

PALĪGMATERIĀLS SABIEDRĪBAS INFORMĒŠANAI PAR E-PAKALPOJUMIEM

E-pārvaldes integrētās informatīvās kampaņas „Valsts ir internetā” komunikācijas vadlīnijas valsts un pašvaldību iestāžu komunikācijas, informācijas un klientu apkalpošanas speciālistiem

Iesaiste kampaņā „Valsts ir internetā” un tās vienotās identitātes izmantošana ir brīvprātīga. Tomēr, izmantojot kampaņas materiālus, lūdzam ņemt vērā šo palīgmateriālu un vienotās identitātes vizuālās vadlīnijas, lai sabiedrības informēšanā mēs būtu vienoti.

Šis palīgmateriāls var noderēt iesaistītajiem valsts un pašvaldību iestāžu darbiniekiem sabiedrības (iedzīvotāju un uzņēmēju) informēšanā par e-pakalpojumiem, jo kampaņas simbols „ē!” tiem apliecinās, ka šajā iestādē ir e-pakalpojumi un var darbiniekiem jautāt par tiem. Tādēļ lūdzam simbolu lietot pārdomāti, esot gataviem sabiedrības pastiprinātai interesei. Ņemot vērā, ka līdz ar jaunajām e-iespējām un kampaņas aktivitātēm, sabiedrība varētu biežāk vērsties pie Jums kā ekspertiem, lūdzot padomu e-pakalpojumu apguvē, piedāvājam šo palīgmateriālu ērtākai konsultāciju sniegšanai.

Kāpēc iedrošināt sabiedrību lietot e-pakalpojumus?

Attīstības plānošanas periodā 2006. - 2013. gadam veikti vairāki nozīmīgi pasākumi, kas ietekmējuši informācijas sabiedrības izaugsmi – sakārtota normatīvo aktu bāze, plašāk kļuvis pieejams internets, ieviests drošs e-paraksts, elektroniskā identifikācijas karte utt. 2015. gadā noslēdzas arī virkne ERAF projektu, kuros tiek izstrādāti vairāk nekā 300 e-pakalpojumi, tādējādi radot jaunus un ērtākus pakalpojumu saņemšanas veidus.

Aptaujas¹ dati liecina, ka pastāv zems informētības līmenis par pakalpojumu pieejamību elektroniski. Tas liecina, ka pasākumi, kas ir vērsti uz e-pārvaldes attīstības komunicēšanu ar sabiedrību, e-pārvaldes ieguvumu skaidrošanu, pakalpojumu lietotāju izglītošanu, kā arī elektroniskās vides izmantošanas drošības aspektu uzsvēršanu, ir bijuši nepietiekami.

Turklāt ir novērojama šāda tendence – arvien vairāk iedzīvotāji novērtē iespēju formalitātes ar valsti nokārtot ērtākā veidā. Lai arī daļa iedzīvotāju joprojām izvēlas tradicionālos pakalpojumu saņemšanas kanālus, 85% no tiem, kuri kaut reizi ir mēģinājuši kādu no iestāžu e-pakalpojumiem, atzīst, ka tas ir atvieglojis viņu ikdienu. Pakalpojumu saņemšanai klātienē priekšroku joprojām dod lielāks iedzīvotāju īpatsvars, uzņēmēju vidū pakalpojumus saņemt elektroniski izvēlas biežāk.

Savukārt tas, ka privāto pakalpojumu sniedzēju e-pakalpojumus izmanto lielākā daļa Latvijas iedzīvotāju, norāda – iedzīvotāji ir gatavi vienkāršas procedūras veikt elektroniski. Klātienē lielāks uzsvars ir liekams uz sarežģīto gadījumu risināšanu, konsultāciju sniegšanu, kā arī palīdzības nodrošināšanu tiem iedzīvotājiem, kuriem ir nepieciešams atbalsts elektronisko iespēju izmantošanā, vai, kuri neizmanto elektronisko iespēju sniegtās priekšrocības nezināšanas pēc (vairāk nekā 42% norādījuši, ka dodas „stāvēt rindās”, sekojot ieradumam).

Lai rosinātu sabiedrību izvēlēties e-pakalpojumus kā primāro saziņas veidu ar valsti un informētu par e-iespēju daudzveidību, Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija šogad īsteno visaptverošu e-pārvaldes integrēto informatīvo kampaņu „Valsts ir internetā”.

