

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



## PROGRAMMA “DARI DIGITĀLI”

# DIGITĀLO AĢENTU MĀCĪBU MATERIĀLS (ROKASGRĀMATA)



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

<b>Ievads</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Esi digitālais aģents!</b> .....	<b>7</b>
<b>2. Vispārpieņemtie drošības principi</b> .....	<b>16</b>
2.1 <i>Kas ir personas dati?</i> .....	16
2.2 <i>Personas datu drošība</i> .....	18
2.3 <i>Kā pasargāt savus datus?</i> .....	19
2.4 <i>Interneta drošas lietošanas vienkāršoti pamatnoteikumi</i> .....	20
2.5 <i>Kā pasargātu savus datus?</i> .....	22
2.6 <i>Kibernozieģumu riski</i> .....	22
<b>3. Informācijpratība un kritiskā domāšana</b> .....	<b>26</b>
3.1 <i>Informācijpratība</i> .....	26
3.2 <i>Kritiskā domāšana</i> .....	26
3.3 <i>Medijpratība</i> .....	27
<b>4. Autorizācijas process un elektroniskā identifikācija</b> .....	<b>28</b>
<b>5. Paraksties digitāli!</b> .....	<b>32</b>
5.1 <i>Kas ir drošs elektroniskais paraksts?</i> .....	32
5.2 <i>Kādam mērķim var izmantot drošu elektronisko parakstu?</i> .....	32
5.3 <i>Kā iegūt drošu elektronisko parakstu?</i> .....	34
5.4 <i>Kā pārbaudīt elektroniski parakstītus dokumentus?</i> .....	36
5.5 <i>Biežāk izmantojamie dokumentu e-parakstīšanas formāti</i> .....	37
<b>6. Izveido e-adresi!</b> .....	<b>39</b>
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> .....	42
<b>7. Risini dažādas dzīves situācijas elektroniski</b> .....	<b>43</b>
7.1 <i>Kas ir e-pakalpojumi?</i> .....	43
7.2 <i>Portāls Latvija.lv</i> .....	44
7.3 <i>Kā risināt dažādas dzīves situācijas?</i> .....	46
7.4 <i>Koplietošanas platformas</i> .....	47
7.4.1 <i>Latvijas Atvērto datu portāls</i> .....	47
7.4.2 <i>Vienotais tiesību aktu projektu izstrādes un saskaņošanas portāls</i> .....	48
7.4.3 <i>GeoLatvija</i> .....	49
7.4.4 <i>Hugo.lv</i> .....	50
<b>8. Paradumu maiņa</b> .....	<b>52</b>
8.1 <i>Izglītība visa mūža garumā</i> .....	52
8.2 <i>Paradumu maiņa pakalpojumu saņemšanā</i> .....	54
<b>9. Saproti līdzcilvēkus!</b> .....	<b>56</b>

<b>10. Konsultē klientus!</b> .....	<b>60</b>
10.1 <i>Komunikācijas process</i> .....	60
10.2 <i>Ieteikumi klientu konsultēšanai</i> .....	61
10.3 <i>Klienta konsultēšana atbilstoši pieredzei ar e-risinājumiem</i> .....	62
10.4 <i>Rīcība klienta atbalstam</i> .....	66

## Ievads



Digitālo aģentu autonomā<sup>1</sup> tālmācības programma tiek izstrādāta Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas (turpmāk – VARAM) integrētās komunikācijas un mācību aktivitāšu programmas “Dari digitāli” (turpmāk – Programma) ietvaros.

Aicinām šo materiālu uzskatīt par digitālo aģentu rokasgrāmatu, kas var noderēt stāstot detalizēti informāciju kolēģiem, klientiem un līdzcilvēkiem. Tāpat šo materiālu variet izmantot, ja plānojat veidot savas mācības citiem cilvēkiem. Tādā gadījumā mācību dalībniekiem variet dot materiālu “Mācību materiāls”.

### Konteksts:

Administratīvi teritoriālās reformas īstenošanas kontekstā un saskaņā ar Ministru kabineta (turpmāk - MK) rīkojumu par Reģionālās politikas pamatnostādņem 2021.–2027. gadam<sup>2</sup> ietvertu apņemšanos veidot Latvijā viedās pašvaldības, plaša valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamība reģionos ir būtiska prioritāte.

Tāpat, lai mazinātu Latvijas sabiedrībā pastāvošo digitālo plaisu ir apstiprinātas “Digitālās transformācijas pamatnostādnes 2021.–2027. gadam<sup>3</sup>” (turpmāk – pamatnostādnes), kas nosaka vienotu valsts pārvaldes, tautsaimniecības un sabiedrības digitālās attīstības politiku. Tās nodrošinās iespēju apgūt nepieciešamās prasmes katram iedzīvotājam jebkurā dzīves posmā atbilstoši vajadzībai digitālās transformācijas sniegto iespēju izmantošanai, savukārt komersantiem nodrošinās piemērotu digitālo vidi, kas veicinās komersantu spēju izstrādāt konkurētspējīgākus pakalpojumus un risinājumus, bet valsts pārvaldē nodrošinās pāreju no iestāžu un valsts digitalizācijas risinājumiem uz atvērtu ekosistēmu izveidi. Viens no pamatnostādņēs izvirzītajiem mērķiem ir panākt digitālo pamatprasmju attīstību vismaz 70% iedzīvotājiem.

Līdz ar to ir būtiska digitālo aģentu kustība, kuras nozīmi ietver arī “Publiskajā pārvaldē nodarbināto mācīšanās un attīstības plāns 2021.–2027. gadam<sup>4</sup>”, kur noteikts, ka publiskajā pārvaldē darbojas “digitālo aģentu” tīkls, kas sniedz kvalitatīvu atbalstu elektronisko pakalpojumu un risinājumu lietošanā un spēj prasmīgi nodot zināšanas pakalpojumu lietotājiem.

### Digitālo aģentu tīkls

Tā kā viens no Programmas “Dari digitāli” mērķiem ir sabiedrības informētība par valsts un pašvaldību e-risinājumiem un plašāka iesaiste un motivācija šos e-risinājumus izmantot, ir nepieciešams turpināt izglītēt digitālos aģentus un uzturēt digitālo aģentu tīklu, kuru uzdevums būs sniegt kvalitatīvu atbalstu digitālo risinājumu lietošanā klientiem, kuri raduši pakalpojumus saņemt klātienē.

Mācību rezultātā **digitālie aģenti** iegūs papildus zināšanas un izpratni par e-risinājumiem un to sniegtajām priekšrocībām, lai spētu patstāvīgi risināt dažādas dzīves situācijas, izvēloties tām piemērotākos e-risinājumus.

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

2 Par Digitālās transformācijas pamatnostādņem 2021.-2027. gadam: <https://likumi.lv/ta/id/324715-par-digitalas-transformācijas-pamatnostadnem-20212027-gadam>

3 Turpat

4 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-2021-2027-gadam>

\* VARAM laika posmā no 2018. līdz 2020.gadam īstenoja integrēto komunikācijas un mācību aktivitāšu programmu "Mana Latvija.lv. Dari digitāli!", kur nozīmīgākā programmas sastāvdaļa bija mācības 6000 personām (bibliotekāriem, skolotājiem, tiesu darbiniekiem, valsts un pašvaldību iestāžu darbiniekiem un žurnālistiem). Šo mācību rezultātā visā Latvijā ir izveidots unikāls **digitālo aģentu tīkls**<sup>5</sup>, kas kā labā prakse ir atzinīgi novērtēta gan Latvijā, gan Eiropā.

### Digitālo aģentu autonomā tālmācības programma

Mācību vietnē **macibas.mana.latvija.lv** pieejami digitālo aģentu autonomās tālmācību programmas:

- **uzskates materiāli prezentāciju un video formātā;**
- **mācību materiāli elektroniskā formātā.**

Pēc katra temata/moduļa apguves, dalībnieka iegūtais rezultāts un zināšanu līmenis tiks pārbaudīts izmantojot testus. Ja tests netiek nokārtots, to var veikt atkārtoti. Līdzko tests ir nokārtots, tiek dota piekļuve nākamajam tematam.

### Programmas mērķi :



- 1 | Sagatavot prasmīgus **digitālos aģentus**, kuri sniedz atbalstu un iedrošinājumu e-risinājumu lietošanā kolēģiem un klientiem, kuri raduši pakalpojumus saņemt klātienē.
- 2 | Skaidrot **drošas elektroniskās identitātes** un **digitālās drošības aspektus**, lai īstenotu fiziskās personas datu aizsardzību elektroniskā vidē.
- 3 | Skaidrot e-risinājumu izmantošanas **motivāciju** un **ieguvumus**, praktiskos un drošības aspektus, tajā skaitā sekmēt izpratni par pieejamajām valsts e-risinājumu **priekšrocībām**.
- 4 | Sekmēt uzvedības maiņu e-risinājumu izmantošanā – **digitāli vispirms**.

1.attēls. Mācību mērķi

Mācību rezultātā digitālie aģenti, papildus saviem tiešajiem darba pienākumiem, varēs pilnvērtīgāk un saprotamāk skaidrot klientiem e-risinājumu izmantošanas iespējas un ieguvumus. Digitālais aģents ir pārliecināts e-risinājumu lietotājs, ar savu piemēru apliecina to.

Savukārt, tai sabiedrības daļai, kurai nepieciešams atbalsts vai iedrošinājums e-risinājumu lietošanā, sev tuvāko digitālo aģentu varēs atrast Digitālo aģentu kartē, kas pieejama vietnē **[mana.latvija.lv](https://mana.latvija.lv)**

<sup>5</sup> Digitālo aģentu karte: <https://mana.latvija.lv/digitalo-agenta-karte/>

## Termini un to nozīme

Lai digitālie aģenti izprastu e-risinājumu izmantošanas ieguvumus un iespējas, ir būtiski izprast katra termina nozīmi.



**E-risinājums** ir e-pakalpojumi, e-rīki un IKT platformas, ar ko saprot:

- **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 ietvertu 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.lv<sup>6</sup>, kas nodrošina piekļuvi valsts un pašvaldību iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem, tai skaitā informāciju par vairāk nekā 800 e-pakalpojumiem;
  - o Atvērto datu portāls<sup>7</sup>, kur ikviens var piekļūt valsts iestāžu vai organizāciju, kas pilda valsts funkcijas, publicētajiem atvērtajiem datiem;
  - o Valsts un pašvaldību iestāžu tīmekļvietņu vienotā platforma<sup>8</sup>, kas rada iespēju veidot pēc vienotiem principiem, mūsdienīgas un ērti lietojamas valsts iestāžu un pašvaldību tīmekļu vietnes;
  - o Vienotais tiesību aktu portāls<sup>9</sup>, 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;
  - o E-veselības sistēma<sup>10</sup>, kur pieejamas elektroniskas darbnespējas lapas, tiek nodrošināta valsts kompensējamo medikamentu recepšu aprīte u.c.

---

6 Latvija.lv: <https://latvija.lv>

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

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

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

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

# 1. Esi digitālais aģents!

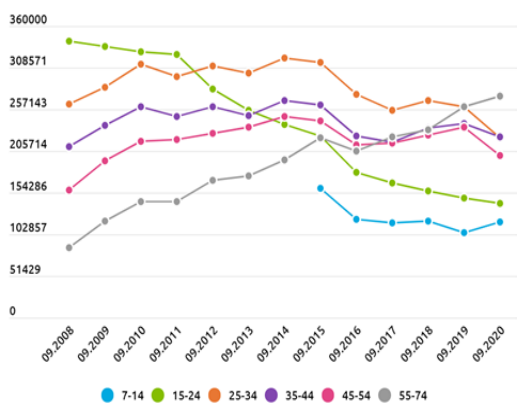
## Interneta un viedierīču lietotāji

2020. gadā, salīdzinot ar 2019. gadu, pieaudzis regulāro interneta lietotāju īpatsvars (90% lieto internetu vismaz reizi nedēļā). Tiesa, šie rādītāji atbilst ES-27 vidējiem rādītājiem, atpaliekot no attīstītākajām valstīm, kas šādu līmeni sasniedza jau 2011. gadā.<sup>11</sup>

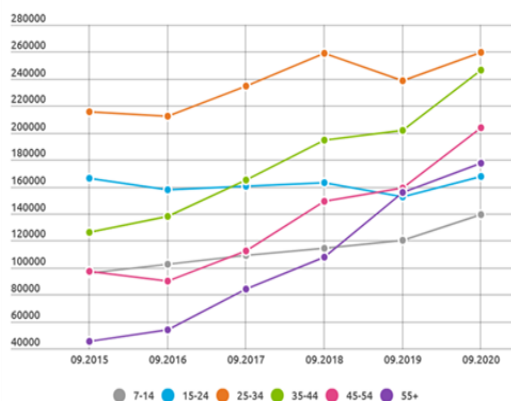
Strauja izaugsme vērojama mobilā interneta patēriņā, īpaši vecuma grupās virs 35 gadiem. Mēnesī lietotājs internetā pavada vidēji teju 38 stundas (dati uz 2020. novembri). Nevienā no vecuma grupām zem 40 gadiem ikdienas lietotāju skaits nav mazāks par 97%, un auditorijā virs 55 gadiem pietuvojas 90%<sup>12</sup>.

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 mājsaimniecībās<sup>13</sup>.

Interneta lietotāju skaita tendences no datoriem pa vecuma grupām (2008 - 2020)



Interneta lietotāju skaita tendences no mobilajiem telefoniem pa vecuma grupām (2015-2020)



## 2. attēls. Regulārie interneta lietotāji Latvijā (GemiusAudience<sup>14</sup>, 2021)

Augstāk minētie dati (skatīt 2.attēlu) parāda, ka 2020.gadā pieaudzis mobilu 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. Lai arī salīdzinot datus ar 2015. gadu, 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%<sup>15</sup>. Tas dod iespēju mobilās ierīces izmantot ne tikai komunikācijā, bet arī iedzīvotāju mācīšanai un atbalsta sniegšanai valsts un pašvaldību e-risinājumu izmantošanā, lai veicinātu e-risinājuma biežāku un plašāku izmantošanu.

11 Eurostat datubāze. Tēma Internet: <https://ec.europa.eu/eurostat/web/digital-economy-and-society/data/database>

12 Gemius Audience 2008.–2020. g. pētījumi: <https://www.gemius.lv/all-reader-news/atskats-par-interneta-izmantosanas-tendencem-latvija-2020-gada.html>

13 91 % Latvijas mājsaimniecību ir pieejams internets: <https://stat.gov.lv/lv/statistikas-temas/informācijas-tehn/interneta-lietošana/preses-relizes/7124-iedzivotaju-interneta>

14 Gemius Audience 2008.–2020. g. pētījumi: <https://www.gemius.lv/all-reader-news/atskats-par-interneta-izmantosanas-tendencem-latvija-2020-gada.html>

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

## Tehnoloģijas un to radītās iespējas

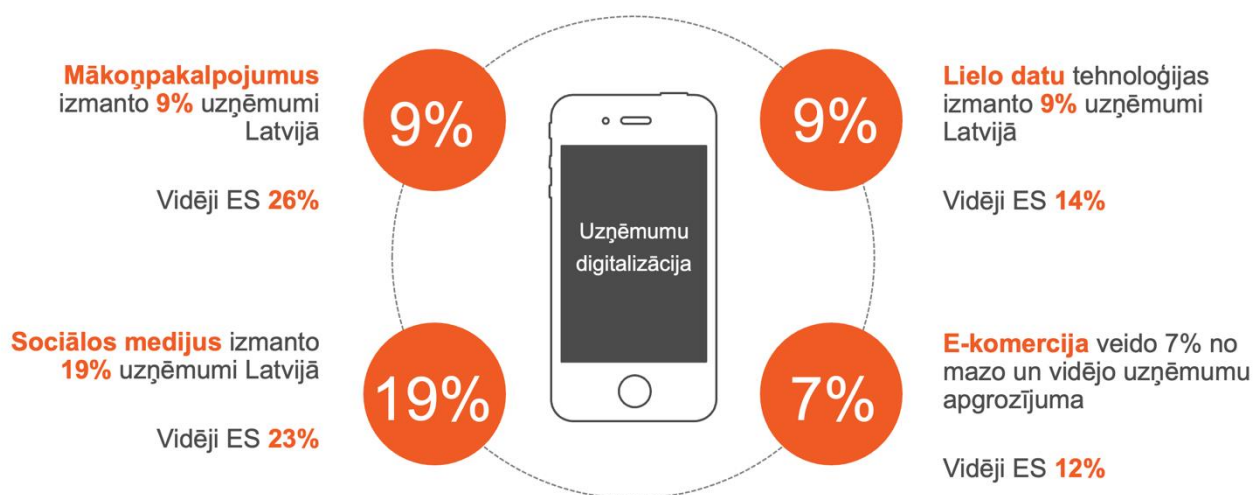
2021. gadā publicētajā Digitālās ekonomikas un sabiedrības indeksā (DESI) <sup>16</sup> izcelti Latvijas rādītāji telekomunikāciju pakalpojumu pieejamības jomā, kas ir priekšnosacījums digitālās transformācijas īstenošanai. Latvijai ir ļoti spēcīgs platjoslas pārklājums (93%), kas ir krietni virs ES vidējā (87%). Valstī ir gandrīz pilnīgs 4G pārklājums (99,9%) un augsta gatavība 5G sakaru tehnoloģijas ieviešanai.

