

Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
Peldu ielā 25, Rīgā, LV-1494



PROGRAMMAS “DARI DIGITĀLI” TĀLMĀCĪBAS PROGRAMMA SABIEDRĪBAS E-PRASMJU ATTĪSTĪBAI



NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Reģionālās
attīstības fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

Programma ir saņēmusi Eiropas Reģionālās attīstības fonda projekta Nr.2.2.1.1/19/I/002 “Publiskās pārvaldes informācijas un komunikācijas tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma – 2. kārtā” finansējumu

Rīga, 2022

Saturs

Ievads	5
1. Kā digitālā transformācija skar tevi?	10
1.1. <i>Interneta un viedierīču lietotāji</i>	10
1.2. <i>Tehnoloģijas un to radītās iespējas</i>	12
1.3. <i>Sabiedrības digitālās prasmes</i>	13
2. Droša interneta lietošana	16
2.1. <i>Kas ir personas dati?</i>	16
2.2. <i>Kā pasargāt savus datus?</i>	17
2.3. <i>Rūpējies par savu drošību</i>	18
2.4. <i>Kibernozieģumu riski</i>	21
3. Domā kritiski - neļauj sevi apmuļķot internetā!	25
3.1. <i>Informācijpratība</i>	25
3.2. <i>Kritiskā domāšana</i>	25
3.3. <i>Medijpratība</i>	26
4. Tava identitāte digitālajā vidē	28
5. Paraksties digitāli!	31
5.1. <i>Kas ir drošs elektroniskais paraksts?</i>	31
5.2. <i>Kādam mērķim var izmantot drošu elektronisko parakstu?</i>	31
5.3. <i>Kā iegūt drošu elektronisko parakstu?</i>	33
5.4. <i>Kā pārbaudīt elektroniski parakstītus dokumentus?</i>	36
5.5. <i>Biežāk izmantojamie dokumentu e-parakstīšanas formāti</i>	36
6. Izveido e-adresi!	39
6.1. <i>Kāpēc izvēlēties e-adresi?</i>	39
6.2. <i>Kas ir e-adrese?</i>	39
6.3. <i>E-adreses lietošanas priekšrocības</i>	39
6.4. <i>Kas izmanto e-adresi?</i>	40
6.5. <i>Kā izveidot un piekļūt e-adresei?</i>	41
6.6. <i>Pilnvarošanas iespēja e-adresē</i>	41
7. Risini dažādas dzīves situācijas elektroniski	44
7.1. <i>Kas ir e-pakalpojumi?</i>	44
7.2. <i>Portāls Latvija.gov.lv</i>	45
7.3. <i>Kā risināt dažādas dzīves situācijas?</i>	48
7.4. <i>Koplietošanas platformas</i>	48
7.4.1. <i>Latvijas Atvērto datu portāls</i>	48
7.4.2. <i>Vienotais tiesību aktu projektu izstrādes un saskaņošanas portāls</i>	50
7.4.3. <i>ĢeoLatvija</i>	51
7.4.4. <i>Hugo.lv</i>	52
8. Paradumu maiņa	55

8.1. <i>Izglītība visa mūža garumā</i>	55
8.2. <i>Paradumu maiņa pakalpojumu saņemšanā</i>	58
9. Kļūsti par viedokļa līderi!	60
10. Palīdzi līdzcilvēkiem!	64

IEVADS



levads




Autonomā¹ tālmācības programma sabiedrības e-prasmju attīstībai tiek izstrādāta Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas (turpmāk – VARAM) integrētās komunikācijas un mācību aktivitāšu programmas “Dari digitāli” (turpmāk – Programma) ietvaros.

Arvien vairāk pieaug valsts un pašvaldību piedāvāto elektronisko pakalpojumu klāsts, savukārt, kā liecina 2021. gada Digitālās ekonomikas un sabiedrības indeksa (DESI)² rezultāti, vien 43 % Latvijas iedzīvotājiem piemīt digitālās pamatprasmes, līdz ar to, veidojas plaisa starp publisko un privāto elektronisko pakalpojumu piedāvājumu un prasmēm to izmantot. Tas paaugstina arī risku, ka lielai sabiedrības daļai primāri nepieciešamie pakalpojumi var būt pieejami ierobežotā apmērā vai nav pieejami vispār.

2021.gadā tika pieņemtas “Digitālās transformācijas pamatnostādnes 2021.–2027. gadam³” (turpmāk – Pamatnostādnes), kas ir visaptveroša stratēģija valsts digitālajai pārveidei, kas ietver IKT izglītību un prasmes, piekļuvi internetam, modernu un efektīvu publisko pārvaldi, e-pakalpojumus un digitālo saturu sabiedrībai.

Konkrētām jomām ir izstrādātas citas pamatnostādnes, proti, izglītībai laika periodam no 2021. līdz 2027. gadam (“Nākotnes prasmes nākotnes sabiedrībai”⁴), un šajās pamatnostādnēs pievēršas IKT izglītībai un prasmēm.

 **Digitālās transformācijas laikmetā viens no būtiskākajiem priekšnoteikumiem ir sabiedrības prasmes mācēt izmantot elektroniskos pakalpojumus, kas ir būtiski iedzīvotāju dzīves kvalitātes nepasliktināšanai (izglītība, nodarbinātība, publisko, privāto un sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju pakalpojumi u.c.).**

Šī programma sniegs praktiskas zināšanas un pilnveidos tavas digitālās pašapkalpošanās prasmes, lai palīdzētu mūsdienīgi risināt dažādus ikdienas sadzīves jautājumus, izmantojot digitālās vides radītās iespējas.

Mācībās dalībniekiem tiks skaidrots un demonstrēts, kas ir e-pakalpojumi un e-risinājumi un kā tie noder dažādu dzīves situāciju risināšanai, piemēram, kā parakstīt dokumentus ar drošu e-parakstu, kā elektroniski nosūtīt iesniegumu, izmantojot e-adresi, u. tml. Tāpat uzzināsi, kā droši lietot internetu, gūsi vērtīgas prasmes un pārliecību, ka e-risinājumi ir pa spēkam arī tev!

1 Autonomas – patstāvīgs, neatkarīgs: <https://www.letonika.lv/default.aspx?&q=autonomas>

2 Digitālās ekonomikas un sabiedrības indekss 2021. gadā:

https://latvia.representation.ec.europa.eu/jaunumi/digitalas-ekonomikas-un-sabiedrības-indekss-2021-gada-visparejs-digitalas-konkuretspejas-progress-2021-11-12_lv

3 Par Publiskajā pārvaldē nodarbināto mācīšanās un attīstības plānu 2021.-2027. gadam:

<https://likumi.lv/ta/id/325395-par-publiskaja-parvalde-nodarbinato-macisanas-un-attistibas-planu-20212027-gadam>

4 Izglītības attīstības pamatnostādnes <https://likumi.lv/ta/id/324332-par-izglitibas-attistibas-pamatnostadnem-20212027-gadam>



Mācību mērķi:



- 1 | **Sniegt informāciju** par e-risinājumiem un to izmantošanu dažādās dzīves situācijās.
- 2 | Skaidrot e-risinājumu izmantošanas **motivāciju** un **ieguvumus**.
- 3 | Skaidrot **praktiskos** un **drošības aspektus**, izmantojot e-risinājumus.
- 4 | Sekmēt **izpratni** par pieejamajiem valsts e-risinājumiem.
- 5 | Radīt **uzvedības maiņu** e-risinājumu izmantošanā.

Mācību forma: tālmācības programma (programma apgūstama pašmācības ceļā dalībniekam ērtā laikā un vietā)

Kursa ilgums: videomateriālu kopējais ilgums – 3 akadēmiskās stundas

Kursa saturs:

- 10 video lekciju ieraksti par katru tēmu;
- 10 prezentācijas par katru tēmu;
- mācību materiāli par visām tēmām kopā

Lai pilnvērtīgi apgūtu mācībās paredzēto nepieciešams:

- [eParaksts mobile](#) vai
- [personas apliecība \(eID karte\)](#) ar aktivizētu eParakstu un aploksni ar PIN kodiem (izmantošanai nepieciešams viedkaršu lasītājs).

Mācību tēmas

- Kā digitālā transformācija skar tevi?
- Droša interneta lietošana.
- Domā kritiski - neļauj sevi apmuļķot internetā!
- Tava identitāte digitālajā vidē.
- Paraksties digitāli!
- Izveido e-adresi!
- Risini dažādas dzīves situācijas elektroniski!
- Paradumu maiņa
- Kļūsti par viedokļa līderi!
- Palīdzi līdzcilvēkiem!





Lai dalībnieks varētu pārbaudīt savu zināšanu līmeni, pēc katra temata apguves būs jāizpilda tests. Ja tests netiek nokārtots, to var veikt atkārtoti. Līdzko tests ir nokārtots, dalībnieks saņem piekļuvi nākamajam tematam.



Mācību dalībniekiem, kas sekmīgi izpildījuši mācību programmā noteiktās prasības, tiks digitāli izsniegts sertifikāts par kursa apgūšanu.

Savukārt, tai sabiedrības daļai, kurai joprojām būs nepieciešams atbalsts vai iedrošinājums e-risinājumu lietošanā, sev tuvāko digitālo aģentu varēs atrast Digitālo aģentu/līderu kartē, kas pieejama vietnē www.mana.Latvija.gov.lv



Termini un to nozīme

Turpmāk tekstā tiks izmantoti dažādi termini, tādēļ ir būtiski saprast to nozīmi.

- **E-risinājums** ir e-pakalpojumi, e-rīki un informācijas un komunikācijas tehnoloģiju platformas, kas ļauj formalitātes nokārtot ērtāk vietā un laikā, piemēram, iesniedzot elektroniski dokumentus valsts un pašvaldību iestādēs vai saņemot atļaujas vai izziņas.
- **E-pakalpojums** – pakalpojuma sniegšanas veids, kas nodrošina viena vai vairāku pakalpojumu vai atsevišķu tā posmu (pakalpojuma pieprasīšana vai tā rezultāta saņemšana) izpildi elektroniskā veidā, tai skaitā izmantojot tīmekļvietnes, mobilās lietotnes vai e-pastu. E-pakalpojumi ir alternatīva pakalpojumu sniegšanai klātienē un ir pieejami digitālā vidē, kas paver pieejamāku to izmantošanu, neatkarīgi no iestādes darba laika, ietaupot finanšu un cilvēkresursus. Ar e-pakalpojumu tiek saprasti arī koplietošanas pakalpojumi, piemēram, oficiālā elektroniskā adrese.
- **E-rīki** – elektroniski rīki ar kuru palīdzību ir iespējams lietot e-risinājumus, piemēram, personas apliecība (eID karte) ar tajā ietverto drošo elektronisko parakstu, mobilā lietotne *eParaksts mobile*, internetbanku pieejas rekvizīti.
- **IKT platformas** – centralizēts informācijas un komunikācijas tehnoloģiju (IKT) kopums centralizētai viena vai vairāku e-pakalpojumu sniegšanai, piemēram:
 - o Valsts pārvaldes pakalpojumu portāls Latvija.gov.lv⁵, kas nodrošina ātru un ērtu piekļuvi valsts un pašvaldību iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem, tai skaitā informāciju par vairāk nekā 900 e-pakalpojumiem;

⁵ Latvija.gov.lv: <https://Latvija.gov.lv>



- Atvērto datu portāls⁶, kur ikviens var piekļūt valsts iestāžu vai organizāciju, kas pilda valsts funkcijas, publicētajiem atvērtajiem datiem;
- Valsts un pašvaldību iestāžu tīmekļvietņu vienotā platforma⁷, kas rada iespēju veidot pēc vienotiem principiem, mūsdienīgas un ērti lietojamas valsts iestāžu un pašvaldību tīmekļu vietnes;
- Vienotais tiesību aktu portāls⁸, kura mērķis ir tiesību aktu izstrādes un pieņemšanas procesa modernizēšana, nodrošinot sabiedrībai pieejamāku līdzdalību un valsts pārvaldei efektīvāku un ātrāku tiesību aktu projektu (TAP) izstrādes un saskaņošanas procesu;
- E-veselības sistēma⁹, kur pieejamas elektroniskas darbnespējas lapas, tiek nodrošināta valsts kompensējamo medikamentu receptu aprīte u.c.

6 Atvērto datu portāls: <https://data.gov.lv/lv>

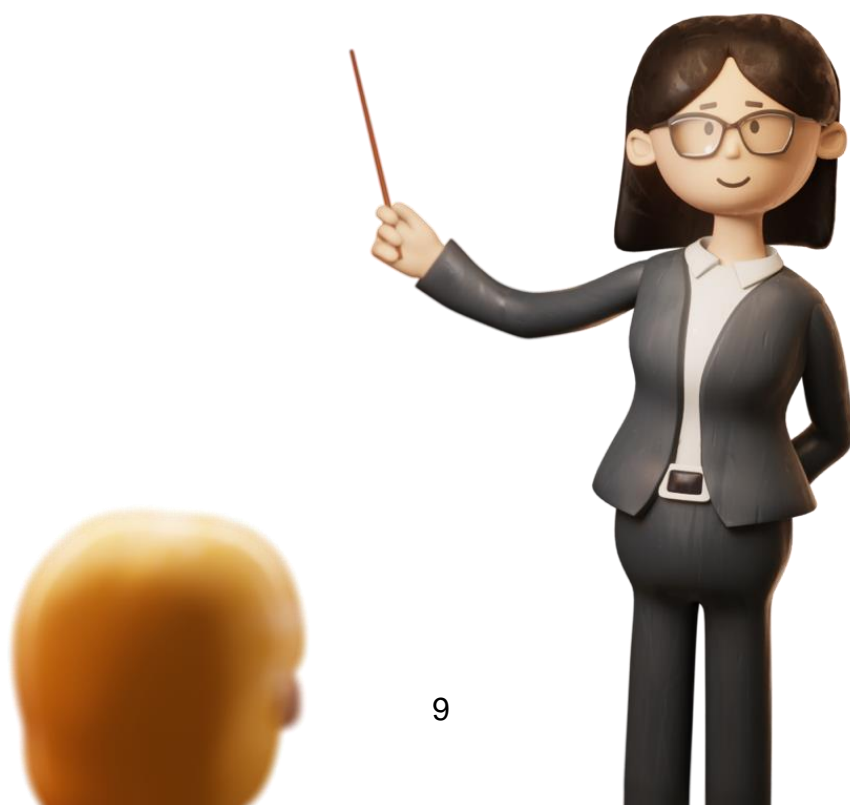
7 Valsts un pašvaldību iestāžu tīmekļvietņu vienotā platforma:
<https://www.mk.gov.lv/lv/projekts/valsts-un-pasvaldibu-iestazu-timeklvietnu-vienota-platforma>

8 Tiesību aktu projektu publiskais portāls: <https://tapportals.mk.gov.lv/>

9 E-veselība: <https://www.eveseliba.gov.lv>



KĀ DIGITĀLĀ TRANSFORMĀCIJA SKAR TEVI?



1. Kā digitālā transformācija skar tevi?

1.1. Interneta un viedierīču lietotāji

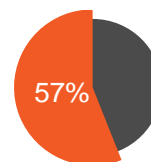
Tērzēšana, iepirkšanās un informācijas meklēšana tiešsaistē ir viena no mūsu ikdienas darbībām, kurās tiek izmantotas informācijas un komunikācijas tehnoloģijas (IKT), piemēram, datori, klēpjatori vai viedtālruni. Mūsdienās ievērojamu daļu sava laika pavadām tiešsaistē dažādu iemeslu dēļ — gan darbā, gan skolā vai universitātē, gan mājās vai kustībā. Bieži vien mēs esam atkarīgi no savām digitālajām ierīcēm, lai uzturētu kontaktus ar ģimeni un draugiem, saņemtu navigācijas norādes uz veikaliem, viesnīcām un restorāniem vai pārbaudītu savu bankas kontu. **Mēs patiešām esam digitāla sabiedrība!**

Tāpat uzņēmumi darbojas digitālā vidē: arvien vairāk tie veic darījumus ar saviem partneriem elektroniski un sazinās ar klientiem tiešsaistē. Internets ir e-biznesa darbības neatņemama sastāvdaļa, jo tas nodrošina neierobežotas iespējas savienot cilvēkus un uzņēmumus visā pasaulē.

Mājsaimniecību īpatsvars, kurās pieejams internets, 2021. gadā sasniedzis 91,1%, liecina Centrālās statistikas pārvaldes (CSP) ikgadējā iedzīvotāju aptauja par informācijas un komunikāciju tehnoloģiju (IKT) lietošanu mājsaimniecībās¹⁰.

Kā arī pēdējo gadu laikā pieaudzis mobilo telefonu lietotāju skaits visās vecuma grupās. Par vairāk nekā piektdaļu (par 22%) pieaudzis lietotāju skaits vecumā no 45-54 gadiem, bet par 18% palielinājusies interneta auditorija no mobilajiem telefoniem vecumā no 35-44 gadiem. Pēdējo sešu gadu laikā demogrāfiskās situācijas dēļ procentuāli visvairāk pieaudzis lietotāju skaits vecuma grupā virs 35 gadiem, arī gados jaunākie interneta lietotāji arvien biežāk interneta pārlūkošanai lieto mobilos telefonus – to skaits pieaudzis par 31%¹¹.

Sīkāk aplūkojot, ko interneta lietotāji dara, atrodoties tiešsaistē, redzams ka, viena no visizplatītākajām tiešsaistes aktivitātēm ES 2021. gadā bija dalība sociālajos tīklos. Vairāk nekā puse (57 %) personu vecumā no 16 līdz 74 gadiem izmantoja internetu sociālajiem tīkliem (piemēram, izmantojot tādas vietnes kā Facebook, Twitter, Instagram vai Snapchat). Tāpat tā ir bijusi e-pastu sūtīšana un saņemšana, informācijas atrašana (78%), tiešsaistes ziņu lasīšana (72%) un tālruna vai videozvanu veikšana, izmantojot internetu (65 %) ¹².



¹⁰ 91 % Latvijas mājsaimniecību ir pieejams internets: <https://stat.gov.lv/lv/statistikas-temas/informācijas-tehn/interneta-lietosana/preses-relizes/7124-iedzivotaju-interneta>

¹¹ Latvia in the Digital Economy and Society Index: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-latvia>

¹² Digital economy and society statistics - households and individuals: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Digital_economy_and_society_statistics_-_households_and_individuals#Internet_access





Mājsaimniecību īpatsvars,
kurās pieejams internets,
2021. gadā sasniedzis
91,1%

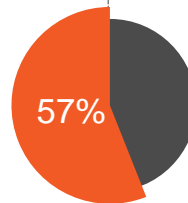


Kā arī pēdējo gadu laikā
pieaudzis mobilo telefonu
lietotāju skaits visās
vecuma grupās



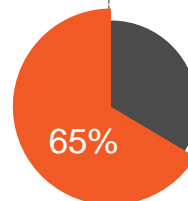
E-pastu sūtīšana un
saņemšana, informācijas
atrašana (**78%**)

Vairāk nekā puse
(**57 %**) personu vecumā no
16 līdz 74 gadiem izmantoja
internetu sociālajiem tīkliem



72% gadījumu
tiešsaistes ziņu
lasīšana

Tālruņa vai videozvanu
veikšana, izmantojot
internetu (**65%**)



1. Attēls. Interneta un viedierīču lietotāji (CSP, 2020)



1.2. Tehnoloģijas un to radītās iespējas

Informācijas un komunikācijas tehnoloģijām (IKT) ir ievērojama ietekme uz dzīves un darba apstākļiem. Mūsdienās arvien vairāk uzņēmumu ikdienas darbībā paļaujas uz IKT, un tas bieži vien prasa darbinieku augstākas digitālās prasmes.

2021. gadā publicētajā Digitālās ekonomikas un sabiedrības indeksā (DESI)¹³ izcelti Latvijas rādītāji telekomunikāciju pakalpojumu pieejamības jomā, kas ir priekšnosacījums digitālās transformācijas īstenošanai. Latvijai ir ļoti spēcīgs platjoslas pārklājums (93%), kas ir krietni virs ES vidējā (87%). Valstī ir gandrīz pilnīgs 4G pārklājums (99,9%) un augsta gatavība 5G sakaru tehnoloģijas ieviešanai.

Latvijai ir labi rādītāji digitālo publisko pakalpojumu sadaļā, sasniedzot 10.vietu starp ES valstīm. Šo rezultātu veido 4 apakšrādītāji, kuros attiecīgi Latvija sasniegusi: 6.vietu e-pārvaldes lietotāju, 6. vietu daļēji automātiski aizpildītu veidlapu izmantošanā; 6.vietu pakalpojumu pabeigšanā tiešsaistē; 18. vietu atvērtajos datos, bet e-pārvaldes pakalpojumos uzņēmumiem (tostarp pārrobežu) Latvija ar 85% ir nedaudz virs ES vidējā (84%). Šajā jomā jāuzsver, ka e-pārvaldes vide ir labi sakārtota, ļaujot pilnībā integrēt digitālos risinājumus.

Arī saskaņā ar CSP datiem 2020. gadā turpinājusi augt iedzīvotāju sadarbība ar valsts vai sabiedriskajām iestādēm, izmantojot internetu. Valsts vai pašvaldību pakalpojumu sniedzēju veidlapas tiešsaistē aizpildīja 63,4 % iedzīvotāju, un gada laikā šis rādītājs pieaudzis par 7,9 %.

