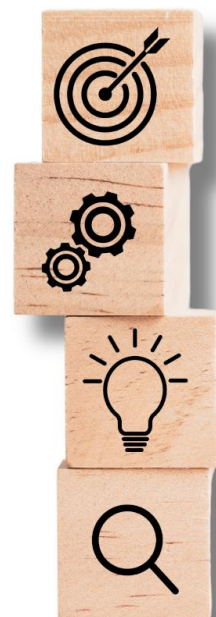


Apstiprināta ar
03.07.2024.
rīkojumu Nr. 01-2/91



Valsts sociālās
apdrošināšanas
aģentūra

Darbības stratēģija 2024. – 2027. gadam



SATURA RĀDĪTĀJS

IEVADS.....	3
AĢENTŪRAS DARBĪBAS SPĒJU VĒRTĒJUMS	3
MĒRĶA GRUPAS UN TO VAJADZĪBAS	7
POLITIKAS MĒRĶI.....	8
PRIORITĀRIE VIRZIENI UN MĒRĶI	11

IEVADS

Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras (turpmāk – Aģentūra) darbības stratēģija (turpmāk – Stratēģija) 2024.-2027. gadam ir Aģentūras attīstības un darbības vadības dokuments, kas parāda, kā tiks sasniegti politikas plānošanas dokumentos noteiktie mērķi un prioritātes.

Izstrādājot ikgadējos darba plānus, Aģentūra noteiks konkrētus uzdevumus stratēģijā izvirzīto mērķu sasniegšanai. Ik gadu tiks izvērtēta Stratēģija īstenošana, novērtējot mērķu sasniegšanas pakāpi un plānoto rādītāju izpildi. Stratēģijas novērtēšana tiks veikta tās darbības perioda pēdējā gadā.

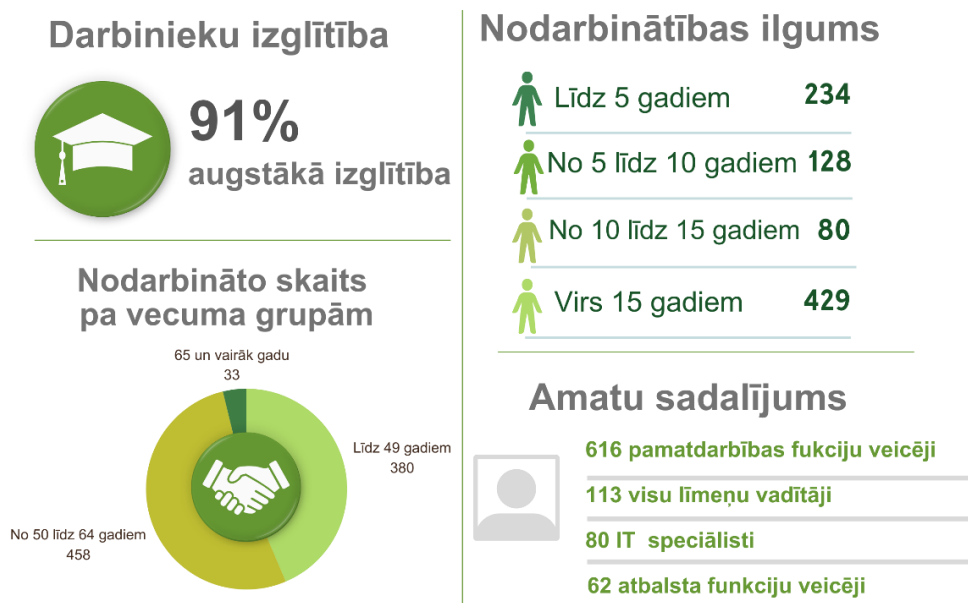
Stratēģija ir sagatavota, pamatojoties uz Ministru kabineta 2022. gada 1. februāra instrukciju Nr.1 “Kārtība, kādā izstrādā un aktualizē institūcijas darbības stratēģiju un novērtē tās īstenošanu”.

