

Apstiprināts

ar Daugavpils novada pašvaldības aģentūras „TAKA”

28.05.2021. rīkojumu Nr.1,4/1



Augšdaugavas novada pašvaldības aģentūras
„TAKA”

2021.GADA PUBLISKAIS PĀRSKATS

Daugavpils

2021

PĀRSKATĀ LIETOTIE SAĪSINĀJUMI

Aģentūra – Augšdaugavas novada pašvaldības aģentūra “TAKA”

DC KIC – Daugavpils cietokšņa Kultūras un informācijas centrs

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

TAIA – Daugavpils pilsētas pašvaldības tūrisma attīstības un informācijas aģentūra

TIC – Tūrisma informācijas centrs

VNĪ – Valsts nekustamie īpašumi

LAD – Lauku atbalsta dienests

Komplekss – Sporta un atpūtas komplekss „Višķu estrāde un stadions”

SATURS

1. PAMATINFORMĀCIJA	5
1.1. Aģentūras juridiskais statuss un funkcijas.....	5
1.2. Aģentūras darbības virzieni un mērķi	6
2. FINANŠU RESURSI UN AĢENTŪRAS 2021. GADA DARBĪBAS REZULTĀTI	8
2.1. Pamatbudžeta ieņēmumi un izdevumi.....	8
2.2. Darbības virzienu rezultātīvo rādītāju izpildes analīze	9
2.2.1. Tūrisma nozares attīstība Augšdaugavas novadā	10
2.2.2. Augšdaugavas novada atpazīstamības veicināšana	15
2.2.3. Sporta un atpūtas kompleksa „Višķu estrāde un stadions” popularizēšana	16
2.2.4. Sniegto tūrisma pakalpojumu attīstība un pilnveidošana	17
3. PERSONĀLS.....	20
4. KOMUNIKĀCIJA AR SABIEDRĪBU.....	20
4.1. Sabiedrības informēšanas un izglītošanas pasākumi	20
4.2. Pasākumi sabiedrības viedokļa izzināšanai par apmierinātību ar Aģentūras darba kvalitāti un to rezultāti.....	24
5. PASĀKUMI AĢENTŪRAS VADĪBAS PILNVEIDEI	26
6. 2022. GADA PLĀNOTIE PASĀKUMI.....	27

Cienījamie pārskata lasītāji!

Augšdaugavas novada pašvaldības aģentūra “TAKA” (turpmāk – Aģentūra) ir sagatavojusi un nodod Jūsu vērtējumam 2020. gada Publisko pārskatu. Šajā pārskatā apkopota būtiskākā informācija par Aģentūras darbības virzieniem un paveikto, kā arī iezīmēti galvenie plānotie sasniegtie rezultāti 2022. gadā.

2021. gads Aģentūrai ir bijis izaicinājumiem un svarīgiem darbiem piepildīts. Tas ir bijis Aģentūras devītais darbības gads, kura laikā ir izdevies attīstīt un pilnveidot Aģentūras darbības procesus un īstenot Aģentūras nolikumā noteiktos mērķus un uzdevumus tik tāl, cik to ļāva izveidojusies epidemioloģiska situācija valstī. Jāpiebilst, ka 2021. gadā tika īstenoti tie pasākumi, kas bija pirms ārkārtas situācijas ieviešanas un kuri nebija saistīti ar masu pasākumiem.

Lai veicinātu Augšdaugavas novada kā interesanta un daudzveidīga tūrisma galamērķa atpazīstamību, bija plānotas dažādas mārketinga aktivitātes gan sociālajos tīklos, gan masu saziņas līdzekļos, kā arī bija plānots organizēt pasākumus Daugavpilī, Daugavas lokos, Višķu estrādē, tomer nācas darbu pārorientēt uz projektu rakstīšanu un realizēšanu, kas nesīs savus augļus nākotnē. Tika sākts realizēt otrs Aģentūras, sadarbībā ar biedrību „Daugavpils novada tūrisma informācijas centrs” iesniegtais projekts LAD Leader: Projekti un investīcijas programmā „Tūrisma infrastruktūras attīstība un popularizēšana Daugavpils novadā”. Tika uzsākts LAT-LIT pārrobežu sadarbības projekts “World War I heritage tourism route and expositions for attracting visitors to border area” (Pirmā pasaules kara mantojuma tūrisma maršrutu un ekspozīcijas izveide ar mērķi piesaistīt apmeklētājus pierobežā)

Aģentūra ar savu aktīvo un mērķtiecīgo darbu 2021. gadā veicināja Augšdaugavas novada kā daudzveidīga tūrisma galamērķa attīstību un atpazīstamību, kultūrvēsturisko vērtību saglabāšanu un tūrisma pakalpojumu klāsta pilnveidošanu.

Liels darbs tika paveikts papildinot datu bāzi un visas administrējamās mājas lapas ar tūrisma objektiem no bijušās Ilūkstes novada teritorijas, kā arī novadīts iepazīšanas seminārs “Tūrisms vieno” ar novada Sēlijas un Latgalas puses tūrisma objektu īpašniekiem, apsaimniekotajiem un sadarbības partneriem.

Vēlos pateikties Aģentūras sadarbības partneriem un tūrisma nozares kolēģiem no citām organizācijām par sadarbību, kā arī Aģentūras darbiniekiem par profesionālo darbu un sasniegtajiem rezultātiem 2021. gadā!

Rolands Gradkovskis,
Aģentūras TAKA direktors

1. PAMATINFORMĀCIJA

1.1. Aģentūras juridiskais statuss un funkcijas

Augšdaugavas novada pašvaldības aģentūra „TAKA” (turpmāk *aģentūra*) tika reģistrēta nodokļu maksātāju reģistrā 2013.gada 21. februārī ar reģistrācijas Nr. 90009982692. Saskaņā ar Nolikumu aģentūras uzdevumi ir vecināt Augšdaugavas novada tūrisma attīstību, izstrādāt tūrisma attīstības plānu, veidot jaunus tūrisma produktus, apzināt un sistematizēt informāciju par esošajiem un perspektīvajiem tūrisma, sporta un kultūras objektiem, izveidot un uzturēt tūrisma pakalpojumu sniedzēju datu bāzi, popularizēt Augšdaugavas novada tūrisma, sporta un kultūras objektus, organizēt tajos pasākumus, veikt suvenīru tirdzniecību, veicināt sadarbību ar tūrisma operatoriem, administrēt Višķu estrādi un stadionu.

Realizējot Nolikumā uzstādīto uzdevumu izpildi, aģentūra plānveidīgi veic savu darbību.

Aģentūrai ir atvērts norēķinu konts Valsts Kasē.

Nolikumā noteikto funkciju izpildes nodrošināšanai Aģentūrā 2021.gadā bija nodarbināti 5 darbinieki.

