



*Ieguldījums Tavā nākotnē!*

Vides aizsardzības un reģionālās attīstība ministrija

Eiropas Sociālā fonda projekts Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002  
„Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana”

## **Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti**

Ārlietu ministrijas pakalpojumi

Versija 1.0

Rīga, 2012



**IS Consulting**



Balt  konsults

### **Autortiesības:**

Šī dokumenta autoru personiskās tiesības pieder tā izstrādātājiem. Dokumenta autoru mantiskās tiesības pieder Pasūtītājam, kuram ir tiesības izmantot šo dokumentu saskaņā ar Valsts kancelejas un SIA „Corporate & Public Management Consulting Group” 2010. gada 29. novembrī noslēgtā līguma Nr. 115 nosacījumiem.

Pieļaujama dokumentā iekļautās informācijas citēšana un izmantošana atvasinātu darbu veidošanai, iekļaujot atsauci uz šo dokumentu.

Pētījums tiek veikts, un ziņojums tiek izstrādāts ar Eiropas Savienības Eiropas Sociālā fonda un Latvijas valsts finansiālu atbalstu 2007.-2013. gada ES fondu plānošanas perioda darbības programmas „Cilvēkresursi un nodarbinātība” aktivitātes „Administratīvo šķēršļu samazināšana un publisko pakalpojumu kvalitātes uzlabošana” projekta Nr.1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002 „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana” ietvaros.

Par materiāla saturu atbild Vides aizsardzības un reģionālās attīstība ministrija. 85 % no projekta finansē Eiropas Savienība ar Eiropas Sociālā fonda starpniecību un 15 % Latvijas valsts budžets. Aktivitāti administrē Valsts kanceleja sadarbībā ar Sabiedrības integrācijas fondu.

### **Dokumenta autori:**

- Kaspars Ummers, PricewaterhouseCoopers SIA
- Lāsma Začeste, PricewaterhouseCoopers SIA
- Ivars Solovjovs, IS Consulting SIA

### **Kontaktpersona:**

Māris Sprindžuks

„Corporate & Public Management Consulting Group” SIA

Alūksnes iela 5-21, Rīga, LV-1045

Tel.: (+371) 67 876 811

Fakss: (+371) 67 871 206

E-pasts: [cpm@cpmconsulting.eu](mailto:cpm@cpmconsulting.eu)

### **Izmaiņu lapa:**

Versija	Mainītās daļas	Izmaiņu kopsavilkums	Autors	Datums
0.1		Dokumenta sākotnējā versija	L. Začeste	01.12.2011.
0.2-0.4		Izmaiņas dok. struktūrā, papildinājumi nodaļās 3.1. un 3.2.	L. Začeste	15.12.2011.
0.5		Pārskatīta dokumenta versija	L. Začeste	23.01.2012.
0.6		Papildināta dokumenta versija	L. Začeste	30.01.2012.
0.7- 0.8.		Labota dokumenta versija atbilstoši VARAM komentāriem	L. Začeste	17.02.2012.
0.9		Nodevuma versija komentēšanai	L. Začeste, I.Solovjovs	2.04.2012.
1.0.		Nodevuma gala versija	L. Začeste, I.Solovjovs	27.04.2012.