Arī 2021. gadā ir vērojama pozitīva iezīme pakalpojumu neklātienas elektroniskās (e-vidē, pa e-pastu) pieteikšanas izplatībai, jo kopumā **13 no 19 pieteiktajiem pakalpojumiem vairāk nekā 80% gadījumu ir pieteikti neklātienē elektroniski.**

2021. gadā būtiski pieaudzis e-pakalpojumu pieteikšana elektroniski: pieaugums par 16 procentpunktiem līdz 89% no visiem iedzīvotājiem vecumā no 18 gadiem.

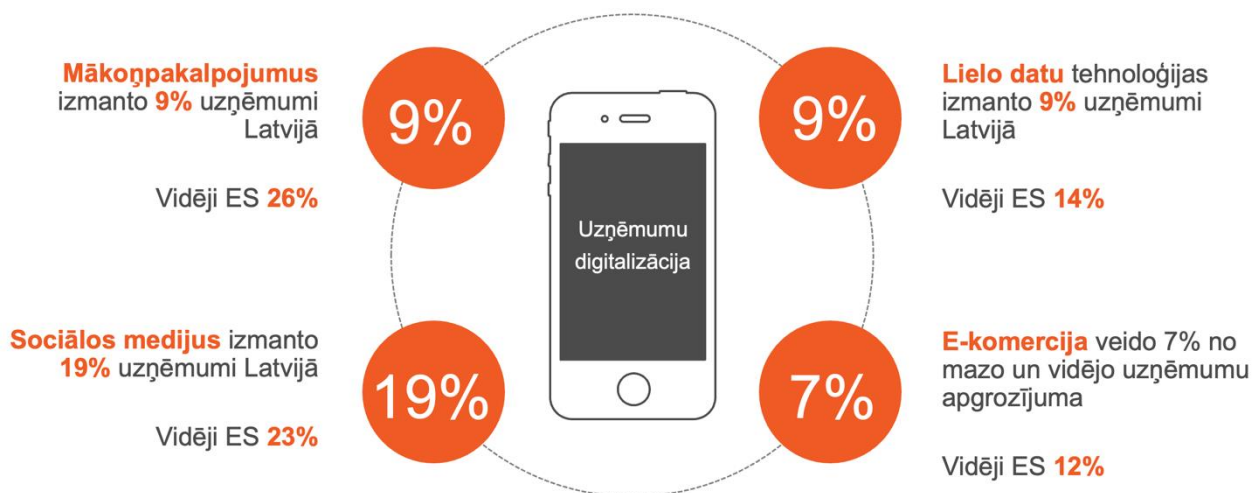
Galvenās e-pakalpojumu pieteikšanas barjeras ir nezināšana par iespēju saņemt pakalpojumu elektroniski (40%) un iespēja personīgi pārrunāt interesējošos jautājumus ar darbinieku (32%)¹⁴.

¹³ Latvia in the Digital Economy and Society Index: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-latvia>

¹⁴ Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings: <https://www.varam.gov.lv/lv/media/25436/download>



Savukārt uzņēmumiem joprojām pieejamas ir daudz neizmantotas digitālo risinājumu iespējas. Sadaļā tehnoloģijas integrācija uzņēmējdarbībā Latvija ierindojas 23.vietā – mākoņpakalpojumus izmanto 18%, lielo datu tehnoloģijas izmanto 9%, sociālos medijus – 19% uzņēmumu. Tikai 11% mazo un vidējo uzņēmēju pārdod savas preces tiešsaistē un tikai 7% no mazo un vidējo uzņēmumu apgrozījuma veido e-komercija.



2. attēls. Uzņēmumu digitalizācija Latvijā (DESI, 2021)

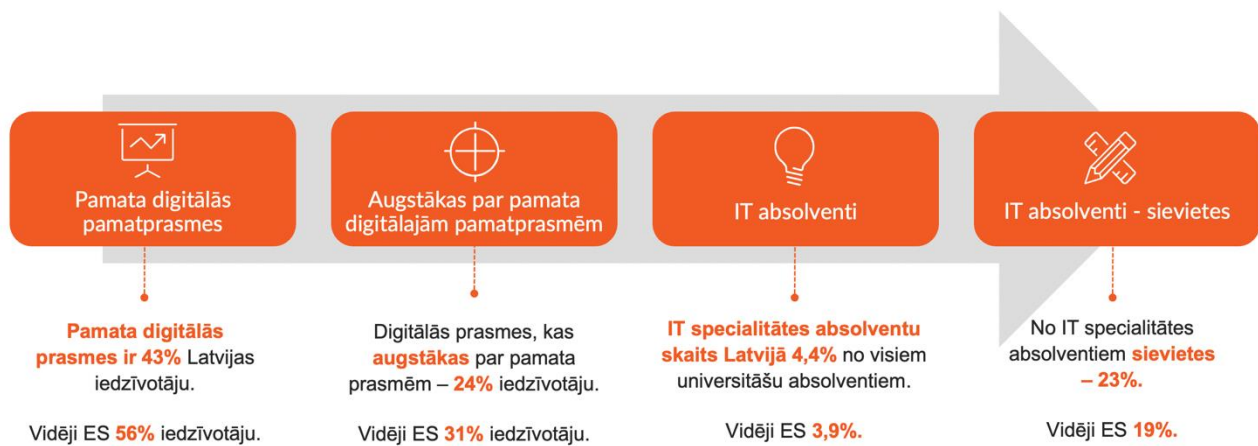
1.3. Sabiedrības digitālās prasmes

Tomēr, lai efektīvi darbotos e-vidē, joprojām izaicinājums sabiedrībai ir tieši digitālās prasmes. Saskaņā ar DESI datiem¹⁵ Digitālo prasmju jomā Latvijas rezultāts ir zemāks par vidējo, jo aptuveni pusei tās iedzīvotāju joprojām nav digitālo pamatprasmju.


Latvijā pamata un augstāko digitālo prasmju līmeņi joprojām ir zem ES vidējiem rādītājiem. Tikai 43 % iedzīvotāju vecumā no 16 līdz 74 gadiem ir vismaz digitālās pamatprasmes (ES vidējais rādītājs — 56 %), un tikai 24 % ir augstas digitālās prasmes (ES vidējais rādītājs — 31 %).

¹⁵ Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings: <https://www.varam.gov.lv/lv/media/25436/download>





3. attēls. Digitālās prasmes Latvijā (DESI, 2021)

 Minētie dati par IKT lietošanu un pieejamību iedzīvotājiem liecina, ka sabiedrības rīcībā ir pietiekami resursi digitālo risinājumu izmantošanā, taču prasmes to izmantošanā ir nepietiekošas, kas var būt saistīts ar lēnu sabiedrības ieradumu maiņu.

Tādējādi ir svarīgi ilgtermiņā veicināt digitāli prasmīgas sabiedrības attīstību, kam būtisks priekšnoteikums ir iedzīvotāju digitālās pamatprasmes .

DROŠA INTERNETA LIETOŠANA



2. Droša interneta lietošana

Bieži vien no e-risinājumu izmantošanas cilvēkus attur bažas par nepietiekamām zināšanām un prasmēm to izmantošanā vai bailes no tā, ka e-risinājumi nav pietiekami droši. Tāpat ir svarīgi apzināties, ka digitālajā vidē līdzīgi kā fiziskajā pasaulē, savi dati ir jāsaņem. Nereti digitālajā vidē cilvēki uzvedas brīvāk, aizmirstot, ka personas datu neapdomīga izmantošana var novest arī pie nopietnām sekām.

2.1. Kas ir personas dati?

Personas dati ir jebkāda informācija, kas attiecas uz identificētu vai identificējamu fizisko personu (datu subjektu).

Fizisko personu datu apstrādes likumā¹⁶ ir noteikts, ka jebkurai personai ir tiesības saņemt informāciju par tās datu saņēmējiem vai saņēmēju kategorijām, kam dati ir izpausti pēdējo divu gadu laikā. Iestādēm personu dati jāapstrādā kā ierobežotas pieejamības informācija. Tas nozīmē, ka šiem datiem ir jābūt pieejamiem tikai tiem iestāžu darbiniekiem, kuri iesaistīti konkrētu, personām nepieciešamu, pakalpojumu sniegšanā. Šie dati nedrīkst būt publiski pieejami, piemēram, glabāties uz datora darbvirsma vai brīvi pieejamos lejupielādētos dokumentos.

Ja personai radušās aizdomas, ka kāda trešā persona ir piekļuvusi tās datiem kādā informācijas sistēmā un šie dati tiek apstrādāti nelikumīgi, personai ir tiesības vērsties ar iesniegumu Datu valsts inspekcijā¹⁷, kur tas tiks izvērtēts. Ja aizdomas būs pamatotas, nelikumīgā datu apstrāde tiks pārtraukta, savukārt datu apstrādes sistēmas pārzinis (lietotājs, kas datus apstrādāja) var tikt administratīvi sodīts.

Ikvienai fiziskai personai ir tiesības uz savu personas datu aizsardzību. Sākot ar 2018. gada 25. maiju, visiem komersantiem, organizācijām, valsts un pašvaldību iestādēm ir jāievēro [Vispārīgā datu aizsardzības regula](#), kas nosaka prasības fizisku personu datu apstrādei.

Personas dati ir:

- Personas identifikācijas dati – vārds, uzvārds, personas kods, dzimšanas datums, dzimums, vecums, attēls, pases numurs, personas apliecības (eID kartes) numurs.
- Kontaktinformācija – adrese, deklarētā adrese, korespondences adrese, telefona numurs, e-pasta adrese, valoda, dzīvesvietas veids.
- Ģimenes dati – ģimenes stāvoklis, apgādājamie.
- Izglītības dati – iegūtā izglītība.
- Darba pieredzes dati – darba sākšanas datums, darba devējs, ieņemamais amats.

¹⁶ Fizisko personu datu apstrādes likums: <https://likumi.lv/ta/id/300099-fizisko-personu-datu-apstrades-likums>

¹⁷ Datu valsts inspekcija: <https://www.dvi.gov.lv/>



- Īpašo kategoriju dati (sensitīvie) – rases vai etniskā piederība, politiskie uzskati, reliģiskā vai filozofiskā pārliecība, dalība arodbiedrībās, ģenētiskie dati, biometriskie dati, dati, kuri ir nepieciešami, lai veiktu fiziskas personas unikālu identifikāciju, veselības dati, dati par fiziskas personas dzimumdzīvi vai seksuālo orientāciju.

“**Personas datu apstrāde**” ir jebkura ar personas datiem vai personas datu kopumiem veikta darbība vai darbību kopums, ko veic ar vai bez automatizētiem līdzekļiem, piemēram, vākšana, reģistrācija, organizēšana, strukturēšana, glabāšana, pielāgošana vai pārveidošana, atgūšana, aplūkošana, izmantošana, izpaušana, nosūtīt, izplatīt vai citādi darīt tos pieejamus, saskaņošana vai kombinēšana, ierobežošana, dzēšana vai iznīcināšana.

2.2. Kā pasargāt savus datus?

Personas datu drošība bieži vien ir atkarīga no tā, cik pārdomāti persona parūpēsies par savu datu aizsardzību. Tāpēc lietderīgi ir ievērot piesardzības pasākumus, īpaši, ja izmantojat **publiski pieejamu datoru**.

1. Lai nekļūtu par krāpšanas upuri, vienmēr jāpārbauda, vai ir pareizi ievadīta interneta vietnes adrese. Piemēram, portālā Latvija.gov.lv var izmantot e-pakalpojumus, kas pieejami pašā portālā, kā arī piekļūt e-pakalpojumiem, kas atrodas citos valsts un pašvaldību iestāžu portālos, piemēram, eveseliba.gov.lv, eds.vid.gov.lv u.c. Meklējot e-pakalpojumu Google meklētājā, meklēšanas rezultātā ne vienmēr kā pirmā tiek piedāvāta oficiālā iestādes tīmekļa vietne. Savukārt izmantojot portāla Latvija.gov.lv meklētāju, vienmēr tiek piedāvāta tikai oficiālā iestādes informācija.
2. Pabeidzot darbu portālā Latvija.gov.lv vai jebkurā citā vietnē, kur tiek izmantota personas datu identifikācija, nedrīkst aizmirst *Iziet* vai *Atslēgties* no sistēmas, lai citas personas nepieņemtu datiem. Parasti to var veikt, loga augšējā labajā stūrī noklikšķinot uz sava vārda un atvērtajā izvēlnē izvēloties atbilstošo komandu, piemēram, *Iziet*, *Beigt darbu* vai *Atslēgties*. Beidzot darbu vēlams aizvērt pārlūkprogrammu.
3. Ļoti svarīgi pirms darba beigšanas pie datora izdzēst visus datorā lejupielādētos un saglabātos failus. Parasti lejupielādētie faili ir atrodami datora mapē *Lejupielādes* vai *Downloads*. Nedrīkst aizmirst, ka failus izdzēšot, tie nonāk *Atkritnē (Recycle Bin)*, tāpēc pēc failu dzēšanas jāiztīra arī atkritne.
4. E-pakalpojumus ir jāizmanto apdomīgi. Tiešsaistē veiktajām darbībām piemīt tāds pats juridisks spēks, kā tās tiktu veiktas klātienē.
5. Ļoti svarīgi ir atcerēties, ka nekādā gadījumā nedrīkst izplatīt vai sniegt konfidenciālu informāciju (savus personīgos datus) e-pastā vai sociālajos tīklos.
6. Nekādā gadījumā nevajadzētu saglabāt paroles, izmantojot publiski pieejamos datorus.



Lai e-risinājumu izmantošana būtu droša un uzticama, svarīgi apzināties situācijas, kas var ietekmēt Jūsu pieredzi. Digitālā vide mūsdienās nevar pastāvēt bez personu datu aprites, it īpaši valsts un pašvaldību pakalpojumu jomā.

Par personas datu pārkāpumiem nepieciešams sazināties ar pakalpojuma sniedzēju. Bieži vien tā ir konkrēta persona, pie kuras var vērsties, piemēram, valsts un pašvaldības iestādēs. Tās kontaktinformācija visbiežāk ir atrodamā iestādes tīmekļvietnē publicētajā drošības politikā. Tomēr, ja neizdodas rast risinājumu, ar iesniegumu var vērsties Datu Valsts inspekcijā.

2.3. Rūpējies par savu drošību

- nedod citām personām savu personas apliecību (eID karti) ar PIN kodiem vai internetbanku piekļuves līdzekļus;
- neievieto internetā un nesūti dokumentu kopijas (pase, eID karte, vadītāja apliecība u.c.) pa e-pastu, izmantojot saziņas lietotnes vai sociālos tīklus;
- nepārsūti paroles un citu privātu informāciju e-pasta vēstulēs vai saziņas lietotņu (*WhatsApp, Viber, Messenger* u.c.) un sociālo tīklu (*Facebook, Twitter* u.c.) ziņojumos;
- e-pasta vēstule, kas nosūtīta no attiecīgā datora, nepazūd, tās kopijas var tikt saglabātas vairākās vietās;
- saņemot e-pasta vēstules ar aizdomīgu saturu, nedrīkst atvērt tai pievienotos pielikumus;
- nestāsti citiem internetā un sociālajos tīklos pārāk daudz par savu dzīvi, jo īpaši par finansiālo situāciju, jauniegūtajām lietām, izbraukšanu no mājām u.tml.;
- pārdomā, kādas fotogrāfijas publicē internetā, un, kā to publiskošana kādu dienu var ietekmēt personas dzīvi, piemēram, attiecības ar draugiem, radniekiem, kolēģiem, esošajiem vai nākamajiem darba devējiem;
- gadījumā, ja persona saņem e-pastu no valsts iestādes vai bankas ar pieprasījumu nosūtīt iestādei savus personas datus, nekādā gadījumā to nedrīkst darīt, jo iestāde nejautās personas datus e-pastā;
- neizpauž savus personas datus nepārliedzinoties par pieprasījuma īstumu;
- lietojot e-pakalpojumus portālā Latvija.gov.lv vai citos iestāžu portālos, pārliedzināties, ka citi cilvēki nevar redzēt ievadītos piekļuves datus un e-pakalpojuma rezultātā iegūto informāciju;
- datorā, kurš ir pieslēgts pie interneta, noteikti ir jābūt instalētai antivīrusu programmai;
- atslēdz datoru uz nakti. Tā gan ietaupīsi elektrību, gan samazināsi risku, ka dators tiek uzlauzts un izmantots nelikumīgi.



Principi, kas jāievēro, rūpējoties par mobilās ierīces drošību:

- uzinstalē programmatūras un operētājsistēmas atjauninājumus vienmēr, kad ierīce vai programmatūras ražotājs to piedāvā;
- tāpat kā datorā, arī mobilajā ierīcē var uzinstalēt antivīrusa programmu, lai mazinātu iespēju, ka tajās nonāk kādas kaitnieciskas programmas;
- tā kā mobilās ierīces satur svarīgus datus (adrešu grāmatiņu, fotogrāfijas, video, dokumentus un citus datus), ir jāizturas atbildīgi pret ierīci un nedrīkst atstāt to bez uzraudzības. Ja ierīce tiek pazaudēta vai nozagta, nekavējoties jābloķē SIM karte un pati ierīce (IMEI kods) – to var veikt, sazinoties ar savu mobilo sakaru sniedzēju;
- aizsargā savu mobilo ierīci ar drošības kodu, piemēram, izmantojot pirkstu nospiedumu vai norādot skaitļu kombināciju vai speciālu zīmējumu, kas jāievada, lai atbloķētu ekrānu;
- izvairies no e-pakalpojumu izmantošanas datorā, telefonā vai planšetdatorā, kurā tiek izmantots brīvpieejas Wi-Fi tīkls, piemēram, veikalos vai kafejnīcās;
- izmanto tikai drošas programmatūras, kuras piedāvā ierīces ražotājs, un kuras var iegūt, piemēram, *Google Play store* vai *Apple Store*;
- ja tiek izmantota valsts vai pašvaldības iestādes mobilā lietotne, kurā nepieciešama autentificēšanās, pēc lietotnes izmantošanas jāatceras iziet no tās, izvēloties atbilstošo komandu, piemēram, *Iziet*, *Beigt darbu*, *Atslēgties*.



Kur vērsties pēc palīdzības drošības jautājumos?

Ja redzi, ka tiek izplatīts pretlikumīgs informācijas saturs, piemēram, vardarbība, naida kurināšana, finanšu krāpniecība, jāziņo Latvijas Drošāka interneta centram¹⁸. Ja esi kļuvis par krāpniecības upuri, tad vērsties Valsts policijā.

Kā arī pēc palīdzības var vērsties pie **CERT.LV**¹⁹, kas ir Informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcija. Galvenie CERT.LV uzdevumi ir uzturēt un aktualizēt informāciju par IT drošības apdraudējumiem, sniegt atbalstu valsts institūcijām IT drošības jomā, sniegt atbalstu IT drošības incidentu novēršanā jebkurai fiziskai vai juridiskai personai, ja incidentā iesaistīta Latvijas IP adrese vai .LV domēns, organizēt informatīvus un izglītojošus pasākumus gan valsts iestāžu darbiniekiem, gan IT drošības profesionāļiem, gan citiem interesentiem.

¹⁸ Droša interneta centrs: <https://drossinternets.lv>

¹⁹ CERT.LV: <https://cert.lv/lv/>





4. Attēls. CERT.LV

Lai atpazītu digitālās vides apdraudējumus un veicinātu drošību interneta vidē, var ieskatīties tīmekļa vietnē **Esi drošs!**²⁰. Šī vietne ir paredzēta ikvienam, kurš rūpējas par sava datora drošību un savu drošību internetā.

Tīmekļa vietnē CERT.LV informācijas tehnoloģiju speciālisti no Drošības ekspertu grupas sniedz padomus, dalās pieredzē, kā arī ir gatavi atbildēt uz jautājumiem par datora drošību un drošību internetā.

²⁰ Esi drošs! <https://www.esidross.lv>



2.4. Kibernozieģumu riski



Informācijas tehnoloģiju ekspertu skatījumā virtuālā pasaule klasiski tiek uzskatīta kā informācijas un / vai komunikācijas telpa (saukta par **kibertelpu**), kur krustojas dažādas tehnoloģiju lietotāju realitātes. Šādas telpas izveidošanās kļuva iespējama, pateicoties jaunām tehnoloģijām un internetam, kas dod iespēju cilvēkiem satikties bez fiziskā ķermeņa iesaistīšanas. Kibertelpa paredz iespēju lietotājiem savstarpēji mijiedarboties, daloties ar informāciju²¹.

Savukārt, kibertelpas droša pārvalde ir tikpat svarīga valsts un tās ekonomikas attīstībai kā droša fiziskā vide. Kiberdrošība nav pašmērķis, tas ir priekšnoteikums valsts digitālajai attīstībai un digitālās sabiedrības pilnvērtīgai funkcionēšanai. Kibervides drošības vairošanai ir jābūt katras valsts un pašvaldības iestādes, valsts kapitālsabiedrības, privātā sektora un indivīda, kurš veido, uztur un izmanto IKT produktus un pakalpojumus, pienākumam un atbildībai. Lai to panāktu ir būtiski jāmaina esošā izpratne par kiberdrošības jautājumiem. Ņemot vērā sekas, kādas valstij un sabiedrībai var nodarīt pret to vērsti kiberuzbrukums, kiberdrošība ir visaptverošas valsts aizsardzības sistēmas elements.

Wi-Fi tīkla konfigurācija un drošības uzstādījumi

Mūsdienu pasaulē gandrīz ikvienam ir vismaz viena ar internetu savienota ierīce, un parasti savienojums tiek veidots, izmantojot WiFi tīklu.

