



**MANA
LATVIJA.LV**
DARI DIGITĀLI

**PROGRAMMAS “DARI DIGITĀLI”
MĀCĪBU MATERIĀLS
DIGITĀLAJIEM LĪDERIEM**



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA

Eiropas Reģionālās
attīstības fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

Programma “Dari digitāli” 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

Saturs

ievads	4
1. Esī digitālais līderis!	8
2. Vispārpieņemtie drošības principi	12
2.1 <i>Kibernozieģumu riski</i>	12
2.2 <i>Informācijpratība</i>	12
2.3 <i>Personas datu drošība</i>	14
2.4 <i>Atvērtie dati</i>	16
2.5 <i>Kā pasargāt savus datus?</i>	17
2.6 <i>Drošas interneta izmantošanas pamatnoteikumi</i>	18
3. Autorizācijas process un elektroniskā identifikācija	21
4. Paraksties digitāli!	25
4.1 <i>Kā iegūt drošu elektronisko parakstu?</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
4.2 <i>Biežāk izmantojamie dokumentu e-parakstīšanas formāti</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
4.3 <i>Kādam mērķim var izmantot drošu elektronisko parakstu?</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
5. Izveido e-adresī!	31
5.1 <i>Kas izmanto e-adresī?</i>	31
5.2 <i>E-adreses lietošanas priekšrocības</i>	32
5.3 <i>Kā izveidot un piekļūt e-adresei?</i>	33
5.4 <i>Pilnvarošanas iespēja</i>	33
6. Risīni dažādas dzīves situācijas elektroniski	36
6.1 <i>Kas ir e-pakalpojumi?</i>	36
6.2 <i>Portāls Latvija.lv</i>	37
6.3 <i>Kā risināt dažādas dzīves situācijas?</i>	39
7. Saproti līdzcilvēkus!	41
8. Kā cilvēki mācās?	47
8.1 <i>Izglītība visa mūža garumā</i>	48
9. Nodod savas zināšanas tālāk!	51
9.1 <i>Komunikācija un informācijas apmaiņa</i>	51
9.2 <i>Efektīvas komunikācijas prasmes</i>	53
9.3 <i>Virtuālās saziņas etiķete</i>	55
10. Māki pārliecināt!	58
10.1 <i>Ieteikumi klientu konsultēšanai</i>	59
11. Digitālā līdera loma digitālo šķēršļu novēršanā	62
Praktiskais darbs: atbalsta sniegšana	68

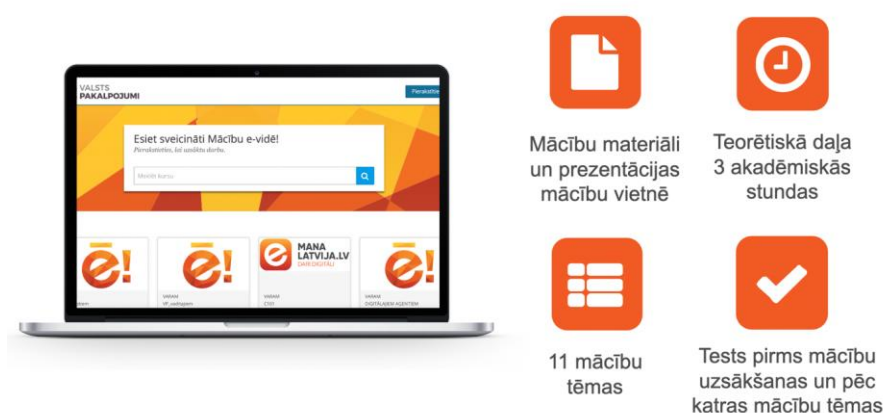
IEVADS



Ievads

Digitālo līderu tālmācības mācības notiek Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas (VARAM) īstenotās integrētās komunikācijas un mācību programmas "Dari digitāli" ietvaros, kuras mērķis ir informēt un veicināt sabiedrības interesi par e-pārvaldes izstrādātajiem risinājumiem, skaidrot un demonstrēt to lietošanas ieguvumus, kā arī panākt rīcības maiņu – izmantot dažādu dzīves situāciju risināšanai valsts izstrādātos e-risinājumus.

Ko paredz digitālo līderu mācību programma?



1. attēls. Mācību norise

Mācību vietnē macibas.mana.latvija.lv pieejami:

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

Mācību programma paredz teorētiskās daļas apguvi (video lekciju formātā) - 3 akadēmisko stundu apjomā.

Lai noskaidrotu savu esošo un iegūto zināšanu līmeni mācību dalībniekam būs jāveic:

1. Tests pirms mācību uzsākšanas, lai noskaidrotu esošo zināšanu līmeni;
2. Tests pēc katra temata apguves, lai mācību dalībnieks varētu pārbaudīt savu iegūto zināšanu līmeni. Lai nokārtotu testu un nonāktu pie nākošā temata, ir jāatbild pareizi uz 80% jautājumu. Ja tests netiek nokārtots, to var veikt atkārtoti.

Iepazīstoties ar visiem tematiem un sekmīgi nokārtojot testus, dalībniekiem tiks piešķirts sertifikāts par apgūto kursu.

Mācību rezultātā dalībnieki iegūs izpratni par e-risinājumiem (tajā skaitā – kā izmantot e-adresi, kur noder drošs elektroniskais paraksts) un praktiskas prasmes to izmantošanā, kā arī kā internetu lietot droši, kā saprast līdzilvēkus un nodod savas zināšanas tālāk, lai pārliecinātu un motivētu cilvēkus izmantot digitālās vides radītās iespējas.



Termini un to nozīme

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

- **E-risinājums** ir e-pakalpojumi, e-rīki un IKT platformas, t.i.:
- **E-pakalpojums** – pakalpojuma sniegšanas veids, kas nodrošina viena vai vairāku pakalpojumu vai atsevišķu tā daļu (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. Par e-pakalpojumiem jāuzskata arī koplietošanas pakalpojumi, piemēram, oficiālā elektroniskā adrese.
- **E-rīki** – elektroniski rīki, ar kuru palīdzību var lietot e-risinājumus, piemēram, personas apliecība (eID karte) ar tajā ietverto drošo elektronisko parakstu, mobilā lietotne „eParaksts mobile”, internetbanku pieejas rekvizīti.
- **IKT platformas** – centralizēts informācijas un komunikācijas tehnoloģiju (IKT) kopums centralizētai viena vai vairāku e-pakalpojumu sniegšanai, piemēram:
 - o Valsts pārvaldes pakalpojumu portāls Latvija.lv¹, kas nodrošina ātru un ērtu piekļuvi valsts un pašvaldību iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem, tai skaitā informāciju par vairāk nekā 800 e-pakalpojumiem;
 - o Atvērto datu portāls², kur ikviens var piekļūt valsts iestāžu vai organizāciju, kas pilda valsts funkcijas, publicētajiem atvērtajiem datiem;
 - o Valsts un pašvaldību iestāžu tīmekļvietņu vienotā platforma³, kas rada iespēju pēc vienotiem principiem veidot mūsdienīgas un ērti lietojamas valsts iestāžu un pašvaldību tīmekļa vietnes;
 - o Vienotais tiesību aktu portāls⁴, 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 sistēma⁵, kur pieejamas elektroniskas darbnespējas lapas, tiek nodrošināta valsts kompensējamo medikamentu recepšu aprīte u.c.

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

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

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

4 Tiesību aktu projektu publiskais portāls: <https://tapportal.mk.gov.lv/>

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

Mācību mērķi



- 1 | Sagatavot **digitālos līderus**, kas spēj vieglā un saprotamā veidā nodot iedzīvotājiem un uzņēmējiem informāciju par e-risinājumiem.
- 2 | Skaidrot **drošas elektroniskās identitātes** un **digitālās drošības aspektus**, lai īstenotu fiziskās personas datu aizsardzību elektroniskā vidē.
- 3 | Palīdzēt digitālajiem līderiem iegūt **prasmī konsultēt** un tādējādi sniegt atbalstu ikvienam sabiedrības pārstāvim, kuram trūkst digitālās e-risinājumu izmantošanas prasmes.
- 4 | Skaidrot e-risinājumu izmantošanas **motivāciju** un **ieguvumus**, praktiskos un drošības aspektus, tajā skaitā sekmēt izpratni par pieejamajām valsts e-risinājumu **priekšrocībām**.

2. attēls. Mācību mērķi

Lai mazinātu Latvijas sabiedrībā pastāvošo digitālo plaisu, VARAM ir izstrādājusi "Digitālās transformācijas pamatnostādnes 2021.–2027. gadam"⁶, kas nosaka vienotu valsts pārvaldes, tautsaimniecības un sabiedrības digitālās attīstības politiku.

Tās vīzija: Izveidota **labvēlīga un moderna dzīves telpa**, kas ir balstīta mūsdienu tehnoloģiju izmantošanā un **attīstītās sabiedrības spējās** savu labklājību un tautsaimniecības izaugsmi veidot efektīvi **pielietojot digitālo tehnoloģiju iespējas**, kā arī attīstot radošo potenciālu.

Viens no Pamatnostādnēs izvirzītajiem mērķiem ir panākt digitālo pamatprasmju attīstību vismaz **70%** iedzīvotāju.

Līdz ar to ir būtiska digitālo aģentu un līderu kustība, kuras nozīmi ietver arī "Publiskajā pārvaldē nodarbināto mācīšanās un attīstības plāns 2021.–2027. gadam"⁷, 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.

⁶ Digitālās transformācijas pamatnostādnes 2021.–2027. gadam: <https://likumi.lv/ta/id/324715-par-digitalas-transformācijas-pamatnostādnes-20212027-gadam>

⁷ Par Publiskajā pārvaldē nodarbināto mācīšanās un attīstības plānu 2021.–2027. gadam: <https://likumi.lv/ta/id/325395-par-publiskaja-parvalde-nodarbinato-macinasanas-un-attistibas-planu-2021-2027-gadam>

ESI DIGITĀLAIS LĪDERIS



1. Esi digitālais līderis!

Iedzīvotāju digitālās iemaņas nav pietiekami attīstītas, un valsts e-risinājumu izmantošana netiek līdzī straujajai informācijas un komunikācijas tehnoloģiju (IKT) un interneta pieejamības izaugsmei.

Saskaņā ar DESI datiem⁸ 2020. gadā tikai 43 % iedzīvotājiem vecumā no 16 līdz 74 gadiem bija digitālās pamatprasmes (ES vidējais rādītājs — 58 %), atpaliekot no Igaunijas (62%) un Lietuvas (56%) un apsteidzot tikai trīs valstis (Rumāniju, Bulgāriju, Itāliju), un tikai 24% bija augstas digitālās prasmes (ES vidējais rādītājs — 33 %).

Digitālās transformācijas apstākļos, kad pieaug automatizētu darba vietu skaits, pieaug tehnoloģiju nozīme visās darba un dzīves jomās. Uzņēmējdarbības, sociālās un pilsoniskās prasmes kļūst arvien svarīgākas, lai nodrošinātu spēju pielāgoties pārmaiņām, **pieaug un mainās arī digitālajām prasmēm izvirzītās prasības**. 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 ikdienas dzīves situāciju risināšanu, pateicoties digitālās transformācijas un tehnoloģiju sniegtajām iespējām.

Tāpēc **nepieciešamība pēc atbalsta personām jeb digitālajiem līderiem ir ļoti augsta** – viņiem jāspēj sniegt atbalstu, motivēt un veicināt iedzīvotāju vidū ieradumu izmantot valsts un pašvaldību e-risinājumus ikdienā, īpaši to klientu vidū, kuriem digitālās prasmes ir zemas vai kuriem trūkst zināšanas par e-risinājumu izmantošanu.

2018.-2020. gadā VARAM Programmas “Mana Latvija.lv. Dari digitāli!” ietvaros tika izveidots unikāls **digitālo aģentu tīkls**, kurā bija iesaistīti 6000 valsts un pašvaldību iestāžu darbinieki, tiesu darbinieki, skolotāji, bibliotekāri, žurnālisti, kā arī nevalstisko organizāciju (NVO) pārstāvji.

Būtiski ir turpināt iepriekšējos gados aizsāktu, sniedzot digitālajiem aģentiem jaunas prasmes un padarot viņus par digitālajiem līderiem - *multiplikatoriem*. Tādēļ VARAM turpina programmu “Dari digitāli”, kuras ietvaros laika periodā no 2021. līdz 2022.gadam tiks veiktas 2000 digitālo līderu mācības, tādējādi paplašinot un pilnveidojot digitālo aģentu tīklu.