## Saturs

<b>1. IEVADS</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1. Konteksts</b> .....	<b>4</b>
<b>1.2. Dokumenta mērķis un pielietojums</b> .....	<b>4</b>
<b>1.3. Izvērtēšanas pieeja</b> .....	<b>4</b>
1.3.1. Darba izpildes soļi .....	4
1.3.2. Publiskā pakalpojuma definīcija.....	6
1.3.3. Veiktās intervijas .....	7
<b>1.4. Ierobežojumi</b> .....	<b>8</b>
<b>1.5. Termini un saīsinājumi</b> .....	<b>8</b>
<b>1.6. Saistītie dokumenti</b> .....	<b>9</b>
<b>2. RESORA UN PAKALPOJUMU RAKSTUROJUMS</b> .....	<b>10</b>
<b>2.1. Resora raksturojums</b> .....	<b>10</b>
<b>2.2. Padotības iestādes/institūcijas/kapitālsabiedrības</b> .....	<b>10</b>
<b>2.3. Pakalpojumu klāsts</b> .....	<b>10</b>
<b>3. PAKALPOJUMU IZVĒRTĒJUMA SECINĀJUMI UN PILNVEIDOŠANAS PRIEKŠLIKUMI</b> .....	<b>11</b>
<b>3.1. Pakalpojumu izvērtēšanas kopsavilkums</b> .....	<b>11</b>
<b>3.2. Atziņas un rekomendācijas resora griezumā</b> .....	<b>11</b>
<b>3.3. Iestāžu pilnveidošanas priekšlikumi</b> .....	<b>13</b>
3.3.1. Valsts aģentūra „Latvijas institūts” .....	13
3.3.2. Ārlietu ministrija .....	15
<b>3.4. Starpresoru sadarbība</b> .....	<b>16</b>
<b>4. ĪSTENOŠANAS PLĀNS</b> .....	<b>18</b>
<b>1. PIELIKUMS. PAKALPOJUMU IZVĒRTĒJUMS</b> .....	<b>21</b>
Pakalpojumi, kuri ir likvidējami vai nododami privātsektoram .....	21
Pakalpojumi, kuros būtu lietderīgi mainīt kanālu stratēģiju pārejot uz neklātienes kanāliem .....	21
Pakalpojumi, kuru klientu apkalpošana ir potenciāli nododama citas institūcijas KAC.....	22
Pakalpojumi, kuru sniegšanā ir novērojamas acīmredzamas efektivitātes palielināšanas rezerves.	22
Pakalpojumi, kuriem ir optimizēšanas iespējas starpresoru līmenī .....	22
<b>2. PIELIKUMS. PAKALPOJUMU IZVĒRTĒŠANAS STATISTIKA</b> .....	<b>23</b>
<b>3. PIELIKUMS. PAKALPOJUMU IZVĒRTĒŠANAS KRITĒRIJI</b> .....	<b>23</b>
<b>4. PIELIKUMS. IZMANTOTIE AVOTI</b> .....	<b>30</b>
Starptautiskās konvencijas, EK direktīvas un regulas .....	30
LR Likumi un MK noteikumi.....	30
Citi avoti.....	30
<b>5. PIELIKUMS. IESTĀŽU PAKALPOJUMU SARAKSTI</b> .....	<b>31</b>

# 1. Ievads

## 1.1. Konteksts

Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija (turpmāk – Pasūtītājs), pārņemot projektu no Valsts kancelejas kā atbildīgā iestāde veic Eiropas Sociālā fonda projekta Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002 „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana” īstenošanu.

Projekta ietvaros organizētā iepirkuma Nr. MK VK 2010/3 ESF „Publisko pakalpojumu sniegšanas analīze, publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana un apmācību organizēšana” (turpmāk – Iepirkums) rezultātā Valsts kanceleja 2010. gada 29. novembrī noslēdza līgumu Nr. 115 ar SIA „Corporate & Public Management Consulting Group” (turpmāk – Izpildītājs) par attiecīgu projekta aktivitāšu īstenošanu (turpmāk – Projekts).

Šis dokuments ir pielikums Projekta ietvaros izstrādātajam nodevumam „Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti”.

## 1.2. Dokumenta mērķis un pielietojums

Šī darba un dokumenta galvenais mērķis ir:

