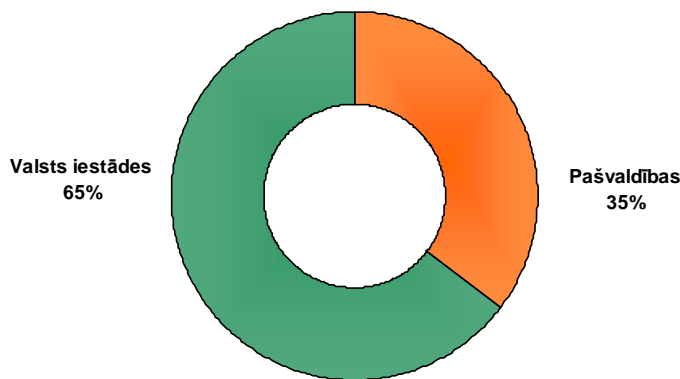


Ekspress analīze par valsts iestāžu un pašvaldību sniegtajām atbildēm aptaujai „Valsts iestāžu un pašvaldību pieredze par ikdienā elektroniskā veidā iesniegtajiem iedzīvotāju jautājumiem, un to, kā tiek organizēta atbilžu sniegšana un biežāk sastopamo atbilžu publicēšana”

Kopumā aptaujas rezultātā tika saņemtas 269 aizpildītas anketas. Visvairāk atbilžu saņēmām no valsts iestādēm – 65%, bet 35% atbilžu saņēmām no pašvaldībām (1.Att.).

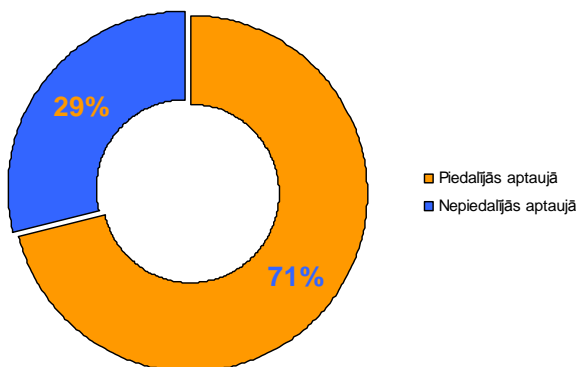
Sadalījums pa atbilžu sniedzējiem



1.Att. Sadalījums pa atbilžu sniedzējiem

Kopumā aprēķinot aptaujā piedalījušos pašvaldību skaitu, vērojama visai liela aktivitāte, t.i. atbildēja 84 pašvaldības - 71% (2.Att.).

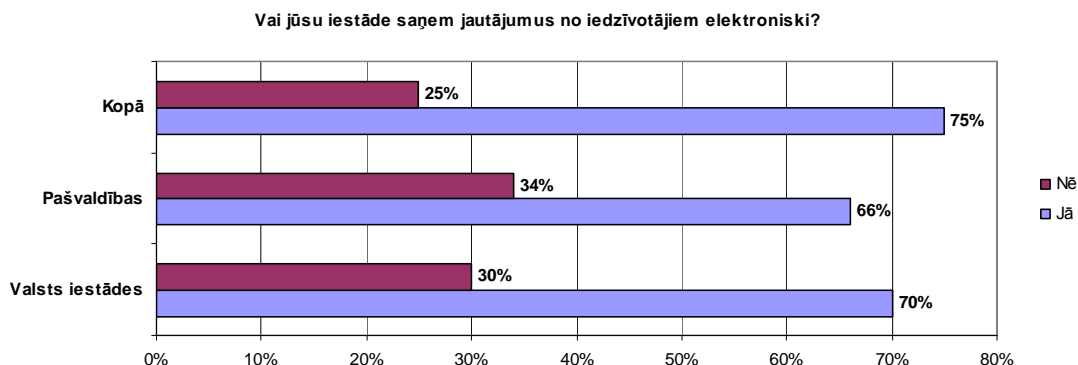
Pašvaldību skaits, kas piedalījās aptaujā