AĢENTŪRAS DARBĪBAS SPĒJU VĒRTĒJUMS

Saskaņā ar Valsts kancelejas 2023. gadā veiktā klientu apmierinātības pētījuma rezultātiem Aģentūra visbiežāk tiek nosaukta kā tā publiskās pārvaldes iestāde, kas vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus. Iedzīvotāju pozitīvas saskarsmes pieredzes vērtējums ar Aģentūras darbiniekiem ir robežās starp 70% un 80%. Lai nodrošinātu turpmāku Aģentūras darbības pozitīvā vērtējuma nesamazināšanos un/vai palielināšanos, Stratēģijas darbības periodā ir jānodrošina atbilstoši resursi un efektīvi risinājumi identificēto izaicinājumu novēršanā.

Cilvēkresursi

Viens no būtiskākajiem priekšnoteikumiem, lai Aģentūra spētu realizēt Stratēģijā nospraustos mērķus, ir cilvēkresursi – profesionāli un motivēti nodarbinātie. 2024. gada sākumā Aģentūrā bija 871 nodarbinātais. Aģentūras nodarbināto raksturojums:



Aģentūras darba specifika un darba apjoms veicina nodarbināto izdegšanu un pieredzējušā kvalificētā personāla aizplūšanu, ko veicina arī augstais pirmspensijas vecuma nodarbināto skaits.

Stratēģijas īstenošanas periodā būtiskākie izaicinājumi cilvēkresursu jomā būs personāla piesaiste un noturēšana, jo īpaši Rīgā un tās tuvumā, kā arī kvalificēta personāla, sevišķi informācijas tehnoloģiju (tupmāk – IT) speciālistu trūkums. Pieaugis nepieciešamība attīstīt nodarbināto kompetences un attīstīt inovācijas kultūru, lai nodarbinātie spētu efektīvi risināt sarežģītus izaicinājumus.

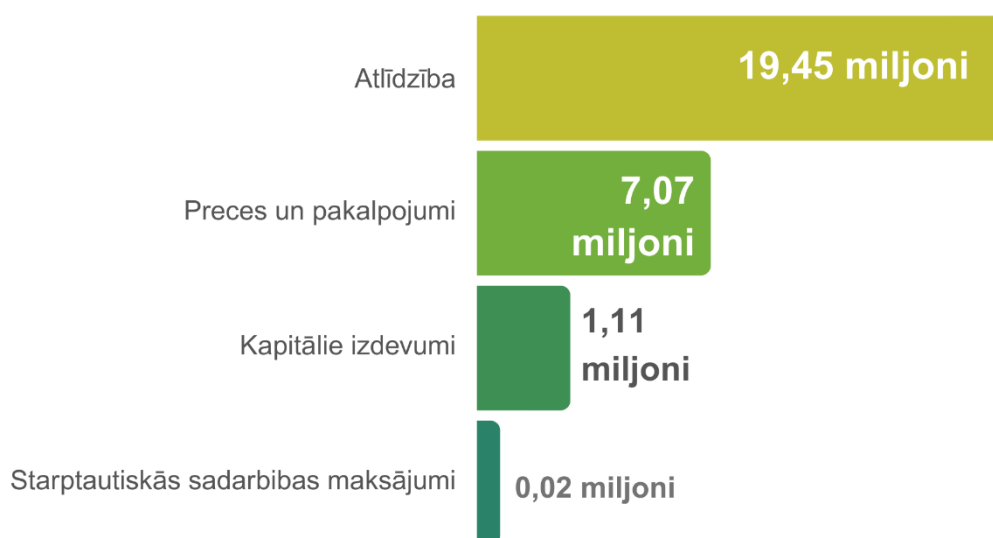
Finansējums

Aģentūras darbību finansē no sociālās apdrošināšanas speciālo budžetu atskaitījumiem, no atskaitījumiem par valsts fondēto pensiju shēmas administrēšanu, no valsts pamatbudžeta, kā arī no pašu ieņēmumiem, tai skaitā no aģentūras sniegtajiem maksas pakalpojumiem.

Speciālā budžeta apakšprogrammā 04.05.00 “Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras speciālais budžets” Aģentūras darbības finansēšanai 2024. gadā paredzēti 27,65 milj. eiro.

