

Apstiprināts

ar Daugavpils pilsētas domes 2020. gada 11. jūnija

lēmumu Nr. 221



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

**2019.GADA
PUBLISKAIS PĀRSKATS**

Daugavpils

2020

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 2019. GADA DARBĪBAS REZULTĀTI.....	9
2.1. Pamatbudžeta ieņēmumi un izdevumi.....	9
2.2. Darbības virzienu rezultatīvo rādītāju izpildes analīze	13
2.2.1. Daugavpils pilsētas kā daudzveidīga tūrisma galamērķa atpazīstamības veicināšana..	13
2.2.2. Tūrisma nozares attīstības veicināšana Daugavpils pilsētā.....	17
2.2.3. Kultūrvēsturisko vērtību saglabāšana valsts nozīmes pilsētībūvniecības un arhitektūras pieminekļi “Daugavpils cietoksnis”	21
2.2.4. Tūrisma pakalpojumu pilnveidošana, jaunu produktu izveide.....	24
2.2.5. Ekspozīcijas “Šmakovkas muzejs” attīstība Latgales kulinārā mantojuma kontekstā..	27
3. PERSONĀLS.....	29
4. KOMUNIKĀCIJA AR SABIEDRĪBU.....	31
3.1. Sabiedrības informēšanas un izglītošanas pasākumi.....	31
3.2. Pasākumi sabiedrības viedokļa izzināšanai par apmierinātību ar Aģentūras darba kvalitāti un to rezultāti.....	37
4. PASĀKUMI AĢENTŪRAS VADĪBAS PILNVEIDEI	39
5. 2020. GADA PLĀNOTIE PASĀKUMI.....	41
PIELIKUMS.....	43

Cienījamie pārskata lasītāji!

Daugavpils pilsētas pašvaldības aģentūra “Daugavpils pilsētas pašvaldības tūrisma attīstības un informācijas aģentūra” (turpmāk – Aģentūra) ir sagatavojusi un nodod Jūsu vērtējumam 2019. gada publisko pārskatu. Pārskatā apkopota būtiskākā informācija par paveikto 2019. gadā, kā arī par plānotajiem sasniedzamajiem rezultātiem 2020. gadā.

2019. gads Aģentūrai bijis nozīmīgs, jo ir apritējuši pilni 4 gadi kopš aģentūras izveidošanas. Lai gan tas ir salīdzinoši neliels laika posms iestādes pastāvēšanai, tomēr tas ir bijis izaicinājumiem un svarīgiem darbiem papildīts. Savā ceturtajā darbības gadā 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 2019. gadā tika īstenoti visi ieplānotie pasākumi un ir izdevies sasniegt noteiktos rādītājus.

Izpildot noteiktās funkcijas katrā no Aģentūras darbības virzieniem, Aģentūra 2019. gadā turpināja īstenot aktivitātes, kas laika gaita 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, līdz izzinošiem, atraktīviem un izklaidējošiem starptautiskiem pasākumiem gan tūristiem, 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”. Ar vērienu izskanēja 5. starptautiskais kara vēsturiskās rekonstrukcijas festivāls “Dinaburg-1812”, kas pulcēja vairāk kā 16 000 skatītāju ne tikai no Latvijas, bet arī no kaimiņvalstīm. Tika atbalstīts Aģentūras iesniegtais projekts Latgales kultūras programmā, kam pateicoties tika izveidots video tūrisma maršrutam “Šmakovkas ceļš Latgalē”. Jāatzīmē arī Šmakovkas muzeja veiksmīga darbība pārskata gadā, ekspozīcijas apmeklējums ir palielinājies par 24%. Turpinot jau iesākto tradīciju, Aģentūra aprīlī organizēja tūrisma sezonas atklāšanas pasākumu, kur tika godināti arī tūrisma nozares uzņēmēji. Veiksmīgas sadarbības rezultātā ar Daugavpils novadu, tika atklāts velomaršruts nr. 778 “Augšzemes ezeru loki”, kā arī uzsākts darbs pie Eirovelo11 maršruta marķēšanas.

Aģentūra ar savu aktīvo un mērķtiecīgo darbu 2019. 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 2019. 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" ir Daugavpils pilsētas domes izveidota budžeta iestāde, kas reģistrēta 2015. gada 6. novembrī Rīgā ar reģistrācijas nr.90010652160. Aģentūrai 2019. gadā bija norēķinu konti Valsts kasē, AS "Swedbank" un AS "Citadele banka".

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". 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 2019. 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 2019.gadā bija nodarbināti 15 darbinieki un 2 līgumdarbinieki aktīvās tūrisma sezonas laikā (aprīlis – septembris), kā arī Aģentūra piedalījās Daugavpils pilsētas domes rīkotajā jauniešu vasaras nodarbinātības pasākumā un 2019. 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 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 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 2019.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 pilsētbūvniecības un arhitektūras pieminekļi "Daugavpils cietoksnis" un tā atpazīstamības veicināšana.

4.virziens – Tūrisma pakalpojumu pilnveidošana un jaunu pakalpojumu un produktu izveide.

5.virziens – Ekspozīcijas "Šmakovkas 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 RESURSI UN AĢENTŪRAS 2019. GADA DARBĪBAS REZULTĀTI

2.1.Pamatbudžeta ieņēmumi un izdevumi

Daugavpils pilsētas pašvaldības aģentūras “Daugavpils pilsētas pašvaldības tūrisma attīstības un informācijas aģentūra” darbība 2019.gadā realizēta saskaņā ar Daugavpils pilsētas domes 2019.gada 14.februāra saistošiem noteikumiem Nr.5 “Par Daugavpils pilsētas pašvaldības budžetu 2019.gadam” Aģentūras apstiprinātā budžeta ietvaros. Aģentūras budžeta izpildi par 2018. un 2019. gadu, kā arī 2020. gada plānu var apskatīt 1. tabulā.

1.tabula

Aģentūras budžeta izpilde par 2018.-2019.g. un 2020.gada plāns (euro)

Rādītājs	2018.gada budžeta izpilde, EUR	2019.gads			2020.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):	277 589	353 339	342 384	97 %	381 176
Naudas līdzekļu un noguldījumu atlikums perioda sākumā	16 272	18 121	18 121	-	26 846
Ieņēmumi kopā, tai skaitā:	261 317	335 218	324 263	97 %	354 330
Maksas pakalpojumi un citi pašu ieņēmumi	40 537	39 505	45 544	115 %	43 817
Pašvaldību budžetu transferti	220 780	295 713	278 719	94 %	310 513
Izdevumi kopā, tai skaitā:	259 468	353 339	315 538	89 %	381 176
Atlīdzība	172 859	192 617	189 032	98 %	195 327
Preces un pakalpojumi	82 107	155 945	124 339	78 %	170 649
Pamatkapitāla veidošana	4 502	4 777	2 167	45 %	6 500
Naudas līdzekļu un noguldījumu atlikums perioda beigās (pēc asignējumu slēgšanas)	18 121	0	26 846	-	0

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

patatbudžeta ieņēmumi 2019.gadā bija EUR 324 263, kas ir par EUR 62 946 jeb 24 % vairāk nekā 2018.gadā. Informācija par Aģentūras budžeta ieņēmumiem ir atspoguļota 2.tabulā.

2.tabula

Aģentūras budžeta ieņēmumi 2018.-2019.g., EUR

Rādītāji	2018.g., EUR	2019.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>
Ieņēmumi kopā, tai skaitā	261 317	324 263	+62 946	+24 %
Maksas pakalpojumi un citi pašu ieņēmumi	40 537	45 544	+5 007	+12 %
Pašvaldības budžeta transferti	220 780	278 719	+57 939	+26 %

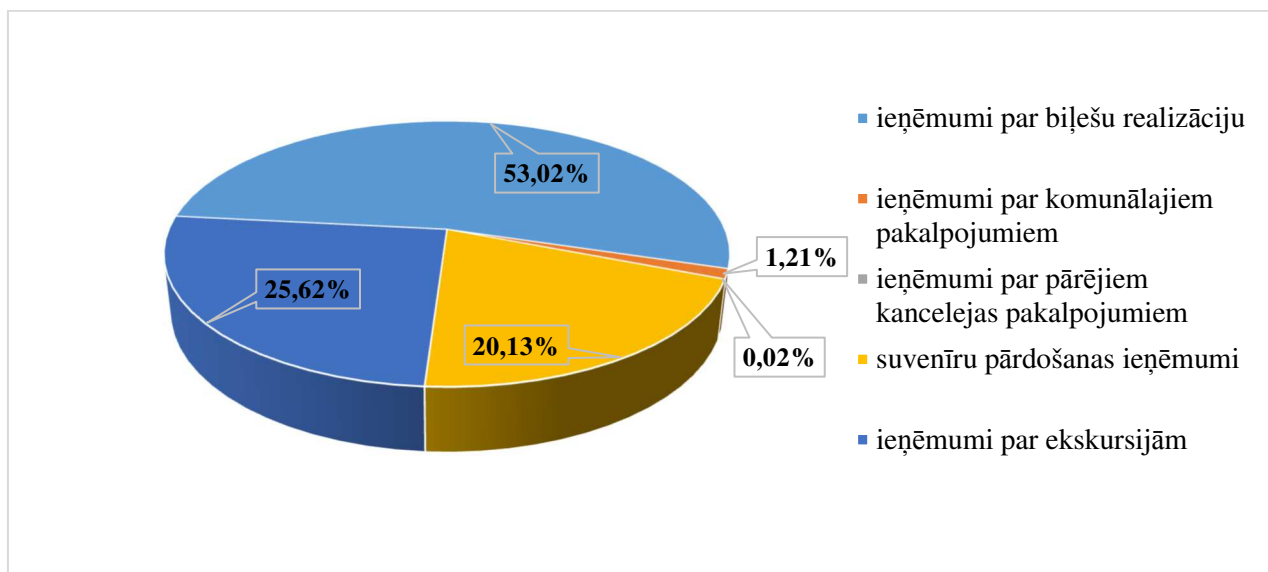
Pamatbudžetā proporcionāli lielāko ieņēmumu daļu pārskata gadā veido pašvaldības transfertu ieņēmumi (Daugavpils pilsētas pašvaldības finansējums) EUR 278 719, kas ir 86 % no kopējiem pamatbudžeta ieņēmumiem.

