

## Aptauja "Oficiālās elektroniskās adreses ieviešana valsts iestādēs"

Aptauja veikta Valsts kontroles atbilstības/lietderības revīzijas "Vai valstī tiek nodrošināta efektīva oficiālās elektroniskās adreses lietošana?" ietvaros, nosūtot vēstuli ministrijām, neatkarīgajām iestādēm un pašvaldībām ar lūgumu aizpildīt gan pašām, gan to padotības iestādēm internetā elektroniski pieejamu aptaujas veidlapu. Aptauju varēja aizpildīt no 2020.gada 23.marta līdz 2020.gada 20.aprīlim.

Aptaujā tika iesniegtas un apkopotas 933 atbildes.

Aptaujā tika uzdoti sekojoši jautājumi un uz tiem tika sniegtas sekojošas atbildes (to kopsavilkums).

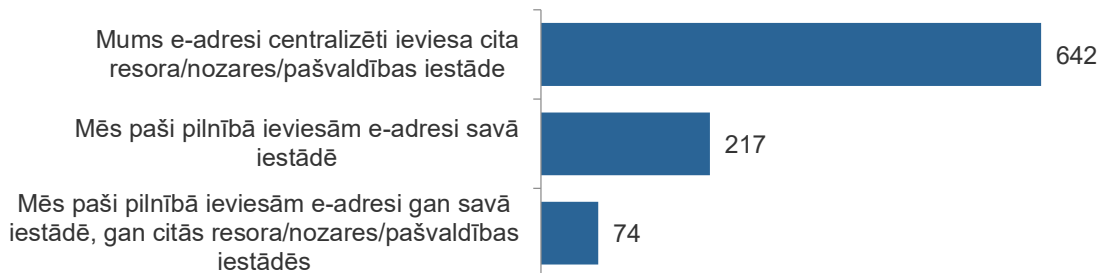
### 1. Jūsu iestādes veids (atbilstoši e-adreses likumā noteiktajai definīcijai un iedalījumam).



### 2. Kādā veida risinājumu Jūs izmantojat piekļuvei e-adresei?



3. Vai Jūsu iestāde pati (tostarp iesaistot ārpakalpojumu) nodrošināja e-adrešu ieviešanu vai arī to centralizēti organizēja kāda cita resora/nozares/pašvaldības iestāde, pieslēdzot arī Jūsu iestādi?



4. Vai Jūs varējāt nodrošināt pieslēgumu un e-adrešu lietošanas uzsākšanu e-adrešu likumā noteiktajos termiņos?

Likumā noteiktie termiņi:

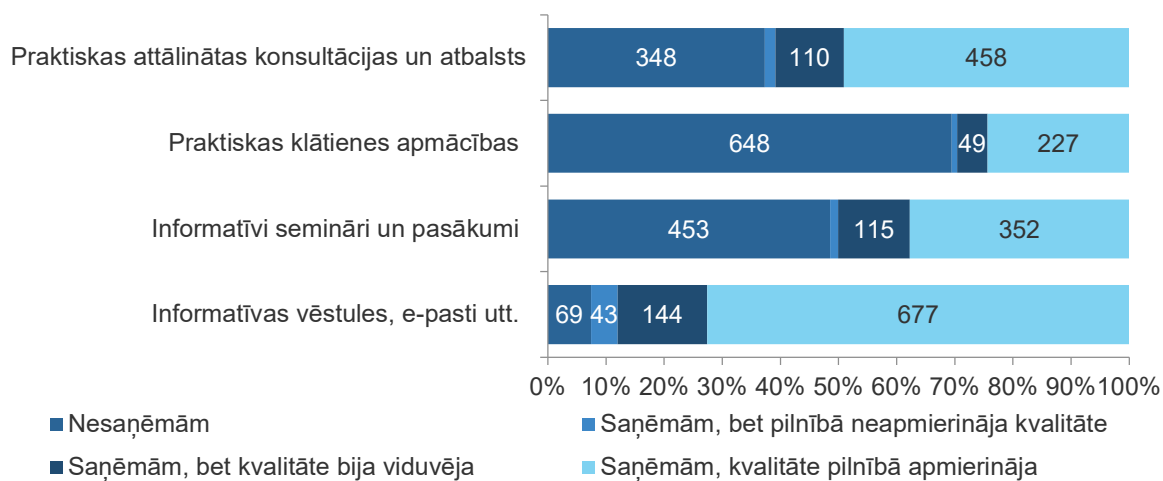
- tiešās pārvaldes iestādes no 01.06.2018.;
- valsts institūcijas, kas nav padotas Ministru kabinetam, atvasinātas publiskas personas un to iestādes, no 15.10.2018.;
- prokuratūra, kā arī privātpersonas, kurām deleģēts valsts pārvaldes uzdevums, no 15.10.2018.;
- zvērināti tiesu izpildītāji, Augstākā tiesa un Satversmes tiesa no 01.01.2020.



