

SIA "AA Projekts", SIA "Evolution Consulting"

VALSTS UN PAŠVALDĪBU IESTĀŽU ANKETĒŠANAS REZULTĀTU APKOPOJUMS

Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas
vides izveide

Dokumenta autori: Mārtiņš Šitcs, Baiba Ebuliņa
2009.08.28.

Šo dokumentu Valsts reģionālās attīstības aģentūras uzdevumā ir sagatavojusi personu grupa DPG, kas sastāv no SIA „AA Projekts” un SIA „Evolution Consulting” (turpmāk - konsultanti) projekta „Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības integrācijas vides izveide” ietvaros, kas norisinās darbības programmas „Infrastruktūra un pakalpojumi” papildinājuma 3.2.2.1.1. apakšaktivitātes „Informācijas sistēmu un elektronisko pakalpojumu attīstība” realizācijā. Dokuments ir izmantojams saskaņā ar 2009. gada 28. maija līguma Nr. ĪUMEPLS 2009/6/SP/25 pielikuma Nr.2 nosacījumiem.



Valsts reģionālās attīstības aģentūra
Elizabetes iela 19
Rīga, LV-1010



SIA “AA Projekts”
Dzirnavu iela 72-2
Rīga, LV-1050



SIA “Evolution Consulting”
Kokneses prospekts 4 k-1 -54
Rīga, LV-1014

SATURS

Saturs	3
1 Ievads	4
1.1 Dokumenta mērķis un apjoms	4
1.2 Dokumenta sagatavošanā izmantotās metodes un pieeja	4
1.3 Informācijas avoti	5
1.4 Saīsinājumi un definīcijas	5
2 Kopsavilkums un galvenie secinājumi	7
2.1 Kopsavilkums	7
2.2 Galvenie secinājumi	7
3 Valsts pārvaldes institūciju anketēšanas rezultāti	10
3.1 Izlase un atbildēto anketu skaits	10
3.2 Dokumentu aprites apjoms un izmaksas	11
3.3 Dokumentu nodošanas veidi	15
3.4 Dokumentu vadības sistēmas	18
3.5 Dokumentu veidi	18
3.6 Potenciālie projekta realizācijas ieguvumi	22
4 Pašvaldību anketu rezultātu apkopojuma analīze	24
4.1 Izlase un atbildēto anketu skaits	24
4.2 Dokumentu aprites apjomi un izmaksas	24
4.3 Lietvedībā nodarbinātie cilvēkresursi	26
4.4 Dokumentu nodošanas veidi	27
4.5 Dokumentu vadības sistēmas	29
4.6 Potenciālie projekta realizācijas ieguvumi	30

1 IEVADS

1.1 DOKUMENTA MĒRĶIS UN APJOMS

Šo dokumentu ir sagatavojuši personu grupas „DPG”, kas sastāv no SIA „AA Projekts” un SIA „Evolution Consulting” konsultanti projekta „Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības integrācijas vides izveide” ietvaros. Dokumenta mērķis ir identificēt, analizēt un apkopot informāciju par valsts pārvaldes un pašvaldību institūciju dokumentu apmaiņas apjomiem, galvenajiem dokumentu plūsmu veidiem, novērtēt iestāžu gatavību elektroniskas dokumentu apmaiņas ieviešanai, kā arī noskaidrot valsts pārvaldes un pašvaldību iestāžu viedokli par projekta ieguvumiem un vēlmēm attiecībā uz elektroniskās dokumentu aprites ieviešanu, ieviešanas aktivitāšu prioritātēm.

Lai veiktu pilnvērtīgu augstākminēto jautājumu novērtējumu, tika veikta valsts pārvaldes un pašvaldību institūciju anketēšana. Anketēšanas procesu ietekmēja valstī notiekošās straujās pārmaiņas. Valsts pārvaldes un pašvaldību institūcijās tiek veiktas optimizācijas darbības, kā arī aptaujas norise pašvaldībās notika reģionālās reformas ieviešanas laikā. Pēc būtības šāda veida procesiem nevajadzētu ietekmēt aptaujas rezultātus, ja valsts pārvaldes un pašvaldību institūciju dokumentu pārvaldības risinājumi būtu mūsdienīgi un pilnvērtīgi ieviesti, jo šādas vides sakārtotība būtiski palielina darbības nepārtrauktības rādītājus un samazina atkarību no konkrētiem cilvēku resursiem.

Šis dokuments sastāv no 2 galvenajām daļām:

- anketēšanas rezultātu apkopojuma par situāciju valsts pārvaldes institūcijās,
- anketēšanas rezultātu apkopojuma par situāciju pašvaldību institūcijās.

Dokumentā izpētes apjoms ir ierobežots ar informāciju, kuru, saskaņā ar nosūtītajam aptaujas anketām pilnībā vai daļēji sniedza valsts pārvaldes un pašvaldību institūcijas.

1.2 DOKUMENTA SAGATAVOŠANĀ IZMANTOTĀS METODES UN PIEEJA

Nemot vērā darbības specifiku un augstākminēto informāciju, tika veidotas atšķirīgas anketas valsts pārvaldes iestādēm un pašvaldībām.

Pašvaldību anketa sastāvēja no 5 sadaļām:

- Vispārēja pašvaldības institūciju raksturojoša informācija
- Informācija par dokumentu apjomu un to administrēšanas izmaksām
- Informācija par dokumentu vadības sistēmu
- Pašvaldību institūcijas vajadzības un vēlmes elektronisko dokumentu apmaiņas un integrācijas vides izveidei

- Informācija par plānotajiem dokumentu apstrādes procesu elektronizācijas attīstības projektiem.

Valsts pārvaldes iestāžu anketa sastāvēja no 11 sadaļām:

- Vispārēja valsts pārvaldes institūciju raksturojoša informācija
- Informācija par dokumentu apjomu un to administrēšanas izdevumiem
- Informācija par dokumentu vadības sistēmu
- Informācija par no biznesa sistēmām ģenerētajiem dokumentiem un izziņām
- Dokumentu apmaiņas apjoms ar citām valsts pārvaldes iestādēm
 - Dokumentu skaits pa dokumentu veidiem
- Dokumentu apmaiņas apjoms ar pašvaldībām
- Dokumentu apmaiņas apjoms ar Eiropas Savienības institūcijām un citām valstīm
- Dokumentu apmaiņas apjoms ar juridiskām personām (uzņēmējiem)
- Dokumentu apmaiņas apjoms ar fiziskām personām (iedzīvotājiem)
- Vajadzības un vēlmes elektronisko dokumentu apmaiņas un integrācijas vides izveidei
- Informācija par plānotajiem dokumentu apstrādes procesu elektronizācijas attīstības projektiem.

Izveidotās anketas tika nosūtītas valsts pārvaldes un pašvaldību institūcijām saskaņā ar Pasūtītāja veidotu izlasi. Saņemtie dati tika apkopoti un analizēti, izmantojot vispārzināmas statistikas datu apkopošanas prakses.

1.3 INFORMĀCIJAS AVOTI

Valsts pārvaldes un pašvaldību institūciju aptaujas anketas.

1.4 SAĪSINĀJUMI UN DEFINĪCIJAS

Dokumentā izmantotie iestāžu, sistēmu, tehnoloģiju un citu nosaukumu saīsinājumi un definīcijas ir doti 1. tabulā.

1.tabula *Definīcijas un saīsinājumi*

Termins vai saīsinājums	Apraksts
Dokuments	jebkurā veidā un materiālā ierakstīta informācija, ko rada, saņem un uzglabā jebkura valsts pārvaldes institūcija, valsts un pašvaldību iestāde, uzņēmums, uzņēmējsabiedrība un uzņēmējsabiedrību apvienība, kā arī sabiedriskā un reliģiskā organizācija vai fiziskā persona.

VALSTS UN PAŠVALDĪBU IESTĀŽU ANKETĒŠANAS REZULTĀTU APKOPOJUMS

e-dokuments	jebkuri elektroniski radīti, uzglabāti, nosūtīti vai saņemti dati, kas nodrošina iespēju tos izmantot kādas darbības veikšanai, tiesību īstenošanai un aizsardzībai.
e-paraksts	elektroniski dati, kas pievienoti elektroniskajam dokumentam vai ir loģiski saistīti ar šo dokumentu, kas nodrošina elektroniskā dokumenta autentiskumu un apstiprina parakstītāja identitāti.
ES	Eiropas Savienība
IS	Informācijas sistēma
Konsultanti	SIA „AA Projekts” un SIA „Evolution Consulting”
SP	Statistikas pārvalde
UR	Uzņēmumu reģistrs
RAPLM	Reģionālās attīstības un pašvaldību lietu ministrija
VID	Valsts ieņēmumu dienests
VRAA	Valsts reģionālās attīstības aģentūra
VSAA	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra

2 KOPSAVILKUMS UN GALVENIE SECINĀJUMI

2.1 KOPSAVILKUMS

Anketēšanas rezultātā tika novērtēti dokumentu aprites apjomi - 38% valsts pārvaldes iestāžu (pēc darbinieku skaita) gadā saņem 8 853 749 dokumentus un nosūta 3 342 917 dokumentus; 64% pašvaldību (pēc iedzīvotāju skaita) saņem 373 027 dokumentus un nosūta 473 047 dokumentus.

Kā jau bija plānots, daļēji tika novērtētas arī dokumentu apstrādes procesa izmaksas. Vesela virkne izmaksu netiek attiecināta uz konkrētiem darbības procesiem, tāpēc tos nav iespējams korekti attiecināt uz dokumentu apstrādes procesu. Piemēram – darba vietas aprīkojums, telpu noma un citas izmaksas. Anketēšanas rezultātā ir precīzi noteikta tikai nelielu daļu ar dokumentu apstrādes procesiem saistīto izmaksu, bet neskatoties uz to, šī nelielā daļa valsts un pašvaldību sektorā gadā sastāda vairāk nekā 25 miljonus LVL. Galvenie izmaksu elementi, kas tika pētīti – pasta pakalpojumu un dokumentu apstrādē iesaistītā personāla izmaksas.

Pārejas periodā no papīra vides uz elektronisko, ir iespējama izmaksu palielināšanās, jo reāli notiek divi paralēli procesi, bet ilgtermiņā ir iespējams sasniegt ievērojamu izmaksu samazinājumu, kā arī – ne mazāk svarīgi – mūsdienīgu dokumentu aprites līdzekļu ieviešana būtiski palielina valsts pārvaldes aparāta efektivitāti un paaugstina nodokļu maksātājiem sniegto pakalpojumu kvalitāti un ātrumu.

Neraugoties uz to, ka anketēšanas process notika pārmaiņu laikā, atvaļinājumu laikā un atbilžu sniegšanas termiņi bija īsi, valsts pārvaldes un pašvaldību iestāžu atsaucība bija liela. No izsūtītās 131 anketas valsts sektorā tika saņemtas 89 atbildētas anketas; no izsūtītām 118 pašvaldību anketām tika saņemtas 45 atbildētas anketas. Arī pašvaldību aktivitāte bija diezgan augsta, ja ņem vērā, ka tā notika neilgi pēc pašvaldību vēlēšanām un reģionālās reformas ieviešanas laikā. Valsts un pašvaldību institūciju lielā atsaucība liecina par ieinteresētību projekta realizācijā un par atvērtu attieksmi, meklējot veidus, kā optimizēt valsts pārvaldes izmaksas un modernizēt pārvaldes procesus.

2.2 GALVENIE SECINĀJUMI

- Lielākais ienākošo un izejošo dokumentu apjoms ir tajās valsts pārvaldes iestādēs, kas nodarbojas ar pakalpojumu sniegšanu iedzīvotājiem vai uzņēmējiem (piemēram Valsts ieņēmumu dienests (VID), Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra, Statistikas pārvalde, Uzņēmumu reģistrs un citi).