Latvijai ir ļoti 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 automatiski 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 ļoti sakārtota, ļaujot pilnībā integrēt digitālos risinājumus.

Tiek īstenots arī VARAM 2020.gadā izstrādātais "Pakalpojumu vides pilnveides plāns 2020.–2023. gadam"<sup>17</sup>, kas paredz pakalpojumu proaktīvu sniegšanu; uz lietotāju orientētu pieeju, kas pamatojas uz galvenajiem dzīves notikumiem; saskaņotu un integrētu pakalpojumu struktūru; pārrobežu pakalpojumus; principus "digitāls pēc noklusējuma" un "primāri digitāls".

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 %.

Latvijas 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.



3. attēls. Uzņēmumu digitalizācija Latvijā

<sup>16</sup> Latvia in the Digital Economy and Society Index: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-latvia>

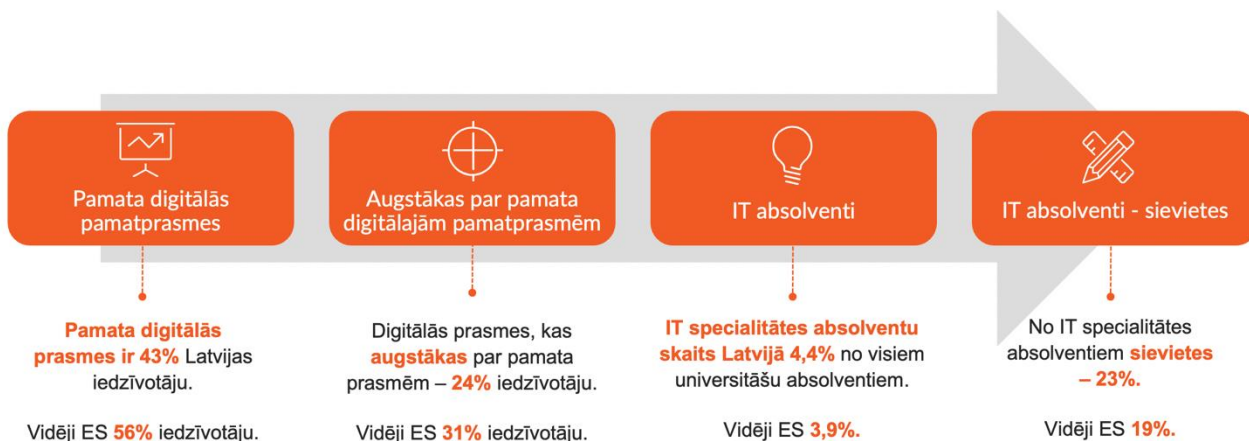
<sup>17</sup> Par pakalpojumu vides pilnveides plānu 2020.-2023. gadam: <https://likumi.lv/ta/id/312410-par-pakalpojumu-vides-pilnveides-planu-20202023-gadam>



## Sabiedrības digitālās prasmes

Tomēr, lai efektīvi darbotos e-vidē, joprojām izaicinājums sabiedrībai ir tieši digitālās prasmes. Saskaņā ar DESI datiem<sup>18</sup> 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 — 58 %), un tikai 24 % ir augstas digitālās prasmes (ES vidējais rādītājs — 31%).



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

Arī 2021. gadā ir vērojama pozitīva iezīme pakalpojumu neklātienē 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%). Respondenti, kuriem ar valsts un pašvaldību iestādēm ir ērtāk sazināties krievu valodā, kopumā retāk zina, ka pakalpojumus var pieteikt elektroniski (attiecīgi to nav zinājuši 46% krievu pret 38% latviešu kā saziņas valodu izvēlējušos), kā arī biežāk norāda, ka viņiem pakalpojumu apraksts un informācija šķiet nesaprotama (33%, kuriem ērtāk sazināties krieviski, pret 24%, kuriem ērtāk sazināties latviski) un ka viņi neprot darboties ar tik sarežģītām sistēmām (attiecīgi 19% pret 12%)<sup>19</sup>. Trešā daļa Latvijas iedzīvotāju pakalpojumus nav pieteikuši elektroniski, visbiežāk savu izvēli argumentējot ar nepietiekamām zināšanām un prasmēm datora un interneta lietošanā.

Saskaņā ar CSP datiem<sup>20</sup> iedzīvotāji internetu pamatā izmanto e-pasta nosūtīšanai, darbībām internetbankā, preču vai pakalpojumu meklēšanai un sociālo tīklu lietošanai.

18 Turpat.

19 VARAM. Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un galalietotāju vajadzību monitorings, <https://www.varam.gov.lv/lv/petijumi-e-parvaldes-joma>

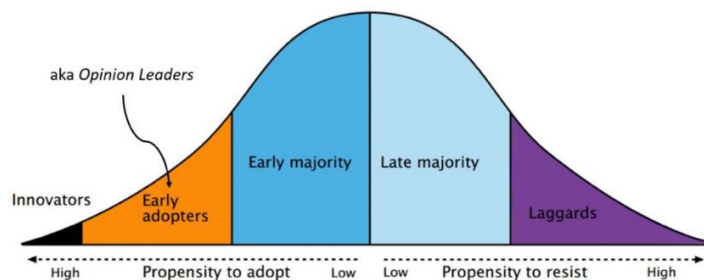
20 Latvijas DESI rādītāja īpašsvars: [https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/isoc\\_sk\\_dskl\\_i/default/table?lang=en](https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/isoc_sk_dskl_i/default/table?lang=en)



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 iedzīvotāju digitālās pamatprasmes ir būtisks priekšnoteikums.

Sabiedrības vēlni un gatavību mainīt paradumus labi attēlo inovāciju difūzijas līkne.



5. attēls. Inovāciju difūzijas līkne (Everets M. Rodžerss)

Saskaņā ar Evereta M. Rodžersa (*Everett M. Rogers*) inovāciju difūzijas līkni (skat. 5.attēlu) – vispārpieņemtu un nozarē atzītu pieeju inovatīvu produktu un pakalpojumu auditoriju segmentēšanai – e-risinājumus jau izmēģinājušas tādas grupas kā novatori (*innovators*) un “ātrie piekritēji” (*early adopters*). Savukārt nākamajā komunikācijas posmā jāpārlicina, no komunikācijas skatu punkta būtiski sarežģītākas grupas – “vēlais vairākums” (*late majority*) un “lēnīgie” (*laggards*).

**“Agrīnais vairākums”** (34%) pieņem jaunas idejas mijiedarbojoties ar vienaudžiem vai pieprasot to darba vietām.

**“Vēlais vairākums”** (parasti ap 34% lietotāju) un **“lēnīgie”** (parasti ap 16%) ir skeptiski, tradicionāli noskaņoti, nereti ekonomiski mazāk aktīvi, finansiāli jutīgi, meklē vieglus risinājumus un atliek inovāciju izmantošanu uz brīdi, kad risinājums ir maksimāli attīstīts, ērti lietojams un bez tā vairs nevar iztikt. Šo grupu pārstāvji ir ieinteresēti iegādāties tehnoloģiju tikai un vienīgi tāpēc, lai paliktu vienā līmenī ar konkurentiem. Bieži vien paļaujas uz vienu pārbaudītu padomdevēju, kas varētu palīdzēt izprast tehnoloģiju.

Lai pārliecinātu šo auditorijas daļu izmantot e-risinājums, būtiska ir **“novatoru”** un **“ātro piekritēju”** loma un iesaiste, kas var kļūt par viedokļa līderiem un pārmaiņu aģentiem. Katrā pilsētā, kopienā un organizācijā ir viedokļa līderi, kas rada cilvēkos cieņu un to ieteikumi izraisa uzticamību atsaucoties uz emocionālajām un praktiskajām vajadzībām, kas raksturīgas “vēlajam vairākumam” un “lēnīgajiem”.



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

Uzņēmējdarbības, sociālās un pilsoniskās prasmes kļūst arvien svarīgākas, lai nodrošinātu spēju pielāgoties pārmaiņām, **pieaug un mainās prasības arī**

**digitālajām prasmēm.** Digitālo prasmju paaugstināšana tieši sekmē dažādas sabiedrībai **vēlamas pārmaiņas**: gan sabiedrības iesaisti valsts pārvaldes procesos, veicinot pilsoniskas sabiedrības veidošanos, gan uzņēmēju spēju izstrādāt konkurētspējīgākus pakalpojumus un risinājumus. Digitālās prasmes veicina iedzīvotāju un uzņēmēju konkurētspēju un atvieglo to ikdienas dzīves situāciju risināšanu, pateicoties digitālās transformācijas un tehnoloģiju sniegtajām iespējām.

Mūsdienu strauji mainīgie apstākļi ir ļoti prasīgi pret jaunu zināšanu nepārtrauktu apgūšanu. To jau novērojam šobrīd, ka profesijas mainās/transformējas un šī profesiju mainība notiks daudz straujāk. Tam ir jābūt gataviem un jaunu zināšanu patstāvīgai apguvei visa mūža garumā ir jābūt mūsu dzīvesveida sastāvdaļai.

## Digitālie aģenti un to nepieciešamība

Tāpēc **nepieciešamība pēc atbalsta personām jeb digitālajiem aģentiem ir ļoti augsta**, lai tie spētu sniegt atbalstu, motivētu un veicinātu iedzīvotāju vidū apgūt digitālās prasmes un ieradumu lietot valsts un pašvaldību risinājumus elektroniski (digitāli vispirms), īpaši to klientu vidū, kuriem digitālās prasmes ir zemas vai arī kuriem trūkst zināšanas par e-risinājumu izmantošanu.

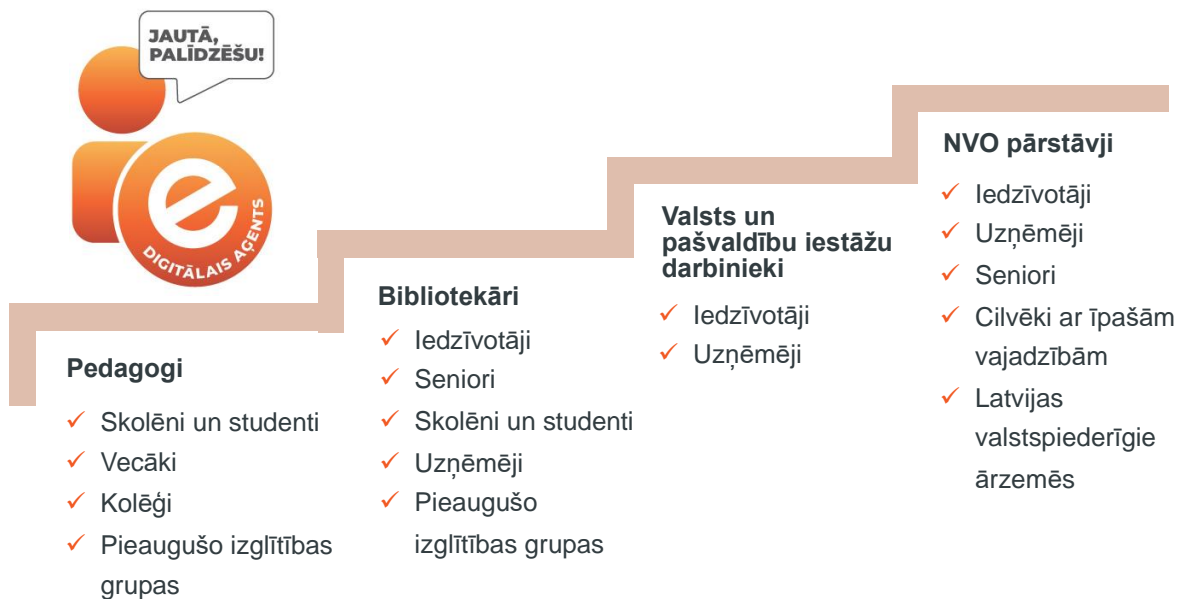
Digitālo aģentu kustība ir būtiska, jo tie ir vēstneši, kas ne tikai paši ir apguvuši un izmanto valsts iestāžu piedāvātos e-risinājumus dažādu dzīves situāciju risināšanā, bet arī, veicot savus ikdienas pienākumus, dalās iegūtajās zināšanās par e-risinājumu iespējām un to izmantošanu ar saviem klientiem, kolēģiem un līdzcilvēkiem. Šāda digitālo aģentu loma ir nozīmīga gan iestādē – iekšējo procesu nodrošināšanai, gan arī darbā ar klientiem, gan sabiedrībā kopumā. Tāpat jāņem vērā, ka ar 2023.gadu plānotas būtiskas izmaiņas, kas skars lielāko sabiedrības daļu – personas apliecība (eID karte) kļūst obligāts personu apliecinošs dokuments, oficiālā elektroniskā adrese (e-adrese) kļūs obligāta uzņēmējiem, kā arī plānots ieviest jaunu valsts pārvaldes pakalpojumu nodrošināšanas sistēmu<sup>21</sup>.



**Digitālie aģenti** darbojas kā vēstneši, kas ne tikai paši ir apguvuši un izmanto valsts iestāžu piedāvātos e-risinājumus dažādu dzīves situāciju risināšanā, bet arī iedvesmo un palīdz to izmantošanā iedzīvotājus un uzņēmējus.

**Digitālo aģentu mācību mērķis** ir sniegt informāciju un zināšanas, kas varētu palīdzēt digitālajam aģentam iedrošināt un iedvesmot dažādas mērķa grupas (skatīt 6.attēlu) izmantot e-risinājumus saziņai ar valsts un pašvaldību iestādēm, tā vietā, lai dotos uz iestādi klātienē.

<sup>21</sup> Konceptuāls ziņojums "Par jaunu valsts pārvaldes pakalpojumu nodrošināšanas sistēmu": <http://tap.mk.gov.lv/mk/tap/?pid=40500053>



6.attēls. Digitālo aģentu pārstāvētās mērķa grupas.

#### 1.tabula Digitālo aģentu pārstāvēto mērķa grupu apraksts

##### **Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru (VPVKAC)<sup>22</sup> darbinieki**

Īpaša loma ir VPVKAC, kur iedzīvotāji vienkopus var pieteikt noteiktus valsts un pašvaldību pakalpojumus, kā arī saņemt atbalstu elektronisko pakalpojumu izmantošanā. Sniedzot konsultācijas un demonstrējot e-risinājumus iedzīvotājiem, ir iespējams veicināt klātienē pakalpojumu izmantošanas ieradumu aizstāšanu ar e-risinājumu izmantošanas ieradumiem. Tuvāko gadu laikā plānots VPVKAC tīklu paplašināt, radot iespēju valsts un pašvaldību pakalpojumu saņemt katrā pagastā<sup>23</sup>, t.i. piedāvājot VPVKAC pakalpojumu saņemšanu arī bibliotēkās.