2.Att. Aptaujā piedalījušos pašvaldību skaits

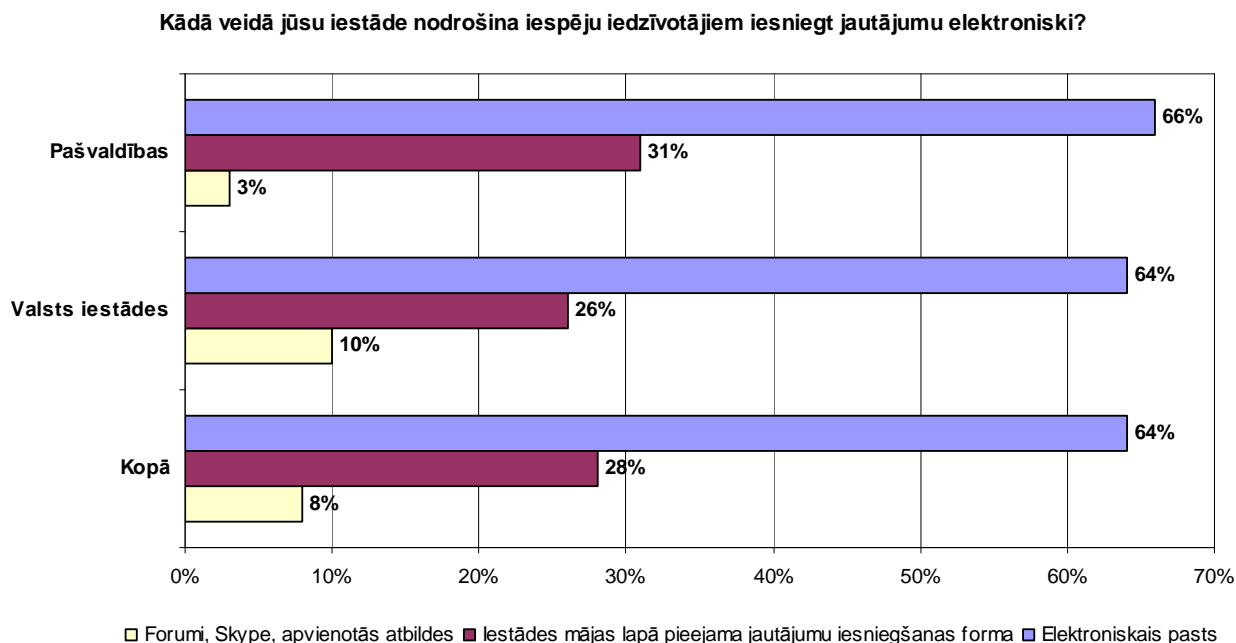
Atbildot uz jautājumu *Vai jūsu iestāde saņem jautājumus no iedzīvotājiem elektroniski?* lielākā daļa gan valsts iestāžu, gan pašvaldību apstiprināja, ka tiek saņemti iedzīvotāju jautājumi, kas uzdoti elektroniskā formā. Lai gan aptauja parāda, ka iedzīvotāji vairāk jautājumus uzdod valsts iestādēm,

nekā pašvaldībām. Attiecīgi 70% valsts iestāžu un 66% pašvaldību atbildēja apstiprinoši. Tomēr jāteic, ka atšķirības nav krasas.



3.Att. Vai jūsu iestāde saņem jautājumus no iedzīvotājiem elektroniski?