2019. gada aprīlī Aģentūra sasniedza Pievienotās vērtības nodokļa likuma 59.pantā noteikto ar nodokli apliekamo preču piegāžu un sniegto pakalpojumu kopējās vērtības sliekšni iepriekšējo 12 mēnešu laikā, kas sastāda 40 000 EUR un 2019.gada 10.maijā tika reģistrēta Valsts ieņēmuma dienesta Pievienotās vērtības nodokļu (turpmāk PVN) maksātāju reģistrā un kopš 10.maija piemēroja saviem sniegtajiem pakalpojumiem pievienotās vērtības nodokli. 2019.gada 26. septembrī 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. Sakarā ar PVN piemērošanu un grozījumiem maksas pakalpojumu cenrādī, Aģentūras ieņēmumi no maksas pakalpojumiem un citi pašu ieņēmumi 2019.gadā palielinājās un sastādīja EUR 45 544 vai 14% no kopējiem ieņēmumiem. 1. diagramma parāda, ka lielāko īpatsvaru šajā grupā veido ieņēmumi no biļešu realizācijas EUR 23 522 apmērā. Pārējie maksas pakalpojumi ir ieņēmumi par komunālajiem pakalpojumiem - EUR 536, par pārējo dokumentu izsniegšanu un pārējiem kancelejas pakalpojumiem – EUR 8 un citi ieņēmumi par maksas pakalpojumiem – EUR 20 299 (ekskursijas –11 367 EUR, suvenīru tirdzniecība – 8 932 EUR). 1 179 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 2019.gadā, %



Aģentūras pamatbudžeta izdevumi 2019.gadā bija EUR 315 538, kas ir par EUR 56 070 jeb 22 % vairāk nekā 2018.gadā. Pieaugums ir saistīts ar Aģentūras darbības pilnveidošanu, ar lielāku publisko pasākumu realizēšanu 2019.gadā, ar atalgojuma pieaugumu un maksājumiem Valsts budžetā sakarā ar reģistrāciju Valsts ieņēmuma dienesta Pievienotās vērtības nodokļu maksātāju reģistrā (3.tabula).

3.tabula

Aģentūras budžeta izdevumi 2018.-2019.g., EUR

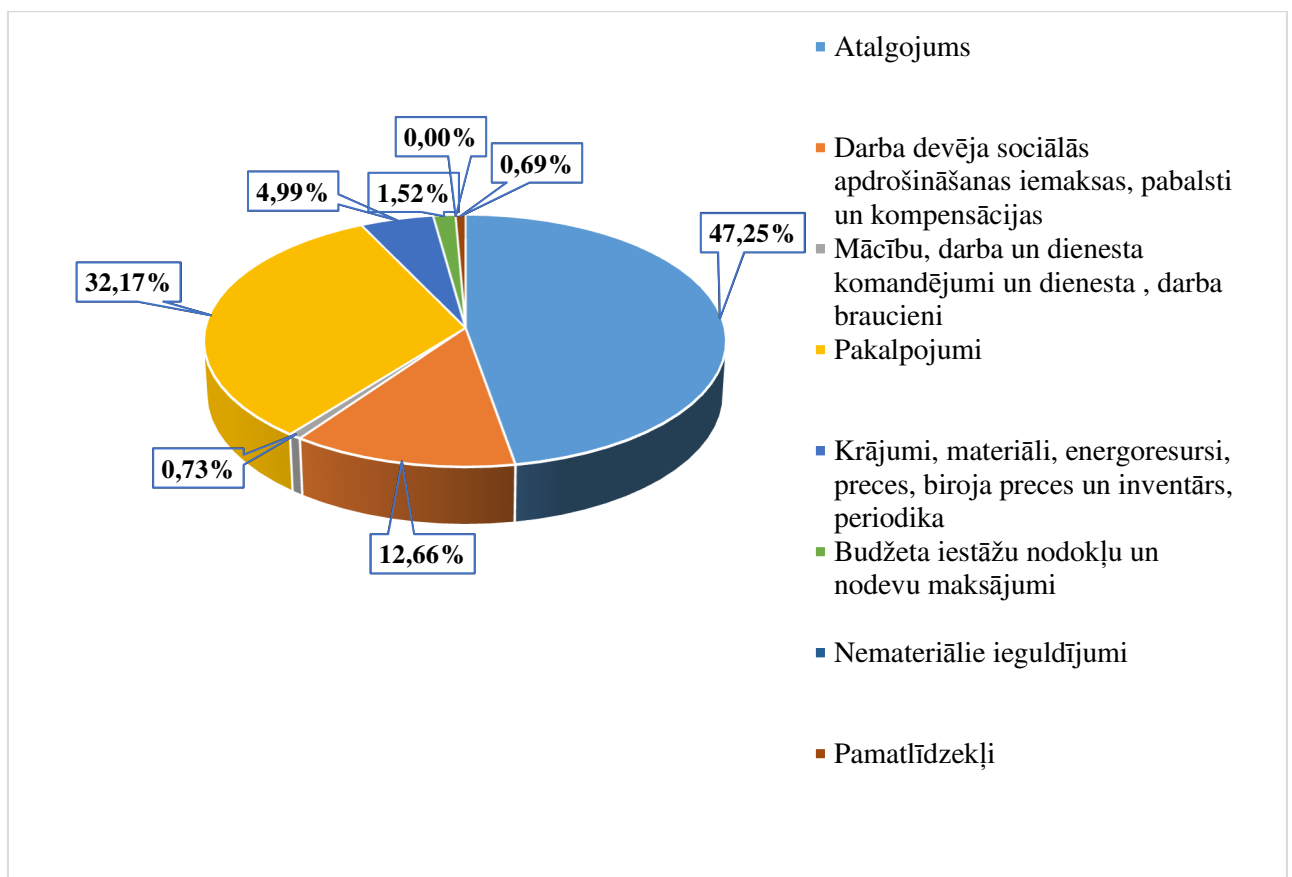
Rādītāji	2018.g., EUR	2019.g., EUR	Pieaugums (+)/ samazinājums (-), EUR	Pieaugums (+)/ samazinājums (-), %
<i>1</i>	<i>3</i>	<i>3</i>	<i>4=3-2</i>	<i>5=4*100/2</i>
Izdevumi kopā, tai skaitā	259 468	315 538	+56 070	+9 %
Atalgojums	135 684	149 086	+13 402	+10 %
Darba devēja sociālās apdrošināšanas iemaksas, pabalsti un kompensācijas	37 175	39 946	+2 771	+7 %
Mācību, darba un dienesta komandējumi un dienesta, darba braucieni	3 247	2 297	-950	-29 %
Pakalpojumi	61 529	101 512	+39 983	+65%

Krājumi, materiāli, energoresursi, preces, biroja preces un inventārs, periodika	17 331	15 749	-1 582	-9 %
Budžeta iestāžu nodokļu, nodevu un naudas sodu maksājumi	0	4 781	+4 781	+100 %
Nemateriālo ieguldījumi	690	0	- 690	- 100 %
Pamatlīdzekļi	3 812	2 167	- 1 645	- 43 %

Lielāku īpatsvaru izdevumos no pamatdarbības veido izdevumi atalgojumam un darba devēja sociālās apdrošināšanas iemaksas, pabalsti un kompensācijas, kas kopā ir EUR 189 032, vai 60 % no kopējiem izdevumiem. 2019.gadā Aģentūra veica pamatlīdzekļu iegādi Aģentūras saimnieciskās darbības nodrošināšanai – EUR 2 167 (kopētājs, projektor).

2.diagramma

Aģentūras izdevumu struktūra 2019.gadā, %



Aģentūras naudas līdzekļu un noguldījumu atlikums perioda beigās ir 26 846 EUR (maksas pakalpojumu budžeta atlikums). Šie finanšu līdzekļi ir iestrādāti 2020.gada budžetā Aģentūras stratēģijā noteikto darbības virzienu un plānoto pasākumu nodrošināšanai, kā arī Aģentūras attīstības veicināšanai. Aģentūrai uz 2019.gada beigām nebija kavētu saistību, kā arī ilgtermiņa finanšu saistību.

2.2.Darbības virzienu rezultatīvo rādītāju izpildes analīze

Aģentūra 2019. gadā darbojās saskaņā ar 2019. gada 28. februārī Daugavpils pilsētas domē apstiprināto Aģentūras vidējā termiņa darbības stratēģiju 2019. - 2021. gadam un darba plānu 2019. 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 rezultatīvie rādītāji.

2.2.1. Daugavpils pilsētas kā daudzveidīga tūrisma galamērķa atpazīstamības veicināšana

Šī darbības virziena galvenais mērķis ir veicināt Daugavpils pilsētas, kā daudzveidīga tūrisma galamērķa 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 2019. gadā īstenoja dažāda veida mārketinga 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. 2019. gadā Aģentūra sagatavoja 88 dažāda veida publikācijas, kas tika publicētas Latvijas masu medijos, tādos kā Latvijas tūrisma vietne www.travelnews.lv, e-žurnālā “Skolas vārds”, izdevniecības “Latvijas mediji” izdevumos “Atpūta LATVIJĀ ģimenēm ar bērniem”, “Apceļo Latgali”, “Latvijas Avīze”, izdevniecības SIA “Mediju nams” laikrakstā “Neatkarīgā Rīta Avīze”, Baltijas valstu tūrisma vietnē www.baltictravelnews.com, ziņu portālā reitingi.lv, ziņu portālā turismagids.lv, kā arī portālos skaties.lv, delfi.lv, grani.lv, gorod.lv, latgaleslaiks.lv, lsm.lv, nasha.lv, Latvijas radio, radio1, daugavpilszinas.lv u.c. Sadarbībā ar SIA “Zemgales Reģionālā televīzija” tika sagatavots un pārraidīts sižets par Daugavpils tūrisma piedāvājumu 2019. gada vasarā raidījumā “Aktuāli Latvijā”. Regulāri Aģentūras speciālisti piedalījās Dautkom TV, Alise+, Divukrastu radio, LRT u.c. raidījumos un informēja sabiedrību par tūrisma nozares jaunumiem un aktualitātēm Daugavpils pilsētā.

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 nodrošinātu Daugavpils pilsētas atpazīstamību starptautiskā līmenī, tika organizēti tūrisma veicināšanas pasākumi augsti prioritārajos ārzemju tirgos, piedaloties dažāda veida starptautiskos pasākumos, tādos kā tūrisma izstāde “Adventur 2019” Viļņā, Lietuvā, 11. starptautiskais tūrisma forums “Harkova: partnerība tūrismā”, Harkovā, Ukrainā, pieredzes apmaiņas brauciens uz Baltkrieviju sadarbības programmas projekta “Kulinārā mantojuma un tradicionālo amatniecības prasmju saglabāšana un popularizēšana (BELLA CULTURE)” ietvaros, dalība izstādē “Latgale – zeme, kur sākas ES” Briselē, Beļģijā, 16. starptautiskais kara vēstures rekonstrukciju klubu festivāls Deltuvā, Ukmerģes rajonā, Lietuvā, fortifikācijas būvju kultūrvēsturiskā mantojuma simpozijš Kauņā, Lietuvā, Starptautiskais vēsturisko rekonstrukciju pasākums “Tautu kaujas pie Leipcigas 206. gadadiena” Leipcigā, Vācijā u.c. Sadarbībā ar LIAA un Latgales tūrisma asociāciju Daugavpils pilsēta tika pārstāvēta arī starptautiskajās izstādēs un darbsemināros Igaunijā, Vācijā, Nīderlandē, Baltkrievijā un Polijā. Lai veicinātu Daugavpils pilsētas atpazīstamību ārzemju tirgos, 2019. 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.