Stratēģijas īstenošanas periodā būtiskākie izaicinājumi finanšu jomā būs finansējuma nodrošināšana atlīdzībai un telpu infrastruktūras uzturēšanai. Informācijas sistēmu (tupmāk – IS) attīstības projektu īstenošanai plānota Eiropas Savienības fondu finansējuma piesaiste. Papildu mērķa finansējuma piesaistīšana būs nepieciešama arī gadījumos, kad normatīvo aktu izmaiņu rezultātā Aģentūras funkciju īstenošanai nepieciešams pielāgot informācijas sistēmas pakalpojumu administrēšanas procesu izpildei.

Aģentūras izdevumu struktūra, euro



Infrastruktūra un materiāli tehniskais nodrošinājums

Aģentūra strādā visā Latvijā, tās darba telpas ir izvietotas 13 valstij piederošos, 15 no publiskā sektora un četros no privātā sektora nomātos tpašumos. Aģentūras struktūras optimizēšanas rezultātā kopējā nomāto telpu platība periodā no 2020. līdz 2023. gadam ir samazināta par 1736 m². Biroju telpas, pārejot uz daļēji attālinātu darba organizāciju, netiek pilnībā noslogotas Rīgā izvietotajos objektos. Telpu efektīvu izmantošanu kavē Aģentūras vajadzībām piemērotu telpu trūkums arī ārpus Rīgas. Klientu apkalpošanu klātienē Aģentūra veic 29 klientu apkalpošanas centros. Aģentūras darba un klientu apkalpošanas telpas ir veidotas pirms vairāk kā 20 gadiem un tās vairs neatbilst mūsdienīgas darba vides prasībām.

Aģentūras autoparku veido četri transportlīdzekļi, no kuriem trīs ir vecāki par 10 gadiem. Automašīnas pamatā tiek izmantotas saimniecisko procesu veikšanai. Tā kā autoparka kapacitāte nav pietiekama, nodarbinātie darba braucieniem izmanto arī privātos transportlīdzekļus.

Aģentūras biroju tehniskais aprīkojums tiek regulāri atjaunots un atbilst darba organizēšanas vajadzībām, bet, lai mazinātu papīra izdruku izmantošanu darba procesos, nepieciešams palielināt skeneru un monitoru skaitu.

Stratēģijas īstenošanas periodā būtiskākie izaicinājumi, kas attiecas uz infrastruktūru, būs saistīti ar darba vides pielāgošanu mūsdienu prasībām, kam ir nozīmīga ietekme gan uz klientu apmierinātību, gan nodarbināto labbūtību un personāla piesaisti.

Tehnoloģiskie resursi un digitālie risinājumi

Aģentūra savam darbam izmanto 15 informācijas sistēmas, no kurām trīs ir nozares koplietošanas IS. Digitalizēti darba procesi ir ļāvuši būtiski minimizēt papīra dokumentu apriti gan organizācijas iekšienē, gan informācijas apmaiņā ar pakalpojumu saņēmējiem. Informācijas un komunikāciju tehnoloģijas (turpmāk – IKT) ir pielāgotas darba organizācijas izmaiņām, sniedzot nepieciešamo atbalstu darba veikšanai attālināti. Visi pakalpojumi, kuru sniegšanas process to pieļauj, ir elektronizēti, izmantojot digitālo pakalpojumu koplietošanas platformu Latvija.gov.lv.

Aģentūra uztur un attīsta IKT infrastruktūru labklājības nozares iestāžu vajadzībām. Lielākā daļa nozares biznesa lietojumu tiek darbināta, izmantojot virtuālos resursus valsts nozīmes datu centrā. Atsevišķi biznesa lietojumi vēl izmanto specializētus nodalītus serverus. Labklājības nozares IKT resursu drošība ir ievērojami uzlabota, ieviešot uzraudzības un kontroles rīkus. Ir iespēja atjaunot paaugstinātas drošības IS darbību rezerves datu centrā.

Stratēģijas īstenošanas periodā būtiskākie izaicinājumi būs saistīti ar pakalpojumu pārveidi digitālajā vidē, tai skaitā pārrobežu piekļuvei, proaktīvo pakalpojumu attīstībai, un ar datu koplietošanas pakalpojumu attīstību. Lai uzlabotu darbu ar IS reģionos, būs nepieciešama nozares iestāžu savienojošā datu pārraides tīkla ātruma palielināšana.