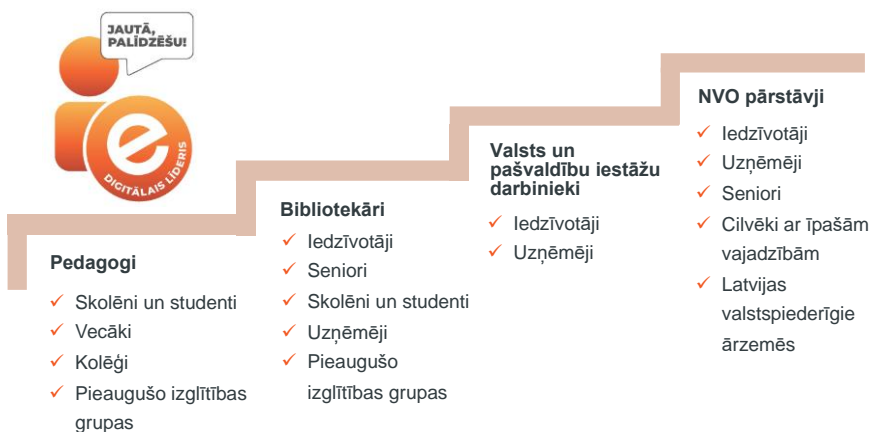


Digitālie līderi – personas, kas apguvušas digitālo aģentu līmeņa iemaņas. Iemaņu un personības testu rezultātā ir noteikta viņu spēja veikt zināšanu un iemaņu multiplikatora funkcijas. Digitālie līderi ir izglītoti strukturēti mācīt un konsultēt citus lietotājus e-prasmju jomā, t.sk. digitālo aģentu līmenī. Digitālie līderi aktīvi iesaistās publiskajā komunikācijā un plaši līdzdarbojas, stāstot par e-risinājumiem.

Digitālo līderu mācību mērķis ir dažādām mērķa grupām sniegt informāciju un zināšanas (skatīt 3. attēlu), kas var iedrošināt un iedvesmot izmantot e-risinājumus saziņai ar valsts un pašvaldību iestādēm tā vietā, lai dotos uz iestādi klātienē.

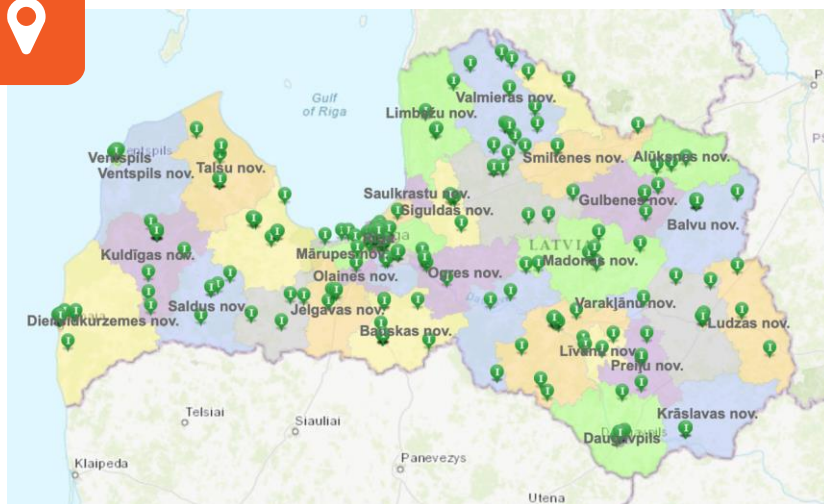
⁸ Latvijas DESI rādītāja īpatnsvars: https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/isoc_sk_dskl_i/default/table?lang=en

Digitālo līderu pārstāvētās mērķa grupas



3. attēls. Digitālo līderu pārstāvētās mērķa grupas

Dalībnieki, kas piedalījušies mācībās, tiek iekļauti **digitālo aģentu/līderu kartē**, kur ikvienam interesentam ir iespēja uzzināt sev tuvākā digitālā aģenta un līdera atrašanās vietu (bibliotēka, izglītības iestāde, valsts un pašvaldību iestāde, tiesu iestāde u.tml.). Kartē redzama informācija par iestādēm, kuru pārstāvji piedalījušies mācībās.



4. attēls. Digitālo aģentu/līderu karte (pieejama vietnē mana.latvija.lv)

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 izveidi⁹.

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, kopā 131 vietās (02.2022.).

Plānots, ka līdz 2023. gadam¹⁰ Latvijā būs 592 punkti, kur iedzīvotājiem saņemt atbalstu un konsultācijas e-pakalpojumu izmantošanā. Vienotie klientu apkalpošanas centri atradīsies galvenokārt bibliotēkās vai pagastu pārvaldēs, tā efektīvi izmantojot esošo infrastruktūras bāzi vidē, kas cilvēkiem ir ierasta un kur viņi labprāt ir devušies arī līdz šim.

VPVKAC sniegtie pakalpojumi ir šādi¹¹:

1. "Klienta darba vietas" nodrošināšana. Iekļauj VPVKAC darba laikā iedzīvotājam brīvi un bez maksas pieejamu darba vietu, kas tehniski aprīkota ar datoru, interneta pieslēgumu, ir nodrošināta iespēja kopēt, drukāt un skenēt neliela apjoma dokumentus, kas attiecināmi 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 Latvija.lv pieejamo e-pakalpojumu pieteikšanā.
4. Apmācība darbā ar datoru, internetu, valsts pārvaldes pakalpojumu portālu 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. Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla Latvija.lv lietotāju telefonisku konsultāciju sniegšana.
8. Atbilžu sniegšana iedzīvotājiem e-pastā un pašvaldības sociālajos tīklos.
9. Sadarbējīga COVID-19 vakcinācijas, testēšanas vai pārslimošanas sertifikāta pieprasīšana klienta vārdā un izsniegšana papīra formā.

⁹ Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centru tīkls <https://www.varam.gov.lv/lv/vpvkac>

¹⁰ Konceptuāls ziņojums "Par jaunu valsts pārvaldes pakalpojumu nodrošināšanas sistēmu": <http://tap.mk.gov.lv/lv/mk/tap/?pid=40500053>

¹¹ VPVKAC sniegtie pakalpojumi: <https://www.varam.gov.lv/lv/vpvkac>

VISPĀRPIEŅEMTIE DROŠĪBAS PRINCIPI



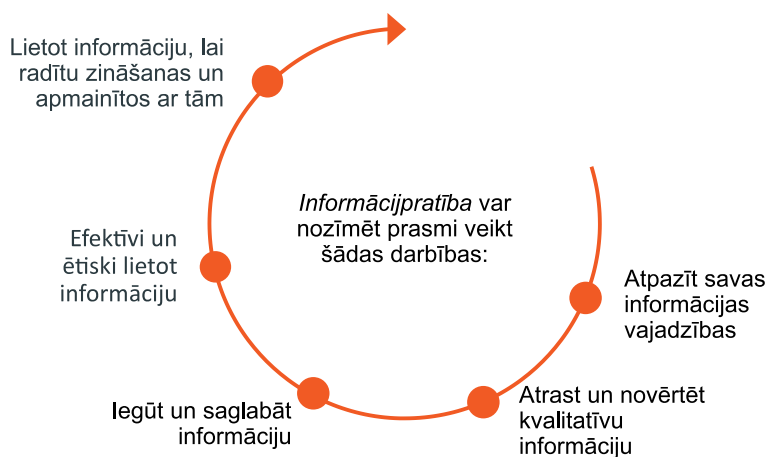
2. Vispārpieņemtie drošības principi

2.1 Kibernetizācijas riski

Kibernetikas droša pārvalde ir tikpat svarīga valsts un tās ekonomikas attīstībai kā droša fiziskā vide. Kibernetikas nav pašmērķis, tas ir priekšnoteikums valsts digitālajai attīstībai un digitālās sabiedrības pilnvērtīgai funkcionēšanai. Kibernetikas 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.

2.2 Informācijpratība

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 (skatīt attēlu: *Informācijpratības darbības kopums*).



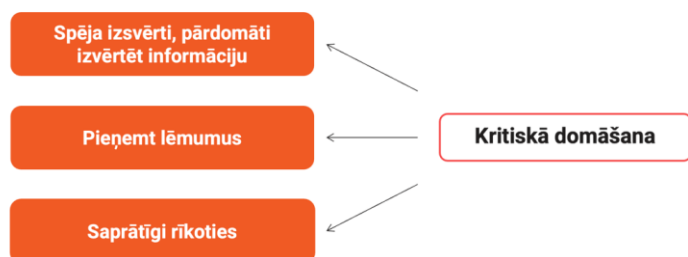
5. attēls. Informācijpratības darbības kopums

Kiberuzbrucēji izmanto iedzīvotāju nepietiekamās zināšanas un izpratnes trūkumu par autentifikācijas mehānismu darbību. Kiberuzbrukumu laikā iedzīvotāji saņem telefona zvanus, kuros krāpnieki uzdodas galvenokārt par banku vai Smart-ID darbiniekiem, lai panāktu autentifikācijas apstiprināšanu un izkrāptu finanšu līdzekļus. Ticamības palielināšanai krāpnieki veiktajos zvanos mēdz viltot banku telefona numurus.

Nemot vērā arvien pieaugošo tiešsaistē veicamo darbību apjomu – attālinātais darbs, sanāksmes, mācības, iepirkšanās, saziņa – kā arī jau notikušās datu noplūdes un

iespējamās noplūdes nākotnē, jāreķinās ar pielāgotākiem un mērķētākiem kiberuzbrukumiem.

Lai nepakļautu sevi, darba devēju un ģimeni kibernoziegumiem, kam var sekot neslavas celšana vai naudas līdzekļu izkrāpšana, 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.



6. attēls. Kritiskās domāšanas modelis

Svarīgi ir spēt novērtēt informāciju kopumā – pārlicināties par tās ticamību, saprast vēstījumu, izvērtēt to pēc kāda konkrēta kritērija. 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 ir arī ikdienišķas un pašsaprotamas darbības veikt pārdomāti un izsvērti, piemēram, pirms e-pasta pielikuma vai saites atvēršanas pārlicināties, ka sūtītājs ir reāla persona, uzņēmums vai valsts un pašvaldības iestāde. Ja e-pasta saturs mulsina, prātīgāk ir sazināties ar šo personu/iestādi personīgi un pārjautāt, vai e-pasts nav viltus ziņa un vai var droši vērt vaļā pielikumus vai saites.



Ja tomēr ir gadījies atvērt ziņu, ko satur vīruss, pēc palīdzības drošības jautājumos, pirmkārt, ir jāvēršas pie savas darba vietas IT darbiniekiem. Ja redzi, ka tiek izplatīts pretlikumīgas informācijas saturs, piemēram, vardarbība, naida kurināšana, finanšu krāpniecība, jāziņo Latvijas Drošāka interneta centram¹². Ja esi kļuvis par krāpniecības upuri, tad vērsies Valsts policijā.

¹² Droša interneta centrs: <https://drossinternets.lv>

Tāpēc ir būtiski zināt 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 viedokli¹³.



Svarīgi atcerēties, ka ir kritiski jāvērtē informācija un informācijas sniedzēji arī sociālajos tīklos. Svarīgos jautājumos ir labāk uzticēties oficiālajiem uzņēmumu un iestāžu kontiem, piemēram, Slimību profilakses un kontroles centram (SPKC) – par Covid-19 saslimšanas gadījumiem.

2.3 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, kurā tiek ierosināta, radīta, apkopota, uzkrāta, apstrādāta, izmantota un iznīcināta informācija, kas nepieciešama valsts funkciju izpildei.



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.

VIS darbībai bieži ir nepieciešama informācija no citām VIS. Šim nolūkam iestādes veido datu apmaiņas sistēmas gan starp divām iestādēm, gan izmantojot valsts informācijas sistēmas savietotāju.

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

Balstoties uz Fizisko personu datu apstrādes likumu, 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.

Jebkurš iedzīvotājs 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, novecojuši vai nepatiesi, viņam ir tiesības pieprasīt, lai tie tiek papildināti, precizēti vai dzēsti.

¹³ Par Latvijas mediju politikas pamatnostādņem 2016–2020. gadam. <https://www.vestnesis.lv/op/2016/221.3>

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 inspekcijā¹⁴.