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

- 1) piedalās vienotas politikas izstrādē tūrisma attīstības un kultūrvēsturiskā mantojuma saglabāšanas jomā Augšdaugavas novadā;
- 2) attīsta daudzveidīgu un plašu tūrisma pakalpojumu klāstu Augšdaugavas novadā, nodrošinot iedzīvotājiem un viesiem kultūrizglītošanu tūrisma jomā, aktīva brīvā laika pavadīšanas iespējas;
- 3) apkopo un sistematizē informāciju par Augšdaugavas novadā esošajiem un perspektīvajiem tūrisma objektiem un pasākumiem, regulāri to aktualizē, nodrošina šīs informācijas plašu pieejamību sabiedrībai;
- 4) nodrošina Augšdaugavas novada kultūrvēsturisko objektu izpēti, saglabāšanu un iekļaušanu aktīvā tūrisma aprītē;
- 5) veido, uztur un regulāri atjauno tūrisma informācijas sistēmas;
- 6) sadarbībā ar Daugavpils pilsētas pašvaldības aģentūru “Daugavpils pilsētas pašvaldības tūrisma attīstības un informācijas aģentūra” nodrošina tūrisma informācijas centra funkcionēšanu, un sadarbība ar Naujenes muzeju Dabas informācijas centra, Vecsalienas muižas pils, Subates, Bebreņu, Pilskalnes tūrisma punkta funkcionēšanu, piedalās tūrisma informācijas punktu, stendu un pārējās tūrisma infrastruktūras izveidošanā, uzturēšanā;

- 7) organizē un sniedz ar tūrismu saistītus informatīvos pakalpojumus iedzīvotājiem un viesiem, izgatavo, izdod un izplata informatīvus tūrisma materiālus par Daugavpils pilsētu un Augšdaugavas novadu;
- 8) izstrādā Augšdaugavas novada tūrisma maršrutus, tūrisma informācijas pasniegšanas veidus;
- 9) koordinē tūrisma norises Augšdaugavas novadā, veidojot un popularizējot vietējus, valsts un starptautiska mēroga pasākumus novada tūrisma attīstībai;
- 10) pētī vietējo un starptautisko tūrisma tirgu un popularizē Augšdaugavas novada 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 un administrē sporta un atpūtas kompleksu „Višķu estrāde un stadions”.

1.2. Aģentūras darbības virzieni un mērķi

Saskaņā ar Aģentūras vidējā termiņa darbības stratēģiju, Aģentūras darbības mērķis – nodrošināt visu tūrisma nozarē ieinteresēto pušu saskaņotu rīcību, kas kalpotu par pamatu vienotai tūrisma attīstībai un veicinātu tūrisma produktu un pakalpojumu daudzveidību un kvalitāti, kā arī cilvēkresursu attīstību, padarot Augšdaugavas novadu par atpazīstamu tūrisma galamērķi.

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 2022.gadam;
- 2) apzināt un sistematizēt informāciju par Augšdaugavas novadā esošajiem un perspektīvajiem tūrisma objektiem un piedāvājumiem, regulāri to aktualizēt, apstrādāt un nodrošināt šīs informācijas plašu pieejamību sabiedrībai;
- 3) veicināt informācijas par Augšdaugavas novada 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 Augšdaugavas novadu un Višķu sporta un atpūtas kompleksu;
- 7) veikt suvenīru, mākslas darbu, tūrisma informatīvo materiālu un pārtikas produktu, kas noformēti kā suvenīri, tirdzniecību;
- 8) veidot jaunus tūrisma piedāvājumus sadarbībā ar novada tūrisma nozares pārstāvjiem;
- 9) pārstāvēt novadu dažāda veida ar tūrismu saistītos pasākumos Latvijā un ārvalstīs, prezentēt to kā daudzveidīgu tūrisma galamērķi;
- 10) veidot ciešu sadarbību ar Daugavpils pilsētas pašvaldības aģentūru “Daugavpils pilsētas pašvaldības tūrisma attīstības un informācijas aģentūra”, lai nodrošinātu kvalitatīvu un efektīvu tūrisma informācijas centra darbu un kopīgu mārketinga aktivitāšu īstenošanu.

2. FINANŠU RESURSI UN AĢENTŪRAS 2021. GADA DARBĪBAS REZULTĀTI

2.1. Pamatbudžeta ieņēmumi un izdevumi

Augšdaugavas novada pašvaldības aģentūras "TAKA" darbība 2021.gadā realizēta saskaņā ar Daugavpils novada domes 2020.gada 31.janvāra pieņemtā Daugavpils novada pašvaldības budžetu 2021.gadam Aģentūras apstiprinātā budžeta ietvaros.

1.tabula

Aģentūras budžeta izpilde par 2020.-2021.g. un 2022.gada plāns (euro)

Rādītājs	2020.gada budžeta izpilde, EUR	2021.gads			2022.gada plāns, EUR
		Plāns, EUR	Izpilde, EUR	Izpilde pret plānu, %	
1	2	3	4	5=4*100/3	6
Resursi izdevumu segšanai (kopā):	61991	75093	62457	83.17	62823
Naudas līdzekļu un noguldījumu atlikums perioda sākumā	3021	8859	8859	100	3021
Ieņēmumi kopā, tai skaitā:	58970	66234	53598	80.92	59802
Maksas pakalpojumi un citi pašu ieņēmumi	3192	11450	1507	13.16	3550
Pašvaldību budžetu transferti	55778	54784	52091	95.08	56252
Izdevumi kopā, tai skaitā:	53132	75093	62457	83.17	62823
Atlīdzība	45210	52364	52043	99.39	46714
Preces un pakalpojumi	7652	22729	10414	45.82	15839
Pamatkapitāla veidošana	270	0	0	0	270
Naudas līdzekļu un noguldījumu atlikums perioda beigās (pēc asignējumu slēgšanas)	8859	0	0	0	0

Aģentūras ieņēmumus pārskata gadā veidoja Augšdaugavas novada domes transferti, ieņēmumi par sniegtajiem maksas pakalpojumiem un citi pašu ieņēmumi.

Augšdaugavas novada pašvaldības aģentūras “TAKA” pamatbudžeta ieņēmumi 2021.gada 12 mēnešos bija 53 598 *euro*, kas salīdzinot ar 2020.gadu ir samazinājušies par 5 372 *euro* jeb 9.11%. Augšdaugavas novada pašvaldības aģentūras “TAKA” pamatbudžeta izdevumi 2021.gada 12 mēnešos bija 62 457 *euro*, kas salīdzinot ar 2020.gadu ir palielinājušies par 9 325 *euro* jeb 17.55%.