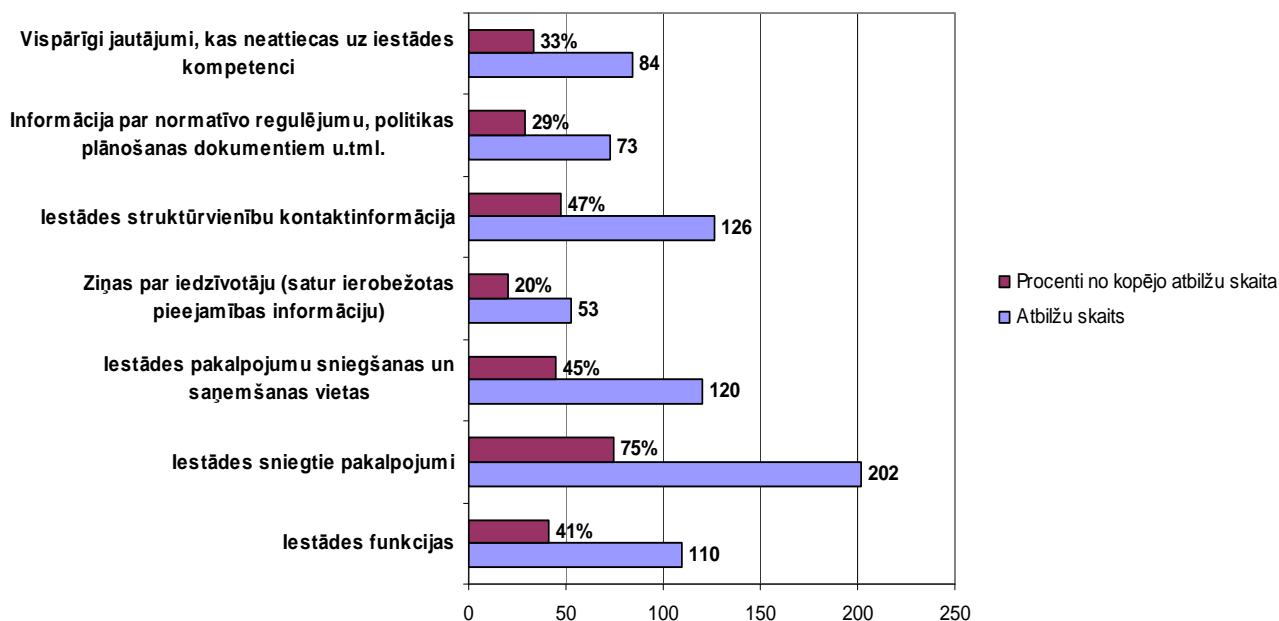
Visvairāk jautājumus valsts iestādēm un pašvaldībām iedzīvotāji uzdod ar e-pasta starpniecību. Praktiski vienāds skaits atbilžu tika saņemts gan no valsts iestādēm, gan no pašvaldībām. Attiecīgi – 64% valsts iestādes, 66% pašvaldības. Interesanti, ka aptaujā bija sastopami atbilžu varianti par to, ka iestādes tiek uzrunātas gan ar mājas lapās izveidotajiem forumiem, gan arī ar Skype palīdzību. Šādu atbilžu gan nebija daudz, tāpēc tās ir apvienotas vienā blokā.(4.Att.)



4.Att. Kādā veidā jūsu iestāde nodrošina iespēju iedzīvotājiem iesniegt jautājumu elektroniski?

Izvērtējot jautājumu loku un tēmas par kādām iedzīvotāji visvairāk uzdod jautājumus jāsecina, ka visbiežāk tiek jautāts par sniegtajiem pakalpojumiem (75%), iestādes struktūrvienību kontaktinformāciju (47%) un sniegto pakalpojumu saņemšanas vietām (45%). Vismazāk jautājumu tiek saņemti par informāciju, kas saistīta ar pašu iedzīvotāju (20%) un par normatīvo regulējumu, politikas plānošanas dokumentiem (29%) (5.Att.).

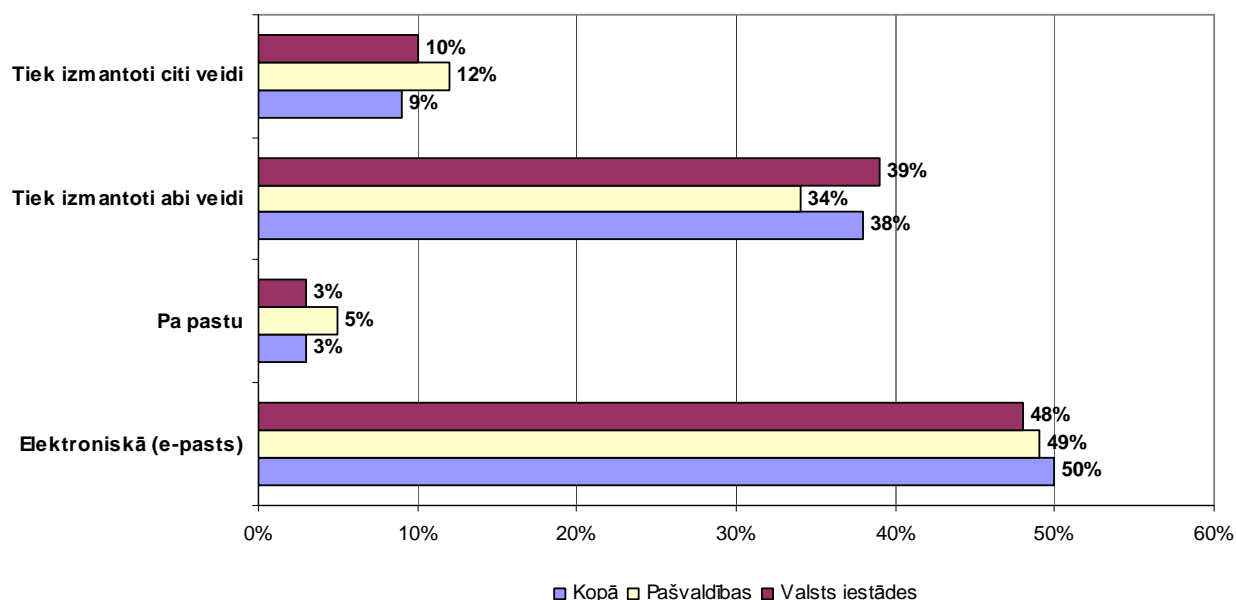
Par kādām tēmām jūsu iestāde visbiežāk saņem jautājumus no iedzīvotājiem?