Atbildes "Nē" gadījumā norādītie galvenie iemesli un šķēršļi (tipiskāko atbilžu apkopojums):

- dokumentu vadības sistēmas maiņa pašvaldībā aizkavēja e-adrešu ieviešanu;
- pietrūkst cilvēkresursu, t.sk. IT speciālisti vai IT kompetence citiem darbiniekiem;
- tika risināts jautājums par e-paraksta nodrošināšanu iestāžu vadītājiem;
- tehniskas un savietojamības problēma ar izmantoto DVS;
- neskaidrība ar paraksta tiesībām;
- nebija pietiekošas informācijas, t.sk. par e-adrešu izmantošanas iespējām un vajadzībām, ieviešanas procedūrām;
- iestādes nebija reģistrētas UR;
- paralēli notika iestāžu centralizācija un struktūras maiņa, juridiskā statusa izmaiņas;
- bija nepieciešami neplānoti finanšu izdevumi;
- ilgstošs pieteikumu saskaņošanas process.

5. Kāda veida informatīvo, tehnisko un cita veida atbalstu e-adrešu plānošanas un ieviešanas procesā Jūsu iestādes darbinieki saņēma no VARAM/VRAA puses? Piemēram, par to, kādi ir e-adrešu mērķi, kā tehniski nodrošināt tās ieviešanu un pieslēgšanu, kādi juridiskie aspekti jāņem vērā, kas papildus jāmaina iestādes iekšējās procedūrās utt. Kā Jūs vērtējat sniegtā atbalsta kvalitāti (detalizācija, pilnīgums, savlaicīgums, pietiekams apjoms)?



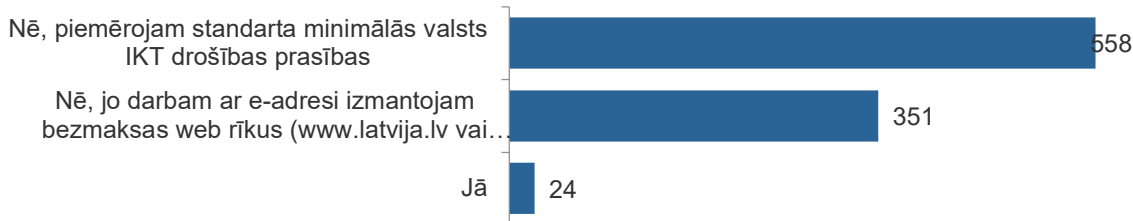
6. Jūsu komentāri, piezīmes vai vēlamie pilnveidojumi attiecībā uz atbalstu e-adrešu ieviešanā (informatīvie pasākumi, apmācības u.c.), kas ietekmēja Jūsu vērtējumu.

Tipiskāko atbilžu apkopojums:

- vēlamas klātienē vai attālinātās apmācības, praktiskas nodarbības, kas ļautu nepieļaut kļūdas nezināšanas dēļ un būtu veicinājis labāku izpratni par e-adresi un tās funkcijām;
- iestāde praktisku atbalstu vairāk saņēma no pašvaldības atbildīgās personas par e-adrešu ieviešanu un funkcionēšanu;
- esam visos gadījumos saņēmuši kvalitatīvu un savlaicīgu atbalstu no VRAA, piedalījāties informatīvos semināros, pilnveidojumi nav nepieciešami;
- e-adresi ir ērti lietot, līdz ar to uz šo brīdi nekādas apmācības nav nepieciešamas, jo pietika ar norādēm, ko saņēmām e-pastā. Īpaša apmācība klātienē nebija nepieciešama;
- ļoti svarīgi saņemt precīzu un skaidrojošu informāciju, lai to praktiski varētu pielietot adreses izmantošanā, lai tā nebūtu pārāk plaša vai pārāk sarežģītā valodā, jo ar e-adresi strādā iestāžu lietveži vai sekretāri;
- sākumprocesā primāri vajadzēja būt skaidrojošiem materiāliem, skaidriem un praktiskiem procesa aprakstiem, informācijai par dokumentu izgūšanas un apstiprināšanas veidiem, nevis normatīvo aktu atreferējumiem;
- par e-adresi ir maz informācijas - masu saziņas līdzekļos informācija par e-adresi nav vispār, domāju, ka sabiedrības daļa, kurai darba pienākumu dēļ tā nebija jāievieš, vēl joprojām par to neko nav dzirdējusi;

- vairāk bija nepieciešams skaidrojums par Publisko personu un iestāžu saraksta izmantošanu, jo pašvaldību izveidotās iestādes bija jāreģistrē šajā sarakstā un jāveido par atsevišķām dokumentu vadības sistēmas izmantotājiestādēm;
- vēlams pieeja semināriem un apmācībām video formātā, lai piekļuve būtu nevis vienreizēja un unikāla, bet arī pieejama vēlāk darbinieku nomainas gadījumā;
- vajadzētu rīkot klātienē apmācības katrā pašvaldībā, kurās varētu piedalīties visas pašvaldību iestādes un kapitālsabiedrības;
- būtu vēlams regulāras klātienē apmācības par e-adrešu jauninājumiem;
- semināri un apmācības bija pārāk masveidīgi, lai tur "iesprauktos" ar individuāliem jautājumiem, kā arī tika organizēti pirms praktiskas e-adrešu lietošanas uzsākšanas;
- pārsvarā bija norādījumi lasīt Vadlīnijas, taču tās satur tikai vispārēju informāciju un tas nav pietiekami;
- vairāk prasījās tehniskas informācijas, kā šo risinājumu realizē, kam būtu jāpievērš uzmanība, runājot par e-adrešu ieviešanu ar lietvedības sistēmas izstrādātājiem.