Katras personas datu aizsardzība ir pamattiesības, kas noteiktas regulā "Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2016/679 (2016. gada 27. aprīlis) par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK (Vispārīgā datu aizsardzības regula)"¹⁵ⁿ.



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, VID EDS u.c.

Visbiežāk izmantotie personas dati



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.



Sensitīvie personas dati

- 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).

7. attēls. Visbiežāk izmantotie un sensitīvie personas dati

¹⁴ Datu valsts inspekcija: <https://www.dvi.gov.lv/lv>

¹⁵ EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES REGULA (ES) 2016/679: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>

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.

8. attēls. Par personas datu apstrādi ir / nav uzskatāms

2.4 Atvērtie dati

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 jebkādām 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).



leguvumi 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.

2.5 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 jā dara, lai ievērotu drošības nosacījumus izmantojot e-risinājumus, bet arī izglītēt sabiedrību par valsts piedāvāto e-risinājumu drošību.

Piemēram, strādājot ar klientu datiem, tie nedrīkst nonākt citu apmeklētāju redzeslokā. Digitālajiem līderiem jāsniedz informācija par to, kādi piesardzības pasākumi ir jāievēro, lai netiktu nopludināti personas dati, kā 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.

Lai pie brīvpieejas datoriem personas nevarētu izmantot kādas citas personas saglabātos pieejas autentifikācijas datus, piemēram, VID Elektroniskās deklarēšanās sistēmas lietotājvārdu un paroli, nepieciešams parūpēties par drošu interneta pārlūkošanu!

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*.

Interneta lietošanai ir daudz priekšrocību, bet jāapzinās arī riski. Ja sabiedrība zinās, ar kādiem draudiem jāreķinās, tad pratīs izvairīties arī no nepatīkamām situācijām, kā arī mācēs informēt par to sabiedrību.

2.6 Drošas interneta izmantošanas pamatnoteikumi



- nedod citām personām savu personas apliecību (eID karti) ar PIN kodiem vai internetbanku piekļuves līdžekļus;
- neievieto tīmeklī dokumentu kopijas (pase, eID karte, vadītāja apliecība u.c.) un nesūti tās pa e-pastu, saziņas lietotnēs vai sociālajos tīklos;
- 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;
- neizpauž savus personas datus, nepārliecinoties par pieprasījuma īstumu;
- nestāsti tīmeklī un sociālajos tīklos pārāk daudz par savu dzīvi, jo īpaši par finansiālo situāciju, jauniegūtajām lietām, izbraukšanu no mājām u.tml.;
- pārdomā, kādas fotogrāfijas publicēt tīmeklī, un kā to publiskošana kādu dienu var ietekmēt personas dzīvi, piemēram, attiecības ar draugiem, radniekiem, kolēģiem, esošajiem vai nākamajiem darba devējiem;
- gadījumā, ja saņem e-pastu no valsts iestādes vai bankas ar pieprasījumu nosūtīt savus personas datus, nekādā gadījumā to nedrīkst darīt, jo iestāde/banka nejautās personas datus e-pastā;
- 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 tajā nonāk 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 planšētdatorā, kurā tiek izmantots brīvpieejas Wi-Fi tīkls, piemēram, veikalos vai kafējnīcās;
- 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”.



Kādi piesardzības pasākumi ir jāievēro, lai pasargātu privātos 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 pārbaudi, 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, eveselib.gov.lv, eds.vid.gov.lv u.c. Meklējot e-pakalpojumu Google meklētājā, meklēšanas rezultātā ne vienmēr kā pirmā tiek piedāvāta oficiālā iestādes tīmekļa vietne. Savukārt izmantojot portāla Latvija.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 ir pirms darba beigšanas pie datora izdzēst visus datorā lejupielādētos un saglabātos failus. Parasti lejupielādētie faili ir atrodami datora mapē „Lejupielādes” (*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 tad, ja tās tiktu veiktas klātienē.
5. Ļoti svarīgi ir atcerēties, ka nekādā gadījumā nedrīkst izplatīt vai sniegt konfidencialu informāciju (savus personīgos datus) e-pastā vai sociālajos tīklos.

AUTORIZĀCIJAS PROCESS UN ELEKTRONISKĀ IDENTIFIKĀCIJA



3. 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.

Pieslēšanās e-pakalpojuma saņemšanai paredz šādus procesus:

- **identifikāciju** – lietotāja elektroniska atpazīšana pēc identifikatora, piemēram, lietotājvārda;
- **autentifikāciju** – lietotāja identitātes pārbaudes procedūra un identitātes apstiprināšana, lai nodrošinātu personas elektronisko identifikāciju;
- **autorizāciju** – 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 likumu¹⁶ pielīdzināma personas identitātes apliecināšanai klātienē, pieejama tikai ar VAS Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs (LVRTC) izsniegtajiem eParaksta rīkiem:
 - o **personas apliecība (elektroniskā identifikācijas (eID) karte)** – identifikācijas veids izmanto eID kartē iekļauto identifikācijas sertifikātu. eID karte nodrošina vizuālo personas identifikāciju un autentifikāciju arī elektroniskajā vidē, kā arī efektīvākā veidā ir izmantojama elektroniskajā vidē, lai saņemtu e-pakalpojumus un lietotu tajā iekļauto drošo e-parakstu;
 - o **eParaksts karte** - pieejama tikai juridiskām personām. Identifikācijas veids, lai apliecinātu savu identitāti dažādos portālos un informācijas sistēmās, kā arī droša elektroniskā paraksta nesējs. 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;
 - o **eParaksts mobile** - mobilā lietotne, kas nodrošina identitātes apliecināšanu ar tādu pašu juridisko spēku kā eID karte vai eParaksts karte. Mobilā lietotne „eParaksts mobile” ir mūsdienīgs un drošs rīks, kas nepieciešams darbam

¹⁶ Fizisko personu elektroniskās identifikācijas likums: <https://likumi.lv/ta/id/278001-fizisko-personu-elektroniskas-identifikācijas-likums>

tīmekļa vietnē www.eparaksts.lv, kā arī e-identitātes apliecināšanai citās informācijas sistēmās. Lietošanai nepieciešams viedtālrunis.

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

Elektronisko identitāti iespējams apliecināt arī, izmantojot citus Eiropas Savienībā atzītus valsts iestāžu un komersantu nodrošinātus rīkus¹⁷



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.

Vairāk informācijas par e-identitātes apliecināšanu: Latvija.lv¹⁸.

Personas elektronisko identifikāciju Latvijā regulē Fizisko personu elektroniskās identifikācijas likums¹⁹.

Pilnvarotie e-pakalpojumi

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, pilnvarotais e-pakalpojums ir e-pakalpojums, kuru fiziskas personas vārdā, pamatojoties uz pilnvarojumu, piesaka vienotā klientu apkalpošanas centra darbinieks, ja fiziskai personai nav pieejami personas elektroniskās identifikācijas līdzekļi²⁰.

Attēlā ir pieejams saraksts ar dažiem no Valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros sniegtajiem pilnvarotajiem e-pakalpojumiem.

¹⁷ Elektroniskās identifikācijas shēmas: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/9b18311a-2177-11ea-95ab-01aa75ed71a1/language-lv/format-HTML>

¹⁸ E-identitātes apliecināšana: <https://latvija.lv/DzivesSituacijas/tiesibu-aisardziba/elektroniskais-paraksts>

¹⁹ Fizisko personu elektroniskās identifikācijas likums: <https://likumi.lv/ta/id/278001-fizisko-personu-elektroniskas-identifikacijas-likums>

²⁰ 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>

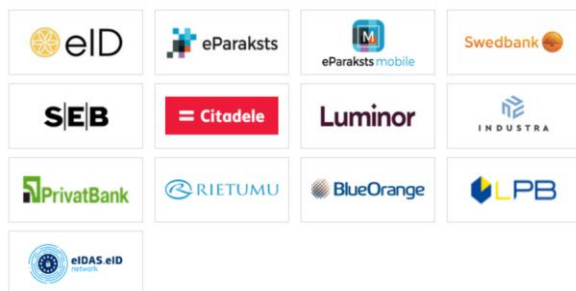
- Apbedīšanas pabalsts.
- Bērna invalīda kopšanas pabalsts.
- Bērna kopšanas pabalsts.
- Bērna piedzimšanas pabalsts.
- Bezdarbnieka statusa iegūšanu
- Bezdarbnieka pabalsts.
- Ģimenes valsts pabalsts.
- Maternitātes pabalsts.
- Pabalsts transporta izdevumu kompensēšanai invalīdam, kuram ir apgrūtināta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

9. attēls. VPVKAC sniegtie pilnvarotie e-pakalpojumi

Pārrobežu pakalpojumu pieejamība

Lielākajā daļā gadījumu iedzīvotāji nevar izmantot savu elektronisko identifikāciju, lai autentificētos citā dalībvalstī, 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) prasības²¹, 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 un citās Latvijas iestāžu tīmekļa vietnēs.



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

²¹ Pārrobežu pakalpojumi (SDG, eIDAS): <https://www.varam.gov.lv/lv/parrobezu-pakalpojumi-sdg-eidas>

PARAKSTIES DIGITĀLI!



4. Paraksties digitāli!

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

Drošu elektronisko parakstu var izmantot arī darījumiem juridisku personu un privātpersonu starpā, piemēram, līgumu, rēķinu u.c. dokumentu parakstīšanai.

Drošs elektroniskais paraksts ir personas pašrocīgais paraksts elektroniskiem dokumentiem. Ar to parakstītam dokumentam ir tāds pats juridisks spēks kā ar roku parakstītam papīra formāta dokumentam.



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

E-paraksta izmantošanas ieguvumi:

- **ērtāk** – dokumentus var parakstīt elektroniski un iesūtīt iestādei elektroniski, neejot uz iestādi klātienē, kā arī vienu dokumentu var parakstīt vairākas personas, netiekoties klātienē. Arī atbilde no iestādes var tikt sniegta elektroniski, nesūtot pa pastu;
- **lētāk un ātrāk** – nav jātērē papīra un citi resursi, e-dokumenta nogādāšana adresātam un tā saņemšana notiek tūlītēji;
- **pieejamāk** – nav jāreķinās ar iestāžu 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.

4.1 Kā iegūt drošu elektronisko parakstu?

Neatkarīgi no tā, ar kuru no rīkiem veicat dokumentu parakstīšanu, rezultāts būs vienāds – elektroniski parakstīts dokuments ar juridisku spēku.

Dokumentu parakstīšana ar drošu elektronisko parakstu notiek tāpat, kā parakstot tos papīra formātā – nepieciešams parakstīt visus tos dokumentus (datnes), kuri būtu parakstīti, ja to darītu papīra formātā. E-paraksts uz dokumenta apstiprina visu dokumentā ietverto informāciju, respektīvi, katru lapu nav jāparaksta atsevišķi.





Dokumentu ar drošu elektronisko parakstu var parakstīt izmantojot kādu no šiem e-rīkiem:



11. attēls. E-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 aplokсне

eID karte ir personu apliecinošs dokuments, kurā iekļauts eParaksts gan dokumentu parakstīšanai, gan personas e- identitātes apliecināšanai digitālajā vidē. eParakstu eID kartē ir iespējams saņemt no 14 gadu vecuma.

Lai lietotu eParakstu eID, tev jāiegūst eID karte, kuru izsniedz Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes (PMLP) teritoriālajā nodaļā vai pārstāvniecībā ārzemēs. Kopā ar eID karti tev izsniegs aploksnī ar PIN kodiem, kas būs nepieciešami elektronisku dokumentu parakstīšanai.

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*²², 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 un tās izsniegšanu var lasīt PMLP tīmekļa vietnē²³.

Savukārt vairāk informāciju par *eParakstu* eID kartē var lasīt tīmekļa vietnē *eParaksts.lv*²⁴



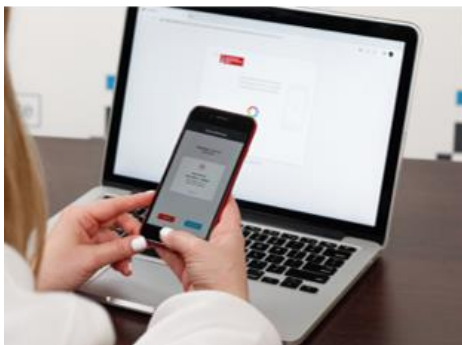
Svarīgi! *eParaksts* izmantošana eID kartē (vienīgais maksājums ir valsts nodeva par personas apliecinoša dokumenta izgatavošanu), savukārt tajā iekļautā *eParaksts* izmantošana ir bezmaksas un nodrošina neierobežotu parakstīšanās reižu skaitu.