- Lielākā daļa visu valsts pārvaldes institūcijās ienākošo dokumentu sastāda VID saņemtie dokumenti. No gandrīz 9 miljoniem saņemto atbildējušo valsts pārvaldes institūciju dokumentiem 7 miljoni dokumenti tiek saņemti Valsts ieņēmumu dienestā. Tas nozīmē, ka VID darbība un VID modernizācija būtiski ietekmēs šī projekta ieguvumu realizāciju.
- Nozīmīgākais valsts sektora dokumentu nodošanas kanāls ir pasta, sūtot gan vienkāršas gan ierakstītas vēstules. Pa pastu tiek sūtīti 87% visu izejošo dokumentu, no tiem 14,9% ierakstītu vēstuļu veidā. Ņemot vērā, ka pasta pakalpojumu izmaksas ir 0,40 LVL uz vienu izejošo dokumentu, dokumentu sūtīšana elektroniskā veidā dotu ievērojamu pasta pakalpojumu izmaksu samazinājumu.
- No atbildējušo valsts pārvaldes institūciju datiem var secināt, ka visaktīvāk elektroniskos dokumentus sūta Satiksmes ministrija un tās padotības iestādes (18,68% no visiem elektroniskajiem dokumentiem).
- Nozīmīga dokumentu daļa valsts sektorā, sevišķi iestādēs, kas nodarbojas ar pakalpojumu sniegšanu iedzīvotājiem un uzņēmējiem (piemēram VID, VSAA), ir no biznesa sistēmām automātiski ģenerētie dokumenti. Gandrīz 2 miljoni šādu izziņu tiek sagatavoti elektroniskā veidā un mazliet vairāk par 1 miljonu izziņu papīra veidā. Ja tiktu sakārtota likumdošana un piekļuves vide, šādu dokumentu sagatavošana nebūtu nepieciešama, tādā veidā tiktu ietaupīti gan cilvēku resursi gan citas ar dokumentu apstrādi saistītās izmaksas.
- Lielāko daļu valsts pārvaldē saņemto un nosūtīto dokumentu sastāda iestāžu specifiskie dokumenti. Pēc apjoma nākamie nozīmīgākie ir personāla vadības un finanšu dokumenti. Tas nozīmē, ka dokumentu plūsmas elektronizācijas procesā liela nozīme ir tam, vai iestādē ir ieviesta un kādā kvalitātē ir personāla vadības un finanšu vadības vai uzņēmuma resursu plānošanas sistēmas.
- Lielākais dokumentu apmaiņas apjoms valsts pārvaldes iestādēm ir ar juridiskām personām (uzņēmējiem). Tas ir likumsakarīgi, jo tā ir ekonomiski aktīvākā nodokļu maksātāju daļa. Šis ir segments, kurš ir motivēts saņemt augstas kvalitātes pakalpojumu un samazināt izmaksas, var tikt izmantots kā modernizācijas procesu atbalstītājs un lietotājs.
- Ja ņem vērā valsts pārvaldes institūcijās strādājošu personāla izmaksas un pasta pakalpojumu izmaksas, viena dokumenta sagatavošanas izmaksas ir 3,53 LVL.
- No pašvaldību institūcijām tika saņemtas atbildes, kas reprezentē 64% Latvijas pašvaldību (ja vadās pēc iedzīvotāju skaita). Kaut gan atbildēto anketu skaits bija neliels, šāds rezultāts izskaidrojams ar to, ka bija liela atsaucība no republikas

nozīmes pilsētām. Tas skaidrojams ar to, ka lielās pilsētas mazāk skāra reģionālā reforma.

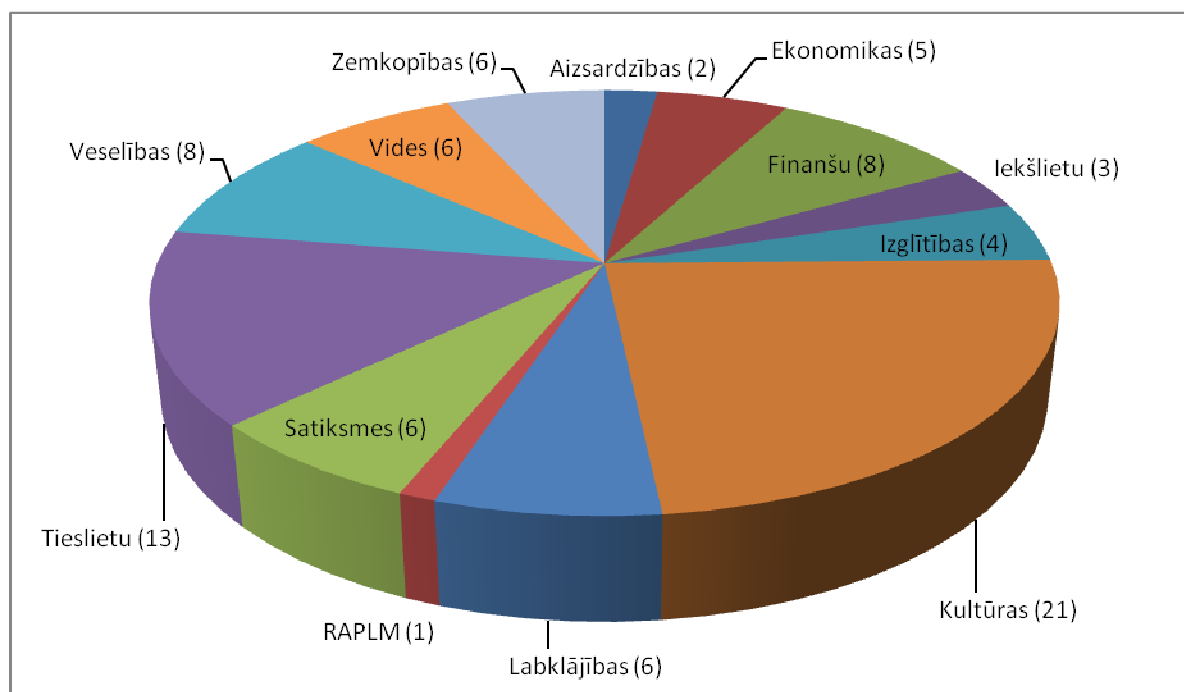
- Valsts sektorā ir vidēji 361 ienākošais dokuments uz vienu darbinieku, pašvaldības institūcijās 138 ienākošie dokumenti uz vienu darbinieku. Valsts sektorā ir vidēji 136 izejošie dokumenti un vienu darbinieku, pašvaldībās 109 izejošie dokumenti uz vienu darbinieku.
- Pašvaldībās no visiem ienākošajiem dokumentiem 1,5% dokumentu tika saņemti elektroniski un 1,4% tiek izsūtīti elektroniski. Arī valsts pārvaldē izejošie elektroniskie dokumenti ir tikai 1,3%. Tas norāda uz milzīgo potenciālu dokumentu, kurus varētu izsūtīt elektroniski, ja tiktu sakārtota likumdošanas vide un paplašināts elektroniskā paraksta lietotāju skaits.
- Viena dokumenta nosūtīšanas vidējās izmaksas tajās iestādēs, kuras izmanto kādu no DVS risinājumiem, ir 1,67 LVL, bet tajās iestādēs, kuras neizmanto tehnoloģijas – 3,79 LVL (vidēji). Ņemot vērā, ka galvenās dokumentu apstrādes izmaksas sastāda kancelejas darbinieku darba algas, ir jāsecina, ka IT risinājumu izmantošana var būtiski ietekmēt procesu efektivitāti. Tomēr nevar viennozīmīgi apgalvot, ka tehnoloģijas ir vienīgais faktors, kas rada produktivitātes uzlabojumus, jo IT risinājumi tiek vairāk izmantoti lielākajās organizācijās, kas papildus ekonomiju iegūst arī, apstrādājot lielākus dokumentu apjomus (t.s. *economy of scale* faktors).

3 VALSTS PĀRVALDES INSTITŪCIJU ANKETĒŠANAS REZULTĀTI

3.1 IZLASE UN ATBILDĒTO ANKETU SKAITS

Pēc Finanšu ministrijas datiem uz 2008. gada sākumu 223 valsts pārvaldes iestādēs bija 63,78 tūkstoši amata vietu. 2008. un 2009. gada laikā amata vietu skaitu ir plānots samazināt par 12,6% jeb 8026 amatu vietām. Tā kā anketēšanas laikā notika straujas darbinieku skaita izmaiņas un šādos mainīgos apstākļos nebija iespējams iegūt precīzus datus par strādājošo skaitu visā valsts pārvaldē anketēšanas procesa laikā, pieņemam, tika ņemti dati par kopējo valsts pārvaldē strādājošo skaitu uz 2008. gada sākumu. No tā izriet, ka anketēšanas rezultātā, ja vadās pēc darbinieku skaita ir aptaujāti 38% valsts pārvaldes iestāžu.

Aptaujas anketas tika nosūtītas 131 valsts pārvaldes institūcijai. Valsts pārvaldes iestāžu anketēšanas procesa rezultātā tika saņemtas 89 atbildētas aptaujas anketas. Tātad atbildētas tika 68% anketu. Anketas saņemtas no 47 tiešās pārvaldes iestādēm, no 5 centrālajām valsts pārvaldes iestādēm, 17 valsts aģentūrām un 2 valsts akciju sabiedrībām. Kopumā anketas saņemtas no 13 ministrijām un to pakļautības iestādēm. Pēc anketu atbilžu rezultātiem, kopējais strādājošo skaits šajās iestādēs ir 24 547 darbinieki.



1. Attēls: Atbildēto anketu skaits pa ministrijām

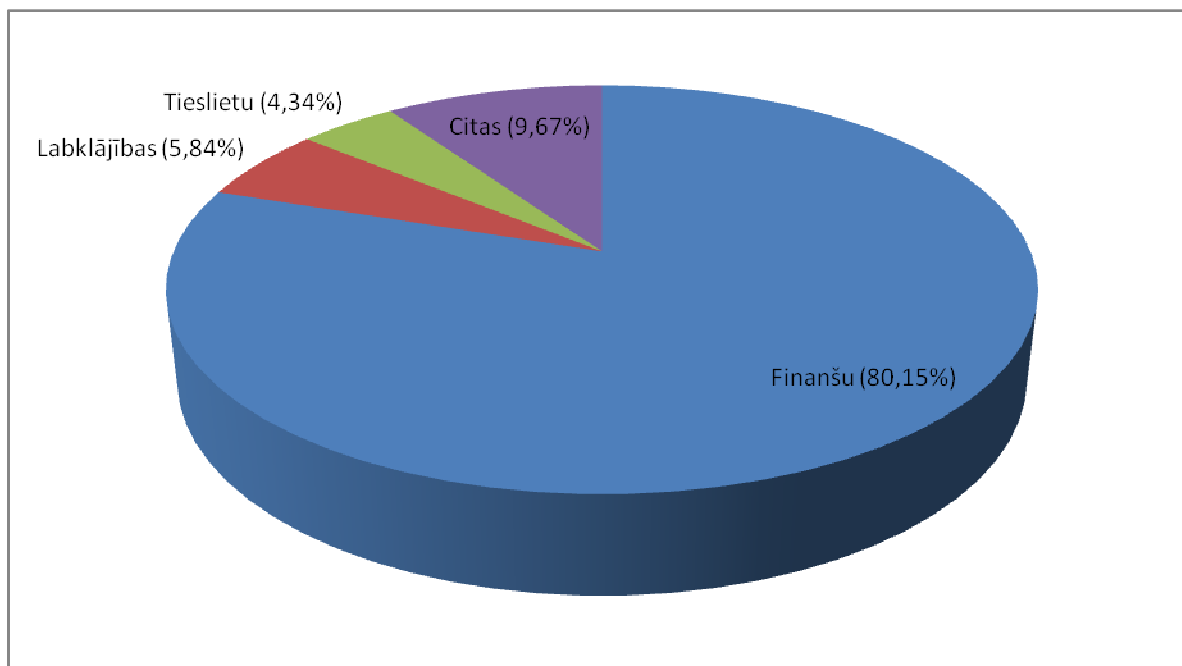
3.2 DOKUMENTU APRITES APJOMS UN IZMAKSAS

Atbildējušo respondentu kopējais izejošo dokumentu skaits gadā ir 3 342 917, kopējais ienākošo dokumentu skaits gadā ir 8 853 749. Lielākā daļa, jeb 7 miljoni visu ienākošo dokumentu tiek saņemti Valsts ieņēmumu dienestā (VID). Kopējie pasta izdevumi gadā ir 1 336 022 LVL, kas ir 0,40 LVL uz vienu izejošo dokumentu gadā. Kopējais lietvedībā nodarbināto skaits ir 760. Klientu apkalpošanā nodarbināto cilvēku skaits, kas veic ar lietvedību saistītus pienākumus aptaujātajās iestādēs ir 1133. Vidējā lietvedībā nodarbināto cilvēku darba alga ir LVL 651,- (neskaitot darba devēja sociālās iemaksas).