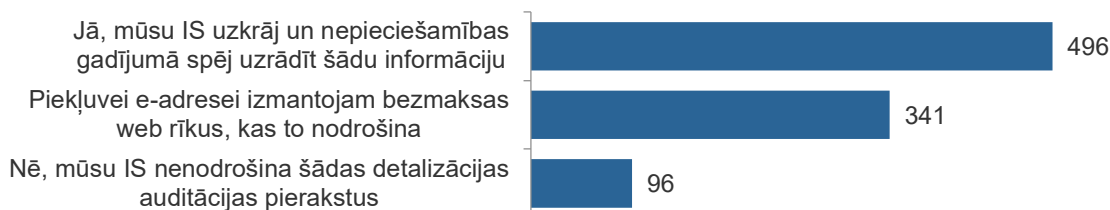
7. Vai līdz ar e-adrešu ieviešanu bija nepieciešams Jūsu iekšējos normatīvajos aktos izvirzīt papildus IT drošības prasības (piemēram, stingrāka autentifikācija, darbību auditācija, pārsūtāmās informācijas šifrēšana)?



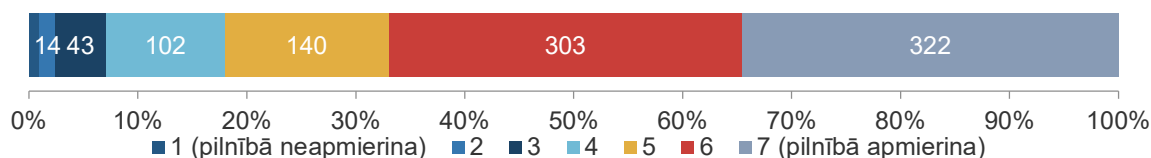
Atbildot uz jautājumu ar "Jā", tika sniegta šāda papildus informācija (tipiskāko atbilžu apkopojums):

- izstrādāti iekšējie noteikumi par informācijas sniegšanas kārtību un tās apriti, IT drošības politikas prasību ievērošana;
- ierobežota piekļuve e-adrešu sadaļai, noteikts ar rīkojumu;
- ieviestas drošākas paroles datoros piekļuvei datorprogrammām, t.sk. lietvedības sistēmai;
- ieviesta e-adrešu sūtījumu centralizēta atsekojamība pašvaldībā.

8. Vai darbam ar e-adresi izmantotā lietvedības vai cita informācijas sistēma uzkrāj un nodrošina piekļuvi informācijai par lietotāju veiktajām darbībām e-adreses vidē – darbība un tās veids, datums un laiks, darbības veicējs (konkrēta persona)?



9. Vai esat apmierināti ar e-adreses ikdienas darbību un tās pamata darbības principiem?



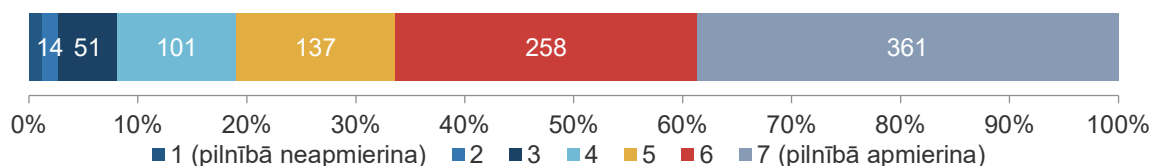
10. Jūsu komentāri, piezīmes vai vēlamie pilnveidojumi attiecībā uz e-adreses ikdienas darbību un tās pamata principiem, kas ietekmēja Jūsu vērtējumu.

Tipiskāko atbilžu apkopojums:

- maz bijusi nepieciešamība izmantot e-adresi, nav vajadzības, jo ērtāk izmantot ierastos e-pastus, dokumentus nosūtot ar elektronisko parakstu;
- ļoti ērti, ātri un patīkami strādāt e-vidē, būtu jālieto tikai e-adrese;
- palielinājies darba apjoms, jo jālieto vairākas vietnes, jāseko līdzi, kur kas tiek nosūtīts;
- problēmas ar lielāka apjoma dokumentu nosūtīšanu un apjoma pārsniegšanas paziņojumiem (ja pievieno lielāku failu, tas tiek atmests automātiski, lietotāju nepabrīdinot par failu atmešanu);
- dažreiz kāda iemesla dēļ e-adresē dokuments netiek nosūtīts un nav skaidrības par iemesliem, kā arī nav pilnas informācijas par nesaņemtajiem sūtījumiem;
- sistēma ne vienmēr ir pieejama;
- ne vienmēr uz e-pastu atnāk informatīvs paziņojums par jaunu vēstuli e-adreses pastā;
- neapmierina ziņojuma uzglabāšanas termiņš (t.i. 5 dienas), to vajadzētu pagarināt, jo lietvedības sistēmas darbības pārtraukuma dēļ garākās valsts brīvdienās var nespēt laicīgi izgūt iestādei adresētu vēstuli e-adreses sistēmā;
- trūkst atgriezeniskās saites no institūcijām par to, ka dokuments ir saņemts un izlasīts;
- iesniedzēji dažkārt neuzticas e-adresei, jo mēdz nosūtīt dokumentus paralēli gan e-adresē, gan uz oficiālo e-pastu;
- iestādēm būtu daudz vieglāk strādāt, ja šādā ārkārtas situācijā e-adresi lietotu daudz vairāk fizisko personu;