##### **Bibliotekāri**

ņemot vērā, ka bibliotēkās ikvienam Latvijas iedzīvotājam ir iespēja bez maksas izmantot informācijas tehnoloģiju sniegtās iespējas – datortehniku un internetu, bieži vien bibliotēku darbinieki ir tie, kuri sniedz atbalstu apmeklētājiem informācijas meklēšanā un dažādu e-pakalpojumu izmantošanā, kā arī saskaras ar klientu jautājumiem un neskaidrībām par to kā atrisināt dažādas dzīves situācijas izmantojot e-risinājumus.

##### **Izglītības iestāžu darbinieki un pedagogi**

pedagogiem, izglītības iestāžu darbiniekiem, personālam, karjeras konsultantiem u.c. ir neatsverama loma jauniešu ievadīšanai pieaugušo dzīvē – gan izglītības ieguvē un turpmākās karjeras izvēlē, gan dzīves iemaņu apgūvē. Tāpēc būtiska ir izglītības iestāžu darbinieku un pedagogu

<sup>22</sup> Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centru tīkls: <https://www.varam.gov.lv/lv/vpvkac>

<sup>23</sup> Par jaunu valsts pārvaldes pakalpojumu nodrošināšanas sistēmu: <http://tap.mk.gov.lv/lv/mk/tap/?pid=40500053>

---

digitālo prasmju pilnveidošana, lai tie iegūtās zināšanas spētu nodot saviem izglītojamajiem un sniegtu atbalstu digitālo prasmju attīstībā jauniešu auditorijai. Dažādi e-risinājumi jauniešiem ir patstāvīgi pieejami jau no 14 gadu vecuma, tādēļ būtiski, ka jaunieši ir informēti par iespēju šos e-risinājumus izmantot, piemēram, oficiālo elektronisko adresi un personas apliecībā (eID kartē) iekļauto e-parakstu - gan veicot e-identifikāciju, gan parakstot dokumentus ar drošu elektronisko parakstu.

---

**Valsts un pašvaldību iestāžu darbinieki, kuri strādā ar klientiem vai nodrošina iestādes iekšējo procesu digitalizāciju un darbinieku digitālo prasmju pilnveidi**

Viena no e-risinājumu priekšrocībām, kura skar iestāžu darbinieku ikdienu, ir klātienes rindu samazināšanās iestādēs, kas nozīmē klientu, darbinieku, kā arī iestāžu resursu efektīvāku izmantošanu un operatīvāku pakalpojumu sniegšanu. Kā iestāžu darbinieku ieguvums, pildot digitālā aģenta lomu, ir viņu zināšanu un prasmju pilnveide par e-risinājumiem, kā arī vispārīgās profesionālās kompetences celšana. Būtiski, ka iestāžu darbinieki pārzina ne tikai konkrētās iestādes, kurā tiek nodarbināti, sniegtos pakalpojumus, t.sk. e-pakalpojumus, bet arī citu valsts un pašvaldību iestāžu sniegtos pakalpojumus, kā arī valsts koplietošanas risinājumus (piemēram, drošs elektroniskais paraksts, e-adrese u.c.), lai kopīgi veidotu vienotu digitālo pārvaldi.

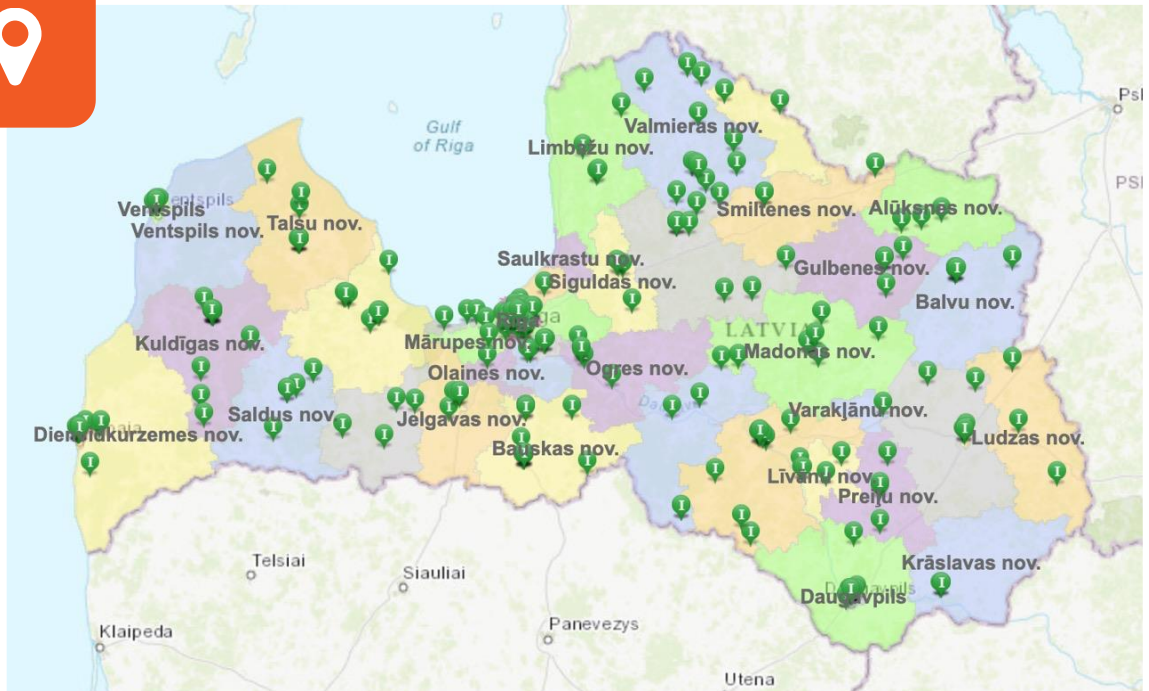
---

**Nevalstisko organizāciju (NVO)**

būtisko lomu nosaka organizāciju spēja nodrošināt digitālo prasmju multiplikāciju NVO biedru vidū. Īpaši būtiska auditorija ir nozaru profesionālās NVO, kas var nodrošināt e-risinājumu popularizēšanu un NVO iesaistīto personu pieejamību komunikācijai un mācībām starp biedriem, kas ir e-risinājumu lietotāji vai lēmumu pieņēmēji, turklāt auditorijās, kuras ar masu komunikācijas līdzekļiem dažreiz sasniegt ir grūti un dārgi (piemēram, NVO var nodrošināt lielas daļas tādu nozares pārstāvju sasniegšanu kā nekustamā īpašuma mākleri, ārpakalpojumu grāmatveži un citu profesiju pārstāvji, kas ir ne vien e-risinājumu lietotāji, bet arī ietekmes personas to popularizēšanā savu klientu vidū).

---

Lai iedzīvotājiem vienkopus būtu pieejama informācija par to, kur šādu digitālo aģentu iespējams satikt, ir izveidota **Digitālo līderu/aģentu karte** (skatīt 7.attēlu).



7. attēls. Digitālo aģentu karte (pieejama vietnē: [mana.latvija.lv](http://mana.latvija.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 izveidi<sup>24</sup>.

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 (02.2022.).

Plānots, ka līdz 2023. gadam<sup>25</sup> 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.lv](http://Latvija.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 šādi<sup>26</sup>:

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

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

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

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

- 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.lv> pieejamo e-pakalpojumu pieteikšanā;
  4. Apmācība darbā ar datoru, internetu, portālu <https://www.latvija.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.lv> lietotāju telefonisku konsultāciju sniegšana;
  8. Atbilžu sniegšana iedzīvotājiem e-pastā un pašvaldības sociālajos tīklos;
  9. Sadarbaspējīga COVID-19 vakcinācijas, testēšanas vai pārslimošanas sertifikāta pieprasīšana klienta vārdā un izsniegšana papīra formā.

VPVKAC persona var pieprasīt arī pilnvaroto e-pakalpojumu<sup>27</sup>, kas ir pakalpojums, kuru fiziskas personas vārdā, pamatojoties uz pilnvarojumu, piesaka VPVKAC darbinieks, ja fiziskai personai nav pieejami personas elektroniskās identifikācijas līdzekļi<sup>28</sup>.

8.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 "Sadarbispējīga Covid-19 vakcinācijas, testēšanas vai pārslimošanas sertifikāta saņemšana" pieprasīšana.

#### 8.attēls. VPVKAC sniegtie pilnvarotie e-pakalpojumi.

<sup>27</sup> 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

<sup>28</sup> 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>

## 2. Vispārpieņemtie drošības principi

Bieži vien no e-risinājumu izmantošanas klientus 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.

Tādēļ digitālajiem aģentiem ir ne tikai jāpārzina savas iestādes informācijas tehnoloģiju un datu drošības iekšējos kārtības noteikumus, bet arī ir jābūt ziņoņiem par vispārpieņemtiem personas datu aizsardzības pamatprincipiem un vispārpieņemtiem drošības principiem internetā.

### 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 likumā<sup>29</sup> 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 darbvirsmas 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 inspekcijā<sup>30</sup>, 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.

Saskaņā ar Vispārīgo datu aizsardzības regulu, arī fiziskai personai jāievēro drošības pasākumi, piemēram:

- jāievēro drošības pasākumi, lietojot internetu;
- nedot citiem savus personu apliecinošos dokumentus, piemēram, personas apliecību (eID karti) un PIN kodus;
- izvēlēties drošas autorizācijas paroles;
- izmantot atšķirīgas autorizācijas paroles, lai piekļūtu dažādiem pakalpojumiem – banka, e-pasts, valsts e-pakalpojumu platformas u.c.

<sup>29</sup> Fizisko personu datu apstrādes likums: <https://likumi.lv/ta/id/300099-fizisko-personu-datu-apstrades-likums>

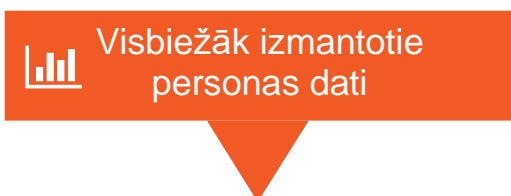
<sup>30</sup> Datu valsts inspekcija: <https://www.dvi.gov.lv/>



## 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.
- 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.

## Visbiežāk izmantotie personas dati



- Personas vārds, uzvārds;
- Tālruna numurs;
- Elektroniskā pasta adrese;
- Faktiskā vai deklarētā dzīves vietas adrese;
- Personas vizuālais izskats;
- Personas pases dati;
- Personas finansiālais stāvoklis;
- Personas ģimenes stāvoklis.



- Veselības stāvoklis;
- Filozofiskie vai politiskie uzskati;
- Dalība arodbiedrībās;
- Reliģiska pārliecība;
- Etniskā izcelsme;
- Ziņas par seksuālo dzīvi;
- Biometrijas dati (pirkstu nospiedumi, sejas digitālais attēls, fizisko īpašību un rādījumu kopums).

9.attēls. Visbiežāk izmantotie personas dati

“**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.

### Par personas datu apstrādi ir uzskatāms

- Rēķina izrakstīšana;
- Klientu datu bāzes aplūkošana;
- Mutiska saziņa;
- Darbinieku fotogrāfijas uzņemšana un aplūkošana;
- Caurlaides saņemšana un iznīcināšana.

### Par personas datu apstrādi nav uzskatāms

Piemēram, sasveicināšanās ar cilvēku uzņēmuma vestibilā, privāts apsveikums. Ikvienai personai ir svarīgi zināt un ievērot regulas prasības.

## 10.attēls. Personas datu apstrāde

### 2.2 Personas datu drošība

Valsts un pašvaldību iestādes savu funkciju un uzdevumu izpildes nodrošināšanai veido un uztur dažādas elektroniskās datu bāzes jeb valsts informācijas sistēmas (VIS). VIS ir strukturizēts informācijas tehnoloģiju un datu bāzu (dati/informācija, kas tiek uzskatīts kā viena loģiska vienība) kopums, kuru lietojot tiek nodrošināta valsts funkciju izpildei nepieciešamās informācijas ierosināšana, radīšana, apkopošana, uzkrāšana, apstrādāšana, izmantošana un iznīcināšana.

Atsevišķas VIS ne tikai kalpo tās pārziņa funkciju atbalstam, bet ir nozīmīgs informācijas resurss valsts pārvaldei kopumā. Eiropas Savienības (ES) praksē šādas sistēmas tiek dēvētas par pamatreģistriem.

Pamatreģistri uzkrāj un nodrošina aktuālu informāciju par valsts pārvaldes darbā nepieciešamajiem datiem, piemēram:

- Fizisko personu reģistrs par fiziskajām personām;
- Uzņēmumu reģistrs par juridiskajām personām – komersantiem;
- Adrešu reģistrs par adresēm;
- Kadastra reģistrs par nekustamajiem īpašumiem;
- Transportlīdzekļu un vadītāju reģistrs par transporta līdzekļiem un to vadītājiem u.c.

Jebkurš iedzīvotājs bez maksas var pārbaudīt datus par sevi dažādos valsts reģistros vai informācijas sistēmās, izmantojot tam paredzētos e-pakalpojumus vai pieprasot par sevi pieejamo informāciju konkrētai iestādei. Gadījumā, ja persona konstatē, ka informācijas sistēmā personas dati ir nepilnīgi, novecojoši vai nepatiesi, viņam ir tiesības pieprasīt, lai tie tiek papildināti, precizēti vai dzēsti vēršoties pie par datiem atbildīgās iestādes (piemēram, pie Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes, ja pārbaudot datus izmantojot e-pakalpojumu “Mani dati Fizisko personu reģistrā”<sup>31</sup> konstatējat neprecizitātes).

Datu izmantošana ir viena no viedas un mūsdienīgas sabiedrības pamatprasmēm. Datus kā resursu vēl nesen salīdzināja ar naftu, kas pagājušajā gadsimtā noteica daudzu pasaules valstu attīstību. Pozitīvi ir tas, ka atšķirībā no naftas, kas vai nu ir vai

<sup>31</sup> <https://latvija.lv/lv/Epakalpojumi/EP01/Apraksts>

nav atrodamā kādas zemes dzīlēs, dati ir katras valsts rīcībā, tikai jautājums vai un kā tos izmanto.

Mūsdienās datu daudzums ir vērtība, ko panākt caur datu koplietošanu. Lai koplietojot datus var radīt jaunu vērtību, pakalpojumus un gūt lielāku labumu.



Piemēram, kad Jūs izmantojat e-pakalpojumus “Manā ģeogrāfijā deklarētās personas”<sup>32</sup>, pakalpojuma izpildē ir iesaistītas vairākas iestādes. Spiežot pogu “Autentificēties, lai uzsāktu pakalpojumu” uz VIS tiek veikts pieprasījums PMLP Fizisko personu datu reģistram, lai fiksētu, ka tas esat Jūs, tad Zemesgrāmatai, lai iegūtu informāciju par Jūsu nekustamo īpašumu, un tad atkārtots pieprasījums PMLP, lai iegūtu informāciju par jūsu ģeogrāfijā deklarētām personām.

### 2.3 Kā pasargāt savus datus?

Sniedzot palīdzību vai atbalstu klientam un konsultējot par dažādu e-risinājumu izmantošanu, būtiski ir sniegt padomus arī e-risinājumu lietošanas drošības jautājumos. Mērķis ir ne tikai paskaidrot, kas jādara, lai ievērotu drošības nosacījumus izmantojot e-risinājumus, bet arī izglītēt par valsts piedāvāto e-risinājumu drošību, lai tādējādi veicinātu sabiedrības uzticēšanos e-risinājumu drošai lietošanai (piemēram, šobrīd aktuāli ir datu “pikšķerēšana” izmantojot e-pastus, kur iestādes vārdā tiek prasīts atjaunot / atsūtīt personas datu saturošu informāciju, savukārt, piemēram, izmantojot oficiālo elektronisko adresi – valsts garantē sūtītāja identitāti un šādi pikšķerēšanas gadījumi nav iespējami).