2.tabula Anketu rezultāti ministriju griezumā

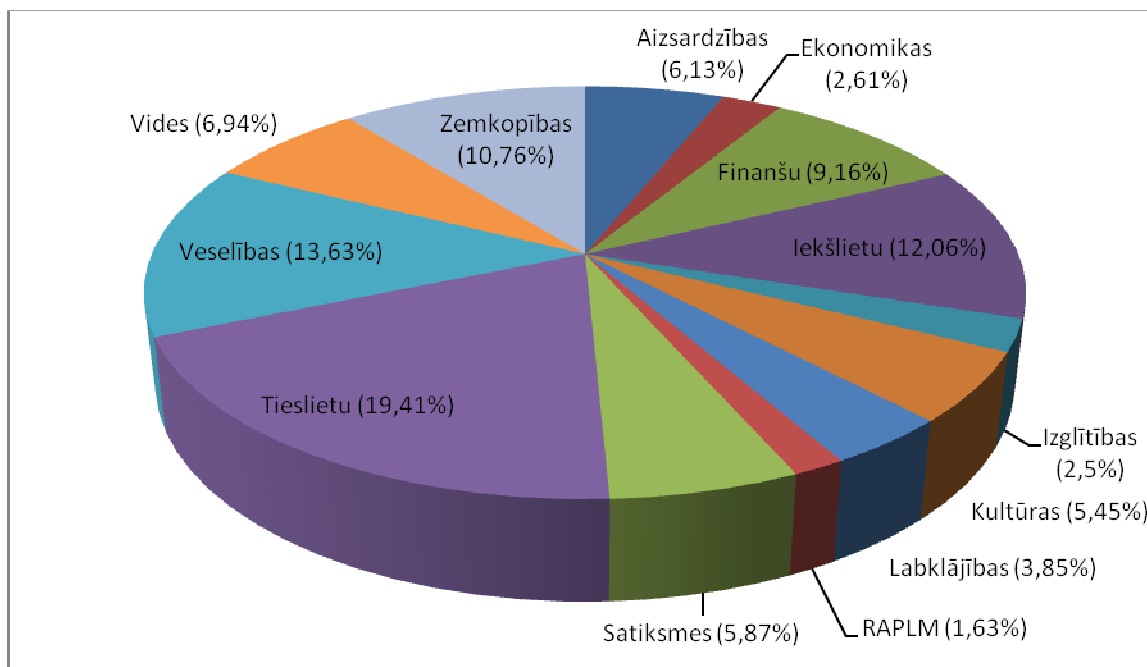
Ministrija	Anketu skaits	Izejošie dokumenti	% no visiem izejošiem dokumentiem	Ienākošie dokumenti	% no visiem ienākošiem dokumentiem	Pasta izdevumi LVL	% no visiem pasta izdevumiem	Elektroniski izejošie dokumenti	% no visiem elektroniskiem dokumentiem	% Elektroniski izejošie no visiem izejošiem dokumentiem	Pasta izdevumi uz vienu izejošo dokumentu LVL
Aizsardzības	2	17 200	0,51	64 500	0,73	5 854	0,44	0	0,00	0,00	0,34
Ekonomikas	5	290 218	8,68	172 444	1,95	123 650	9,26	1 425	3,39	0,49	0,43
Finanšu	8	1 438 280	43,02	7 096 429	80,15	371 379	27,80	15 841	37,65	1,10	0,26
Iekšlietu	3	91 860	2,75	126 996	1,43	48 686	3,64	38	0,09	0,04	0,53
Izglītības	4	16 007	0,48	26 276	0,30	12 758	0,95	182	0,43	1,14	0,80
Kultūras	21	78 772	2,36	57 344	0,65	18 857	1,41	4 037	9,59	5,12	0,24
Labklājības	6	750 363	22,45	516 884	5,84	493 388	36,93	3 410	8,10	0,45	0,66
RAPLM	1	17 999	0,54	17 188	0,19	5 679	0,43	0	0,00	0,00	0,32
Satiksmes	6	54 722	1,64	61 828	0,70	22 507	1,68	10 222	24,29	18,68	0,41
Tieslietu	13	359 661	10,76	383 989	4,34	120 771	9,04	3 293	7,83	0,92	0,34
Veselības	8	81 797	2,45	143 546	1,62	48 183	3,61	1 991	4,73	2,43	0,59
Vides	6	81 078	2,43	73 081	0,83	26 483	1,98	888	2,11	1,10	0,33
Zemkopības	6	64 960	1,94	113 244	1,28	37 828	2,83	749	1,78	1,15	0,58
Kopā:	89	3 342 917	100	8 853 749	100	1 336 022	100	42 076	100	2,51	0,45

Pēc ienākošo dokumentu skaita, ja skatās ministriju griezumā, līderis ir Finanšu ministrija ar pakļautības iestādēm, jo 85% ienākošo dokumentu jeb 7 miljoni dokumentu gadā saņem Valsts ieņēmumu dienests (VID). Otrs lielākais dokumentu apjoms ir Labklājības ministrijai, jo tur lielāko saņemto dokumentu apjomu sastāda Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras (VSAA) dati.



2. Attēls: Saņemtie dokumenti pa ministrijām (%)

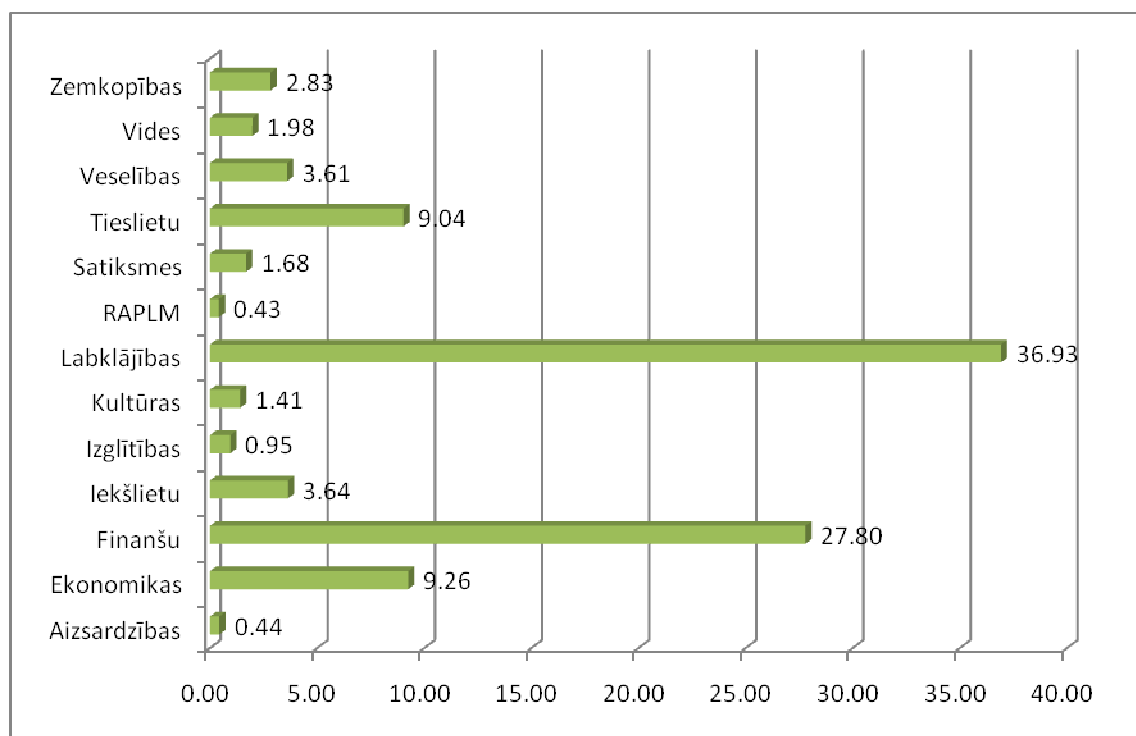
Ja no izlases izņem Valsts ieņēmumu dienesta (VID), Valsts Sociālās Apdrošināšanas aģentūras (VSAA), Uzņēmumu reģistra (LUR) un Statistikas pārvaldes (SP) datus, proporcionālais sadalījums izmainās.



3. Attēls: Saņemtie dokumenti pa ministrijām (%) bez VID, VSAA, LUR un SP

Lai veiktu izejošo dokumentu apstrādes izmaksu analīzi, tika veikta arī pasta izdevumu izpēte. Pasta izdevumu ziņā līderis ir Labklājības ministrija, kam seko Finanšu ministrija.

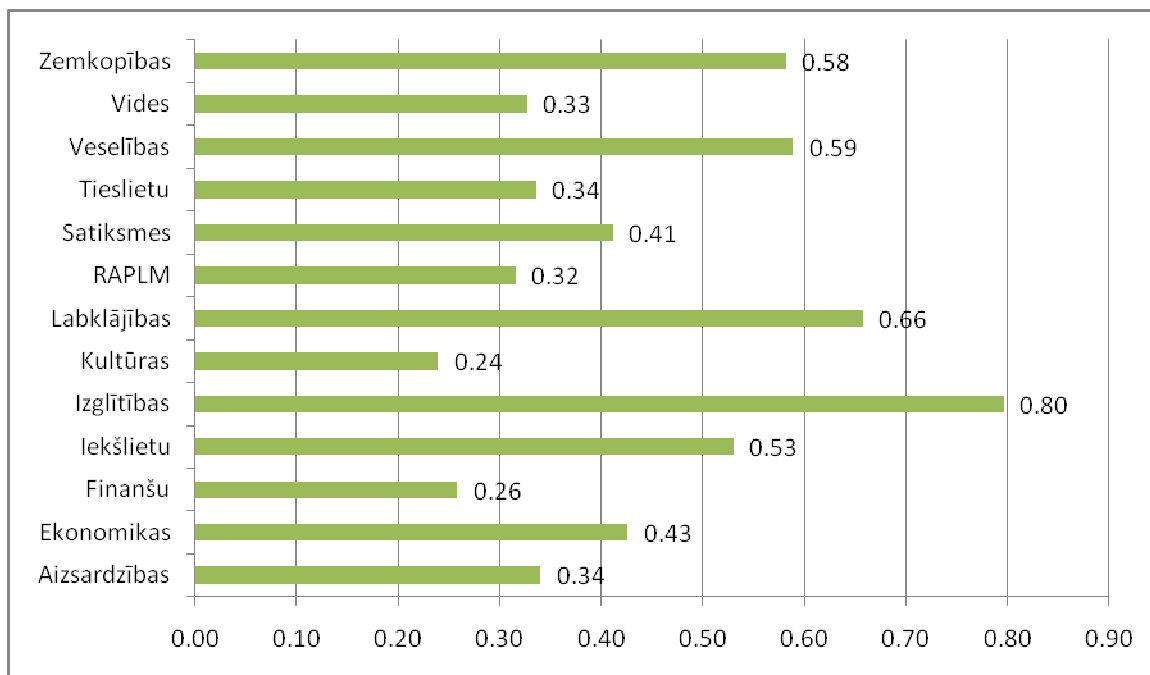
Proporcionāli nosūtītajam dokumentu apjomam, Finanšu ministrijas pasta izdevumi ir mazāki nekā Labklājības ministrija.