- Dokumentēt Ārlietu ministrijas un tās padotības iestāžu pakalpojumu izvērtēšanas rezultātus un konsultantu sagatavotos priekšlikumus šo pakalpojumu pilnveidošanai, t.sk.:
  - pakalpojumi, kuri ir likvidējami vai nododami privātajam sektoram;
  - pakalpojumi, kuros būtu lietderīgi mainīt kanālu stratēģiju, pārejot uz neklātienas kanāliem (t.sk. veicot pakalpojumu elektronizāciju);
  - pakalpojumi, kuru klientu apkalpošana ir potenciāli nododama citas institūcijas KAC (t.sk. vienotajam uz pašvaldību bāzes veidotajam KAC tīklam);
  - pakalpojumi, kuru sniegšanā ir novērojamas acīmredzamas efektivitātes palielināšanas rezerves (piemēram, izmantojot IT iespējas);
  - pakalpojumu optimizēšanas iespējas starpresoru līmenī.
- Apzināt visu valsts nodrošināmo publisko pakalpojumu klāstu un veikt to grupēšanu pēc dažādiem kritērijiem;
- Aprobēt projekta ietvaros izstrādāto pakalpojumu definīciju un publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošanas sākotnējo priekšlikumu pielietojamību un precizēt valsts mērogā risināmos jautājumus saistībā ar publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošanu;

Šis dokuments kalpos par pamatu attiecīgās jomas pakalpojumu pilnveidošanai un pārbūvei, kas tiks veikta ārpus šī projekta ietvariem. Dokumentā izklāstītie priekšlikumi ir uzskatāmi tikai kā konsultantu rekomendācija atbildīgajām iestādēm izvērtēt attiecīgo pilnveidojumu iespējamību un lietderību. Lēmumi par pilnveidošanas priekšlikumu īstenošanu ir pieņemami balstoties uz papildus analīzi ņemot vērā administratīvā sloga un pilnveidojumu izmaksu novērtējumu, normatīvo aktu ierobežojumu un citu aspektu izvērtēšanu, kas netika veikta šī darba ietvaros.

## 1.3. Izvērtēšanas pieeja

### 1.3.1. Darba izpildes soļi

Pakalpojumu izvērtēšana tika veikta balstoties uz PPS modeļa ietvaros izstrādāto pakalpojumu izvērtēšanas metodiku (Sk.[1] – [9]) ar pielikumiem šādos soļos:

- **Esošās situācijas apzināšana.** Soļa ietvaros tika veikta informācijas analīze, balstoties uz iestādes darbību reglamentējošiem normatīviem aktiem un citu publiski pieejamo informāciju, notika intervijas ar resora iestāžu pārstāvjiem, kā arī tika apkopota informācija par iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem, izmantojot pakalpojumu izvērtēšanas rīku vai konsultantu sagatavotu Excel tabulu. Kopā ar pakalpojumu sniedzējiem sastādīts pilns pakalpojumu saraksts (t.sk. saimnieciskie pakalpojumi, starpiestāžu pakalpojumi un deleģējumi).

- **Pakalpojumu saraksta/nosaukumu precizēšana.** Balstoties uz informācijas analīzi pieejamajos datu avotos, tika papildināts iestādes sniegto pakalpojumu saraksts, ja:
  - Tika konstatēti iestāžu sniegtie publiskie pakalpojumi, kas nebija iekļauti PPK (saraksta papildināšana);
  - Pašreiz PPK publicētie pakalpojumi nav uzskatāmi par tādiem saskaņā ar projektā ietvaros noteikto definīciju (pakalpojumu dzēšana no pakalpojumu saraksta);
  - PPK publicētie pakalpojumi ir pārlietu vispārīgi (pakalpojumu dalīšana);
  - PPK publicētie pakalpojumi ir pārlietu detalizēti (pakalpojumu grupēšana);
- **Pakalpojumu saraksta izvērtēšana un sākotnējo secinājumu sagatavošana.**
  - Pakalpojumu klasificēšana pēc pakalpojuma veida u.c. kritērijiem (t.sk. nosakot pakalpojumu kopu, kurai tiek veikts pilns izvērtējums);
  - Pakalpojumu dažādu aspektu izvērtēšana (pakalpojuma svarīgums, kurjera situācija, piemērotība klientu apkalpošanas nodalīšanai, piemērotība citu kanālu izmantošanai, elektronizācijai, IT atbalsta līmeņa novērtējums, u.c.);
  - Pārbūves iespēju noteikšana (ņemot vērā vairākus faktorus - piemērotību dažādiem pilnveidojumiem, gadījumu skaits, klientu skaits, pakalpojuma svarīgums u.c.);
  - Izvērtējumu rezultātu ievade pakalpojumu izvērtēšanas rīkā;
- **Pakalpojuma izvērtēšanas un pārbūves rekomendāciju dokumenta sagatavošana un saskaņošana.**
  - Secinājumu un pilnveidošanas rekomendāciju dokumenta melnraksta sagatavošana (balstoties uz pakalpojumu izvērtēšanas rīkā apkopoto informāciju);
  - Izvērtēšanas dokumenta melnraksta saskaņošana ar iesaistītajām iestādēm;
  - Izvērtēšanas dokumenta gala versijas sagatavošana.