²² Lejuplādes: <https://www.eparaksts.lv/lejupielades>

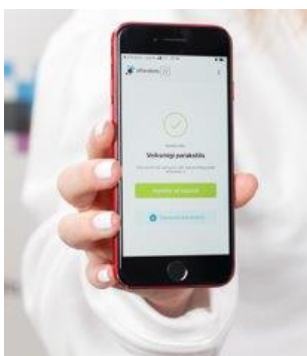
²³ Personas apliecības (eID karte): <https://www.pmlp.gov.lv/lv/personas-aplicibas-eid-karte>

²⁴ *eParaksts* eID https://www.eparaksts.lv/lv/Produkti/Privatpersonam/eid/eid_apraksts

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.lv²⁵



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. Vairāk par eParakstsLV var lasīt tīmekļa vietnē eParaksts.lv²⁶

²⁵ Mobilās lietotnes eParaksts mobile https://www.eparaksts.lv/lv/eParaksts_viedtalruni

²⁶ eParaksts mobile: https://www.eparaksts.lv/lv/Produkti/Privatpersonam/eParakstsLV/eParakstsLV_apraksts

PIN 1

Authentication / Autentifikācijas PIN

PIN 2

Signature / Parakstīšanas PIN +
maksājumu apstiprināšanai

PUK

Pēc PIN / PUK lapas saņemšanas
var nomainīt PIN kodus programmā
[Latvia eID PinTool](#) vai [eParakstītājs 3.0](#)

Kā iegūt eParaksts mobile?

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

eParaksts mobile līguma parakstīšana pieejama:

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



Dokumentus ir iespējams parakstīt arī, izmantojot citus Eiropas Savienībā atzītus valsts iestāžu un komersantu nodrošinātus rīkus²⁷, piemēram, Latvijā popularitāti iemantojušo SmartID²⁸ (izmantojot Dokobit platformu), kur bezmaksas iespējams parakstīt piecus dokumentus mēnesī.

4.2 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** - labi zināms 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.

²⁷ Trusted List Browser: <https://webgate.ec.europa.eu/tl-browser/#/>

²⁸ Dokobit: <https://www.dokobit.com/lv/>

4.3 Kādam mērķim var izmantot drošu elektronisko parakstu?

Saziņai ar valsts un pašvaldību iestādēm, citām publiskām personām un to iestādēm, tiesām, tiesu sistēmai piederīgajām personām un iestādēm, kā arī sabiedrisko pakalpojumu sniedzējiem.



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 iesniedzēja gadījums un jāsniedz oficiāla atbilde, piemēram, par pabalsta piešķiršanu, dokuments ar drošu elektronisko parakstu būs jāparaksta obligāti.

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

5. Izveido e-adresi!



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

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

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

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

5.1 Kas izmanto e-adresi?

E-adrese ir izveidota visām iestādēm, kas iekļautas Uzņēmuma reģistra Publisko personu un iestāžu sarakstā²⁹, 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;
- zvērinātiem tiesu izpildītājiem, Augstākajai tiesai un Satversmes tiesai;
- 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.) – e-adresi izmanto obligāti..



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

²⁹ Latvijas Republikas uzņēmumu reģistrs: <https://www.ur.gov.lv/lv/registre/organizaciju/publiska-persona-vai-iestade/>

5.2 E-adreses lietošanas priekšrocības

- 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.
- **Saudzē vidi** un vairs nesaņem vēstules no iestādes papīra formātā!
- Izmantojot e-adresi, vari būt pārliecināts, ka dokumenta sūtītājs ir tas, par ko šī persona vai iestāde uzdodas.



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.

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 nerasniegs. Turklāt e-pasta saturs var nonākt citu personu rokās.

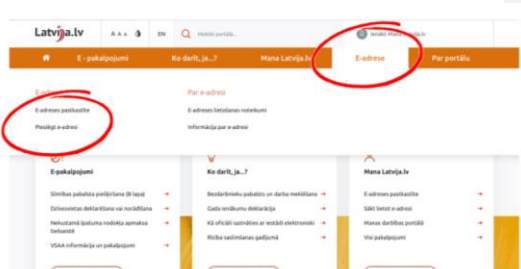


Anastasija (27) strādā Vācijā un vēlas iegādāties īpašumu Latvijā. Viņai jāveic laikietilpīgs un apjomīgs dokumentu sūtīšanas, saņemšanas process un neskaitāmas reizes jādodas uz pasta nodaļu. Papildu izmaksas rada arī pasta izdevumi.

5.3 Kā izveidot un piekļūt e-adresei?

Lai izveidotu un lietu e-adresi, nepieciešams:

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



Lai izveidotu e-adresi:

- portālā Latvija.lv klikšķini uz **“E-adrese”**, pēc tam spied uz pogas **“Pieslēgt e-adresi”**
- autentificējies ar eID karti vai *eParaksts mobile* un seko tālākajiem norādījumiem (vari izmantot arī *eParaksts karte*, kas domāta juridiskām personām);
- iepazīsties ar norādīto informāciju un ievadi savu e-pasta adresi uz kuru saņemti paziņojumi par ienākošajiem ziņojumiem e-adresē;

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



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

5.4 Pilnvarošanas iespēja

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

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



Piemēram, būsi informēts, vai laikus saņemta informācija no pašvaldības par nekustamā īpašuma nodokļa nomaksu, tas ir – vai tuvinieki zina, ka pienācis šāds paziņojums un kad jāveic nodokļa nomaksa. 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. Vari arī atgādināt tuviniekam, 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 pārliicināties, 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>

RISINI DAŽĀDAS DZĪVES SITUĀCIJAS



6. Risini dažādas dzīves situācijas elektroniski

6.1 Kas ir e-pakalpojumi?

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



Valsts pārvaldes pakalpojumu attīstības ietvars³⁰ rada vienotu perspektīvu privātai personai pakalpojumu saņemšanas jomā pēc principa "viena valsts - viena Latvija". Iedzīvotājiem tiek nodrošināta viena veida pieredze, mijiedarbojoties ar valsti, kā arī tiek nodrošināta pakalpojumu pārraudzība un attīstība saskaņotā un koordinētā veidā.

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

Priekšrocības e-pakalpojumu izmantošanā:

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

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

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

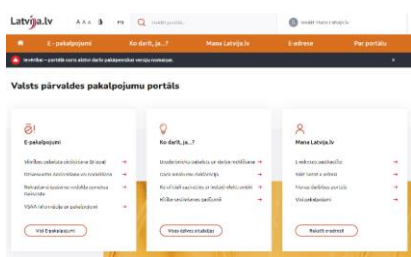
- informatīvie – e-pakalpojumi, kas nodrošina iespēju personai tiešsaistē iegūt iestādes rīcībā esošu informāciju, ar kuru iedzīvotājam ir pienākums vai tiesības iepazīties. Piemēram, izmantojot e-pakalpojumu "[Mani dati Fizisko personu reģistrā](#)" persona tiešsaistē var iegūt informāciju par savu deklarēto dzīvesvietu, informāciju par laulāto, bērniem u.c.;
- transakciju – e-pakalpojumi, kas aizstāj administratīvas procedūras veikšanu klātienē. Pakalpojums, kas ierosina un/vai īsteno iestāžu rīcību kāda lēmuma pieņemšanai attiecībā uz personu vai personu grupu (piem., licences izsniegšana, pabalsta piešķiršana u.c.). Klients tiek informēts par to, ka pakalpojuma rezultāts ir gatavs un par pakalpojuma saņemšanas iespējām,

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

piemēram, saņemt pakalpojuma rezultātu elektroniski. Viens no šāda veida e-pakalpojumiem ir "[Reģistrācija Uzņēmumu reģistra vestajos reģistros](#)", kad persona elektroniski aizpilda pieteikuma formu un pievieno nepieciešamos dokumentus, kā arī veic apmaksu izmantojot, piemēram, internetbankas maksājumu;

- līdzdalības – e-pakalpojumi/platformas, kas personai ļauj tieši iesaistīties valsts vai pašvaldību darba procesos (piem., iedzīvotāju aptauja, e-vēlēšanas, iespēja iepazīties ar likumprojektiem to sagatavošanas gaitā, izteikt savu viedokli u.tml.). Viens no šāda veida e-pakalpojumiem portālā Latvija.gov.lv ir "[Parakstīšanās par vēlētāju 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.

6.2 Portāls Latvija.gov.lv



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

Daļa valsts un pašvaldību iestāžu e-pakalpojumu ir izvietoti atsevišķos iestāžu portālos un lietotājam, pirmkārt, ir nepieciešama prasme atpazīt iestādi, kuras 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.gov.lv šajā gadījumā, papildus e-pakalpojumu faktiskajai atrašanās vietai, pilda arī **centralizētu informatora funkciju**, ietverot arī informāciju par e-pakalpojumiem, kuri pieejami ārpus portāla Latvija.gov.lv.

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

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

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

Portāla Latvija.gov.lv darbību regulē 2017. gada 4. jūlija Ministru Kabineta noteikumi Nr. 400 “Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi”³¹, Regula par Vienoto digitālo vārteju un Eiropas Parlamenta un Padomes 2006. gada 12. decembra Direktīva 2006/123/EK³² par pakalpojumiem iekšējā tirgū, kas nosaka, ka portāls ir vienotais elektroniskais kontaktpunkts.

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



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

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

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

Latvija.lv

A A A



EN



Meklēt portālā...

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

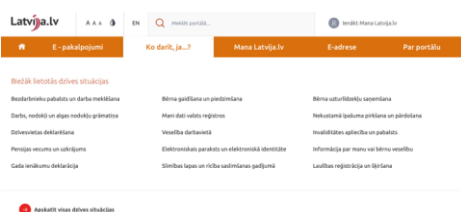
³¹ Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi: <https://likumi.lv/ta/id/292259-valsts-parvaldes-pakalpojumu-portala-noteikumi>

³² 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>

6.3 Kā risināt dažādas dzīves situācijas?

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



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

Portālā Latvija.gov.lv ir pieejami vairāk kā 100 dažādu **dzīves situāciju apraksti**³³, 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 klātienē, gan neklātienē) 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.



Sarunā ar klientu vispirms viņu jāaicina pārbaudīt vai pakalpojums ir pieejams elektroniski vai arī to ir iespējams pieteikt izmantojot e-adresi un drošu elektronisko parakstu. Gadījumā, ja tas nav iespējams, tikai tad vērsties klientu apkalpošanas centros klātienē. Pakalpojumu izmantošana attālināti ir arī būtiska priekšrocība, lai ievērotu šī brīža valstī noteiktās epidemioloģiskās drošības prasības. Piemēram, ja klients vēlās iegūt informāciju par personām, kurām šobrīd ir deklarēta dzīvesvieta viņam piederošā nekustamajā īpašumā, var izmantot Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes e-pakalpojumu "Manā īpašumā deklarētās personas"³⁴

³³ Kā valsts var jums palīdzēt? <https://latvija.lv/kodarit>

³⁴ Pārbaude, vai persona ir deklarēta norādītajā adresē: <https://latvija.lv/Epakalpojumi/EP29/Apraksts>

SAPROTI LĪDZCILVĒKUS!

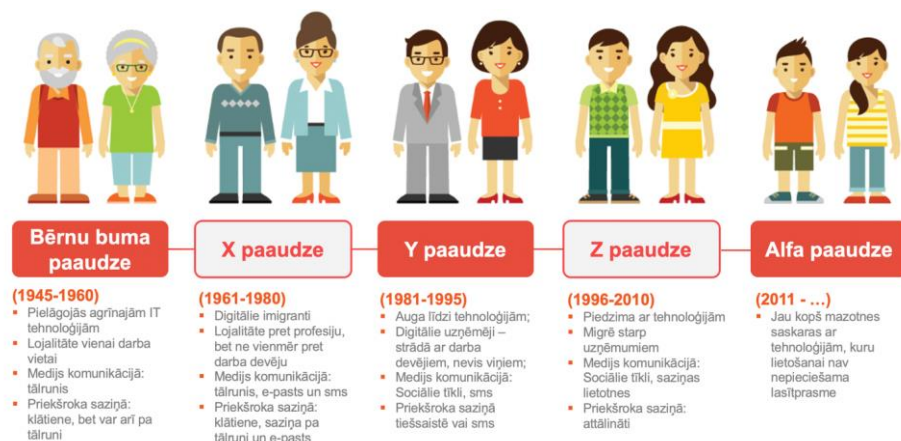


7. Saproti līdzcilvēkus!

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

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

Nemot vērā, ka Jums kā digitālajam līderim ikdienā nākas sazināties ar dažādu paaudžu pārstāvjiem, svarīgi ir saprast viņu dažādās vērtības, paradumus un veidus, kā viņi labprātāk sazinās.



