**versija latviešu valodā, 2012.gada decembris**

## Pielikums A –Prioritāšu apraksts

**Šajā pielikumā ir īss to prioritāšu apraksts, kas noteiktas Pašnovērtējuma instrumentā. Šīs prioritātes tiek apskatītas Vispārējā DLA metodoloģijā (*„Informācijas sabiedrības attīstības procesa veicināšanas metodoloģija un tās ietekme uz reģionālajām politikām”* (turpmāk tekstā- Digital Local Agenda, DLA) apskatītajā ieviešanas secībā. (metodoloģija apskatīta dokumentā *DLA\_General\_Format.doc)***

Turpmāk tekstā tiek lietoti jēdzieni:

***BackOffice*** - programmatūras un aparatūras, citu resursu, arī procedūru kopums, kas nodrošina iestādes, organizācijas iekšējo darbību un ar ko saskaras institūcijas darbinieki.

***FrontOffice*** - programmatūras un aparatūras, citu resursu, arī procedūru kopums, kas nodrošina iestādes, organizācijas ārējo darbību un ar ko saskaras institūcijas apmeklētāji un pakalpojumu izmantotāji

**1.2.3.1 Pamatprioritātes**

Šis prioritāšu tips ir pamatprioritāšu grupa IKT kompetenču attīstībai katrā reģionā. Pamatprioritātes var izdalīt kā *FrontOffice* un *BackOffice* prioritātes*.*

Novērtēšanas faktori / jautājumi atrodami zem katras prioritātes (tabulas pēdējā daļa).

1. **Biroju automatizācija un iekšējo datu bāzu izveidošana**

|  |  |
| --- | --- |
| **Apraksts** | Biroju automatizācija kā prioritāte ir tikai sākotnējs nosacījums ceļā uz informācijas sabiedrību, tā ir nepieciešama iedzīvotāju un uzņēmēju piekļuves uzlabošanai sabiedriski nozīmīgiem dokumentiem, tā dara iespējamu pamatpakalpojumu vienkāršu lietošanu, nodrošinot piekļuvi elektroniskās administrācijas procesiem.  Viens no būtiskiem ārējiem priekšnoteikumiem administratīvo pakalpojumu vienkāršošanai un elektroniskās pārvaldes ieviešanai ir noteikts biroju datorizācijas līmenis tāpat kā atbilstošu datu bāzu pieejamība, kas vienkārši nozīmē nepārtrauktu IT iekārtu un programmu uzlabošanu pašvaldību birojos.  Pēc definīcijas, elektroniskā administrācija ir pašvaldību lietu pārvalde ar elektroniskiem līdzekļiem, kas iekļauj ieejošās un iznākošās informācijas apstrādi, pievēršot īpašu uzmanību formālajam un kontekstuālajam aspektiem.  Tā var tikt raksturota ar noteiktu darba procesu skaitu, kas seko viens aiz otra vertikālā hierarhijā. Tomēr jāuzsver, ka elektroniskā administrācija nav atkarīga tikai no piemērotas IT infrastruktūras, tās efektīvai realizācijai ir nepieciešama sekojošu apstākļu nodrošināšana (papildus apstākļi var arī uzrādīties kā prioritātes):  - Juridiskās vides izveidošana elektroniskajai administrācijai (likumam jābūt formulētam tā, lai tas darītu iespējamu elektroniskās administrācijas izveidošanu jebkurā gadījumā, citiem vārdiem, likumdošanai jānovērš iespēja pašvaldībām izslēgt elektronisko administrāciju no lēmumu pieņemšanas mehānisma. Piemēram, miršanas apliecību izsniegšana elektroniski likumā vispār var būt atļauta, bet tam nav nozīmes, ja cits likums vai lēmums atļauj pašvaldības administrācijai norobežoties no šī dokumenta.  - Rūpīga izvērtēšana, kuras pašvaldības aktivitātes un pakalpojumi var tikt sniegti vai piedāvāti, izmantojot IKT tehnoloģijas, vai, drīzāk, kādas ierīces var tikt lietotas šādam nolūkam. |
| **Svarīgums** | Informācijas uzglabāšana ir viena no lielākajām publiskās administrācijas problēmām, jo administratīvo uzdevumu veikšana nav iespējama bez iedzīvotāju, organizāciju, uzņēmējdarbības reģistrācijas, dabas un apbūvētās infrastruktūras uzskaites. Eksistē daudz un dažādi reģistri, tie var tikt sadalīti grupās pēc sekojošiem aspektiem.  Pamatojoties uz juridiskām pazīmēm, mēs varam nošķirt:   * Reģistrus ar konstitutīvu efektu, kur kādas tiesības var izveidot, mainīt vai izbeigt (piemēram, īpašumu reģistri); * Reģistri ar deklaratīvu efektu, kur netiek izveidotas vai mainītas kādas tiesības, tā vietā pastāv vienreizējas deklarācijas (piemēram, dzimšanas apliecības); * Reģistrus var iedalīt arī pēc to priekšmeta: * Personas datu reģistri; * Aktīvu reģistri (piemēram, nekustamie īpašumu, automašīnas, komunālā saimniecība, u.c.); * Intelektuālā īpašuma reģistri (piemēram, patenti, izgudrojumi, u.c.) * Likumdošanas arhīvi (piemēram, likumu krājumi, likumu projekti).   Pamatojoties uz administrāciju veidu:   * Publiskās administrācijas reģistri (piemēram, īpašuma reģistri valsts īpašuma pārvaldē); * Nacionālie reģistri; * Nozaru un funkcionālās informācijas sistēmas; * Valsts Statistikas pārvaldes informācijas sistēma; * Pašvaldību reģistri (tādi kā pašvaldības īpašumu reģistri); * Jaukti reģistri (piemēram, personas informācijas un pastāvīgās dzīvesvietas reģistri); * Tiesu reģistri (piemēram, uzņēmējdarbības reģistri). * Pēc autentifikācijas jēdzieniem: * Publiskie reģistri: reģistri, ko pieprasa likums, tajos iekļauto informāciju jebkurai personai jāuzskata par autoritatīvu, ja nav pierādīts pretējais (piemēram, zemes reģistri); * Slēgtie reģistri: reģistri, ko uztur attiecīgā sabiedriskā administrācija vai vietējā pašvaldība, lielākoties sava administratīvā darba vienkāršošanai . |
| **Novērtējamie faktori/ jautājumi**  1.prioritātes novērtēšanas faktori: | \* Vai centralizēti serveros glabāti dati ir pieejami no lokālā datortīkla LAN?  \* Kādus pakalpojumus Jūs piedāvājat tiešsaistē?  \* Cik lielu daļu procentuāli sastāda digitālās informācijas un dokumentu plūsma sabiedriskajā administrācijā?  \* Vai Jūs lietojat kādu tīmeklī izvietotu datu apstrādes dienestu?  \* Vai Jūs piedāvājat ģeogrāfisko datu informācijas sistēmu tīmeklī? |

1. **Tīkla drošības plāns**

|  |  |
| --- | --- |
| **Apraksts** | Datortīklu jomā tīklu drošība sastāv no nodrošinājuma un politikām, ko pieņēmis datortīklu administrators lai novērstu un uzraudzītu neatļautu piekļuvi, ļaunprātīgu datu un tīkla resursu izmantošanu, modificēšanu, piešķirot atļaujas vai noliedzot piekļuvi datortīklam un datortīkla resursiem. Tīkla drošība ir piekļuves datiem autorizācija datortīklā, ko kontrolē datortīkla administrators. Lietotājiem tiek piešķirts ID un parole, kas atļauj piekļūt informācijai un programmām savu tiesību ietvaros. Tīkla drošības jēdziens aptver dažādus datortīklus, publiskos un privātos, kas tiek izmantoti ikdienas darbā, veicot datu apmaiņu un saziņu starp uzņēmējiem, valdības aģentūrām un privātpersonām. Tā, kā jau tās nosaukums izsaka, aizsargā tīklu, pārrauga tīklā veicamās darbības. |
| **Svarīgums** | Datortīkla drošība ir būtiska, lai novērstu datu noplūdi ļaunprātīgai izmantošanai. Ja datortīkla drošība nav nodrošināta, var rasties vairāki potenciāli riski. Piemēram, daži no tiem:   * **Konfidencialitātes pārkāpumi:** Katrā uzņēmējdarbībā būs noteikta svarīga informācija, ko uzņēmējs vēlēsies saglabāt privātu un slēpt no konkurentiem. * **Datu iznīcināšana:** Dati ir ļoti vērtīga prece privātpersonām tāpat kā uzņēmumiem. Zīmīgi, ka datu dublēšanas tehnoloģijas šodien atļauj vienkārši izplatīt nozīmīgus datus. Tāpat datu iznīcināšana var nodarīt neatsveramu zaudējumu. * **Manipulācija ar datiem:** Kļūdas sistēmā var būt viegli atklājamas, daži hakeri cenšas tās izmantot, lai iegūtu papildus punktus savām prasmēm. Tomēr, manipulācijas ar datiem, to viltošanas draudi ir daudz lielāka problēma. Datu vērtības var tikt mainītas un, lai arī tā vizuāli neizskatās nopietna problēma, tomēr, piemēram, finanšu informācijā tas uzreiz redzami izpaužas. |
| **Novērtējamie faktori/ jautājumi**  2.prioritātes novērtēšanas faktori: | \* Vai Jūsu organizācijai ir IKT attīstības plāns??  \* Kad IKT attīstības plāns pieņemts un cik bieži tas tiek pārskatīts?  \* Drošības jautājumi un ugunsmūris?  \* Cik lielā mērā jūsu organizācija izmanto jebkāda veida mākoņdatošanas pakalpojumus?  \* Cik bieži ir problēmas, kas saistītas ar datu noplūdi vai datu zaudējumiem un citiem drošības jautājumiem? |