Augšdaugavas novada pašvaldības aģentūras “TAKA” maksas pakalpojumi un citi pašu ieņēmumi bija 1 507 *euro* un sastāda 2.81% no pamatbudžeta ieņēmumiem. Salīdzinājumā ar iepriekšējo pārskata periodu ieņēmumi no Višķu estrādes izmantošanas pasākumu rīkošanai samazinājušies par 1 685 *euro*. Sakarā ar COVID-19 epidēmiju, 2021. gadā tika atcelti vairāki pasākumi, tajā skaitā Ligo svētki Višķu estrādē.

Salīdzinājumā ar iepriekšējo pārskata periodu atalgojuma kopsumma palielinājusies par 5 329 *euro* jeb 15.44%. Salīdzinājumā ar iepriekšējo pārskata periodu izdevumi par reprezentācijas materiālu iegādi palielinājušies par 4 940 *euro*.

2.2.Darbības virzienu rezultātīvo rādītāju izpildes analīze

Aģentūra 2021. gadā darbojās saskaņā ar Daugavpils novada domes apstiprināto Aģentūras vidējā termiņa darbības stratēģiju un darba plānu 2021. gadam. Saskaņā ar vidējā termiņa darbības stratēģijā noteikto, Aģentūras darbība ir pakārtota galvenajiem darbības virzieniem, kuru ietvaros Aģentūra nosaka prioritātes, izvirza mērķus un uzdevumus, šo mērķu sasniegšanai, kā arī nosaka rezultatīvos rādītājus. Tomēr jāuzskata, ka 2020. un 2021. gads bija izņēmums, kad netika izpildīti vairāki ieplānotie darbi, netika izpildīti rādītāji, ko ietekmēja valstī noteiktie ierobežojumi saistīti ar epidemioloģisko situāciju un ārkārtas stāvokli.

2.2.1. Tūrisma nozares attīstība Augšdaugavas novadā

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

Īstenojot šajā darbības virzienā noteiktos uzdevumus, Aģentūra 2021. gadā īstenoja vairākas mārketinga aktivitātes, lai veicinātu Augšdaugavas novada kā tūristiem draudzīga un daudzveidīga tūrisma galamērķa atpazīstamību, kur ir daudz unikālu tūrisma objektu un plašs kvalitatīvu tūrisma pakalpojumu klāsts.

2021. gadā Aģentūra nodrošināja Augšdaugavas novada un tā tūrisma objektu un tūrisma pakalpojumu publicitāti dažādos masu saziņas līdzekļos, tādus kā laikraksts “Latvijas Avīze”, laikraksts “Latgales laiks”, un publikācijas par Augšdaugavas novada tūrisma aktualitātēm un publiskajiem kultūras un sporta pasākumiem tūrisma ziņu portālā www.travelnews.lv, www.delfi.lv u.c. Regulāri tika sagatavotas un izsūtītas preses relīzes latviešu un krievu valodā masu saziņas līdzekļiem par tūrisma aktualitātēm, jaunumiem tūrisma jomā Augšdaugavas novadā, par gaidāmajiem lielākajiem pasākumiem, kultūras un sporta aktivitātēm. Tika izveidota veiksmīga sadarbība ar vadošajiem Latvijas un Latgales reģiona masu saziņas līdzekļiem – lsm.lv, delfi.lv, tvnet.lv, skaties.lv, turismagids.lv, www.travelnews.lv, latgaleslaiks.lv, grani.lv, gorod.lv, chayka.lv, Latvijas Radio, Latgales Reģionālā Televīzija, Dautkom TV, Divu krastu radio u.c., kas regulāri nodrošināja Aģentūras darba publicitāti, publicējot Aģentūras sagatavotās preses relīzes un veidojot sižetus par Augšdaugavas novada tūrisma aktualitātēm un tūrisma objektiem.

Pateicoties maksas un bezmaksas mārketinga aktivitātēm masu saziņas līdzekļos sasniegta liela auditorija gan Latvijā, gan ārvalstīs.

Lai palielinātu informācijas pieejamību, Aģentūra 2021. gadā pieņēma vairākas tūrisma blogeru, žurnālistu un tūroperatoru vizītes, kā rezultātā informācija par Augšdaugavas novada tūrisma piedāvājumu tika atspoguļota vairāku pasaules tūrisma blogeru vietnēs un masu medijos, tādējādi tika sasniegta plaša auditorija, tomēr ieviesto ierobežojumu dēļ liela daļa plānoto vizīšu tika atceltas vai pārnestas uz 2022. gadu.

Lai papildinātu novada skatu un tūrisma objektu fotogrāfijas, kas tika integrētas tūrisma vietnē visitdaugavpils.lv, kā arī regulāri tika uzņemtas jaunas fotogrāfijas ar novada skatiem un nodrošināta fotomateriāla publicēšana Aģentūras sociālo tīklu lapās un tūrisma informatīvajos materiālos.

Lai nodrošinātu informācijas par Augšdaugavas novada pieejamību, 2021. gadā tika īstenotas mārketinga aktivitātes, lai izplatītu Aģentūras sagatavotos tūrisma informatīvos materiālus kaimiņvalstu un citu pasaules valstu teritorijās.

Informatīvie tūrisma materiāli (tūrisma kartes, bukleti, brošūras) 2021. gadā tika izplatīti:

- 6 Lietuvas tūrisma informācijas centros (Utena, Moleta, Zarasi, Ignalina, Anīkšči un Rokiški);
- Sadarbībā ar dažādām Daugavpils pilsētas un novada iestādēm un organizācijām, kas devās darba braucienos uz ārvalstīm, Augšdaugavas novada tūrisma informatīvie materiāli tika izplatīti Lietuvā, Polijā.

Aģentūra pārskata gadā nodrošināja regulāru un sistemātisku tūrisma informatīvo materiālu izdošanu 6 valodās (latviešu, krievu, lietuviešu, poļu, angļu un vācu). Kopumā Aģentūra 2021. gadā izdeva un izplatīja 7 000 tūrisma informatīvo materiālu par Augšdaugavas novadu, kas ir vairāk nekā 2020. gadā. Tas saistīts ar to, ka 2021. gadā materiāli tika veidoti par jauno, apvienoto novadu, un bija nepieciešams tos nomainīt visās izplatīšanas vietās. Informatīvo materiālu veidi un tirāžas salīdzinājumā ar 2018., 2019. un 2020.gadu redzamas 2. tabulā (skatīt 2.tabulu).

2.tabula.

