā. Šī filtrācija tiek veikta ar iemeslu, lai radītu reprezentatīvāku pārskatu par statistiku starp pašvaldībām, ņemot vērā, ka noteikti informatīvi pakalpojumi sastāda lielu daļu no pakalpojumu pieteikšanās gadījumu

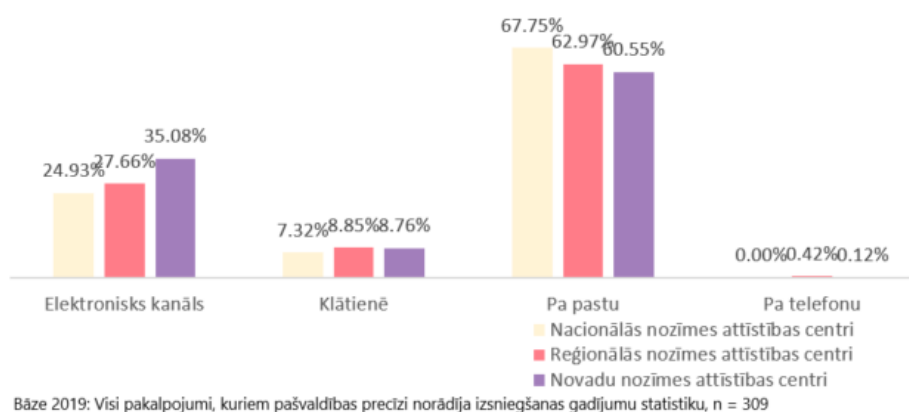
uzsvērt pašvaldību sniegtās statistikas nepilnības dēļ tā, ka, aizpildot aptauju, pašvaldību pārstāvji saskārās ar grūtībām izdalīt statistiku dažādu kanālu griezumā, tāpat nereti statistika netika uzskaitīta vispār vai tas tika darīts neprecīzi. Tāpat kā pakalpojumu pieteikšanās gadījumu skaitu, arī lielāko daļu (98%) pa pastu izsniegto pakalpojumu gadījumu skaitu rada pakalpojums “Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NiN nosūtīšana”. Ņemot vērā to, ka šis pakalpojums jau ir elektronizēts, būtu jāveicina tā elektroniska izmantošana.

60. attēls. 10 biežāk pieprasīto pašvaldību pakalpojumu rezultātu izsniegšanas gadījumu īpatsvars kanālu griezumā¹⁴



Pakalpojumu rezultātu izsniegšanas gadījumu īpatsvars kanālu griezumā gan novadu nozīmes attīstības centru, gan reģionālās nozīmes attīstības centru, gan nacionālās nozīmes attīstības centru dalījumā ir līdzīgs (skat. 61. attēlu). Novadu nozīmes attīstības centru sniegtā statistika norāda uz to, ka rezultātu izsniegšanas gadījumu skaita īpatsvars caur elektronisko kanālu ir lielāks (35,08%) nekā nacionālās nozīmes attīstības centros (24,93%) un reģionālās nozīmes attīstības centros (27,66%), savukārt pa pastu rezultātu izsniegšanas gadījumu īpatsvars ir lielāks nacionālās nozīmes attīstības centros.

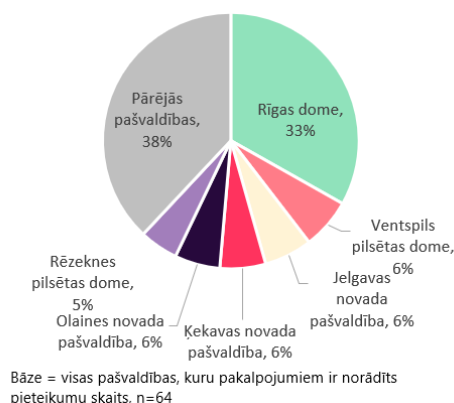
61. attēls. 10 biežāk pieprasīto pašvaldību pakalpojumu rezultātu izsniegšanas gadījumu īpatsvars kanālu griezumā: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā



¹⁴ Tiek atfiltrēti pakalpojumi, kas ir minēti 6.10. sadaļā

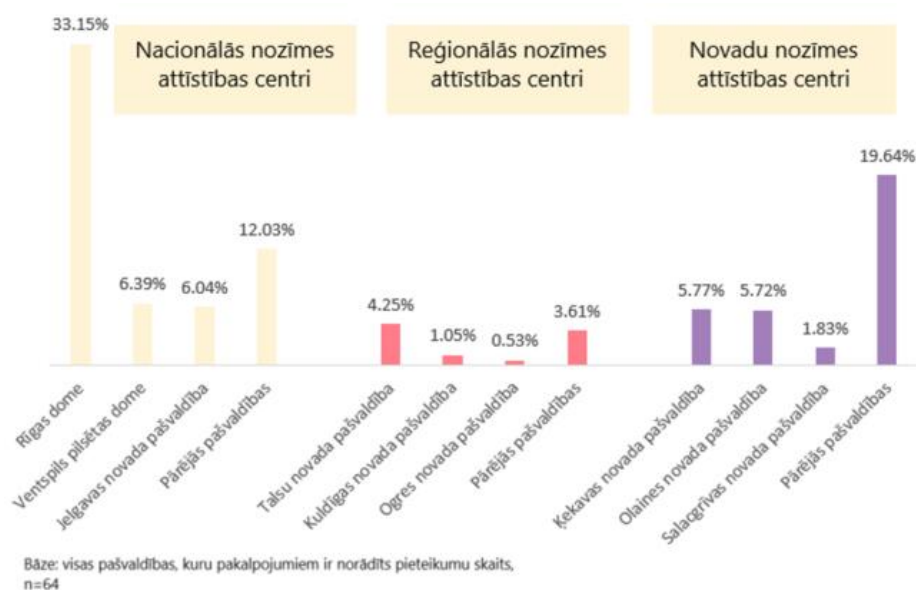
2019. gadā nozīmīgs pakalpojumu pieteikumu (sk. 62. attēlu) un izsniegšanas gadījumu (sk. 64. attēlu) īpatsvars sastāv no vairākām pašvaldībām – Rīgas dome (33% no pieteikumu gadījumu, 44% no izsniegšanas gadījumu), Ventspils pilsētas dome (6% no pieteikumu gadījumu, 3% no izsniegšanas gadījumu), Jelgavas novada pašvaldība (6% no pieteikumu gadījumu, 3% no izsniegšanas gadījumu), Ķekavas novada pašvaldība (6% no pieteikumu gadījumu), Olaines novada pašvaldība (6% no pieteikumu gadījumu, 2% no izsniegšanas gadījumu), Rēzeknes pilsētas dome (5% no pieteikumu gadījumu), Rēzeknes pilsētas pašvaldība (2% no izsniegšanas gadījumu).

62. attēls. Pieteikumu skaita sadalījums starp pašvaldībām 2018. gadā

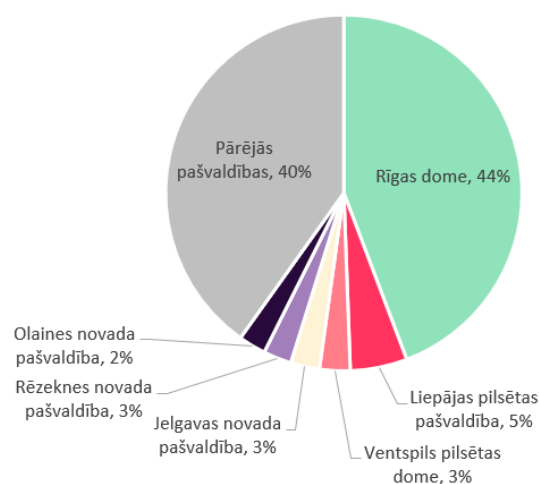


Nacionālās nozīmes attīstības centru dalījumā lielākais pieteikumu skaits ir Rīgas domē (33,15%), Ventspils pilsētas domē (6,39%) un Jelgavas novada pašvaldībā (6,04%). Reģionālās nozīmes attīstības centru dalījumā lielākais pieteikumu skaits ir Talsu novada pašvaldībā (4,25%), Kuldīgas novada pašvaldībā (1,05%), Ogres novada pašvaldībā (0,53%). Novadu nozīmes attīstības centru dalījumā lielākais pieteikumu skaits ir Ķekavas novada pašvaldībā (5,77%), Olaines novada pašvaldībā (5,72%), Salacgrīvas novada pašvaldībā (1,83%) (skat. 63. attēlā).

63. attēls. Pieteikumu skaita sadalījums starp pašvaldībām 2018. gadā: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā



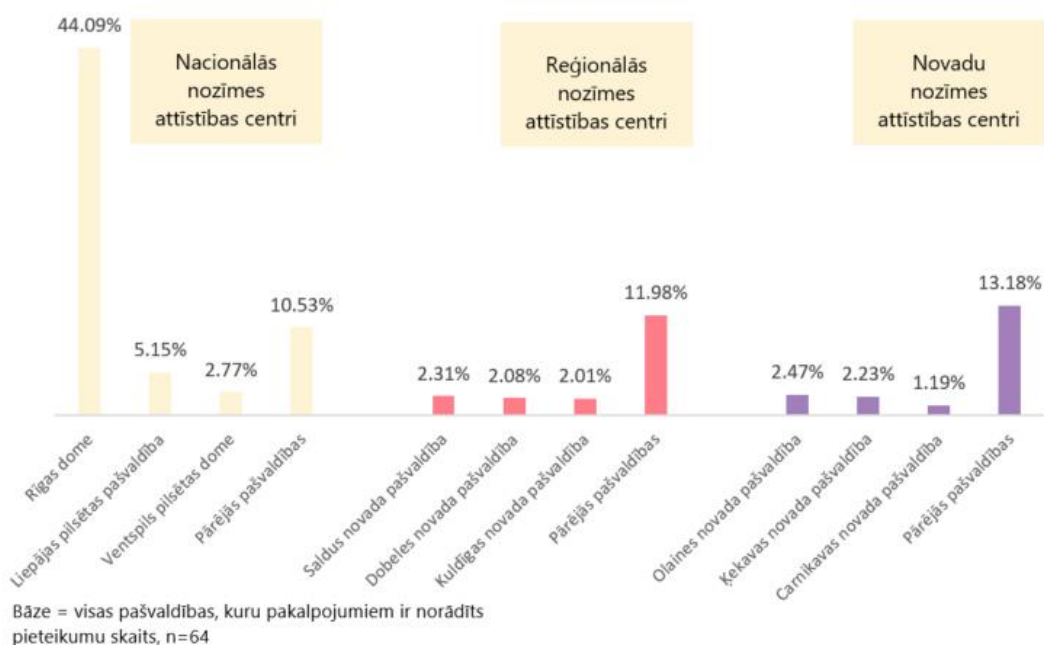
64. attēls. Rezultāta izsniegšanas skaita sadalījums starp pašvaldībām 2018.gadā



Bāze = visas pašvaldības, kuru pakalpojumiem ir norādīts izsniegšanas skaits, n=62

Nacionālās nozīmes attīstības centru dalījumā vislielākais rezultātu izsniegšanas skaits ir Rīgas domē (44,09%), Liepājas pilsētas pašvaldībā (5,15%), Ventspils pilsētas domē (2,77%). Reģionālās nozīmes attīstības centru dalījumā lielākais rezultātu izsniegšanas skaits ir Saldus novada pašvaldībā (2,31%), Dobeles novada pašvaldībā (2,08%), Kuldīgas novada pašvaldībā (2,01%). Novadu nozīmes attīstības centru dalījumā lielākais rezultātu izsniegšanas skaits ir Olaines novada pašvaldībā (2,47%), Ķekavas novada pašvaldībā (2,23%), Carnikavas novada pašvaldībā (1,19%) (skat. 65. attēlu).

65. attēls. Rezultāta izsniegšanas skaita sadalījums starp pašvaldībām 2018.gadā: Novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā



Bāze = visas pašvaldības, kuru pakalpojumiem ir norādīts pieteikumu skaits, n=64

Pašvaldību pakalpojumu elektroniskas pieteikšanas un saņemšanas gadījumu īpatsvaru ir jāanalizē Latvijas iedzīvotāju pieaugošās vēlmi pieteikt pakalpojumus elektroniski kontekstā –

kopš 2017. gada Latvijas iedzīvotāju īpatsvars, kuri vēlētos pakalpojumus pieteikt neklātienē elektroniski, ir pieaudzis no 64% līdz 71%¹⁵.

2019. gadā neviena pašvaldība nav pilnībā veikusi pakalpojumu izsniegšanu elektroniski, taču ir pašvaldības, kurās elektroniskie pakalpojumi ir virs 60% no pakalpojumu izsniegšanas un pieteikumu skaita – Rojas novada pašvaldība (75% pakalpojumu pieteikšanas un izsniegšanas gadījumu), Valkas novada dome (73% pakalpojumu pieteikšanas un izsniegšanas gadījumu) un Preiļu novada dome (61% pakalpojumu pieteikšanas un izsniegšanas gadījumu).

Vērtējot pēc 2018. gada pašvaldību iesniegtās pakalpojumu statistikas, vislielākais pakalpojumu sniedzējs ir Rīgas dome, kuri kopā veido 68% no kopējā saņemto pieteikumu un izsniegto rezultātu skaita (kopējais saņemto pieteikumu un rezultātu izsniegšanas skaits 266 364). Rīgas domei seko Liepājas pilsētas pašvaldība ar 17% (kopējais saņemto pieteikumu un izsniegto rezultātu skaits 65 721), Ventspils pilsētas dome ar 14% (kopējais saņemto pieteikumu un izsniegto rezultātu skaits 55 770) un Jelgavas novada pašvaldība ar 14% (kopējais saņemto pieteikumu un izsniegto rezultātu skaits 52 668) (sk. 4. tabulu (kopējo pašvaldību apkopojumu, pēc saņemto pakalpojumu pieteikumu un izsniegto pakalpojumu rezultātu skaita, sk. 6.8. sadaļā)).

4. tabula. Saņemto pakalpojumu pieteikumu un pakalpojumu rezultātu izsniegšanas skaits pašvaldībās kopumā 2018. gadā

Nr. p.k.	Pašvaldības nosaukums	Saņemto pakalpojuma pieteikumu skaits	Izsniegto pakalpojuma rezultātu skaits	Saņemto pieteikumu & izsniegto pakalpojumu elektronizācijas līmenis
1.	Rīgas dome	144585	121779	29%
2.	Liepājas pilsētas pašvaldība	13842	51879	34%
3.	Ventspils pilsētas dome	27885	27885	42%
4.	Jelgavas novada pašvaldība	26341	26327	31%
5.	Olaines novada pašvaldība	24932	24932	27%
6.	Ķekavas novada pašvaldība	25145	22515	33%
7.	Rēzeknes pilsētas dome	21246	21228	14%
8.	Rēzeknes novada pašvaldība	216	25621	8%
9.	Saldus novada pašvaldība	1506	23254	25%
10.	Dobeles novada pašvaldība	1693	20929	21%

Balstoties uz pašvaldību iesniegto statistiku par saņemto pieteikumu un izsniegto pakalpojumu skaitu, pakalpojumu griezumā augstākais elektronizācijas līmenis ir pakalpojumam “bērna uzņemšana pašvaldības PII rindā” (58% elektronizācija) (skat. 66. attēlā).

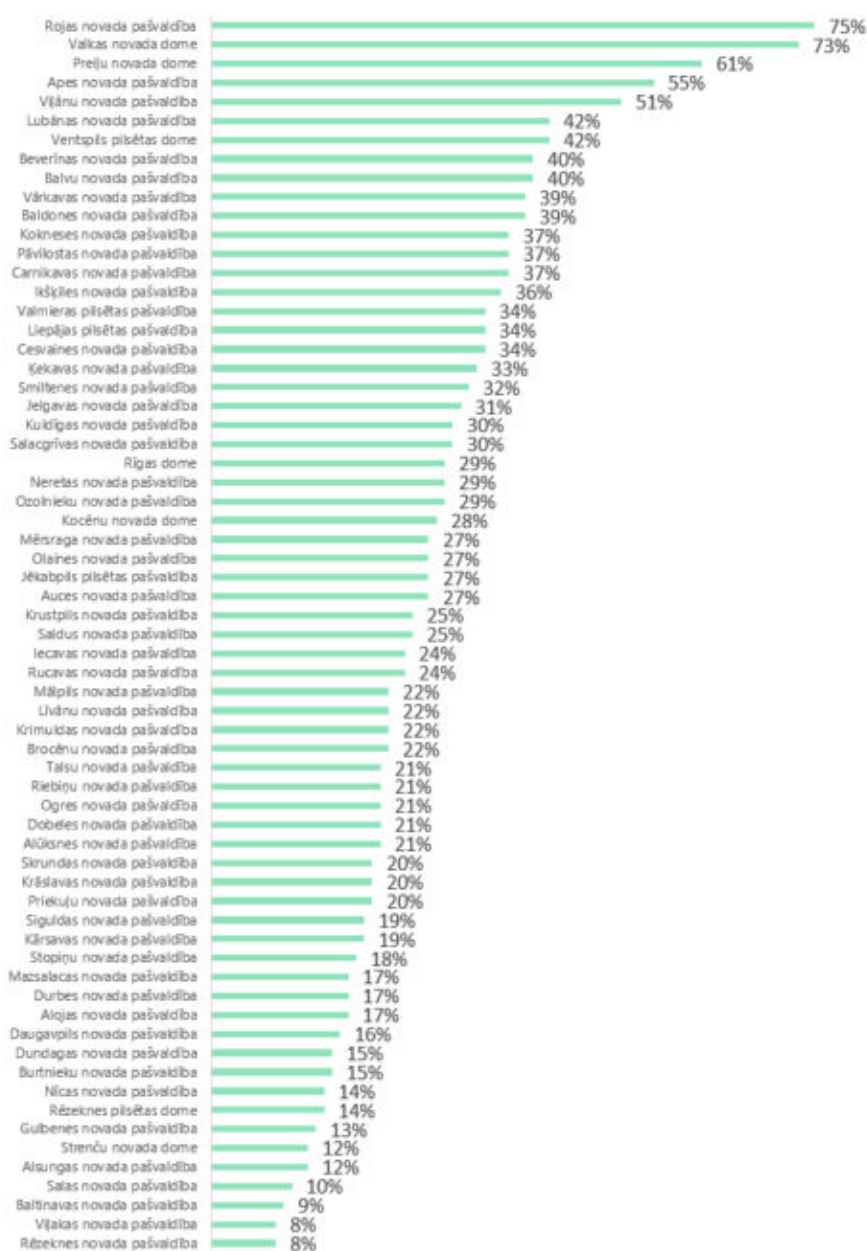
¹⁵ Atbilstoši projekta “Integrēts publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings” ietvaros 2019. gadā īstenotās Latvijas iedzīvotāju reprezentatīvās aptaujas rezultātiem

66. attēls. Saņemto pieteikumu un izsniegto pakalpojumu elektronizācijas līmenis 10 unificēto (vienoto) pakalpojumu griezumā



Kā redzams 67. attēlā, ir tikai dažas pašvaldības, kas saņem lielāko daļu pieteikumu, un izsniedz lielāko skaitu pakalpojumu rezultātu, un kas aktīvi pielietoto pakalpojumu elektronizāciju – Rojas novada pašvaldība (75%), Valkas novada dome (73%), Preiļu novada dome (61%), Apes novada pašvaldība (55%), Viļānu novada pašvaldība (51%). Pārējām pašvaldībām, piemēram, Lubānas novada pašvaldībai (42%) un Ventspils pilsētas domei (42%), mazāk nekā puse pieteikumu un rezultātu ir attiecīgi saņemti vai izsniegti elektroniski. Baltnavas novada pašvaldībai, Viļakas novada pašvaldībai un Rēzeknes novada pašvaldībai pakalpojumu elektronizācijas līmenis ir mazāks nekā 10 %.

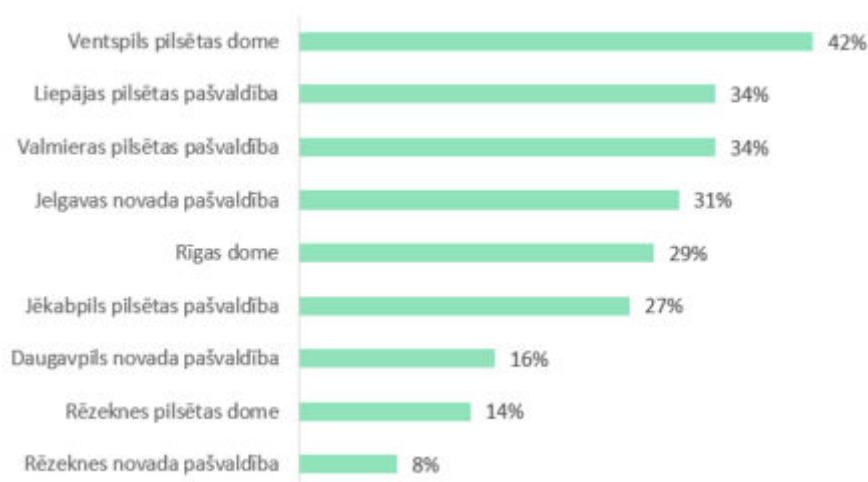
67. attēls. Kopējais pašvaldību pakalpojumu elektronizācijas līmenis¹⁶



Nevienai no nacionālās nozīmes attīstības centru pašvaldībām ir pakalpojumu elektronizācijas līmenis virs 50% - augstākais ir Ventspils pilsētas domei (42%). Lielākā pakalpojumu sniedzēja – Rīgas dome – ir elektroniski saņēmusi un izsniegusi 29% pakalpojumu gadījumu. Vidēji šo pašvaldību grupā elektronizācijas līmenis ir 26%.

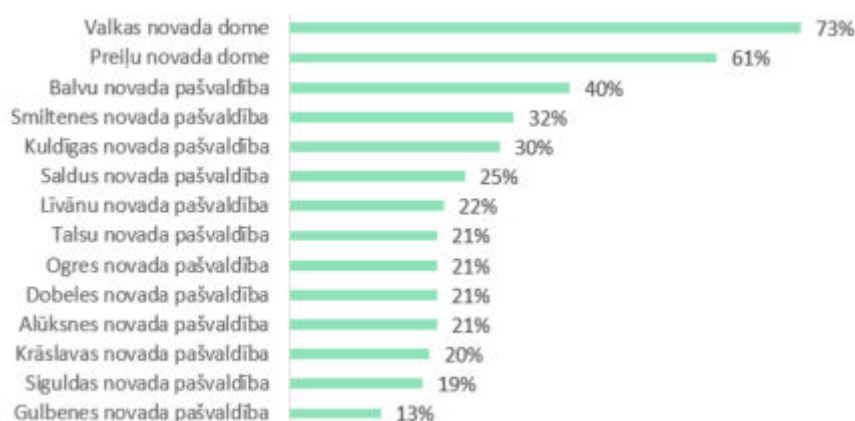
¹⁶ Grafikā attēlotas tikai tās pašvaldības, kuru pakalpojumu elektronizācijas līmenis ir lielāks par 0%

68. attēls. Pašvaldību pakalpojumu elektronizācijas līmenis: nacionālās nozīmes attīstības centri



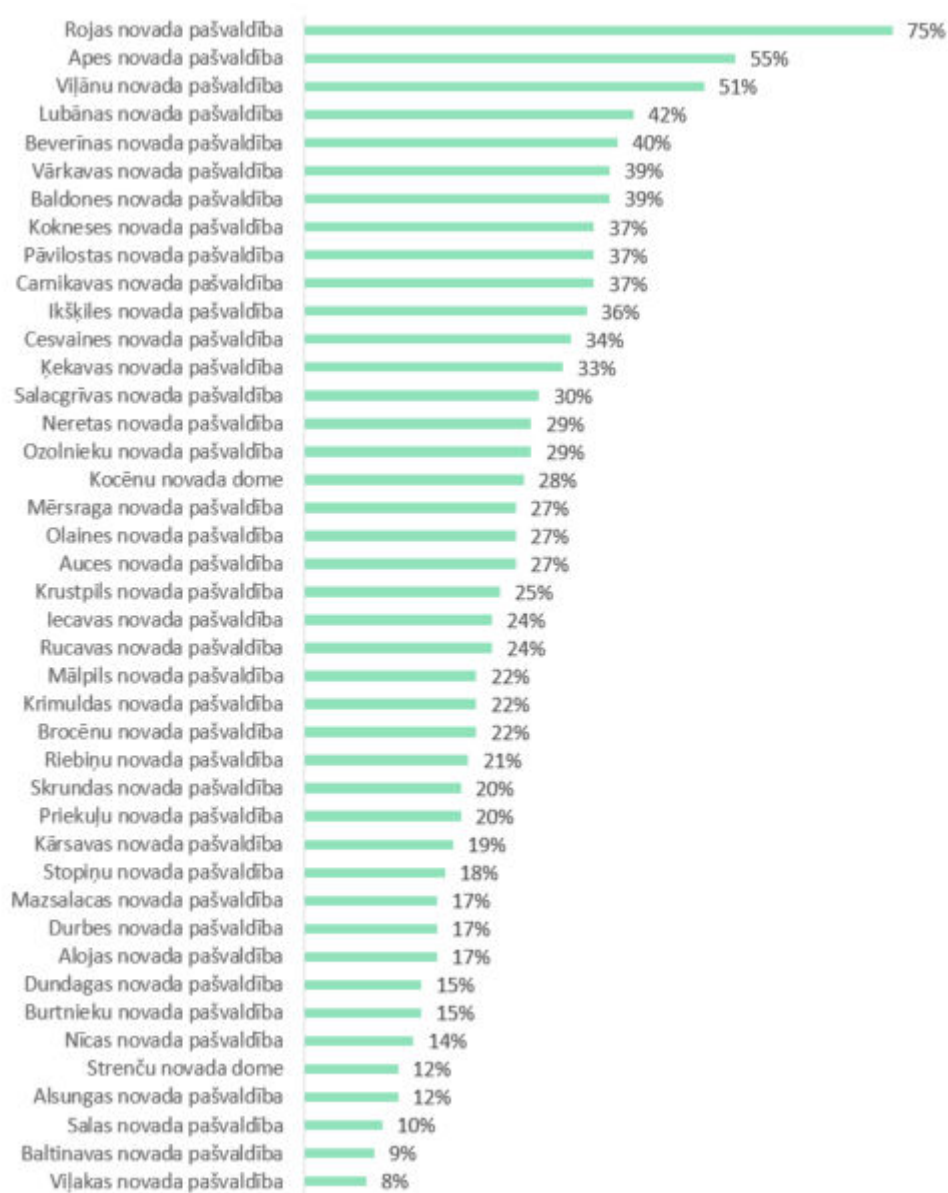
S tarp reģionālās nozīmes attīstības centriem Valkas novada domei ir visaugstākais pakalpojumu elektronizācijas līmenis (73%) (skat. 69. attēlu). Vidēji šo pašvaldību grupā elektronizācijas līmenis ir 30%.

69. attēls. Pašvaldību pakalpojumu elektronizācijas līmenis: reģionālās nozīmes attīstības centri



Novadu nozīmes attīstības centru vidū ir gan pašvaldība ar visaugstāko pakalpojumu elektronizācijas līmeni (75%, Rojas novada pašvaldība), gan pašvaldība ar zemāku pakalpojumu elektronizācijas līmeni (8%, Viļakas novada pašvaldība) (skat. 70. attēlu). Vidēji šo pašvaldību grupā elektronizācijas līmenis ir 28%.

70. attēls. Pašvaldību pakalpojumu elektronizācijas līmenis: novadu nozīmes attīstības centri



Pakalpojumu kvalitāte

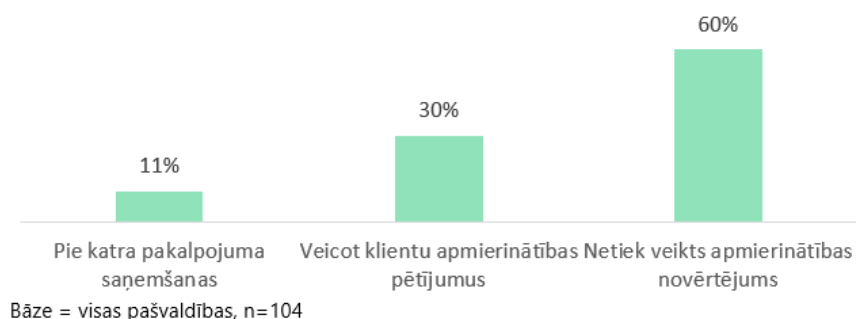
2018. gadā no uzsāktu e-pakalpojumu gadījumu skaita 99,8% tika pabeigti.

Pašvaldību pašvērtējuma atbildēs liecina, ka tikai 7% jeb 7 pašvaldības var sniegt pakalpojumu izpildes kavējumu skaitu, un 10% jeb 10 pašvaldības - sūdzību skaitu par vismaz vienu pakalpojumu. Ņemot vērā, ka 2017. gada 4. jūlija Ministru kabineta noteikumi Nr. 402 "Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi" uzliek par pienākumu iegūt statistiku par katru sniegto pakalpojumu, vien mazai daļai pašvaldību ir izdevies divu gadu laikā jaunus noteikumus pilnvērtīgi ieviest savā ikdienā. Tas nozīmē, ka 90% jeb 94 pašvaldības neveic sūdzību vai pakalpojumu izpildes kavējumu uzskaiti.

2019. gadā 60% jeb 62 pašvaldības neveic klientu apmierinātības novērtējumus par saņemtajiem e-pakalpojumiem, un tikai 11% jeb 11 pašvaldības apmierinātības novērtējumu veic pie katra

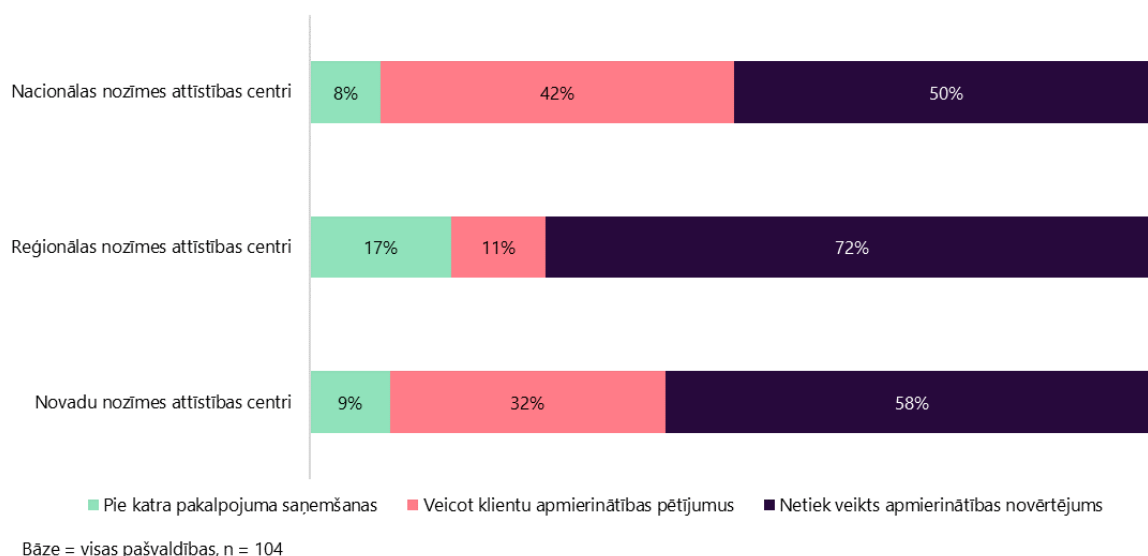
pakalpojuma saņemšanas. 30% jeb 31 pašvaldība e-pakalpojuma saņēmēja apmierinātību veic, organizējot klientu apmierinātības pētījumus (sk. 71. attēlu). Klientu apmierinātības pētījumus biežāk veic pašvaldības ar dokumentu aprites elektronizācijas līmeni 43%-83%.

71. attēls. Kā tiek mērīta e-pakalpojuma saņēmēja apmierinātība



Visbiežāk e-pakalpojumu klientu apmierinātības mērījumus veic nacionālās nozīmes attīstības centri – 42% veic klientu apmierinātības pētījumus, bet 8% - veic mērījumus pie katra pakalpojuma saņemšanas. 17% reģionālās nozīmes attīstības centru veic mērījumus pie katra pakalpojuma saņemšanas, taču kopumā 72% reģionālās nozīmes attīstības centri neveic klientu apmierinātības mērījumus (skat. 72. attēlu).

72. attēls. Kā tiek mērīta e-pakalpojuma saņēmēja apmierinātība: novadu nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā



4.1.4.2. Pakalpojuma lietojamība (ērtība)

Svarīgākās atziņas par apakštēmu “Pakalpojuma lietojamība (ērtība)”

- Lielākā daļa (69%) no pētījumā vērtētajiem 10 unificētajiem pašvaldību pakalpojumiem atbilstoši VARAM akceptētajam standartam (informatizācijas līmeņu detalizētu skaidrojumu ir iespējams aplūkot pielikumā pievienotās aptaujas anketas 4.sadaļas jautājumā C9) ir ierindoti 1. un 2. informatizācijas līmenī (1. līmenī – 36%; 2. līmenī – 33% pakalpojumu). Tas nozīmē to, ka elektroniskā pakalpojuma turētāja publiski pieejamajā tīmekļvietnē ir ievietota informācija par šiem pakalpojumiem (1. līmenis) vai arī tīmekļa vietnē elektroniskā formā ir pieejama pakalpojuma pieprasīšanai vai saņemšanai nepieciešamās veidlapas (2. līmenis). 31% pakalpojumu ir iespējams pieprasīt elektroniski. Visaugstāk elektronizētais pakalpojums šo 10 unificēto pakalpojumu vidū ir “Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana”.
- 48% pakalpojumu, kuriem ir elektronizēts kāds no posmiem, ir iespējama pilnīga vai daļēja automātiska lauku aizpilde. Tikai 18% to pakalpojumu, kuriem ir elektronizēti posmi, ir nodrošināta automātiska lauku aizpilde pilnībā. 30% pakalpojumu ir nodrošināta daļēja automātiska lauku aizpilde.
- Pusei (47%) pakalpojumu, kuriem ir elektronizēts pieteikšanās posms, pēc pakalpojuma pieteikšanas seko paziņojums par tā veiksmīgu pabeigšanu.

Apakštēmas “Pakalpojuma lietojamība (ērtība)” rezultāti

Rādītāja “Pakalpojuma lietojamība (ērtība)” shematiskais attēlojums ir redzams 73. attēlā. Šīs tēmas ietvaros tika uzdoti 3 jautājumi: par to, kurā no VARAM akceptētā standarta informatizācijas līmeņiem ierindotu savas novada pašvaldības sniegto pakalpojumu; vai un kādā veidā e-pakalpojuma sniegšanā tiek nodrošināta automātiska lauku aizpilde; vai pēc pakalpojuma sniegšanas seko paziņojums par tā veiksmīgu pabeigšanu.

Pakalpojumu lietojamība tiek analizēta divos līmeņos:

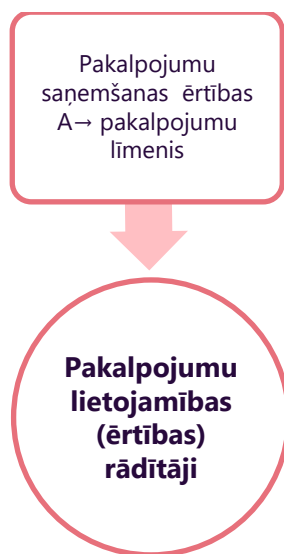
- pašvaldību līmenī,
- pakalpojumu līmenī.

Abi līmeņi ir vienlīdz svarīgi un nav savstarpēji papildinoši.

Pakalpojumu lietojamība ir būtisks faktors, kas jāņem vērā, lai nodrošinātu pakalpojumu elektronisku pieteikšanu un saņemšanu – 2019. gadā no iedzīvotājiem, kuri nepieteica pakalpojumus elektroniski, 33% norādīja, ka nepieteica, ja neprot pieteikamā līmenī lietot datoru un internetu, un 20% uzskata, ka tie neprot darboties ar tik sarežģītām sistēmām¹⁷.

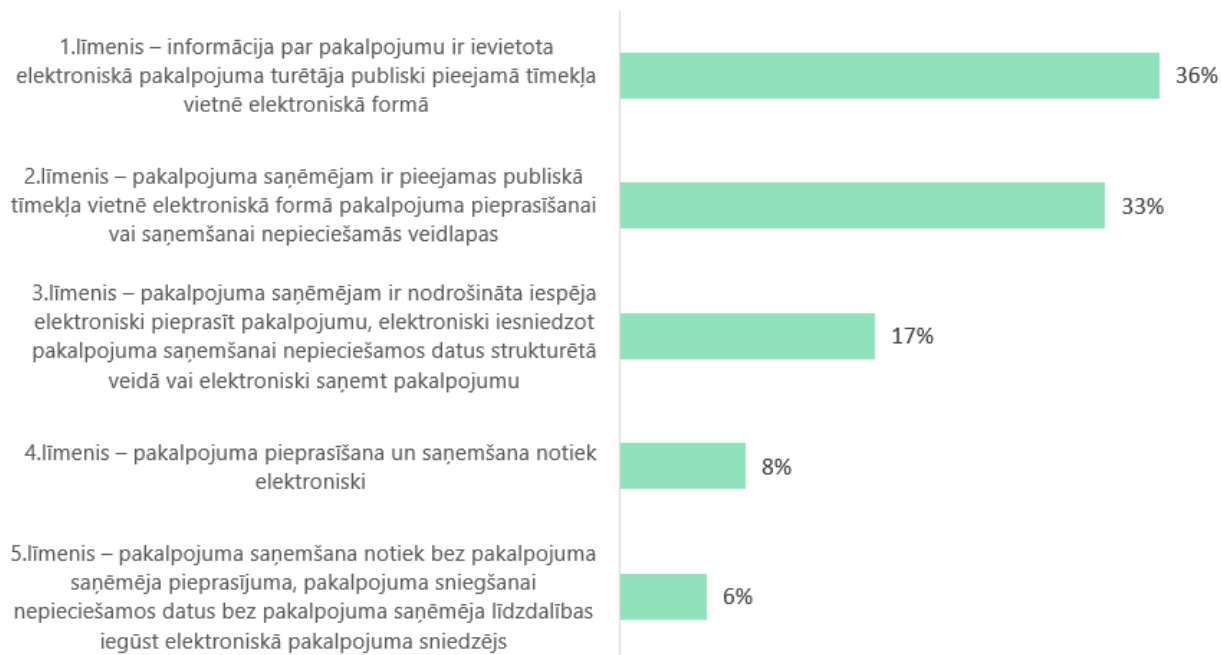
¹⁷ Atbilstoši projekta “Integrēts publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings” ietvaros 2019. gadā īstenotās Latvijas iedzīvotāju reprezentatīvās aptaujas rezultātiem

73. attēls. Pakalpojumu lietojamības (ērtības) rādītāji



Atbilstoši VARAM akceptētajam standartam, pašvaldības veica pašnovērtējumu par savas pašvaldības sniegto pakalpojumu informatizācijas līmeni. Lielākā daļa (69%) pašvaldību pakalpojumu tika ierindota 1. (36%) un 2. (33%) informatizācijas līmenī. Tas nozīmē to, ka gandrīz divām ceturtdaļām biežāk pieprasīto pašvaldību pakalpojumu internetā ir pieejama tikai informācija par pakalpojumu. Jāņem vērā, ka ir pašvaldības, kurām informācija par pakalpojumiem internetā nav pieejama, tādēļ starp 36% ir atzīmēti arī tādi pakalpojumi, par kuriem dažādu iemeslu dēļ informācija internetā nav pieejama. Trešdaļai (33%) pakalpojumu publiskā tīmekļa vietnē elektroniskā formā ir pieejama pakalpojuma pieprasīšanai vai saņemšanai nepieciešamās veidlapas. 17% pakalpojumu ir iespējams pietikties elektroniski, elektroniski iesniedzot pakalpojuma saņemšanai nepieciešamos datus strukturētā veidā vai elektroniski saņemt pakalpojumu (biežāk 3. informatizācijas līmenī ierindoti tie pakalpojumi, kuri tiek sniegti pašvaldībās ar lielu pakalpojumu transakciju skaitu (15491-467166), kā arī Latgales reģiona pašvaldībās). 4. līmenī (iespēja pieprasīt un saņemt pakalpojumus elektroniski) ir 8% pakalpojumu – biežāk pašvaldībās ar lielu dokumentu skaitu (9376-1259468); lielu pakalpojumu transakciju skaitu (15491-467166); Zemgales reģiona pašvaldībās, kā arī republikas pilsētās. Tas ļauj secināt, ka augstāki pakalpojumu informatizācijas līmeņi ir pakalpojumiem lielākās pašvaldībās. 6% pakalpojumu ierindoti 5. pakalpojumu informatizācijas līmenī (biežāk pašvaldībās ar lielu pakalpojumu transakciju skaitu (15491-467166)).

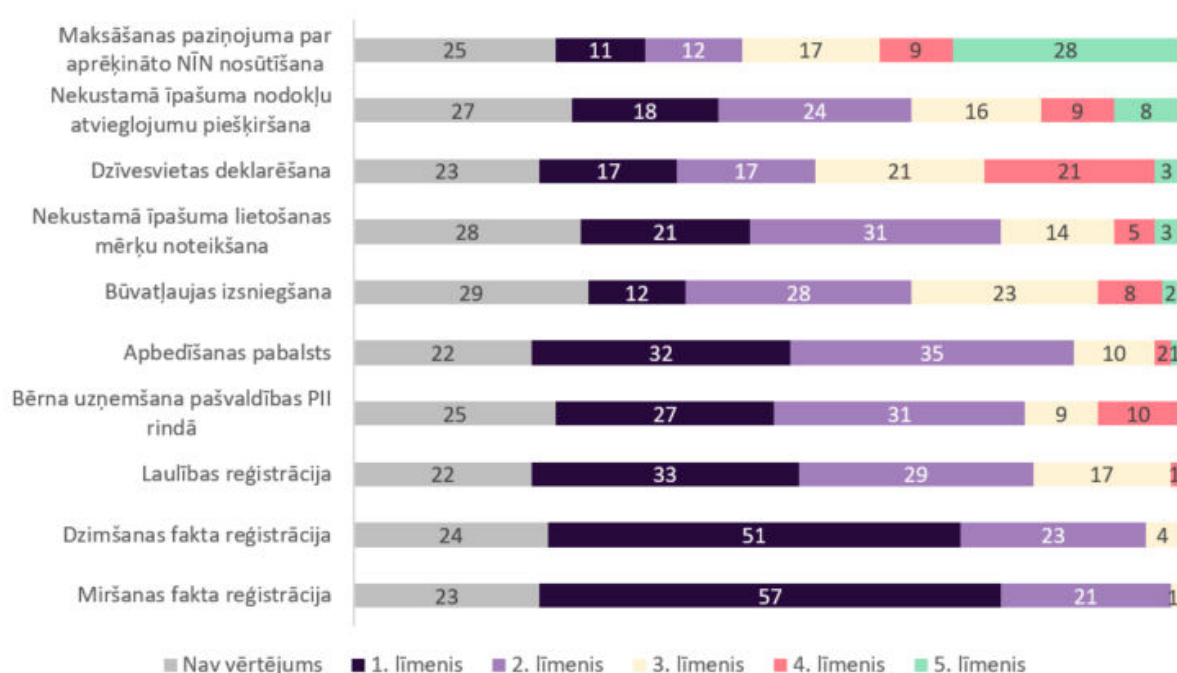
74. attēls. Kādā informatizācijas līmenī (atbilstoši VARAM akceptētajam standartam) Jūs ierindotu savas novada pašvaldības sniegto pakalpojumu?



