

## VARAM: 2015. gads bija pagrieziena punkts valsts e-pakalpojumu lietošanā

Līdz ar 2015. gadu noslēdzas Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas (VARAM) īstenotā pirmā vērienīgā e-pakalpojumu popularizēšanas kampaņa, kas sekmējusi iedzīvotāju attieksmes maiņu un veicinājusi e-pakalpojumu izmantošanu. Jau 4 no 10 iedzīvotājiem dod priekšroku saziņai ar valsti internetā.

“Viens no svarīgākajiem ministrijas uzdevumiem šogad bija iedrošināt iedzīvotājus izvēlēties e-pakalpojumus kā ērtāko un ātrāko saziņas veidu ar valsti. Ar teicamu valsts pārvaldes iestāžu sadarbību tas ir izdevies. Taču mēs neapstāsimies pie jau sasniegtā un tuvāko gadu laikā panāksim, ka iedzīvotājiem būs pieejami jauni e-pakalpojumi un e-iespējas – ieviesīsim Latvijā oficiālo elektronisko adresi. Savukārt Latvijas eID karti varēs izmantot Eiropas Savienības valstu e-pakalpojumu saņemšanai,” uzsver Kaspars Gerhards, vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrs.

### Valsts e-pakalpojumi tuvojas privāto popularitātei

2015. gadā par 9% mazinājušās bailes kļūstties izmantojot e-pakalpojumus (samazinoties līdz 74%). Par tikpat procentpunktiem mainījusies izvēle par labu pakalpojumiem saņemt elektroniski, nevis klātienē (sasniežot 39%). Lai noskaidrotu, vai valsts un pašvaldību e-pakalpojumu lietotāji tos ieteiktu arī saviem draugiem un paziņām, tika izmantota Net Promoter Score (NPS) metode. Vērtējumam tika izmantota skala no 0 līdz 10, kur 0 nozīmē, ka “noteikti neieteiktu”, bet 10 – “noteikti ieteiktu”. Tā atklāja, ka valsts un pašvaldību e-pakalpojumu NPS ir 8,4, kas uzskatāms par ļoti pozitīvu rādītāju.

Jebkādus e-pakalpojumus, tostarp privātā sektora, ir lietojuši 69%, turklāt no tiem valsts e-pakalpojumus ir izmantojuši jau 59% (2014. gada decembrī – 53%). Lietotāji ar e-pakalpojumiem ir apmierinātāki nekā ar klātienē, augstāko novērtējumu piešķirot Ceļu satiksmes drošības direkcijas e-pakalpojumiem. Valsts ieņēmumu dienesta e-pakalpojumi ir populārākie, un to izmantošana par 3,5% apsteigusi saņemšanu klātienē, tādējādi iezīmējot nozīmīgu pagrieziena punktu iedzīvotāju saziņas veidā ar valsti.

### “ē!” arī turpmāk būs e-pakalpojumu simbols

E-pārvaldes integrētajā informatīvajā kampaņā “Valsts ir internetā” radītā e-pakalpojumu atpazīstamības zīme – rūtainais “ē!” burts – 35% respondentu asociējas ar valsts e-pakalpojumiem. Tas arī turpmāk popularizēs e-pakalpojumus, un VARAM aicina iedzīvotājus pakalpojumus saņemt elektroniski, savukārt iestādes – turpināt veļtīt uzmanību klientu apmācībām, jo praktiska palīdzība ir efektīvākais risinājums, kā iepazīstināt ar e-pakalpojumu iespējām un priekšrocībām.

VARAM atgādina, ka datori ar piekļuvi internetam ir pieejami Valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros un vairāk nekā 800 publiskajās bibliotēkās. “Pašvaldību publiskajās bibliotēkās ir bez maksas pieejami gan datori un interneta pieslēgums, gan e-paraksta viedkaršu lasītājs, kas nodrošina iespēju mums katram sev tuvākajā bibliotēkā nosūtīt dokumentus ar drošu elektronisko parakstu vai lietot e-pakalpojumus. Bibliotēkai ir vēl tā priekšrocība, ka līdzās ir zinoši un prasmīgi bibliotekāri, kuri labprāt konsultēs e-pakalpojumu lietošanā,” skaidro Armands Magone, Kultūras informācijas sistēmu centra direktors.

### Simtiem iespēju sazināties ar valsti internetā

Šobrīd jau katrs otrais valsts pakalpojums ir pieejams elektroniski. Elektroniskos pakalpojumus var saņemt portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv), iestāžu tīmekļu vietnēs un arī uz iestādes



Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ!

oficiālo e-pasta adresi nosūtot ar drošu elektronisko parakstu parakstītu veidlapu vai iesniegumu. Valsts e-pakalpojumu lietošanai nepieciešams tikai dators un interneta pieslēgums, bet, lai izmantotu tos e-pakalpojumus, kam nepieciešama lietotāja identificēšana, var izmantot internetbanku datus vai eID karti, ko izsniedz Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde.

*VARAM sadarbībā ar SIA "Aptauju Centrs" divas reizes gadā veic aptauju "Sabiedriskās domas izvērtējums par e-pakalpojumu pielietojumu". Jaunākā aptauja ir veikta 2015. gada rudenī, tiešajās intervijās visā Latvijā piedaloties 1004 respondentiem vecumā no 18 līdz 74 gadiem.*

---

E-pārvaldes integrēto informatīvo kampaņu „Valsts ir internetā” īsteno Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija ar mērķi informēt par vairāk nekā 300 valsts un pašvaldību e-pakalpojumiem, un mudinātu sabiedrību izvēlēties e-pakalpojumus kā primāro saziņas veidu ar valsti.

Projekts ir saņēmis Eiropas Savienības fondu tehniskās palīdzības projekta Nr. VSID/TP/CFLA/11/19 „Atbalsts Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas pārziņā esošo Eiropas Savienības fondu aktivitāšu prioritāšu mērķu sasniegšanas nodrošināšanai” finansējumu.

**Papildu informācijai:**

Elīna Kalniņa

Kampaņas „Valsts ir internetā” koordinatore

T. 22018527, e-pasts: [elina.kalnina@ka.lv](mailto:elina.kalnina@ka.lv), [info@ka.lv](mailto:info@ka.lv)



Vides aizsardzības un  
reģionālās attīstības  
ministrija

**IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ!**

Projekts ir saņēmis Eiropas Savienības fondu tehniskās palīdzības projekta Nr. VSID/TP/CFLA/11/19 „Atbalsts Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas pārziņā esošo Eiropas Savienības fondu aktivitāšu prioritāšu mērķu sasniegšanas nodrošināšanai” finansējumu