

Apstiprināts

ar Daugavpils pilsētas domes 2019. gada 28. jūnija

lēmumu Nr. 402



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

**2018.GADA
PUBLISKAIS PĀRSKATS**

Daugavpils

2019

PĀRSKATĀ LIETOTIE SAĪSINĀJUMI

Aģentūra – Daugavpils pilsētas pašvaldības tūrisma attīstības un informācijas aģentūra

ASV – Amerikas Savienotās Valstis

DC KIC – Daugavpils cietokšņa Kultūras un informācijas centrs

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”

TIC – Tūrisma informācijas centrs

VNĪ – Valsts nekustamie īpašumi

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 2018. GADA DARBĪBAS REZULTĀTI.....	9
2.1. Pamatbudžeta ieņēmumi un izdevumi.....	9
2.2. Darbības virzienu rezultatīvo rādītāju izpildes analīze	13
2.2.1. Tūrisma nozares attīstība Daugavpils pilsētā	13
2.2.2. Daugavpils pilsētas atpazīstamības veicināšana.....	20
2.2.3. Kultūrvēsturisko vērtību saglabāšana valsts nozīmes pilsētībūvniecības un arhitektūras pieminekļi “Daugavpils cietoksnis”	21
2.2.4. Sniegto tūrisma pakalpojumu attīstība un pilnveidošana	25
3. PERSONĀLS.....	28
4. KOMUNIKĀCIJA AR SABIEDRĪBU.....	29
4.1. Sabiedrības informēšanas un izglītošanas pasākumi.....	29
4.2. Pasākumi sabiedrības viedokļa izzināšanai par apmierinātību ar Aģentūras darba kvalitāti un to rezultāti.....	35
5. PASĀKUMI AĢENTŪRAS VADĪBAS PILNVEIDEI	38
6. 2019. GADA PLĀNOTIE PASĀKUMI.....	39

Cienījamie pārskata lasītāji!

Daugavpils pilsētas pašvaldības aģentūra “Daugavpils pilsētas pašvaldības tūrisma attīstības un informācijas aģentūra” (turpmāk – Aģentūra) ir sagatavojusi un nodod Jūsu vērtējumam 2018. gada Publisko pārskatu. Šajā pārskatā apkopota būtiskākā informācija par Aģentūras darbības virzieniem un paveikto, kā arī iezīmēti galvenie plānotie sasniežamie rezultāti 2019. gadā.

2018. gads Aģentūrai ir bijis izaicinājumiem un svarīgiem darbiem piepildīts. Tas ir bijis Aģentūras trešais darbības gads, kura laikā ir izdevies attīstīt un pilnveidot Aģentūras darbības procesus un īstenot Aģentūras nolikumā noteiktos mērķus un uzdevumus. Jāpiebilst, ka 2018. gadā tika īstenoti visi iepļānotie pasākumi un ir izdevies sasniegt noteiktos darbības mērķus.

Lai veicinātu Daugavpils pilsētas kā interesanta un daudzveidīga tūrisma galamērķa atpazīstamību, tika īstenotas dažādas mārketinga aktivitātes gan sociālajos tīklos, gan masu saziņas līdzekļos, kā arī organizēti pasākumi Daugavpilī, Daugavpils cietoksnī un ekspozīcijā “Šmakovkas muzejs”. Ar vērienu izskanēja 4. starptautiskais kara vēstures rekonstrukcijas klubu festivāls “Dinaburg-1812”, kas pulcēja vairāk kā 6 000 skatītāju ne tikai no Latvijas, bet arī no kaimiņvalstīm. Tika atbalstīts Aģentūras iesniegtais projekts Latgales kultūras programmā, kam pateicoties tapa video par ekspozīciju “Šmakovkas muzejs” septiņās valodās. Jāatzīmē arī Šmakovkas muzeja veiksmīga dalība LIAA tūrisma departamenta organizētajā konkursā “Veiksmīgākais jaunais tūrisma produkts 2018” un iekļūšana finālā starp 10 labākajiem. Turpinot jau iesākto tradīciju, Aģentūra aprīlī organizēja tūrisma sezonas atklāšanas pasākumu, kur tika godināti arī aktīvākie tūrisma nozares uzņēmēji. Veiksmīgas sadarbības starp Daugavpils pilsētas, novada un Krāslavas novada tūrisma nozares speciālistiem rezultātā tika nomarkēts un atklāt pirmais reģionālais velomaršruts nr. 35 “Daugavas loki”.

Veiksmīgi savu trešo darbības gadu ir aizvadījusi arī ekspozīcija „Šmakovkas muzejs”, ko 2018. gadā apmeklēja vairāk kā 8632 apmeklētāju no vairāk kā 35 dažādām valstīm.

Aģentūra ar savu aktīvo un mērķtiecīgo darbu 2018. gadā veicināja Daugavpils pilsētas kā daudzveidīga tūrisma galamērķa attīstību un atpazīstamību, kultūrvēsturisko vērtību saglabāšanu un tūrisma pakalpojumu klāsta pilnveidošanu.

Vēlos pateikties Aģentūras sadarbības partneriem un tūrisma nozares kolēģiem no citām organizācijām par sadarbību, kā arī Aģentūras darbiniekiem par profesionālo darbu un sasniegtajiem rezultātiem 2018. gadā!

Ilona Maksimčika,
Aģentūras direktore

1. PAMATINFORMĀCIJA

1.1. Aģentūras juridiskais statuss un funkcijas

Daugavpils pilsētas pašvaldības aģentūra “Daugavpils pilsētas pašvaldības tūrisma attīstības un informācijas aģentūra” (turpmāk – Aģentūra) ir Daugavpils pilsētas domes izveidota budžeta iestāde, kas reģistrēta 2015. gada 6. novembrī Rīgā ar reģistrācijas nr.90010652160. Aģentūrai ir atvērti norēķinu konti A/S SWEDBANK un A/S Citadele bankā.

Aģentūra izveidota pamatojoties uz ar Daugavpils pilsētas domes 2015.gada 27.augusta lēmumu apstiprinātajiem saistošajiem noteikumiem Nr.36 “Daugavpils pilsētas pašvaldības tūrisma attīstības un informācijas aģentūras nolikums”. Tā uzsāka darbību 2015.gada 1.novembrī un darbojas, realizējot nolikumā noteiktās funkcijas. Aģentūra ir pakļauta Daugavpils pilsētas domei un ir no budžeta finansēta pašvaldības iestāde, kurai ir noteikta kompetence pakalpojumu sniegšanas jomā pašvaldības saistošo noteikumu ietvaros.

Aģentūras 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 2018. 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 veicina Daugavpils pilsētas 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 2018.gadā bija nodarbināti 15 darbinieki un 3 līgumdarbinieki aktīvās tūrisma sezonas laikā (maijs-oktobris), kā arī Aģentūra piedalījās Daugavpils pilsētas domes rīkotajā jauniešu vasaras nodarbinātības pasākumā un 2018. gada vasarā nodarbināja 36 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 apritē;
- 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) pētī 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 2016. – 2018. gadam, Aģentūras darbības virsmērķis ir veidot Daugavpils pilsētu kā atpazīstamu un pievilcīgu tūrisma galamērķi, pozicionējot to kā Latgales ekonomiskās attīstības, kultūras un kvalitatīvu pakalpojumu sniegšanas centru, kur ir inovatīvi un ilgtspējīgi tūrisma produkti, attīstīta tūrisma infrastruktūra un kvalitatīvi tūrisma pakalpojumi.

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 2018.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 - Tūrisma nozares attīstība Daugavpils pilsētā.
- 2.virziens - Daugavpils pilsētas atpazīstamības veicināšana.
- 3.virziens - Kultūrvēsturisko vērtību saglabāšana valsts nozīmes pilsētībūvniecības un arhitektūras pieminekļi „Daugavpils cietoksnis”.
- 4.virziens - Sniegto tūrisma pakalpojumu attīstība un pilnveidošana.

2. FINANŠU RESURSI UN AĢENTŪRAS 2018. GADA DARBĪBAS REZULTĀTI

2.1.Pamatbudžeta ieņēmumi un izdevumi

Daugavpils pilsētas pašvaldības aģentūras “Daugavpils pilsētas pašvaldības tūrisma attīstības un informācijas aģentūra” darbība 2018.gadā realizēta ar Daugavpils pilsētas domes 2018.gada 25.janvāra saistošajiem noteikumiem Nr.1 “Par Daugavpils pilsētas pašvaldības budžetu 2018.gadam” Aģentūras apstiprinātā budžeta ietvaros.

1.tabula

Aģentūras budžeta izpilde par 2017.-2018.g. un 2019.gada plāns (euro)

Rādītājs	2017.gada budžeta izpilde, EUR	2018.gads			2019.gada plāns, EUR
		Plāns, EUR	Izpilde, EUR	Izpilde pret plānu, %	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5=4*100/3</i>	<i>6</i>
Resursi izdevumu segšanai (kopā):	255 272	273 134	277 589	102 %	350 452
Naudas līdzekļu un noguldījumu atlikums perioda sākumā	17 822	16 272	16 272	-	18 121
Ieņēmumi kopā, tai skaitā:	237 450	256 862	261 317	102 %	332 331
Maksas pakalpojumi un citi pašu ieņēmumi	36 237	32 168	40 537	126 %	38 325
Pašvaldību budžetu transferti	201 213	224 694	220 780	99 %	294 006
Izdevumi kopā, tai skaitā:	239 000	273 134	259 468	95 %	350 452
Atlīdzība	162 620	176 842	172 859	98 %	186 925
Preces un pakalpojumi	69 809	89 045	82 107	93 %	157 864
Pamatkapitāla veidošana	6 571	7 247	4 502	63 %	5 663
Naudas līdzekļu un noguldījumu atlikums perioda beigās (pēc asignējumu slēgšanas)	16 272	0	18 121	-	0

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

Aģentūras pamatbudžeta ieņēmumi 2018.gadā bija EUR 261 317, kas ir par EUR 23 867 jeb 10 % vairāk nekā 2017.gadā. Informācija par Aģentūras budžeta ieņēmumiem ir atspoguļota 2.tabulā.

2.tabula
Aģentūras budžeta ieņēmumi 2017.-2018.g., EUR

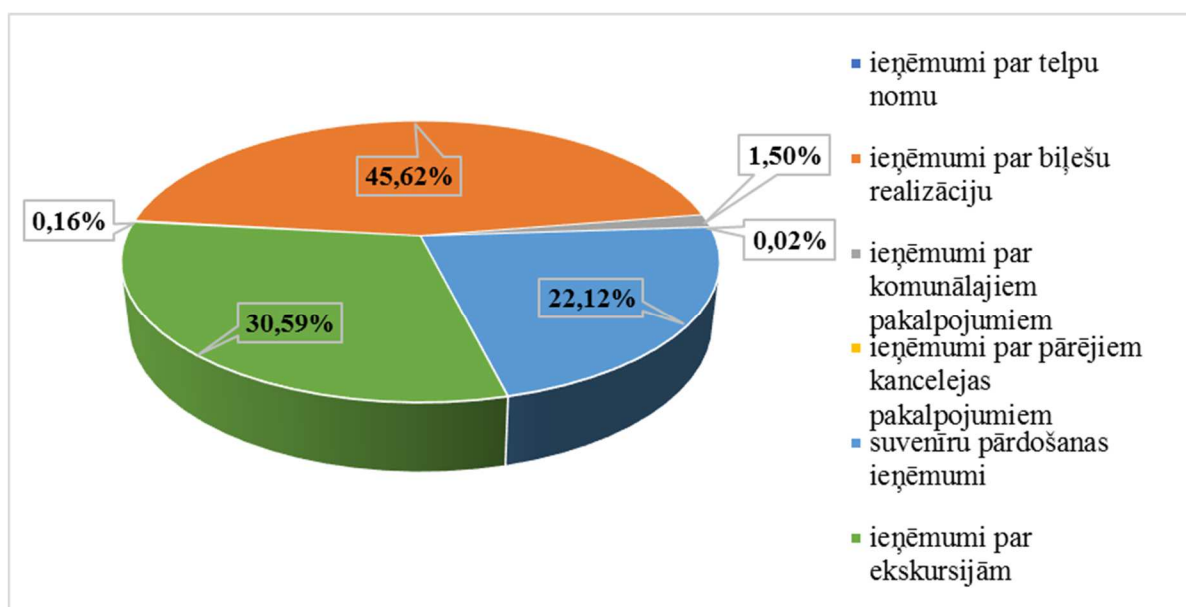
Rādītāji	2017.g., EUR	2018.g., EUR	Pieaugums (+)/ samazinājums (-), EUR	Pieaugums (+)/ samazinājums (-), %
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4=3-2</i>	<i>5=4*100/2</i>
Ieņēmumi kopā, tai skaitā	237 450	261 317	+23 867	+10 %
Maksas pakalpojumi un citi pašu ieņēmumi	36 237	40 537	+4 300	+12 %
Pašvaldības budžeta transferti	201 213	220 780	+19 567	+10 %

Pamatbudžetā proporcionāli lielāko ieņēmumu daļu pārskata gadā veidoja pašvaldības transfertu ieņēmumi (Daugavpils pilsētas pašvaldības finansējums) EUR 220 780, kas ir 85 % no kopējiem pamatbudžeta ieņēmumiem.