Pakalpojumu izvērtēšanas gaitā izmantojot pakalpojumu izvērtēšanas rīku (datu bāzi) par pakalpojumu tika apkopoti ~70 dažādi atribūti (kritēriji). Atribūtu uzskaitījums ir dots 3.pielikumā.

### 1.3.2. Pakalpojumu pilnveidošanas iespēju novērtējums

Pakalpojumu izvērtēšanas ietvaros balstoties uz apkopoto informāciju katram pakalpojumam (kurš tika vērtēts pilnā apjomā) tika veikta dažādu pakalpojumu pilnveidošanas iespēju novērtēšana:

- **Iespēja samazināt vai pārtraukt pakalpojumu sniegšanu.** Pakalpojuma pārtraukšana vai pieejamības samazināšana pamatojoties uz pakalpojuma svarīguma vērtējumu, kā arī citiem apsvērumiem (piemēram, normatīvā pamatojuma izmaiņas/iztrūkums u.c.);
- **Iespēja nodot pakalpojumu sniegšanu privātam personām.** Pakalpojuma sniegšanas nodošana privātpersonām (kapitālsabiedrībām, sabiedriskām organizācijām u.c.) gadījumos, ja tās to var nodrošināt efektīvāk (piemēram, profesionālā sertifikācija) vai attiecīga darbība nav raksturīga valsts pārvaldei (piemēram, veselības vai sociālās aprūpes pakalpojumu sniegšana);
- **Iespēja nodot klientu apkalpošanu citām organizācijām (KAC tīklam).** Ar klientu apkalpošanu saistīto uzdevumu nodošana citai organizācijai, kas ir gatava to veikt efektīvākā un klientiem ērtākā veidā (piemēram, citas iestādes KAC, vienotajam KAC tīklam u.c.). Šīs iespējas izvērtējumā tiek ņemta vērā tehniskā iespējamība (vai pakalpoja process principā to pieļauj), pakalpojuma svarīgums, pakalpojuma gadījumu un klientu skaits, īstenošanas sarežģītība.
- **Iespēja pakalpojumu sniegšanas elektronizācijai.** Atsevišķu (vai visu) Pakalpojuma pieprasīšanas vai sniegšanas procesu elektronizēšana nodrošinot iespēju klientam saņemt pakalpojumu neklātienē, kā arī palielinot pakalpojuma sniegšanas efektivitāti pakalpojuma turētājam. Šīs iespējas izvērtējumā tiek ņemta vērā tehniskā iespējamība (vai pakalpoja process principā to pieļauj), pakalpojuma svarīgums, pakalpojuma gadījumu un klientu skaits, īstenošanas sarežģītība. Šī iespēja tika atzīmēta arī pakalpojumiem, kuriem šobrīd ir sākotnējais elektronizācijas līmenis (iespēja nosūtīt ar e-pastu, kuram pievienots ar drošu elektronisku parakstu parakstītu iesniegumu), tādējādi norādot, ka pakalpojumu turētājiem jāizvērtē attīstītāki pakalpojumu elektronizācijas risinājumi (piemēram, strukturētu elektronisku formu

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Ārlietu ministrijas resora pakalpojumi.

izmantošana, kas nodrošina automatizētu sasaisti ar iestādes iekšējām informācijas sistēmām, pakalpojumu izpildes automatizāciju utml).