- daudz informatīvu paziņojumu no VAS "Valsts nekustamie īpašumi" un Valsts ieņēmumu dienesta, jo šie paziņojumi ir lieki un padara e-adreses saturu nepārskatāmu.

### 11. Vai Jūs esat apmierināti ar e-adreses obligāto lietotāju loku?

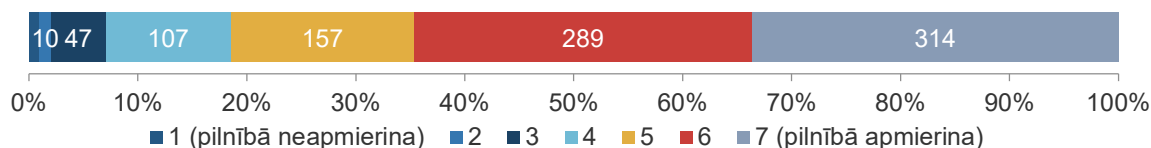


### 12. Jūsu komentāri, piezīmes vai vēlami pilnveidojumi attiecībā uz e-adreses obligāto lietotāju loku, kas ietekmēja Jūsu vērtējumu.

Tipiskāko atbilžu piemēri:

- nav pievienotas visas iestādes, rezultātā rodas pārpratumi, pa kādu saziņas kanālu katrā konkrētā gadījumā sūtīt vēstules, saziņa nenotiek vienkopus;
- būtu vieglāk strādāt, ja e-adreses būtu visām privātpersonām un nevajadzētu pārbaudīt katru reizi e-adreses aktivizēšanas faktu;
- tiek ļoti gaidīts plašāks privātpersonu lietotāju skaits, jo šāda saziņa ir ātrāka un pieejamāka, privātpersonām nav jāapmeklē iestāde vairs klātienē;
- obligāto lietotāju loks būtu jāpaplašina arī ar visām amatpersonām ar speciālajām dienesta pakāpēm, pašvaldību deputātiem un pašvaldību komisiju priekšsēdētājiem, ar visām juridiskajām personām, ārstniecības personām, individuālajiem komersantiem vai saimnieciskās darbības veicējiem;
- dažreiz nav pārliecības, ka e-adresē nosūtītā vēstule tiešām ir saņemta pareizajā iestādē vai tās pareizajā struktūrvienībā;
- komunikāciju apgrūtina, ka dažādām valsts un pašvaldību iestādēm e-adreses ieviešana tika paredzēta atšķirīgos termiņos, kā arī pēkšņi tika atlikta obligāta ieviešana juridiskajām personām;
- brīvprātīga pievienošanās notiek lēnām un ar lielu pierunāšanu.

### 13. Vai Jūs esat apmierināti ar publisko personu un iestāžu saraksta un e-adrešu kataloga datu kvalitāti un pilnīgumu?

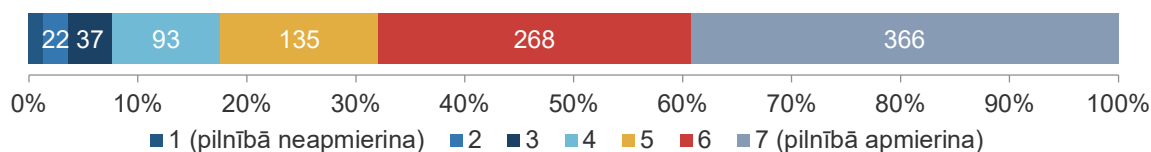


14. Jūsu komentāri, piezīmes vai vēlami pilnveidojumi attiecībā uz publisko personu un iestāžu saraksta kvalitāti un pilnīgumu, kas ietekmēja Jūsu vērtējumu.