Lai palielinātu informācijas par Daugavpils pilsētu pieejamību plašākai auditorijai Latvijā un ārvalstīs, Aģentūra 2019. gadā organizēja septiņas tūrisma blogeru, žurnālistu un tūroperatoru vizītes, kopumā aizvadītajā gadā Daugavpili apmeklēja 65 tūrisma nozares pārstāvji no septiņām valstīm (Latvijas, Lietuvas, Igaunijas, Baltkrievijas, Polijas, Ukrainas un Krievijas), 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 2 milj. sekotāju visā pasaulē. Pateicoties veiksmīgai sadarbībai ar Lietuvas žurnālistu apvienības tūrisma žurnālistu klubu, kura pārstāvji viesojās Daugavpilī 2019. gada maijā, dažādos Lietuvas masu medijos iznāca 7 raksti par Daugavpils pilsētas tūrisma piedāvājumu, kā arī divi radio sižeti. Savukārt lielākais un nozīmīgākais nozares pasākums, ko organizēja Aģentūra, bija 2. starptautiskā tūrisma kontaktbirža “Daugavpils – nesteidzies, atpūties, baudi.”, kas notika no 26. līdz 27. septembrim un pulcēja vairāk kā 100 tūrisma nozares profesionāļu, 50 tūroperatoru un tūrisma aģentūru pārstāvji no 6 valstīm iepazīna Daugavpils pilsētas tūrisma piedāvājumu klātienē, veidoja kontaktus ar vietējiem tūrisma nozares pārstāvjiem turpmākai sadarbībai.

Aģentūra pārskata gadā nodrošināja regulāru un sistemātisku tūrisma informatīvo materiālu izdošanu 6 valodās (latviešu, krievu, lietuviešu, poļu, angļu un vācu). Kopumā Aģentūra 2019. gadā izdeva un izplatīja 75 300 tūrisma informatīvo materiālu par Daugavpils pilsētu. Ņemot vērā pieprasījumu pēc drukas materiāliem, kā arī jau izdoto materiālu atlikumus no iepriekšējā gada un, lai neveidotu lielus drukas materiālu uzkrājumus, 2019. gadā izdoto materiālu daudzums tika samazināts par 11% salīdzinājumā ar iepriekšējo gadu. Informatīvo materiālu veidi un tirāžas salīdzinājumā ar 2017. un 2018. gadu redzamas 4. tabulā.

4.tabula.

2017. – 2019.gadā izdotie tūrisma informatīvie materiāli

Veids	2017	2018	2019
Daugavpils Cietokšņa karte A4 (LV/RU/EN)	10 000	20 000	10 000
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	11 000 LAT/RUS – 5000 LTU/POL – 3000 ENG/GER – 3000
Daugavpils pilsētas karte A3 formāts (LV/RU/EN)	10 000	20 000	20 000
Salokāmā Daugavpils pilsētas karte (LV/RU/EN)	13 000	15 000	15 000
Salokāmā Daugavpils pilsētas karte (LT/PL/DE)	3000	-	5 000
Salokāmā Daugavpils tūrisma karte (PL/LT/DE)	-	5000	5000
Brošūra "Daugavpils" (LV/RU/EN)	3000	4000	4000
Šmakovkas muzeja informatīvā lapa (LV/RU/EN)	5000	10 000	5 000
Daugavpils pilsēta un Daugavpils novads (LV/RU/EN)	3000	-	-
Salokāmā tūrisma karte "Aktīvā atpūta. Daugavpils/Daugavpils novads" (LV/RU/EN)	-	-	5 000
Daugavpils ēdienkarte	-	1000	1000
Cietokšņa terminu skaidrojošā vārdnīca	-	200	200
Brošūra "Novadpētniecības konference 2019 – rakstu krājums"	-	-	100
Kopā:	60 000	86 200	76 300

2019. gadā Daugavpils tūrisma informatīvie materiāli tika izplatīti gan Latvijas tūrisma informācijas centros un pie Aģentūras sadarbības partneriem, kā arī tādās valstīs kā Lietuva, Baltkrievija, Polija, Krievija, Lielbritānija, Vācija, Nīderlande, Beļģija, Šveice, Ukraina, ASV, Francija, Slovēnija, Jaunzēlande, Bulgārija, Moldova un Irāna.

Lai veicinātu Daugavpils pilsētas kā tūrisma galamērķa atpazīstamību un veidotu vienotu informācijas plūsmu, Aģentūra 2019. gadā lietoja tūrisma vietni www.visitdaugavpils.lv un vietni www.smakova.lv, kā arī veica aktīvu darbu sociālo tīklu

lapās. Aģentūras sociālo tīklu lapu sekotāju skaits 2019. gadā kopumā sastādīja 12 803 pastāvīgo sekotāju, kas ir par 20% vairāk nekā 2018. gadā.

- Twitter: <https://twitter.com/daugavpilstic> (927 sekotāji);
- Facebook: Daugavpils.Travel (4699 sekotāji);
Daugavpils.cietoksnis/ (3297 sekotāji);
SmakovkasMuzejs/ (1920 sekotājs);
- Instagram: [daugavpils.travel/](https://www.instagram.com/daugavpils.travel/) (1579 sekotāji);
- Draugiem.lv: [daugavpilstic](https://www.draugiem.lv/daugavpilstic) (219 sekotāji);
- Youtube.com: Daugavpils travel (127 sekotāji);
- Pinterest.com: Daugavpils (35 sekotāji).

Pārskata gadā tika turpināts darbs pie tūrisma vietnes visitdaugavpils.lv pilnveidošanas, kas sniedz visaptverošu informāciju par tūrisma un atpūtas iespējām Daugavpilī un Daugavpils novadā latviešu, krievu un angļu valodā. 2019. gadā tika uzsākts darbs pie tūrisma vietnes papildināšanas ar lietuviešu un vācu valodām, sagatavojot tekstuālo materiālu tulkojumus, vietnes pilnveidošana tiks turpināta 2020. gadā. Vietnes visitdaugavpils.lv lapas lietotāju skaits 2019. gadā sasniedza 242 006 lietotājus, kas ir par 48% vairāk nekā 2018. gadā, savukārt lapas skatījumu skaits 2019. gadā sastādīja 768 552 apmeklējumus.

Lai veicinātu Daugavpils pilsētas zīmola “Daugavpils ir daudzveidība” atpazīstamību un tā stiprināšanu sabiedrībā, visi Aģentūras informatīvie materiāli 2019. gadā tika izdoti atbilstoši 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.

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 rezultatīvo rādītāju skaitliskās vērtības attēlotas 5.tabulā.

5.tabula.
Darbības virziena rezultatīvie rādītāji

Rezultāta formulējums	Rezultatīvais rādītājs	Rezultatīvā rādītāja skaitliskās vērtības	
		Plāns	Izpilde
Tūrisma veicināšanas pasākumi masu saziņas līdzekļos	Publikācijas masu saziņas līdzekļos	20	88
	Viedokļu līderu vizītes	vismaz 5	6

	Izplatīti tūrisma informatīvie materiāli	vismaz 3 valstīs	17
	Starptautiskā tūrisma kontaktbirža	vismaz 90 dalībnieki	105
	Lietuvas masu mediju vizīte	1	1
	Izdoti dažādu tūrisma informatīvie materiāli par Daugavpils pilsētu dažādās valodās (eksemplāri)	80 000 / 6 valodās	76 300 / 6 valodās (daudzums tika samazināts, ņemot vērā pieprasījumu un atlikumus)
Uz eksportu orientēta Daugavpils pilsētas tūrisma produktu efektīva izmantošana	Dalība starptautiskajās tūrisma izstādēs, gadatirgos, konferencēs	8	19
Daugavpils zīmola atpazīstamības veicināšana	Nodrošināta iespēja iegādāties DPD izdoto kalendāru	-	nodrošināts
	Piesaistīti pilsētas mākslinieki un amatnieki suvenīru klāsta papildināšanai	4	6

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.

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 2019. 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, 2019. gadā sadarbībā ar citiem Latgales TICiem un Latgales partnerībām, tika uzsākts darbs pie Eirovelo11 maršruta marķēšanas Latgales teritorijā. Savukārt sadarbībā ar Daugavpils novadu, tika organizēts pasākums jaunizveidotā velomaršruta nr. 778 popularizēšanai.

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 2019. 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:

- Daugavpils pārstāvēta starptautiskajā tūrisma izstādē "ITB Berlin" Berlīnē, Vācijā.
- 26. aprīlī tika nodrošināta LIAA tūrisma departamenta pārstāvja dalība ar prezentāciju par Latvijas tūrisma nozares aktualitātēm Aģentūras rīkotajā Tūrisma sezonas atklāšanas pasākumā Daugavpils cietoksnī.
- Sniegts atbalsts 2. starptautiskās tūrisma kontaktbiržas "Daugavpils – nesteidzies, atpūties, baudi" organizēšanā.
- Ievietota informācija Latvia.travel mājas lapā par Daugavpils pilsētas pasākumiem, tūrisma objektiem, tūrisma pakalpojumu sniedzējiem.
- Nodrošināta Aģentūras pārstāvju dalība LIAA rīkotajā tūrisma dienā Rīgā, Daugavpils tūrisma nozares jaunumu prezentācija.
- Nodrošināta regulāra Daugavpils pilsētas apskates iekļaušana tūrisma blogeru un žurnālistu vizīšu laikā Latvijā, Daugavpils pilsētas tūrisma piedāvājuma atpazīstamības veicināšana starptautiskā mērogā. Sadarbībā ar LIAA 2019. gadā Daugavpili apmeklēja 6 Igaunijas tūroperatori, žurnāliste no Vācijas, 3 Igaunijas žurnālisti, 3 Lietuvas mediju pārstāvji, 2 žurnālisti no Nīderlandes. Visu vizīšu rezultātā tapa raksti par Latviju, Latgali, kuros tika iekļauta informācijas arī par Daugavpils pilsētas tūrisma piedāvājumu.