2021.gadā izdotie tūrisma informatīvie materiāli

Veids	Daudzums (eks.) 2017	Daudzums (eks.) 2018	Daudzums (eks.) 2019	Daudzums (eks.) 2020	Daudzums (eks.) 2021
Ūdenstūristu karte „Daugavas loki” (LV)	2 500	2 500	0	0	
Daugavpils velomarsruta Nr. 35karte (LT/RU/EN)	-	10 000	0	0	
Salokāmā Daugavpils novada karte (LV/RU/EN)	10 000	10 000	10000	0	
Salokāmā Daugavpils novada karte (LT/PL/DE)		5 000		0	
Brošūra “Daugavpils novads” (LV/RU/EN)	3000	3000	2000	0	
Višķu estrāde un stadiona lapa (LV)	500	500	0	0	
Daugavpils pilsēta un Daugavpils novads (LV/RU/EN)	3000	5000	5000	5000	
Brošūra “Augšdaugavas novads” (LV/RU/EN)					2000
Salokāmā Augšdaugavas novada karte (LV/RU/EN)					5000
Kopā:	19 000	33 000	17 000	5000	7000

Tūrisma informatīvie materiāli izplatīti visos lielākajos tūrisma informācijas centros Latvijā, Rīgas dzelzceļa stacijas informācijas centrā, Latgales vēstniecībā Rīgā, Daugavpils pilsētas un novada naktsmītnēs, Daugavpils pilsētas un novada tūrisma objektos.

Lai nodrošinātu Augšdaugavas novada dalību dažāda veida tūrisma pasākumos un aktivitātēs Latvijas un starptautiskā mērogā, Aģentūra 2021. gadā aktīvi veidoja sadarbību ar citiem tūrisma nozares pārstāvjiem, valsts, pašvaldību un nevalstiskajām organizācijām, nozares asociācijām un tūrisma nozares uzņēmējiem.

Sadarbībā ar LIAA Tūrisma departamentu īstenotas sekojošas aktivitātes:

- Nodrošināta informācijas ievietošana par novada galvenajiem 2021. gada pasākumiem un daudziem objektiem latvia.travel mājas lapā.
- Dalība LIAA tūrisma departamenta rīkotajos attālinātajos pasākumos.
- Nodrošināta sadarbība žurnālistu un blogeru vizīšu organizēšanā uz Daugavpili. Lietuvas žurnālistu un tūroperātoru pārstāvju vizītes organizēšana. Laikraksta "Lietuvos Rytas" vizīte Daugavpilī u.c.

Sadarbībā ar LRAA un LPR īstenotas sekojošas aktivitātes:

- Regulāra informācijas izvietošana LRAA tūrisma vietnē www.visitlatgale.com (90 000 lietotāju gadā) par Augšdaugavas novada tūrisma nozares aktualitātēm, datu bāzes par Augšdaugavas novada tūrisma objektiem un pakalpojumiem papildināšana.
- LRAA un LPR pārstāvju dalība Aģentūras rīkotajos pasākumos.

Sadarbība ar Latgales reģiona tūrisma asociāciju:

- Dalība Latgales Tūrisma informācijas centru (TIC) sanāsmēs, darba semināros.
- Dalība Latgales stendā Starptautiskajā izstādē – gadatirgū „Rīga Food 2021”.
- Daugavpils novada dalība starptautiskajās tūrisma izstādēs Latvijas stendā, Tourest (Tallina, Igaunija), Adventtour (Lietuva).
- Darbsemināros saistītos ar Eirovelo 11 velomaršruta veidošanu Latgalē.

Sadarbība ar Daugavpils pilsētas pašvaldības tūrisma attīstības un informācijas aģentūru:

- Noslēgts sadarbības līgums par kopīgu mājas lapas www.visitdaugavpils.lv administrēšanu un lietošanu un sadarbību Daugavpils Tūrisma informācijas centra darba nodrošināšanā, piesaistīts viens TAKAs darbinieks darbam TIC.

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 Augšdaugavas novadu. Lai veicinātu vietējo mākslinieku darbu atpazīstamību, arī 2021. gadā Augšdaugavas novada domes telpās un trijos novada muzejos, un no 2021. gada Vecsalienas muižas pilī, kā arī Aģentūras telpās bija iespējams iegādāties Augšdaugavas novadā ražotus suvenīrus un vietējo māla meistaru darbus.

Tūrisma informācijas pieejamības veicināšanas nolūkā Aģentūra 2020. gadā uzturēja 4 mājaslapas www.visitdaugavpils.lv, www.visku-estrade-stadions.lv, <http://ligo-viskos.mozello.lv> un www, kā arī aktīvi darbojās sociālajos tīklos un administrēja 5 sociālo tīklu lapas.

Aģentūras sociālo tīklu lapu sekotāju skaits 2021. gadā sastādīja kopumā vairāk kā 11491 pastāvīgo sekotāju,.

- Facebook: Daugavpils.Travel (6151 sekotāji);
- Facebook: Augšdaugavas novads.Travel (1964 sekotāji);
- Facebook: Višķu estrāde un stadions (333 sekotāji);
- Facebook: Līgo festivāls Višķos (586 sekotāji);
- Instagram: daugavpils.travel/ (2457 sekotāji);

Pārskata gadā tika turpināts darbs pie mājas lapas visitdaugavpils.lv pilnveidošanas, kas sniedz visaptverošu informāciju par tūrisma un atpūtas iespējām Daugavpilī un Augšdaugavas novadā latviešu, krievu un angļu valodā, kā arī no 2020. gada var informāciju piedāvāt arī lietuviešu, vācu un poļu valodās. Interneta vietnes visitdaugavpils.lv lapas lietotāju skaits 2020. gadā sasniedza 248 425 lietotājus, kas ir par 1% vairāk nekā 2019. gadā, savukārt lapas skatījumu skaits 2021. gadā sastādīja 775 202 apmeklējumus.

Aģentūra pievērsa arī lielu uzmanību sniegto tūrisma pakalpojumu kvalitātes uzlabošanai. Lai uzlabotu informācijas sniegšanas kvalitāti un padarītu informāciju pēc iespējas pieejamāku tūristiem un novada viesiem, 2021. gada februārī tika apstiprināts Daugavpils Tūrisma informācijas centra darba laiks aktīvās tūrisma sezonas laikā (maijs – oktobris) - strādāja 7 dienas nedēļā.

Lai veicinātu informācijas pieejamību par novadā plānotajiem pasākumiem, katru mēnesi tika apkopota un izsūtīta informācija masu saziņas līdzekļiem par lielākajiem novada pasākumiem. Katru mēnesi apkopota un ik nedēļu sīkāka informācija izvietota mājas lapā un sociālajos tīklos par pasākumiem un atpūtas iespējām novadā.

Pārskata gadā aģentūrai nebija iespējams īstenot visus ieplānotos mārketinga pasākumus, tāpēc nodrošināt plašu informācijas pieejamību par Daugavpils (pēc apvienošanas Augšdaugavas) novadu un tūrisma pakalpojumiem pamata varēja tikai pa elektroniskajiem saziņas līdzekļiem un kanāliem.