- **Iespēja uzlabot pakalpojumu sniegšanas procesu.** Pakalpojuma sniegšanas procesa uzlabošana pamatojoties uz konsultantu ievērotajām procesa neefektivitātēm (piemēram, neefektīva procesa organizācija, nepietiekam IT izmantošana u.c.).
- **Citas pakalpojumu pilnveidošanas iespējas.** Cita veida pakalpojumu pilnveidošanas iespēju izvērtēšana (piemēram, ārpakalpojumu izmantošana, sadarbība ar citām iestādēm u.c.)

Pakalpojumu pilnveidošanas iespējas tika vērtētas izmantojot šādu skalu:

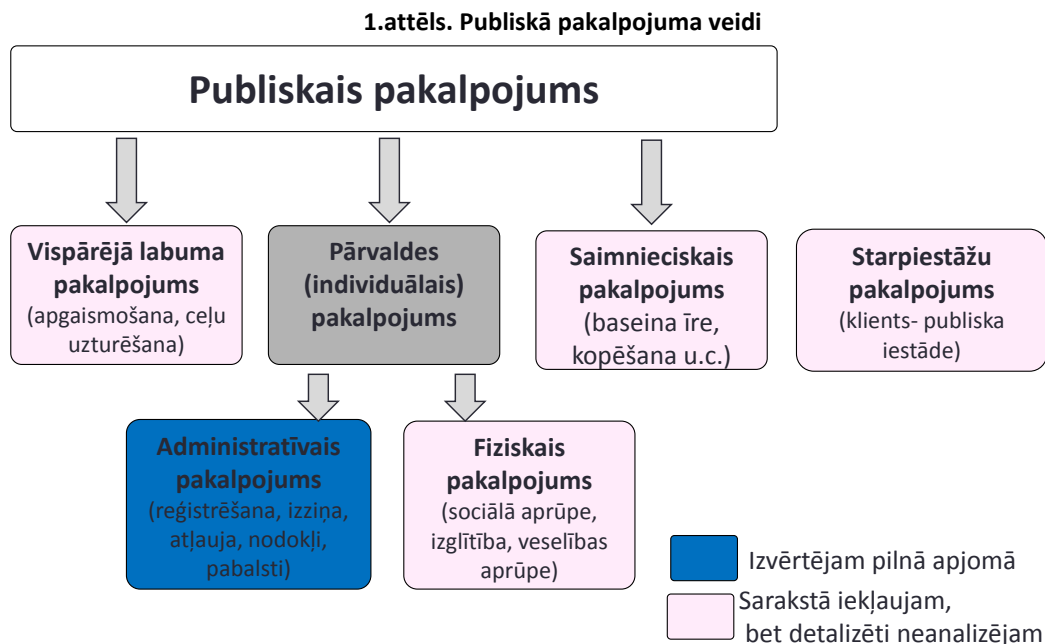
- **4 - acīmredzama un nozīmīga pilnveidošanas lietderība.** No pieejamās informācijas var secināt, ka pakalpojuma pilnveidošanas lietderība ir acīmredzama un maz ticams, ka detalizētās izvērtēšanas rezultāti to neaplicinās
- **3 - liela pilnveidošanas lietderība.** No pieejamās informācijas var secināt, ka ir vērā ņemams pakalpojuma pilnveidošanas potenciāls, par kuru jāpārlicinās veicot detalizētu pakalpojuma pārbūves izvērtējumu.
- **2 - vidēja pilnveidošanas lietderība.** Pieejamā informācija liecina, ka ir iespējama pakalpojuma pilnveidošana, taču tā ir jāvērtē veicot detalizētu pakalpojuma pārbūves izvērtējumu.
- **1 - iespējama, bet neliela pilnveidošanas lietderība.** Izvērtējuma laikā ir novērotas pazīmes, ka teorētiski iespējama pakalpojuma pilnveidošana, taču tās lietderība nav acīmredzama. Lai arī bieži šajos gadījumos pakalpojumu turētāji noraida pakalpojuma pārbūves iespējamību, konsultanti rekomendē to papildus izvērtēt detalizētas izvērtēšanas ietvaros.
- **0 - nav lietderīga.** Izvērtējuma ietvaros netika konstatēta pakalpojuma pilnveidošanas

### 1.3.3. Publiskā pakalpojuma definīcija

Tā kā pašreiz normatīvajos aktos nav precīzi noteikts publiskā pakalpojuma jēdziens, tad šī darba veikšanā tika izmantota projekta ietvaros izstrādātā publiskā pakalpojuma definīcija (skat. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modeļa dokumentu. [1]).