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.
- Dalība ar informatīvo telti LPR organizētajā pasākumā "Latgales diena Rīgā".
- LRAA un LPR pārstāvju dalība Aģentūras rīkotajos pasākumos.
- Informācijas par Daugavpils pilsētas tūrisma nozares aktualitātēm izvietošana lpr.gov.lv mājas lapā.

Sadarbība ar Latgales reģiona tūrisma asociāciju „Ezerzeme”:

- Nodrošināta dalība Latgales Tūrisma informācijas centru (TIC) sanāksmēs, darbsemināros.
- Dalība Latgales stendā Starptautiskajā tūrisma izstādē – gadatirgū „Balttour 2019”.
- Dalība gadatirgū Latvijas Etnogrāfiskajā muzejā ar Daugavpils pilsētas tūrisma materiāliem.
- Daugavpils pilsētas tūrisma piedāvājums prezentēts tūrisma izstādēs un darbsemināros Nīderlandē, Lietuvā, Igaunijā, Vācijā, kā arī Baltkrievijā un Polijā.
- Četru Polijas masu mediju pārstāvju vizīte Latgalē un Daugavpils cietoksnī.

- Dalība Asociācijas rīkotajos semināros tūrisma nozares pārstāvjiem – 3 semināri.
- Nodrošināta informācijas par Daugavpili pieejamība latgale.travel vietnē.
- Iekļauta informācija par Līgo svētkiem Daugavpilī izdevumā “Līgo Latgalē 2019”.

Sadarbība ar Daugavpils novada aģentūru „TAKA”:

- Noslēgts sadarbības līgums par kopīgu mājas lapas www.visitdaugavpils.lv 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 izstāde “Atpūta un sports 2019”, Rīgā.
- Organizēts pasākums vietējas nozīmes velomaršruta nr. 778 “Augšzemes ezeru loki, kas aptver Daugavpils pilsētu un novadu, popularizēšanai.

Veiksmīga sadarbība tika organizēta arī ar daudzām citām pašvaldības, valsts iestādēm, biedrībām un uzņēmējiem. Sadarbībā ar AS “Daugavpils satiksme” jau otro gadu tika īstenots kopīgs pakalpojums – pilsētas apskates ekskursija ar retrotramvaju “Daugavpils pa tramvaja logiem”. Savukārt sadarbībā ar Domes Sabiedrisko attiecību un mārketinga nodaļu tika izdota brošūra “Gardēžu ceļvedis”, kas apkopo populārākos Daugavpils pilsētas un novada restorānus un kafējnīcas, kā arī izveidoti kvalitatīvi reklāmas video (latviešu, krievu, angļu un lietuviešu valodā) festivāla “Dinaburg 1812” popularizēšanai, kas radīja lielu rezonansi sociālajos tīklos un palīdzēja popularizēt festivālu kaimiņvalstīs. Aģentūra arī turpināja sadarbību ar vietējiem tūrisma nozares uzņēmējiem kopīgu produktu un pakalpojumu izveidē, kā arī sniedza atbalstu uzņēmēju veidotajām aktivitātēm. Tā vasaras sezonā Aģentūra sadarbībā ar sporta klubu “Beibuks” piedāvāja ekskursiju “Pilsēta Daugavas krastā” ar plostu un liellaivu. Tika turpināta sadarbība ar pilsētas restorāniem un kafējnīcām projektā “Daugavpils ēdienkarte”, kā arī tika sniegts informatīvs atbalsts VI Restorānu dekādei Daugavpilī. Pārskata gadā tika atjaunots arī jau popularitāti ieguvušā projekta “Daugavpils ēdienkarte” piedāvājums. Projektā 2019. gadā iesaistījās 10 pilsētas ēdināšanas uzņēmumi, piedāvājot dažādus interesantus Daugavpils pilsētai veltītus ēdienus ar leģendām. Tika izdots jauns Daugavpils ēdienkartes buklets.

Lai veicinātu darījumu tūrisma attīstību, 2019. gadā Aģentūra piedalījās darījumu tūrisma portāla meetriga.com organizētajā kontaktbiržā Rīgā.

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.

Lai veicinātu un stiprinātu sadarbību ar Daugavpils pilsētas un novada tūrisma nozares uzņēmējiem, Aģentūra 2019. gada 26. aprīlī jau trešo reizi rīkoja Tūrisma sezonas atklāšanas pasākumu, kas šoreiz notika Daugavpils cietoksnī. Pasākuma ietvaros tika godināti Daugavpils pilsētas un novada tūrisma nozares uzņēmēji, pasniegtas Tūrisma balvas 2018. Pasākumā piedalījās 91 Daugavpils pilsētas un novada tūrisma nozares pārstāvis. Pasākuma mērķis bija iepazīstināt tūrisma nozares pārstāvjus ar 2019. gada tūrisma sezonas aktualitātēm, kā arī pasniegt balvas konkursa “Tūrisma balva 2018” laureātiem.

Aģentūra pievērsa arī lielu uzmanību tūrisma informācijas pieejamībai un sniegto tūrisma pakalpojumu kvalitātei. Lai padarītu informāciju un pakalpojumus pēc iespējas pieejamāku tūristiem un pilsētas viesiem, tika nodrošināts TIC darbs 6 dienas nedēļā laika periodā no oktobra līdz martam un 7 dienas nedēļā no aprīļa līdz septembrim, savukārt DCKIC nodrošināts darbs 6 dienas nedēļā no decembra līdz janvārim un 7 dienas nedēļā no februāra līdz novembrim. Ekspozīcijas “Šmakovkas muzejs” pieejamība apmeklētājiem bija 6 dienas nedēļā no oktobra līdz maijam un 7 dienas nedēļā no jūnija līdz augustam.

Lai veicinātu sadarbību un kvalitatīvu tūrisma pakalpojumu sniegšanu, Aģentūra 2019. gadā noslēdza uzņēmuma līgumus par gida pakalpojumu sniegšanu ar deviņiem pilsētas sertificētajiem gidem ekskursiju vadīšanai pa Daugavpils pilsētu un cietoksni.

Lai stiprinātu kvalitātes nozīmi tūrisma nozarē Daugavpilī, Aģentūra veidoja sadarbību arī zinātniski rakstu, pētījumu un citu zinātnisku darbu izstrādē. Tā 2019. gadā Aģentūra sagatavoja un sniedza nepieciešamo informāciju Biznesa augstskolas Turība lektoram A.Muižniekam par Daugavpils tūrisma datiem 2017. gadā. Informācija tika publicēta zinātniskajā žurnālā - International Journal of Tourism Cities. Pētamā tēma: Competitive advantage of health resorts to tourism destination development. Savukārt pēc Vidzemes Augstskolas profesora un pētnieka Andra Klepera pieprasījuma tika sagatavota informācija par naktsmītnēm un gultasvietu skaitu Daugavpilī, kā arī mājas lapas un soc. tīklu apmeklējumiem. Informācija tiks iekļauta viņa veiktajā pētījumā.

Pārskata gadā Aģentūra sekmēja konkurētspējīgu un ilgtspējīgu produktu un pakalpojumu izveidi. Daugavpils TIC tika izveidota izzinoša ekskursija "Iepazīsti tūrisma informācijas centra darbu" ar mērķi iepazīstināt skolēnus un studentus ar TIC darbu. Savukārt ekspozīcijā “Šmakovkas muzejs” tika izstrādāta tematiskā ekskursija vecāko klašu skolēniem un studentiem par Latgales kulināro mantojumu. Lai mazinātu sezonālās ietekmi uz tūrisma plūsmu, tika uzsākts darbs pie konferenču tūrisma popularizēšanas, tika izveidota sadaļa visitdaugavpils.lv lapā “Telpas semināriem un konferencēm”, kur atrodama informācija par

konferenču telpām Daugavpils pilsētā. 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
Veicināta sadarbība tūrisma jomā	Informatīvu pasākumu organizēšana tūrisma nozares pārstāvjiem	2	2
Stiprināta kvalitātes nozīme tūrisma nozarē	Nodrošināta sadarbība zinātnisku rakstu, pētījumu izstrādē	2	2
Ilgspējīgu tūrisma produktu izveide	Jaunu tūrisma pakalpojumu izveide	2	2
Veicināta tūrisma pakalpojumu dažādošana	Jaunu piedāvājumu izveide dažādām interešu grupām	1	2
	Aktīvā tūrisma popularizēšanas pasākumu īstenošana	1	1

Pārskata gadā Aģentūra īstenoja visus ieplānotos tūrisma nozares informatīvos pasākumus, kā arī veica aktivitātes kultūrtūrisma popularizēšanā, nepārtraukti informējot sabiedrību par plānotajiem kultūras pasākumiem pilsētā. Tika sagatavots, publicēts un izplatīts lielāko pasākumu plāns latviešu, krievu, angļu un lietuviešu valodā. Tika nodrošināta lielāko pilsētas pasākumu iekļaušana Latgales pasākumu plānā, kā arī informācijas izvietošana latvia.travel tūrisma vietnē.

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.

Lai nodrošinātu kultūrvēsturisko vērtību saglabāšanu Daugavpils cietoksnī un veicinātu pētniecisko darbu, Aģentūra pārskata gadā organizēja 21. Daugavpils novadpētniecības konferenci "Daugavpils cietoksnis un tā iemītnieki", konferencē tika nolasīti 5 ziņojumi par tēmām: DCKIC 2019. gada aktīvā tūrisma sezona, pirmie Dinaburgas cietokšņa komandanti, Sikspārņi mums apkārt, sporta aktivitātes kara aviācijas inženieru augstskolā, Daugavpils

cietoksnis 1919. gada Daugavpils kauju laikā. Pasākumu apmeklēja 31 interesents, tai skaitā vēsturnieki un novadpētnieki. Pēc konferences tika izdots rakstu krājums ar konferences materiāliem, kas izplatīts starp pasākuma apmeklētājiem, ziņotājiem un DCKIC apmeklētājiem.

2019. gadā tika novadītas divas Daugavpils cietokšņa saglabāšanas un attīstības padomes sēdes, kurās tika lemts par cietokšņa tālāko attīstību, gaidāmajiem renovācijas projektiem, kā arī izskatīti organizāciju un privātpersonu iesniegtie jautājumi.