Bāze: Visi e-pakalpojumi, n = 772

Savukārt dalījumā pa pakalpojumiem, redzams, ka vislabāk elektronizētais pakalpojums 10 unificēto (vienoto) pakalpojumu vidū ir "Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana" (28 pašvaldībās šī pakalpojuma saņemšana notiek bez pakalpojuma saņēmēja pieprasījuma un pakalpojuma sniegšanai nepieciešamos datus bez pakalpojuma saņēmēja līdzdalības iegūst elektroniskā pakalpojuma sniedzējs). Viszemāk elektronizētais pakalpojums šo 10 unificēto pakalpojumu vidū ir "miršanas fakta registrācija", par kuru lielākajā daļā pašvaldību (57 pašvaldībās) informācija ir ievietota elektroniskā pakalpojuma turētāja publiski pieejamajā tīmekļa vietnē elektroniskā formā (sk. 75. attēlā).

75. attēls. 10 unificētie pakalpojumi dalījumā pēc to informatizācijas līmeņiem (atbilstoši VARAM akceptētajam standartam)

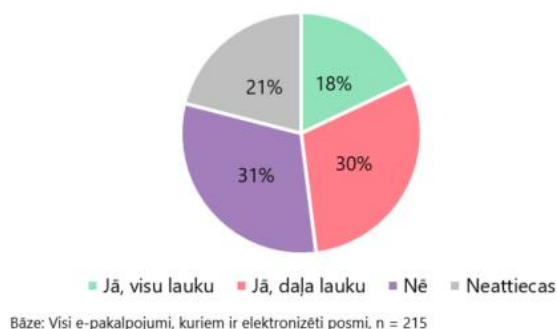


Apskatot jautājumus, kas tika uzdoti pakalpojumu līmenī, ir jāņem vērā, ka tie tika uzdoti tikai pašvaldībām, kurām bija elektronizēti pakalpojumu pieteikšanas vai saņemšanas posmi.

68% pakalpojumu, kuri, atbilstoši VARAM akceptētajam standartam, ir 3., 4. vai 5. līmenī, ir elektronizēts pieteikšanas posms, savukārt 67% pakalpojumu ir elektronizēts saņemšanas posms. 21% pakalpojumu, kuri ierindoti 3., 4. vai 5. līmenī, nav elektronizēti posmi.

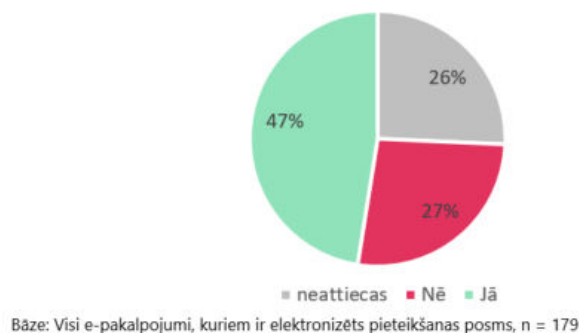
18% pakalpojumu, kuriem ir elektronizēts pakalpojumu pieteikšanas vai saņemšanas posms, tiek nodrošināta automātiska lauku aizpilde visiem laukiem. 30% tiek nodrošināta daļas lauku automātiska aizpilde. 31% pakalpojumu šāda iespēja netiek nodrošināta, bet vēl uz 21% pakalpojumu ar elektronizētu pieteikšanas vai saņemšanas posmu šis jautājums neattiecas (sk. 76. attēlu). Šī informācija ļauj secināt, ka gandrīz pusei (48%) pakalpojumu ar elektronizētu pakalpojumu pieteikšanas vai saņemšanas posmu ir iespējama pilnīga vai daļēja automātiska lauku aizpilde. Biežāk šāda funkcionalitāte ieviesta pašvaldībās ar lielu darbinieku skaitu (no 627 darbiniekiem); ar augstu pakalpojumu transakciju skaitu (15491-467166); ar dokumentu aprites elektronizācijas līmeni 34% - 42%.

76. attēls. Vai e-pakalpojuma sniegšanā tiek nodrošināta automātiska lauku aizpilde



47% no tiem e-pakalpojumiem, kuriem ir elektronizēts pieteikšanas posms, pēc pakalpojuma pieteikšanas seko paziņojums par tā veiksmīgu pabeigšanu. 27% e-pakalpojumu ar elektronizētu pieteikšanas posmu neseko paziņojums par tā veiksmīgu pabeigšanu, bet par vēl 26% pakalpojumu pašvaldības ir norādījušas, ka šāda funkcionalitāte neattiecas.

77. attēls. Vai pēc pakalpojuma pieteikšanas seko paziņojums par tā veiksmīgu pabeigšanu?



4.1.4.3. E-pakalpojumu popularizēšana

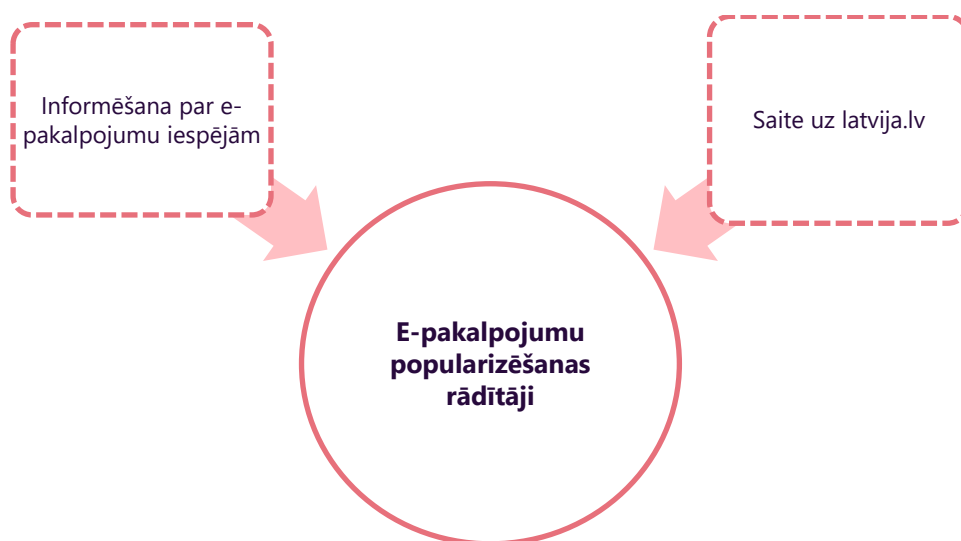
Svarīgākās atziņas par apakštēmu "E-pakalpojumu popularizēšana"

- 77% jeb 80 aptaujāto pašvaldību 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.).
- Pēc ekspertu veiktā pašvaldību tīmekļvietņu novērtējuma jāsecina, ka 51% jeb 53 pašvaldību tīmekļvietnēs informācija par to, ka valsts pārvaldes pakalpojumus var saņemt elektroniski nav vai ir grūti atrodamā. Tikai 10% jeb 10 pašvaldību tīmekļvietnēs šī informācija ir izvietota sākumlapā.
- 63% jeb 66 pašvaldības ir pievienojušās portāla latvija.lv unificētajiem pakalpojumiem.
- 77% jeb 80 pašvaldībās pastāv prakse mērķtiecīgi mudināt iedzīvotājus pašiem saņemt pašvaldības sniegtos pakalpojumus e-vidē.

Apakštēmas "E-pakalpojumu popularizēšana" rezultāti

Rādītāja shematiskais attēlojums ir redzams 78. attēlā. Sadaļu "e-pakalpojumu popularizēšanas rādītāji" veido 2 jautājumu grupas, kopā veidojot 3 jautājumus.

78. attēls. E-pakalpojumu popularizēšanas rādītāji



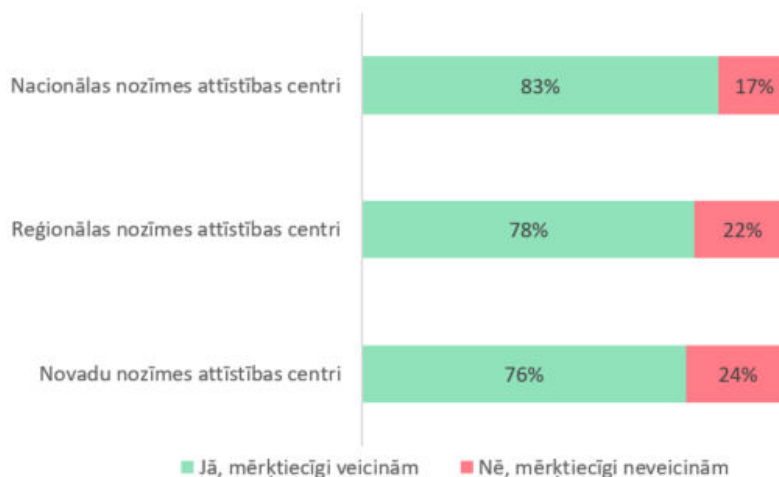
Vairumā (77% jeb 80 pašvaldības) pašvaldību pastāv prakse mērķtiecīgi mudināt iedzīvotājus pašiem saņemt pašvaldības sniegtos pakalpojumus e-vidē. Tas tiek darīts, piemēram, kad klients vēršas VPKAC, lai iegūtu pakalpojumu, un darbinieks mudina iegūt pakalpojumu, izmantojot e-vidi; tiek izplatīti informatīvi paziņojumi un bukleti; periodiski tiek ievietoti raksti pašvaldības avīzē par e-pakalpojumu ērtumu; izvietotas norādes pašvaldības tīmekļvietnē; tiek piedāvāts izveidot e-adresi, pasūtīt eParaksts Mobile u.c. Pašvaldības, kurās pastāv prakse mērķtiecīgi mudināt iedzīvotājus pašiem saņemt pašvaldības sniegtos pakalpojumus e-vidē, biežāk (92%) ir ar vidēji lielu dokumentu skaitu (4644-9375); augstu dokumentu aprites elektronizācijas līmeni (43%-83%) un pakalpojumu transakciju elektronizācijas līmeni robežās no 25% līdz 33%.

79. attēls. Vai Jūsu 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.)?



Visbiežāk iedzīvotājus pašvaldības pakalpojumus saņemt e-vidē mudina nacionālās nozīmes attīstības centri (83%), bet nedaudz retāk – reģionālās nozīmes attīstības centri (78%) un novadu nozīmes attīstības centri (76%) (skat. 80. attēlu).

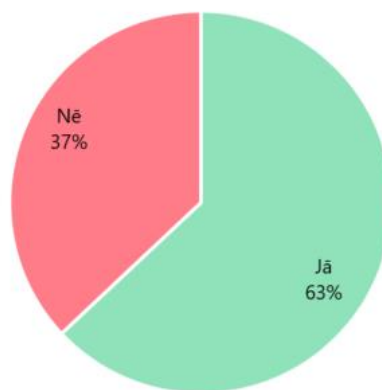
80. attēls. Vai Jūsu pašvaldībā pastāv prakse mērķtiecīgi mudināt iedzīvotājus pašiem saņemt pašvaldības sniegtos pakalpojumus e-vidē (piemēram, pašvaldības darbinieki apmeklētājus cenšas proaktīvi apmācīt lietot e-pakalpojumus, izmantojot pašvaldību telpās pieejamos publiski pieejamos datorus u.tml.): nacionālās nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un novadu nozīmes attīstības centru griezumā



Bāze = Visas pašvaldības, n = 104

63% aptaujāto pašvaldību jeb 61 pašvaldība ir norādījusi, ka ir pievienojusies portāla latvija.lv unificētajiem pakalpojumiem (sk. 81. attēlu). Biežāk portāla latvija.lv unificētajiem pakalpojumiem pievienojušās ir tās pašvaldības, kuras nodarbina lielu skaitu darbinieku (no 627 darbiniekiem), kurām ir liels dokumentu skaits (9376-1259468), kā arī vidēji liels pakalpojumu transakciju skaits (7632-15490).

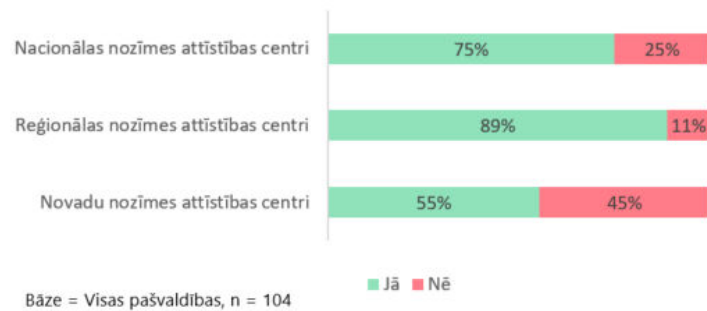
81. attēls. Vai pašvaldība ir pievienojusies portāla latvija.lv unificētajiem pakalpojumiem?



Bāze = Visas pašvaldības, n = 104

Biežāk latvija.lv unificētajiem pakalpojumiem ir pievienojušās reģionālās nozīmes attīstības centri (89%), bet tikai puse novadu nozīmes attīstības centru (55%) (skat. 82. attēlu).

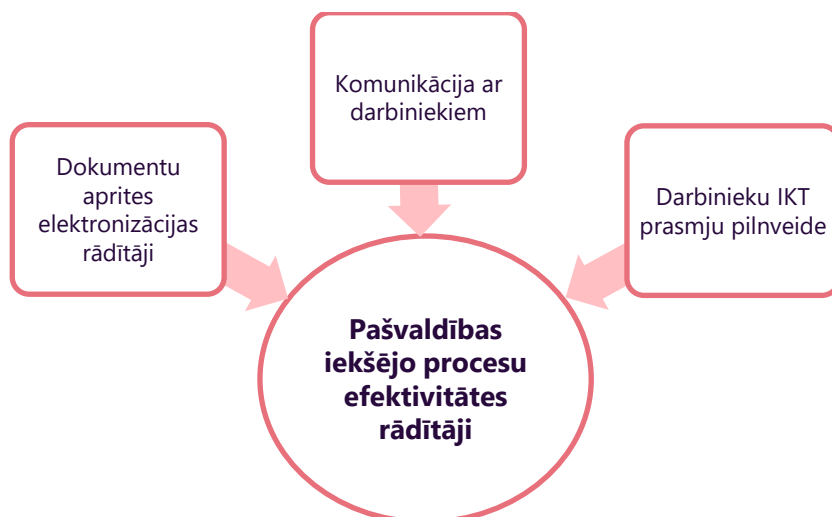
82. attēls. Vai pašvaldība ir pievienojusies portāla latvija.lv unificētajiem pakalpojumiem: nacionālās nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un novadu nozīmes attīstības centru griezumā



4.1.5. Pašvaldības iekšējie procesu efektivitātes rādītāji

Pašvaldības iekšējo procesu efektivitātes rādītāju tēmā ir iekļauti jautājumi par vienotu dokumentu pārvaldības sistēmu, dokumentu aprites procesu, personālvadības elektronizāciju, kā arī elektronisko dokumentu īpatsvara statistiku saņemto un nosūtīto dokumentu vidū. Šajā nodaļā dati tiek analizēti tikai apkopotā veidā.

83. attēls. Pašvaldības iekšējo procesu un starppašvaldību sadarbības efektivitātes rādītāji



4.1.5.1. Dokumentu aprites elektronizācija

Svarīgākās atziņas par apakštēmu "Dokumentu aprites elektronizācija"

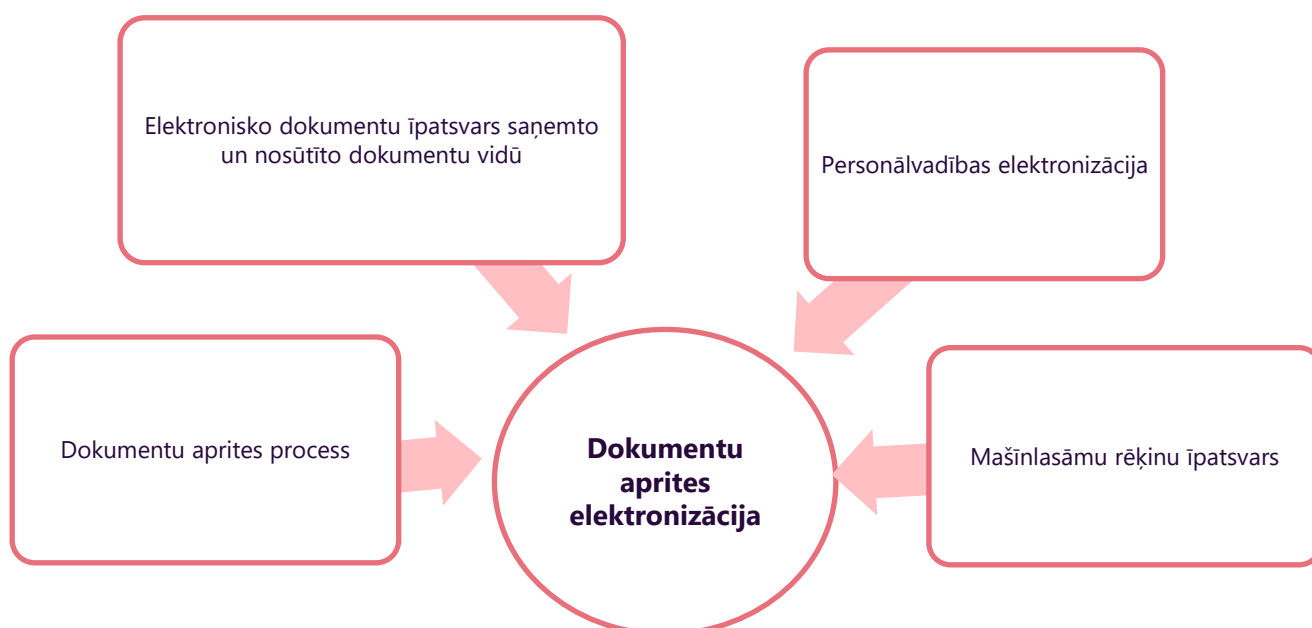
- Centrālajā un pagastu pārvaldēs vienotu personālvadības sistēmu risinājumu izmanto 51% jeb 53 pašvaldības, vēl 15% jeb 16 pašvaldībās ir atšķirīgs personālvadību sistēmu risinājums centrālajā un teritoriālajās nodaļās. Visbiežāk šajās sistēmās tiek veikta darba laika uzskaite (41% jeb 30 no pašvaldībām, kuras izmanto personālvadības sistēmas, darba laika uzskaiti veic tikai šādās sistēmās).
- 92% jeb 96 pašvaldības izmanto digitalizētu dokumentu pārvaldības risinājumu vai vienota dokumentu pārvaldības sistēmu (DVS) un lielākoties (34% jeb 33 pašvaldības) elektroniski apstrādā rīkojumus.
- Dokumentu saskaņošana pašvaldības darbinieku vidū visbiežāk notiek gan elektroniski, gan papīra dokumentu veidā vienlīdz bieži: rīkojumi (52% jeb 50 pašvaldības), iesniegumi (67% jeb 65 pašvaldības), nosūtītie sarakstes dokumenti (71% jeb 69 pašvaldības), saimnieciskie dokumenti (līgumi, PNA, u.c.), darbinieku iesniegumi (46% jeb 45 pašvaldības).
- 2018. gadā lielāko daļu (54%) no saņemto dokumentu skaita veido Rīgas dome.
- 2018. gadā lielāko daļu (70%) no nosūtīto dokumentu skaita veido Rīgas dome.
- 2018. gadā saņemti 21% elektronisko dokumentu no kopējā skaita un nosūtīti 26% elektronisko dokumentu no kopējā nosūtīto dokumentu skaita.

- Nacionālās nozīmes attīstības centru saņemto un nosūtīto dokumentu īpatsvars veido 69% no kopējā saņemto dokumentu skaita un 79% no kopējā nosūtīto dokumentu skaita.

Apakštēmas “Dokumentu aprites elektronizācija” rezultāti

Rādītāja shematiskais attēlojums ir redzams 84. attēlā. Sadaļu “dokumentu aprites elektronizācija” veido 4 jautājumu grupas par vienotu dokumentu pārvaldības sistēmu, dokumentu aprites procesu, elektronisko dokumentu īpatsvaru saņemto un nosūtīto dokumentu vidū, personālvadības elektronizāciju, mašīnlasāmu rēķinu īpatsvaru izrakstītajos rēķinos, ko kopā veido 18 jautājumi.

84. attēls. Dokumentu aprites elektronizācijas rādītāji



Vairumā (66% jeb 69 pašvaldības) no pašvaldībām tiek izmantotas personālvadības sistēmas (51% jeb 53 pašvaldības izmanto vienotu risinājumu centrālajā un pagastu pārvaldēs; 15% jeb 16 pašvaldības izmanto atšķirīgus personālvadības sistēmu risinājumus centrālajā un teritoriālajās nodaļās).

Lielākoties vai tikai personālvadības sistēmā visbiežāk pašvaldībās tiek veikta darba laika uzskaitē (41% - tikai pašapkalpošanās sistēmā, 32% - lielākoties personālvadības sistēmā) un personāla rīkojumi (26% - tikai personālvadības sistēmā, 37% - lielākoties personālvadības sistēmā) (sk. 87. attēlu).

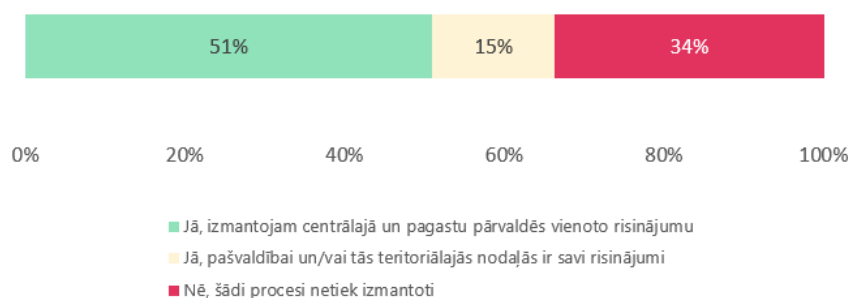
Galvenokārt papīra dokumentu veidā pašvaldības organizē atvaļinājumu pieteikšanu un apstiprināšanu (52% - tikai papīra dokumentu veidā), komandējumu pieteikšanu un apstiprināšanu (52% - tikai papīra dokumentu veidā). Pašvaldības, kas lielākoties dara visu personālvadības sistēmā, biežāk ir republikas pilsētas.

Tās pašvaldības, kas visu galvenokārt dara papīra dokumentu veidā, biežāk ir ar zemu pakalpojumu transakciju skaitu (219-3809); no Latgales plānošanas reģiona; kurām ir zems pakalpojumu transakciju elektronizācijas līmenis (8%-18%); kurām ir zems vai vidēji liels

dokumentu skaits (631-3275; 3276-4643). Šī statistika norāda uz to, ka personālvadības sistēmas atvaļinājumu, komandējumu pieteikšanai un apstiprināšanai, darba laika uzskaiti, personāla rīkojumiem un darbinieku iesniegumiem retāk izmanto mazākas pašvaldības un tās pašvaldības, kurām ir zems pakalpojumu transakciju elektronizācijas līmenis.

85. attēls. Pašvaldību personālvadības sistēmu un to personālvadības procesu raksturojums

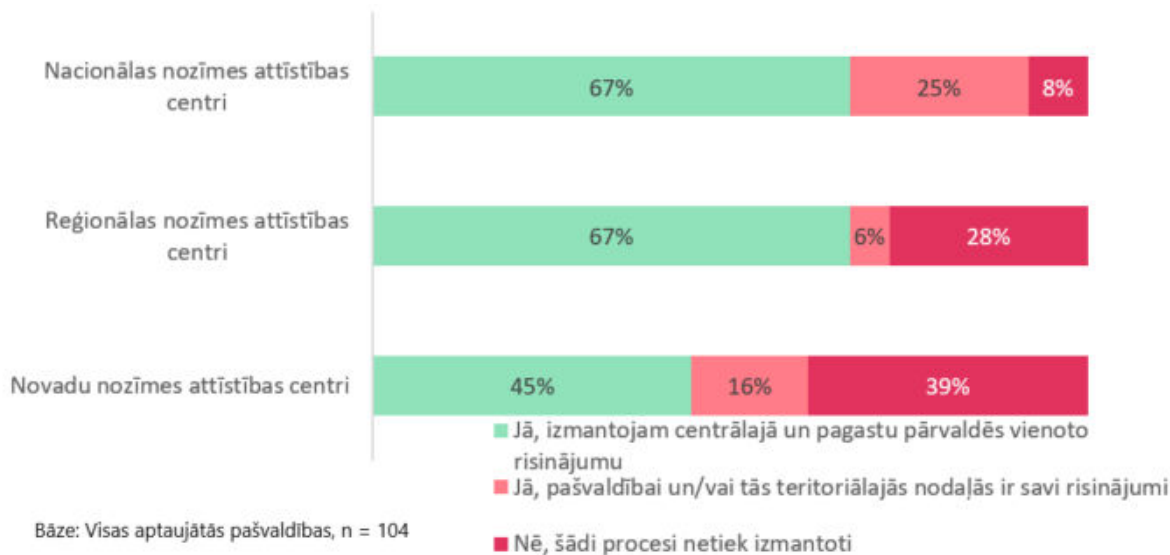
V11M. Pašvaldībā tiek izmantotas personālvadības sistēmas



Bāze: Visas aptaujātās pašvaldības, n = 104

Personālvadības sistēmas un elektronizēti personālvadības procesi ir biežāk ieviesti nacionālajos nozīmes attīstības centros (67% - izmanto vienotu risinājumu centrālajā un pagastu pārvaldē, 25% - pašvaldībai un tās teritoriālajās nodaļās ir savi risinājumi) un reģionālās nozīmes attīstības centros (67% - izmanto vienotu risinājumu centrālajā un pagastu pārvaldē, 6% - pašvaldībai un tās teritoriālajās nodaļās ir savi risinājumi). 39% novadu nozīmes attīstības centru pašvaldībās netiek izmantoti šādi procesi (skat. 86. attēlu).

86. attēls. Pašvaldību personālvadības sistēmu un to personālvadības procesu raksturojums: nacionālās nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un novadu nozīmes attīstības centru griezumā

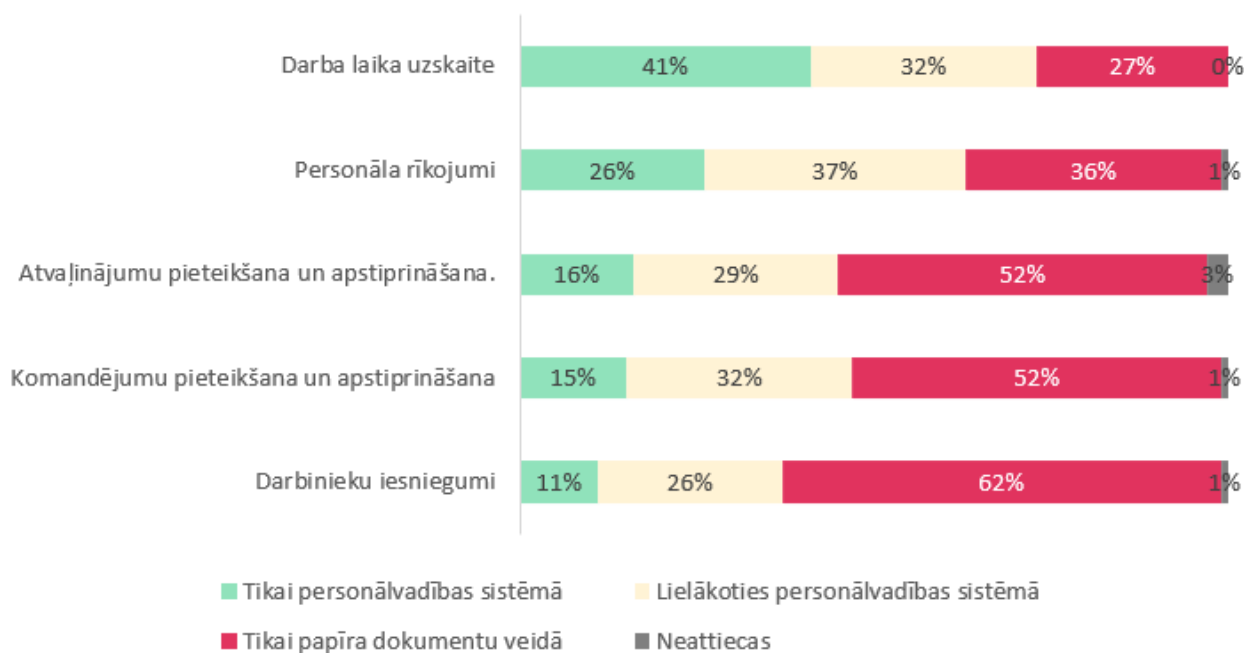


Bāze: Visas aptaujātās pašvaldības, n = 104

Lielākoties vai tikai pašapkalpošanās sistēmā visbiežāk pašvaldībās tiek veikta darba laika uzskaite (41% - tikai pašapkalpošanās sistēmā, 32% - lielākoties pašapkalpošanās sistēmā), apstrādāti personāla rīkojumi (26% - tikai pašapkalpošanās sistēmā, 37% - lielākoties pašapkalpošanās sistēmā) (skat. 87. attēlu). Vairāk nekā puse pašvaldību atvaļinājumu pieteikšanu un apstiprināšanu, komandējumu pieteikšanu un apstiprināšanu un darbinieku iesniegumus apstrādā tikai papīra dokumentu veidā.

87. attēls. Pašvaldību personālvadību sistēmu izmantošana

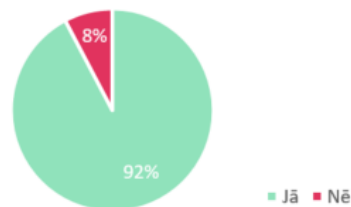
V12M. Lūdzu, atzīmējiet atbilstošāko variantu katrā rindiņā, kas attiecas uz pašvaldības personālvadību



92% jeb 96 pašvaldības izmanto dokumentu pārvaldības sistēmas (DVS) (sk. 88. attēlu). Pašvaldības, kuras norādījušas, ka neizmanto DVS, ir Balvu novada pašvaldība, Ciblas novada pašvaldība, Garkalnes novada pašvaldība, Mērsraga novada pašvaldība, Rugāju novada pašvaldība, Skrīveru novada pašvaldība, Zilupes novada pašvaldība un Ērgļu novada pašvaldība.

88. attēls. Pašvaldību dokumentu pārvaldības sistēmu raksturojums

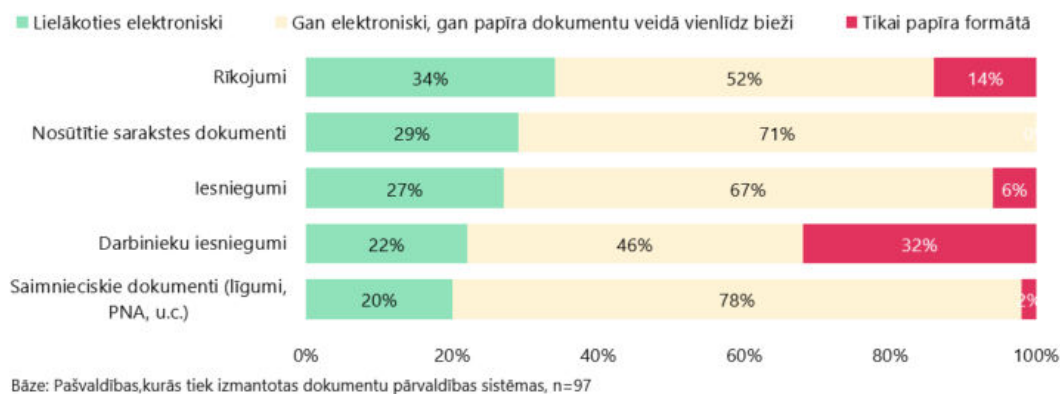
D10. Pašvaldībā tiek izmantotas dokumentu pārvaldības sistēmas



Bāze 2019: Visas aptaujātās pašvaldības, n=104

To pašvaldību vidū, kurās tiek izmantotas dokumentu pārvaldības sistēmas, lielākoties elektroniski tiek apstrādāti rīkojumi (34% jeb 33 pašvaldības) (sk. 89. attēlu). Kopumā pašvaldībās rīkojumus, nosūtītos sarakstes dokumentus, iesniegumus, darbinieku iesniegumus un saimnieciskos dokumentus (līgumus, PNA, u.c.) biežāk apstrādā gan elektroniski, gan papīra dokumentu veidā vienlīdz bieži. 32% jeb 31 pašvaldība, kuras izmanto dokumentu pārvaldības sistēmas, darbinieku iesniegumus apstrādā tikai papīra formātā.

89. attēls. Pašvaldību dokumentu apstrādes veidu raksturojums



DOKUMENTU APRITE PAŠVALDĪBĀS

Pašvaldību dokumentu vadība tiek uzskaitīta divos posmos - saņemšana un nosūtīšana. Dokumentu kopējais skaits 2019. gadā ir bijis liels – 1,06 miljoni saņemto dokumentu (sk. 90. attēlu) (t.sk. 224 tūkstoši elektronisko dokumentu) un 974 tūkstoši nosūtīto dokumentu (sk. 91. attēlu) (t.sk. 250 tūkstoši elektronisko dokumentu).

90. attēls. Saņemto dokumentu skaits 2018. gadā nacionālās nozīmes attīstības, reģionālās nozīmes attīstības un novadu nozīmes attīstības centru dalījumā



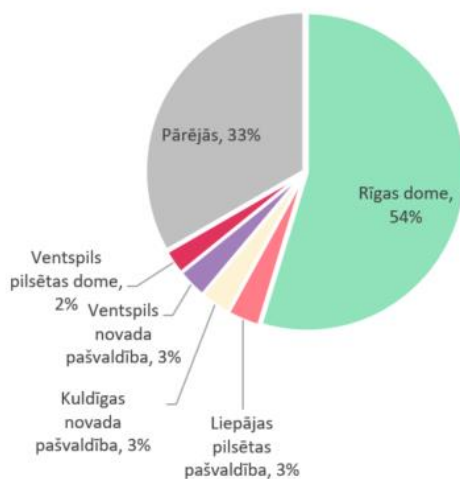
91. attēls. Nosūtīto dokumentu skaits 2018. gadā nacionālās nozīmes attīstības, reģionālās nozīmes attīstības un novadu nozīmes attīstības centru dalījumā



Līdzīgi kā ar pakalpojumu pieteikšanas un sniegšanas gadījumu skaitu ir novērojama tendence, ka lielākā daļa saņemto un nosūtīto dokumentu ir tikai starp dažām pašvaldībām.

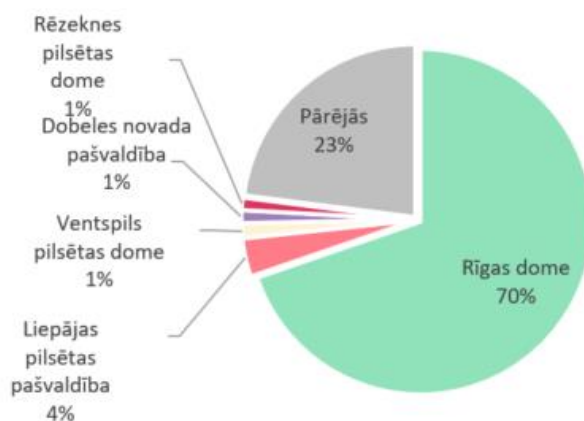
Rīgas domes saņemto dokumentu aprites rādītāji veido 54% no saņemto dokumentu skaita (sk. 92. attēlu).

92. attēls. Saņemto dokumentu skaita sadalījums pašvaldībās 2018. gadā



Arī nosūtīto dokumentu gadījumā Rīgas dome veido lielāko daļu dokumentu, kura kopā veido 70% no nosūtīto dokumentu skaita pašvaldību vidū. Visas pārējās pašvaldības individuāli veido mazāk nekā 5% (sk. 93. attēlu).

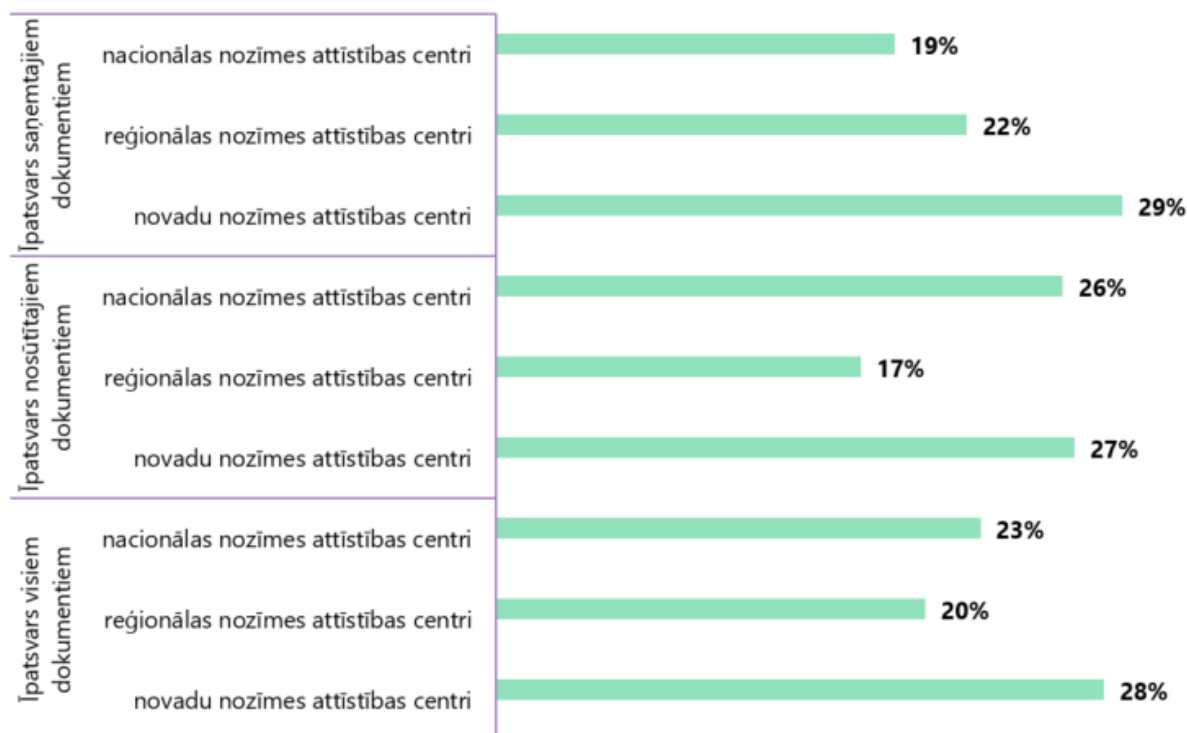
93. attēls. Nosūtīto dokumentu skaita sadalījums pašvaldībās 2018. gadā



ELEKTRONISKO DOKUMENTU APRITE

Kopumā 2018. gadā 23% no visiem nacionālās nozīmes attīstības centru, 20% no visiem reģionālās nozīmes attīstības centru un 28% no visiem novadu nozīmes attīstības centru saņemtajiem un nosūtītajiem dokumentiem ir elektroniski (sk. 94. attēlu).

94. attēls. Saņemto un nosūtīto elektronisko dokumentu īpatsvars nacionālās nozīmes attīstības, reģionālās nozīmes attīstības un novadu nozīmes attīstības centru dalījumā



5. tabula. Nacionālās nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un novadu nozīmes attīstības centru dokumentu aprites pārskats, 2018

	Kopā	Nacionālās nozīmes attīstības centri	Reģionālās nozīmes attīstības centri	Novadu nozīmes attīstības centri
Kopā dokumenti	2043575	72058	1331348	640169
Kopā elektroniski	474762	20779	304203	149780
Saņemtie dokumenti	1069258	42012	621629	405617
Saņemtie elektroniski	224324	13256	111727	99341
Nosūtītie dokumenti	974317	30046	709719	234552
Nosūtītie elektroniski	250438	7523	192476	50439

86% jeb 89 no visām pašvaldībām iesniedza izrakstīto rēķinu skaitu. Pēc pašvaldībām, kas spēja sniegt izrakstīto rēķinu skaitu ir redzams, ka tikai 16% jeb 17 pašvaldības norādīja, ka tām ir mašīnlasāmi rēķini. Šīs pašvaldības ir – Aglonas, Aizkraukles, Apes, Baltinavas, Burtnieku, Jelgavas, Kokneses, Krimuldas, Krustpils, Mālpils, Mērsraga, Priekuļu, Rucavas, Rundāles, Talsu, Valmieras un Viļānu pašvaldības.

