



Daugavpils pilsētas pašvaldības aģentūras  
“Daugavpils pilsētas pašvaldības tūrisma attīstības un  
informācijas aģentūra”

**2020.GADA**  
**PUBLISKAIS PĀRSKATS**

Daugavpilī

2021

## **PĀRSKATĀ LIETOTIE SAĪSINĀJUMI**

**Aģentūra** - Daugavpils pilsētas pašvaldības tūrisma attīstības un informācijas aģentūra

**DC KIC** - Daugavpils cietokšņa Kultūras un informācijas centrs

**TIC** - Tūrisma informācijas centrs

**ASV** - Amerikas Savienotās Valstis

**EUR** - Eiropas vienotā valūta (eiro)

**LIAA** - Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra

**LNT** - Latvijas neatkarīgā televīzija

**LPR** - Latgales plānošanas reģions

**LRAA** - Latgales reģiona attīstības aģentūra

**LRT** - Latgales reģionālā televīzija

**LTV** - Latvijas televīzija

**TAKA** - Daugavpils novada pašvaldības aģentūra "TAKA"

## SATURS

1. PAMATINFORMĀCIJA.....	5
1.1. Aģentūras juridiskais statuss un funkcijas .....	5
1.2. Aģentūras darbības virzieni un mērķi .....	7
2. FINANŠU RESURSI UN AĢENTŪRAS 2020. GADA DARBĪBAS REZULTĀTI.....	8
2.1. Pamatbudžeta ieņēmumi un izdevumi .....	8
2.2. Darbības virzienu rezultatīvo rādītāju izpildes analīze .....	13
2.2.1. Daugavpils pilsētas kā daudzveidīga tūrisma galamērķa atpazīstamības veicināšana ....	14
2.2.2. Tūrisma nozares attīstības veicināšana Daugavpils pilsētā .....	16
2.2.3. Kultūrvēsturisko vērtību saglabāšana valsts nozīmes pilsētībūvniecības un arhitektūras pieminekļi “Daugavpils cietoksnis” .....	19
2.2.4. Tūrisma pakalpojumu pilnveidošana, jaunu produktu izveide. ....	20
2.2.5. Ekspozīcijas “Šmakovkas muzejs” attīstība Latgales kulinārā mantojuma kontekstā. ..	23
3. PERSONĀLS.....	24
4. KOMUNIKĀCIJA AR SABIEDRĪBU .....	26
4.1. Sabiedrības informēšanas un izglītošanas pasākumi .....	26
4.2. Pasākumi sabiedrības viedokļa izziņošanai par apmierinātību ar Aģentūras darba kvalitāti un to rezultāti .....	32
5. PASĀKUMI AĢENTŪRAS VADĪBAS PILNVEIDEI .....	33
6. 2020. GADA PLĀNOTIE PASĀKUMI.....	34
PIELIKUMS .....	37

## Cienījamie pārskata lasītāji!

Daugavpils pilsētas pašvaldības aģentūra “Daugavpils pilsētas pašvaldības tūrisma attīstības un informācijas aģentūra” (turpmāk - Aģentūra) ir sagatavojusi un nodod Jūsu vērtējumam 2020. gada publisko pārskatu. Pārskatā apkopota būtiskākā informācija par paveikto 2020. gadā, kā arī par plānotajiem sasniedzamajiem rezultātiem 2021. gadā.

2020. gads Aģentūrai bijis nozīmīgs, jo jubilejas 5 gadi kopš aģentūras izveidošanas. Lai gan tas ir salīdzinoši neliels laika posms iestādes pastāvēšanai, tomēr tas ir bijis izaicinājumiem un svarīgiem darbiem piepildīts. Savā pastāvēšanas laikā ir izdevies attīstīt un pilnveidot Aģentūras darbības procesus un īstenot Aģentūras nolikumā noteiktos mērķus un uzdevumus, kā arī pilnveidot un paplašināt Aģentūras pakalpojumu klāstu. Jāpiebilst, ka 2020. gadā negaidītās koronavīrusa izraisītās pandēmijas ietekmē, tūrisma nozarei ir nācies sastapties ar šķēršļiem attīstībā. Ir ievērojami mainījusies tūrisma struktūra, pārsvarā attīstījās lokālais tūrisms, jo iedzīvotājiem bija ierobežojumi ceļot ārpus valsts robežām, tādēļ 2020.gadā galvenie pilsētas viesi bija no Latvijas. Ierobežojumu dēļ, tika atcelti vairāki plānotie pasākumi.

Taču, neskatoties uz pandēmijas ietekmi, izpildot noteiktās funkcijas katrā no Aģentūras darbības virzieniem, Aģentūra 2020. gadā turpināja īstenot aktivitātes, kas laika gaitā ieņēmušas stabilu vietu Daugavpils tūrisma nozarē, kā arī veiksmīgi uzsāka vairākas iniciatīvas tūrisma jomā. Aģentūra piedāvāja aktivitātes ļoti plašam interesentu lokam - sākot ar motivējošiem pasākumiem pilsētas tūrisma nozares pārstāvjiem, gan pilsētas iedzīvotājiem.

Lai veicinātu Daugavpils pilsētas kā daudzveidīga tūrisma galamērķa atpazīstamību, tika īstenotas dažāda veida mārketinga aktivitātes gan sociālajos tīklos, gan masu saziņas līdzekļos, kā arī organizēti pasākumi Daugavpilī, Daugavpils cietoksnī un ekspozīcijā “Šmakovkas muzejs”. Tika atbalstīts Aģentūras iesniegtais projekts Latgales kultūras programmā, kam pateicoties tika izveidots “Latgales šmakovkas ceļš” karte, kas tika uzstādīta muzeja telpā. Jāatzīmē, ka neskatoties uz koronavīrusa pandēmijas izplatību, arī Šmakovkas muzeja veiksmīga darbība pārskata gadā, ekspozīcijas apmeklējums ir palielinājies par 4%, kad visos citos tūrisma objektos apmeklētāju skaits tikai samazinājās.

2020. gada septembrī “Rīgas ielas svētku” ietvaros notika ielu ēdiena festivāls – 1. Street Food festivāls Daugavpilī, pasākuma laikā varēja iepazīt un baudīt pilsētas un novada ēdinātāju piedāvājumu. Pasākums kļuva par lielisku papildinājumu tradicionālajiem Rīgas ielas svētkiem.

Aģentūra ar savu aktīvo un mērķtiecīgo darbu 2020. gadā veicināja Daugavpils pilsētas kā daudzveidīga tūrisma galamērķa attīstību un atpazīstamību, kultūrvēsturisko vērtību saglabāšanu un tūrisma pakalpojumu klāsta pilnveidošanu.

Vēlos pateikties Daugavpils pilsētas domes vadībai un deputātiem par atbalstu Daugavpils pilsētas tūrisma nozares attīstībai, kā arī pašvaldības struktūrām, par palīdzību kopīgu mērķu sasniegšanā, sadarbības partneriem un tūrisma nozares kolēģiem no citām organizācijām, Aģentūras darbiniekiem par profesionālo darbu un sasniegtajiem rezultātiem 2020. gadā.

Aģentūras direktore Žanna Kulakova

## 1. PAMATINFORMĀCIJA

### 1.1. Aģentūras juridiskais statuss un funkcijas

Daugavpils pilsētas pašvaldības aģentūra “Daugavpils pilsētas pašvaldības tūrisma attīstības un informācijas aģentūra” ir Daugavpils pilsētas domes izveidota budžeta iestāde, kas reģistrēta 2015. gada 6. novembrī Rīgā ar reģistrācijas nr.90010652160. Aģentūrai 2020. gadā bija norēķinu konti Valsts kasē.

Aģentūra izveidota pamatojoties uz ar Daugavpils pilsētas domes 2015.gada 27.augusta apstiprinātajiem saistošajiem noteikumiem Nr.36 “Daugavpils pilsētas pašvaldības tūrisma attīstības un informācijas aģentūras nolikums”. Aģentūra darbojas, realizējot nolikumā noteiktās funkcijas un tā ir pakļauta Daugavpils pilsētas domei un ir no budžeta finansēta pašvaldības iestāde, kam ir noteikta kompetence pakalpojumu sniegšanas jomā pašvaldības saistošo noteikumu ietvaros.

Aģentūras galvenais izveidošanas mērķis bija veicināt tūrisma nozares attīstību un kultūrvēsturiskā mantojuma saglabāšanu, nodrošināt kultūrizglītojošo un informatīvo darbu tūrisma jomā un veselīga dzīvesveida popularizēšanā, sekmēt tradicionālo kultūras vērtību saglabāšanu Daugavpils pilsētā.

Aģentūras struktūrā 2020. gadā ietilpa Daugavpils tūrisma informācijas centrs (turpmāk - TIC), Daugavpils cietokšņa Kultūras un informācijas centrs (turpmāk - DC KIC) un ekspozīcija “Šmakovkas muzejs” (turpmāk - Šmakovkas muzejs).

Aģentūra savā darbā veicina Daugavpils pilsētas kā daudzveidīga tūrisma galamērķa atpazīstamību, kultūrvēsturisko vērtību saglabāšanu un sekmē kultūras vērtību saglabāšanu, attīsta un pilnveido tūrisma pakalpojumu klāstu un koordinē tūrisma pakalpojumu sniegšanu pilsētas iedzīvotājiem un viesiem.

Aģentūras galvenās funkcijas un izveidošanas mērķi:

1. veidot tūrisma attīstības un kultūrvēsturiskā mantojuma saglabāšanas politiku Daugavpils pilsētā;
2. veicināt tūrisma nozares attīstību;
3. īstenot pasākumus tūrisma nozares popularizēšanai;
4. nodrošināt informācijas sniegšanu un tās publisku pieejamību par tūrisma iespējām un objektiem pilsētas administratīvajā teritorijā;
5. īstenot sadarbību tūrisma un kultūrvēsturiskā mantojuma saglabāšanas jomā ar citām institūcijām Latvijā un ārvalstīs.

Nolikumā noteikto funkciju izpildes nodrošināšanai Aģentūrā 2020.gadā bija nodarbināti 17 darbinieki, kā arī Aģentūra piedalījās Daugavpils pilsētas domes rīkotajā jauniešu vasaras nodarbinātības pasākumā un 2020. gada vasarā nodarbināja 35 jauniešus palīgstrādnieka amatā.

Lai izpildītu Aģentūrai noteiktās funkcijas, tā veic šādus Aģentūras nolikumā noteiktus uzdevumus:

1. piedalās vienotas politikas izstrādē tūrisma attīstības un kultūrvēsturiskā mantojuma saglabāšanas jomā Daugavpils pilsētā;
2. attīsta daudzveidīgu un plašu tūrisma pakalpojumu klāstu Daugavpils pilsētā, nodrošinot iedzīvotājiem un viesiem kultūrizglītošanu tūrisma jomā, aktīva brīvā laika pavadīšanas iespējas;
3. apkopo un sistematizē informāciju par Daugavpils pilsētā esošajiem un perspektīvajiem tūrisma objektiem un pasākumiem, regulāri to aktualizē, nodrošina šīs informācijas plašu pieejamību sabiedrībai;
4. nodrošina Daugavpils cietokšņa kompleksa izpēti, saglabāšanu un iekļaušanu aktīvā tūrisma aprītē;
5. veido, uztur un regulāri atjauno tūrisma informācijas sistēmas;
6. nodrošina tūrisma informācijas centru funkcionēšanu, piedalās tūrisma informācijas punktu, stendu un pārējās tūrisma infrastruktūras izveidošanā, uzturēšanā;
7. organizē un sniedz ar tūrismu saistītus informatīvos pakalpojumus iedzīvotājiem un pilsētas viesiem, izgatavo, izdod un izplata informatīvus tūrisma materiālus par Daugavpils pilsētu;
8. izstrādā Daugavpils pilsētas tūrisma maršrutus, tūrisma informācijas pasniegšanas veidus;
9. koordinē tūrisma norises Daugavpils pilsētā, veidojot un popularizējot vietējus, valsts un starptautiska mēroga pasākumus pilsētas tūrisma attīstībai;
10. pēti vietējo un starptautisko tūrisma tirgu un popularizē Daugavpils tūrisma iespējas vietējā un starptautiskajā tūrisma tirgū;
11. nodrošina sabiedrības informēšanu par tūrisma nozares aktualitātēm;
12. savas kompetences ietvaros organizē seminārus, apmācības u.c. pasākumus, sniedz metodisko palīdzību, veic tūristu gidu apmācības;
13. veic suvenīru, mākslas darbu, tūrisma un citu mārketinga informatīvo materiālu un pārtikas produktu, kas noformēti kā suvenīri, tirdzniecību;

14. sniedz maksas pakalpojumus saskaņā ar Domes apstiprināto maksas pakalpojumu cenrādi;
15. sadarbojas ar valsts, pašvaldību un ārvalstu institūcijām, kā arī ar fiziskajām un juridiskajām personām Aģentūras mērķa un uzdevumu izpildes nodrošināšanai, tajā skaitā, veicot savstarpējas informācijas apmaiņu;
16. pārvalda Aģentūras valdījumā un lietošanā nodoto pašvaldības nekustamo īpašumu.

## **1.2. Aģentūras darbības virzieni un mērķi**

Saskaņā ar Aģentūras vidējā termiņa darbības stratēģiju 2019. - 2021. gadam, Aģentūras darbības pamatmērķis ir veicināt tūrisma nozares attīstību Daugavpils administratīvajā teritorijā un veidot Daugavpils pilsētas kā daudzveidīga un pievilcīga tūrisma galamērķa atpazīstamību, īstenojot pašvaldības tūrisma politiku, apzināt, pētīt un popularizēt kultūrvēsturisko mantojumu un sekmēt kultūras vērtību saglabāšanu, attīstīt tūrisma pakalpojumu klāstu un koordinēt tūrisma pakalpojumu sniegšanu.

Viena no Aģentūras prioritātēm ir sadarbības veicināšana tūrisma piedāvājuma veidošanai, attīstīšanai un popularizēšanai, kā arī kopīgā tūrisma galamērķa atpazīstamības veicināšanai un konkurētspējas paaugstināšanai vietējā, reģionālā, nacionālā un starptautiskā mērogā.

Pārskata gada galvenie uzdevumi un prioritātes:

1. izstrādāt un iesniegt apstiprināšanai pašvaldības domē Aģentūras darba plānu 2021.gadam;
2. apzināt un sistematizēt informāciju par Daugavpils pašvaldībā esošajiem un perspektīvajiem tūrisma objektiem un piedāvājumiem, regulāri to aktualizēt, apstrādāt un nodrošināt šīs informācijas plašu pieejamību sabiedrībai;
3. veicināt informācijas par Daugavpils pilsētas tūrisma piedāvājumu pieejamību dažādās interneta vietnēs, sociālajos tīklos un pie sadarbības partneriem;
4. veicināt un nodrošināt tūrisma nozarē iesaistīto institūciju sadarbību;
5. veicināt kvalitatīvu tūrisma pakalpojumu sniegšanu aģentūras apmeklētājiem;
6. organizēt vietēja, valsts un starptautiska mēroga pasākumus, popularizējot Daugavpils un Daugavpils cietokšņa kultūrvēsturisko mantojumu;
7. veikt suvenīru, mākslas darbu, tūrisma informatīvo materiālu un pārtikas produktu, kas noformēti kā suvenīri, tirdzniecību;
8. veidot jaunus tūrisma piedāvājumus sadarbībā ar pilsētas tūrisma nozares pārstāvjiem;

9. pārstāvēt pilsētu dažāda veida ar tūrismu saistītos pasākumos Latvijā un ārvalstīs, prezentēt pilsētu kā daudzveidīgu tūrisma galamērķi;
10. veidot ciešu sadarbību ar Daugavpils novada aģentūru "TAKA", lai nodrošinātu kvalitatīvu un efektīvu tūrisma informācijas centra darbu un kopīgu mārketinga aktivitāšu īstenošanu.