Tāpat būtiski ir rūpēties par klientu datu drošību, piemēram, strādājot ar klientu datiem, tie nedrīkst nonākt citu apmeklētāju redzeslokā. Ir jāievēro piesardzības pasākumi, lai netiktu nopludināti personas dati, kā arī parūpēties par drošu interneta lietošanu (īpaši, ja tiek izmantots klientu apkalpošanas centra vai brīvpieejas dators), kā arī sniegt ieteikumus drošai e-risinājumu izmantošanai, piemēram:

- parolu nesaglabāšana pārlūkprogrammās;
- interneta vietņu pārlūkošana, nesaglabājot vēsturi (privātā pārlūkošana);
- lejupielādēto failu dzēšana no publiski pieejamiem datoriem u.tml.

Tīmekļa pārlūkošanas laikā interneta pārlūkprogramma lietotāja cietajā diskā saglabā informāciju par apmeklētajām tīmekļa lappusēm, ko var iedalīt trīs veidos:

- apmeklēto lappušu adresu saraksts jeb pārlūkošanas vēsture (*history*);
- tīmekļa lappusēs esošā informācija, ko parasti saglabā tā saucamajā kešatmiņā (*cachememory*). Parasti tā ir mape ar nosaukumu *Temporary Internet Files*;
- sīkdatnes (*cookies*) – maza apjoma teksta datnes. Šajās datnēs ieraksta, piemēram, paroles, apmeklēto lappušu sarakstu un to skatīšanas datumus. Pārlūkprogrammas šo informāciju pārsūta atpakaļ interneta serveriem.

Izmantojot publiski pieejamu datoru, jāreķinās, ka citi lietotāji pārlūkprogrammas vēsturē varēs redzēt apmeklētās vietnes, kā arī lejupielādētās datnes. Lai izvairītos no nepatīkamām situācijām, pēc datora lietošanas ieteicams dzēst pārlūkprogrammas vēsturi un sīkdatnes. Daudzās pārlūkprogrammās to var veikt, vienlaikus nospiežot tastatūras taustiņus *Ctrl+Shift+Delete*.

32 Manā ģeogrāfijā deklarētās personas: <https://latvija.lv/lv/Epakalpojumi/EP00/Apraksts>

Interneta lietošanai ir daudz priekšrocību, bet jāapzinās arī riski.

## 2.4 Interneta drošas lietošanas vienkāršoti pamatnoteikumi

- 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;
- neizpaud savus personas datus nepārliedzinoties par pieprasījuma īstumu;
- lietojot e-pakalpojumus portālā *Latvija.lv* vai citos iestāžu portālos, pārliecināties, 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.



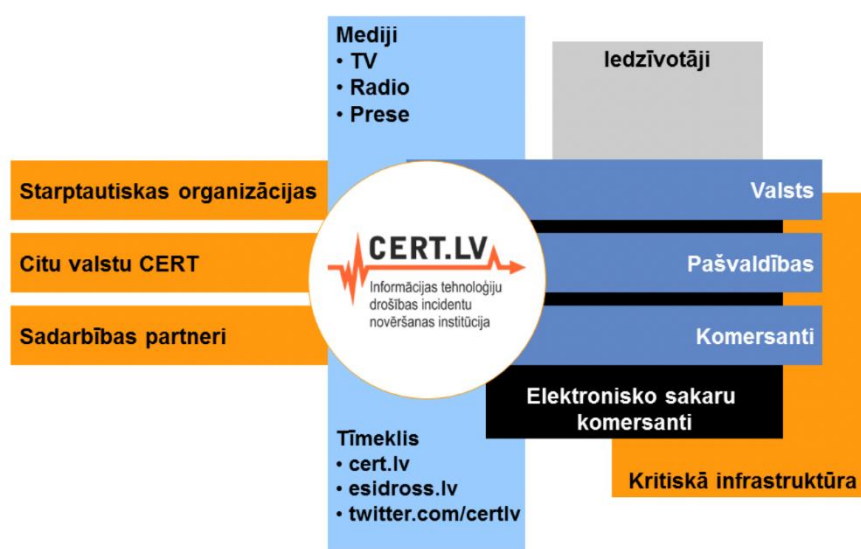
### Principi, kas jāievēro, rūpējoties par mobilās ierīces drošību:

- 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 pretlikumīgas informācijas saturs, piemēram, vardarbība, nauda kurināšana, finanšu krāpniecība, jāziņo Latvijas Drošāka interneta centram<sup>33</sup>. Ja esi kļuvis par krāpniecības upuri, tad vērsies Valsts policijā.

Kā arī pēc palīdzības var vērsties pie **CERT.LV**<sup>34</sup>, 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.



11. Attēls. CERT.LV

Lai atpazītu digitālās vides apdraudējumus un veicinātu drošību interneta vidē, var ieskatīties tīmekļa vietnē **Esi drošs!**<sup>35</sup>. 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.

<sup>33</sup> Droša interneta centrs: <https://drossinternets.lv>

<sup>34</sup> CERT.LV: <https://cert.lv/lv/>

<sup>35</sup> Esi drošs! <https://www.esidross.lv>

## 2.5 Kā pasargātu savus datus?

Personas datu drošība bieži vien ir atkarīga no tā, cik pārdomāti persona parūpēsies par savu datu aizsardzību. Tāpēc lietderīgi ir ievērot šādus piesardzības pasākumus:

1. Lai nekļūtu par krāpšanas upuri, vienmēr jāpārbauda, vai ir pareizi ievadīta interneta vietnes adrese. Piemēram, portālā Latvija.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](http://eveseliba.gov.lv), [eds.vid.gov.lv](http://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.lv meklētāju, vienmēr tiek piedāvāta tikai oficiālā iestādes informācija.
2. Pabeidzot darbu portālā Latvija.lv vai jebkurā citā vietnē, kur tiek izmantota personas datu identifikācija, nedrīkst aizmirst *Iziet* vai *Atslēgties* no sistēmas, lai citas personas nepieklūtu 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.

Lai e-risinājumu izmantošana būtu droša un uzticama, svarīgi apzināties situācijas, kas var ietekmēt lietotāju pieredzi. Digitālā vide mūsdienās nevar pastāvēt bez personu datu aprites, it īpaši valsts un pašvaldību pakalpojumu jomā. Lai klientiem e-pakalpojumu lietošana būtu droša, būtiski tos informēt par vispārpieņemtiem drošības principiem, lietojot e-risinājumus un internetu.

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 atrodama iestādes tīmekļvietnē publicētajā drošības politikā. Tomēr, ja neizdodas rast risinājumu, ar iesniegumu var vērsties Datu Valsts inspekcijā.

## 2.6 Kibernoziēgumu riski

Kibervides 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 vērstas 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.



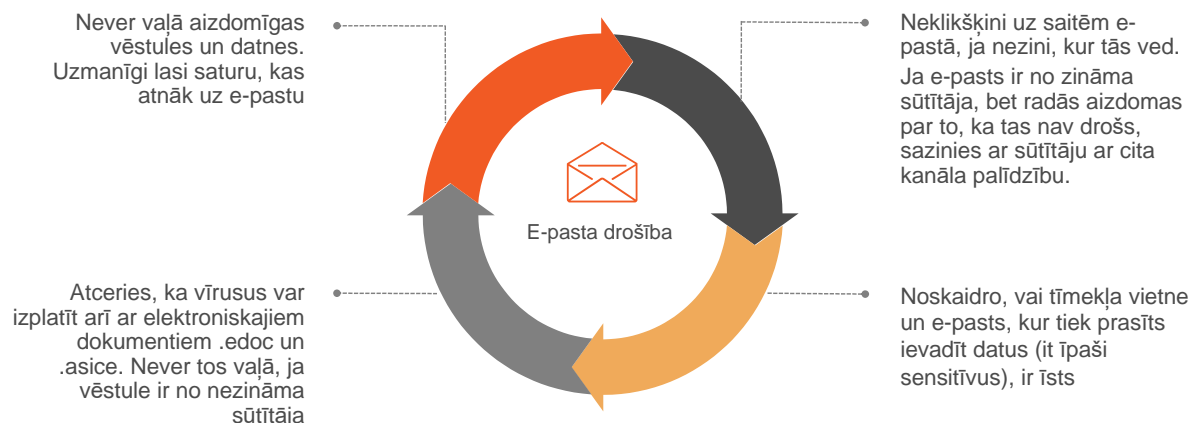
12.attēls. WiFi tīkla konfigurācija, drošības uzstādījumi un publisko tīklu riski (CERT.LV, 2021).

## 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.).

**Pikšķerēšana**<sup>36</sup> ir uzbrukuma veids, kas, izmantojot e-pastu vai ziņu apmaiņas programmas, mēģina jūs apmuļķot un mudina veikt darbības, kas kaitē jums pašiem, piemēram, nospieš 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.

<sup>36</sup> <https://www.esidross.lv/2018/04/17/ka-atpazit-pikskeresanu-2/>



13.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 izpiest 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 darbībām<sup>37</sup>:

1. Izspiešanas kampaņas, kurās uzbrucēji apgalvoja, ka viņiem izdevies uzlauzt lietotāja ierīci un iegūt kompromitējošus materiālus, par kuru neizplatīšanu tiek pieprasīta izpirkuma maksa.
2. Izspiešanas e-pasti ar draudiem nopludināt datus. Šajos e-pastos uzbrucēji apgalvoja, ka uzlauzuši personas tīmekļa vietni un ieguvuši informāciju, par kuru nublicēšanu pieprasīja izpirkuma maksu.
3. Izsūtīti e-pasti, šķietami, *Pasaules Veselības organizācijas* vārdā, norādot, ka pielikumā pievienota jaunākā informācija par COVID-19. Atverot pielikumu tiek palaist vīruss, kas uzbrucējam nosūta upura iekārtā iegūtos datus, piemēram, paroles.

### Ieteikumi<sup>38</sup>

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.

<sup>37</sup> Publiskais pārskats par CERT.LV uzdevumu izpildi: [https://cert.lv/uploads/parskati/CERTLV\\_gada\\_2020\\_publ.pdf](https://cert.lv/uploads/parskati/CERTLV_gada_2020_publ.pdf)

<sup>38</sup> Kiberhigienas pamati: <https://www.tet.lv/images/tet/instrukcijas/kiberhigienas-pamati.pdf>



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).
8. Saziņai ar valsts un pašvaldības iestādēm izmanto drošu elektronisko adresi jeb e-adresi (par e-adresi vairāk lasi 6.nodaļā).

#### Atceries, ka:



Droša elektroniskā identifikācija 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.

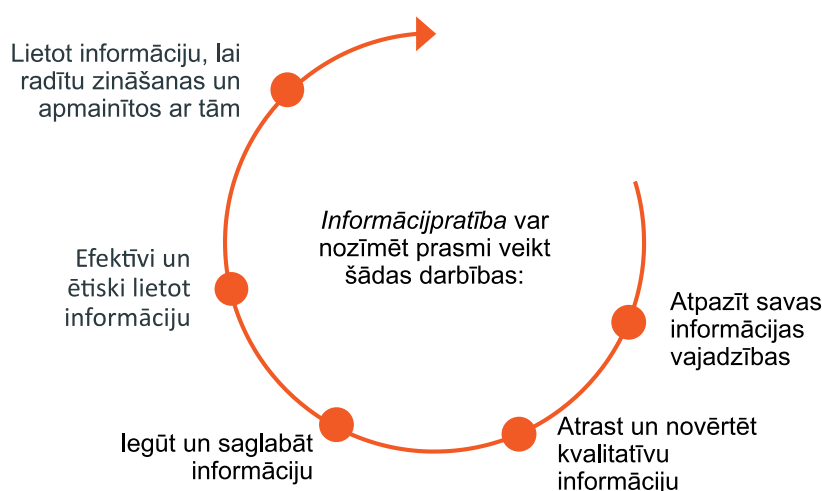


E-adrese ir vienota saziņas platforma, kuru var pielīdzināt jau ierastajai internetbankai – slēgtā vidē, portālā [Latvija.lv](http://Latvija.lv) ikvienam e-adreSES lietotājam ir drošs konts, kas nodrošina oficiālu saziņu ar valsts un pašvaldību iestādēm, ziņu nosūtīšanu, saņemšanu un glabāšanu.

### 3. Informācijpratība un kritiskā domāšana

#### 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 (vairāk 14.attēlā).



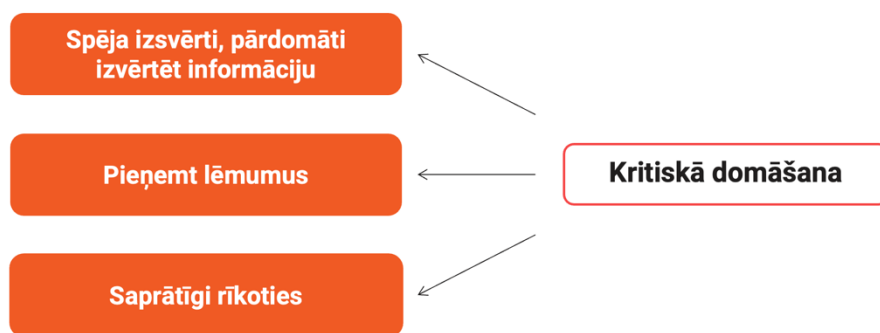
14.attēls. Informācijpratības darbības kopums.

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.

Savukārt, UNESCO informācijpratību definējis kā kompetenču kopumu, kas “dod iespēju iedzīvotājiem piekļūt informācijai, iegūt, saprast, novērtēt un izmantot to, kā arī radīt un apmainīties ar informāciju un mediju saturu visos formātos, izmantojot dažādus rīkus, kritiskā, ētiskā un efektīvā veidā, lai piedalītos un iesaistītos personiskajā, profesionālajā un sabiedriskajā darbībā” (UNESCO 2018).

#### 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.



15.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.



Arvien aktuālāka kļūst nepatiesas informācijas un viltus ziņu straujā izplatība, kuras rezultātā notiek cilvēku dezinformēšana, manipulēšana ar zinātiem un noskaņojumiem. Viens no šīs problēmas cēloņiem ir vērtību relatīvisms un nenoteiktība, kritiskās domāšanas mazspēja. Viltus ziņu straujo izplatību, bez šaubām, ietekmē informācijas tehnoloģiju attīstība un virtuālā vide kā neatņemama ikdienas sastāvdaļa, kas ir mainījusi arī veidu, kādā sabiedrība komunicē, uztver un analizē informāciju.

### 3.3 Medijpratība

Būtiski digitālajiem aģentiem informēt klientus, kolēģus, draugus un līdzcilvēkus 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 viedokli<sup>39</sup>.



**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 gadījumiem<sup>40</sup>.

39 Par Latvijas mediju politikas pamatnostādņēm 2016–2020. gadam. [https://www.vestnesis.lv/op/2016/221\\_3](https://www.vestnesis.lv/op/2016/221_3)

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

## 4. Autorizācijas process un elektroniskā identifikācija

Lai saņemtu pakalpojumus klātienē, piemēram, pieprasītu bezdarbnieka pabalstu vai iesniegtu nodokļu deklarāciju, ir jāapliecina personas identitāte ar personu apliecinošu dokumentu 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 identitāti<sup>41</sup>.

### Pieslēgšanās e-pakalpojuma saņemšanai paredz šādus procesus:

2.tabula. Pieslēgšanās process

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



### Izplatītākie personas identitātes apliecināšanas līdzekļu veidi Latvijā:

- **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 likumu<sup>42</sup> pielīdzināma

41 E-identitātes apliecināšana: <https://mana.latvija.lv/kas-nepieciešams-lai-varētu-parakstīt-dokumentus-ar-drosu-e-parakstu/>

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

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 lietu 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.