12. attēls. Paaudžu atšķirības

1. tabula

Bērnu buma paaudze (Baby boomers 1945-1960)

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

X paaudze (1961-1980)

Paaudze, kas atceļas 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 iekļautība un gādīgums. Pārmaiņas uztver kā draudus (darba maiņu uztver kā traģēdiju; cenšas

atlikt jaunu paradumu veidošanu). Saziņai izmanto gan klātienē tikšanās, gan e-pastu un telefonu.

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

Z paaudze (*Digitālie bērni* 1996 - 2010) Savukārt pēc 1996. gada dzimusi, tā sauktā Z paaudze digitālās prasmes ir nevis apguvusi, bet gan uzaugusi tajās. Pirmā pilnībā digitālā paaudze, kurai internets vairs nesaistās ar mājas vai darba datoru, bet viedtālrunī pieejams vienmēr un visur. Tie ir bērni, kuri uzauguši ar planšeti rokās. Paaudze, kas agrāk par rakstīšanu apguvusi digitālās tehnoloģijas. Tie varētu būt cilvēki, kuri pasauli uztver ne tik daudz rakstītos vārdos vai skaņās, bet gan vizuālos tēlos. Daudzi no Z paaudzes kā vienu no galvenajiem saziņas līdzekļiem izmanto "YouTube" kanālu, turklāt ne tikai izklaidei, bet gan jaunu prasmju apgūšanai. Piemēram, lai iemācītos pagatavot jaunu ēdienu. Šai paaudzei ir aktuāla savu mērķu sasniegšana, personības attīstība, pašapziņas stiprināšana un pārliecība par savām iespējām nākotnē.

Alfa paaudze (*Digitālie zīdaiņi* 2011 - ...) Jaunās paaudzes - tā dēvētās Alfa paaudzes, sociālie paradumi būs vēl citādāki nekā Z paaudzes bērniem. Šo paaudzi mēdz saukt arī par digitālajiem zīdaiņiem. Tie ir bērni, kuri no mazotnes saskaras ar tehnoloģijām, kuru lietošanai nav nepieciešama lasītprasme, un sāk izmantot skārienjutīgās tehnoloģijas jau no dzimšanas.

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 domu biedrus 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.

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 atbalstu³⁵.



13. attēls. Paaudžu atšķirības

1. Eksistences vajadzības (**pamata jeb fizioloģiskās**) - pie tām pieskaitāmas tās vajadzības, kas nodrošina cilvēka bioloģisko eksistenci (miegs, izsalkums, slāpes, dzīves telpa, veselība).

³⁵ Emotional needs: <https://medical-dictionary.thefreedictionary.com/emotional+need>

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.

Digitālās transformācijas laikmetā ļoti mainās veids, kā cilvēki sazinās, risina ikdienas jautājumus. Šādas laikmeta pārmaiņas arī būtiski ietekmē cilvēku vajadzības, piemēram, spēja sazināties un justies drošam arī digitālajā vidē. Cilvēki ar vājām digitālajām prasmēm ikdienā jūtās vairāk nepasargāti, piemēram, savās darba vietās, kurās ievieš jaunas tehnoloģijas vai profesijas, kuras tuvākajā nākotnē varētu izzust.

Tajā pašā laikā cilvēkiem, kuriem piemīt digitālās prasmes, digitālās transformācijas rezultātā radītās iespējas veicina cilvēka vajadzību apmierināšanu - drošību un aizsardzību (iespēju iepirkties veikalā, fiziski uz veikalu neejot), saziņu (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.

Digitālās transformācijas apstākļos, kad ir arvien vairāk automatizētu darba vietu, pieaug tehnoloģiju 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.

Nemot vērā tehnoloģiju straujo attīstību, digitālo prasmju iegūšana un izmantošana daudzos uzņēmumos un iestādēs darbiniekiem jau tiek uzskatīta par pamatprasību (līdzvērtīgi lasīšanas un rakstīšanas prasmei), kā arī ietver nepieciešamību pēc izglītošanās visa mūža garumā.

Eiropā digitālās kompetences tiek novērtētas, ņemot vērā Eiropas digitālo kompetenču ietvaru iedzīvotājiem DigComp³⁶. Lai palīdzētu labāk izprast digitālo prasmju līmeni, novērtējot savas zināšanas, prasmes un attieksmi katrā no piecām Eiropas digitālo kompetenču ietvara iedzīvotājiem DigComp jomām, ir iespējams izpildīt pašnovērtējuma testu: <https://mydigiskills.eu/lv/>

Digitālās prasmes kā viena no prioritātēm ir norādītas arī Digitālās transformācijas pamatnostādņēs, kurās raksturota virzība uz tādu sabiedrību, kas savu pamattiesību īstenošanu un labklājības veicināšanu balsta digitālo tehnoloģiju iespēju efektīvā izmantošanā gan sociālo vajadzību apmierināšanai, gan darba tirgū un radošai attīstībai nepieciešamo prasmju apguvei. Lai to panāktu, ikvienam sabiedrības pārstāvim, t.sk., publiskajā pārvaldē nodarbinātajiem, kas sabiedrībai sniedz atbalstu digitālo risinājumu izmantošanā, ir nepieciešamas gan digitālās pamatprasmes kā pamats iesaistei digitālā sabiedrībā, gan augstāka līmeņa digitālās prasmes, kas nepieciešamas pilnvērtīgai elektronisko pakalpojumu un risinājumu izmantošanai,

³⁶ DigComp 2.1: <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC106281>

integrācijai digitālā sabiedrībā, nodarbinātībai digitālā ekonomikā, mūžizglītībai u.c. jomās.

Lai sasniegtu visus augstāk minētos mērķus iedzīvotāju digitālo prasmju uzlabošanā, būtiski ir kādam parādīt pozitīvo piemēru digitālajā vidē pieejamo iespēju izmantošanā. Turklāt vēlams, lai šīs personas būtu ciešā personiskā saskarsmē ar konkrēto sabiedrības grupu, piemēram, senioriem, personām ar īpašām vajadzībām, personām, kurām darba specifika nepieprasa digitālo tehnoloģiju izmantošanu u.c., kuru digitālās prasmes nepieciešams attīstīt.

Vieni no šādas pozitīvas lomas piemēriem ir arī **digitālie līderi**, kas kā celmlauži un vēstneši ar savu personisko piemēru parāda, ka ir ne tikai paši apguvuši un izmanto valsts iestāžu e-risinājumus dažādu dzīves situāciju risināšanā, bet arī palīdz iedvesmot to izmantošanā citus. Ir būtiski, ka Jūs kā digitālais līderis šo informāciju pasniedzat vieglā un saprotamā veidā, tai skaitā konsultējot par drošu darbošanos internetā, iedrošināt un palīdzat uzsākt valsts e-pakalpojumu lietošanu, lai persona aktuālo dzīves situāciju varētu atrisināt digitālā veidā, piemēram, ar bērna gaidīšanu un piedzimšanu saistītie jautājumi, dzīvesvietas maiņa, rīcība saslimšanas gadījumā u.c.

KĀ CILVĒKI MĀCĀS?



8. Kā cilvēki mācās?

Šobrīd būtiski mainās ne tikai mūsu ikdienas paradumi, bet arī veids, kā funkcionē ekonomika gan globālā, gan valstu, gan arī atsevišķu iestāžu un uzņēmumu līmenī. Pašlaik visjūtāmākā ir straujā procesu digitalizācija, kas jau skar vai tuvākajā laikā skars daudzus cilvēkus un kas būtiski norāda uz nepieciešamību veltīt laiku jaunu zināšanu un prasmju apgūšanai.

Ņemot vērā straujās pārmaiņas darba vidē, nākotnes perspektīvas ir nozīmīgs jautājums ikvienam. Pieaugot tehnoloģiju nozīmei, mainās arī prasmju kopums, kas nepieciešams sekmīgam darbam. Arvien būtiskākas ir kļuvušas digitālās prasmes, kas ļauj efektīvi strādāt ar jaunajām tehnoloģijām un rīkiem, piemēram, radīt un publicēt digitālo saturu, analizēt un apstrādāt iegūto informāciju. Tehnoloģiju straujā attīstība rada arī nepieciešamību mācīties visa mūža garumā un jaunu prasmju apgūšanu, neskatoties uz vecumu un profesiju.

Kopumā jaunas zināšanas cilvēkam ir nepieciešamas, lai orientētos apkārtējā pasaulē, lai izskaidrotu un paredzētu notikumus, lai plānotu un īstenotu darbības un izstrādātu citas jaunas zināšanas. **“Mācīšanās”** ir sarežģīts jēdziens, kam nevar dot viennozīmīgu definīciju, bet to var viennozīmīgi uzskatīt par kognitīvu procesu, kurā cilvēks pārveido un attīsta savas zināšanas, savu saprašanu un savas prasmes.

Kognitīvā psiholoģija ir psiholoģijas virziens, kas pēta cilvēka informācijas apstrādes procesus un to likumsakarības, cilvēka uzmanību, uztveri, zināšanu reprezentāciju, atmiņu, valodu, domāšanu, problēmu risināšanu, radošumu, lēmumu pieņemšanu, mākslīgo un cilvēka intelektu³⁷, kā arī to, kādā veidā cilvēka smadzenes domā un mācās.

Saistot kognitīvo procesu ar mācību procesu, redzams, ka kognitīvais komponents izpaužas cilvēka attieksmē pret apkārtējo vidi, kad viņš vēro, analizē, salīdzina, izzina likumsakarības, meklē problēmu izdevumu risinājumu, iegūst faktus, jēdzienus, reproducē un lieto tos praktiskajā darbībā.

Tāpēc izglītība, jaunu zināšanu un prasmju apguve gan akadēmisku, gan neformālu (kursi, semināri) nolūku pēc ir būtiska ne tikai, lai stimulētu kognitīvos procesus, bet arī, lai celtu kvalifikāciju un nezaudētu “elastību” strauji mainīgajā darba tirgū. Mūžizglītība ir izglītība visas dzīves garumā, kas paver iespējas ikvienam sabiedrības loceklim iegūt un pilnveidot zināšanas, prasmes un kompetences atbilstoši darba tirgus prasībām, savām interesēm un vajadzībām^{38 39}.

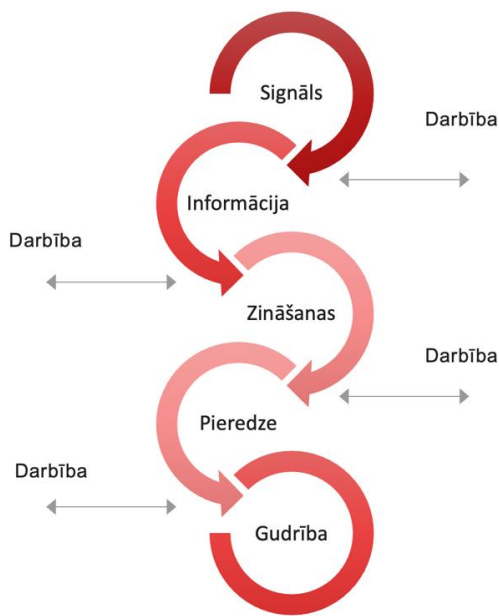
Ņemot vērā tehnoloģiju straujo attīstību, digitālo prasmju iegūšana un izmantošana daudzos uzņēmumos un iestādēs darbiniekiem jau tiek uzskatīta par pamatprasību, kā arī tā ir nepieciešamība pēc izglītošanās visa mūža garumā.

Turpmāk tekstā tiek skaidrots kognitīvā procesa modelis “izziņas cilpas”. Kognitīvais process tiek savietots, lai izveidotu kāpurķēdei līdzīgu modeli. Tas sākas ar signālu un galu galā noved pie gudrības. Attēlā ir parādītas piecas savstarpēji saistītas cilpas – signāls, informācija, zināšanas, pieredze un gudrība. Starp tām ir četras darbības.