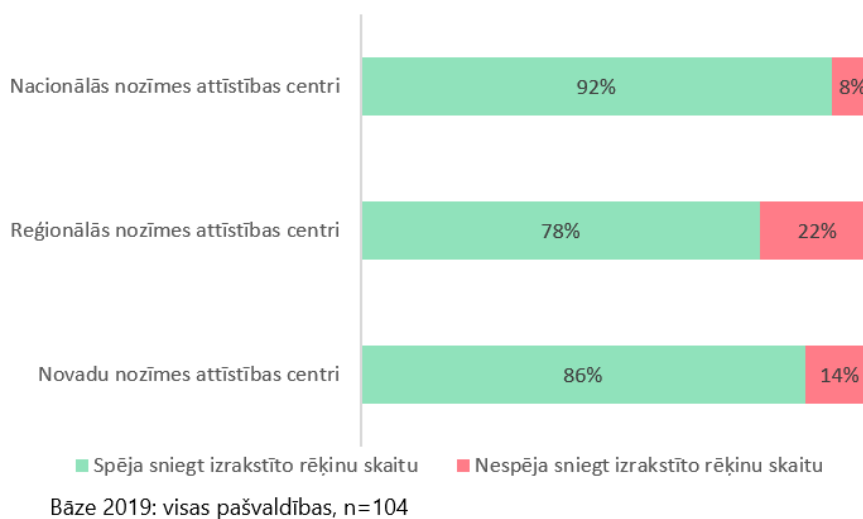
15% pašvaldību (Rugāju novada pašvaldība, Lielvārdes novada pašvaldība, Limbažu novada pašvaldība, Madonas novada pašvaldība, Viesītes novada pašvaldība, Alsungas novada pašvaldība, Gulbenes novada pašvaldība, Mālpils novada pašvaldība, Iecavas novada pašvaldība, Saldus novada pašvaldība, Rīgas dome, Salacgrīvas novada pašvaldība, Jelgavas novada pašvaldība, Cesvaines novada pašvaldība, Viļānu novada pašvaldība un Preiļu novada dome) 2018. gadā saņēma mašīnlasāmus rēķinus. Kopumā piektā daļa (21% jeb 22 pašvaldības) pašvaldību veic komunikācijas pasākumus, lai mudinātu klientus sūtīt rēķinus mašīnlasāmā formātā, bet 79% jeb 82 pašvaldības norāda, ka uz tām šis aspekts neattiecas. Biežāk (47%) šādas komunikācijas pasākumus veic pašvaldības ar lielu pakalpojumu transakciju skaitu (15491-467166) un puse no aptaujātajām republikas pilsētu pašvaldībām.

95. attēls. Pašvaldību spēja sniegt izrakstīto rēķinu skaitu



92% nacionālās nozīmes attīstības centru spēj sniegt izrakstīto rēķinu skaitu, 86% - novadu nozīmes attīstības centru, un 78% reģionālās nozīmes attīstības centru (skat. 96. attēlu).

96. attēls. Pašvaldību spēja sniegt izrakstīto rēķinu skaitu: nacionālās nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un novadu nozīmes attīstības centru griezumā



4.1.5.2. Komunikācija ar darbiniekiem

Rādītāja shematiskais attēlojums ir redzams 97. attēlā. Sadaļu "Komunikācija ar darbiniekiem" veido 1 jautājumu grupa par komunikāciju ar darbiniekiem iekšējai saziņai un domes sēžu dokumentu nodrošināšanas formām, ko kopā veido 3 jautājumi.



Svarīgākās atziņas par apakštēmu “Komunikācija ar darbiniekiem”

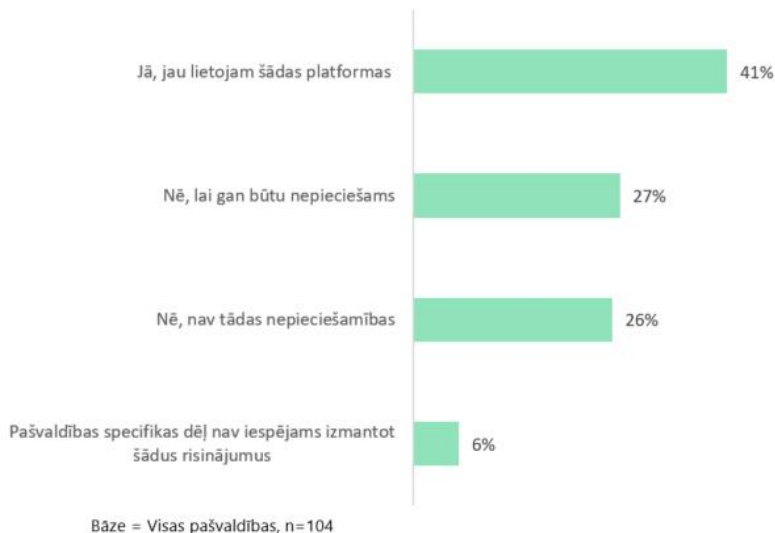
- 2019. gadā 41% jeb 43 pašvaldības izmanto elektroniskas iekšējās komunikācijas platformas. Visbiežāk elektroniskas iekšējās komunikācijas platformas ir republikas pilsētu pašvaldībām un pašvaldībām ar lielu dokumentu, darbinieku un pakalpojumu transakciju skaitu.
- 26% jeb 27 pašvaldības uzskata, ka tām nav nepieciešams izmantot jaunas elektroniskas komunikācijas platformas iekšējās komunikācijas uzlabošanai.
- 88% jeb 92 pašvaldībām darbiniekiem tiek nodrošināta iespēja sazināties ar pašvaldības vadību un iespēja iesniegt idejas un priekšlikumus pašvaldības darba uzlabošanai. 10% jeb 10 pašvaldībās šādas iespējas netiek nodrošinātas.
- Vairumā (71% jeb 74 pašvaldības) pašvaldību domes sēžu dokumenti tiek nodrošināti gan papīrā, gan elektroniskā formātā. Pašvaldībās ar lielu dokumentu skaitu domes sēžu dokumenti tiek nodrošināti tikai elektroniskā formātā (23% jeb 24 pašvaldības).

Apakštēmas “Komunikācija ar darbiniekiem” rezultāti

Pašvaldības sniedza atbildes uz jautājumu par to, vai pašvaldībā tiek izmantotas elektroniskas komunikācijas platformās iekšējai saziņai un zināšanu uzkrāšanai (tika norādīts, ka ar komunikācijas platformām saprotamas gan ārējās, piemēram, asana, yammer, evernote u.tml., gan iekšējās, piemēram, i-disk vai cita mapju struktūra iekšējā tīklā, intraneta risinājumi, u.tml.). 41% jeb 43 pašvaldības norādīja, ka izmanto iekšējās saziņas un zināšanu uzkrāšanas elektroniskas platformas (visbiežāk pašvaldības min e-pastu, Whatsapp, Messenger un individuāli izstrādātas iekšējās saziņas platformas; zināšanu uzkrāšanai visbiežāk tiek izmantots DVS, Visvaris, Lietvaris, EDUS, Dropbox, Google Drive, Namejs). Biežāk šādas platformas tiek lietotas pašvaldībās ar lielu darbinieku skaitu (no 627), lielu dokumentu skaitu (9376-1259468), lielu pakalpojumu transakciju skaitu (15491-467166), kā arī visbiežāk (67%) tās ir republikas pilsētas. 27% jeb 28 pašvaldības

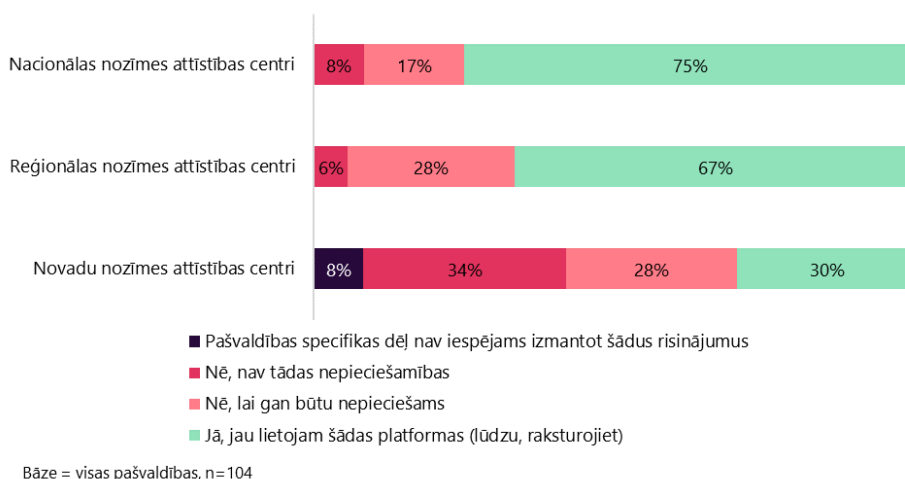
iekšējās saziņas un zināšanu uzkrāšanas elektroniskas platformas nelieto, lai gan būtu nepieciešams, 26% jeb 27 pašvaldības nelieto tā iemesla dēļ, ka tas nav nepieciešams, bet vēl 6% jeb 6 pašvaldības šādas iekšējās saziņas platformas nelieto tādēļ, ka pašvaldības specifikas dēļ šādus risinājumus nav iespējams izmantot (skat. 98. attēlā).

98. attēls. Pašvaldību iekšējās saziņas un zināšanu uzkrāšanas elektroniskas komunikācijas platformu raksturojums



75% nacionālās nozīmes attīstības centri jau izmanto elektroniskās komunikāciju platformas, un vēl 17% norāda, ka būtu tāda nepieciešamība. Starp reģionālās nozīmes attīstības centriem 67% izmanto elektroniskās komunikāciju platformas, un 28% norāda, ka neizmanto, bet būtu tāda nepieciešamība. Lielāks īpatsvars pašvaldību - novadu nozīmes attīstības centru – norāda, ka tām nav nepieciešamas šādas platformas (34%), vai, ka to pašvaldības specifikas dēļ, nav iespējams izmantot šādus risinājumus (skat. 99. attēlu).

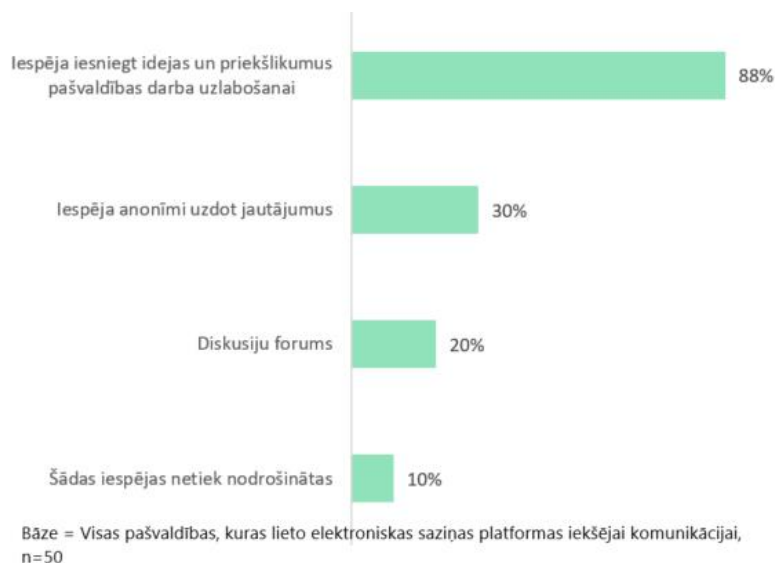
99. attēls. Pašvaldību iekšējās saziņas un zināšanu uzkrāšanas elektroniskas komunikācijas platformu raksturojums: nacionālās nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un novadu nozīmes attīstības centru griezumā



Visbiežāk pašvaldības darbiniekiem saziņai ar pašvaldības vadību šīs komunikācijas platformās tiek piedāvāta iespēja iesniegt idejas un priekšlikumus pašvaldības darba uzlabošanai (88% jeb 44 pašvaldības). 30% jeb 15 pašvaldību darbiniekiem ir iespēja anonīmi uzdot jautājumus savai

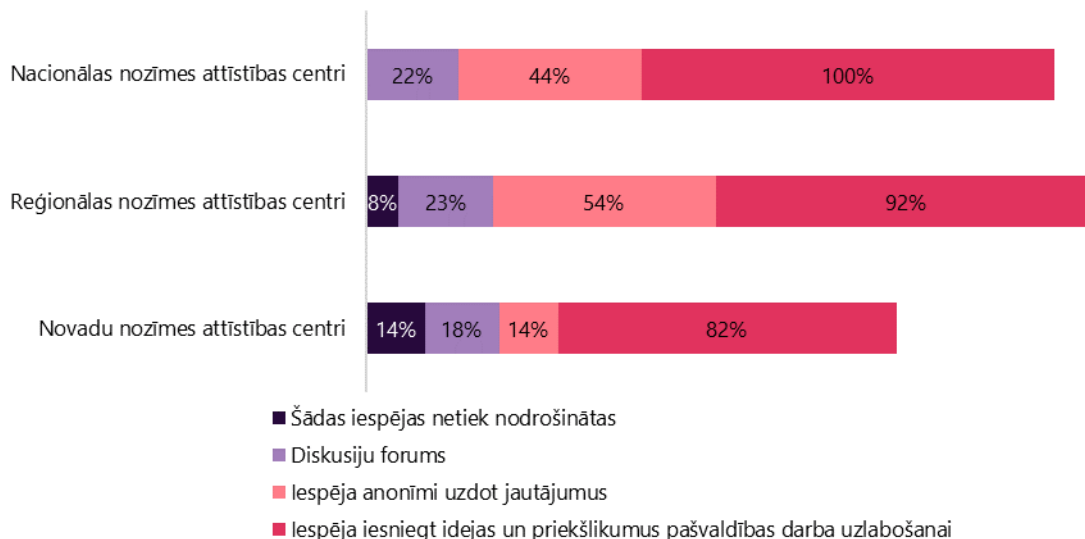
vadībai, vēl 20% jeb 10 pašvaldības piedāvā darbiniekiem izmantot diskusiju forumu, bet 10% jeb 5 pašvaldības šādas iespējas nenodrošina.

100. attēls. Pašvaldību elektronisko iespēju saziņai ar pašvaldības vadību raksturojums



Iespēju iesniegt idejas un priekšlikumus pašvaldības darba uzlabošanai piedāvā visi nacionālās nozīmes attīstības centri, un vairāk nekā četras piektdaļas reģionālās nozīmes un novadu nozīmes attīstības centri. Novadu nozīmes attīstības centri izteikti retāk piedāvā iespēju anonīmi uzdot jautājumus, un 14% novadu nozīmes attīstības centru nepiedāvā nekādas elektronisko saziņu iespējas (skat. 101. attēlu).

101. attēls. Pašvaldību elektronisko iespēju saziņai ar pašvaldības vadību raksturojums: nacionālās nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un novadu nozīmes attīstības centru griezumā

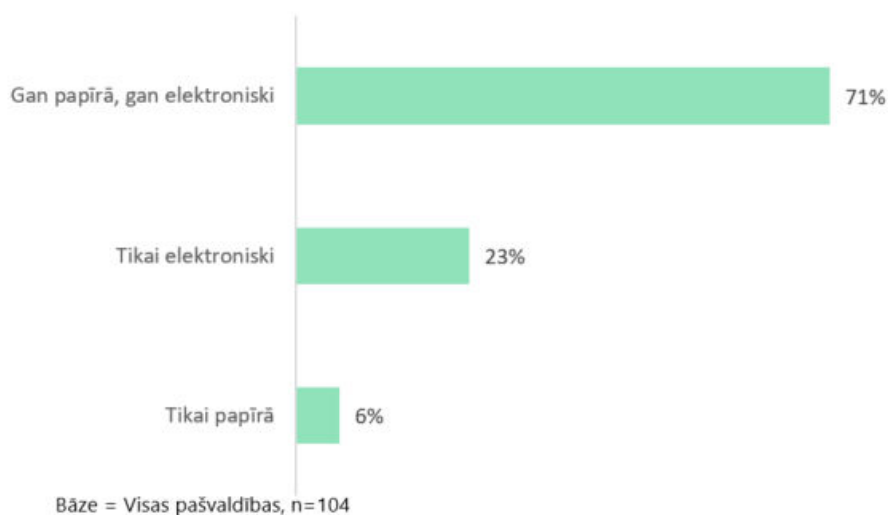


Bāze = visas pašvaldības, kuras lieto elektroniskas saziņas platformas iekšējai komunikācijai, n=50

Vairumā (71% jeb 84 pašvaldības) pašvaldību domes sēžu dokumenti tiek nodrošināti gan papīrā, gan elektroniski. 23% jeb 24 pašvaldību domes sēžu dokumentus nodrošina tikai elektroniski

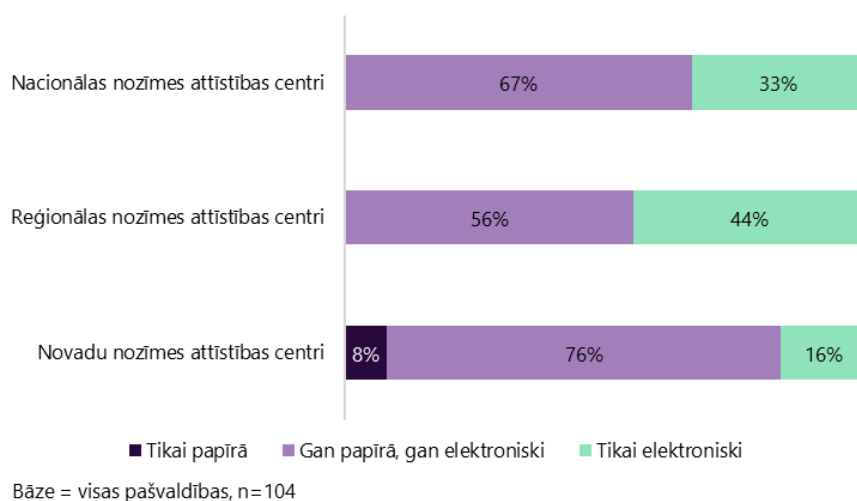
(biežāk tās pašvaldības, kurām ir liels dokumentu skaits (9376-1259468) un kuras ir Zemgales plānošanas reģionā). 6% jeb 6 pašvaldības domes sēžu dokumentus nodrošina tikai papīra formātā.

102. attēls. Domes sēžu dokumentu nodrošināšanas raksturojums



Biežāk tikai elektroniski domes sēžu dokumentus nodrošina reģionālās nozīmes attīstības centri (44%), taču gan nacionālās, gan reģionālās nozīmes attīstības centros šie procesi tiek veikti vai nu tikai elektroniski, vai gan papīrā, gan elektroniski (skat. 103. attēlu). Tikai 8% novadu nozīmes attīstības centru domes sēžu dokumentus nodrošina tikai papīrā.

103. attēls. Domes sēžu dokumentu nodrošināšanas raksturojums: nacionālās nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un novadu nozīmes attīstības centru griezumā



4.1.5.3. Darbinieku IKT prasmju pilnveide

104. attēls. Darbinieku IKT prasmju pilnveide



Svarīgākās atziņas par apakštēmu “Darbinieku IKT prasmju pilnveide”

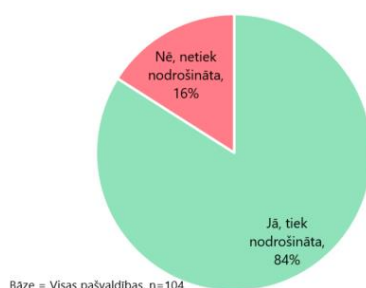
- 2019. gadā lielākā daļa aptaujāto pašvaldību (84% jeb 87 pašvaldības) nodrošina kāda veida darbinieku IKT prasmju pilnveides pasākumus. Pašvaldības galvenokārt norāda, ka piedāvā darbiniekiem brīvi izvēlēties apmaksātas apmācības (75% jeb 65 pašvaldības).

Apakštēmas “Darbinieku IKT prasmju pilnveide” rezultāti

Darbinieku IKT prasmju pilnveide ir daļa no pašvaldības iekšējiem, un šo apakšnodaļu veido divi jautājumi par to, vai un kādā veidā tiek nodrošināta darbinieku IKT pilnveide.

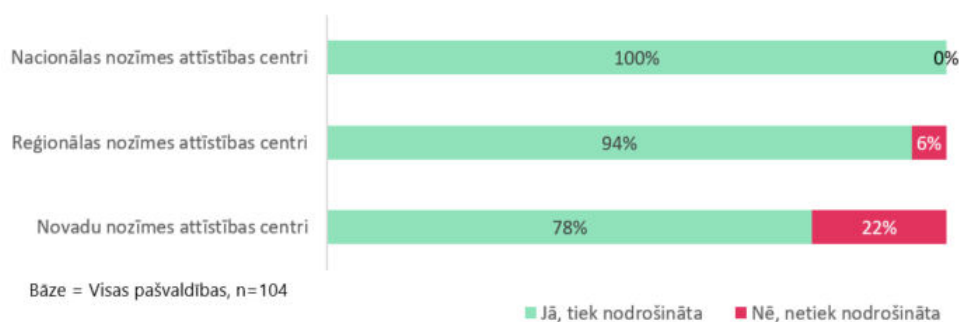
Lielākā daļa (84% jeb 87 pašvaldības) aptaujāto pašvaldību nodrošina kāda veida darbinieku IKT prasmju pilnveides pasākumus (sk. 105. attēlu). Visas aptaujātās republikas pilsētu pašvaldības, izņemot Daugavpils pilsētas domi un Ventspils novada pašvaldību, apgalvo, ka nodrošina darbinieku IKT prasmju pilnveidi (sk. 105. attēlu). 75% jeb 65 pašvaldības pašvaldību piedāvā darbiniekiem brīvi izvēlēties apmaksātas IKT apmācības. 59% jeb 51 pašvaldība ir norādījusi, ka darbinieki savas IKT prasmes pilnveido patstāvīgi. 2019. gadā 38% jeb 33 pašvaldību veic darbinieku IKT kompetenču un prasmju apzināšanu (sk. 107. attēlu). 34% jeb 30 pašvaldības nodrošina centralizētas apmācības IKT prasmju pilnveidei atbilstoši novērtējumam. 34% jeb 30 pašvaldību darbiniekiem tiek dota iespēja apmeklēt digitālo aģentu apmācības, ko biežāk apmeklē republikas pilsētu pašvaldību darbinieki (73% jeb 8 pašvaldības).

105. attēls. Pašvaldību īpatsvars, kuras nodrošina darbinieku IKT prasmju pilnveidi



Darbinieku IKT prasmju pilnveidi nodrošina visi nacionālās nozīmes attīstības centri un 94% reģionālās nozīmes attīstības centri. Salīdzinoši mazāks īpatsvars (78%) novadu nozīmes attīstības centri veic darbinieku IKT prasmju pilnveidi (skat. 106. attēlu).

106. attēls. Pašvaldību īpatsvars, kuras nodrošina darbinieku IKT prasmju pilnveidi: nacionālās nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un novadu nozīmes attīstības centru griezumā



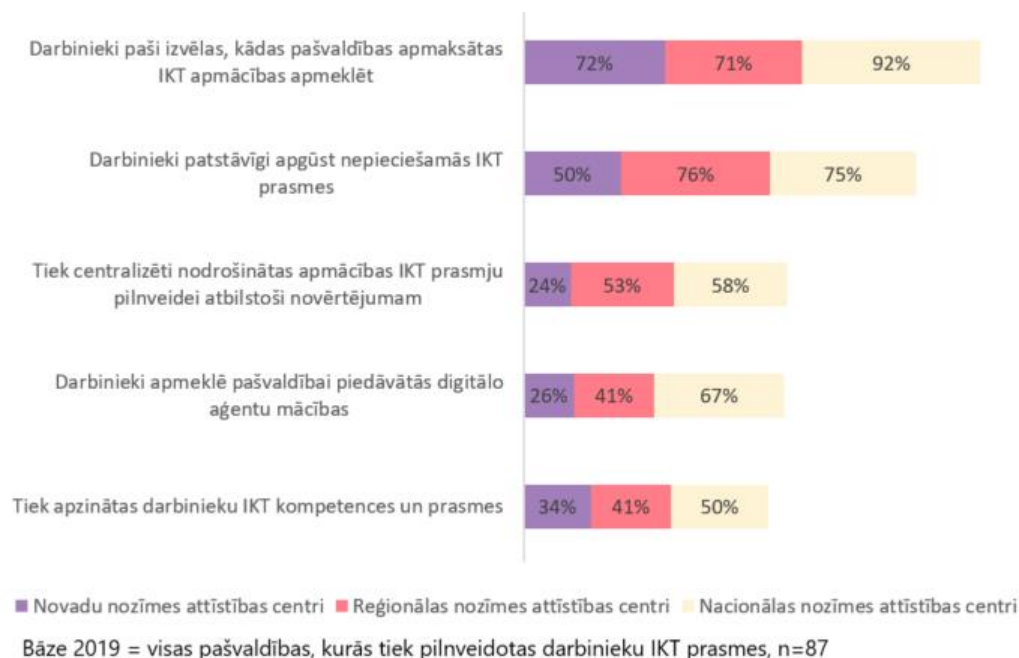
Visbiežāk pašvaldības, kuras pilnveido darbinieku IKT prasmes, ļauj darbiniekiem pašiem izvēlēties, kādas pašvaldības apmaksātas IKT apmācības tiem apmeklēt (75%) (skat. 107. attēlu). Vairāk nekā puse šo pašvaldību (59%) ļauj darbiniekiem patstāvīgi apgūt nepieciešamās IKT prasmes.

107. attēls. Pašvaldību darbinieku IKT prasmju pilnveides raksturojums



Gandrīz visi (92%) nacionālās nozīmes attīstības centri un aptuveni trīs ceturtdaļas novadu un reģionālās nozīmes attīstības centri piedāvā to darbiniekiem iespēju pašiem izvēlēties pašvaldības apmaksātas IKT apmācības (skat. 108. attēlu). Darbinieku IKT prasmju pilnveidi retāk īsteno novadu nozīmes attīstības centri.

108. attēls. Pašvaldību darbinieku IKT prasmju pilnveides raksturojums: nacionālās nozīmes attīstības centru, reģionālās nozīmes attīstības centru un novadu nozīmes attīstības centru griezumā

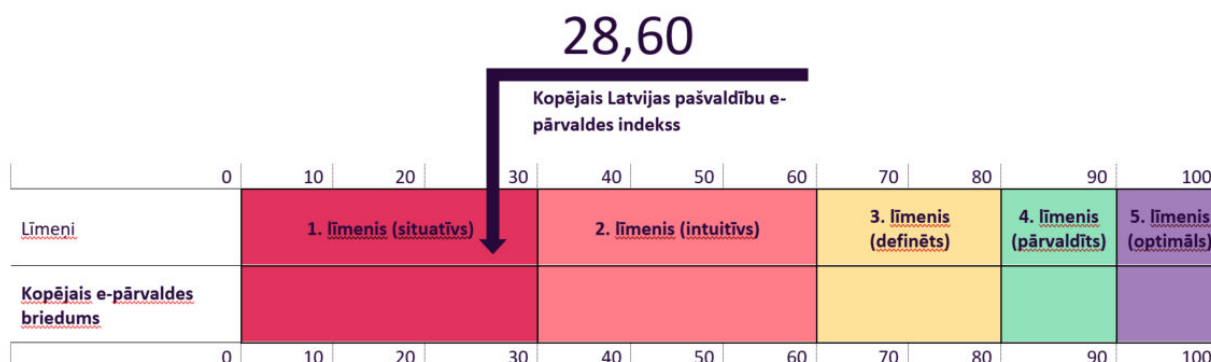


4.2. Latvijas pašvaldību E-indekss

4.2.1. Galvenie rezultāti par E-indeksu

Kopējais 2019. gada Latvijas pašvaldību E-indekss ir **28,60 procentpunkti** (turpmāk - %), kas atbilst 1. brieduma līmenim. Lai sasniegtu 2. brieduma līmeni, nepieciešams veikt vien nelielus uzlabojumus pakalpojumu nodrošināšanas jomā un saziņas ar sabiedrību un līdzdalības jomā. Interaktīvas rezultātu tabulas atrodamas [PowerBI modeli](#)¹⁸

109. attēls. Latvijas pašvaldību E-indekss un atbilstošie brieduma līmeņi



Galvenie secinājumi par E-indekss kopējo briedumu pašvaldībās

Brieduma ziņā 62% (64 pašvaldības) no E-indeksā iekļautajām pašvaldībām atrodas 1. brieduma, bet vēl 38% (40 pašvaldības) atrodas 2. brieduma līmenī (sk. 110. attēlu). Viena pašvaldība (Ventspils pilsētas dome) ir tuvu 3. brieduma līmenim (Ventspils pilsētas dome – 50,7%; 3. brieduma līmenis sākas no 60% atzīmes).

110. attēls. Pašvaldību kopējā E-indekss brieduma sadalījums



¹⁸ <https://rebrand.ly/eindekss-2019>

4.2.2. Kopējā E-indekss rezultāti pašvaldību griezumā

2019. gadā E-indekss līderi ir šādas pašvaldības:

- Ventspils pilsētas dome (51%);
- Siguldas novada pašvaldība (48%);
- Rēzeknes pilsētas dome (47%);
- Kuldīgas novada pašvaldība (47%);
- Carnikavas novada pašvaldība (46%);
- Apes novada pašvaldība (45%).

Ventspils pilsētas dome – anketā sniedza informāciju, ka E-indekss risinājumu jomā cieši sadarbojas ar citām pašvaldībām un valsts pārvaldes institūcijām gan nacionālā, gan Eiropas Savienības un starptautiskā līmenī.

Siguldas novada pašvaldība – pašvaldība uztur pakalpojumu portālu e.sigulda.lv, kurā ir pieejami 29 e-pakalpojumi, kas strukturēti pēc tēmām. Piedāvāto e-pakalpojumu klāsts pagājušā gada laikā ir papildināts ar pieciem jauniem e-pakalpojumiem, šogad jau izveidoti divi jauni.

Rēzeknes pilsētas dome – anketā sniedza informāciju, ka veicina informācijas aprites elektronizāciju, kā arī ir integrējuši e-adresi ar dokumentu vadības sistēmu.

Kuldīgas novada pašvaldība – anketā kā pašvaldības sasniegumus uzskaitīja rēķinu elektronisko apriti, grāmatvedības centralizāciju, elektronisko inventarizāciju, darbinieku pašapkalpošanas portāla HOP ieviešanu, DNS ugunssmūra ieviešanu, SSL sertifikātu izmantošanu pašvaldības portālos, vienota datortikla ieviešanu visā novadā.

Carnikavas novada pašvaldība – anketā norādīja, ka savā pašvaldībā veic velobraucēju uzskaiti ar sensoru; e-adreses ir ieviestas visās pašvaldības iestādēs un e-pakalpojumi ir pārnesti uz portālu latvija.lv.

Apes novada pašvaldība – anketā norādīja, ka 2018.gadā pašvaldībā ieviesta DVS Namejs: uzsākta pašvaldības e-pakalpojumu aprakstīšana, izmantojot VRAA pieejamos unificētos pakalpojumu aprakstus: E-paraksta pielietošana dokumentu vadības procesos palielinājusies par 85 %

2019. gada E-indekss līderi

2019. gadā Ventspils pilsētas dome ir ierindojusies 1. vietā no visām pašvaldībām, kas piedalījās pētījumā (sk. 111. attēlu). 15 līderpozīcijās esošās pašvaldības (un vēl 25 pašvaldības) atrodas 2. brieduma līmenī.

111. attēls. 2019. gada E-indeksa rezultāti pašvaldību griezumā

Vieta	Valsts iestāde	2019.gads						E-indeksa kopā (%) 2019. gadā
		E-indeksa, brieduma līmenis	Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība	Klientu apkalpošana un atbalsts	Atvērto datu pieejamība	Pakalpojumu nodrošināšana	Pašvaldības iekšējo procesu efektivitātes rādītāji	
1	Ventspils pilsētas dome	2	2	3	3	1	5	50.7
2	Siguldas novada pašvaldība	2	2	3	2	1	4	48.1
3	Rēzeknes pilsētas dome	2	2	3	3	1	3	47.1
4	Kuldīgas novada pašvaldība	2	2	3	2	1	3	46.6
5	Carnikavas novada pašvaldība	2	3	2	2	1	2	45.6
6	Apes novada pašvaldība	2	2	2	2	2	2	45.1
7	Brocēnu novada pašvaldība	2	2	2	2	1	2	44.1
8	Ozolnieku novada pašvaldība	2	2	2	2	1	3	43.8
9	Valkas novada dome	2	2	2	2	2	2	43.4
10	Liepājas pilsētas pašvaldība	2	3	2	2	1	3	42.8
11	Rīgas dome	2	2	2	4	1	4	42.6
12	Skrundas novada pašvaldība	2	2	2	2	1	3	42.2
13	Cesvaines novada pašvaldība	2	2	2	2	1	2	40.9
14	Priekulļu novada pašvaldība	2	2	2	3	1	3	40.8
15	Jelgavas novada pašvaldība	2	2	2	2	1	3	40.8

Nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā 2019. gadā E-indeksa līderi ir šādas pašvaldības (skat. 112. attēlu):

- Ventspils pilsētas dome (51%);
- Rēzeknes pilsētas dome (47%);
- Liepājas pilsētas pašvaldība (43%);
- Rīgas dome (43%).

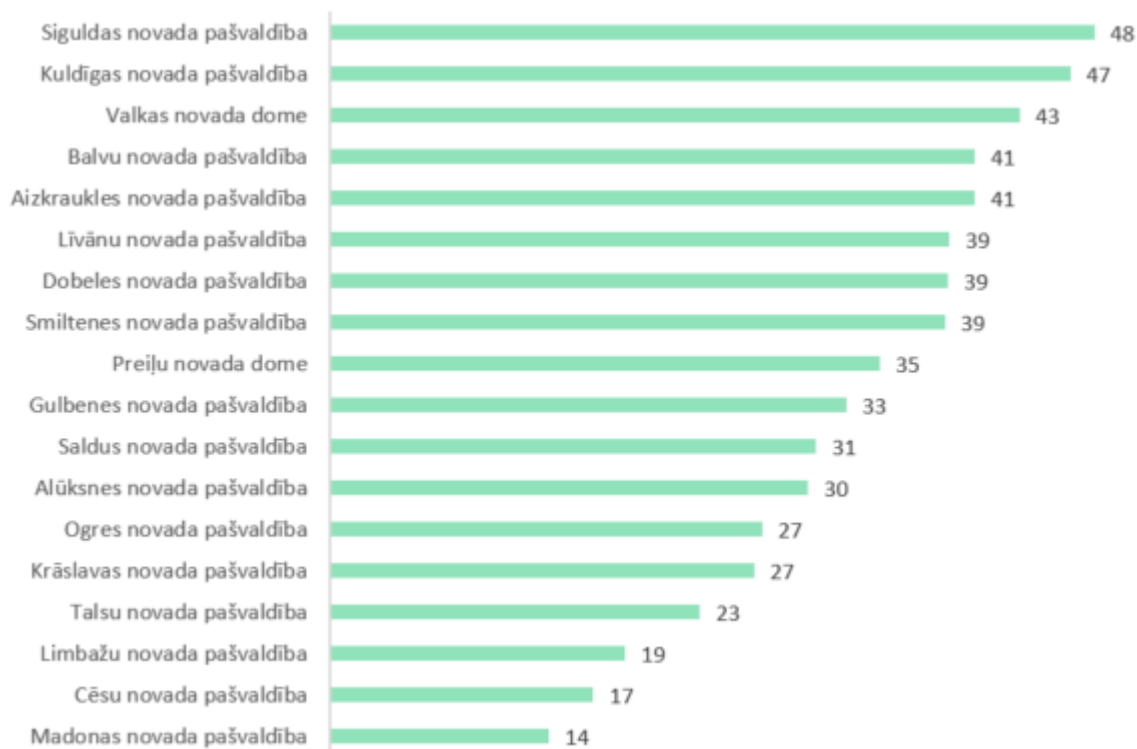
112. attēls. 2019. gada E-indeksa rezultātu nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā



Reģionālās nozīmes attīstības centru griezumā 2019. gadā E-indeksa līderi ir šādas pašvaldības (skat. 113. attēlu):

- Siguldas novada pašvaldība (48%);
- Kuldīgas novada pašvaldība (47%);
- Valkas novada dome (43%).

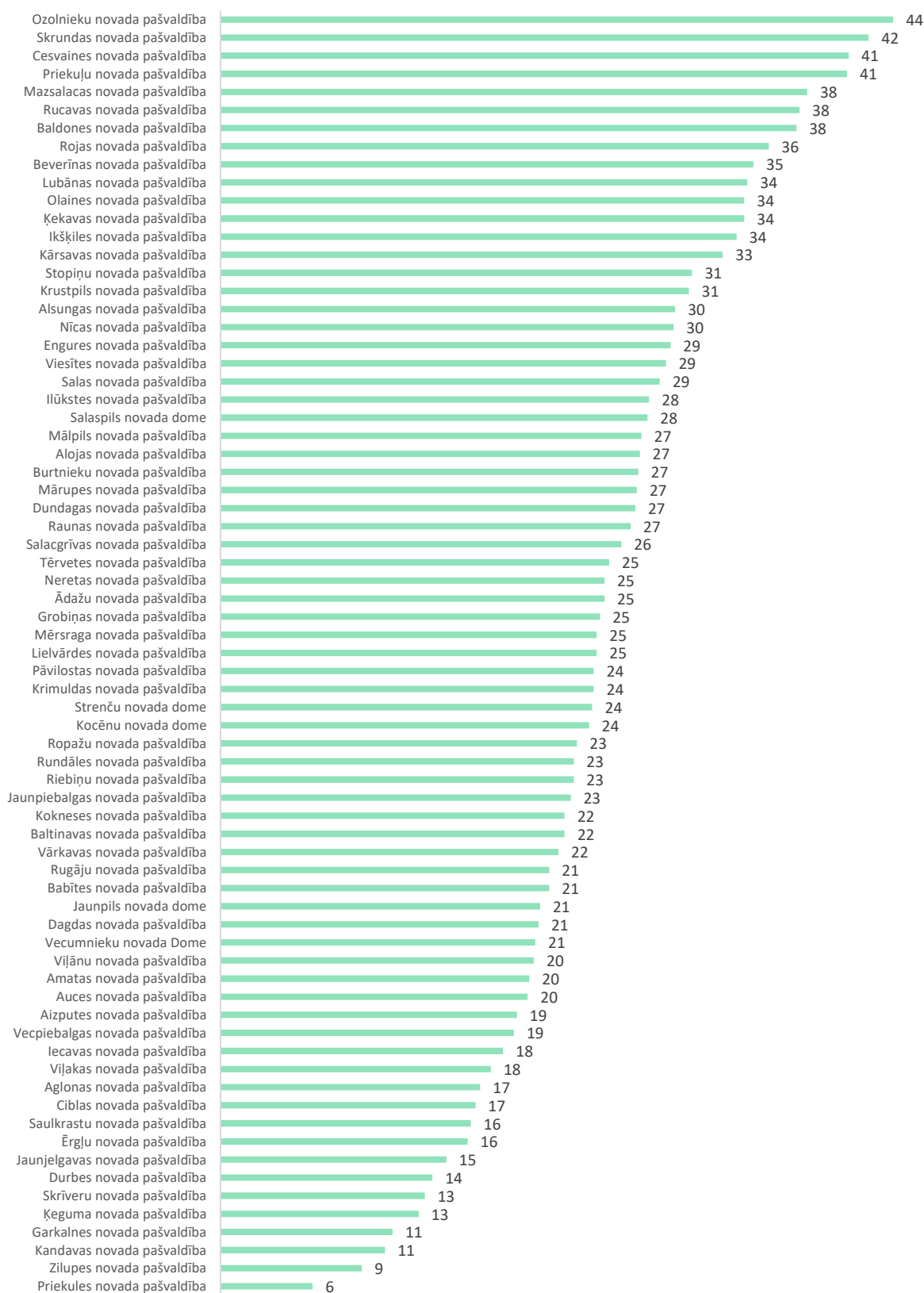
113. attēls. 2019. gada E-indeksa rezultātu reģionālās nozīmes attīstības centru griezumā



Novadu nozīmes attīstības centru griezumā 2019. gadā E-indeksa līderi ir šādas pašvaldības (skat. 15. attēlu):

- Ozolnieku novada pašvaldība (44%);
- Skrundas novada pašvaldība (42%);
- Cesvaines novada pašvaldība (41%);
- Priekuļu novada pašvaldība (41%).

114. attēls. 2019. gada E-indeksa rezultātu novadu nozīmes attīstības centru griezumā

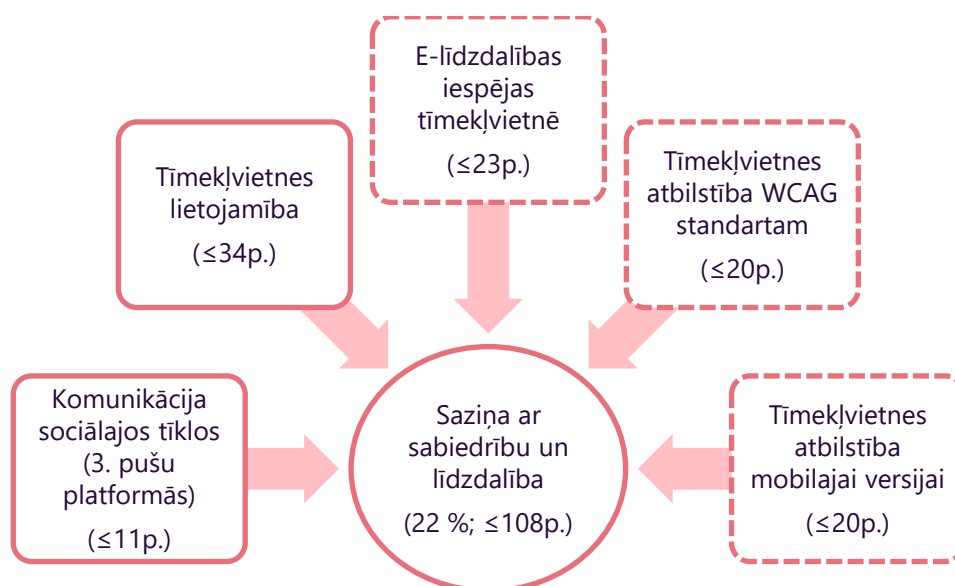


4.2.3. E-indekss rezultāti tematiskā griezumā

4.2.3.1. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība

Pamatdati šīs tēmas indeksa aprēķinam tika lielākoties iegūti, izmantojot ekspertu vērtējumu un vērtējumu ar īpašiem automatizētiem rīkiem¹⁹. Pašvaldību aptaujā šīs tēmas ietvaros tika uzdoti divi jautājumi, uz ko pašvaldības sniedza situācijas pašvērtējumu. Tēmu saziņa ar sabiedrību un līdzdalība veido 5 rādītāji, kas atspoguļoti 115. attēlā, kā arī iekavās sniegts maksimālais punktu skaits, ko iespējams iegūt katrā no rādītājiem. Tātad sadaļas ietvaros pašvaldība var saņemt līdz 108 punktiem (ieskaitot), no kuriem līdz 22 % (ieskaitot) var veidot pašvaldības kopējo E-indeksu.

115. attēls. Saziņas ar sabiedrību un līdzdalības rādītāji



Attēlā ar pārtrauktu līniju atzīmētie rādītāji tiek iegūti no ekspertu vērtējuma vai vērtējumiem, kas iegūti ar automatizētiem rīkiem tīmekļa vietņu analīzei.