5.Att. Par kādām tēmām jūsu iestāde visbiežāk saņem jautājumus no iedzīvotājiem?

Izvērtējot veidus, kādos iestādes un pašvaldības sniedz atbildes uz jautājumiem, redzams, ka pārsvarā priekšroka tiek dota elektroniskām atbildēm, izmantojot e-pastu. Aptuveni puse aptaujāto atzina, ka parasti atbildes tiek sniegtas elektroniski, tomēr ir arī organizācijas, kurās atbildes var tikt sniegtas gan elektroniski, gan arī pa pastu – kā pieprasa klients (apm. 40%). Tikai 3% valsts iestāžu un 5% pašvaldību atzīmēja, ka atbildes tiek sniegtas rakstiski – pa pastu (6.Att.).

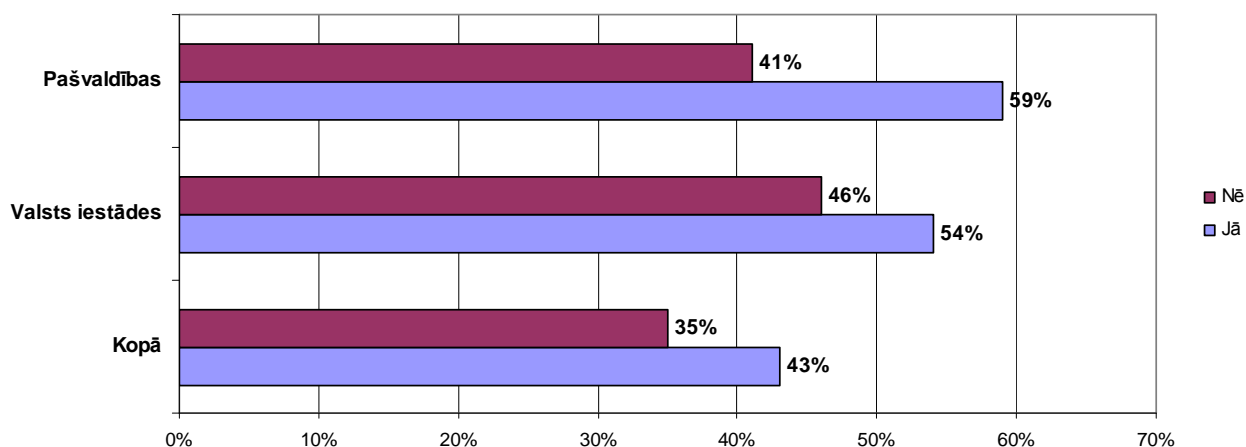
Kādā veidā jūsu iestāde sniedz atbildi uz iedzīvotāju elektroniski iesūtītajiem jautājumiem?



6.Att. Kādā veidā jūsu iestāde sniedz atbildi uz iedzīvotāju elektroniski iesūtītajiem jautājumiem?