Aģentūras vidējā termiņa darbības stratēģijā ir noteikti šādi darbības virzieni:

1. virziens - Daugavpils pilsētas kā daudzveidīga tūrisma galamērķa atpazīstamības veicināšana.
2. virziens - Tūrisma nozares attīstības veicināšana Daugavpils pilsētā.
3. virziens - Kultūrvēsturisko vērtību saglabāšana valsts nozīmes pilsētībūvniecības un arhitektūras pieminekļi "Daugavpils cietoksnis" un tā atpazīstamības veicināšana.
4. virziens - Tūrisma pakalpojumu pilnveidošana un jaunu pakalpojumu un produktu izveide.
5. virziens - Ekspozīcijas "Smakovkas muzejs" attīstība un atpazīstamības veicināšana Latgales kulinārā mantojuma kontekstā.

Visi izvirzītie darbības virzieni ir vērsti uz Daugavpils pilsētas tūrisma nozares attīstību un pilnveidošanu, kā arī piedāvāto tūrisma produktu pilnveidošanu.

## **2. FINANŠU RESURSU UN AĢENTŪRAS 2020.GADA DARBĪBAS REZULTĀTI**

### **2.1.Pamatbudžeta ieņēmumi un izdevumi**

Daugavpils pilsētas pašvaldības aģentūras "Daugavpils pilsētas pašvaldības tūrisma attīstības un informācijas aģentūra" darbība 2020.gadā realizēta saskaņā ar Daugavpils pilsētas domes 2020.gada 23.janvāra saistošiem noteikumiem Nr.1 "Par Daugavpils pilsētas pašvaldības budžetu 2020.gadam" Aģentūras apstiprinātā budžeta ietvaros.



## Aģentūras budžeta izpilde par 2019.-2020.g. un 2021.gada plāns (euro)

Rādītājs	2019.gad a budžeta izpilde, EUR	2020.gads			2021.gad a plāns, EUR
		Plāns, EUR	Izpilde, EUR	Izpilde pret plānu, %	
<i>I</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	$5=4*100/3$	<i>6</i>
Resursi izdevumu segšanai (kopā):	<b>342 384</b>	<b>382 376</b>	<b>305 648</b>	<b>80 %</b>	<b>376 502</b>
<b>Naudas līdzekļu un noguldījumu atlikums perioda sākumā</b>	<b>18 121</b>	<b>26 846</b>	<b>26 846</b>	-	<b>36 885</b>
<b>Ieņēmumi kopā, tai skaitā:</b>	<b>324 263</b>	<b>355 530</b>	<b>278 802</b>	<b>78 %</b>	<b>339 617</b>
Maksas pakalpojumi un citi pašu ieņēmumi	45 544	45 017	48 067	107 %	42 589
Pašvaldību budžetu transferti	278 719	310 513	230 735	74 %	297 028
<b>Izdevumi kopā, tai skaitā:</b>	<b>315 538</b>	<b>382 376</b>	<b>268 763</b>	<b>70 %</b>	<b>376 502</b>
Atlīdzība	189 032	195 642	188 727	96 %	221 191
Preces un pakalpojumi	124 339	171 534	70 964	41 %	151 819
Subsīdijas un dotācijas	0	8 700	6 373		3 492
Pamatkapitāla veidošana	2 167	6 500	2 699	42 %	0
<b>Naudas līdzekļu un noguldījumu atlikums perioda beigās (pēc asignējumu slēgšanas)</b>	<b>26 846</b>	<b>0</b>	<b>36 885</b>	-	<b>0</b>

Aģentūras ieņēmumus veido Daugavpils pilsētas domes dotācija, ieņēmumi par sniegtajiem maksas pakalpojumiem un citi pašu ieņēmumi.

Aģentūras pamatbudžeta ieņēmumi 2020.gadā bija EUR 278 802, kas ir par EUR 45 461 jeb 14 % mazāk nekā 2019.gadā. Informācija par Aģentūras budžeta ieņēmumiem ir atspoguļota 2.tabulā.

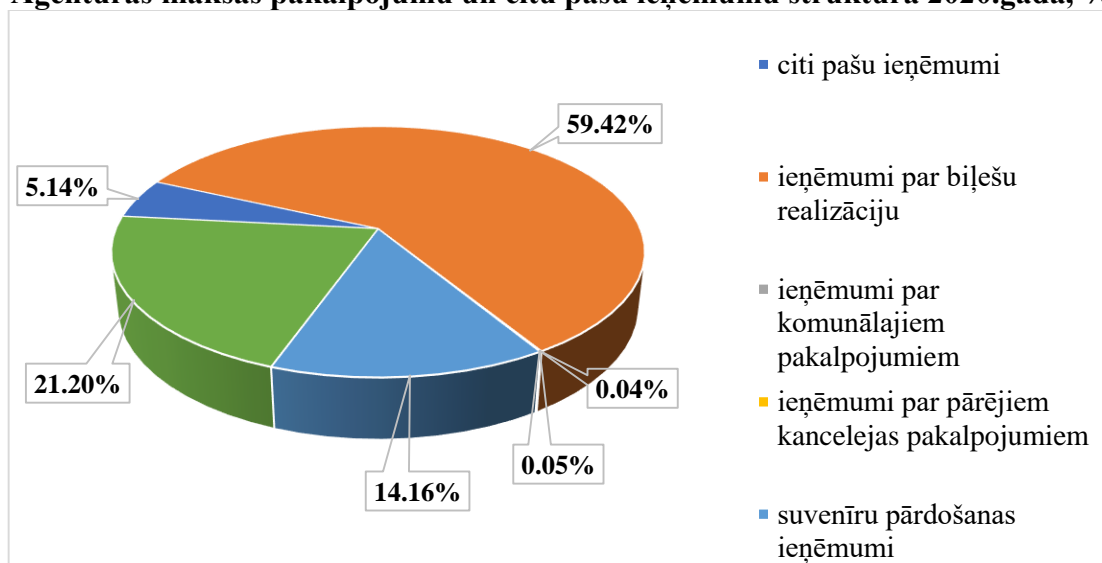
## Aģentūras budžeta ieņēmumi 2019.-2020.g., EUR

Rādītāji	2019.g., EUR	2020.g., EUR	Pieaugums (+)/ samazinājums (- ) , EUR	Pieaugums (+)/ samazinājums (-), %
<i>1</i>	<i>3</i>	<i>3</i>	<i>4=3-2</i>	<i>5=4*100/2</i>
<b>Ieņēmumi kopā, tai skaitā</b>	<b>324 263</b>	<b>278 802</b>	<b>-45 461</b>	<b>-14 %</b>
Maksas pakalpojumi un citi pašu ieņēmumi	45 544	48 067	+2 523	+6 %
Pašvaldības budžeta transferti	278 719	230 735	-47 984	-17 %

Pamatbudžetā proporcionāli lielāko ieņēmumu daļu pārskata gadā veido pašvaldības transfertu ieņēmumi (Daugavpils pilsētas pašvaldības finansējums) EUR 230735, kas ir 83 % no kopējiem pamatbudžeta ieņēmumiem.

2020.gada 06.novembrī un 15.decembrī tika veikti grozījumi 2016.gada 11.februārī pieņemtajos Daugavpils pilsētas domes saistošajos noteikumos Nr.3 “Daugavpils pilsētas pašvaldības tūrisma attīstības un informācijas aģentūras maksas pakalpojumi”. Tika precizēts maksas pakalpojumu cenrādis un papildināts maksas pakalpojumu klāsts. Aģentūras ieņēmumi no maksas pakalpojumiem un citi pašu ieņēmumi 2020.gadā palielinājās un sastādīja EUR 48 067 vai 17% no kopējiem ieņēmumiem. Lielāko īpatsvaru šajā grupā veido ieņēmumi no biļešu realizācijas EUR 28 561 apmērā. Pārējie maksas pakalpojumi ir ieņēmumi par komunālajiem pakalpojumiem - EUR 22, par pārējo dokumentu izsniegšanu un pārējiem kancelejas pakalpojumiem – EUR 17 un citi ieņēmumi par maksas pakalpojumiem – EUR 16 997 (ekskursijas –10 191 EUR, suvenīru tirdzniecība – 6 806 EUR). 2 470 EUR sastādīja citi pašu ieņēmumi – finansējums 1 200 EUR apmērā, kas paredzēts projekta realizācijai (Latgales kultūras programmas projektu konkursā) un finansējums 1 270 EUR apmērā par kvalifikācijas prakses nodrošināšanu projekta ietvaros.

### Aģentūras maksas pakalpojumu un citu pašu ieņēmumu struktūra 2020.gadā, %



Aģentūras pamatbudžeta izdevumi 2020.gadā bija EUR 268 763, kas ir par EUR 46 775 jeb 15 % mazāk nekā 2019.gadā. Samazinājums ir saistīts ar to, ka 2020.gadā situācijas ar covid-19 un izsludinātās ārkārtas situācijas valstī dēļ tika atcelti plānotie pasākumi un izmaksas samazinājās.

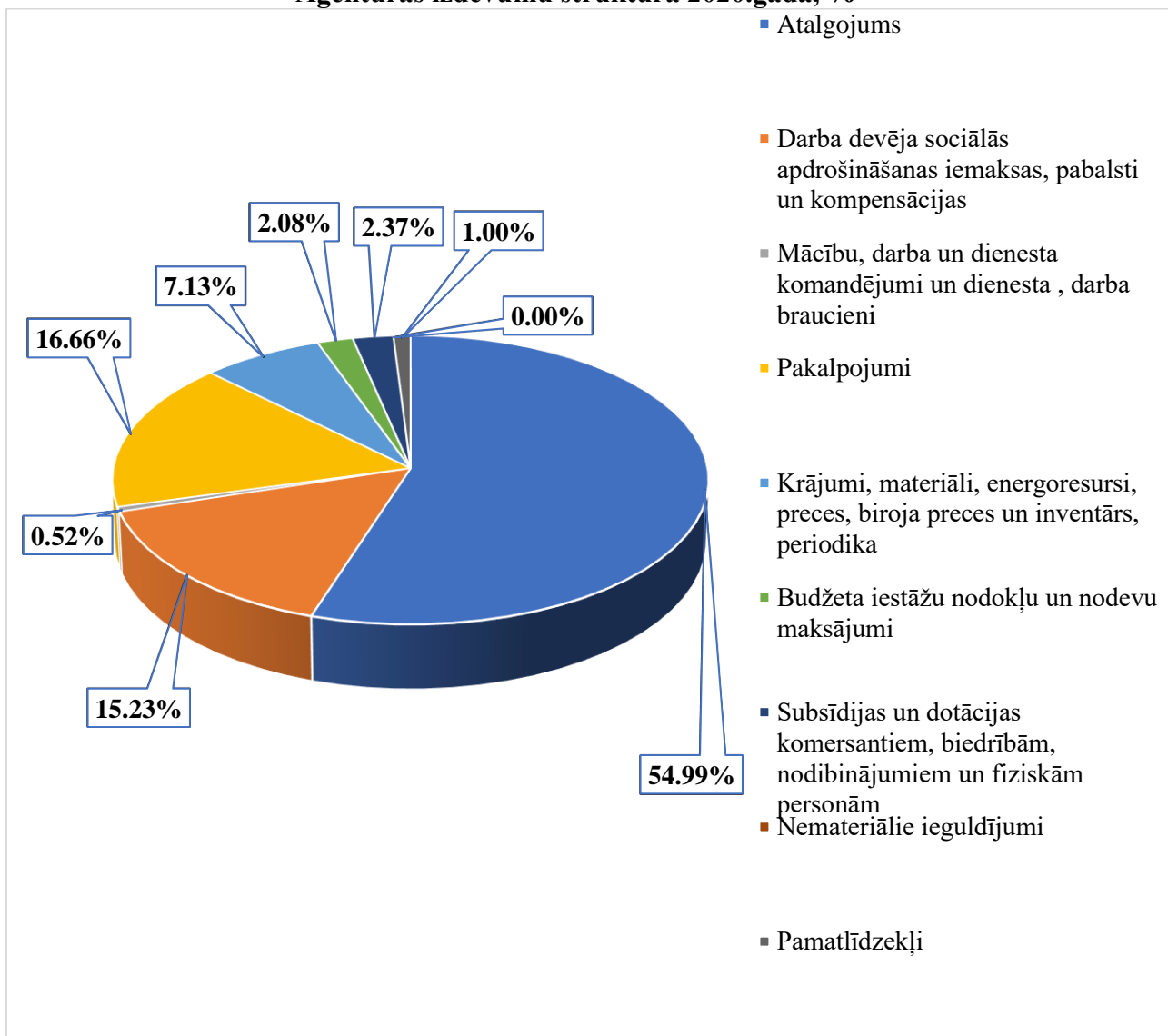
## Aģentūras budžeta izdevumi 2020.-2019.g., EUR

Rādītāji	2019.g. , EUR	2020.g. , EUR	Pieaugums (+)/ samazinājums (-) , EUR	Pieaugums (+)/ samazinājums (-) , %
<i>1</i>	<i>3</i>	<i>3</i>	<i>4=3-2</i>	<i>5=4*100/2</i>
<b>Izdevumi kopā, tai skaitā</b>	<b>315 538</b>	<b>268 763</b>	<b>-46 775</b>	<b>-15 %</b>
Atalgojums	149 086	147 804	-1 282	-1 %
Darba devēja sociālās apdrošināšanas iemaksas, pabalsti un kompensācijas	39 946	40 923	+977	+2 %
Mācību, darba un dienesta komandējumi un dienesta, darba braucieni	2 297	1 408	-889	-39 %
Pakalpojumi	101 512	44 788	-56 724	-56%
Krājumi, materiāli, energoresursi, preces, biroja preces un inventārs, periodika	15 749	19 175	+3 426	+22 %
Budžeta iestāžu nodokļu, nodevu un naudas sodu maksājumi	4 781	5 593	+812	+17 %
Subsīdijas un dotācijas komersantiem, biedrībām, nodibinājumiem un fiziskām personām	0	6 373	+6 373	+100 %
Nemateriālo ieguldījumi	0	0	0	-
Pamatlīdzekļi	2 167	2 699	- 532	- 25 %

Lielāku īpatsvaru izdevumos no pamatdarbības veido izdevumi atalgojumam un darba devēja sociālās apdrošināšanas iemaksas, pabalsti un kompensācijas, kas kopā ir EUR 188 727, vai 70 % no kopējiem izdevumiem.

2020.gadā Aģentūra veica pamatlīdzekļu iegādi Aģentūras saimnieciskās darbības nodrošināšanai – EUR 2 699 (bukletu stendi).