4. Attēls. Pasta pakalpojumu izdevumi % no valsts iestāžu kopējiem pasta pakalpojumu izdevumiem

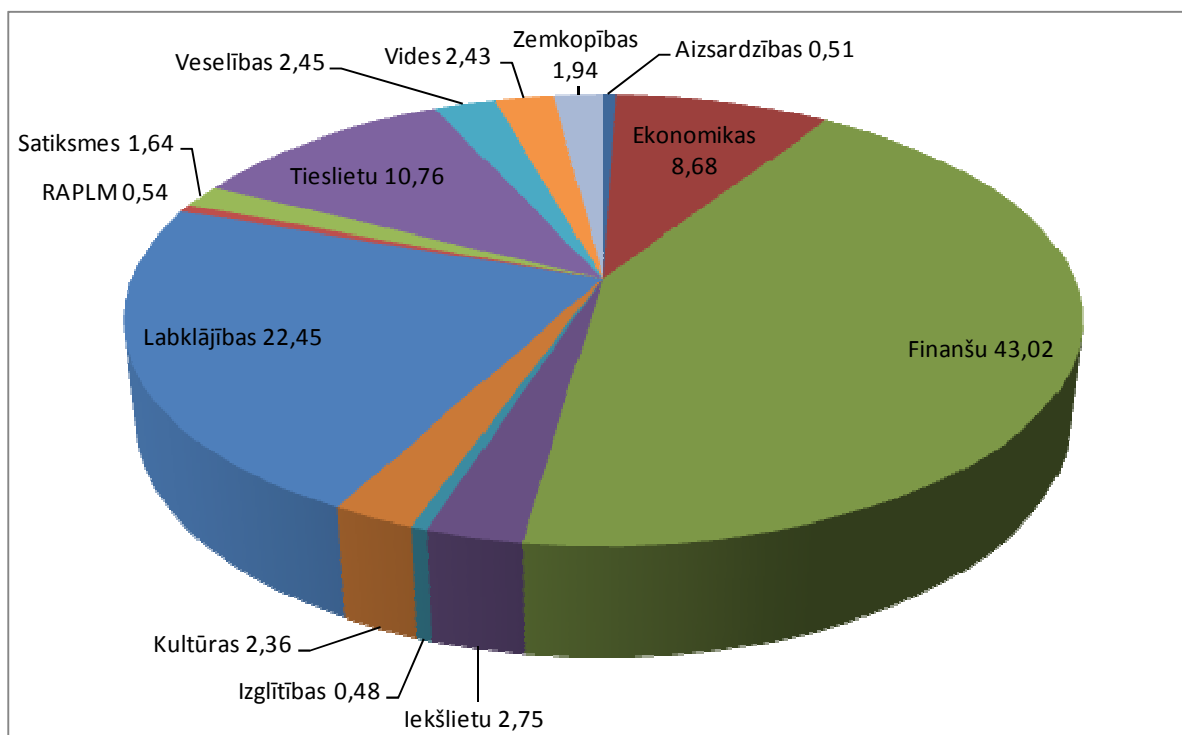
Lai pētītu pasta izdevumu efektivitāti, tika analizētas vidējās pasta pakalpojumu izmaksas uz vienu dokumentu. Lielākās pasta izmaksas uz vienu dokumentu ir Izglītības un Zinātnes ministrijai.

VALSTS UN PAŠVALDĪBU IESTĀŽU ANKETĒŠANAS REZULTĀTU APKOPOJUMS



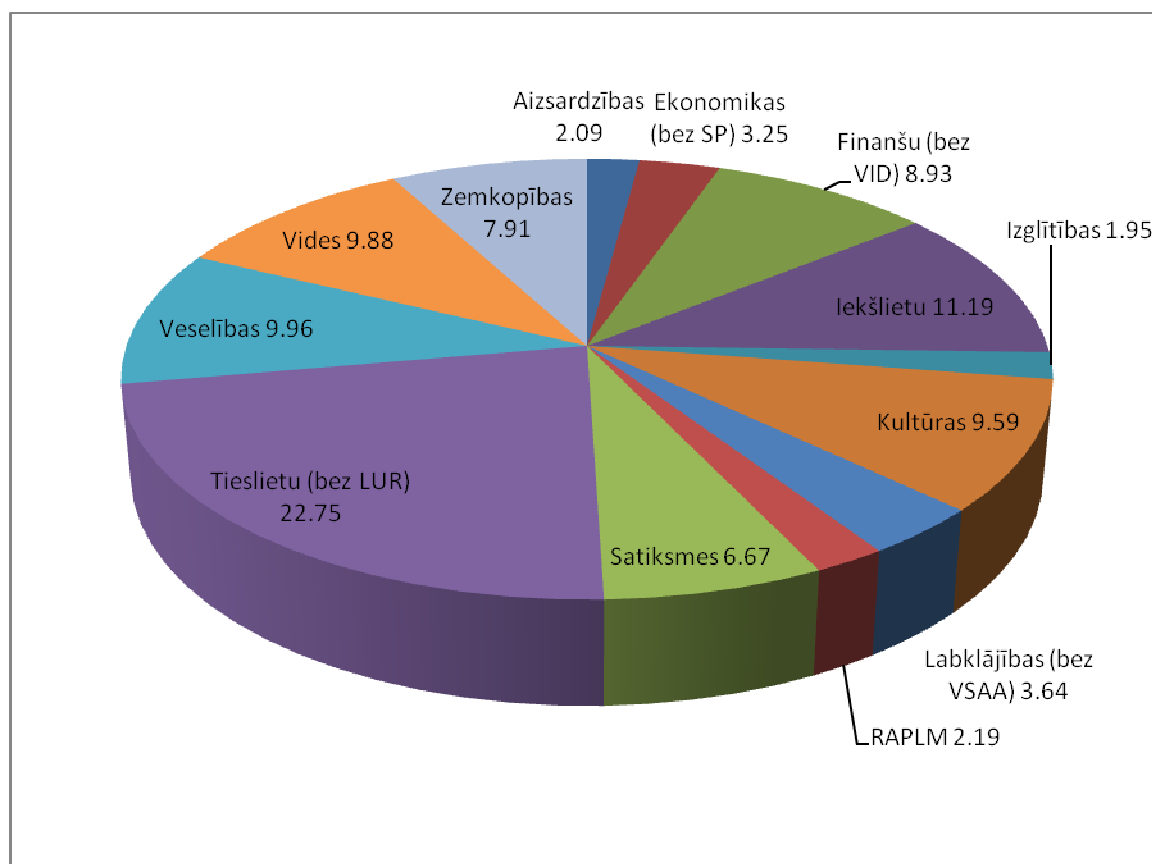
5. Attēls. Vidējās pasta pakalpojumu izmaksas uz vienu nosūtīto dokumentu.

Ja veic datu analīzi ministriju griezumā, lielākas dokumentu apjoms ir ministrijās, kuru pakļautībā ir iedzīvotājus vai uzņēmējus apkalpojošas institūcijas – Valsts ieņēmumu dienests (VID), Valsts Sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA) un Uzņēmumu reģistrs (UR), Statistikas pārvalde (SP).



6. Attēls: Izejošo dokumentu sadalījums pa ministrijām (%)

Ja no datiem izņem augstākminēto iestāžu – VID, VSAA, LUR un SP, proporcionālais dokumentu apjoma sadalījums mainās.

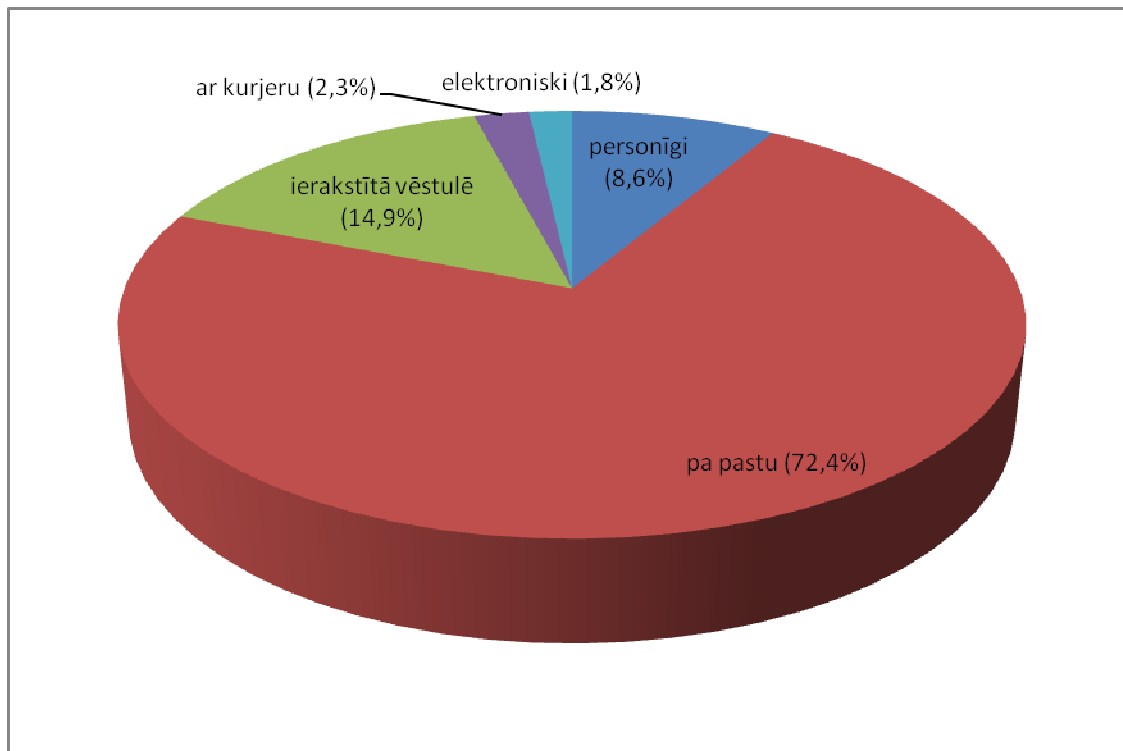


7. Attēls: Izejošo dokumentu sadalījums pa ministrijām (%)

3.3 DOKUMENTU NODOŠANAS VEIDI

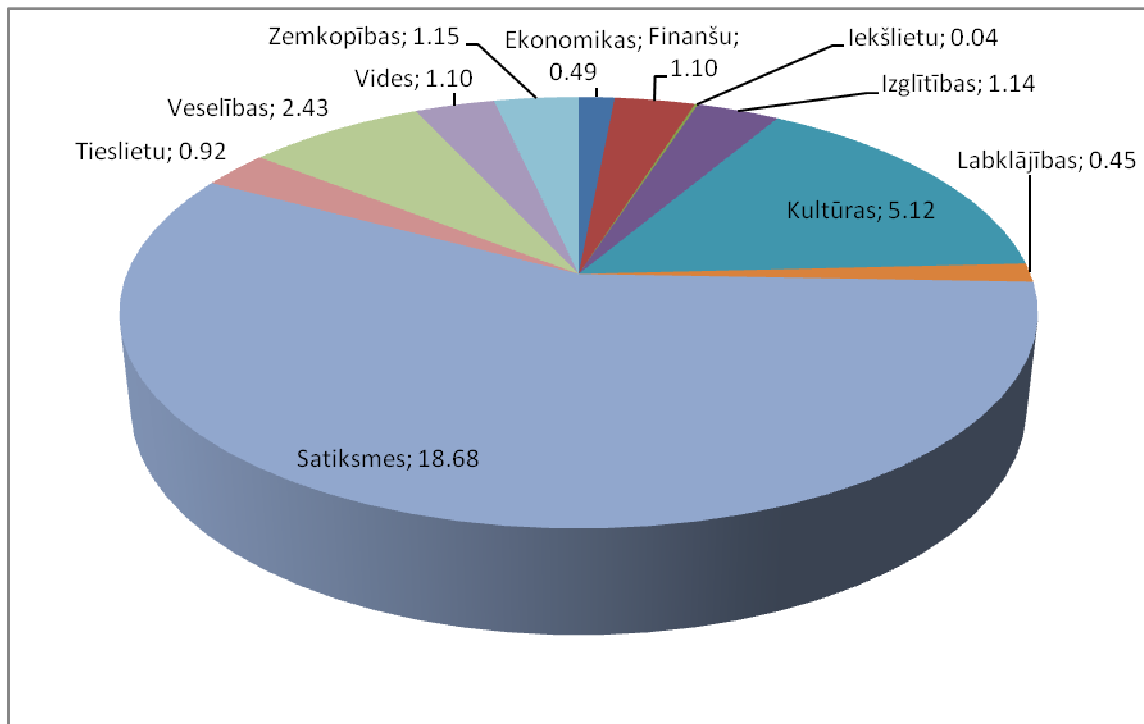
Uz vienu darbinieku (kopējais darbinieku skaits) gadā vidēji tiek nosūtīti 136 dokumenti un saņemts 361 dokuments. Par dokumentu nodošanas veidiem kvalitatīvu informāciju bija snieguši 59 respondenti. Saskaņā ar informāciju iesniegušo institūciju datiem pa nodošanas veidiem dokumentu apjoms iedalās sekojoši:

- Personīgi 8,6%
- Pa pastu 72,4%
- Ierakstītā vēstulē 14,9%
- Ar kurjeru 2,3%
- Elektroniski 1,8%



8. Attēls: Dokumenti pa nodošanas veidiem

Milzīgs dokumentu apjoms tiek sūtīts pa pastu. Kopā 87,3% visu izejošo dokumentu tiek sūtīti pa pastu – 72,4% vēstuļu veidā un 14,9% no tiem ierakstītu vēstuļu veidā. Tikai 1,8% visu izejošo dokumentu tiek nodoti elektroniskā veidā. Līderis elektronisko dokumentu izsūtīšanā ir Satiksmes ministrija un tās pakļautības iestādes. 18,68% visu izejošo Satiksmes ministrijas un tās pakļautības iestāžu dokumenti tiek nosūtīti elektroniskā veidā. Kultūras ministrijai un tās pakļautības iestādēm 5,12% izejošo dokumentu ir elektroniski, Veselības ministrijai un tās pakļautības iestādēm 2,43% izejošo dokumentu ir elektroniski.