2.2.2. Augšdaugavas novada atpazīstamības veicināšana

Šī darbības virziena mērķis ir veicināt pozitīva priekšstata par novadu veidošanu, popularizēt un informēt sabiedrību par Augšdaugavas novadā notiekošajiem pasākumiem un aktualitātēm.

Lai nodrošinātu nepārtrauktu informācijas pieejamību, Aģentūra katru mēnesi apkopoja informāciju par plānotajiem pasākumiem, izklaides un atpūtas iespējām nedēļas nogalē,

apkopotā informācija tika publicēta novada tūrisma vietnēs www.visitdaugavpils.lv, www.daugavpilsnovads.lv, www.visitlatgale.com Aģentūras sociālo tīklu lapās, izsūtīta masu saziņas līdzekļu pārstāvjiem. Aģentūra pievērsa lielu uzmanību darbam ar tūrisma informācijas apriti. Informācija par Augšdaugavas novadu pārskata gadā bija pieejama visos populārākajos starptautiskajos sociālajos tīklos.

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

Visos veiktajos mārketinga pasākumos Augšdaugavas novads tika atspoguļots kā daudzveidīgs tūrisma galamērķis un galamērķis, kur ir iespējams apskatīt vairākus unikālus tūrisma objektus, tādus kā Daugavas loki, Slutišķu sādža, Višķu un Līksnas baznīcas, Vecsalienas muižas pils, Sventes muiža, Raiņa māja Berķenelē, Skrindu dzimtas muzejs, Bebrene muiža, Dvietes paliena, "Pilskalnes Siguldiņa", P.Sukatnieka piemiņas mājas "Apsītes", pirmā pasaules kara bunkuri, Nīcgales lielais akmens. Kā arī likts uzsvars uz šeit notiekošajiem ikgadējiem lielākajiem pasākumiem, tādi kā Muzeju nakts, novada svētki, starptautiskais tautas mākslas festivāls, Augšdaugava, Muzykys skrytuļs, Līgo Višķos, tautas deju sadancis Vabolē, tautas muzikantu saiets Vabolē u.c (diemžēl 2021. gadā nacās informēt tikai par to, ka tādi pasākumi notiks pēc epidemioloģiskās situācijas uzlabošanās valstī).

Pārskata gadā tika izdoti divi informatīvie materiāli - karte un buklets par Augšdaugavas novadu. Materiāli tika veidoti vienotā stilā, izmantojot Augšdaugavas novada vizuālo identitāti.

Aģentūra pārskata gadā veiksmīgi nodrošināja informācijas par Augšdaugavas novadu un tūrisma iespējām pieejamību gan Latvijas, gan starptautiskā mērogā. Informatīvie tūrisma materiāli tika izplatīti visos Latvijas reģionu tūrisma informācijas centros, kā arī Lietuvas tūrisma informācijas centros. Pateicoties aktīvam darbam, tika palielināts sekotāju skaits visās Aģentūras sociālo tīklu lapās, kā arī palielinājās tūrisma vietnes www.visitdaugavpils.lv lietotāju skaits un sasniedza 248 425 lietotāju.

Pateicoties aktīvai sadarbībai ar Latvijas tūrisma nozares organizācijām (LIAA un LRTA "Ezerzeme"), Augšdaugavas novads tika pārstāvēts vairākās starptautiskajās tūrisma izstādēs Eiropā.

2.2.3. Sporta un atpūtas kompleksa „Višķu estrāde un stadions” popularizēšana

Darbības virziena mērķis ir attīstīt un popularizēt vienu atpazīstamākajiem sakārtotākajiem masu pasākumu kompleksiem Augšdaugavas novadā, kā arī izmatot doto Kompleksu pieejamāku novada iedzīvotājiem un viesiem. Ik gadu Kompleksā notiek 3-5 kultūras, 5-10 sporta, un 3-5 izklaides pasākumi.

Komplekss ir labi piemērots gan sporta pasākumiem, korporatīvajām sporta spēlēm un lieliem masu pasākumiem 3000-5000 cilvēkiem. Lai to popularizētu, Aģentūra regulāri izsūta informāciju potenciālajiem Kompleksa izmantotājiem, informē sabiedrību par jauninājumiem un remontiem tajā. Kompleksa atpazīstamības veicināšanai rīko masu pasākumus tajā. Kā viens no populārākajiem pasākumiem pēdējo gadu laikā, par tradīciju tapušais ir, Līgo pasākums Višķos, ko organizē Aģentūra sadarbībā ar Višķu pagasta pārvaldi un Kultūras pārvaldi, un kas regulāri pulcē vairākus tūkstošus dalībnieku. Kompleksu ir pozitīvi novērtējuši arī citi interesenti, kas organizē dažāda veida pasākumus tajā. Kompleksa rezervācija un informācija par pasākumiem tiek publicēta Aģentūras administrētajā mājaslapā <http://visku-estrade-stadions.lv/> un <https://ligo-viskos.mozello.lv>.

Kopumā Aģentūras rīkotie un atbalstītie pasākumi Kompleksā piesaistīja vairāk kā 3 000 apmeklētāju (normālos apstākļos bez ierobežojumiem vismaz 7000-10000). 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 Kompleksā, tādus kā Latvju pirts festivāls, Suņu izstāde, Višķu pagasta svētki u.c.

2.2.4. Sniegto tūrisma pakalpojumu attīstība un pilnveidošana

Pašvaldības aģentūra sniedz pakalpojumus atbilstoši likumā noteiktajai pašvaldības kompetencei, lai nodrošinātu sabiedrības vajadzības attiecīgās pašvaldības administratīvajā teritorijā. Lai nodrošinātu nolikumā noteikto uzdevumu izpildi, Aģentūra 2021.gadā sniedza maksas pakalpojumus saskaņā ar Daugavpils novada domes Saistošajos noteikumos noteikto cenrādi.

Aģentūra pārskata gadā sniedza sekojošus maksas un bezmaksas pakalpojumus:

- informācijas sniegšana;

- gida pakalpojumi;
- suvenīru tirdzniecība;
- ekskursiju maršrutu plānošana, sastādīšana;
- kultūras un informatīvo pasākumu organizēšana;
- sporta un atpūtas kompleksa „Višķu estrāde un stadions” iznomāšana;

Nodrošinot tūrisma pakalpojumu sniegšanas kvalitātes uzlabošanu, 2021.gadā Aģentūras darbinieki piedalījās dažāda veida semināros, kur guva jaunu pieredzi un iemaņas klientu apkalpošanā. Pārskata gadā Daugavpils TIC tika reģistrēti 11 184 informācijas pieprasījumi no Latvijas un ārvalstīm (par ~50% mazāk nekā 2020. gadā). Daugavpils TIC nemainīgi lielāko daļu (90%) apkalpoto interesentu sastādīja Latvijas rezidenti. Kopumā Daugavpils TIC pērn apkalpoti 10% ārvalstu viesu. Visbiežāk pēc informācijas iegriezās ārvalstu tūristi no Lietuvas (46% no kopējā ārvalstu ceļotāju informācijas pieprasījumu skaita), Polijas (7%), Igaunijas (6%), Apvienotās Karalistes (5%), Vācijas (4%), Krievijas (4%), Baltkrievijas (2%) u.c. valstīm. 2021. gadā populārāko valstu topā atrodamas arī tādas valstis kā ASV, Ukraina, Norveģija, Portugāle, Ķīna, Indija, Austrālija, Kolumbija un Itālija. No katras no minētajām valstīm Daugavpils TIC bija reģistrēti vismaz 15 informācijas pieprasījumi. Visvairāk apmeklētāju Daugavpils TIC iegriezās pavasarī un vasarā – maijā, jūnijā, jūlijā un augustā, kad tika saņemti 43% 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.