Aģentūras izdevumu struktūra 2020.gadā, %



Aģentūras naudas līdzekļu un noguldījumu atlikums perioda beigās sastāda 36 885 EUR (maksas pakalpojumu budžeta atlikums). Šie finanšu līdzekļi ir iestrādāti 2021.gada budžetā Aģentūras stratēģijā noteikto darbības virzienu un plānoto pasākumu nodrošināšanai, kā arī Aģentūras attīstībai.

## 2.2. Darbības virzienu rezultātīvo rādītāju izpildes analīze

Aģentūra 2020. gadā darbojās saskaņā ar 2019. gada 28. februārī Daugavpils pilsētas domē apstiprināto Aģentūras vidējā termiņa darbības stratēģiju 2019. - 2021.

gadam un darba plānu 2020. gadam. Saskaņā ar vidējā termiņa darbības stratēģijā noteikto, Aģentūras darbību nosaka pieci galvenie darbības virzieni un noteiktās prioritātes, izvirzītie mērķi un uzdevumi šo mērķu sasniegšanai, kā arī sasniedzamie rezultātīvie rādītāji.

### **2.2.1. Daugavpils pilsētas kā daudzveidīga tūrisma galamērķa atpazīstamības veicināšana**

Šī darbības virziena galvenais mērķis ir veicināt Daugavpils pilsētas kā tūrisma galamērķa un Daugavpils zīmola “Daugavpils ir daudzveidība” atpazīstamību, nodrošināt informācijas pieejamību par pilsētas tūrisma nozari plašai auditorijai Latvijā un ārvalstīs, popularizējot Daugavpils pilsētas tūrisma piedāvājumu dažādām mērķa grupām prioritārajos un citos tirgos.

Īstenojot šajā darbības virzienā noteiktos uzdevumus, Aģentūra 2020.gadā īstenoja dažāda veida marketinga aktivitātes, lai veicinātu Daugavpils pilsētas kā tūristiem draudzīga un daudzveidīga tūrisma galamērķa atpazīstamību, kur ir vairāki Austrumeiropā unikāli tūrisma objekti un plašs kvalitatīvu tūrisma pakalpojumu klāsts. 2020.gadā Aģentūra sagatavoja dažāda veida publikācijas, kas tika publicētas Latvijas masu medijos. 63 publikācijas publicētas Latvijas tūrisma vietnē [www.travelnews.lv](http://www.travelnews.lv). 21 publikācija ir publicēta Baltijas valstu tūrisma vietnē [www.baltictravelnews.com](http://www.baltictravelnews.com), 51 publikācija ziņu portālā [reitingi.lv](http://reitingi.lv) un 9 publikācijas ziņu portālā [turismagids.lv](http://turismagids.lv). Arī tika publicētas 7 maksas publikācijas Latvijas un Lietuvas tūrisma vietnēs, tādos kā izdevums “Mājas Viesis”, vietne [travelblog.lv](http://travelblog.lv), Lietuvas izdevums “Keliones ir pramosos” un laikraksts [neatkariga.lv](http://neatkariga.lv). Aģentūras darbinieki piedalījās Dautkom TV, Divukrustu radio un LRT raidījumos, kur informēja sabiedrību par Aģentūras darbu, gaidāmajiem pasākumiem Daugavpils cietoksnī, jauniešiem, Daugavpils cietokšņa attīstības plāniem un tūrisma nozares aktualitātēm pilsētā.

Sadarbība ar LPR tika nodrošināta mājas lapas [www.smakovka.lv](http://www.smakovka.lv) darbība. Vietne tika papildināta ar jaunu saturu, regulāri tika ievietota aktuālā informācija par ekspozīciju “Šmakovkas muzejs”, kā arī apkopota statistika par mājas lapas apmeklējuma 2020.gadā. Pateicoties maksas un bez maksas mārketinga aktivitātēm masu saziņas līdzekļos sasniegta liela auditorija gan Latvijā, gan ārvalstīs.

Lai veicinātu Daugavpils pilsētas atpazīstamību ārzemju tirgos, 2020.gadā informatīvie materiāli par Daugavpils pilsētu tika izplatīti gan Latvijā, gan ārvalstu tirgos – Lietuvā, Krievijā, Baltkrievijā, Polijā, Vācijā, Nīderlandē, Lielbritānijā, Beļģijā, Šveicē, Ukrainā, ASV, Francijā, Slovēnijā, Jaunzēlandē, Bulgārijā, Moldovā un pat Irānā. Aģentūras pārstāvji

piedalījās vienā ar tūrismu saistītā pasākumā ārvalstīs, jo pandēmijas dēļ citi plānotie pasākumi tika atcelti.

Lai palielinātu informācijas par Daugavpils pilsētu pieejamību plašākai auditorijai Latvijā un ārvalstīs, tika organizētas vairākas žurnālistu un blogeru vizītes. Kā rezultātā informācija par Daugavpils tūrisma piedāvājumu tika atspoguļota vairāku pasaules tūrisma blogeru vietnēs un masu medijos, tādos kā laikraksts “Lietuvos rytas”, Delfi.lt raidījums “Orijaus kelionės”, Igaunijas žurnāls “Naisteht”, arī ir publicēti raksti no the British Guild of Travel Writers pārstāvjiem, bloga Thecrowdedplanet.com veidotājiem un tūrisma bloga www.kootvela.com veidotājas. Pateicoties blogeru un žurnālistu veidotajiem rakstiem, sasniegta liela auditorija Latvijā, Lietuvā, Igaunijā, Lielbritānijā un citās valstīs.

2020.gadā tika izdoti tikai 2 veidu informatīvie tūrisma materiāli 6 valodās ar kopējo tirāžu 7000 eksemplāru, jo ar pandēmiju saistīto ierobežojumu rezultātā, tūristu plūsma samazinājās, kā arī materiālu izplatīšana uz ārvalstu tirgiem bija ierobežota, līdz ar to ir izveidojusies materiālu rezerve no 2019.gada, kas ir redzama 4.tabulā.

4.tabula

2020.gadā izdotie tūrisma informatīvie materiāli

<b>Veids</b>	<b>Tirāža, gab.</b>
Tūrisma brošūra “Daugavpils” (LV/RU/EN)	4000
Šmakovkas muzeja buklets (LT/PL/DE)	3000
<b>Kopā:</b>	<b>7000</b>

2020. gadā Daugavpils tūrisma informatīvie materiāli, t.sk. Daugavpils pilsētas kartes un Daugavpils ceļveži, tika izplatīti ārzemēs, tādās valstīs kā Nīderlande (Utrehta), Turcija, Somija, Islande, Polija, Lietuva (Viļņa, Kauņa, Zarasi, Utena, Molēti, Klaipēda, Šauļi, Anīkšči, Rokiški, Palanga), Polija (Krakova) un Krievija (Maskava), kā arī vairākās Latvijas pilsētās, piemēram, Rīgā, Valmierā, Saldū, Ventspilī, Liepājā, Alūksnē, Dobelē, Viesītē, Krāslavā, Madonā, Rēzeknē un citur.

Lai veicinātu Daugavpils pilsētas kā tūrisma galamērķa atpazīstamību un veidotu vienotu informācijas plūsmu, Aģentūra 2020.gadā lietoja tūrisma vietni www.visitdaugavpils.lv. Šī tūrisma vietne ir pilnveidota un tagad ir pieejama arī lietuviešu, vācu un poļu valodās. Tādējādi ir pilnveidota informācijas sniegšana ārvalstu tūristiem no Lietuvas, Vācijas un Polijas, nodrošināta iespēja saņemt informāciju par Daugavpili savā dzimtajā valodā. Arī tika veikts aktīvs darbs sociālajos tīklos. Aģentūras sociālo tīklu lapu

sekotāju skaits 2020.gadā kopumā sastādīja vairāk kā 17 316 pastāvīgo sekotāju, kas ir par 32% vairāk nekā 2019.gadā.

- Twitter: <https://twitter.com/daugavpilstic> (938 sekotāji);
- Facebook: [www.facebook.com/Daugavpils.Travel](http://www.facebook.com/Daugavpils.Travel) (5 222 sekotāji);  
[www.facebook.com/Daugavpils.cietoksnis](http://www.facebook.com/Daugavpils.cietoksnis) (3 578 sekotāji);  
[www.facebook.com/SmakovkasMuzejs](http://www.facebook.com/SmakovkasMuzejs) (4 329 sekotāji);
- Instagram: [www.instagram.com/daugavpils.travel/](http://www.instagram.com/daugavpils.travel/) (2 020 sekotāji);  
[www.instagram.com/smakovas\\_muzejs](http://www.instagram.com/smakovas_muzejs) (485 sekotāji);  
[www.instagram.com/daugavpils\\_cietoksnis](http://www.instagram.com/daugavpils_cietoksnis) (210 sekotāji);  
[www.instagram.com/dinaburgas\\_feliks](http://www.instagram.com/dinaburgas_feliks) (115 sekotāji);
- Draugiem.lv [www.draugiem.lv/daugavpilstic](http://www.draugiem.lv/daugavpilstic) (215 sekotāji);
- Youtube.com [https://ej.uz/youtube\\_konts](https://ej.uz/youtube_konts) (164 sekotāji);
- Pinterest.com <https://www.pinterest.com/daugavpils/> (40 sekotāji).

Lai veicinātu Daugavpils pilsētas zīmola “Daugavpils ir daudzveidība” atpazīstamību un tā stiprināšanu sabiedrībā, visi Aģentūras informatīvie materiāli 2020.gada izdoti atbilstoši Daugavpils pilsētas vizuālajai identitātei vienotā stilā. Arī reprezentatīvie materiāli un suvenīri tika piemēroti pilsētas brandingam, Aģentūras struktūrās tika nodrošināta iespēja vietējiem māksliniekiem un amatniekiem realizēt savus suvenīrus, tika atbalstīti vietējie ražotāji. Tika uzsākta sadarbība ar Daugavpils uzņēmējiem pārtikas suvenīru ražošanā.

### **2.2.2. Tūrisma nozares attīstības veicināšana Daugavpils pilsētā.**

Šī darbības virziena mērķis ir veicināt ar tūrismu saistītas infrastruktūras atjaunošanu un pilnveidošanu, sadarbību ar tūrisma nozares pārstāvjiem, sniegto tūrisma pakalpojumu kvalitāti, sekmēt konkurētspējīgu un ilgtspējīgu tūrisma produktu un pakalpojumu attīstību, kā arī kultūrtūrisma attīstību.

Īstenojot šajā darbības virzienā noteiktos uzdevumus, Aģentūra 2020. gadā turpināja popularizēt aktīvā tūrisma iespējas Daugavpils pilsētā, tika veidoti raksti par aktīvā tūrisma iespējām, izdota aktīvā tūrisma karte, kā arī papildināta informācija mājas lapā un sociālajos tīklos. 2020. gadā turpinājās darbs pie EiroVelo 11 velomaršruta marķēšanas Latgales reģionā. Projekta īstenotājiem tika sagatavota informācija par zīmju izvietojumu Daugavpils pilsētas teritorijā, kā arī sagatavota informācija brošūrai.



Ļoti nozīmīgu daļu darba Aģentūra veltīja sadarbības stiprināšanai ar tūrisma nozares pārstāvjiem, institūcijām, kopīgu projektu un aktivitāšu īstenošanai. Lai nodrošinātu Daugavpils pilsētas dalību dažāda veida tūrisma pasākumos un aktivitātēs Latvijas un starptautiskā mērogā, Aģentūra 2020. gadā aktīvi veidoja sadarbību ar citiem tūrisma nozares pārstāvjiem, valsts, pašvaldību un nevalstiskajām organizācijām, nozares asociācijām un tūrisma nozares uzņēmējiem. Tā sadarbībā ar biedrībām “Atmiņu lāde” un “Veselības veicināšanas un izglītošanas biedrība” tika izveidota cietokšņa apskates ekskursijas “Ceļojums pagātnē”

*Sadarbībā ar LRAA un LPR īstenotas sekojošas aktivitātes:*

- [www.smakovka.lv](http://www.smakovka.lv) mājas lapas un [info@smakovka.lv](mailto:info@smakovka.lv) e-pasta administrēšana un lietošana. Mājas lapas satura papildināšana.
- Regulāra informācijas izvietošana [www.visitlatgale.com](http://www.visitlatgale.com) mājas lapā par Daugavpils tūrisma nozares aktualitātēm, datu bāzes par Daugavpils tūrisma objektiem un pakalpojumiem papildināšana.
- Dalība ar informatīvo telti LPR organizētajā pasākumā “Latgales diena Rīgā”, 15.08.2020.
- Informācijas par Daugavpils pilsētas tūrisma nozares aktualitātēm izvietošana [lpr.gov.lv](http://lpr.gov.lv) mājas lapā.
- Atbalstīts projekts “Gastronomiskais tūrisma maršruts “Latgales šmakovkas ceļš”” un piešķirts finansējums projekta realizēšanai Latgales kultūras programmas 2020 ietvaros.

*Sadarbība ar LIAA Tūrisma departamentu:*

- Informācijas ievietošana [Latvia.travel](http://Latvia.travel) mājas lapā (pasākumi, tūrisma objekti).
- Daugavpils pilsētas apskates iekļaušana tūrisma blogeru un žurnālistu vizīšu laikā Latvijā. Daugavpils pilsētas tūrisma piedāvājuma atpazīstamības veicināšana starptautiskā mērogā.
- Krievijas žurnālistu vizīte Daugavpilī 08.01.2020.
- Bloga [sapnumedniece.lv](http://sapnumedniece.lv) veidotājas vizīte Daugavpilī 08.01.2020.
- Laikraksta “Lietuvos rytas” žurnālistes vizīte Daugavpilī, 15. – 16.06.2020. Daugavpils tūrisma piedāvājums iekļauts rakstā.
- Žurnālistes no Igaunijas, kura veidoja rakstu par Latgali žurnālā “Naisteht” vizīte Daugavpilī, 15.07.2020. Publikācija par tēmu “Atklāj neatklāto – Latgale – Zilo ezeru zeme”.
- The British Guild of Travel Writers pārstāvju vizīte Daugavpilī, 12.-13.08.2020. Pēc vizītes tapa vairāki raksti Lielbritānijas medijos par Daugavpili.
- Daugavpils Fortress Guards Mark Rothko Paintings.
- INSIDER GUIDE TO DAUGAVPILS, LATVIA.

- Daugavpils in Latvia – a River, a Fortress, a Lily.
- The Daugavpils Mark Rothko Art Centre.
- Thecrowdedplanet.com bloga pārstāvju vizīte Daugavpilī, 17.-18.08.2020.
- 14 Unique Things to Do in Latgale, Latvia.
- Sadarbībā ar LIAA un Latgales tūrisma asociāciju “Ezerzeme”, Daugavpils pārstāvēta starptautiskajā tūrisma izstādē Utrehtā, Nīderlandē 15.-19.01.2020.
- 08.05.2020 Aģentūras direktores dalība Vietējā tūrisma veicināšanas darba grupas sapulcē zoom platformā.

Saistība ar Covid-19 izplatību Latvijā izsludināto ārkārtējo situāciju, ieplānotie pasākumi tūragentiem tika atcelti. Tomēr, tika veidota nepārtraukta sadarbība ar tūrisma aģentūrām, sniedzot informāciju par tūrisma piedāvājumu, arī sniegta palīdzība maršrutu sastādīšanā un ekskursiju pieteikšanā.