Vērtējot situāciju saziņas ar sabiedrību un līdzdalības jomā, jāsecina, tēmas līderi ir:

- Liepājas pilsētas pašvaldība;
- Carnikavas novada pašvaldība;
- Alūksnes novada pašvaldība;
- Jēkabpils pilsētas pašvaldība;
- Rēzeknes pilsētas dome;
- Salas novada pašvaldība;
- Aizkraukles novada pašvaldība;
- Mazsalacas novada pašvaldība;

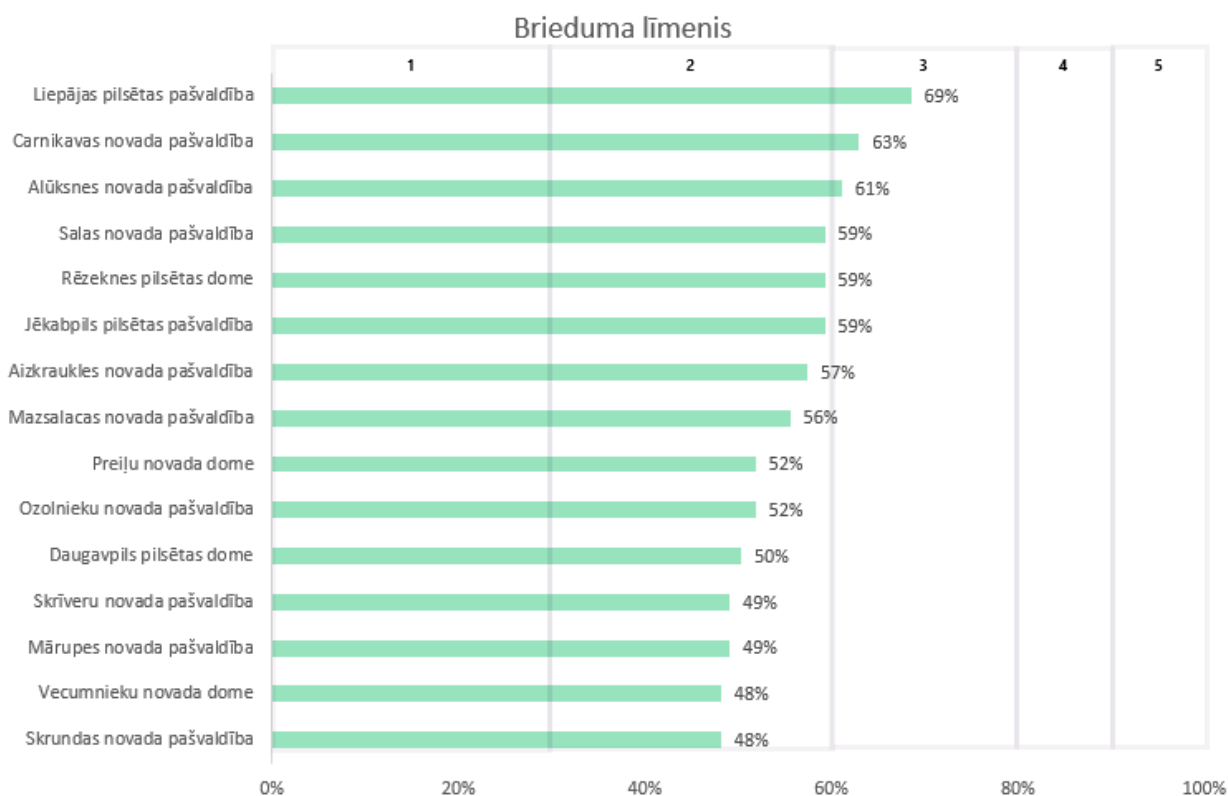
¹⁹ Tīmekļvietnes atbilstība WCAG standartam tika mērīta, izmantojot rīku: <http://checkers.eiii.eu/en/pagecheck2.0/>, kas tika izmantots arī e-indekss iepriekšējos periodos, savukārt atbilstība mobilajai versijai tika noteikta, izmantojot rīku Google Mobile-friendly: <https://search.google.com/test/mobile-friendly>

- Ozolnieku novada pašvaldība;
- Preiļu novada dome;
- Daugavpils pilsētas dome;
- Mārupes novada pašvaldība;
- Skrīveru novada pašvaldība;
- Skrundas novada pašvaldība;
- Vecumnieku novada dome.

Indeksa "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība" līderis ir **Liepājas pilsētas pašvaldība**. Pašvaldības tīmekļvietne atbilst mobilajai versijai (*Google Mobile-friendly* vērtētājs), kā arī tai ir visaugstākā (>95%) tīmekļvietnes atbilstība W3C izstrādāta WCAG 2.0. standarta AA līmenim. Tāpat pašvaldības galvenā sociālā medija ieraksts nav senāks par divām nedēļām un atbilde uz uzdoto jautājumu šajā sociālajā medijā tika sniegta stundas laikā.

43 pašvaldības atrodas 1. brieduma līmenī, 58 pašvaldības atrodas 2. brieduma līmenī.

116. attēls. Indeksa "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība" rezultātu līderi



Lielā mērā relatīvi zema brieduma līmenis ir saistīts ar pašvaldību tīmekļvietnēm – puse neatbilst mobilajai versijai (49% jeb 51 pašvaldība), ir zema atbilstība WCAG standartam (46% jeb 48 pašvaldības - vidējā un zemā līmenī); lielākoties netiek izmantoti e-līdzdalības rīki (63% jeb 66 pašvaldības); netiek piedāvātas iedzīvotāju e-līdzdalības iespējas (43% jeb 45 pašvaldības); 54% to pašvaldību, kuras norādīja, ka sociālais tīkls *Facebook* ir pašvaldībai būtisks, atbildi sniedza ilgāk nekā stundas laikā.

6. tabula. Indeksa "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība" brieduma līmeņu apraksts

Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts no pašvaldību vērtējuma datiem
1.līmenis (pārstāv 43 pašvaldības jeb 41%)	24 no 43 pašvaldībām, kuru rezultāts atbilst 1.līmenim, tīmekļvietnes neiziet atbilstības mobilajai versijai; 18 no šīm pašvaldībām iziet WCAG testu vidējas atbilstības līmenī (70-84,99%); 17 no šīm pašvaldībām – augstas atbilstības līmenī (85-95%); 8 no šīm pašvaldībām – iziet WCAG testu visaugstākās atbilstības līmenī (>95%); 23% (9 pašvaldības) no šīm pašvaldībām neizzina tīmekļvietņu apmeklētāju pieredzi; - Divās ceturtdaļās pašvaldību tīmekļvietņu vai pašapkalpošanās vietnēs nav nekādas iedzīvotāju līdzdalības iespējas; - Puse pašvaldību, kuras norādīja, ka Facebook ir svarīgs sociālais tīkls pašvaldības darbībā, atbildi uz uzdoto jautājumu šajā vietnē nesniedza stundas laikā.
2.līmenis un 3.līmenis (pārstāv 58 pašvaldības jeb 56% un 3 pašvaldības jeb 3%)	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. 8% jeb 5 pašvaldību tīmekļvietnes atbilstība W3C izstrādātā WCAG 2.0. standarta AA līmenim ir zema [zem 70% vai nav iespējams novērtēt]; - Puse pašvaldību tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi pēta, analizējot Google Analytics vai citu statistiku par tīmekļvietnes apmeklējumiem. 8% (5 pašvaldības) tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi neizzina. - Trešdaļa pašvaldību, balstoties uz tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzes izziņāšanas rezultātiem pēdējā gada laikā nav ieviesuši uzlabojumus/nav to darijuši, jo plāno pievienoties Valsts un pašvaldību iestāžu tīmekļvietņu vienotajai platformai. - Tikai vienā no šīm pašvaldībām netiek izmantoti e-līdzdalības rīki pašvaldības tīmekļvietnē. 28 pašvaldības, kuras Facebook uzskata kā nozīmīgu sociālo tīklu pašvaldībai, atbildi uz uzdoto jautājumu sniedza stundas laikā.
Priekšnosacījumi virzībai uz 3. un 4., un 5. līmeni	- Tīmekļvietņu atbilstība gan mobilajai versijai, gan WCAG standartam augstākajā līmenī (virs 95 %).; - Daudzveidīgu e-līdzdalības iespēju nodrošināšana pašvaldības tīmekļvietnē; - Pašvaldības tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzes izziņāšana, veicot vairākas aktivitātes, un uzlabojumu veikšana balstoties uz izziņas rezultātiem; - Pašvaldību tīmekļvietnēs nodrošināt funkcijas, kuras līdz šim izmanto vien neliels skaits pašvaldību: forums pašvaldības iedzīvotājiem, kur pašvaldības iedzīvotājiem ir iespēja publiski uzdot pašvaldības vadībai jautājumus, komentēt sniegtās atbildes un publiski diskutēt par pašvaldībai aktuāliem jautājumiem; iespēja tīmekļvietnē pieteikties klātienē vizītē pie pašvaldības vadības un/vai speciālistiem; izvietot informāciju svešvalodās; iespējas aizpildīt publisko apspriešanu

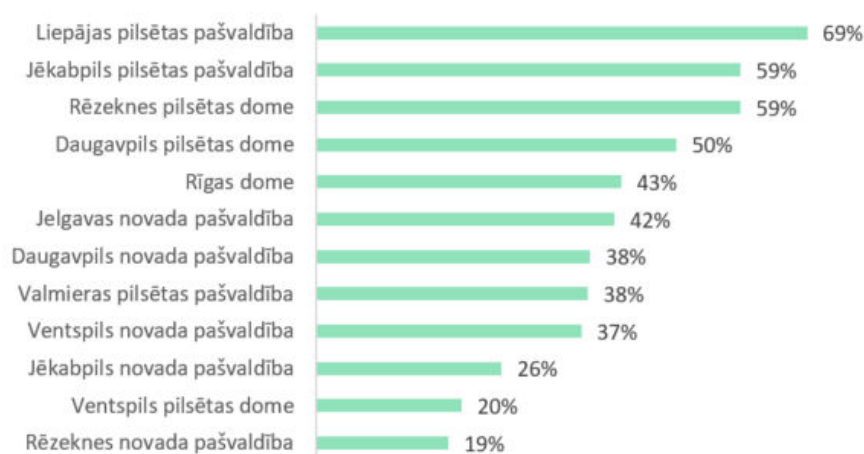
Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts no pašvaldību vērtējuma datiem
	aptauju anketas (reizēs, kad tādas tiek rīkotas); Interaktīva karte, kur iedzīvotājiem ir iespēja ziņot par novēršamām problēmām, norādot konkrētas „problēmu” atrašanās vietas. ➤ Regulāra komunikācija pašvaldības sociālo tīklu profilos un reakcijas ātruma, atbildot uz profilā iesniegtu jautājumu, uzlabošana, kā arī regulāra satura atjaunošana sociālajos tīklos.

Nacionālās nozīmes attīstības centru grupā

Nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā vislabākais rezultāts (sk. 117. attēlu) ir Liepājas pilsētas pašvaldībā (69%), Jēkabpils pilsētas pašvaldībā (59%) un Rēzeknes pilsētas domē (59%).

Liepājas pilsētas pašvaldība šajā grupā ir vienīgā, kas sasniegusi 3. brieduma līmeni. 10 pašvaldības sasniegušas 2. brieduma līmeni un 1 pašvaldība – 1. brieduma līmeni.

117. attēls. Indeksa “Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība” rezultāti nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā

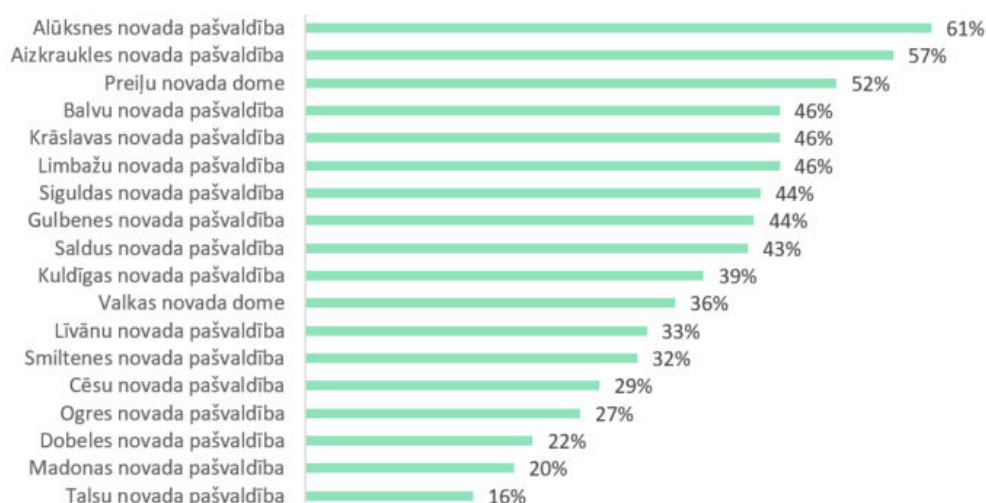


Reģionālās nozīmes attīstības centru grupā

Reģionālās nozīmes attīstības centru griezumā vislabākais rezultāts (sk. 118. attēlu) ir Alūksnes novada pašvaldībā (61%), Aizkraukles novada pašvaldībā (57%) un Preiļu pilsētas domē (52%).

Šajā grupā Alūksnes novada pašvaldība ir vienīgā, kas sasniegusi 3. brieduma līmeni. 16 pašvaldības sasniegušas 2. brieduma līmeni, tikai viena pašvaldība sasniegusi 1. brieduma līmeni.

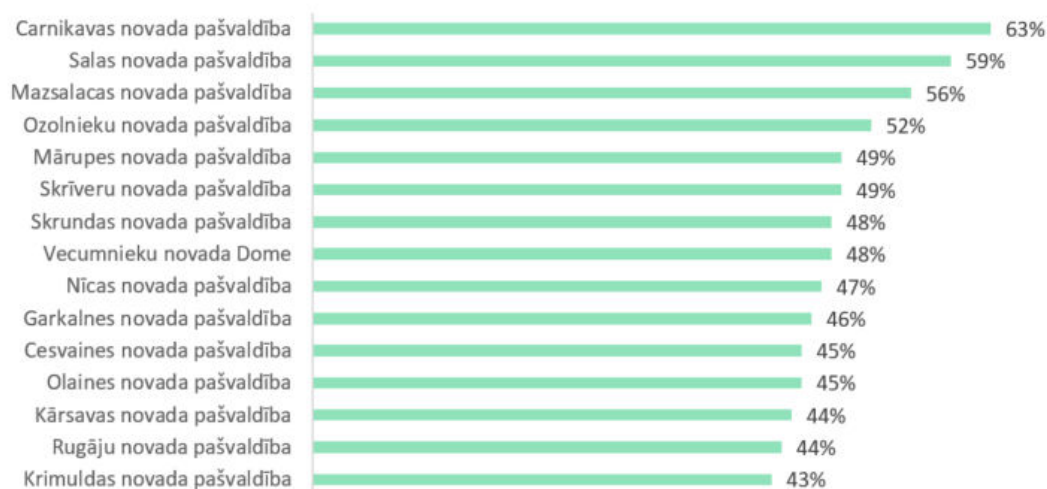
118. attēls. Indeksa "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība" rezultāti reģionālās nozīmes attīstības centru griezumā



Novadu nozīmes attīstības centru grupā

Novadu nozīmes attīstības centru griezumā vislabākais rezultāts (sk. 119. attēlu) ir Carnikavas novada pašvaldībā (63%), Salas novada pašvaldībā (59%) un Mazsalacas novada pašvaldībā (56%). Carnikavas novada pašvaldība šajā grupā ir vienīgā, kas sasniegusi 3. brieduma līmeni, 54 pašvaldības sasniegušas 2. brieduma līmeni un 19 pašvaldības sasniegušas 1. brieduma līmeni.

119. attēls. Indeksa "Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība" rezultāti novadu nozīmes attīstības centru griezumā

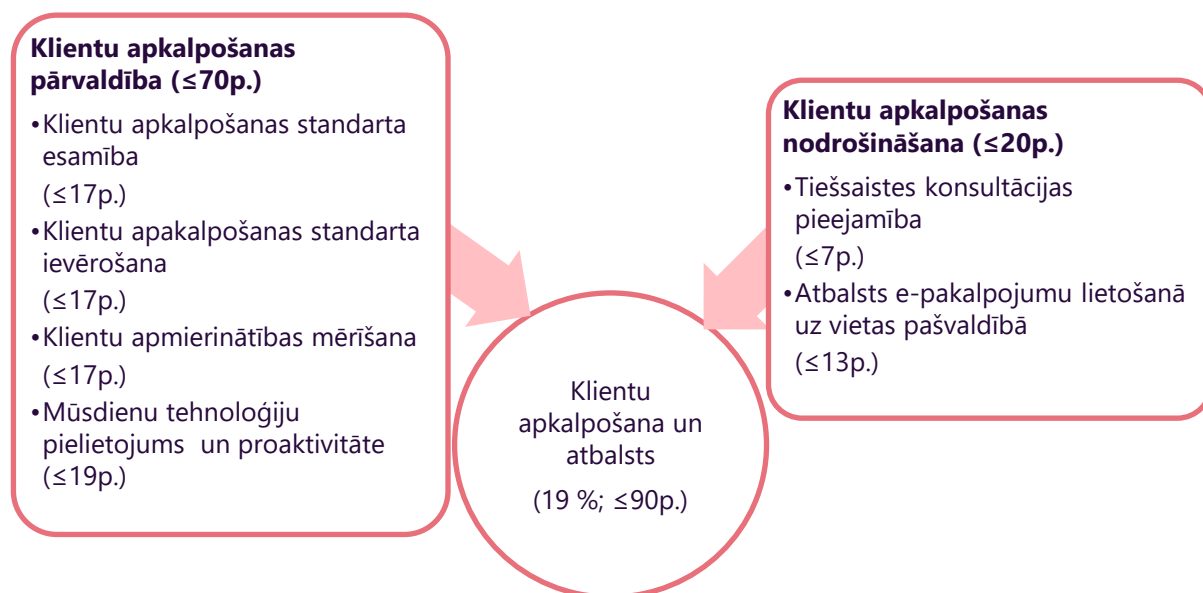


4.2.3.2. Klientu apkalpošana un atbalsts

Šīs tēmas indeksu veido šādi rādītāji – klientu apkalpošanas standarta esamība, klientu apkalpošanas standarta ievērošana, mūsdienu tehnoloģiju pielietojums un proaktivitāte, klientu apmierinātības mērīšana, tiešsaistes konsultāciju pieejamība, atbalsts e-pakalpojumu lietošanā uz vietas pašvaldībā vai telefoniski (sk. 120. attēlu). Dati par tiešsaistes režīma (tērzētava – *chat* vai

Skype, vai citā tūlītējas tiešsaistes saziņas forma) atbalstu e-pakalpojumu lietošanā tika iegūti, izmantojot eksperta vērtējumu, pārējie jautājumi tika iekļauti pašvaldību aptaujā.

120. attēls. Klientu apkalpošanas un atbalsta rādītāji



2019. gadā 3. brieduma līmeni pārstāv 11 pašvaldības, no kurām Siguldas novada pašvaldības E-indeks ir ļoti tuvu 4.brieduma līmeņa apakšējai robežvērtībai. Tēmas līderi ir:

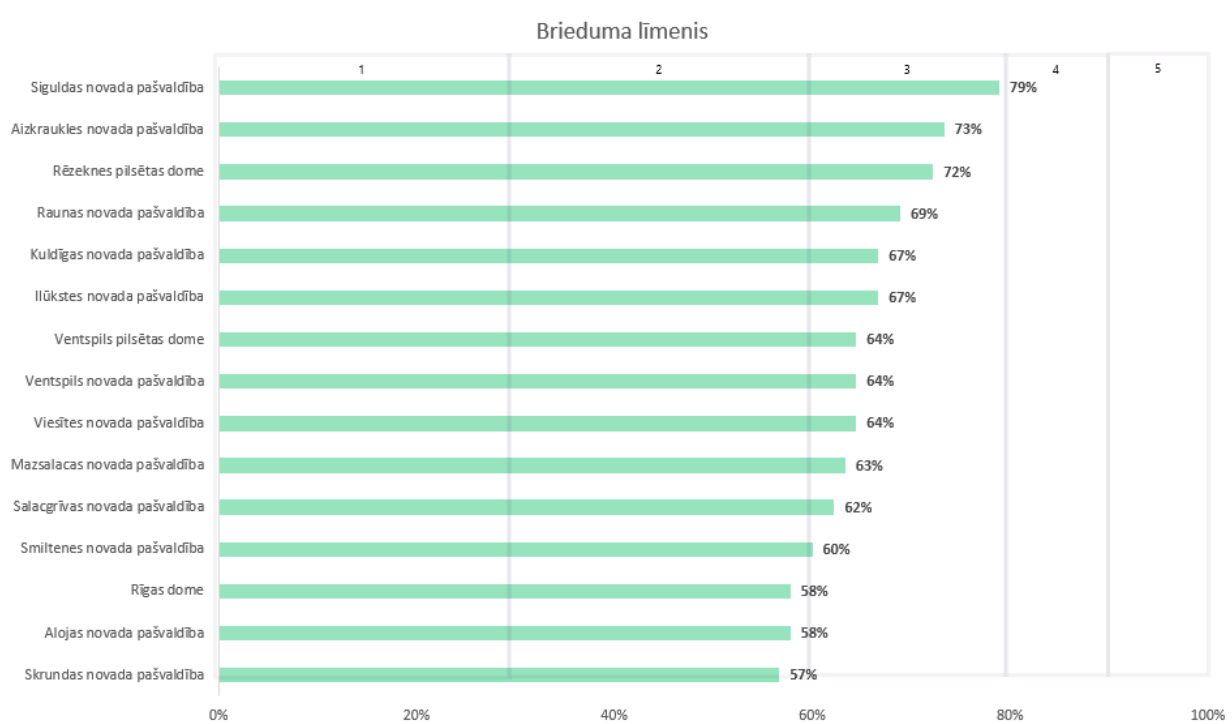
- Siguldas novada pašvaldība;
- Aizkraukles novada pašvaldība;
- Rēzeknes pilsētas dome;
- Raunas novada pašvaldība;
- Ilūkstes novada pašvaldība;
- Kuldīgas novada pašvaldība;
- Viesītes novada pašvaldība;
- Ventpils novada pašvaldība;
- Ventpils pilsētas dome;
- Mazsalacas novada pašvaldība;
- Salacgrīvas novada pašvaldība;
- Smiltenes novada pašvaldība;
- Alojas novada pašvaldība;
- Rīgas dome;
- Skrundas novada pašvaldība.

Klientu apkalpošanas brieduma līmeņa līderu stiprās puses ir:

- **Siguldas novada pašvaldība** - ir pašvaldības vajadzībām izveidots klientu apkalpošanas standarts, pašvaldības tīmekļvietnē dinamiski tiek pielāgots saturs lietotāja profilam, kā arī klientu apkalpošanas centros ir dators ar viedkartes lasītāju, kur klientiem ir iespēja pieteikt/saņemt e-pakalpojumus. Tāpat visās pašvaldības struktūrvienībās ir nodrošināts brīvi pieejams publisks WiFi un, balstoties uz klientu apmierinātības rezultātiem ir veikti uzlabojumi pašvaldības darbībā un/vai pakalpojumos.

- **Aizkraukles novada pašvaldība** - tāpat kā Aizkraukles novada pašvaldība savām vajadzībām ir izveidojusi klientu apkalpošanas standartu, savā tīmekļvietnē saturu dinamiski pielāgo lietotāja profilam, kā arī saviem klientiem, lai pieteiktu/saņemtu e-pakalpojumus, piedāvā iespēju izmantot klientu apkalpošanas centros esošo datoru ar viedkartes lasītāju. Arī šajā pašvaldībā visās struktūrvienībās ir publiski brīvi pieejams WiFi, kā arī ir veikti uzlabojumi pašvaldības darbībā un/vai pakalpojumos, balstoties uz klientu apmierinātības mērījumiem.
- **Rēzeknes pilsētas dome** – izmanto Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu, pašvaldības tīmekļvietnē saturu dinamiski pielāgo lietotājam. Līdzīgi kā Siguldas un Aizkraukles novadu pašvaldībās, arī Rēzeknes pilsētas dome apmeklētājiem klientu apkalpošanas centros piedāvā klientiem izmantot datorus e-pakalpojumu pieteikšanai/saņemšanai ar viedkartes lasītāja funkciju. Brīvi pieejams bezmaksas WiFi ir pieejams visās pašvaldības struktūrvienībās, tāpat pašvaldībā ir veikti uzlabojumi, balstoties uz klientu apmierinātības mērījumu rezultātiem.

121. attēls. Indeksa "Klientu apkalpošana un atbalsts" rezultātu lideri



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

7. tabula. Indeksa "Klientu apkalpošana un atbalsts" brieduma līmeņu apraksts

Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts
1.līmenis (pārstāv 39 pašvaldības jeb 38%)	➤ 62% jeb 24 pašvaldības apsver vai plāno ieviest pašvaldības klientu apkalpošanas standartu. 30% (12 pašvaldības) klientu apkalpošanas standarta nav nepieciešams. ➤ Tikai 4 no 39 pašvaldībām ir veikušas klientu apmierinātības mērījumus; ➤ 59% jeb 23 pašvaldību telpās iedzīvotājiem ir brīvi pieejami datori (lielākā daļa ar viedkartes lasītāju), kur viņiem intereses/nepieciešamības gadījumā būtu iespēja pašiem veikt kādas

Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts
	darbības saistībā ar pašvaldības sniegtajiem pakalpojumiem (piemēram, bibliotēkās, tūrisma informācijas centrā, klientu centrā u.tml. vietās); ➤ Visās pašvaldībās ir klients var saņemt pašvaldības darbinieka praktisku palīdzību pašvaldības e-pakalpojumu izmantošanai neatkarīgi no tā, vai pašvaldībai ir darbinieks, kura pienākumos tas ir/nav noteikts; ➤ Nevienas pašvaldības tīmekļvietnē, izņemot vienu, netiek izmantotas jaunu tehnoloģiju iespējas; ➤ 23% jeb 9 pašvaldībās brīvi pieejams publisks WiFi ir pieejams visās pašvaldības struktūrvienībās, 74% jeb 29 pašvaldībās tas ir pieejams daļā pašvaldības iestāžu; ➤ 92% (36 pašvaldības) pašvaldību piedāvā personai iespēju tiešsaistes režīmā saņemt konsultācijas par valsts pārvaldes pakalpojumu (tērzētava – chat vai Skype, vai citā tūlītējas tiešsaistes saziņas forma).
2.līmenis (pārstāv 54 pašvaldības jeb 52%)	➤ 80% jeb 43 pašvaldības izmanto pašvaldības vajadzībām izveidotu klientu apkalpošanas standartu vai Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu; ➤ Visbiežāk (59% jeb 32 pašvaldības) klientu apkalpošanas vadlīniju, rokasgrāmatu vai standarta ievērošana tiek monitorēta, katrs darbiniekam pašam esot atbildīgam par klientu apkalpošanas standarta ievērošanu; ➤ Balstoties uz monitoringa rezultātiem, pēdējā gada laikā visas pašvaldības visbiežāk (85% jeb 46 pašvaldības) ir veikušas klientu apkalpošanas uzlabojumus, apmācot klientu apkalpošanas darbiniekus; ➤ Puse pašvaldību pārskata gadā ir veikušas klientu apmierinātības mērījumus, puse nav. Tās pašvaldības, kuras veica mērījumus, gandrīz visas, izņemot vienu, tos pielietoja savas pašvaldības darba uzlabošanā (puse veica uzlabojumus pašvaldības darbībā un/vai pakalpojumos, otra puse šos rezultātus apsprieda); ➤ Visbiežāk (44% jeb 24 pašvaldības) pašvaldības klientu apmierinātības mērījumos noskaidroja vispārīgu vērtējumu par pašvaldību un/vai klientu apkalpošanu; ➤ Visās pašvaldībās ir klientiem brīvi pieejami datori. 83% jeb 45 pašvaldību telpās ir iedzīvotājiem ir brīvi pieejami datori ar viedkartes lasītāju, 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); ➤ 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;

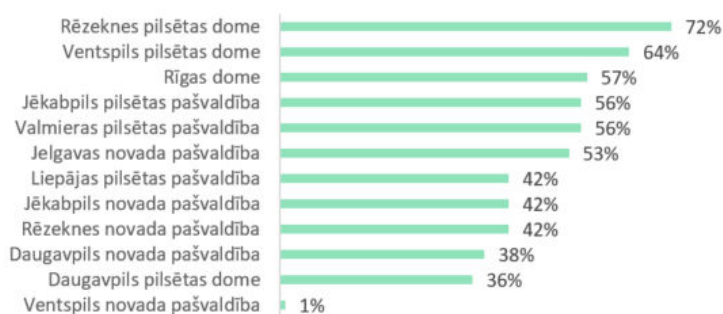
Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts
	➤ Visas pašvaldības, izņemot vienu, piedāvā brīvi pieejamu publisku WiFi visās pašvaldības struktūrvienībās (44% jeb 24 pašvaldības) un daļā pašvaldības iestāžu (54% jeb 29 pašvaldības); ➤ Pašvaldības savās tīmekļvietnēs biežāk neizmanto jaunas tehnoloģiju iespējas; ➤ Visas pašvaldības piedāvā personai iespēju tiešsaistes režīmā saņemt konsultācijas par valsts pārvaldes pakalpojumu (tērzētava – chat vai Skype, vai citā tūlītējas tiešsaistes saziņas forma).
3. līmenis (pārstāv 11 pašvaldības jeb 11%)	➤ Visas pašvaldības izmanto pašvaldības vajadzībām izveidots klientu apkalpošanas standartu vai Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu; ➤ Visbiežāk (9 no 11 pašvaldībām) klientu apkalpošanas vadlīniju, rokasgrāmatu vai standarta ievērošana tiek monitorēta, pašvaldībā strādājot darbiniekiem, kuru pienākumos ietilpst klientu apkalpošanas standarta ievērošana un kontrole; ➤ Gandrīz visas pašvaldības (10 no 11), balstoties uz monitoringa rezultātiem ir veikušas klientu apkalpošanas uzlabojumus, apmācot klientu apkalpošanas darbiniekus; ➤ Visas pašvaldības pārskata gadā ir veikušas klientu apmierinātības mērījumus, kā arī tos pielietoja savas pašvaldības darba uzlabošanā (9 no 11 pašvaldībām veica uzlabojumus pašvaldības darbībā un/vai pakalpojumos); ➤ Pašvaldības klientu apmierinātības mērījumos samērā bieži noskaidro dažādu informāciju: vispārīgu vērtējumu par pašvaldību un/vai klientu apkalpošanu (9 no 11 pašvaldībām); pašvaldības pakalpojumu griezumā (6 no 11); klientu apkalpošanas kanālu griezumā (7 no 11); klientu segmentu (mērķauditoriju) griezumā (6 no 11); ➤ Visu pašvaldību telpās ir iedzīvotājiem ir brīvi pieejami datori ar viedkartes lasītāju, 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); ➤ Visās pašvaldībās ir darbinieks, kura pienākumos noteikts, ka pie viņa var saņemt praktisku palīdzību pašvaldības e-pakalpojumu izmantošanai; ➤ 9 no 11 pašvaldībām savās tīmekļvietnēs izmanto tādu jauno tehnoloģiju iespēju kā dinamiska satura pielāgošana lietotājam (piemēram, cookies u.tml.); ➤ Visas pašvaldības piedāvā brīvi pieejamu publisku WiFi visās pašvaldības struktūrvienībās (8 pašvaldības) un daļā pašvaldības iestāžu (3 pašvaldības); ➤ Visas pašvaldības piedāvā personai iespēju tiešsaistes režīmā saņemt konsultācijas par valsts pārvaldes pakalpojumu (tērzētava – chat vai Skype, vai citā tūlītējas tiešsaistes saziņas forma).

Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts
Priekšnosacījumi virzībai uz 4. un 5. līmeni	- Izmantot pašvaldības vajadzībām izveidots 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; tērēšanas robots); - Nodrošināt brīvu publiski pieejamu WiFi visās pašvaldības struktūrvienībās, ne tikai daļā pašvaldības iestāžu.

Nacionālās nozīmes attīstības centru grupā

Nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā vislabākais rezultāts (sk. 122. attēlu) ir Rēzeknes pilsētas domē (72%), Ventspils pilsētas domē (64%) un Rīgas domē (57%). Divas pašvaldības sasniegušas 3. brieduma līmeni, deviņas – 2.brieduma līmeni, viena – 1. brieduma līmeni.

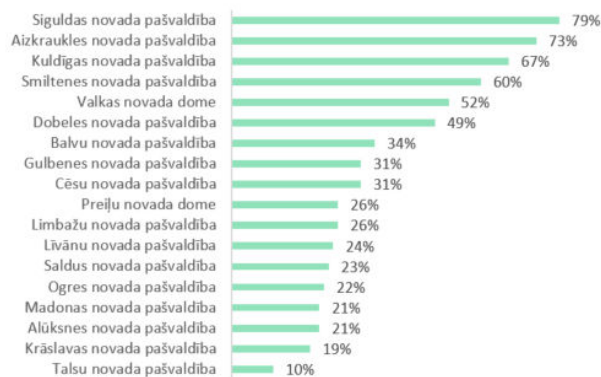
122. attēls. Indeksa “Klientu apkalpošana un atbalsts” rezultāti nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā



Reģionālās nozīmes attīstības centru grupā

Nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā vislabākais rezultāts (sk. 123. attēlu) ir Siguldas novada pašvaldībā (79%), Aizkraukles novada pašvaldībā (73%) un Kuldīgas novada pašvaldībā (67%). Trīs pašvaldības šajā grupā sasniegušas 3. brieduma līmeni, sešas – 2. brieduma līmeni, deviņas – 1. brieduma līmeni.

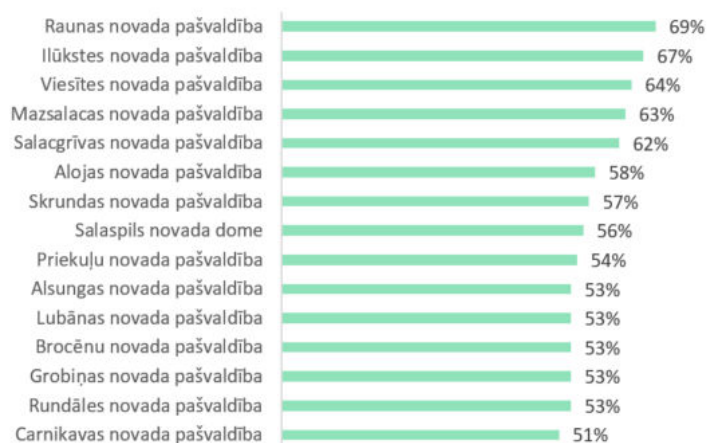
123. attēls. Indeksa “Klientu apkalpošana un atbalsts” rezultāti reģionālās nozīmes attīstības centru griezumā



Novadu nozīmes attīstības centru grupā

Novadu nozīmes attīstības centru griezumā vislabākais rezultāts (sk. 124. attēlu) ir Raunas novada pašvaldībā (69%), Ilūkstes novada pašvaldībā (67%) un Viesītes novada pašvaldībā (64%). Šajā grupā 5 pašvaldības sasniegušas 3. brieduma līmeni, 40 pašvaldības – 2. brieduma līmeni, 29 pašvaldības – 1. brieduma līmeni.

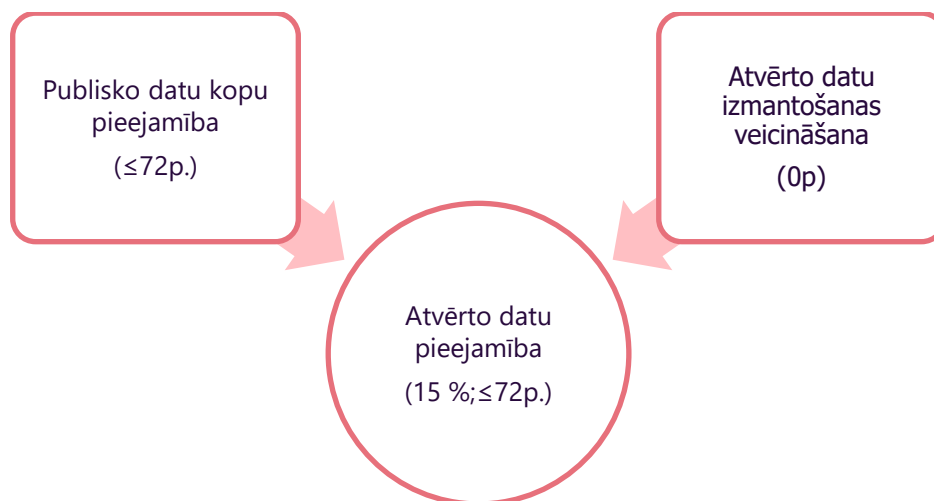
124. attēls. Indeksa "Klientu apkalpošana un atbalsts" rezultāti novadu nozīmes attīstības centru griezumā



4.2.3.3. Atvērto datu pieejamība

Atvērto datu pieejamības rādītājos ietilpst publisko datu kopu pieejamība un atvērto datu izmantošanas veicināšana.

125. attēls. Atvērto datu pieejamības rādītāji



Atvērto datu pieejamības jomā pašvaldību sniegtā valda liela dažādība brieduma ziņā – rādītāji ir diapazonā no 1. līmeņa līdz 4. līmenim. Ceturto brieduma līmeni ir sasnieguši viena pašvaldība – Rīgas dome.

Trešo brieduma līmeni ir sasniegušas astoņas pašvaldības:

- Rēzeknes pilsētas dome;

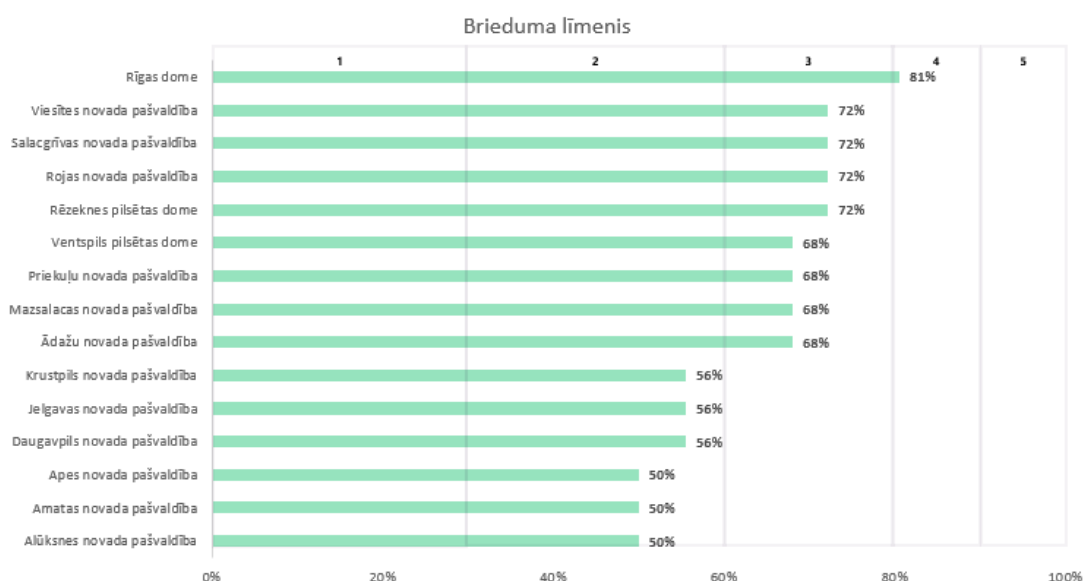
- Rojas novada pašvaldība;
- Salacgrīvas novada pašvaldība;
- Viesītes novada pašvaldība;
- Ādažu novada pašvaldība;
- Mazsalacas novada pašvaldība;
- Priekule novada pašvaldība;
- Ventspils pilsētas dome.

Atvērto datu pieejamības brieduma līmeņa līderu stiprās puses ir:

- **Rīgas dome** – pašvaldība ir publiskojusi vismaz vienu atvērto datu kopu atvērto datu portālā data.gov.lv, kā arī teritorijas attīstības plānošanas informācijas sistēmā (TAPIS) ir ievadījusi un līdz ar to arī GeoLatvija.lv vietnē sabiedrībai ir pieejami visi pašvaldībā spēkā esošie lokālplānojumi un detālplānojumi.

Otrais brieduma līmenis attiecas uz 79 pašvaldībām, bet pārējās 16 pašvaldības iekļaujas 1.brieduma līmenī, kuru iegūtais vērtējums ir "0". Tas nozīmē, ka vairums pašvaldības šobrīd nenodrošina sabiedrībai atvērto datus.

126. attēls. Indeksa "Atvērto datu pieejamība" rezultātu līderi



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

8. tabula. Indeksa "Atvērto datu pieejamības" brieduma līmeņu apraksts

Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts
1.līmenis (pārstāv 16 pašvaldības jeb 15%)	➤ 6 pašvaldībām nav izstrādāti pašvaldības spēkā esošie lokālplānojumi un detālplānojumi, 3 pašvaldības plāno tos ievadīt Teritorijas attīstības plānošanas informācijas sistēmā (TAPIS);

Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts
	➤ Lielākā daļa pašvaldību (8 no 9) publisko visu vispārpieejamo informāciju savā tīmekļvietnē, viena pašvaldība ir publiskojusi vismaz vienu atvērto datu kopu savā tīmekļvietnē.
2.līmenis (pārstāv 79 pašvaldība jeb 76%)	➤ 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 publiskojušas visu vispārpieejamo informāciju atvērto datu kopu veidā savā tīmekļvietnē; 80% pašvaldību publisko visu vispārpieejamo informāciju savā tīmekļvietnē.
3.līmenis (pārstāv 8 pašvaldības jeb 8%) un 4.līmenis (pārstāv 1 pašvaldības jeb 1%)	➤ Visas pašvaldības Teritorijas attīstības plānošanas informācijas sistēmā (TAPIS) ir ievadījušas visus pašvaldības spēkā esošos lokālplānojumus un detālplānojumus; ➤ Divas pašvaldības ir publiskojušas vismaz vienu atvērto datu kopu savā tīmekļvietnē; viena pašvaldība ir publiskojusi visu vispārpieejamo informāciju atvērto datu kopu veidā savā tīmekļvietnē; viena pašvaldība ir publiskojusi vismaz vienu atvērto datu kopu data.gov.lv.
Priekšnosacījumi virzībai uz 5.līmeni	➤ Pašvaldības rīcībā esošo vispārpieejamo informāciju jāpublisko atvērto datu veidā savā tīmekļvietnē vai data.gov.lv

Nacionālās nozīmes attīstības centru grupā

Nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā vislabākais rezultāts (sk. 127. attēlu) ir Rīgas domē (81%), Rēzeknes pilsētas domē (72%) un Ventspils pilsētas domē (68%). Viena pašvaldība šajā grupā sasniegusi 4. brieduma līmeni, divas – 3. brieduma līmeni, astoņas – 3. brieduma līmeni, viena – 1. brieduma līmeni.