37 Psiholoģija: <https://enciklopedija.lv/skirklis/58931>

38 38 Mūžizglītība un pieaugušo izglītība: <https://mana.latvija.lv/muz-izglitiba-un-pieauguso-izglitiba/>

39 39 Mācību resursi un atbalsta iespējas: <https://mana.latvija.lv/macibu-resursi-un-atbalsta-iespejas/>



14. attēls. Izziņas cilpas

“Izziņas cilpas” var vienkārši izpētīt situācijā, kad klients vērsas ar jautājumu vai problēmu pie digitālā līdera, jo viņš ir saņēmis “signālu”, piemēram, ka portālā Latvija.gov.lv ir iespējams noskaidrot informāciju par personas deklarēto dzīvesvietu. Digitālais līderis sniedz informāciju un pastāsta, kā to var izdarīt, bet, lai informācija labāk paliktu atmiņā, ierosina šo e-pakalpojumu izmēģināt pašam (trenēties caur pieredzi atbalsta personas uzraudzībā). Ar vienu konsultāciju klients ir ieguvis ne tikai mutisku informāciju, bet arī zināšanas, kā to praktiski izdarīt – tādā veidā iegūstot arī pieredzi, ko kopumā var nosaukt par gudrību. Būtiski ir to visu papildināt arī ar uzslavu un pamudinājumu un motivāciju nākamreiz nebaidīties to izdarīt pašam.

Bet kā var saprast no teorijas, šis “mācīšanās ceļš” ne vienmēr būs viegls, jo ne visi cilvēki būs ar izteiktu vēlmi apgūt zināšanas. Tāpēc digitālajiem līderiem ir svarīgi apgūt ne tikai mācīšanas prasmes, bet sagatavoties arī situācijām, kad būs jāizmanto argumentācijas spējas un jārisina dažādas problēmas.

8.1 Izglītība visa mūža garumā

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



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

Pandēmija ir radījusi unikālu iespēju digitālo prasmju attīstības veicināšanai un šo prasmju attīstīšanai jābūt īpaši intensīvai, pieejamai un aptverošai. Kā arī ar

digitālām tehnoloģijām piesātināta vide rada nepieciešamību ne vien prast apieties ar tehnoloģijām, bet arī izmantot tās ikdienā un darba dzīvē⁴⁰.

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.⁴¹ Tādas profesijas ir, piemēram, kasieri un pārdevēji, arī grāmatvežu darbs būtiski mainīsies, ja ne gluži pavisam izzudīs. 14% darba vietu šajos gados izzudīs pilnībā. Taču cilvēkiem nav jāsaucenšas ar tehnoloģijām, bet gan jākļūst spējīgiem ar tām sadarboties. Mākslīgais intelekts un datu apstrādes sistēmas var paveikt lielu daļu darba cilvēku vietā, ļaujot darbiniekiem koncentrēties uz radošu, inovatīvu ideju izstrādi un savas konkurētspējas un peļņas palielināšanu.

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

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



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

- 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://muzizglitiba.gov.lv/>

40 Pieaugušo digitālās, tehnoloģiju un valodu prasmes: to attīstīšanas iespējas un izaicinājumi Latvijā:

https://www.saeima.lv/petijumi/Pieauguso_izglitiba_petijums.pdf

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

**NODOD SAVAS
ZINĀŠANAS TĀLĀK!**



9. Nodod savas zināšanas tālāk!

Kā minēts iepriekš, Latvijas iedzīvotājiem trūkst digitālās prasmes visos līmeņos, kas samazina viņu produktivitāti un konkurētspēju darba tirgū, pazemina dzīves kvalitātes līmeni. To ir parādījusi arī Covid-19 krīze un ar to saistītie ārkārtas apstākļi, kas lika daudziem dažādās jomās sākt mainīt savus paradumus, piemēram, strādāt attālināti, iepirkties tiešsaistē vai saņemt iestāžu pakalpojumus, izmantojot e-pakalpojumus.

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

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.

9.1. Komunikācija un informācijas apmaiņa

Darbs ar cilvēkiem pieprasa nepārtauktā 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 saziņas ir jābūt ziņas **sūtītājam** (šajā gadījumā – digitālajam līderim) 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 zināšanu līmenis (izglītība, zināšanas un prasmes, iepriekšējās pieredzes), kā arī nedrīkst aizmirst par valodu, kādā ziņa tiks nodota.



15. attēls. Komunikācijas modelis

Komunikācijas procesā būtiski ir pievērst **nedalītu uzmanību** personai, ar kuru notiek saruna, **uzklausot** un uzdodot **precizējošos jautājumus**. Nedalīta uzmanība var palīdzēt izprast klausītāju, vērojot viņa 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 saziņu ietekmējošajiem faktoriem ir **“troksnis”**. Troksni var uztvert burtiskā un pārnestā 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. 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.



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

Sarunās ar klientiem, kolēģiem vai līdzcilvēkiem, var nākties saskarties arī ar citām komunikācijas problēmām.

Komunikācijas saziņas barjeras:

1. **Tehnisko barjeru** avots parasti ir saistīts ar komunikācijas kanālu (telefons, dators, interneta savienojums). Šādi šķēršļi var pilnībā pārtraukt informāciju vai arī daļēji to deformēt. Tehniskie šķēršļi un barjeras ir biežāk sastopamās barjeras, ar ko saskaras klienti, kolēģi, ģimenes locekļi un līdzcilvēki, kam sniedz konsultācijas digitālie līderi. Šie šķēršļi dažkārt ir saistīti arī ar vides faktoriem: akustika, uzmanības traucējumi, trokšņi, slikts apgaismojums telpā utt.
2. **Psihofizioloģiskās barjeras** rodas cilvēka uztveres īpatnību dēļ un ir saistītas arī ar spējām uztvert un pārstrādāt informāciju. Tāpēc ir būtiski, ka mācību programmā iesaistās arī NVO pārstāvji, kas ir uzticības personas, piemēram, senioriem, cilvēkiem ar invaliditāti vai citām sociāli mazāk aizsargātām un integrētām grupām.
3. **Loģiskās barjeras** rodas starp komunikācijas partneriem ar atšķirīgu domāšanas veidu, kas digitālās transformācijas kontekstā ir arī digitālo prasmju līmenis un izpratne par procesiem valsts un pašvaldību iestādēs.
4. **Valodas barjeras** rodas tad, kad tiek izmantotas atšķirīgas informācijas kodēšanas sistēmas, piemēram, latviešu valodā rakstītu informāciju nevar izmantot tūristi, iebraucēji no ārzemēm. Barjeras rodas atšķirīgu kultūru pārstāvju vidū, bet šī barjeras var attiecināt arī uz runas stilistikku (sarunvalodas stils, anglicismu izmantošana) vai īpatnībām (dikcija, dialekts, runas defekti).

Šie ir tikai daži komunikācijas šķēršļi, un ir skaidrs, ka visus šķēršļus un barjeras nav iespējams paredzēt vai ietekmēt, bet svarīgi ir apzināties, ka tādi ir. Katrs cilvēks dažādās situācijās uztvers informāciju un rīkosies atšķirīgi, un to ietekmē arī cilvēka personība, temperaments un uzvedības manieres. Lai komunikācija būtu efektīvāka un digitālajam līderim būtu vieglāk tikt galā ar komunikācijas barjerām, var palīdzēt lietišķajā komunikācijā plaši izmantots 7C komunikācijas modelis (skatīt 14.attēlu).

9.2. Efektīvas komunikācijas prasmes

Lai komunikācija un zināšanu nodošana būtu efektīva un vainagotos ar panākumiem, ir vairāki ieteikumi, kas var palīdzēt.

Septiņi ieteikumi efektīvai komunikācijai⁴²



16.attēls. Septiņi ieteikumi efektīvai komunikācijai

Uzticamība

Jums ar savu piemēru ir jārada uzticamību saviem klientiem, kolēģiem, ģimenes locekļiem u.c., lai konsultācijas saņēmējs būtu pārliecināts, ka ieteiktais padoms e-risinājumu izmantošanā ir korekts. Tas ir process, kurā digitālais līderis pastāvīgi mijiedarbojas ar klientu. Tās rezultātā klients ir gatavs pieņemt digitālā līdera izteikumus kā patiesus un godīgus. Piemēram, senioriem ir svarīgi, ka viņiem ir uzticamības persona (piemēram, "savs" bibliotekārs, kurš vienmēr visu zina vislabāk) pie kuras vērsties pēc padoma vai informācijas, īpaši situācijās, kad runa ir par digitālajiem risinājumiem un pakalpojumiem.

Pieklājība

Jums kā digitālajam līderim konsultējot klientu, jāatceras to, ka visi nav vienādi, tāpēc jābūt saprotošam un pieklājīgam pret citu cilvēku nezināšanu, nesaprašanu vai citreiz pat trauksmes sajūtu, risinot dzīves situācijas ar e-risinājumu palīdzību. Piemēram, dažreiz jaunieši, kuriem ir šķietami labas digitālās prasmes, var šķīst bravūrīgi, bet tajā pat laikā viņi var justies nedroši un nepārliecināti par savu darbību pareizību, jo tas var

⁴² Courtland, B. L., Thill, J. V., Business Communication Today – Upper Saddle River: Pearson Education: Prentice Hall, 2017.

ietekmēt viņu turpmāko dzīvi – piemēram, nebūs pieteikušies augstskolā un šajā mācību gadā nevarēs uzsākt mācības.

Skaidrība

Vēstījums, ko nodod digitālais līderis ir nozīmīgs tikai tad, ja tas ir vienādi saprotams abām pusēm – Jums kā digitālajam līderim un klientam. Vispirms Jums pašam ir pilnībā jāsaprot nododamās ziņas būtība. Nākamais posms ir ziņojuma nodošana tādā veidā, kas padara to vienkāršu un saprotamu klientam. Ir jāizmanto vienkāršas teikumu konstrukcijas, kuras klientam nav grūti uztvert. Kā arī jāatceras, ka dažās dzīves situācijās nepietiek tikai ar skaidrojumu, ir būtiski, ka informācijas sniegšanu papildina arī praktiskas darbības. Piemēram, lai cik skaidri un saprotami klientu apkalpošanas centra darbinieks būtu izskaidrojis, kā elektroniski pierēģistrēt mājdzīvnieku, seniors, aizejot līdz mājām, visdrīzāk teikto būs aizmirsis. Šādās situācijās ir labāk aicināt senioru izmantot iestādē pieejamos brīvpieejas datorus un veikt attiecīgās darbības kopā.

Patiesums

Formulējot ziņojumu, ir jāņem vērā klienta zināšanu līmenis un Jūsu prasmes. Ziņas nodošanai vēlams izmantot tādas tehniskas, verbālos un neverbālos izteiksmes līdzekļus, lai tad, ja redzat, ka klients nesaprot jūsu lietotos terminus, saziņa tomēr veidotos pareizi. Tāpat ir būtiski, ka digitālais līderis sniedz patiesu un korektu informāciju, lai nerastos pārpratumi. Piemēram, lai noņemtu personu no apgādājamo uzskaites, nav nepieciešams doties uz Valsts ieņēmumu dienestu (VID) klātienē. Noņemt apgādājamo personu var VID EDS, savā fiziskās personas profilā atverot Algas nodokļu grāmatīņu un sadaļā "Apgādājамie" noklikšķinot uz pogas "Pārtraukt". Jānorāda datums, ar kuru personas vēlas pārtraukt apgādību, un jānospiež uz pogas "Apstiprināt"⁴³.

Konsekvence

Pieejai komunikācijā pēc iespējas jābūt konsekventai – noteiktai, loģiskai, mērķtiecīgai un arī argumentētai. Ne vienu vien reizi Jums nāksies saskarties ar sabiedrības negācijām par valstī pastāvošo situāciju, pakalpojumu nepieejamību klātienē vai sarežģītu pakalpojumu pieteikšanu tiešsaistē. Tomēr Jums ir jābūt neatlaidīgiem un jāspēj argumentēt e-risinājumu priekšrocības un izmantošanas iespējas, atgādinot, ka digitalizācija ir ilgs process un valsts uz to iet "solī pa solim". Sniegtie e-pakalpojumi katru dienu tiek uzlaboti un pilnveidoti, bet ņemot vērā ilgo iepirkuma procesu, tas nenotiek ātri.