Lai veicinātu tūrisma informācijas pieejamību pilsētas viesiem, TIC pārgāja uz 7 dienu darba laiku no aprīļa līdz decembra mēnesim, DC KIC tika nodrošināts 6 dienu darba laiks no decembra līdz janvārim un 7 dienu darba laiks no februāra līdz novembrim, ŠM darbojās 6 dienas nedēļā no oktobra līdz maijam un 7 dienas nedēļā no jūnija līdz augustam.

Lai sekmētu tūrisma nozares pakalpojumu kvalitātes paaugstināšanos, tika nodrošināta Aģentūras pārstāvja dalība darbam gidu sertificēšanas komisijā. 2020. gadā pilsētā bija reģistrēti 36 gidi. 2020. gadā Aģentūra nodrošināja 6 prakses vietas studentiem, viens students bija no mācību centra “Latinsoft”, pārējie 5 studenti no Daugavpils Tirdzniecības profesionālās vidusskolas. Pēc Daugavpils Universitātes pieprasījuma, tika sniegta informācija - statistikas dati par tūrisma objektu apmeklējumu Daugavpilī. Sadarbībā ar Domes Jaunatnes nodaļu vasaras sezonā nodrošinātas 36 darba vietas Aģentūrā (Tūrisma informācijas centrā, Daugavpils cietoksnī un Šmakovkas muzejā) pilsētas skolēniem.

Lai sekmētu konkurētspējas un ilgtspējīgu tūrisma produktu un pakalpojumu attīstību un attīstītos līdzī aktualitātēm Daugavpils TIC tika piedāvāta jauna iespēja – norēķins bezskaidrā naudā. Tika uzlaboti Daugavpils TIC sniegtie pakalpojumi – apmeklētāju ērtībai tika iegādāti jauni bukletu stendi un tiek piedāvāts dzeramais ūdens. Interjers tika papildināts ar aizsargstiklu, saistībā ar vīrusa Covid-19 izplatību. Aģentūra piedāvā unikālus suvenīrus ar Daugavpils simboliku – piparkūkas, kafiju, vafeles un raušus.

Lai paplašinātu tūrisma piedāvājumu klāstu dažādām interešu grupām Daugavpils Tūrisma informācijas centrā tika novadītas tematiskās stundas par Daugavpils Tūrisma informācijas centra darbu. Tematisko stundu laikā sniegta informācija par TIC darbību, par prasmēm un

iemaņām, kas nepieciešamās darbam, ka arī par tūrisma piedāvājumiem Daugavpilī. Skolēniem tika stāstīts par Daugavpils tūrisma objektu apmeklējumu, tūrisma materiāliem, kurus izdod Aģentūra un par pieejamiem suvenīriem, kā arī par mājas lapu un darbu sociālajos tīklos.

Kultūrtūrisma attīstības veicināšanai tika sagatavots lielāko pasākumu gada plāns un izsūtīts sadarbības partneriem, uzrakstītas preses relīzes par lielākajiem pasākumiem, kuri notika, informācija par lielākajiem pasākumiem ievietota mājas lapā, sagatavota informācija par kultūras tūrisma Daugavpilī, titula iegūšanai “Eiropas kultūras galvaspilsēta 2027” Daugavpils. Lai piesaistītu tūristus pilsētas pasākumu apmeklēšanai, regulāri tika sagatavota informāciju 3k info izdevumam, izplatīts 3k info buklets sadarbības partneriem, nodrošināta 3k info bukleta pieejamība digitāli [visitdaugavpils.lv](http://visitdaugavpils.lv) mājas lapā, kā arī šīs informācijas izvietošana mājas lapa un sociālajos tīklos.

### **2.2.3. Kultūrvēsturisko vērtību saglabāšana valsts nozīmes pilsētībūvniecības un arhitektūras pieminekļi “Daugavpils cietoksnis”**

Šī darbības virziena mērķis ir pētīt un izzināt Daugavpils cietoksni, veicināt interesi par Daugavpils cietoksni un sekmēt apmeklētāju skaita pieaugumu, kā arī nodrošināt Daugavpils cietokšņa Kultūras un informācijas centra (DC KIC) darbu, veicināt centra darbības un sniegto pakalpojumu kvalitātes uzlabošanu.

Cietoksnī tika uzsākta Inženieru arsenāla, šaujampulvera pagraba restaurācija un promenādes izveidošana uz aizsargdambja par cietoksni. Piedaloties būvsapulcēs, tika risināti jautājumi par eskarpa sienas daļu saglabāšanu 1.bataljona teritorijā, vēsturisko artefaktu pārvietošana un saglabāšana noliktavās, veikta objektu fotofiksēšana. Uz aizsargdambja, pēc saņemtās atļaujas, tika veikta vēsturiska ceļa izpēte un artefaktu meklēšana izmantojot metāla detektoru.

Lai veicinātu interesi par Daugavpils cietoksni un sekmētu apmeklētāju skaita pieaugumu, DC KIC 2020. gadā organizēja vairākus publiskus pasākumus. Kopumā pārskata gadā DC KIC apmeklēja 22 929 viesi, kas ir par 61% mazāk salīdzinājumā ar 2019.gadu, ko varētu izskaidrot COVID19 pandēmijas ietekme uz tūrisma nozari. Taču, neskatoties uz ierobežojumiem, tika rīkoti arī daudzi pasākumi. 2.jūnijā notika Dinaburgas cietokšņa un ķeizerkaroga iesvētību 187.gadadienas atzīmēšanas pasākums. Tika uzaicināti Daugavpils cietokšņa biedrību pārstāvji, kuri tika pārgērbti vēsturiskajos tērpos, svinīgi tika atvērti Nikolaja vārti un pacelts vēsturiskais karogs, kas arī tika izskanēts lielgabala šāviens. 23.jūnijā Daugavpils cietoksnī uz koka tilta pie Nikolaja vārtiem notika tradicionālais Zāļu tirgus, kurs pulcēja ap 1000 cilvēkiem. Lai arī saistība

ar COVID19 ietekmi uz epidemioloģisko drošību, 6.Starptautiskais vēsturiskās rekonstrukcijas un rokmūzikas festivāls “Dinaburg 1812” tika atcelts, notika neliels pasākums, par godu Daugavpils cietokšņa ugunsgrēku 208.dagadienai. Pasākumu apmeklēja 2500 cilvēku.

2020.gada 14.augustā notika Daugavpils cietokšņa saglabāšanas un attīstības padomes 9.sēde, kuras laikā tika apspriesti vairāki jautājumi, tai skaitā, tika apspriestas jaunas piemiņas zīmes Daugavpils cietoksnī, tostarp piemiņas zīme, kas būtu veltīta bojāgājušajiem ebreju geto un piemiņas zīme iznīcinātajai Jezuītu baznīcai. Kā arī tika izlemts, ka vides objekts “ROTHKO” tiks pārvietots no cietokšņa aizsargvaļņa uz zālienu pie stāvlaukuma uz Daugavas ielas. 20.augustā notika Daugavpils cietokšņa ģenerālplāna apstiprināšanas 210.gadadiena, kur svinīgi tika pacelts vēsturiskais karogs mastā, tika atvērti vārti un tika izskanēts lielgabala šāviens. 22.augustā notika izziņoša foto-orientēšanas spēle “Pa Hekeļa pēdām”, kas bija veltīta cietokšņa ģenerālplāna apstiprināšanas gadadienai. Spēle tika organizēta sadarbībā ar orientēšanās klubu “Stīga” un pasākumā piedalījās 150 cilvēki.

26.septembrī atceroties Dinaburgas cietokšņa komandantu ģenerālleitnantu G.Pilenko, kurš miris pirms 136.gadiem, Daugavpils cietoksnī notika ziedu nolikšana un piemiņas brīdis pie komandanta kapa. Arī tajā pašā dienā Eiropas kultūras mantojuma ietvaros DCKIC aicināja apmeklēt mazo pulverpagrabu, kur, sadarbībā ar Daugavpils sikspārņu centru tikai izveidota interaktīva izstāde un mākslas telpa, kuras mērķis bija atraktīvi pastāstīt viesiem par cietokšņa vēsturisko mantoju, kas ilgu laiku sadzīvo ar pazīstamākajiem cietokšņa iedzīvotājiem – sikspārņiem, šajā pasākuma piedalījās apmēram 160 cilvēki. Daugavpils cietoksnī vairākas reizes tika organizēts krāmu tirgus, kura laikā DCKIC darbinieki palīdzēja izvietot tirgotājus, piedāvāja skaņas aparatūru un palīdzēja ar baneru izvietojumu. Tika nodrošināta Daugavpils cietokšņa Facebook lapas @Daugavpils.cietoksnis darbība, kur regulāri izvietota informācija par aktualitātēm latviešu, angļu un krievu valodās. Tika izveidota jauna ekskursija sadarbībā ar Medicīnas un kontracepcijas izstādi. Lai veicinātu patriotisma attīstību sabiedrībā, 10. novembrī uz mastiem bija pacelti Latvijas Republikas karogi, ka arī, sadarbībā ar Daugavpils pilsētas domi, Daugavpils Novadpētniecības un mākslas muzeju un zemessardzes bataljonu, svinīgi tika nolikti ziedi Daugavpils cietokšņa dārzā pie pieminekļa, kurš ir veltīts Latvijas armijas 10. Aizputes pulka karavīriem, kas gāja bojā brīvības cīņā laikā.

Lai nodrošinātu nepārtrauktu sniegto pakalpojumu kvalitātes uzlabošanu, DC KIC 2020.gadā veica apmeklētāju aptauju, lai noskaidrotu apmeklētāju apmierinātību ar 23 saņemtajiem pakalpojumiem DC KIC. Tika aptaujāti 168 apmeklētāji un noskaidrots, ka 92% ir bijuši pilnībā apmierināti ar sniegtajiem pakalpojumiem, savukārt tikai 8% ir bijuši iebildumi.

### 2.2.3. Tūrisma pakalpojumu pilnveidošana, jaunu produktu izveide

Aģentūra sniedz pakalpojumus atbilstoši likumā noteiktajai pašvaldības kompetencei, lai nodrošinātu sabiedrības vajadzības, nodrošināta plašu Daugavpils pilsētai un novadam raksturīgu suvenīru klāstu, nodrošināta iespēja vietējiem suvenīru ražotājiem, māksliniekiem un amatniekiem realizēt suvenīrus Aģentūras tirdzniecības vietās.

2020. gadā sadarbojoties ar Daugavpils pilsētas domi un Daugavpils uzņēmējiem, tika izstrādāti unikāli ēdamie suvenīri ar pilsētas simboliku. Piedāvājumā bija piparkūkas "Daugavpils" un vafeles "Daugavpils" ar dažādām garšām, kā arī īpaša "pilsētas kafija", kas pagatavota no vairākām kvalitatīvām uzmundrinošā dzēriena šķirnēm. Piedāvājumā bija divu veidu rauši: "Svētku" un "Tradicionālais", kas gatavoti pēc rauša "Daugava" senās receptes. Uz "Tradicionālā" rauša iepakojuma ir atainoti pilsētas simboli - bruņurupucis, uz kura atrodas Pavēla Dubrovina piemineklis, Baznīcu kalns, Daugavpils cietoksnis un retro tramvajs. Pašu rausi rotā lilija, kas ir Daugavpils simbols, ozola lapas un pilsētas nosaukums. Abi rauši ir roku darbs, ko ar īpašu rūpību un mīlestību izgatavoja vietējais Daugavpils uzņēmums.

TIC apmeklētāji apkalpoti latviešu, krievu un angļu valodās. Tika nodrošināti bezmaksas tūrisma informatīvie materiāli par Daugavpils pilsētu sešās valodās – latviešu, krievu, angļu, vācu, lietuviešu un poļu. Tūrisma vietne ir pilnveidota informācijas sniegšana ārvalstu tūristiem no Lietuvas, Vācijas un Polijas. Tūrisma vietne [visitdaugavpils.lv](http://visitdaugavpils.lv) pilnveidota un tagad ir pieejama arī lietuviešu, vācu un poļu valodā. Tādējādi ir pilnveidota informācijas sniegšana ārvalstu tūristiem no Lietuvas, Vācijas un Polijas, nodrošināta iespēja saņemt informāciju par Daugavpili savā dzimtajā valodā.

Aģentūra pārskata gadā sniedza sekojošus maksas un bezmaksas pakalpojumus:

- informācijas sniegšana;
- gida pakalpojumi;
- suvenīru tirdzniecība;
- ekskursiju maršrutu plānošana, maršrutu sastādīšana;
- kultūras un informatīvo pasākumu organizēšana;
- ekspozīcijas "Šmakovkas muzejs" pakalpojumi;
- kopēšanas un skenēšanas pakalpojumi.

Nodrošinot tūrisma pakalpojumu sniegšanas kvalitātes uzlabošanu, 2020.gadā Aģentūras darbinieki piedalījās dažāda veida semināros, kur guva jaunu pieredzi un iemaņas klientu

apkalpošanā. Pārskata gadā - Daugavpils TIC tika reģistrēti 14 650 informācijas pieprasījumi no Latvijas un ārvalstīm (par 36% mazāk nekā 2019. gadā). Lai noskaidrotu klientu viedokli par saņemtajiem pakalpojumiem un viņu ceļošanas paradumiem, TIC 2019. gadā veica trīs dažādas aptaujas (tūristu aptauja, aptauja par TIC sniegtajiem pakalpojumiem un aptauja par gidu pakalpojumiem) un kopumā tika aptaujāti 669 cilvēki.

Daugavpils TIC nemainīgi lielāko daļu (77%) apkalpoto interesentu sastādīja Latvijas rezidenti, kopumā Daugavpils TIC pērn apkalpoti 23% ārvalstu viesu. Visbiežāk pēc informācijas iegriezās ārvalstu tūristi no Lietuvas (71% no kopējā ārvalstu ceļotāju informācijas pieprasījumu skaita), Nīderlandes (5%) Krievijas (4%), Vācijas (4%), Igaunijas (4%), Polijas (3%), Baltkrievijas (2%), Somijas (2%), Apvienotās Karalistes (1%), u.c. valstīm. Visvairāk apmeklētāju Daugavpils TIC iegriezās pavasarī un vasarā – maijā - augustā. Visbiežāk ceļotāji vērsās TIC pēc informācijas par pilsētas, novada un reģiona apskates objektiem, muzejiem un ekspozīcijām, kā arī ekskursijām, pasākumiem, aktīvās atpūtas piedāvājumu un naktsmītnēm, pilsētas infrastruktūru un transporta pakalpojumiem.

2020. gada viens no lielākajiem pasākumiem bija 1. Street Food festivāls Daugavpilī, kurā pilsētas ciemiņi un iedzīvotāji varēja nobaudīt garšīgu ēdienu, ko pagatavoja vietējie restorāni un kafējnīcas. Tas tika rīkots sadarbībā ar Daugavpils pilsētas domi, Daugavpils kafējnīcām un restorāniem, Daugavpils pilsētas domes Kultūras pārvaldi un Daugavpils Komunālās saimniecības pārvaldi. Rīgas svētku ietvaros 15. augustā noritēja "Latgales dienas Rīgā", ko organizēja Latgales plānošanas reģions, tajās piedalījās Daugavpils pilsētas tūrisma attīstības un informācijas aģentūra, popularizējot Daugavpils pilsētas tūrisma piedāvājumu. Vasaras tūrisma sezonas laikā no 25. jūlija līdz 29. augustam Daugavpils pilsētas tūrisma attīstības un informācijas aģentūra piedalījās ar informatīvo telti koncertu ciklā "Sestdienas vakari Dubrovina parkā", lai piedāvātu plašu suvenīru klāstu, kā arī iepazīstinātu pilsētas iedzīvotājus un ciemiņus ar daudzveidīgo Daugavpils pilsētas un novada tūrisma un atpūtas iespēju piedāvājumu.