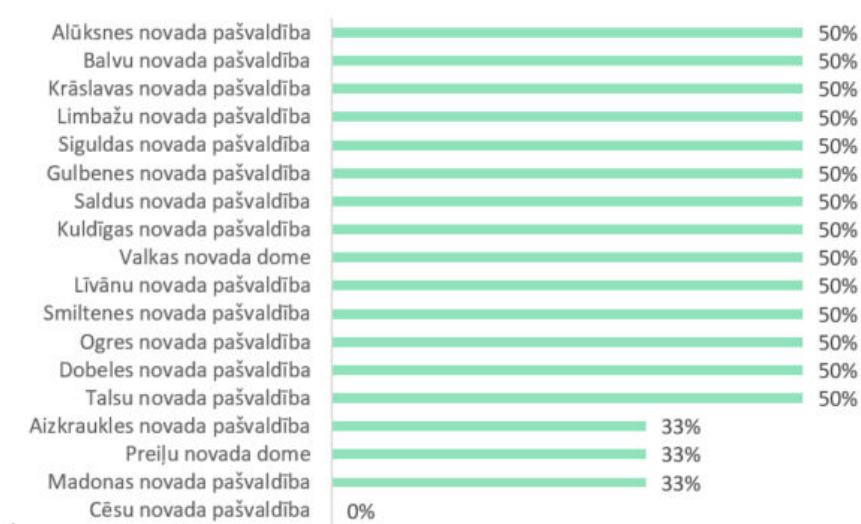
127. attēls. Indeksa “Atvērto datu pieejamība” rezultāti nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā



Reģionālās nozīmes attīstības centru grupā

Reģionālās nozīmes attīstības centru griezumā vislabākais rezultāts (sk. 128. attēlu) ir Alūksnes novada pašvaldībā (50%), Balvu novada pašvaldībā (50%) un Krāslavas novada pašvaldībā (50%). Šajā grupā 17 no 18 pašvaldībām ir sasniegušas 2. brieduma līmeni, viena pašvaldība ierindojas 1. brieduma līmenī.

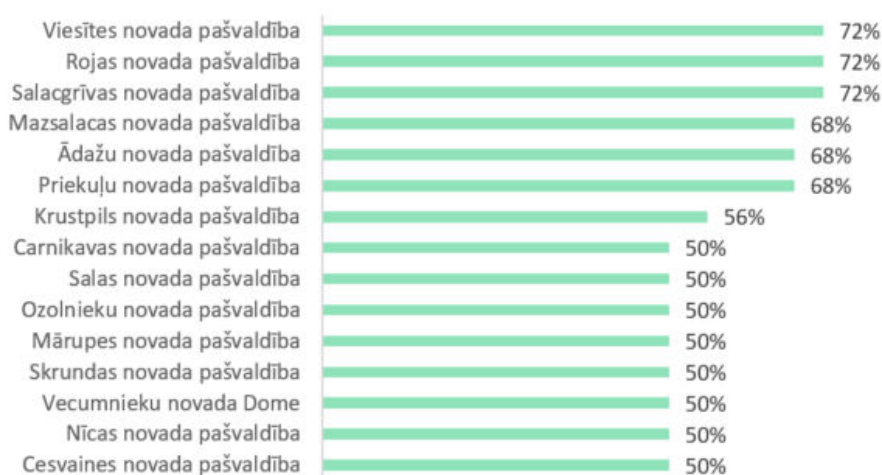
128. attēls. Indeksa "Atvērto datu pieejamība" rezultāti reģionālās nozīmes attīstības centru griezumā



Novadu nozīmes attīstības centru grupā

Novadu nozīmes attīstības centru griezumā vislabākais rezultāts (sk. 129. attēlu) ir Viesītes novada pašvaldībā (72%), Rojas novada pašvaldībā (72%) un Salacgrīvas novada pašvaldībā (72%). Šajā grupā sešas pašvaldības ir sasniegušas 3. brieduma līmeni, 54 – 2. brieduma līmeni, 14 – 1. brieduma līmeni.

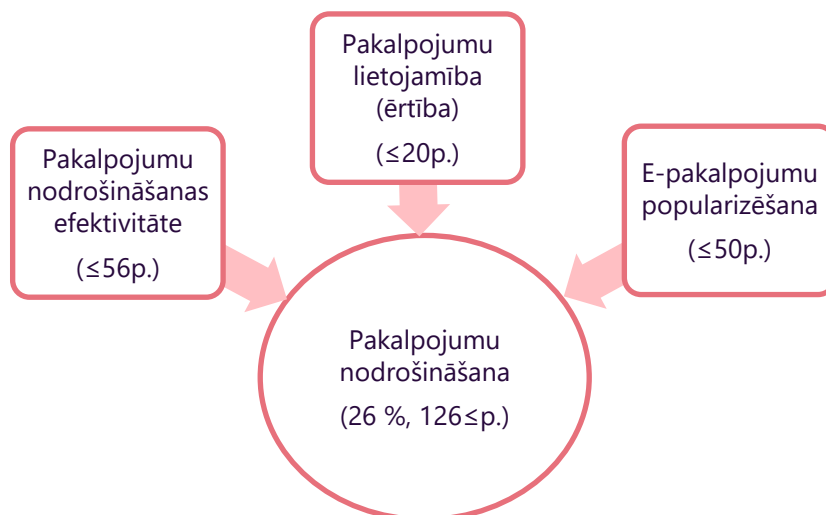
129. attēls. Indeksa "Atvērto datu pieejamība" rezultāti novadu nozīmes attīstības centru griezumā



4.2.3.4. Pakalpojumu nodrošināšana

Pakalpojumu nodrošināšanas rādītāju kopā ir iekļautas vairākas rādītāju grupas – pakalpojumu nodrošināšanas efektivitāte; pakalpojumu lietojamība; e-pakalpojumu popularizēšana. Pakalpojumu nodrošināšanas rādītāji apkopoti 130. attēlā. Saskaņā ar izstrādāto metodiku, pakalpojumu nodrošināšanas rādītāji veido būtisku daļu no pašvaldības E-indekss (līdz pat 26% no kopējā E-indekss vērtējuma).

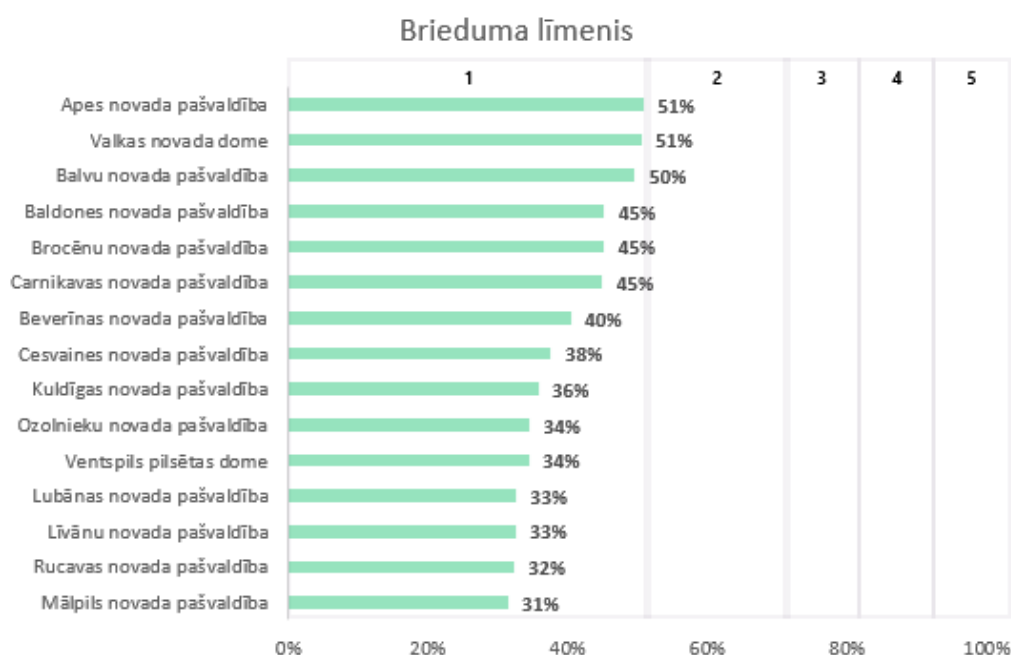
130. attēls. Pakalpojumu nodrošināšanas efektivitātes rādītāji



Pakalpojumu nodrošināšanas jomā līderi ir šādas pašvaldības:

- Apes novada pašvaldība;
- Valkas novada dome;
- Balvu novada pašvaldība;
- Baldones novada pašvaldība;
- Brocēnu novada pašvaldība;
- Carnikavas novada pašvaldība;
- Beverīnas novada pašvaldība;
- Cesvaines novada pašvaldība;
- Kuldīgas novada pašvaldība;
- Ozolnieku novada pašvaldība;
- Ventspils pilsētas dome;
- Lubānas novada pašvaldība;
- Līvānu novada pašvaldība;
- Rucavas novada pašvaldība;
- Mālpils novada pašvaldība.

131. attēls. Indeksa "Pakalpojumu nodrošināšana" rezultātu līderi



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

9. tabula. Indeksa "Pakalpojumu nodrošināšana" brieduma līmeņu apraksts

Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts
1.līmenis vai nevar noteikt līmeni (pārstāv 102 pašvaldības jeb 98%)	➤ 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.
2.līmenis (pārstāv 2 pašvaldības jeb 2%)	➤ Abas pašvaldības ir iesniegušas savu pakalpojumu uzskaites rādītājus gan par pieteikumiem, gan rezultātu izsniegšanas skaitu, kā arī uzskaitījušas tos pa kanāliem (klātienē, telefoniski, pa pastu, elektroniski). ➤ Nav iesniegts izpildes kavējumu un saņemto sūdzību skaits; ➤ Pašvaldību tīmekļa vietnē ir informācija par to, ka valsts pārvaldes pakalpojumus var saņemt elektroniski; ➤ Pašvaldības nav pievienojušās portāla latvija.lv unificētajiem pakalpojumiem.

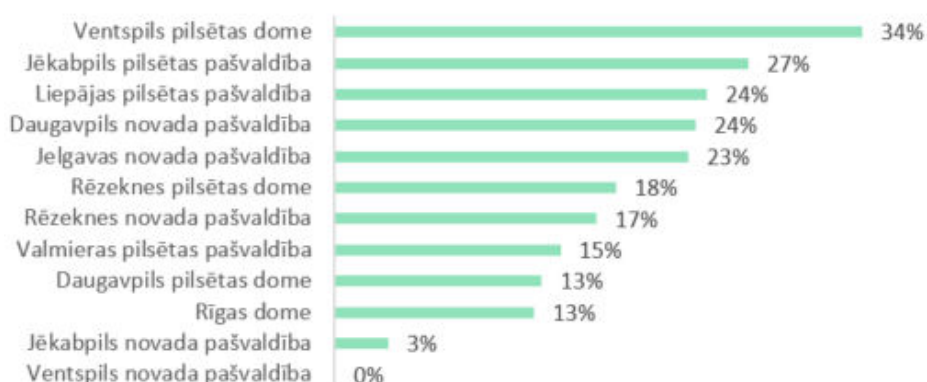
Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts
Priekšnosacījumi virzībai uz 3., 4. un 5. līmeni	➤ Pašvaldība uzskaita gan sūdzību, gan pakalpojumu kavējumus; ➤ Pašvaldības ir pievienojušās portāla latvija.lv unificētajiem pakalpojumiem.

Nacionālās nozīmes attīstības centru grupā

Nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā vislabākais rezultāts (sk. 132. attēlu) ir Ventspils pilsētas domē (34%), Jēkabpils pilsētas pašvaldībā (27%) un Liepājas pilsētas pašvaldībā (24%).

Šajā pašvaldību grupā visas pašvaldības ierindojas 1. brieduma līmenī.

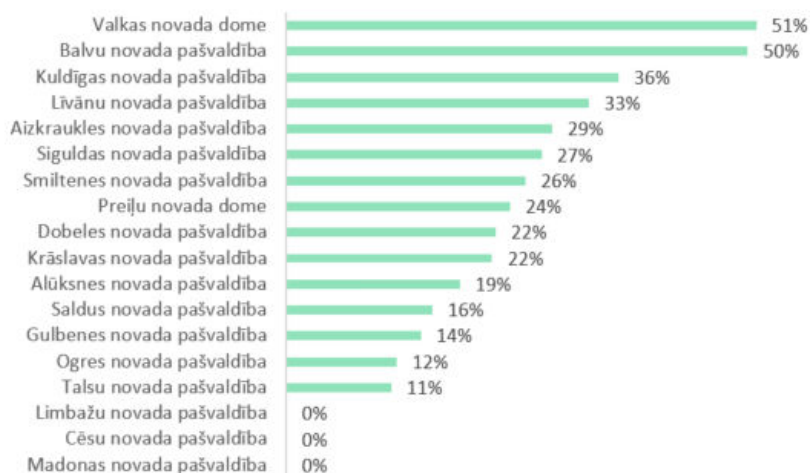
132. attēls. Indeksa "Pakalpojumu nodrošināšana" rezultāti nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā



Reģionālās nozīmes attīstības centru grupā

Reģionālās nozīmes attīstības centru griezumā vislabākais rezultāts (sk. 133. attēlu) ir Valkas novada domē (51%), Balvu novada pašvaldībā (50%) un Kuldīgas novada pašvaldībā (36%). Šajā pašvaldību grupā tikai viena pašvaldība ir sasniegusi 2. brieduma līmeni, pārējās 17 pašvaldības ierindojas 1. brieduma līmenī.

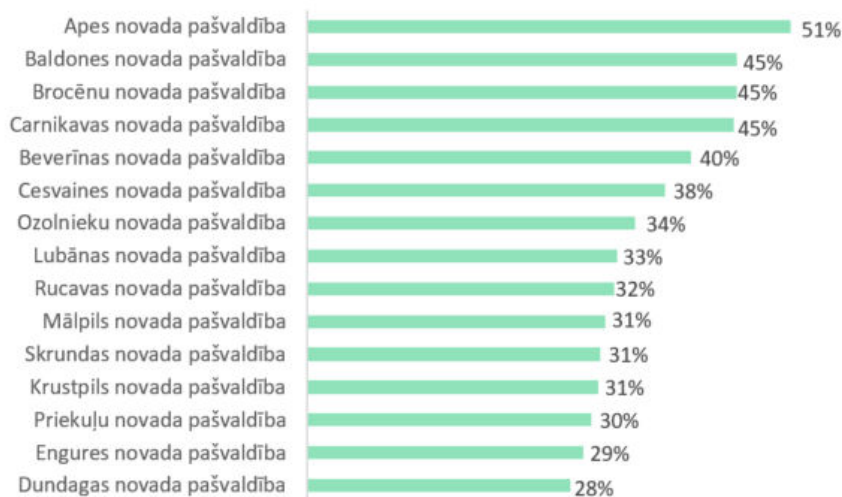
133. attēls. Indeksa "Pakalpojumu nodrošināšana" rezultāti reģionālās nozīmes attīstības centru griezumā



Novadu nozīmes attīstības centru grupā

Novadu nozīmes attīstības centru griezumā vislabākais rezultāts (sk. 134. attēlu) ir Apes novada domē (51%), Baldones novada pašvaldībā (45%) un Brocēnu novada pašvaldībā (45%). Šajā grupā tikai viena pašvaldība ir sasniegusi 2. brieduma līmeni, pārējās 73 pašvaldības ierindojas 1. brieduma līmenī.

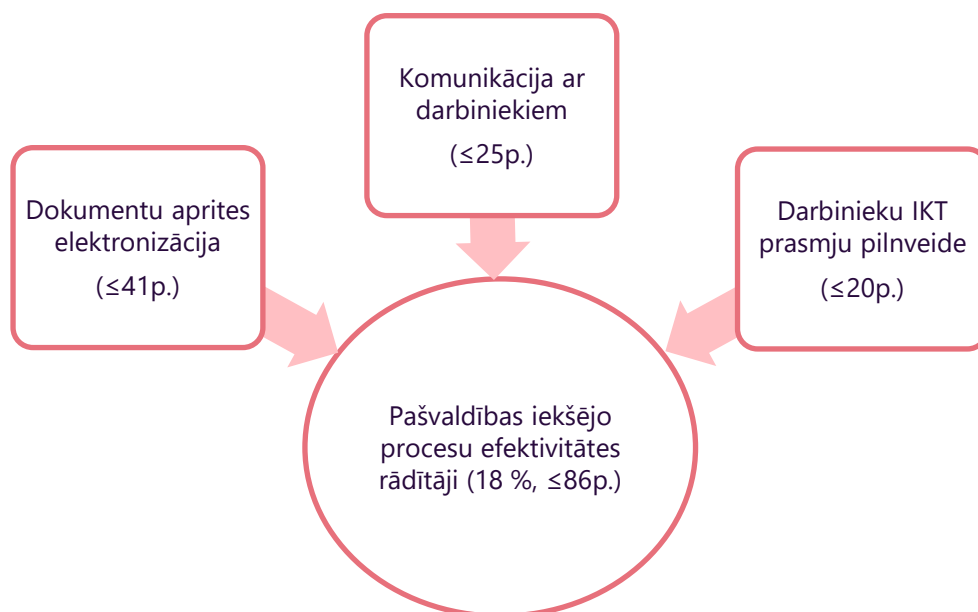
134. attēls. Indeksa "Pakalpojumu nodrošināšana" rezultāti novadu nozīmes attīstības centru griezumā



Pašvaldības iekšējo procesu efektivitātes rādītāji

Šajā tēmā apkopoti rādītāji, kas raksturo pašvaldības iekšējo procesu efektivitāti un darbības elektronizācijas līmeni. Šajā tēmā iekļauti šādi rādītāji: dokumentu aprites elektronizācija, komunikācija ar darbiniekiem, darbinieku IKT prasmju pilnveide. Visu rādītāju kopējā maksimālā vērtība tiek noteikta 86 punktu apmērā.

135. attēls. Pašvaldības iekšējo procesu efektivitātes rādītāji



Šajā tēmā maksimālais brieduma līmenis, ko sasniegušas pašvaldības, ir 5.līmenis. To sasniegusi ir Ventspils pilsētas dome. 4. brieduma līmeni ir sasniegušas 3 pašvaldības:

- Rīgas dome;
- Siguldas novada pašvaldība;
- Daugavpils novada pašvaldība.

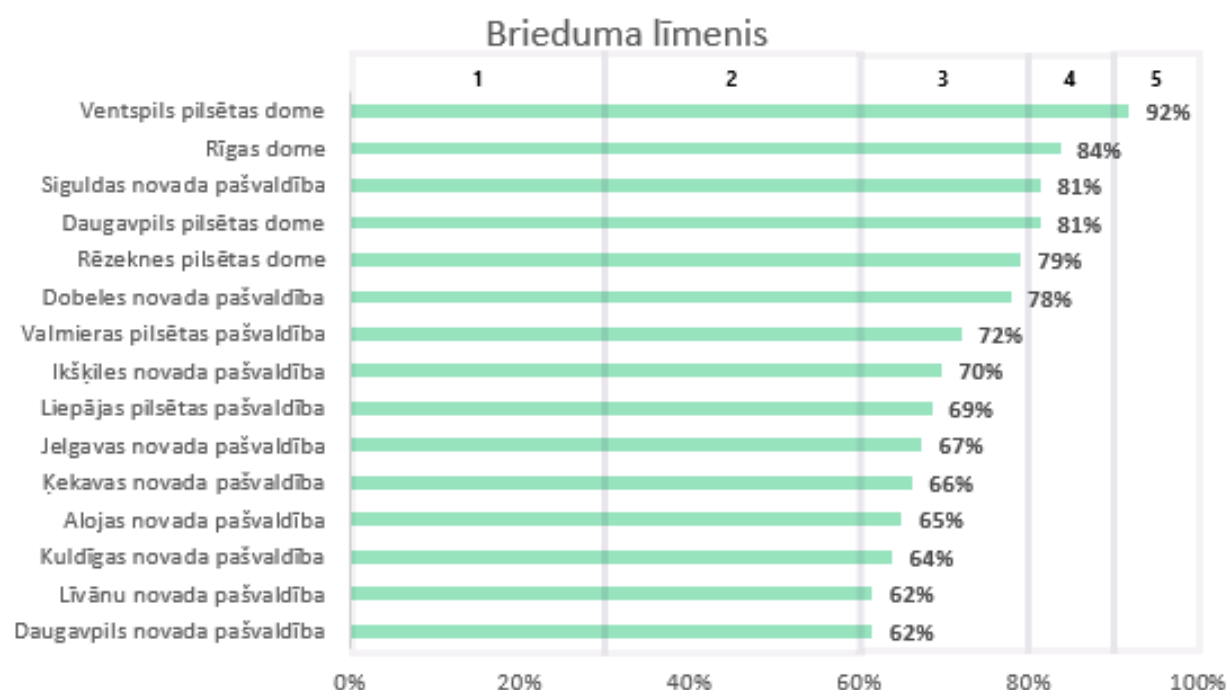
3. brieduma līmeni ir sasniegušas 27 pašvaldības:

- Alojas novada pašvaldība;
- Cēsu novada pašvaldība;
- Daugavpils novada pašvaldība;
- Dobeles novada pašvaldība;
- Grobiņas novada pašvaldība;
- Gulbenes novada pašvaldība;
- Ikšķiles novada pašvaldība;
- Jēkabpils pilsētas pašvaldība;
- Jelgavas novada pašvaldība;
- Ķekavas novada pašvaldība;
- Kuldīgas novada pašvaldība;
- Liepājas pilsētas pašvaldība;
- Līvānu novada pašvaldība;
- Mārupes novada pašvaldība;
- Mazsalacas novada pašvaldība;
- Ogres novada pašvaldība;
- Ozolnieku novada pašvaldība;
- Preiļu novada dome;
- Priekule novada pašvaldība;
- Rēzeknes pilsētas dome;
- Ropažu novada pašvaldība;
- Rundāles novada pašvaldība;
- Salaspils novada dome;
- Saldus novada pašvaldība;
- Skrundas novada pašvaldība;
- Smiltenes novada pašvaldība;
- Valmieras pilsētas pašvaldība.

Pašvaldības iekšējo procesu efektivitātes rādītāju brieduma līmeņa līdera **Ventspils pilsētas domes** stiprās puses ir tas, ka pašvaldībā tiek izmantotas elektroniskas komunikācijas platformas iekšējai saziņai un zināšanu uzkrāšanai; tiek izmantota dokumentu pārvaldības sistēma, kā arī rīkojumi, iesniegumi, nosūtītie sarakstes dokumenti, saimnieciskie dokumenti darbinieku vidū lielākoties tiek saskaņoti elektroniski, bet darbinieku iesniegumi tiek saskaņoti gan elektroniski, gan papīra dokumentu veidā vienlīdz bieži.

Otrais brieduma līmenis attiecas uz 70 pašvaldībām, savukārt pirmais brieduma līmenis – uz 3 pašvaldībām.

136. attēls. Indeksa "Pašvaldības iekšējo procesu efektivitātes rādītāji" rezultātu lideri



Turpmāk tabulā sniegta informācija par tiem aspektiem, kas raksturīgi pašvaldībām, kuru pašvaldības iekšējo procesu efektivitātes rādītāji atbilst noteiktam brieduma līmenim, kā arī sniegtas rekomendācijas virzībai uz augstāku brieduma līmeni.

10. tabula. Indeksa "Pašvaldības iekšējo procesu efektivitātes rādītāji" brieduma līmeņu apraksts

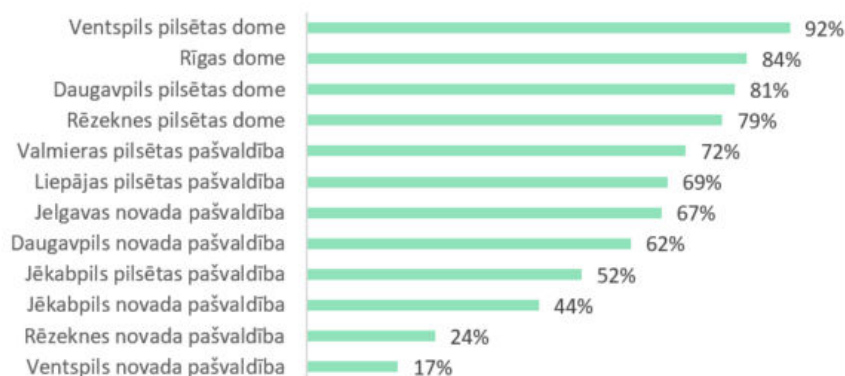
Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts
1.līmenis vai nav iespējams piešķirt līmeni (3 pašvaldības jeb 3%)	➤ Nevienā pašvaldībā netiek izmantoti elektroniski dokumentu pārvaldības risinājumi vai vienota dokumentu pārvaldības sistēma (DVS); ➤ Neviena no pašvaldībām šajā brieduma līmenī neizmanto personālvadības sistēmas; ➤ Domes sēžu dokumenti (izņemot elektronisko balsošanu) tiek nodrošināti elektroniski.
2.līmenis (pārstāv 70 pašvaldības jeb 67%)	➤ 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;

Brieduma līmenis	Brieduma līmeņa apraksts
	➤ Dokumentu saskaņošana pašvaldības darbinieku vidū pamatā notiek lielākoties elektroniski.
3.līmenis (pārstāv 27 pašvaldības jeb 26%)	➤ Visas pašvaldības, izņemot vienu, izmanto personālvadības sistēmas (lielākā daļa (70% jeb 19 pašvaldības) izmanto centrālajā un pagastu pārvaldēs vienoto risinājumu; ➤ Dokumentu saskaņošana pašvaldības darbinieku vidū notiek tikai vai pamatā personālvadības sistēmā. ➤ Darbinieku IKT prasmju pilnveide visbiežāk tiek veikta, nodrošinot centralizēti nodrošinātas apmācības IKT prasmju pilnveidei atbilstoši novērtējumam (21 no 27 pašvaldībām), kā arī darbinieki paši izvēlas, kādas pašvaldības apmaksātas IKT apmācības apmeklēt (18 no 27 pašvaldībām); ➤ Visās pašvaldībās tiek izmantoti elektroniski dokumentu pārvaldības risinājumi vai vienota dokumentu pārvaldības sistēma (DVS); ➤ Dokumentu aprīte lielākoties notiek elektroniski; ➤ 24 no 27 pašvaldībām iekšējās saziņas uzlabošanai un zināšanu uzkrāšanai izmanto gan ārējās platformas, piemēram, asana, yammer, evernote u.tml., gan iekšējās platformas, piemēram, i-disk vai cita mapju struktūra iekšējā tīklā, intraneta risinājumi, u.tml. ➤ 67% jeb 18 pašvaldības domes sēžu dokumentus nodrošina elektroniski.
4. līmenis (pārstāv 3 pašvaldības jeb 3%) un 5. līmenis (pārstāv 1 pašvaldība jeb 1%)	➤ Visas pašvaldības izmanto centrālajā un pagastu pārvaldēs vienoto personālvadības sistēmu risinājumu; ➤ Visas pašvaldības izmanto elektronisko dokumentu pārvaldības risinājumu vai vienotu dokumentu pārvaldības sistēmu; ➤ Visās pašvaldībās tiek izmantotas elektroniskas komunikācijas platformas iekšējai saziņai un zināšanu uzkrāšanai.
Priekšnosacījumi virzībai uz ., 5. līmeni	➤ Vienota dokumentu vadības sistēma resora līmenī; ➤ Lielākoties elektroniski nodrošināta pašvaldības dokumentu (rīkojumi, iesniegumi, izejošie sarakstes dokumenti, saimnieciskie dokumenti, u.c.) saskaņošana; ➤ Elektronisko dokumentu īpatsvars pašvaldības saņemto un nosūtīto dokumentu vidū.

Nacionālās nozīmes attīstības centru grupā

Nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā vislabākais rezultāts (sk. 137. attēlu) ir Ventspils pilsētas domē (92%), Rīgas domē (84%) un Daugavpils pilsētas domē (81%). Šajā pašvaldību grupā ir tikai viena pašvaldība, kas sasniegusi 5. brieduma līmeni, divas pašvaldības ir sasniegušas 4. brieduma līmeni, sešas pašvaldības – 3. brieduma līmeni un 3 pašvaldības – 2. brieduma līmeni.

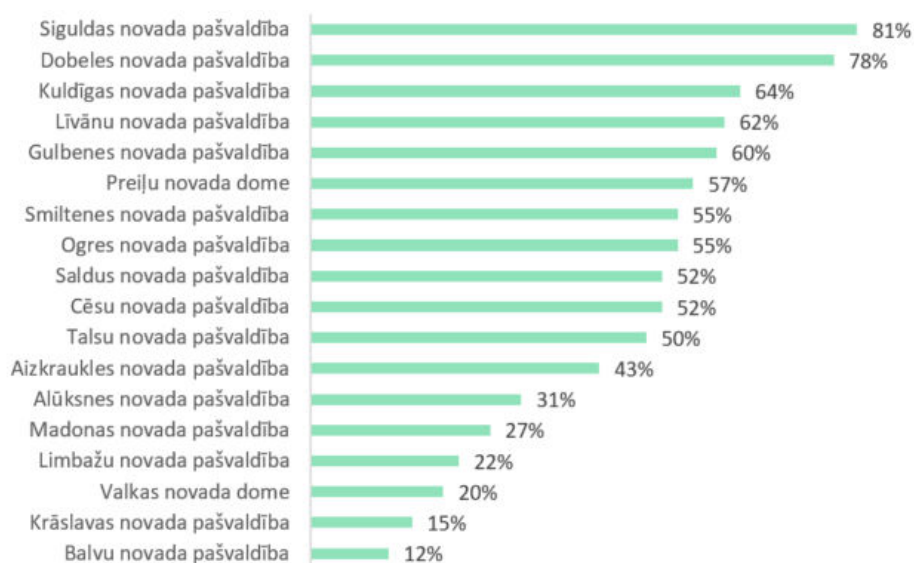
137. attēls. Indeksa "Pašvaldības iekšējo procesu efektivitātes rādītāji" rezultāti nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā



Reģionālās nozīmes attīstības centru grupā

Reģionālās nozīmes attīstības centru griezumā vislabākais rezultāts (sk. 138. attēlu) ir Siguldas novada pašvaldībā (81%), Dobeles novada pašvaldībā (78%) un Kuldīgas novada pašvaldībā (64%). Šajā pašvaldību grupā tikai viena pašvaldība ir sasniegusi 4. brieduma līmeni, deviņas pašvaldības ir sasniegušas 3. brieduma līmeni un pārējās 8 pašvaldības ir sasniegušas 2. brieduma līmeni.

138. attēls. Indeksa "Pašvaldības iekšējo procesu efektivitātes rādītāji" rezultāti reģionālās nozīmes attīstības centru griezumā



Novadu nozīmes attīstības centru grupā

Novadu nozīmes attīstības centru griezumā vislabākais rezultāts (sk. 139. attēlu) ir Ikšķiles novada pašvaldībā (70%), Ķekavas novada pašvaldībā (66%) un Alojas novada pašvaldībā (65%). Šajā pašvaldību grupā 12 pašvaldības ir sasniegušas 3. brieduma līmeni, 59 – 2. brieduma līmeni un trīs – 1. brieduma līmeni.

139. attēls. Indeksa "Pašvaldības iekšējo procesu efektivitātes rādītāji" rezultāti nacionālās nozīmes attīstības centru griezumā



5. SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS

5.1. Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība

5.1.1. Secinājumi

Ņemot vērā 2019. gada pētījuma rezultātus, īpaši jāizceļ pašvaldību pasīvā attieksme mērķtiecīgi attīstīt to tīmekļvietņu lietojamību mobilajās ierīcēs, kas ir īpaši svarīgi, ņemot vērā, ka arvien pieaug lietotāju skaits, kas tīmeklim piekļūst izmantojot mobilās ierīces²⁰. 2019. gadā pēc ekspertu veiktā vērtējuma gandrīz pusei (49% jeb 51 pašvaldība) pašvaldību tīmekļvietnes neatbilda mobilajai versijai (biežāk neatbilstība novērota novadu nozīmes attīstības centru tīmekļvietnēm). Arī gandrīz pusei (46% jeb 48 pašvaldības) pašvaldību tīmekļvietņu atbilstība ir ar vidēju vai zemu atbilstību (vidēja atbilstība (70-84,99%) novērota pusē nacionālās nozīmes attīstības centru tīmekļvietnēs, 28% reģionālās nozīmes attīstības centru tīmekļvietnēs, 43% novadu nozīmes attīstības centru tīmekļvietnēs).

Pozitīvi, ka 86% jeb 89 pašvaldības savas tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi izzina, un četras piektdaļas (70 pašvaldības) no tām pēdējā gada laikā ir ieviesušas uzlabojumus, balstoties uz tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzes izzināšanas rezultātiem (daudzveidīgāki uzlabojumi biežāk ieviesti nacionālās nozīmes attīstības centru tīmekļvietnēs).

Lielākā daļa (54% jeb 56 pašvaldības) pašvaldību ir atvēlējuši sadaļu tīmekļvietnē sabiedrības līdzdalības mudināšanai (vietnes galvenajā lapā ir viegli atrodamā norāde uz sadaļu "Sabiedrības līdzdalība" (nosaukums var atšķirties, bet tam jābūt ar tādu pašu nozīmi)). Savukārt svarīgi uzsvērt faktu, ka vairums (63% jeb 66 pašvaldības) pašvaldību savā tīmekļvietnē neizmanto e-līdzdalības rīkus (piemēram, aktuāla jautājuma uzdošana, tiešsaistes aptauja, diskusiju forums u.c.) – biežāk (83%) šādus rīkus neizmanto nacionālās nozīmes attīstības centri.

Tāpat pozitīvi vērtējams fakts, ka tos sociālos tīklu kontus, kurus pašvaldības norādīja kā būtiskus savas pašvaldības darbībā, lielākā daļa arī aktīvi izmanto un regulāri atjauno informāciju tajos (populārākais sociālais tīkls ir Facebook, un tajā vien 5% jeb 5 pašvaldību pēdējais ieraksts ir senāks par 2 nedēļām) (informāciju retāk atjauno novadu nozīmes attīstības centri tādos sociālajos tīklos kā Twitter, Instagram, Draugiem.lv). Vairums pašvaldību sev būtiskos sociālo tīklu kontu profilu adreses ir ievietojuši savas pašvaldības tīmekļvietnē. Lai gan pašvaldības aktīvi atjauno saturu savu sociālo tīklu profilos, tomēr negatīvi vērtējama situācija, kurā 60% jeb 58 Facebook lietojošo pašvaldību atbildi uz iedzīvotāja jautājumu nesniedza stundas laikā (biežāk atbildi stundas laikā nesniedza reģionālās nozīmes attīstības centri). Pašvaldībām ir jāņem vērā tas, ka iedzīvotāji vēlas ar pašvaldību sazināties sev ērtākajā un pieejamākajā veidā, līdz ar to ir būtiski attīstīt Facebook kā komunikācijas kanālu ar sabiedrību.

²⁰ Avots: CSP, 2018: "ITMG030. Interneta pieslēgumu veidi mājāsaimniecības gada sākumā", pieejams: <https://www.csb.gov.lv/lv/statistika/statistikas-temas/zinatne-ikt/datori-internets/tabulas/itm030/interneta-pieslegumu-veidi-majsaimniecibas>

5.1.2. Rekomendācijas

- ▶ Veicināt pašvaldību 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. Valsts kancelejas projekta "Valsts un pašvaldību pašvaldību tīmekļvietņu vienotā platforma" ietvaros būtu nepieciešams apsvērt vienotas mobilās versijas standarta izstrādi, lai nodrošinātu pieaugumu pašvaldību tīmekļvietnēm, kuras atbilst mobilā standarta prasībām.
- ▶ Turpināt veicināt pašvaldību aktīvu darbību sociālajos medijos, regulāri publicējot saturu un, jo īpaši pievēršot uzmanību atvērtas, tiešas un ātras saziņas nodrošināšanai ar iedzīvotājiem. Novadu nozīmes attīstības centriem īpaši nepieciešams uzsvērt to, ka, ja pašvaldības komunikācijā ar sabiedrību ir svarīgs ne tikai sociālais tīkls Facebook, bet arī citi sociālie tīkli (piemēram, Twitter, Instagram, Draugiem.lv), tad regulāra satura atjaunošana jānodrošina visos sociālajos tīklos vienmērīgi, lai iedzīvotāji un klienti varētu uzzināt sev interesējošos jaunumus ikvienā no pašvaldības platformām.
- ▶ Ņemot vērā, ka pašlaik tiek īstenots Valsts kancelejas projekts "Valsts un pašvaldību pašvaldību tīmekļvietņu vienotā platforma" un šī iemesla dēļ vairākas pašvaldības nav ieviesušas uzlabojumus savās tīmekļvietnēs, šī vai saistīta projekta ietvaros jāparedz vienota tīmekļvietnēm nepieciešamo funkcionalitāšu standarta izveide, kuras šobrīd ir ieviestas vien nelielā daļā pašvaldību tīmekļvietņu (piemēram: forums, kur publiski ir iespējams uzdot jautājumus pašvaldības vadībai; iespēja tīmekļvietnē pieteikties klātienē vizītē pie pašvaldības vadības un/vai speciālistiem; informācija svešvalodās u.tml.).
- ▶ 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). Jo īpaši nepieciešams apsvērt tādu līdzdalības rīkus kā diskusiju forumu; dalību darba grupās un konsultatīvajās padomēs, domes sēdēs, komitejās un komisijās pieteikšanās iespēju; kā arī aktuālā jautājuma uzdošanas iespējas ieviešanu.
- ▶ Mudināt pašvaldības aktīvāk veikt dažāda veida to tīmekļvietņu lietotāju viedokļu uzzināšanu – analizējot ne tikai Google Analytics vai citu statistiku par tīmekļvietnes apmeklētājiem, bet arī veicot lietojamības testus ar mērķauditoriju pārstāvjiem, veicot tīmekļvietnes apmeklētāju anketēšanu un savas tīmekļvietnes uzlabošanu atbilstoši to lietotāju ierosinājumiem un priekšlikumiem. Nacionālās nozīmes attīstības centri šobrīd tīmekļvietnes apmeklētāju pieredzi jau izzina dažādos veidos, turpmāk būtu nepieciešams mudināt arī reģionālās nozīmes un novadu nozīmes attīstības centrus dažādos metodes, kādā veidā izzināt savu tīmekļvietņu apmeklētāju pieredzi.

5.2. Klientu apkalpošana un atbalsts

5.2.1. Secinājumi

Lai gan ņemot vērā to, ka Valsts un pašvaldību vienotie klientu apkalpošanas centri (VPVKAC) 2018. gadā darbojās 78 pašvaldībās un VPVKAC tīklā klientu apkalpošanas standarts ir obligāts, tomēr 2019. gadā gandrīz puse pašvaldību norāda, ka nav izstrādājušas savas pašvaldības vajadzībām klientu apkalpošanas standartu – 33% jeb 34 pašvaldības apsver vai plāno to ieviest pašvaldībā (tajā skaitā 28% novadu nozīmes attīstības centri, 56% reģionālās nozīmes attīstības centri un 25% nacionālās nozīmes attīstības centri), savukārt 13% jeb 14 pašvaldības norāda, ka šāds standarts nav nepieciešams (biežāk novadu nozīmes attīstības centri – 16%). Ņemot vērā, ka

Valsts kanceleja jau piedāvā koplietošanas risinājumu – klientu apkalpošanas rokasgrāmatu (to izmanto 23% jeb 24 pašvaldības), standarta nelietošana drīzāk norāda uz pašvaldību nevēlēšanos strukturētā veidā uzlabot klientu apkalpošanas kvalitāti, nevis uz resursu trūkumu (ir pašvaldības, kuras uzskata, ka klientu apkalpošanas standarts nav nepieciešams, lai gan adaptē divvirziena komunikācijas rīkus – sociālos medijus). Savukārt no tām pašvaldībām, kuras izmanto klientu apkalpošanas standartu, divām piektdaļām ir darbinieki, kuru pienākumos ietilpst klientu apkalpošanas standarta ievērošana un kontrole (vairumā gadījumu (75%) reģionālās nozīmes attīstības centros), bet lielākajā daļā pašvaldību katrs darbinieks pats ir atbildīgs par klientu apkalpošanas standarta ievērošanu.

Ņemot vērā to, ka Valsts un pašvaldību vienotie klientu apkalpošanas centri (VPVKAC) 2018. gadā darbojās 78 pašvaldībās (kopumā 98 punktos), kas nozīmē to, ka VPVKAC tiklā klientu apkalpošanas standarts ir obligāts, rodas jautājums, kādēļ tikai 55% pašvaldību norāda uz klientu apkalpošanas standarta esamību pašvaldībā (32% izmanto pašvaldības vajadzībām izveidoto klientu apkalpošanas standartu, vēl 23% izmanto Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu). Ņemot vērā to, ka ir pašvaldības, kurās ir VPVKAC, bet kuras anketā atzīmējušas par klientu apkalpošanas standarta neesamību, iespējams, ka nesakritība skaidrojama ar to, ka anketu aizpildījis pašvaldības pārstāvis, kurš nepārzina pašvaldībā konkrētos notiekošos procesus u.tml.

Balstoties uz monitoringa rezultātiem, pēdējā gada laikā pašvaldības visbiežāk ir apmācījušas klientu apkalpošanas darbiniekus (76% jeb 79 pašvaldības) (vairumā gadījumu nacionālās nozīmes attīstības centri), savukārt daudz retāk ir veiktas dažāda līmeņa izmaiņas pašvaldības darbībā (pārskatīts biznesa process – 10% jeb 10 pašvaldības (biežāk nacionālās nozīmes attīstības centri); ieviests, pārskatīts Klientu apkalpošanas standarts – 8% jeb 8 pašvaldības; reorganizēts pašvaldības darbs – 19% jeb 20 pašvaldības), kas norāda uz to, ka pašvaldības visdrīzāk ir kūtras pārmaiņu veikšanā.

Lielākoties (65% jeb 68 pašvaldības) pašvaldību tīmekļvietnēs jaunu tehnoloģiju iespējas netiek izmantotas, kas varētu būt saistīts ar šobrīd notiekošo Valsts kancelejas projektu “Valsts un pašvaldību pašvaldību tīmekļvietņu vienotā platforma”, kādēļ pašvaldības savās tīmekļvietnēs apzināti neievieš jauno tehnoloģiju iespējas. 26% jeb 27 pašvaldības veic dinamiska satura pielāgošanu lietotāja profilam (piemēram, cookies u.tml.) un vēl 6% jeb 6 pašvaldības izmanto ieteicamā satura piedāvāšanu, izmantojot ieteikumu dzini.