MĒS ESAM STIPRI ŠĀDĀS JOMĀS:

- pakalpojumu pieejamības nodrošināšana atbilstoši klientu izvēlei klātienē un neklātienē
- zinoši, pieredzējuši un atbildīgi nodarbinātie
- elastīgas darba laika iespējas nodarbinātajiem
- labi pārvaldīta IT infrastruktūra un IS drošība
- laba sadarbības pieredze ar ārējiem partneriem
- spēja saspringtos termiņos pielāgot IKT sistēmas un pakalpojumus jaunu politikas iniciatīvu un lēmumu īstenošanai
- efektīva pārvaldība un administratīvo resursu pārkārtošana krīzes situācijās
- atvērtība pakalpojumu pārvaldības pilnveidošanā un jaunu iniciatīvu īstenošanā



ŠĪS LIETAS MĒS VARAM PILNVEIDOT:

- metodiskais atbalsts darba procesu izpildei
- informācijas saprotamība klientiem;
- datu kvalitāte
- organizācijas zināšanu saglabāšana un pārmantošana
- nodarbināto digitālās prasmes, inovācijas kultūra un komunikācijas prasmes
- nodarbināto labbūtība
- IS atbalsts darba procesiem
- pakalpojumu proaktīva sniegšana



IESPĒJAS, KAS MUMS JĀIZMANTO:

- klientu digitālo prasmju uzlabošanās un paradumu maiņa
- ES fondu investīciju finansējuma piesaiste IS attīstībai
- koplietošanas platformas datu apmaiņai, grāmatvedības un personāla lietvedības procesu izpildei
- valsts datu centra IKT infrastruktūras pieejamība
- vienotā valsts IKT arhitektūras pārvaldība IS koordinētai attīstībai
- valsts pārvaldes nodarbināto centralizētās apmācības



DRAUDI MŪSU MĒRĶU SASNIEGŠANAI:

- kvalificētu IT speciālistu trūkums
- nekonkurētspēja nodarbināto piesaistei
- nemotivējošs nodarbināto atalgojums
- vajadzībām piemērotu telpu trūkums
- nepietiekams finansējums infrastruktūras uzturēšanai un attīstībai
- pieaugošie kiberapdraudējumi
- nepietiekama IKT pakalpojumu sniedzēju konkurence un kapacitāte
- no ārējiem avotiem saņemto datu neapmierinoša kvalitāte

MĒRĶA GRUPAS UN TO VAJADZĪBAS

Aģentūras nozīmīgākās mērķa grupas ir pakalpojumu saņēmēji (klienti), sadarbības partneri un nodarbinātie. Nosakot stratēģiskās prioritātes, mērķus un sasniedzamos rezultātus, Aģentūra vadās no šo mērķa grupu vajadzībām.

MĒRĶGRUPAS	MĒRĶGRUPU VAJADZĪBAS
Klienti	
Iedzīvotāji un uzņēmēji	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionāla, laipna apkalpošana • Cienpilna attieksme • Savlaicīgi sniegta, viegli uztverama informācija • Ērti pieejama, katras personas vēlmēm atbilstoša pakalpojumu saņemšanas iespēja • Efektīva un tiesiska pakalpojumu sniegšana
Nozares iestādes (IKT pakalpojumu saņēmēji)	<ul style="list-style-type: none"> • Pietiekama, elastīga skaitļošanas un datu glabāšanas kapacitāte un datu tīkla ātrums • Droša un aizsargāta IKT infrastruktūra ar rezerves atkopšanās iespējām • Efektīvi sniegti koplietošanas pakalpojumi • Profesionāla, laipna apkalpošana
Sadarbības partneri	
Valsts un pašvaldības iestādes, ārvalstu sadarbības iestādes, citas organizācijas	<ul style="list-style-type: none"> • Konstruktīva, uz sadarbību vērsta rīcība • Ātri un efektīvi problēmu risinājumi • Efektīvi datu apmaiņas risinājumi un kvalitatīvi dati • Savlaicīgi sniegta informācija • Līgumsaistību izpilde
Mediji	<ul style="list-style-type: none"> • Savlaicīga, saprotama un viegli pieejama informācija • Atklātums un rīcības caurspīdība
Aģentūras nodarbinātie	
Nodarbinātie	<ul style="list-style-type: none"> • Taisnīga darba samaksa un sociālās garantijas • Darba laika un formas elastība • Sakārtota, mūsdienīga un motivējoša darba vide • Zināšanu un prasmju pilnveides iespējas • Uz sadarbību un rezultātu vērsti kolēģi • Komandas saliedēšanas pasākumi