Aptaujājot iestādes un pašvaldības par cilvēkresursiem, kas ir iesaistīti atbilžu sniegšanā redzams, ka valsts iestāžu un pašvaldību atbildes ir visai līdzīgas. Gandrīz 60% aptaujāto pašvaldību apstiprināja, ka viņiem ir darbinieki, kuru tiešais uzdevums ir sniegt atbildes uz iedzīvotāju jautājumiem. Tajā pat laikā apstiprinoši uz šo jautājumu atbildēja 54% valsts iestāžu. Arī negatīvo atbilžu skaits ir aptuveni līdzīgs – 41% pašvaldībās un 46% valsts iestādēs. Šajā jautājumā tika sniegtas atbildes arī par to, ka uz jautājumiem atbild konkrētās nozares speciālisti, departamenta direktori, sabiedrisko attiecību speciālisti u.c. (7.Att.).

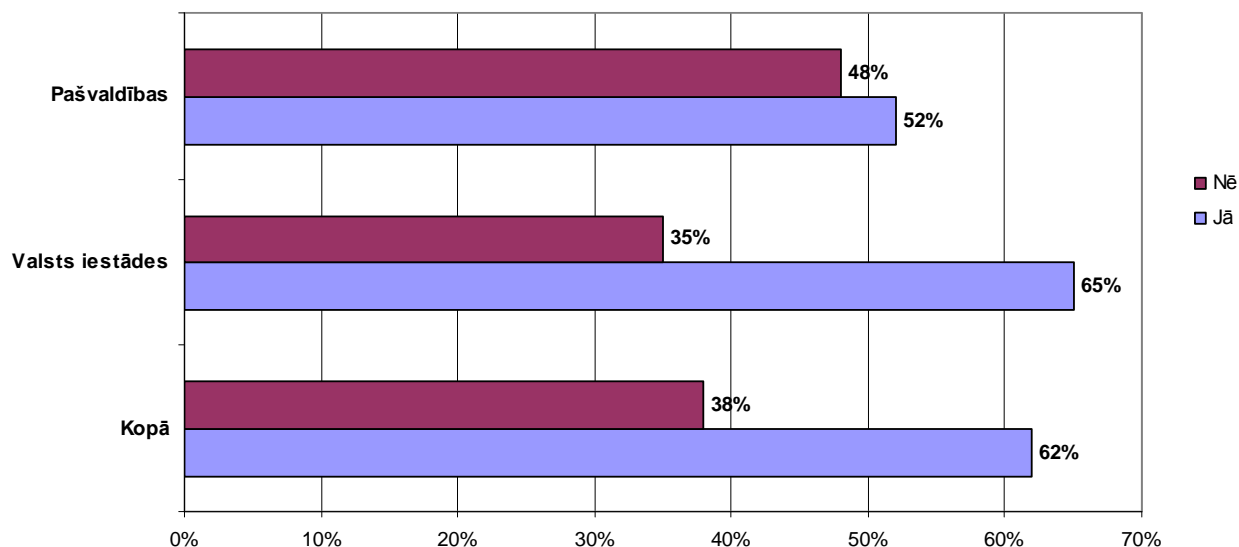
Vai jūsu iestādē ir darbinieki, kuru tiešais uzdevums ir sniegt atbildes uz iesniegtajiem jautājumiem?



7.Att. Vai jūsu iestādē ir darbinieki, kuru tiešais uzdevums ir sniegt atbildes uz iesniegtajiem jautājumiem?

Apskatot valsts iestāžu un pašvaldību atbilžu uzkrāšanas organizēšanu iestādē, tad jāsecina, ka gandrīz puse aptaujāto pašvaldību jautājumus un atbildes uzkrāj turpmākajai atbilžu sniegšanai. Valsts iestāžu atbildēs apstiprinošā atbilde bija 65%. Lielākas atšķirības starp pašvaldībām un valsts iestādēm ir redzamas analizējot negatīvo atbildi, t.i., jautājumi un atbildes netiek uzkrāti. Šeit redzam, ka 48% pašvaldību nav šādas prakses, tas nozīmē, ka gandrīz katra otrā pašvaldība neuzkrāj iedzīvotāju jautājumus un atbildes, savukārt valsts iestādēm šī proporcija ir nedaudz mazāka – tikai aptuveni trešdaļa iestāžu ir atzīmējušas, ka neuzkrāj jautājumus un atbildes (8.Att.).