Lai noskaidrotu klientu viedokli, TIC 2021. gadā veica apmeklētāju un klientu aptaujas, tādas kā tūristu aptauja, aptauja par TIC sniegtajiem pakalpojumiem un aptauja par gidu pakalpojumiem. Notika arī aktīvs darbs pie tūrisma piedāvājumu pilnveidošanas ziemas periodā. Tika izveidoti rudens piedāvājumi skolēniem, sagatavotas preses relīzes un raksti par aktivitātēm un pasākumiem ziemas periodā.

Lai nodrošinātu tūrisma statistikas datu par pilsētu un novadu pieejamību Aģentūra 2021. gadā veica ar tūrismu saistītu statistikas datu apkopošanu un analīzi. Kopējais tūrisma objektu, naktsmītņu, aktīvas atpūtas objektu un kultūras pasākumu apmeklētāju skaits pārskata gadā bija 145633, savukārt Augšdaugavas novada muzejus 2021. gadā apmeklēja 13092 cilvēki. Lielākais tūrisma objektu apmeklētāju skaits tika novērots 2021. gada III ceturksnī, savukārt, pētot tūristu plūsmu pa mēnešiem, var secināt, ka jūnijā, jūlijā un augustā bija vislielākais apmeklētāju skaits. Savukārt, saskaņā ar Centrālās statistikas pārvaldes sniegtajiem datiem, Augšdaugavas novadā 2021.gadā ir nakšņojuši 25487 tūristi, kas ir apmēram pusotru reizi mazāk kā 2020.gadā.

Augšdaugavas novadā paplašinājās arī jaunu tūrisma objektu un pakalpojumu piedāvājums. 2021. gadā tika atklāti tādi jauni tūrisma un atpūtas objekti kā viesu mājas “Zelta

pakavs”, “Slutišķu gravu taka”, velomaršruts Nr. 787 (Silenes dabas parks) u.c. Informācija par visiem tūrisma nozares jaunumiem Aģentūra publicēja savā interneta vietnē www.visitdaugavpils.lv, kā arī sociālo tīklu lapās. Visi jaunie tūrisma nozares uzņēmumi tika iekļauti visos izdotajos tūrisma informatīvajos materiālos.

Daudzus novada apmeklētājus piesaistīja kultūras un sporta pasākumi, tādi kā Daugavpils novada svētki, Muzeju nakts, Starptautiskais tautas mākslas festivāls „Augšdaugava”, „Līgo Višķos”, „Muzykys skrytuļs” , „Lielais plosts” , „Baltais vakars”, Ilūkstes pilsētas svētki, dažāda veida sporta sacensības, kuri diemžēl 2021.gadā nenotika, toties tika sniegta informācija, ka uzlabojoties epidemioloģiskajai situācijai pasākumi atsāksies..

Analizējot statistikas datus par visapmeklētākajiem tūrisma objektiem Augšdaugavas novadā 2021. gadā, tika noskaidrots, ka populārākie tūrisma objekti bija - Slēpošanas bāze “Egļukalns” (13 300 apmeklētāji), Līksnas muižas parks (5486 apmeklētāji), Vecsalienas muižas pils (4450 apmeklētāji), Vasargelišķu skatu tornis un Dinaburgas taka (31 500 apmeklētāji), Militāra tehnikas muzejs Sventē (7067 apmeklētāji), Naujenes novadpētniecības muzejs un Slutišķu vecticībnieku lauku sēta (6930 apmeklētāji), minizoo JuRita (9200 apmeklētāji) .

3. PERSONĀLS

Aģentūras štatū sarakstā uz 2021.gada 31.decembri bija 3.50 štata vietas (slodzes), faktiskais darbinieku skaits 5, nodarbināto skaits vidēji gadā - 5.

Pārskata gadā darbu Aģentūrā darbu nav mainījuši darbinieki. Aģentūras personāla atlase notiek konkursu veidā, atlases procesu organizē vairākās kārtās, izmantojot punktu vērtējumu sistēmu, izvērtējot CV, organizējot praktiskos pārbaudes darbus un pārrunas, atlasot piemērotākos pretendētus.

2021. gadā Aģentūrā saskaņā ar štatū sarakstu vidēji strādāja 1 vīrietis un 4 sievietes. Visvairāk strādājošo bija vecumā 40 līdz 50 gadiem.

Aģentūras lielākā vērtība ir augsti izglītots un profesionāls personāls. 100 % Aģentūrā strādājošo ir augstākā izglītība.

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

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

4. KOMUNIKĀCIJA AR SABIEDRĪBU

4.1. Sabiedrības informēšanas un izglītošanas pasākumi

2021. 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.visku-estrade-stadions.lv, un Daugavpils novada domes tīmekļa vietnē www.daugavpilsnovads.lv, kā arī Latvijas lielākajā tūrisma tīmekļa vietnē www.travelnews.lv. Aģentūra aktīvi nodrošināja komunikāciju gan vietējā, gan starptautiskajā vidē sociālajos tīklos, www.facebook.com/Daugavpils.Travel, www.facebook.com/agenturataka, www.facebook.com/latgale.travel, www.instagram.com/daugavpils.travel, Regulāri (vairākas reizes mēnesī) tika sagatavotas un

izsūtītas preses relīzes Latvijas masu saziņas līdzekļiem. Visbiežāk mēdijos pieminētās tēmas bija saistītas ar Aģentūras, kultūras pārvaldes, uzņēmumu organizētajiem publiskajiem pasākumiem un jaunu pakalpojumu ieviešanu, Višķu sporta un atpūtas kompleksu, kā arī ar novada 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. Rudenī tika noorganizēts apvienotā novada seminārs tūrisma pakalpojumu sniedzējiem “Tūrisms vieno”.