***Publiskais pakalpojums ir materiāls vai nemateriāls tiešs labums (t.sk. piešķirot tiesības un nodrošinot pienākuma izpildi pret valsti vai pašvaldību), ko publiskā pārvalde nodrošina privātpersonai vispārējā labuma pakalpojuma, pārvaldes (individuālā) pakalpojuma vai saimnieciskā pakalpojuma veidā. Publisko pakalpojumu publiskās pārvaldes pilnvarojumā var sniegt arī privātpersona.***

Galvenie publiskā pakalpojuma veidi ir parādīti sekojošā attēlā:



Publiskā pakalpojuma galvenie elementi:

- **Klients** (pakalpojuma saņēmējs) ir privātpersona.
- **Labums** var būt kā
  - „Fizisks” labums (bezdarbnieka pabalsts, veselības aprūpe, izglītība u.c.);
  - Tiesību piešķiršana (būvatļaujas izsniegšana) vai pienākuma izpildes nodrošināšana pret valsti (nodokļu nomaksa).
- **Tiešums** – tieša mijiedarbība starp publisko pārvaldi un klientu (pēc klienta iniciatīvas).

Izvērtējumā tika iekļauti pakalpojumi izpildoties vismaz vienai no šādām pazīmēm:

- **Publiskā iestāde** – visi pakalpojumi, ko sniedz valsts pārvaldes vai pašvaldību iestāde;
- **Publiskais finansējums** – privātpersonu (kapitālsabiedrība, nevalstiska organizācija u.c.) pakalpojumi, kurus finansē valsts (piem. Izglītība, sociālie pakalpojumi u.c.);
- **Pārvaldes funkcijas deleģējums** – privātpersonu (kapitālsabiedrība, nevalstiska organizācija u.c.) pakalpojumi, kas izriet no pārvaldes funkcijas deleģējuma privātpersonai (piem. ārstniecības personu sertificēšana - LĀB, transportlīdzekļu reģistrācija - CSDD).

#### 1.3.4. Veiktās intervijas

Projekta uzsākšanas seminārs LR Ārlietu ministrijā notika 24.08.2011. (dalībniekus skatīt tabulā).

**1. tabula. Uzsākšanas semināra dalībnieku uzskaitījums**

#	Vārds, uzvārds	Iestāde
1	Nauris Rumpe	Ārlietu ministrija
2	Ārija Plaude	Ārlietu ministrija
3	Diāna Golubecka	Ārlietu ministrija
4	Liene Lobzova	Ārlietu ministrija
5	Dace Arakeljāna	Ārlietu ministrija
6	Inga Skrūzmane	Ārlietu ministrija
7	Vija Kalniņa	V/a „Latvijas institūts”

Nodevuma projekta izskatīšanas seminārs LR Ārlietu ministrijā notika 22.03.2012. (dalībniekus skatīt tabulā).

**2. tabula. Nodevuma projekta izskatīšanas semināra dalībnieku uzskaitījums**

#	Vārds, uzvārds	Iestāde
1	Vija Kalniņa	V/a „Latvijas institūts”
2	Uldis Sprinģis	Ārlietu ministrija
3	Edmunds Vizla	Ārlietu ministrija
4	Nauris Rumpe	Ārlietu ministrija
5	Liene Lobzova	Ārlietu ministrija
5	Inga Gedroviča - Juraga	VARAM
6	Ilze Apsīte	VARAM

Izmantoto normatīvo aktu un citu informācijas avotu sarakstu sk. 3. pielikumā.