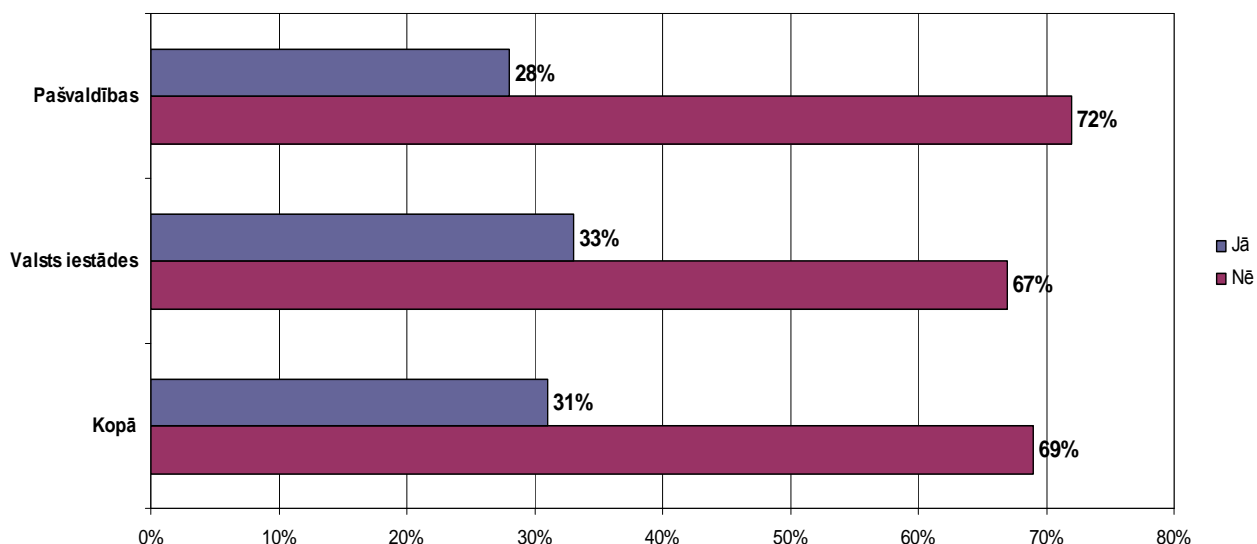
Vai elektroniski saņemtie jautājumi un sniegtās atbildes tiek uzkrātas, tādā veidā atvieglojot turpmāko atbilžu sagatavošanas procesu?



8.Att. Vai elektroniski saņemtie jautājumi un sniegtās atbildes tiek uzkrātas, tādā veidā atvieglojot turpmāko atbilžu sagatavošanas procesu?

Aplūkojot atbildes, kas saistītas ar iestāžu tehnisko nodrošinājumu jautājumu un atbilžu apkopošanai, redzams, ka vairumā gadījumu aptaujātie ir snieguši negatīvu atbildi, t.i. nav tehnisko resursu. Respondentiem, kas apstiprināja tehnisko resursu esamību, jautājām par konkrētiem rīkiem. Pārsvārā saņēmām atbildes par lietvedības programmām, reģistriem, datubāzēm, kā arī Microsoft Office standartprogrammatūru (9.Att.).

Vai jūsu iestādei ir tehniskie resursi jautājumu un atbilžu apkopošanai?