Tipiskāko atbilžu apkopojums:

- nav ievadīta pilnīga informācija par iestādēm;
- ir neskaidrības ar dažu institūciju un to struktūrvienību e-adresēm, grūti nošķirt iestāžu galvenās adreses no to struktūrvienību apakšadresēm, piemēram, Valsts policijas struktūrvienību apakšadresēm, jo tās bija veidotas tikai pēc policijai vien saprotamiem saīsinājumiem un bija vajadzīgi speciāli atšifrējumi, lai saprastu kam sūtīt;
- nav saprotams, kā veidojas e-adrešu pieraksts, ja būtu jānosūta vēstule ārpus lietvedības sistēmas ikdienā;
- internetā nav atrodama informācija par reģistrētajām e-adresēm;
- daudzas pašvaldības nav informētas par e-adreses ieviešanu savās iestādēs;
- ir atšķirības burtu lielumos iestādes nosaukumos, kas rada zināmu haosu adresātu sarakstā. Piemēram, sarakstā dažām ministrijām nosaukums uzreiz sākas ar pašas ministrijas nosaukumu, bet citām priekšā ir "Latvijas Republika". Visdrīzāk arī citu iestāžu nosaukumi sarakstā nav ievadīti pēc vienota principa;
- adrešu katalogā nav uzreiz redzams, vai adrese aktīva vai deaktivizēta, dažām iestādēm ir divas adreses, no kurām tikai viena ir aktīva, līdz ar to katalogs manuāli jāatjauno;
- mēdz nenotradāt adresātu meklēšana pēc diviem kritērijiem.

15. Vai e-adreses sistēma ir lietotājiem draudzīga un viegli saprotama ikdienas lietošanā?



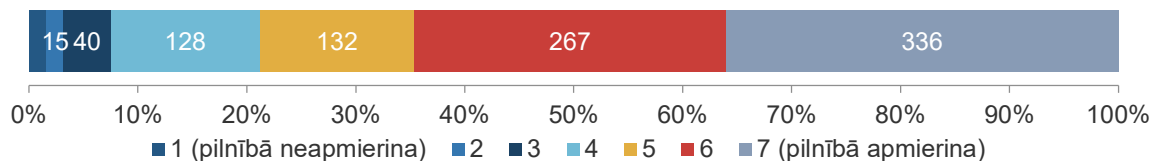
16. Jūsu komentāri, piezīmes vai vēlami pilnveidojumi attiecībā uz e-adreses lietošanas ērtumu un draudzīgumu, kas ietekmēja Jūsu vērtējumu.

Tipiskāko atbilžu apkopojums:

- jaunam darbiniekam pāiet ilgs laiks, lai apgūtu visas nepieciešamās prasmes darbam ar e-adresi;
- viegli saprotamas pamācības;
- ja ir zināšanas par lietvedību un iestāžu statusiem, tad e-adrese ir lietošanā ērta un vienkārša, it sevišķi to regulāri lietojot;
- portālā parvaldiba.lv būtu vēlams uzlabot dokumentu aprites un uzskaites sistēmu, līdzīgi lietvedības sistēmām;
- ļoti ērti e-adresi lietot no iestādes lietvedības sistēmas, jo viss notiek automātiski;
- ja no iestādes puses e-adrese ir pietiekami ērta lietošanai, tad privātpersonai paredzētais rīks, kas ir portāla latvija.lv atsevišķa sadaļa, nav lietošanai ērts - ir grūti to atrast un nokļūt līdz e-adresei;
- būtu nepieciešama ērtāka un vienkāršāka e-adreses pārbaude (validēšana) privātpersonām;

- atšķiras vērtējums starp darbiniekiem, kas sistēmu lieto intensīvi (augstāks vērtējums), un neregulāriem lietotājiem (zemāka izpratne un vērtējums par sistēmas lietojamību);
- apmierina portāls parvaldība.lv, tas ir lietotājiem ļoti saprotams un izmantojams.

17. Vai esat apmierināti ar VRAA un/vai Ventspils digitālā centra sniegto klientu atbalsta dažādu ikdienas neskaidrību risināšanā vai sadarbības organizēšanā?

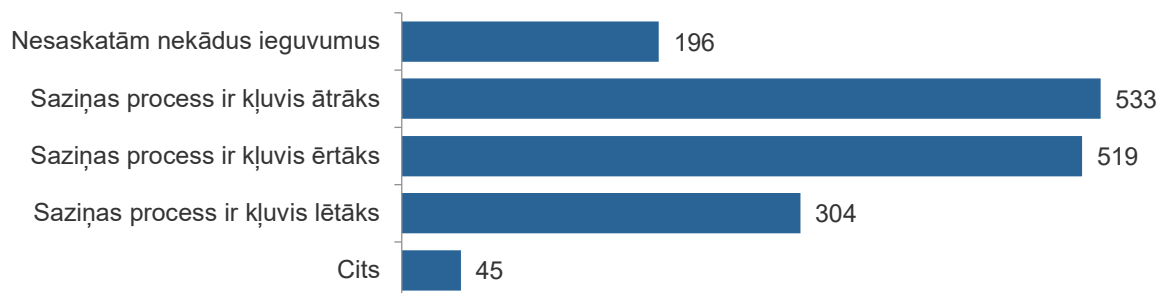


18. Jūsu komentāri, piezīmes vai vēlamie pilnveidojumi attiecībā uz klienta atbalsta kvalitāti, kas ietekmēja Jūsu vērtējumu.