POLITIKAS MĒRĶI

Aģentūras stratēģija izriet no uzdevumiem, mērķiem, attīstības virzieniem un pasākumiem, kas iezīmēti šādos valsts politikas plānošanas dokumentos:

- **Latvijas Nacionālais attīstības plāns 2021. – 2027. gadam** ir galvenais dokuments, kas nosaka valsts pārvaldes attīstību, paredzot, ka tai jāklūst *profesionālākai, atvērtākai, mūsdienīgākai un uz rezultātu vērstai*.
- **Valsts pārvaldes modernizācijas plāns 2023. – 2027. gadam** izvirza mērķi: *gudras, efektīvas un atvērtas pārvaldības īstenošanu visos publiskās pārvaldes procesos*. Mērķa sasniegšanai plānoti pasākumi šādos virzienos, kas nozīmīgi arī Aģentūras darbības spēju stiprināšanai:
 - Cilvēkresursu attīstība;
 - Atbalsta funkciju centralizācija un standartizācija;
 - Viedas darba vides izveide;
 - Inovācijas attīstība;
 - Valsts pārvaldes digitālā transformācija.
- Konkrēti pasākumi valsts pārvaldes digitalizācijai ir iekļauti **Digitālās transformācijas pamatnostādņēs 2021. – 2027. gadam**, kas paredz *izveidot tādu valsts pārvaldi, kas mērķtiecīgi izmanto esošās un veido jaunas digitālo tehnoloģiju iespējas, kā arī to radīto vidi, uzlabojot dzīves kvalitāti ikvienam indivīdam un sabiedrībai kopumā*.
- **Latvijas kiberdrošības stratēģija 2023. – 2026. gadam** definē galvenos nacionālās kiberdrošības politikas rīcības virzienus laika periodam līdz 2026. gadam, izvirzot mērķi *veidot drošu, atvērtu, brīvu un uzticamu Latvijas kibertelpu, kurā ir garantēta valstij un sabiedrībai nozīmīgu pakalpojumu droša, uzticama un nepārtraukta saņemšana un sniegšana*.
- Pasākumi, kas attiecas uz pakalpojumu pārvaldības uzlabošanu un pakalpojumu modernizāciju, ir iekļauti **Pakalpojumu vides pilnveides plānā 2024. – 2027. gadam**, kas paredz nodrošināt pieejamus, saprotamus un iedzīvotāju vajadzībām atbilstošus digitālus pakalpojumus visiem.

- **Publiskajā pārvaldē nodarbināto mācīšanās un attīstības plāna 2021. – 2027. gadam** nosaka *publiskās pārvaldes profesionālās attīstības un mācīšanās stratēģiskās prioritātes laikposmam no 2021. gada līdz 2027. gadam, lai panāktu dzīves kvalitātes uzlabošanu ar gudras, uz vērtībām balstītas un efektīvas pārvaldības atbalstu visos publiskās pārvaldes procesos, par galveno izvirzot cilvēka vajadzības un valsts proaktīvu rīcību.*
- Pasākumi **Sociālās aizsardzības un darba tirgus politikas pamatnostādņu 2021. – 2027. gadam** ietvaros paredz *ienākumu paaugstināšanu dažādās sociālā riska situācijās esošajiem iedzīvotājiem.* Pamatnostādņu tvērums skar arī Aģentūras pamatdarbības jomas – valsts sociālā apdrošināšana un valsts sociālie pabalsti. Sociālās aizsardzības politiku īstenojošām iestādēm izvirzīti uzdevumi cilvēkkapitāla attīstībai, kas paredz augsti kvalificēta darbaspēka piesaisti un tā veiktspējas pilnveidošanu, konkurētspējīga atalgojuma un kvalitatīvas darba vides nodrošināšanu, kā arī IS attīstībai, procesu automatizācijai un proaktīvai elektronisko pakalpojumu sniegšanai.
- **Latvijas Piektā nacionālā atvērtās pārvaldības rīcības plāna 2022. – 2025. gadam** paustā apņemšanās *valstij sazināties ar sabiedrību saprotami un cilvēcīgā valodā, skaidrot lēmumus un sarežģītas tēmas, uzsverot ieguvumus, kā arī veicināt datu pieejamību un saprotamību, palielinot iedzīvotāju iespējas izmantot tos un veidot datus balstītus risinājumus,* ir mērķis, uz ko tiekties arī Aģentūrai.

