

# Preses Relīze



**Projekts CITADEL – kā pārveidot valsts administrāciju un sniegt lietotājiem noderīgākus, izdevīgākus un pilnvērtīgākus uz klientu orientētus digitālus publiskos pakalpojumus.**

Kopš 2016. gada oktobra notiek Eiropas Savienības (ES) pētniecības un inovāciju programmas “Apvārsnis-2020” projekta CITADEL ieviešana. Projekts ilgst trīs gadus – līdz 1919. gada rudenim. Projekta pētnieciskais pamats ir Hiršmana un Rokkana ekonomiskie modeļi un tas vērsts uz publiskā sektora pārveidi, lai padarītu lietotājiem noderīgākus, izdevīgākus un pilnvērtīgākus uz klientu orientētus digitālus publiskos pakalpojumus, kas palīdzētu ātrāk un efektīvāk apmierināt jaunas vai līdz šim neapzinātas vajadzības. CITADEL mērķis ir izstrādāt vadlīnijas un risinājumus jaunajiem digitālās paaudzes procesiem.

CITADEL mērķis ir izpētīt, uzraudzīt un analizēt **pieejamas, inovatīvas un uz sadarbības principiem** balstītas valsts administrācijas veicināšanas un nodrošināšanas iespējas, kā arī to iespējamo ietekmi, riskus un šķēršļus jauno pakalpojumu ieviešanai plašā publisko pakalpojumu ieviešanas spektrā. Šī mērķa īstenošanai plānots izveidot uz inovatīviem IKT risinājumiem balstītu atvērto platformu, lai **izprastu, pārveidotu un uzlabotu** valsts administrācijas politiku un procesus, lai nodrošinātu **efektīvus un visaptverošus augstas kvalitātes** publiskos pakalpojumus visa Eiropā.

Pirmajā īstenošanas gadā CITADEL projektā veiktās svarīgākās inovācijas:

- Digitālo publisko pakalpojumu **ne-lietošanas** pētnieciskā analīze. Latvijā īstenots kvalitatīvs pētījums, pamatojoties uz Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas koordinēto Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru klientu intervijām astoņos iepriekš izraudzītos centros.
- **Vinjetes pētījuma metodoloģijas izstrādāšana**, lai izvērtētu ierēdņu un valsts amatpersonu vēlmi iesaistīt iedzīvotājus publisko pakalpojumu pilnveidošanas procesā (kopradē). Turpmākajā projekta ieviešanas gaitā vinjetes pētījumi tiks veikti četru projekta partnervalstu iestādēs (Antverpenē, Beļģijā, Latvijā (Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijā un piecās tās padotības iestādēs), Apūlijas reģionā, Itālijā un Madridē, Spānijā).
- **Digitālā brieduma novērtēšanas** modelis, kas tiks izmantots, lai izvērtētu valsts administrācijas digitālo briedumu. Šī modeļa mērķis ir salīdzināt valsts administrācijas praksi ar ideālo situāciju un sniegt rekomendācijas atšķirību analīzes (*gap analysis*) formā. Šī modeļa īstenošanas rezultātā tiks izveidota virkne rekomendāciju valsts administrācijas atbalstam, uzlabojot savas darbības procesus, lai sniegtu efektīvākus digitālos publiskos pakalpojumus.
- **Privātuma izpratnes vingrinājums**. Šī instrumenta mērķis ir izvērtēt, cik labi valsts ierēdņi izprot privātuma un datu aizsardzības konceptus, un kā tos pielieto. Paredzēts, ka šis instruments vienlaikus gan izglītos, gan izskaidros.
- Visaptveroša **publiskā sektora koprades pieredzes (co-creation) analīze**, pamatojoties uz empīriskiem piemēriem, kā rezultātā tiks identificēti koprades barjeru un

veicināšanas faktori. Analīzes rezultāti sniegs atbilstošu ieskatu dalībnieku (lietotāju) raksturojumā un motivācijā, kas ir pamatā veiksmīgai kopradei gan privātajā, gan publiskajā sektorā.

- Izstrādāta **koprades metodoloģijas sākotnējā versija**, kas iezīmē vadlīnijas, soļus un tehniku, kā arī koprades galvenos veikspējas indikatorus, kā instrumentu publisko pakalpojumu pārveidošanai.
- **CITADEL IKT ekosistēmas** pirmā definīcija valsts administrācijas pārveides veicināšanai.

Projekta partneri ir no četrām dažādām valstīm (Itālija, Latvija, Spānija, Beļģija): Kantabrijas Universitāte, Lēvenas Katoļu universitāte, [FINCONS](#), [imec](#), Apūlijas reģions, [InnovaPuglia](#), Antverpenes pilsēta, [Time Lex](#), Latvijas Universitāte, [Vides aizsardzības Un reģionālās attīstības ministrija](#), un [TECNALIA](#). TECNALIA ir uzticēta šī konsorcijs vadība.

**Projekta koordinatore** Leire Orue-Echevarria no TECNALIA (Spānija) sacīja: *“Šis projekts palīdzēs valsts administrācijas digitālajai pārveidei, kā arī padarīs tās digitālos pakalpojumus vēl pielietojamākus un labāk izmantojamus, sadarbojoties ar lietotājiem, kas tagad spēlē svarīgu lomu uzlabotu pakalpojumu kopradē”*.

## Noslēgums

CITADEL projekts ir jau pusē, un tas ātri progresē. Līdz šim darbs ir bijis koncentrēts uz tādu faktoru analīzi, kas veicina valsts administrēšanas procesu efektivitāti un ņem vērā lietotāju vajadzības, kā arī izveidots ietvars IKT instrumentu pielietošanai procesu pārveidošanai, lai nodrošinātu labākus, ietverošākus un uz lietotāju vajadzībām orientētus digitālus publiskos pakalpojumus.

**Jaunami un informācija pieejami: <https://twitter.com/Citadelh2020>**

Projekts ir saņēmis finansējumu no Eiropas Savienības pētniecības un inovāciju programmas “Apvārsnis-2020” granta līguma Nr. 726755 ietvaros.