Lai veicinātu interesi par Daugavpils cietoksni un sekmētu apmeklētāju skaita pieaugumu, DC KIC 2019. gadā organizēja vairākus publiskus pasākumus, tādus kā piemiņas pasākums pie G.Piļenko kapa, pieminot viņa 202. dzimšanas dienu, Muzeju nakts 2019, 5. starptautiskais vēsturiskās rekonstrukcijas festivāls “Dinaburg 1812”, Eiropas kultūras mantojuma dienas, kvests “Es esmu tik kareivis 2.0”. Kā arī DC KIC sniedza atbalstu un palīdzību citu organizāciju rīkotajiem pasākumos Daugavpils cietoksnī, tādus kā Zāļu tirgus, Krāmu tirgus, Salidojums pie Baltā zirga, piemiņas pasākums, kas veltīts G.Piļenko 135 nāves dienai u.c.

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

Kopumā Daugavpils cietoksnī Aģentūra pārskata gadā organizēja 6 publiskus pasākumus:

- Daugavpils 21. novadpētniecības konference;
- Pasākumi patriotu mēnesī Daugavpils cietoksnī «Es esmu tik kareivis»;
- Eiropas kultūras mantojuma dienas Daugavpils cietoksnī;
- 5. starptautiskais vēsturiskās rekonstrukcijas festivāls «Dinaburg 1812»;
- Muzeju nakts Daugavpils cietoksnī;
- Piemiņas pasākums pie G.Piļenko kapa.

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. Otro reizi Daugavpils cietoksnī veiksmīgi tika noorganizēts kvests “Es esmu tik kareivis 2.0”, 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 cietoksni cietokšņa apmeklētājiem, 2019. 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.

2019. gadā DC KIC tika apkalpoti 59 073 apmeklētāji, kas ir par 3% mazāk nekā 2018. gadā. Savukārt aktīvs darbs sociālajos tīklos ļāva palielināt sekotāju skaitu Daugavpils cietokšņa facebook lapai par 11%, sasniedzot 3297 sekotājus.

Lai nodrošinātu nepārtrauktu sniegto pakalpojumu kvalitātes uzlabošanu, DC KIC 2019. gadā veica apmeklētāju aptauju, lai noskaidrotu apmeklētāju apmierinātību ar saņemtajiem pakalpojumiem DC KIC. Tika aptaujāti 208 apmeklētāji un noskaidrots, ka 94% ir bijuši pilnībā apmierināti ar sniegtajiem pakalpojumiem, savukārt tikai 3% ir bijuši iebildumi. Pārskata gadā tika saņemts ceļotāju portāla TripAdvisor kvalitātes sertifikāts 2019. Pamatojoties uz apmeklētāju atsauksmēm interneta vietnē TripAdvisor, Daugavpils cietoksnis tika iekļauts Daugavpils tūrisma objektu TOP 10 sarakstā, 2019. gadā ieņemot tajā otro vietu starp Daugavpils pilsētas tūrisma objektiem.

Iepriekš aprakstītās darbības virziena rezultātīvo rādītāju skaitliskās vērtības attēlotas 7.tabulā.

7. tabula.
Darbības virziena rezultātīvie 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	3
Nodrošināta pasākumu organizēšana	Noorganizēti pasākumi Daugavpils cietoksnī (skaits gadā)	5	6
Pilnveidota DC KIC apmeklētāju apkalpošanas kvalitāte	Nodrošināts DC KIC darbs septiņas dienas nedēļā no februāra līdz novembrim	Pāriet uz 7 dienu darbalaiku	Pāriets uz septiņu dienu darbalaiku
	Apkalpoto cilvēku skaits	35 000	59 073
Nodrošināta informācijas pieejamība par Daugavpils cietoksni un plānotajiem pasākumiem	Facebook lapas Daugavpils.cietoksnis sekotāju skaita pieaugums	5%	11%

Pakalpojumu kvalitātes izvērtēšana	Apmeklētāju aptaujāšana	150	208
---------------------------------------	-------------------------	-----	-----

DC KIC pārskata gadā pilnveidoja ekskursijas ar jauniem uzskates materiāliem, kā arī tika izveidota jauna tematiskā ekskursija “Daugavpils cietokšņa “dzimšana””, kas veltīta laika posmam no 1810. g., kad Krievijas impērijas armija sāka celts jauno bastiona tipa cietoksni labajā Daugavas krastā, līdz 1920. g. kad cietoksnis kopā ar visu pilsētu un novadu kļuva par jaunizveidotās Latvijas sastāvdaļu. Šajā posmā tiek apskatīti visi cietokšņa “dzīves” posmi no saullēkta, kad cietoksnis 19.gs. sākumā tika oficiāli atzīts par 1. klases nocietinājumu kompleksu, līdz saulrietam, kad jau 19. gs. beigās cietoksnim tika piemērota viszemākā cietokšņu pakāpe – noliktava. Ka arī ir svarīgi tas, ka, pateicoties tam, ka cietoksnis zaudēja savu efektivitāti, tas netika izmantots turpmākajos karos, ieskaitot 1. Pasaules karu. Ekskursija tiks iekļauta kopējā DC KIC ekskursiju piedāvājumā un to varēs pieteikt DC KIC apmeklētāji.

2.2.4. Tūrisma pakalpojumu pilnveidošana, jaunu produktu izveide

Aģentūra sniedz pakalpojumus atbilstoši likumā noteiktajai pašvaldības kompetencei, lai nodrošinātu sabiedrības vajadzības attiecīgās pašvaldības administratīvajā teritorijā. Lai nodrošinātu nolikumā noteikto uzdevumu izpildi, Aģentūra 2019.gadā sniedza maksas pakalpojumus saskaņā ar Daugavpils pilsētas domes Saistošajos noteikumos Nr.3 noteikto cenrādi. 2019.gada 26. septembrī 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 iekļaujot PVN likmi un cenas ar PVN pakalpojumiem, kā arī maksas pakalpojumu cenrādis tika papildināts ar jauniem pakalpojumiem, tādiem kā izzinoša ekskursija “Iepazīsti tūrisma informācijas centra darbu”, ekspozīcijā “Šmakovkas muzejs” noteiktas atlaides apmeklējumam katra mēneša pirmajā svētdienā, Daugavpils pilsētas svētku laikā no piektdienas līdz svētdienai, Daugavpils pilsētas pašvaldības rīkoto starptautisko pasākumu dalībniekiem, kā arī noteikts bezmaksas apmeklējums personām līdz 12 gadu vecumam (ieskaitot) un Daugavpils pilsētas pašvaldības oficiālajām delegācijām un viesiem.

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.

2019. gada aprīlī Aģentūra sasniedza Pievienotās vērtības nodokļa likuma 59.pantā noteikto ar nodokli apliekamo preču piegāžu un sniegto pakalpojumu kopējās vērtības sliekšni iepriekšējo 12 mēnešu laikā, kas sastāda 40 000 EUR un 2019.gada 10.maijā tika reģistrēta Valsts ieņēmuma dienesta Pievienotās vērtības nodokļu (turpmāk PVN) maksātāju reģistrā ar reģistrācijas numuru LV90010652160.

Nodrošinot tūrisma pakalpojumu sniegšanas kvalitātes uzlabošanu, 2019.gadā Aģentūras darbinieki piedalījās dažāda veida semināros, kur guva jaunu pieredzi un iemaņas klientu apkalpošanā. Pārskata gadā Daugavpils TIC tika reģistrēti 22 777 informācijas pieprasījumi no Latvijas un ārvalstīm (par 27% vairāk nekā 2018. 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 612 cilvēki.

Daugavpils TIC nemainīgi lielāko daļu (74%) apkalpoto interesentu sastādīja Latvijas rezidenti, tostarp 14% bija arī Daugavpils iedzīvotāji. Kopumā Daugavpils TIC pērn apkalpoti 27% ārvalstu viesu. Visbiežāk pēc informācijas iegriezās ārvalstu tūristi no Lietuvas (42% no kopējā ārvalstu ceļotāju informācijas pieprasījumu skaita), Krievijas (14%), Vācijas (9%), Baltkrievijas (5%), Dānijas (3%), Polijas (3%), Igaunijas (3%), Turcijas (3%), Nīderlandes (2%) u.c. valstīm. 2019. gadā populārāko valstu topā atrodamas arī tādas valstis, kā ASV, Francija, Beļģija, Šveice un Ukraina. No katras no minētajām valstīm Daugavpils TIC bija reģistrēti vismaz 50 informācijas pieprasījumi. Visvairāk apmeklētāju Daugavpils TIC iegriezās pavasarī un vasarā – maijā, jūnijā un jūlijā, kad tika saņemti 42% no kopējā visa gada tūrisma informācijas pieprasījumu skaita. 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.

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. Kā arī izveidots jauns ekskursiju piedāvājums – ekskursija skolēniem un studentiem “Iepazīsti tūrisma informācijas centra darbu”.

Aģentūras darbinieki 2019. gadā piedalījās 15 nozares semināros, apmācībās, konferencēs un pieredzes apmaiņas braucienos, kas deva iespēju gūt jaunu pieredzi un zināšanas, kā arī veidot jaunus sadarbības kontaktus.

Lai papildinātu tūrisma piedāvājumu klāstu, tika izveidots un publicēts mājas lapā jauns tūrisma maršruts “Atklāj sev Daugavpili”, kā arī apkopota informācija industriālā tūrisma maršrutam “Industriālā Daugavpils” izveidei. 2019. gada 12. decembrī Daugavpils pilsētas dome atbalstīja Aģentūras dalību projektā “Mārketinga kampaņa Latgales reģiona tūrisma attīstībai un popularizēšanai”, ko 2020. un 2021. gadā īsteno biedrība “Latgales reģiona tūrisma nozares asociācija “Ezerzeme””. Domes lēmums nr. 756 paredz atbalstu projektam ar priekšfinansējumu un līdzfinansējumu 2020. un 2021. gadā.

Lai nodrošinātu tūrisma statistikas datu par pilsētu pieejamību, Aģentūra 2019. gadā veica ar tūrisma saistītu statistikas datu apkopošanu un analīzi. Kopumā 2019. gadā Daugavpils tūrisma, kultūras un aktīvās atpūtas iestādēs tika reģistrēti 609 937 Latvijas un ārvalstu viesu apmeklējumi, kas ir par 11% vairāk nekā 2018. gadā. No tiem 78% bija Latvijas iedzīvotāji un 22% ārvalstu viesi. Savukārt no Latvijas iedzīvotāju apmeklējumu skaita 25% bija Daugavpils iedzīvotāji. 2019. gadā Daugavpili apmeklēja viesi no 58 pasaules valstīm. Visvairāk ārvalstu tūristu apmeklējumu bija no Lietuvas (20% no kopējā ārvalstu ceļotāju apmeklējumu skaita), Krievijas (6%) un Polijas (5%), Daugavpili apmeklēja arī liels skaits ceļotāju no Apvienotās Karalistes (4%), Vācijas (4%), Baltkrievijas (3%), Igaunijas (2%), Nīderlandes (2%), Zviedrijas (2%), Norvēģijas (1%), ASV (1%) un citām valstīm vai neregistrētām valstīm (51%). Pagājušajā gadā Daugavpilī ieradās arī tūristi no tādām tālām valstīm kā Japāna, Indija, Meksika, Ķīna, Dienvidkoreja, Ēģipte, Nigērija, Argentīna, Brazīlija u.c. Saskaņā ar Centrālās statistikas pārvaldes apkopotajiem datiem, Daugavpilī 2019. gadā ir nakšņojušas 71 067 personas, kas ir par 10% vairāk nekā 2018. gadā. Ārvalstu viesu skaits Daugavpils naktsmītnēs ir pieaudzis par 8%. Kopējais Daugavpils naktsmītnēs pavadīto nakšu skaits ir pieaudzis par 7%, sasniedzot 106 499 naktis. Ārvalstu viesu pavadīto nakšu skaits audzis par 6%, sasniedzot 44 801 nakti.