Aģentūras darbinieki 2020. gadā piedalījās vairākos nozares semināros, apmācībās, konferencēs klātienē vai attālināti. Pārskata gada sākumā Viļakas novada, Rekovā "Rekovas Dzirnāvās" piedalījās projekta "Mārketinga kampaņa Latgales reģiona lauku tūrisma attīstībai un popularizēšanai" atklāšanas pasākumā un seminārā par produktu un pakalpojumu pārdošanas iespējām. 2020.g. februārī Rīgā, Ķīpsalas izstāžu hallē noslēdzās 27. starptautiskā tūrisma izstāde-gadatirgus "Balttour 2020", kur pirmo reizi Daugavpils pilsēta piedalījās ar savu stendu. TIC darbinieki 2020.gada jūnijā apmeklēja Zarasu tūrisma un biznesa informācijas centru.

Lai nodrošinātu tūrisma statistikas datu par pilsētu pieejamību, Aģentūra 2020. gadā veica

ar tūrisma saistītu statistikas datu apkopošanu un analīzi. Kopumā 2020. gadā Daugavpils tūrisma, kultūras un aktīvās atpūtas iestādēs tika reģistrēti 329 002 Latvijas un ārvalstu viesu apmeklējumi, kas ir par 46% mazāk nekā 2019. gadā. Saskaņā ar Centrālās statistikas pārvaldes apkopotajiem datiem, Daugavpilī 2020. gadā ir nakšņojušas 38 375 personas, kas ir par 46% mazāk nekā 2019. gadā. Ārvalstu viesu skaits Daugavpils naktsmītnēs ir samazinājies par 70%. Kopējais Daugavpils naktsmītnēs pavadīto nakšu skaits ir samazinājies par 48%, sasniedzot 55 144 naktis. Ārvalstu viesu pavadīto nakšu skaits samazinājies par 70%, sasniedzot 13 512 naktis.

Daugavpils pilsētas pašvaldības Tūrisma attīstības un informācijas aģentūra 1. novembrī svinēja piecu gadu jubileju. Gadadienas svinības ietekmēja COVID-19 vīrusa pandēmija, tāpēc tās tika atzīmētas nelielā kolektīvā klātesot Daugavpils pilsētas domes pārstāvjiem un Aģentūras darbiniekiem. Šajā dienā notika arī jauna tūrisma objekta - retro automobiļu ekspozīcijas "RetroGaraž-D" atklāšana.

Sakarā ar Bruģu ielas promenādes atklāšanu, izveidojās jauns pastaigu maršruts gan pilsētas iedzīvotājiem, gan tās viesiem.

Pateicoties A/S "Latvijas valsts meži" un Valsts kultūrkapitāla fonda atbalstītās Latgales kultūras programma 2020 finansiālajam atbalstam, projekta "Gastronomiskais tūrisma maršruts "Latgales šmakovkas ceļš"" , kas veicina Gastronomiskā maršruta izveidošanu, tajā iekļauta arī ekspozīcija "Daugavpils Šmakovkas muzejs".

Lai veicinātu Latvijas skolēnu interesi par Daugavpils pilsētu, ievietota informācija žurnālā "Skolas Vārds – Rudens ceļvedis 2020" par Daugavpils pilsētas tūrisma un atpūtas iespēju piedāvājumu rudens tūrisma sezonā.

#### **2.2.5. Ekspozīcijas "Šmakovkas muzejs" attīstība Latgales kulinārā mantojuma kontekstā**

Pārskata gadā Aģentūra turpināja nodrošināt un pilnveidot ekspozīcijas "Šmakovkas muzejs" darbu. Šmakovkas muzejā 2020. gadā tika apkalpoti 11 143 apmeklētāji no Latvijas un ārvalstīm, kas ir par 4% vairāk nekā 2019. gadā. Tika nodrošināta iespēja bez maksas izmantot audioģidus individuālajiem apmeklētājiem. Kopumā, gada laikā, tika novadītas 407 ekskursijas latviešu, krievu un angļu valodās tūristu grupām un delegācijām, kas ir par 37% vairāk nekā 2019. gadā.

Rūpējoties par apmeklētāju labsajūtu, šmakovkas muzeja darbinieki veica apmeklētāju anketēšanu, lai noskaidrotu apmeklētāju viedokli par ekspozīcijas sniegto pakalpojumu kvalitāti. Kopumā tika aptaujāti 165 respondenti un tika noskaidrots, ka lielākā daļā (95%) ir bijuši pilnībā apmierināti ar saņemtajiem pakalpojumiem un ekspozīciju, daži respondenti minēja arī kādus piemērus, kā varētu uzlabot pakalpojumu klāstu un ekspozīciju, popularizēt muzeju masu medijos.

2020. gada laikā Šmakovkas muzeja viesu grāmatā kopumā izdarīti 572 ieraksti. Lielākoties tajos izteiktas pateicības par ekskursijām un uzņemšanu, kā arī pausts atzinīgs vērtējums par mūsdienīgu ekspozīciju. Daži apmeklētāji ir ierakstījuši arī savus ieteikumus, kas lielākoties bija saistīti ar ekspozīcijas paplašīnu.

Covid19 pandēmijas ietekmē, daudzi plānotie pasākumi tika atcelti. Patīkams notikums, bija jaunā tūrisma maršruta "Latgales Šmakovkas ceļš" izveide. Maršruta izveide ir bijusi iespējama pateicoties Latgales kultūras programmas 2020 projektu konkursa apstiprinātā projekta "Gastronomiskais tūrisma maršruts "Latgales šmakovkas ceļš"" ietvaros ar Latgales reģiona attīstības aģentūras, Valsts Kultūrkapitāla fonda, a/s "Latvijas valsts meži" finansiālu atbalstu. Pateicoties šim projektam, ekspozīcijas telpās tika izveidota arī sienas karte, kur apvienoti tūrisma vietas Latgalē, kuras saistītas ar šmakovkas dzērienu.

### **3. PERSONĀLS**

Aģentūras štatu sarakstā uz 2020.gada 31.decembri bija 15.75 štata vietas (slodzes), faktiskais darbinieku skaits 17, nodarbināto skaits vidēji gadā - 20.

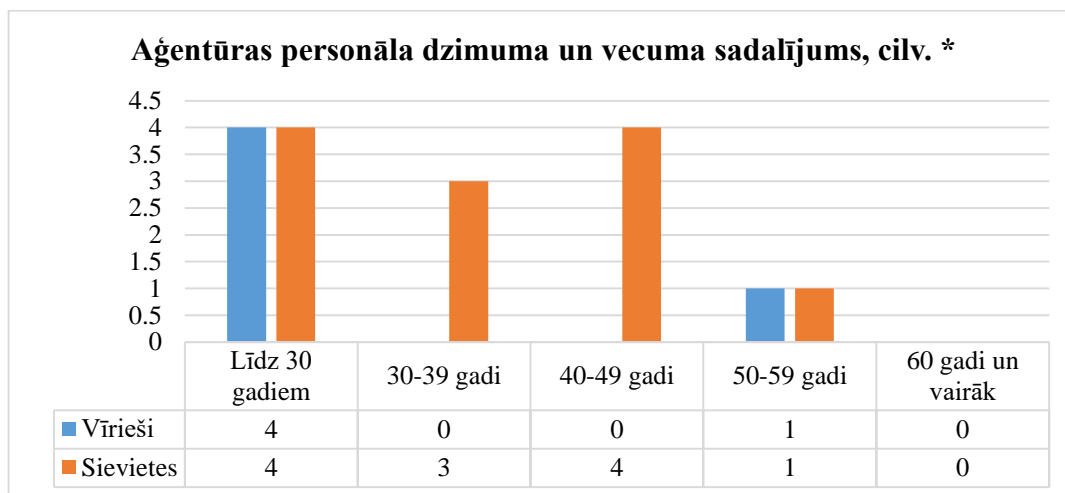
Pārskata gadā darbu Aģentūrā ir uzsākuši 4 darbinieki, bet pārtraukuši 2. Aģentūras personāla atlase notiek konkursu veidā, pēc apstiprināta konkursa nolikuma, atlases procesu organizē vairākās kārtās, izmantojot punktu vērtējumu sistēmu, organizējot praktiskos pārbaudes darbus un pārrunas, atlasot piemērotākos pretendētus.

Kopumā personāla rotācijas koeficients 2020. gadā ir 30 %, personāla atjaunošanās koeficients – 20 %.

2020. gadā Aģentūrā saskaņā ar štatu sarakstu vidēji strādāja 5 vīrieši un 12 sievietes. Visvairāk strādājošo bija vecumā līdz 30 gadiem. Skatīt 3. diagrammu.



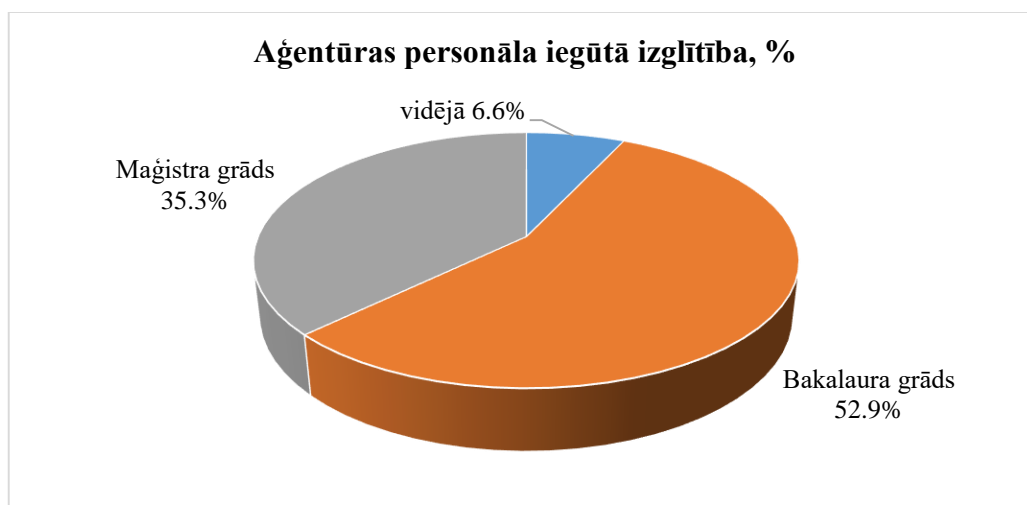
3.diagramma



\*dati uz 31.12.2020

Aģentūras lielākā vērtība ir augsti izglītots un profesionāls personāls. 73 % Aģentūrā strādājošo ir augstākā izglītība (tajā skaitā 33,3 % maģistra grāds). Skatīt 4.diagrammu.

4.diagramma



\*dati uz 31.12.2020

Nodarbināto profesionālās zināšanas un iemaņas tika pilnveidotas Latgales tūrisma asociācijas “Ezerzeme” rīkotajos semināros, kā arī darbinieki piedalījās dažādos pieredzes apmaiņas braucienos un tūrisma nozares konferencēs.

Uzsākot darbu, jaunie darbinieki tika iepazīstināti ar Aģentūras stratēģiju, funkcijām, uzdevumiem, iekšējiem normatīviem aktiem, amata pienākumiem, ar iestādes darbību kopumā un ikdienā nepieciešamo informāciju.

#### 4. KOMUNIKĀCIJA AR SABIEDRĪBU

##### 4.1. Sabiedrības informēšanas un izglītošanas pasākumi

2020. gadā, nodrošinot komunikācijas pasākumu īstenošanu, sabiedrība regulāri tika informēta par Aģentūras paveikto darbu un plānotajiem pasākumiem, kā arī aktualitātēm tūrisma nozarē. Ziņas par jaunumiem un pasākumiem regulāri tika ievietotas Aģentūras lietotajās tīmekļa vietnēs [www.visitdaugavpils.lv](http://www.visitdaugavpils.lv), [www.smakovka.lv](http://www.smakovka.lv) un Daugavpils pilsētas domes tīmekļa vietnē [www.daugavpils.lv](http://www.daugavpils.lv), kā arī Latvijas lielākajā tūrisma tīmekļa vietnē [www.travelnews.com](http://www.travelnews.com).

Aģentūra aktīvi nodrošināja komunikāciju gan vietējā, gan starptautiskajā vidē sociālajos tīklos: [www.twitter.com/daugavpilstic](https://www.twitter.com/daugavpilstic), [www.facebook.com/Daugavpils.Travel](https://www.facebook.com/Daugavpils.Travel), [www.facebook.com/Daugavpils.cietoksnis](https://www.facebook.com/Daugavpils.cietoksnis), [www.facebook.com/SmakovkasMuzejs](https://www.facebook.com/SmakovkasMuzejs), [www.instagram.com/daugavpils.travel](https://www.instagram.com/daugavpils.travel), [www.draugiem.lv/daugavpilstic](http://www.draugiem.lv/daugavpilstic) un [www.youtube.com](https://www.youtube.com). Regulāri (vairākas reizes mēnesī) tika sagatavotas un izsūtītas preses relīzes Latvijas masu saziņas līdzekļiem, Aģentūras direktore sniedza intervijas un sagatavoja preses relīzes par Aģentūras darbu un paveikto, kā arī par turpmākajiem attīstības plāniem. Visbiežāk mēdijos pieminētās tēmas bija saistītas ar Aģentūras organizētajiem publiskajiem pasākumiem un jaunu pakalpojumu ieviešanu, kā arī ar pilsētas tūrisma nozares aktualitātēm. Visbiežāk publikāciju un sižetu avoti bija internēta portālos, reģionālajā presē, radio un ziņu aģentūrās. Līdztekus sadarbībai ar masu mēdijiem un informatīvajiem izdevumiem.

##### Tīmekļa vietnes

Daugavpils pilsētas pašvaldības tūrisma attīstības un informācijas aģentūra administrē 11 sociālo tīklu lapas (Facebook, Instagram, Youtube, Twitter, Pinterest, Draugiem) trijās valodās.

Aktīvais darbs sociālajos tīklos 2020. gadā ir ļāvis palielināt sekotāju skaitu. Kopējais sociālo tīklu lapu sekotāju skaits 2020. gadā bija 17 316 sekotāji, kas ir par 32% vairāk, salīdzinot ar 2019. gada datiem.