Pieaugot ierīču skaitam, ir svarīgi pievērst uzmanību mājas un darba WiFi tīkla minimālajai drošībai un pareizai konfigurācijai, kas var uzlabot kopējo bezvadu tīkla drošību un mazināt drošības riskus.



5.attēls. WiFi tīkla konfigurācija, drošības uzstādījumi un publisko tīklu riski (CERT.lv, 2021)

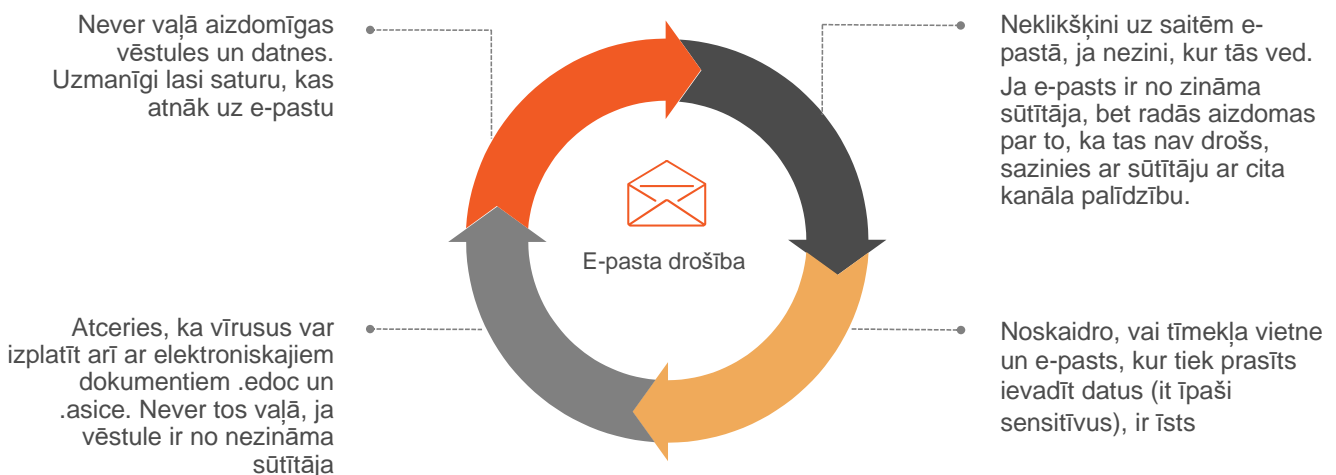
²¹ Kiber es (2021), Valērijs Dombrovskis, Luīze Berga



E-pasta drošība

E-pasts tika izveidots pirms 30 gadiem un pēc būtības nav drošākais saziņas kanāls, jo ļauj uzbrucējiem izmantot to kā peļņas veidu (rēķinu samainīšana, šifrēšanas vīrusi, izspiedējvīrusi utt.).

Pikšķerēšana²² ir uzbrukuma veids, kas, izmantojot e-pastu vai ziņu apmaiņas programmas, mēģina jūs apmuļķot un mudina veikt darbības, kas kaitē jums pašiem, piemēram, nospiest kādu saiti, atklāt savu paroli vai atvērt inficētu e-pasta pielikumu. Kibernoziedznieki izmanto pikšķerēšanu konfidenciālu ziņu iegūšanai (maksājumu karšu dati, paroles, pasūtījumu informācija, lietotāju vārdi u.c.), izliekoties, ka viņi ir uzticamu organizāciju vai personu pārstāvji.



6.attēls. E-pasta drošība (CERT.LV, 2021)

Kiberzināšanas pret kiberkrāpniecību

CERT.LV ir novērojis būtisku pieaugumu gan pikšķerēšanas e-vēstuļu, gan vīrusu izplatīšanas jomā, gan arī izspiedējvīrusu uzbrukumos Latvijas uzņēmumiem un privātpersonām. Pikšķerēšana ir visefektīvākais veids, kā piekļūt personas datiem un izspiest naudu. Ņemot vērā arvien pieaugušo tiešsaistē veicamo darbību apjomu – attālinātais darbs, sanāksmes, mācības, iepirkšanās, saziņa – kas rada labvēlīgu augsni visu veidu krāpniecībai un uzbrukumiem, kā arī jau notikušās datu noplūdes un potenciālās noplūdes nākotnē, jārēķinās ar pielāgotākiem un mērķētākiem kiberuzbrukumiem.



Piemēri krāpnieciskām darbībām²³:

1. Izspiešanas kampaņas, kurās uzbrucēji apgalvoja, ka viņiem izdevies uzlauzt lietotāja ierīci un iegūt kompromitējošus materiālus, par kuru neizplatīšanu tiek pieprasīta izpirkuma maksa.

²² Esi drošs! <https://www.esidross.lv>

²³ Publiskais pārskats par CERT.LV uzdevumu izpildi: https://cert.lv/uploads/parskati/CERTLV_gada_2020_publ.pdf



2. Izspiešanas e-pasti ar draudiem nopludināt datus. Šajos e-pastos uzbrucēji apgalvoja, ka uzlauzuši personas tīmekļa vietni un ieguvuši informāciju, par kuru nepublicēšanu pieprasīja izpirkuma maksu.
3. Izsūtīti e-pasti, šķietami, *Pasaules Veselības organizācijas* vārdā, norādot, ka pielikumā pievienota jaunākā informācija par COVID-19. Atverot pielikumu tiek palaists vīruss, kas uzbrucējam nosūta upura iekārtā iegūtos datus, piemēram, paroles.

Ieteikumi ²⁴

1. Veido rezerves kopijas.
2. Neglabā sensitīvu informāciju e-pastā, neaizsargātā mākonī un datorā, kur nav atbilstošas kiberaizsardzības.
3. Regulāri maini un izmanto garas paroles.
4. Lieto antivīrusu programmas.
5. Rūpīgi lasi e-pasta vēstules un izvērtē, vai ir nepieciešams atvērt saites un datnes no nepazīstamiem sūtītājiem.
6. Rūpīgi izvērtē netipiskus pieprasījumus sociālajos tīklos.
7. Nebaidies celt trauksmi par aizdomīgām darbībām (piemēram, aizdomīgi zvani, e-vēstules, kā arī pieprasījumi sociālajos tīklos).

Atceries, ka:



Droša elektroniskā identifikācija (identiski personas apliecinoša dokumenta uzrādīšanai klātienē) izmantojot personas apliecību (eID karte), mobilo lietotni *eParaksts mobile* vai *eParaksts* karti ir viens no būtiskiem drošības soļiem, lai saziņa ar pakalpojumu sniedzēju būtu droša.



E-adrese ir vienota saziņas platforma, kuru var pielīdzināt jau ierastajai internetbankai – slēgtā vidē, portālā [Latvija.gov.lv](https://www.latvija.gov.lv) ikvienam e-adreses lietotājam ir drošs konts, kas nodrošina oficiālu saziņu ar valsts un pašvaldību iestādēm, ziņu nosūtīšanu, saņemšanu un glabāšanu.

Katram cilvēkam ir iespēja ne tikai uzlabot savu dzīvi, bet arī radīt kaut ko jaunu, izmantojot kiberpasaulas iespējas. Būtiski, ka šajā procesā cilvēks izprot savas vajadzības, kritiski izvērtē iespējas un rūpējas par savu un apkārtējo drošību.



Noderīgi resursi:

1. Datu valsts inspekcija: <https://www.dvi.gov.lv/lv>
2. Droša interneta centrs: <https://drossinternets.lv>
3. CERT.LV: <https://cert.lv/lv/>
4. Esi drošs! <https://www.esidross.lv>

²⁴ Kiberhigienas pamati: <https://www.tet.lv/images/tet/instrukcijas/kiberhigienas-pamati.pdf>



**DOMĀ KRITISKI - NEĻAUJ
SEVI APMUĻĶOT INTERNETĀ!**

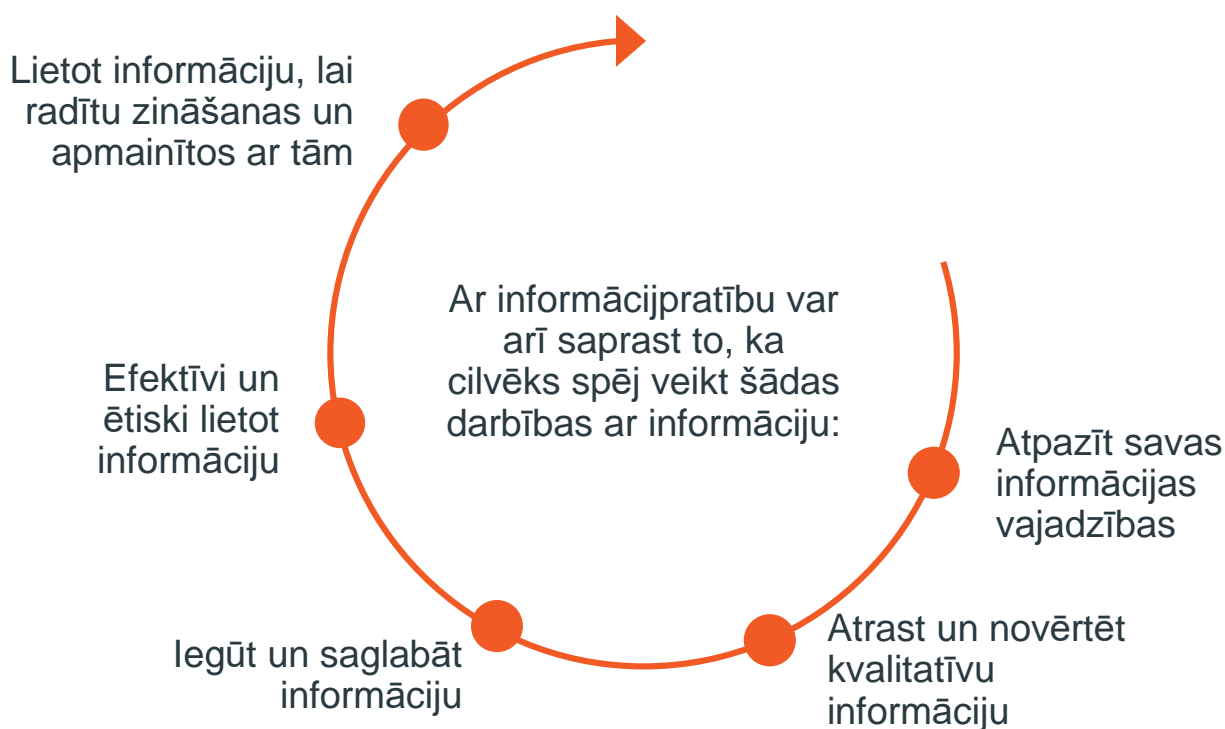


3. Domā kritiski - neļauj sevi apmuļķot internetā!

3.1. Informācijpratība



Termins "**informācijpratība**" pirmo reizi lietots 1974.gadā ASV (Zurkowski, 1974). Īsumā informācijpratību var raksturot kā zināšanas un prasmes atrast, novērtēt un lietot informāciju, lai radītu jaunas zināšanas (Catts & Lau, 2008). Var apgalvot, ka informācijpratība raksturo cilvēka informācijdarbību līmeni vai to, cik labi/prasmīgi cilvēks spēj veikt dažādas darbības ar informāciju.



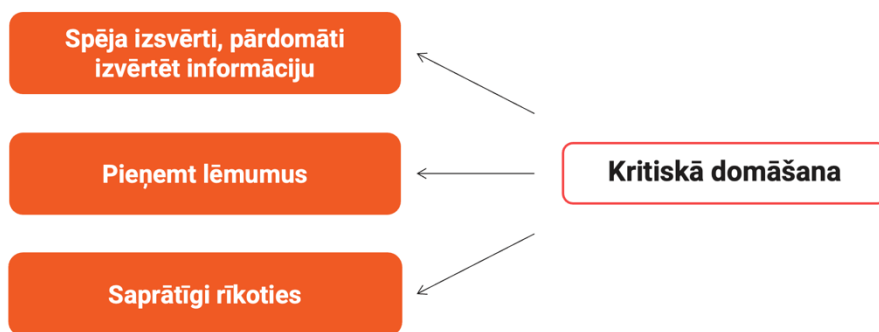
7.attēls. Informācijpratības darbības kopums

Informācijas un komunikācijas tehnoloģiju attīstības rezultātā mūsdienu cilvēka *informācijpratību* lielā mērā ietekmē viņa zināšanas un prasmes lietot šīs tehnoloģijas: IKT ir radikāli mainījušas veidu, kā cilvēks darbojas ar informāciju – gan kā piekļūst informācijai, gan arī – kā var radīt un izplatīt informāciju.

3.2. Kritiskā domāšana

Lai nepakļautu sevi, darba devēju un ģimeni kibernoziēgumiem, kas var rezultēties ar neslavas celšanu vai naudas līdzekļu izkrāpšanu, svarīgi atcerēties par **kritisko domāšanu**, kas ir *informācijpratības* pamatā. Par kritisko domāšanu parasti sauc disciplinētu prāta procesu, kura laikā tiek analizēta un vērtēta informācija. Attiecīgā informācija var būt iegūta no pieredzes, novērojumiem vai komunikācijas. Tā ir spēja izsvērti, pārdomāti izvērtēt informāciju, pieņemt lēmumus un saprātīgi rīkoties.





8.attēls. Kritiskās domāšanas modelis

Svarīgi spēt novērtēt informāciju kopumā – pārlicināties par tās ticamību, saprast vēstījumu, izvērtēt to pret kādu konkrētu kritēriju. Ar terminu “informācija” šajā gadījumā saprotam gan verbālu un neverbālu informāciju vai rakstītu tekstu, gan skaitlisku, vizuālu, shematisku materiālu.

Praktiskās situācijās, mēs lietojam vairākas prasmes vienlaikus. Ja dažādas prasmes esam jau labi apguvuši, tad mēs to darām gluži automātiski, nepiedomājot. Piemēram, reizēm mēs automātiski ieslēdzam datoru, atveram e-pastu, tā arī līdzīgi, nedomājot par citām lietām – atveram iesūtīto vēstuli, kur rakstīts “Svarīgi” un atveram pielikumu vai nospiežam uz pievienotās saites, kas var saturēt vīrusu.



Lai ar šādām situācijām nesaskartos, svarīgi arī ikdienišķas un pašsaprotamas darbības veikt pārdomāti un izsvērti, piemēram, pirms e-pasta pielikuma vai saites atvēršanas pārlicināties, ka sūtītājs ir reāla persona. Ja e-pasta saturs mulšina, prātīgāk ir sazināties ar šo personu personīgi un pārjautāt vai e-pasts nav viltus ziņa un vai var droši vērt vaļā pielikumus vai saites.

3.3. Medijpratība

Būtiski atcerēties arī par **medijpratību**, kas ir zināšanu un prasmju kopums, kas nepieciešams darbam ar informācijas avotiem – informācijas atrašanai un analīzei, informācijas sniedzēju funkciju izpratnei, informācijas satura kritiskam izvērtējumam, objektīvas informācijas atšķiršanai no tendenciozas, dažādos avotos pieejamo ziņu salīdzinājumam, lai veidotu savu pamatotu viedokli²⁵.



Svarīgi atcerēties, ka kritiski jāvērtē informācija un informācijas sniedzējs arī sociālajos tīklos. Labāk svarīgos jautājumos uzticēties oficiālajiem uzņēmumu un iestāžu kontiem, piemēram, Slimību profilakses un kontroles centram (SPKC) par Covid-19 saslimšanas gadījumiem²⁶.

²⁵ Par Latvijas mediju politikas pamatnostādņēm 2016–2020. gadam. <https://www.vestnesis.lv/op/2016/221.3>

²⁶ Slimību. Profilakses un kontroles centrs: <https://www.spkc.gov.lv/lv>



TAVA IDENTITĀTE DIGITĀLAJĀ VIDĒ



4. Tava identitāte digitālajā vidē

Lai saņemtu pakalpojumus klātienē, piemēram, pieprasītu bezdarbnieka pabalstu vai iesniegtu nodokļu deklarāciju, ir jāapliecina personas identitāte ar personu apliecinošu dokumentu (pase vai eID karte) un parakstu. Arī elektroniskajā vidē, lai saņemtu pakalpojumus, personai ir nepieciešams apliecināt savu identitāti.

Elektroniskā identifikācija nodrošina personas atpazīšanu elektroniskajā vidē un sniedz iespēju saņemt personalizētus pakalpojumus elektroniskā veidā.

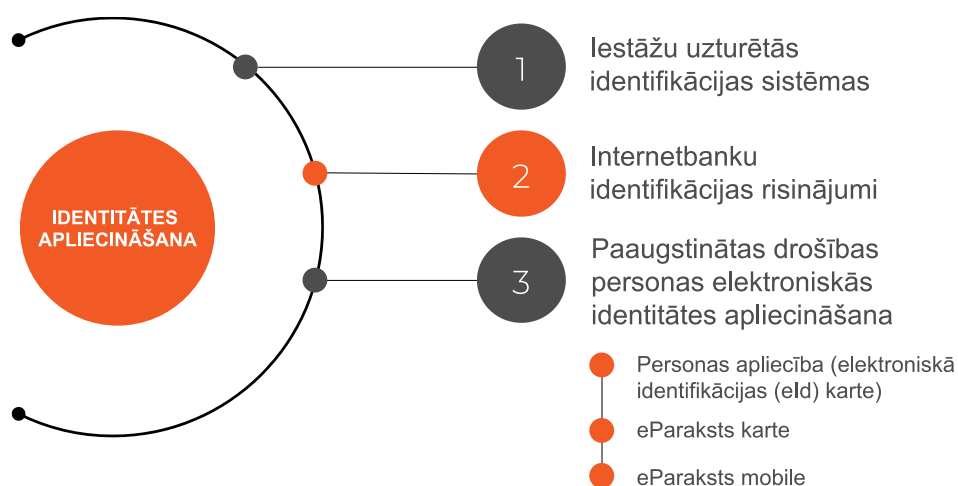
Lai droši un pilnvērtīgi varētu izmantot e-pakalpojumus, svarīgi, lai sabiedrība ievēro ne tikai datu drošības noteikumus, bet arī spētu droši autorizēties un piekļūt e-risinājumiem un apstiprināt savu identitāti²⁷.

Pieslēšanās e-pakalpojuma saņemšanai paredz šādus procesus:

2.tabula. Pieslēšanās process

Identifikācija	lietotāja elektroniska atpazīšana pēc identifikatora, piemēram, lietotājvārda
Autentifikācija	lietotāja identitātes pārbaudes procedūra un identitātes apstiprināšana, lai nodrošinātu personas elektronisko identifikāciju
Autorizācija	tiesību piešķiršana lietot noteiktus e-pakalpojumus (atļaujas saņemšana kaut ko saņemt, darīt)

Izplatītākie elektroniskās vides personas identitātes apliecināšanas līdzekļu veidi Latvijā:



9.attēls. Identitātes apliecināšana

27 E-identitātes apliecināšana: <https://mana.Latvija.gov.lv/kas-nepieciešams-lai-varetu-parakstit-dokumentus-ar-drosu-e-parakstu/>



- **iestāžu uzturētās identifikācijas sistēmas** – iestādes klientu identifikācijai savās informācijas sistēmās (IS) izveido īpašu konkrētai IS paredzētu risinājumu. Parasti šādos risinājumos lietotājs tiek identificēts ar lietotāja vārdu un paroli, piemēram, Valsts ieņēmumu dienesta Elektroniskā deklarēšanās sistēma;
- **internetbanku identifikācijas risinājums** – identifikācijas veids tehnoloģiski ir balstīts uz internetbanku nodrošināto identifikācijas mehānismu, un, to savietojot ar iestāžu informācijas sistēmām, ir iespējams nodrošināt lietotāju atpazīšanu un piekļuvi iestāžu pakalpojumiem un informācijai. Piemēram, kodu kalkulatori, Smart ID. Svarīgi ir zināt, ka iestādes šajā procesā nesaņem nekādu informāciju par personas lietotājvārdu un paroli internetbankā, kā arī informāciju par personas darījumiem internetbankā un konta stāvokli, kā arī neveic automātiskas samaksas par maksas pakalpojumu;
- **paaugstinātas drošības personas elektroniskās identitātes apliecināšana**, kas saskaņā ar Fizisko personu elektroniskās identifikācijas likumu²⁸ pielīdzināma personas identitātes apliecināšanai klātienē, pieejama tikai ar VAS Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs (LVRTC) izsniegtajiem eParaksta rīkiem:
 - **personas apliecība (elektroniskā identifikācijas (eID) karte)** – identifikācijas veids izmanto eID kartē iekļauto identifikācijas sertifikātu. eID karte nodrošina vizuālo personas identifikāciju un autentifikāciju arī elektroniskajā vidē, kā arī efektīvākā veidā ir izmantojama elektroniskajā vidē, lai saņemtu e-pakalpojumus un lietotu tajā iekļauto drošo e-parakstu. eID karti var saņemt Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldē;
 - **eParaksts karte** – pieejama tikai juridiskām personām. eParaksts kartes funkcionalitātes un lietošana elektroniskā vidē ir tāda pati kā eID kartei, līdz ar to, piemēram, to var izmantot, ja iestādes darbinieks nevēlas savu privāto eID karti izmantot darba vajadzībām;
 - **eParaksts mobile** – mobilā lietotne, kas nodrošina identitātes apliecināšanu ar tādu pašu juridisko spēku kā eID karte vai eParaksts karte. Lietošanai nepieciešams viedtālrunis.

Vairāk par eParaksts rīkiem var uzzināt 5.nodaļā vai tīmekļa vietnē www.eparaksts.lv

²⁸ Fizisko personu elektroniskās identifikācijas likums: <https://likumi.lv/ta/id/278001-fizisko-personu-elektroniskas-identifikācijas-likums>



PARAKSTIES DIGITĀLI!