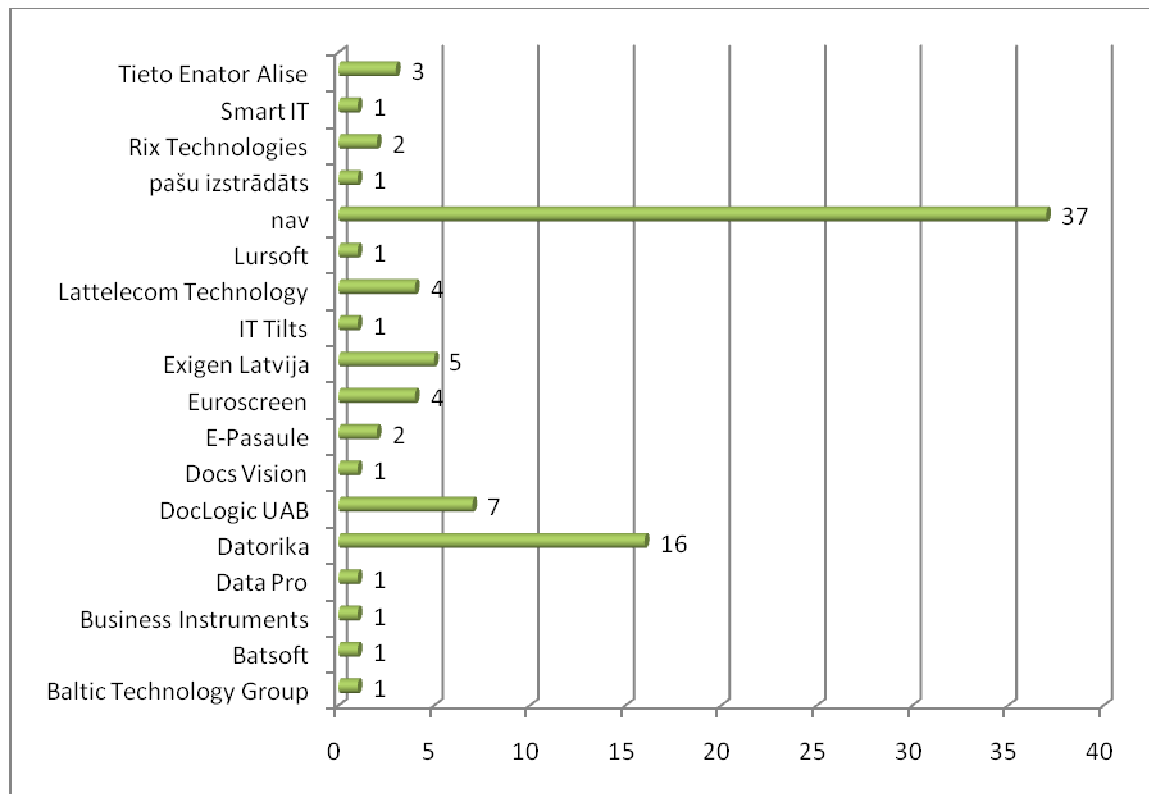


9. Attēls. Elektroniskie dokumenti (%) no visiem izejošiem dokumentiem

Pēdējo 6 mēnešu laikā valsts pārvaldes optimizācijas procesu rezultātā ar dokumentu apstrādi saistīto darbinieku skaits aptaujātajās valsts pārvaldes iestādēs samazinājies par 128 darbiniekiem.

3.4 DOKUMENTU VADĪBAS SISTĒMAS

No 89 uz anketām atbildējušajām valsts pārvaldes iestādēm 37 nav dokumentu vadības sistēmas.



10. Attēls: Dokumentu vadības risinājumu piegādātāji

Par dokumentu vadības sistēmu ieviešanas un uzturēšanas izmaksām atbildes iesniedza 39 respondenti. Saskaņā ar respondentu sniegtajiem, datiem dokumentu vadības sistēmu ieviešanai izlietoti 749 002 LVL. Uzturēšanas izmaksas gadā sastāda 150 576 LVL.

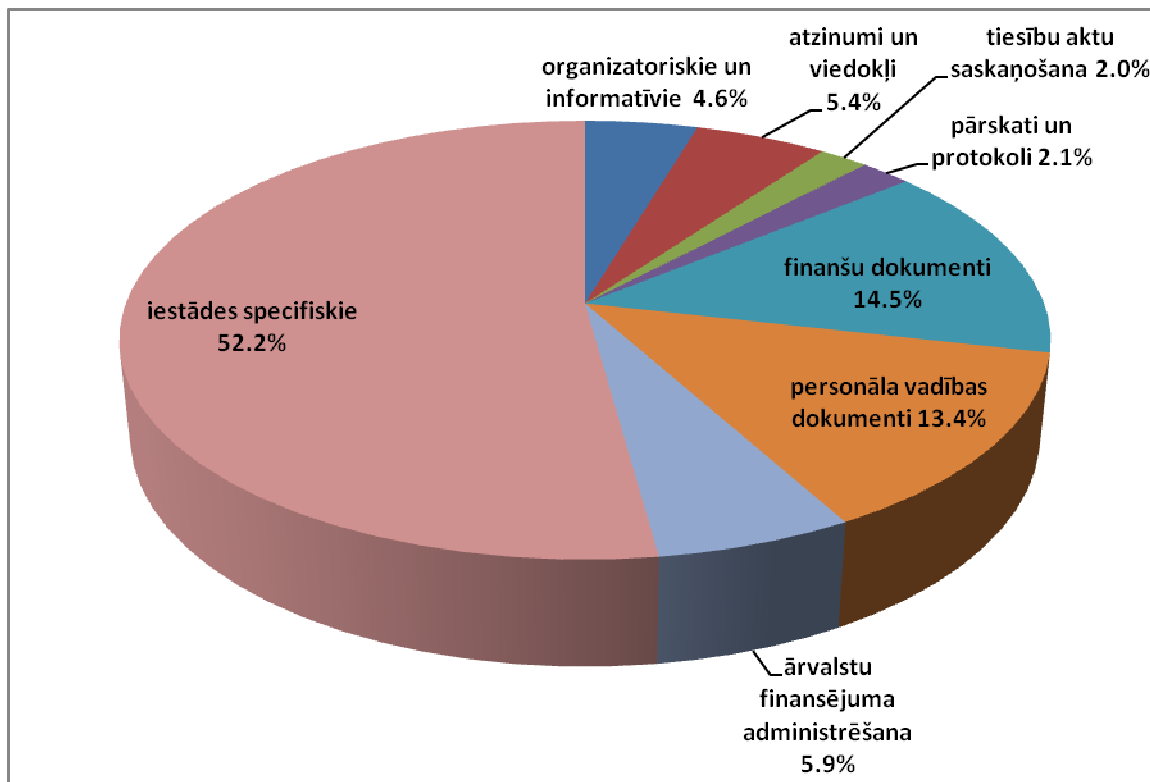
Saskaņā ar respondentu sniegtajiem datiem, no biznesa sistēmām automātiski dokumenti tiek ģenerēti 19 valsts pārvaldes institūcijās. Gadā elektroniskā veidā no biznesa sistēmām tiek sagatavoti 1 921 116 dokumenti, papīra veidā 1 071 882 dokumenti (izziņas). 95% no elektroniski automātiski no sistēmām ģenerētajiem dokumentiem un 24% no automātiski no sistēmām ģenerētos papīra dokumentus (izziņas) sagatavo Valsts ieņēmumu dienests (VID).

3.5 DOKUMENTU VEIDI

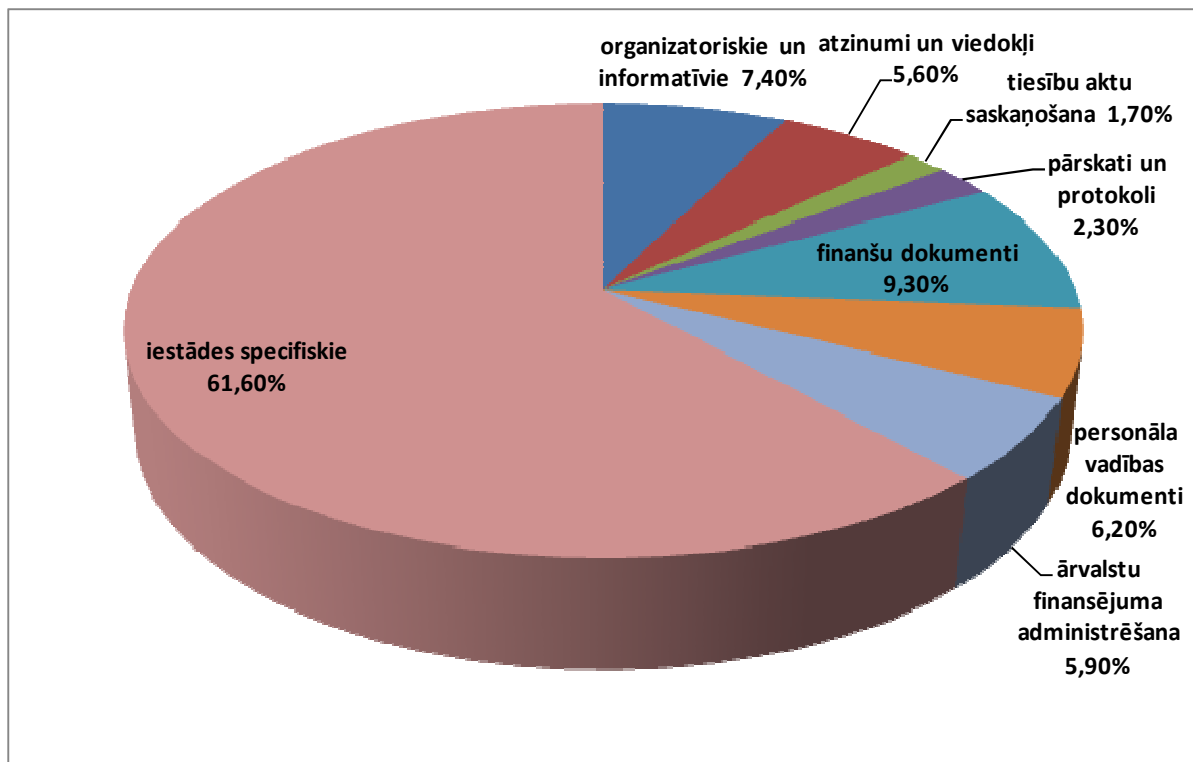
Datus par dokumentu apmaiņu ar citām valsts pārvaldes iestādēm bija snieguši 26 respondenti. Minētās iestādes norādījušas, ka kopā izsūta 322 941 papīra dokumentus un saņem 330 764 papīra dokumentus, izsūta 27 543 elektroniskus dokumentus un saņem,

16 346 elektroniskus dokumentus. Savstarpēji atbildējušās valsts pārvaldes iestādes sūta elektroniski 7,86% dokumentu un elektroniski saņēma 4,7% dokumentu.