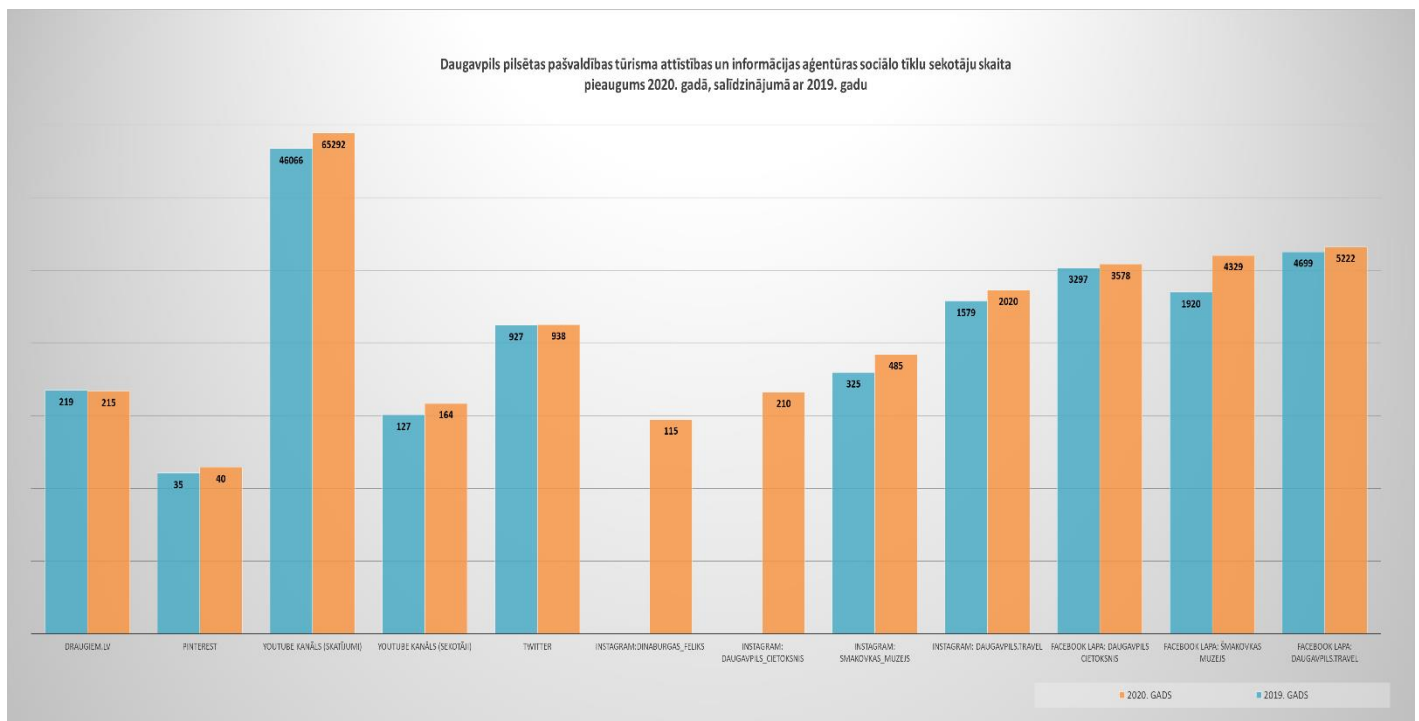
[www.facebook.com/Daugavpils.Travel](https://www.facebook.com/Daugavpils.Travel)

Apkopojot pieejamo statistikas informāciju Facebook lapā “Daugavpils.Travel”, tika noskaidrots, ka kopējais lapas sekotāju skaits 2020. gadā sastādīja 5 222. Lapas sekotāju skaits ir palielinājies par 11%, salīdzinot ar iepriekšējo gadu.

Facebook lapā “Daugavpils.Travel” tiek publicēta informācija, kas saistīta ar tūrisma

nozares aktualitātēm, kultūras un sporta pasākumiem, izstādēm, koncertiem un festivāliem Daugavpilī. Vērojot Facebook lapas “Daugavpils.Travel” sekotāju aktivitāti 2020. gadā, var secināt, ka vislielāko interesi izraisīja fotogrāfiju publikācijas par Daugavpili. Kā liecina Facebook dati, 2020. gadā fotogrāfiju publikācijas piesaistīja vislielāko klikšķu, reakciju, komentāru un pārpublicēto publikāciju skaitu. Otrajā vietā ierindojās video publikācijas par Daugavpili, tad sekoja pārējās informatīva veida publikācijas.

5.diagramma



Pētot lapas sekotāju skaitu atsevišķi pa valstīm, tika noskaidrots, ka 69% sekotāju bija no Latvijas, 7% - no Lietuvas, 6% - no Lielbritānijas, 2% - no Krievijas, 2% - no Vācijas. Pamatojoties uz Facebook datiem, 43% lapas sekotāju lietoja Facebook lapu krievu valodā, 27% - latviešu valodā, 15% - angļu valodā, 6% - lietuviski.

Analizējot lapas sekotāju skaitu pēc dzimuma ir redzams, ka sievietes Facebook lapu “Daugavpils.Travel” lietoja biežāk nekā vīrieši. Kopējais sieviešu skaits, kuras lietoja Facebook lapu 2020. gadā bija 74%, savukārt vīriešu skaits - 26% no kopējā sekotāju skaita. Visbiežāk lapu lietoja sievietes vecumā no 25 līdz 34 gadiem, otrajā vietā ierindojās sievietes vecumā no 35 līdz 44 gadiem. Statistikas rādītāji par vīriešu vecuma grupām ir līdzīgi, jo visbiežāk Facebook lapu “Daugavpils.Travel” lietoja vīrieši vecumā no 25 līdz 34 gadiem un no 35 līdz 44. Visretāk lapu lietoja personas pusaudžu vecumā no 13 līdz 17 gadiem.

[www.facebook.com/Daugavpils.cietoksnis](http://www.facebook.com/Daugavpils.cietoksnis)

Balstoties uz Facebook lapas “Daugavpils cietoksnis” statistikas datiem, kopējais lapas

sekotāju skaits 2020. gadā bija 3 578, kas ir par 9% vairāk nekā 2019. gadā.

Pētot lapas sekotāju skaitu atsevišķi pa valstīm, tika noskaidrots, ka 71% lapas sekotāju ir no Latvijas, 7% - no Lielbritānijas, 4% - no Lietuvas, 2% - no Krievijas, 2% - no Polijas un no citām valstīm. Kā liecina Facebook dati, 48% lapas sekotāju lietoja Facebook lapu krievu valodā, 25% - latviešu valodā, 17% - angļu valodā.

Analizējot lapas lietotāju skaitu pēc dzimuma, ir redzams, ka sievietes Facebook lapu "Daugavpils cietoksnis" lietoja biežāk nekā vīrieši. Kopējais sieviešu skaits, kuras lietoja Facebook lapu 2020. gadā bija 66%, savukārt vīriešu skaits - 34% no kopējā lietotāju skaita. Visbiežāk lapu lietoja sievietes vecumā no 25 līdz 34 gadiem un vīrieši vecumā no 25 līdz 34 gadiem.

[www.facebook.com/SmakovkasMuzejs](http://www.facebook.com/SmakovkasMuzejs)

2020. gadā Šmakovkas muzeja Facebook lapai bija 4 329 sekotāju. Lapas sekotāju skaits palielinājās par 125%, salīdzinot ar 2019. gadu.

Sekotāju skaita pieaugums bija vērojams pateicoties akcijai "Nekad vairs", kuru Šmakovkas muzeja darbinieki rīkoja Facebook lapā 2020. gada novembrī. Akcija tika īstenota ar mērķi parādīt, kā Šmakovkas muzeja kolektīvam veicas grūtajā pārmaiņu laikā, kad ir ieviesti ierobežojumi saistībā ar Covid-19. Pateicoties akcijai un citām informatīva rakstura publikācijām, Facebook lapas sekotāju skaits pieauga par 49% no novembra sākuma līdz decembra beigām. Akcijas sākumā Šmakovkas muzeja Facebook lapai bija 2 900 sekotāju.

Pētot lapas sekotāju skaitu atsevišķi pa valstīm, tika noskaidrots, ka 87% sekotāju nāk no Latvijas, 4% - no Lielbritānijas, 2% - no Lietuvas, 1% - no Vācijas, 1% - no Īrijas un no citām valstīm. Kā liecina Facebook dati, 56% lapas sekotāju lietoja Facebook lapu latviešu valodā, 24% - krievu valodā, 17% - angļu valodā.

Analizējot lapas lietotāju skaitu pēc dzimuma, ir redzams, ka sievietes Facebook lapu "Šmakovkas muzejs" lietoja biežāk nekā vīrieši. Kopējais sieviešu skaits, kuras lietoja Facebook lapu 2020. gadā bija 67%, savukārt vīriešu skaits sastādīja 33%. Visbiežāk lapu lietoja sievietes vecumā no 25 līdz 34 gadiem un vīrieši vecumā no 25 līdz 34 gadiem.

[www.instagram.com/daugavpils.travel](http://www.instagram.com/daugavpils.travel)

2020. gadā sekotāju skaits bija 2 020, kas ir par 28% vairāk, salīdzinot ar iepriekšējo gadu. Šajā lapā tiek izvietotas fotogrāfijas ar dažādiem Daugavpils pilsētas skatiem, Daugavpils pasākumu foto un video atskati.

[www.instagram.com/smakovas\\_muzejs](http://www.instagram.com/smakovas_muzejs)

2020. gadā sekotāju skaits bija 485, kas ir par 49% vairāk, salīdzinot ar iepriekšējo gadu. Šajā lapā tiek izvietotas reklāmas publikācijas par Šmakovkas muzeju.

[www.instagram.com/daugavpils\\_cietoksnis](http://www.instagram.com/daugavpils_cietoksnis)

Lapa tika izveidota 2020. gada novembrī un tās sekotāju skaits gada beigās bija 210 sekotāji. Šajā lapā tiek izvietota informācija par Daugavpils cietokšņa vēsturi, nocietinājumiem, pasākumiem un cita noderīga informācija.

[www.instagram.com/dinaburgas\\_feliks](http://www.instagram.com/dinaburgas_feliks)

Lapa tika izveidota 2020. gada novembrī un tās sekotāju skaits gada beigās bija 115 sekotāji. Šajā lapā tiek izvietota informācija par kaķi Fēlikšu un viņa dzīvi Daugavpils cietoksnī.

[www.youtube.com](http://www.youtube.com) (Daugavpils Travel)

Pastāvīgo sekotāju skaits 2020. gadā bija 164, kas par 29% vairāk nekā 2019. gadā. Kopējais skatījumu skaits 2020. gadā sasniedza 65 292 video skatījumus. “Daugavpils Travel” Youtube kanālā tiek izvietoti video sižeti par Daugavpils pilsētu, atpūtas un izklaides iespējām un citām tūrisma aktualitātēm.

[www.twitter.com/DaugavpilsTIC](http://www.twitter.com/DaugavpilsTIC)

Sociālajā tīklā Twitter sekotāju skaits 2020. gadā bija 938, kas ir par 1% vairāk nekā 2019. gadā.

[www.draugiem.lv/daugavpils.travel](http://www.draugiem.lv/daugavpils.travel)

Sociālajā tīklā Draugiem sekotāju skaits 2020. gadā bija 219, kas ir par 2% mazāk nekā 2019. gadā.

### **Mājas lapas**

Mājaslapas uzturēšana ir efektīvs veids, kā tūristiem un ikvienam sabiedrības pārstāvim nodrošināt oficiālu un operatīvu informāciju par Aģentūras darbību un nozares aktualitātēm. 2020. gadā Aģentūra administrēja Daugavpils tūrisma oficiālo mājaslapu [www.visitdaugavpils.lv](http://www.visitdaugavpils.lv) un Šmakovkas muzeja mājaslapu [www.smakovka.lv](http://www.smakovka.lv).

Tīmekļa vietne [www.visitdaugavpils.lv](http://www.visitdaugavpils.lv) ir tūrisma portāls, kas sniedz visaptverošu informāciju par tūrisma iespējām Daugavpilī un Daugavpils novadā. Vietne sniedz izsmelto informāciju par tūrisma apskates objektiem, naktsmītnēm, ēdināšanas vietām, aktīvās atpūtas iespējām, pirtīm un SPA piedāvājumu, pasākumiem, jaunumiem un maršrutiem. Iespējams izvēlēties ne vien jau izstrādātus tūrisma maršrutus, bet arī tos pašiem plānot un modelēt, atrast populārākos tūrisma objektus un idejas aizraujošiem ceļojumiem, uzzināt jaunumus un aktuālo informāciju par pasākumiem. Portālā darbojas interaktīvā karte, un ir izstrādāta arī tā mobilā versija.

Aizvadītajā, 2020. gadā sabiedrība regulāri tika informēta par tūrisma aktualitātēm un pasākumiem Daugavpilī mājas lapā [www.visitdaugavpils.lv](http://www.visitdaugavpils.lv) un sociālajos tīklos. Analizējot

mājaslapas apmeklējumu statistiku un balstoties uz Google Analytics datiem tika noskaidrots, ka 2020. gadā mājas lapas lietotāju skaits sasniedza 248 425 lietotājus, kas ir par 3% vairāk nekā 2019. gadā (skat. 1. attēlu). No tiem 78% bija jaunie (unikālie) mājas lapas apmeklētāji.

Pētot un analizējot datus, var secināt, ka vislielākā lapas apmeklētāju aktivitāte bija vērojama jūlijā – 157 677 skatījumi jeb 18% no gada kopējā rādītāja. Savukārt kopējais lapas sadaļu un lapu skatījumu skaits sastādīja 879 398 skatījumus. Vidējais lapas apmeklētāju sesijas ilgums bija 2.38 minūtes.

5.tabula

Vietnes www.visitdaugavpils.lv lietotāju un skatījumu skaits 2020. gadā, salīdzinājumā ar iepriekšējo gadu datiem

N.p. k.	Mēnesis	Lapas lietotāju skaits						Sadaļu un lapu skatījumu skaits					
		Lietotāju skaits 2017. gadā	Lietotāju skaits 2018. gadā	Lietotāju skaits 2019. gadā	Lietotāju skaits 2020. gadā	Pieaugums (+) / Samazinājums (-), cilv. 2020/2019	Pieaugums (+) / Samazinājums (-), % 2020/2019	Skatījumu skaits 2017. gadā	Skatījumu skaits 2018. gadā	Skatījumu skaits 2019. gadā	Skatījumu skaits 2020. gadā	Pieaugums (+) / Samazinājums (-), cilv. 2020/2019	Pieaugums (+) / Samazinājums (-), % 2020/2019
1	Janvāris	8147	7167	16760	20543	3783	23%	26318	25855	53096	61670	8574	16%
2	Februāris	5755	6453	15468	18410	2942	19%	31499	25110	50618	57822	7204	14%
3	Marts	4929	7784	17507	14545	-2962	-17%	24318	28401	62003	48963	-13040	-21%
4	Aprīlis	11998	9661	18986	13984	-5002	-26%	70946	40097	62158	46555	-15603	-25%
5	Maijs	15294	13389	24336	20969	-3367	-14%	80050	51274	72431	69836	-2595	-4%
6	Jūnijs	12642	14354	29842	26117	-3725	-12%	86825	55278	86098	101392	15294	18%
7	Jūlijs	15097	17938	26707	37123	10416	39%	109920	72406	100657	157677	57020	57%
8	Augusts	13303	21702	24694	32778	8084	33%	88468	77840	78621	130032	51411	65%
9	Septembris	9744	14096	17560	21702	4142	24%	51879	49580	52849	75606	22757	43%
10	Oktobris	12156	15512	18615	15280	-3335	-18%	60002	54896	57948	51975	-5973	-10%
11	Novembris	9171	16638	18675	14336	-4339	-23%	43736	52878	56267	41539	-14728	-26%
12	Decembris	4448	18815	12856	12638	-218	-2%	17135	53704	35806	36331	525	1%
<b>KOPĀ:</b>		<b>122684</b>	<b>163509</b>	<b>242006</b>	<b>248425</b>	<b>6419</b>	<b>3%</b>	<b>691096</b>	<b>587319</b>	<b>768552</b>	<b>879398</b>	<b>110846</b>	<b>14%</b>

Pētot lapas apmeklētāju skaitu 2020. gadā atsevišķi pa valstīm, tika noskaidrots, ka lielākais apmeklētāju skaits bija no Latvijas (83%), otrajā vietā ierindojās apmeklētāji no Lietuvas (4%), tad sekoja apmeklētāji no ASV (4%), lapu skatīja apmeklētāji no Apvienotās Karalistes (2%), Krievijas (1%), Vācijas (1%), Igaunijas (0.7%), Baltkrievijas (0.5%), Īrijas (0.4%) un Ukrainas (0.4%), kā arī no citām pasaules valstīm.