2018. gada 12.aprīlī 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”. Maksas pakalpojumi tika papildināti ar vairākiem jauniem tūrisma pakalpojumiem. Līdz ar to palielinājās ieņēmumi no maksas pakalpojumiem un citi pašu ieņēmumi, kas 2018.gadā sastādīja EUR 40 537, vai 16% no kopējiem ieņēmumiem. Lielāko īpatsvaru šajā grupā veidoja ieņēmumi no biļešu realizācijas EUR 16 910 apmērā. Pārējie maksas pakalpojumi ir ieņēmumi par telpu nomu - EUR 59, par pārējo dokumentu izsniegšanu un pārējiem kancelejas pakalpojumiem – EUR 7, par komunālajiem pakalpojumiem – EUR 555 un citi ieņēmumi par maksas pakalpojumiem – EUR 19 536 (ekskursijas –11 337 EUR, suvenīru tirdzniecība – 8 199 EUR). 1200 EUR sastādīja citi pašu ieņēmumi – finansējums, kas paredzēts projektu realizācijai (Latgales kultūras programmas projektu konkursā).

1.diagramma

Aģentūras maksas pakalpojumu un citu pašu
ieņēmumu struktūra 2018.gadā, %



Aģentūras pamatbudžeta izdevumi 2018.gadā bija EUR 259 468, kas ir par EUR 20 468 jeb 9 % vairāk nekā 2017.gadā. Pieaugums bija saistīts ar Aģentūras darbības pilnveidošanu, ar lielāku publisko pasākumu realizēšanu 2018.gadā, ar atalgojuma pieaugumu, kā arī ar to, ka Aģentūra piedalījās jauniešu vasaras nodarbināšanas pasākumos no jūnija līdz septembrim.

3.tabula

Aģentūras budžeta izdevumi 2017.-2018.g., EUR

Rādītāji	2017.g., EUR	2018.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>
Izdevumi kopā, tai skaitā	239 000	259 468	+20 468	+9 %
Atalgojums	128 546	135 684	+7 138	+6 %
Darba devēja sociālās apdrošināšanas iemaksas, pabalsti un kompensācijas	34 074	37 175	+3 101	+9 %
Mācību, darba un dienesta komandējumi un dienesta, darba braucieni	2 136	3 247	+1 111	+52 %
Pakalpojumi	53 842	61 529	+7 687	+14 %
Krājumi, materiāli, energoresursi, preces, biroja preces un inventārs, periodika	13 831	17 331	+ 3500	+25 %
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4=3-2</i>	<i>5=4*100/2</i>

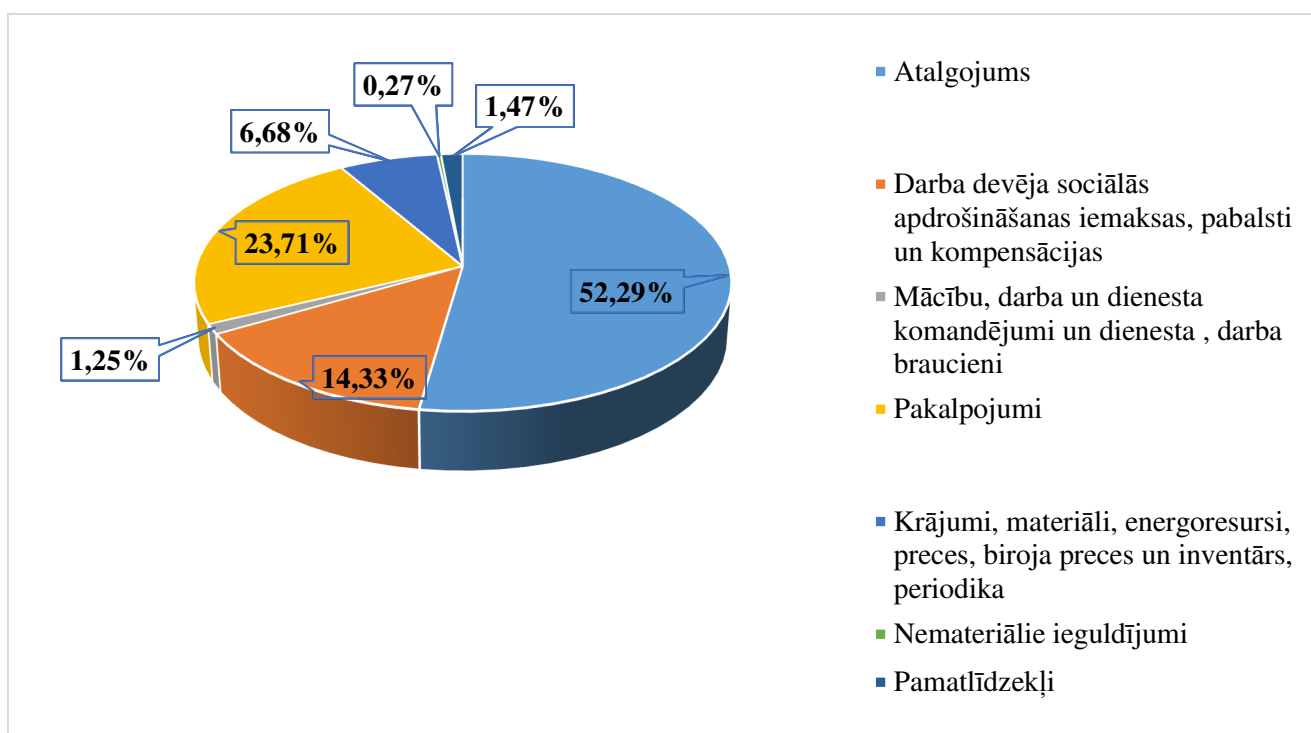
Nemateriālo ieguldījumi	879	690	- 189	- 22 %
Pamatlīdzekļi	5 692	3 812	- 1 880	- 33 %

Lielāku īpatsvaru izdevumos no pamatdarbības veidoja izdevumi atalgojumam un darba devēja sociālās apdrošināšanas iemaksas, pabalsti un kompensācijas, kas kopā ir EUR 172 859, vai 67 % no kopējiem izdevumiem.

2018.gadā Aģentūra veica nemateriālo ieguldījumu iegādi – EUR 690 (datorprogrammas), kā arī pamatlīdzekļu iegādi Aģentūras saimnieciskās darbības nodrošināšanai – EUR 3 812 (dators, monitors, ekspozīciju skapis, biroja galds, telts ar apdruku).

2.diagramma

Aģentūras izdevumu struktūra 2018.gadā, %



Aģentūras naudas līdzekļu un noguldījumu atlikums perioda beigās bija 18 121 EUR (maksas pakalpojumu budžeta atlikums). Šie finanšu līdzekļi tika iestrādāti 2019.gada budžetā Aģentūras stratēģijā noteikto darbības virzienu un plānoto pasākumu nodrošināšanai, kā arī Aģentūras attīstībai.

Aģentūrai uz 2018.gada beigām nebija kavētu saistību, kā arī ilgtermiņa finanšu saistību.

2.2.Darbības virzienu rezultatīvo rādītāju izpildes analīze

Aģentūra 2018. gadā darbojās saskaņā ar Daugavpils pilsētas domes apstiprināto Aģentūras vidējā termiņa darbības stratēģiju 2016. - 2018. gadam un darba plānu 2018. gadam. Saskaņā ar vidējā termiņa darbības stratēģijā noteikto, Aģentūras darbība ir pakārtota četriem galvenajiem darbības virzieniem, kuru ietvaros Aģentūra nosaka prioritātes, izvirza mērķus un uzdevumus, šo mērķu sasniegšanai, kā arī nosaka rezultatīvos rādītājus.

2.2.1. Tūrisma nozares attīstība Daugavpils pilsētā

Šī darbības virziena galvenie mērķi ir veicināt Daugavpils pilsētas, kā daudzveidīga tūrisma galamērķa attīstību un atpazīstamību, ar tūrisma saistītas informācijas un infrastruktūras uzlabošanu, tūrisma nozares pakalpojumu kvalitātes uzlabošanu, sekmēt jaunu, konkurētspējīgu, inovatīvu un kvalitatīvu tūrisma produktu un pakalpojumu izveidi, kā arī veicināt kultūrtūrisma attīstību.

Īstenojot šajā darbības virzienā noteiktos uzdevumus, Aģentūra 2018. gadā īstenoja vairākas mārketinga aktivitātes, lai veicinātu Daugavpils pilsētas kā tūristiem draudzīga un daudzveidīga tūrisma galamērķa atpazīstamību, kur ir daudz priekš Austrumeiropas unikālu tūrisma objektu un plašs kvalitatīvu tūrisma pakalpojumu klāsts.

2018. gadā Aģentūra nodrošināja Daugavpils pilsētas un tās tūrisma objektu un tūrisma pakalpojumu publicitāti dažādos masu saziņas līdzekļos, tādos kā laikraksts “Latvijas Avīze”, e-žurnāls “Skolas vārds”, laikraksts “Latgales laiks”, tematiskā avīze “10 Latvijas simtgades ceļi”, “Neatkarīgā rīta avīze” un publikācijas par Daugavpils pilsētas tūrisma aktualitātēm un publiskajiem kultūras un sporta pasākumiem tūrisma ziņu portālā www.travelnews.lv u.c. Regulāri tika sagatavotas un izsūtītas preses relīzes latviešu un krievu valodā masu saziņas līdzekļiem par tūrisma aktualitātēm, jaunumiem tūrisma jomā Daugavpilī, par gaidāmajiem lielākajiem pasākumiem, kultūras un sporta aktivitātēm. Tika izveidota veiksmīga sadarbība ar vadošajiem Latvijas un Latgales reģiona masu saziņas līdzekļiem – ism.lv, delfi.lv, tvnet.lv, skaties.lv, turismagids.lv, www.travelnews.lv, latgaleslaiks.lv, grani.lv, gorod.lv, nasha.lv, Latvijas Radio, Latgales Reģionālā Televīzija, Dautkom TV, radio Alise+, Divu krastu radio u.c., kas regulāri nodrošināja Aģentūras darba publicitāti, publicējot Aģentūras sagatavotās preses relīzes un veidojot sižetus par Daugavpils tūrisma aktualitātēm un tūrisma objektiem.

Sadarbībā ar portālu www.lvceli.lv, katra mēneša sākumā tika izsūtīta informācija par Daugavpils pašvaldībā plānotajiem lielākajiem pasākumiem, lai tie tiktu iekļauti bezmaksas

izdevumā “Autoceļu avīze” rubrikā “Autobraucēju brīvdienų ceļvedis”, kas tiek izplatīts visā Latvijā un pieejams arī elektroniskā formātā lvceli.lv interneta vietnē. Pateicoties maksas un bez maksas mārketinga aktivitātēm masu saziņas līdzekļos sasniegta liela auditorija gan Latvijā, gan ārvalstīs.

Lai palielinātu informācijas pieejamību, Aģentūra 2018. gadā organizēja astoņas tūrisma blogeru, žurnālistu un tūroperatoru vizītes, kopumā Daugavpili apmeklēja pārstāvji no sešām valstīm (Latvijas, Polijas, Igaunijas, Baltkrievijas, Vācijas un Kazahstānas), kā rezultātā informācija par Daugavpils tūrisma piedāvājumu tika atspoguļota vairāku pasaules tūrisma blogeru vietnēs un masu medijos, tādējādi tika sasniegta plaša auditorija, kopējā uzņemto blogeru un žurnālistu auditorija sastādīja vairāk kā 3 milj. sekotāju visā pasaulē.

Lai papildinātu pilsētas skatu un tūrisma objektu fotogrāfijas un vizualizācijas, pārskata gadā tika izveidotas piecas jaunas 360 grādu panorāmas, kas tika integrētas tūrisma vietnē visitdaugavpils.lv, kā arī regulāri tika uzņemtas jaunas fotogrāfijas ar pilsētas skatiem un nodrošināta fotomateriāla publicēšana Aģentūras sociālo tīklu lapās un tūrisma informatīvajos materiālos.

Lai nodrošinātu informācijas par Daugavpils pilsētu pieejamību, 2018. gadā tika īstenotas mārketinga aktivitātes, lai izplatītu Aģentūras sagatavotos tūrisma informatīvos materiālus kaimiņvalstu un citu pasaules valstu teritorijās.

Informatīvie tūrisma materiāli (tūrisma kartes, bukleti, brošūras) 2018. gadā tika izplatīti:

- 10 Lietuvas tūrisma informācijas centros (Viļņa, Kauņa, Klaipēda, Palanga, Utena, Moleta, Zarasi, Ignalina, Anīkšči un Rokišķi);
- Igaunijas tūrisma informācijas centros (Tallina un Tartu);
- 7 starptautiskajās tūrisma izstādēs un gadatirgos Eiropā: Adventur (Viļņa, Lietuva), Vakantiebeurs (Utrehta, Nīderlande), Matka (Helsinki, Somija), Tourest (Tallina, Igaunija), ITB (Berlīne, Vācija), Tūrisma izstāde Minskā, Baltkrievijā, Senior Mässan (Stokholma, Zviedrija).
- Sadarbībā ar dažādām Daugavpils pilsētas iestādēm un organizācijām, kas devās darba braucienos uz ārvalstīm, Daugavpils tūrisma informatīvie materiāli tika izplatīti Lietuvā (tādās pilsētās kā Zarasi, Molēta, Viļņa, Kauņa, Utena, Visagina, Šauļi, Anīkšči, Ukmerģe, Rokišķi, Birži, Ignalina), Baltkrievijā (Minskā), Polijā (tādās pilsētās kā Toruņa, Gdaņska, Brusī, Beruņa, Zdzešovice, Gdiņa, Radoma, Ļubļana, Belostoka), Rumānijā, Krievijā (tādās pilsētās kā Maskava, Smoļenska),

Lielbritānijā, Turcijā, Kazahstānā, Prāgā, Čehijā, Igaunijā, Slovākijā, Itālijā un Vācijā.