Uz šo brīdi personas apliecība (eID), mobilā lietotne *eParaksts mobile* un eParaksts karte ir kvalificēti visām drošības prasībām<sup>43</sup> un ar to var piekļūt sistēmām, kurām nepieciešama augstākā drošības identifikācijas pakāpe, piemēram, lai portālā Latvija.lv izmantotu e-adresi, reģistrētu uzņēmumu vai saņemtu notāra pakalpojumus attālināti. Lietotāji var šos rīkus arī izmantot, lai piekļūtu valsts pārvaldes pakalpojumiem citās ES dalībvalstīs, kā arī, lai saņemtu citu valstu komersantu pakalpojumus, kuriem nepieciešama identitātes apliecināšana visaugstākajā līmenī.

Vairāk par eParaksts rīkiem var uzzināt tīmekļa vietnē [www.eparaksts.lv](http://www.eparaksts.lv)

## **Elektronisko identitāti iespējams apliecināt arī, izmantojot citus Eiropas Savienībā atzītus valsts iestāžu un komersantu nodrošinātus rīkus<sup>44</sup>**

### **E-identitātes apliecināšanas piemēri:**

- tīmekļa vietnēs, pašapkalpošanās portālos, informācijas sistēmās (piemēram, izmantojot e-pakalpojumus portālā Latvija.lv);
- piekļuvei informācijas resursiem (piekļuvei datoram ar paroli un lietotājvārdu aizstājot ar drošu elektroniskā paraksta PIN kodu ievadi).



**Svarīgi!** Identitātes apliecināšana ar droša elektroniskā paraksta rīkiem pielīdzināma identitātes apliecināšanai klātienē, uzrādot personu apliecinošu dokumentu. Tādēļ nekādā gadījumā nedrīkst citai personai nodot savus identifikācijas līdzekļus.

Identificējoties sistēmā, persona apliecina, ka tieši šī konkrētā persona lieto šo sistēmu. Respektīvi, identificēties sistēmā ar savu vārdu un ļaut citai personai veikt datu apstrādi savā vietā ir aizliegts, jo par visām sistēmā veiktajām darbībām ir atbildīga identificētā persona. Ir pieejami e-pakalpojumi, kuru izpildīšanai var deleģēt citu personu, piemēram, uzņēmējs deleģē VID EDS grāmatvedi iesniegt atskaites juridiskas personas vārdā.

Pirms jebkura pakalpojuma sākšanas persona apliecina, ka ir atbildīga par patiesas informācijas sniegšanu. Tādēļ digitālajiem aģentiem būtu jāaicina klientus glabāt savus

<sup>43</sup> Ar eParaksta rīkiem varēs apliecināt e-identitāti ES dalībvalstu e-pakalpojumu saņemšanai:

[https://www.eparaksts.lv/lv/par\\_mums/Jaunumi/Ar\\_eParaksta\\_rikiem\\_varēs\\_apliecināt\\_e-identitāti\\_ES\\_dalībvalstu\\_e-pakalpojumu\\_saņemšanai](https://www.eparaksts.lv/lv/par_mums/Jaunumi/Ar_eParaksta_rikiem_varēs_apliecināt_e-identitāti_ES_dalībvalstu_e-pakalpojumu_saņemšanai)

<sup>44</sup> Elektroniskās identifikācijas shēmas: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/9b18311a-2177-11ea-95ab-01aa75ed71a1/language-lv/format-HTML>

datus atbildīgi un nedot citiem savus identifikācijas līdzekļus, PIN kodus un citu informāciju, kuru varētu izmantot kaitējošām darbībām pret personu.

Vairāk informācijas par e-identitātes apliecināšanu: [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv)<sup>45</sup>.

Personas elektronisko identifikāciju Latvijā regulē Fizisko personu elektroniskās identifikācijas likums<sup>46</sup>

### Pārrobežu pakalpojumu pieejamība


Pārrobežu pakalpojumu un informācijas par pieejamajiem pakalpojumiem pieejamība ir mūsdienu ikdienas sadzīvē, gan arī uzņēmējdarbībā arvien aktuālāka, vajadzība. Pārrobežu pakalpojumu sniegšanas prasība noteikta vairākos ES normatīvajos aktos.


Lielākajā daļā gadījumu iedzīvotāji nevar izmantot savu elektronisko identifikāciju, lai autentificētos citas dalībvalsts portālā, jo viņu valsts elektroniskās identifikācijas shēmas nav atzītas citās dalībvalstīs.

Tādēļ, lai nodrošinātu pakalpojumu pārrobežu pieejamību – Eiropas Savienībā pakāpeniski tiek ieviestas Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 910/2014 (2014. gada 23. jūlijs) par elektronisko identifikāciju un uzticamības pakalpojumiem elektronisko darījumu veikšanai iekšējā tirgū un ar ko atceļ Direktīvu 1999/93/EK (eIDAS Regula) prasības<sup>47</sup>, kas nodrošina iespēju Eiropas Savienības pilsoņiem autentificēties un izmantot citu dalībvalstu e-pakalpojumus, tai skaitā Latvijā, kur jau šobrīd ES dalībvalstu pilsoņi var saņemt noteiktus Latvijas valsts e-pakalpojumus portālā [Latvija.lv](http://Latvija.lv) un citās Latvijas iestāžu tīmekļa vietnēs.



16. attēls. Nacionālais elektroniskās identifikācijas līdzeklis

 Piemēram, Latvijas pilsoņi ar eID karti var saņemt citu valsts valsts e-pakalpojumus, piemēram, reģistrēt uzņēmējdarbību Itālijā.

 Ārvalstnieki var saņemt Latvijas valsts un pašvaldības e-pakalpojumus, identificējoties ar savas valsts eID kartēm. Piemēram, nodibināt uzņēmumu Latvijā.

Lai nodrošinātu pakalpojumu pārrobežu pieejamību, tiek ieviestas eIDAS regulas prasības. Latvija ir izveidojusi risinājumu pārrobežu lietotāju identificēšanai, kā rezultātā pārrobežu lietotājiem (piemēram, Igaunijas, Itālijas, Beļģijas, Spānijas, Portugāles, Vācijas, Luksemburgas un Horvātijas kvalificēta elektroniskas

45 E-identitātes apliecināšana: <https://latvija.lv/DzivesSituacijas/tiesibu-aizsardziba/elektroniskais-paraksts>

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

47 Pārrobežu pakalpojumi (SDG, eIDAS): <https://www.varam.gov.lv/parrobezu-pakalpojumi-sdg-eidas>

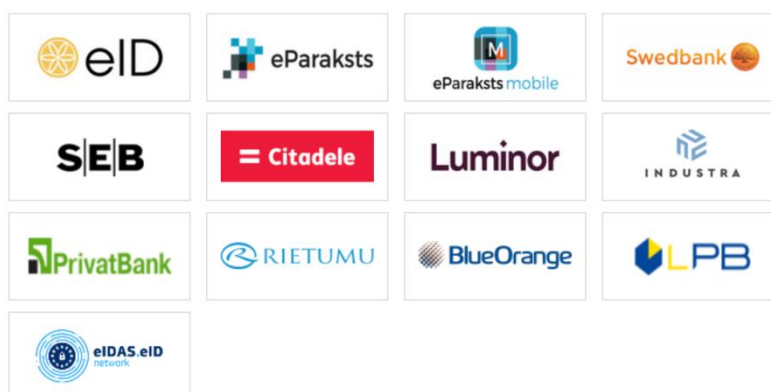
identifikācijas līdzekļa lietotājiem) nodrošināta piekļuve nelielam skaitam Latvijas e-pakalpojumu, kuriem ir pieslēgts eIDAS elektroniskās identifikācijas risinājums. ES valstis aktīvi strādā, lai izveidotu tehnoloģiskus risinājumus eIDAS prasību nodrošināšanai. Pēc tam, kad šos risinājumus ir apstiprinājusi Eiropas Komisija, pārējām dalībvalstīm ir pienākums tos integrēt savos atzītajos risinājumos, tādējādi nodrošinot pakalpojumu pārrobežu pieejamību ES mērogā.



Latvijas iedzīvotāji, tostarp uzņēmēji, elektroniski var izmantot vairāk nekā 30 Igaunijas valsts iestāžu pakalpojumus. Piemēram, Igaunijas Muitas pārvaldes e-pakalpojumus un veikt ienākumu vai preču deklarāciju, saņemt pārskatu par veiktajiem nodokļu maksājumiem, reģistrēt savu uzņēmumu kā nodokļu maksātāju, izmantot Igaunijas Ekonomikas un komunikācijas ministrijas pakalpojumu un reģistrēt savu ekonomisko darbību ekonomisko aktivitāšu reģistrā vai izmantot Patērētāju aizsardzības pakalpojumu centra informācijas sistēmu un virkni citus Igaunijas valsts pārvaldes iestāžu e-pakalpojumus.



Savukārt iedzīvotāji un uzņēmēji no septiņām Eiropas Savienības dalībvalstīm var piekļūt un portālā Latvija.lv izmantot noteiktus e-pakalpojumus, kā arī vēl aptuveni 10 valsts pakalpojumus, piemēram, veikt nekustamā īpašuma nodokļa apmaksu, iesniegt elektroniski iesniegumu valsts pārvaldes iestādēm, pieteikt notāra e-pakalpojumus, izmantot Valsts vienotās datorizētās zemesgrāmatas portālu.



17.attēls. Autentifikācijas iespējas izmantojot Valsts reģionālās attīstības aģentūras vienotās pieteikšanās moduli.

## 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 jārēķinās 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.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?



18.attēls. eParaksts rīki dokumentu elektroniskai parakstīšanai

#### a) eParaksts personas apliecībā (eID karte)

##### Kā iegūt eID karti?

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

eID karte ir personu apliecinošs dokuments, kurā iekļautas 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 pārvalde (PMLP) teritoriālajā nodaļā vai pārstāvniecībā 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;



- 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 (aplaksnē, kas izsniegta kopā ar eID karti).



Parakstīties ar eID karti var:

- tiešsaistē portālā *eParaksts.lv*;
- izmantojot bezmaksas programmu *eParakstītājs 3.0*<sup>48</sup>, 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*.

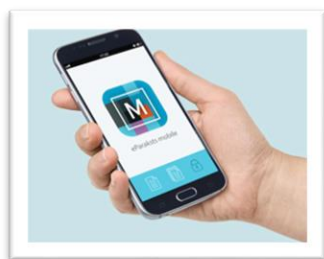
Vairāk informācija par eID karti var lasīt PMLP tīmekļa vietnē<sup>49</sup>.

Savukārt vairāk informāciju par *eParakstu* eID kartē var lasīt tīmekļa vietnē *eParaksts.lv*<sup>50</sup>



**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*<sup>51</sup>

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

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

50 *eParaksts* eID [https://www.eparaksts.lv/Produkti/Privatpersonam/eid/eid\\_apraksts](https://www.eparaksts.lv/Produkti/Privatpersonam/eid/eid_apraksts)

51 Mobilā lietotne *eParaksts mobile* [https://www.eparaksts.lv/lv/eParaksts\\_viedtalruni](https://www.eparaksts.lv/lv/eParaksts_viedtalruni)

## Kā iegūt eParaksts mobile?

Lai saņemtu eParaksts mobile, vispirms nepieciešams aizpildīt pieteikumu [mobile.eparaksts.lv](http://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.

1



Piesakies portālā [mobile.eParaksts.lv](http://mobile.eParaksts.lv)

2



Paraksti Līgumu

Ar eID vai eParaksts karti



Ar kurjeru

3



Lejuplādē lietotni eParaksts mobile

Pie notāra\*

4



Izveido savus e-Identitātes PIN  
piekļuves datus eParaksts parole

\*\*\*\_

\*\*\*\*\*\_

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](http://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](http://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 rīkus<sup>52</sup>, piemēram, Latvijā popularitāti iemantojušo SmartID<sup>53</sup> (izmantojot Dokobit platformu), kur bezmaksas iespējams parakstīt piecus dokumentus mēnesī.

## 5.4 Kā pārbaudīt elektroniski parakstītus dokumentus?



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

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

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

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

- portālā eParaksts.lv iespēju "Pārbaudīt vai parakstīt"<sup>54</sup>;
- uz sava datora bezmaksas programmu eParakstītājs 3.0;
- mobilo lietotni *eParakstsLV*

Pārbaudot dokumentu (validējot dokumenta derīgumu)<sup>55</sup>:

- pārliecinās, ka tas tiešām ir parakstīts ar drošu (kvalificētu) e-parakstu;
- pārbauda parakstītāja identitāti;
- pārliecinās, 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 tīmekļvietni<sup>56</sup>. 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.



### Noderīgi resursi:

1. Personu apliecināšanu dokumentu noformēšana: <https://www.pmlp.gov.lv/lv/personu-apliecinanosu-dokumentu-noformesana>

2. Kā izveidot eParaksts mobile:

[https://www.eparaksts.lv/lv/Produkti/Privatpersonam/eParakstsLV/eParakstsLV\\_apraksts](https://www.eparaksts.lv/lv/Produkti/Privatpersonam/eParakstsLV/eParakstsLV_apraksts)

54 Kā pārbaudīt eParakstītu dokumentu portālā eParaksts.lv:

[https://www.eparaksts.lv/lv/palidziba/bui/edokumentu\\_parbaude/Ka\\_parbaudit\\_eParakstistu\\_dokumentu\\_portala\\_eParakstsLV](https://www.eparaksts.lv/lv/palidziba/bui/edokumentu_parbaude/Ka_parbaudit_eParakstistu_dokumentu_portala_eParakstsLV)

55 E-dokumentu atvēršana un pārbaude: [https://www.eparaksts.lv/lv/palidziba/bui/edokumentu\\_parbaude](https://www.eparaksts.lv/lv/palidziba/bui/edokumentu_parbaude)

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



## 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 jādodas 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.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, tādejādi piešķirot dokumentam juridisko spēku.

### 6.4 Kas izmanto e-adresi?

E-adrese ir izveidota visām iestādēm, kas iekļautas Uzņēmuma reģistra Publisko personu un iestāžu sarakstā<sup>57</sup>, 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.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**.

<sup>57</sup> Latvijas Republikas uzņēmumu reģistrs: <https://www.ur.gov.lv/lv/registre/organizaciju/publika-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.

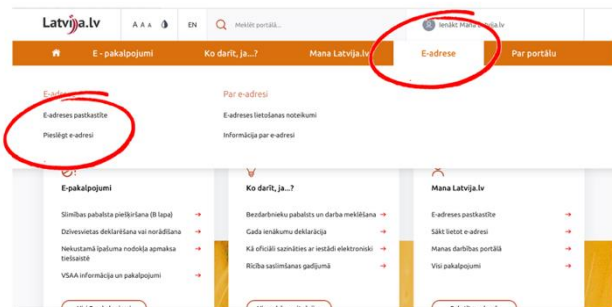
## 6.5 Kā izveidot un piekļūt e-adresei?



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 lietotu 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.lv klikšķini uz banera **“Izveido savu e-adresi”**, 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.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 – “Pieļauves 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.



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.lv/BUJEadrese>

**KĀ IZVEIDOT  
E-ADRESI?**



## 7. Risini dažādas dzīves situācijas elektroniski

### 7.1 Kas ir e-pakalpojumi?

VARAM ir izstrādājusi plānu, kas atbalsta deklarācijā par Artura Krišjāņa Kariņa vadītā Ministru kabineta iecerēto darbību<sup>58</sup> iekļauto modernas pārvaldības uzdevumu īstenošanu. Viena no valdības prioritātēm ir strukturālās reformas valsts pārvaldē.