Tipiskāko atbilžu apkopojums:

- ļoti atsaucīgi, esam visos gadījumos saņēmuši savlaicīgu un kvalitatīvu atbalstu no VRAA;
- Ventspils Digitālais centrs bija ļoti atsaucīgi un sniedza vienkāršam cilvēkam saprotamu skaidrojumu par pieslēgšanos;
- paskaidrojumi ir ļoti garā un sarežģītā tekstā, atsevišķos gadījumos atbildes sniegtas formālas, neiedziļinoties problēmas izklāstā un nepalīdzot rast risinājumu konkrētā specifiskā gadījumā;
- kļūdu situācijās grūti saņemt ātru atbildi no VRAA, ja vien netiek zvanīts/rakstīts konkrētajai personai;
- ne vienmēr korekti izprotami kļūdu paziņojumi;
- neesam informēti par tāda atbalsta esamību.

19. Kādus ieguvumus Jūs saskatāt no e-adreses ieviešanas savos ikdienas procesos un pakalpojumu sniegšanā. Vairākas atbildes iespējamas.



Atbildot uz jautājumu ar "Cits", tika sniegta šāda papildus informācija (piemēru apkopojums):

- atvieglo lietvedības sistēmas darbu, ietaupa darbinieku laiku;
- saziņa vēl nav notikusi un nevaram neko secināt par ieguvumiem;



- saziņas process kļūvis drošāks (iespējams apmainīties ar IP informāciju) un stabilāks, jo ir pārliecība, ka dokuments ir nonācis pie atbilstoša adresāta, saziņas process ir kļūvis garantētāks, arī atbilstošs Vienotās datu aizsardzības regulas prasībām;
- adresāta paša izvēlēts saņemšanas kanāls, kas rada papildus garantiju sūtījuma sagatavotājam;
- mazāk dokumentu papīra formātā;
- saziņas process ir auditējams un izsekojams;
- iespēja saņemt informāciju caur dažādiem sakaru kanāliem.

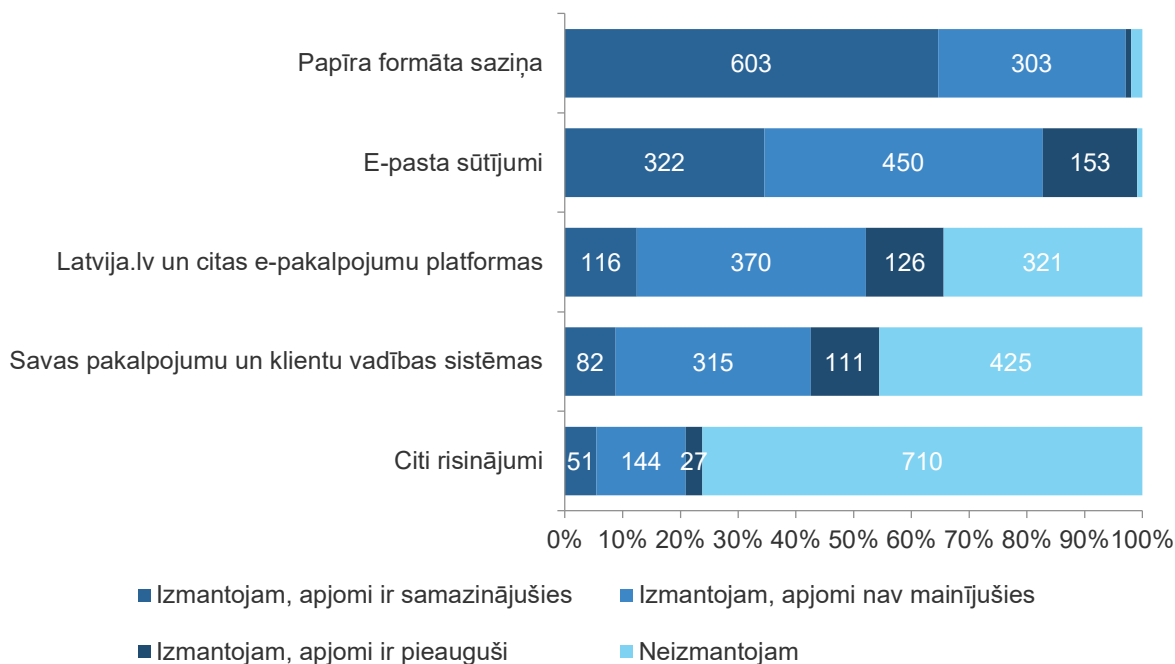
20. Ja no e-adreses lietošanas saskatāt ieguvumus, vai esat mēģinājuši tos izteikt arī naudas izteiksmē?