Aktīvais darbs sociālajos tīklos ir ļāvis palielināt sekotāju skaitu. Katru dienu Aģentūras ziņām sociālo tīklu lapās seko līdzī vairāki tūkstoši interesentu (skat. 5. diagrammu). Aģentūra administrē vairākas sociālo tīklu lapas (*Facebook, Instagram*). Kopējais lapu sekotāju skaits 2021. gadā bija 11491 sekotāji, kas ir par 32% vairāk, salīdzinot ar 2020. gada datiem.

Apkopojot pieejamo statistikas informāciju Facebook lapā “Daugavpils.Travel”, tika noskaidrots, ka kopējais lapas sekotāju skaits 2020. gadā sastādīja 6151. Lapas sekotāju skaits ir palielinājies par 14%, 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 2021. gadā, var secināt, ka vislielāko interesi izraisīja publicētās foto galerijas, kurās tika atainoti pasākumi vai pilsētas un novada 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.

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

45 līdz 54 gadiem – tikai 4%. Konstatēts, ka visretāk lapu apmeklēja personas pusaudžu vecumā no 13 līdz 17 gadiem.

- www.instagram.com/daugavpils.travel

2021. gadā sekotāju skaits bija 2457 lietotāju, kas ir par 22% vairāk, salīdzinot ar iepriekšējo gadu. Šajā lapā tiek izvietotas fotogrāfijas ar Daugavpils pilsētas un novada skatiem.

Publicitāte masu medijos un ziņu portālos

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

Regulāri, ik mēnesi jaunākā informācija par Aģentūras paveiktajiem darbiem tika publicēta Daugavpils pilsētas un novada domes mājaslapā www.daugavpilsnovads.lv un Aģentūras interneta vietnē www.visitdaugavpils.lv. Aktualitātes par tūrisma jaunumiem Daugavpils novada pašvaldībā un Aģentūras veikto darbu tika publicētas starptautiskajā tūrisma ziņu portālā www.travelnews.lv, Latvijas tūrisma oficiālajā portālā www.latvia.travel, Latgales reģiona attīstības aģentūras tūrisma vietnē www.visitlatgale.com un www.latgale.travel. Raksti par aktualitātēm tūrisma nozarē Daugavpils pašvaldībā ir publicēti laikrakstos „Latvijas avīze”, „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 novada pašvaldībā, sniedza atbildes uz Aģentūras kompetencē esošajiem jautājumiem, organizēja seminārus un tikšanās tūrisma nozares pārstāvjiem, kā arī piedalījās citu institūciju rīkotajos sabiedrības informēšanas pasākumos un sniedza konsultācijas tūrisma nozares pārstāvjiem savas kompetences ietvaros.

Interneta mājaslapas

Mājaslapas uzturēšana ir efektīvs veids, kā tūristiem un ikvienam sabiedrības pārstāvim nodrošināt oficiālu un operatīvu informāciju par Aģentūras darbību un nozares aktualitātēm. 2021. gadā Aģentūra administrēja Daugavpils un Augšdaugavas novada tūrisma oficiālo mājaslapu www.visitdaugavpils.lv un Višķu atpūtas un sporta kompleksa mājaslapu www.visku-estrade-stadions.lv, kā arī tūrisma sadaļu Augšdaugavas novada domes oficiālajā

mājaslapā www.augsdaugavasnovads.lv . Izveidota arī jauna mājaslapa veltīta pasākumam Līgo Višķos - <http://ligo-viskos.mozello.lv>

Tīmekļa vietne www.visitdaugavpils.lv ir tūrisma portāls, kas sniedz visaptverošu informāciju par tūrisma iespējām Daugavpilī un Augšdaugavas novadā. Vietne sniedz izsmelšu 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, 2021. gadā mājas lapas www.visitdaugavpils.lv lietotāju skaits palielinājās par 5% salīdzinot ar 2021. gadu un bija 248 425. No tiem 72% jeb 192 524 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, lietuviešu, vācu, poļu, krievu un angļu valodā.

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. 2021. 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 Augšdaugavas 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 32% lapas apmeklētāju izmantoja pārlūkprogrammu krievu valodā, 24% - angļu valodā (United States), 21% - latviešu valodā. No visiem mājaslapas lietotājiem 44% izmantoja Android operētājsistēmu, 32% - Windows un 17% - iOS.

Pētot komunikācijas platformas, ar kuru palīdzību lietotāji nokļuva lapā, redzams, ka 79% izmantoja organisko meklēšanu (piemēram, Google meklētāju), ievadot tādus atslēgvārdus kā “Daugavpils”, “Daugavpils cietoksnis”, “visit daugavpils”, “lead shot”, „Augšdaugava”, „dabas parks”, un “Daugavpils loki”, 11% ierakstīja adresi vietnes URL, 7% noklikšķinot uz saites sociālajos tīklos (92% 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.



Balstoties uz Google Analytics sniegtajiem datiem, laika periodā no 2021. gada 1. janvāra līdz 2022. gada 1. janvārim, mājaslapu www.visku-estrade-stadions.lv ir apmeklējuši 19 723 unikālie lietotāji, un bija 145 033 skatījumu.

Mājaslapā ir pieejama aktuāla informācija par pieejamajiem pakalpojumiem latviešu valodā, kā arī iespēja sekot stadiona un estrādes rezervācijām un pasākumiem .

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

Lai noskaidrotu Aģentūras apmeklētāju apmierinātību ar Aģentūras sniegtajiem pakalpojumiem, 2021. gadā tika veikti vairāki pasākumi un izvērtēta klientu apmierinātību no

vairākiem aspektiem, izmantojot šādas metodes: anketēšana, aptaujas, klientu ierakstu analīze, interneta mājas lapās un Aģentūras sociālo tīklu lapās.

Kopumā analizējot klientu atstātās atsauksmes sociālajos tīklos un aizpildītās anketas pēc pasākumiem, var secināt, ka apmeklētāji ir bijuši apmierināti ar Aģentūras darbinieku darbu un sniegto informāciju, kā arī ir izteiktas atzinības sniegtās informācijas daudzveidību, kā arī izteikta pateicība par laipno uzņemšanu un kvalitatīvu informācijas sniegšanu. Aģentūras darbinieki regulāri sekoja līdzi atstātajiem ierakstiem viesu grāmatās un ņem vērā apmeklētāju ieteikumus, lai uzlabotu Aģentūras darba un sniegto pakalpojumu kvalitāti.

2021. gadā Aģentūra veica apmeklētāju anketēšanu gan klātienē, gan elektroniski. Aģentūra veica klientu aptauju, lai noskaidrotu apmeklētāju viedokli par apkalpošanu un pilnveidotu sniegto pakalpojumu kvalitāti. Daugavpils TIC apmeklētāji pozitīvi vērtē klientu apkalpošanas kvalitāti un ir saņēmuši nepieciešamo informāciju. No visiem respondentiem 75% apgalvoja, ka apkalpošanas līmenis ir teicams. Savukārt 20% aptaujāto respondentu novērtēja klientu apkalpošanas kvalitāti kā ļoti labu, 5% - kā labu (jāpiebilst, ka TIC strādā gan Augšdaugavas novada, gan Daugavpils pilsētas darbinieki un apkalpo klientus kopīgi).