Ceram, ka arī ar Jūsu atbalstu e-pakalpojumu apguve kalpos iedzīvotājiem un uzņēmējiem kā iedvesma patstāvīgi izmēģināt arī citas e-iespejas.

¹ Sabiedriskās domas izvērtējums par e-pakalpojumu pielietojumu Latvijā
http://www.varam.gov.lv/lat/publ/petijumi/pet_Eparv/?doc=14321

Ko Jums var jautāt?

Kas ir e-pakalpojumi?

E-pakalpojumi ir iespēja saņemt valsts un pašvaldību iestāžu pakalpojumus ar interneta starpniecību. Ar e-pakalpojumu tiek saprasts ne tikai pakalpojums, kurš ir ar strukturētu formu (piemēram, elektroniska dzīvesvietas deklarēšana portālā www.latvija.lv), bet arī ar drošu elektronisko parakstu parakstīta veidlapa vai iesniegums, kas nosūtīta uz iestādes oficiālo e-pasta adresi.

E-pakalpojumus var meklēt:

1. valsts un pašvaldības iestāžu tīmekļa vietnēs (sadaļā pakalpojumi vai e-pakalpojumi),
2. www.latvija.lv (valsts un pašvaldību pakalpojumu portālā, kur apkopoti gan klātienē pakalpojumi, gan šobrīd pieejami teju 100 e-pakalpojumi),
3. kampaņas vietnē, kur būs e-pakalpojumu katalogs (piekļuve no „ē!” banera portāla www.latvija.lv sākumlapā).

E-pakalpojumi, līdzīgi kā interneta bankas vai sociālie tīkli, attīstās līdz ar lietotāju un regulāri tiek atjaunināti. Šobrīd Latvijā elektroniski ir pieejams katrs otrais valsts pakalpojums. Kaut gan vēl pavisam nesen, 2008. gadā, www.latvija.lv radās pirmais valsts e-pakalpojums.

Lai e-pakalpojumi kļūtu par ikdienas saziņas veidu ar valsti, **aicinām iedzīvotājus un uzņēmējus pirms ierasties klātienē pārliecināties, vai nepieciešamo var saņemt elektroniski.** Un šaubu vai neskaidrību gadījumā, jautāt padomu attiecīgajai iestādei.

Kā sākt?

Iedzīvotājiem un uzņēmējiem vairs nav jāmēro ceļš uz valsts vai pašvaldības iestādi, jāstāv rindā vai jāiekļaujas noteiktā iestādes darba laikā. Tagad saņemt pakalpojumus un iegūt sev nepieciešamo informāciju var visu diennakti mājās, darbā, bibliotēkā vai citā ar datoru un interneta pieslēgumu aprīkotā vietā. Daudziem e-pakalpojumiem var pieslēgties jeb autentificēties, apliecinot savu identitāti ar internetbanku. Savukārt visplašākās iespējas ietver eID karte, kurā ir aktivizēts e-paraksts – to var izmantot gan, lai izmantotu e-pakalpojumus, gan elektroniski parakstītu dokumentus vai iesniegumus. Piemēram, ikvienu veidlapu, līgumu, iesniegumu u.tml. var parakstīt ar drošu e-parakstu un elektroniski nosūtīt iestādei. Šādi elektroniski parakstītam dokumentam ir tāds pats juridisks spēks kā papīra formātā parakstītam dokumentam.

Kas nepieciešams, lai sāktu darbu ar eID?

1. **eID ar aktivizētu e-parakstu** – ietver divas iespējas – gan autentifikāciju, lai izmantotu e-pakalpojumus, gan 120 bezmaksas e-parakstus. eID karti var iegūt un e-parakstu aktivizēt [Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldē](#).
2. **Kartes lasītājs** – neliela ierīce pievienošanai pie datora, ko var iegādāties [elektropreču veikalos](#). Ir datori, kuros šāds lasītājs jau ir iebūvēts.
3. **Datora sagatavošana darbam** – atliek apmeklēt www.eparaksts.lv un instalēt bezmaksas programmatūru, nepieciešamības gadījumā konsultējoties ar e-paraksta klientu atbalsta dienestu (t. 67018989, e-pasts: eparaksts@eparaksts.lv).

