# Pielikums

# **Vērtēšanas kritēriji**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lietotājorientētības rādītāji** | |  |
| **Rādītājs** | **Prasības tīmekļvietnei/pakalpojumam** | **Vērtējums** |
| Pakalpojuma pieejamība tiešsaistes režīmā | Tīmekļvietnē ir informācija par pakalpojumu (pakalpojuma apraksts) | Ir/nav |
| Pakalpojums ir pieejams elektroniski | Ir/nav |
| Informācija par pakalpojumu, kā arī pats pakalpojums pieejami kādā noteiktā portālā | Ir/nav |
| Pakalpojuma lietojamība | Biežāk uzdoto jautājumu sadaļa | Ir/nav |
| Demonstrācijas versija par pakalpojuma izmantošanu vai tiešsaistes saziņas iespējas ar tūlītēju atbildi | Ir/nav |
| Norādīta struktūrvienība, kura ir atbildīga par pakalpojuma piegādi | Ir/nav |
| Norādīti citi pakalpojuma piegādes kanāli | Ir/nav |
| Iespēja pakalpojuma lietotājam izteikt savu viedokli par saņemto pakalpojumu | Ir/nav |
| Diskusiju forums vai komunikācija sociālajos tīklos | Ir/nav |
| Iespēja iesniegt sūdzību | Ir/nav |
| Pakalpojuma saņemšanas procedūras vērtējums | Vērtējums skalā 1-10 |
| Instrukciju, atbalsta un palīdzības funkciju esamība un to vērtējums | Vērtējums skalā 1-10 |
| Pakalpojuma saņemšanas soļu loģiskums | Vērtējums skalā 1-10 |
| Iespējas izteikt savu viedokli ne tikai pakalpojuma sniedzējam, bet iespēja dalīties pieredzē arī ar citiem pakalpojuma lietotājiem | Vērtējums skalā 1-10 |
| Pilnīgas informācijas esamība par nepieciešamajiem datiem pakalpojuma pieteikšanai | Vērtējums skalā 1-10 |
| Iespēja pirms pakalpojuma saņemšanas novērtēt nepieciešamo laiku informācijas ievadīšanai | Vērtējums skalā 1-10 |
| Pakalpojuma saņemšanai patērētā laika atbilstība iepriekšējam novērtējumam | Vērtējums skalā 1-10 |
| Pakalpojuma saņemšanas procedūra kopumā – vai tā organizēta tādējādi, lai pakalpojuma saņēmējam būtu jāpatērē pēc iespējas mazāk laika | Vērtējums skalā 1-10 |
| **Caurspīdīguma rādītāji** | |  |
| **Rādītājs** | **Prasības tīmekļvietnei/pakalpojumam** | **Vērtējums** |
| Pakalpojuma piegādes caurspīdīgums | Paziņojuma saņemšana par sekmīgu procesa pabeigšanu | Ir/nav |
| Informācijas ievadīšanas laikā iespēja sekot līdzi, kurā procesa posmā atrodas pakalpojuma saņēmējs | Ir/nav |
| Informācijas ievadīšanas laikā iespēja pārtraukt darbu un atsākt to vēlāk, izmantojot saglabātos datus | Ir/nav |
| Ir norādīts, cik daudz laika būs nepieciešams, lai pabeigtu informācijas ievadīšanu | Ir/nav |
| Ir norādīts pakalpojuma saņemšanas maksimālais laiks | Ir/nav |
| Ir skaidri pakalpojuma piegādes termiņi | Ir/nav |
| Ir pieejama informācija par pakalpojuma kritērijiem (pakalpojuma līmeņiem, pakalpojuma vērtējumu u.c.) | Ir/nav |
| Personas datu caurspīdīgums | Personas datu pieejamība tiešsaistes režīmā | Ir/nav |
| 1. dati nav pieejami, |
| 2. informācija pieejama caur tradicionālajiem kanāliem, |
| 3. tiek sniegta proaktīva informācija par personas/uzņēmēja datiem, kuri valsts rīcībā |
| Iespēja tiešsaistes režīmā informēt pakalpojuma sniedzēju par nepareiziem personas/uzņēmēja datiem | Ir/nav |
| Iespēja personai/uzņēmējamtiešsaiste*s* režīmā pašam labot savus datus | Ir/nav |
| Iespēja iesniegt sūdzību par personas/uzņēmēja datiem | Ir/nav |
| Organizācijas informācija tīmekļvientē | Tīmekļvietnē ir šāda informācija: | Ir/nav |
| 1. organizācijas struktūra, atbildīgo amatpersonu vārdi, amati un atbildības, |
| 2. organizācijas misija un atbildības |
| Ir aprakstīts pakalpojuma saņemšanas process | Ir/nav |
| Tīmekļvietnē ir šāda informācija: | Ir/nav |
| 1. pakalpojuma ņēmēja iespējas uzdot papildus jautājumus, |