Konkrētums

Piedāvājumiem skaidrojumiem, priekšlikumiem un padomiem par e-risinājumu pielietojumu jābūt konkrētiem. Būtu jāizvairās no abstraktiem apgalvojumiem, ka kaut kas ir vienkārši pieejams internetā. Ir vēlams norādīt konkrētu tīmekļa vietņu vai portālu adreses, skaidrot konkrētus darbības algoritmus nepieciešamās dzīves situācijas vai problēmas atrisināšanai digitālajā vidē. Piemēram, lai pieteiktos maternitātes

43 Apgādībā esošas personas un iedzīvotāju ienākuma nodokļa atvieglojumi: <https://mana.latvija.lv/apgadiba-esosas-personas-un-iedzivotaju-ienakuma-nodokla-atvieglpojumi/>

pabalstam, ir jāveic autentifikācija portālā Latvija.gov.lv, jāizvēlas e-pakalpojums "E-iesniegums VSAA pakalpojumiem" un jāaizpilda tajā prasītā informācija.

Īsums

Ziņojumam ir jābūt pēc iespējas īsākam un kodolīgākam. Padomi, ieteikumi un priekšlikumi, kas izteikti tehniski sarežģītā valodā, noteikti izklausās iespaidīgi, bet klienti var palikt neapmierināti, ja beigās nebūs guvuši atbildes uz sev aktuāliem jautājumiem. Pārmērīga informācija arī var būt klientu dezorientējoša, un klienta faktiskā problēma paliks neatrisināta. Informācijas apjomam ir jābūt optimālam, - ne par daudz, ne par maz. Piemēram, mājdzīvnieku var elektroniski pierēģistrēt trīs veidos:

1. portālā Latvija.gov.lv izmantojot e-pakalpojumu "Mājas (istabas) dzīvnieka pirmreizēja reģistrācija",
2. ar drošu elektronisko parakstu parakstītus dokumentus nosūtot uz Lauksaimniecības datu centra (LDC) e-pastu ldc@ldc.gov.lv vai iestādes e-adresi,
3. LDC tīmekļa vietnē.

9.3. Virtuālās saziņas etiķete

Par mūsu ikdienu ir kļuvusi virtuālā saziņa. Sanāksmes, lekcijas, nodarbības un konsultācijas ir liela dienas daļa, kad strādājam attālināti. Ikdiens vairs nav iedomājama bez virtuālām sapulcēm vai sarunām *Zoom*, *Microsoft Teams*, *Google Meet*, *Webex* un citās platformās. Tās visas nodrošina iespēju sarunāties ar klātbūtnes efektu, ieraudzīt citus pat tad, ja tas ir mūsu ierīču ekrānos.

Daži ieteikumi un lietišķās etiķetes principi, kas palīdzēs būt gan veiksmīgam, gan pieklājīgam virtuālajā vidē:

Ieslēdz kameru:

Ļauj citiem sevi redzēt un pārliecināties, ka neesi tikai balss. Galu galā, tiekoties klātienē, taču savu seju neslēpjam. Tas ir īpaši svarīgi, ja esat sanāksmes organizators vai pasākuma runātājs. Dalībniekiem tas ne vienmēr ir svarīgi, taču, ja organizators lūdz, tad labais tonis būtu kameru ieslēgt.

Apģērba izvēle:

Protams, ka ērta mājas apģērba izvēle ir viena no attālinātā darba priekšrocībām, tomēr, ja ir iespēja uzvilkt profesionālu apģērbu – tas būtu jādara. Tas liks justies kā "normālā" darba ikdienā.

Vide un fons:

Virtuālajās sanāksmēs redz ne tikai runātāju, bet arī vidi tam apkārt. Parūpējieties par fonu, izvēloties pievilcīgu sienu, grāmatplauktu, istabas augus un tamlīdzīgi, vai arī attiecīgajā platformā atrodiet vislabāko, kvalitatīvāko un piemērotāko virtuālo fonu.

Svarīgi ir izvēlēties pareizu apgaismojumu – lai gaisma nespīd tieši ekrānā, lai nav pārāk tumšs, lai runātāja seja ir pietiekami labi apgaismota.



17.attēls. Virtuālās saziņas etiķete

MĀKI PĀRLIECINĀT!



10. Māki pārliecināt!

Cilvēki ir atšķirīgi, un tieši tāpat atšķiras motivācijas sviras –

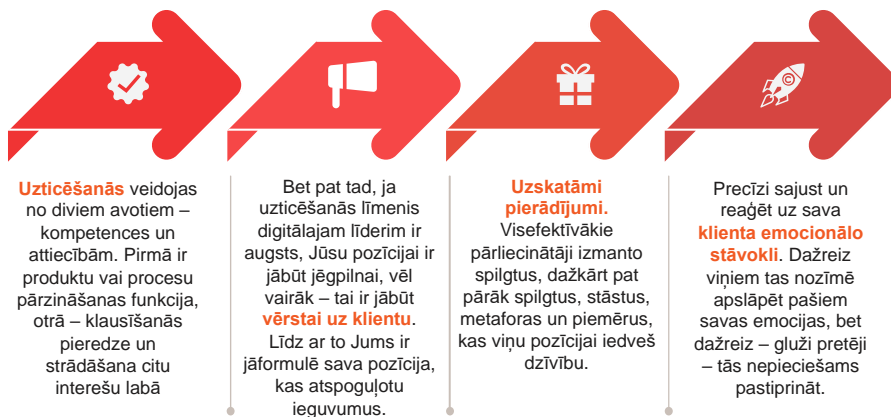
- uz panākumiem orientētie vēlas sasniegt personīgo rekordu, unikālus rezultātus, labprāt risina problēmas un uzņemas atbildību;
- uz saskarsmi orientētie nemīl strādāt vienatnē, izvairās no riska, jūt nepieciešamību strādāt grupā, būt uzņemtiem kolektīvā un iepatīties;
- savukārt tie, kuriem būtisks ir varas faktors, gatavi uz lielu risku, rūpējas par savu reputāciju, spējīgi uztvert kopsakarības, vēlas izrādīt pozitīvu ietekmi, dot padomus, lai izvēlētos labāko rīcības variantu mērķa sasniegšanai.

“**Motivācija**” - iemesls, kāpēc rīkojamies vai uzvedamies kādā konkrētā veidā. Oksfordas rokasgrāmata par cilvēka motivāciju (*The Oxford Handbook of Human Motivation*) skaidro, ka motivācija ir process, kurā tiek aktivizētas, virzītas un nostiprinātas uz mērķi virzītas darbības.

Savukārt, “**motivēšana**” – dinamisks process, kurā ar psiholoģiskām, sociālām, ekonomiskām un tiesiskām metodēm/līdzekļiem tiek sekmēta izvirzīto mērķu sasniegšana.

Sabiedrības aktivitāte un e-risinājumu izmantošana ir atkarīga no trim faktoriem: **cilvēku prasmēm un spējām, resursiem un motivācijas.**

Kad ir izprastas līdzcilvēku vērtības, veidojot klientu portretus grupu darbā, ir svarīgi saprast, kā labāk pārliecināt klientus. **Pārliecināšana** ir mācīšanās no citiem un vienošanās kopīgā risinājumā. Pārliecināšana tiek iedalīta četros galvenajos elementos: veidot uzticēšanos; pielāgoties, lai rastu kopīgu valodu; sniegt uzskatāmus pierādījumus; sazināties emocionāli.



18.attēls. Pārliecināšanas modelis

Pārliecināšana var būt milzīgs pozitīvs spēks jaunu paradumu ieviešanā, taču cilvēkiem ir jāizprot, kā vārdā tā šis pārmaiņas notiek – piemēram, lai ietaupītu naudu un laiku vai nepazaudētu darbu un finanšu līdzekļu ieguves iespējas. Tāpēc bieži vien

pārliecināšana ir ļoti rūpīgs process, kas prasa iedziļināšanos, plānošanu un kompromisu meklēšanu.

10.1. Ieteikumi klientu konsultēšanai

Lai nodrošinātu kvalitatīvu klientu, kolēģu, ģimenes locekļu un līdzcilvēku konsultēšanu un varētu pēc iespējas precīzāk sniegt atbalstu e-risinājumu izmantošanā, vispirms ir nepieciešams noskaidrot un saprast, kas ir klients un kādas ir viņa vajadzības, vērtības un digitālās iemaņas. Tas sekmēs veiksmīgu komunikāciju ar klientu, kuram ir nepieciešama palīdzība un atbalsts, lai atrisinātu kādu dzīves situāciju, kas saistīta ar valsts pakalpojumu izmantošanu.

Lai atbalsta sniegšana būtu veiksmīga, būtiski ir **uzklausīt** ar mērķi saprast konkrētā cilvēka problēmu vai jautājumu, ar kuru viņš vēršas pie Jums. Tas ir konsultēšanas procesa sākums. Svarīgi ir noklausīties klienta teikto līdz galam un neizdarīt priekšlaicīgus secinājumus, kas var novest pie nepareiziem ieteikumiem.

Klausoties vēlams ievērot šādus noteikumus:

- būt laipnam un atsaucīgam pret cilvēku;
- būt iejūtīgam un izrādīt ieinteresētību;
- veidot acu kontaktu, taču jāraugās, lai tas nav uzbāzīgs;
- censties nepārtraukt vai steidzināt runātāju.

Lai pārliecinātos, ka cilvēka teiktais un viņa problēmas būtība ir pilnīgi saprasta, nepieciešams izmantot šādus paņēmienus:

- **Precizēšana** – papildu jautājumu uzdošana. “Ko Jūs ar to domājat?”, “Vai Jūs precizētu...?”
- **Pārstāstīšana** – darbinieks izstāsta saviem vārdiem klienta teikto, piemēram: “Ja es pareizi Jūs sapratu...”
- **Apkopošana** – darbinieks veic nelielu kopsavilkumu klienta teiktajam, piemēram, “Apkopojot Jūsu teikto, es sapratu, ka...”

Noklausoties cilvēka problēmu vai jautājumu un izprotot to, ir svarīgi, ka Jūs spējat sniegt konsultāciju vai atbalstu.

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

Ne mazāk būtiski ir tas, ka Jūs spējat argumentēti pārliecināt par savu viedokli, jo dažreiz nākas saskarties ar situācijām, kad nepietiek tikai ar e-risinājumu pārzināšanu. **Argumentācija** ir prasme panākt, lai sarunas gaitā, mērķtiecīgi izmantojot racionālu argumentāciju un lietojot sarunas partnerim atbilstošus argumentus, veidotos abu sarunas partneru vienojošs viedoklis, kas pieprasa ne tikai prasmi kritiski izvērtēt katra iespējamā argumenta un atšķirīgo argumentācijas formu piemērotību sarunas kontekstam, bet arī spēju sarunas laikā koriģēt savu viedokli, saskaņojot to ar sarunas partneri. Argumentācija ir vienīgā racionālas pārliecināšanas metode, kas ļauj panākt,

ka mūsu viedoklis kļūst arī par sarunas partnera pārliecību un rada viņam personisku motivāciju rīkoties saskaņā ar to.

Argumentācijas “soļi”:

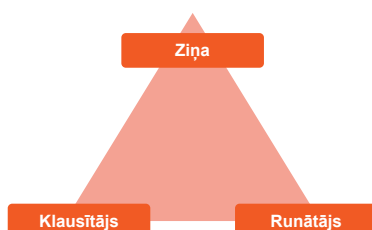
- noteikt sarunas mērķus;
- formulēt savu viedokli sarunas partnerim saprotamā un pieņemamā veidā;
- izvērtēt sarunas partnerim piemērotus argumentus (arī ieteikumus, balstoties uz viņa digitālajām prasmēm un iespējām);
- pārliecināties, ka ir izdevies sniegt klientam nepieciešamo informāciju un viņš atbilstoši rīkosies (piemēram, ne tikai informēt par Latvija.gov.lv sniegtajā priekšrocībām, bet arī aicināt kopīgi pieslēgties portālam, paskatīties, kur konkrētie risinājumi ir pieejami, kā atrast pakalpojumus un kā tos izmantot).