Daugavpils TIC pārskata gadā nodrošināja nepārtrauktu pilsētas lielāko kultūras un sporta pasākumu popularizēšanu Aģentūras informatīvajos kanālos, kā arī veica pasākumu fotografēšanu un foto galeriju izvietojumu visitdaugavpils.lv un videomateriālu izvietojumu Aģentūras YouTube kanālā [Daugavpils Travel](https://www.youtube.com/channel/UC...). TIC apmeklētāji tika apkalpoti latviešu, krievu

un angļu valodā, kā arī tika nodrošināti bezmaksas tūrisma informatīvie materiāli par Daugavpils pilsētu sešās valodās – latviešu, krievu, angļu, vācu, lietuviešu un poļu.

2.2.5. Ekspozīcijas “Šmakovkas muzejs” attīstība Latgales kulinārā mantojuma kontekstā

2019. gadā Aģentūra turpināja nodrošināt un pilnveidot ekspozīcijas “Šmakovkas muzejs” darbu. Šmakovkas muzejā 2019. gadā tika apkalpoti 10 666 apmeklētāji no Latvijas un ārvalstīm, kas ir par 24% vairāk nekā 2018. gadā. Kopumā gada laikā ekspozīcijā tika pieteiktas 266 ekskursijas ar gidu, kas ir par 7% vairāk nekā 2018. gadā. Gada laikā ekspozīcijā tika organizēti vairāki publiski pasākumi, kas veicināja Šmakovkas muzeja un Latgales kulinārā mantojuma atpazīstamību. Kopumā 2019. gadā Šmakovkas muzejā notika četri pasākumi, kurus apmeklēja vairāki simti interesentu:

- Muzeju nakts pasākums;
- Šmakovkas muzeja 3 gadu jubilejas pasākums;
- Filmas “Latgalīši Sibīrī” 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 155 respondenti un tika noskaidrots, ka lielākā daļā (98%) ir bijuši pilnībā apmierināti ar saņemtajiem pakalpojumiem un ekspozīciju, daži respondenti minēja arī kādus piemērus, kā varētu uzlabot pakalpojumu klāstu un ekspozīciju. 2019. gada laikā Šmakovkas muzeja viesu grāmatā kopumā izdarīti 516 ieraksti, 63,8,2 % ierakstu veikuši apmeklētāji no Latvijas, bet 36,2, % - apmeklētāji no citām valstīm. 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 degustācijas neesamību, tomēr, degustācija ir pieejama pēc ekspozīcijas apskates.

Pārskata gadā Aģentūra bija sagatavojusi un iesniegusi projektu finansējuma saņemšanai Latgales kultūras programmā 2019. Projektam “Šmakovkas ceļš Latgalē” tika piešķirts finansējums un projekta ietvaros tika izveidots reklāmas video tūrisma maršrutam “Šmakovkas ceļš Latgalē”, kur parādīti Latgales reģiona šmakovkas dzēriena ražotāji un kulinārā tūrisma dalībnieki, tai skaitā ekspozīcija “Šmakovkas muzejs”. Video tika veidots vairākās valodās – latgaliešu, latviešu, krievu, angļu un tika izmantots Šmakovkas muzeja un tūrisma maršruta “Šmakovkas ceļš Latgalē” atpazīstamības veicināšanai. Projekta rezultātā tika

izveidota cieša sadarbība ar Latgales kulinārā mantojuma biedriem un Latgales šmakovkas dzēriena tūrisma objektiem, uzsākts darbs pie kopīga tūrisma maršruta izveides.

Pārskata gadā tika nodrošināta veiksmīga dalība biedrības “Kulinārā mantojuma centrs” biedru sapulcē janvārī un pieredzes apmaiņas braucienā uz Baltkrieviju. Informācija par ekspozīciju tika ievietota atjaunotajā Latgales kulinārā mantojuma vietnē www.kulinaraismantojums.lv.

Iepriekš aprakstītās darbības virziena rezultātīvo rādītāju skaitliskās vērtības attēlotas 8.tabulā.

8. tabula.
Darbības virziena rezultātīvie rādītāji

Rezultāta formulējums	Rezultatīvais rādītājs	Rezultatīvā rādītāja skaitliskās vērtības	
		Plāns	Izpilde
Veicināta apmeklētāju apmierinātība ar sniegtajiem pakalpojumiem	Nodrošināti gida pakalpojumi vairākās valodās	3	4
	Novadītas ekskursijas	150	266
	Aptaujāti apmeklētāji	100	155
Veicināta jaunu produktu attīstība	Jaunas tematiskās ekskursijas	1	1

Ekspozīcija “Šmakovkas muzejs” 2019. gadā īstenoja visus ieplānotos pasākumus, kā arī veiksmīgi aizvadīja tūrisma sezonu, uzņemot ekspozīcijas telpās rekordlielu apmeklētāju skaitu, kas veicināja arī ekspozīcijas atpazīstamību.

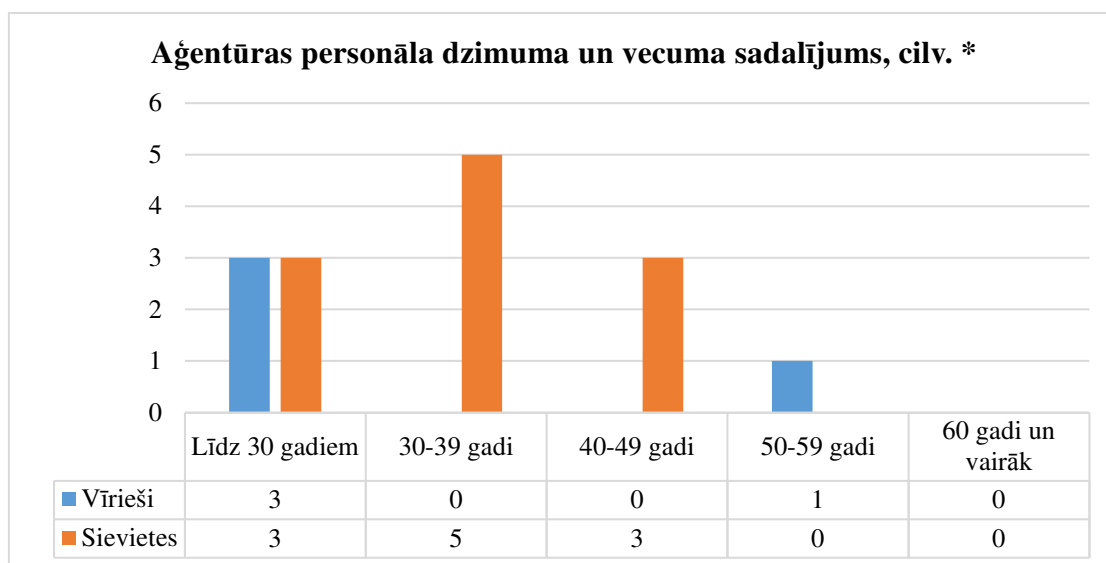
3. PERSONĀLS

Katras iestādes un uzņēmuma lielākā vērtība ir profesionāls un kompetents personāls, kas nodrošina tā pilnvērtīgu darbību. Aģentūras štatū sarakstā uz 2019.gada 31.decembri bija 13.75 štata vietas (slodzes), faktiskais darbinieku skaits 15, nodarbināto skaits vidēji gadā - 19. Aktīvās tūrisma sezonas laikā Aģentūrā tika nodarbināti 2 ārštatu darbinieki – klientu apkalpošanas speciālisti darbam DC KIC.

Darba tiesiskās attiecības ar Aģentūru nodibināja 5 darbinieki, savukārt darba tiesiskās attiecības tika pārtrauktas ar 3 darbiniekiem. Personāla rotācijas koeficients bija 0,42, bet personāla atjaunošanās koeficients, kas norāda uz pieņemto personu skaitu attiecībā pret vidējo darbinieku skaitu - 0,26. 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.

2019. gadā Aģentūrā saskaņā ar štatū sarakstu vidēji strādāja 5 vīrieši un 10 sievietes. Visvairāk strādājošo bija vecumā līdz 30 gadiem un no 30 līdz 39 gadiem. Skatīt 3. diagrammu.

3.diagramma

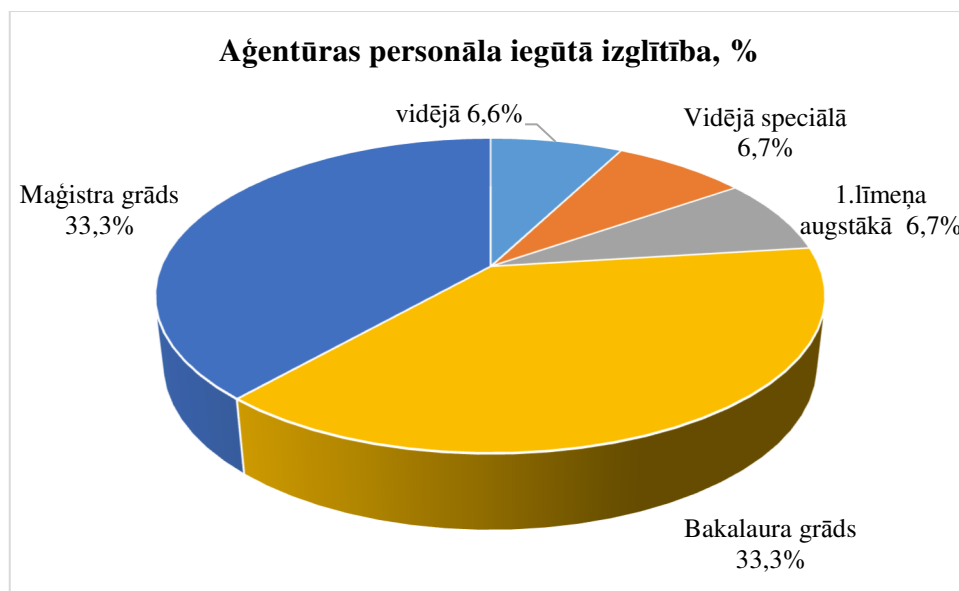


*dati uz 31.12.2019 (ja dati ir uz decembri, kāpēc 15 cilvēki sanāk???)