1. **Tīmekļa lapas izveide**

|  |  |
| --- | --- |
| **Apraksts** | Valdības informāciju un pakalpojumus tīmeklī parasti nodrošina dažādas organizācijas kā atsevišķas tīmekļa lapas, datu bāzes, pakalpojumus, u.c. atšķirīgās WEB adresēs. Tas rada neērtības gala lietotājiem. Vispirms, atbilstošas informācijas atrašana ir sarežģīta, jo nepieciešamas zināt administratīvās organizācijas nosaukumu, kas to piedāvā. Otrkārt, informācijai un pakalpojumiem bieži nepieciešama satura apkopošana no vairākām informācijas sniedzējiem, kas ir grūti, ja neviendabīgu saturu nodrošina vairākas neatkarīgas tīmekļa vietnes. Piemēram, ja ir piedzimis bērns, informāciju, kas attiecas uz ģimeni, nodrošina veselības aprūpes organizācijas, sociāļās organizācijas, baznīca, administratīvā pārvalde un citas. Portāli mēģina atvieglot šo problēmu, apkopojot saturu no dažādām organizācijām vienā tīmekļa vietnē, organizējot to atbilstoši klienta prasībām pēc informācijas.  Tradicionāli „portāls” apzīmē vārtus, durvis, ieeju. Pasaules tīmekļa kontekstā tas ir nākošais solis digitālās kultūras attīstībā. Tīmekļa lapas nav vairs tikai pilnīgi pašpietiekamas, bet atļauj personalizāciju, darbplūsmu, paziņojumus, zināšanu pārvaldi un kopdarbību, infrastruktūras funkcionalitāti, informācijas integritāti un lietojumprogrammas. Portāla ideja ir savākt informāciju no atšķirīgiem avotiem un izveidot vienas pieturas tīmekļa vietni piekļuvei informācijai- kategorizētai (sadalīta pa tēmām) un personalizētai. Tas ir gandrīz kā personalizēts satura filtrs tīmeklī. Portāli bieži vien ir pirmā lapa, ko ielādē tīmekļa pārlūkprogramma, kad lietotājs pieslēdzas tīmeklim vai izvēlas no grāmatzīmēm. Kā papildus vērtību tie piedāvā meklēšanas pakalpojumus, kas bāzējas uz „klasisko” tīmekļa meklētājdienestu iespējām: labi trenētu palīgu, kas zina kur meklēt un atrast, labi apgādātu laikrakstu kiosku, kurā ir pieejama jaunākā informācija uz apmeklētāja personālajiem pieprasījumiem; bezmaksas saziņas iespējas, tādas kā e- pasts un diskusijas. Tādejādi, tradicionāli virtuāli ceļrāži- meklēšanas dienesti, pārtop ieejas zālēs, vārtejās uz Internet, viegli lietojamiem vienas pieturas punktiem ikdienas tīmekļa pārlūkošanā. Portāla idejas vēlme: tīmekļa pārlūkotājs uzsāk savu ceļojumu tīmeklī modernā gaitenī un atrod vēlamo veļu atpakaļ uz sākuma punktu bez lielām grūtībām. |
| **Svarīgums** | Tīmekļa vietnes izveidošanas nozīmīgumu nedrīkst ignorēt. Vietējās pašvaldības piedāvā lielu skaitu sabiedrisku labumu un pakalpojumu, iekļaujot izglītību, sabiedrisko drošību, infrastruktūru un sabiedriskos pakalpojumus. Daudziem no šiem pakalpojumiem ir uz tīmekļa tehnoloģijām bāzētas sastāvdaļas ar mērķi piedāvāt vienas pieturas sabiedrisko pakalpojumu portālus. Vietējo pašvaldību tīmekļa portāliem pievērsta mazāka uzmanība e- pārvaldes aprakstos, bet tiem ir dažas lielākās problēmas. Piemēram, sabiedriskie pakalpojumi ir komplicēti un var iegūt lielāku efektivitāti pareizi izstrādātos un integrētos tīmekļa portālos.  Sabiedriskajai administrācijai un vietējām pašvaldībām ir nepieciešams izveidot un uzturēt tematiskos portālus. Šiem portāliem jāatbilst sekojošām pamatprasībām:   * viegla piekļuve; * uz apmeklētāju orientēta, lietotājam draudzīga grafiskā saskarne; * skaidrība, vienkāršība; * tematiski strukturētas iespējas; * ticama, atjaunināta informācija un pakalpojumi- vietējo pašvaldību gadījumā atbilstoši sekojošām pamatprasībām: * informācija par dzīvesvietām, dzīvesvietu tirgus; * informācija par vietējās pašvaldības un saistītām institūcijām un vietējās pašvaldības aģentūrām; * jāsatur iespēja izmantot elektroniskos administratīvos pakalpojumus; * uzņēmējdarbības, komerciālā, sabiedriskā un cita informācija; * darbība bez kļūdām, ātra; * satura pārvalde, pamatojoties uz monitoringu un lietotāju izvēles analīzi; * datu drošība, personas datu aizsardzība; * satura nodrošināšana vairākās valodās (tūrismam, nacionālajām minoritātēm, sadraudzības pilsētām); * saderība ar W3C WAI rekomendācijām iekļautības kontekstā. |
| **Novērtējamie faktori/ jautājumi**  3.prioritātes novērtēšanas faktori: | \* Cik daudz ir apmeklētāju pašvaldības tīmekļa lapai salīdzinājumā ar iedzīvotāju skaitu pašvaldībā?  \* Cik liels ir tiešsaistes pakalpojumu lietojums procentuāli no pašvaldībā dzīvojošo skaita?  \* Cik bieži tiek atjaunināta tīmekļa lapa un tiešsaistes pakalpojumi?  \* Vai ir persona vai personas, kuru pienākumos ietilpst rūpēties par tiešsaistes pakalpojumiem? |

1. **Sabiedrisko dokumentu pārskatāmība un administratīvais caurspīdīgums**

|  |  |
| --- | --- |
| **Apraksts** | Tā kā pastāv saikne starp caurspīdīgumu un atbildību, piekļuve pārvaldes informācijai ir pastāvīgu rūpju objekts iedzīvotājiem. Tas ir vislabāk redzams vietējās pašvaldībās, jo tā ir tuva iedzīvotājiem un pakalpojumu sniegšanas pienākumi nav koncentrēti lokālā līmenī. IKT izmantošana vietējās pašvaldībās kļūst aizvien plašāka un plašāka. Taču iespējamie ieguvumi no IKT ieviešanas vietējās pašvaldībās sniedzas tālāk nekā efektivitātes, lietderības un ekonomijas veicināšana. IKT var veicināt sabiedrības uzticību un līdzdalību, tādējādi uzlabojot vietējās demokrātijas kvalitāti.  Demokrātiskās valstīs pilsoņu piekļūšanu informācijai garantē likums, un, ja šīs tiesības ir apdraudētas, tie var griezties īpašās pārvaldes iestādēs, lai nodrošinātu piekļuvi. Taču šīm tiesībām ir maza nozīme, ja sabiedriskā sektora institūcijas neatvieglo faktisku piekļuvi attiecīgajai informācijai, tas ir valsts iestādes ne tikai ievēro obligātās informācijas atklāšanu saskaņā ar likumu, bet galvenokārt to izdara tā, lai veicinātu šīs informācijas izmantošanu no iedzīvotāju puses. Informācija jābūt pietiekamai, lai pilsoņi varētu zināt, kur un cik daudz finanšu līdzekļu tiek piešķirti, un kā tos izmanto, (lēmumu pieņemšanas process). IKT izmantošanas fokuss vēršams kā līdzeklis budžeta un finansu informācijas izplatīšanai. Ar Interneta izplatību centrālajām un vietējām pašvaldībām kļuva daudz vieglāk padarīt informāciju sabiedriski pieejamāku un uzlabot atbildību. Tomēr jāatzīmē, ka pašvaldībām ir būtiski ieguldījumi pakalpojumu sniegšanā Internet tīklā, izplatot vispārēju un reklāmas informāciju, vienlaikus atmetot Interneta nozīmi kā rīka iedzīvotāju informēšanai saistībā ar ekonomisko un finansiālo administrāciju. Galvenais mērķis ir pilnvērtīgā IKT izmantošanā, lai nodrošinātu savlaicīgu, precīzu un viegli izmantojamu informāciju iedzīvotājiem un citiem labuma guvējiem, tādejādi sasniedzot galamērķi uzticības veicināšanā vietējām pašvaldībām. Ir bijuši centieni „atvērt” valsts institūcijas, sniedzot vairāk informācijas iedzīvotājiem, bet šī informācija joprojām ir sadrumstalota, bieži vien nav sekojošai analīzei piemērotākajā formātā, un dažkārt nav saistīta ar budžeta sagatavošanu un valsts izdevumiem. |
| **Svarīgums** | Sekojošas priekšrocības gan vietējām pašvaldībām, gan vietējiem iedzīvotājiem var tikt sasniegtas pastiprinot caurspīdīgumu:  **Vispusība** – Vietējās pašvaldības piedāvā visaptverošāku, plašāku un informāciju par izdevumiem, iekļaujot līgumus un subsīdijas ar privāto sektoru.  **Minimālas barjeras vai aizkavēšanās** – Atklājiet visus izdevumus- lielus un mazus, tiešos un netiešos, regulāri atjaunojot informāciju.  **Vietējā jurisdikcija un iestādes** – Atklājiet visu vietējās pašvaldības aģentūru un institūciju izdevumus, ieskaitot neatkarīgās iestādes.  **Līgumi** – Atklājiet detalizētu informāciju par katru vietējās pašvaldības līgumu, norādot tā mērķi un efektivitāti, kā arī apakšuzņēmēju izdevumus..  **Subsīdijas** - Atklājiet detalizētu informāciju, iekļaujot mērķi un iznākumu katrai subsīdijai. Izstrādājiet vienotu ekonomiskās attīstības budžetu, lai koordinētu informāciju par dažādām programmām. Iestrādājiet automātisku mehānismu subsīdiju atgūšanai, ja saņēmējs nav izpildījis apsolīto.  **Viena pietura** – Vietējās pašvaldības piedāvā vienu centrālo tīmekļa vietni, kur iedzīvotāji var sameklēt visus izdevumus. Atklātības likumi paredz nodrošināt informāciju par valdības izdevumiem, ja vien iedzīvotāji zina, kur tos meklēt. Bet iedzīvotājiem jāpiekļūst neskaitāmām tīmekļa lapām, jāgriežas dažādu aģentūru birojos, jāizlasa biezi ziņojumi, jāveic formāli informācijas pieprasījumi un jāizprot sarežģītas birokrātiskas struktūras, lai konstatētu kas ir un kas nav iekļauts.  **Viena klikšķa attālumā** – Komerciālie Internet pakalpojumu sniedzēji zina, ka daži lieki peles klikšķi visticamāk, attālinās lietotājus no to mērķa. Vietējām pašvaldībām jāpiedāvā gan plaši pārlūkojamas, vispār saprotamas kategorijas gan meklēšana pēc noteikta atslēgvārda valdības izdevumu pārlūkošanai. |
| **Novērtējamie faktori/ jautājumi**  4.prioritātes novērtēšanas faktori: | \* Kurus no pakalpojumiem Jūs piedāvājat tiešsaistē?  \* Novērtējiet procentuāli, kādus pakalpojumus Jūs nodrošināt?  \* Kāds ir tīmekļa mājas lapas un tiešsaistes pakalpojumu atjaunināšanas intervāls?  \* Cik daudz Web 2.0 rīku Jūs lietojat pašvaldības darbā?  \* Vai Jūs piedāvājat ģeogrāfisko datu informācijas sistēmu tīmeklī? |