Visbiežāk (84%) pašvaldības klientu apmierinātības mērījumos noskaidro vispārīgu vērtējumu par pašvaldību un/vai klientu apkalpošanu, un, balstoties uz šiem rezultātiem puse pašvaldību ir veikusi uzlabojumus pašvaldības darbībā un/vai pakalpojumos.

Pozitīvi ir vērtējams fakts, ka lielākajā daļā pašvaldību klientu apkalpošanas centros ir pieejami datori (72% jeb 75 pašvaldībās - ar viedkartes lasītāju (visbiežāk novadu nozīmes attīstības centros), 13% jeb 14 pašvaldībās - bez viedkartes lasītāja). Tas norāda uz to, ka no pašvaldības puses aktīvi tiek īstenota valsts mēroga stratēģija klientu apkalpošanas jautājumos. Tāpat par to liecina arī tas, ka visās pašvaldībās, kurās klientiem ir pieejams dators, klients var saņemt pašvaldības darbinieka praktisku palīdzību pašvaldības e-pakalpojumu izmantošanai neatkarīgi no tā, vai ir noteikts darbinieks, kura pienākumos tas ietilpst vai arī nav. Lai gan klātienē palīdzība tiek nodrošināta visās pašvaldībās (neviens no nacionālās nozīmes attīstības centriem; biežāk (45%) novadu nozīmes attīstības centros), kuru klientiem ir pieejams dators, tomēr tiešsaistes

režīmā saņemt konsultācijas par valsts pārvaldes pakalpojumu (tērzētava – chat vai Skype, vai citā tūlītējas tiešsaistes saziņas formā) ir iespējams tikai 3% pašvaldību (6% reģionālās nozīmes attīstības centros un 3% novadu nozīmes attīstības centros). Ņemot vērā to, ka arvien populārāka kļūst e-pakalpojumu izmantošana, šādas funkcijas nodrošināšana būtu ļoti svarīga. Praktiski visās pašvaldībās (98%) to apmeklētājiem ir nodrošināts brīvs publiski pieejams WiFi (39% visās pašvaldības struktūrvienībās, 59% daļā pašvaldības iestāžu) 6% reģionālās nozīmes attīstības centros un 8% nacionālās nozīmes attīstības centros brīvi publiskie pieejams WiFi nav nevienā pašvaldības struktūrvienībā.

5.2.2. 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. Primāri informēt novadu nozīmes attīstības centrus par to, kādēļ klientu apkalpošanas standarts pašvaldības darbībā var būt noderīgs. Tāpat informēt par klientu apkalpošanas standarta esamību VPVKAC tīklā visus darbiniekus;
- Balstoties uz monitoringa rezultātiem, mudināt pašvaldības biežāk pārskatīt biznesa procesu, pārskatīt Klientu apkalpošanas standartu un reorganizēt pašvaldības darbu;
- Valsts kancelejas projekta "Valsts un pašvaldību pašvaldību tīmekļvietņu vienotā platforma" ietvaros izstrādāt jauno tehnoloģiju iespējas, kas būtu izmantojamas pašvaldību tīmekļvietnēs (piemēram, dinamiska satura pielāgošana lietotāja profilam (piemēram, cookies u.tml.; ieteicamā satura piedāvāšanu, izmantojot ieteikumu dzini; tērzēšanas robotu u.tml.);
- Reģionālās nozīmes attīstības centrus un novadu nozīmes attīstības centrus mudināt aktīvāk veikt klientu apmierinātības mērījumus;
- Mudināt pašvaldības klientu apmierinātības mērījumos noskaidrot ne tikai vispārīgu vērtējumu par pašvaldību un/vai klientu apkalpošanu, bet arī viedokli pašvaldības pakalpojumu, klientu apkalpošanas kanālu, klientu segmentu (mērķauditoriju) un pēdējo klientu apkalpošanas gadījumu vai transakciju griezumā;
- 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.

5.3. Atvērto datu pieejamība

5.3.1. Secinājumi

Pētījuma ietvaros tika secināts, ka lielākā daļa pašvaldību savā pašvaldībā spēkā esošos lokālplānojumus un detālplānojumus ir pilnībā (63% jeb 66 pašvaldības (biežāk reģionālās nozīmes attīstības centri – 78%)) vai daļēji (21% jeb 22 pašvaldības) ievadījušas Teritorijas attīstības plānošanas informācijas sistēmā (TAPIS), kas līdz ar to ir pieejami sabiedrībai vietnē GeoLatvija.lv vietnē.

Pašvaldību vidū ir vērojama tendence visu vispārpieejamo informāciju publiskot savā tīmekļvietnē (to dara 68% jeb 71 pašvaldība (pamatā biežāk to dara novadu (68%) un reģionālās (89%) nozīmes attīstības centri), taču saistībā ar atvērto datu pieejamību, ir maza daļa pašvaldību, kas datus publisko šādā veidā (pamatā nacionālās nozīmes attīstības centri). 5% jeb 5 pašvaldības ir publiskojušas vismaz vienu atvērto datu kopu savā tīmekļvietnē; 7% jeb 7 pašvaldības ir publiskojušas visu vispārpieejamo informāciju atvērto datu kopu veidā savā tīmekļvietnē, savukārt tikai 1% jeb viena pašvaldība ir publiskojuši vismaz vienu atvērto datu kopu portālā data.gov.lv.

Saistībā ar specializētu datu apstrādes rīku izmantošanu, lielākā daļa (72% jeb 75 pašvaldības) šos rīkus neizmanto, jo nav tāda nepieciešamība. Visbiežāk specializētus datu apstrādes rīkus izmanto nacionālās nozīmes attīstības centri (58%) un reģionālās nozīmes attīstības centri (61%). Tikai 8% novadu nozīmes attīstības centru ir norādījuši, ka izmanto specializētus datu apstrādes rīkus.

5.3.2. 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.

5.4. Pakalpojumu nodrošināšana

5.4.1. Secinājumi

Pašvaldību iesniegtie dati par 2018. gadā pieprasītājiem/saņēmētajiem pakalpojumiem un to pieprasīšanas/saņemšanas kanāliem norāda, ka aptuveni trešā daļa pieprasīto un saņemto pakalpojumu ir caur elektronisko kanālu, un tas ir otrs populārākais saņemšanas/izsniegšanas kanāls pašvaldību vidū (biežāk pakalpojumi caur elektronisko kanālu pieprasīti nacionālās nozīmes attīstības centros, bet pieprasīto pakalpojumu rezultātu izsniegšanas jomā – novadu nozīmes attīstības centros). Vairāk nekā puse pakalpojumu gadījumu pieteikumu un izsniegšanas skaitu ir noritējusi caur pasta kanālu, taču jāņem vērā, ka lielāko daļu (98%) pa pastu izsniegto pakalpojumu gadījumu skaitu rada pakalpojums "Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana". Tomēr jāņem vērā, ka tikai trešdaļai (34%) pašvaldību ir pieejama detalizēta pakalpojumu pieteikšanas un uzskaites statistika pa kanāliem.

69% no pakalpojumiem, par kuriem pašvaldības sniedza pašvērtējumu, atbilstoši VARAM akceptētajam standartam ir ierindoti 1. (informācija par pakalpojumu ir ievietota elektroniskā pakalpojuma turētāja publiski pieejamā tīmekļa vietnē elektroniskā formā) un 2. līmenī (pakalpojuma saņēmējam ir pieejamas publiskā tīmekļa vietnē elektroniskā formā pakalpojuma pieprasīšanai vai saņemšanai nepieciešamās veidlapas). Viszemāk elektronizētie pakalpojumi ir "miršanas fakta reģistrācija" un "dzimšanas fakta reģistrācija", taču visaugstāk elektronizētie pakalpojumi ir "maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana". Veicot ekspertu vērtējumu, tika noskaidrots, ka 51% pašvaldību tīmekļvietnēs nav vai ir grūti atrodama informācija

par to, ka valsts pārvaldes pakalpojumus var saņemt elektroniski. Lielākā daļa jeb 63% jeb 66 pašvaldības ir pievienojušās portāla latvija.lv unificētajiem pakalpojumiem (89% reģionālās nozīmes attīstības centru, 75% nacionālās nozīmes attīstības centru, 55% novadu nozīmes attīstības centru).

Vien aptuveni desmitā daļa pašvaldību ir norādījušas pakalpojumu izpildes kavējumu un sūdzību skaitu, kas norāda uz to, ka lielākā daļa šādu uzskaites statistiku neuzskaita un nespēj sniegt, vai arī pakalpojumu izpilde ir noritējusi bez kavējumiem un sūdzībām.

5.4.2. Rekomendācijas

- Nodrošināt pašvaldību atbilstību valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites normatīvo aktu kārtībai, potenciāli nodrošinot centralizētus risinājumus pakalpojumu uzskaites veikšanai, jo par 2018. gadu statistiku kanālu griezumā varēja sniegt vien trešā daļa pašvaldību (biežāk nacionālās nozīmes attīstības centri (42%), retāk novadu nozīmes attīstības centri (31%)), bet pakalpojumu izpildes kavējumu un sūdzību skaitu desmitā daļa pašvaldību.
- Apsvērt to pakalpojumu elektronizāciju, kur to ir iespējams izdarīt, kā arī popularizēt iespēju pakalpojumu pieteikt un saņemt elektroniski. Piemēram, ņemot vērā, ka statistiku par pa pasta kanālu pieteikto un saņemto pakalpojumu griezumā veido gandrīz tikai viens pakalpojums "Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NiN nosūtīšana", jāapsver veidi, kā šī pakalpojuma pieteikšanas un saņemšanas elektronisko iespēju popularizēt.
- Lai turpmāko gadu gaitā uzlabotu caur elektronisko kanālu pieprasīto un saņemto pakalpojumu gadījumu skaitu, ir jāveicina pakalpojumu informatizācijas līmeņu izaugsme (atbilstoši VARAM akceptētajam standartam) tiem pakalpojumiem, kurus ir iespējams elektronizēt.
- Valsts kancelejas projekta "Valsts un pašvaldību tīmekļvietņu vienotā platforma" ietvaros ir nepieciešams veikt uzlabojumus, lai pašvaldību tīmekļvietņu sākumlapās tiktu izvietota viegli pamanāma informācija par to, ka valsts pārvaldes pakalpojumus ir iespējams saņemt elektroniski.
- Tās pašvaldības, kuras līdz šim nav pievienojušās portāla latvija.lv unificētajiem pakalpojumiem, mudināt to izdarīt. Jo īpaši nepieciešams veicināt novadu nozīmes attīstību centru pievienošanos portāla latvija.lv unificētajiem portāliem, jo šobrīd to ir izdarījusi nedaudz vairāk kā puse (55%).

5.5. Pašvaldības iekšējie procesu efektivitātes rādītāji

5.5.1. Secinājumi

Lai gan lielākā daļa (61% jeb 63 pašvaldības) pašvaldību digitālus/elektroniskus personālvadības procesus vai elektroniskas sistēmas personālvadībai izmanto gan centrālajā un pagastu pārvaldē vienotu risinājumu (51% jeb 53 pašvaldības), gan pašvaldībai un/vai tās teritoriālajās nodaļās tiek izmantoti atšķirīgi risinājumi (15% jeb 16 pašvaldības) (retāk personālvadības sistēmas tiek izmantotas novadu nozīmes attīstības centros (45% - vienots risinājums centrālajā un pagastu pārvaldēs; 16% - pašvaldībai un/vai tās teritoriālajās nodaļās savus risinājumus), tomēr pašvaldības personālvadības procesus (piemēram, darbinieku iesniegumus, komandējumu pieteikšanu un apstiprināšanu, kā arī atvaļinājumu pieteikšanu un apstiprināšanu) vairāk nekā puse pašvaldību, kurām ir digitāli/elektroniski personālvadības risinājumi, veic tikai papīra dokumentu veidā. Visbiežāk (41%) pašvaldību, kuras izmanto personālvadības sistēmas, to izmanto darba laika uzskaitē. Tikai papīra dokumentu veidā personālvadības procesus retāk veic nacionālās nozīmes attīstības centri.

Kopumā gandrīz (92% jeb 96 pašvaldības) visas pašvaldības izmanto digitalizētus dokumentu pārvaldības risinājumus vai vienotu dokumentu pārvaldības sistēmu (DVS). Dokumentu saskaņošana to pašvaldību, kurās tiek izmantota DVS, darbinieku vidū lielākoties notiek gan elektroniski, gan papīra dokumentu veidā vienlīdz bieži. Dokumentu saskaņošana lielākoties elektroniski darbinieku vidū tiek organizēta Rīgas reģiona pašvaldībās, kā arī pašvaldībās ar lielu pakalpojumu transakciju skaitu. Tāpat prakse gan papīra, gan elektronisko dokumentu veidā pastāv arī domes sēžu dokumentu nodrošināšanā (to dara 71% jeb 74 pašvaldības).

Vien divas ceturtdaļas pašvaldību darbinieku iekšējai saziņai un zināšanu uzkrāšanai izmanto elektroniskas komunikācijas platformas (27% jeb 28 pašvaldības neizmanto, lai gan būtu nepieciešams; 26% jeb 27 pašvaldībām šādas platformas nav nepieciešamas; 6% jeb 6 pašvaldības neizmanto pašvaldības specifikas dēļ), kas norāda uz to, ka liela daļa pašvaldību kā iekšējo komunikācijas platformu visdrīzāk izmanto, piemēram, e-pastu. Elektroniskas komunikācijas platformas iekšējās saziņas un zināšanu uzkrāšanai biežāk izmanto nacionālās nozīmes attīstības centri (75%), bet retāk novadu nozīmes attīstības centri (30%).

84% jeb 87 pašvaldības nodrošina darbinieku IKT prasmju pilnveidi. Lielākā daļa jeb 75% jeb 78 no šīm pašvaldībām visbiežāk darbinieku IKT prasmju pilnveidi nodrošina, ļaujot viņiem pašiem izvēlēties, kādas pašvaldības IKT apmācības apmeklēt.

5.5.2. Rekomendācijas

- Veicināt tās pašvaldības, kuras jau izmanto digitālus/elektroniskus personālvadības procesus vai elektroniskas sistēmas personālvadībai, izmantot šos risinājumus pilnvērtīgi, nevis tikai daļēji. Kopīgu semināru laikā uzsvērt ieguvumus, kas rodas, izmantojot elektroniskās sistēmas personālvadībai pilnvērtīgi.
- Tām pašvaldībām (biežāk novadu nozīmes attīstības centriem), kuras vēl neizmanto digitālus/elektroniskus personālvadības procesus, vai elektroniskas sistēmas personālvadībai, pieņemot, ka tās ir mazākas pašvaldības, piedāvāt iespēju bez papildu izmaksām un bez pašvaldības ierobežoto cilvēkresursu iesaistes, nodrošināt personālvadības un dokumentu vadības risinājumus, piemēram, sniedzot centralizētus risinājumus.
- Pētīt iemeslus (aprīkojuma trūkums, cilvēkresursu trūkums u.tml.) un rast risinājumu tam, kas attur iekšējo dokumentu aprites un saskaņošanas procesu vadīt elektroniski, tādējādi turpmāk veicinot vidējo un mazo pašvaldību praksi dokumentu saskaņošanu darbinieku vidū biežāk organizēt elektroniskā veidā.
- 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 agentu mācību apmeklēšanu, kā arī nodrošināt vienotu pamatu IKT darbinieku spējām, izskatot iespējas centralizēti finansēt IKT darbinieku apmācības.

6. PIELIKUMI

6.1. Izlasē iekļautās pašvaldības

Izlasē tika iekļautas pašvaldības, kuras Pasūtītāja pārstāvim iesniedza informāciju par anketas aizpildes atbildīgo kontaktpersonu, kā arī pašvaldības, kuras pilnībā aizpildīja visas aptaujas sadaļas.

11. tabula. Pašvaldību anketēšanas izlasē iekļautās pašvaldības

Nr.p. k.	Nosaukums	Reģistrācijas numurs	Statuss saistībā ar E-indeksu	Komentārs par dalību pašvaldību vērtējumā	Statuss saistībā ar ekspertu vērtējumu
1.	Ādažu novada pašvaldība	90000048472	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
2.	Aglonas novada pašvaldība	90000065754	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
3.	Aizkraukles novada pašvaldība	90000074812	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
4.	Aizputes novada pašvaldība	90000031743	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
5.	Aknīstes novada pašvaldība	90000026441	Pašvaldība netiek iekļauta	Nepiedalās, neiesniedza kontaktpersonu	Pašvaldība netiek vērtēta
6.	Alojas novada pašvaldība	90000060032	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
7.	Alsungas novada pašvaldība	90000036596	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
8.	Alūksnes novada pašvaldība	90000018622	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
9.	Amatas novada pašvaldība	90000957242	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
10.	Apes novada pašvaldība	90000035872	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
11.	Auces novada pašvaldība	90009116331	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta

Nr.p. k.	Nosaukums	Reģistrācijas numurs	Statuss saistībā ar E-indeksu	Komentārs par dalību pašvaldību vērtējumā	Statuss saistībā ar ekspertu vērtējumu
12.	Babītes novada pašvaldība	90000028870	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
13.	Baldones novada pašvaldība	90000031245	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
14.	Baltinavas novada pašvaldība	90009115590	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
15.	Balvu novada pašvaldība	90009115622	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
16.	Bauskas novada pašvaldība	90009116223	Pašvaldība netiek iekļauta	Nepiedalās, nav aizpildītas visas sadaļas	Pašvaldība netiek vērtēta
17.	Beverīnas novada pašvaldība	90009115285	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
18.	Brocēnu novada pašvaldība	90000024417	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
19.	Burtnieku novada pašvaldība	90009114148	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
20.	Carnikavas novada pašvaldība	90000028989	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
21.	Cēsu novada pašvaldība	90000031048	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
22.	Cesvaines novada pašvaldība	90000054727	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
23.	Ciblas novada pašvaldība	90000041258	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
24.	Dagdas novada pašvaldība	90000041224	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
25.	Daugavpils novada pašvaldība	90009117568	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
26.	Daugavpils dome pilsētas	90000077325	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta

Nr.p. k.	Nosaukums	Reģistrācijas numurs	Statuss saistībā ar E-indeksu	Komentārs par dalību pašvaldību vērtējumā	Statuss saistībā ar ekspertu vērtējumu
27.	Dobeles novada pašvaldība	90009115092	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
28.	Dundagas novada pašvaldība	90009115209	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
29.	Durbes novada pašvaldība	90000063895	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
30.	Engures novada pašvaldība	90000050759	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
31.	Ērgļu novada pašvaldība	90002214379	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
32.	Garkalnes novada pašvaldība	90000024313	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
33.	Grobiņas novada pašvaldība	90000058625	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
34.	Gulbenes novada pašvaldība	90009116327	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
35.	Iecavas novada pašvaldība	90000056376	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
36.	Ikšķiles novada pašvaldība	90000013714	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
37.	Ilūkstes novada pašvaldība	90000078782	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
38.	Inčukalna novada pašvaldība	90000068337	Pašvaldība netiek iekļauta	Nepiedalās, nav aizpildītas visas sadaļas	Pašvaldība netiek vērtēta
39.	Jaunjelgavas novada pašvaldība	90000020824	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
40.	Jaunpiebalgas novada pašvaldība	90000031033	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
41.	Jaunpils novada dome	90000051932	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta

Nr.p. k.	Nosaukums	Reģistrācijas numurs	Statuss saistībā ar E-indeksu	Komentārs par dalību pašvaldību vērtējumā	Statuss saistībā ar ekspertu vērtējumu
42.	Jēkabpils novada pašvaldība	90009116789	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
43.	Jēkabpils pilsētas pašvaldība	90000024205	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
44.	Jelgavas novada pašvaldība	90009118031	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
45.	Jelgavas pilsētas dome	90000042516	Pašvaldība netiek iekļauta	Nepiedalās, neiesniedza kontaktpersonu	Pašvaldība netiek vērtēta
46.	Jūrmalas pilsēta	90000056357	Pašvaldība netiek iekļauta	Nepiedalās, neiesniedza kontaktpersonu	Pašvaldība netiek vērtēta
47.	Kandavas novada pašvaldība	90000050886	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
48.	Kārsavas novada pašvaldība	90000017398	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
49.	Ķeguma novada pašvaldība	90000013682	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
50.	Ķekavas novada pašvaldība	90000048491	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
51.	Kocēnu novada dome	90009114171	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
52.	Kokneses novada pašvaldība	90000043494	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
53.	Krāslavas novada pašvaldība	90001267487	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
54.	Krimuldas novada pašvaldība	90000068799	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
55.	Krustpils novada pašvaldība	90009118116	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
56.	Kuldīgas novada pašvaldība	90000035590	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta

Nr.p. k.	Nosaukums	Reģistrācijas numurs	Statuss saistībā ar E-indeksu	Komentārs par dalību pašvaldību vērtējumā	Statuss saistībā ar ekspertu vērtējumu
57.	Lielvārdes novada pašvaldība	90000024489	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
58.	Liepājas pilsētas pašvaldība	40900016437	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
59.	Līgatnes novada pašvaldība	90000057333	Pašvaldība netiek iekļauta	Nepiedalās, neiesniedza kontaktpersonu	Pašvaldība netiek vērtēta
60.	Limbažu novada pašvaldība	90009114631	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
61.	Līvānu novada pašvaldība	90000065595	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
62.	Lubānas novada pašvaldība	90000054159	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
63.	Ludzas novada pašvaldība	90000017453	Pašvaldība netiek iekļauta	Nepiedalās, nav aizpildītas visas sadaļas	Pašvaldība netiek vērtēta
64.	Madonas novada pašvaldība	90000054572	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
65.	Mālpils novada pašvaldība	90000048398	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
66.	Mārupes novada pašvaldība	90000012827	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
67.	Mazsalacas novada pašvaldība	90009114167	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
68.	Mērsraga novada pašvaldība	90009477521	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
69.	Naukšēnu novada pašvaldība	90009115247	Pašvaldība netiek iekļauta	Nepiedalās, nav aizpildītas visas sadaļas	Pašvaldība netiek vērtēta
70.	Neretas novada pašvaldība	90009116384	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
71.	Nīcas novada pašvaldība	90000031531	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta

Nr.p. k.	Nosaukums	Reģistrācijas numurs	Statuss saistībā ar E-indeksu	Komentārs par dalību pašvaldību vērtējumā	Statuss saistībā ar ekspertu vērtējumu
72.	Ogres novada pašvaldība	90000024455	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
73.	Olaines novada pašvaldība	90000024332	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
74.	Ozolnieku novada pašvaldība	90001623310	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
75.	Pārgaujas novada pašvaldība	90009116276	Pašvaldība netiek iekļauta	Nepiedalās, nav aizpildītas visas sadaļas	Pašvaldība netiek vērtēta
76.	Pāvilostas novada pašvaldība	90000059438	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
77.	Pļaviņu novada pašvaldība	90000043649	Pašvaldība netiek iekļauta	Nepiedalās, nav aizpildītas visas sadaļas	Pašvaldība netiek vērtēta
78.	Preiļu novada dome	90000065720	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
79.	Priekules novada pašvaldība	90000031601	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
80.	Priekuļu novada pašvaldība	90000057511	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
81.	Raunas novada pašvaldība	90000057973	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
82.	Rēzeknes novada pašvaldība	90009112679	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
83.	Rēzeknes pilsētas dome	90000025465	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
84.	Riebiņu novada pašvaldība	90001882087	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
85.	Rīgas dome	90011524360	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
86.	Rojas novada pašvaldība	90002644930	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta

Nr.p. k.	Nosaukums	Reģistrācijas numurs	Statuss saistībā ar E-indeksu	Komentārs par dalību pašvaldību vērtējumā	Statuss saistībā ar ekspertu vērtējumu
87.	Ropažu novada pašvaldība	90000029039	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
88.	Rucavas novada pašvaldība	90000059230	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
89.	Rugāju novada pašvaldība	90009116736	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
90.	Rūjienas novada pašvaldība	90009115162	Pašvaldība netiek iekļauta	Nepiedalās, nav aizpildītas visas sadaļas	Pašvaldība netiek vērtēta
91.	Rundāles novada pašvaldība	90009112819	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
92.	Salacgrīvas novada pašvaldība	90000059796	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
93.	Salas novada pašvaldība	90000045372	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
94.	Salaspils novada dome	90000024008	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
95.	Saldus novada pašvaldība	90009114646	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
96.	Saulkrastu novada pašvaldība	90000068680	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
97.	Sējas novada pašvaldība	90000032857	Pašvaldība netiek iekļauta	Nepiedalās, neiesniedza kontaktpersonu	Pašvaldība netiek vērtēta
98.	Siguldas novada pašvaldība	90000048152	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
99.	Skrīveru novada pašvaldība	90000074704	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
100.	Skrundas novada pašvaldība	90000015912	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
101.	Smiltenes novada pašvaldība	90009067337	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta

Nr.p. k.	Nosaukums	Reģistrācijas numurs	Statuss saistībā ar E-indeksu	Komentārs par dalību pašvaldību vērtējumā	Statuss saistībā ar ekspertu vērtējumu
102.	Stopiņu novada pašvaldība	90000067986	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
103.	Strenču novada dome	90000069296	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
104.	Talsu novada pašvaldība	90009113532	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
105.	Tērvetes novada pašvaldība	90001465562	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
106.	Tukuma novada pašvaldība	90000050975	Pašvaldība netiek iekļauta	Nepiedalās, nav aizpildītas visas sadaļas	Pašvaldība netiek vērtēta
107.	Vaiņodes novada pašvaldība	90000059071	Pašvaldība netiek iekļauta	Nepiedalās, nav aizpildītas visas sadaļas	Pašvaldība netiek vērtēta
108.	Valkas novada dome	9.00091E+11	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
109.	Valmieras pilsētas pašvaldība	90000043403	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
110.	Varakļānu novada pašvaldība	90000054750	Pašvaldība netiek iekļauta	Nepiedalās, neiesniedza kontaktpersonu	Pašvaldība netiek vērtēta
111.	Vārkavas novada pašvaldība	90000065434	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
112.	Vecpiebalgas novada pašvaldība	90000057259	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
113.	Vecumnieku novada Dome	90009115957	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
114.	Ventspils novada pašvaldība	90000052035	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
115.	Ventspils pilsētas dome	90000051970	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
116.	Viesītes novada pašvaldība	90000045353	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta

Nr.p. k.	Nosaukums	Reģistrācijas numurs	Statuss saistībā ar E-indeksu	Komentārs par dalību pašvaldību vērtējumā	Statuss saistībā ar ekspertu vērtējumu
117.	Viļakas novada pašvaldība	90009115618	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
118.	Viļānu novada pašvaldība	90009114114	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta
119.	Zilupes novada pašvaldība	90000017383	Pašvaldība tiek iekļauta	Piedalās	Pašvaldība tiek vērtēta

6.2. Pašvaldību vērtējuma anketa

VISPĀRĒJĀ INFORMĀCIJA PAR PAŠVALDĪBU

V00J. Nodarbināto skaits pašvaldībā pārskata gada 31. decembrī:

Skaidrojums:

Kopējais nodarbināto skaits pašvaldībā norādītajā datumā. Nodarbināto skaits ietver amatpersonas, ierēdņus un darbiniekus vai faktiskās amata vietas. Ar PĀRSKATA GADU jāsaprot pēdējais pabeigtais kalendārais gads.

WEB_SITES. Lūdzu, norādiet būtiskākās Jūsu pašvaldības pārziņā esošās tīmekļvietnes, portālus un lietotnes:

Skaidrojums: Norādītās būtiskākās tīmekļvietnes tiks analizētas, piesaistot ārējos ekspertus un izmantojot automatiskos tīmekļvietņu novērtēšanas rīkus.

SOCIAL_NETWORKS_CHOICE. Lūdzu, norādiet pašvaldības komunikācijai būtiskākos sociālo tīklu kontus (atzīmējiet visu atbilstošo):

Skaidrojums:

Lūdzu, norādiet TIKAI tos kontus, kuri ir būtiski Jūsu pašvaldības komunikācijai - norādiet sociālo tīklu konti tiks analizēti, piesaistot ārējos ekspertus. Ja sociālo mediju lietošana nav būtiska Jūsu iestādei, atzīmējiet variantu "Sociālie tīkli pašvaldībai nav būtiski".

Facebook	1
Twitter	2
Instagram	3
Draugiem.lv	4
Cits	99
Sociālie tīkli pašvaldībai nav būtiski	0

ATZĪMĒJOT ATTIECĪGOS ATBILŽU VARIANTUS, PAR KATRU ATVERAS JAUNS TEKSTA LAUKS, KUR PAŠVALDĪBA NORĀDA SAVA SOCIĀLĀ TĪKLA KONTA ADRESI

SOCIAL_NETWORKS_URL_NOTES. Lūdzu, norādiet pašvaldības sociālā tīkla adresi:

Skaidrojums:

Lūdzu, ierakstiet saiti uz savu Facebook profilu, piemēram: <https://www.facebook.com/jaunradeslab>

VIDEĀ SABIEDRĪBA UN ATTĪSTĪBA

C18. 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.)?

Jā (lūdzu, īsi uzskaitiet, kādi risinājumi ir ieviesti Jūsu pašvaldībā) (Turpināt ar C18_NOTES)	1
Nē	2

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI C18 IR ATBILDĒJUŠI “Jā (lūdzu, īsi uzskaitiet, kādi risinājumi ir ieviesti Jūsu pašvaldībā)” (C18=1)

C18_NOTES. Lūdzu, ierakstiet:

Skaidrojums: Lūdzu, īsi uzskaitiet, kādi “gudrās kopienas” (smart community) koncepta risinājumi ir ieviesti Jūsu pašvaldībā

C19. 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?

Jā, visi	1
Tikai daļa	2
Nē, bet plānojam ievadīt	3
Pašvaldībā tādi nav izstrādāti	4

C20. Vai pašvaldība veicina iedzīvotāju interneta un datora lietošanas prasmes? Kādā veidā tās tiek veicinātas?

Skaidrojums: Lūdzu, norādiet, vai jūsu pašvaldībā tiek organizēti kursi, semināri vai apmācības, kurās tiek veicinātas iedzīvotāju zināšanas par interneta un datora lietošanas prasmēm

Jā, veicina (lūdzu, ierakstiet, kādā veidā) (Turpināt ar C20_NOTES)	1
Nē, neveicina	2

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI C20 IR ATBILDĒJUŠI “Jā, veicina (lūdzu, ierakstiet, kādā veidā)” (C20=1)

C20_NOTES. Lūdzu, ierakstiet:

Skaidrojums, lūdzu, īsi ierakstiet, kā pašvaldība veicina iedzīvotāju interneta un datora lietošanas prasmes (piemēram, organizējam senioru datorkursus)

C21. Vai pašvaldība veicina digitālo tehnoloģiju ieviešanu un izmantošanu uzņēmēju vidū?

Skaidrojums: Ar vārdu savienojumu "digitālās tehnoloģijas" jāsaprot, piemēram, tiešsaistes programmas, mobilās aplikācijas

Jā, veicina (lūdzu, ierakstiet, kādā veidā) <i>(Turpināt ar C21_NOTES)</i>	1
Nē, neveicina	2

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI C21 IR ATBILDĒJUŠI "Jā, veicina (lūdzu, ierakstiet, kādā veidā)" (C21=1)

C21_NOTES. Lūdzu, ierakstiet:

ACHIEVEMENTS_DESC. Lūdzu, raksturojiet 1-3 Jūsu pašvaldības nozīmīgākos e-pārvaldes sasniegumus, piemēram, procesu pilnveides, informācijas aprites elektronizācijas vai pakalpojumu pilnveides jomās pārskata gadā:

Skaidrojums: E-pārvaldes sasniegumi var skart dažādas tēmas – klientu apkalpošanu un pieredzi, saziņu ar sabiedrību un līdzdalības veicināšanu, atvērto datus, pašvaldības iekšējos procesus un starppašvaldību sadarbību, valsts pārvaldes pakalpojumu elektronizāciju, u.tml.

NOTES_DESC. Lūdzu, norādiet jebkādu papildus informāciju, kas, Jūsaprāt, ir svarīga šīs aptaujas kontekstā:

1. SAZIŅA AR SABIEDRĪBU UN LĪDZDALĪBA

Šajā anketas daļā jāatbild uz dažiem jautājumiem par pašvaldības komunikāciju sociālajos tīklos un pašvaldības tīmekļvietnes lietojamības aspektiem. Jautājumi ir izvēlēti tā, lai raksturotu pašvaldībai aktuālos komunikācijas principus un orientāciju uz tīmekļvietņu apmeklētāju pieredzes uzlabošanu. Lai iegūtu pilnīgāku ainu par pašvaldības saziņu ar sabiedrību un līdzdalības veicināšanu, novērtējuma veikšanā ir iesaistīti speciāli apmācīti ārējie eksperti, kas apseko pašvaldību norādītās tīmekļvietnes un sociālo tīklu kontus, kā arī tiek veikti tīmekļvietņu testi izmantojot automatiskus rīkus (<http://checkers.eiii.eu/en/pagecheck2.0/> un <https://search.google.com/test/mobile-friendly>). Ārējo ekspertu darbs rit paralēli anketas aizpildei.

SAZ_NOTES. Ja aizpildot sadaļu radušies kādi jautājumi vai komentāri, lūdzu, dalieties šeit:

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

Skaidrojums:

Aptaujājot vietnes apmeklētājus - tīmekļvietnē ir, piemēram, pieejama aptaujas forma vai tiek veikta vietnes apmeklētāju aptaujāšana pētījuma ietvaros;

Analizējot apmeklētāju atsauksmes - tiek ievāktas un tiek analizētas apmeklētāju atstātās atsauksmes;

Analizējot Google Analytics vai citu statistiku par vietnes apmeklējumiem - izmantojot Google Analytics vai citu apmeklējumu/lietotāju pieredzes statistikas ievākšanas un analīzes rīku;

Veicot lietojamības testus ar mērķauditorijas pārstāvjiem - izmantojot automatizētus testus (piem. Google mobile-friendly test), kuri pārbauda tīmekļvietnes lietojamību vai arī pētot patērētāju lietojamības pētījumu ietvaros;

Izmantojot citas metodes – lūdzu, ierakstiet.

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Aptaujājot vietnes apmeklētājus	1
Analizējot apmeklētāju atsauksmes	2
Analizējot Google Analytics vai citu statistiku par tīmekļvietnes apmeklējumiem	3
Veicot lietojamības testus ar mērķauditorijas pārstāvjiem	4
Izmantojot citas metodes (lūdzu, ierakstiet) <i>(Turpināt ar P1001_NOTES)</i>	99
Tīmekļvietnes apmeklētāju pieredze netiek izziņāta	0

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1001 IR ATBILDĒJUŠI "Izmantojot citas metodes (lūdzu, ierakstiet)" (P1001=99)

P1001_NOTES. Lūdzu, ierakstiet:

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1001 IR ATBILDĒJUŠI APSTIPRINOŠI (P1001=/=0)

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

Skaidrojums: Tīmekļvietnes atbilstību WCAG - Web Content Accessibility Guidelines

(<https://www.w3.org/WAI/intro/wcag> vai līdzīgu)

Tīmekļvietnes mobilā versija – tīmekļvietne tika adaptēta mobilai versijai

Tīmekļvietnes ātrdarbību - tīmekļvietnes veiktspeja ir uzlabota

Navigāciju tīmekļvietnē - tīmekļvietnes navigācijas sistēma ir uzlabota
 Tīmekļvietnes struktūru - mainīta tīmekļvietnes struktūra ērtumam.
 Tīmekļvietnes dizainu - tika ieviesti tīmekļvietnes dizaina uzlabojumi (kontrastējošas krāsas, palielināts teksts, cits vizuālais dizains utml.)
 Cits - lūdzu, ierakstiet

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Tīmekļvietnes atbilstība WCAG	1
Tīmekļvietnes mobilā versija	2
Tīmekļvietnes ātrdarbība	3
Navigācija tīmekļvietnē	4
Tīmekļvietnes struktūra	5
Tīmekļvietnes dizains	6
Uzlabojumi nav ieviesti	7
Uzlabojumi nav ieviesti, jo plānojam pievienoties valsts un pašvaldību pašvaldību tīmekļvietņu vienotajai platformai (Neattiecas)	8
Cits (lūdzu, ierakstiet) (<i>Turpināt ar P1002_NOTES</i>)	99

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1002 IR ATBILDĒJUŠI "Cits (lūdzu, ierakstiet)" (P1002=99)

P1002_NOTES. Lūdzu, ierakstiet:

NOTES_DESC. Lūdzu, norādiet jebkādu papildus informāciju, kas, Jūsaprāt, ir svarīga šīs aptaujas kontekstā:

2. KLIENU APKALPOŠANA UN ATBALSTS

Šajā anketas sadaļā jāsniedz informācija par klientu apkalpošanas pārvaldības un klientu atbalsta nodrošināšanas jautājumiem, lai noteiktu pašvaldības briedumu klientu apkalpošanas standartu ieviešanā un ievērošanā, klientu pieredzes monitoringā un jauno tehnoloģiju lietošanā klientu sasniegšanai.

KAA_NOTES. Ja aizpildot sadaļu radušies kādi jautājumi vai komentāri, lūdzu, dalieties šeit:

F14. Pašvaldības klientu apkalpošanas vajadzībām apstiprinātas vadlīnijas, rokasgrāmata vai standarts:

Skaidrojums:

Ir pašvaldības vajadzībām izveidots klientu apkalpošanas standarts - pašvaldībai ir izveidots klientu apkalpošanas standarts;

Izmantojam Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu - ir dokumentēts klientu apkalpošanas standarts saskaņā ar Valsts kancelejas izstrādāto „Klientu apkalpošanas rokasgrāmatu”;

Apsveram vai plānojam ieviest pašvaldības klientu apkalpošanas standartu - pašvaldība formāli vai neformāli ir apsvērusi vai plāno ieviest klientu apkalpošanas standartu;

Klientu apkalpošanas standarts nav nepieciešams - pašvaldība nesniedz pakalpojumus klientiem vai citu iemeslu dēļ klientu apkalpošanas standarts nav nepieciešams.

Ir pašvaldības vajadzībām izveidots klientu apkalpošanas standarts	1
Izmantojam Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu	2
Apsveram vai plānojam ieviest pašvaldības klientu apkalpošanas standartu	3
Klientu apkalpošanas standarts nav nepieciešams	4

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI F14 IR ATBILDĒJUŠI “Ir pašvaldības vajadzībām izveidots klientu apkalpošanas standarts” vai “Izmantojam Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu” (F14=1 vai F14=2)

P1012. Klientu apkalpošanas vadlīniju, rokasgrāmatu vai standarta ievērošana tiek monitorēta (atzīmējiet visu atbilstošo):

Skaidrojums:

Veicot speciālu pētījumu (lūdzu, ierakstiet, kādu) - klientu apkalpošanas standarta ievērošanai tiek veikti speciāli pētījumi.

Ir darbinieki, kuru pienākumos ietilpst klientu apkalpošanas standarta ievērošana un kontrole - vismaz viena, konkrēta darbinieka pienākumos ir atrunāta klientu apkalpošanas standarta ievērošana.

Darbinieki saņem atgriezenisko saiti par nepieciešamajiem uzlabojumiem - klientiem ir iespēja izteikt savu viedokli par klientu apkalpošanas kvalitāti un sniegt ieteikumus.

Katrs darbinieks pats ir atbildīgs par klientu apkalpošanas standarta ievērošanu - neviena konkrēta darbinieka pienākumos nav atrunāta klientu apkalpošanas standarta ievērošana.

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Veicot speciālu pētījumu (lūdzu, ierakstiet, kādu) <i>(Turpināt ar P1012_NOTES)</i>	1
Ir darbinieki, kuru pienākumos ietilpst klientu apkalpošanas standarta ievērošana un kontrole	2
Darbinieki saņem atgriezenisko saiti par nepieciešamajiem uzlabojumiem	3
Katrs darbinieks pats ir atbildīgs par klientu apkalpošanas standarta ievērošanu	4
Klientu apkalpošanas vadlīniju, rokasgrāmatu vai standarta ievērošana netiek monitorēta	0

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1012 IR ATBILDĒJUŠI "Veicot speciālu pētījumu (lūdzu, ierakstiet, kādu)" (P1012=99)

P1012_NOTES. Lūdzu, ierakstiet:

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI F14 IR ATBILDĒJUŠI "Ir pašvaldības vajadzībām izveidots klientu apkalpošanas standarts" vai "Izmantojam Valsts kancelejas klientu apkalpošanas rokasgrāmatu" (F14=1 vai F14=2)

P1013. Vai pēdējā gada laikā pašvaldība ir veikusi klientu apkalpošanas uzlabojumus, balstoties uz monitoringa rezultātiem (atzīmējiet visu atbilstošo):

Skaidrojums:

Pārskatīts biznesa process-veiktas strukturālas izmaiņas biznesa procesā, nomainot apkalpošanas kārtību; leviesti jauni apkalpošanas kanāli - ieviesti jauni apkalpošanas kanāli, piemēram, ļaujot pakalpojumus saņemt tiešsaistē, telefoniski u.tml.

Ieviests, pārskatīts Klientu apkalpošanas vadlīnijas, rokasgrāmata vai standarts - radīts vai pilnveidots Klientu apkalpošanas standarts;

Apmācīti klientu apkalpošanas darbinieki - darbinieki ir tikuši speciāli apmācīti, balstoties uz secinājumiem, kuri iegūti monitoringa rezultātā.

Reorganizēts pašvaldības darbs – veiktas izmaiņas pašvaldības struktūrās u.tml.

Cits - lūdzu ierakstiet

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Pārskatīts biznesa process	1
leviesti jauni apkalpošanas kanāli	2
leviests, pārskatīts Klientu apkalpošanas vadlīnijas, rokasgrāmata vai standarts	3
Apmācīti klientu apkalpošanas darbinieki	4
Reorganizēts pašvaldības darbs	5
Cits (lūdzu, ierakstiet) <i>(Turpināt ar P1013_NOTES)</i>	99

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1013 IR ATBILDĒJUŠI "Cits (lūdzu, ierakstiet)" (P1013=99)

P1013_NOTES. Lūdzu, ierakstiet:

F07M. Pārskata gadā ir veikti klientu apmierinātības mērījumi:

Skaidrojums:

Norādiet, vai pārskata gadā ir veikti jebkādi klientu apmierinātības mērījumi, piemēram par pakalpojumu kvalitāti, par iestādi u.tml.

