

URBACT IV programmas projekta DIGI-INCLUSION ekspertu tikšanās nr. 3

30.05.2024. plkst. 14.00-17.00

LIAA pārstāvniecība Jelgavā, Peldu iela 7

3. nodevums – Autori “Creativity Lab”

Projekta mērķis

Risināt sociālās atstumtības problēmas un veicināt digitālo iekļaušanu, ne tikai nodrošinot piekļuvi tehnoloģijām, bet arī ļaujot cilvēkiem attīstīt nepieciešamās prasmes, pilnībā izmantojot digitālās pasaules piedāvātās iespējas atbilstoši vietējiem apstākļiem.

Lai mazinātu digitālo plaisu, projekta ietvaros tiks izstrādāts Integrētais rīcības plans digitālai iekļaušanai.

[Darba semināra mērķis un uzdevumi

Semināra mērķis ir darba grupai iepazīties ar projektā definēto ceļa karti un nākamajiem soļiem projektā.

Tāpat semināra vadītāja prezentēja iepriekšējā reizē paveikto, radītās idejas un iestrādes.

Semināra mērķis bija izvirzīt skaidrus mērķus un definēt izmērāmus izpildes rādītājus (SMART).

SMART mērķi ir konkrēti, izmērāmi, sasniedzami, atbilstoši un laicīgi (*Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound*).

Darba kārtība

13.40-14.00 Dalībnieku ierašanās, reģistrācija, kafija

14.00-14.20 Iedvesmas stāsts, LIAA pārstāvniecība
Jelgavā

14.20-14.35 Atskats uz padarīto, partneru sanāksme
Portugālē, ceļa karte

14.35-15.30 SMART mērķu noteikšana

15.30-15.50 Kafijas pauze

15.50-17.00 Rīcības plāns SMART mērķu sasniegšanai

17.00 Darba grupas noslēgums





Mērķis: Komunālo pakalpojumu platformas attīstība

Īss apraksts:

- ❖ Esošā mājaslapa nestrādā.
- ❖ Zvanu centrāle ir pārslogota.
- ❖ Jaunā platforma ļautu ātrāk, saprotamāk apskatīt, apmaksāt rēķinus. Sazināties par servisu pakalpojumiem, infrastruktūru. Samazināt rēķinus drukātā formā.



Komunālo pakalpojumu platformas attīstība

Darbība	Laiks	Rezultāti	Saistītās aktivitātes	Izaicinājumi
Klientu vajadzību apkopojums (aptauja), digitāli/papīrā (kopā ar rēķinu) gada laikā	2025	Vismaz 20% no esošajiem klientiem sniedz atbildi	Informatīvās kampaņas par aptauju	Nepietiekama atgriezeniskā saite
Saglabājot domēnu, pilnveidojot platformu, piesaistot pārējos pakalpojumus Vienotā sistēmā	2026	Puse no klientiem, kuri rēķinus saņēma "papīrā" pāriet uz "digitālo" formātu	Atvieglota, ātrāka komunikācija, rēķinu apmaksa	Tehniskas problēmas
Pakalpojumu novērtējums (atgriezeniskā saite) – <i>smaidiņš, atzīme, zvaigznītes</i>	2026-...	Klientu apmierinātības reitings par servisu un pakalpojumu aug par 10%	Klientu līdzdalība Darbinieku motivācija	Nevēlēšanās iesaistīties