1. **Citu institūciju digitālās attīstības aptauja un iespējamā sadarbība**

|  |  |
| --- | --- |
| **Apraksts** | Lai izstrādātu IKT attīstības stratēģiju, vietējām pašvaldībām jāņem vērā sekojoši aspekti:   * Attiecību līmeņa paaugstināšana ar citām institūcijām, lai pastiprinātu procesu digitalizāciju, * Sasniedzot augstākus digitalizācijas līmeņus, jāpanāk citu institūciju nonākšana vairāk vai mazāk tādā pašā līmenī, * Saikne ar iestādēm, municipalitātēm, vietējām pašvaldībām, valsts institūcijām, kas iepriekš darbojās izolēti. |
| **Svarīgums** | Ikdienas darbībā vietējās pašvaldības var tikt iesaistītas sekojošās aktivitātēs kopā ar citām institūcijām:   * **Konsultācijas ar valsts iestādēm** kas veic līdzīgus pienākumus, informācijas koplietošana, kooperācija, valstisko procedūru koordinācija, pieredzes apmaiņa, kopīga rezolūciju un citu oficiālu dokumentu ar līdzīgu saturu sagatavošana. * **Konsultācijas ar centrālajām valsts iestādēm**, vadlīniju pieprasījumi, nodrošināšana ar datiem, statistikas datu piegāde, datu savākšanas iespējas došana vai procedūru monitorings. * **Kontaktu uzturēšana ar citām administrācijām** jautājumos, kas attiecas uz vietējo pašvaldību darbību un pārvaldi (nodokļu deklarācijas, oficiālu atļauju pieprasījumi, oficiāli paziņojumi, u.c.) |
| **Novērtējamie faktori/ jautājumi**  5.prioritātes novērtēšanas faktori: | \* Vai Jūsu organizācijai ir IKT attīstības plāns?  \* Vai eksistē monitoringa un novērtēšanas shēma attiecībā uz IKT attīstības plānu?  \* Cik daudz no pašvaldības piedāvātajiem pakalpojumiem izstrādāti ārpus pašvaldības?  \* Vai Jūs veicat savu sadarbības partneru „digitālā līmeņa” aptauju? |

1. **Intranet izveide- datortīkls, kas izmanto Internet tehnoloģijas un protokolus drošai organizācijas jebkuras informācijas daļas koplietošanai.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Apraksts** | Saskaņā ar vispārpieņemto definīciju, Intranet ir datortīkls, kas izmanto Internet tehnoloģijas un protokolus, lai koplietotu jebkuru daļu no organizācijas informācijas pašas organizācijas iekšienē- organizācijas iekštīkls. Pretēji Internetam, kas ir pamatā organizāciju tīklu apvienojums, Intranet nozīmē organizācijas pašas iekšējo tīklu. Dažreiz šis jēdziens tiek piemērots organizācijas iekšējai tīmekļa lapai, bet var apzīmēt daudz plašāku organizācijas informācijas infrastruktūras daļu. Tas var saturēt vairākas atsevišķas vietnes un ir svarīgs komponents un fokusa punkts iekšējai saziņai un sadarbībai. Intranet tīklā var atrast jebkurus plaši pazīstamus Internet protokolus, kā, piemēram, HTTP (tīmekļa pakalpojumi), SMTP (e- pasts) un FTP (failu pārraides protokols).  Arvien vairāk Intranet tīklus izmanto ne tikai rīku un aplikāciju nodrošināšanai, piemēram, kopdarbībai un produktivitātes paaugstināšanai, bet arī vairāk vai mazāk tie tiek lietoti valdības un pašvaldību institūcijās tā paša nolūka dēļ. Iekštīklus lieto arī kā sociālas platformas, tas ir, liels darbinieku skaits, apspriežot jautājumus Intranet foruma aplikācijā, var radīt jaunas idejas pārvaldē, produktivitātē, kvalitātē, u.c.  Starp daudzskaitlīgajām Intranet priekšrocībām, ko iekštīkls piedāvā organizācijām, ir jāuzsver sekojošas: Ja visa organizācijas koplietošanai paredzētā iekšējā informācija ir pieejama kopīgā iekštīklā, tas nodrošina ātru un vienlīdzīgu piekļuvi informācijai un uzlabo klientu apkalpošanu. Pašapkalpošanās piekļuve informācijai, iekšējiem administratīvajiem pakalpojumiem un aplikācijām ar iekštīkla palīdzību dod lielu ieguldījumu zināšanu pārvaldē un darbinieku lietpratībā. Cita iekštīklu sistēmu būtiska priekšrocība ir tā, ka visa atbilstošā informācija tiek piedāvāta personalizētā, drošā veidā, tas padara iespējamu darbu no mājām vai attālinātu pieslēgšanos un uzlabo darbības efektivitāti likvidējot ģeogrāfiskās atrašanās vietas barjeras. Tā kā visas iekšējās publikācijas, veidlapas un informācija pieejama iekštīklā, var tikt sasniegts lielāks darbības ātrums un nozīmīgs papīra patēriņa samazinājums, izdrukas, publikāciju, piegādes un uzglabāšanas izmaksu samazinājums.  Ja iekštīkla daļa tiek padarīta pieejama patērētājiem un citiem ārpus organizācijas, šī daļa kļūst par ārtīkla (extranet) daļu. Organizācijas var sūtīt privātus ziņojumus, izmantojot publisko tīklu, lietojot speciālas šifrēšanas/ dešifrēšanas un citas drošības tehnoloģijas |
| **Svarīgums** | * **Tas palielina darbaspēka produktivitāti**: Intraneti var palīdzēt vietējo pašvaldību administrācijai atrast un aplūkot informāciju ātrāk un lietot aplikācijas atbilstoši darbinieku pienākumiem un amatam. Ar tīmekļa pārlūka saskarnes palīdzību viņi var piekļūt datiem jebkurā datu bāzē, kam atļauta pieeja, jebkurā laikā un, ievērojot noteiktos drošības pasākumus, no jebkuras organizācijas darbstacijas, palielinot administrācijas darbinieku darba ātrumu, precizitāti un ar pārliecību par īstās informācijas izmantošanu. Tas arī palīdz uzlabot pašvaldības pakalpojumus, kas tiek piedāvāti iedzīvotājiem un uzņēmējiem. * **Tas palīdz ietaupīt laiku**: Intranet atļauj organizācijām izplatīt informāciju darbiniekiem pēc vajadzības, tas nozīmē, ka organizācijas vai pašvaldības iekšienē administratori var piesaistīt atbilstošu informāciju darbiniekiem pēc nepieciešamības, nevis novēršot uzmanību no ikdienas darba ar e- pasta sūtījumiem. * **Tas atļauj daudz efektīvāku saziņu**: Intraneti var nodrošināt jaudīgus rīkus saziņai organizācijā gan vertikāli, gan horizontāli. No saziņas viedokļa iekštīkli ir lietderīgi, lai sasniegtu stratēģiskās iniciatīvas globāli visā organizācijā. Informācijas veids, kas var tikt viegli pārsūtīta, ir šīs iniciatīvas mērķis un šīs iniciatīvas īstenotājiem to būtu jāsasniedz noteiktā laikā. Izplatot šo informāciju iekštīklā, vietējās pašvaldības administrācijai ir iespēja to atjaunināt, sekojot organizācijas stratēģiskajiem mērķiem. * **Tas padara iespējamas publikācijas tīmeklī:** Visiem failiem un dokumentiem, ko administrācija saņem vai izveido, ir nodrošināta viegla piekļuve pašvaldības nodaļās (departamentos), izmantojot hipervidi un plaši pazīstamus Internet standartus (Acrobat failus, Flash failus, CGI aplikācijas, u.c.). tā kā katra administrācijas nodaļa var atjaunināt dokumenta tiešsaistes kopiju, jaunākā versija parasti ir administrācijas darbiniekiem pieejama Intranetā. * **Tas var tikt izmantots ikdienas administratīvajām darbībām un darbplūsmas pārvaldē:** Intraneti arī var tikt izmantoti kā platforma aplikāciju izstrādei un ieviešanai administratīvo darbību un lēmumu atbalstam visā pašvaldībā. * **Tas ir ekonomisks:** Lietotāji var aplūkot informāciju un datus tīmekļa pārlūkā, nevis lasot un apstrādājot fiziski eksistējošus dokumentus, kā, piemēram, procedūru instrukcijas, iekšējo tālruņu sarakstus un pieprasījumu veidlapas. Samazinot papīra dokumentu apriti un uzlabojot aprites ātrumu salīdzinājumā ar drukātiem dokumentiem, iekštīkls potenciāli var ietaupīt pašvaldības līdzekļus drukāšanai, dokumentu kopēšanai, saudzējot vidi tāpat arī mazinot dokumentu uzturēšanas izmaksas. * **Tas ir izstrādāts kopdarbības veicināšanai:** Visi autorizētie lietotāji var viegli piekļūt informācijai, kas uzlabo administratīvās komandas darbu. * **Tam ir starpplatformu iespējas:** Standartiem atbilstošas tīmekļa pārlūkprogrammas ir visām nozīmīgākajām operētājsistēmām- Windows, Mac, UNIX un Linux. * **Tas piedāvā tūlītējus jauninājumus:** Jebkādās attiecībās ar sabiedrību, likumi, specifikācijas un parametri var mainīties. Iekštīkli padara iespējamu nodrošināt iedzīvotājus un uzņēmējus ar tūlītējām izmaiņām un atjauninājumiem. * **Tas atbalsta izkliedētu datorizētas apstrādes arhitektūru**: Iekštīkls var tikt piesaistīts citai eksistējošai informācijai, pašvaldību pārvaldes sistēmām, piemēram, darbplūsmas pārvaldes sistēmai. |
| **Novērtējamie faktori/ jautājumi**  6.prioritātes novērtēšanas faktori: | \* Cik procentu datoru ir pieslēgti Internet?  \* Vai Jums ir iezvanpieejas savienojuma iespējas, lai izmantotu datortīkla resursus ārpus biroja?  \* Vai datori pieslēgti lokālajam tīklam LAN?  \* Vai centralizētos serveros izvietotie dati ir pieejami lokālajā datortīklā?  \* Vai ir izdalīti serveri, kas nodrošina tikai sabiedriskos tiešssaistes pakalpojumus? |