Autorizēšanās e-pakalpojumu saņemšanai ir bez maksas. Ja kādā no izvēlētajiem e-pakalpojuma posmiem būs nepieciešams veikt maksājumu, saņems atsevišķu brīdinājumu.

Konsultācijas par eID jeb elektroniskās identifikācijas kartes pieteikšanu un aktivizāciju

Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde
T. 8300

Teritoriālās nodaļas un pieņemšanas laiki: www.pmlp.gov.lv un [plašāka informācija par eID](#).

Konsultācijas par e-paraksta lietošanu un datora sagatavošanu darbam

VAS Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs
T. 67018989

E-pasts: eparaksts@eparaksts.lv
www.eparaksts.lv – svarīgākā informācija, forums un programmatūra lejupielādei

Vai tas ir droši? Jā!

Tāpat kā ikdienā aizslēdzam mājokli vai uzmanām maku, arī ikvienu e-pakalpojumu lietotāju aicinām neaizmirst par personīgo piesardzību. Lūk, dažas pamatlietas, ko ņemt vērā drošai un atbildīgai e-pakalpojumu lietošanai:

1. **Sargi datus.** Nedod citiem savu eID, PIN kodus, e-dokumentus un e-datus.
2. **Vērtē kritiski.** E-pakalpojumi ir latvija.lv un oficiālās iestāžu mājas lapās, nesniedz datus mēstuļu e-pastos vai aizdomīgās vietnēs.
3. **Uzmanies publiskās vietās.** Ja lieto e-pakalpojumus publiskā vietā, tad vienmēr atceries „izlogoties” no portāla vai sistēmas un aizvērt interneta pārlūkprogrammas logu.

eID ir tikpat vērtīgs dokuments kā pase vai bankas kartes, tāpēc tas jāglabā rūpīgi. Tāpat arī elektroniskajiem dokumentiem ir jābūt drošā vietā, pasargātiem gan no svešām rokām, gan tehniskiem negadījumiem un pazušanas.

Lieto e-pakalpojumus atbildīgi. Ja neesi pārliecināts, jautā padomu!

Kas vēl varētu interesēt iedzīvotājus?

E-pakalpojumi

Kas ir www.latvija.lv?

Tas ir valsts un pašvaldību pakalpojumu portāls, kurā apkopti, gan klātienē pakalpojumi, gan šobrīd pieejami teju 100 e-pakalpojumi. Kataloga veidā apkopotie dati ļauj interesentiem atrast sev nepieciešamo informāciju par valsts un pašvaldību iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem, to pieprasīšanas un saņemšanas veidiem un saistītajiem maksājumiem. Portāla saturs regulāri tiek atjaunots, un nepārtraukti norit darbs pie portāla uzlabošanas. Priekšlikumus un jautājumus aicinām iesniegt kampaņas vietnē (pieejama kampaņa www.latvija.lv un no „ē!” banera www.latvija.lv sākumlapā) sadaļā „Uzdod jautājumu”.

Vai www.latvija.lv ir pieejami visu iestāžu e-pakalpojumi?

Valsts un pašvaldību pakalpojumu portālā www.latvija.lv sadaļā „E-pakalpojumi” šobrīd ir pieejami 93 e-pakalpojumi. Portālā arvien tiek pievienoti jauni e-pakalpojumi. Tomēr ir iestādes, kas izveidojušas atsevišķus portālus to ievērojamā apjoma dēļ, piemēram, Valsts ieņēmumu dienesta Elektroniskā deklarēšanās sistēma un Digitālā bibliotēka. Kampaņas vietnē (pieejama kampaņa www.latvija.lv un no „ē!” banera www.latvija.lv sākumlapā) pieejams saraksts ar visiem VARAM apzinātajiem e-pakalpojumiem. Ja Jūsu iestādes e-pakalpojumi nav atrodam, lūdzam sazināties ar ministrijas pārstāvi Lieni Strazdiņu (t. 66016535, e-pasts: Liene.Strazdina@varam.gov.lv).

Kur meklēt e-pakalpojumus?

E-pakalpojumi ir pieejami valsts un pašvaldību portālā www.latvija.lv, kā arī valsts un pašvaldību iestāžu mājas lapās, lielākoties sadaļā „Pakalpojumi” vai „E-pakalpojumi”. Plānojot izmantot valsts un pašvaldību pakalpojumus, ieteicams pārliecināties, vai nepieciešamo var saņemt internetā.