5. Paraksties digitāli!

5.1. Kas ir drošs elektroniskais paraksts?

Drošs elektroniskais paraksts (e-paraksts) ir pašrocīgs paraksts elektroniskiem dokumentiem, kā arī rīks, kas ļauj personai apliecināt savu identitāti digitālajā vidē, t.i. nodrošina tā lietotāja identitātes apliecināšanu digitālajā vidē tā, kā to klātienē nodrošina personu apliecinošs dokuments.

Ar e-parakstu parakstītam dokumentam ir tāds pats juridisks spēks kā ar roku parakstītam papīra formāta dokumentam un tas ir saistošs ne tikai tā lietotājam, bet jebkurai trešajai pusei.

E-paraksta izmantošanas ieguvumi:

- **ērtāk** – dokumentus var parakstīt elektroniski un iesūtīt iestādei elektroniski, neejot uz iestādi klātienē, kā arī vienu dokumentu var parakstīt vairākas personas, netiekoties klātienē. Arī atbilde no iestādes var tikt sniegta elektroniski, nesūtot pa pastu;
- **lētāk un ātrāk** – nav jātērē papīra un citi resursi, e-dokumenta nogādāšana adresātam un tā saņemšana notiek tūlītēji;
- **pieejamāk** – nav jāreķinās ar iestādes darba laiku, e-dokumentus iespējams iestādei nosūtīt jebkurā diennakts laikā no jebkuras vietas pasaulē;
- **drošāk** – e-parakstu nav iespējams noviltot atšķirībā no dokumenta, kas parakstīts ar roku;
- **netiek piesārņota vide** – tiek samazināti dokumentu sagatavošanai, transportēšanai un pavairošanai nepieciešamie resursi.
- **nav jāuztraucas par oriģināla nozaudēšanu** – elektroniski parakstītam dokumentam var veidot neierobežotu skaitu kopiju. Visi būs oriģināli, jo tā saturu nav iespējams izmainīt.

5.2. Kādam mērķim var izmantot drošu elektronisko parakstu?

Drošs elektroniskais paraksts kā mūsdienu tehnoloģiju risinājums ir ieguvums gan iedzīvotājiem un uzņēmējiem, gan valsts un pašvaldību iestādēm, jo paver plašākas iespējas savstarpējā saziņā un dokumentu aprītē.



Elektroniskai dokumentu parakstīšanai un saziņai ar valsts un pašvaldību iestādēm, citām publiskām personām un to iestādēm.

Elektroniski parakstītus dokumentus pieņem arī Latvijas Republikas tiesas, kur elektroniski parakstīts dokuments var kalpot kā pierādījums tiesas procesā.

Ar iestādi elektroniski var sazināties dažādos veidos, piemēram, izmantojot **e-pakalpojumus** vai **e-adresi portālā Latvija.gov.lv**, vai citus saziņas kanālus.





Ja saraksti ar iestādēm veicat jautājumus, kas ir vispārīgi un neattiecas uz konkrētu personu, drošs elektroniskais paraksts nav nepieciešams, tomēr varat to izmantot. Piemēram, ja vēlaties savā pašvaldībā noskaidrot, kad tiks veikts pašvaldības ceļa remonts.



Savukārt attiecībā uz tādiem jautājumiem, kur iestādei ir jāizskata konkrēts gadījums un jāsniedz oficiāla atbilde, piemēram, par pabalsta piešķiršanu, dokuments ar drošu elektronisko parakstu būs jāparaksta obligāti.

Līdz ar to, ikviena rakstiski iesniedzama informācija vai pieprasījums valsts un pašvaldību iestādēm var tikt iesniegts izmantojot elektroniski parakstītu dokumentu, piemēram, informācijas un izziņu pieprasījumus, iesniegumus, atļaujas, dokumentus sertifikātu un licenču saņemšanai, pieteikumu skolai, gatavu veidlapu iesniegšanu, kā arī atskaišu, pārskatu un statistikas iesniegšanu u.tml.



Elektroniski parakstītus dokumentus pieņem arī **sabiedrisko pakalpojumu sniedzēji**, piemēram, uzņēmumi, kuri sniedz sadzīves atkritumu apsaimniekošanas, pasta, enerģētikas, ūdenssaimniecības u.c. pakalpojumus.

Darījumiem juridisko personu starpā



Uzņēmēji savā starpā vai sarakstē ar klientiem var izmantot drošu elektronisko parakstu brīvprātīgi, savstarpēji vienojoties, piemēram sūtot rēķinus, aktus, līgumus, vēstules u.c. dokumentus. Dokumentu var parakstīt atsevišķi vai izmantojot lietvedības vai grāmatvedības sistēmas, kur iestrādāta droša elektroniskā paraksta funkcionalitāte.

Vienu dokumentu var parakstīt vairākas personas, tāpēc to var ērti izmantot, piemēram, parakstot līgumus.



Svarīgi! Elektroniski parakstītam dokumentam juridisks spēks ir tikai elektroniskā, neizdrukātā veidā!







5.3. Kā iegūt drošu elektronisko parakstu?



10.attēls. eParaksts rīki dokumentu elektroniskai parakstīšanai

a) eParaksts personas apliecībā (eID karte)

Kā iegūt eID karti?

- 1  Iesniedz pieteikumu elektroniski vai piesaki sev vēlamu laiku Pilsonības un migrāciju lietu pārvaldes apmeklējumam
- 2  Paraksti pieteikumu PMLP eID kartes saņemšanai
- 3  Noteiktajā laikā dodies saņemt eID karti
- 4  Saņemot eID karti, Tev tiks izsniegta arī PIN aploksne

ārzemēs. Kopā ar eID karti tev izsniegs aploksni ar PIN kodiem. eParakstu eID kartē ir iespējams saņemt no 14 gadu vecuma.

Lai dokumentu parakstītu elektroniski ar eID karti, personai būs nepieciešams:

- dators ar interneta pieslēgumu;

eID karte ir personu apliecinošs dokuments, kurā iekļauts neierobežots skaits bezmaksas droša elektroniskā paraksta izmantošanas reizes gan dokumentu parakstīšanai, gan personas e - identitātes apliecināšanai digitālajā vidē.

Lai lietotu eParakstu eID kartē, tev jāiegūst eID karte, kuru izsniedz Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes (PMLP) teritoriālajā nodaļā vai pārstāvniecībā



- viedkartes lasītājs (nopērkami datorpreču un elektronikas veikalos). Šobrīd iespējams iegādāties datorus, kur viedkaršu lasītājs ir iebūvēts jau pašā datorā. Viedkartes lasītājs nav nepieciešams, ja dokumentus vēlas parakstīt viedierīcē, izmantojot mobilās lietotnes *eParaksts mobile* un *eParakstsLV*;
- PIN1 un PIN2 kods (aploksnē, kas izsniegta kopā ar eID karti).



Parakstīties ar eID karti var:

- tiešsaistē portālā *eParaksts.lv*;
- izmantojot bezmaksas programmu *eParakstītājs 3.0*²⁹, kuru var lejupielādēt un instalēt datorā. Programma *eParakstītājs 3.0* ļauj lietotājam veidot un parakstīt elektroniskus dokumentus, kā arī veikt elektroniski parakstīto dokumentu pārbaudi;
- Citās pakalpojumu sniedzēju vietnēs un informāciju sistēmās, kur ieviesta dokumentu parakstīšana ar *eParakstu*.

Vairāk informācija par eID karti var lasīt PMLP tīmekļa vietnē³⁰.

Savukārt vairāk informāciju par *eParakstu* eID kartē var lasīt tīmekļa vietnē *eParaksts.lv*³¹



Svarīgi! *eParaksts* izmantošanai eID kartē vienīgais maksājums ir valsts nodeva par personas apliecināša dokumenta izgatavošanu, savukārt tajā iekļautā *eParaksts* izmantošana ir bezmaksas un nodrošina neierobežotu parakstīšanās reižu skaitu.

b) Mobilā lietotne *eParaksts mobile* un *eParakstsLV*



Mobilā lietotne *eParaksts mobile* paredzēta identitātes apliecināšanai digitālajā vidē gan portālā *eParaksts.lv*, gan citos portālos e-pakalpojumu saņemšanai. Lietotne *eParaksts mobile* darbojas uz viedierīcēm. Vairāk par *eParaksts mobile* var lasīt tīmekļa vietnē *eParaksts.lv*³²

²⁹ Lejupielādes: <https://www.eparaksts.lv/lv/lejupielades>

³⁰ Personas apliecināšana (eID karte): <https://www.pmlp.gov.lv/lv/personas-apliecinibas-eid-karte>

³¹ *eParaksts* eID https://www.eparaksts.lv/lv/Produkti/Privatpersonam/eid/eid_apraksts

³² Mobilā lietotne *eParaksts mobile* https://www.eparaksts.lv/lv/eParaksts_viedtalruni

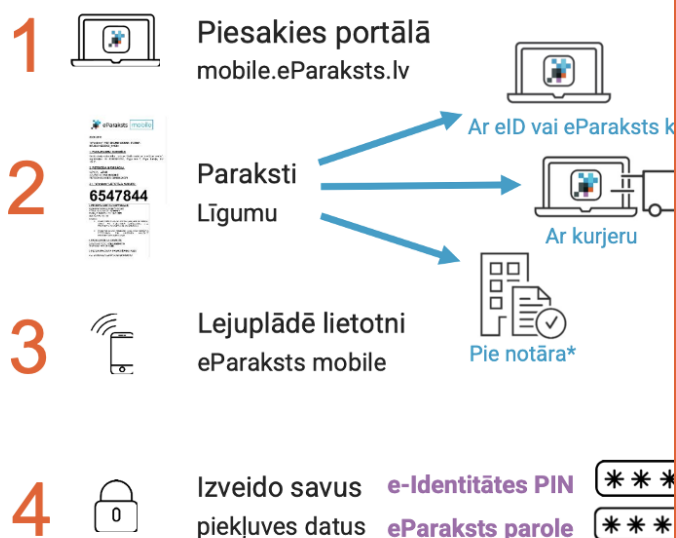


Kā iegūt eParaksts mobile?

Lai saņemtu eParaksts mobile, vispirms nepieciešams aizpildīt pieteikumu mobile.eparaksts.lv un parakstīt līgumu.

eParaksts mobile līguma parakstīšana pieejama:

1. ar kurjera starpniecību;
2. klātienē notāru birojos*, iepriekš piesakot vizīti latvijasnotars.lv;
3. ja tev ir eID karte ar eParaksts vai eParaksts karte, tad eParaksts mobile vari saņemt no jebkuras vietas pasaulē.



Mobilā lietotne **eParakstsLV** - nodrošina dokumentu parakstīšanu ar drošu elektronisku parakstu viedierīcē, kā arī jau parakstītu dokumentu pārbaudi.

Lai parakstītu dokumentus lietotnē **eParakstsLV**, vispirms ir jāiegūst lietotne **eParaksts mobile** un jāizveido eParaksta parole portālā **eParaksts.lv**



Abas mobilās lietotnes var lejupielādēt bez maksas *Google Play* un *App Store mobilo lietotņu veikalos*. Vairāk par eParakstsLV var lasīt tīmekļa vietnē www.eParaksts.lv

Kāpēc nepieciešamas abas lietotnes?

eParaksts mobile nodrošina Tavas e-identitātes apliecināšanu, savukārt lietotne **eParakstsLV** nodrošina dokumentu parakstīšanu ar drošu elektronisku parakstu viedierīcē.



Dokumentus ir iespējams parakstīt arī, izmantojot citus Eiropas Savienībā atzītus valsts iestāžu un komersantu nodrošinātus rīkus³³, piemēram, Latvijā popularitāti iemantojušo SmartID³⁴ (izmantojot Dokobit platformu), kur bezmaksas iespējams parakstīt piecus dokumentus mēnesī.

33 Trusted List Browser: <https://webgate.ec.europa.eu/tl-browser/#/>

34 Dokobit: <https://www.dokobit.com/lv/>



5.4. Kā pārbaudīt elektroniski parakstītus dokumentus?



Svarīgi! Lai pārbaudītu elektroniski parakstītu dokumentu, personai pašai nav nepieciešams drošs elektroniskais paraksts.

Elektroniski parakstītu dokumentu var apskatīt un pārlicināties par droša elektroniskā paraksta derīgumu, izmantojot:

- portālā eParaksts.lv iespēju “Pārbaudīt vai parakstīt”³⁵;
- uz sava datora bezmaksas programmu eParakstītājs 3.0;
- mobilo lietotni *eParakstsLV*

Pārbaudot dokumentu (validējot dokumenta derīgumu)³⁶:

- pārlicinās, ka tas tiešām ir parakstīts ar drošu (kvalificētu) e-parakstu;
- pārbauda parakstītāja identitāti;
- pārlicinās, ka dokuments nav mainīts kopš tā parakstīšanas brīža;
- uzzina precīzu parakstīšanas laiku.

Lai pārbaudītu elektroniskā paraksta pakalpojuma sniedzēju no citām Eiropas Savienības valstīm, tai skaitā arī ar Latvijas, var izmantot Eiropas Komisijas tīmekļvietni³⁷. Uzticamības sarakstā ir iekļauti ES dalībvalstīs atzītie sertifikācijas pakalpojumu sniedzēji.

5.5. Biežāk izmantojamie dokumentu e-parakstīšanas formāti

- **EDoc** - Latvijā pieņemts elektroniski parakstītu dokumentu standarts.
- **BDoc** un **ADoc** ir tādi paši elektroniski parakstītu dokumentu standarti kā EDoc, taču ar saīsinājumu BDoc tos apzīmē Igaunijā un ar ADoc Lietuvā.
- **PDF** - dokumentu formāts, kas izveidots, lai lietotājs varētu pārbaudīt dokumentus gan pārlūkā, gan programmā "Adobe Reader".
- **ASiC-E** - Eiropas Savienības vienotais elektroniski parakstīto failu formāts. Šo formātu izvēlas, ja parakstāmais dokuments tiek adresēts citas Eiropas Savienības (ES) dalībvalsts iestādei vai arī, ja dokumentu paraksta ar kādas citas ES dalībvalsts vai tādas valsts, kuras pakalpojumu sniedzēja e-paraksta sertifikāti tiek atzīti ES, piemēram, Norvēģijas, Islandes, izsniegtu e-parakstu un dokumentu plānots iesniegt Latvijā.

Parakstīšanas formātu var izvēlēties dokumentu parakstīšanai paredzētajā vietā, piemēram, portālā eParaksts.lv, augšupielādējot parakstāmo dokumentu, parakstīšanas formātu var izvēlēties sadaļā “Dokumenta formāts”, pirms dokuments tiek parakstīts.

³⁵ Kā pārbaudīt eParakstītu dokumentu portālā eParaksts.lv:

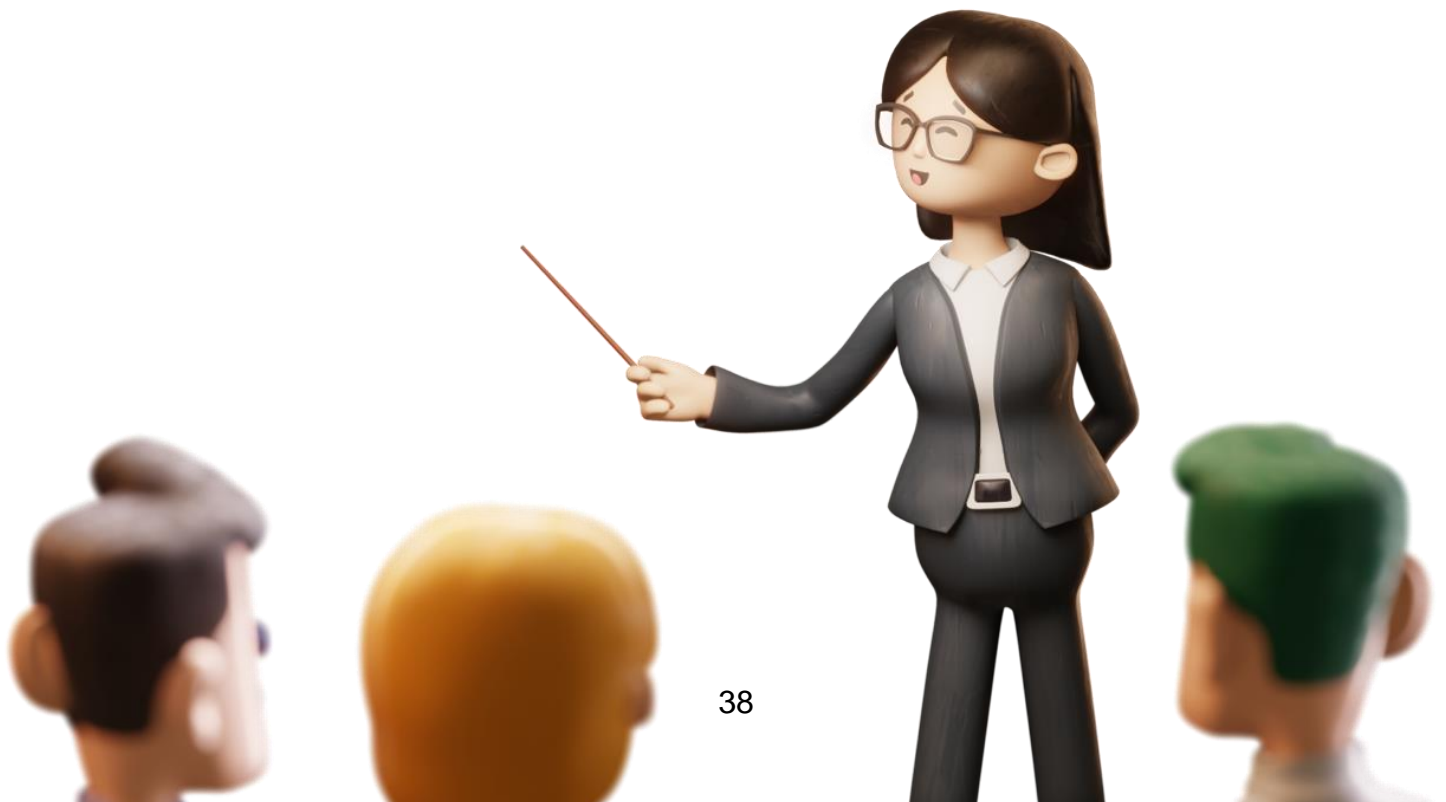
https://www.eparaksts.lv/lv/palidziba/buj/edokumentu_parbaude/Ka_parbaudit_eParakstiju_dokumentu_portala_eParakstslv

³⁶ E-dokumentu atvēršana un pārbaude: https://www.eparaksts.lv/lv/palidziba/buj/edokumentu_parbaude

³⁷ Trusted List Browser: <https://webgate.ec.europa.eu/tl-browser/#/>



IZVEIDO E-ADRESI



6. Izveido e-adresi!

6.1. Kāpēc izvēlēties e-adresi?



Ieva (32) savā deklarētajā adresē nedzīvo un pastkastītes saturu pārbauda reti. Tāpēc viņa nepamanīja, ka ir atsūtīts paziņojums par naudas sodu laikus nenopļautā zāliena dēļ. Līdz paziņojuma izlasīšanai naudas soda apmērs būtiski pieauga.



Jānis (44) mainīja darbu un zaudēja piekļuvi e-pastam, no kura rakstīja iestādēm. Tagad viņam nav pieejas iepriekšējām sarakstēm, un arī iestādes uz šo e-pastu Jāni vairs nenasniegs. Turklāt e-pasta saturs var nonākt citu personu rokās.



Anastasija (27) strādā Vācijā un vēlas iegādāties īpašumu Latvijā. Viņai jāveic laikietilpīgs un apjomīgs dokumentu sūtīšanas, saņemšanas process un neskaitāmas reizes jānododas uz pasta nodaļu. Papildu izmaksas rada arī pasta izdevumi.

6.2. Kas ir e-adrese?



Oficiālā elektroniskā adrese jeb e-adrese ir drošs saziņas veids valsts iestādēm (t.sk. pašvaldību) ar iedzīvotājiem un uzņēmējiem, kā arī vienota saziņas platforma visām valsts iestādēm savstarpējai elektroniskai saziņai un elektronisko dokumentu aprītei.

No 2019. gada ikvienam ir iespēja izveidot savu e-adresi, tā darot valstij zināmu, ka turpmāk viņš ar valsts pārvaldes iestādēm vēlas sazināties elektroniski. E-adresi iespējams izveidot portālā **Latvija.gov.lv un šobrīd tā nodrošina saziņu un formalitāšu veikšanu ar vairāk nekā 3000 iestādēm.**

Izveidojot e-adresi, lietotājs saņem visas tās ziņas no valsts un pašvaldību iestādēm, kuras agrāk tika sūtītas pa pastu uz deklarēto adresi.

E-adresi ir izstrādājusi Valsts reģionālās attīstības aģentūra (VRAA) sadarbībā ar Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministriju (VARAM).

6.3. E-adreses lietošanas priekšrocības

Latvijas Pasta adrešu reģistra dati liecina, ka teju 80 tūkstošiem adrešu korespondences saņēmējiem nav izvietota vai ir bojāta pastkastīte, kas apgrūtina sūtījumu nogādāšanu, turklāt pildzina kopējo piegādes procesu. E-adrese ir kā viens no šīs situācijas risinājumiem.