1. **Atvērtā koda stratēģija jaunu produktu un pakalpojumu ieviešanā**

|  |  |
| --- | --- |
| **Apraksts** | Pēdējo 15 gadu laikā bezmaksas un atvērtā koda programmatūra sasniegusi ievērojamu stāvokli programmatūras tirgū. Linux pozīcijas operētājsistēmu tirgū ir tikpat nozīmīgas kā Microsoft, tīmekļa serveru programmatūras tirgū Apache programmatūra vienmēr ir dominējusi. Atklātā pirmkoda programmatūra ir ļoti pievilcīgs variants IT vadītājiem gan privātajā, gan valsts sektorā.  Iemesli, kāpēc atvērtā pirmkoda programmatūra ir nozīmīga ieviešanai reģionālajās vai vietējās pašvaldībās, ir dažādi. Tie svārstās no izmaksu efektivitātes, ekonomiskās izaugsmes pieauguma un uzlabotas elastības attiecībā uz uzturēšanu un atbalstu no programmatūras ražotāju puses, pieaugošām tehniskajām prasībām, palielinātas veiktspējas un neatkarības no programmatūras ražotājiem līdz drošības aspektiem un uzlabotai uzticamībai.  Aptaujas par bezmaksas un atvērtā pirmkoda programmatūras lietošanu rāda, ka korporatīvie IT menedžeri sabiedriskajā sektorā apsver šīs programmatūras augstāku stabilitāti ar vienlaicīgi mazāku darbības un administrēšanas izdevumu apjomu priekšrocības attiecībā pret slēgtā koda komerciālām programmām.  Būtisks moments sekmīgai jebkuras reģionālās pašvaldības tīmekļa aplikāciju lietošanai ir serveru fermu (vai Web klasteru) izmantošana. Serveru ferma ir specializētu datoru- serveru kopums, kas nodrošina viena servera funkcijas slodzes un bezatteices darbības nodrošināšanai. Serveru fermas bieži satur rezerves serverus, kas pārņem primāro serveru funkcijas to atteices gadījumā. Iedomājieties, kādi zaudējumi var notikt, ja kādam nepieciešams reģionālās pašvaldības pakalpojums (tāds, kā e- demokrātijas aplikācijas, piemēram, e- vēlēšanas) un vienīgais reģionālās pašvaldības serveris ir avarējis un nedarbojas. No citas puses, serveru fermas bieži tiek lietotas kā liela ātruma procesori liela apjoma aplikāciju, liela skaita aplikāciju un pakalpojumu efektīvai uzturēšanai, ko piedāvā katra reģionālā pašvaldība.[1] |
| **Svarīgums** | Ir pilnīgi skaidrs, cik svarīga ir tādu vispārējo attīstības stratēģiju pielāgošana atkārtotai izmantošana, pie kurām pieder atvērtā pirmkoda programmatūra un serveru fermas.   * Atvērtais pirmkods nozīmē sabiedrības izstrādātu un atbalstītu programmatūru, kas nodrošina lielāku neatkarību no programmatūras firmām. * Šis programmatūras veids ir pielāgojams, kas nozīmē, ka sabiedrība pati var izstrādāt nepieciešamos papildus moduļus. * Tā palielina savietojamību, caurspīdīgumu un drošumu. * Atvērtā pirmkoda programmatūra ir piemērotāka reģionālajām pašvaldībām ekonomisku un labākas drošības (nav nepieciešams instalēt antivīrusu programmu) apsvērumu pēc, tā dod neatkarību no rietumu kompānijām un visbeidzot, bet ne vienīgi- šāda programmatūra nodrošina e- pārvaldi. * Serveru fermas piedāvā lielāku datu apstrādes jaudu un drošību, ja kāds no serveriem atsaka. [2] |
| **Novērtējamie faktori/ jautājumi**  7.prioritātes novērtēšanas faktori: | \* Vai Jūsu organizācijai ir IKT attīstības plāns?  \* Vai pašvaldības darbā tiek izmantota atvērtā pirmkoda programmatūra?  \* Cik no IKT pakalpojumiem ir iegādāti un ieviesti centralizēti no lielām IT kompānijām (vai Jums ir līgumi ar Microsoft un līdzīgiem)? |

1. **Infrastruktūras atbalsta pakalpojumu analīze uz IKT balstītu pakalpojumu attīstībai**

|  |  |
| --- | --- |
| **Apraksts** | Visā pasaule sabiedriska politika aizvien vairāk balstās uz inovatīviem un darbspējīgiem IKT risinājumiem, lai ieviestu tādus lielus sociālā labuma projektus, kā e- veselība, efektīva enerģijas izmantošana, mākoņdatošana, integrētās transporta sistēmas, viedie tīkli, e- pārvalde, e- piedalīšanās, e- administrācija, u.c.  Apskatīto risinājumu efektivitāte lielā mērā atkarīga no sadarbības starp dažādām IKT sistēmas komponentēm, kas, savukārt, ir atkarīga no IKT standartu kopuma.  Valsts iestādes arī rēķinās ar sadarbības spējīgu IKT risinājumu saziņai ar labuma guvējiem un līdzīgām iestādēm gan valsts, gan starptautiskā mērogā. Lai pildītu savus politiskos un saziņas uzdevumus, nepieciešamie IKT risinājumi parasti tiek iegūti publiskā iepirkuma ceļā. |
| **Svarīgums** | Katrai vietējai pašvaldībai ir svarīgi attīstīt visu nepieciešamo infrastruktūru progresīvu IKT bāzētu pakalpojumu nodrošināšanai.[1]  Daži no galvenajiem infrastruktūras pakalpojumiem- gan programmatūras, gan datortehnikas, uzskaitīti zemāk:   * Printeri * Datori * Strukturēts kabeļu tīkls un datortīkls * Telekomunikāciju risinājumi * Serveri * Negadījumu, atteiču novēršanas sistēmas * Instalācijas, uzstādīšanas un atbalsta pakalpojumu sniegšana datortehnikai[2]  *[1] ICT Standards and Patents – the public authority and international perspective* [*http://ec.europa.eu/*](http://ec.europa.eu/)  *[2]* [*http://www.gennetsa.com/*](http://www.gennetsa.com/) |
| **Novērtējamie faktori/ jautājumi**  8.prioritātes novērtēšanas faktori: | \* Vai tiek lietotas rezerves kopēšanas sistēmas?  \* Vai tiešsaistes pakalpojumi tiek nodrošināti ar datiem automātiskā procesā? Ja jā, norādiet procentos.  \* Lūdzu norādiet, kā tiek izmantots Internets Jūsu organizācijā vai iestādē?  \* Cik bieži tiek analizēts infrastruktūras attīstības līmenis? |

1. **Valsts iestāžu IKT līmenis**

|  |  |
| --- | --- |
| **Apraksts** | IKT ir nozīmīga loma sabiedriskās administrācijās reformā daudzās valstīs. Tās maina veidu, kādā valdība un sabiedriskā administrācija veic savas funkcijas un tās samazina darbības izmaksas. Tanī pašā laikā, IKT var palielināt valdības pakalpojumu efektivitāti. IKT ir viens no pamatinstrumentiem, kas atbalsta labu pārvaldību palielinot pārvaldes caurspīdīgumu un atbildību: tas eventuāli samazina korupcijas iespējas. IKT pilnvaro sabiedrību aktīvi piedalīties politikas formulēšanā un palīdz nodrošināt pārskatāmu valsts līdzekļu izlietojumu. [3]  Ir vairāki ierobežojumi, kas ierobežo IKT izmantošanu publiskajā sektorā un viens no tiem noteikti ir IT prasmju trūkums personāla vidū. Tas ir ļoti svarīgi, lai katrā valsts iestādē būtu kvalificēti darbinieki, kas atjauninātu un apstrādātu visu IKT bāzētu programmu un iedzīvotājiem pieejamo pakalpojumu informāciju. Šī iemesla dēļ ir vairāki semināri un apmācības kursi, ko organizē Eiropas Komisijas (E-prasmju nedēļa), un Apvienoto Nāciju Organizācijas Sabiedrisko administrāciju tīkls.  *[3] ADBInstitute -*  [*http://www.adbi.org/event/286.ict.public.administration/*](http://www.adbi.org/event/286.ict.public.administration/) |
| **Svarīgums** | * Eiropas Savienībai ir nepieciešams būt pārliecinātai, ka zināšanas, prasmes, kompetence un Eiropas darbaspēka radošums - ieskaitot tās IKT praktiķus - atbilst augstākajiem pasaules standartiem, un tiek pastāvīgi atjauninātas efektīvas mūžizglītības procesā. * Eiropas Savienībai ir jāpaliek pievilcīgai vietai dzīvošanai un uzņēmējdarbībai. * Ir nepieciešams turpināt darbu pie bagātīgas zinātnes un tehnoloģiju vides nodrošināšanas, kvalificēta darbaspēka, kas veiksmīgi darbojas jaunākajās tehnoloģijās pieejamību, tā zināšanu plašuma un dziļuma nodrošināšanas. [4]   *[4] Monitoring e-skills Demand and Supply in Europe, Current Situations, Scenarios, and Future Development Forecast until 2015, Costas Andropoulos, Weerner B. Corter,* |
| **Novērtējamie faktori/ jautājumi**  9.prioritātes novērtēšanas faktori: | \* Cik bieži tiek atjaunināta tīmekļa mājas lapa un tiešsaistes pakalpojumi?  \* Vai eksistē automātiski procesi tiešsaistes pakalpojumu nodrošināšanai ar datiem, ja ir, tad cik procentuāli?  \* Vai ir persona, kuras uzdevums ir rūpēties par tiešsaistes pakalpojumiem?  \* Kādas ar IKT saistītu problēmu jomas (ierobežojumi) attiecas uz Jūsu organizāciju?  \* Cik liela ir to darbinieku procentuālā daļa, kas spēj atbalstīt PA tiešsaistes pakalpojumus. |

#### 1.2.3.2 *FrontOffice* prioritātes

Šis prioritāšu veids attiecas uz pakalpojumiem un lietojumprogrammām, ko katra valsts iestāde piedāvā iedzīvotājiem, piemēram, tīmekļa vietni, e-konsultācijas, e-pārvaldi un e-iekļaušanos.