Aģentūra pārskata gadā nodrošināja regulāru un sistemātisku tūrisma informatīvo materiālu izdošanu 6 valodās (latviešu, krievu, lietuviešu, poļu, angļu un vācu). Kopumā Aģentūra 2018. gadā izdeva un izplatīja 86 200 tūrisma informatīvo materiālu par Daugavpils pilsētu, kas ir par 44% vairāk nekā 2017. gadā. Informatīvo materiālu veidi un tirāžas salīdzinājumā ar 2017. gadu redzamas 4. tabulā (skatīt 4.tabulu).

4.tabula.

2018.gadā izdotie tūrisma informatīvie materiāli

Veids	Daudzums (eksemplāri), 2017	Daudzums (eksemplāri), 2018
Daugavpils Cietokšņa karte A4 (LT/RU/EN)	10 000	20 000
Brošūra "Pastaiga pa cietoksni" (LV,LT,RU,EN)	13 000 LAT - 6000 ENG -2000 LTU - 1000 RUS - 4000	11 000 LAT/RUS – 6000 LTU/POL – 2000 ENG/GER – 3000
Daugavpils pilsētas karte A3 formāts (LT/RU/EN)	10 000	20 000
Salokāmā Daugavpils pilsētas karte (LV/RU/EN)	13 000	15 000
Salokāmā Daugavpils pilsētas karte (LT/PL)	3000	-
Salokāmā Daugavpils tūrisma karte (PL/LT/DE)	-	5000
Brošūra "Daugavpils" (LV/RU/EN)	3000	4000
Šmakovkas muzeja informatīvā lapa (LV/RU/EN)	5000	10 000
Daugavpils pilsēta un Daugavpils novads (LV/RU/EN)	3000	-
Daugavpils ēdienkarte	-	1000
Cietokšņa terminu skaidrojošā vārdnīca	-	200
Kopā:	60 000	86 200

Tūrisma informatīvie materiāli izplatīti visos lielākajos tūrisma informācijas centros Latvijā, Rīgas dzelzceļa stacijas informācijas centrā, Latgales vēstniecībā Rīgā, Daugavpils pilsētas un novada naktsmītnēs, Daugavpils tūrisma objektos, 7 starptautiskajās tūrisma izstādēs Eiropā, izstādē "Balttour 2018" (Rīga), izstādē "Atpūta un sports" (Rīga), izstādē – gadatirgū "Uzņēmēju dienas Latgalē (Rēzeknē), 10 Lietuvas tūrisma informācijas centros un 2 Igaunijas tūrisma informācijas centros, Latvijas vēstniecībā (Minska, Baltkrievija), Latvijas konsulātā (Vitebska, Baltkrievija), LR vēstniecībā Polijā u.c.

Lai nodrošinātu Daugavpils pilsētas dalību dažāda veida tūrisma pasākumos un aktivitātēs Latvijas un starptautiskā mērogā, Aģentūra 2018. gadā aktīvi veidoja sadarbību ar citiem tūrisma nozares pārstāvjiem, valsts, pašvaldību un nevalstiskajām organizācijām, nozares asociācijām un tūrisma nozares uzņēmējiem.

Sadarbībā ar LIAA Tūrisma departamentu īstenotas sekojošas aktivitātes:

- Nodrošināta Aģentūras pārstāvju dalība starptautiskajās tūrisma izstādēs LIAA Latvijas stendā Berlīnē un Viļņā.
- Nodrošināta informācijas ievietošana par pilsētas galvenajiem 2018. gada pasākumiem latvia.travel mājas lapā.
- Nodrošināta veiksmīga dalība LIAA tūrisma departamenta rīkotajā konkursā “Veiksmīgākais jaunais tūrisma produkts 2018”, piesakot konkursam ekspozīciju “Šmakovkas muzejs” un iekļūstot finālā starp 10 labākajiem.
- Dalība trīs LIAA tūrisma departamenta rīkotajos pasākumos (Tūrisma informatīvā diena, forums “Joint 11th Baltic Sea and Latvian Tourism Forum 2018” Rīga, EDEN konkursa finālistu tikšanās pasākumā Cēsīs, oktobra sanāksme par sadarbību un mārketinga aktivitātēm 2019. gadā.
- Nodrošināta sadarbība žurnālistu un blogeru vizīšu organizēšanā uz Daugavpili. Polijas reģionālās un nacionālās TV raidījuma pārstāvju vizītes organizēšana, materiāla raidījumam “Tyrostyczna Jazda” / “Tourist Drive” par Latviju sagatavošana. Laikraksta “Lietuvos Rytas” vizīte Daugavpilī, Kazahstānas tūroperatoru vizīte u.c.

Sadarbībā ar LRAA un LPR īstenotas sekojošas aktivitātes:

- Interneta vietnes www.smakovka.lv un info@smakovka.lv e-pasta administrēšana un lietošana, mājas lapas satura papildināšana.
- Regulāra informācijas izvietošana LRAA tūrisma vietnē www.visitlatgale.com (90 000 lietotāju gadā) par Daugavpils tūrisma nozares aktualitātēm, datu bāzes par Daugavpils tūrisma objektiem un pakalpojumiem papildināšana.
- Informatīvo materiālu par Daugavpils pilsētu izplatīšana Latgales dienās Rīgā.
- LRAA un LPR pārstāvju dalība Aģentūras rīkotajos pasākumos.
- Dalība LPR rīkotajos pieredzes apmaiņas braucienos/apmācībās uz Lietuvu un Liepāju projekta LLI-59 “Praktisko apmācību un pasākumu cikls sadarbības veicināšanai starp iestādēm un darbinieku kapacitātes celšanai (Open Leadership)” ietvaros.

Sadarbība ar Latgales reģiona tūrisma asociāciju „Ezerzeme”:

- Dalība Latgales Tūrisma informācijas centru (TIC) sanāksmēs, darbsemināros.
- Dalība Latgales stendā Starptautiskajā tūrisma izstādē – gadatirgū „Balttour 2018”.
- Dalība gadatirgū Latvijas Etnogrāfiskajā muzejā Rīgā, izplatīti Daugavpils pilsētas tūrisma materiāli.
- Daugavpils tūrisma sezonas jaunumu prezentēšana LIAA tūrisma departamenta Tūrisma informatīvajā dienā Rīgā, 2018. gada 22. maijā.

- Daugavpils pilsētas dalība 5 starptautiskajās tūrisma izstādēs Latvijas standā Vakantiebeurs (Utrehta, Nīderlande), Matka (Helsinki, Somija), Tourest (Tallina, Igaunija), ITB (Berlīne, Vācija), Senior Mässan (Stokholma, Zviedrija).
- Dalība Latgales dienās Polijā 2018. gada 9. septembrī.
- Organizācija un dalība Latgales tūrisma konferencē 2018, Daugavpilī.

Sadarbība ar Daugavpils novada aģentūru „TAKA”:

- Noslēgts sadarbības līgums par kopīgu mājas lapas www.visitdaugavpils.lv administrēšanu un lietošanu un sadarbību Daugavpils Tūrisma informācijas centra darba nodrošināšanā, piesaistīts viens TAKAs darbinieks darbam TIC.
- Daugavpils pilsētas tūrisma informatīvajiem materiālu izplatīšana ikgadējā sportam un atpūtai veltītā izstādē “Atpūta un sports 2018”, Rīgā.
- Nomarķēts (uzstādītas zīmes) reģionālais velomaršruts nr.35 “Daugavas loki”, kas aptver Daugavpils pilsētu, Daugavpils novadu un Krāslavas novadu. Noorganizēts maršruta atklāšanas pasākums 1. un 2. posms.
- Nomarķēts vietējas nozīmes velomaršruts nr. 778 “Augšzemes ezeru loki, kas aptver Daugavpils pilsētu un novadu.

Veiksmīga sadarbība tika izveidota arī ar LR vēstniecību Polijā (Varšavā), kā rezultātā Daugavpils pilsēta tika pārstāvēta divos vēstniecības rīkotajos pasākumos Varšavā un Oraņkā, kas veicināja Daugavpils tūrisma piedāvājuma atpazīstamību Polijas tirgū.

Lai veicinātu darījumu tūrisma attīstību, 2018. gadā Daugavpils sadarbībā ar darījumu tūrisma portālu meetriga.com izveidoja sadaļu “Meet Daugavpils”, kur tika ievietota informācija par darījuma tūrisma iespējām Daugavpils pilsētā.

Pārskata gadā Aģentūra ir veicinājusi sadarbību gan ar valsts, pašvaldību un nevalstiskajām organizācijām, kā arī tūrisma nozares uzņēmējiem un tūrisma objektiem, kā arī šīs sadarbības rezultātā ir izveidoti gan jauni tūrisma produkti, gan arī veicināta informācijas pieejamība par Daugavpils pilsētu. Sadarbībā ar AS “Daugavpils satiksme” Aģentūra turpināja piedāvāt tūristu grupām ekskursiju ar retrotramvaju “Daugavpils pa tramvaja logiem”. Savukārt sadarbībā ar laivu nomu “Beibuks” izveidots jauns ekskursiju piedāvājums tūristu grupām – ekskursija pa Daugavu ar plostu vai liellaivu. Lai veicinātu vietējo mākslinieku darbu atpazīstamību, arī 2018. gadā Aģentūras telpās bija iespējams iegādāties Daugavpilī ražotus suvenīrus un vietējo māla meistarų darbus. Savukārt sadarbībā ar Roķišķu tūrisma informācijas centru tika izveidots kopīgs maršruts Polijas tūristiem un izdots buklets “Polskie dziedzictwo historyczne i kulturowe w Rakiszkach i Dynaburgu”, ko izdeva Roķišķu tūrisma informācijas centrs.

Lai veicinātu un stiprinātu sadarbību ar Daugavpils pilsētas un novada tūrisma nozares uzņēmējiem, Aģentūra 2018. gada 27.aprīlī jau otro reizi rīkoja Tūrisma sezonas atklāšanas pasākumu, kas šoreiz notika Daugavpils novadpētniecības un mākslas muzeja telpās. Pasākuma mērķis bija iepazīstināt tūrisma nozares pārstāvjus ar 2018. gada tūrisma sezonas aktualitātēm, kā arī pasniegt balvas konkursa “Tūrisma balva 2017” laureātiem un gūt jaunu iedvesmu un pieredzi sarunu sola “TŪRISMA LAVKA” pasākumā. Kopumā abos pasākumos visas dienas garumā piedalījās 152 dalībnieki.

Pārskata gadā tika atjaunots arī jau popularitāti ieguvušā projekta “Daugavpils ēdienkarte” piedāvājums. Projektā 2018. gadā iesaistījās 9 pilsētas ēdināšanas uzņēmumi, piedāvājot dažādus interesantus Daugavpils pilsētai veltītus ēdienus ar leģendām. Tika izdots jauns Daugavpils ēdienkartes buklets.

Tūrisma informācijas pieejamības veicināšanas nolūkā Aģentūra 2018. gadā uzturēja 2 mājaslapas www.visitdaugavpils.lv un www.smakovka.lv, kā arī aktīvi darbojās sociālajos tīklos un administrēja 8 sociālo tīklu lapas.

Aģentūras sociālo tīklu lapu sekotāju skaits 2018. gadā sastādīja kopumā vairāk kā 10 400 pastāvīgo sekotāju, kas ir par 20% vairāk nekā 2017. gadā.

- Twitter: <https://twitter.com/daugavpilstic> (923 sekotāji);
- Facebook: [Daugavpils.Travel](https://www.facebook.com/Daugavpils.Travel) (3810 sekotāji);
[Daugavpils.cietoksnis/](https://www.facebook.com/Daugavpils.cietoksnis/) (2965 sekotāji);
[SmakovkasMuzejs/](https://www.facebook.com/SmakovkasMuzejs/) (1340 sekotājs);
- Instagram: [daugavpils.travel/](https://www.instagram.com/daugavpils.travel/) (1123 sekotāji);
- Draugiem.lv: [daugavpilstic](https://www.draugiem.lv/daugavpilstic) (220 sekotāji);
- Youtube.com: [Daugavpils travel](https://www.youtube.com/channel/UC...) (80 sekotāji);
- Pinterest.com: [Daugavpils](https://www.pinterest.com/daugavpils/) (33 sekotāji).

Pārskata gadā tika turpināts darbs pie mājas lapas visitdaugavpils.lv pilnveidošanas, kas sniedz visaptverošu informāciju par tūrisma un atpūtas iespējām Daugavpilī un Daugavpils novadā latviešu, krievu un angļu valodā. Interneta vietnes visitdaugavpils.lv lapas lietotāju skaits 2018. gadā sasniedza 156 916 lietotājus, kas ir par 28% vairāk nekā 2017. gadā, savukārt lapas skatījumu skaits 2018. gadā sastādīja 568 801 apmeklējumus.

Aģentūra pievērsa arī lielu uzmanību sniegto tūrisma pakalpojumu kvalitātes uzlabošanai. Lai uzlabotu informācijas sniegšanas kvalitāti un padarītu informāciju pēc iespējas pieejamāku tūristiem un pilsētas viesiem, 2018. gada februārī tika mainīts Daugavpils cietokšņa Kultūras un informācijas centra darba laiks uz 7 dienām nedēļā. Kā arī Daugavpils Tūrisma informācijas centrs aktīvās tūrisma sezonas laikā (maijs – oktobris) strādāja 7 dienas nedēļā.

Lai veicinātu sadarbību un kvalitatīvu tūrisma pakalpojumu sniegšanu, Aģentūra 2018. gadā noslēdza uzņēmuma līgumus par gida pakalpojumu sniegšanu ar deviņiem pilsētas sertificētajiem gidem ekskursiju vadīšanai pa Daugavpils pilsētu un cietoksni.