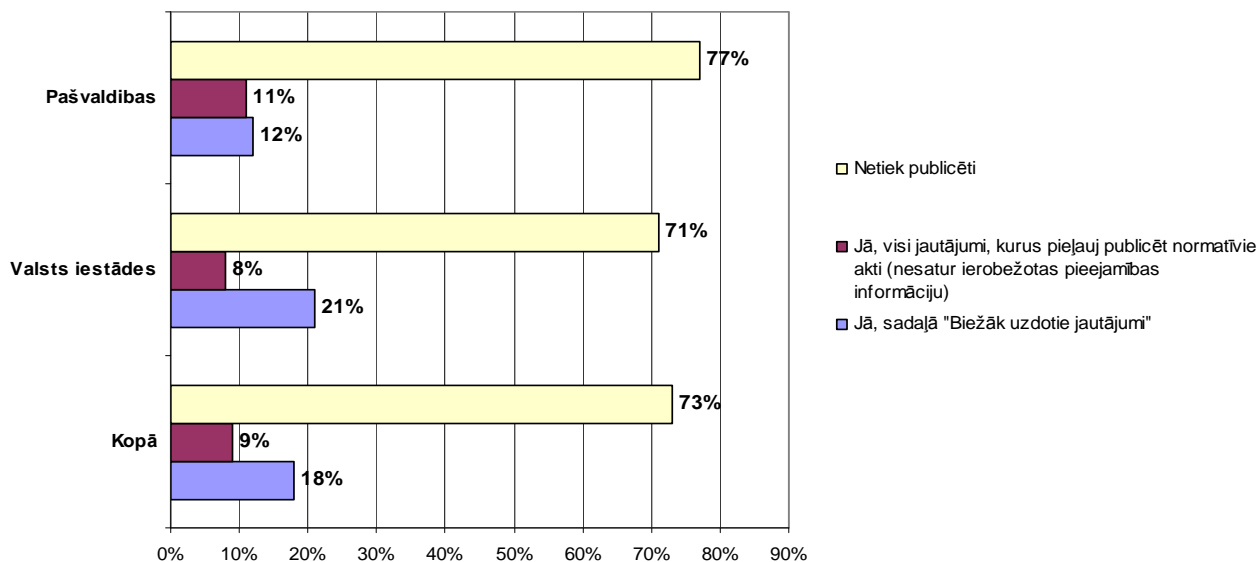


9.Att. Vai jūsu iestādei ir tehniskie resursi jautājumu un atbilžu apkopošanai?

Analizējot informāciju par atbilžu publicēšanu iestāžu un pašvaldību mājas lapās redzam, ka pārsvārā gadījumu tas netiek darīts. Tikai 12% pašvaldību un 21% valsts iestāžu publicē

iedzīvotājiem biežāk sniegtās atbildes savās mājas lapās sadaļā „Biežāk uzdotie jautājumi”, 11% pašvaldību un 8% iestāžu publicē atbildes, kas nesatur ierobežotas pieejamības informāciju. Kopumā izvērtējot gan valsts iestāžu sniegtās atbildes, gan pašvaldību atbildes jāsecina, ka vairāk nekā 70% organizāciju nepublicē savās mājas lapās atbildes uz iedzīvotāju jautājumiem (10.Att.). Tas nozīmē, ka informācijas nepubliskošana apgrūtina gan iedzīvotājiem atrast sev nepieciešamo informāciju, gan arī apgrūtina iestādes darbiniekus, jo nākas atbildēt uz jautājumiem individuāli.

Vai jūsu mājas lapā tiek publicēti iedzīvotāju jautājumi un sniegtās atbildes?



10.Att. Vai jūsu mājas lapā tiek publicēti iedzīvotāju jautājumi un sniegtās atbildes?

Ņemot vērā iegūto informāciju par valsts iestāžu un pašvaldību praksi jautājumu un atbilžu apvienošanā, jāteic, ka būtu nepieciešama vienota sistēma, kas dotu iespēju iedzīvotājiem vieglāk atrast atbildes un interesējošiem jautājumiem, kā arī atvieglotu iestāžu darbiniekiem nepieciešamību atbildēt katram iedzīvotājam individuāli.

Lai noskaidrotu valsts iestāžu un pašvaldību viedokli par šādas sistēmas ieviešanu jautājām: *Vai jūsu iestāde atbalsta vienotas, publiski pieejamas, bezmaksas uzdoto jautājumu un sniegto atbilžu sistēmas izveidi, kas tehniski nodrošinās visu iedzīvotāju uzdoto jautājumu un iestāžu sniegto atbilžu apkopošanu, uzkrāšanu un aktualizēšanu?* (11.Att.).

Pēc atbilžu apkopošanas secinājām, ka ļoti lielai daļai iestāžu – 75% ir interese par šādas sistēmas ieviešanas nepieciešamību. Tuvāk apskatot tos 25% iestāžu un pašvaldību, kas neatbalsta šādas sistēmas ieviešanu, redzam, kā pārsvarā tās ir iestādes, kurās jau eksistē sava iekšējā procedūra atbilžu sniegšanai, kā arī ir atbilstoši vai pielāgoti tehniskie risinājumi.

Vai jūsu iestāde atbalsta vienotas, publiski pieejamas, bezmaksas uzdoto jautājumu un sniegto atbilžu sistēmas izveidi, kas tehniski nodrošinās visu iedzīvotāju uzdoto jautājumu un iestāžu sniegto atbilžu apkopošanu, uzkrāšanu un aktualizēšanu?