| 2. iespēja jautājumu vai sūdzību pāradresēt citam, ja organizācija nav sniegusi atbildi |
| Tīmekļvietnē ir šāda informācija: | Ir/nav |
| 1. organizācijas budžets un finansējuma avoti, |
| 2. gada pārskats, |
| 3. investīciju joma un līmenis, |
| 4. ārējo finanšu kontrolieru atskaites vai citi ārējie novērtējumi |
| Tīmekļvietnē ir informācija par: | Ir/nav |
| 1. nozari regulējošo likumdošanu, |
| 2. nozares politikas veidošanas procesu, |
| 3. tīmekļvietnes lietotāju iespējām piedalīties politikas veidošanas procesā |
| 1. Ir informācija par organizācijas darba novērtējumu | Ir/nav |
| 2. Ir iespēja izteikt viedokli par tīmekļvietnes darbību kopumā |
| **Pārrobežu rādītāji** |  |  |
| **Rādītājs** | **Prasības tīmekļvietnei/pakalpojumam** | **Vērtējums** |
| Tiešsaistes pieejamība | Informācijas esamība par prasībām, kādas nepieciešamas pārrobežu pakalpojuma saņemšanai | Ir/nav |
| Pakalpojuma pieejamība tiešsaistes režīmā ārpus Latvijas robežām (ja nav pieejams, kādi ir šķēršļi) | Ir/nav |
| Lietojamība | Palīdzības iespējas ārpus Latvijas robežas lietotājiem tīmekļvietnes *Palīdzība* sadaļā | Ir/nav |
| Iespēja ārpus Latvijas robežas lietotājiem izteikt savu viedokli (piedalīties forumā) svešvalodā | Ir/nav |
| Iespēja ārpus Latvijas robežas lietotājiem iesniegt sūdzību | Ir/nav |
| Pakalpojuma saņemšanas procedūras vērtējums | Vērtējums skalā 1-10 |
| Instrukciju, atbalsta un palīdzības funkciju esamība un to vērtējums | Vērtējums skalā 1-10 |
| Pakalpojuma saņemšanas soļu loģiskums | Vērtējums skalā 1-10 |
| Iespējas izteikt savu viedokli ne tikai pakalpojuma sniedzējam, bet iespēja dalīties pieredzē arī ar citiem pakalpojuma lietotājiem | Vērtējums skalā 1-10 |
| Pilnīgas informācijas esamība par nepieciešamajiem datiem pakalpojuma pieteikšanai | Vērtējums skalā 1-10 |
| Iespēja pirms pakalpojuma saņemšanas novērtēt nepieciešamo laiku informācijas ievadīšanai | Vērtējums skalā 1-10 |
| Pakalpojuma saņemšanai patērētā laika atbilstība iepriekšējam novērtējumam | Vērtējums skalā 1-10 |
| Pakalpojuma saņemšanas procedūra kopumā – vai tā organizēta tādējādi, lai pakalpojuma saņēmējam būtu jāpatērē pēc iespējas mazāk laika | Vērtējums skalā 1-10 |
| **Galvenie veicinātāji** |  |  |
| **Rādītājs** | **Prasības tīmekļvietnes/pakalpojumam** | **Vērtējums** |
| Elektroniskā identifikācijas karte (eID) | Tiešsaistes/bezsaites autentifikācijas nepieciešamība, lai pieteiktu pakalpojumu | Ir/nav |
| Iespēja autentifikāciju veikt tiešsaistes režīmā | Ir/nav |
| Iespēja izmantot eID, lai veiktu autentifikācijutiešsaistes režīmā | Ir/nav |
| E-dokumenti (eDocuments) | Dokumentu nepieciešamība, lai saņemtu pakalpojumu | Ir/nav |
| Iespēja iesniegt dokumentu elektroniskā formā, lai pabeigtu pakalpojuma saņemšanu | Ir/nav |
| *vai* |
| Iespēja saņemt dokumentu no pakalpojuma sniedzēja, ja pakalpojuma saņemšanas procesā ir radusies šāda nepieciešamība |
| eSafe | eSafe pieejamība, lai glabātu personīgos dokumentus | Ir/nav |
| SSO (Single Sign-In) | SSO funkcionalitātes pieejamība ePārvaldes un tīmekļvietnē iekļauto pakalpojumu piekļuvei | Ir/nav |
| Autentiskie avoti  (authentic sources) | eFormas nepieciešamība, lai piekļūtu pakalpojumam | Ir/nav |
| Pakalpojuma sniedzējs pats aizpilda datus no pieejamām datu bāzēm (piem., Uzņēmumu reģistra, Iedzīvotāju reģistra utt.) pakalpojuma pieteikšanas laikā | Ir/nav |

Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrs K. Gerhards

K.Eglīte-Miezīte, 66016736

[Karina.Eglite-Miezite@varam.gov.lv](mailto:Karina.Eglite-Miezite@varam.gov.lv)