Lai veicinātu informācijas pieejamību par pilsētā plānotajiem pasākumiem, katru mēnesi tika apkopota un izsūtīta informācija masu saziņas līdzekļiem par lielākajiem pilsētas pasākumiem. Katru nedēļu izvietota informācija mājas lapā un sociālajos tīklos par pasākumiem un atpūtas iespējām pilsētā. Iepriekš aprakstītās darbības virziena rezultātīvo rādītāju skaitliskās vērtības attēlotas 5.tabulā.

5.tabula.
Darbības virziena rezultātīvie rādītāji

Rezultāta formulējums	Rezultatīvais rādītājs	Rezultatīvā rādītāja skaitliskās vērtības	
		Plāns	Izpilde
Īstenoti mārketinga pasākumi Daugavpils pilsētas tūrisma nozares popularizēšanai	Maksas publikācijas masu saziņas līdzekļos	7	57
	Viedokļu līderu vizītes	vismaz 2	7
	Izplatīti tūrisma informatīvie materiāli citās valstīs	vismaz 7 valstīs	17
	Izveidotas virtuālās ekskursijas (360 grādu panorāmas)	6	5
	Izdoti dažādu tūrisma informatīvie materiāli par Daugavpils pilsētu dažādās valodās (eksemplāri)	74 000	86 200
Veicināta sadarbība tūrisma jomā	Nodrošināts atbalsts pasākumiem vai sarīkoti kopīgi pasākumi ar pilsētas tūrisma nozares pārstāvjiem	2	4
Veicināta tūrisma informācijas pieejamība un aktualizēšana	Nodrošināts nepārtraukts darbs sociālo tīklu lapās, sekotāju skaita pieaugums	15%	20%
Uz eksportu orientēta Daugavpils pilsētas tūrisma produktu efektīva izmantošana	Dalība starptautiskajās tūrisma izstādēs, gadatirgos, konferencēs	10	16
Veicināts gidu kapacitātes pieaugums	Noslēgti līgumi par gida pakalpojumu sniegšanu	5	9
Stiprināta kvalitātes nozīme tūrisma nozarē	Nodrošinātas prakses vietas augstskolu studentiem un profesionālo vidusskolu audzēkņiem	4	7

Pārskata gadā aģentūra ir īstenojusi visus ieplānotos mārketinga pasākumus, kā arī nodrošinājusi plašu informācijas pieejamību par Daugavpils pilsētu un tūrisma pakalpojumiem. Lai sekmētu ilgtspējīgu tūrisma produktu attīstību, Aģentūra 2018. gadā bija sagatavojusi un

iesniegusi divus projekta pieteikumus finansējuma saņemšanai Latgales kultūras programmas ietvaros, viens no projektiem tika atbalstīts un īstenots.

Veicinot tūrisma produktu un tūrisma pakalpojumu klāsta paplašināšanu, Aģentūra 2018. gadā izveidoja jaunu izzinošu un atraktīvu ekskursiju “Pilsēta Daugavas krastā” pa Daugavu ar plostu un liellaivu, tika izveidota arī audio ekskursija ar retrotramvaju latviešu, krievu un angļu valodā, kurai ir iespējams pieslēgties izmantojot QR kodus. Audio ekskursija bija pieejama Daugavpils pilsētas svētku un Muzeju nakts ietvaros. Daugavpils cietokšņa un informācijas centrs papildināja savu tematisko ekskursiju klāstu ar četrām jaunām ekskursijām “Cietokšņa “dzimšana” – cietokšņa celtniecības un attīstības posms no 1810. gada līdz 1920. gadam”, “Latvijas Armijas māja – laika posms no 1920. gada līdz 1940. gadam”, “Cietokšnis kā zināšanu mājvieta – laika posms no 1948. gada līdz 1993. gadam” un “Padomju laika periods cietokšņa dzīvē”.

Lai veicinātu aktīvā tūrisma attīstību Daugavpils pilsētā, 2018. gadā sadarbībā ar Daugavpils un Krāslavas novada tūrisma nozares speciālistiem tika izveidots un atklāts pirmais marķētais reģionālais velomaršruts nr. 35 “Daugavas loki”, kas aptver Daugavpils pilsētu, Daugavpils novadu un Krāslavas novadu. Tas ir aplūveida velomaršruts, kas stiepjas gar Daugavas abiem krastiem un dod iespēju brauciena laikā apmeklēt Dienvidlatgales nozīmīgākos tūrisma objektus.

2.2.2. Daugavpils pilsētas atpazīstamības veicināšana

Šī darbības virziena mērķis ir veicināt pozitīva priekšstata par Daugavpili veidošanu, popularizēt un informēt sabiedrību par Daugavpils pilsētā notiekošajiem pasākumiem un aktualitātēm, kā arī veicināt Daugavpils zīmola “Daugavpils ir daudzveidība” atpazīstamību plašākai publikai. Pārskata gadā Aģentūra organizēja 12 publiskus pasākumus, kurus kopumā apmeklēja vairāk kā 25 000 interesentu.

Lai nodrošinātu nepārtrauktu informācijas pieejamību, Aģentūra katru nedēļu apkopoja informāciju par pilsētā plānotajiem pasākumiem, izklaides un atpūtas iespējām nedēļas nogalē, apkopotā informācija tika publicēta Daugavpils tūrisma vietnēs www.visitdaugavpils.lv, www.daugavpils.lv, Aģentūras sociālo tīklu lapās, izsūtīta masu saziņas līdzekļu pārstāvjiem. Aģentūra pievērta lielu uzmanību darbam ar tūrisma informācijas apriti. Informācija par Daugavpils pilsētu pārskata gadā bija pieejama visos populārākajos starptautiskajos sociālajos tīklos.

Nodrošinot tūristiem aktuālas informācijas par Daugavpili pieejamību, Aģentūra regulāri izvietoja aktuālo informāciju Latgales tūrisma vietnē visitlatgale.com un latgale.travel, Facebook sociālo tīklu lapā Latgale.travel un Latvijas tūrisma vietnē Latvia.travel.

Visos veiktajos mārketinga pasākumos Daugavpils pilsēta tika atspoguļota kā daudzveidīgs tūrisma galamērķis un galamērķis, kur ir iespējams apskatīt 5 unikālus tūrisma objektus, tādus kā Daugavpils cietoksnis, M.Rotko mākslas centrs, Šmakovkas muzejs, Baznīcu kalns un Skrošu rūpnīca. Kā arī likts uzsvars uz šeit notiekošajiem ikgadējiem lielākajiem pasākumiem, tādi kā Muzeju nakts, Martas balle, pilsētas svētki, rekonstrukcijas klubu festivāls “Dinaburg 1812”, Muzikālais augusts, Rīgas ielas svētki, festivāls ReStArt un Sudraba zvani u.c.

Pārskata gadā tika izdoti astoņu veidu tūrisma informatīvie materiāli (kartes, brošūras, ceļveži) par Daugavpils pilsētu, Daugavpils cietoksni un Šmakovkas muzeju. Materiāli tika veidoti vienotā stilā, izmantojot Daugavpils pilsētas vizuālo identitāti un tādejādi stiprinot tās nozīmi tūrismā un popularizējot vienoto Daugavpils pilsētas vizuālo tēlu.

Aģentūra pārskata gadā veiksmīgi nodrošināja informācijas par Daugavpils pilsētu un tūrisma iespējām pieejamību gan Latvijas, gan starptautiskā mērogā. 2018. gadā sižeti par tūrisma iespējām Daugavpilī tika pārraidīti Latgales reģiona televīzijās un visās lielākajās Latvijas televīzijās (LTV, LNT, TV3), kā arī televīzijā Polijā. Informatīvie tūrisma materiāli tika izplatīti visos Latvijas reģionu tūrisma informācijas centros, kā arī Lietuvas tūrisma informācijas centros. Pateicoties aktīvam darbam, tika palielināts sekotāju skaits visās Aģentūras sociālo tīklu lapās, kā arī par 28% palielinājās tūrisma vietnes www.visitdaugavpils.lv lietotāju skaits un sasniedza 156 916 lietotāju.

Pateicoties aktīvai sadarbībai ar Latvijas tūrisma nozares organizācijām (LIAA un LRTA “Ezerzeme”), Daugavpils pilsēta tika pārstāvēta septiņās starptautiskajās tūrisma izstādēs Eiropā.

2.2.3. Kultūrvēsturisko vērtību saglabāšana valsts nozīmes pilsēt būvniecības un arhitektūras piemeklī “Daugavpils cietoksnis”

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 sniegto pakalpojumu attīstību.

Lai nodrošinātu kultūrvēsturisko vērtību saglabāšanu Daugavpils cietoksnī un veicinātu pētniecisko darbu, Aģentūra pārskata gadā organizēja 20. Daugavpils novadpētniecības konferenci "Daugavpils – cietoksnis un pilsēta gadsimtu gaitā", Konferencē tika nolasīti 5 ziņojumi par tēmām: "Pirmā vecticībnieku baznīca Dinaburgā", "Holokausts Daugavpilī", "Daugavpils pēckara atjaunošana 1944 – 1945 gads", "Mežciema skola 20. gs." un "Muzejs "Pie komandanta" – pirmais kara muzejs Daugavpils cietoksnī". Pasākuma mērķis ir popularizēt Daugavpils pilsētas un cietokšņa vēsturi un tās pētniecību.

2018. gadā tika novadīta arī viena Daugavpils cietokšņa saglabāšanas un attīstības padomes sēde, kurā tika izskatīti jautājumi par VNĪ bilancē esošo īpašumu attīstību, Eiropas padomes Ainavu balvas izvietojanas vietas noteikšanu, ģenerālim J.Balodim veltītās piemiņas plāksnes atjaunošanu un Daugavpils kara aviācijas un inženieru augstskolas 25. gadadienai veltītā pieminekļa atjaunošanu. Sēdē piedalījās cietokšņa izpētē, saglabāšanā, apsaimniekošanā un attīstībā iesaistīto iestāžu pārstāvji.

Lai gūtu jaunu pieredzi un pilnveidotu zināšanas DC KIC darbinieki pārskata gadā devās četros komandējumos uz Krieviju, Lietuvu un Baltkrieviju, kur guva jaunu pieredzi kara rekonstrukcijas klubu festivālu organizēšanā, nodibināja jaunus kontaktus ar rekonstrukcijas klubiem, kā arī veicināja Daugavpils pilsētas un Daugavpils cietokšņa atpazīstamību:

- Dalība rekonstrukcijas klubu festivālā Deltuvā, Lietuvā 30. jūnijā, DCKIC darbinieki piedalījās svinīgajā pasākumā, kā arī apmeklēja Ukmerģes kara vēstures kluba vadītāja T. Pečiūras kapa vietu, lai pieminētu viņa lielo devumu kara vēstures rekonstrukcijas klubu festivālu organizēšanā.
- Dalība 5. starptautiskajā konferencē "Fortifikācijas pieminekļi – vēsture, restaurācija un izmantošana", Krasnojarskā, Krievijā, 21. – 23.09.2018. Konferencē tika nolasīts ziņojums un parādīta prezentācija par Daugavpils cietokšņa attīstības procesiem.
- Dalība rekonstrukcijas klubu festivālā "Laiki un laikmeti" Maskavā, Krievijā, 10. – 13.08.2018. Festivāla laikā tika nodibināti kontakti ar Napoleona laikmeta rekonstruktoriem no dažādām valstīm, daži no kuriem bija ieinteresēti un izteica velmi apmeklēt piekto jubilejas kara vēstures rekonstrukcijas klubu festivālu "Dinaburg 1812" Daugavpils cietoksnī 2019. gadā.
- Dalība starptautiskajā rekonstrukcijas klubu festivālā "Berezina – 2018" Baltkrievijā.

Aģentūra pārskata gadā īstenoja visus iepriekš minētos publiskos pasākumus Daugavpils cietoksnī un tādējādi popularizēja Daugavpils cietoksni, kā interesantu un unikālu kultūrtūrisma objektu, veicināja interesi par Daugavpils cietoksni un atgādināja par Daugavpils cietokšņa

vēsturiski nozīmīgiem notikumiem. Kopumā Daugavpils cietoksnī Aģentūra pārskata gadā organizēja 8 publiskus pasākumus:

- Daugavpils 20. novadpētniecības konference: «Daugavpils – cietoksnis un pilsēta gadsimtu gaitā»;
- Pasākumi patriotu mēnesī Daugavpils cietoksnī «Es esmu tik kareivis»;
- Eiropas kultūras mantojuma dienas Daugavpils cietoksnī;
- 4. starptautiskais kara vēstures rekonstrukcijas klubu festivāls «Dinaburg 1812»;
- Zāļu tirgus Daugavpils cietoksnī;
- Muzeju nakts Daugavpils cietoksnī;
- DCKIC 7. gadu pastāvēšanas gadadiena;
- Daugavpils cietokšņa iesvētību gadadiena.

Kopumā Aģentūras rīkotie pasākumi Daugavpils cietoksnī piesaistīja vairāk kā 25 000 apmeklētāju. Vairākos Aģentūras rīkotajos pasākumos tika veicināta sadarbība ar nevalstiskajām organizācijām, amatniekiem un vietējiem uzņēmējiem, kuri piedalījās pasākumu organizēšanā, kā arī Aģentūra aktīvi iesaistījās un atbalstīja citu organizāciju rīkotos pasākumus Daugavpils cietoksnī, tādus kā Mākslas nakts u.c. Pirmo reizi Daugavpils cietoksnī veiksmīgi tika noorganizēts arī pirmais kvests “Es esmu tik kareivis ...”, kas bija veltīts starpkaru periodam. Kvesta laikā dalībniekiem atraktīvā veidā bija iespēja iejusties kāda Latvijas armijas karavīra lomā, kurš dienēja Daugavpils cietoksnī.