E-adreses izmantošana ir ieguvums kā valsts iestādēm, tā arī klientiem. Zemāk norādīti ieguvumi, ko digitālie aģenti var uzsvērt aicinot klientus saziņu turpmāk veikt caur e-adresi.

E-adreses izmantošanas ieguvumi:

- sūti oficiālus ziņojumus **jebkurā laikā un jebkurai iestādei** no jebkuras atrašanās vietas.
- saņem visas ienākošās vēstules laikā un vienuviet. **Nenokavē neko svarīgu!**
- Tavi oficiālie dokumenti būs **drošībā**: tie nenoklīdīs pastkastītē vai e-pastos un būs pasargāti no krāpniekiem.
- izmantojot e-adresi vari būt pārliecināts, ka dokumenta sūtītājs ir tas par ko tas uzdodas.
- **saudzē vidi** un vairs nesaņem vēstules no iestādes papīra formātā!





Piemēram, ne vienu vien reizi ir sanācis saskarties ar krāpnieciskiem gadījumiem, kad uz savu privāto e-pasta adresi esam saņēmuši krāpnieciska rakstura ziņas, krāpniekiem uzdodoties par valsts vai pašvaldību iestāžu pārstāvjiem un pieprasot personas datus. E-adresē nav iespējams krāpniekiem pieprasīt šāda veida informāciju, tāpēc klienti var būt droši, ka saziņa notiek ar konkrēto valsts vai pašvaldību iestādi.

Ko sūtīt ar e-adreses palīdzību?

- Sūti iesniegumus un elektroniski sagatavotus dokumentus;
- Pieprasi un saņem iestāžu pakalpojumus;
- Uzdod personīgus jautājumus un saņem atbildes;
- Saņem no iestādēm tieši tev adresētus ziņojumus.
- Ja ir izveidota e-adrese, turpmāk iestādes sazināsies ar personu elektroniski.



Svarīgi! Atceries, ka arī e-adresē pievienotie dokumenti ir jāparaksta ar elektronisko parakstu, tādējādi piešķirot dokumentam juridisko spēku.

6.4. Kas izmanto e-adresi?

E-adrese ir izveidota visām iestādēm, kas iekļautas Uzņēmuma reģistra Publisko personu un iestāžu sarakstā³⁸, tātad visām valsts iestādēm, ieskaitot pašvaldības.

Obligāts e-adreses lietojums (noteikts Oficiālās elektroniskās adreses likumā):

- visām valsts un pašvaldību iestādēm, plānošanas reģioniem, valsts augstskolām un zinātniskiem institūtiem, publiskiem nodibinājumiem, prokuratūrai un privātpersonām, kam deleģēts valsts pārvaldes uzdevums;
- rezerves karavīriem;
- tiesu iestādēm t.sk. Augstākajai tiesai un Satversmes tiesai, kā arī zvērinātiem tiesu izpildītājiem un zvērinātiem notāriem;
- maksātspējas procesa administratoriem, rajonu (pilsētu) tiesām un apgabaltiesām.

Iedzīvotājiem e-adreses lietošana ir **brīvprātīga**, un to var izveidot jebkurā laikā portālā Latvija.gov.lv. Tāpat iedzīvotājiem ir iespēja “deaktivizēt” vai atteikties no e-adreses lietošanas.

Juridiskas privātpersonas (komersanti un citi tiesību subjekti, kas reģistrēti Uzņēmumu reģistrā, – biedrības, nodibinājumi, arodbiedrības, politiskās partijas, reliģiskās organizācijas u.c.) – no **2023. gada 1. janvāra e-adreses lietošana ir obligāta**.

³⁸ Latvijas Republikas uzņēmumu reģistrs: <https://www.ur.gov.lv/registre/organizaciju/publiska-persona-vai-iestade/>





Svarīgi! Ja fiziskai vai juridiskai personai ir aktivizēts e-adreses konts, iestādēm ir pienākums ar personu sazināties un dokumentus sūtīt e-adresē.

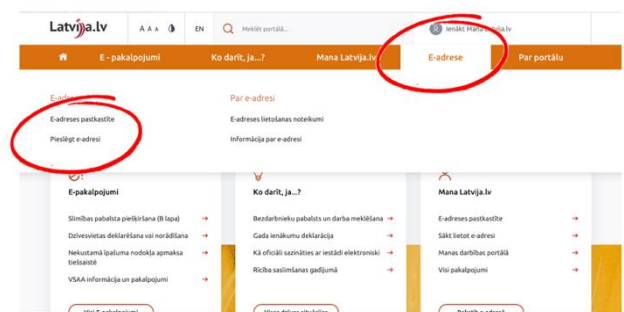
6.5. Kā izveidot un piekļūt e-adresei?



E-adresei var piekļūt ar noteikta līmeņa (valsts garantētu) elektroniskās identitātes līdzekļiem. Šobrīd tie ir **personas apliecība (eID karte)**, **mobilā lietotne eParaksts mobile** vai **eParaksts karte juridiskām personām**.

Lai izveidotu un lietu e-adresi, būs nepieciešams:

- dators vai viedierīce,
- interneta pieslēgums un
- elektroniskās identifikācijas līdzekļi – eID karte, eParaksts karte vai mobilā lietotne *eParaksts mobile*.



Lai izveidotu e-adresi:

- portālā Latvija.gov.lv klikšķini uz **“E-adrese”**, pēc tam spied uz pogas **“Pieslēgt e-adresi”**
- autentificējies un seko tālākajiem norādījumiem;
- iepazīsties ar norādīto informāciju un ievadi savu e-pasta adresi uz kuru saņemt paziņojumus par ienākošajiem ziņojumiem e-adresē;
- klikšķini uz “Izveidot e-adresi”.

Turpmāk savai e-adresei varēsi piekļūt portāla Latvija.gov.lv sadaļā “E-adreses pastkastīte”.

6.6. Pilnvarošanas iespēja e-adresē

Ja personai nav nepieciešamo datorprasmju vai sistēma šķiet par sarežģītu, ir izveidots risinājums, kas ļauj pilnvarot citu personu skatīt ziņojumus e-adresē, piemēram, vecāki var pilnvarot pilngadīgos bērnus vai citu cilvēku, kuram uzticas. To vari atzīmēt savā e-adresē, sadaļā “Profils/Iestatījumi”, tad – “Piekļuves tiesības” un “Pievienot jaunu”.

Proti – bērni var palīdzēt izveidot vecākiem e-adresi, un, ja nepieciešams – vecāki var pilnvarot bērnu skatīt tiem e-adresē ienākušos ziņojumus. Tādējādi bērni un mazbērni var kļūt par vecāku un vecvecāku oficiālas saziņas “pieskatītājiem” un laikus informēt tuviniekus par saņemtajiem paziņojumiem.

KĀ IZVEIDOT E-ADRESI?





Iespēja palīdzēt tuviniekiem ar e-adreses izmantošanu ir veids, kā izvairīties no nepatīkamām situācijām, ja piemirsies aiziet līdz pastkastītei vai pasta sūtījums pazudis citu iemeslu dēļ. Piemēram, vari informēt tuvinieku, ka pienācis paziņojums par vēlēšanu iecirkni. E-adresē redzēsi arī saņemtās atbildes vai iestāžu lēmumus, ja iepriekš esi vērsies iestādē ar iesniegumu vai sūdzību.

Pilnvarotā persona varēs tikai skatīt e-adresē ienākušos ziņojumus, bet nevarēs veikt citas darbības. Sistēma uzkrāj informāciju par visām e-adresē veiktajām darbībām, tāpēc tu varēsi jebkurā brīdī pārlicināties, kādas darbības ir veikusi pilnvarotā persona.

Palīdzību e-adreses izveidošanā vari saņemt jebkurā Valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centrā.

Adreses meklē: <https://www.varam.gov.lv/vpvkac>

Uzzini vairāk par e-adresi (tai skaitā video pamācības kā izveidot, veikt pilnvarošanu – gan fiziskām, gan juridiskām personām): <https://Latvija.gov.lv/BUJEadrese>



RISINI DAŽĀDAS DZĪVES SITUĀCIJAS



7. Risini dažādas dzīves situācijas elektroniski

7.1. Kas ir e-pakalpojumi?

Pakalpojumi ir viena no svarīgākajām valsts pārvaldes izpausmes formām, tādēļ to efektīva un uz personu orientēta sniegšana ir būtiska kvalitatīvas dzīves vides, konkurētspējīgas uzņēmējdarbības un efektīvas valsts pārvaldes darba nodrošināšanā.



Valsts pārvaldes pakalpojumu attīstības ietvars³⁹ rada vienotu perspektīvu privātai personai pakalpojumu saņemšanas jomā pēc principa "viena valsts - viena Latvija". Iedzīvotājiem tiek nodrošināta viena veida pieredze, mijiedarbojoties ar valsti, kā arī tiek nodrošināta pakalpojumu pārraudzība un attīstība saskaņotā un koordinētā veidā.

E-pakalpojumi ir alternatīva pakalpojumu sniegšanai klātienē un ir pieejami digitālā vidē, kas paver pieejamāku to izmantošanu, neatkarīgi no iestādes darba laika, ietaupot finanšu un cilvēkresursus. E-pakalpojumu izmantošana ir ērta, jo jebkurš datora un interneta lietotājs var pieprasīt e-pakalpojumu sev izdevīgā brīdī.

Priekšrocības e-pakalpojumu izmantošanā:

- pakalpojuma pieejamība neatkarīgi no iestādes darba laika un atrašanās vietas;
- laika un materiālo resursu ietaupījums;
- informācijas apmaiņas uzlabošana un datu kvalitāte;
- veiksmīgāka komunikācija un lielāka informētība par lēmuma pieņemšanas procesu, kā arī iespēja līdzdarboties un ietekmēt procesus;
- lielāka konkurētspēja, ko sekmē elektronisko dokumentu aprites ātrums.

Valsts pārvaldes pakalpojumu portālā Latvija.gov.lv ir pieejama informācija par vairāk nekā 900 valsts un pašvaldību iestāžu sniegtajiem e-pakalpojumiem, kurus var izpildīt gan portālā, gan arī tādi, kas atrodas citu iestāžu portālos.

Pēc e-pakalpojumu funkcionalitātes izdala trīs e-pakalpojumu veidus:

- informatīvie – e-pakalpojumi, kas nodrošina iespēju personai tiešsaistē iegūt iestādes rīcībā esošu informāciju, ar kuru iedzīvotājam ir pienākums vai tiesības iepazīties. Piemēram, izmantojot e-pakalpojumu "[Mani dati Fizisko personu reģistrā](#)" persona tiešsaistē var iegūt informāciju par savu deklarēto dzīvesvietu, informāciju par laulāto, bērniem u.c.;
- transakciju – e-pakalpojumi, kas aizstāj administratīvas procedūras veikšanu klātienē. Pakalpojums, kas ierosina un/vai īsteno iestāžu rīcību

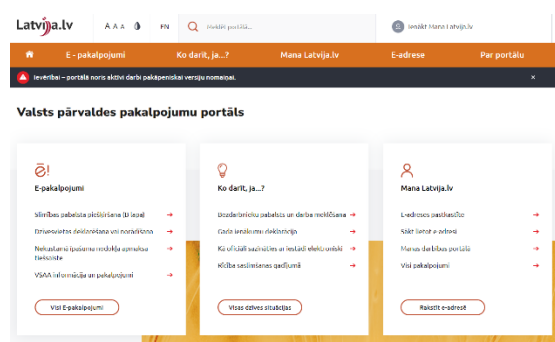
39 Par pakalpojumu vides pilnveides plānu 2020.-2023. gadam: <https://likumi.lv/ta/id/312410-par-pakalpojumu-vides-pilnveides-planu-20202023-gadam>



kāda lēmuma pieņemšanai attiecībā uz personu vai personu grupu (piem., licences izsniegšana, pabalsta piešķiršana u.c.). Klients tiek informēts par to, ka pakalpojuma rezultāts ir gatavs un par pakalpojuma saņemšanas iespējām, piemēram, saņemt pakalpojuma rezultātu elektroniski. Viens no šāda veida e-pakalpojumiem ir "[Reģistrācija Uzņēmumu reģistra vestajos reģistros](#)", kad persona elektroniski aizpilda pieteikuma formu un pievieno nepieciešamos dokumentus, kā arī veic apmaksu izmantojot, piemēram, internetbankas maksājumu;

- līdzdalības – e-pakalpojumi/platformas, kas personai ļauj tieši iesaistīties valsts vai pašvaldību darba procesos (piem., iedzīvotāju aptauja, e-vēlēšanas, iespēja iepazīties ar likumprojektiem to sagatavošanas gaitā, izteikt savu viedokli u.tml.). Viens no šāda veida e-pakalpojumiem portālā Latvija.gov.lv ir "[Parakstīšanās par vēlēšanu iniciatīvām](#)", kas pieejams personām no 18 gadu vecuma. Kā atsevišķa līdzdalības platforma ir [manabalss.lv](#), kuru var izmantot personas, kas sasniegušas 16 gadu vecumu. Izmantojot mobilo lietotni "Vides SOS", ikviens no notikuma vietas var ziņot Valsts vides dienestam par izgāztiem atkritumiem, aizdomīgiem zvejas tīkliem vai vides piesārņojumu.

7.2. Portāls Latvija.gov.lv



Valsts pārvaldes pakalpojumu portālā Latvija.gov.lv ir pieejams publisko pakalpojumu katalogs, t.i. vienkopus pieejama informācija par dažādiem valsts un pašvaldību iestāžu pakalpojumiem, t.sk. e-pakalpojumiem.

Daļa valsts un pašvaldību iestāžu e-pakalpojumu ir izvietoti atsevišķos iestāžu portālos un lietotājam, pirmkārt, ir nepieciešama prasme atpazīt iestādi, kuras pakalpojums viņam ir nepieciešams, un,

otrkārt, atrast iestādes piedāvātos e-risinājumus atbilstoši viņa vajadzībām.



Piemēram, lai elektroniski iesniegtu Algas nodokļu grāmatiņu, tajā pievienotu vai noņemtu apgādājamās personas, klientam ir jāidentificējas Valsts ieņēmumu dienesta [Elektroniskās deklarēšanas sistēmā](#).



Lai reģistrētu jaunu ganāmpulku vai izmantotu daudzus citus lauksaimniecībai nepieciešamus e-risinājumus, klientam ir jāizmanto [Lauku atbalsta dienesta](#) e-pieteikšanās sistēma.

Šāda e-pakalpojumu decentralizācija prasa lielāku lietotāju informētību par to, kāda iestāde, kuru no procesiem pārvalda. Portāls Latvija.gov.lv šajā gadījumā, papildus e-pakalpojumu faktiskajai atrašanās vietai, pilda arī **centralizētu informatora funkciju**, ietverot arī informāciju par e-pakalpojumiem, kuri pieejami ārpus portāla Latvija.gov.lv.

Lai pakalpojumu meklēšanu padarītu pēc iespējas lietotājiem ērtāku, portālā Latvija.gov.lv informācija ir izkārtota kataloga veidā. Pakalpojumus iespējams atrast orientējoties pēc kategorijām, piemēram, "Ģimene". Tāpat pakalpojumus iespējams meklēt pēc atslēgvārdiem, tos ievadot meklētājā.



Lai redzētu visus publicētos pakalpojumu aprakstus un e-pakalpojumus – nepieciešams Latvija.gov.lv meklētājā “ieklikšķināt ar peli” un nospiegt uz klaviatūras pogu “Enter”.

Ja lietotājam ir nepieciešams konkrēts e-pakalpojums un viņš spēj identificēt iestādi, kura ir atbildīga par tā sniegšanu, ir iespējama alternatīva meklēšana portāla Latvija.gov.lv atsevišķajā e-pakalpojumu sadaļā. Tajā, izmantojot filtrēšanu, iespējams atlasīt katrai iestādei piekritīgos e-pakalpojumus. Zinot nepieciešamā pakalpojuma nosaukumu, lietotājs to var arī atrast portāla meklētājā ierakstot atbilstošos atslēgas vārdus.

Portāla Latvija.gov.lv darbību regulē 2017. gada 4. jūlija Ministru Kabineta noteikumi Nr. 400 “Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi”⁴⁰, Regula par Vienoto digitālo vārteju un Eiropas Parlamenta un Padomes 2006. gada 12. decembra Direktīva 2006/123/EK⁴¹ par pakalpojumiem iekšējā tirgū, kas nosaka, ka portāls ir vienotais elektroniskais kontaktpunkts.

Portālu Latvija.gov.lv uztur Valsts reģionālās attīstības aģentūra (VRAA). Valsts un pašvaldību iestādes, sadarbībā ar VRAA, portālā var izvietot savus e-pakalpojumus un pakalpojumu aprakstus.

Portālā Latvija.gov.lv pieejamas šādas sadaļas:

- **E-pakalpojumi** – vienkopus ir apkopoti visi portālā pieejamie e-pakalpojumi. Portālā informācija par valsts pārvaldes pakalpojumiem ir apkopota kataloga formā, kas ļauj interesentiem atrast sev nepieciešamo informāciju par valsts un pašvaldību iestāžu sniegtajiem publiskajiem pakalpojumiem, to pieprasīšanas un saņemšanas veidiem, ar pakalpojumiem saistītajiem maksājumiem un pakalpojumu aprakstiem, elektronizēti pakalpojumi ietver saiti uz pakalpojuma saņemšanas resursu.
- **Ko darīt, ja...?** – sadaļa „Dzīves situācijas”, kas īsi skaidro, kā rīkoties konkrētos gadījumos.
- **Mana.Latvija.gov.lv** – apskatāmi visbiežāk lietojamie e-pakalpojumi un Dzīves situācijas, kā arī iespējams piekļūt savai e-adresei, apskatīt iepriekš veiktās darbības portālā.
- **E-adrese** – iespēja izveidot e-adresi un rast atbildes uz jautājumiem, kas saistīti ar e-adresi.
- **Par portālu** – kontakti un saziņa, privātuma politika, portāla lietošanas noteikumi un statistika.
- **Meklēšanas sistēma** – lodziņā “Meklēt” ierakstot frāzi vai vārdu, ir iespēja atrast portālā pieejamos datus, kas saistīti ar ierakstīto vārdu/frāzi, tai skaitā arī e-pakalpojumus.
- **Ienākt Mana Latvija.gov.lv** – pēc autentifikācijas portālā, izmantojot personas apliecības (eID kartes), eParaksts kartes, mobilās lietotnes eParaksts mobile vai internetbanku autorizācijas rekvizītus. Loga labajā augšējā stūrī ir redzams identificētās personas vārds un uzvārds.

40 Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi: <https://likumi.lv/ta/id/292259-valsts-parvaldes-pakalpojumu-portala-noteikumi>

41 EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES DIREKTĪVA 2006/123/EK:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:376:0036:0068:LV:PDF>



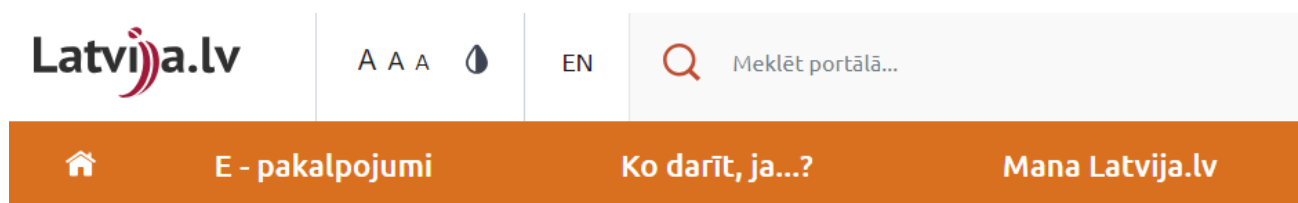
Noklikšķinot uz tā, ir pieejama e-adrese, paziņojumi, VSAA lēmumi, iespējam mainīt profila uzstādījumus. Lai beigtu darbu identificētajā režīmā, lietotājam jānoklikšķina uz saites *Beigt darbu*.



E-adresei var piekļūt tikai ar noteikta līmeņa (valsts garantētu) elektroniskās identitātes līdzekļiem. Šobrīd tie ir **personas apliecība (eID karte)**, **mobilā lietotne eParaksts mobile** vai **eParaksts karte juridiskām personām**.

Portāls ir pieejams 3 valodās: **latviešu, krievu un angļu**.

Portāls Latvija.gov.lv ir piemērots arī vājredzīgiem lietotājiem, jo tā ārējo izskatu ir iespējams nomainīt uz kontrastu krāsu shēmu, kā arī pielāgot burtu izmērus.



Portālā Latvija.gov.lv tiek izmantotas sīkdatnes, par ko tiek paziņots galvenajā logā. Lietojot portālu, lietotāji piekrīt sīkdatņu izmantošanai, apstiprinot ar pogu "Piekrītu".

7.3. Kā risināt dažādas dzīves situācijas?



Zem Latvija.gov.lv pieejamām pakalpojumu kategorijām lietotājiem ir pieejami konkrētu pakalpojumu apraksti un dzīves situāciju apraksti (attēlā ar oranžo krāsu) – tipiskiem notikumiem dzīvē, kas palīdz orientēties plašajā pakalpojumu un e-pakalpojumu piedāvājumā un sniedz informāciju vienkāršā un saprotamā veidā.