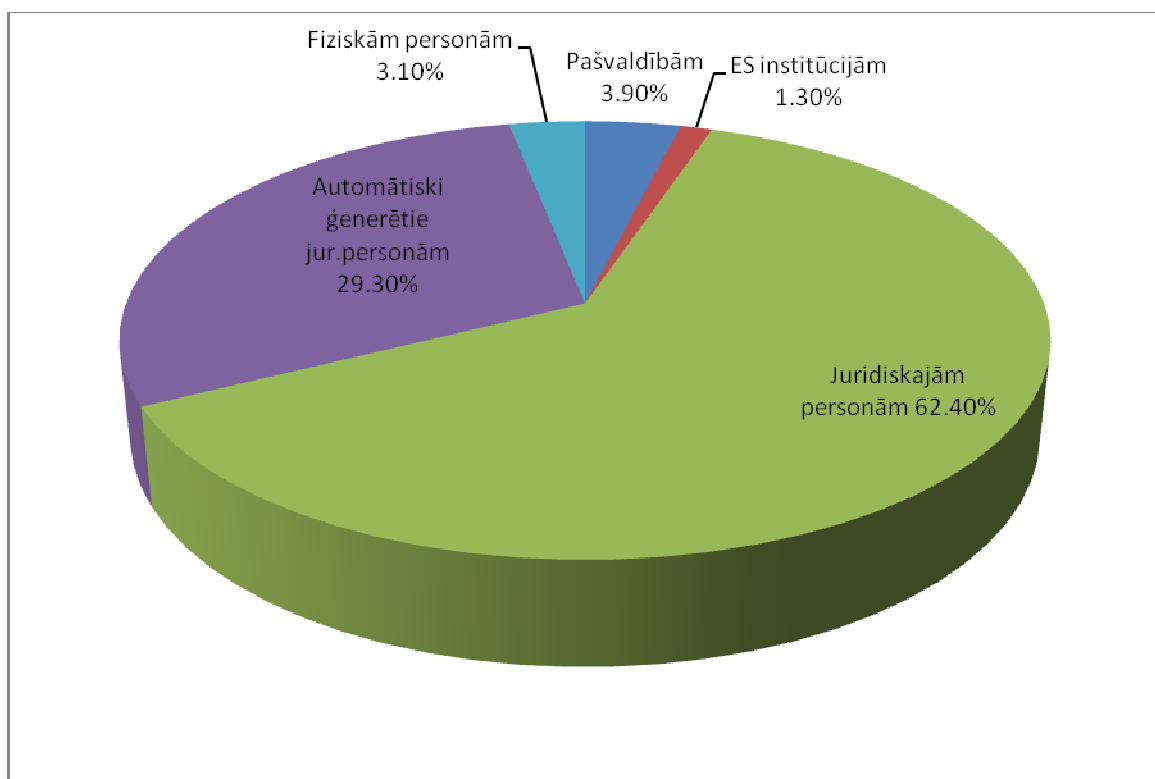
Institūcijas, kurām ir mūsdienīgas dokumentu vadības sistēmas, varēja sniegt informāciju par dokumentu veidiem, kas tiek sūtīti un saņemti. Pilnīgākas vai nepilnīgākas atbildes uz šo sadaļu tika saņemtas no 55 valsts pārvaldes institūcijām.



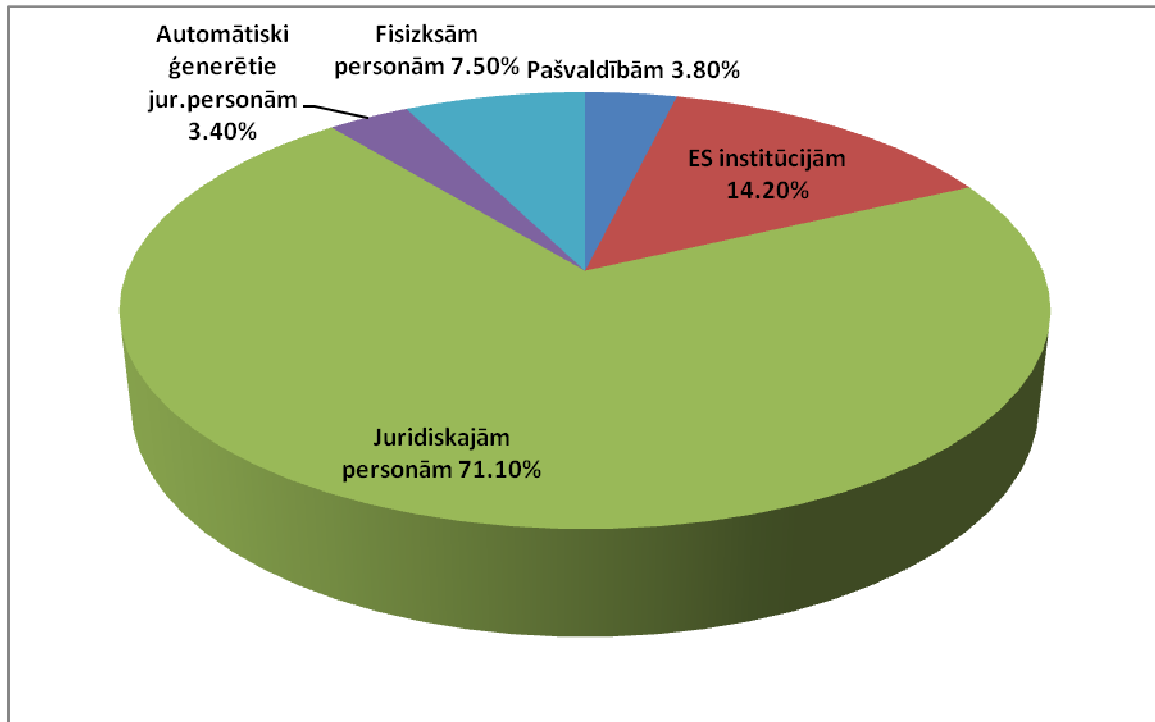
11. Attēls. Saņemto dokumentu sadalījums pa dokumentu veidiem



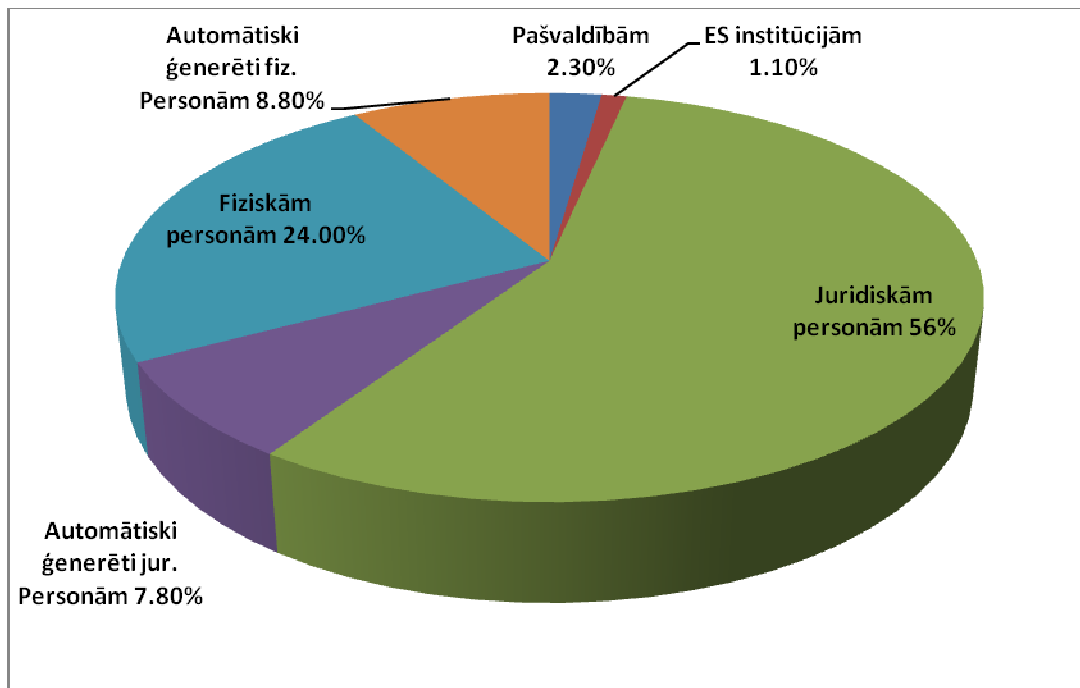
12. Attēls. Nosūtīto dokumentu sadalījums pa veidiem



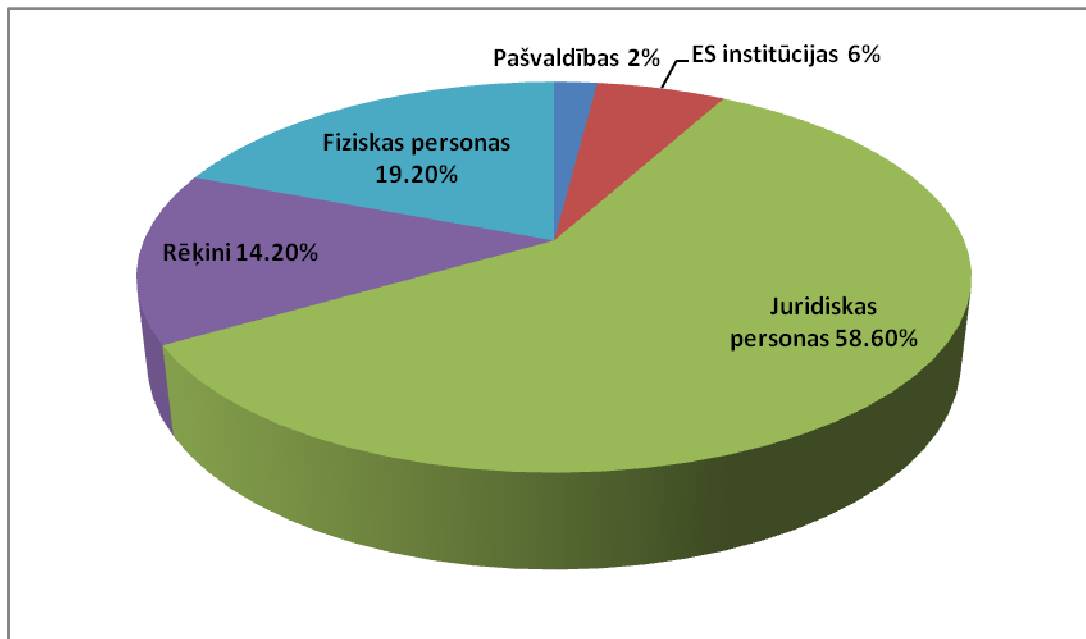
13. Attēls. Nosūtītie elektroniskie dokumenti gadā



14. Attēls. Saņemtie elektroniskie dokumenti gadā



15. Attēls. Izejošie papīra dokumenti



16. Attēls: Ienākošo papīra dokumentu avots

3.6 POTENCIĀLIE PROJEKTA REALIZĀCIJAS IEGUVUMI

Lai novērtētu potenciālos projekta realizācijas ieguvumus, tika veikts dokumentu apstrādes izmaksu novērtējums, balstoties uz dokumentu apstrādes procesā iesaistīto darbaspēka izmaksām un pasta pakalpojumu izmaksām. Lai gan šis izmaksu kopsavilkums raksturo ar papīra dokumentu apstrādi saistītās izmaksas, tomēr tas nav pilnīgs. Pilnvērtīgai izmaksu novērtēšanai būtu nepieciešams pieskaitīt darbinieku darba vietas nodrošināšanas izmaksas (telpu noma, darba vietas un tās aprīkojums), gan arī papīra iegādes izmaksas un biroja iekārtu iegādes un uzturēšanas izmaksas. Šāda informācija izmaksu aprēķinam nav pievienota, jo aptaujas veicēju rīcībā nav šāda veida datu. Bet, ja saskaita tādus nozīmīgus izmaksu elementus kā personāla un pasta izdevumi, kopējās dokumentu apstrādes izmaksas aptaujātajās valsts pārvaldes institūcijās gadā ir 7 402 773 LVL. Ja pieņemam, ka ar aptaujas rezultātiem ir aptverti 38% no visas izlases, var secināt, ka visas valsts pārvaldes dokumentu apstrādē iesaistīto personu darbaspēka un pasta pakalpojumu izmaksas sastāda aptuveni 19 480 982 LVL.

Pēc aptaujas anketu aizpildījušo valsts pārvaldes institūciju datiem, ņemot vērā tikai personāla un pasta pakalpojumu izmaksas 2008. gadā, viena papīra dokumenta vidējās izmaksas ir 3,53 LVL.

Kopējais dokumentu apjoms gadā (ienākošie un izejošie dokumenti) valsts pārvaldē (saskaņā ar saņemtajām respondentu atbildēm) ir 12 196 666. Ja pieņem, ka katrs dokuments vidēji sastāv no 3 papīra lapām un katrs dokuments vidēji tiek izdrukāts 2 reizes (viens eksemplārs nosūtīšanai un viens - lietvedībai), gadā valsts pārvaldes vajadzībām tiek izlietots 73 179 996

VALSTS UN PAŠVALDĪBU IESTĀŽU ANKETĒŠANAS REZULTĀTU APKOPOJUMS

lapas papīra. Vienā papīra iepakojumā ir 500 lapas. Tātad gada laikā dokumentu nosūtīšanai no valsts pārvaldes institūcijām tiek izlietas 146 360 papīra pakas. Vienas pakas izmaksas ir 3,69 LVL (www.officeday.lv). Kopumā papīra izmaksas gadā sastāda 540 068 LVL. Ja pieņemam, ka atbiedējuši ir 38% valsts pārvaldes institūciju, kopējās papīra iegādes izmaksas valsts pārvaldes institūcijās gada laikā ir aptuveni 1 421 233 LVL.