Piemēram, klients ir bijis krāpniecības upuris un viņam ir izkrāpta nauda, kas radījis viņā trauksmi un neuzticību cilvēkos. Kā argumentu var minēt to, ka saziņā ar iestādēm oficiālās e-adreses izmantošana ir droša, jo e-adresi var pielīdzināt jau ierastajai internetbankai – sarakste slēgtā vidē, valsts pārvaldes pakalpojumu portālā Latvija.gov.lv, kur ikvienam e-adreses lietotājam ir drošs konts, kas nodrošina oficiālo ziņojumu no valsts iestādēm saņemšanu un glabāšanu. E-adresē nav iespējama datu pikšķerēšana un “personas uzdošanās” par iestādi.

Tāpat kā argumentu var minēt laika ietaupījumu, piemēram, strādājošam cilvēkam, kam nepieciešama jauna pase vai personas apliecība (eID karte). Viņam ir svarīgi to izdarīt sev ērtākā laikā, tāpēc liels ieguvums ir iespēja pieteikt konsultācijas ērtā laikā pieejamākajā Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes daļā.

Argumentāciju un pārliecināšanas mākslu var uzskatīt arī par **prezentācijas mākslu**, kas ir ļoti svarīga prasme jebkuram profesionālim darbā ar klientiem. Prezentācijas māksla neaprobežojas tikai ar runas mākslu, tajā loma ir arī stājai, žestiem, apģērbam un izskatam.



Prezentācijas māksla balstās uz trīs svarīgām lietām – **klausītāju**, **runātāju** un **ziņu**, ko nododat.

Katras prezentācijas/sarunas sākumā ir svarīgi saprast, kas ir mūsu **klausītāji** (auditorija).

Ne mazāk svarīgi ir domāt par **ziņu**, ko nododam klausītājam (klientam). Digitālo līderu mērķis ir **informēt** un bieži vien arī **iedvesmot** savus klientus būt ziņošākiem un prasmīgākiem digitālo iespēju izmantošanā.

DIGITĀLĀ LĪDERA LOMA DIGITĀLO ŠĶĒRŠĻU NOVĒRŠANĀ



11. Digitālā līdera loma digitālo šķēršļu novēršanā

Pirms aiciniet klientu izmantot e-risinājumus, ir svarīgi noskaidrot, **kāda ir klienta iepriekšējā pieredze e-risinājumu un datora izmantošanā**. Atkarībā no tās Jūs varēsiet izvēlēties nepieciešamo konsultēšanas metodi.

Personas pieredze e-risinājumu izmantošanā un šķēršļu novēršana:



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

2.tabula

<p>1. Klients visu māk, ikdienā izmanto e-pakalpojumus.</p>	<p>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 līdzcilvēkiem, piemēram, iespēja saviem vecākiem izveidot e-adresi un sev noformēt pilnvarojumu redzēt viņiem ienākošās ziņas.</p>
<p>2. Klients uzskata sevi par pietiekami prasmīgu datorlietotāju, ikdienā izmanto privāto pakalpojumu sniedzēju e-pakalpojumus, ir izmantojis portālu Latvija.gov.lv vai citus iestāžu portālus e-pakalpojumu lietošanai,</p>	<p>Šajā gadījumā digitālais aģents klientu var iepazīstināt ar plašo dzīves situāciju aprakstu klāstu, kas pieejams portālā Latvija.gov.lv, un aicināt klientu izmantot tos e-pakalpojumus, par kuriem klients iepriekš nav dzirdējis.</p> <p>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”⁴⁴, kur var atrast ne tikai biežāk uzdotos</p>

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

<p>māk izmantot drošu elektronisko parakstu.</p>	<p>jautājumus un atbildes, bet arī praktiskus ieteikumus pakalpojuma izmantošanā un kontaktinformāciju, kur var sazināties, ja pašam nesanāk atrisināt problēmu).</p>
<p>3. Klients uzskata sevi par pietiekami prasmīgu datorlietotāju, ikdienā izmanto privāto pakalpojumu sniedzēju e-pakalpojumus (rēķinu apmaksa par sadzīves vai telekomunikāciju pakalpojumiem), taču nav informēts par iestāžu sniegtajiem e-pakalpojumiem, to iespējām un priekšrocībām un nemāk izmantot drošu elektronisko parakstu.</p>	<p>Šajā gadījumā ieteicams plašāks skaidrojums par portālu Latvija.gov.lv un tajā pieejamo informāciju, par dzīves situāciju aprakstiem, tai skaitā e-pakalpojumu izpildes video pamācības. Būtu 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.gov.lv Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes (PMLP) e-pakalpojums "Mani dati fizisko personu reģistrā"⁴⁵. 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.</p> <p>Gadījumā, ja nepieciešamo autentifikācijas līdzekļu klientam nav paņemti līdzī, parādīt dzīves situāciju aprakstus ar tajās iekļautajiem e-pakalpojumu izpildes video pamācībām, lai sniegtu izpratni par valsts piedāvāto e-pakalpojumu klāstu un iespējām.</p> <p>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 līdzī un sniegt skaidrojumus, ievērojot diskrētumu un klienta privātuma politiku uz personas datu aizsardzību.</p>
<p>4. Klientam ir zemas vai nav prasmes datora un interneta izmantošanā, vai arī klients iepriekš nav izmantojis ne privātos, ne valsts sniegtos e-risinājumus.</p>	<p>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.</p>

⁴⁵ Mani dati fizisko personu reģistrā: <https://latvija.lv/epakalpojumi/ep01/apraksts>

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, 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 VPVKAC⁴⁶, 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 līdzekļi⁴⁷.

Tāpat cilvēkus ar zemām vai bez digitālajām prasmēm var motivēt pieteikties mācībām, lai šīs prasmes uzlabotu. Piemēram, ieteikt portālā muzizglitiba.lv⁴⁸ pieejamo interaktīvo karti, kurā cilvēks var atrast informāciju par pieaugušo izglītības iespējām Latvijas novados un pilsētās.

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 līdera uzdevums ir iedrošināt klientu, un aicināt izmēģināt e-risinājumu lietošanu viņa klātbūtnē, lai radītu drošības sajūtu un pārliecību par klienta prasmēm tos pielietot turpmāk. Svarīgi, lai darbinieks ir diskrēts un ievēro personas tiesības uz datu aizsardzību.

⁴⁶ Valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centru karte: <https://www.varam.gov.lv/lv/vpvkac>

⁴⁷ 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>

⁴⁸ Mūžizglītība: <http://muzizglitiba.gov.lv>



Ja **klients tomēr šaubās par savām prasmēm**, vai skeptiski raugās uz iespēju dzīves situāciju vai problēmu risināt ar e-risinājumu palīdzību, vai arī viņu uztrauc datu drošība, ir svarīgi norādīt uz tām priekšrocībām, kādas var iegūt, 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, nepieciešams mierīgi uz klausīt klienta iebildumus un argumentus. Nav pieļaujams ar klientu uzsākt strīdu, kas var 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, Jūs varat sniegt viņam 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.gov.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 tos parakstīt klātienē, kā arī finanšu līdzekļi, kas būtu iztērēti par degvielu vai sabiedrisko transportu. Vai, piemēram, valsts e-pakalpojumi ir pieejami dažādos portālos, piemēram, Valsts ieņēmumu dienesta Elektroniskās deklarēšanas sistēmā, Lauku atbalsta dienesta Elektroniskā pieteikšanās sistēmā. Tomēr, lai iedzīvotājiem vienkopus būtu pieejama informācija par visiem publiskajiem pakalpojumiem, kā vienotais kontaktpunkts valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā Latvijā ir izveidots Valsts pārvaldes pakalpojumu portāls Latvija.gov.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 nav pieļaujama subjektīvas kritikas paušana pret e-risinājumiem.

Konsultēšanā un atbalsta sniegšanā jācenšas izturēties mierīgi un savaldīgi arī situācijās, kad klients izsaka provokatīvas piezīmes. Tāpat būtiska ir savu negatīvo emociju (aizkaitinājums, dusmas, neizpratne, izbrīns) kontrolēšana, ja tādas konsultēšanas procesā rodas.



Cilvēkiem, strādājot pie datora, un iestādes darbiniekam – stāvot 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.gov.lv](https://latvija.lv)**⁴⁹: dzīves situāciju apraksti, pakalpojumu apraksti, e-pakalpojumi, e-adrese.
- **[Mana.latvija.lv](https://mana.latvija.lv)**⁵⁰: digitālo aģentu/līderu karte, informatīvie materiāli.
- **[Macibas.mana.latvija.lv](https://macibas.mana.latvija.lv)**⁵¹: mācību materiāli.
- **[Eparaksts.lv](https://eparaksts.lv)**⁵²: drošs e-paraksts, elektroniska dokumentu parakstīšana un pābraude, nepieciešamā programmatūra, atbalsts un palīdzība.
- **pmlp.gov.lv**⁵³: personas apliecība (eID karte).
- **<https://www.varam.gov.lv/lv/vpvkac>**⁵⁴ - Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centru tīkls, atrašanās vietu karte.
- **data.gov.lv**⁵⁵ – Latvijas atvērto datu portāls.

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

50 Mana.latvija.lv: <https://mana.latvija.lv>

51 Macibas.mana.latvija.lv: <https://macibas.mana.latvija.lv>

52 E-paraksts: <https://www.eparaksts.lv/lv/>

53 Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde: <https://www.pmlp.gov.lv/lv/>

54 VPVKAC karte: <https://www.varam.gov.lv/lv/vpvkac>

55 Latvijas atvērto datu portāls: <https://data.gov.lv/lv/>



Praktiskais darbs: atbalsta sniegšana

Digitālo līderu tālmācības programma ietver patstāvīgu darbu - atbalsta sniegšanu klientiem, kolēģiem, ģimenei vai līdzcilvēkiem.

Patstāvīgais darbs paredz, ka katrs mācību dalībnieks pēc brīvprātības principa sniedz atbalstu e-risinājumu izmantošanā vismaz 10 personām. Patstāvīgais darbs paredz, ka katrs mācību dalībnieks sniedz atbalstu e-risinājumu izmantošanā vismaz 10 personām.

Kas jādara? Jāsniedz atbalsts (informācija, padomi vai praktiska palīdzība) par e-risinājumiem un to izmantošanu dažādās dzīves situācijās.

Kam jāpalīdz? Jūs varat sniegt atbalstu ikvienam - saviem klientiem, kolēģiem, ģimenes locekļiem vai līdzcilvēkiem, kam ir radušās problēmas, neskaidrības vai jautājumi saistībā ar e-risinājumiem un to izmantošanu dažādās dzīves situācijās.

Cik personām jāpalīdz? Vismaz 10 personām.

Kāpēc man jāpalīdz? Lai radītu plašāku iesaisti un motivāciju e-risinājumu izmantošanā sabiedrības vidū, kā arī nostiprinātu savas iegūtās zināšanas un prasmes.

Kā notiks rezultātu piefiksēšana? Lai nodrošinātu patstāvīgā darba rezultātu uzskaiti, Jums būs pieejams speciāls rīks - aptauju un datu apkopošanas platforma, kur lūgšim Jums iesniegt atskaiti par 1 vai vairākām personām, t.i., iesniedzot kopā ne mazāk kā 10 atskaites. Vienas atskaites aizpildīšana aizņem ne vairāk kā 5 - 10 minūtes.

➔ Lai aizpildītu atskaiti, izmantojiet saiti <https://ej.uz/DigitaloLideruDarbs>

➔ Kad esat aizpildījuši atskaiti, spiediet pogu **TURPINĀT**

➔ Nākamajā lapā redzams jautājums, vai vēlaties anketu aizpildīt par nākamo personu.

Ja vēlaties – spiediet pogu **PIEVENOT JAUNU ATSKAITI**.
Ja nevēlaties, spiediet **BEIGT DARBU**.

➔ Lai iesniegtu atskaiti, spiediet pogu **IESNIEGT ATSKAITI**.

Saite darbosies neierobežotu reižu skaitu un Jūs to varēsiet izmantot katru reizi, kad būsiet veikuši konsultāciju.

Līdz kuram datumam ir jāveic uzdevums? Uzdevums jāveic divu nedēļu laikā pēc "Digitālo līderu" tālmācības programmas pabeigšanas.

Kas jādara, kad ir veiktas 10 konsultācijas? Paldies! Jūs esat izdarījuši lielisku darbu un palīdzējuši cilvēkiem e-risinājumu izmantošanā!

Commented [li1]: Vai tiešām šādi arī bija?

Commented [ZR2R1]: Jā, šis nav mainīts kopš sākās Digitālo līderu programma



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Reģionālās
attīstības fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