Komunālo pakalpojumu platformas attīstība

Darbība	Paredzamais rezultāts	Resursi	Īstenotājs	Partneri	Laika plāns
Sociālie pakalpojumi vienuviet	Klients motivēts	Platforma	Speciāli izveidota darba grupa	Īpašuma pārvalde Stratēģiskās plānošanas nodaļa Sabiedrisko attiecību nodaļa Latvija.lv (autorizējas)	∞
Komunālie pakalpojumi	Apmaksā rēķinus, Vienota sistēma saziņai (sūdzībām). Katra pakalpojuma atgriezeniskā saite (novērtējums servisam)	Nepieciešama jauna platforma savienota ar rēķinu sistēmu	Jelgavas novada komunālais uzņēmums (JNKU)	Infrastrukturās pārvalde KAC	2-3 gadi
Uz esošā domēna bāzes Virtuālais asistents Konkrētai personai pieejamie pakalpojumi, atvieglojumi, pabalsti	Puse no klientiem, kuri saņēma rēķinus "papīrā", pāriet uz digitālo risinājumu. Klientu apmierinātības pieaugums	Platforma	Speciāli izveidota darba grupa	Īpašuma pārvalde Stratēģiskās plānošanas nodaļa Sabiedrisko attiecību nodaļa Latvija.lv (autorizējas)	∞



Mērķis: Lietotne pašvaldībai

Īss apraksts:

- ❖ Funkcionāla aplikācija, kas vērsta uz iedzīvotājiem un uzņēmumiem.
- ❖ Īstenotājs: pašvaldība.
- ❖ Šī brīža gatavības līmenis 0,1.



Pašvaldības lietotne

Darbība	Laiks	Rezultāti	Saistītās aktivitātes	Izaicinājumi
Darba grupas izveide	2 mēneši	No lietotājiem apzināts viedoklis, kam ir jābūt	Veidot aptaujas, intervijas	Terminš, grūtības vienoties
Prototipa izveide, testēšana	2 mēneši	Apzināti funkcionālie uzlabojumi/audits	Testa grupas apzināšana	Atgriezeniskās saites iegūšana = nonākt pie konkrēta redzējuma
Funkcionālā izstrāde	5 mēneši	Lietotne	Datu bāžu savienošana un izveide	Cilvēkresursu trūkums/ laika rāmis
Testēšana un pilnveide	1 mēnesis	Problēmu novēršana + funkcionālā pārbaude		Cilvēki, kuriem gribas testēt
Lietotnes ieviešana	1 mēnesis	Funkcionāla lietotne, lejupielāžu skaits	Mārketings Konsultanti un apmācības	Lietotāju trūkums



Pašvaldības lietotne

Darbība	Paredzamais rezultāts	Resursi	Īstenotājs	Partneri	Laika plāns
Mājas lapas audīts	Interaktīva mājas lapa. Plāns mājas lapas uzlabošanai	Audīta uzņēmums IT/WEB	Sabiedriskās attiecības	IT nodaļa, sabiedriskās attiecības, izlases kopa	2025. gads un pēc tam reizi gadā
Konsultants publiskā piekļuves punktā	Pieejams konsultants Izveidot sadarbības tīklu	Pašvaldības iedzīvotāji	Kanceleja VARAM	Kultūras pārvalde, Izglītības pārvalde	2025-2026
Video rullīši	Mājas lapā resursi/pieredzes stāsti	Video uzņemšanas uzņēmums	Sabiedriskās attiecības	Iedzīvotāji/IT	2025-2028
IT seko līdzi regulāriem atjauninājumiem	Eparaksts un visu aktuālo lietotņu lietotošana	IT nodaļa	IT nodaļa	IT nodaļa	2024
Lietotne	Izveidot funkcionālu lietotni	Lietotņu izstrādātājs	Sabiedriskās attiecības	Citu pašvaldību izlases kopa	2025



Mērķis: Iesaistes stiprināšana individuālā līmenī

Īss apraksts:

- ❖ Stiprināt sociālo dienestu, lai tas kļūtu par agentu - individuālo māsaimniecību apmeklēšana, iedzīvotāju vajadzību un prasmju novērtēšana, pakalpojumu nodrošināšana.



