

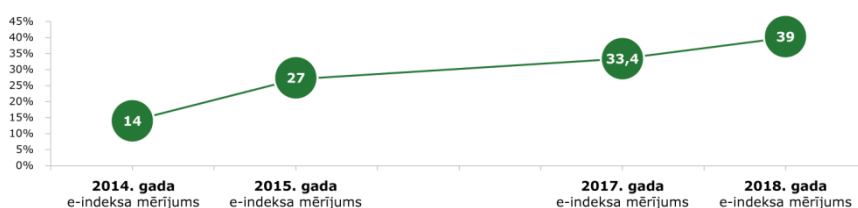
## FAKTU LAPA: Latvijas valsts iestāžu e-indeks 2018

E-indeksa vērtējumu veido **pašvērtējuma anketas**, **ekspertu vērtējums** un **automātisko vērtējumu anketas**. E-indeksā piedalījās 92 iestādes.

### Rezultāti

#### Dokumenti\* (e-dokumentu skaits turpina pieaugt)

- ✓ Kopējais nosūtīto un saņemto dokumentu skaits ministrijās un iestādēs – 4,61 milj. dokumentu. No tiem elektroniski – 1,82 miljoni.
- ✓ E-dokumentu īpatsvara (elektronisko dokumentu daļa starp visiem dokumentiem) pieaugums e-indeksa mērījumu periodā:



**Iestādes, kurās elektronisko dokumentu īpatsvars pārsniedz 85%** - Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests, Pārresoru koordinācijas centrs, Maksātspējas administrācija, Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija.

#### Pakalpojumi\*

- ✓ Iestādes kopā norādījušas uz 157 miljoniem pakalpojumu pieteikumu un 156 miljoniem rezultātu saņemšanas gadījumiem 2017. gadā.
- ✓ Vidējais valsts pārvaldes pakalpojumu elektronizācijas līmenis (e-pakalpojumu īpatsvars no visiem pakalpojumiem) ir 43,7 %.
- ✓ Iedzīvotāju primāri pakalpojumiem piesakās elektroniski (56%), otrs populārākais kanāls ir pieteikšanās klātienē (15,8 %, kas ir par 14,1 % mazāk nekā 2016. gadā).
- ✓ Pakalpojumu elektronizācijas līmenis virs 95% ir Iepirkumu uzraudzības birojam, Iekšlietu ministrijas Informācijas centram, Dabas aizsardzības pārvaldei un Tiesu administrācijai.
- ✓ Populārākie pieteikti un saņemtie e-pakalpojumi 2017. gadā:
  - ✓ IM Informācijas centrs "Ziņu sniegšana tiešsaistē no valsts IS "Sodu reģistrs" un "Integrētā iekšlietu IS"
  - ✓ VID "paziņojums par fiziskajām personām izmaksājamām summām"
  - ✓ NVA "NVA CV/Vakanču portāls"
  - ✓ IUB "Informācija par publiskajiem iepirkumiem"
  - ✓ CSP "Oficiālā statistika"

\*Dati par 2017. gadu

#### Iestāžu tīmekļa vietņu atbilstība un sociālie tīkli

- ✓ Teju puse (48%) no vērtētajām tīmekļa vietnēm uzrādījušas augstu vai vidēji augstu atbilstību starptautiskajam tīmekļa pieejamības standartam (WCAG 2.0 AA līmenim), kas raksturo to draudzīgumu cilvēkiem ar īpašām vajadzībām.
- ✓ Iestādes ar visaugstāko tīmekļa vietnes atbilstību ir VAS "Elektroniskie sakari", Izglītības kvalitātes valsts dienests, Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde, VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija", Valsts darba inspekcija, Valsts izglītības satura centrs, Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija, Valsts tiesu ekspertīžu birojs, Valsts zemes dienests.

- ✓ Ievērojami pieaugusi iestāžu klātesamība populārākajos sociālajos tīklos, it īpaši *Facebook* (2017. gadā 38% iestāžu, 2018. gadā – 65%)
- ✓ Aptuveni 90% no iestādēm ar *Facebook* kontu, veic regulāru satura atjaunošanu