Kur var uzzināt par e-pakalpojumu aktualitātēm?

Valsts un pašvaldību portālā www.latvija.lv ir sadaļa „Aktualitātes”, kā arī, portāla sākumlapā uzspiežot uz „ē!” burta (baneris labajā pusē), var nokļūt kampaņas sadaļā, kur būs gan svarīgākā informācija par e-pakalpojumiem, atbildes uz biežāk uzdotajiem jautājumiem un iespēja pierakstīties jaunumu saņemšanai e-pastā.

Kur meklēt palīdzību?

Šaubu vai neskaidrību gadījumā par konkrētu e-pakalpojumu, jāvērsas attiecīgajā iestādē, kas nodrošina e-pakalpojumu sniegšanu. Savukārt:

- par www.latvija.lv darbību var vērsties portāla lietotāju atbalsta dienestā (t. 67502757, e-pasts: portals@vraa.gov.lv),
- konsultācijas par **eID kartes pieteikšanu un aktivizāciju** sniedz Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (t. 8300, www.pmlp.gov.lv),
- par **e-paraksta lietošanu un datora sagatavošanu darbam** vairāk var uzzināt www.eparaksts.lv (t. 67018989, e-pasts: eparaksts@eparaksts.lv).

eID ar aktivizētu e-parakstu

Kas ir eID?

Personas apliecība jeb elektroniskā identifikācijas karte (eID) ir personu apliecinošs dokuments. Katrā eID ir 120 bezmaksas e-paraksti, savukārt autorizēšanās skaits elektroniskajā vidē nav ierobežots. Ar eID var apliecināt savu identitāti klātienē un interneta vidē, veikt dokumentu parakstīšanu ar drošu e-parakstu un izmantot to kā ceļošanas dokumentu Eiropas Savienības, Eiropas Ekonomiskās zonas valstu un Šveices Konfederācijas teritorijā.

Kas ir e-paraksts?

E-paraksts jeb elektroniskais paraksts ir personas individuālais paraksts elektroniskajā vidē, un tam ir tāds pats juridiskais spēks kā ar roku parakstītiem papīra dokumentiem. Ar to var parakstīt elektroniskus dokumentus, piemēram, līgumus, rēķinus, sūdzības, iesniegumus, vēstules. Plašāka [informācija pieejama šeit](#).

Kur var saņemt eID un aktivizēt e-parakstu?

eID karti var iegūt un e-parakstu aktivizēt Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes teritoriālajās nodaļās neatkarīgi no deklarētās dzīves vietas. E-parakstu bez maksas var aktivizēt arī jau izsniegtās eID kartēs. Informāciju par tuvāko nodaļu var noskaidrot mājas lapā www.pmlp.gov.lv sadaļā „Kontakti” vai zvanot uz informatīvo tālruni 8300.

Kā es varu uzzināt, vai mans e-paraksts eID kartē ir aktivizēts?

eID iekļautie sertifikāti tiek aktivizēti, ja iesniegumā par personas apliecības izsniegšanu persona piekrīt sertifikātu aktivizēšanai. Ja sākotnēji, saņemot eID, persona atteicās no sertifikātu aktivizēšanas, tad pieprasīt sertifikātu aktivizēšanu var visu eID derīguma termiņu, vērsties jebkurā [Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes teritoriālajā nodaļā](#), bet par e-paraksta lietošanu – www.eparaksts.lv.

Kā informēt?

Kā apstiprina VARAM Sabiedriskās domas izvērtējums², iedzīvotāji, lai saņemtu pakalpojumus, galvenokārt ierodas klātienē, jo vairāk uzticas personīgai jautājumu pārrunāšanai un jūtas drošāk – ar iestāžu darbinieku palīdzību saņemtie pakalpojumi nebūs kļūdaini un neradīsies pārpratumi. Turklāt otrs iemesls klātienē vizītēm ir pieradums – nereti iedzīvotāji un uzņēmēji nezina par neklātienē alternatīvām. Apmeklētāji arvien biežāk Jums lūgs padomu un iedrošinājumu e-pakalpojumu apguvei.