Lapas lietotāji visvairāk interesējās par pilsētas un novada apskates objektiem, muzejiem, aktīvās atpūtas piedāvājumu, ēdināšanas iespējām, naktsmītnēm pilsētā un novadā. Liela uzmanība tika pievērsta notiekošajiem pasākumiem un aktualitātēm. 2020. gadā lietotāji visbiežāk meklēja informāciju sadaļās – “Ko darīt un redzēt” (latviešu val.), “TOP 10. Daugavpils” (latviešu val.), “Ģimenēm ar bērniem” (latviešu val.), “TOP 10. Daugavpils pilsēta un Daugavpils novads” (latviešu val.), kā arī sadaļās “Kur nakšņot” (latviešu val.), “Pasākumi” (latviešu val.), “Ko darīt

un redzēt” (krievu val.), “Aktīvā atpūta un piedzīvojumi” (latviešu val.) un “Kur paēst” (latviešu val.).

Skatītākās lapas 2020. gadā bija: tūrisma objekts “Daugavpils cietoksnis” (latviešu val.), lapa “Viesu mājas” (krievu val.), tūrisma objekts "Jurita mini zoo" (latviešu val.), lapa “Taksometri” (krievu val.), tūrisma objekts “Latgales zoodārzs” (latviešu val.), lapa “Viesu mājas” (latviešu val.), lapa “Kafejnīcas. Daugavpils pilsēta” (latviešu val.), lapa “Kafejnīcas. Daugavpils pilsēta un Daugavpils novads” (latviešu val.), lapa “Pirtis. Daugavpils pilsēta un Daugavpils novads” (krievu val.) un citas lapas.

Pamatojoties uz Google Analytics datiem, tika secināts, ka vislielākais lapas apmeklētāju skaits jeb 28% no visiem lapas apmeklētājiem izmantoja pārlūkprogrammu krievu valodā, 19% - latviešu valodā, 17% - angļu valodā (United States). No visiem mājaslapas lietotājiem 66% izmantoja Android operētājsistēmu, 34% - iOS un 0.01% - Windows.

Pētot komunikācijas platformas, ar kuru palīdzību lietotāji nokļuva lapā, redzams, ka 77% izmantoja organisko meklēšanu (piemēram, Google meklētāju), ievadot tādus atslēgvārdus kā “Daugavpils”, “Daugavpils cietoksnis”, “www.visitdaugavpils.lv”, “Sventes rasa”, “Daugavpils loki” un “Silverscreen”. 9% ierakstīja adresi vietnes URL, 8% - izmantojot citas tīmekļa vietnes, piemēram: m.travelnews.lv, travelnews.lv, yandex.ru, gorod.lv, grani.lv, latvia.travel, daugavpils.lv, atrastslatvija.lt, visitlatgale.com, chayka.lv un citas. 7% nokļuva lapā noklikšķinot uz saites sociālajos tīklos (95% no tiem - Facebook lietotāji).

### **Publicitāte masu medijos un ziņu portālos**

2020. gadā Aģentūras sagatavotās preses relīzes tika publicētas dažādos masu saziņas līdzekļos. Visbiežāk publikāciju/sižetu avoti bija internēta portālos, reģionālajā presē, ziņu aģentūrās, radio un reģionālajā televīzijā un visbiežāk mēdijos pieminētās tēmas bija saistītas ar jaunumiem tūrisma jomā, tūrisma aktualitātēm, gaidāmajiem pasākumiem pilsētā, kā arī Aģentūras īstenotajām aktivitātēm, jaunumiem, izmaiņām un darbību kopumā.

Regulāri, ik mēnesi jaunākā informācija par Aģentūras paveiktajiem darbiem tika publicēta Daugavpils pilsētas domes mājaslapā [www.daugavpils.lv](http://www.daugavpils.lv) un Aģentūras internēta vietnē [www.visitdaugavpils.lv](http://www.visitdaugavpils.lv). Aktualitātes par tūrisma jaunumiem Daugavpils pilsētas pašvaldībā un Aģentūras veikto darbu tika publicētas starptautiskajā tūrisma ziņu portālā [www.travelnews.lv](http://www.travelnews.lv), Tūrisma ziņu portālā profesionāļiem [www.turismabizness.lv](http://www.turismabizness.lv), Latvijas tūrisma oficiālajā portālā [www.latvia.travel](http://www.latvia.travel), Latgales reģiona attīstības aģentūras tūrisma vietnē [www.visitlatgale.com](http://www.visitlatgale.com). Raksti par aktualitātēm tūrisma nozarē Daugavpils pašvaldībā iznāca laikrakstos „Latvijas avīze”, „Neatkarīgā Rīta Avīze Latvijai”, „1. atgalējs laiks” u.c.

Aģentūras pārstāvji regulāri piedalījās dažādos televīzijas un radio raidījumos gan reģionā, gan Latvijas mērogā, sniedza intervijas un informēja gan par Aģentūras darbu, gan par tūrisma nozares aktualitātēm Daugavpils pašvaldībā, sniedza atbildes uz Aģentūras kompetencē esošajiem jautājumiem, organizēja seminārus un tikšanās tūrisma nozares pārstāvjiem, kā arī piedalījās citu institūciju rīkotajos sabiedrības informēšanas pasākumos un sniedza konsultācijas tūrisma nozares pārstāvjiem savas kompetences ietvaros.

#### **4.2. Pasākumi sabiedrības viedokļa izziņošanai par apmierinātību ar Aģentūras darba kvalitāti un to rezultāti**

Lai noskaidrotu Aģentūras apmeklētāju apmierinātību ar Aģentūras sniegtajiem pakalpojumiem, 2020. gadā tika veikti vairāki pasākumi un izvērtēta Aģentūras klientu apmierinātība no vairākiem aspektiem, izmantojot šādas metodes: anketēšana, aptaujas, klientu ierakstu viesu grāmatās, internēta vietnēs un Aģentūras sociālo tīklu lapās analīze. Kopumā Aģentūra 2020. gadā organizēja piecas aptaujas:

- ekspozīcijas "Smakovkas muzejs" apmeklētāju aptauja;
- iekšzemes un ārvalstu tūristu aptauja;
- Daugavpils TIC klientu aptauja;
- DC KIC apmeklētāju aptauja;
- aptauja par gida pakalpojumiem Daugavpilī.

Analizējot klientu atstātās atsauksmes viesu grāmatās Daugavpils cietokšņa Kultūras un informācijas centrā un ekspozīcijā "Smakovkas muzejs", var secināt, ka lielākā daļa apmeklētāju ir bijuši apmierināti ar Aģentūras darbu un darbinieku sniegto informāciju, kā arī ir izteiktas atzinības par gida darbu un sniegtās informācijas daudzveidību, kā arī izteiktas pateicības par laipno uzņemšanu un kvalitatīvu apkalpošanu. Aģentūras darbinieki regulāri sekoja līdzi atstātajiem ierakstiem viesu grāmatās un ņēma vērā apmeklētāju ieteikumus, lai uzlabotu Aģentūras darba un sniegto pakalpojumu kvalitāti.

2020. gadā Aģentūra veica apmeklētāju anketēšanu gan klātienē, gan elektroniski. Aģentūra veica klientu aptauju, lai noskaidrotu apmeklētāju viedokli par apkalpošanu un pilnveidotu sniegto pakalpojumu kvalitāti. Aģentūras apmeklētājiem un pakalpojumu saņēmējiem tika piedāvāts aizpildīt anketas un izteikt savu viedokli par saņemtajiem pakalpojumiem. Kopumā tika aptaujāti 975 respondenti, kas ir par 27% mazāk nekā 2019. gadā, no tiem 379 TIC telpās, 168 DC KIC un 165 ekspozīcijā "Smakovkas muzejs".



Aģentūras personāla darbs tika novērtēts ļoti pozitīvi. Apmeklētāji bija apmierināti ar sniegtajiem pakalpojumiem un pieejamo tūrisma informācijas klāstu. Pēc pieprasījuma tika atstāti daži ieteikumi darba kvalitātes un pakalpojumu sniegšanas uzlabošanai. Daži respondenti atstāja arī savas rekomendācijas, piemēram, TIC atrašanās vietas norāžu uzstādīšana, Daugavpils vēlo infrastruktūras uzlabošana, tūrisma piedāvājuma paplašināšana bērniem, pensionāriem un Daugavpils iedzīvotājiem. Lielākā daļa aptaujāto savos komentāros norādīja, ka TIC strādā laipni, kompetenti darbinieki, tiek sniegta ļoti vērtīga tūrisma informācija par atpūtas iespējām Daugavpilī un Daugavpils novadā un Latgalē, pasākumiem, kā arī tiek piedāvāts plašs suvenīru klāsts. Daugavpils TIC viesi bija pārsteigti par plašu tūrisma bukletu izvēli dažādās valodās, kā arī augsti novērtēja darbinieku komunikācijas un dažādu valodu prasmes. Respondenti augsti novērtēja iespēju pieslēgties WIFI un atpūsties TIC telpās. Pie tam tika atzīts, ka Aģentūras oficiālā interneta vietne [www.visitdaugavpils.lv](http://www.visitdaugavpils.lv) ir ļoti lietderīga.

Atzinīgi novērtējumi par sniegtajiem pakalpojumiem un Aģentūras darbinieku ieguldīto darbu pasākumu organizēšanā tika saņemti arī individuāli no Aģentūras sadarbības partneriem, kolēģiem no citām pašvaldības iestādēm, ārvalstu delegāciju pārstāvjiem, pasākumu apmeklētājiem.

Izvērtējot Aģentūras sociālo tīklu lapās atstātos komentārus, var secināt, ka 98% atstāto komentāru ir bijuši pozitīvi. Aģentūras darbinieki seko līdzī sociālo tīklu lapās atstātajiem komentāriem, nepieciešamības gadījumā sniedz atbildes un skaidrojumus uz lietotāju uzdotajiem jautājumiem. Aģentūras darbinieki sekoja līdzī arī apmeklētāju atstātajām atsauksmēm internetā vietnē [TripAdvisor.com](http://TripAdvisor.com).

## **5. PASĀKUMI AĢENTŪRAS VADĪBAS PILNVEIDEI**

Aģentūra ir pašvaldības izveidota budžeta iestāde un savā darbībā pakļauta Daugavpils pilsētas domei, tā īsteno savu darbību saskaņā ar Aģentūras nolikumu, Aģentūras vidējā termiņa darbības stratēģiju un Daugavpils pilsētas pašvaldības izdotajiem normatīvajiem dokumentiem.

Aģentūras iekšējās kontroles sistēma ir izveidota, pamatojoties uz visaptverošiem iekšējās kontroles sistēmas pamatelementiem: kontroles vidi, darba izpildes novērtējumu, risku vadību, kontroles aktivitātēm, uzraudzību, efektīvu informācijas apriti un savstarpēju komunikāciju. Pārskata periodā, pilnveidojot kontroles vidi, aktualizēti iekšējie normatīvie akti, kas reglamentē Aģentūras funkcijās un uzdevumos noteikto uzdevumu izpildi.

2020.gada 22. oktobrī un 19.novembrī tika veikti grozījumi 2016.gada 11. februārī apstiprinātajos Daugavpils pilsētas domes saistošajos noteikumos Nr.3 "Daugavpils pilsētas

pašvaldības tūrisma attīstības un informācijas aģentūras maksas pakalpojumi”. Tika precizēts maksas pakalpojumu cenrādis, kur tika papildināts ar jauniem pakalpojumiem.

2020.gada 29.decembrī ar Daugavpils pilsētas domes lēmumu Nr. 686 tika iecelts jauns aģentūras direktors

Pārskata gadā Aģentūrā tika veikta gada inventarizācija. Kā arī inventarizācija notika mainoties materiāli atbildīgajām personām, piemēram, izbeidzot darba attiecības. Inventarizācijas gaitu iestādē uzrauga ar Aģentūras direktores rīkojumu nozīmēta inventarizācijas komisija.

Pasākumi, kas veikti 2020.gadā, lai pilnveidotu pašvaldības aģentūras vadību:

1. Aktualizēti Aģentūras iekšējie normatīvie akti.

2. Regulāri tika organizētas sanāksmes Aģentūras struktūrās, bet ne retāk kā reizi mēnesī.

3. Pārskata gadā tika veikta Aģentūras darbinieku novērtēšana saskaņā ar Daugavpils pilsētas domes noteikumiem nr.2 “ Noteikumi par Daugavpils pilsētas pašvaldības amatpersonu un darbinieku novērtēšanas kārtību”.

4. Aģentūras darbinieki regulāri piedalījās pieredzes apmaiņas braucienos, dažāda veida apmācībās un semināros.

Aģentūras sniegto pakalpojumu kvalitātes pilnveidošanai pārskata gadā tika organizētas klientu aptaujas, analizējot klientu viedokli un viņu priekšlikumus darbības un sniegto pakalpojumu pilnveidošanai. 2020. gadā Aģentūras struktūrvienību sniegto pakalpojumu kvalitāte ir novērtēta kopumā pozitīvi.

## **5. 2021.GADĀ PLĀNOTIE PASĀKUMI**

Ņemot vērā Aģentūrai noteiktās funkcijas un uzdevumus ir izstrādāts un, ar Daugavpils pilsētas domes 2021. gada 29. aprīļa lēmumu Nr. 221, apstiprināts Aģentūras darba plāns 2021. gadam, kas nosaka Aģentūras galvenos darbības virzienus un prioritātes un veicamos uzdevumus, kā arī rezultātīvos rādītājus.

Aģentūra 2021. gadā plāno turpināt realizēt Aģentūras vidējā termiņa darbības stratēģijā izvirzītos mērķus un īstenot Aģentūras stratēģijā noteiktos darbības virzienus un plānotos pasākumus, tomēr ņemot vērā ar koronavīrusa izplatību saistītos ierobežojumus, kas ievērojami ietekmē tūrisma nozari un ekonomisko attīstību valstī un pasaulē, tai skaitā arī Aģentūras darbību un sasniedzamos rezultātus. Nav paredzams, kā situācija attīstīsies nākotnē, tomēr Aģentūras prioritātes arī turpmāk būs tūrisma nozares attīstība Daugavpils pilsētā, Daugavpils pilsētas kā daudzveidīga tūrisma galamērķa atpazīstamības veicināšana gan Latvijā, gan arī ārpus tās, lai sekmētu ārzemju tūristu skaita pieaugumu. Jāpiemin, ka koronavīrusa izplatības ierobežojumi

pārkārtoja tūrista segmentāciju un tagad lielāka daļa viesu ir Latvijas iedzīvotāji, tādēļ viss informācijas plūsmas virziens tiek mērķēts uz Latvijas tūristiem.