#### Atvērtie dati

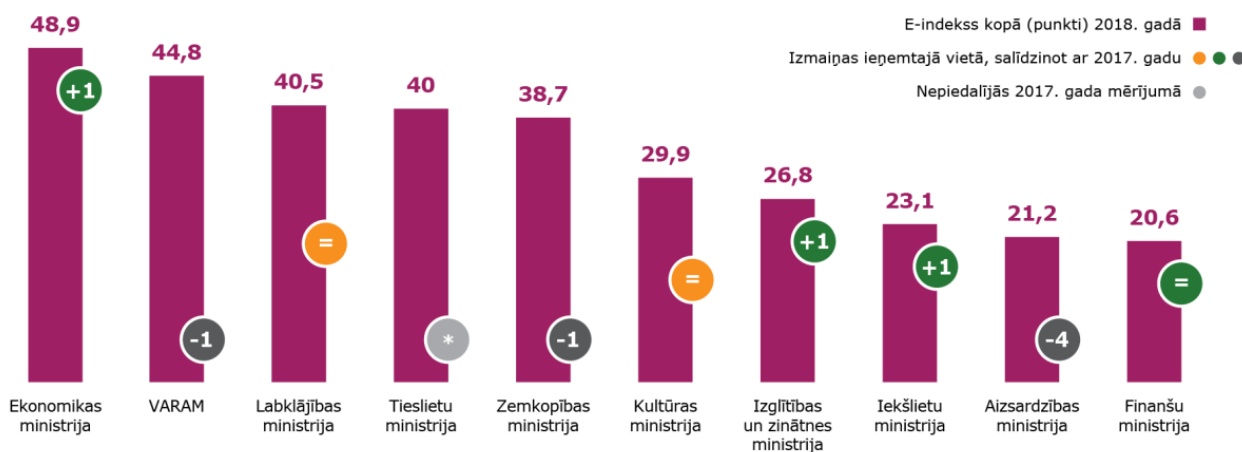
- ✓ Valsts Atvērto datu portālā *data.gov.lv* pieejamas 147 datu kopas
- ✓ Iestādes arvien aktīvāk atver datus un veicina to izmantošanu (50% iestāžu pieejamas atvērto datu kopas, 2017. gadā - 38%)
- ✓ Teju puse (45%) iestāžu norāda uz ieguvumiem no atvērto datu aktivitātēm 2018. gada laikā:
  - ✓ Brīvi pieejama informācija pētniekiem un studentiem
  - ✓ Sabiedrības informētības un izpratnes veicināšana
  - ✓ Publikācijām masu medijos
  - ✓ Datu atspoguļošanas kultūras veicināšanu

#### Pieaugošs fokuss uz lietotājiem un pakalpojumu kvalitāti

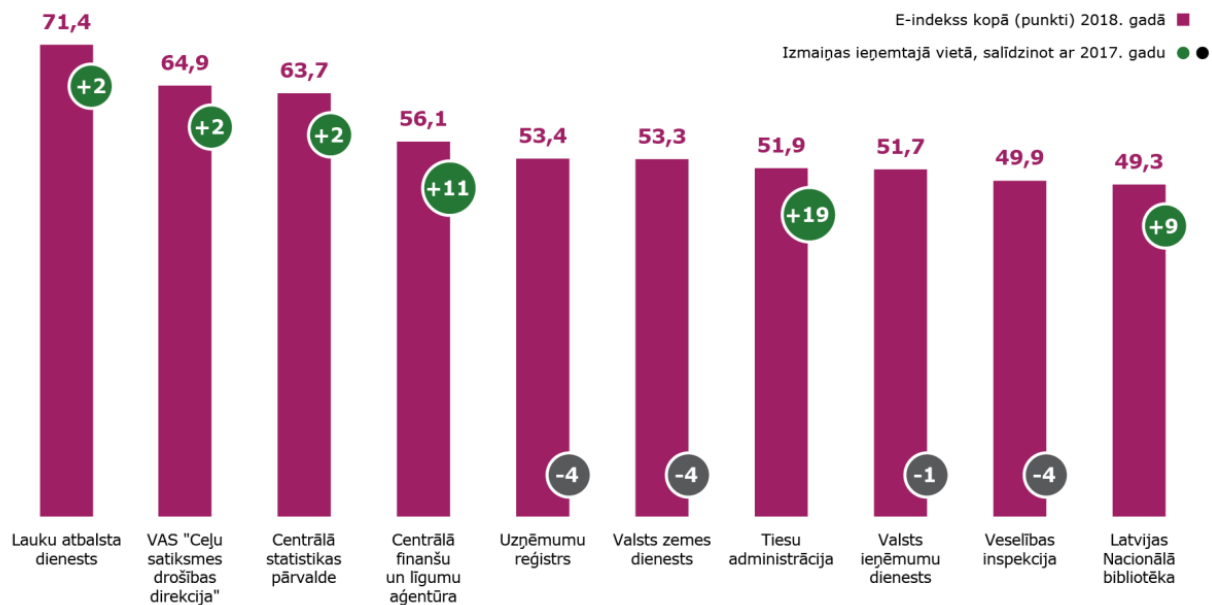
- ✓ Proaktīvi risinājumi pakalpojumu sniegšanas jomā:
  - ✓ Atgādinājums tālrunī vai e-pastā – 41%
  - ✓ Paziņošana par pakalpojumiem, kas saistīti ar dzīves situāciju – 20%
  - ✓ Atgādinājumi iestādes pašapkalpošanās vietnē – 11%
- ✓ Iestādēs, kurās ir klientu apkalpošanas centri:
  - ✓ 85% iestāžu ir darbinieki, kuri sniedz praktisku palīdzību iestādes e-pakalpojumu izmantošanai
  - ✓ 36% iestāžu ir pieejams dators ar iespēju klientiem pieteikt/saņemt e-pakalpojumus

#### E-indeksa 2018. gada mērījuma labākie:

##### Ministrijas



## Iestādes



Pilni „Latvijas e-indeksa” mērījumu rezultāti lejuplādējami: <https://www.eindekss.lv/lv/6-rezultati>

Interaktīvas e-indeksa rezultātu tabulas pieejamas: <https://rebrand.ly/eindekss2018>

[www.twitter.com/eindekss](https://www.twitter.com/eindekss)

[www.facebook.com/Latvijaseindekss](https://www.facebook.com/Latvijaseindekss)

[www.draugiem.lv/latvijaseindekss](https://www.draugiem.lv/latvijaseindekss)

[www.eindekss.lv](https://www.eindekss.lv)