Iesaistes stiprināšana individuālā līmenī

Darbība	Laiks	Rezultāti	Saistītās aktivitātes	Izaicinājumi
Mainīt likumdošanu par sociālā dienesta funkcijām, strukturālas izmaiņas	2025	Paplašināts spektrs ar dienesta iespējām individuālam kontaktam ar katru mājsaimniecību		
Izstrādāt pakalpojumu, novērtējuma anketu, ko dienesta pārstāvis izmanto, apmeklējot mājsaimniecību	2025	Iespēja <u>apzināt</u> iedzīvotāju vajadzības, veidojot datu bāzi ar atbalsta iespējām		
Novērtēt datu aizsardzības, privātās neaizskaramības jautājumus	2025			Juridiski strīdīgas situācijas, negatīva attieksme par kontroli



Kā veicināt pilsonisko līdzdalību?

Darbība	Paredzamais rezultāts	Resursi	Īstenotājs
Darbs/sadarbība ar “aktīvistiem”, kas iniciē rīcību, pārzina kopienas vajadzības	Vienkārši un intuitīvi lietojama	Vietējās kopienas Virtuālās interešu kopienas	Pašvaldības Pagastu pārvaldes
Informācijas nodošana katrai mājsaimniecībai	Ja ir atjauninājumi, kas mainās, par to informē	Saprast mērķa profilu, kam kāda palīdzība nepieciešama	Pašvaldības Vietējās pārvaldes
Digitāls un reāls ceļvedis, kādus pakalpojumus un kādu darbību vai kuru iesaistīto pusi pievienot	QR kods ar videopamācību, kā to paveikt Vecākai paaudzei info, kur meklēt palīdzību	Infografika par sociālajiem pakalpojumiem	Pašvaldības Vietējās pārvaldes



Mērķis: Informācijas aiznešana līdz katrai mājsaimniecībai

Īss apraksts:

- ❖ Darbs ar aktīviem kopienas iedzīvotājiem, kas pārzina vajadzības
- ❖ Digitāls un reāls ceļvedis – infografika, intuitīvi lietojama vai informācija, kas palīdz pašvaldībai kopumā
- ❖ Virtuālā kopiena – dzīvesvieta, intereses/vajadzības



Informācijas aiznešana līdz katrai māsaimniecībai

Darbība	Laiks	Rezultāti	Saistītās aktivitātes	Izaicinājumi
Virtuālo kopienu iniciēšana	Gada laikā	Lietotāju skaits	Profesionāls moderators (vismaz 3), kas ir ciešā saziņā ar pašvaldību un kopienu. Skaidri noteikumi	IT drošības jautājumi Personas datu aizsardzība Kā novērst riskus?
Nemot vērā teritoriju, intereses, vajadzības u.c.	Gada laikā	Apzināt, kurās platformās (Facebook 40+) Instagram jaunieši	Vairāki moderatori aktīvist	Nedrošība Neuzticēšanās?
Virtuālo kopienu iniciēšana	Gada laikā	Komentāri, balsošana, atgriezeniskā saite	Vadlīnijas ar stratēģiju. Aizliegtās tēmas?! Kas un kā reaģē?	Atrast formālos/neformālos moderatorus
Virtuālo kopienu iniciēšana	Gada laikā	Balsošana par jautājumiem	Sadarbība ar pašvaldību – informācijas apmaiņa ar sabiedriskajām attiecībām un citām iestādēm	Kas notiks, ja moderators vēlas aiziet?

Secinājumi

- ❖ Darba sesijas sākumā bija ļoti svarīgi prezenēt iepriekšējā reizē paveikto. Laiks ir gājis uz priekšu un cilvēki neatceras iepriekš padarīto.
- ❖ Šajā reizē vasarīgais laiks bija neliels šķērslis grupas darbam un pagāja ilgāks laiks, kamēr dalībnieki noskaņojās dienas uzdevumam.
- ❖ LIAAA Jelgavas pārstāvniecības stāsts dalībniekus iepazīstināja ar vēl vienu būtisku vietējo partneri un izglītoja par gaidāmajām aktivitātēm.