Kopumā pēc mūsu rīcībā esošās informācijas, valsts pārvaldes dokumentu apstrādes daļējas izmaksas gada laikā ir:

3.tabula Valsts iestāžu dokumentu aprites *izmaksu novērtējums*

Nr.	Izmaksu pozīcija	Respondentu izmaksas gadā (38%) LVL	Visu valsts pārvaldes institūciju izmaksas gadā (100%) LVL
1.	Personāla un pasta pakalpojumu izmaksas	7 402 773	19 480 982
2.	Papīra iegādes izmaksas	540 068	1 421 233
	Kopā:	7 942 841	20 902 215

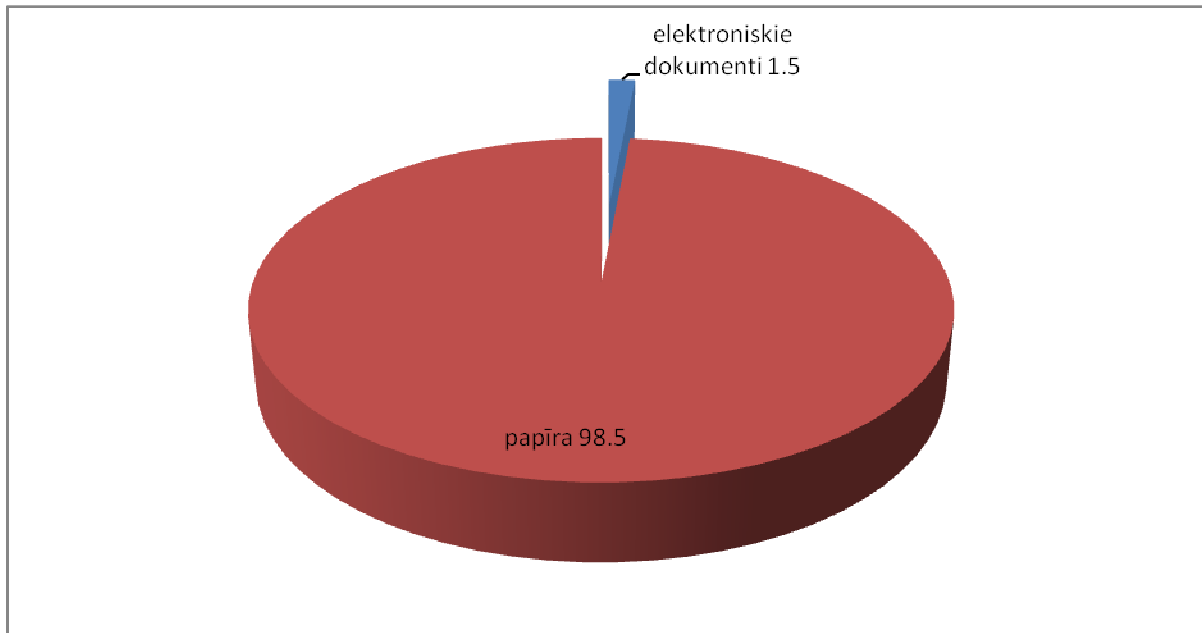
4 PAŠVALDĪBU ANKETU REZULTĀTU APKOPOJUMA ANALĪZE

4.1 IZLASE UN ATBILDĒTO ANKETU SKAITS

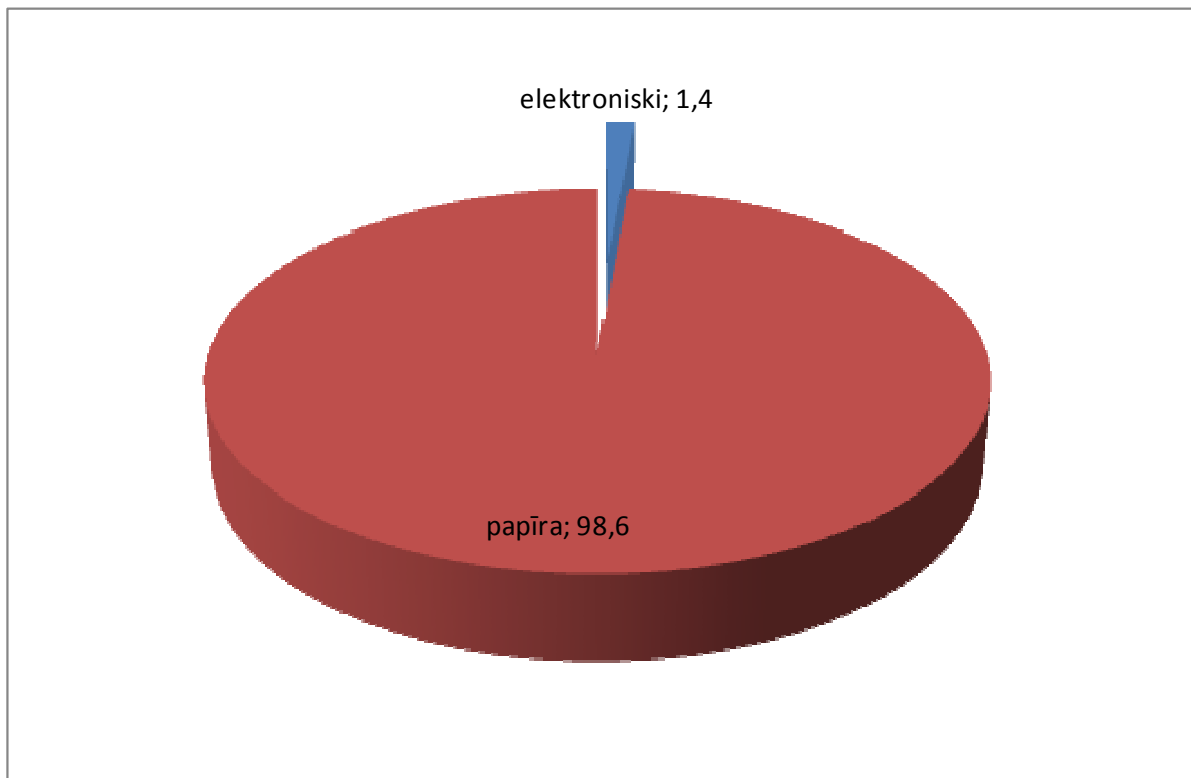
Aptaujas anketas tika nosūtītas 118 pašvaldību institūcijām. Anketēšanas procesa rezultātā tika saņemtas 45 atbildētas aptaujas anketas. Tātad atbiedētas tika 38% anketu. Respondenti pārstāv 8 republikas nozīmes pilsētas un 25 novadus. Kopumā atbildēto anketu dati aptver informāciju par 64% Latvijas iedzīvotāju vai, citiem vārdiem sakot, par pašvaldībām, kuru teritorijā dzīvo 1 453 tūkstoši iedzīvotāju. Izlases apjoma kopējais pašvaldību budžets sastāda aptuveni 769 miljonus LVL. Pēc šiem datiem, vidēji Latvijas pašvaldību budžets gadā ir 529 LVL uz vienu iedzīvotāju.

4.2 DOKUMENTU APRITES APJOMI UN IZMAKSAS

Vidēji katrā pašvaldībā ir 18 padotības iestādes. Kopā visas aptaujātās pašvaldības nodarbina 3 435 darbiniekus. Gada laikā kopā aptaujātās pašvaldības izsūta 473 047 dokumentus un saņem 373 027 dokumentus, kas ir 138 ienākošie dokumenti un 109 izejošie dokumenti uz vienu darbinieku; 0,33 izejošie un 0,29 ienākošie dokumenti gadā uz vienu iedzīvotāju. Lielākais dokumentu plūsmas apjoms ir republikas nozīmes pilsētās. 80% no kopējā respondentu izsūtīto dokumentu apjoma izsūta no republikas nozīmes pilsētām. 74% no visiem ienākošajiem dokumentiem tiek saņemti republikas nozīmes pilsētās. Bet vidēji tikai 0,53% no republikas nozīmes pilsētu pašvaldības ienākošajiem un 1,04% izejošajiem dokumentiem tiek nosūtīti elektroniskā veidā. No kopējā apjoma 1,4% jeb 6 784 izejošie dokumenti ir elektroniskā veidā un 1,5% jeb 5 449 ienākošie dokumenti ir elektroniskā veidā. Uz katru pašvaldības darbinieku vidēji 2 izejošie un 2 ienākošie elektroniskie dokumenti gadā.



17. Attēls: Ienākošie dokumenti gadā, no tiem % elektroniski

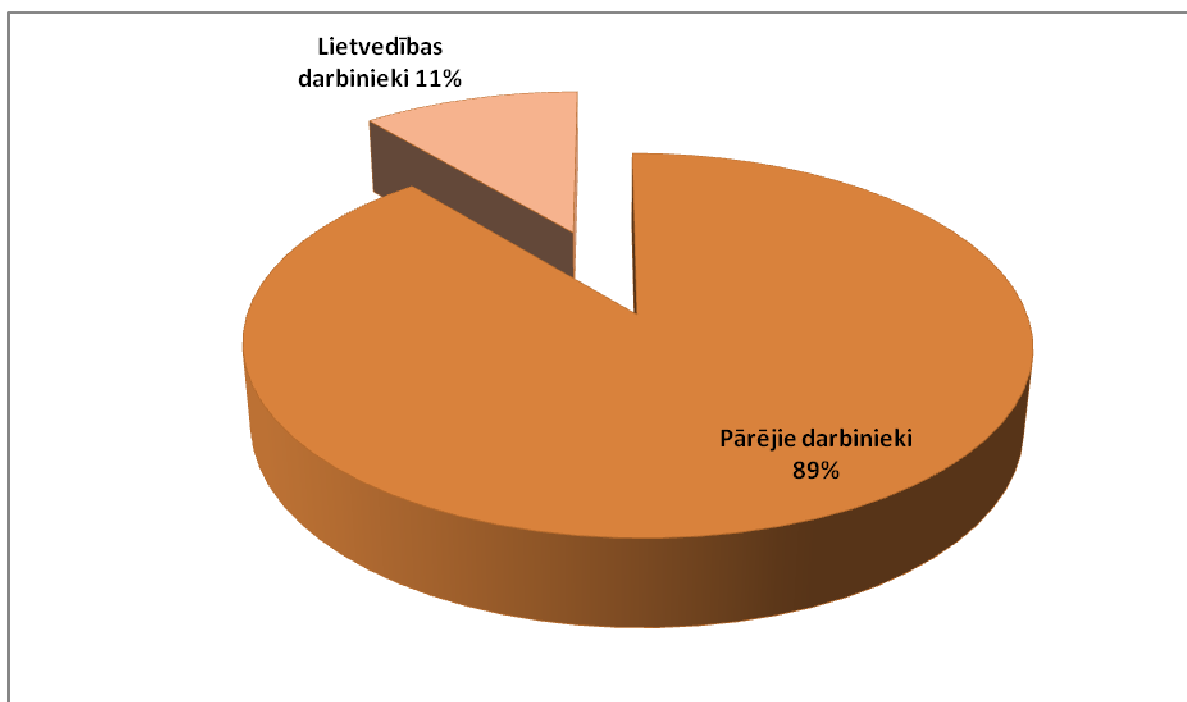


18. Attēls. Izejošie dokumenti gadā %

Kopumā respondentu uzrādītie pasta pakalpojumu izdevumi sastāda LVL 202 236, kas ir 59 LVL gadā uz vienu darbinieku, vai 0,14 LVL uz vienu iedzīvotāju un 0,43 LVL uz vienu izejošo dokumentu.