Nē, neesam mēģinājuši	734
Esam rēķinājuši	3

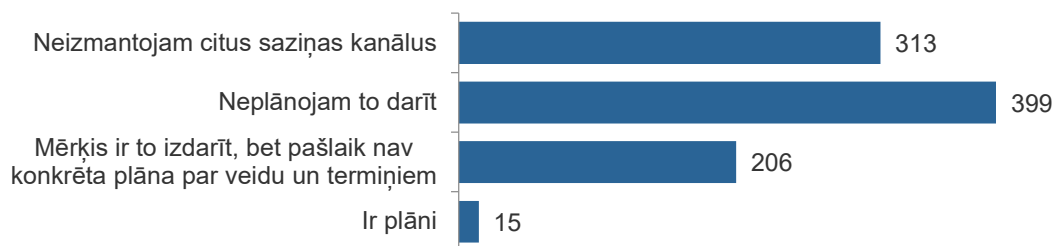
Atbildot uz jautājumu ar “Esam rēķinājuši”, tika sniegta šāda papildus informācija:

- ap 100 euro gadā;
- aptuveni 60 euro gadā;
- 3692,92 euro.

21. Vai bez e-adreSES izmantojat arī citus saziņas kanālus un kā e-adreSES ieviešana ir ietekmējusi komunikācijas apjomus šajos pārējos saziņas kanālos (piemēram, oficiālā un neoficiālā saziņa, e-pakalpojumu pieprasījumi un atbilžu sniegšana)?



22. Ja izmantojat arī citus savus elektroniskās komunikācijas risinājumus, vai jums ir plāns šo komunikāciju pakāpeniski pārcelt uz e-adresi?



Atbildot uz jautājumu ar “Ir plāni”, tika sniegta šāda papildus informācija (tipiskākie piemēri):

- plāni tiks īstenoti līdz ar obligāto e-adreSES lietošanas ieviešanu uzņēmumiem;
- pakāpeniski attīstīt, lai e-pakalpojumu rezultāti tiktu visos pakalpojumos nosūtīti uz e-adresi, līdz brīdim, kad e-adrese kļūst obligāti lietojama fiziskām personām;
- atbilstoši tam, kā likums prasīs.

23. Cik Jums izmaksāja lietvedības un citu informācijas sistēmu pielāgošana un integrēšana ar e-adreses centrālo sistēmu (piemēram, programmatūras pielāgojumu izstrāde, integrācija ar e-adreses risinājumiem, testēšana u.c.)?

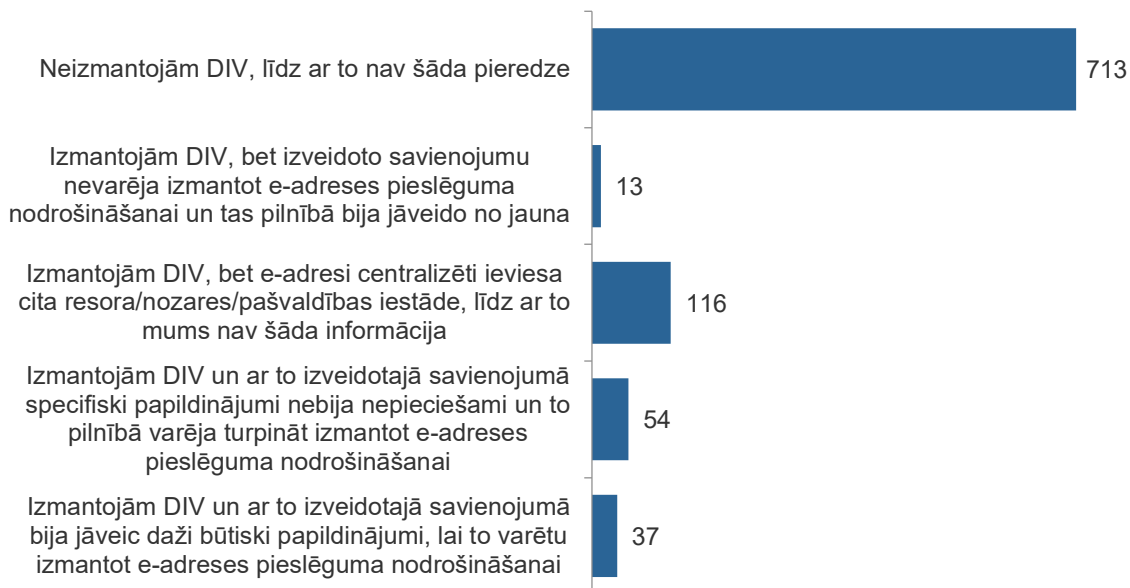
Ja esat atbildīgā iestāde par centralizētu e-adreses ieviešanu resorā/nozarē/pašvaldībā, ietveriet arī izdevumus par pārējo resora/nozares/pašvaldības iestāžu centralizētu pieslēgšanu e-adresei!