Ņemot vērā nepieciešamību nodrošināt informācijas pieejamību par Daugavpils cietoksnī cietokšņa apmeklētājiem, 2018. gada februārī tika mainīts DC KIC darba laiks, centrs uzsāka strādāt septiņas dienas nedēļā, lai tādējādi nodrošinātu cietokšņa apmeklētājiem iespēju saņemt bezmaksas informāciju un informatīvos materiālus Daugavpils cietoksnī katru dienu.

2018. gadā DC KIC tika apkalpoti 60 699 apmeklētāji, kas ir par 11% vairāk nekā 2017. gadā. Kopumā tika novadītas 328 ekskursijas (maksas un bezmaksas) pa Daugavpils cietoksnī, kas ir par 6% vairāk nekā 2017. Savukārt aktīvs darbs sociālajos tīklos ļāva palielināt sekotāju skaitu Daugavpils cietokšņa facebook lapai par 12%, sasniedzot 2965 sekotājus.

Lai nodrošinātu nepārtrauktu sniegto pakalpojumu kvalitātes uzlabošanu, DC KIC 2018. gadā veica apmeklētāju aptauju, lai noskaidrotu apmeklētāju apmierinātību ar saņemtajiem pakalpojumiem DC KIC. Tika aptaujāti 176 apmeklētāji un noskaidrots, ka 98% ir bijuši pilnībā apmierināti ar sniegtajiem pakalpojumiem, savukārt tikai 2% ir bijuši iebildumi. Pārskata gadā tika saņemts ceļotāju portāla TripAdvisor kvalitātes sertifikāts 2018. Pamatojoties uz apmeklētāju atsauksmēm interneta vietnē TripAdvisor, Daugavpils cietoksnis tika iekļauts Daugavpils tūrisma objektu TOP 10 sarakstā, 2018. gadā ieņemot tajā otro vietu.

Iepriekš aprakstītās darbības virziena rezultatīvo rādītāju skaitliskās vērtības attēlotas 6.tabulā.

6. tabula.
Darbības virziena rezultatīvie rādītāji

Rezultāta formulējums	Rezultatīvais rādītājs	Rezultatīvā rādītāja skaitliskās vērtības	
		Plāns	Izpilde
Nodrošināti pētniecības, atjaunošanas un sakārtošanas pasākumi	Noorganizēta novadpētniecības konference, novadīta Daugavpils cietokšņa padomes sēde (skaits gadā)	2	2
Nodrošināta pasākumu organizēšana	Noorganizēti pasākumi Daugavpils cietoksnī (skaits gadā)	8	8
Pilnveidota DC KIC apmeklētāju apkalpošanas kvalitāte	Nodrošināts DC KIC darbs septiņas dienas nedēļā	Pāriet uz 7 dienu darbalaiku	Pāriets uz septiņu dienu darbalaiku
	Apkalpoto cilvēku skaits	34 000	60 699
Nodrošināta informācijas pieejamība par Daugavpils cietoksni un plānotajiem pasākumiem	Facebook lapas Daugavpils.cietoksnis sekotāju skaita pieaugums	5%	12%
Klientu apkalpošanas kvalitātes un sniegto pakalpojumu pilnveidošana	Novadītās ekskursijas	50	328
	Izveidoti jauni tūrisma produkti vai pakalpojumi	1	4
	Apmeklētāju aptaujāšana	200	176

2.2.4. Sniegto tūrisma pakalpojumu attīstība un pilnveidošana

Pašvaldības aģentūra sniedz pakalpojumus atbilstoši likumā noteiktajai pašvaldības kompetencei, lai nodrošinātu sabiedrības vajadzības attiecīgās pašvaldības administratīvajā teritorijā. Lai nodrošinātu nolikumā noteikto uzdevumu izpildi, Aģentūra 2018.gadā sniedza maksas pakalpojumus saskaņā ar Daugavpils pilsētas domes Saistošajos noteikumos Nr.3 noteikto cenrādi. 2018.gada 12. aprīlī 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 ar vairākiem jauniem tūrisma pakalpojumiem, tādiem kā pilsētas apskates ekskursija pa Daugavu “Pilsēta Daugavas krastā” ar plostu vai liellaivu, tematiskās ekskursijas pa Daugavpils cietoksni un akcijas cena ekspozīcijas “Šmakovkas muzejs” apmeklējumam katra mēneša pirmajā svētdienā.

Aģentūra pārskata gadā sniedza sekojošus maksas un bezmaksas pakalpojumus:

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

Nodrošinot tūrisma pakalpojumu sniegšanas kvalitātes uzlabošanu, 2018.gadā Aģentūras darbinieki piedalījās dažāda veida semināros, kur guva jaunu pieredzi un iemaņas klientu apkalpošanā. Pārskata gadā Daugavpils TIC tika apkalpoti 17 957 cilvēki. Daugavpils TIC nemainīgi lielāko daļu (68%) apkalpoto interesentu sastādīja Latvijas rezidenti, tostarp 11% bija arī Daugavpils iedzīvotāji. Kopumā Daugavpils TIC pērn apkalpoti 32% ārvalstu viesu. Visbiežāk pēc informācijas iegriezās ārvalstu tūristi no Lietuvas (11% no kopējā apmeklētāju skaita), Krievijas (3%), Polijas (2,5%), Baltkrievijas (2,4%) un Vācijas (2%). 2018. gadā populārāko valstu topā atrodamas arī tādas valstis, kā Igaunija, Somija, Francija, Turcija, Zviedrija, ASV, Spānija un Lielbritānija. No katras no minētajām valstīm Daugavpils TIC bija iegriezušies vismaz 100 apmeklētāji. Visvairāk apmeklētāju Daugavpils TIC iegriezās

tieši vasarā – jūnijā, jūlijā un augustā, kad tika apkalpoti 43% no kopējā visa gada apmeklētāju skaita. Pārsvārā apmeklētāji devās uz TIC, lai iegūtu informāciju par pilsētas, novada un reģiona apskates objektiem, muzejiem un ekspozīcijām, kā arī ekskursijām, pasākumiem, aktīvās atpūtas piedāvājumu un naktsmītnēm, pilsētas infrastruktūru un transporta pakalpojumiem.

Palielinājās arī grupu apmeklējumu skaits, kā arī tika novērots krietni lielāks pieprasījums pēc ekskursiju piedāvājuma. Aģentūrā, pārskata gadā, tika pieteiktas 708 ekskursijas, no tām 328 ekskursijas Daugavpils cietoksnī (+6%), 132 pilsētas apskates ekskursijas (-2 %) un 248 ekskursijas Šmakovkas muzejā (+4%).

Lai noskaidrotu klientu viedokli, TIC 2018. gadā veica apmeklētāju un klientu aptaujas, tādas kā tūristu aptauja, aptauja pat TIC sniegtajiem pakalpojumiem un aptauja par gidu pakalpojumiem. Notika arī aktīvs darbs pie tūrisma piedāvājumu pilnveidošanas ziemas periodā. Tika izveidots rudens piedāvājums skolēniem, sagatavotas preses relīzes un raksti par aktivitātēm un pasākumiem decembrī.

Lai nodrošinātu tūrisma statistikas datu par pilsētu pieejamību, Aģentūra 2018. gadā veica ar tūrisma saistītu statistikas datu apkopošanu un analīzi. Kopējais tūrisma objektu, sporta un aktīvas atpūtas objektu un kultūras pasākumu apmeklētāju skaits pārskata gadā bija 550 707, savukārt Daugavpils tūrisma objektus 2018. gadā apmeklēja 291 335 cilvēki. Lielākais tūrisma objektu apmeklētāju skaits tika novērots 2018. gada III ceturksnī, savukārt, pētot tūristu plūsmu pa mēnešiem, var secināt, ka jūnijā un jūlijā bija vislielākais apmeklētāju skaits. Savukārt, saskaņā ar Centrālās statistikas pārvaldes sniegtajiem datiem, Daugavpilī 2018.gadā ir nakšņojuši 64 565 tūristi, kas ir par 19,8% vairāk kā 2017.gadā. Kopējais Daugavpils naktsmītnēs pavadīto nakšu skaits 2018. gadā pieaudzis par 19,7% un sasniedza 99 746 naktis. 2018. gadā Daugavpils tūristu mītnēs tika apkalpoti 27 096 ārvalstu viesi, kas ir par 21,8%, 2019 vairāk nekā attiecīgajā periodā pērn, savukārt ārvalstu viesu pavadīto nakšu skaits audzis par 24,6%, sasniedzot 42 290 naktis.

Daugavpilī paplašinājās arī jaunu tūrisma objektu un pakalpojumu piedāvājums. 2018. gadā tika atklāti tādi jauni tūrisma un atpūtas objekti kā mākslas galerija “Baltais zirgs”, vintāžas mēbeļu un interjera salons “Vintāža”, sietspiedes studija Daugavpils cietoksnī, Trušu pilsētiņa Latgales zoodārzā, ekskursija pa Daugavu ar plostu un liellaivu “Pilsēta Daugavas krastā”, Polijas karalim Stefanam Batorijam veltītā piemiņas zīme un ekspozīcija “Mani Latvijas stāsti” Daugavpils medicīnas koledžā. Informācija par visiem tūrisma nozares jaunumiem Aģentūra publicēja savā interneta vietnē www.visitdaugavpils.lv, kā arī sociālo

tīklu lapās. Visi jaunie tūrisma nozares uzņēmumi tika iekļauti visos izdotajos tūrisma informatīvajos materiālos.

Daudzus pilsētas apmeklētājus piesaistīja kultūras un sporta pasākumi, tādi kā Daugavpils pilsētas svētki, Muzeju nakts, Starptautiskais kara vēstures rekonstrukcijas klubu festivāls “Dinaburg - 1812”, Mākslas nakts, Skrien Latvija pusmaratons, Muzikālais augusts, Rīgas ielas svētki un Mūzikas un mākslas festivāls “Restart”, dažāda veida sporta sacensības, tajā skaitā spīdveja čempionāti.

Analizējot statistikas datus par visapmeklētākajiem tūrisma objektiem Daugavpilī 2018. gadā, tika noskaidrots, ka pieci populārākie tūrisma objekti bija - Daugavpils Marka Rotko mākslas centrs (102 839 apmeklētāji jeb 35% no kopējā rādītāja), Daugavpils cietoksnis un Daugavpils cietokšņa Kultūras un informācijas centrs un 1. krasta lunete (60 699 apmeklētāji jeb 21% no kopējā rādītāja), Latgales zoodārzs (42 025 apmeklētāji jeb 14% no kopējā rādītāja), kā arī Daugavpils Novadpētniecības un mākslas muzejs (26 020 apmeklētāji jeb 9% no kopējā rādītāja) un zinātkāres centrs “Zinoo Daugavpils” (14 773 apmeklētāji jeb 5% no kopējā rādītāja), kas kopumā sastādīja vairāk nekā 85% no kopējā apmeklētāju skaita Daugavpils tūrisma objektos.

2018. gadā Aģentūra turpināja nodrošināt un pilnveidot ekspozīcijas “Šmakovkas muzejs” darbu. Kopumā gada laikā ekspozīcijā tika pieteiktas 248 ekskursijas ar gidu, kas ir par 4% vairāk nekā 2017. gadā. Gada laikā ekspozīcijā tika organizēti vairāki publiski pasākumi, kas veicināja Šmakovkas muzeja un Latgales kulinārā mantojuma atpazīstamību. Kopumā 2018. gadā Šmakovkas muzejā notika pieci pasākumi, kurus apmeklēja vairāki simti interesentu:

- Muzeju nakts pasākums;
- Šmakovkas muzeja 2. gada jubilejas pasākums;
- Kino vakars Šmakovkas muzejā;
- Filmas “Latgalīši Pīterpilī” pirmizrāde;
- Šmakovkas muzeja video prezentācijas pasākums.

Rūpējoties par apmeklētāju labsajūtu, Šmakovkas muzeja darbinieki veica apmeklētāju anketēšanu, lai noskaidrotu apmeklētāju viedokli par ekspozīcijas sniegto pakalpojumu kvalitāti. Kopumā tika aptaujāti 83 respondenti un tika noskaidrots, ka lielākā daļā (97%) ir bijuši apmierināti ar saņemtajiem pakalpojumiem, daži respondenti minēja arī kādus piemērus, kā varētu uzlabot un padarīt interesantāku pakalpojumu klāstu.

3. PERSONĀLS

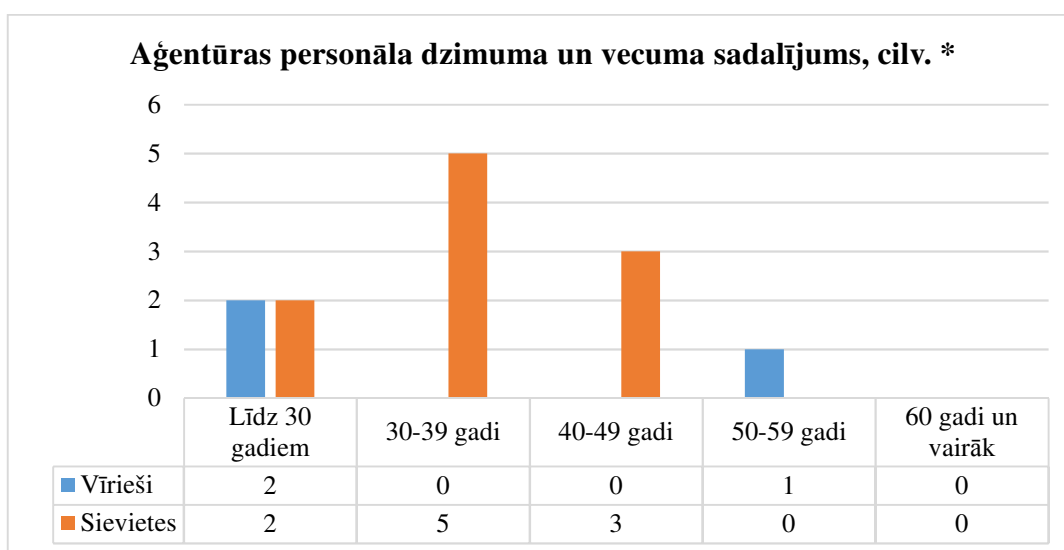
Aģentūras štatu sarakstā uz 2018.gada 31.decembri bija 12.75 štata vietas (slodzes), faktiskais darbinieku skaits 13, nodarbināto skaits vidēji gadā - 20. Aktīvās tūrisma sezonas laikā Aģentūrā tika nodarbināti 3 ārštatu darbinieki – klientu apkalpošanas speciālisti darbam DC KIC un ekspozīcijā “Šmakovkas muzejs”.