1. **Neatkarīgi pakalpojumi tīmekļa vietnē**

|  |  |
| --- | --- |
| **Apraksts** | Neatkarīgi, patstāvīgi pakalpojumi tīmekļa vietnē ir iedzīvotājiem pieejamās aplikācijas un pakalpojumi, tiem ieejot pašvaldības tīmekļa vietnē. Šie konkrētie pakalpojumi veicina e-pārvaldes, e-līdzdalības, e-iekļaušanas un e-demokrātijas iniciatīvas. Pilsoņi var tādējādi piedalīties publiskās administrācijas lēmumu pieņemšanā, apmainīties ar viedokļiem, konsultēties ar valsts iestādi, atrast informāciju par savām interesēm, izmantot pakalpojumus. |
| **Svarīgums** | Ja tīmekļa vietnē ir pieejami patstāvīgi pakalpojumi:   * iedzīvotāji daudz aktīvāk var piedalīties vietējo jautājumu izlemšanā, un tādējādi tiktu stiprināta demokrātija, * valsts pārvalde parāda interesi un ticību iedzīvotājiem, kā rezultātā divvirzienu saistība kļūst spēcīgāka, * šie tiešsaistes pakalpojumi atvieglotu pilsoņu ikdienu, apejot tās birokrātiskās procedūras, kas iedzīvotājiem kavē pakalpojumu izmantošanu. Kā rezultāts, iedzīvotāji var izmantot piedāvātos pakalpojumus, apmeklējot tīmekļa vietni vai vienkārši aizpildot dažas formas un izmantojot lietojumprogrammas. |
| **Novērtējamie faktori/ jautājumi**  10.prioritātes novērtēšanas faktori: | \* Vai eksistē automātiski procesi tiešsaistes pakalpojumu nodrošināšanai ar datiem, ja ir, tad cik procentuāli?  \* Vai Jūsu valsts iestādē izmanto atvērtā pirmkoda programmatūru? |

1. **Apspriešanās, izmantojot tīmekli, ar iedzīvotājiem, vietējiem uzņēmējiem un sabiedriskajām organizācijām par konkrētiem jautājumiem**

|  |  |
| --- | --- |
| **Apraksts** | E- apspriešanas [3] (tiešsaistes sabiedriskā apspriešana) koncepcija ir salīdzinoši jauna, un tās paredz IKT informācijas un komunikāciju tehnoloģiju izmantošanu , lai varētu nodrošināt piedalīšanos sabiedriskās apspriešanās. Saskaņā ar ofmdfmni.gov.uk, e-apspriešana ir:  *tiešsaistes apspriešanās process, izmantojot Internetu, lai lūgtu sabiedrības viedokli par vienu vai vairākām konkrētām tēmām un ļauj diskusiju starp dalībniekiem.*  E- apspriešana ir elektronisko skaitļošanas un komunikācijas tehnoloģiju procesu izmantošana un tās ir bezmaksas, saskaņā ar pastāvošo praksi. E-konsultācijas var būt efektīvs līdzeklis, veicinot līdzdalību un iegūstot atbildes uz apspriežamo dokumentu jautājumiem un sociālās politikas jautājumiem, kā daļa no plašāka metodoloģiju skaita.  Saskaņā ar ofmdfmni.gov.uk, labi izstrādātām e- konsultācijām ir šādas priekšrocības:   * Tās ļauj cilvēkiem nekavējoties izcelt savu viedokli, * Tās ļauj cilvēkiem iesaistīties diskusijā, kas, savukārt, var stimulēt turpmākas, * Tās samazina neaktivitātes faktoru, kas raksturīgs tradicionālajām konsultācijām papīra dokumentu formā.   Saskaņā ar Apvienotās Karalistes Uzņēmējdarbības uzņēmumu un regulatīvās reformas departamentu, e-konsultācijas var dot vairākas priekšrocības, piemēram,:   * tām piemīt potenciāls, ātri un viegli sasniegt, plašu un daudzveidīgu auditoriju, * iespēja respondentiem, kas ir maz laika, reaģēt interaktīvi uz konsultācijām un sūtīt savus komentārus tiešsaistē, nevis pa pastu, * iespēja nodrošināt vairāk informācijas par konsultācijām, nodrošinot piekļuvi turpmākai informācijai caur saitēm uz tiešsaistes resursiem, * iespēja filtrēt un analizēt atbildes automātiski jo tās ir saņemtas elektroniski, * iespēja automatizēt atgriezenisko saiti un nodrošināt viņiem e-pasta brīdinājumus, kad nākotnē tiek uzsāktas līdzīgas konsultācijas. * Valsts iestādēm, e-konsultācijas sniedz zemāk minētās priekšrocības: * Uzlabojumi pakalpojumu plānošanā, lai sniegtu lietotājiem to ko viņi vēlas un sagaida. * Palīdz noteikt pakalpojumu prioritāti un kā padarīt labāku ierobežoto resursu izmantošanu.. * Palīdz noteikt darbības standartus, kas atbilst lietotāju vajadzībām. * Veicināt darba partnerību starp lietotājiem un darbiniekiem, lai abām pusēm ir iespēja saprast gan problēmas, gan iespējas, kas pastāv, kā pakalpojuma izveidošanas un piegādes ceļā. * Lai nodrošinātu, ka vadītāji ir savlaicīgi brīdināti par problēmām un ir iespēja ātri atrisināt radušos situāciju, pirms tā saasinās. * Tās simbolizē apņemšanos būt atvērtiem un atbildīgiem, pirmajā vietā liekot pakalpojuma lietotāja vajadzības.   Veiksmīgai apspriešanas procesa norisei, ir jāveic šādi soļi:  1. **Plānošana pirms apspriešanas**  2. **Apspriešanas process**  3. **Atgriezeniskā saite, saistībā ar apspriešanu** |
| **Svarīgums** | Tiešsaistes apspriešanas svarīgums[4] balstās uz faktu, ka:   * tas stiprina demokrātiju, jo iedzīvotājiem ir iespēja izteikt savu viedokli un ierosināt uzlabojumus un izmaiņas, * tas arī palielina atbildību, jo saista sabiedrību ar lēmumu pieņēmējiem, pilsonisko uzticību, tiek pastiprināts atbalsts administrācijai un tā vietējās vai reģionālās pašvaldības darbojas par savu rīcību vairāk atbildīgi. * tas uzlabo politikas kvalitāti ar aktīvu sabiedrības iesaistīšanos labāku lēmumu un labāku politiku pieņemšanā un, * tiešsaistes konsultācijas par valsts iestāžu datubāzēm uzlabo politikas leģitimitāti, jo, ja cilvēki ir iesaistīti politikas apspriedē, viņiem būs vairāk ticības politikas leģitimitātei. |
| **Novērtējamie faktori/ jautājumi**  11.prioritātes novērtēšanas faktori: | \* Cik daudz ir personalizētu pakalpojumu (nepieciešams pieteikties ar ID karti vai tamlīdzīgi)?  \* Piešķiriet procentuālu vērtējumu dažādiem sniegtajiem pakalpojumiem.  \* Cik daudz Web 2.0 (Twitter, Facebook, u.c.) līdzekļus Jūs lietojat organizācijas darbā?  \* Kur Jūs saskatāt galvenās barjeras un nepieciešamības, lai iekļautu Web 2.0 rīkus institūcijas darbā? |

1. **Ārtīkls ar citām institūcijām un integrētu pakalpojumu attīstība (piem. zvanu centrs, kopīgas datubāzes), iekšējo procedūru darba plūsmas vadība**

|  |  |
| --- | --- |
| **Apraksts** | Mūsdienu uzņēmējdarbības realitāte maina sakaru ainavu, paātrinot konverģenci un integrāciju. Piemēram, visuresošais mobilais telefons vairs nav tikai telefons. Tagad tas ir saplūdis ar integrētu MP3 atskaņotāju, kameru, videokameru, interneta pārlūku, īsziņu sūtīšanu, e-pastu, rāciju, datu nesējiem, autentifikācijas ierīcēm, radot ir bezgalīgas iespējas. Tāpat dators vairs nav tikai ātra skaitļošanas mašīna, bet īsta multimediju ierīce, kas spēj kalpot kā DVD atskaņotājs/ ierakstītājs, VoIP (Internet telefonijas) telefons, audio atskaņotājs, spēļu automāts, un pat TV, kā arī darba sistēma. Kur vien skatās, tendence ir acīmredzama, integrēti pakalpojumi un aplikācijas tiek piegādātas mazāka izmēra ierīcē, kā rezultātā palielinās gala lietotāja ražīgums un efektivitāte. |
| **Svarīgums** | * **Publiskās administrācijas efektivitātes uzlabošana** gan iekšējā līmenī (labāka integrācija starp iekšējiem birojiem) gan saziņā ar iedzīvotājiem, jo tas dod iespēju viņiem atrast to pašu pakalpojumu ar to pašu procedūru dažādās, bet kaimiņu teritorijās * **Kontaktu uzturēšana un zināšanu apmaiņa ar citām pārvaldes iestādēm** saistībā ar darbību un vietējo pašvaldību pārvaldību ( nodokļu deklarācijas, oficiālo atļauju pieprasījumi, oficiālie paziņojumi, procedūras uzņēmumiem, u.c.) * **Izmaksu ietaupījums un optimizācija:** iekārtas, tīkla savienojumi un (dažreiz) personāls sadalīts starp vairākām valsts pārvaldes institūcijām. Atlaišana tiek novērsta * **Plašāki un labāki pakalpojumi** iedzīvotājiem, uzņēmējiem, sabiedriskajām asociācijām, u.c. |
| **Novērtējamie faktori/ jautājumi**  12.prioritātes novērtēšanas faktori: | \* Vai Jums ir iezvanes vai virtuālā privātā tīkla (VPN) savienojumu iespēja datortīkla resursu lietošanai ārpus biroja?  \* Cik lielā mērā Jūsu organizācija izmanto kāda veida mākoņdatošanas pakalpojumus?  \* Cik daudzi no pakalpojumiem, kas tiek sniegti Jūsu valsts iestādē ir izstrādāti ārpus šīs valsts iestādes? |