Vadoties pēc dzīves situācijām, lietotājs var iegūt sakārtotu un viņa vajadzībām atbilstošu informāciju. Dzīves situāciju aprakstos ir iekļauta informācija par veicamajām formalitātēm, kā arī tieša pieeja uz atbilstošajiem e-pakalpojumiem. Piemēram, dzīves situācijā par bērna gaidīšanu un piedzimšanu ietverti e-pakalpojumi “Saņemtās Darbnespējas lapas”, “Mani dati Fizisko personu reģistrā”, “E-iesniegums VSAA pakalpojumiem” u.c. Dzīves situāciju apraksti veido paplašinātu informācijas tīklu, tekstos ietverot ne tikai saites uz konkrētiem e-pakalpojumiem, to izpildes video pamācības, bet arī saites uz papildus informāciju iestāžu tīmekļa vietnēs.

Portālā **Latvija.gov.lv** ir pieejami vairāk kā 100 dažādu **dzīves situāciju apraksti**⁴², kuri tiek veidoti sadarbībā ar par pakalpojumiem atbildīgām iestādēm.



Dzīves situācijas apraksti ir saistītu pakalpojumu kopums, to apraksti ietver informāciju par tipiskām situācijām, kurām iestājoties, privātpersonai var rasties nepieciešamība pēc noteiktu pakalpojumu kopuma. Dzīves situācijas apraksts ir scenārijs, kurā iekļauti secīgi soļi dzīves situācijas risināšanā, aprakstot visus risinājumus (gan klātienēs, gan neklātienēs) pakalpojumu saņemšanā un sniedzot norādes (aktīvas saites) uz saistītiem informācijas resursiem. Piemēram, ar uzņēmuma reģistrēšanu saistītie soļi vai jautājumi, kas saistīti ar dažādu sabiedrības grupu nodarbināšanu - darba zaudēšanu un meklēšanu.

7.4. Koplietošanas platformas

Kā tas norādīts šī dokumenta ievadā, tad IKT platformas ir centralizēts informācijas un komunikācijas tehnoloģiju kopums centralizētai viena vai vairāku e-pakalpojumu sniegšanai. Savukārt koplietošanas platformas nozīmē, ka šajās platformās pieejamos risinājumus var koplietot vai nu ar citām iestādēm vai sabiedrību, piemēram, līdzīgi kā portālu Latvija.gov.lv un oficiālo elektronisko adresi - to ir izstrādājusi viena iestāde, bet savu pakalpojumu sniegšanai izmanto vairāk nekā 3000 iestādes.

7.4.1. Latvijas Atvērto datu portāls

Atvērtie dati ir brīvi pieejama bezmaksas informācija bez atkalizmantošanas ierobežojumiem, kuru var rediģēt un automatizēti apstrādāt ar brīvi pieejamām lietojumprogrammām.

⁴² Kā valsts var jums palīdzēt? <https://Latvija.gov.lv/kodarit>



Valsts iestādes vai organizācijas, kas pilda valsts funkcijas, **atvērto datus publicē Atvērto datu portālā (data.gov.lv)**. Datu izmantošana portālā ir bezmaksas.

Atvērto datu izmantotājs ir ikviens persona (iedzīvotājs, uzņēmējs u.tml.), kurš apmeklē portālu, lai atrastu un izmantotu datus.

Atvērto datus var brīvi izmantot jebkādam mērķim (pētījumiem, skolas/augstskolas darbu izstrādei utt.), kā arī tos var modificēt un izplatīt tālāk (piemēram, kādu datu izmantošanai, lai uzsāktu savu uzņēmējdarbību, veidotu produktus vai sniegtu pakalpojumus).



Ieguvumi no atvērto datu izmantošanas:

- informācijas atklātība – “caurspīdīga” valsts pārvalde, informācijas pieejamība visiem, kas veic informācijas izpēti. Piemēram, veicot izpēti par kādu jautājumu, žurnālisti var izmantot Atvērto datu portālā pieejamos datus;
- jauni produkti un pakalpojumi - ieguvumi no atvērto datu izmantošanas jaunu produktu un pakalpojumu radīšanas nolūkā. Piemēram, veidojot mobilo lietotni autobusa maršrutam, izstrādātājam jau ir pieejami dati ar pieturvietu nosaukumiem;
- efektīvāka valsts pārvalde – savstarpējai datu apmaiņai un datu pieejamībai sabiedrībai. Datu iegūšanai un apkopošanai, ko valsts iestādes prasīja viena no otras, paņēma lielu laiku un cilvēka resursu. Pašreiz liela daļa datu ir pieejami „data.gov.lv” excel vai CSV formātā.



Piemēri:

1. Augstskola vēlas izveidot jaunu studiju programmu informācijas un komunikācijas tehnoloģijas (IKT) jomā. Pirms programmas izveides augstskola veic pētījumu, lai noskaidrotu kopējo situāciju Latvijā, izmantojot datus “Ar IKT jomu saistītās programmās studējošie Latvijā laika posmā no 2009.-2019.gadam”.
2. Pašvaldība vēlas veikt pētījumu par COVID –19 izplatību savā teritorijā. Šajā gadījuma iespējams izmantot datus, kas pieejami sadaļā “Veselība”. Te ir apkopoti dati no dažādu jomu speciālistiem - Slimību profilakses un kontroles centra (SPKC), Tieslietu ministrijas, Labklājības ministrijas u.c.
3. Anna savu Zinātniski pētniecisko darbu 11.klasē veica par mājdzīvnieku labbūtnību. Skolotāja viņai ieteica izpētīt datus par reģistrēto mājdzīvnieku - suņu, kaķu, sesku – skaitu Latvijā. Datus Anna atrada sadaļā “Zemkopība, pārtika un mežsaimniecība”.
4. Lursoft izveidoja Reģistrēto uzņēmumu interaktīvo karti⁴³, kur tika izmantoti dati no Uzņēmumu reģistra apkopotajiem datiem par visiem Latvijā reģistrētajiem uzņēmumiem. Uzņēmumu reģistra piedāvātie dati, kas ietverti failā: tiesību subjekta veids, juridiskā adrese, aktuālais nosaukums, reģistrācijas numurs u.c. Lai izveidotu uzskatāmu un interaktīvu karti, tika izmantoti dati no sadaļas “juridiskā adrese”.

43 Reģistrēto uzņēmumu karte: <https://maps.lursoft.lv/lv/company/index>



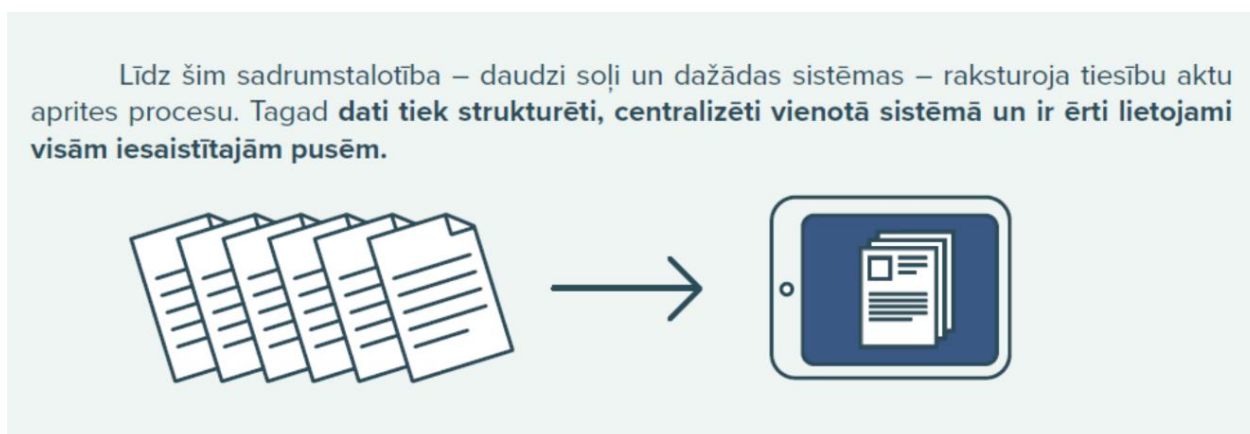
7.4.2. Vienotais tiesību aktu projektu izstrādes un saskaņošanas portāls

Vienotais tiesību aktu projektu izstrādes un saskaņošanas portāls jeb TAP portāls ir digitāla valdībā izskatāmo dokumentu un datu aprites informācijas sistēma. Kopš šī portāla ieviešanas visi iestāžu izstrādātie dokumenti, kuri jāpieņem valdībā, ir vienkopus elektroniski. TAP portāla pārzinis ir Valsts kanceleja.

Ikvienam interesentam adresē <https://tapportals.mk.gov.lv/> ir pieejama publiskā vide, savukārt valsts pārvaldē nodarbinātie izmanto TAP portāla slēgto vidi.

Būtiskākie ieguvumi no TAP portāla

1. **Efektīvāks un vienotāks valsts pārvaldes darbs.** Iepriekš visu tiesību aktu izveidi un apriti līdz iesniegšanai Ministru kabinetā veica katra institūcija pati. Dokumentus tā iesaistītajam pusēm izsūtīja, piemēram, e-pastā vai ar pavadvēstuli. Attiecīgi informācijas aprite bija sadrumstalota. Tāpat daudz laika bija jāvelta monotonām manuālām darbībām (piemēram, tekstu kopēšanai, apkopošanai, izsūtīšanai u.tml.). TAP portālā daudzi procesi ir automatizēti, informācija tiek kopīgota un darbs notiek vienā vienotā sistēmā. Portāla darba vide piedāvā tiesību aktu projektu izstrādes sagataves un palīdzības rīkus, kas sinhronizē informācijas ievadīšanu dažādās informācijas vidēs – tiesību akta projektā, anotācijā, izziņā un atzinumā. Vairs nav savstarpēji jāapmainās ar neskaitāmiem *Word* formāta pielikumiem.

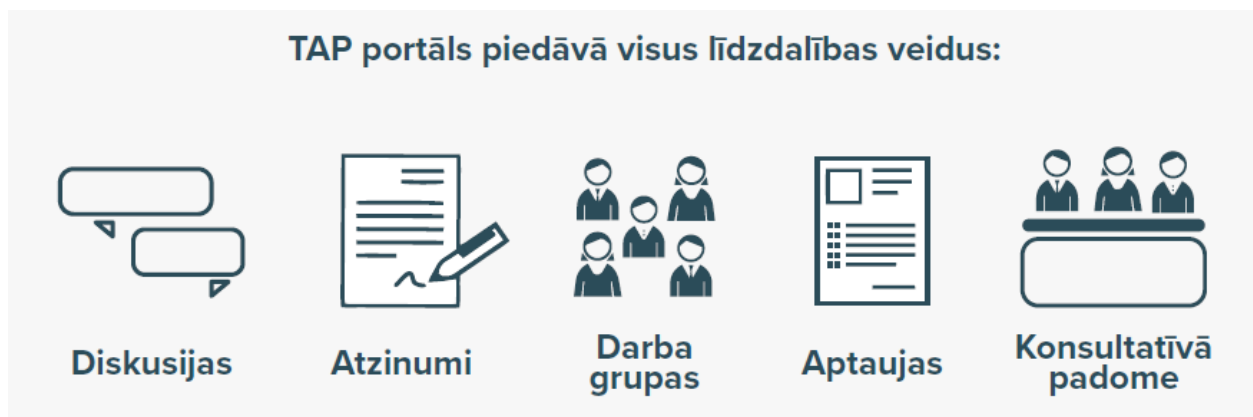


2. **Uzlabotas sabiedrības iesaistes iespējas.** Iepriekš iedzīvotājiem, kuri vēlas piedalīties tiesību aktu izstrādē, bija jāapmeklē ministriju vai Ministru kabineta tīmekļvietnes un tajās jāatrod paziņojumi par sabiedrības līdzdalības iespējām. Bija jāpārzina katras ministrijas kompetences un regulāri jāpārbauda, vai konkrētā ministrija nav publicējusi paziņojumu par sabiedrības līdzdalību.

Līdz ar TAP portālu visu nozaru tiesību aktu un politiku projekti, kas nodoti sabiedrības līdzdalībai, pieejami vienuviet, ar visu skaidrojošo informāciju un iespēju jau TAP portālā iesaistīties tiesību akta projekta izstrādē vai vienkārši ar tiem iepazīties. Iedzīvotājs vai organizācija var doties uz TAP portālu, sadaļā “Sabiedrības līdzdalība”, iepazīties ar tiesību akta projektu un par to sniegt viedokli vai piedalīties darba grupā vai sanāksmē. Viedokli var sniegt, izmantojot e-pakalpojumu. Saite uz to ir pie katra projekta, kur to var izmantot. Lai izmantotu e-pakalpojumu, jāveic autentifikācija.



Turklāt TAP portālā ir iespējams pierakstīties jaunumiem un saņemt paziņojumu uz e-pastu ikreiz, kad interesējošā jomā par kādu projektu tiek izsludināta sabiedrības līdzdalība.



3. **Caurspīdīgāka un ikvienam pieejamāka tiesību aktu projektu aprīte.** TAP portālā tiesību aktu projektu virzība ir ērti izsekojama. Gan mediji, gan NVO, gan jebkurš iedzīvotājs var noskaidrot, kurā ministrijā un kādā stadijā atrodas konkrētais tiesību akta projekts (piemēram, sabiedriskajā apspriešanā vai tiks izskatīts Ministru kabineta sēdē). Salīdzinot ar iepriekšējo kārtību, TAP portālā iespējams iegūt daudz detalizētāku informāciju un noskaidrot vairāk.

7.4.3. ĢeoLatvija

Valsts vienotais ģeotelpiskās informācijas portāls (www.GeoLatvija.gov.lv) ir vienots pieejas punkts Latvijas ģeotelpiskajai informācijai un pakalpojumiem. Publiskai piekļuvei vienā portālā apkopoti dati no dažādiem Latvijas ģeotelpisko datu turētājiem.



Portālā GeoLatvija.gov.lv sadaļā Teritorijas attīstības plānošana vienuviet pieejami visi teritorijas attīstības plānošanas dokumenti (plānošanas dokumenti) – gan ilgtspējīgas attīstības stratēģijas, gan attīstības programmas, gan teritorijas plānojumi, lokālplānojumi un detālplānojumi.

Ar interaktīvās kartes un plānošanas dokumentu meklēšanas funkciju var ērti saņemt gan ģeotelpisko - kartogrāfisko, gan teksta informāciju par teritorijas atļauto izmantošanu interesējošā pašvaldībā, tai skaitā, piedalīties plānošanas dokumenta publiskajās apspriešanās, iesniedzot priekšlikumus elektroniski, kā arī saņemt paziņojumus par plānošanas procesa aktivitātēm konkrētā teritorijā. Papildus tam, ikviens, norādot adresi vai vietu kartē, var saņemt informatīvu izziņu par teritorijas atļauto izmantošanu interesējošā zemes vienībā, kurā iekļauta pilna informācija par visiem plānošanas dokumentiem, teritorijas atļauto izmantošanu un apbūves rādītājiem.

Tādējādi, izmantojot GeoLatvija.gov.lv, sabiedrībai ir pieejama aktuālā informācija par teritorijas attīstības iespējām un ierobežojumiem, tai skaitā, iespēja apskatīt kartē interesējošās vietas funkcionālo zonējumu, iepazīties ar atļautajiem apbūves rādītājiem, kā arī sekot plānošanas procesam un aktīvi iesaistīties tajā.

Portāla GeoLatvija.gov.lv ieguvumi sabiedrībai:

- nav jāmeklē nepieciešamā ģeotelpiskā un teksta informācija pašvaldību tīmekļa vietnēs, jo visa informācija par teritorijas plānošanu atrodama vienuviet. Meklēšana iespējama pēc dokumenta vai pašvaldības nosaukuma vai atrašanās vietas kartē;



- ir iespēja pieteikties, lai saņemtu personalizētus paziņojumus par svarīgākajiem plānošanas procesiem – plānošanas dokumenta izstrādes uzsākšanu, publisko apspriešanu un apstiprināšanu. Tādējādi nav nepieciešams regulāri sekot līdz dokumenta izstrādei, izmantojot pašvaldību tīmekļa vietnes vai portālu.
- ērts veids, kā iesniegt priekšlikumus dokumenta publiskās apspriešanas laikā;
- ērti un ātri var saņemt informatīvu izziņu par teritorijas atļauto izmantošanu interesējošā zemes vienībā. Izziņa 5 minūšu laikā būs pieejama personīgajā darba vietā portālā Latvija.gov.lv;
- izmantojams, ja nepieciešams noskaidrot vai konkrētā attīstības iecere, piemēram, biroja vai ražošanas ēkas būvniecība, atbilst teritorijas plānojumā noteiktajai atļautajai izmantošanai.

Visas darbības – meklēšana, skatīšanās, datņu lejupielāde un informatīvas izziņas saņemšana ir bezmaksas.

7.4.4. Hugo.lv

Hugo.lv ir ikvienam Latvijas iedzīvotājam brīvi pieejama interneta vietne, kurā tiek piedāvāti tādi valodu tehnoloģijas pakalpojumi kā automātiskā tulkošana latviešu-angļu-krievu valodās, runas atšifrēšana un runas sintēze jeb rakstīta teksta izrunāšana sintētiskā balsī.

Hugo.lv platforma noteikti ir noderīgs risinājums valsts iestāžu darbā, jo tā ir īpaši pielāgota latviešu valodai un valsts pārvaldes dokumentiem, līdz ar to tulkošanas kvalitāte ir daudz augstāka, nekā, tulkošanai izmantojot globālos tiešsaistes pakalpojumus, kā piemēram, *Google Translate*, kas, galvenokārt, orientēts uz tulkošanu lielajās – angļu, spāņu, vācu, u.c. – valodās.



Tulkošanas un runas tehnoloģiju pakalpojumi

Hugo.lv ikvienam bez reģistrēšanās pieejami šādi pakalpojumi:

- **Teksta tulkošana** – atsevišķu vārdu, teksta, dokumentu un tīmekļvietņu tulkošana. Tulkojot dokumentu, tiek piedāvāta iespēja pievienot dokumentu un arī tulkojumu saņemt dokumenta formā. Savukārt, lai tulkotu tīmekļvietni, jāiekopē konkrētā adrese tulkošanas laukā.
- **Runas atpazīšana (latviešu valodā)** – runas atpazīšana un pārvēršana rakstītā tekstā. Lai runa tiktu atpazīta un pārvērsta teksta formātā, tā vai nu jādiktē vai jāpievieno audiofails.
- **Runas sintēze (latviešu valodā)** – rakstīta teksta izrunāšana sintētiskā balsī. Arī šeit iespējams vai nu ierakstīt tekstu aktīvajā laukā vai arī pievienot dokumentu, ko nepieciešams atskaņot. Lietotājs var izvēlēties teksta izrunāšanas ātrumu, balss veidu un tembru.

Hugo.lv reģistrētiem lietotājiem (var autentificēties ar Latvija.gov.lv pieeju) sniedz daudzveidīgas un profesionālas iespējas darbam drošā vidē ar tulkojamo tekstu, piemēram, izmantot *computer assistant tool* (CAT) kas dod iespēju ātrāk iztulkot garus dokumentus, ja tie ir līdzīgi, jo šis rīks iegaumē un atpazīst teksta sakritības.





Virtuālo asistentu jeb sarunu botu pakalpojums

Hugo.lv platformā veidoti arī valsts pārvaldes iestāžu virtuālie asistenti jeb sarunu boti, kas pieejami iestāžu tīmekļvietnēs. **Hugo.lv** sadaļā **Virtuālo asistentu katalogs** apkopoti visi valsts pārvalžu iestāžu virtuālie asistenti.

Katras iestādes tīmekļvietnē izveidotā sarunu bota uzdevums ir atbildēt uz iedzīvotāju jautājumiem par tematiku, kas saistīti ar konkrētās iestādes darbību. Tas iedzīvotājiem dod iespēju ātri, negaidot zvanu rindā, noskaidrot dažādus pamata jautājumus par iestādi, kā piemēram, darba laiks, darbinieku kontakti, iestādes galvenie darbības virzieni. Jo īpaši būtiski ir tas, ka virtuālais asistents darbojas 24/7 režīmā, turklāt spēj atbildēt uz jautājumiem vienlaicīgi, neatkarīgi no tā, cik klientu vienlaikus uzdevuši jautājumus.



Noderīgi resursi:

- Pašapkalpošanās portāls www.Latvija.gov.lv
- Atvērto datu portāls www.data.gov.lv
- Valsts pārvaldes valodas rīks www.hugo.lv
- Valsts vienotais ģeotelpiskās informācijas portāls (Ģeoportāls) www.geoLatvija.gov.lv



PARADUMU MAINA



8. Paradumu maiņa

Covid-19 pandēmijas apstākļos daudzas ikdienas norises, kas iepriekš bija iespējamās klātienē, nākas pārstrukturēt atbilstoši fiziskās distancēšanās prasībām. Tāpat pandēmija ir paātrinājusi digitālo transformāciju, veicinot strauju, visaptverošu un lielā mērā neatgriezenisku pagriezienu digitālo tehnoloģiju izmantošanā, kas pieprasa ne tikai digitālo prasmju paaugstināšanu, bet arī **paradumu maiņu**.

Līdz ar to iedzīvotājiem nākas ne tikai pārkārtot savu nodarbošanos, ievērojot ar attālinātu strādāšanu saistītos ieteikumus, bet arī attālināti iepirkties, piedalīties izglītībā, piekļūt ar veselības aprūpi saistītai informācijai, kā arī sazināties ar valsts un pašvaldību iestādēm sev aktuālo jautājumu risināšanā. Savukārt tas ir izgaismojis iedzīvotāju digitālo kompetenci un ar pieejamo infrastruktūru saistītās problēmas.