Pārskata gadā darbu Aģentūrā ir uzsākuši 7 darbinieki un pārtraukuši arī 7 darbinieki. 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 2018. gadā ir 70 %, personāla atjaunošanās koeficients – 35 %.

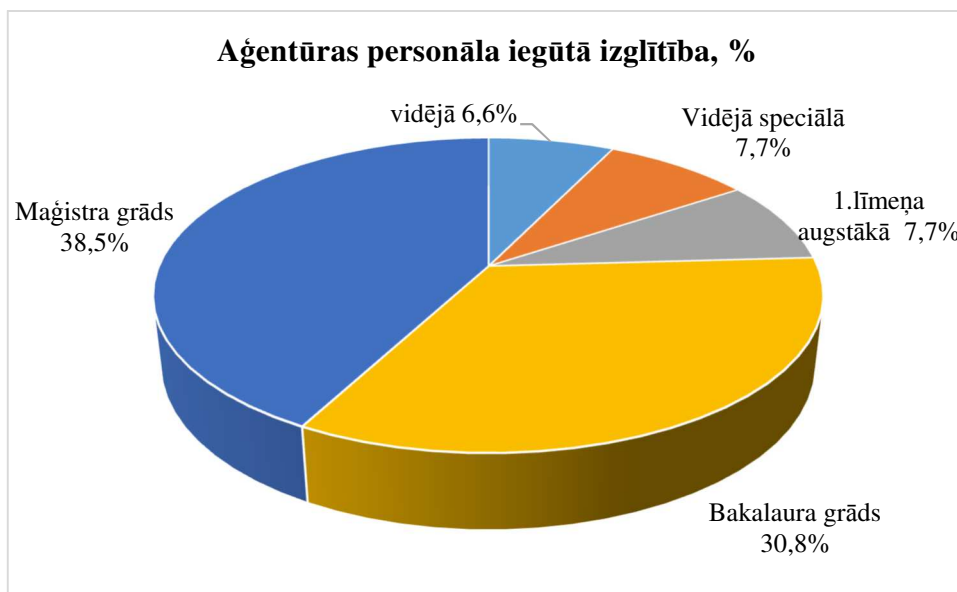
2018. gadā Aģentūrā saskaņā ar štatu sarakstu vidēji strādāja 6 vīrieši un 14 sievietes. Visvairāk strādājošo bija vecumā līdz 30 gadiem un no 30 līdz 39 gadiem. Skatīt 3. diagrammu.

3.diagramma



*dati uz 31.12.2018.

Aģentūras lielākā vērtība ir augsti izglītots un profesionāls personāls. 77 % Aģentūrā strādājošo ir augstākā izglītība (tajā skaitā 38.5 % maģistra grāds). Viens aģentūras darbinieks vēl turpina studijas augstskolā, bakalaura studiju programmā. Skatīt 4.diagrammu.



*dati uz 31.12.2018

Nodarbināto profesionālās zināšanas un iemaņas pārskata gadā 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

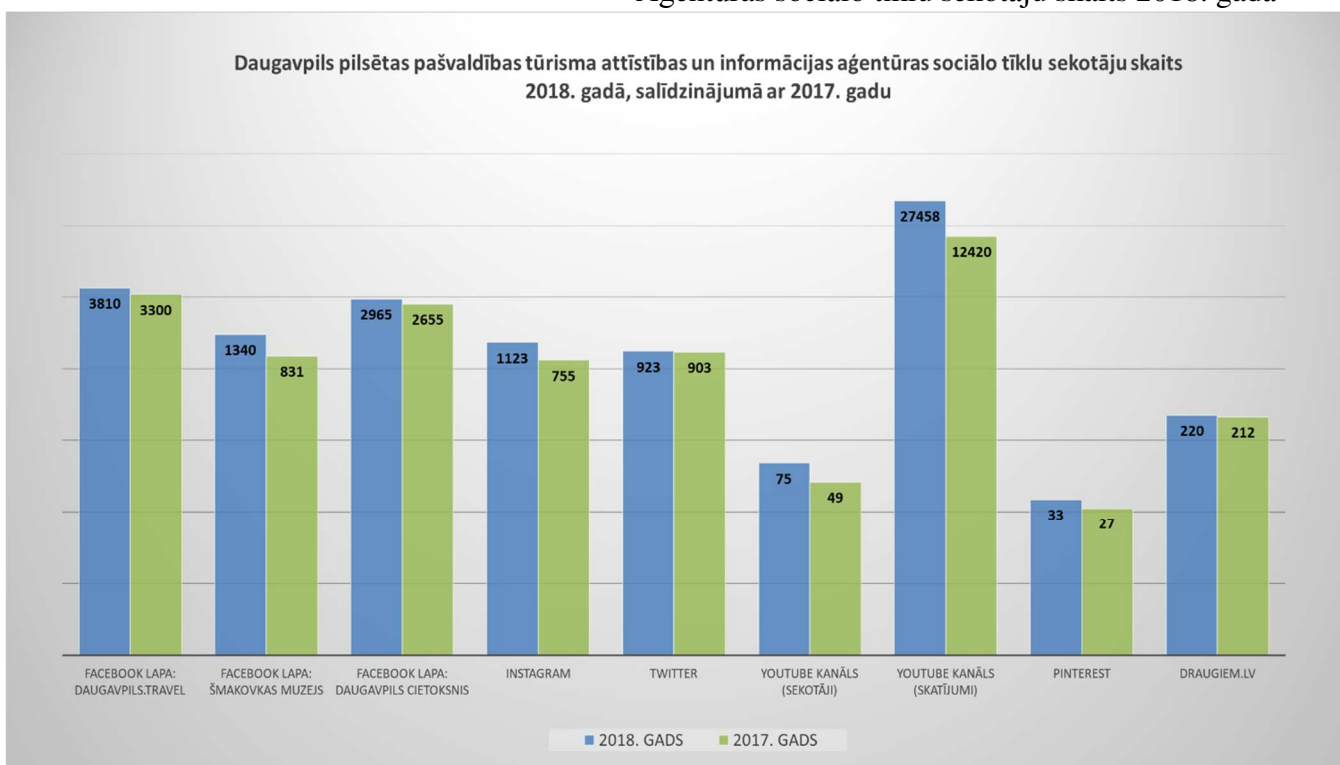
2018. gadā, nodrošinot komunikācijas pasākumu īstenošanu, sabiedrība regulāri tika informēta par Aģentūras paveikto darbu un plānotajiem pasākumiem, kā arī aktualitātēm tūrisma nozarē. Ziņas par jaunumiem un pasākumiem regulāri tika ievietotas Aģentūras lietotajās tīmekļa vietnēs www.visitdaugavpils.lv, www.smakovka.lv un Daugavpils pilsētas domes tīmekļa vietnē www.daugavpils.lv, kā arī Latvijas lielākajā tūrisma tīmekļa vietnē www.travelnews.lv. Aģentūra aktīvi nodrošināja komunikāciju gan vietējā, gan starptautiskajā vidē sociālajos tīklos: www.twitter.com/daugavpilstic, www.facebook.com/Daugavpils.Travel, www.facebook.com/Daugavpils.cietoksnis, www.facebook.com/SmakovkasMuzejs, www.instagram.com/daugavpils.travel, www.draugiem.lv/daugavpilstic un www.youtube.com.

Regulāri (vairākas reizes mēnesī) tika sagatavotas un izsūtītas preses relīzes Latvijas masu saziņas līdzekļiem, Aģentūras direktore sniedza intervijas 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 interneta portālos, reģionālajā presē, radio un ziņu aģentūrās. Līdztekus sadarbībai ar masu mēdijiem un informatīvajiem izdevumiem, Aģentūra iesaistījās arī populārajā skolēnu karjeras izglītības pasākumā un piedāvāja iespēju skolēniem gūt padziļinātu ieskatu aģentūras norisēs, gūstot priekšstatu par darbiniekam nepieciešamajām profesionālajām prasmēm un pieredzi, Latvijas Ēnu dienas ietvaros.

Aktīvais darbs sociālajos tīklos ir ļāvis palielināt sekotāju skaitu. Katru dienu Aģentūras ziņām sociālo tīklu lapās seko līdzī vairāki tūkstoši interesentu (skat. 5. diagrammu). Aģentūra administrē astoņas sociālo tīklu lapas (*Facebook, Instagram, Youtube, Twitter, Pinterest, Draugiem*) trijās valodās. Kopējais lapu sekotāju skaits 2018. gadā bija 10 489 sekotāji, kas ir par 20% vairāk, salīdzinot ar 2017. gada datiem.

5.diagramma

Aģentūras sociālo tīklu sekotāju skaits 2018. gadā



- www.facebook.com/Daugavpils.Travel

Apkopojot pieejamo statistikas informāciju Facebook lapā “Daugavpils.Travel”, tika noskaidrots, ka kopējais lapas sekotāju skaits 2018. gadā sastādīja 3 810. Lapas sekotāju skaits ir palielinājies par 15%, salīdzinot ar iepriekšējo gadu.

Facebook lapā tika publicēta informācija, kas saistīta ar kultūras un sporta pasākumiem, izstādēm, koncertiem un festivāliem. Vērojot Facebook lapas “Daugavpils.Travel” apmeklētāju aktivitāti 2018. gadā, var secināt, ka vislielāko interesi izraisīja publicētās foto galerijas, kurās tika atainoti pasākumi vai pilsētas skati, tad sekoja video galerijas un informatīva veida publikācijas.

Pētot lapas sekotāju skaitu atsevišķi pa valstīm, sadalījums ir sekojošs: 70% sekotāju ir no Latvijas, 7% - no Lietuvas, 7% - no Lielbritānijas, 2% - no Vācijas, 2% - no Krievijas, 1% - no Īrijas, 1% - no ASV, 1% - no Polijas. Pamatojoties uz Facebook datiem, konstatēts, ka 43% lapas sekotāju lietoja Facebook lapu krievu valodā, 28% - latviešu valodā, 17% - angļu valodā.

Analizējot lapas apmeklētāju skaitu pēc dzimuma, ir redzams, ka sievietes Facebook lapu “Daugavpils.Travel” apmeklēja biežāk nekā vīrieši. Kopējais sieviešu skaits, kuras apmeklēja Facebook lapu 2018. gadā bija 73%, savukārt vīriešu skaits - 27% no kopējā apmeklētāju skaita. Visbiežāk lapu apmeklēja sievietes vecumā no 25 līdz 34 gadiem (27%), otrajā vietā ierindojās sievietes vecumā no 35 līdz 44 gadiem (19%). Statistikas rādītāji par vīriešu vecuma grupām ir līdzīgi, jo visbiežāk Facebook lapu “Daugavpils.Travel” apmeklēja vīrieši vecumā no 25 līdz 34 gadiem (10%), nedaudz mazāk vecumā no 35 līdz 44 (8%), bet no 45 līdz 54 gadiem – tikai 4%. Konstatēts, ka visretāk lapu apmeklēja personas pusaudžu vecumā no 13 līdz 17 gadiem.

- www.facebook.com/Daugavpils.cietoksnis

Balstoties uz Facebook lapas “Daugavpils cietoksnis” statistikas datiem, kopējais lapas sekotāju skaits 2018. gadā bija 2 965, kas ir par 12% vairāk nekā 2017. gadā. Šajā lapā tika izvietota aktuālā informācija tūristiem un pilsētas iedzīvotājiem par Daugavpils cietoksni, cietoksnī notiekošajiem pasākumiem, kā arī informācija par Daugavpils cietokšņa Kultūras un informācijas centru. Informācija tiek sniegta trīs valodās – latviešu, krievu un angļu, lai tādējādi sasniegtu pēc iespējas lielāku auditoriju.

Pētot lapas sekotāju skaitu atsevišķi pa valstīm, sadalījums ir sekojošs: 70% sekotāju ir no Latvijas, 8% - no Lielbritānijas, 3% - no Lietuvas, 2% - no Krievijas, 2% - no Vācijas, 2% - no Polijas, 1% - no Īrijas un no citām valstīm. Kā liecina Facebook dati, 49% lapas sekotāju lietoja Facebook lapu krievu valodā, 24% - latviešu valodā, 18% - angļu valodā.

Analizējot lapas apmeklētāju skaitu pēc dzimuma, ir redzams, ka sievietes Facebook lapu “Daugavpils cietoksnis” apmeklēja biežāk nekā vīrieši. Kopējais sieviešu skaits, kuras

apmeklēja Facebook lapu 2018. gadā bija 65%, savukārt vīriešu skaits - 34% no kopējā apmeklētāju skaita. Visbiežāk lapu apmeklēja sievietes vecumā no 25 līdz 34 gadiem (29%) un vīrieši vecumā no 25 līdz 34 gadiem (12%).

- www.facebook.com/SmakovkasMuzejs

2018. gadā Šmakovkas muzeja Facebook lapā bija 1 340 sekotāju. Lapas sekotāju skaits palielinājās par 61%, salīdzinot ar 2017. gadu.