Aģentūras lielākā vērtība ir augsti izglītots un profesionāls personāls. 73 % Aģentūrā strādājošo ir augstākā izglītība (tajā skaitā 33,3 % maģistra grāds). Divi aģentūras darbinieki vēl turpina studijas augstskolā, bakalaura studiju programmās. Skatīt 4.diagrammu.

4.diagramma

Aģentūras personāla iegūtā izglītība



*dati uz 31.12.2019

Nodarbināto profesionālās zināšanas un iemaņas tika pilnveidotas LIAA un 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

3.1. Sabiedrības informēšanas un izglītošanas pasākumi

2019. 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.

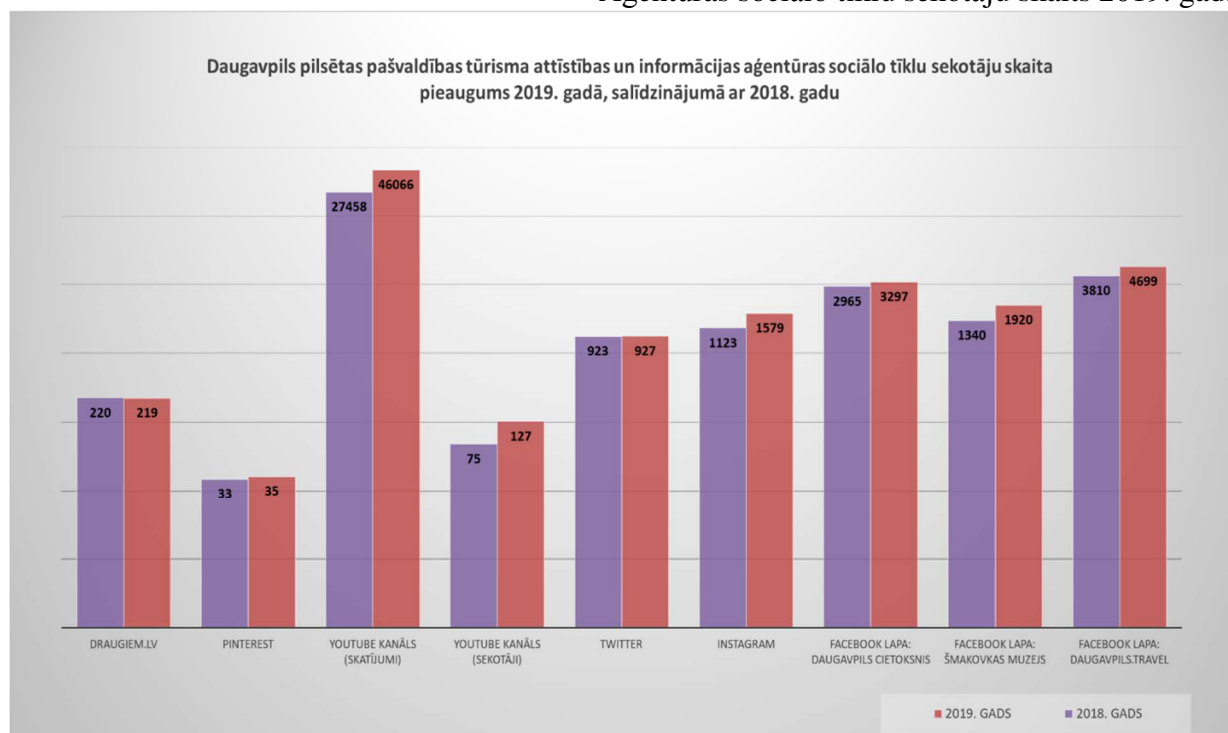
Aģentūra aktīvi nodrošināja komunikāciju gan vietējā, gan starptautiskajā vidē sociālajos tīklos: www.twitter.com/daugavpilstic, www.facebook.com/Daugavpils.Travel, www.facebook.com/Daugavpils.cietoksnis, www.facebook.com/SmakovkasMuzejs, www.instagram.com/daugavpils.travel, www.draugiem.lv/daugavpilstic un www.youtube.com. Regulāri (vairākas reizes mēnesī) tika sagatavotas un izsūtītas preses relīzes Latvijas masu saziņas līdzekļiem, Aģentūras direktore sniedza intervijas 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 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.

Tīmekļa vietnes

Aktīvais darbs sociālajos tīklos ir ļāvis palielināt sekotāju skaitu. Katru dienu Aģentūras ziņām sociālo tīklu lapās seko līdzīgi vairāki tūkstoši interesentu (skat. 5. diagrammu). Aģentūra administrē astoņas sociālo tīklu lapas (Facebook, Instagram, Youtube, Twitter, Pinterest, Draugiem) trijās valodās. Kopējais lapu sekotāju skaits 2019. gadā bija 12 803 sekotāji, kas ir par 22% vairāk, salīdzinot ar 2018. gada datiem. Sociālie tīkli ir efektīvs informācijas nodošanas un apmaiņas rīks, kas palīdz Aģentūrai īstenot Daugavpils pilsētas kā tūrisma galamērķa atpazīstamības veicināšanu.

Aģentūras sociālo tīklu sekotāju skaits 2019. gadā



- www.facebook.com/Daugavpils.Travel

Apkopojot pieejamo statistikas informāciju Facebook lapā “Daugavpils.Travel”, tika noskaidrots, ka kopējais lapas sekotāju skaits 2019. gadā sastādīja 4 699. Lapas sekotāju skaits ir palielinājies par 23%, 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 2019. 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, tika noskaidrots, ka 66% sekotāju bija no Latvijas, 8% - no Lietuvas, 6% - no Lielbritānijas, 2% - no Vācijas, 2% - no Krievijas, 1% - no Īrijas, 1% - no ASV, 1% - no Polijas. Pamatojoties uz Facebook datiem, 41% lapas sekotāju lietoja Facebook lapu krievu valodā, 26% - latviešu valodā, 16% - angļu valodā, 7% - lietuviski.

- www.facebook.com/Daugavpils.cietoksnis

Balstoties uz Facebook lapas “Daugavpils cietoksnis” statistikas datiem, kopējais lapas sekotāju skaits 2019. gadā bija 3 297, kas ir par 11% vairāk nekā 2018. 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, tika noskaidrots, ka 70% lapas sekotāju ir no Latvijas, 7% - no Lielbritānijas, 4% - no Lietuvas, 2% - no Krievijas, 2% - no Polijas, 2% - no Vācijas, 1% - no Īrijas un no citām valstīm. Kā liecina Facebook dati, 49% lapas sekotāju lietoja Facebook lapu krievu valodā, 24% - 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 2019. gadā bija 66%, savukārt vīriešu skaits - 34% no kopējā lietotāju skaita. Visbiežāk lapu lietoja sievietes vecumā no 25 līdz 34 gadiem (25%) un vīrieši vecumā no 25 līdz 34 gadiem (11%).

- www.facebook.com/SmakovkasMuzejs

2019. gadā Šmakovkas muzeja Facebook lapai bija 1 920 sekotāju. Lapas sekotāju skaits palielinājās par 43%, salīdzinot ar 2018. 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, tika noskaidrots, ka 82% sekotāju nāk no Latvijas, 4% - no Lielbritānijas, 2% - no Lietuvas, 1% - no Vācijas, 1% - no Īrijas, 1% - no Norvēģijas un no citām valstīm. Kā liecina Facebook dati, 49% lapas sekotāju lietoja Facebook lapu latviešu valodā, 26% - krievu valodā, 18% - 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 2019. gadā bija 65%, savukārt vīriešu skaits sastādīja 35%. Visbiežāk lapu lietoja sievietes vecumā no 25 līdz 34 gadiem (23%) un vīrieši vecumā no 25 līdz 34 gadiem (14%).

- 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 2019. gadā bija 127, kas par 69% vairāk nekā 2018. gadā. Kopējais skatījumu skaits 2019. gadā sasniedza 46 066 video skatījumus.

- www.instagram.com/daugavpils.travel

2019. gadā sekotāju skaits bija 1 579, kas ir par 41% vairāk, salīdzinot ar iepriekšējo gadu. Šajā lapā tiek izvietotas fotogrāfijas ar dažādiem Daugavpils pilsētas skatiem, Daugavpils pasākumu foto un video atskati.

- Mājas lapas

Mājaslapas uzturēšana ir efektīvs veids, kā tūristiem un ikvienam sabiedrības pārstāvim nodrošināt oficiālu un operatīvu informāciju par Aģentūras darbību un nozares aktualitātēm.

2019. 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 izsmēlošu 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, 2019. gadā mājas lapas www.visitdaugavpils.lv lietotāju skaits palielinājās par 48% salīdzinot ar 2018. gadu un bija 242 006. No tiem 77% jeb 189 527 bija jaunie (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 datus, tika noskaidrots, ka vislielākā lapas apmeklētāju aktivitāte bija vērojama jūlijā – 100 657 skatījumi jeb 13% no gada kopējā rādītāja. Savukārt kopējais lapas sadaļu un lapu skatījumu skaits sastādīja 768 552 skatījumus. Vidējais lapas apmeklētāju sesijas ilgums bija 2.22 minūtes.

Pētot lapas apmeklētāju skaitu 2019. gadā atsevišķi pa valstīm, tika noskaidrots, ka lielākais apmeklētāju skaits bija no Latvijas (80%), otrajā vietā ierindojās apmeklētāji no Lietuvas (5%), tad sekoja apmeklētāji no ASV (3%), lapu skatīja apmeklētāji no Apvienotās Karalistes (3%), Krievijas (2%), Baltkrievijas (1%), Vācijas (1%), Ukrainas (0.6%), Igaunijas (0.5%), Īrijas (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. 2019. gadā lietotāji visbiežāk meklēja informāciju sadaļās – “Ko darīt un redzēt”(latviešu val.), “Ģimenēm ar bērniem” (latviešu val.), “Pasākumi” (latviešu val.), “TOP 10. Daugavpils” (latviešu val.), “Viesu mājas” (krievu val.), “TOP 10. Daugavpils un Daugavpils novads” (latviešu val.). kā arī sadaļas “Kafejnīcas” (latviešu valodā), “Kur paēst” (latviešu val.), “Kur nakšņot” (latviešu val.) un “Aktīvā atpūta un piedzīvojumi” (latviešu val.).