Ir veikti – pārskata gadā ir tikuši veikti jebkādi klientu apmierinātības mērījumi (tai skaitā par pakalpojumiem, par pašvaldību kopumā u.tml.);

Nav veikti - nav veikti nekādi klientu apmierinātības mērījumi

Ir veikti	1
Nav veikti	2

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI F07M IR ATBILDĒJUŠI "ir veikti (F07M=1)

P1017. Iepriekšējā gadā veiktie klientu apmierinātības mērījumu rezultāti ir pielietoti pašvaldības darba uzlabošanā:

Skaidrojums:

Jā, balstoties uz klientu apmierinātības rezultātiem, veicām uzlabojumus pašvaldības darbībā un/vai pakalpojumos - mērījumi ir veikti un, balstoties uz to rezultātiem, ir veikti uzlabojumi pašvaldības darbā;

Jā, apspriedām ar darbiniekiem klientu apmierinātības rezultātus - mērījumi ir veikti un to rezultāti ir tikuši apspriesti;

Nē, rezultātus neesam praktiski izmantojuši - mērījumi ir veikti, bet to rezultāti nav tikuši praktiski pielietoti.

Jā, balstoties uz klientu apmierinātības rezultātiem veicām uzlabojumus pašvaldības darbībā un/vai pakalpojumos	1
Jā, apspriedām klientu apmierinātības mērījumu rezultātus	2
Nē, rezultātus neesam praktiski izmantojuši	3

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI F07M IR ATBILDĒJUŠI "Ir veikti" (F07M=1)

F08J. Klientu apmierinātības mērījumos noskaidrojam situāciju (atzīmējiet visu atbilstošo):

Skaidrojums:

Vispārīgi par pašvaldību un/vai klientu apkalpošanu - visplašākais līmenis;

Pašvaldības sniegto pakalpojumu griezumā - klientu apmierinātība pašvaldības pakalpojumu griezumā;

Klientu apkalpošanas kanālu griezumā - apkalpošanas kanālu griezumā;

Klientu segmentu (mērķauditoriju) griezumā - mērķauditoriju griezumā (piemēram, uzņēmēji, iedzīvotāji, jaunieši utt.);

Pēdējo klientu apkalpošanas gadījumu vai transakciju (elektroniski) griezumā - izmantojot pēdējā klienta apkalpošanas gadījumu vai transakciju līmeņa informāciju.

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Vispārīgu vērtējumu par pašvaldību un/vai klientu apkalpošanu	1
Pašvaldības pakalpojumu griezumā	2
Klientu apkalpošanas kanālu griezumā	3
Klientu segmentu (mērķauditoriju) griezumā	4
Pēdējo klientu apkalpošanas gadījumu vai transakciju griezumā	5
Cits (lūdzu, ierakstiet) (Turpināt ar F08J_NOTES)	99

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI F08J IR ATBILDĒJUŠI "Cits (lūdzu, ierakstiet)" (F08J=99)

F08J_NOTES. Lūdzu, ierakstiet:

F33. 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)?

Skaidrojums:

Ja pašvaldībai ir vairāki klientu apkalpošanas centri, tad atbildi "Jā" izvēlas, ja iespēja tiek nodrošināta klientu apkalpošanas centros, kas apkalpo proporcionāli lielāko skaitu klientu.

Jā, ar viedkartes lasītāju	1
Jā, bet bez viedkartes lasītāja	2
Nē	3
Pašvaldība neizmanto klientu apkalpošanas centrus	4

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI F33 IR ATBILDĒJUŠI "Jā,..." (F33=1 vai F33=2)

F34. Klients var saņemt pašvaldības darbinieka praktisku palīdzību pašvaldības e-pakalpojumu izmantošanai:

Skaidrojums:

Jā, ir darbinieks, kura pienākumos tas noteikts - ir vismaz viens darbinieks, kura pienākumos ir noteikts sniegt praktisku palīdzību uz vietas klientiem, saņemot e-pakalpojumus;

Jā, taču tas nav noteikts darbinieku pienākumos - pastāv palīdzības saņemšanas iespējas, bet tas nav noteikts konkrēti darbinieka pienākumos;

Nē. - nepastāv praktiskas palīdzības saņemšanas iespējas.

Jā, ir darbinieks, kura pienākumos tas noteikts	1
Jā, taču tas nav noteikts darbinieku pienākumos	2
Nē	3

P1014. Kādas jaunu tehnoloģiju iespējas tiek izmantotas kādā no pašvaldības tīmekļvietnēm, t.sk. pašapkalpošanās portālā, pakalpojumu informācijas un/vai konsultāciju sniegšanā tiešsaistē (atzīmējiet visu atbilstošo):

Skaidrojums:

Dinamiska satura pielāgošana lietotāja profilam - balstoties uz lietotāja datiem (reģistros, vecumu utt.) tiek lietota datorprogramma, kas pielāgo saturu lietotāja profilam atkarībā no iepriekšējās lietotāja vietnes izmantošanas vēstures, lietotāja datiem

Ieteicamā satura piedāvāšana, izmantojot ieteikumu dzini - tiek lietota datorprogramma, kas tiecas paredzēt tīmekļvietnes apmeklētāja viedokli par saturu, kurš tiek uzrādīts;

Tērzēšanas robots - datorprogramma, kas veic saziņu tērzētavā. Tā ir veidota, lai simulētu cilvēka sarunu;

Minētās iespējas netiek izmantotas - pašvaldības vietnēs netiek neizmantotas jaunās tehnoloģiju iespējas

Cits - lūdzu, ierakstiet.

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Dinamiska satura pielāgošana lietotājam (piemēram, cookies u.tml.)	1
Ieteicamā satura piedāvāšana, izmantojot ieteikumu dzini	2
Tērzēšanas robots	3
Minētās iespējas netiek izmantotas	4
Cits (lūdzu, ierakstiet) (<i>Turpināt ar P1014_NOTES</i>)	99

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1014 IR ATBILDĒJUŠI "Cits (lūdzu, ierakstiet)" (P1014=99)

P1014_NOTES. Lūdzu, ierakstiet:

P1015. Vai klientu apkalpošanā nodrošināt arī proaktīvas pakalpojumu sniegšanas iespējas (atzīmējiet visu atbilstošo):

Skaidrojums:

Proaktīvs pakalpojums ir tāds:

kurš tiek sniegts/piedāvāts iedzīvotājam to pašam nepieprasot, balstoties uz pašvaldības rīcībā esošajiem datiem;

kura pakalpojuma saņēmējs tiek individuāli proaktīvi informēts par pakalpojuma/pienākumu/iespēju pieejamību.

Piemērs: Ja pašvaldībā ir izveidots daudz bērnu ģimeņu reģistrs, ģimenē piedzimstot trešajam bērnam, ģimene saņem informāciju/aicinājumu reģistrēties.

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Atgādinājumi par iespējām un pienākumiem	1
--	---

Paziņojumi, iestājoties noteiktām dzīves situācijām	2
Klientam tiek piedāvāts apstiprināt pašvaldības sagatavotu pakalpojuma pieteikumu	3
Pagaidām šādas iespējas nepiedāvājam	4
Cits (lūdzu, ierakstiet) (<i>Turpināt ar P1015_NOTES</i>)	99

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1015 IR ATBILDĒJUŠI "Cits (lūdzu, ierakstiet)" (P1015=99)

P1015_NOTES. Lūdzu, ierakstiet:

A2. Lūdzu, atzīmējiet, kurās no šīm pašvaldības struktūrvienībām to apmeklētājiem ir nodrošināts brīvs publiski pieejams WiFi?

Visās pašvaldības struktūrvienībās	1
Daļā pašvaldības pašvaldību	2
Nevienā pašvaldības struktūrvienībā nav brīvi publiski pieejams WiFi	3

NOTES_DESC. Lūdzu, norādiet jebkādu papildus informāciju, kas, Jūsaprāt, ir svarīga šīs aptaujas kontekstā:

3. ATVĒRTO DATU PIEEJAMĪBA

Atvērtie dati ir brīvi pieejama bezmaksas informācija bez atkalizmantošanas ierobežojumiem, kuru var rediģēt un automatizēti apstrādāt ar brīvi pieejamām lietojumprogrammām (saskaņā ar Informācijas atklātības likumu). Publiskās pārvaldes datu pieejamība atvērtā veidā ir viens no e-pārvaldes politikas pamatprincipiem 2014. - 2020. gada attīstības plānošanas periodā. Vairāk informācijas par atvērtajiem datiem atrodams šeit: http://www.varam.gov.lv/lat/darbibas_veidi/e_parv/atvertie_dati/?doc=20449 vai <https://data.gov.lv/lv>

ADD_NOTES. Ja aizpildot sadaļu radušies kādi jautājumi vai komentāri, lūdzu, dalieties šeit:

A00J. Vai pašvaldība atvērtu datu veidā (<https://data.gov.lv>) ir publicējusi pašvaldības rīcībā esošo vispārpieejamo informāciju:

Skaidrojums: Atvērtu datu pieeju var attiecināt uz visu informāciju, kuru valsts iestāde publicē, piemēram, publiskiem reģistriem un valsts informācijas sistēmu publiskajām daļām, pētījumiem, statistiku, tabulām utt. Pieejas pamatā ir ideja, ka informācija sabiedrībai ir jānodod tādā formā, lai to varētu apstrādāt uzreiz pēc izgūšanas bez papildu darbībām, piemēram, pārveidojot tabulu no attēla vai pdf formāta faila.

Atbilžu varianti atbilst tam, kur un kāds īpatsvars vispārpieejamās informācijas ir pieejams atvērtu datu veidā t.sk. data.gov.lv.

Pašvaldība ir publicējusi visu vispārpieejamo informāciju atvērtu datu kopu veidā data.gov.lv	1
Pašvaldība ir publicējusi vismaz vienu atvērtu datu kopu data.gov.lv	2
Pašvaldība ir publicējusi visu vispārpieejamo informāciju atvērtu datu kopu veidā savā tīmekļvietnē	3
Pašvaldība ir publicējusi vismaz vienu atvērtu datu kopu savā tīmekļvietnē	4
Pašvaldība publicē visu vispārpieejamo informāciju savā tīmekļvietnē	5
Neattiecas, pašvaldības rīcībā nav šāda veida datu (<i>Nodaļas beigas</i>)	0

P26. Vai jūsu pašvaldība izmanto kādus specializētos datu apstrādes (vizualizācijas, prognozēšanas) rīkus:

Skaidrojums: Lūdzu, norādiet, ja Jūsu pašvaldībā tiek izmantoti, vai būtu nepieciešamība izmantot kādus specializētos datu apstrādes vai vizualizācijas rīkus. Ar datu vizualizācijas vai apstrādes rīkiem uzskatāmi rīki, kuri neietilpst pamata biroja programmatūrā, piemēram, Microsoft PowerBI, IBM SPSS u.tml.

Jā, izmanto (lūdzu, ierakstiet) (<i>Turpināt ar P26_USE</i>)	1
Nē, neizmanto, bet būtu nepieciešami (Lūdzu, ierakstiet) (<i>Turpināt ar P26_NOTES</i>)	2
Nē, neizmanto, jo tādi nav nepieciešami	3

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P26 IR ATBILDĒJUŠI "Jā, izmanto" (P26=1)

P26_NOTES_USE. Kādus specializētos datu apstrādes rīkus jūsu pašvaldība izmanto:

LŪDZU, NORĀDIET KĀDUS RĪKUS JŪS JAU PAŠLAIK IZMANTOJĒT!

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P26 IR ATBILDĒJUŠI "Nē, neizmanto, bet būtu nepieciešami" (P26=2)

P26_NOTES. Kādi specializētie datu apstrādes rīki nepieciešami (piemēram, R, vizualizācija, mašīnmācīšanās, mākslīgais intelekts):

LŪDZU, NORĀDIET KĀDUS RĪKUS JŪS VĒLĒTOS IZMANTOT!

NOTES_DESC. Lūdzu, norādiet jebkādu papildus informāciju, kas, Jūsaprāt, ir svarīga šīs aptaujas kontekstā:

4. PAKALPOJUMU NODROŠINĀŠANA

Šajā anketas sadaļā jānorāda informācija par pašvaldības sniegtajiem pakalpojumiem, sniegto pakalpojumu klāstu un pakalpojumu sniegšanas elektronizācijas pakāpi, t.sk. pašvaldību atbilstību MK noteikumu Nr. 402 "Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi" definētajām prasībām.

PKN_NOTES. Ja aizpildot sadaļu radušies kādi jautājumi vai komentāri, lūdzu, dalieties šeit:

C1. Vai Jūsu 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.)?

Jā (lūdzu, norādiet, kādā veidā) <i>(Turpināt ar C1_NOTES)</i>	1
Nē, mērķtiecīgi neveicinām	2

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI C1 IR ATBILDĒJUŠI "Jā (lūdzu, norādiet, kādā veidā)" (C1=1)

C1_NOTES. Lūdzu, norādiet, kādā veidā jūsu pašvaldībā tiek mērķtiecīgi veicināta prakse iedzīvotājiem pašiem saņemt pakalpojumus e-vidē:

P1031. Kā tiek mērīta E-pakalpojuma saņēmēja apmierinātība?

Pēc katra pakalpojuma saņemšanas	1
Veicot klientu apmierinātības pētījumus	2
Netiek veikts apmierinātības novērtējums	3

PAKALPOJUMU UZSKAITES RĀDĪTĀJI (PAŠVALDĪBĀM, KAS SNIEDZ PAKALPOJUMUS)

P_DET. Lūdzu, norādiet, vai Jūsu pašvaldībai ir pieejama detalizēta pakalpojumu pieteikšanas un uzskaites statistika pa kanāliem atbilstoši MK noteikumiem nr. 399 un 402?

Skaidrojums: Lūdzu, norādiet, vai Jūsu pašvaldība veic pakalpojumu uzskaiti pa to pieteikšanas kanāliem atbilstoši MK noteikumu Nr. 399 IV. sadaļā "Pakalpojumu kvalitātes kontroles kārtība" definētajām prasībām?

Ir	1
Nav	2
Neattiecas	3

Skaidrojums: Pašvaldībām ir jāiesniedz statistika par 10 biežāk pieprasītajiem unificētajiem (vienotajiem) pakalpojumiem.

ID	Rādītājs	Skaits
P52	[P52] Kopā pieteikumi	skaits
P52_K	[P52K] Klātienē	skaits

P52_T	[P52T] Pa telefonu	skaits
P52_P	[P52P] Pa pastu	skaits
P52_E	[P52E] Pa elektronisku kanālu	skaits
P53	[P53] Kopā rezultāta izsniegšana	skaits
P53_K	[P53K] Saņemšana klātienē	skaits
P53_T	[P53T] Saņemšana pa telefonu	skaits
P53_P	[P53P] Saņemšana pa pastu	skaits
P53_E	[P53E] Saņemšana elektroniski	skaits
P1023	[P1023] Pakalpojumu izpildes kavējumu skaits pārskata gadā	skaits
P1024	[P1024] Sūdzību skaits par pakalpojumu pārskata gadā	skaits

NOTES_DESC. Lūdzu, norādiet jebkādu papildus informāciju, kas, Jūsaprāt, ir svarīga šīs aptaujas kontekstā:

INDIVIDUĀLA PAKALPOJUMA ANKETA

Skaidrojums: Individuāla pakalpojuma anketa tiek aizpildīta par fiksētu 10 unificēto (vienoto) pakalpojumu sarakstu

Tehniski jānodrošina iespēja izvēlēties anketas aizpildi par katru pakalpojumu vai iespēju katram jautājumam un atbildes variantam atzīmēt attiecīgos pakalpojumus.

C9. Kādā informatizācijas līmenī (atbilstoši VARAM akceptētajam standartam) Jūs ierindotu savas novada pašvaldības sniegto pakalpojumu?

1.līmenis – informācija par pakalpojumu ir ievietota elektroniskā pakalpojuma turētāja publiski pieejamā tīmekļa vietnē elektroniskā formā;	1
2.līmenis – pakalpojuma saņēmējam ir pieejamas publiskā tīmekļa vietnē elektroniskā formā pakalpojuma pieprasīšanai vai saņemšanai nepieciešamās veidlapas;	2
3.līmenis – pakalpojuma saņēmējam ir nodrošināta iespēja elektroniski pieprasīt pakalpojumu, elektroniski iesniedzot pakalpojuma saņemšanai nepieciešamos datus strukturētā veidā vai elektroniski saņemt pakalpojumu;	3
4.līmenis – pakalpojuma pieprasīšana un saņemšana notiek elektroniski;	4
5.līmenis – pakalpojuma saņemšana notiek bez pakalpojuma saņēmēja pieprasījuma, pakalpojuma sniegšanai nepieciešamos datus bez pakalpojuma saņēmēja līdzdalības iegūst elektroniskā pakalpojuma sniedzējs.	5

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI C9 IR ATBILDĒJUŠI "3. līmenis" vai 4. līmenis" vai "5. līmenis" (C9=3 vai C9=4 vai C9=5)

P12M. Lūdzu, norādiet, kuri pakalpojuma posmi ir elektronizēti?

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Pieteikšana	1
Saņemšana	2
Nav	99

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P12M IR ATBILDĒJUŠI "Pieteikšana" un/vai "Saņemšana" (P12M=1 vai P12M=2)

P32M. Vai e-pakalpojuma sniegšanā tiek nodrošināta automātiska lauku aizpilde ar Pašvaldības vai citu pašvaldību rīcībā esošajiem datiem, vai personas datiem no identifikācijas līdzekļa (tiek ievērots vienreizes princips):

Skaidrojums:

Atzīmējiet "Neattiecas", jo lauku aizpilde nav nepieciešama/nav paredzēta

Jā, visu lauku	1
Jā, daļa lauku	2
Nē	0
Neattiecas	3

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P12M IR ATBILDĒJUŠI "Pieteikšana" (lūdzu, ierakstiet)" (P12M=1)

P33M. Vai pēc pakalpojuma pieteikšanas seko paziņojums par tā veiksmīgu pabeigšanu?

Ir	1
Nav	2
Neattiecas	3

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P12M IR ATBILDĒJUŠI "Pieteikšana" (P12M=1)

P1025.1. E-pakalpojumu uzsākšanas gadījumu skaits pieteikšanās posmam:

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P12M IR ATBILDĒJUŠI "Pieteikšana" (P12M=1)

P1025.2. E-pakalpojumu pabeigšanas gadījumu skaits pieteikšanās posmam:

NOTES_DESC. Lūdzu, norādiet jebkādu papildus informāciju, kas, Jūsaprāt, ir svarīga šīs aptaujas kontekstā:

5. PAŠVALDĪBAS IEKŠĒJO PROCESU EFEKTIVITĀTES RĀDĪTĀJI

Šajā anketas sadaļā apkopoti jautājumi, kas ļauj raksturot pašvaldības iekšējo procesu efektivitāti un darbības elektronizācijas līmeni.

IIP_NOTES. Ja aizpildot sadaļu radušies kādi jautājumi vai komentāri, lūdzu, dalieties šeit:

V11. Vai pašvaldībā tiek izmantoti digitāli/elektroniski personālvadības procesi vai elektroniskas sistēmas personālvadībai:

Skaidrojums: Vai pašvaldībā tiek izmantotas personālvadības sistēmas (neskaitot NEVIS un Valsts un pašvaldību institūciju amatpersonu un darbinieku atlīdzības uzskaites sistēmu). Ja Jūsu iestādei nav teritoriālās nodaļas, un izmantojiet savu risinājumu, lūdzu norādiet otro atbildžu variantu.

Centrālajā un pagastu pārvaldēs vienots risinājums – personālvadības sistēma ir kopīga pašvaldības un tās teritoriālo nozaru līmenī

Pašvaldībai un tās teritoriālajām nodaļām ir savi risinājumi – pašvaldības teritoriālo nodaļu ietvaros ir dažādas personālvadības sistēmas

Jā, izmantojam centrālajā un pagastu pārvaldēs vienoto risinājumu	1
Jā, pašvaldībai un/vai tās teritoriālajās nodaļās ir savi risinājumi	2
Nē, šādi procesi netiek izmantoti	3

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI V11 IR ATBILDĒJUŠI "Jā, izmantojam centrālajā un pagastu pārvaldēs vienoto risinājumu" (V11=1) vai "Jā, pašvaldībai un/vai tās teritoriālajās nodaļās ir savi risinājumi" (V11=2)

V12M. Lūdzu, atzīmējiet atbilstošāko variantu katrā rindīnā, kas attiecas uz pašvaldības personālvadību:

Jautājums	Tikai personālvadības sistēmā	Lielākoties personālvadības sistēmā	Tikai papīra dokumentu veidā	Neattiecas
V12M_1. Atvaļinājumu pieteikšana un apstiprināšana	1	2	3	4
V12M_2. Komandējumu pieteikšana un apstiprināšana	1	2	3	4
V12M_3. Darba laika uzskaitē	1	2	3	4
V12M_4. Personāla rīkojumi	1	2	3	4
V12M_5. Darbinieku iesniegumi	1	2	3	4

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI V11 IR ATBILDĒJUŠI "Jā" (V11=1, 2, 3)

P1018. Vai tiek nodrošināta darbinieku IKT prasmju pilnveide:

Skaidrojums:

Jā, tiek nodrošināta - darbinieku IKT (informācijas komunikācijas tehnoloģiju) prasmju pilnveide tiek nodrošināta jebkādos veidos (piemēram, ja pašvaldība piedalās digitālo aģentu apmācībās)

Nē, netiek nodrošināta - pašvaldība neveic nekādus pasākumus darbinieku IKT prasmju pilnveidei

Ja neesat pārliecināti, tad atzīmējiet "Jā, tiek nodrošināta" un atvērsies logs ar konkrētām lietām, kas palīdzēs saprast, vai tas atbilst Jūsu pašvaldībai.

Jā, tiek nodrošināta	1
Nē, netiek nodrošināta	3

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI P1018 IR ATBILDĒJUŠI "Jā, tiek nodrošināta" (P1018=1)

P1016. Lūdzu, atzīmējiet, kādā veidā notiek pašvaldības, domes un pašvaldību darbinieku IKT prasmju pilnveide:

Skaidrojums:

Tiek apzinātas darbinieku IKT kompetences un prasmes - ir tikusi veikta darbinieku IKT kompetenču un prasmju apzināšana vismaz vienu reizi.

Tiek centralizēti nodrošinātas apmācības IKT prasmju pilnveidei atbilstoši novērtējumam - apmācības IKT prasmju pilnveidei tiek nodrošinātas centralizēti.

Darbinieki paši izvēlas, kādas pašvaldības apmaksātas IKT apmācības apmeklēt - darbiniekiem pastāv brīva izvēle attiecībā pret IKT apmācībām, kurās ir iespējams pilnveidot savas prasmes.

Darbinieki patstāvīgi apgūst nepieciešamās IKT prasmes - darbinieki tiek motivēti patstāvīgi apgūt nepieciešamās IKT prasmes ar formāliem vai neformāliem līdzekļiem.

Darbinieki apmeklē pašvaldībai piedāvātās digitālo agentu apmācības – bibliotēkāju, skolotāju, valsts un pašvaldības darbinieku mācības, kas tiek organizētas ar mērķi, lai digitālie aģenti turpmāk konsultētu sabiedrību par e-pakalpojumu izmantošanu dažādās dzīves situācijās un drošu darbošanos internetā.

Tiek apzinātas darbinieku IKT kompetences un prasmes	1
Tiek centralizēti nodrošinātas apmācības IKT prasmju pilnveidei atbilstoši novērtējumam	2
Darbinieki paši izvēlas, kādas pašvaldības apmaksātas IKT apmācības apmeklēt	3
Darbinieki patstāvīgi apgūst nepieciešamās IKT prasmes	4
Darbinieki apmeklē pašvaldībai piedāvātās digitālo agentu mācības	5

D10. Vai pašvaldībā tiek izmantoti elektroniski dokumentu pārvaldības risinājumi vai vienota dokumentu pārvaldības sistēma (DVS):

Jā	1
Nē	2

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI D10 IR ATBILDĒJUŠI "Jā" (D10=1)

D12M. Kādā veidā notiek dokumentu saskaņošana pašvaldības darbinieku vidū:

Jautājums	Lielākoties elektroniski	Gan elektroniski, gan papīra dokumentu veidā vienlīdz bieži	Tikai papīra formātā	Neattiecas
D12M_1. Rīkojumi	1	2	3	4
D12M_2. Iesniegumi	1	2	3	4
D12M_3. Nosūtītie sarakstes dokumenti	1	2	3	4
D12M_4. Saimnieciskie dokumenti (līgumi, PNA, u.c.)	1	2	3	4
D12M_5. Darbinieku iesniegumi	1	2	3	4

Saņemto dokumentu skaits pašvaldības līmenī pārskata gadā (lūdzu, ierakstiet skaitu vai izvēlieties atbildi neattiecas, vai "neuzskaitām"):

Skaidrojums: Saņemto dokumentu skaits pašvaldības līmenī pārskata gadā (lūdzu, ierakstiet skaitu vai izvēlieties atbildi neattiecas vai dati nav pieejami)

ID	Rādītājs	Skaits	Neuzskaitām
DOC.S.1	D21. Saņemto dokumentu skaits kopā pārskata gadā	skaits	
DOC.S.4	D24. Saņemto elektronisko dokumentu skaits pārskata gadā	skaits	
DOC.S.7	D27. Saņemtie elektroniskie dokumenti pārskata gadā, kas parakstīti ar citas valsts izsniegtu drošo elektronisko parakstu	skaits	
DOC.S.8	D28. Pašvaldības pa pastu vai ar kurjeru saņemtie dokumenti pārskata gadā	skaits	

Nosūtīto dokumentu skaits pašvaldības līmenī pārskata gadā (lūdzu, ierakstiet skaitu vai izvēlieties atbildi neattiecas, vai "dati nav pieejami"):

Skaidrojums:

Nosūtīto dokumentu skaits pašvaldības līmenī pārskata gadā (lūdzu, ierakstiet skaitu vai izvēlieties atbildi neattiecas vai dati nav pieejami)

Ja viens dokuments tiek izsūtīts vairākām struktūrvienībām, bet tam ir piešķirts viens lietvedības numurs, tad šis dokuments tiek uzskaitīts kā viens dokuments neatkarīgi no adresātu skaita.

Jautājuma ID	Rādītājs	Skaits	Neuzskaitām
DOC.N.1	D31. Nosūtīto dokumentu skaits kopā pārskata gadā	skaits	
DOC.N.2	D34. Nosūtīto elektronisko dokumentu skaits pārskata gadā	skaits	
DOC.N.4	P1007. Pašvaldības papīra formas nosūtītie dokumenti pārskata gadā:	skaits	
DOC.N.5	P1007A. Pašvaldības pa pastu vai ar kurjeru nosūtītie dokumenti pārskata gadā	skaits	

Rēķinu skaits pārskata gadā (lūdzu, ierakstiet skaitu vai izvēlieties atbildi neattiecas, vai "dati nav pieejami")

Skaidrojums: Mašīnlasāms formāts – digitalizēts datnes formāts, kas ir strukturēts tā, lai lietojumprogrammas var viegli identificēt, atpazīt un iegūt specifiskus datus.

D53A. Lūdzu, norādiet, ar cik klientiem esiet slēguši vienošanos par rēķinu izrakstīšanu mašīnlasāmā veidā:

Jautājuma ID	Rādītājs	Skaits	Neuzskaitām
DOC.R.1	D51. Izrakstīto rēķinu skaits pārskata gadā	skaits	
DOC.R.3	<i>FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURIEM IR VISMAZ 1 VIENOŠANĀS PAR RĒĶINU IZRAKSTĪŠANU MAŠĪNLASĀMĀ VEIDĀ (D53A>0)</i> D53. Izrakstīto mašīnlasāmo rēķinu skaits pārskata gadā	Skaitis	

Saņemto rēķinu skaits pašvaldības līmenī pārskata gadā

Jautājuma ID	Rādītājs	Skaits	Neuzskaitām
DOC.R.5	D51S. Saņemto rēķinu skaits pārskata gadā	skaits	
DOC.R.6	D53S. Saņemto mašīnlasāmo rēķinu skaits pārskata gadā	skaits	

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI IR SAŅĒMUŠI RĒĶINUS (D51S>0)

D54. Lūdzu, norādiet, vai Jūsu pašvaldība veic komunikācijas pasākumus, lai mudinātu klientus sūtīt rēķinus mašīnlasāmā formātā:

Skaidrojums: Norādiet "Neattiecas", ja Jūsu iestāde neizraksta un nesaņem rēķinus mašīnlasāmos formātos.

Jā, veicam (lūdzu, ierakstiet) <i>(Turpināt ar D54_NOTES)</i>	1
Neattiecas	2

D54_NOTES. Lūdzu, ierakstiet:

K01M. Vai pašvaldībā tiek izmantotas elektroniskas komunikācijas platformas iekšējai saziņai un zināšanu uzkrāšanai?

Skaidrojums:

Ar komunikācijas platformām saprotamas gan ārējās, piemēram, asana, yammer, evernote u.tml., gan iekšējās, piemēram, i-disk vai cita mapju struktūra iekšējā tīklā, intraneta risinājumi, u.tml.

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Jā, jau lietojam šādas platformas (lūdzu, raksturojiet) <i>(Turpināt ar K01M_1)</i>	1
Nē, lai gan būtu nepieciešams	2
Nē, nav tādas nepieciešamības	3
Pašvaldības specifikas dēļ nav iespējams izmantot šādus risinājumus	99

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI IR ATBILDĒJUŠI, KA LIETO SAZIŅAS PLATFORMAS (K01M=1)

K01M_1. Lūdzu, ierakstiet platformu:

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI IR ATBILDĒJUŠI, KA LIETO SAZIŅAS PLATFORMAS (K01M=1)

P1029. Kādas elektroniskas iespējas tiek nodrošinātas pašvaldības darbiniekiem saziņai ar pašvaldības vadību (atzīmējiet visu atbilstošo):

Skaidrojums:

Iespēja anonīmi uzdot jautājumus - darbiniekiem ir iespēja anonīmi uzdot jautājumus pašvaldības vadībai.

Iespēja iesniegt idejas un priekšlikumus pašvaldības darba uzlabošanai - darbiniekiem ir iespēja sniegt idejas un priekšlikumus pašvaldības darba uzlabošanai jebkādā veidā.

Diskusiju forums – pašvaldības darbiniekiem ir iespēja piedalīties diskusiju forumos pašvaldības darbinieku iekšējās saziņas kanālos.

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Iespēja anonīmi uzdot jautājumus	1
Iespēja iesniegt idejas un priekšlikumus pašvaldības darba uzlabošanai	2
Diskusiju forums	3

Šādas iespējas netiek nodrošinātas	99
------------------------------------	----

C12. Kādā veidā tiek nodrošināti domes sēžu dokumenti (izņemot elektronisko balsošanu)?

Tikai elektroniski	1
Gan papīrā, gan elektroniski	2
Tikai papīrā	3

NOTES_DESC. Lūdzu, norādiet jebkādu papildus informāciju, kas, Jūsaprāt, ir svarīga šīs aptaujas kontekstā:

6. EKSPERTU VĒRTĒJUMS

ATSEVIŠĶĀM PAŠVALDĪBĀM VAR BŪT VĒRTĒJAMAS VAIRĀKAS TĪMEKĻA VIETNES! KATRAI VIETNEI SAVS VĒRTĒJUMS!

M08. Pašvaldības tīmekļvietnē vai pašapkalpošanās vietnē tiek nodrošināts (ekspertu vērtējums) (atzīmējiet visu atbilstošo):

Skaidrojums:

Meklēšanas funkcija – tīmekļvietnē ir pieejama meklēšanas funkcija

Saite uz pakalpojumu sadaļu ir ne vairāk kā trīs „klikšķu” attālumā no ieejas pašvaldības tīmekļvietnē – līdz pakalpojumu sadaļai ir iespējams nonākt trīs “klikšķu attālumā”

Iespēja vērot domes un/vai pastāvīgo komiteju un komisiju sēžu tiešraides – ir pieejamas funkcijas, kas nodrošina domes sēžu vērošanu tiešraidē

Sadaļa (forums, tiešsaistes forma), kur pašvaldības iedzīvotājiem ir iespēja publiski uzdot pašvaldības vadībai jautājumus, komentēt sniegtās atbildes un publiski diskutēt par pašvaldībai aktuāliem jautājumiem
Iespēja tīmekļvietnē pieteikties klātienē vizītē pie pašvaldības vadības un/vai speciālistiem – tīmekļvietnē ir risinājums, caur kuru var pieteikties klātienē vizītē pie pašvaldības vadības un/vai speciālistiem
Iespējas aizpildīt publisko apspriešanu aptauju anketas (reizēs, kad tādas tiek rīkotas)

Logs (jeb kontaktforma), no kura ir iespēja elektroniski nosūtīt pašvaldībai vēstuli – tīmekļvietnē ir risinājums, caur kuru ir iespējams elektroniski nosūtīt pašvaldībai vēstuli

Informācija svešvalodās (piemēram, aprakstu par pašvaldību aktuālo informāciju, publikācijas, kuras pašvaldība izdevusi svešvalodās, kādu nozīmīgu starptautisku dokumentu publikācijas, u.tml.) – pašvaldības pamatsaturs ir tulkots angļu valodā

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Meklēšanas funkcija	1
Saite uz pakalpojumu sadaļu ir ne vairāk kā trīs „klikšķu” attālumā no ieejas pašvaldības tīmekļvietnē	2
Iespēja vērot domes un/vai pastāvīgo komiteju un komisiju sēžu tiešraides	3
Sadaļa (forums, tiešsaistes forma), kur pašvaldības iedzīvotājiem ir iespēja publiski uzdot pašvaldības vadībai jautājumus, komentēt sniegtās atbildes un publiski diskutēt par pašvaldībai aktuāliem jautājumiem	4
Pašvaldības teritorijas plānojumu kartes vai saite uz TAPIS	5
Interaktīva karte, kur iedzīvotājiem ir iespēja ziņot par novēršamām problēmām, norādot konkrētas „problēmu” atrašanās vietas	6
Iespēja tīmekļvietnē pieteikties klātienē vizītē pie pašvaldības vadības un/vai speciālistiem	7
Iespējas aizpildīt publisko apspriešanu aptauju anketas (reizēs, kad tādas tiek rīkotas)	8
Logs (jeb kontaktforma), no kura ir iespēja elektroniski nosūtīt pašvaldībai vēstuli	9
Informācija svešvalodās (piemēram, aprakstu par pašvaldību aktuālo informāciju, publikācijas, kuras pašvaldība izdevusi svešvalodās, kādu nozīmīgu starptautisku dokumentu publikācijas, u.tml.)	10

M06. Iedzīvotāju e-līdzdalības iespējas pašvaldības tīmekļvietnē (atzīmējiet visu atbilstošo):

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Vietnes galvenajā lapā ir viegli atrodama norāde uz sadaļu “Sabiedrības līdzdalība” (nosaukums var atšķirties, bet tam jābūt ar tādu pašu nozīmi)	1
---	---

Vietnē ir skaidras un viegli atrodamas norādes uz tobrīd aktuālajiem jautājumiem, kuros nepieciešama sabiedrības līdzdalība un norādei uz konkrēto e-līdzdalības veidu (formu)	2
Brīdī, kad lietotājs ir nonācis vietnes 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 jāsniiedz informācija	3

M07. Izmantotie e-līdzdalības rīki pašvaldības tīmekļvietnē (atzīmējiet visu atbilstošo):

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Skaidrojums:

Aktuālais jautājums - piemēram, paziņojums par normatīvā akta sabiedrisko apspriešanu.

Tiešsaistes aptaujas

Diskusiju forums - vai citas formas tērzēšanas iespējas

Iespēja pieteikties dalībai darba grupās un konsultatīvajās padomēs, domes sēdēs, komitejās un komisijās - saraksts, kalendārs un iespēja pieteikties (forma)

Pieejams darba grupu, kons.pad., domes sēžu, komiteju un komisiju sanāksmju kopsavilkums un dalībnieku saraksts

Forma jautājumiem, ierosinājumiem, iebildumiem un priekšlikumiem - definēts lauks vai iespēja uzrakstīt e-pasts.

Cits - lūdzu, ierakstiet

Aktuālais jautājums	1
Tiešsaistes aptaujas	2
Diskusiju forums	3
Iespēja pieteikties dalībai darba grupās un konsultatīvajās padomēs, domes sēdēs, komitejās un komisijās	4
Pieejams darba grupu, konsultatīvo padomju, domes sēžu, komiteju un komisiju sanāksmju kopsavilkums un dalībnieku saraksts	5
Forma jautājumiem, ierosinājumiem, iebildumiem un priekšlikumiem	6
Cits (lūdzu, ierakstiet) <i>(Turpināt ar M07_NOTES)</i>	99

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI M07 IR ATBILDĒJUŠI "Cits (lūdzu, ierakstiet)" (M07=99)

M07_NOTES. Lūdzu, ierakstiet:

M09. Klientam tiek nodrošinātas konsultācijas pa tālruni pakalpojuma izmantošanā:

Jā	1
Nē	2

M11. Tīmekļa vietnē sniegta kontaktinformācija konsultācijām:

Skaidrojums:

Ir - vietnē tiek sniegta kontaktinformācija konsultācijām

Nav - vietnē netiek sniegta kontaktinformācija konsultācijām

Ir	1
Nav	2

M12. Personai ir iespēja tiešsaistes režīmā saņemt konsultācijas par valsts pārvaldes pakalpojumu (tērzētava – chat vai Skype, vai citā tūlītējas tiešsaistes saziņas forma):

Ir	1
Nav	2

M13. Vai pašvaldības tīmekļa vietnē ir informācija par to, ka valsts pārvaldes pakalpojumus var saņemt elektroniski (atzīmējiet visu atbilstošo):

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Jā, sākumlapā	1
Jā, pakalpojumu sadaļā vai citā tīmekļvietnes sadaļā	2
Nav vai grūti atrodams	3
Neattiecas	0

M16J. Tīmekļvietnes atbilstība W3C izstrādātā WCAG 2.0. standarta AA līmenim:

TIEK VEIKTS PAŠVALDĪBAS TĪMEKĻVIETNES AUTOMĀTISKS TESTS UN REZULTĀTS TIEK IEGRUPĒTS VIENĀ NO 4 ATBILSTĪBAS GRUPĀM

Skaidrojums:

Visaugstākā atbilstība [Virs 95%]; Augsta atbilstība [85-95%], Vidēja atbilstība [70-84,99%]; Zema atbilstība [zem 70% vai nav iespējams novērtēt].

Tests tiek veikts vietnē:

<http://checkers.eiii.eu/en/pagecheck2.0/>

Visaugstākā atbilstība [>95%]	1
Augsta atbilstība [85-95%]	2
Vidēja atbilstība [70-84,99%]	3
Zema atbilstība [zem 70% vai nav iespējams novērtēt]	4

M17J. Tīmekļvietnes atbilstība mobilajai versijai (Google Mobile-friendly vērtētājs):

TIEK VEIKTS PAŠVALDĪBAS TĪMEKĻVIETNES AUTOMĀTISKS TESTS UN REZULTĀTS TIEK IEGRUPĒTS VIENĀ NO 4 ATBILSTĪBAS GRUPĀM

Skaidrojums:

Ja neatbilst, tad tiek fiksētas konstatētās 3 būtiskākās problēmas teksta veidā (3 komentāru lauki).

Tests tiek veikts vietnē: <https://search.google.com/test/mobile-friendly>

Atbilst	1
Neatbilst (<i>Turpināt ar M17J_NOTES</i>)	2

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI M17J IR ATBILDĒJUŠI "Neatbilst" (M17J=2)

M17J_NOTES. Lūdzu, ierakstiet iemeslus, kādēļ neatbilst:

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI SOCIAL_NETWORKS IR ATZĪMĒJUŠI SOCIĀLO MEDIJU

K11M_A. Vai [Galvenais sociālā medija] ieraksts ir senāks par 2 nedēļām:

KATRAM ATBILŽU VARIANTAM NO SOCIAL_NETWORKS VAJAG SAVU IZVĒRTĒJUMA JAUTĀJUMU

Jā	1
Nē	2

K11M_B. Vai [Galvenajā sociālajā medijā] atbilde tika sniegta stundas laikā::

KATRAM ATBILŽU VARIANTAM NO SOCIAL_NETWORKS VAJAG SAVU IZVĒRTĒJUMA JAUTĀJUMU

Skaidrojums: Neattiecas atzīmēt tikai gadījumos, kur Sociālais tīkls neparedz divvirziena komunikāciju

Jā	1
Nē	2
Neattiecas	0

K11M_C. Vai pašvaldības tīmekļvietnē ir atrodama saite, kura aizved uz pašvaldības kontu [Galvenajā sociālajā medijā]?

KATRAM ATBILŽU VARIANTAM NO SOCIAL_NETWORKS VAJAG SAVU IZVĒRTĒJUMA JAUTĀJUMU

Jā	1
Nē	2

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI WEB_SITES IR IERAKSTĪJUŠI TĪMEKĻVIETNĒ

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI A00J IR ATBILDĒJUŠI "Pašvaldība ir publiskojusi visu vispārpieejamo informāciju atvērto datu kopu veidā data.gov.lv" (A00J=1)

E18_01. Kādā no norādītajām pašvaldības tīmekļvietnēm ir pieejamas atvērto datu kopas, kas nav pieejamas/aprakstītas data.gov.lv:

Tiek pārbaudīts arī A00J

Ir	1
Nav	2

Komentārs:

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI WEB_SITES IR IERAKSTĪJUŠI TĪMEKĻVIETNĒ

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI A00J IR ATBILDĒJUŠI "Pašvaldība ir publiskojusi visu vispārpieejamo informāciju atvērto datu kopu veidā data.gov.lv" (A00J=1)

E18_03. Vai kādā no norādītajām pašvaldības tīmekļvietnēm tiek publicēta informācija (.pdf, grafiki, attēli, .DOC, .XLS, .TXT), kas pēc būtības varētu būt publiskoti arī atvērto datu formātā:

Jā (<i>Turpināt ar E18_03_NOTES</i>)	1
Nē	2

E18_03_NOTES. Lūdzu, ierakstiet:

FILTRS: JAUTĀT TIEM, KURI E18_03 IR ATBILDĒJUŠI "Jā (lūdzu, ierakstiet)" (E18_03=1)

P01. vai pašvaldība ir pievienojusies portāla latvija.lv unificētajiem pakalpojumiem?