1. **Dalība sociālajos tīklos / pilotprojekti kopīgiem pakalpojumiem ar citām institūcijām**

|  |  |
| --- | --- |
| **Apraksts** | Informācijas sabiedrība un e- pārvalde veido plašu telpu tēmām un pakalpojumiem, kuru radīšana, izplatīšana, saplūšana, izmantošana, integrācija un darbības ar informāciju ir nozīmīgas ekonomikas, politikas un kultūras aktivitātes. Informācijas un komunikācijas tehnoloģijas dod iespēju savienot iedzīvotājus, citus interesentus un informācijas plūsmu kopīgā darbā tā, lai tie paši instrumenti vai pakalpojumi varētu kalpot un savest kopā būtībā atšķirīgus interesēs, darbā, redzeslokā cilvēkus un organizācijas. Turklāt pats pakalpojums, pēc savas būtības, var pieprasīt ieguldījumu no dažādām iestādēm: šajā gadījumā IKT piedāvā jaunu pasauli pakalpojuma iespējām un jaunas koncepcijas darbplūsmas procedūrām.  Šajā kontekstā vietējās pašvaldības var veikt šo pakalpojumu kontroli un koordinēt institūciju tīklu pilotiniciatīvām un projektiem, kas vērsti uz jaunu pakalpojumu radīšanu iedzīvotājiem, uzņēmējdarbību, senioriem utt. |
| **Svarīgums** | Ir patiešām liels iespējamo iniciatīvu skaits, ko ir vērts parādīt kā labās prakses piemērus šajā jomā. Atbilstoši tēmai vai specifisku nepieciešamību risināšanai, sabiedriskajās institūcijās, privātajās organizācijās, sociālajos tīklos utt. ir izstrādāts liels skaits projektu ar mērķi sniegt pakalpojumus un risinājumus iedzīvotājiem, strādājošajiem, uzņēmumiem, u.c.  Nozīmīguma faktori ir:   * Centrālajai sabiedriskajai administrācijai nepieciešamas biežas **konfrontācijas un konsultācijas** ar iedzīvotājiem * Uzlabot **interesi** un pilsoņu **cieņu** pret valsts pārvaldi * **Kontaktu uzturēšana un zināšanu apmaiņa** ar citām pārvaldes iestādēm, kas saistītas ar pilsoniskiem jautājumiem un cilvēku vajadzībām * **Izmaksu samazināšana un optimizācija**, pateicoties pakalpojumu koplietošanai un attiecīgajām izmaksām |
| **Novērtējamie faktori/ jautājumi**  13.prioritātes novērtēšanas faktori: | \* Cik daudzi no pakalpojumiem, kas tiek sniegti Jūsu valsts iestādē ir izstrādāti ārpus šīs valsts iestādes?  \* Cik efektīvi Jūs novērtējat savu līdzdalību digitālajos sociālajos tīklos? |

1. **Interaktīvie pakalpojumi iedzīvotājiem un vidējiem, mazajiem uzņēmumiem (tiešsaistes FrontOffice)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Apraksts** | Interaktivitāte ir funkcionalitāte, nevis īpaša veida pakalpojums, un to var piemērot dažādas kontekstos. Tās raksturīgākā pazīme ir pilsoņa spēja mijiedarboties ar digitālo TV programmu vai tīmekļa vietni ar kādu no šīm metodēm:   * Mainot saturu, kas parādās uz ekrāna, piemēram, lai piekļūtu pamatinformācijai, lai mainītu kameras leņķus, lai apskatītu vairāk nekā vienu attēlu vienlaicīgi, vai lai skatītu saistīto tekstu vienlaicīgi ar galveno attēlu; * Sniedzot informāciju raidorganizācijai pa atgriezenisko saiti, kas parasti ir telefona līnija, piemēram pasūtīt preci, balsot par iespējām, ko sniedz programma vai piedalīties uz tiešraides viktorīnās. * Mainot tīmekļa vietnes informāciju (piemēram, iGoogle) * Uzdodot jautājumus interaktīvai programmai (robotprogrammatūra, mākslīgais intelekts)   Interaktīvos pakalpojumus var pielāgot un izmantot arī valsts pārvaldes iestādes, lai piedāvātu plašu klāstu jaunu un standarta pakalpojumu, izmantojot multimēdiju risinājumus, ieskaitot drukas, TV, Internet, mobilo gan iedzīvotājiem gan uzņēmējiem. |
| **Svarīgums** | Interaktīvie pakalpojumi un multimēdiju ierīce atļauj:   * **Piedāvāt** “tradicionālos” **pakalpojumus** iedzīvotājiem daudz **efektīvāk** * **Izvairīties no ceļošanas**, saskares ar institūciju un **laika zudumiem** , piedāvājot iespēju veikt lielu daļu procedūru, neizejot no mājām * Izstrādāt jaunus pakalpojumus realizējot **labāku** un plašāku iedzīvotāju **integrāciju** * **Cīnīties ar digitālo plaisu** lietojot dažādus multimēdiju un tīkla līdzekļus tā paša pakalpojuma nodrošināšanai * **Veicināt** arī administratīvās procedūras **pieejamību** konkrētu slimību skartajiem cilvēkiem, izmantojot konkrētu ierīču izmantošanu |
| **Novērtējamie faktori/ jautājumi**  14.prioritātes novērtēšanas faktori: | \* Cik daudz ir personalizētu pakalpojumu (nepieciešams pieteikties ar ID karti vai tamlīdzīgi)?  \* Piešķiriet procentuālu vērtējumu dažādiem sniegtajiem pakalpojumiem.  \* Cik daudz Web 2.0 (Twitter, Facebook, u.c.) līdzekļus Jūs lietojat organizācijas darbā?  \* Cik procentus sastāda digitālās informācijas un elektronisko dokumentu plūsma valsts institūcijas iekšienē? |

1. **Lokālie tīmekļa portāli un daudzkanālu pakalpojumi**

|  |  |
| --- | --- |
| **Description** | Interneta portāls vai tīmekļa saišu lapa ir tīmekļa vietne, kas darbojas kā piekļuves punkts informācijai vispasaules tīmeklī (WWW). Portāls sniedz informāciju no dažādiem avotiem vienotā veidā. Pretēji standarta meklētājprogrammu funkcijām, interneta portāli piedāvā citus pakalpojumus, piemēram, e-pastu, ziņas, akciju cenas, informāciju, datu bāzes un izklaides. Portāli nodrošina iespēju uzņēmumiem konsekventa izskata nodrošināšanai ar piekļuves kontroli, procedūrām dažādiem lietojumiem un datu bāzēm, kas citādi būtu bijuši patstāvīgi- katrs par sevi.  Mūsdienās portāla izveidošanai vai satura pārvaldīšanai var izmantot programmatūru, ko sauc par satura vadības sistēmām (CMS). Satura vadības sistēma (CMS) satur līdzekļus un darbību kopumu darbplūsmas pārvaldei sadarbības vidē:   * Atļauj lielam skaitam cilvēku iesniegt un koplietot saglabātos datus, * Nodrošina kontroli piekļuvei datiem, pamatojoties uz lietotāju lomām (nosakot kādu informāciju lietotājs vai lietotāju grupas var apskatīt, rediģēt, publicēt, u.c.) * Darbojas kā palīglīdzeklis vieglai datu uzglabāšanai un izgūšanai * Samazina atkārtotu vienu un to pašu datu ievadi * Palielina atskaišu veidošanas vieglumu * Uzlabo saziņu starp lietotājiem |
| **Svarīgums** | * Tīmekļa portāla izstrāde ir būtībā visizdevīgākais piekļuves punkts Internet lietotājam, jo no tā var viegli aiziet no vienas lapas uz citu navigācijas vietu, izvēloties informāciju. * Visos portālos ir uzkrāta informācija tīmekļa saišu veidā par dažādām tēmām, kā, piemēram, ziņas, uzņēmējdarbība, sports, izklaide, finanses, ceļojumi un daudzām citām. |
| **Novērtējamie faktori/ jautājumi**  15.prioritātes novērtēšanas faktori: | \* Vai eksistē automātiski procesi tiešsaistes pakalpojumu nodrošināšanai ar datiem, ja ir, tad cik procentuāli?  \* Lūdzu norādiet zemāk, kādas aktivitātes apraksta Internet izmantošanu Jūsu iestādē, organizācijā?  \* Cik daudz lokālus tīmekļa portālus un daudzkanālu pakalpojumus Jūs nodrošināt? |