## 1.4. Ierobežojumi

Attiecībā uz šo dokumentu minami šādi ierobežojumi:

- Visi dokumentā minētie secinājumi, atziņas, aprēķini un priekšlikumi balstās tikai un vienīgi uz publiski pieejamo vai iesaistīto pušu sniegto informāciju.
- Iesaistīto pušu sniegtā informācija ir tās sniedzēju atbildība, Izpildītājs nepārbauda sniegtās informācijas patiesumu.
- Izpētē netika iekļautas izglītības iestādes, zinātniskās pētniecības institūti un muzeji, jo šo iestāžu pakalpojumi tiks analizēti Izglītības un Kultūras resoru ietvaros.
- Konsultantu sagatavotās rekomendācijas nav saistošas pakalpojumu turētājiem un to mērķis ir apzināt esošo situāciju, identificēt iespējamus pilnveidojumus valsts mērogā, kā arī rosināt pakalpojumu turētājus pašiem izvērtēt attiecīgu pilnveidojumu iespējas veicot padziļinātu pilnveidošanas iespēju izpēti (ņemot vērā izmaksu, normatīvo aktu ierobežojumu u.c. aspektus). Tādejādi ir pieļaujama pakalpojumu turētāju un konsultantu viedokļu atšķirība par atsevišķiem vērtējumiem un pilnveidošanas priekšlikumu iespējām.

## 1.5. Terminu un saīsinājumi

**3. tabula. Terminu un saīsinājumi**

Termins, saīsinājums	Skaidrojums
ĀM	Ārlietu ministrija
LI	V/a „Latvijas institūts”
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
ES	Eiropas Savienība
Nr.	Numur
t.sk.	Tajā skaitā
IT	Informācijas tehnoloģijas
LIAA	V/a „Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra”
NATO	Ziemeļatlantijas līguma organizācija
VID	Valsts ieņēmumu dienests



Termins, saīsinājums	Skaidrojums
PMLP	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde
LR	Latvijas Republika
SIA	Sabiedrība ar ierobežotu atbildību
skat.	Skatīt
u.c.	un citi
PPK	Publisko pakalpojumu katalogs Latvija.lv
V/a	Valsts aģentūra
KAC	Klientu apkalpošanas centrs

## 1.6. Saistītie dokumenti

1. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. Versija 1.3 (26.05.2011.);
2. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 1. pielikums. Pakalpojumu pārbūves vadlīnijas. Versija 0.9 (13.06.2011.);
3. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 2. pielikums. Pakalpojumu definēšanas un aprakstīšanas metodika. Versija 0.9 (13.06.2011.);
4. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 3. pielikums. Pakalpojumu izvērtēšanas metodika. Versija 0.9 (13.06.2011.);
5. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 4. pielikums. Pakalpojumu pārbūves izmaksu-ieguvumu aprēķina metodika. Versija 0.9 (13.06.2011.);
6. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 5. pielikums. Pakalpojumu izmaksu noteikšanas vadlīnijas. Versija 0.9 (13.06.2011.);
7. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis 6. pielikums. Pakalpojumu pārvaldības un sniegšanas procesi. Versija 0.9 (13.06.2011.);
8. Publisko pakalpojumu sniegšanas rekomendējamais modelis. 7. pielikums. Klientu apkalpošanas standarta sagatavošanas vadlīnijas. Versija 0.9 (13.06.2011.);
9. Guide to Cost-Benefit Analysis of investment projects. Structural Funds, Cohesion Fund and Instrument for Pre-Accession. EUROPEAN COMMISSION, Directorate General Regional Policy, 2008.

## 2. Resora un pakalpojumu raksturojums

### 2.1. Resora raksturojums

Ārlietu ministrija (turpmāk – ĀM, ministrija) ir vadošā valsts pārvaldes iestāde ārlietu resorā. Ministrija nodrošina valsts ārpolitikas izstrādi un īstenošanu, kā arī veic Valsts protokola un konsulārās funkcijas Latvijā un ārvalstīs, kā arī sagatavo un izsniedz stratēģiskas nozīmes preču importa, eksporta un tranzīta licences.