MISIJA



Aģentūras misija ir veicināt sabiedrības labklājību, nodrošinot sociālās drošības pakalpojumu sniegšanu Latvijas un ārvalstu iedzīvotājiem.

VĪZIJA



Aģentūra ir kompetents, uzticams partneris un līderis pakalpojumu attīstībā un ilgtspējā.

VĒRTĪBAS



Aģentūra savā darbībā ievēro valsts pārvaldes vērtības. Rīkojoties un pieņemot lēmumus atbilstoši tām, katram nodarbinātajam ir iespēja un pienākums sekmēt labu pārvaldību un sabiedrības uzticēšanos Aģentūras darbībai un valsts pārvaldei kopumā. Stratēģisko mērķu sasniegšanai īpaši nozīmīgas būs šādas aģentūras vērtības:



Attīstība

Ievērojam principu „darīt, nevis nedarīt”. Nebaidāmies kļūdīties, iedzīvinot jaunas pieejas un metodes darba procesos. Apzinoties, ka sasniegumi nav iespējami bez nodarbināto ierosinājumiem, aktīvas līdzdalības, aktīvas komunikācijas un vēlmes atrast labākos risinājumus, gatavības mainīt ieradumus un apgūt jaunas metodes, Aģentūrā tiek novērtēta ikviena nodarbinātā gatavība mācīties un pieņemt jauno.



Sadarbība

Strādājam kā vienota komanda un ticam, ka spēja veidot labas attiecības gan savstarpēji, gan ar klientiem un citām institūcijām, palīdzēs sasniegt mūsu mērķus. Laipnība un cieņa vienam pret otru, gatavība izprast otra viedokli un respektēt to veido pamatu efektīvai sadarbībai.



Atbildība

Savus pienākumus veicam atbildīgi un rūpīgi, apzinoties, ka ar savu rīcību ietekmējam kopīgo Aģentūras darba rezultātu. Spējam pieņemt skaidrus un pamatotus lēmumus un uzņemties atbildību par tiem.

PRIORITĀRIE VIRZIENI UN MĒRĶI

Lai nodrošinātu virzību uz Aģentūras vīzijas sasniegšanu, mērķi un rīcība to sasniegšanai ir definēta trīs prioritārajos attīstības virzienos:

- Profesionāli, motivēti, uz sadarbību un attīstību vērsti nodarbinātie
- Atbilstoši klientu vajadzībām sniegti pakalpojumi
- Vieda datu un procesu pārvaldība

1.VIRZIENS: PROFESIONĀLI, MOTIVĒTI, UZ SADARBĪBU UN ATTĪSTĪBU VĒRSTI NODARBINĀTIE

Mērķis: Nodarbināto attīstība un izaugsme motivējošā darba vidē

Sasniedzamais rezultāts	Snieguma rādītājs	Bāzes rādītāja vērtība	Mērķa rādītāja vērtība
Aģentūras nodarbinātie profesionāli veic savus pienākumus	Klientu īpatsvars, kas pozitīvi vērtē aģentūras darbinieku zināšanas un profesionalitāti ¹	77% (2023.)	85% (2027.)
Aģentūras nodarbinātajiem ir nodrošināta kvalitatīva darba vide	Nodarbināto iesaistīšanās līmenis ²	72% (2019.)	75% (2027.)
	Novēršamā nodarbināto mainība	6,5% (2023.)	5,4 % (2027.)
	Nodarbināto īpatsvars, kurus apmierina atalgojums	X ³	80 % (2027.)