4.3 LIETVEDĪBĀ NODARBINĀTIE CILVĒKRESURSI

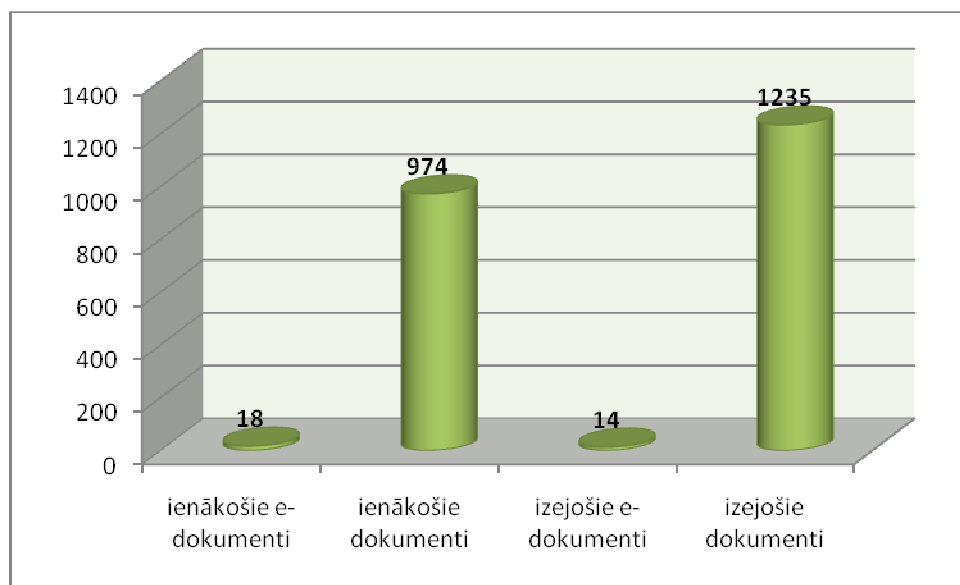
Lietvedībā kopumā visās iestādēs ir nodarbināti 383 darbinieki, kas ir 11% no visiem darbiniekiem vai vidēji 8,7 lietvedības darbinieki uz vienu pašvaldību. Uz vienu lietvedībā nodarbināto cilvēku tiek izsūtīti 1 235 dokumenti un saņemti 974 dokumenti, uz vienu lietvedības darbinieku vidēji tiek saņemti 18 elektroniskie dokumenti un izsūtīti 14 elektroniskie dokumenti. Respondenti ir norādījuši, ka kopā 156 klientu apkalpošanas darbinieki arī nodarbojas ar lietvedību. Vidējais lietvedības darbinieku atalgojums ir LVL 608, vidējais klientu apkalpošanā strādājošo darbinieku, kas veic arī lietveža funkcijas, atalgojums ir LVL 439. Pašvaldību respondenti norādījuši, ka vidēji 40% no darba laika lietvedībā nodarbinātie un vidēji 26% no darba laika klientu apkalpošanā nodarbinātie veic citus pienākumus. Pēdēji 6 mēnešu laikā optimizācijas aktivitāšu ietvaros ar dokumentu apstrādi saistīto darbinieku skaits samazināts par 2%.



19. Attēls: lietvedībā nodarbinātie no kopējā darbinieku skaita

Viena no būtiskākajām dokumentu apstrādes procesa izmaksas veidojošajām sadaļām ir darbaspēka izmantošanas izmaksas. Tāpēc sevišķi liela nozīme ir šī resursu efektīvai izmantošanai, ko veicina darbinieka pieredze, iemaņas motivācija un materiāli tehniskais nodrošinājums. Lai novērtētu patreizējo dokumentu apstrādes procesā iesaistīto darbinieku skaitu, tika analizēts vidējais dokumentu apstrādes apjoms gadā. Lai novērtējums būtu korekts, aptaujas respondentiem tika lūgt sniegt datus, ja dokumentu apstrādes procesā nodarbinātais veic arī kādus citus pienākumus un attiecīgi tika koriģēti iegūtie rezultāti.

Vidēji gadā viens pašvaldībā nodarbinātais darbinieks, kas nodarbojas ar dokumentu apstrādi, vidēji apstrādā 974 ienākošos dokumentus, no kuriem 18 dokumenti tiek saņemti elektroniskā veidā. Vidēji gadā viens pašvaldībā nodarbinātais darbinieks, kas nodarbojas ar dokumentu apstrādi, vidēji apstrādā 1 235 izejošos dokumentus, no kuriem 14 dokumenti tiek nosūtīti elektroniskā veidā.



20. Attēls: Apstrādāto dokumentu skaits uz vienu dokumentu apstrādē iesaistīto darbinieku vidēji gadā

Kopējās dokumentu apstrādē nodarbinātā personāla izmaksas sastāda 3 512 661 LVL vai 0,46% no kopējā pašvaldību budžeta (ņemot vērā darba devēja sociālo nodokli un, atņemot slodzes daļu, kuru dokumentu apstrādē iesaistītie darbinieki velta citiem uzdevumiem). Lai veiktu kvalitatīvu šādu datu analīzi, nepieciešams pētīt tikai administratīvo izmaksu budžetu. Šādu pētījumu būtu vēlams veikt aptuveni pēc gada, kad būs nostabilizējušies jaunie novadi.

Viena izejošā dokumenta vidējās izmaksas ir 4,58 LVL un viena ienākošā dokumenta vidējās izmaksas ir 4,15 LVL. Dokumentu apstrādes izmaksas uz vienu iedzīvotāju sastāda 2,56 LVL.

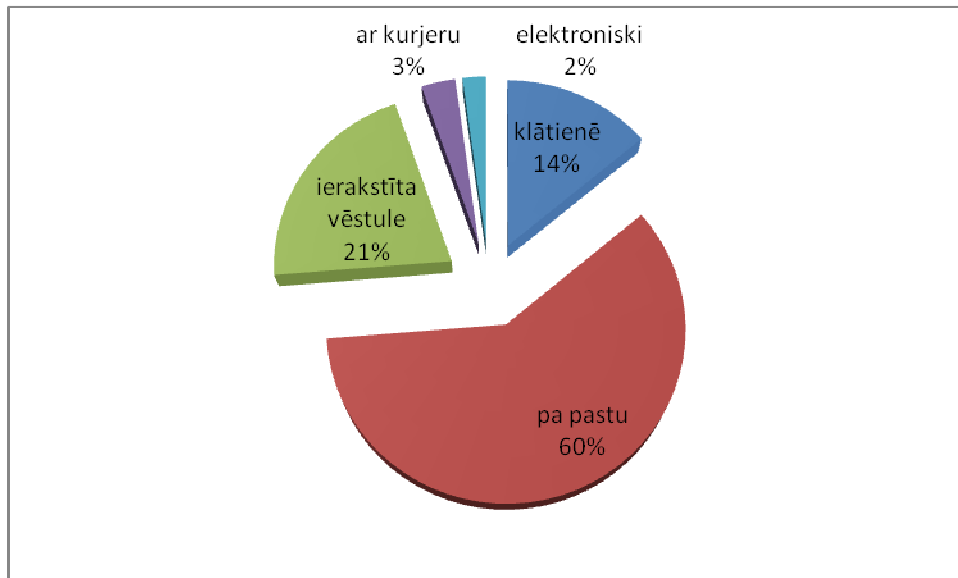
4.4 DOKUMENTU NODOŠANAS VEIDI

No visiem respondentiem 24 bija korektā veidā norādījuši izejošo dokumentu sadalījumu pa dokumentu nodošanas veidiem:

- 14% dokumentu tiek nodoti personīgi, klātienē saņēmējam ierodoties pašvaldībā.
- 60% dokumentu tiek nosūtīti pa pastu
- 21% dokumentu tiek sūtīti ierakstītu vēstuļu veidā
- 3,2% dokumentu tiek izsūtīti ar kurjeru

- 0,9% dokumentu tiek izsūtīti elektroniskā veidā

Šādu informāciju ir iespējams, sniegt, ja pašvaldībā ir mūsdienīga dokumentu vadības sistēma, procentuāli arī šajās pašvaldībās vidēji ir lielāks nosūtīto elektronisko dokumentu skaits.

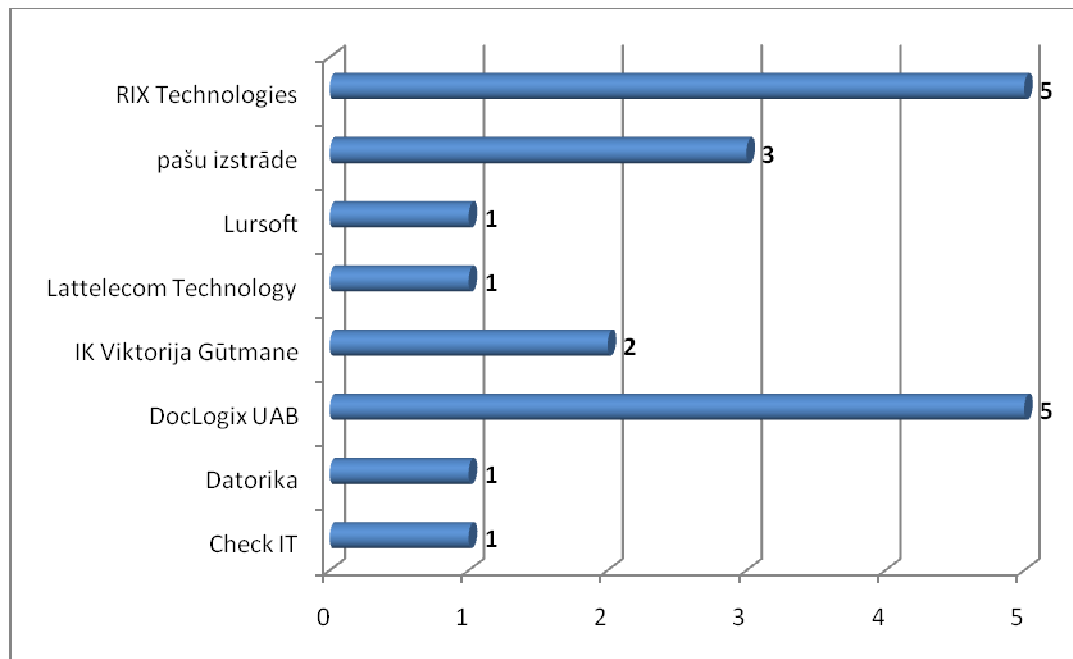


21. Attēls: dokumentu sadalījums pa nodošanas veidiem

Kā redzams augstāk pievienotajā diagrammā, vairāk nekā 80% visu dokumentu tiek sūtīti pa pastu, vairāk kā 20% no tiem ierakstītu vēstulju veidā. Elektroniski izsūtīto dokumentu skaits vēl arvien ir ļoti neliels.

4.5 DOKUMENTU VADĪBAS SISTĒMAS

19 pašvaldību institūcijas ir sniegušas informāciju par dokumentu vadības risinājumu piegādātājiem.



22. Attēls. Dokumentu vadības sistēmu piegādātāji

4.6 POTENCIĀLIE PROJEKTA REALIZĀCIJAS IEGUVUMI

Kopējās atbildējušo pašvaldību personāla un pasta pakalpojumu izmaksas ir 3 512 661 LVL. Kopējais saņemto un nosūtīto dokumentu apjoms gadā ir 846 074. Ja pieņem, ka katrs dokuments vidēji sastāv no 3 papīra lapām un katrs dokuments vidēji tiek izdrukāts 2 reizes (viens eksemplārs nosūtīšanai un viens - lietvedībai), gadā pašvaldību institūciju vajadzībām tiek izlietots 5 076 444 lapas papīra. Vienā papīra iepakojumā ir 500 lapas. Tātad gada laikā dokumentu nosūtīšanai no valsts pārvaldes institūcijām tiek izlietotas 10 153 papīra pakas. Vienas pakas izmaksas ir 3,69 LVL (www.officeday.lv). Kopumā papīra izmaksas gadā sastāda 37 465 LVL. Ja pieņemam, ka atbiedējuši ir 38% valsts pārvaldes institūciju, kopējās papīra iegādes izmaksas valsts pārvaldes institūcijās gada laikā ir aptuveni 1 421 233 LVL. Kopumā pēc mūsu rīcībā esošās informācijas, valsts pārvaldes dokumentu apstrādes daļējas izmaksas gada laikā ir:

4.tabula *Pašvaldību dokumentu apstrādes izmaksu novērtējums*

Nr.	Izmaksu pozīcija	Respondentu izmaksas gadā (64%) LVL	Visu pašvaldību institūciju izmaksas gadā (100%) LVL
1.	Personāla un pasta pakalpojumu izmaksas	3 512 661	5 488 533
2.	Papīra iegādes izmaksas	37 465	58 539
	Kopā:	3 550 126	5 547 072