Pamatojoties uz Google Analytics datiem, tika konstatēts, ka 35% lapas apmeklētāju izmantoja pārlūkprogrammu krievu valodā, 22% - angļu valodā (United States), 17% - latviešu

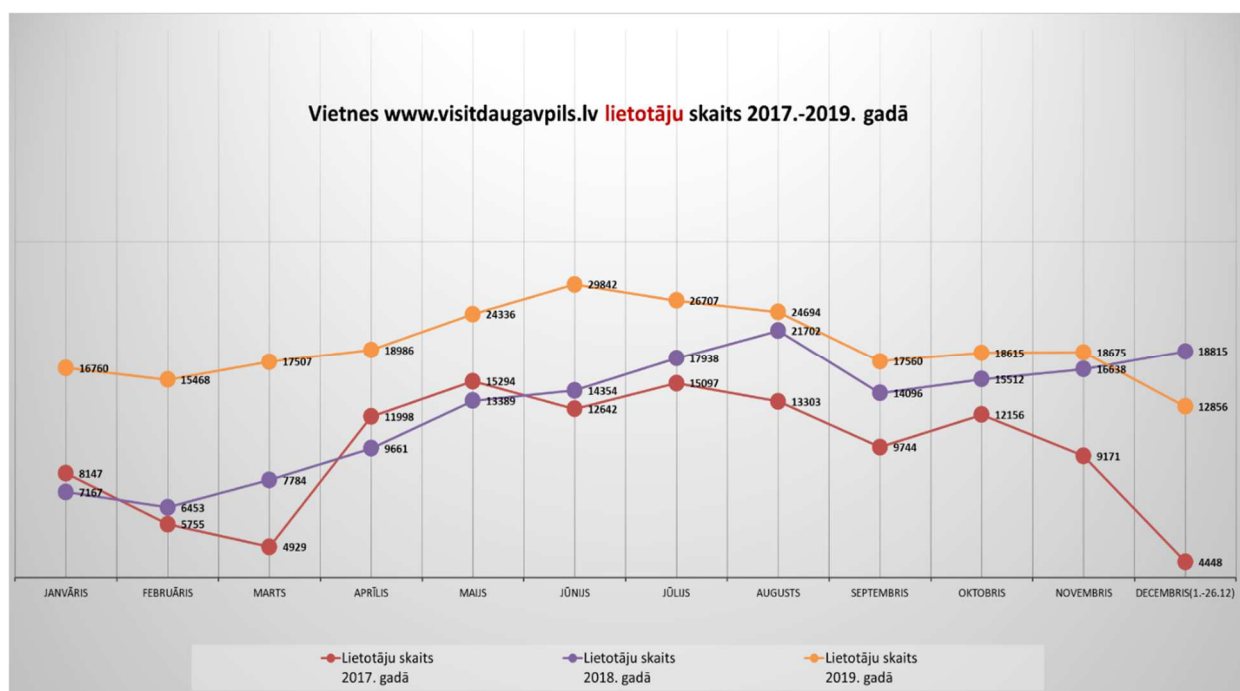
valodā. No visiem mājaslapas lietotājiem 43% izmantoja Android operētājsistēmu, 37% - Windows un 18% - iOS.

Pētot komunikācijas platformas, ar kuru palīdzību lietotāji nokļuva lapā, redzams, ka 78% izmantoja organisko meklēšanu (piemēram, Google meklētāju), ievadot tādus atslēgvārdus kā “Daugavpils”, “Daugavpils cietoksnis”, “visit daugavpils”, “lead shot” un “Daugavpils loki”, 11% ierakstīja adresi vietnes URL, 7% noklikšķinot uz saites sociālajos tīklos (95% no tiem - Facebook lietotāji), 4% - izmantojot citas tīmekļa vietnes, piemēram: yandex.ru, m.travelnews.lv, travelnews.lv, atrasklatvija.lt, grani.lv, wifi.garden, gorod.lv, yandex.by, visitlatgale.com, daugavpilsnovads.lv u.c.

Analizējot vietnes lietotāju skaitu pa mēnešiem, var secināt, ka aktīvāk vietnē informāciju lietotāji meklē vasaras mēnešos, savukārt ziemas mēnešos aktivitāte krītas. 6. diagrammā iespējams apskatīt, kā lietotāju skaits ir mainījies, pieaudzis un samazinājies pēdējos trīs gados.

6.diagramma

Vietnes www.visitdaugavpils.lv lietotāju skaits 2017. - 2019. gadā



Balstoties uz Google Analytics sniegtajiem datiem, 2019. gadā mājaslapas www.smakovka.lv lietotāju skaits ir samazinājies par 11.1% salīdzinot ar 2018. gadu un sastādīja 6 199 apmeklētājus. Vidējais sesijas ilgums mājaslapā bija 23 sekundes.

88% no visiem apmeklētājiem bija jauni lapas apmeklētāji jeb 5477 apmeklētāji, 722 kādreiz jau ir apmeklējuši mājaslapu.

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 (80%), Lietuvas (3%), Krievijas (2%), ASV (2%), Lielbritānijas (1%) un Igaunijas iedzīvotāji (1%).

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

Publicitāte masu medijos un ziņu portālos

2019. 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 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 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 iznāca 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.

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

Lai noskaidrotu Aģentūras apmeklētāju apmierinātību ar Aģentūras sniegtajiem pakalpojumiem, 2019. gadā tika veikti vairāki pasākumi un izvērtēta Aģentūras klientu apmierinātība no vairākiem aspektiem, izmantojot šādas metodes: anketēšana, aptaujas, klientu ierakstu viesu grāmatās, interneta vietnēs un Aģentūras sociālo tīklu lapās analīze. Kopumā Aģentūra 2019. 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.

Analizējot klientu atstātās atsauksmes viesu grāmatās Daugavpils cietokšņa Kultūras un informācijas centrā un ekspozīcijā “Šmakovkas 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.

2019. 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 73% vairāk nekā 2018. gadā, no tiem 612 TIC telpās, 208 DC KIC un 155 ekspozīcijā “Šmakovkas 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 velo infrastruktūras uzlabošana, Lielā Stropu ezera atzīmēšana tūrisma kartēs un 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, 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 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 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 2019 (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.

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.

Pārskata gadā tika izstrādāta un Daugavpils pilsētas domē apstiprināts Aģentūras vidējā termiņa darbības stratēģija 2019. – 2021. gadam un darba plāns 2019. gadam, kas tika apstiprināts ar Daugavpils pilsētas domes 2019. gada 28. februāra lēmumu nr. 76.

2019.gada 26. septembrī 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 iekļaujot PVN likmi un cenas ar PVN pakalpojumiem, kā arī maksas pakalpojumu cenrādis tika papildināts ar jauniem pakalpojumiem, tādiem kā izzinoša ekskursija “Iepazīsti tūrisma informācijas centra darbu”, ekspozīcijā “Šmakovkas muzejs” noteiktas atlaides apmeklējumam katra mēneša pirmajā svētdienā, Daugavpils pilsētas svētku laikā no piektdienas līdz svētdienai, Daugavpils pilsētas pašvaldības rīkoto starptautisko pasākumu dalībniekiem, kā arī noteikts bezmaksas apmeklējums personām līdz 12 gadu vecumam (ieskaitot) un Daugavpils pilsētas pašvaldības oficiālajām delegācijām un viesiem.

2019. gada aprīlī Aģentūra sasniedza Pievienotās vērtības nodokļa likuma 59.pantā noteikto ar nodokli apliekamo preču piegāžu un sniegto pakalpojumu kopējās vērtības sliekšni iepriekšējo 12 mēnešu laikā, kas sastāda 40 000 EUR un 2019.gada 10.maijā tika reģistrēta Valsts ieņēmuma dienesta Pievienotās vērtības nodokļu (turpmāk PVN) maksātāju reģistrā ar reģistrācijas numuru LV90010652160.

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 2019.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. 2019. gadā Aģentūras struktūrvienību sniegto pakalpojumu kvalitāte ir novērtēta kopumā pozitīvi. Detalizēti ar to var iepazīties pārskata 3.2. sadaļā.

5. 2020. 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 2020. gada 27. februārī ar lēmumu nr. 84 apstiprināts Aģentūras darba plāns 2020. gadam, kas nosaka Aģentūras galvenos darbības virzienus un prioritātes un veicamos uzdevumus, kā arī rezultatīvos rādītājus.

Aģentūra 2020. gadā plāno turpināt realizēt Aģentūras vidējā termiņa darbības stratēģijā izvirzītos mērķus un īstenot Aģentūras stratēģijā noteiktos darbības virzienus un plānotos pasākumus, tomēr ņemot vērā 2020. gada martā valstī ieviesto ārkārtas stāvokli un ar koronavīrusa izplatību saistītos ierobežojumus, kas ievērojami ietekmēs 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. 2020. gadā Aģentūra plāno izvērst plašākas mārketinga kampaņas Baltijas valstu tirgos, lai piesaistītu vairāk individuālo un grupu tūristu no kaimiņvalstīm.

Aģentūras galvenie uzdevumi un aktivitātes 2020. 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.
- Sezonālātes 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 paredzami darbības rezultāti 2020. 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 un Lietuvā, kopīgu mārketinga aktivitāšu īstenošanai. 2020. 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

SIA REVIDENTS UN GRĀMATVEDIS

SIA "Revidents un grāmatvedis", reģistrēta revidentu komercsabiedrība Sestība Nr. 30, Valstsreģistrācijas numurs 40053423879, zariņš:2 adrese: Rīga, Člāgāja ielā 14, Lp-11652, V20, ēr7235448, e-pasts: 20223563, tālrunis 67235636, e-pasts: x@remsoligrants.com

NEATKARĪGU REVIDENTU ZIŅOJUMS

Dokumenta datums ir tā elektroniskās parakstīšanas laiks

Nr.098

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 2019. gada 31. decembrī (balance);
- pārskatu par darbības finansiālajiem rezultātiem par gadu, kas noslēdzās 2019. gada 31. decembrī;
- pašu kapitāla izmaiņu pārskatu par gadu, kas noslēdzās 2019. gada 31. decembrī;
- naudas plūsmas pārskatu par gadu, kas noslēdzās 2019. 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 2019. gada 31. decembrī un par tās darbības finanšu rezultātiem un naudas plūsmu gadā, kas noslēdzās 2019. 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_110520_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 sniegtot 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 pamatoši 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 informācija 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_110520_00; Neatkarīgu revidentu ziņojums Daugavpils pilsētas pašvaldības iedzīvotāju informācijas aģentūrai