Iedzīvotāji ar zemu digitālo prasmju līmeni bijuši vairāk pakļauti Covid-19 pandēmijas negatīvajai ietekmei gan attiecībā uz pieeju veselības aprūpes pakalpojumiem, gan uz ikdienas darba un dzīves gaitu uzturēšanu. Savukārt **digitālā prasme Covid-19 pandēmijas radītās krīzes laikā spējusi nodrošināt lielāku aizsardzību no bezdarba** arī tādām iedzīvotāju grupām, kuras, pasliktinoties ekonomiskajai situācijai, iepriekš visbiežāk zaudēja darbu un pamatienākumus. Eiropas Komisijas veiktajā iedzīvotāju aptaujā (2021) noskaidrots, ka pandēmijas radītās piespiedu digitalizācijas apstākļos vairāk nekā 60% Eiropas iedzīvotāju ir uzlabojuši savas digitālās prasmes un vairums vēlētos turpināt tās attīstīt⁴⁴.

8.1. Izglītība visa mūža garumā

Ikviens cilvēks visa mūža garumā - sākot no bērnudārza līdz sirmam vecumam - iegūst vai pilnveido zināšanas un prasmes, atbilstoši savām interesēm un vajadzībām. Tas raksturo mūsdienīgu izpratni par izglītību, pretstatā novecojušam uzskatam, ka izglītību iegūst vienreiz mūžā – jaunībā. To var definēt kā **mūžizglītību**.



Pamatprasmes ir definētas kā zināšanu, prasmju, attieksmes kopums, kas atbilst katra cilvēka personībai un nodarbošanās sfērai. Galvenās kompetences ir tās, kuras nepieciešamas indivīdiem sevis pilnveidošanai un attīstībai, nodarbinātībai, pilsoniskajām aktivitātēm un sociālajai iekļaušanai.

Pandēmija ir radījusi unikālu iespēju digitālo prasmju attīstības veicināšanai un šo prasmju attīstīšanai jābūt īpaši intensīvai, pieejamai un aptverošai. Kā arī ar digitālām tehnoloģijām piesātināta vide rada nepieciešamību ne vien prast apieties ar tehnoloģijām, bet arī izmantot tās ikdienā un darba dzīvē.

44 Pieaugušo digitālās, tehnoloģiju un valodu prasmes: to attīstīšanas iespējas un izaicinājumi Latvijā:
https://www.saeima.lv/petijumi/Pieauguso_izglitiba_petijums.pdf



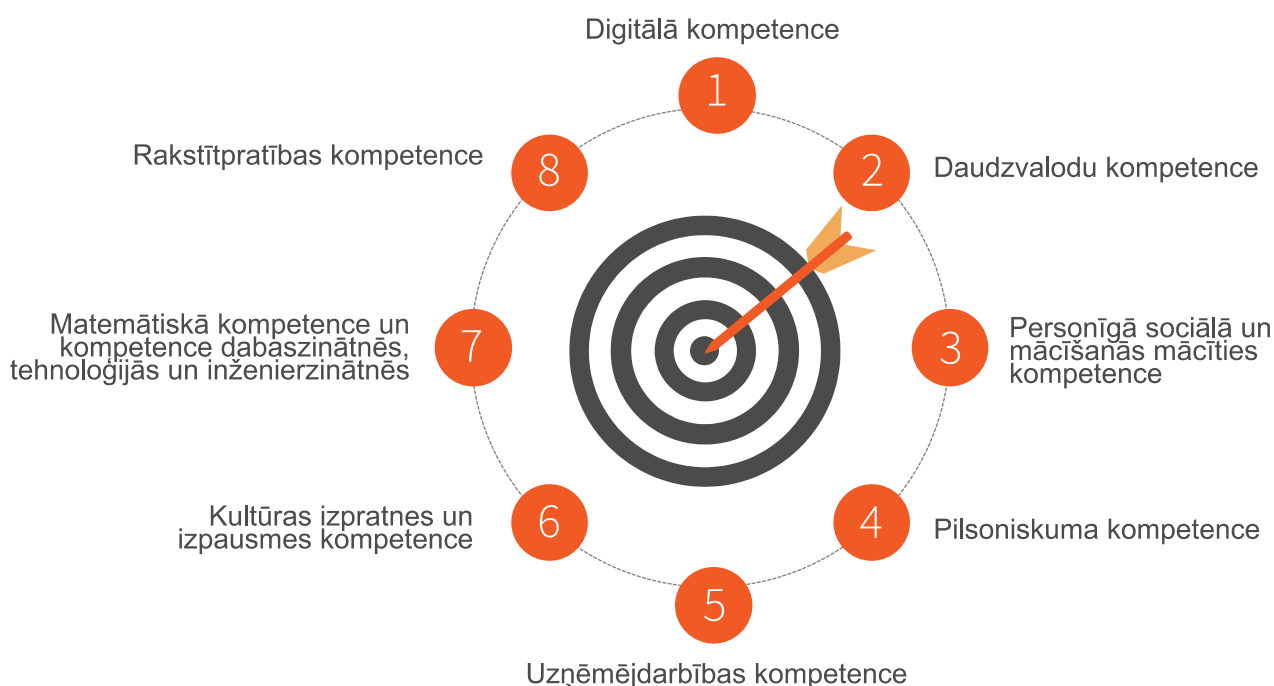
Arī jaunā ikdienas realitāte - attālinātais darbs, rada ne tikai jaunus izaicinājumus iestāžu un uzņēmumu vadītājiem, uzrādot *plusus* un *mīnus* darba procesos un organizācijā, bet prasa arī nepieciešamību uzlabot darba veikspēju.

Saskaņā ar *McKinsey Global Institute* 2017. gada pētījumu seši no desmit darbiniekiem šobrīd dara tādu darbu, ko ne tik tālā nākotnē (līdz 2030. gadam) vismaz daļēji varēs automatizēt – tātad veikt bez cilvēka iesaistes.⁴⁵ Tādas profesijas ir, piemēram, kasieri un pārdevēji, arī grāmatvežu darbs būtiski mainīsies, ja ne gluži pavisam izzudīs. 14% darba vietu šajos gados izzudīs pilnībā. Taču cilvēkiem nav jāsaucenšas ar tehnoloģijām, bet gan jākļūst spējīgiem ar tām sadarboties. Mākslīgais intelekts un datu apstrādes sistēmas var paveikt lielu daļu darba cilvēku vietā, ļaujot darbiniekiem koncentrēties uz radošu, inovatīvu ideju izstrādi un savas konkurētspējas un peļņas palielināšanu.

Digitālā transformācija nozīmē pārmaiņas. Tās ir balstītas digitālos risinājumos gan valsts pārvaldē, gan biznesa vidē un arī sabiedrības ikdienas paradumos. Tas nenozīmē tikai prasmes vai digitālu risinājumu lietošanu – drīzāk tās ir konceptuālas izmaiņas cilvēku domāšanā kopumā. Un digitālie rīki ir instruments šī mērķa sasniegšanai. Faktiski digitālo prasmju pastāvīga apgūšana visa mūža garumā ir mūsu jaunā dzīvesveida sastāvdaļa.

Tādēļ ir būtiski veicināt mūžizglītības aktivitātes gan sabiedrības digitālo prasmju un zināšanu līmeņa paaugstināšanai par pieejamajām iespējām un rīkiem darbam digitālajā vidē, gan pilnveidot valsts pārvaldes darbinieku profesionālo kompetenci, lai speciālisti, kuri strādā ar klientiem, spētu motivēt un atbalstīt klientus, līdzcilvēkus, kolēģus u.tml. izmantot digitālās vides radītās priekšrocības.

Eiropas Komisija ir nedefinējusi astoņas galvenās pamatprasmes mūžizglītībā⁴⁶.



11. attēls. Astoņas galvenās pamatprasmes mūžizglītībā

⁴⁵ Becoming FutureFit: https://media.nesta.org.uk/documents/FF_adult_learning_report.pdf

⁴⁶ Kas ir mūžizglītība? <http://muzizglitiba.gov.lv/node/15>



Sekmīgai digitālās transformācijas īstenošanai ir nepieciešama ne tikai jauno tehnoloģiju adaptēšana, e-risinājumu apgūšana un pārvaldības procesu pārskatīšana, bet arī iegūto zināšanu tālāka nodošana. Digitālā transformācija pieprasa fundamentāli jaunu pieeju darba organizācijai un komunikācijai ar klientiem.

Top 10 augošās prasmes Eiropā 2030⁴⁷

1. Datu zinātne, datu analītika, lielo datu speciālisti
2. Mākslīgā intelekta un mašīnmācīšanās speciālisti
3. Projektu un procesu vadītāji
4. Programmatūras, lietotņu izstrādātāji un analīze
5. Digitālā mārketinga speciālisti
6. Multimediju dizaina profesionāļi
7. Digitālās transformācijas speciālisti
8. Jauno tehnoloģiju un inovāciju speciālisti
9. Biznesa attīstības vadītāji un e-komercija
10. Informāciju tehnoloģiju pakalpojumi un produkti



Lai iegūtu vai uzlabotu digitālās prasmes aicinām izmantot kādu no zemāk pievienotajām iespējām:

1. www.macibaspieaugusajiem.lv
2. www.rigatechgirls.com
3. www.elementsofai.lv
4. www.startit.lv
5. www.learn.digital.withgoogle.com/digitalgarage-lv/c
6. www.khanacademy.org
7. www.balticinternships.eu
8. www.nva.gov.lv/lv/apmacibu-iespejas
9. <https://likta.lv/jaunumi>
10. <https://dih.lv>

⁴⁷ OECD Future of Education and Skills 2030 (2019)



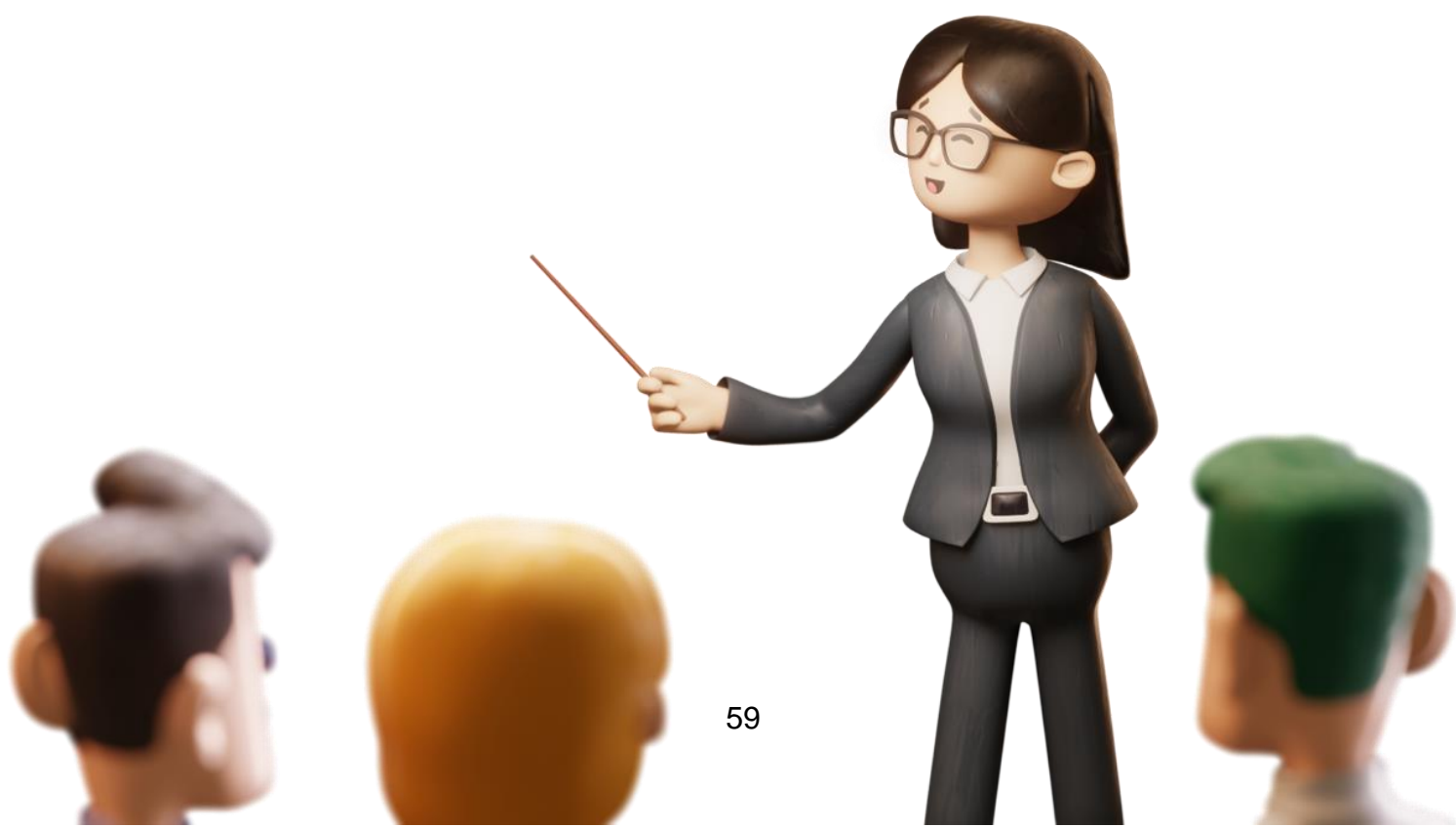
8.2. Paradumu maiņa pakalpojumu saņemšanā

Pakalpojumu saņemšana digitāli sniedz virkni priekšrocību. **Kā būtiskākās var minēt:**

- **e-pakalpojumu pieejamība:** pakalpojumus var pieprasīt un saņemt attālināti, neatkarīgi no iestādes darba laika un atrašanās vietas; Efektīvāka pakalpojuma sniegšana un saņemšana;
- **personas identitātes apliecināšana elektroniskā vidē un elektroniska dokumentu parakstīšana** – eParaksta rīkus var izmantot identitātes apliecināšanai (nodrošina iekļautais autentifikācijas sertifikāts) tīmekļa vietnēs (piem., piekļūt savam profilam portālā Latvija.gov.lv, lai saņemtu e-pakalpojumus) un attālinātai dokumentu parakstīšanai. Personas identitātes apliecināšanai var izmantot arī internetbanku identifikācijas risinājumus.
- **ātrāka un kvalitatīvāka informācijas apmaiņa** starp iestādēm (iestāde-iestāde) un starp iestādi un klientu (iestāde-iedzīvotājs/uzņēmējs). Datus balstītu lēmumu pieņemšana;
- **pakalpojumu sniegšanas veida pielāgošana klientu interesēm un vēlmēm, interaktīva dialoga piedāvāšana**– e-risinājumu izmantošana un izstrādāšana ir iespējama, apliecinot personas identitāti, kas garantē gan personas datu drošību, gan e-risinājumu iespējas, kuras individuāli pieejamas konkrētai personai;
- **izmaksu ietaupījums:** kas rastos pakalpojumu saņemšanai klātienē (piemēram, transporta izdevumi, laiks).



KĻŪSTI PAR VIEDOKĻA LĪDERI



9. Kļūsti par viedokļa līderi!

Jau iepriekš apskatījām un varam secināt, ka digitālās transformācijas laikmetā, kad attīstās tehnoloģijas un interneta savienojums ir pieejams teju visā Latvijā, var apgalvot, ka sabiedrības rīcībā ir pietiekami resursi digitālo risinājumu izmantošanā, taču, diemžēl, prasmes to izmantošanā ir nepietiekošas, kas var būt saistīts ar lēnu sabiedrības ieradumu maiņu. Tādējādi ir svarīgi ilgtermiņā veicināt digitāli prasmīgas sabiedrības attīstību, kam būtisks priekšnoteikums ir iedzīvotāju digitālās pamatprasmes. Šo procesu var ietekmēt ik viens sabiedrības loceklis – kļūstot par **viedokļa līderi**, pierādot ar savu piemēru, ka e-risinājumu izmantošana nav tik sarežģīta un sniedzot atbalstu un padomus situācijās, kad līdzilvēkiem trūkst zināšanas un prasmes.



Digitālās transformācijas apstākļos, kad arvien vairāk darbvietu tiek automatizētas, pieaug tehnoloģiju un digitālo prasmju nozīme visās darba un dzīves jomās.

Lai kļūtu par viedokļa līderim un spētu efektīvi ietekmēt un mainīt procesus, vidi sev apkārt un kopumā sabiedrības nostāju par e-pakalpojumiem un to izmantošanas priekšrocībām, sākumā ir svarīgi to visu apzināties pašam. Tas nozīmē – veicināt savu attīstību, nepārtraukti mācoties, meklējot jaunas pieejas un metodes. Šis process neizslēdz arī kļūdīšanos un mācīšanos no savām kļūdām, kas veicina lietas darīt labāk.

Ņemot vērā, ka šis ir pārmaiņu laiks, svarīgi, ka apzināties, ko nozīmē efektīva pārmaiņu vadīšana. **Efektīva pārmaiņu vadīšana** nozīmē radīt skaidru pārmaiņu vīziju, tas nozīmē precīzi definēt vērtības, kas tiks īstenotas realizējot pārmaiņas, kā arī apzināt ieguvējus pārmaiņu procesā.



Piemēram, ja uzņēmumā, kur strādājat visi sāks parakstīt dokumentus ar elektronisko parakstu, tas būtiski atvieglos dokumentu apriti un lietvedības procesus, kā arī samazinās papīra patēriņu.



Vai izmantojot e-adresi mēs varam izvairīties no situācijām, kad neesam laicīgi saņēmuši pastkastītē vēstuli no kādas valsts vai pašvaldību iestādes, piemēram, par noteikto sodu par kādu pārkāpumu vai informāciju, ka beidzies personas apliecināša dokumenta derīguma termiņš u.c.

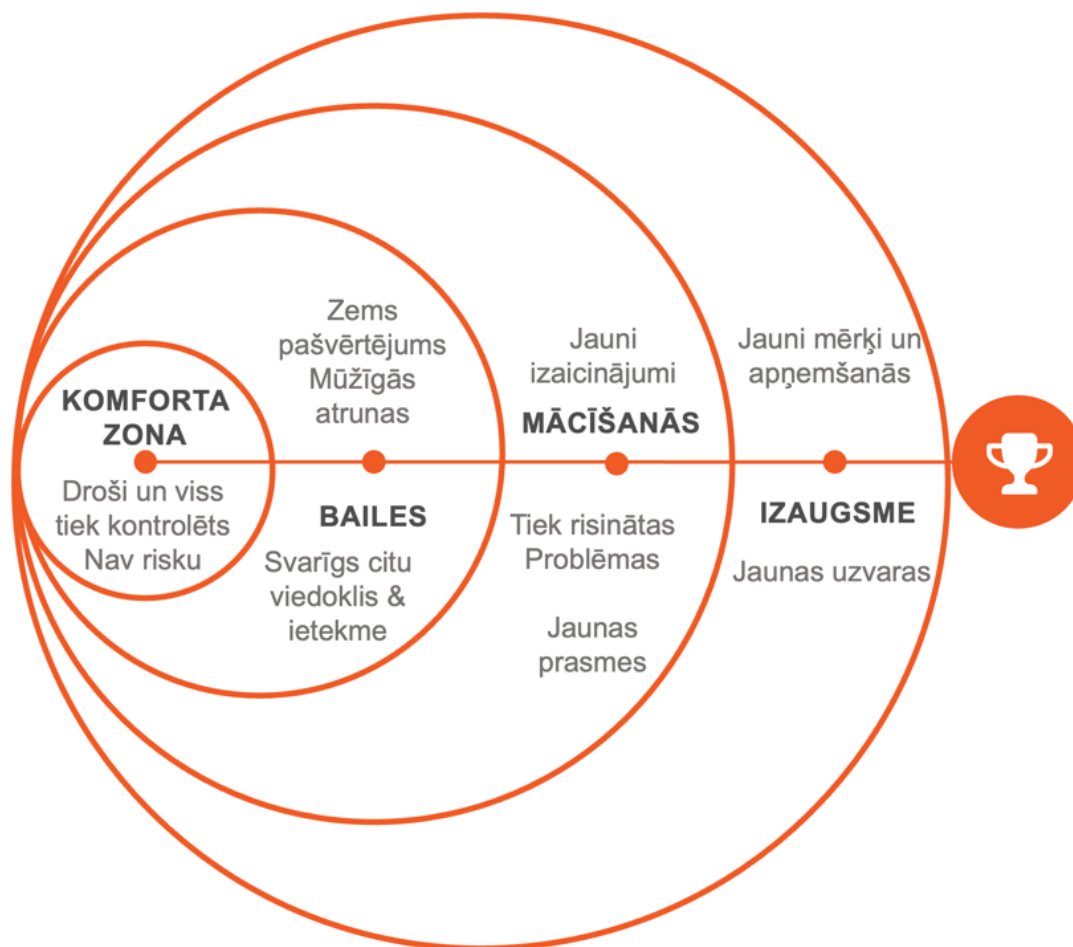


Dzīvē nekas nav konstants, laiki mainās un mūsu paradumi tiem līdzi.

Pārmaiņu process pieprasa atteikšanos no ierastās **komforta zonas** un jauna rīcības un paradumu modeļa veidošanu.

Kas tad īsti ir **“komforta zona”** un ko ar to saprotam? Komforta zona ir uzvedību raksturojošs stāvoklis, kurā cilvēks darbojas, neizjūtot nemieru vai stresu, izmantojot tikai tās rīcības, kas nodrošina nemainīgu darba izpildi, parasti neriskējot.