**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 ietvars<sup>59</sup> 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.lv](http://Latvija.lv) ir pieejama informācija par vairāk nekā 800 valsts un pašvaldību iestāžu sniegtie 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 kāda lēmuma pieņemšanai attiecībā uz personu vai personu grupu (piem., licences izsniegšana, pabalsta piešķiršana u.c.). Klients tiek informēts par to, ka

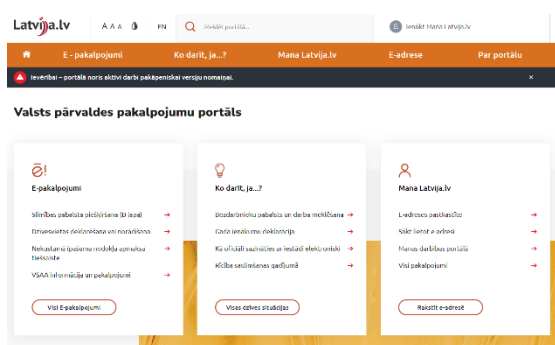
58 Dokuments: [https://www.mk.gov.lv/sites/mk/files/media\\_file/kk-valdibas-deklaracija\\_red-gala-1.pdf](https://www.mk.gov.lv/sites/mk/files/media_file/kk-valdibas-deklaracija_red-gala-1.pdf)

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

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.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.lv



Valsts pārvaldes pakalpojumu portālā Latvija.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 noņemt 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.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.lv.

Lai pakalpojumu meklēšanu padarītu pēc iespējas lietotājiem ērtāku, portālā Latvija.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.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.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.lv darbību regulē 2017. gada 4. jūlija Ministru Kabineta noteikumi Nr. 400 "Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi"<sup>60</sup>, Regula par Vienoto digitālo vārteju un Eiropas Parlamenta un Padomes 2006. gada 12. decembra Direktīva 2006/123/EK<sup>61</sup> par pakalpojumiem iekšējā tirgū, kas nosaka, ka portāls ir vienotais elektroniskais kontaktpunkts.

Portālu Latvija.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.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. 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**.



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

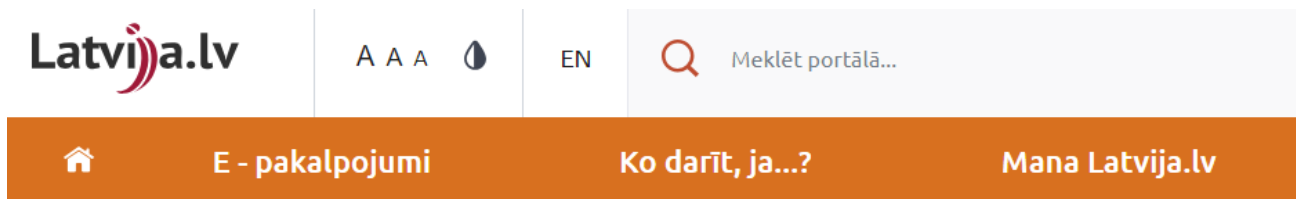
60 Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi: <https://likumi.lv/ta/id/292259-valsts-parvaldes-pakalpojumu-portala-noteikumi>

61 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>

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

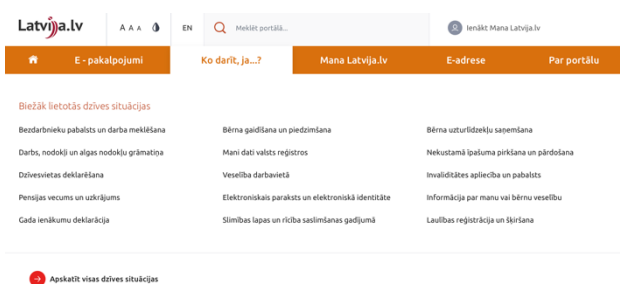
Portāls Latvija.lv ir piemērots arī vājredzīgiem lietotājiem, jo tā ārējo izskatu ir iespējams nomainīt uz kontrastu krāsu shēmu, kā arī pielāgot burtu izmērus.



Portālā Latvija.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.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.lv** ir pieejami vairāk kā 100 dažādu **dzīves situāciju apraksti**<sup>62</sup>, 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.

62 Kā valsts var jums palīdzēt? <https://latvija.lv/kodarit>

## 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.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.

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

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

Atvērtos 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 labbūtību. 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 karti<sup>63</sup>, 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”.

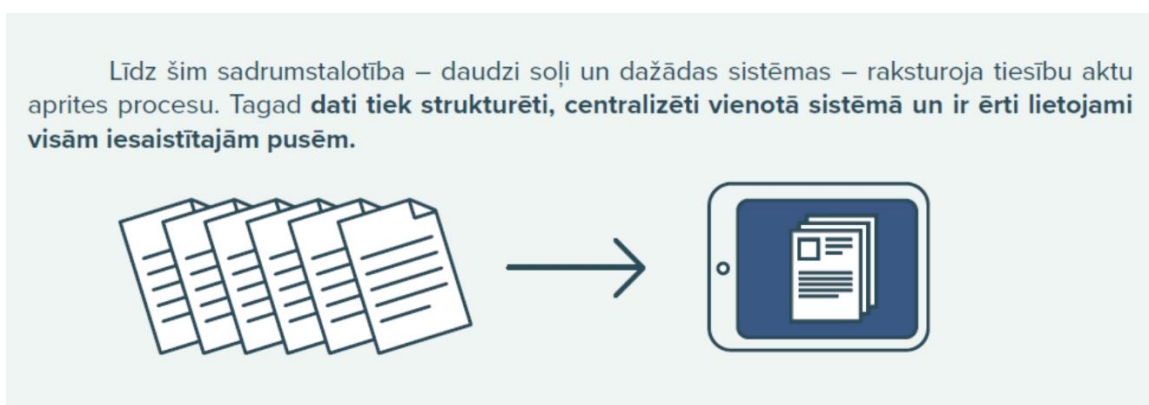
#### 7.4.2 Vienotais tiesību aktu projektu izstrādes un saskaņošanas portāls

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

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



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 sanāsmē. 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.lv](http://www.GeoLatvija.lv)) ir vienots pieejas punkts Latvijas ģeotelpiskajai informācijai un pakalpojumiem. Publiskai piekļuvei vienā portālā apkopoti dati no dažādiem Latvijas ģeotelpisko datu turētājiem.



**Portālā ĢeoLatvija.lv sadaļā Teritorijas attīstības plānošana vienuviet pieejami visi teritorijas attīstības plānošanas dokumenti (plānošanas dokumenti) – gan ilgtspējīgas attīstības stratēģijas, gan attīstības programmas, gan teritorijas plānojumi, lokālpļānojumi un detālpļānojumi.**

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.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.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 līdzi 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.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 jādiķtē 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.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:**

- [Latvija.lv](http://Latvija.lv)
- [Atverto datu portāls.lv](http://Atverto datu portāls.lv)
- [Hugo.lv](http://Hugo.lv)
- [GeoLatvija.lv](http://GeoLatvija.lv)

## 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 pagrieziena 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 prasība 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 noskaidrots, ka pandēmijas radītās piespiedu digitalizācijas apstākļos vairāk nekā 60% Eiropas iedzīvotāju ir uzlabojuši savas digitālās prasmes un vairums vēlētos turpināt tās attīstīt<sup>64</sup>.

### 8.1 Izglītība visa mūža garumā

Ikviena cilvēka 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<sup>65</sup>.

Arī jaunā ikdienas realitāte - attālinātais darbs, rada ne tikai jaunus izaicinājumus iestāžu un uzņēmumu vadītājiem, uzrādot *plusus* un *minusus* 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.<sup>66</sup> Tādas profesijas ir, piemēram, kasieri un pārdevēji, arī grāmatvežu darbs būtiski mainīsies, ja ne gluži

64 Pieaugušo digitālās, tehnoloģiju un valodu prasmes: to attīstīšanas iespējas un izaicinājumi Latvijā: [https://www.saeima.lv/petijumi/Pieauguso\\_izglitiba\\_petijums.pdf](https://www.saeima.lv/petijumi/Pieauguso_izglitiba_petijums.pdf)

65 Pieaugušo digitālās, tehnoloģiju un valodu prasmes: to attīstīšanas iespējas un izaicinājumi Latvijā: [https://www.saeima.lv/petijumi/Pieauguso\\_izglitiba\\_petijums.pdf](https://www.saeima.lv/petijumi/Pieauguso_izglitiba_petijums.pdf)

66 Becoming FutureFit: [https://media.nesta.org.uk/documents/FF\\_adult\\_learning\\_report.pdf](https://media.nesta.org.uk/documents/FF_adult_learning_report.pdf)

pavisam izzudīs. 14% darba vietu šajos gados izzudīs pilnībā. Taču cilvēkiem nav jāsaucēns ar tehnoloģijām, bet gan jāklūst spēīgiem 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, līdzilvēkus, kolēģus u.tml. izmantot digitālās vides radītās priekšrocības.

Eiropas Komisija ir nodefinējusi astoņas galvenās pamatprasmes mūžizglītībā<sup>67</sup> (skatīt 19. attēlu)



19. attēls. Astoņas galvenās pamatprasmes mūžizglītībā

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.

Tādēļ, būtiska ir digitālo aģentu iesaiste, kas ar savām zināšanām un prasmēm aicinātu sabiedrību izmantot e-risinājumus, sniedzot informāciju par to sniegtajām

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

priekšrocībām, kā arī motivētu sabiedrību izmantot izglītības iespējas apgūstot digitālās prasmes<sup>68</sup>.



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

- [www.macibaspieaugusajiem.lv](http://www.macibaspieaugusajiem.lv)
- <http://rigatechgirls.com/>
- <https://www.elementsofai.lv/>
- <https://www.startit.lv/>
- <https://www.khanacademy.org/>
- <https://balticinternships.eu/>
- <https://www.nva.gov.lv/lv/apmacibu-iespejas>
- <https://learndigital.withgoogle.com/digitalgarage-lv/c>
- <https://likta.lv/jaunumi/>
- <https://dih.lv/lv>
- <http://muzizqlitiba.gov.lv/>

## 8.2 Paradumu maiņa pakalpojumu saņemšanā

Paralēli pakalpojumu sniegšanai klātienē, iestādes arvien vairāk attīsta iespējas pakalpojumus piedāvāt elektroniskajā vidē. Tādējādi iestādes paaugstina pakalpojumu pieejamību, pilnveido klientu apkalpošanas kvalitāti, kā arī nodrošina efektīvāku resursu izmantošanu savu funkciju nodrošināšanai.

Tādēļ ir būtiski veicināt paradumu maiņu, lai arvien vairāk iedzīvotāju un uzņēmēju izmantotu e-risinājumus saziņā ar valsts pārvaldi. Digitālajiem aģentiem ir jābūt kompetentiem motivēt klientus pārlēgties no pakalpojumu saņemšanas klātienē uz elektronisko vidi (primāri digitāli), tāpat arī spēt paskaidrot, kā atrisināt klientam nepieciešamo dzīves situāciju arī tajos gadījumos, ja tas skar citu iestāžu pakalpojumus vai koplietošanas risinājumus, piemēram, oficiālā elektroniskā adrese, drošs elektroniskais paraksts u.tml.

Nemot vērā, ka paradumu maiņa saņemt pakalpojumus elektroniski nevis klātienē, prasa arī iestāžu darbinieku personīgu darbu ar klientu, piemēram, aicinot klientus izmantot pieejamos e-risinājumus no brīvpieejas datoriem vai personiskajiem datoriem, kā arī sniegt atbalstu un konsultācijas. Tomēr, kā to norāda arī privāto pakalpojumu sniedzēju pieredze, piemēram, banku sektors, šis ir sistemātisks darbs, kas prasa lielu pacietību un empātiju, bet tajā pašā laikā liek pieņemt stingrākus mērus, jo tikai “soli pa solim” apgūstot e-pakalpojumus ir iespējams mainīt paradumus un apgūt jaunas prasmes.

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;

<sup>68</sup> Mācības pieaugušajiem: <https://www.macibaspieaugusajiem.lv>

- **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.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 klients (iestāde-iedzīvotājs/uzņēmējs). Dato 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;
- **veiksmīgāka komunikācija ar sabiedrību un iestādi** - lielāka informētība par iestādes lēmuma pieņemšanas procesu, klientiem ir iespēja pārbaudīt informāciju par pakalpojuma saņemšanas gaitu.
- **izmaksu ietaupījums**: kas rastos pakalpojumu saņemšanai klātienē (piemēram, transporta izdevumi, laiks);
- **iestāžu resursu efektīvāka izmantošana** - efektīvāka pakalpojumu sniegšana, kas uzlabo un pilnveido iestādes pakalpojumu sniegšanas procesu, ietaupot iestādes finanšu un cilvēku resursus, kas rada iespēju iestādes resursus pārvirzīt citās iestādei nepieciešamās funkcijās.
-

## 9. Saproti līdzcilvēkus!

21.gadsimtā augsto tehnoloģiju, digitalizācijas, robotizācijas un automatizācijas laikmetā paātrinās informācijas aprīte, mainās darba tirgus prasības, komunikācijas paradumi un veidi, kādā piekļūstam informācijai un pakalpojumiem. 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.

Visus cilvēkus ietekmē laiks, kad viņi piedzimst un izaug. Šajā laikā veidojas uzvedības un vērtību modelis, kas atspoguļojas turpmākajā dzīvē.

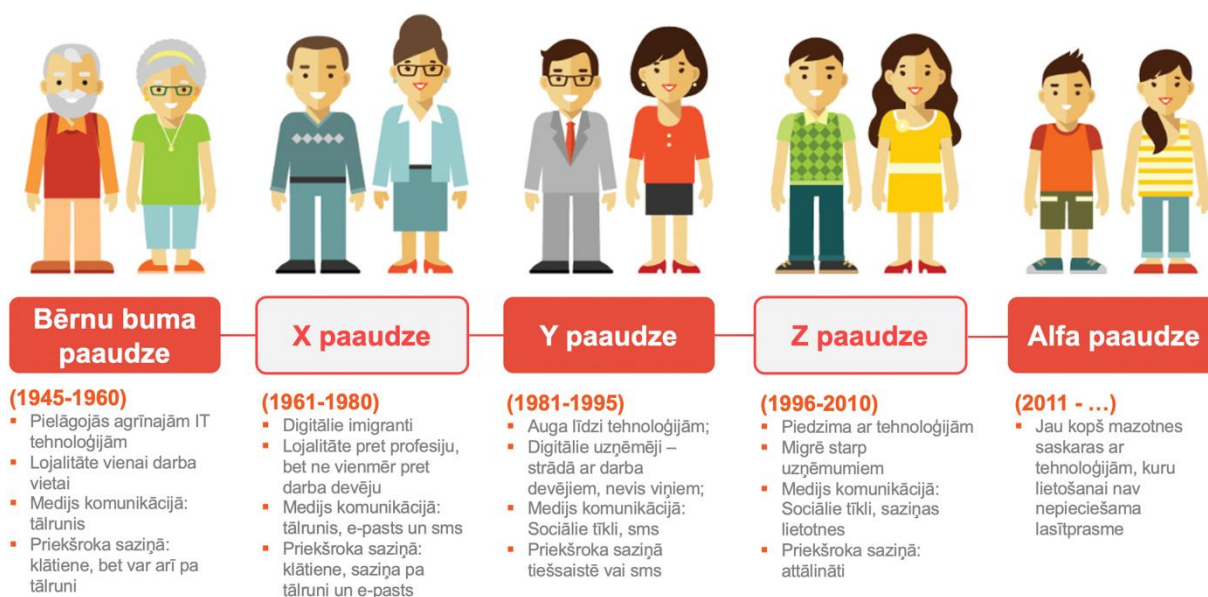
Personas prasmju attīstība mūža laikā ir atkarīga arī no tādiem faktoriem kā<sup>69</sup>:

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

Jaunās tehnoloģijas maina cilvēka paradumus. Tāpēc aizvien aktuāli ir izprast dažādas paaudzes, lai veidotu tām piemērotus pakalpojumus un risinājumus.

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

Ņemot vērā, ka digitālajam aģentam ikdienā nākas sazināties ar dažādu paaudžu pārstāvjiem, svarīgi ir saprast līdzcilvēku dažādās vērtības, paradumus un veidus, kā viņi labprātāk sazinās.