Lapa izveidota ar mērķi popularizēt Šmakovkas muzeju un sniegt aktuālo informāciju ekspozīcijas apmeklētājiem, kā arī popularizēt Latgales kulināro mantojumu.

Pētot lapas sekotāju skaitu atsevišķi pa valstīm, sadalījums ir sekojošs: 83% sekotāju nāk no Latvijas, 4% - no Lielbritānijas, 3% - no Lietuvas, 2% - no Īrijas, 1% - no Vācijas, 1% - no Norvēģijas un no citām valstīm. Kā liecina Facebook dati, 52% lapas sekotāju lietoja Facebook lapu latviešu valodā, 23% - krievu valodā, 19% - angļu valodā.

Analizējot lapas apmeklētāju skaitu pēc dzimuma, ir redzams, ka sievietes Facebook lapu "Šmakovkas muzejs" apmeklēja biežāk nekā vīrieši. Kopējais sieviešu skaits, kuras apmeklēja Facebook lapu 2018. gadā bija 65%, savukārt vīriešu skaits sastādīja 34%. Visbiežāk lapu apmeklēja sievietes vecumā no 25 līdz 34 gadiem (25%) un vīrieši vecumā no 25 līdz 34 gadiem (15%).

- www.youtube.com (Daugavpils Travel)

"Daugavpils Travel" Youtube kanālā tiek izvietoti video sižeti par Daugavpils pilsētu, atpūtas un izklaides iespējām un citām tūrisma aktualitātēm. Pastāvīgo sekotāju skaits 2018. gadā bija 75, kas par 53% vairāk nekā 2017. gadā. Savukārt kopējais skatījumu skaits sasniedza 27 458.

- www.instagram.com/daugavpils.travel

2018. gadā sekotāju skaits bija 1 123 lietotāju, kas ir par 49% vairāk, salīdzinot ar iepriekšējo gadu. Šajā lapā tiek izvietotas fotogrāfijas ar Daugavpils pilsētas skatiem.

Publicitāte masu medijos un ziņu portālos

2018. gadā Aģentūras sagatavotās preses relīzes tika publicētas dažādos masu saziņas līdzekļos. Visbiežāk publikāciju/sižetu avoti bija interneta portālos, reģionālajā presē, ziņu aģentūrās, radio un reģionālajā televīzijā. Visbiežāk medijos pieminētās tēmas bija saistītas ar jaunumiem tūrisma jomā, tūrisma aktualitātēm, gaidāmajiem pasākumiem pilsētā, kā arī Aģentūras īstenotajām aktivitātēm, aktualitātēm, jaunumiem, izmaiņām un darbību.

Regulāri, ik mēnesi jaunākā informācija par Aģentūras paveiktajiem darbiem tika publicēta Daugavpils pilsētas domes mājaslapā www.daugavpils.lv un Aģentūras interneta

vietnē www.visitdaugavpils.lv. Aktualitātes par tūrisma jaunumiem Daugavpils pilsētas pašvaldībā un Aģentūras veikto darbu tika publicētas starptautiskajā tūrisma ziņu portālā www.travelnews.lv, Tūrisma ziņu portālā profesionāļiem www.turismabizness.lv, Latvijas tūrisma oficiālajā portālā www.latvia.travel, Latgales reģiona attīstības aģentūras tūrisma vietnē www.visitlatgale.com. Raksti par aktualitātēm tūrisma nozarē Daugavpils pašvaldībā ir publicēti laikrakstos „Latvijas avīze”, „Neatkarīgā Rīta Avīze Latvijai”, „Latgales 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.

Interneta mājaslapas

Mājaslapas uzturēšana ir efektīvs veids, kā tūristiem un ikvienam sabiedrības pārstāvim nodrošināt oficiālu un operatīvu informāciju par Aģentūras darbību un nozares aktualitātēm. 2018. gadā Aģentūra administrēja Daugavpils tūrisma oficiālo mājaslapu www.visitdaugavpils.lv un Šmakovkas muzeja mājaslapu www.smakovka.lv.

Tīmekļa vietne www.visitdaugavpils.lv ir tūrisma portāls, kas sniedz visaptverošu informāciju par tūrisma iespējām Daugavpilī un Daugavpils novadā. Vietne sniedz izsmeļošu 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.

Balstoties uz Google Analytics datiem, 2018. gadā mājas lapas www.visitdaugavpils.lv lietotāju skaits palielinājās par 28% salīdzinot ar 2017. gadu un bija 156 916. No tiem 82% jeb 128 746 bija unikālie mājas lapas apmeklētāji. Mājas lapas lietotāju skaita pieaugums liecina par efektīvas komunikācijas nodrošināšanu vietējā un starptautiskajā vidē, ņemot vērā to, ka informācija tiek sniegta latviešu, krievu un angļu valodā.

Pētot un analizējot statistikas datus, tika noskaidrots, ka vislielākā lapas apmeklētāju aktivitāte bija vērojama augustā – 77 840 skatījumi jeb 14% no gada kopējā rādītāja (skat. 6. diagrammu). Savukārt kopējais lapas skatījumu skaits sastādīja 568 801 skatījumu. Vidējais lapas apmeklētāju sesijas ilgums bija 2.3 minūtes.

Pētot lapas visitdaugavpils.lv apmeklētāju skaitu 2018. gadā atsevišķi pa valstīm, tika noskaidrots, ka lielākais apmeklētāju skaits bija no Latvijas jeb 80%, otrajā vietā ierindojās apmeklētāji no Lietuvas jeb 4%, tad sekoja apmeklētāji no Lielbritānijas jeb 3%, lapu www.visitdaugavpils.lv skatīja 3% apmeklētāju no ASV, 2% no Krievijas, 1% no Baltkrievijas, 1% no Vācijas, 0.6% no Igaunijas, 0.5% no Ukrainas, 0.5% no Peru, 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. 2018. gadā lietotāji visbiežāk meklēja informāciju sadaļās – “Tūrisma objekti”, “Pasākumi”, “Ko darīt un redzēt?”, “Kur paēst?”, “Ģimenēm ar bērniem”, “TOP 10” un raksts “Prāta Vētras koncerttūres koncerts Daugavpilī”.

Pamatojoties uz Google Analytics datiem, tika konstatēts, ka 38% lapas apmeklētāju izmantoja pārlūkprogrammu krievu valodā, 32% - angļu valodā, 17% - latviešu valodā. No visiem mājaslapas lietotājiem 43% izmantoja Windows operētājsistēmu, 37% - Android un 17% - iOS.

6.diagramma

Vietnes www.visitdaugavpils.lv lietotāju skaits 2018. gadā



Pētot komunikācijas platformas, ar kuru palīdzību lietotāji nokļuva lapā www.visitdaugavpils.lv redzams, ka 74% izmantoja organisko meklēšanu (piem. Google), 13% ierakstīja adresi vietnes URL, 8% noklikšķinot uz saites sociālajos tīklos (95% no tiem - Facebook lietotāji), 5% - izmantojot citas tīmekļa vietnes, piemēram, latvia.travel, yandex.ru, grani.lv, delfi.lv, visitlatgale.com, gorod.lv, atrasklatvija.lt, travelnews.lv u.c.

Balstoties uz Google Analytics sniegtajiem datiem, laika periodā no 2018. gada 1. janvāra līdz 2019.gada 1. janvārim, mājaslapu www.smakovka.lv ir apmeklējuši 7 192 unikālie lietotāji, kas ir par 23% vairāk salīdzinot ar 2017. gadu. Vidējais sesijas ilgums mājaslapā bija 23 sekundes.

Veicot demogrāfisko datu analīzi, secināts, ka lapu ir apmeklējuši 54% vīriešu un 46% sievietes. Visbiežāk lapu ir apmeklējuši jaunieši vecumā no 25 līdz 34 gadiem – 34%, tiem tuvu seko jaunieši vecumā no 18 līdz 24 gadiem (28%).

Pēc ģeogrāfiskā sadalījuma mājaslapu visbiežāk apmeklēja Latvijas iedzīvotāji (77%), kas nāk no dažādām Latvijas pilsētām: Rīgas, Daugavpils, Jelgavas, Rēzeknes un Valmieras. Tomēr arī citu valstu iedzīvotāji bija aktīvi, piemēram: Francijas (5%), Lietuvas (4%) un ASV iedzīvotāji (2%).

Mājaslapā ir pieejama aktuāla informācija par ekspozīciju trīs valodās, kā arī iespēja pieteikt ekskursijas gida pavadībā un iepazīties ar ekspozīcijas izcenojumiem.

4.2.Pasākumi sabiedrības viedokļa izzināšanai par apmierinātību ar Aģentūras darba kvalitāti un to rezultāti

Lai noskaidrotu Aģentūras apmeklētāju apmierinātību ar Aģentūras sniegtajiem pakalpojumiem, 2018. gadā tika veikti vairāki pasākumi un izvērtēta klientu apmierinātību no vairākiem aspektiem, izmantojot šādas metodes: anketēšana, aptaujas, klientu ierakstu analīze atsauksmju grāmatās, interneta mājas lapās un Aģentūras sociālo tīklu lapās. Kopumā Aģentūra 2018. gadā organizēja piecas aptaujas:

- Ekspozīcijas "Šmakovkas muzejs" apmeklētāju aptauja.
- Iekšzemes un ārvalstu tūristu aptauja.
- Daugavpils TIC klientu aptauja.
- DC KIC apmeklētāju aptauja.
- Aptauja par gida pakalpojumiem Daugavpilī.

Kopumā analizējot klientu atstātās atsauksmes viesu grāmatās Daugavpils cietokšņa Kultūras un informācijas centrā un ekspozīcijā “Šmakovkas muzejs”, var secināt, ka apmeklētāji ir bijuši apmierināti ar Aģentūras darbinieku darbu un sniegto informāciju, kā arī ir izteiktas atzinības par gida darbu un sniegtās informācijas daudzveidību, kā arī izteikta pateicība par laipno uzņemšanu un kvalitatīvu informācijas sniegšanu. Aģentūras darbinieki regulāri sekoja līdzi atstātajiem ierakstiem viesu grāmatās un ņem vērā apmeklētāju ieteikumus, lai uzlabotu Aģentūras darba un sniegto pakalpojumu kvalitāti.

2018. 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 563 respondenti, no tiem 304 TIC telpās, 176 DC KIC un 83 ekspozīcijā “Šmakovkas muzejs”. Daugavpils TIC apmeklētāji pozitīvi vērtē klientu apkalpošanas kvalitāti un ir saņēmuši nepieciešamo informāciju. No visiem respondentiem 64% apgalvoja, ka apkalpošanas līmenis ir teicams. Savukārt 32% aptaujāto respondentu novērtēja klientu apkalpošanas kvalitāti kā ļoti labu, 3% - kā labu. Savukārt DC KIC 98% aptaujāto respondentu atzina, ka ir bijuši apmierināti ar saņemto pakalpojumu kvalitāti un atzinīgi novērtēja DC KIC personāla darbu.

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, uzstādīt terminālu apmaksai par suvenīriem un ekskursijām, paplašināt suvenīru klāstu, ierosināja, ka varētu būt vairāk informatīvo materiālu vācu, franču un spāņu valodā. 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, 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 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 97% 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 interneta vietnē TripAdvisor.com. Pamatojoties uz apmeklētāju atsauksmēm interneta vietnē TripAdvisor, Daugavpils cietoksnis un Šmakovkas muzejs ir iekļauts Daugavpils tūrisma objektu TOP 10 sarakstā. Turklāt lielākā daļa apmeklētāju bijuši apmierināti ar vizīti Daugavpils cietoksnī un Šmakovkas muzejā un devuši pozitīvas atsauksmes. Kā arī pārskata gadā Daugavpils cietoksnim tika piešķirts ceļotāju portāla TripAdvisor kvalitātes sertifikāts 2018 (TripAdvisor Certificate of Excellence).

4. 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.

Pārskata gadā tika izstrādāts un Daugavpils pilsētas domē apstiprināts Aģentūras darba plāns 2018. gadam, kas tika apstiprināts ar Daugavpils pilsētas domes 2018. gada 25. janvāra lēmumu nr. 3.

2018.gada 12. aprīlī 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 un papildināts ar vairākiem jauniem tūrisma pakalpojumiem, tādiem kā pilsētas apskates ekskursija pa Daugavu “Pilsēta Daugavas krastā” ar plostu vai liellaivu, tematiskās ekskursijas pa Daugavpils cietoksni un akcijas cena ekspozīcijas “Šmakovkas muzejs” apmeklējumam katrā mēneša pirmajā svētdienā.

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 2018.gadā, lai pilnveidotu pašvaldības aģentūras vadību:

1. Regulāri, tika organizētas sanāksmes ar Aģentūras darbiniekiem, bet ne retāk kā reizi mēnesī.
2. 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”.
3. 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. 2018. gadā sniegto pakalpojumu kvalitāte ir novērtēta ļoti atzinīgi. Detalizēti ar to var iepazīties pārskata 4.2. sadaļā.

5. 2019. GADA PLĀNOTIE PASĀKUMI

Ņemot vērā Aģentūrai noteiktās funkcijas un uzdevumus ir izstrādāta un ar Daugavpils pilsētas domes 2019. gada 26. februārī lēmumu Nr. 76 apstiprināta Aģentūras vidējā termiņa darbības stratēģija 2019. – 2021. gadam, kā arī Aģentūras darba plāns 2019. gadam, kas nosaka Aģentūras galvenās darbības prioritātes un veicamos uzdevumus un rezultatīvos rādītājus.