1. **E- līdzdalības iniciatīvas**

|  |  |
| --- | --- |
| **Apraksts** | Ar e- līdzdalību saprot visu sabiedrības daļu iesaistīšanu politisku lēmumu pieņemšanā, izmantojot modernās informācijas un komunikāciju tehnoloģijas. Iedzīvotājiem ir lielākas cerības attiecībā uz publisko pakalpojumu kvalitāti un efektivitāti, kā arī uz piekļuvi valsta iestādēm un ievēlētajiem politiķiem, bet iedzīvotāji domā, ka viņu balsojums neko nemainīs vai ka viņu intereses un viedokļus neviens neuzklausīs vai rīcība nesekos. Ir liels pieprasījums pēc viņu vajadzībām pielāgotas informācijas un sabiedriskajiem pakalpojumiem, kam būtu jābūt pieejamiem ar pogas nospiešanu vai peles klikšķi. IKT sniedz virkni instrumentu, kas var dot pilsoņiem vieglāku piekļuvi informācijai par to, kādi lēmumi tiek pieņemti par to, kas ietekmē viņu dzīvi, un kā lēmumu pieņemšanas process darbojas. Tie var arī palīdzēt sekmēt komunikāciju un mijiedarbību starp politiķiem un valdības struktūrām, no vienas puses, un iedzīvotājiem no otras. Internetu, mobilos tālruņus un interaktīvās televīzijas var izmantot, lai iedzīvotājiem nosūtītu informāciju un varētu debatēt, izteikt savu viedokli. Palielinot pārskatāmību un sabiedrības līdzdalību, vajadzētu uzlaboties pieņemtās likumdošanas kvalitātei, tikt izmantotām demokrātijas priekšrocībām. Tā ir arī laba Eiropas sabiedrības kohēzijai, jo dalība veicina piederības izjūtu par politisko procesu.  Liels skaits instrumentu un modeļu ir kļuvis par Web 2.0 sastāvdaļu, tie var tikt izmantoti vai iedvesmot e- līdzdalības arhitektūras izstrādi. Jo īpaši, "tiešsaistes kopienas orientācija uz noderīgu produktu radīšanu liecina, ka varētu būt iespējams veidot sociāla starpnieka tehnoloģijas, kas atbalsta sabiedrības un valdības sadarbību". Daži piemēri:  **Līdzdalības instrumenti**   * **Tiešsaistes sociālie tīkli:** tiešsaistes pakalpojumi, platforma vai vietne, kas ir vērsta uz sociālo tīklu veidošanu un atspoguļošanu vai sociālo attiecību radīšanu starp cilvēkiem, kā, piemēram, dalība aktivitātēs un interesēs. Piemērs: Facebook, Twitter * **Tīmekļa memuāri- blogi:** Emuārs ir tīmekļa vietnes veids vai vietnes daļa, ko parasti uztur indivīds, kas regulāri ievieto komentārus, notikumu aprakstus vai citu materiālu, piemēram, attēlus vai video. Lielākā daļa emuāru ir interaktīvi, ļaujot apmeklētājiem atstāt komentārus un pat ziņas, ziņojumus citiem, izmantojot logrīkus (emuārā un tā ir interaktivitāte, kas atšķir tos no citām statiska satura tīmekļa lapām. * **Tērzēšana:** saziņa internetā, kas piedāvā tūlītēju uz tekstu balstītu ziņojumu nodošanu no sūtītāja līdz saņēmējam, tādējādi likvidējot aizkavēšanos vizuālai piekļuvei nosūtītam ziņojumam, nekavējot saziņas plūsmu jebkurā no virzieniem. Tiešsaistes tērzēšana var būt gan divu personu saziņa, gan saziņa no viena sūtītāja uz daudziem saņēmējiem.   **Mehānismi**   * **E- balsošana (elektroniskā balsošana):** tā var ietvert dažāda līmeņa tehnoloģijas, kā perfokartes, optiskās skenēšanas balsošanas sistēmas un specializētas balsošanas kabīnes * **Novērtēšanas sistēmas,**  kur vērtējums objektiem un to grupām (piemēram, pakalpojumiem, precēm vai organizācijām) tiek izskaitļots un publicēts, pamatojoties uz dažādu līdzdalības rīku iegūtiem atzinumiem * **Internet lūgumraksti.** Lūgumraksti, kas publicēti tīmekļa vietnē. Apmeklētāji uz tīmekļa vietnē ievietotu jautājumu var pievienot savas e- pasta adreses, un, kad pietiekami daudz „parakstu” ir savākts, apkopojoša vēstule var tikt piegādāta lūguma adresātam, parasti pa e- pastu. * **Pārredzamības instrumenti,** e- līdzdalības stimulēšanai, veidojot uzticēšanos attiecībās ar iedzīvotājiem   **Uzskaite un analīze**   * Digitālā uzskaite * Datu ieguve * Datu vizualizācija * Modelēšana, kā, piemēram, uz aģentiem bāzēta sociālā modelēšana |
| **Svarīgums** | * **Atvieglot** iedzīvotāju piedalīšanos vietējās politikas dzīves ciklā * **Sekmēt** politikas caurspīdīgumu * **Atjaunot** ticību vietējai politikai un politiķiem * **Uzraudzīt** iedzīvotāju vajadzības un atvieglot nezināmu problēmu atklāšanu un iespējamos risinājumus * **Dot** balsi iedzīvotājiem |
| **Novērtējamie faktori/ jautājumi**  16.prioritātes novērtēšanas faktori: | \* Kādus pakalpojumus Jūs piedāvājat tiešsaistē?  \* Cik daudz Web 2.0 instrumentu (Twitter, Facebook un tml) Jūs izmantoja pašvaldības darbā?  \* Kur Jūs saskatāt galvenās barjeras un nepieciešamības Web 2.0 instrumentu iekļaušanai Jūsu institūcijas darbībā?  \* Vai Jūs izmantojat tīmeklī izvietotus datu apstrādes pakalpojumus? |

1. **Starpvalstu e- pārvaldes pakalpojumi**

|  |  |
| --- | --- |
| **Apraksts** | E- pārvaldība ir informācijas un komunikācijas tehnoloģiju iespējamo instrumentu un sistēmu izmantošana, lai sniegtu labākus sabiedriskos pakalpojumus iedzīvotājiem un uzņēmumiem. IKT jau plaši izmanto valsts iestādes, tāpat kā uzņēmumi, bet e-pārvaldība ietver daudz vairāk nekā tikai instrumentus. Efektīva e-pārvaldība nozīmē arī organizācijas un procesu pārvērtēšanu tādejādi, lai, sabiedriskie pakalpojumi tiek sniegti efektīvāk cilvēkiem, kam tie nepieciešami izmantošanai. Labi īstenota e- pārvaldība ļauj visiem iedzīvotājiem, uzņēmumiem un organizācijām vieglā, ātrāk un ar zemākām izmaksām veikt sadarbību ar valdības iestādēm. Eiropas Savienības iekšējā tirgū, cilvēki spēj brīvi pārvietoties - vai nu darba vai personisku iemeslu dēļ - un līdz ar to viņiem ir jāspēj ārpus savas mītnes valsts tikt galā ar sabiedrisko pakalpojumu viegli, arvien vairāk un vairāk, izmantojot starpvalstu e-pārvaldes pakalpojumus. Ja e-pārvaldes pakalpojumi nodrošina ievērojamu pievienoto vērtību iedzīvotājiem un uzņēmumiem, tad tas ir svarīgi, lai dažādas valsts iestādes, gan valsts iekšienē, gan dažādās ES dalībvalstīs, spētu dalīties ar informāciju efektīvi un sadarbojoties iedzīvotāju apkalpošanā, attīstot starpvalstu e-pārvaldes pakalpojumus.  Iemesli, kāpēc starpvalstu – e- pārvaldes pakalpojumi būtu jāīsteno un ieguvumi no šo pakalpojumu piedāvāšanas iedzīvotājiem ir sekojoši:   * Pārveidot valsts pārvaldi: uzlabojot valsts pārvaldes efektivitāti, samazinot tās apjomu un izmaksas. * Izvietot pakalpojumus tiešsaistē: piegādājot pārvaldes pakalpojumus internetā un citos elektroniskajos kanālos. * Uzlabot valdības tēlu: palielinot pārredzamību valsts sektorā un radot atvērtāku, līdzdalīgu lēmumu pieņemšanas procesu. * Palielinot valdības kontroli pār sabiedrību: pastiprinot kontroli pār iedzīvotājiem, uzņēmumiem un rīkoties pret uztvertajiem drošības draudiem. * Nodrošināt simbolisku sabiedrības virzību: esot moderniem, strādājot pie panākumiem, sekojot esošām tehnoloģiskām tendencēm [6] |
| **Svarīgums** | Pakalpojumu uzskaitījums, ko var nodrošināt e- pārvalde un kas norāda uz starpnacionāliem e- pārvaldības pakalpojumiem, ir :[7]   * Portāli un forumi (lai pilsoņiem, kas dzīvo ārzemēs būtu pieejama informācija par daudziem aktuāliem jautājumiem un jaunumiem) * E-pārvaldes pakalpojums dzimšanas apliecību saņemšanai (tādējādi atvieglojot to cilvēkiem, kas pastāvīgi dzīvo ārzemēs) * Pasu izsniegšanas pakalpojumi * Dzīvesvietas deklarācijas pakalpojumi (iedzīvotājiem, kas izlēmuši palikt uz pastāvīgu dzīvi ārzemēs) * Starpnacionālie e- veselības pakalpojumi (cilvēkiem, kas ceļo ārzemēs un kam nepieciešams nodrošināt veselības pakalpojumus) * E-nodokļu sistēma (iedzīvotājiem, kas dzīvo ārzemēs un kam ir nepieciešams nomaksāt nodokļus) |
| **Novērtējamie faktori/ jautājumi**  17.prioritātes novērtēšanas faktori: | \* Cik daudz Jūs izmantojat starpnacionālos e- pārvaldības pakalpojumus??  \* Kāda ir attiecība starp nacionālajiem un starpnacionālajiem e- pārvaldes pakalpojumiem Jūsu valsts iestādē? |

#### 1.2.3.3 *BackOffice* prioritātes

*BackOffice* grupa sastāv no prioritātēm, kas attiecas uz administratīvām funkcijām, kas atbalsta, bet nav tieši iesaistītas, valsts iestādes darbību, piemēram, elektroniskā protokolu un darba plūsmas pārvaldības iekšējā procedūra.[8]