Aģentūras galvenie uzdevumi un aktivitātes 2021. gadā:

- Maksas un bezmaksas pakalpojumu sniegšana.
- Jaunu pakalpojumu un produktu izveide.
- Pakalpojumu kvalitātes un klientu apmierinātības izpēte.
- Statistikas datu apkopošana.
- Publisku pasākumu organizēšana.
- Sadarbības uzlabošana starp tūrisma nozares pārstāvjiem.
- Sezonalitātes mazināšana un tūrisma plūsmas palielināšana ziemas mēnešos.
- Tūrisma informatīvo materiālu izdošana un izplatīšana.
- Dažādu mārketinga aktivitāšu īstenošana (publikācijas, žurnālistu, blogeru vizītes, TV

un radio raidījumi u.c.).

- Aktīvā tūrisma un pastaigu taku popularizēšana.
- Pastaigu taku un atpūtas vietu popularizēšana.
- Jaunu tūrisma veidu attīstības veicināšana (piem., konferenču, medicīnas).
- Tūrisma piedāvājumu daudzveidošana darba dienās (pirmdien un otrdien daudzi

objekti slēgti) u.c.

Galvenie paredzamie darbības rezultāti 2021. gadā:

- Tūristu plūsmas atjaunošana pēc ceļošanas ierobežojumu atcelšanas.
- Vietējo tūristu skaita pieaugums par 3-5% gadā.
- Sociālo tīklu sekotāju skaita pieaugums vismaz par 5% gadā.
- Stiprināts pilsētas tēls Latvijas un starptautiskā mērogā kā daudzveidīgs un interesents tūrisma galamērķis.
- Lauzti stereotipi par Daugavpils pilsētu Latvijas sabiedrībā.
- Uzlaboti sniegtie tūrisma pakalpojumi.
- Izveidoti jauni tūrisma produkti un pakalpojumi (vismaz 1-2 gadā).
- Stiprināta sadarbība ar Latvijas tūrisma nozares vadošajām organizācijām.
- Pilnveidota un papildināta ekspozīcija “Šmakovkas muzejs”.
- Stiprināta sadarbība ar vietējiem tūrisma nozares pakalpojumu sniedzējiem u.c.

Lai veicinātu tūrisma nozares attīstību un Daugavpils pilsētas kā daudzveidīga tūrisma galamērķa popularizēšanu, Aģentūra plāno organizēt dažāda veida mārketinga pasākumus, kā arī

paplašināt sadarbību ar tūrisma nozares organizācijām Latvijā kopīgu mārketinga aktivitāšu īstenošanai. 2021. gadā Aģentūras galvenais mērķis būs popularizēt Daugavpils pilsētu kā daudzveidīgu un pievilcīgu tūrisma galamērķi, pozicionējot to kā drošu un interesantu vietu atpūtai, kvalitatīvu pakalpojumu sniegšanas centru, kur ir inovatīvi un ilgtspējīgi tūrisma produkti, attīstīta tūrisma infrastruktūra un kvalitatīvi tūrisma pakalpojumi.

# PIELIKUMS

# REVIDENTS UN GRĀMATVEDIS

Sabiedrība ar ierobežotu atbildību "REVIDENTS UN GRĀMATVEDIS". Zvērīnātu revidentu komercsabiedrības licence Nr. 30. VRN LV40003402878.  
Juridiskā adrese: Lībagu ielā 14, Rīgā, LV-1002. Tālr. 67220449, mob. 29222562, e-pasts: s.vilcanefinanses@gmail.com

## NEATKARĪGU REVIDENTU ZIŅOJUMS

Dokumenta datums ir tā elektroniskās parakstīšanas laiks

Nr.109

### Daugavpils pilsētas pašvaldības tūrisma attīstības un informācijas aģentūras vadībai

#### Atzinums

Mēs esam veikuši **Daugavpils pilsētas pašvaldības tūrisma attīstības un informācijas aģentūras** (turpmāk tekstā „Aģentūra”) pievienotajā gada pārskatā ietvertā finanšu pārskata revīziju. Pievienotais finanšu pārskats ietver:

- pārskatu par finansiālo stāvokli 2020. gada 31. decembrī (bilance);
- pārskatu par darbības finansiālajiem rezultātiem par gadu, kas noslēdzās 2020. gada 31. decembrī;
- pašu kapitāla izmaiņu pārskatu par gadu, kas noslēdzās 2020. gada 31. decembrī;
- naudas plūsmas pārskatu par gadu, kas noslēdzās 2020. gada 31. decembrī;
- finanšu pārskata pielikumu, tai skaitā, finanšu pārskata posteņu skaidrojumu, grāmatvedības uzskaites principu aprakstu, gada pārskata sagatavošanas principu aprakstu un finanšu instrumentu risku pārvaldīšanas aprakstu.

Mūsaprāt, pievienotais finanšu pārskats sniedz patiesu un skaidru priekšstatu par **Daugavpils pilsētas pašvaldības tūrisma attīstības un informācijas aģentūras** finansiālo stāvokli 2020. gada 31. decembrī un par tās darbības finanšu rezultātiem un naudas plūsmu gadā, kas noslēdzās 2020. gada 31. decembrī, saskaņā ar Ministru Kabineta 2018. gada 19. jūnija noteikumiem Nr. 344 „Gada pārskata sagatavošanas kārtība”.

#### Atzinuma pamatojums

Saskaņā ar Revīzijas pakalpojumu likumu, mēs veicām revīziju ievērojot Latvijā atzītos starptautiskos publiskā sektora revīzijas standartus (turpmāk - ISSAI). Mūsu pienākumi, kas noteikti šajos standartos, tālāk izklāstīti mūsu ziņojuma sadaļā “Revidenta atbildība par finanšu pārskata revīziju”.

Mēs esam neatkarīgi no Aģentūras saskaņā ar Starptautiskās Grāmatvežu ētikas standartu padomes izstrādātā Starptautiskā Profesionālu grāmatvežu ētikas kodeksa (tostarp Starptautisko Neatkarības standartu) prasībām un Revīzijas pakalpojumu likumā iekļautajām neatkarības prasībām, kas ir piemērojamas mūsu veiktajai finanšu pārskata revīzijai. Mēs esam ievērojuši arī Revīzijas pakalpojumu likumā un Starptautiskā Profesionālu grāmatvežu ētikas kodeksā (tostarp Starptautiskajos Neatkarības standartos) noteiktos pārējos profesionālās ētikas principus un objektivitātes prasības.

Mēs uzskatām, ka mūsu iegūtie revīzijas pierādījumi dod pietiekamu un atbilstošu pamatojumu mūsu atzinumam.

#### Ziņošana par citu informāciju

Aģentūras vadība ir atbildīga par citu informāciju. Cita informācija ietver:

- vadības ziņojumu, kas sniegts pievienotajā gada pārskatā;
- budžeta izpildes pārskatu, kas sniegts pievienotajā gada pārskatā.

Cita informācija neietver finanšu pārskatu un mūsu revidentu ziņojumu par šo finanšu pārskatu. Mūsu atzinums par finanšu pārskatu neattiecas uz šo citu informāciju, un mēs nesniedzam par to nekāda veida apliecinājumu, izņemot to, kā norādīts mūsu ziņojuma sadaļā “*Citas ziņošanas prasības saskaņā ar Latvijas Republikas tiesību aktu prasībām*”.

Saistībā ar finanšu pārskata revīziju mūsu pienākums ir iepazīties ar citu informāciju un, to darot, izvērtēt, vai šī cita informācija būtiski neatšķiras no finanšu pārskata vai no mūsu revīzijas gaitā iegūtajām zināšanām un vai tā nesatur cita veida būtiskas neatbilstības.

Ja, pamatojoties uz veikto darbu un ņemot vērā revīzijas laikā gūtās zināšanas un izpratni par Aģentūru un tās darbības vidi, mēs secinām, ka citā informācijā ir būtiskas neatbilstības, mūsu pienākums ir par to ziņot. Mūsu uzmanības lokā nav nonākuši nekādi apstākļi, par kuriem šajā sakarā būtu jāziņo.

*Citas ziņošanas prasības saskaņā ar Latvijas Republikas tiesību aktu prasībām*

Saskaņā ar Revīzijas pakalpojumu likumu, mūsu pienākums ir arī izvērtēt, vai vadības ziņojums ir sagatavots saskaņā ar Ministru Kabineta 2018. gada 19. jūnija noteikumu Nr. 344 „Gada pārskata sagatavošanas kārtība” prasībām. Pamatojoties vienīgi uz mūsu revīzijas ietvaros veiktajām procedūrām, mūsaprāt:

90010652160\_ATZI\_280421\_00; Neatkarīgu revidentu ziņojums Daugavpils pilsētas pašvaldības tūrisma attīstības un informācijas aģentūrai

- vadības ziņojumā par pārskata gadu, par kuru ir sagatavots finanšu pārskats, sniegtā informācija atbilst finanšu pārskatam, un
- vadības ziņojums ir sagatavots saskaņā ar Ministru Kabineta 2018. gada 19. jūnija noteikumu Nr. 344 „Gada pārskata sagatavošanas kārtība” prasībām.

#### **Vadības un personu, kurām uzticēta Aģentūras pārvalde, atbildība par finanšu pārskatu**

Vadība ir atbildīga par finanšu pārskata, kas sniedz patiesu un skaidru priekšstatu, sagatavošanu saskaņā ar Ministru Kabineta 2018. gada 19. jūnija noteikumiem Nr. 344 „Gada pārskata sagatavošanas kārtība” un par tādu iekšējo kontroli, kādu vadība uzskata par nepieciešamu, lai būtu iespējams sagatavot finanšu pārskatu, kas nesatur ne krāpšanas, ne kļūdu izraisītas būtiskas neatbilstības.

Sagatavojot finanšu pārskatu, vadības pienākums ir izvērtēt Aģentūras spēju turpināt darbību, pēc nepieciešamības sniedzot informāciju par apstākļiem, kas saistīti ar Aģentūras spēju turpināt darbību un darbības turpināšanas principa piemērošanu, ja vien nav plānota Aģentūras pievienošana citai pašvaldībai vai sadalīšana.

Personas, kurām uzticēta Aģentūras pārvalde, ir atbildīgas par Aģentūras finanšu pārskata sagatavošanas pārraudzību.

#### **Revidenta atbildība par finanšu pārskata revīziju**

Mūsu mērķis ir iegūt pietiekamu pārliecību par to, ka finanšu pārskats kopumā nesatur kļūdu vai krāpšanas izraisītas būtiskas neatbilstības, un sniegt revidentu ziņojumu, kurā izteikts atzinums. Pietiekama pārliecība ir augsta līmeņa pārliecība, bet tā negarantē, ka revīzijā, kas veikta saskaņā ar ISSAI, vienmēr tiks atklāta būtiska neatbilstība, ja tāda pastāv. Neatbilstības var rasties krāpšanas vai kļūdu rezultātā, un tās ir uzskatāmas par būtiskām, ja var pamatoti uzskatīt, ka tās katra atsevišķi vai visas kopā varētu ietekmēt saimnieciskos lēmumus, ko lietotāji pieņem, pamatojoties uz šo finanšu pārskatu.

Veicot revīziju saskaņā ar ISSAI, mēs visā revīzijas gaitā izdarām profesionālus spriedumus un ievērojam profesionālo skepsi. Mēs arī:

- identificējam un izvērtējam riskus, ka finanšu pārskatā varētu būt krāpšanas vai kļūdu dēļ radušās būtiskas neatbilstības, izstrādājam un veicam revīzijas procedūras šo risku mazināšanai, kā arī iegūstam revīzijas pierādījumus, kas sniedz pietiekamu un atbilstošu pamatojumu mūsu atzinumam. Risks, ka netiks atklātas būtiskas krāpšanas radītas neatbilstības, ir augstāks par kļūdu izraisītu neatbilstību risku, jo krāpšana var ietvert slepenas norunas, dokumentu viltošanu, ar nodomu neuzrādītu informāciju, maldinošas informācijas sniegšanu vai iekšējās kontroles pārkāpumus;
- iegūstam izpratni par iekšējo kontroli, kas ir būtiska revīzijas veikšanai, lai izstrādātu konkrētajiem apstākļiem atbilstošas revīzijas procedūras, nevis lai sniegtu atzinumu par Aģentūras iekšējās kontroles efektivitāti;
- izvērtējam pielietoto grāmatvedības uzskaites politiku piemērotību un grāmatvedības aplēšu un attiecīgās vadības uzrādītās informācijas pamatotību;
- izdarām secinājumu par vadības piemērotā darbības turpināšanas principa atbilstību un, pamatojoties uz iegūtajiem revīzijas pierādījumiem, par to, vai pastāv būtiska nenoteiktība attiecībā uz notikumiem vai apstākļiem, kas var radīt nozīmīgas šaubas par Aģentūras spēju turpināt darbību. Ja mēs secinām, ka būtiska nenoteiktība pastāv, revidentu ziņojumā tiek vērsta uzmanība uz finanšu pārskatā sniegto informāciju par šiem apstākļiem. Ja šāda informācijas finanšu pārskatā nav sniegta, mēs sniedzam modificētu atzinumu. Mūsu secinājumi ir pamatoti ar revīzijas pierādījumiem, kas iegūti līdz revidentu ziņojuma datumam. Tomēr nākotnes notikumu vai apstākļu ietekmē Aģentūra savu darbību var pārtraukt;
- izvērtējam vispārējo finanšu pārskata izklāstu, struktūru un saturu, tajā skaitā pielikumā atklāto informāciju un to, vai finanšu pārskats patiesi atspoguļo tā pamatā esošos darījumus un notikumus;
- iegūstam pietiekamus un atbilstošus revīzijas pierādījumus par Aģentūras finanšu informāciju ar mērķi sniegt atzinumu par finanšu pārskatu. Mēs esam atbildīgi par Aģentūras revīzijas vadību, pārraudzību un veikšanu. Mēs paliekam pilnībā atbildīgi par mūsu revidentu atzinumu.

Personām, kurām uzticēta Aģentūras pārvalde, mēs cita starpā sniedzam informāciju par plānoto revīzijas apjomu un laiku, kā arī par svarīgiem revīzijas novērojumiem, tajā skaitā par būtiskiem iekšējās kontroles trūkumiem, kurus mēs identificējam revīzijas laikā.

**Sabiedrība ar ierobežotu atbildību**  
**“REVIDENTS UN GRĀMATVEDIS”**  
 Licence Nr. 30

**Sandra Vilcāne**  
 Valdes locekle  
 Atbildīgā zvērināta revidente  
 Sertifikāts Nr.30

*ŠIS DOKUMENTS IR ELEKTRONISKI PARAKSTĪTS AR  
 DROŠU ELEKTRONISKO PARAKSTU UN SATUR LAIKA ZĪMOGU*

Sandra Vilcāne, t.29222562  
 s.vilcane2@gmail.com

90010652160\_ATZI\_280421\_00; Neatkarīgu revidentu ziņojums Daugavpils pilsētas pašvaldības tūrisma attīstības un informācijas aģentūrai