Tādēļ e-pakalpojumu jomā ikviens cenšamies būt:

1. **Vienkārši** – meklējam vienkāršākos risinājumus kā paskaidrot e-pakalpojumu lietošanu klientam saprotamā un iedrošinošā valodā.
2. **Laipni** – mēs katrs veidojam klienta personisko e-pakalpojumu pieredzi. Iedzīvotāju uzticēšanās e-pakalpojumiem un savām spējām tos lietot patstāvīgi sākas tieši ar kādu no mums. Ar Jūsu konsultatīvu atbalstu viena e-pakalpojuma apguve kalpos kā iedvesma patstāvīgi izmēģināt arī citus.
3. **Zinoši** – protams, mēs katrs nevaram zināt pilnīgi visu, bet cenšamies noskaidrot atbildes vai sniegtam informāciju, kur klients var rast interesējošās atbildes.

Nemot vērā, ka e-pakalpojumu apguve ir pārmaiņu process, un mēs kā sabiedrība ierasti visu

² Sabiedriskās domas izvērtējums par e-pakalpojumu pielietojumu Latvijā
http://www.varam.gov.lv/lat/publ/petijumi/pet_Eparv/?doc=14321

jauno uzsveram ar aizdomām un pretestību, aicinām ar sapratni un iecietību izturēties pret iedzīvotāju paustām negācijām.

Kur var meklēt informāciju (šīs vietnes sāks darboties līdz ar kampaņas publisko atklāšanu 11.03.2015):

- Publiskā kampaņas sadaļa **kampana.latvija.lv** – var noderēt Jums aktuālās informācijas uzzināšanai. Iesakiet arī iedzīvotājiem un uzņēmējiem www.latvija.lv sākumlapā uzspiest uz „ē!” burta (baneris labajā pusē), kas aizvedīs uz kampaņas sadaļu, kur būs svarīgākā informācija par e-pakalpojumiem un atbildes uz dažādiem jautājumiem.
- Kampaņas sadaļa informatoriem **kampana.latvija.lv/materiāli** – šī ir atsevišķa sadaļa Jums, kur ievietosim dažādus kampaņas materiālus, kas var noderēt valsts un pašvaldības iestādēm iedzīvotāju informēšanā.

Valsts un pašvaldību iestādēm plānojot ar e-pakalpojumu popularizēšanu saistītus pasākumus, nodrošinot pakalpojumu sniegšanu un darot ikdienas darbu, aicinām integrēt kampaņu, tās vēstījumus, materiālus visos minētajos līmeņos un komunikācijas aktivitātēs.

Mums ir svarīgs Jūsu viedoklis!

Kampaņas kvalitātes nodrošināšanai ļoti nozīmīga ir visu iesaistīto valsts un pašvaldību iestāžu atgriezeniskā saite. Mēs labprāt saņemtu Jūsu un e-pakalpojumu lietotāju viedokli gan par e-pakalpojumu lietošanu, gan kampaņu un sabiedrības informēšanas aktivitātēm, lai mēs laikus varam saprast, vai kampaņai nepieciešamas kādas korekcijas un jauni informācijas materiāli. Informāciju sniedziet kontaktu sadaļā norādītajām kampaņas kontaktpersonām.

Noderīgi kontakti

**Kampaņas „Valsts ir internetā” kontaktpersonas
Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija**

Elektronisko pakalpojumu nodaļas vecākā konsultante
Liene Strazdiņa
T. 66016535
E-pasts: Liene.Strazdina@varam.gov.lv

**SIA „Komunikācijas aģentūra” (par kampaņas aktivitātēm un informatīvajiem materiāliem)
Komunikācijas konsultante**

Elīna Kalniņa
T. 67201463
E-pasts: Elina.Kalnina@ka.lv, einfo@ka.lv

www.latvija.lv portāla lietotāju atbalsta dienests

Valsts reģionālās attīstības aģentūra
T. 67502757 ([aģentūras darba laikā](http://www.latvija.lv))
E-pasts: portals@vraa.gov.lv

eID jeb elektroniskās identifikācijas kartes pieteikšana un aktivizācija

Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde
T. 8300
Nodaļas un pieņemšanas laiki: www.pmlp.gov.lv un [plašāka informācija par eID](#)

e-paraksta lietošana un datora sagatavošana darbam

VAS Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs
T. 67018989
E-pasts: eparaksts@eparaksts.lv
www.eparaksts.lv – svarīgākā informācija, forums un programmatūra lejupielādei