Aģentūra 2018. gadā plāno turpināt realizēt Aģentūras vidējā termiņa darbības stratēģijā izvirzītos mērķus un īstenot Aģentūras stratēģijā noteiktos darbības virzienus un plānotos pasākumus. 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. Turpmākajos gados Aģentūra plāno izvērst plašākas mārketinga aktivitātes kaimiņvalstu reģionos, lai piesaistītu vairāk individuālo un grupu tūristu no tuvējām kaimiņvalstīm.

Aģentūras galvenie uzdevumi un aktivitātes 2019. 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.
- Sezonālā 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.).
- Velo un aktīvā tūrisma popularizēšana.
- Jaunu tūrisma veidu attīstības veicināšana (piem., konferenču, medicīnas).
- Gidu kapacitātes palielināšana (svešvalodās runājošu gidu trūkums).
- Tūrisma piedāvājumu daudzveidošana darba dienās (pirmdien un otrdien daudzi objekti slēgti) u.c.

Galvenie paredzamie darbības rezultāti 2019. gadā:

- Tūristu plūsmas palielināšanās par 5-10% gadā.
- Nakšņojumu pieaugums par 5-10% gadā.
- Ārzemju tūristu skaita pieaugums par 3-5% gadā.
- Sociālo tīklu sekotāju skaita pieaugums vismaz par 10% 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».

Lai veicinātu tūrisma nozares attīstību un Daugavpils pilsētas kā daudzveidīga tūrisma galamērķa popularizēšanu, Aģentūra plāno turpināt organizēt pasākumus Daugavpils cietoksnī un ekspozīcijā “Šmakovkas muzejs”, kā arī paplašināt sadarbību ar tūrisma nozares organizācijām Latvijā un Lietuvā, kopīgu mārketinga aktivitāšu īstenošanai. Arī 2019. gadā Aģentūras galvenais mērķis būs veidot Daugavpils pilsētu kā daudzveidīgu un pievilcīgu tūrisma galamērķi, pozicionējot to kā Latgales ekonomiskās attīstības, kultūras un kvalitatīvu pakalpojumu sniegšanas centru, kur ir inovatīvi un ilgtspējīgi tūrisma produkti, attīstīta tūrisma infrastruktūra un kvalitatīvi tūrisma pakalpojumi.

PIELIKUMS

NEATKARĪGU REVIDENTU ZIŅOJUMS

Daugavpils pilsētas domei

Mūsu atzinums par finanšu pārskatu

Esam veikuši Daugavpils pilsētas pašvaldības ("Pašvaldība") 2018. gada pārskatā ietvertā konsolidētā finanšu pārskata revīziju. Pievienotais finanšu pārskats ietver:

- 2018. gada 31. decembra konsolidēto pārskatu par Pašvaldības finansiālo stāvokli – veidlapa Nr.1 "Bilance",
- 2018. gada konsolidēto pārskatu par Pašvaldības darbības finansiālajiem rezultātiem – veidlapa Nr.4-3,
- Pašvaldības konsolidēto pašu kapitāla (neto aktīva) izmaiņu pārskatu par 2018. gadu – veidlapa Nr.4-1,
- Pašvaldības konsolidēto naudas plūsmas pārskatu par 2018. gadu – veidlapa Nr.2-NP,
- Konsolidētā finanšu pārskata pielikumus, kas noteikti Latvijas Republikas (LR) Ministru kabineta 2013.gada 15.oktobra noteikumu Nr. 1115 „Gada pārskata sagatavošanas kārtība” 4.5. punktā, grāmatvedības uzskaites pamatprincipu aprakstu, konsolidētā finanšu pārskata skaidrojumu.

Šis konsolidētais finanšu pārskats ir sagatavots, apvienojot Pašvaldības iestāžu finanšu pārskatus, kā norādīts konsolidētā finanšu pārskata pielikumā. Pašvaldības radniecīgie uzņēmumi nav konsolidēti šajā konsolidētajā finanšu pārskatā.

Mūsaprāt, pievienotais konsolidētais finanšu pārskats sniedz patiesu un skaidru priekšstatu par Pašvaldības konsolidēto finansiālo stāvokli 2018. gada 31. decembrī un par tās konsolidētajiem darbības finanšu rezultātiem un konsolidēto naudas plūsmu gadā, kas noslēdzās 2018. gada 31. decembrī, saskaņā ar LR Ministru kabineta 2013.gada 15.oktobra noteikumiem Nr. 1115 „Gada pārskata sagatavošanas kārtība”.

Atzinuma pamatojums

Atbilstoši LR Revīzijas pakalpojumu likumam ("Revīzijas pakalpojumu likums") mēs veicām revīziju saskaņā ar Latvijas Republikā atzītiem starptautiskajiem revīzijas standartiem ("SRS"). Mūsu pienākumi, kas noteikti šajos standartos, ir turpmāk aprakstīti mūsu ziņojuma sadaļā *Revidenta atbildība par konsolidētā finanšu pārskata revīziju*.

Mēs esam neatkarīgi no Pašvaldības saskaņā ar Starptautiskās Grāmatvežu ētikas standartu padomes izstrādātā Profesionālu grāmatvežu ētikas kodeksa ("SGĒSP kodekss") prasībām un Revīzijas pakalpojumu likumā iekļautajām neatkarības prasībām, kas ir piemērojamas mūsu veiktajai konsolidētā finanšu pārskata revīzijai Latvijā. Mēs esam ievērojuši arī SGĒSP kodeksā un LR Revīzijas pakalpojumu likumā noteiktos pārējos profesionālās ētikas principus un objektivitātes prasības.

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

Apstākļu akcentējums

Kā aprakstīts finanšu pārskata skaidrojuma 5.8 piezīmē 45.lp., iepriekšējos gados Valsts reģionālās attīstības aģentūra ir pieņēmusi vairākus lēmumus par finanšu korekcijas EUR 1,376.254 apmērā piemērošanu Pašvaldības saņemtajam vairāku Eiropas Savienības fondu projektu finansējumam un pieprasījusi atmaksāt minēto summu. Pamatojoties uz Finanšu ministrijas skaidrojumiem, lēmumu izpilde atlikta līdz stājas spēkā tiesas lēmums krimināllietā, kas ierosināta par Pašvaldības piegādātāja pārstāvju iespējamām krāpnieciskām darbībām iepirkuma procesos. Šobrīd tiesas procesi vēl nav



pabeigti. Pašvaldība turpina darbu pie skaidrojumu sniegšanas Valsts reģionālās attīstības aģentūrai saistībā ar piemērotajām finanšu korekcijām, jo uzskata šos lēmumus par nepamatotiem. Bez iepriekš minētajām neatbilstību lietām, Pašvaldībai ir trīs citas ar kopējo iespējamo finansiālo ietekmi EUR 682,705 apmērā, kuru rezultātā Pašvaldībai var būt piemērotas finanšu korekcijas. Šo apstākļu iznākumu pašlaik nav iespējams noteikt. Finanšu pārskatā nav atzīti uzkrājumi, kas varētu būt nepieciešami no šo lietu gala iznākuma. Mūsu atzinums nav modificēts attiecībā uz šo apstākli.

Ziņošana par citu informāciju

Par citu informāciju atbild Pašvaldības vadība. Citu informāciju veido Vadības ziņojums, kas atspoguļots gada pārskata sadaļā Vadības ziņojums – ZINO.

Mūsu atzinums par konsolidēto finanšu pārskatu neattiecas uz gada pārskatā ietverto citu informāciju, un mēs nesniedzam par to nekāda veida apliecinājumu, izņemot to kā norādīts mūsu ziņojuma sadaļā *Citas ziņošanas prasības saskaņā ar LR tiesību aktu prasībām*.

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

Ja, balstoties uz veikto darbu un ņemot vērā revīzijas laikā gūtās zināšanas un izpratni par Pašvaldību un tās darbības vidi, mēs secinām, ka citā informācijā ir būtiskas neatbilstības, mūsu pienākums ir ziņot par šādiem apstākļiem. Mūsu uzmanības lokā nav nākuši apstākļi, par kuriem būtu jāziņo.

Citas ziņošanas prasības saskaņā ar LR tiesību aktu prasībām

Papildus tam, saskaņā ar LR Revīzijas pakalpojumu likumu mūsu pienākums ir sniegt viedokli, vai Vadības ziņojums ir sagatavots saskaņā ar LR Ministru kabineta 2013.gada 15.oktobra noteikumu Nr. 1115 „Gada pārskata sagatavošanas kārtība” prasībām.

Pamatojoties vienīgi uz mūsu revīzijas ietvaros veiktajām procedūrām, mūsaprāt:

- Vadības ziņojumā par pārskata gadu, par kuru ir sagatavots konsolidētais finanšu pārskats, sniegtā informācija atbilst finanšu pārskatam, un
- Vadības ziņojums ir sagatavots saskaņā ar LR Ministru kabineta 2013.gada 15.oktobra noteikumu Nr. 1115 „Gada pārskata sagatavošanas kārtība” prasībām.

Vadības un personu, kurām uzticēta Pašvaldības pārvalde, atbildība par konsolidēto finanšu pārskatu

Vadība ir atbildīga par tāda konsolidētā finanšu pārskata, kas sniedz patiesu un skaidru priekšstatu, sagatavošanu saskaņā ar LR Ministru kabineta 2013.gada 15.oktobra noteikumiem Nr. 1115 „Gada pārskata sagatavošanas kārtība”, kā arī par tādas iekšējās kontroles sistēmas uzturēšanu, kāda saskaņā ar vadības viedokli ir nepieciešama, lai būtu iespējams sagatavot konsolidēto finanšu pārskatu, kas nesatur ne krāpšanas, ne kļūdas dēļ izraisītas būtiskas neatbilstības.

Sagatavojot konsolidēto finanšu pārskatu, vadības pienākums ir izvērtēt Pašvaldības spēju turpināt darbību, pēc nepieciešamības sniedzot informāciju par apstākļiem, kas saistīti ar Pašvaldības spēju turpināt darbību un darbības turpināšanas principa piemērošanu, ja vien vadība neplāno Pašvaldības likvidāciju vai tās darbības izbeigšanu, vai arī tai nav citas reālas alternatīvas kā Pašvaldības likvidācija vai darbības izbeigšana.

Personas, kurām uzticēta Pašvaldības pārraudzība, ir atbildīgas par Pašvaldības konsolidētā finanšu pārskata sagatavošanas procesa uzraudzību.



Revidenta atbildība par konsolidētā finanšu pārskata revīziju

Mūsu mērķis ir iegūt pietiekamu pārliecību par to, ka konsolidētais finanšu pārskats kopumā nesatur kļūdas vai krāpšanas dēļ 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 SRS, vienmēr tiks atklāta būtiska neatbilstība, ja tāda pastāv. Neatbilstības var rasties krāpšanas vai kļūdas dēļ, un tās ir uzskatāmas par būtiskām, ja var pamatoti uzskatīt, ka tās katrā atsevišķi vai visas kopā varētu ietekmēt saimnieciskos lēmumus, ko lietotāji pieņem, balstoties uz šo konsolidēto finanšu pārskatu.

Veicot revīziju saskaņā ar SRS, visa revīzijas procesa gaitā mēs izdarām profesionālus spriedumus un saglabājam profesionālo skepticismu. Mēs arī:

- identificējam un izvērtējam riskus, ka konsolidētajā finanšu pārskatā varētu būt krāpšanas vai kļūdas dēļ izraisītās 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 neatbilstības krāpšanas dēļ, ir augstāks nekā risks, ka netiks atklātas kļūdas izraisītas neatbilstības, jo krāpšana var ietvert slepenas norunas, dokumentu viltošanu, informācijas neuzrādīšanu ar nodomu, informācijas nepatiesu atspoguļošanu vai iekšējās kontroles pārkāpumus;
- iegūstam izpratni par iekšējo kontroli, kas ir būtiska revīzijas veikšanai, lai izstrādātu konkrētajiem apstākļiem atbilstošas revīzijas procedūras, bet nevis, lai sniegtu atzinumu par Pašvaldības iekšējās kontroles efektivitāti;
- izvērtējam pielietoto grāmatvedības politiku atbilstību 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 Pašvaldības spēju turpināt darbību. Ja mēs secinām, ka būtiska nenoteiktība pastāv, revidentu ziņojumā tiek vērsta uzmanība uz finanšu pārskatā sniegto informāciju par šiem apstākļiem, vai, ja šāda informācija 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 Pašvaldība savu darbību var pārtraukt;
- izvērtējam vispārēju konsolidētā finanšu pārskata struktūru un saturu, ieskaitot atklāto informāciju un skaidrojumus pielikumā, un to, vai konsolidētais finanšu pārskats patiesi atspoguļo pārskata pamatā esošos darījumus un notikumus;
- iegūstam pietiekamus un atbilstošus revīzijas pierādījumus par Pašvaldības konsolidācijā iesaistīto iestāžu finanšu informāciju ar mērķi sniegt atzinumu par konsolidēto finanšu pārskatu. Mēs esam atbildīgi par Pašvaldības revīzijas vadību, pārraudzību un veikšanu. Mēs paliekam pilnībā atbildīgi par mūsu revidentu atzinumu.

Mēs sazināties ar personām, kurām uzticēta Pašvaldības pārraudzība, un, cita starpā, sniedzam informāciju par plānoto revīzijas apjomu un laiku, kā arī par svarīgiem revīzijas novērojumiem, tajā skaitā par būtiskiem iekšējās kontroles trūkumiem, kādus mēs identificējam revīzijas laikā.

Astrop Revision SIA
licence Nr. 28

Eriks Bahirs
Atbildīgais zvērināts revidents
sertifikāts Nr. 138

Jekaterina Dzikeviča
Valdes locekle

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

DOKUMENTA DATUMS IR TĀ ELEKTRONISKĀS PARAKSTĪŠANAS LAIKS

Ēriks Bahirs, eriks@revision.lv