Jā	1
Nē	2

6.3. Pašvaldības, kuru tīmekļvietnes atbilst Google *Mobile-friendly* testam

Nr.p.k.	Pašvaldība
1.	Aizkraukles novada pašvaldība
2.	Alojas novada pašvaldība
3.	Alsungas novada pašvaldība
4.	Alūksnes novada pašvaldība
5.	Apes novada pašvaldība
6.	Auces novada pašvaldība
7.	Babītes novada pašvaldība
8.	Baldones novada pašvaldība
9.	Baltinavas novada pašvaldība
10.	Balvu novada pašvaldība
11.	Beverīnas novada pašvaldība
12.	Carnikavas novada pašvaldība
13.	Cesvaines novada pašvaldība
14.	Dagdas novada pašvaldība
15.	Daugavpils pilsētas dome
16.	Garkalnes novada pašvaldība
17.	Gulbenes novada pašvaldība
18.	Jaunjelgavas novada pašvaldība
19.	Jelgavas novada pašvaldība
20.	Jēkabpils pilsētas pašvaldība
21.	Kocēnu novada dome
22.	Krimuldas novada pašvaldība
23.	Krāslavas novada pašvaldība
24.	Kārsavas novada pašvaldība
25.	Lielvārdes novada pašvaldība
26.	Liepājas pilsētas pašvaldība
27.	Limbažu novada pašvaldība
28.	Mazsalacas novada pašvaldība
29.	Mārupes novada pašvaldība
30.	Nīcas novada pašvaldība
31.	Olaines novada pašvaldība
32.	Ozolnieku novada pašvaldība
33.	Preiļu novada dome
34.	Pāvilostas novada pašvaldība
35.	Raunas novada pašvaldība
36.	Rojas novada pašvaldība
37.	Ropažu novada pašvaldība
38.	Rugāju novada pašvaldība
39.	Rēzeknes pilsētas dome

Nr.p.k.	Pašvaldība
40.	Rīgas dome
41.	Salas novada pašvaldība
42.	Salaspils novada dome
43.	Saldus novada pašvaldība
44.	Saulkrastu novada pašvaldība
45.	Siguldas novada pašvaldība
46.	Skrundas novada pašvaldība
47.	Skrīveru novada pašvaldība
48.	Tērvetes novada pašvaldība
49.	Valkas novada dome
50.	Valmieras pilsētas pašvaldība
51.	Vecumnieku novada Dome
52.	Ventspils novada pašvaldība
53.	Viesītes novada pašvaldība

6.4. Pašvaldību tīmekļvietņu atbilstība WCAG standartiem

Nr. p.k.	Nosaukums	Zema atbilstība [zem 70 % vai nav iespējams novērtēt]	Videja atbilstība [70-84,99 %]	Augsta atbilstība [85-95 %]	Visaugstākā atbilstība [Virs 95 %]
1.	Aglonas novada pašvaldība		x		
2.	Aizkraukles novada pašvaldība				x
3.	Aizputes novada pašvaldība			x	
4.	Alojas novada pašvaldība			x	
5.	Alsungas novada pašvaldība			x	
6.	Alūksnes novada pašvaldība			x	
7.	Amatas novada pašvaldība		X		
8.	Apes novada pašvaldība			x	
9.	Auces novada pašvaldība	x			
10.	Babītes novada pašvaldība		X		
11.	Baldones novada pašvaldība		X		
12.	Baltinavas novada pašvaldība		x		
13.	Balvu novada pašvaldība			x	
14.	Beverīnas novada pašvaldība			x	
15.	Brocēnu novada pašvaldība				x
16.	Burtnieku novada pašvaldība			x	
17.	Carnikavas novada pašvaldība			x	

Nr. p.k.	Nosaukums	Zema atbilstība [zem 70 % vai nav iespējams novērtēt]	Vidēja atbilstība [70-84,99 %]	Augsta atbilstība [85-95 %]	Visaugstākā atbilstība [Virs 95 %]
18.	Cesvaines novada pašvaldība				x
19.	Ciblas novada pašvaldība		X		
20.	Cēsu novada pašvaldība		X		
21.	Dagdas novada pašvaldība		X		
22.	Daugavpils novada pašvaldība				x
23.	Daugavpils pilsētas dome		x		
24.	Dobeles novada pašvaldība			X	
25.	Dundagas novada pašvaldība				x
26.	Durbes novada pašvaldība			x	
27.	Engures novada pašvaldība		x		
28.	Garkalnes novada pašvaldība			x	
29.	Grobiņas novada pašvaldība				x
30.	Gulbenes novada pašvaldība			x	
31.	Iecavas novada pašvaldība		x		
32.	Ikšķiles novada pašvaldība				x
33.	Ilūkstes novada pašvaldība			x	
34.	Jaunjelgavas novada pašvaldība			x	
35.	Jaunpiebalgas novada pašvaldība			x	
36.	Jaunpils novada dome		x		
37.	Jelgavas novada pašvaldība		x		
38.	Jēkabpils novada pašvaldība			x	
39.	Jēkabpils pilsētas pašvaldība				x
40.	Kandavas novada pašvaldība		x		
41.	Kocēnu novada dome	x			
42.	Kokneses novada pašvaldība		x		
43.	Krimuldas novada pašvaldība		x		
44.	Krustpils novada pašvaldība		x		
45.	Krāslavas novada pašvaldība			X	
46.	Kuldīgas novada pašvaldība			X	
47.	Kārsavas novada pašvaldība			X	
48.	Lielvārdes novada pašvaldība		x		
49.	Liepājas pilsētas pašvaldība				x
50.	Limbažu novada pašvaldība			X	
51.	Lubānas novada pašvaldība				x
52.	Līvānu novada pašvaldība			x	

Nr. p.k.	Nosaukums	Zema atbilstība [zem 70 % vai nav iespējams novērtēt]	Vidēja atbilstība [70-84,99 %]	Augsta atbilstība [85-95 %]	Visaugstākā atbilstība [Virs 95 %]
53.	Madonas novada pašvaldība		x		
54.	Mazsalacas novada pašvaldība				x
55.	Mālpils novada pašvaldība	X			
56.	Mārupes novada pašvaldība				x
57.	Mērsraga novada pašvaldība		x		
58.	Neretas novada pašvaldība			x	
59.	Nīcas novada pašvaldība			x	
60.	Ogres novada pašvaldība		x		
61.	Olaines novada pašvaldība			x	
62.	Ozolnieku novada pašvaldība			x	
63.	Preiļu novada dome			x	
64.	Priekules novada pašvaldība	x			
65.	Priekuļu novada pašvaldība		x		
66.	Pāvilostas novada pašvaldība		x		
67.	Raunas novada pašvaldība		x		
68.	Riebiņu novada pašvaldība			x	
69.	Rojas novada pašvaldība		x		
70.	Ropažu novada pašvaldība			x	
71.	Rucavas novada pašvaldība		x		
72.	Rugāju novada pašvaldība			x	
73.	Rundāles novada pašvaldība		x		
74.	Rēzeknes novada pašvaldība			x	
75.	Rēzeknes pilsētas dome				x
76.	Rīgas dome		x		
77.	Salacgrīvas novada pašvaldība		x		
78.	Salas novada pašvaldība			x	
79.	Salaspils novada dome		x		
80.	Saldus novada pašvaldība			x	
81.	Saulkrastu novada pašvaldība		x		
82.	Siguldas novada pašvaldība		x		
83.	Skrundas novada pašvaldība		x		
84.	Skrīveru novada pašvaldība			x	
85.	Smiltenes novada pašvaldība		x		
86.	Stopiņu novada pašvaldība			x	

Nr. p.k.	Nosaukums	Zema atbilstība [zem 70 % vai nav iespējams novērtēt]	Vidēja atbilstība [70-84,99 %]	Augsta atbilstība [85-95 %]	Visaugstākā atbilstība [Virs 95 %]
87.	Strenču novada dome			x	
88.	Talsu novada pašvaldība	x			
89.	Tērvetes novada pašvaldība		x		
90.	Valkas novada dome			x	
91.	Valmieras pilsētas pašvaldība		x		
92.	Vecpiebalgas novada pašvaldība				X
93.	Vecumnieku novada Dome				x
94.	Ventspils novada pašvaldība		x		
95.	Ventspils pilsētas dome		x		
96.	Viesītes novada pašvaldība			x	
97.	Viļakas novada pašvaldība		x		
98.	Viļānu novada pašvaldība		x		
99.	Vārkavas novada pašvaldība		x		
100.	Zilupes novada pašvaldība			x	
101.	Ādažu novada pašvaldība			x	
102.	Ērgļu novada pašvaldība		x		
103.	Ķeguma novada pašvaldība			x	
104.	Ķekavas novada pašvaldība		x		

6.5. fiksēts 10 unificēto (vienoto) pakalpojumu saraksts un to iedalījums pēc to pieteikšanas un izsniegšanas popularitātes

Nr.p.k.	Nosaukums	Skaitis
1.	Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana	973806
2.	Dzīvesvietas deklarēšana	271884
3.	Nekustamā īpašuma nodokļu atvieglojumu piešķiršana	43461
4.	Bērna uzņemšana pašvaldības PII rindā	43074
5.	Dzimšanas fakta reģistrācija	26210
6.	Miršanas fakta reģistrācija	18184
7.	Laulības reģistrācija	17679
8.	Apbedīšanas pabalsts	13681
9.	Būvatļaujas izsniegšana	12102
10.	Nekustamā īpašuma lietošanas mērķu noteikšana	3306

6.6. E-pakalpojumu popularitāte pēc to pieteikšanas un izsniegšanas skaita

Nr.p.k.	Nosaukums	Skaitis
1.	Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana	213489
2.	Dzīvesvietas deklarēšana	53511
3.	Bērna uzņemšana pašvaldības PII rindā	24863
4.	Nekustamā īpašuma nodokļu atvieglojumu piešķiršana	22395
5.	Būvatļaujas izsniegšana	1370
6.	Nekustamā īpašuma lietošanas mērķu noteikšana	988
7.	Apbedīšanas pabalsts	584
8.	Miršanas fakta reģistrācija	399
9.	Laulības reģistrācija	270
10.	Dzimšanas fakta reģistrācija	0

6.7. Pašvaldību segmentācijas saraksts pa plānošanas reģioniem

Plānošanas reģions: Latgale	Plānošanas reģions: Vidzeme	Plānošanas reģions: Zemgale	Plānošanas reģions: Rīgas reģions	Plānošanas reģions: Kurzeme
Aglonas novada pašvaldība	Alūksnes novada pašvaldība	Aizkraukles novada pašvaldība	Alojas novada pašvaldība	Aizputes novada pašvaldība

Plānošanas reģions: Latgale	Plānošanas reģions: Vidzeme	Plānošanas reģions: Zemgale	Plānošanas reģions: Rīgas reģions	Plānošanas reģions: Kurzeme
Baltinavas novada pašvaldība	Amatas novada pašvaldība	Auces novada pašvaldība	Babītes novada pašvaldība	Alsungas novada pašvaldība
Balvu novada pašvaldība	Apes novada pašvaldība	Dobeles novada pašvaldība	Baldones novada pašvaldība	Brocēnu novada pašvaldība
Cīblas novada pašvaldība	Beverīnas novada pašvaldība	Iecavas novada pašvaldība	Carnikavas novada pašvaldība	Dundagas novada pašvaldība
Dagdas novada pašvaldība	Burtnieku novada pašvaldība	Jaunjelgavas novada pašvaldība	Engures novada pašvaldība	Durbes novada pašvaldība
Daugavpils pilsētas dome	Cesvaines novada pašvaldība	Jelgavas novada pašvaldība	Garkalnes novada pašvaldība	Grobiņas novada pašvaldība
Daugavpils novada pašvaldība	Cēsu novada pašvaldība	Jēkabpils novada pašvaldība	Ikšķiles novada pašvaldība	Kuldīgas novada pašvaldība
Ilūkstes novada pašvaldība	Gulbenes novada pašvaldība	Jēkabpils pilsētas pašvaldība	Jaunpils novada dome	Liepājas pilsētas pašvaldība
Krāslavas novada pašvaldība	Jaunpiebalgas novada pašvaldība	Kokneses novada pašvaldība	Kandavas novada pašvaldība	Mērsraga novada pašvaldība
Kārsavas novada pašvaldība	Kocēnu novada dome	Krustpils novada pašvaldība	Krimuldas novada pašvaldība	Nīcas novada pašvaldība
Līvānu novada pašvaldība	Lubānas novada pašvaldība	Neretas novada pašvaldība	Lielvārdes novada pašvaldība	Priekules novada pašvaldība
Preiļu novada dome	Madonas novada pašvaldība	Ozolnieku novada pašvaldība	Limbažu novada pašvaldība	Pāvilostas novada pašvaldība
Riebiņu novada pašvaldība	Mazsalacas novada pašvaldība	Rundāles novada pašvaldība	Mālpils novada pašvaldība	Rojas novada pašvaldība
Rugāju novada pašvaldība	Priekuļu novada pašvaldība	Salas novada pašvaldība	Mārupes novada pašvaldība	Rucavas novada pašvaldība
Rēzeknes novada pašvaldība	Raunas novada pašvaldība	Skrīveru novada pašvaldība	Ogres novada pašvaldība	Saldus novada pašvaldība

Plānošanas reģions: Latgale	Plānošanas reģions: Vidzeme	Plānošanas reģions: Zemgale	Plānošanas reģions: Rīgas reģions	Plānošanas reģions: Kurzeme
Rēzeknes pilsētas dome	Smiltenes novada pašvaldība	Tērvetes novada pašvaldība	Olaines novada pašvaldība	Skrundas novada pašvaldība
Viļakas novada pašvaldība	Strenču novada dome	Vecumnieku novada Dome	Ropažu novada pašvaldība	Talsu novada pašvaldība
Viļānu novada pašvaldība	Valkas novada dome	Viesītes novada pašvaldība	Rīgas dome	Ventspils novada pašvaldība
Vārkavas novada pašvaldība	Valmieras pilsētas pašvaldība		Salacgrīvas novada pašvaldība	Ventspils pilsētas dome
Zilupes novada pašvaldība	Vecpiebalgas novada pašvaldība		Salaspils novada dome	
	Ērgļu novada pašvaldība		Saulkrastu novada pašvaldība	
			Siguldas novada pašvaldība	
			Stopiņu novada pašvaldība	
			Ādažu novada pašvaldība	
			Ķeguma novada pašvaldība	
			Ķekavas novada pašvaldība	

6.8. Pašvaldību segmentācijas saraksts: novadu nozīmes attīstības centri, reģionālās nozīmes attīstības centri, nacionālās nozīmes attīstības centri

Novadu nozīmes attīstības centri	Reģionālās nozīmes attīstības centri	Nacionālās nozīmes attīstības centri
Aglonas novada pašvaldība	Aizkraukles novada pašvaldība	Daugavpils pilsētas dome
Aizputes novada pašvaldība	Alūksnes novada pašvaldība	Daugavpils novada pašvaldība
Alojas novada pašvaldība	Balvu novada pašvaldība	Jelgavas novada pašvaldība
Alsungas novada pašvaldība	Cēsu novada pašvaldība	Jēkabpils novada pašvaldība
Amatas novada pašvaldība		

Novadu nozīmes attīstības centri	Reģionālas nozīmes attīstības centri	Nacionālas nozīmes attīstības centri
Apes novada pašvaldība	Dobeles novada pašvaldība	Jēkabpils pilsētas pašvaldība
Auces novada pašvaldība	Gulbenes novada pašvaldība	Liepājas pilsētas pašvaldība
Babītes novada pašvaldība	Krāslavas novada pašvaldība	Rēzeknes novada pašvaldība
Baldones novada pašvaldība	Kuldīgas novada pašvaldība	Rēzeknes pilsētas dome
Baltinavas novada pašvaldība	Limbažu novada pašvaldība	Rīgas dome
Beverīnas novada pašvaldība	Līvānu novada pašvaldība	Valmieras pilsētas pašvaldība
Brocēnu novada pašvaldība	Madonas novada pašvaldība	Ventspils novada pašvaldība
Burtnieku novada pašvaldība	Ogres novada pašvaldība	Ventspils pilsētas dome
Carnikavas novada pašvaldība	Preiļu novada dome	
Cesvaines novada pašvaldība	Saldus novada pašvaldība	
Ciblas novada pašvaldība	Siguldas novada pašvaldība	
Dagdas novada pašvaldība	Smiltenes novada pašvaldība	
Dundagas novada pašvaldība	Talsu novada pašvaldība	
Durbes novada pašvaldība	Valkas novada dome	
Engures novada pašvaldība		
Garkalnes novada pašvaldība		
Grobiņas novada pašvaldība		
Iecavas novada pašvaldība		
Ikšķiles novada pašvaldība		
Ilūkstes novada pašvaldība		
Jaunjelgavas novada pašvaldība		
Jaunpiebalgas novada pašvaldība		
Jaunpils novada dome		
Kandavas novada pašvaldība		
Kocēnu novada dome		
Kokneses novada pašvaldība		
Krimuldas novada pašvaldība		
Krustpils novada pašvaldība		

Novadu nozīmes attīstības centri	Reģionālas nozīmes attīstības centri	Nacionālas nozīmes attīstības centri
Kārsavas novada pašvaldība Lielvārdes novada pašvaldība Lubānas novada pašvaldība Mazsalacas novada pašvaldība Mālpils novada pašvaldība Mārupes novada pašvaldība Mērsraga novada pašvaldība Neretas novada pašvaldība Nīcas novada pašvaldība Olaines novada pašvaldība Ozolnieku novada pašvaldība Priekules novada pašvaldība Priekuļu novada pašvaldība Pāvilostas novada pašvaldība Raunas novada pašvaldība Riebiņu novada pašvaldība Rojas novada pašvaldība Ropažu novada pašvaldība Rucavas novada pašvaldība Rugāju novada pašvaldība Rundāles novada pašvaldība Salacgrīvas novada pašvaldība Salas novada pašvaldība Salaspils novada dome Saulkrastu novada pašvaldība Skrundas novada pašvaldība Skrīveru novada pašvaldība Stopiņu novada pašvaldība		

Novadu nozīmes attīstības centri	Reģionālas nozīmes attīstības centri	Nacionālas nozīmes attīstības centri
Strenču novada dome Tērvetes novada pašvaldība Vecpiebalgas novada pašvaldība Vecumnieku novada Dome Viesītes novada pašvaldība Viļakas novada pašvaldība Viļānu novada pašvaldība Vārkavas novada pašvaldība Zilupes novada pašvaldība Ādažu novada pašvaldība Ērgļu novada pašvaldība Ķeguma novada pašvaldība Ķekavas novada pašvaldība		

6.9. Saņemto pakalpojumu pieteikumu un pakalpojumu rezultātu izsniegšanas skaits pašvaldībās 2018. gadā²¹

Nr. p.k.	Pašvaldības nosaukums	Saņemto pakalpojumu pieteikumu skaits	Izsniegto pakalpojumu rezultātu skaits	Saņemto pieteikumu & izsniegto pakalpojumu elektronizācijas līmenis
1.	Ādažu novada pašvaldība	0	0	0%
2.	Aglonas novada pašvaldība	0	0	0%
3.	Aizkraukles novada pašvaldība	0	0	0%
4.	Aizputes novada pašvaldība	0	0	0%
5.	Alojas novada pašvaldība	268	3242	17%
6.	Alsungas novada pašvaldība	159	1210	12%
7.	Alūksnes novada pašvaldība	1760	10378	21%
8.	Amatas novada pašvaldība	0	0	0%
9.	Apes novada pašvaldība	3869	3869	55%
10.	Auces novada pašvaldība	5776	244	27%

²¹ 2018. gada pašvaldību ziņotie dati

Nr. p.k.	Pašvaldības nosaukums	Saņemto pakalpojuma pieteikumu skaits	Izsniegto pakalpojuma rezultātu skaits	Saņemto pieteikumu & izsniegto pakalpojumu elektronizācijas līmenis
11.	Babītes novada pašvaldība	0	0	0%
12.	Baldones novada pašvaldība	779	5801	39%
13.	Baltinavas novada pašvaldība	1059	29	9%
14.	Balvu novada pašvaldība	1472	1472	40%
15.	Beverīnas novada pašvaldība	4510	4367	40%
16.	Brocēnu novada pašvaldība	4721	4721	22%
17.	Burtnieku novada pašvaldība	916	5813	15%
18.	Carnikavas novada pašvaldība	3985	11972	37%
19.	Cēsu novada pašvaldība	0	0	0%
20.	Cesvaines novada pašvaldība	0	1	34%
21.	Ciblas novada pašvaldība	0	0	0%
22.	Dagdas novada pašvaldība	0	0	0%
23.	Daugavpils novada pašvaldība	2511	2413	16%
24.	Daugavpils pilsētas dome	0	0	0%
25.	Dobeles novada pašvaldība	1693	20929	21%
26.	Dundagas novada pašvaldība	343	3154	15%
27.	Durbes novada pašvaldība	182	3631	17%
28.	Engures novada pašvaldība	0	0	0%
29.	Ērgļu novada pašvaldība	0	0	0%
30.	Garkalnes novada pašvaldība	0	0	0%
31.	Grobiņas novada pašvaldība	0	0	0%
32.	Gulbenes novada pašvaldība	1708	13382	13%
33.	Iecavas novada pašvaldība	949	5149	24%
34.	Ikšķiles novada pašvaldība	984	6675	36%
35.	Ilūkstes novada pašvaldība	0	0	0%
36.	Jaunjelgavas novada pašvaldība	0	0	0%
37.	Jaunpiebalgas novada pašvaldība	0	0	0%
38.	Jaunpils novada dome	0	0	0%
39.	Jēkabpils novada pašvaldība	0	0	0%
40.	Jēkabpils pilsētas pašvaldība	9759	14283	27%
41.	Jelgavas novada pašvaldība	26341	26327	31%
42.	Kārsavas novada pašvaldība	594	4623	19%
43.	Ķeguma novada pašvaldība	0	0	0%
44.	Ķekavas novada pašvaldība	25145	22515	33%
45.	Kocēnu novada dome	862	5198	28%
46.	Kokneses novada pašvaldība	2862	0	37%
47.	Krāslavas novada pašvaldība	1195	19625	20%
48.	Krimuldas novada pašvaldība	394	3382	22%
49.	Krustpils novada pašvaldība	6357	6351	25%
50.	Kuldīgas novada pašvaldība	4574	20288	30%
51.	Lielvārdes novada pašvaldība	0	0	0%
52.	Liepājas pilsētas pašvaldība	13842	51879	34%
53.	Limbažu novada pašvaldība	0	0	0%

Nr. p.k.	Pašvaldības nosaukums	Saņemto pakalpojuma pieteikumu skaits	Izsniegto pakalpojuma rezultātu skaits	Saņemto pieteikumu & izsniegto pakalpojumu elektronizācijas līmenis
54.	Līvānu novada pašvaldība	1501	8738	22%
55.	Lubānas novada pašvaldība	192	1513	42%
56.	Madonas novada pašvaldība	0	0	0%
57.	Mālpils novada pašvaldība	2531	2531	22%
58.	Mārupes novada pašvaldība	0	0	0%
59.	Mazsalacas novada pašvaldība	239	3536	17%
60.	Mērsraga novada pašvaldība	1637	1637	27%
61.	Neretas novada pašvaldība	3727	3727	29%
62.	Nīcas novada pašvaldība	483	6485	14%
63.	Ogres novada pašvaldība	2298	15678	21%
64.	Olaines novada pašvaldība	24932	24932	27%
65.	Ozolnieku novada pašvaldība	1601	7341	29%
66.	Pāvilostas novada pašvaldība	4218	0	37%
67.	Preiļu novada dome	8	9301	61%
68.	Priekules novada pašvaldība	0	0	0%
69.	Priekuļu novada pašvaldība	730	6274	20%
70.	Raunas novada pašvaldība	0	0	0%
71.	Rēzeknes novada pašvaldība	216	25621	8%
72.	Rēzeknes pilsētas dome	21246	21228	14%
73.	Riebiņu novada pašvaldība	5460	5460	21%
74.	Rīgas dome	144585	444247	29%
75.	Rojas novada pašvaldība	3069	3069	75%
76.	Rucavas novada pašvaldība	2983	2983	24%
77.	Rugāju novada pašvaldība	0	0	0%
78.	Rundāles novada pašvaldība	0	0	0%
79.	Salacgrīvas novada pašvaldība	7966	0	30%
80.	Salas novada pašvaldība	187	2235	10%
81.	Salaspils novada dome	0	0	0%
82.	Saldus novada pašvaldība	1506	23254	25%
83.	Saulkrastu novada pašvaldība	0	0	0%
84.	Siguldas novada pašvaldība	1911	13123	19%
85.	Skrīveru novada pašvaldība	0	0	0%
86.	Skrundas novada pašvaldība	3816	3816	20%
87.	Smiltenes novada pašvaldība	1435	8929	32%
88.	Stopiņu novada pašvaldība	7904	7854	18%
89.	Strenču novada dome	2346	0	12%
90.	Talsu novada pašvaldība	18525	18525	21%
91.	Tērvetes novada pašvaldība	87	87	0%
92.	Valkas novada dome	1534	1534	73%
93.	Valmieras pilsētas pašvaldība	4901	16247	34%
94.	Vārkavas novada pašvaldība	123	2094	39%
95.	Vecpiebalgas novada pašvaldība	0	0	0%
96.	Vecumnieku novada Dome	0	0	0%
97.	Ventspils novada pašvaldība	0	0	0%

Nr. p.k.	Pašvaldības nosaukums	Saņemto pakalpojumu pieteikumu skaits	Izsniegto pakalpojumu rezultātu skaits	Saņemto pieteikumu & izsniegto pakalpojumu elektronizācijas līmenis
98.	Ventspils pilsētas dome	27885	27885	42%
99.	Viesītes novada pašvaldība	0	0	0%
100.	Viļakas novada pašvaldība	254	219	8%
101.	Viļānu novada pašvaldība	4502	4502	51%
102.	Zilupes novada pašvaldība	0	0	0%
103.,104.	Kandavas novada pašvaldības un Ropažu novada pašvaldības saņemto pakalpojumu pieteikumu un pakalpojumu rezultātu izsniegšanas skaits nav norādīts, jo tehnisku sarežģījumu dēļ nebija iespējams aizpildīt pakalpojumu anketas			

6.10. Pakalpojumi, kas tiek filtrēti nost no pieteikumu un izsniegšanas gadījumu skaita īpatsvara pieteikšanās kanālu griezumā

Lai 10 unificēto (vienoto) pakalpojumu pieteikšanās gadījumu īpatsvaru pieteikšanās kanālu griezumā būtu iespējams attēlot pēc iespējas precīzāk, tika atfiltrēti tie pakalpojumi, kuru statistiku pašvaldības nebija ievadījušas precīzi (tika atfiltrēti tie pakalpojumi, kuru kopējā pieteikumu skaita summa neatbilda summai, ko veido elektroniskā, klātienē, pasta un telefoniskā kanāla pieteikšanās gadījumu summa).

Nr.p.k.	Pašvaldības nosaukums	Pakalpojumi, kuri tika atfiltrēti, jo kopējais pakalpojumu pieteikumu skaits tika ievadīts nepareizi, kā rezultātā veidojās neiespējams elektronizācijas līmenis
1.	Apes novada pašvaldība	Apbedīšanas pabalsts
2.	Apes novada pašvaldība	Būvatļaujas izsniegšana
3.	Balvu novada pašvaldība	Nekustamā īpašuma lietošanas mērķu noteikšana
4.	Balvu novada pašvaldība	Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana
5.	Balvu novada pašvaldība	Nekustamā īpašuma nodokļu atvieglojumu piešķiršana
6.	Beverīnas novada pašvaldība	Dzimšanas fakta reģistrācija
7.	Beverīnas novada pašvaldība	Apbedīšanas pabalsts
8.	Beverīnas novada pašvaldība	Laulības reģistrācija
9.	Beverīnas novada pašvaldība	Miršanas fakta reģistrācija

Nr.p .k.	Pašvaldības nosaukums	Pakalpojumi, kuri tika atfiltrēti, jo kopējais pakalpojumu pieteikumu skaits tika ievadīts nepareizi, kā rezultātā veidojās neiespējams elektronizācijas līmenis
10.	Beverīnas novada pašvaldība	Būvatļaujas izsniegšana
11.	Beverīnas novada pašvaldība	Dzīvesvietas deklarēšana
12.	Cesvaines novada pašvaldība	Bērna uzņemšana pašvaldības PII rindā
13.	Cesvaines novada pašvaldība	Nekustamā īpašuma lietošanas mērķu noteikšana
14.	Dundagas novada pašvaldība	Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana
15.	Dundagas novada pašvaldība	Būvatļaujas izsniegšana
16.	Durbes novada pašvaldība	Nekustamā īpašuma nodokļu atvieglojumu piešķiršana
17.	Durbes novada pašvaldība	Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana
18.	Gulbenes novada pašvaldība	Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana
19.	Jēkabpils pilsētas pašvaldība	Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana
20.	Jēkabpils pilsētas pašvaldība	Apbedīšanas pabalsts
21.	Jēkabpils pilsētas pašvaldība	Bērna uzņemšana pašvaldības PII rindā
22.	Kocēnu novada dome	Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana
23.	Krustpils novada pašvaldība	Bērna uzņemšana pašvaldības PII rindā
24.	Krāslavas novada pašvaldība	Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana
25.	Krāslavas novada pašvaldība	Nekustamā īpašuma lietošanas mērķu noteikšana
26.	Kārsavas novada pašvaldība	Nekustamā īpašuma nodokļu atvieglojumu piešķiršana

Nr.p .k.	Pašvaldības nosaukums	Pakalpojumi, kuri tika atfiltrēti, jo kopējais pakalpojumu pieteikumu skaits tika ievadīts nepareizi, kā rezultātā veidojās neiespējams elektronizācijas līmenis
28.	Liepājas pilsētas pašvaldība	Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana
29.	Lubānas novada pašvaldība	Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana
30.	Neretas novada pašvaldība	Bērna uzņemšana pašvaldības PII rindā
31.	Neretas novada pašvaldība	Nekustamā īpašuma nodokļu atvieglojumu piešķiršana
32.	Neretas novada pašvaldība	Būvatļaujas izsniegšana
33.	Ogres novada pašvaldība	Būvatļaujas izsniegšana
34.	Olaines novada pašvaldība	Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana
35.	Preiļu novada dome	Dzimšanas fakta reģistrācija
36.	Preiļu novada dome	Bērna uzņemšana pašvaldības PII rindā
37.	Preiļu novada dome	Dzīvesvietas deklarēšana
38.	Preiļu novada dome	Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana
39.	Preiļu novada dome	Laulības reģistrācija
40.	Preiļu novada dome	Miršanas fakta reģistrācija
41.	Preiļu novada dome	Būvatļaujas izsniegšana
42.	Preiļu novada dome	Nekustamā īpašuma lietošanas mērķu noteikšana
43.	Preiļu novada dome	Apbedīšanas pabalsts
44.	Preiļu novada dome	Nekustamā īpašuma nodokļu atvieglojumu piešķiršana
45.	Riebiņu novada pašvaldība	Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana
46.	Salas novada pašvaldība	Būvatļaujas izsniegšana

Nr.p .k.	Pašvaldības nosaukums	Pakalpojumi, kuri tika atfiltrēti, jo kopējais pakalpojumu pieteikumu skaits tika ievadīts nepareizi, kā rezultātā veidojās neiespējams elektronizācijas līmenis
47.	Salas novada pašvaldība	Nekustamā īpašuma nodokļu atvieglojumu piešķiršana
48.	Salas novada pašvaldība	Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana
49.	Stopiņu novada pašvaldība	Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana
50.	Stopiņu novada pašvaldība	Nekustamā īpašuma lietošanas mērķu noteikšana
51.	Strenču novada dome	Dzimšanas fakta reģistrācija
52.	Strenču novada dome	Nekustamā īpašuma nodokļu atvieglojumu piešķiršana
53.	Ventspils pilsētas dome	Dzimšanas fakta reģistrācija
54.	Ventspils pilsētas dome	Apbedīšanas pabalsts
55.	Ventspils pilsētas dome	Miršanas fakta reģistrācija
56.	Viļānu novada pašvaldība	Bērna uzņemšana pašvaldības PII rindā
57.	Viļānu novada pašvaldība	Nekustamā īpašuma lietošanas mērķu noteikšana
58.	Ķekavas novada pašvaldība	Bērna uzņemšana pašvaldības PII rindā

Lai 10 unificēto (vienoto) pakalpojumu izsniegšanas gadījumu īpatsvaru izsniegšanas kanālu griezumā būtu iespējams attēlot pēc iespējas precīzāk, tika atfiltrēti tie pakalpojumi, kuru statistiku pašvaldības nebija ievadījušas precīzi (tika atfiltrēti tie pakalpojumi, kuru kopējā izsniegšanas skaita summa neatbilda summai, ko veido elektroniskā, klātienē, pasta un telefoniskā kanāla izsniegšanas gadījumu summa).

Nr.p .k.	Pašvaldības nosaukums	Pakalpojumi, kuri tika atfiltrēti, jo kopējais pakalpojumu izsniegšanas skaits tika ievadīts nepareizi, kā rezultātā veidojās neiespējams elektronizācijas līmenis
1.	Alūksnes novada pašvaldība	Nekustamā īpašuma nodokļu atvieglojumu piešķiršana
2.	Apes novada pašvaldība	Apbedīšanas pabalsts
3.	Apes novada pašvaldība	Būvatļaujas izsniegšana
4.	Auces novada pašvaldība	Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana
5.	Baltinavas novada pašvaldība	Nekustamā īpašuma nodokļu atvieglojumu piešķiršana
6.	Baltinavas novada pašvaldība	Dzimšanas fakta reģistrācija
7.	Baltinavas novada pašvaldība	Būvatļaujas izsniegšana
8.	Baltinavas novada pašvaldība	Dzīvesvietas deklarēšana
9.	Baltinavas novada pašvaldība	Nekustamā īpašuma lietošanas mērķu noteikšana
10.	Baltinavas novada pašvaldība	Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana
11.	Baltinavas novada pašvaldība	Laulības reģistrācija
12.	Baltinavas novada pašvaldība	Bērna uzņemšana pašvaldības PII rindā
13.	Baltinavas novada pašvaldība	Miršanas fakta reģistrācija
14.	Balvu novada pašvaldība	Nekustamā īpašuma lietošanas mērķu noteikšana
15.	Balvu novada pašvaldība	Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana
16.	Balvu novada pašvaldība	Nekustamā īpašuma nodokļu atvieglojumu piešķiršana
17.	Balvu novada pašvaldība	Apbedīšanas pabalsts
18.	Beverīnas novada pašvaldība	Dzimšanas fakta reģistrācija
19.	Beverīnas novada pašvaldība	Apbedīšanas pabalsts

Nr.p .k.	Pašvaldības nosaukums	Pakalpojumi, kuri tika atfiltrēti, jo kopējais pakalpojumu izsniegšanas skaits tika ievadīts nepareizi, kā rezultātā veidojās neiespējams elektronizācijas līmenis
20.	Beverīnas novada pašvaldība	Laulības reģistrācija
21.	Beverīnas novada pašvaldība	Miršanas fakta reģistrācija
22.	Beverīnas novada pašvaldība	Būvatļaujas izsniegšana
23.	Beverīnas novada pašvaldība	Dzīvesvietas deklarēšana
24.	Cesvaines novada pašvaldība	Bērna uzņemšana pašvaldības PII rindā
25.	Cesvaines novada pašvaldība	Nekustamā īpašuma lietošanas mērķu noteikšana
26.	Dundagas novada pašvaldība	Būvatļaujas izsniegšana
28.	Ikšķiles novada pašvaldība	Miršanas fakta reģistrācija
29.	Ikšķiles novada pašvaldība	Būvatļaujas izsniegšana
30.	Jēkabpils pilsētas pašvaldība	Bērna uzņemšana pašvaldības PII rindā
31.	Kocēnu novada dome	Nekustamā īpašuma nodokļu atvieglojumu piešķiršana
32.	Kocēnu novada dome	Dzīvesvietas deklarēšana
33.	Kokneses novada pašvaldība	Nekustamā īpašuma nodokļu atvieglojumu piešķiršana
34.	Kokneses novada pašvaldība	Dzīvesvietas deklarēšana
35.	Kokneses novada pašvaldība	Miršanas fakta reģistrācija
36.	Kokneses novada pašvaldība	Dzimšanas fakta reģistrācija
37.	Kokneses novada pašvaldība	Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana
38.	Kokneses novada pašvaldība	Bērna uzņemšana pašvaldības PII rindā
39.	Kokneses novada pašvaldība	Laulības reģistrācija
40.	Kokneses novada pašvaldība	Apbedīšanas pabalsts
41.	Kokneses novada pašvaldība	Būvatļaujas izsniegšana

Nr.p .k.	Pašvaldības nosaukums	Pakalpojumi, kuri tika atfiltrēti, jo kopējais pakalpojumu izsniegšanas skaits tika ievadīts nepareizi, kā rezultātā veidojās neiespējams elektronizācijas līmenis
42.	Kokneses novada pašvaldība	Nekustamā īpašuma lietošanas mērķu noteikšana
43.	Krustpils novada pašvaldība	Bērna uzņemšana pašvaldības PII rindā
44.	Krāslavas novada pašvaldība	Laulības reģistrācija
45.	Liepājas pilsētas pašvaldība	Dzimšanas fakta reģistrācija
46.	Liepājas pilsētas pašvaldība	Laulības reģistrācija
47.	Neretas novada pašvaldība	Bērna uzņemšana pašvaldības PII rindā
48.	Neretas novada pašvaldība	Nekustamā īpašuma nodokļu atvieglojumu piešķiršana
49.	Neretas novada pašvaldība	Būvatļaujas izsniegšana
50.	Olaines novada pašvaldība	Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana
51.	Preiļu novada dome	Bērna uzņemšana pašvaldības PII rindā
52.	Preiļu novada dome	Nekustamā īpašuma lietošanas mērķu noteikšana
53.	Priekuļu novada pašvaldība	Dzimšanas fakta reģistrācija
54.	Pāvilostas novada pašvaldība	Nekustamā īpašuma nodokļu atvieglojumu piešķiršana
55.	Pāvilostas novada pašvaldība	Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana
56.	Riebiņu novada pašvaldība	Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana
57.	Rucavas novada pašvaldība	Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana
58.	Salacgrīvas novada pašvaldība	Apbedīšanas pabalsts
59.	Salas novada pašvaldība	Būvatļaujas izsniegšana

Nr.p .k.	Pašvaldības nosaukums	Pakalpojumi, kuri tika atfiltrēti, jo kopējais pakalpojumu izsniegšanas skaits tika ievadīts nepareizi, kā rezultātā veidojās neiespējams elektronizācijas līmenis
60.	Salas novada pašvaldība	Nekustamā īpašuma nodokļu atvieglojumu piešķiršana
61.	Siguldas novada pašvaldība	Nekustamā īpašuma lietošanas mērķu noteikšana
62.	Strenču novada dome	Miršanas fakta reģistrācija
63.	Strenču novada dome	Apbedīšanas pabalsts
64.	Strenču novada dome	Nekustamā īpašuma lietošanas mērķu noteikšana
65.	Strenču novada dome	Laulības reģistrācija
66.	Strenču novada dome	Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana
67.	Strenču novada dome	Dzīvesvietas deklarēšana
68.	Strenču novada dome	Dzimšanas fakta reģistrācija
69.	Strenču novada dome	Bērna uzņemšana pašvaldības PII rindā
70.	Strenču novada dome	Būvatļaujas izsniegšana
71.	Strenču novada dome	Nekustamā īpašuma nodokļu atvieglojumu piešķiršana
72.	Ventspils pilsētas dome	Bērna uzņemšana pašvaldības PII rindā
73.	Ventspils pilsētas dome	Apbedīšanas pabalsts
74.	Viļānu novada pašvaldība	Bērna uzņemšana pašvaldības PII rindā
75.	Viļānu novada pašvaldība	Nekustamā īpašuma lietošanas mērķu noteikšana
76.	Ķekavas novada pašvaldība	Būvatļaujas izsniegšana

6.11. Detalizēta E-indekss aprēķināšanas metodika

Latvijas pašvaldību E-indekss tiek aprēķināts vairākos līmeņos pēc kārtas:

- **Jautājumu līmenis** – katram jautājumam var būt atšķirīgs punktu piešķiršanas veids.
- **Tēmas līmenis** – apkopojot jautājumus tiek aprēķināts konkrētas pašvaldības tēmas līmenis.
- **Pašvaldības līmenis** – apkopojot un sverot tēmas konkrētai pašvaldībai, tiek aprēķināts pašvaldības E-indekss.
- **Kopējais līmenis** – apkopojot visas vai vairākas pašvaldības, tiek aprēķināts pašvaldību E-indekss.

Jautājumu līmenī kopā pastāv 4 dažādi punktu piešķiršanas veidi. Izvērst katru jautājuma E-indekss piešķiršanas veidu fails ir pieejams 6.12. 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 kopā. Tiek pielietota jautājumiem ar vairākiem iespējamām atbilžu variantiem. (tehniskajā failā atzīmēts kā "SUM")
- **Pārbaude** – punktu skaits tiek piešķirts atkarībā no tā, vai pārbaude nostrādā. Piemēram par jautājumu "P16MJ. Tīmekļvietnes atbilstība 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 utml. (tehniskajā failā satur zīmi ">")
- **Formula** – īpašos gadījumos tiek veidota formula, kuras rezultāts tiek uzskatīts par piešķirto punktu skaitu. Piemēram, par jautājumu "P52 Kopējais pakalpojumu pieteikšanās gadījumu skaits pārskata gadā" punktu skaits tiek piešķirts pēc formulas $\frac{P52_E}{P52} \times 20$, kur "P52_E" ir pa elektronisko kanālu pārskata gadā pakalpojumu pieteikšanās skaits, "P52" ir kopējais pakalpojumu pieteikšanās gadījumu skaits pārskata gadā un "20" ir maksimālais punktu skaits par šo rādītāju.

Jāatceras, ka ne visi jautājumi, kas tika uzdoti Integrētā Publisko pakalpojumu sniegšanas un galalietotāju vajadzību monitoringa Latvijas pašvaldību vērtējumā, ir iekļauti E-indekss aprēķinos. (jautājumiem, kas nepiedalās E-indekss 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 pašvaldības un konkrētas tēmas ietvaros tiek saskaitīti kopā. Šādi tiek aprēķināts pašvaldību E-indekss šādām tēmām:

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

Lai iegūtu **pašvaldības līmeņa** rādītāju, katru tēmu pašvaldības ietvaros tiek attiecīgi svērti. Normālos gadījumos svērti izskatās šādi:

- Saziņa ar sabiedrību un līdzdalība – 22%
- Klientu apkalpošana un atbalsts – 19%
- Atvērto datu pieejamība – 15%

- Pakalpojumu nodrošināšana – 26%
- Pašvaldības iekšējo procesu efektivitātes rādītāji – 18%

Pilnā dinamiskās svēršanas tabula ir atrodama interaktīvo rezultātu tabulā lapā ar nosaukumu “E-indeksa īpatsvars pa E-indeksa sadaļām”.

6.12. Jautājumu punktu piešķiršanas metodika

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

6.13. Interaktīvās rezultātu tabulas

Interaktīva rezultātu tabula ir publiski pieejama katram interesentam [PowerBI modeli](#)²².

²² <https://rebrand.ly/eindekss-2019>