Individuālā līmenī pārmaiņas rada noliegumu, bailes, dusmas, bezspēku un citreiz pat bezcerību, kas ir zema pašvērtējuma rezultāts. Bet pārvarot mūžīgās atrunas, un uztraukumu “ko par mani padomās citi”, mēs saskaramies ar jauniem izaicinājumiem, kuru rezultāta mācāmies, risinām jaunas problēmas un tādejādi iegūstam jaunas prasmes. Savukārt jaunas prasmes ir tas, kas mūs aizved pie “jaunām uzvarām” un paradumu maiņas.



13. Attēls. Komforta zona⁴⁸

Lai arī Jūs, kā viedokļa līderi jau iespējams ne vienu vien reizi esat izkāpuši no komforta zonas un ikdienā izmantojat e-risinājumus, svarīgi, ka šajā digitālās transformācijas un pārmaiņu laikā Jūs sniedzat atbalstu un padomus arī līdzcilvēkiem sev apkārt.

⁴⁸ How to Leave your Comfort Zone and Enter Your “Growth zone”: <https://positivepsychology.com/comfort-zone/>





Piemēram, vecākiem izveidot eParaksts mobile, lai tie varētu turpmāk ērtāk parakstīt dokumentus elektroniski vai vecvecākiem izveidot e-adresi un pieslēgt sev pilnvarojuma tiesības, lai pirmais uzzinātu pat svarīgiem paziņojumiem, ko ir saņēmuši tuvinieki.

Cilvēki nemitīgi piedzīvo izmaiņas. Pārmaiņas veicina vairāki faktori, kā piemēram, tehnoloģiju attīstība, globalizācija un paaudžu maiņa. Pirmo reizi saskaroties ar jaunām lietām, cilvēkiem ir raksturīgi to uztvert subjektīvi – izdarīt secinājumus patīk vai nepatīk. Primitīvo īpašību piešķiršana balstās uz katra indivīda personisko pieredzi, izglītību vai viedokli.

Lai pārmaiņām būtu kvalitatīvs raksturs un panākumi, ar secinājumu patīk / nepatīk nepietiek. Cilvēkiem ir svarīgi saprast pārmaiņu vai jauninājumu mērķi, uzdevumus, būtību un personiskos ieguvumus.

Tikai izmēģinot pašiem un saprotot, ka tas ir **ātrāk, ērtāk, lētāk** un **pieejamāk**, mēs spēsim šo informāciju arī nodot tālāk! **Jo viss sākas ar personisko piemēru!**



PALĪDZI LĪDZCILVĒKIEM



10. Palīdzi līdzcilvēkiem!

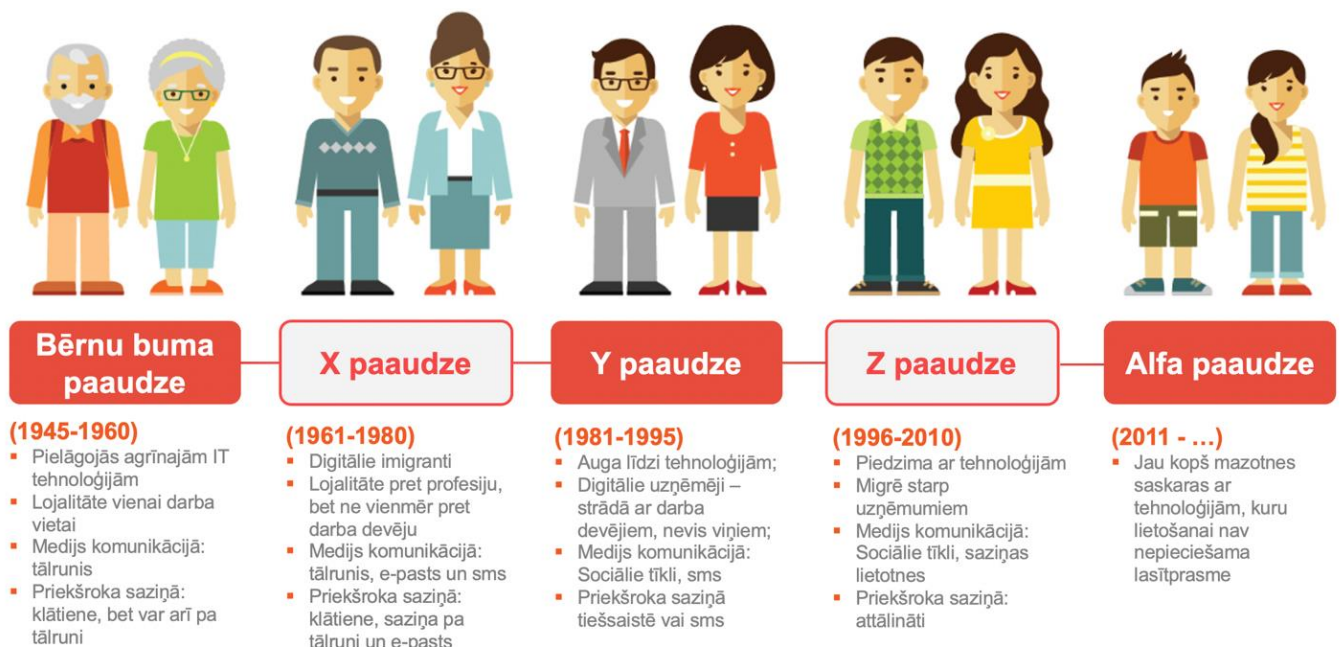
Mūsdienu darba vidi raksturo aizvien pieaugoša digitalizācijas un tehnoloģiju nozīme un attiecīgi izaicinājumi, kas saistīti ar nepieciešamību nodrošināt to, lai šī vide būtu daudzveidīga, taisnīga un iekļaujoša. 21. gadsimta sākumā pasaulē ir izveidojusies tāda situācija, ka darba tirgū satiekas cilvēki, kas pieder pie dažādām paaudzēm, kuras cita no citas būtiski atšķiras attieksmē pret darbu, sevi pašu un pasauli kopumā. Zinātnieki, kas pēta paaudžu atšķirības, ir nonākuši pie atziņas, ka darba vidē dažādu paaudžu darbinieki ievērojami atšķiras pēc sava darba stila, attieksmes, komunikācijas metodēm un motivācijas. Turklāt personas prasmju attīstība mūža laikā ir atkarīga arī no tādiem faktoriem kā⁴⁹:

- ieguldījumi prasmju attīstībā;
- bioloģiskie procesi, kas nodrošina kognitīvās funkcijas;
- dzīves laikā gūtās pieredzes un iespaidi – piemēram, darba pieredze, personīgās intereses, kas nodrošina prasmju pielietojumu ikdienas dzīvē;
- piederība pie konkrētas paaudzes;
- attiecīgā laika posma ietekme u. c.

Visus cilvēkus ietekmē laiks, kad viņi piedzimst un izaug. Šajā laikā veidojas uzvedības un vērtību modelis, kas atspoguļojas turpmākajā dzīvē. Tāpēc aizvien aktuāli ir izprast dažādas paaudzes, lai veidotu tām piemērotus pakalpojumus un risinājumus.

Jaunās tehnoloģijas maina cilvēka paradumus. Tiek runāts par paaudzēm ar citām vērtībām, nākotnes sapņiem un patēriņa paradumiem. Bet kas vispār ir paaudze? Sociologi saka – cilvēku kopa, kurus ietekmējuši vieni un tie paši notikumi vienā laika intervālā.

Ņemot vērā, ka ikdienā nākas kontaktēties ar dažādu paaudžu pārstāvjiem, svarīgi ir saprast viņu dažādās vērtības, paradumus un veidus, kā viņi labprātāk sazinās.



14. attēls. Paaudžu atšķirības

49 Getting skills right: https://www.oecd-ilibrary.org/employment/getting-skills-right-skills-for-jobs-indicators_9789264277878-en



Bērnū buma paaudze (*Baby boomers* 1945-1960)

Šo paaudzi sauc par pēckara pārmaiņu paaudzi un ekonomikas cēlējiem, smaga darba darītājiem. Nozīmīgs ir statuss darbā un sociālā piederība. Darbā izceļas ar lojalitāti un nereti uzskata, ka viena darba vieta ir uz visu mūžu. Dod priekšroku klātienē sarunām, bet izmanto arī telefonu.

X paaudze (1961-1980)

Paaudze, kas vēl atcerēsies dzīvi pirms interneta, mobilā telefona un sociālajiem tīkliem. Šai paaudzei vērtību kontekstā papildus draudzīgumam un ģimeniskumam būtiskas ir arī tādas vērtības kā stabilitāte un drošība, piederība dzimtas saknēm, tradīciju ievērošana un savstarpējā iejūtība un gādīgums. Pārmaiņas uztver kā draudus (darba maiņu uztver kā traģēdiju; cenšas atlikt jaunu paradumu veidošanu). Saziņai izmanto gan klātienē tikšanās, gan e-pastu un telefonu.

Y paaudze (*Milēniāļi* 1981-1995)

Pie Y paaudzes tiek pieskaitīti 1981.–1995. gados dzimušie. Tas bija laiks, kad jaunieši auga līdz tehnoloģijām. Katru brīdi parādījās kas jauns un vēl nebijis. Uzskata, ka šai paaudzei nav izteiktas pieķeršanās kaut kam stabilam, vai tā būtu dzīves un darba vieta, skola, reliģiskā konfesija, politiskā partija, modes stils vai mākslas žanrs. Sociālie tīkli spēlē svarīgu lomu ikdienas saziņā un komunikācijā.

Z paaudze (*Digitālie bērni* 1996 - 2010)

Savukārt pēc 1996. gada dzimusī, tā sauktā Z paaudze digitālās prasmes ir nevis apguvusi, bet gan uzaugusi tajās. Pirmā pilnībā digitālā paaudze, kurai internets vairs nesaistās ar mājas vai darba datoru, bet viedtālrunī pieejams vienmēr un visur. Tie ir bērni, kuri uzauguši ar planšeti rokās. Paaudze, kas agrāk par rakstīšanu apguvusi digitālās tehnoloģijas. Tie varētu būt cilvēki, kuri pasauli uztver ne tik daudz rakstītos vārdos vai skaņās, bet gan vizuālos tēlos. Daudzi no Z paaudzes kā vienu no galvenajiem saziņas līdzekļiem izmanto "YouTube" kanālu, turklāt ne tikai izklaidei, bet gan jaunu prasmju apgūšanai. Piemēram, lai iemācītos pagatavot jaunu ēdienu. Šai paaudzei ir aktuāla savu mērķu sasniegšana, personības attīstība, pašapziņas stiprināšana un pārliecība par savām iespējām nākotnē.

Alfa paaudze (*Digitālie zīdaiņi* 2011 - ...)

Jaunās paaudzes - tā dēvētās Alfa paaudzes, sociālie paradumi būs vēl citādāki nekā Z paaudzes bērniem. Šo paaudzi mēdz saukt arī par digitālajiem zīdaiņiem. Tie ir bērni, kuri no mazotnes saskaras ar tehnoloģijām, kuru lietošanai nav nepieciešama lasītprasme, un sāk izmantot skārienjutīgās tehnoloģijas jau no dzimšanas.



Sniedzot atbalstu līdzcilvēkiem, ir labi pārzināt paudžu atšķirības, jo ne viss derēs visiem.

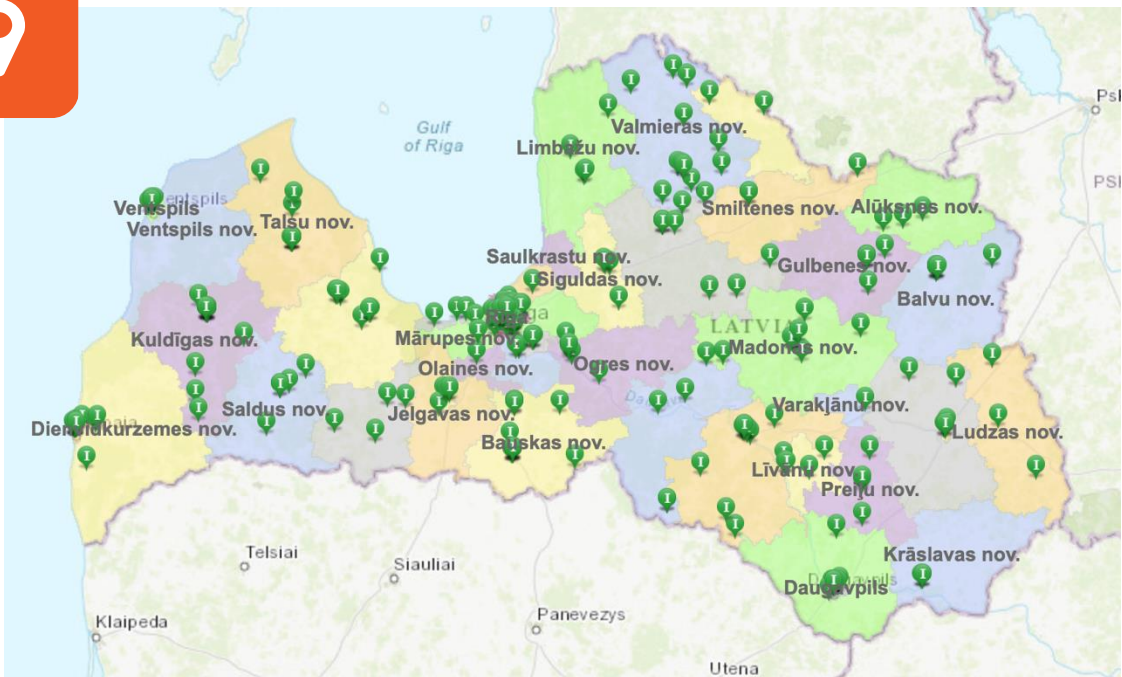


Jānis (71) ir aktīvs seniors un ikdienā datorā ne tikai seko aktuālām ziņām, bet var arī pats veikt maksājumus internetbankā. Jānis vēlē izveidot arī e-adresi, lai varētu sazināties ar valsts un pašvaldības iestādēm. Lai to izdarītu ir nepieciešams drošs elektroniskais paraksts. Šajā situācijā ir svarīgi saprast vai Jānim ir vienkāršāk, lai izmantotu eParaksts Mobile vai labāk izvēlēties eID karti ar drošu elektronisko parakstu? Ņemot vērā, ka Jānis jau izmanto datoru un iespējams eID karte viņam jau ir, ir vērts piedāvāt iegādāties viedkaršu lasītāju un uzinstalēt nepieciešamo programmatūru, lai Jānis varētu veikt darbības, ko ir iecerējis.



Savukārt, Laima (25) ir jaunā māmiņa, kas iepriekš bija radusi pakalpojumus saņemt klātienē, taču kopš bērniņa nākšanas pasaulē ir iestāžu apmeklēšana ir kļuvusi apgrūtināta. Laima vēlē pieteikties ģimenes valsts pabalstam - lai to izdarītu, viņai vairs nav jādodas uz iestādi klātienē, bet viņa to var izdarīt elektroniski portālā Latvija.gov.lv

Gadījumos, ja tev ir nepieciešams atbalsts no valsts vai pašvaldības iestādes darbinieka, ir izveidota Digitālo aģentu karte, kur ērtā un pārskatāmā veidā ir iespējams atrast Jums tuvākos Digitālos aģentus un līderus, kas ir izglītoti un zinoši par e-risinājumu izmantošanu un spēs Jums vieglā un saprotamā veidā izskaidrot to izmantošanu un atradīs labāko risinājumu. Tāpat atbalstu varēsiet saņemt Vienotajos valsts un pašvaldību klientu apkalpošanas centros.



15. attēls. Digitālo aģentu/līderu karte (pieejama vietnē: mana.Latvija.gov.lv)



Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centri.

Lai nodrošinātu pakalpojumu pieejamību pēc iespējas tuvāk cilvēka dzīvesvietai, VARAM sadarbībā ar pašvaldībām un Latvijas Pašvaldību savienību 2015. gadā uzsāka **Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru** (VPVKAC) tīkla izveidi⁵⁰.

VPVKAC ir pakalpojumu pieteikšanas vietas pašvaldībās, kur iedzīvotāji vienkopus var pieteikt atsevišķus pieprasītākos valsts pakalpojumus un pašvaldības pakalpojumus. 2021.gada 1.oktobrī VPVKAC darbojas 35 pašvaldībās (nav 7 valsts pilsētās un Ventspils novada pašvaldībā), kopā 131 vietās (14.02.2022.).

Plānots, ka līdz 2023. gadam⁵¹ Latvijā būs 592 punkti, kur iedzīvotājiem saņemt atbalstu un konsultācijas e-pakalpojumu izmantošanā. Galvenokārt vienotie klientu apkalpošanas centri atradīsies bibliotēkās vai pagastu pārvaldēs, tā efektīvi izmantojot esošo infrastruktūras bāzi vidē, kas cilvēkiem ierasta un kur tie labprāt devušies arī līdz šim.

VPVKAC var patstāvīgi pieteikt vai ar VPVKAC darbinieka palīdzību visus valsts pārvaldes portālā [Latvija.gov.lv](https://www.Latvija.gov.lv) pieejamos e-pakalpojumus, kā arī atsevišķus pakalpojumus uz vietas VPVKAC var pieteikt papīra formā. Arī turpmāk pakalpojumu pieteikšanai pamatā jānorit elektroniski, ar VPVKAC atbalstu pakalpojumu saņemšanā un, pielietojot tehnoloģisko atbalstu, ar iestādes speciālista palīdzību.

VPVKAC sniegtie pakalpojumi ir šādi⁵²:

1. "Klienta darba vietas" nodrošināšana. Iekļauj VPVKAC darba laikā iedzīvotājam brīvi un bez maksas pieejamu darba vietu, kas tehniski aprīkota ar datoru, interneta pieslēgumu, ir nodrošināta iespēja kopēt, drukāt un skenēt neliela apjoma dokumentāciju, kas attiecināma uz valsts pārvaldes pakalpojumiem, ir arī brīvpieejas internets darbam ar personālo datoru;
2. Informēšana par pieprasītākajiem valsts pārvaldes iestāžu pakalpojumiem;
3. Palīdzība valsts pārvaldes pakalpojumu portālā <https://www.Latvija.gov.lv> pieejamo e-pakalpojumu pieteikšanā;
4. Apmācība darbā ar datoru, internetu, portālu <https://www.Latvija.gov.lv>;
5. Atsevišķu valsts pārvaldes pakalpojumu pieteikšana ar VPVKAC personāla palīdzību pilnvarotā e-pakalpojuma risinājumā;
6. Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras un Valsts ieņēmumu dienesta pakalpojumu pieteikšana papīra formā;
7. Portāla <https://www.Latvija.gov.lv> lietotāju telefonisku konsultāciju sniegšana;
8. Atbilžu sniegšana iedzīvotājiem e-pastā un pašvaldības sociālajos tīklos;
9. Sadarbspējīga COVID-19 vakcinācijas, testēšanas vai pārslimošanas sertifikāta pieprasīšana klienta vārdā un izsniegšana papīra formā.

⁵⁰ Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centru tīkls <https://www.varam.gov.lv/lv/vpvkac>

⁵¹ Konceptuāls ziņojums "Par jaunu valsts pārvaldes pakalpojumu nodrošināšanas sistēmu": <http://tap.mk.gov.lv/lv/mk/tap/?pid=40500053>

⁵² VPVKAC sniegtie pakalpojumi: <https://www.varam.gov.lv/lv/vpvkac>



VPVKAC persona var pieprasīt arī pilnvaroto e-pakalpojumu⁵³, kas ir pakalpojums, kuru fiziskas personas vārdā, pamatojoties uz pilnvarojumu, piesaka VPVKAC darbinieks, ja fiziskai personai nav pieejami personas elektroniskās identifikācijas līdzekļi⁵⁴.

16.attēlā ir pieejams saraksts ar dažiem no VPVKAC sniegtajiem pilnvarotajiem e-pakalpojumiem.

- Apbedīšanas pabalsts.
- Bērna invalīda kopšanas pabalsts.
- Bērna kopšanas pabalsts.
- Bērna piedzimšanas pabalsts.
- Bezdarbnieka statusa iegūšanu
- Bezdarbnieka pabalsts.
- Ģimenes valsts pabalsts.
- Maternitātes pabalsts.
- Pabalsts transporta
- izdevumu kompensēšanai invalīdam, kuram ir apgrūtināta pārvietošanās.
- CV un vakanču reģistrēšana.
- Darba meklētāja statusa iegūšana.
- Dzīvesvietas deklarācijas iesniegšana.
- Pieteikšanās personu apliecinoša dokumenta izsniegšanai.
- Vēlēšanu apgabala noskaidrošana.
- Izziņu pieprasīšana no Uzņēmumu reģistra vestajiem reģistriem.
- Iesniegumu pieņemšana par iedzīvotāju ienākuma nodokļa atvieglojumu reģistrēšanu/anulēšanu.
- Valsts sociālā nodrošinājuma pabalsts.
- Vecāku pabalsts.
- Informēšana un atbalsta sniegšana e-pakalpojuma "Sadarbspējīga Covid-19 vakcinācijas, testēšanas vai pārslimošanas sertifikāta saņemšana" pieprasīšana.

16.attēls. VPVKAC sniegtie pilnvarotie e-pakalpojumi.

⁵³ Atbilstoši Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumu Nr. 401 "Noteikumi par valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru veidiem, sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību" 2.6. punktam

⁵⁴ Noteikumi par valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru veidiem, sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību:

<https://likumi.lv/ta/id/292260-noteikumi-par-valsts-parvaldes-vienoto-klientu-apkalposanas-centru-veidiem-sniegto-pakalpojumu-apjomu-un-pakalpojumu-sniegšanas>



LATVIJA

nākamajā līmenī

DARI DIGITĀLI



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Reģionālās
attīstības fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