1. **Iekšējo procedūru darbplūsmas pārvaldība**

|  |  |
| --- | --- |
| **Apraksts** | Sākotnēji darbplūsmas jēdziens ir attīstījies no procesa jēdziena ražošanā un birojā. Procesu bieži definē kā daļēju izdarāmo soļu kopumu ar nolūku sasniegt konkrētu mērķi. Procesi parasti sastāv no procesa elementiem, ko var vēl sadalīt sīkāk procesa elementos vai procesa posmos. Jāņem vērā, ka jēdzieni "darbplūsma" un "process" tiek bieži izmantoti kā sinonīmi. Lai aprakstītu dažādu darbplūsmas vadības sistēmu īpašības, nav nepieciešams noteikt atšķirību starp tiem. Turklāt, mēs izmantojam terminu "darbības", lai aprakstītu procesu elementus un jēdzienu "uzdevums" atsevišķiem procesa posmiem.  Darbplūsmas vadība ietver koordinētu kādu pārvaldes procesu, kas sastāv no vairākām aktivitātēm un uzdevumiem, kas tiek veikti vai nu automātiski ar informācijas sistēmu vai manuāli ar nozīmēta administratora palīdzību. Darbplūsmas vadības sistēmas piedāvā vidi šādu procesu definēšanai un izpildei. Saskaņā ar darbplūsmas paraugmodeli, ko ierosinājusi Darbplūsmas pārvaldes koalīcija (WMC), darbplūsmas pārvaldes sistēma ir *sistēma, kas pilnībā nosaka, pārvalda un izpilda procesus, ar programmatūras palīdzību, kur uzdevumu izpilde notiek ar datorsistēmām loģiska procesa veidā.* Balstoties uz šo definīciju, var identificēt šādas divas galvenās jomas plūsmas pārvaldības:   * *Darbplūsmas specifikāciju:* nepieciešami darbplūsmas modeļi un metodes, lai process notiktu atbilstoši darbplūsmas specifikācijai. * *Darbplūsmas ieviešana un izpilde:* nepieciešama metodoloģija, tehnoloģija informācijas sistēmu lietošanai un izpildītāji, kas īstenos, plānos, izpildīs un kontrolēs darbplūsmas uzdevumus, kā aprakstīts ar darbplūsmas specifikācijā. |
| **Svarīgums** | Darbplūsmas vadības sistēmu nozīme pašvaldībās mūsdienās nav apšaubāma. Piemērojot šādas sistēmas, var tikt izceltas sekojošas priekšrocības:  - **Specifikācija**: Darbplūsmas sistēmu izmantošanai ir potenciāls radīt labāku specifikāciju pārvaldes procesos, ieviešot procesos standartu un vēl īpašu administratīvo procesu. Pat ja tam nav tehniska nozīme, pieredze liecina, ka organizatoriskā analīze un projektēšana darbplūsmas sistēmas ieviešanā palielina administratīvo procesu kvalitāti.  - **Dokumentācija**: darbplūsmas sistēmu izmantošana rada precīzu administratīvā procesa dokumentāciju. Šī integrētā dokumentācija rada arī labāku procesu izsekojamību, integrētu statusa noteikšanu un uzlabotu atsaucību.  - **Aprite**: darbplūsmas sistēmas ieviešanas primārais mērķis ir samazināt aprites laiku un tādējādi uzlabotu reakcijas ātrumu.  - **Elastīgums**: Salīdzinot ar tradicionālajiem programmatūras risinājumiem, darbplūsmas sistēmas ir daudz vieglāk pielāgojamas. Tās ļauj ļoti dinamiski un elastīgi pilnveidot pārvaldes procesus, lai pielāgotos valsts pārvaldes vajadzībām. Turklāt, standarta gadījumi vai procesi, tāpat kā nestandarta gadījumi avr tikt risināti vienas sistēmas ietvaros.  - **Integrācija:** darbplūsmas sistēmas var darboties kā savienojums starp dažādām IKT ierīcēm vai sistēmām, atļaujot arī eksistējošu sistēmu integrāciju jaunizveidotos administratīvajos procesos. |
| **Novērtējamie faktori/ jautājumi**  18.prioritātes novērtēšanas faktori: | \* Vai dati, kas izvietoti centralizēti speciālos serveros ir pieejami no lokālā tīkla LAN?  \* Kādus pakalpojumus Jūs piedāvājat tiešsaistē?  \* Cik procentus sastāda digitālās informācijas un elektronisko dokumentu plūsma valsts institūcijas iekšienē?  \* Vai Jūs izmantojat kādus tīmeklī izvietotus datu apstrādes pakalpojumus?  \* Vai Jūs piedāvājat uz tīmekļa tehnoloģijām bāzētas ģeogrāfiskās informācijas sistēmas? |

1. ***Backoffice* automatizācija**

|  |  |
| --- | --- |
| **Apraksts** | *BackOffice* automatizācija attiecas uz daudzveidīgām datoru iekārtām un programmatūru, ko izmanto, lai digitāli veidotu, savāktu, glabātu, manipulētu, un pārsūtītu biroja informāciju, kas nepieciešama, lai veiktu pamatuzdevumus un sasniegtu mērķus. Neapstrādātu datu glabāšana, elektroniska pārsūtīšana, un uzņēmējdarbības informācijas elektroniskā pārvaldība apzīmē biroja automatizācijas sistēmas pamatdarbību.  Parasti izšķir trīs galvenās biroja automatizācijas sistēmas darbības:   * + **Neapstrādātu datu glabāšanu:** Datu glabāšana parasti ietver biroja ierakstus un citas primārās biroja veidlapas un dokumentus. Datu pieteikumi ietver datu iegūšanu un rediģēšanu failu, attēlu vai izklājlapu veidā.   + **Datu apmaiņu:** Uzkrātās un apstrādātās informācijas apmaiņa ir tikpat svarīgs biroja automatizācijas sistēmu komponents. Elektroniskā pārsūtīšana ir galvenā pielietojuma joma, kas izceļ informācijas apmaiņu starp vairāk nekā vienu lietotāju vai sistēmas dalībnieku. Elektroniskās koplietošanas programmatūra ilustrē daudzu *BackOffice* automatizācijas sistēmu kopdarbības dabu. Starp elektronisko pārskaitījumu un elektronisko apmaiņu atšķirība ir niecīga, bet atpazīstama.   + **Datu pārvaldība:** pēdējais no galvenajiem biroja automatizācijas sistēmu komponentiem piedāvā plānošanas un stratēģiskās priekšrocības, vienkāršojot uzglabātās informācijas pārvaldību. Uzdevumu pārvaldība, sarežģītu uzdevumu sistēmas vai atgādinājumu sistēmas un plānošanas sistēmas uzrauga un kontrolē dažādus projektus un aktivitātes *BackOffice* sistēmās.   Katrā plašā pielietojumu apgabalā tiek kombinēta programmatūra un ierīces galveno funkciju veikšanai. |
| **Svarīgums** | * **Efektivitātes uzlabošana** sabiedriskajām administrācijām: BackOffice automatizācija ļauj samazināt atkārtotas informācijas ievadīšanas neefektivitāti, manuāla darba atkārtotu izmantošanu, lai samazinātu datu zudumu un ziņojumu precizitāti. * Nodrošināt efektīvu un atbilstošu **platformu** **jaunu pakalpojumu** izstrādāšanai un izvietošanai, izejot no vairāku datu avotu integrācijas. * **Veicināt** datu koplietošanu un **zināšanu pārvaldīšanu** |
| **Novērtējamie faktori/ jautājumi**  19.prioritātes novērtēšanas faktori: | \* Vai eksistē automātiski procesi tiešsaistes pakalpojumu nodrošināšanai ar datiem, ja ir, tad cik procentuāli?  \* Cik procenti no darbiniekiem var nodrošināt pašvaldības tīmekļa pakalpojumu darbību?  \* Cik procentus sastāda digitālās informācijas un elektronisko dokumentu plūsma valsts institūcijas iekšienē? |

1. **Internet izmantošanas efektivitāte**

|  |  |
| --- | --- |
| **Apraksts** | Interneta izmantošanas efektivitāte nozīmē, cik efektīvi uzņēmumi vai pilsoņi konkrētā teritorijā izmanto pakalpojumus, kas ir pieejami valsts iestāžu tīmekļa vietnēs. *“EU eGovernment Benchmark Report”* 2010.gada izdevums liecina, ka tiešsaistes sabiedrisko pakalpojumu pieejamībā ir mazāk un mazāk problēmu: plašs pamatpakalpojumu klāsts ir pieejams gandrīz visās 27 ES valstīs. Uzņēmumi izmanto pakalpojumus ar aizvien pieaugošu tendenci. Tomēr iedzīvotāju vidū izmantošana joprojām ir zema un tas rada jautājumus un izaicinājumus Eiropas politikas veidotājiem, kuri vēlas valsts pārvaldes digitalizēšanā ieguldīto ievērojamo budžetu izmantot labāk nekā līdz šim. Šie jautājumi pašreizējā laikā prasa atbildes vairāk nekā jebkad, kad spiediens uz budžetu, sakarā ar notiekošo krīzi, prasa labāk izmantot pieejamos resursus. |
| **Svarīgums** | Internet pakalpojumu izmantošanas nozīmīgums, balstās uz faktiem, ka šāda lietošana   * palielina efektivitāti, * samazina izmaksas un laika patēriņu * apiet birokrātiskos šķēršļus |
| **Novērtējamie faktori/ jautājumi**  20.prioritātes novērtēšanas faktori: | \* Kādus pakalpojumus Jūs piedāvājat tiešsaistē?  \* Cik procenti no pašvaldības teritorijā dzīvojošajiem izmanto tiešsaistes pakalpojumus?  \* Norādiet procentuāli, kādus dažādus pakalpojumus Jūs nodrošināt?  \* Vai eksistē automātiski procesi tiešsaistes pakalpojumu nodrošināšanai ar datiem, ja ir, tad cik procentuāli?  \* Lielākie apsvērumi, kas jāatrisina Jūsu valsts iestādē, lai panāktu progresu IKT ieviešanā (pieņemot, ka finansu jautājumi netiek ņemti vērā). |

1. **Digitālā plaisa (dzimums, vecums, u.c.)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Apraksts** | Digitālās plaisas koncepcija ir attīstījusies gadu gaitā, to parasti definē kā sociālo jautājumu, kas saistīts ar dažādu informācijas apjomu starp tām personām, kam ir pieeja informācijas sabiedrībai un informācijas un komunikācijas tehnoloģijām (IKT) un tiem, kas pieejas nav. Tas attiecas arī uz valstīm, reģioniem, pilsētām un uzņēmumiem, kas ir ar diferencētu sociāli ekonomisko un kultūras līmeni attiecībā uz IKT pieejamību. Šī atšķirība ietver nelīdzsvarotību interneta pieejas infrastruktūras ziņā, informācijas un zināšanu un vienlīdzīgas iespējas neatkarīgi no ienākumiem, rases, tautības, dzimuma vai citiem līdzīgiem kritērijiem. |
| **Svarīgums** | Lai gūtu ilgtspējīgu sabiedrību, valdībām un citām iesaistītajām aprindām vajadzētu koncentrēties uz vienlīdzīgas iespējas jauniešiem un nākamajām paaudzēm nodrošināšanu. IKT ir būtiska sastāvdaļa no šīs nākotnes un digitālās plaisas mazināšanai jākļūst par pasaules prioritāti. Piemērotu e-pakalpojumu un digitālās lasītprasmes veicināšanai jākļūst par drošības jautājumu, un galveno prioritāte valdībām, lai nodrošinātu savai valstij vai reģionam vietu nākotnē uz zināšanām balstītā sabiedrībā. |
| **Novērtējamie faktori/ jautājumi**  21.prioritātes novērtēšanas faktori: | \* Vai Jūsu valsts iestādē izmanto atvērtā pirmkoda programmatūru?  \* Cik daudz Web 2.0 rīku Jūs izmantojat valsts iestādes darbībā?  \* Lielākie apsvērumi, kas jāatrisina Jūsu valsts iestādē, lai panāktu progresu IKT ieviešanā (pieņemot, ka finansu jautājumi netiek ņemti vērā).  \* Digitālo prasmju izplatība un digitālās plaisas noturība starp pašvaldībā dzīvojošajiem.  \* Vai valsts iestādei ir plāns, kā realizēt visu grupu e- iekļaušanu, it īpaši lauku apgabalos? Vai ir digitālā plaisa Jūsu administratīvajā reģionā (pēc dzimuma, vecuma, dzīvesvietas)? |