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. Lielākā daļa aptaujāto savos komentāros norādīja, ka TIC strādā laipni, kompetenti darbinieki, tiek sniegta ļoti vērtīga tūrisma informācija par atpūtas iespējām Daugavpilī un Augšdaugavas novadā, pasākumiem, kā arī tiek piedāvāts plašs suvenīru klāsts. Daugavpils TIC viesi bija pārsteigti par plašu tūrisma bukletu izvēli dažādas 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 95% atstāto komentāru ir bijuši pozitīvi. Aģentūras darbinieki seko līdzi sociālo tīklu lapās atstātajiem komentāriem, nepieciešamības gadījumā sniedz atbildes un skaidrojumus uz lietotāju uzdotajiem jautājumiem.

4. PASĀKUMI AĢENTŪRAS VADĪBAS PILNVEIDEI

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

Pārskata gadā tika izstrādāts un 12.02.2021. vadības ziņojumā apstiprināts Aģentūras darba plāns 2022. gadam.

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 direktorea rīkojumu nozīmēta inventarizācijas komisija.

Pasākumi, kas veikti 2021.gadā, lai pilnveidotu pašvaldības aģentūras vadību:

1. Regulāri, tika organizētas sanāksmes ar Aģentūras darbiniekiem, bet ne retāk kā reizi mēnesī.
2. Pārskata gadā tika veikta Aģentūras darbinieku novērtēšana saskaņā ar Daugavpils novada domes noteikumiem "Noteikumi par Daugavpils novada pašvaldības amatpersonu un darbinieku novērtēšanas kārtību".
3. Aģentūras darbinieki regulāri piedalījās pieredzes apmaiņas braucienos, dažāda veida apmācībās un semināros.
4. Katru nedēļu tiek apspriests darba plāns uz tuvāko laiku, nosprausti darba uzdevumi un apspriesti risinājumi, noteikti atbildīgie.

Aģentūras sniegto pakalpojumu kvalitātes pilnveidošanai pārskata gadā tika organizētas klientu aptaujas, analizējot klientu viedokli un viņu priekšlikumus darbības un sniegto pakalpojumu pilnveidošanai. 2021. gadā sniegto pakalpojumu kvalitāte ir novērtēta ļoti atzinīgi.

5. 2022. GADA PLĀNOTIE PASĀKUMI

Ņemot vērā Aģentūrai noteiktās funkcijas un uzdevumus ir izstrādāta un ar Daugavpils novada domes 2018. gada 27. decembra lēmumu apstiprināta Aģentūras vidējā termiņa darbības stratēģija 2018. – 2020. gadam, kā arī Aģentūras darba plāns 2022. gadam, kas nosaka Aģentūras galvenās darbības prioritātes un veicamos uzdevumus un rezultatīvos rādītājus.

Aģentūra 2022. gadā plāno turpināt realizēt Aģentūras vidējā termiņa darbības stratēģijā izvirzītos mērķus un īstenot Aģentūras stratēģijā noteiktos darbības virzienus un plānotos pasākumus. Aģentūras prioritātes arī turpmāk būs tūrisma nozares attīstība Augšdaugavas novadā, Augšdaugavas novada kā daudzveidīga tūrisma galamērķa atpazīstamības veicināšana gan Latvijā, gan arī ārpus tās, lai sekmētu ārzemju tūristu skaita pieaugumu. Turpmākajos gados Aģentūra plāno izvērst plašākas mārketinga aktivitātes kaimiņvalstu reģionos, lai piesaistītu vairāk individuālo un grupu tūristu no tuvējām kaimiņvalstīm.

Aģentūras galvenie uzdevumi un aktivitātes 2022. 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.
- Sezonālītātes mazināšana un tūrisma plūsmas palielināšana ziemas mēnešos.
- Tūrisma informatīvo materiālu izdošana un izplatīšana.
- Dažādu mārketinga aktivitāšu īstenošana (publikācijas, žurnālistu, blogeru vizītes, TV un radio raidījumi u.c.).
- Velo un aktīvā tūrisma popularizēšana.
- Gidu kapacitātes palielināšana (svešvalodās runājošu gidu trūkums).
- Eiro Velo 11 maršruta marķēšana un popularizēšana.
- Višķu estrādes un stadiona popularizēšana, pasākumu organizēšana un koordinēšana tajā.
- Līgo Višķos organizēšana.

Galvenie paredzamie darbības rezultāti 2022. gadā:

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

- Stiprināts novada tēls Latvijas un starptautiskā mērogā kā daudzveidīgs un interesents tūrisma galamērķis.
- Izveidoti jauni tūrisma produkti un pakalpojumi (vismaz 1-2 gadā).
- Stiprināta sadarbība ar Latvijas tūrisma nozares vadošajām organizācijām.

Lai veicinātu tūrisma nozares attīstību un Augšdaugavas novada kā daudzveidīga tūrisma galamērķa popularizēšanu, Aģentūra plāno turpināt organizēt pasākumus Višķu estrādē un stadionā, piedalīties starptautiskos projektos, kā arī paplašināt sadarbību ar tūrisma nozares organizācijām Latvijā un Lietuvā, kopīgu mārketinga aktivitāšu īstenošanai. Arī 2022. gadā Aģentūras galvenais mērķis būs veidot Augšdaugavas novadu kā daudzveidīgu un pievilcīgu tūrisma galamērķi, pozicionējot to kā daudzveidīgu atpūtas vietu balstītu uz dabas un kultūrvēsturiskajiem resursiem, kur ir inovatīvi un ilgtspējīgi tūrisma produkti, attīstīta tūrisma infrastruktūra un kvalitatīvi tūrisma pakalpojumi.

Jāņem vērā, ka dotās prognozes un pasākumi uz 2022.gadu tika plānotas ar domu, ka valstī nebūs ārkārtas stāvoklis saistīts ar COVID-19 krīzes iestāšanos. Ņemot vērā epidemioloģisko situāciju saistībā ar COVID-19 pandēmijas izplatības ierobežojošiem pasākumiem, vairāki pasākumi 2021.gadā ("Lielais plostis", Līgo Višķos, "Tūrisma triatlons") tiks atcelti, līdz ar ko mainīsies arī budžeta izpilde gan ieņēmumu gan izdevumu pozīcijās. Ar izveidojušos situāciju saistītie ierobežojumi ietekmēja visu tūrisma industriju un tāpat arī apmeklētāju un interesentu skaitu negatīvajā virzienā.