20. attēls. Paaudžu atšķirības

69 Getting skills right: [https://www.oecd-ilibrary.org/employment/getting-skills-right-skills-for-jobs-indicators\\_9789264277878-en](https://www.oecd-ilibrary.org/employment/getting-skills-right-skills-for-jobs-indicators_9789264277878-en)



<b>Bērnu buma paaudze</b> ( <i>Baby boomers</i> 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 klātienēs sarunām, bet izmanto arī telefonu.
<b>X paaudze</b> (1961-1980)	Paaudze, kas atceras 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 klātienēs tikšanās, gan e-pastu un telefonu.
<b>Y paaudze</b> ( <i>Mileniāļi</i> 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.
<b>Z paaudze</b> ( <i>Digitālie bērni</i> 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.
<b>Alfa paaudze</b> ( <i>Digitālie zīdaiņi</i> 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.



Konsultējot klientus, kolēģus, ģimenes locekļus un līdzcilvēkus, ir labi pārzināt paaudžu atšķirības, jo ne viss derēs visiem.

Piemēram:



Jānis (71) dos priekšroku komunikācijai klātienē, kas viņam ir ne tikai socializēšanās, bet arī pieņemamākais komunikācijas veids. Jānis labprāt apmeklē interešu pasākumus, kur atrast domubiedrus un bieži vien, lai noskaidrotu arī sev interesējošus jautājumus.

Māra (55) saziņai ikdienā izmanto e-pastu, bet labprāt sev neskaidros jautājumus noskaidro arī sazinoties pa telefonu.

Laima (25) saziņai ar draugiem, paziņām un iestādēm izmanto sociālos tīklus. Viņasprāt, tā ir visātrākā saziņa.

Kārlis (16) kā lielu izaicinājumu uzskata komunicēt ar cilvēkiem klātienē, viņš dod priekšroku virtuālajai saziņai.

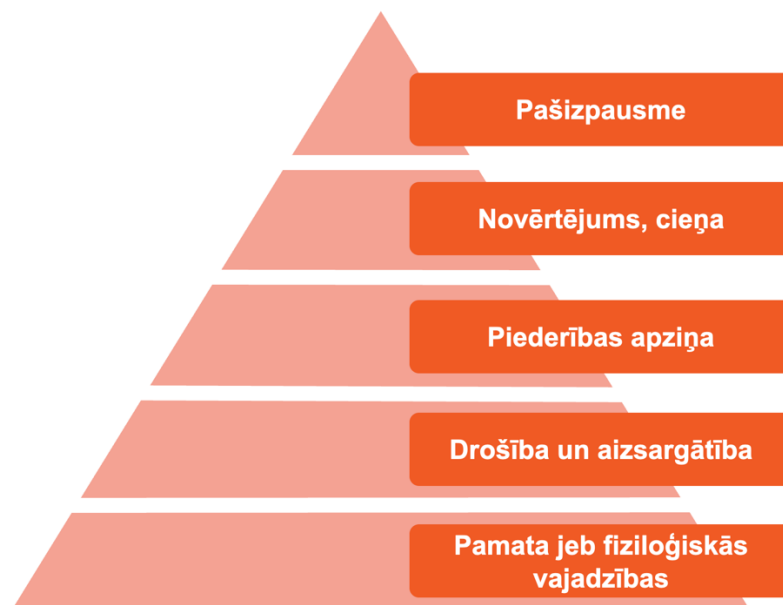
Papildus paaudžu atšķirībām, katram cilvēkam ir arī dažādas vēlmes un vajadzības – paēst, apģērbties, ceļot, nopirkt mašīnu, piedalīties kultūras pasākumos, iegūt izglītību, taču ne vienmēr var apmierināt tās visas. Pastāv dažādu labumu trūkums, ko cilvēks cenšas novērst ar savu saimniecisko darbību. Šīs nepiepildītās vēlmes ekonomikā sauc par vajadzībām. Vajadzības ir objektīvs labumu trūkums ar cenšanos šo trūkumu novērst. Tas ir subjektīvi nosakāms lielums.

#### Cilvēka vajadzības var klasificēt dažādi:

- **Vajadzība** – iekšēja nepieciešamība pēc tā, bez kā cilvēks nevar iztikt.
- **Fizioloģiskās vajadzības** – vajadzību pamatlīmenis, kuru piepildījums nodrošina izdzīvošanu, cilvēka eksistenci. Piemēram, vajadzība pēc uztura, pēc atpūtas, pēc dzīves vietas/patvēruma, fizioloģiskais komforts (siltums, patvērums, u.tml.).
- **Emocionālās vajadzības** – parasti koncentrējas uz tādām pamata izjūtām kā mīlestība, bailes, dusmas, bēdas, trauksme, frustrācija un depresija, kā arī cita cilvēka izpratni, empātiju un atbalstu<sup>70</sup>.

Amerikāņu zinātnieks Abrahams Maslovs (1908-1970) ir viens no pamatlicējiem cilvēka vajadzību struktūras veidošanā, piedāvājot savu redzējumu šajā jautājumā. A.Maslova izstrādātajā modelī (skatīt 21. attēlu) visas vajadzības ir sakārtotas piecos līmeņos, neizdalot atsevišķi cilvēka emocionālās vajadzības, taču tās ir integrētas vairākos vajadzību piramīdas slāņos.

<sup>70</sup> Emotional needs: <https://medical-dictionary.thefreedictionary.com/emotional+need>



21.attēls. A.Maslova vajadzību piramīda

1. Eksistences vajadzības (**pamata jeb fizioloģiskās**) - pie tām pieskaitāmas tās vajadzības, kas nodrošina cilvēka bioloģisko eksistenci (miegs, izsalkums, slāpes, dzīves telpa, veselība).
2. **Drošība un aizsargātība** - Vajadzības pēc drošības, stabilitātes, aizsardzības no briesmām, kārtības, likumības un apkārtējās vides ietekmes.
3. Sociālās vajadzības (**Piederības apziņa**) - tās ir vajadzības pēc draudzības, ģimenes, atbalsta, komunikācijas ar citiem sabiedrības locekļiem.
4. **Vajadzības pēc novērtējuma un cieņas** (sociālā atzinība) - sociālais statuss, atzinība, cieņa, ietekme, panākumi darbā un privātajā dzīvē.
5. Izaugsmes vajadzības (**pašizpaušme**) - šajā pēdējā vajadzību pakāpē indivīds tiecas pēc pašattīstīšanās, pašpiepildīšanās, pašrealizēšanās, pašstenošanās.

A.Maslova vajadzību modelis joprojām ir aktuāls un bieži tiek izmantots cilvēku attieksmes pētījumos, pašnovērtējuma mērījumos. Tikai tad, ja tiek nodrošinātas pirmās divas vajadzības, var sākt domāt par pārējām vajadzībām - piederību, novērtējumu un cieņu, un pašizpaušmi.

Digitālās transformācijas laikmets būtiski ietekmē arī cilvēku vajadzības, piemēram, komunicēt un justies drošam arī digitālajā vidē. Cilvēki ar vājām digitālajām prasmēm ikdienā jūtās vairāk nepasargāti, piemēram, savās darba vietās, kurās ievieš jaunas tehnoloģijas vai profesijās, kuras tuvākajā nākotnē varētu izzust.

Tajā pat laikā cilvēkiem, kuriem piemīt digitālās prasmes, digitālās transformācijas rezultātā radītās iespējas veicina cilvēka vajadzību apmierināšanu - drošība un aizsardzība (iespēja iepirkties veikalā fiziski uz veikalu neejot), komunikācija un saziņa (sociālie tīkli, saziņas lietotnes), kā arī eksistences vajadzības (norēķinu veikšanai par komunālajiem pakalpojumiem, elektroniskās receptes, līdzdalības iespējas valsts procesos). Savukārt vajadzība pēc izaugsmes un pašizaugsmes ir motivējusi šos cilvēkus iegūt jaunas zināšanas un prasmes.

## 10. Konsultē klientus!

### 10.1 Komunikācijas process

Darbs ar cilvēkiem pieprasa nepārtrauktu komunikāciju - mutisku, rakstisku, kā arī ar žestiem (neverbālu). Kā zināms, **komunikācija** ir process. Informācija un fakti tiek izteikti vārdos (vai simbolos), kurus viena persona nodod citai personai. Tāpēc komunikācijas process ir kustība - informācijas plūsma.

Pirmkārt, ir kaut kas, kas tiek pārraidīts – **ziņa**. Piemēram, fakti, informācija, padomi par e-risinājumu izmantošanu.

Otrkārt, komunikācijā ir jābūt ziņas **sūtītājam** (šajā gadījumā – digitālajam aģentam) un **saņēmējam** (klientam, kolēģim, ģimenes loceklim vai līdzcilvēkam). Ziņojuma sūtītājam jāņem vērā saņēmējs, strukturējot ziņojumu no tehniskā viedokļa, tā, lai tas būtu saprotams saņēmējam. Tas nozīmē, ka ziņas sūtītājam ir jāapzinās ziņas saņēmēja esošais zināšanu līmenis (izglītība, zināšanas un prasmes, iepriekšējās pieredzes). Kā arī nevar aizmirst par komunikācijas valodu kādā ziņa tiks nodota.



22. attēls: Komunikācijas modelis

Komunikācijas procesā būtiski ir pievērst **nedalītu uzmanību** personai, ar kuru notiek saruna, **uzklausat** un uzdotot **precizējošos jautājumus**. Nedalīta uzmanība var palīdzēt izprast klausītāju, vērojot tā reakcijas, žestus un ķermeņa valodu.

Lai kā mēs censtos izprast ziņas saņēmēju, var nākties saskarties ar situācijām, kas ietekmē komunikāciju – **komunikācijas barjeras**. Komunikācijas modelī, kā viens no komunikācijas ietekmējošajiem faktoriem, parādās "**troksnis**". Troksni var uztvert burtiskā un pārnēstā nozīmē.



Burtiskā nozīmē – vidē, kur atrodaties, praktiski vienmēr ir fona troksnis (skaļa satiksme aiz loga, sirēnu skaņas, cilvēku pūlis, kaimiņš urbj sienu). Šie trokšņi var būtiski ietekmēt informācijas nodošanu un saņemšanu. Gan ziņas sūtītājam ir grūti koncentrēties un formulēt skaidri ziņu, gan arī ziņas saņēmējam ir grūti uztvert ziņu, jo troksnis traucē to sadzirdēt un saprast. Tāpēc svarīgi, ka konsultācijas vai sarunas ar klientiem notiek piemērotā telpā, lai klients justos droši un tam nerastos trauksmes sajūta, runājot par personīga rakstura jautājumiem. Ja nav iespējas sarunas laikā atrasties

atsevišķā, piemērotā telpā, tad censties nodrošināt privātumu, klusu vidi, drošības un uzticamības sajūtu atsevišķi nodalītā telpas daļā.



Pārnestā nozīmē – “troksni” var raksturot kā notikumus, emocijas, domas, kas norisinās cilvēka dzīvē. Tās ir domas, kas ir mūsu galvās – tās fiziski nevar redzēt, bet tās nemitīgi nodarbina mūsu prātu, neļaujot koncentrēties citām lietām. Piemēram, ziņas saņēmējs pirms mirkļa ir saņēmis satraucošu zvanu no ģimenes locekļa un spēj domāt tikai par notikumiem, kas norisinās ģimenē. Esot ļoti pieklājīgs, cilvēks noklausās jūsu stāstījumu, smaida, māj ar galvu un izrāda šķietamu interesi. Lai cik ļoti viņš vēlētos koncentrēties jūsu stāstījumam, viņam ir citas lietas, kas šobrīd šķiet svarīgākas. Šajā situācijā, svarīgi, ka digitālais aģents ir saprotošs un emocionāli inteliģents (iejūtīgs).

Ziņu, informācijas nodošana un savstarpējā apmaiņa notiek gan personiskās komunikācijas veidā klātienē, gan arī neklātienē, izmantojot informācijas un komunikāciju tehnoloģijas. Digitālās transformācijas kontekstā informācijas apmaiņai neklātienē ir arvien lielāka un pieaugoša nozīme.



**Piemērs!** Pie bibliotekāra (kā kaimiņa) vēršas kaimiņiene, kura darbā guvusi traumu, kā rezultātā viņai ir problēma pārvietoties, tai skaitā iestādē klātienē pieteikt slimības pabalstu. Bibliotekāram komunicējot ar kaimiņieni ir jānoskaidro, ka viņa nekad iepriekš nav izmantojusi e-pakalpojumus un viņas digitālās prasmes arī strādājot ar datoru ir vājas – tāpēc jebkurš skaidrojums var izraisīt apmulsumu un nesapratni. Šādās situācijās vienmēr ir jāatceras par komunikācijas ietekmējošo faktoru “troksni”, kas šajā situācijā var izpausties kā bailes kaut ko izdarīt nepareizi vai uztraukums par to, ka ģimene var palikt bez ienākumiem, jo viņa nav varējusi pieteikt slimības pabalstu.

## 10.2 Ieteikumi klientu konsultēšanai

Lielākoties iestādēs ir izstrādāti savi klientu apkalpošanas standarti vai rokasgrāmatas, atbilstoši konkrētās iestādes specifikai un klientu segmentam, tomēr ir būtiski, ka digitālie aģenti, kas gan ir, gan nav klientu apkalpošanas darbinieki, iegūtās zināšanas nodotu tālāk iestāžu apmeklētājiem vai citiem sabiedrības locekļiem, kam tas varētu būt aktuāli un interesējoši. Informācija un ieteikumi nav pretrunā ar iestāžu klientu apkalpošanas standartiem, bet gan tos papildinās ar aspektiem par digitālo risinājumu izmantošanu un datu aizsardzības principiem.

Lai nodrošinātu kvalitatīvu klientu apkalpošanu un varētu pēc iespējas precīzāk sniegt konsultācijas par e-risinājumu izmantošanas iespējām, vispirms nepieciešams noskaidrot un saprast katra **klienta vajadzības**. Tas sekmēs veiksmīgu komunikāciju starp iestādes darbinieku un klientu, kuram nepieciešama palīdzība un atbalsts, lai atrisinātu kādu dzīves situāciju, kas saistīta ar valsts pakalpojumu izmantošanu.



Lai atbalsta sniegšana būtu veiksmīga, būtiska ir **uzklausišana** ar mērķi saprast konkrētā cilvēka problēmu vai jautājumu, ar kuru tas vēršas pie digitālā aģenta. Tas ir konsultēšanas procesa sākums. Svarīgi ir noklausīties klienta teikto līdz galam un neizdarīt priekšlaicīgus secinājumus, kas rezultātā var novest pie nepareiziem ieteikumiem.

<b>Klausoties vēlams ievērot šādus noteikumus:</b>	<b>Lai pārliecinātos, ka cilvēka teiktais un viņa problēmas būtība ir pilnīgi saprasta, nepieciešams izmantot šādus paņēmienus:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- būt laipnam un atsaucīgam pret personu;</li> <li>- būt iejūtīgam un izrādīt ieinteresētību;</li> <li>- veidot acu kontaktu, taču jāraugās, lai tas nav uzbāzīgs;</li> <li>- censties nepārtraukt vai steidzināt runātāju.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Precizēšana</b> – papildu jautājumu uzdošana. “Ko Jūs ar to domājat?”, “Vai Jūs neprecizētu...?”</li> <li>- <b>Pārstāstīšana</b> – darbinieks izstāsta saviem vārdiem klienta teikto, piemēram: “Ja es pareizi Jūs sapratu...”</li> <li>- <b>Apkopošana</b> – darbinieks veic nelielu kopsavilkumu klienta teiktajam, piemēram, “Apkopojot Jūsu teikto, es sapratu, ka...”</li> </ul>

Noklausoties personas problēmu vai jautājumu un izprotot to, svarīgi, ka digitālais aģents spēj sniegt konsultāciju, vai atbalstu.