Rīcība

- Turpināsim stiprināt organizācijas kultūru un popularizēsime stratēģiskās vērtības
- Stiprināsim iekšējo komunikāciju.
- Attīstīsim personāla vadības kompetences un prasmes.
- Veicināsim jauno nodarbināto integrāciju.

¹ Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2023

² VK 2019. gada iesaistes pētījuma dati [Iesaistīšanās izpēte | Ministru kabinets \(mk.gov.lv\)](https://www.mk.gov.lv)

³ Tiks precizēts pēc VK 2024. gada iesaistes pētījuma rezultātiem

- Īstenosim pasākumus darbinieku labbūtībai.
- Stiprināsim struktūrvienību sadarbību un veicināsim komandas darbu.
- Īstenosim taisnīgu un līdzsvarotu atlīdzības politiku.
- Nodrošināsim nodarbināto profesionālo pilnveidi.
- Veicināsim digitālo un inovācijas prasmju apguvi un pielietošanu.
- Veicināsim pieredzes un labās prakses apmaiņu Aģentūrā un, sadarbojoties ar partneriem.
- Pārskatīsim amatiem nepieciešamās kompetences, zināšanas un prasmes.
- Rūpēsimies par Aģentūrā uzkrāto zināšanu saglabāšanu.

2.virziens: Atbilstoši klientu vajadzībām sniegti pakalpojumi

Mērķis: Ērti pieejami pakalpojumi un mūsdienīga klientu apkalpošana

Sasniedzamais rezultāts	Snieguma rādītājs	Bāzes rādītāja vērtība	Mērķa rādītāja vērtība
Klienti ir apmierināti ar pakalpojumu pieejamību un apkalpošanu	Klientu īpatsvars, kuri Aģentūras klientu apkalpošanu vērtē kā "teicamu" un "labu" ⁴	77% (2023.)	80% (2027.)
	Klientu īpatsvars, kuri Aģentūras pakalpojumu pieejamību vērtē kā atbilstošu ⁵	75% (2023.)	80% (2027.)

Rīcība

- Attīstīsim lietotājiem orientētus un proaktīvus pakalpojumus.
- Veidosim digitālus pašapkalpošanās risinājumus.
- Uzlabosim pakalpojumu pieejamību pārrobežu klientiem.
- Turpināsim paplašināt pakalpojumu pieejamību Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru tīklā.
- Pilnveidosim savu pakalpojumu pārvaldību.
- Nodrošināsim atbilstošu Aģentūras maksājumu piegādes dzīvesvietā pakalpojuma pieejamību.

⁴ Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2023

⁵ Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2023

Mērķis: Aktīva un iekļaujoša saziņa ar iedzīvotājiem

Sasniedzamais rezultāts	Snieguma rādītājs	Bāzes Rādītāja vērtība	Mērķa rādītāja vērtība
Informāciju sabiedrībai sniedzam mūsdienīgā un saprotamā veidā	Novērtējums par saziņu ar sabiedrību un līdzdalību ⁶	44 punkti (2022.)	50 punkti (2027.)
Ar klientiem sazināties saprotamā un vienkāršā valodā	Klientu īpatsvars, kuri Aģentūras nodarbināto saziņas prasmes vērtē kā atbilstošas ⁷	84% (2023.)	89 % (2027.)

Rīcība

- Veicināsim atvērtu un atsaucīgu saziņu ar klientiem.
- Informāciju iedzīvotājiem sniegsim savlaicīgi, mūsdienīgā un saprotamā veidā.
- Iesaistīsim ieinteresētos partnerus, strādājot pie pārmaiņām pakalpojumu sniegšanā.
- Pastāvīgi novērtēsim un uzlabosim informācijas saturu Aģentūras tīmekļvietnē un citos interneta resursos.

Turpināsim statistikas datu publicēšanu atvērto datu portālā.