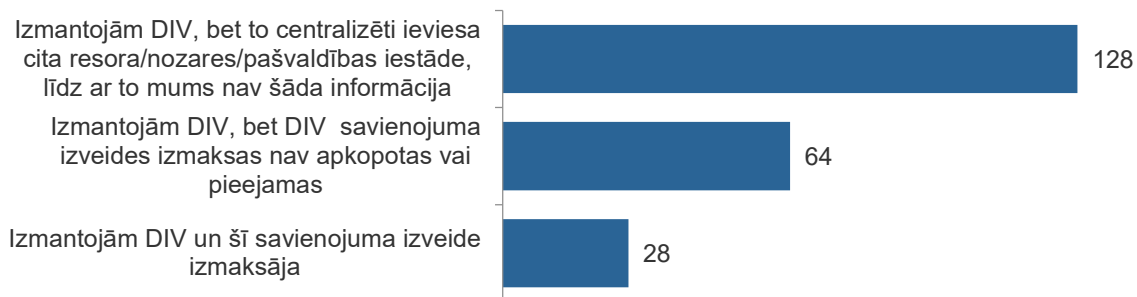
Atbildot uz jautājumu par konkrētām izmaksām tika sniegta šāda papildus informācija (tipiskākie piemēri):

- nezinu, neesmu precīzi informēts par šo jautājumu;
- aptuveni 22 euro mēnesī;
- ikmēneša maksa aptuveni 5 euro par e-paraksta lietošanu;
- 49 iestādes norādīja kopējās izmaksas amplitūdā no 180 līdz 193 101 euro.

24. Ja Jūsu iestāde pirms e-adreses ieviešanas bija pieslēgta un izmantoja Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vidi (turpmāk - DIV), vai DIV vajadzībām jau izveidotās starsistēmu saskarnes tika tālāk izmantotas arī e-adreses ieviešanai un integrācijai vai arī šīs saskarnes bija jāveido no jauna?



25. Ja Jūsu iestāde pirms e-adreses ieviešanas bija pieslēgta un izmantoja DIV, cik izmaksāja iepriekšējā DIV savienojuma izveide?



Atbildot uz jautājumu par konkrētām izmaksām tika sniegta šāda papildus informācija (tipiskākie piemēri):

- nezinu, grūti pateikt;
- 18 iestādes norādīja kopējās izmaksas amplitūdā no 240 līdz 29 751 euro.

26. Vai Jums ir vēl kas komentējams un iesakāms saistībā ar e-adreses ieviešanas un attīstības procesu valstī, par ko nebija ietverti jautājumi šajā aptaujā, bet ko Jūs vēlētos norādīt?

Tipiskāko atbilžu apkopojums:

- mūsaprāt, ieviešot šo risinājumu, valstī netika izvērtēta attiecība starp veiktajiem ieguldījumiem un sagaidāmo rezultātu. Bez tam, e-adreses plašākai izmantošanai ir jāveic virkne uzlabojumu, lai šim kanālam varētu vairāk uzticēties;
- ieviešanas procesā radās sajūta, ka pašiem ieviesējiem nav līdz galam skaidras visas procesa virzības nianšes;
- pati par sevi e-adreses ideja liekas laba, taču realizācija tomēr rada vairāk sarežģījumu, nekā jūtamu ieguvumu;
- ir vairākas, ļoti mazas pašvaldības iestādes, kuru darbībā e-adreses izmantošana praktiski nav nepieciešama, jo saziņa ar e-adreses sistēmai pieslēgtajiem adresātiem nenotiek. Privātpersonas ar kurām sazinās šīs iestādes, ir lauku cilvēki un e-adresi nelieto;
- e-adrese tiek piesārņota ar nepārtrauktiem ziņojumiem par sistēmas nedarbošanos vai kādām citām problēmām, ar VID paziņojumiem par EDS notikušām izmaiņām utt., traucējot orientēties īstās vēstulēs;
- ieteikums ir izstrādāt valstī vienu dokumentu aprites sistēmu ar pilnīgu e-doc un e-adrese integrāciju un to nodrošināt visiem - valstiski ietaupītos būtiski līdzekļi katrai iestādei slēdzot līgumu par risinājumu "izstrādi";
- lai veicinātu plašāku e-adreses izmantojamību, privāto tiesību juridiskajām personām piedāvāt risinājumu e-adreses izmantošanai savstarpējā informācijas apmaiņā, kā arī vienkāršot vai paplašināt autentifikācijas risinājumus portālā Latvija.lv;
- nepieciešami plašāki informēšanas un popularizēšanas pasākumi, piemēram, katram uzņēmējam iespēju robežās nosūtīt vēstuli ar nepieciešamajiem soļiem e-adreses izveidošanai;
- VARAM vai VRAA vienkāršā valodā daudz vairāk jāskaidro, kādēļ ir tieši šāds risinājums, nevis iespēja fiziskai personai norādīt savu @gmail.com vai @inbox.lv, jo cilvēki neizprot tehniskas dabas jautājumus (ka viņu individuālie e-pasti nenodrošina drošu saziņu, ka viņu e-pasti var būt aizpildīti un viņi paši to nemaz nezina, bet līdz ar to iestāde nevar ar viņiem sazināties u.t.t);
- valstī ir ļoti daudz dažādu sistēmu, katra sistēma prasa zināšanas par to lietošanu un iemaņas. Maziem uzņēmumiem, kur katrs darbinieks dara visus darbus (ir darbu vadītājs, lietvedis, grāmatvedis un izpildītājs), katra jauna sistēma rada lielus sarežģījumus;
- būtu lieliski, ja šāds kanāls būtu pieejams arī starptautiskajā telpā (piemēram, ES ministriju, citu organizāciju līmenī).