Iepriekšminēto ieteikumu un paņēmienu izmantošana var palīdzēt pilnīgāk saprast personas jautājumu vai problēmu, kā arī veidot savstarpēju saprašanos un uzticēšanos, kas veicinās veiksmīgāku turpmākās informācijas sniegšanu.

Lai klientu apkalpošana būtu kvalitatīva un radītu abpusēju sapratni un uzticību, ir svarīgi, ka persona, kura konsultē (šajā kontekstā - digitālais aģents), ne tikai labi pārzinātu tematu (e-pakalpojumus), bet arī pats būtu pārliecināts par piedāvātā e-risinājuma nepieciešamību un priekšrocībām, ko tas var sniegt klientam.

Dzīves situācijas, kas aprakstītas portālā Latvija.lv, un to pārzināšana, var veicināt digitālos aģentus aktīvāk un prasmīgāk piedāvāt tos iestāžu apmeklētājiem, kā veiksmīgus risinājumus, t.s. e-risinājumus viņu konkrētajā dzīves situācijā vai problēmā.

### 10.3 Klienta konsultēšana atbilstoši pieredzei ar e-risinājumiem

Pirms aicināt klientu izmantot e-pakalpojumus ir svarīgi noskaidrot, **kāda ir klienta iepriekšējā pieredze e-risinājumu un datora izmantošanā**. Atkarībā no tās, digitālais aģents varēs izvēlēties nepieciešamo konsultēšanas metodi.

Apskatīsim 4 variantus saistībā ar personas pieredzi e-risinājumu izmantošanā:

## Personas pieredze e-risinājumu izmantošanā un šķēršļu novēršana:



23.attēls. Personas pieredze e-risinājumu izmantošanā un šķēršļu novēršana

- |   |   |
|---|---|
| 1. <b>Klients visu māk</b> , ikdienā izmanto e-pakalpojumus.  | Neskatoties uz to, ka klientam ir augstas digitālās prasmes un tas ikdienā izmanto e-pakalpojumus, digitālais aģents var viņu informēt par jaunākajiem risinājumiem un iespējām. Viens no aspektiem, ko nereti neiedomājas personas ar augstām digitālām prasmēm, ir atbalsts līdzilvēkiem, piemēram, iespēja saviem vecākiem izveidot e-adresi un sev noformēt pilnvarojumu redzēt viņiem ienākošās ziņas.   |
| 2. <b>Klients uzskata sevi par pietiekami prasmīgu datorlietotāju</b> , ikdienā izmanto privāto pakalpojumu sniedzēju e-pakalpojumus, <b>ir izmantojis</b> portālu <b>Latvija.lv</b> vai citus iestāžu portālus e-pakalpojumu lietošanai, māk izmantot drošu elektronisko parakstu. | Šajā gadījumā digitālais aģents klientu var iepazīstināt ar plašo dzīves situāciju aprakstu klāstu, kas pieejams portālā <b>Latvija.lv</b> , un aicināt klientu izmantot tos e-pakalpojumus, par kuriem klients iepriekš nav dzirdējis.<br><br>Situācijās, kad ir radušās tehniskās problēmas, ieteikt meklēt atbildes pie konkrēto pakalpojumu sniedzējiem (piemēram, ja radušās tehniskas problēmas ar e-parakstu – informācija par atbalstu būs pieejama eParaksts.lv tīmekļa vietnes sadaļā “Palīdzība” <sup>71</sup> , kur var atrast ne tikai biežāk uzdotos jautājumus un atbildes, bet arī praktiskus ieteikumus pakalpojuma izmantošanā un kontaktinformāciju, kur var sazināties, ja pašam nesanāk atrisināt problēmu). |
| 3. <b>Klients uzskata sevi par pietiekami prasmīgu datorlietotāju</b> , ikdienā izmanto privāto   | Šajā gadījumā ieteicams plašāks skaidrojums par portālu <b>Latvija.lv</b> un tajā pieejamo informāciju, par <b>dzīves situāciju aprakstiem</b> , tai skaitā e-pakalpojumu izpildes video pamācības. Būtu  |

71 eParaksts Palīdzība: <https://www.eparaksts.lv/lv/palidziba>

pakalpojumu sniedzēju e-pakalpojumus (rēķinu apmaksu par sadzīves vai telekomunikāciju pakalpojumiem), **taču nav informēts par iestāžu sniegtajiem e-pakalpojumiem**, to iespējām un priekšrocībām un nemāk izmantot drošu elektronisko parakstu.

**4. Klientam ir zemas vai nav prasmes** datora un interneta izmantošanā, vai arī klients iepriekš nav izmantojis ne privātos, ne valsts sniegtos e-risinājumus.

ieteicams, ka digitālais aģents aicina klientu, ja viņam ir līdzīgi nepieciešamie autentifikācijas līdzekļi - datorā (bibliotēkas vai klientu apkalpošanas centra datorā, vai klienta personiskajā datorā, ja klientam tas ir līdzīgi) sameklēt, kādu viņu interesējošo informāciju par sevi, piemēram, portālā **Latvija.lv** Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes (PMLP) e-pakalpojums "Mani dati fizisko personu reģistrā"<sup>72</sup>. Svarīgi, ka digitālais aģents paskaidro, kā piedāvātie e-risinājumi varētu palīdzēt atrisināt kādu klientam būtisku jautājumu un līdz ar to ietaupīt laiku, ko klients būtu patērējis dodoties klātienē.

Gadījumā, ja nepieciešamo autentifikācijas līdzekļu klientam nav paņēmti līdzīgi, parādīt dzīves situāciju aprakstus ar tajās iekļautajiem e-pakalpojumu izpildes video pamācībām, lai sniegtu izpratni par valsts piedāvāto e-pakalpojumu klāstu un iespējām.

Atkarībā no klienta pieredzes darbā ar datoru, iestāžu darbiniekiem būtu vēlams vispirms paskaidrot klientam nepieciešamās darbības, kas tam būtu jāveic, lai piekļūtu e-risinājumam un to izmantotu un pēc tam piedāvāt klientam patstāvīgi darboties, un, ja nepieciešams un klients tam piekritis, sekot līdzīgi un sniegt skaidrojumus, ievērojot diskrētumu un klienta privātuma politiku uz personas datu aizsardzību.

Lai izvēlētos pareizo metodi klientu konsultēšanā, būtu vēlams noskaidrot iemeslus, kāpēc personai nav digitālās prasmes vai kādēļ e-risinājumi netiek izmantoti. Visbiežāk tā ir neinformētība par iespējām, ko piedāvā e-risinājumi, vai arī datora un/vai interneta neesamība mājās, kā arī citi iemesli, līdz ar to, digitālajam aģentam ir nozīmīga loma, lai iesaistītu personu digitālo prasmju uzlabošanā un e-risinājumu izmantošanā.

Lai klients pilnvērtīgi apgūtu e-risinājumu lietošanas prasmes, ļoti būtisks ir patstāvīgais darbs iestādes darbinieka uzraudzībā, jo tikai paša cilvēka (klienta) darbība, kas ir, iegūto zināšanu pielietošana praksē, nodrošina prasmju un iemaņu apgūšanu, kas nav izdarāms, tikai vērojot cita cilvēka darbu, pašam nepamēģinot.

Ja klientam ir vājas datora lietošanas iemaņas, būtu svarīgi, ka klients pierakstītu jauniegūto informāciju un pārrunātu to ar saviem līdzcilvēkiem, kuriem ir labākas iemaņas darbā ar datoru vai lielāka pieredze, rīkojoties ar e-risinājumu izmantošanu,

<sup>72</sup> Mani dati fizisko personu reģistrā: <https://latvija.lv/epakalpojumi/ep01/apraksts>



un, kas varētu sniegt padomu vai palīdzību, izmantojot e-risinājumus nākotnē.

Cilvēkiem ar zemām digitālajām prasmēm var ieteikt apmeklēt bibliotēkas, kur ir pieejami brīvpieejas datori vai VPVKAC<sup>73</sup>, kur ar speciālista atbalstu var izmantot pilnvaroto e-pakalpojumu, kas ir e-pakalpojums, kuru fiziskas personas vārdā, pamatojoties uz pilnvarojumu, piesaka vienotā klientu apkalpošanas centra darbinieks, ja fiziskai personai nav pieejami personas elektroniskās identifikācijas līdzekļi<sup>74</sup>.

Tāpat cilvēkus ar zemām vai bez digitālajām prasmēm var motivēt pieteikties mācībām, lai šīs prasmes uzlabotu. Piemēram, ieteikt portālā muzizglitiba.lv<sup>75</sup> pieejamo interaktīvo karti, kurā cilvēks var atrast informāciju par pieaugušo izglītības iespējām Latvijas novados un pilsētās.

---

73 Valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centru karte: <https://www.varam.gov.lv/lv/vpvkac>

74 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>

75 Mūžizglītība: <http://muzizglitiba.gov.lv>

## 10.4 Rīcība klienta atbalstam

Mēdz būt tā, ka personas saskaras ar **tehniskām problēmām** un nevēlas izmantot e-risinājumus, jo ir bažas par to sarežģītību. Šajā situācijā digitālā aģenta uzdevums būtu iedrošināt klientu, un aicināt izmēģināt e-pakalpojumu lietošanu viņa klātbūtnē, kas radītu drošības sajūtu un pārliecību par savām prasmēm tos pielietot turpmāk. Svarīgi, lai darbinieks ir diskrets un ievēro personas tiesības uz datu aizsardzību.



Ja **klients tomēr šaubās par savām prasmēm**, vai ir skeptisks dzīves situāciju vai problēmu risināt ar e-risinājumu palīdzību, vai arī viņu uztrauc datu drošība, būtu svarīgi norādīt uz tām priekšrocībām, kādas var tikt iegūtas, piemēram, laika un naudas ietaupījums, ātrums, lielāka informētība par lēmuma pieņemšanas procesu.

Situācijā, kad **klients ir ļoti noraidošs vai pat naidīgs** attiecībā uz valsts piedāvātajiem e-risinājumiem un to lietošanu, būtu nepieciešama mierīga klienta iebildumu un argumentu uzklaušanās. Nav pieļaujams ar klientu uzsākt strīdu, kas varētu izraisīt konfliktsituāciju, taču būtu svarīgi saprast, vai iebildumi balstās klienta nezināšanā un neizpratnē, vai arī tos izraisījuši kādi citi iemesli.

Ja klients ir noraidošs vai naidīgs savas nezināšanas un neizpratnes dēļ e-risinājumu lietošanā, digitālais aģents var sniegt tam padziļinātu informāciju, lai kļiedētu neizpratni un, atbildot uz neskaidrajiem jautājumiem, viņu pārliecināt un iedrošināt.



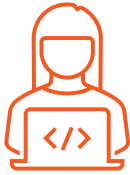
Savukārt, ja **klients meklē ieganstus savai kritiskajai attieksmei** pret e-risinājumu lietošanu, kam par iemeslu, piemēram, ir iepriekšēja negatīva pieredze, iestādes darbinieks, izmantojot dzīves situāciju aprakstus portālā Latvija.lv, var nodemonstrēt vairākus piemērus, lai dotu iespēju cilvēkiem atkārtoti pārliecināties par e-risinājumu izmantošanas priekšrocībām.

Piemēram, parakstot dokumentus elektroniski, tiek ietaupīts laiks, kas būtu pavadīts dodoties to parakstīt klātienē, kā arī finanšu līdzekļi, kas būtu iztērēti par degvielu vai sabiedrisko transportu. Vai, valsts e-pakalpojumi ir pieejami dažādos portālos, piemēram, Valsts ieņēmumu dienesta Elektroniskās deklarēšanas sistēma, Lauku atbalsta dienesta Elektroniskā pieteikšanās sistēma, tomēr, lai iedzīvotājiem vienkopus būtu pieejama informācija par visiem publiskajiem pakalpojumiem, kā vienotais kontaktpunkts valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā Latvijā ir izveidots portāls Latvija.lv, kur ir pieejami vairāk kā četri tūkstoši dažādu publisko, t.i., valsts un pašvaldību, pakalpojumu aprakstu, piemēram, kā saņemt pakalpojumu, kādi dokumenti ir nepieciešami, vai pakalpojums ir maksas utt., kā arī informācija par vairāk nekā 800 elektroniskajiem pakalpojumiem.



Neatkarīgi no cilvēku izteikumiem ļoti būtiski ir saglabāt **neitrālu attieksmi**. Sarunā ar cilvēku nebūtu pieļaujama subjektīvas kritikas paušana pret e-risinājumiem.

Konsultēšanā un atbalsta sniegšanā jācenšas izturēties mierīgi un savaldīgi arī situācijās, kad cilvēks pauž provokatīvas piezīmes, tāpat būtiska ir savu negatīvo emociju kontrolēšana, ja tādas konsultēšanas procesā rastos (aizkaitinājums, dusmas, neizpratne, izbrīns).



**Cilvēkiem, strādājot pie datora, un iestādes darbiniekam – stāvēt līdzās**, lai palīdzētu, jāatceras par personiskās telpas robežām, kas jāievēro, lai neradītu cilvēkam nepatīkamas izjūtas vai diskomfortu. Konsultēšanas procesā ir ieteicams atiet nedaudz tālāk vai aizgriezties, kad cilvēks ievada sistēmā vai skatās savus datus, piemēram, personas kodu, paroles vai arī citu personisku informāciju.

Kopumā jāņem vērā, ka konsultēšanas rezultāts būs veiksmīgs tad, kad cilvēkam būs bijusi iespēja patstāvīgi izmēģināt e-risinājumus savas dzīves situāciju risināšanā pat tad, ja iepriekš ir bijušas tehniskas ķibeles. Tikai praktiska lietošana var veidot prasmes, kā arī veicināt attieksmes un uzvedības maiņu šo risinājumu izmantošanā.



#### **Noderīgi resursi:**

- **Portāls Latvija.lv ([www.latvija.lv](http://www.latvija.lv))**: dzīves situāciju apraksti, pakalpojumu apraksti, e-pakalpojumi, e-adrese.
- **Mana.latvija.lv ([www.mana.latvija.lv](http://www.mana.latvija.lv))**: digitālo aģentu karte, informatīvie materiāli.
- **Macibas.mana.latvija.lv ([www.macibas.mana.latvija.lv](http://www.macibas.mana.latvija.lv))**: mācību materiāli.
- **Eparaksts.lv ([www.eparaksts.lv](http://www.eparaksts.lv))**: drošs e-paraksts, elektroniska dokumentu parakstīšana un pābraude, nepieciešamā programmatūra, atbalsts un palīdzība.
- **pmlp.gov.lv ([www.pmlp.gov.lv](http://www.pmlp.gov.lv))**: personas apliecība (eID karte).
- **Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centru tīkls ([www.varam.gov.lv/lv/vpvkac](http://www.varam.gov.lv/lv/vpvkac))**: informācija par VPVKAC un atrašanās vietu karte.
- **Atvērto datu portāls ([www.data.gov](http://www.data.gov))**
- **Hugo.lv ([www.hugo.lv](http://www.hugo.lv))**: teksta tulkošana, runas atpazīšana un runas sintēze, kā arī dažādi rīki daudzvalodu atbalstam e-pakalpojumos.
- **GeoLatvija.lv ([www.geolatvija.lv](http://www.geolatvija.lv))**: Valsts vienotais ģeotelpiskās informācijas portāls.
- **Tiesību aktu projektu publiskais portāls ([www.tapportals.mk.gov.lv](http://www.tapportals.mk.gov.lv))**
- **Droša interneta centrs ([www.drossinternets.lv](http://www.drossinternets.lv))**
- **CERT.LV ([www.cert.lv/lv/](http://www.cert.lv/lv/))**: informācijas tehnoloģiju drošības incidentu novēršanas institūcija.
- **Esi drošs! ([www.esidross.lv](http://www.esidross.lv))**: vietne, kurā apkopota noderīga informācija tiem, kam rūp sava un sava datora, telefona vai citu viedierīču drošība internetā.