Mērķis: Droši un efektīvi IKT pakalpojumi nozares iestādēm

Sasniedzamais rezultāts	Snieguma rādītājs	Bāzes rādītāja vērtība	Mērķa rādītāja vērtība
Pilnveidots nozares iestādēm sniegtais IKT atbalsts	Nozares iestādēm sniegto pakalpojumu skaits	21 (2023.)	23 (2027.)
	Nozares iestāžu IS un platformu tehniskā infrastruktūra, kas ir droši rezervēta un atjaunojama	70 % (2023.)	95 % (2027.)

⁶ Valsts iestāžu un pašvaldības E-indeksa Valsts iestāžu vērtējuma un iestāžu E-indeksa 6.pielikums

⁷ Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2023

Rīcība

- Uzlabosim Labklājības nozares IKT infrastruktūras pieejamību.
- Paplašināsim nozares IKT koplietošanas pakalpojumu klāstu.
- Optimizēsim IKT infrastruktūras resursu pārvaldību.
- Veidosim jaunus nozares koplietošanas risinājumus.
- Paaugstināsim nozares iestāžu noturību pret kiberuzbrukumiem.

3.virziens: Vieda datu un procesu pārvaldība

Mērķis: Efektīvi iekšējie darba procesi

Sasniedzamais rezultāts	Snieguma rādītājs	Bāzes rādītāja vērtība	Mērķa rādītāja vērtība
Aģentūras iekšējie darba procesi ir vienkārši un izmaksu efektīvi	Iekšējo procesu efektivitāte ⁸	52,7 punkti (2022)	60 punkti (2027)
	Elektroniski glabājamo dokumentu veidu īpatsvars	60% (2023.)	63% (2027.)
	Pakalpojumu sniegšanai izmantoto elektronisko dokumentu īpatsvars no visu pakalpojumu dokumentu kopuma ⁹	87 % (2023.)	90 % (2027.)

Rīcība

- Veiksim resursu ietilpīgāko pakalpojumu sniegšanas procesu efektivitātes paaugstināšanu izmantojot inovatīvus risinājumus.
- Standartizēsim personāla lietvedības un cilvēkresursu vadības procesus, izmantojot valsts pārvaldes vienotā pakalpojumu centra, iespējas.
- Pielāgosim procesus un tos atbalstošās informācijas sistēmas mainīgajai ārējai videi.
- Uzlabosim metodisko atbalstu nodarbinātajiem procesu izpildei.
- Uzlabosim IS veiktspēju un atbalstu darba procesiem.
- Mazināsim izmantojamo telpu platību, kā arī enerģijas, degvielas un papīra patēriņu.
- Veiksim videi draudzīgu un klimatneitrālu resursu iepirkumus.

⁸ Valsts iestāžu vērtējums un iestāžu E-indeks 2022 sadaļā "Iestādes iekšējo procesu efektivitāte" (punkti 100 punktu skalā)

⁹ Valsts iestāžu vērtējums un iestāžu E-indeks 2022 sadaļā Dokumentu aprites process

Mērķis: Efektīva datu koplietošana

Sasniedzamais rezultāts	Snieguma rādītājs	Bāzes Rādītāja vērtība	Mērķa Rādītāja vērtība
Aģentūras dati ir efektīvā veidā pieejami ārējiem lietotājiem	Informācijas un datu pieejamība sabiedrībai ¹⁰	42,9 punkti (2022.)	60 punkti (2027.)
	Komersantu skaits, kas saņem Aģentūras datus izmantošanai savu pakalpojumu sniegšanai	2 (2023.)	12 (2027.)

Rīcība

- Nodrošināsim datu pieejamību, pieslēdzoties DAGR platformai un veicot biznesa servisu (API) izsaukumus publiskā un privātā sektora lietotājiem
- Veicināsim Aģentūras datu atkalizmantošanu standartizētā veidā
- Pilnveidosim datu kvalitāti un drošu apstrādi.

¹⁰ [Valsts iestāžu vērtējums un iestāžu E-indekss 2022 sadaļā “Atvērto datu pieejamība” \(punkti 100 punktu skalā\)](#)