ĀM ir tieši pakļauta ārlietu ministram un darbojas saskaņā ar MK 2003.gada 29.aprīļa noteikumiem Nr.237 „Ārlietu ministrijas nolikums”.

Ministrija ir augstākā iestāde ministrijas padotībā esošajām valsts pārvaldes iestādēm.

### 2.2. Padotības iestādes/institūcijas/kapitālsabiedrības

#### *Ministrijas pārraudzībā ir Latvijas institūts.*

Latvijas institūts ir 1998.gadā Latvijas valdības dibināts institūts, sākotnēji kā bezpeļņas organizācija, bet kopš 2004.gada novembra līdz 2012. gada februārim kā ĀM pārraudzībā esoša valsts aģentūra, kas darbojas saskaņā ar MK 2004.gada 19.oktobra noteikumiem Nr. 880 „Valsts aģentūras „Latvijas institūts” nolikums”. Kopš 2012. gada marta LI ir valsts tiešās pārvaldes iestāde, kas atrodas Ārlietu ministra pārraudzībā.

Saskaņā ar 2010.gadā izstrādāto funkciju klasifikatoru LI pamatfunkcija ir veicināt Latvijas pozitīvu starptautisko atpazīstamību.

### 2.3. Pakalpojumu klāsts

Uzsākot pakalpojumu analīzi Publisko pakalpojumu katalogā Latvija.lv, ĀM resorā bija 12 pakalpojumi, no kuriem 5 pakalpojumu turētājs ir Latvijas institūts, bet pārējo pakalpojumu turētāji atšķirīgas Ārlietu ministrijas struktūrvienības. Analīzes rezultātā tika identificēti 3 jauni ĀM pakalpojumi, kopumā veidojot 15 pakalpojumus.

Pakalpojumu klasifikācijā konstatēts, ka 14 no identificētajiem ĀM nozares pakalpojumiem ir uzskatāmi par Publiskajiem (individuālajiem) pārvaldes pakalpojumiem, bet viens pakalpojums „Aktuālas informācijas gatavošana un izplatīšana par valsti angļu valodā” klasificējams kā Publiskais vispārējā labuma pakalpojums.

4. tabula. Resora pakalpojumu skaits

#	Institūcija	Pakalpojumu skaits pirms analīzes <sup>1</sup>	Pakalpojumu skaits pēc analīzes	No tiem	
				administratīvie	fiziskie
1	Ārlietu ministrija	7	10	8	2
2	Latvijas institūts	5	5	5	0
<b>Kopā:</b>		<b>12</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>2</b>

<sup>1</sup> Pakalpojumu skaits publisko pakalpojumu katalogā latvija.lv pirms izvērtējuma uzsākšanas.

### 3. Pakalpojumu izvērtējuma secinājumi un pilnveidošanas priekšlikumi

Šajā sadaļā ir izklāstīti galvenie secinājumi un atziņas, kas izriet no resora pakalpojumu izvērtēšanas, kā arī pakalpojumu pilnveidošanas ieteikumi un rekomendācijas, kas vispārīgajā gadījumā varētu ietekmēt vairākus resorus vai valsts pārvaldi kopumā.

#### 3.1. Pakalpojumu izvērtēšanas kopsavilkums

Galvenie secinājumi par nozares sniegto pakalpojumu iespējamo pilnveidošanu ir šādi:

##### **1 pakalpojuma (7%) sniegšana ir samazināma vai pārtraucama**

Atteikšanās iespēja būtu izvērtējama Ārlietu ministrijas pakalpojumam „Tematiskās izstādes apmeklējums.”

##### **6 pakalpojumu (40%) sniegšana var tik pilnveidota, elektronizējot to sniegšanu**

Lai arī ir atsevišķu pakalpojumu sniegšanā jau tiek aktīvi izmantoti elektroniskie komunikācijas kanāli, tomēr pastāv iespēja uzlabot pakalpojumu sniegšanas procesu, veicot pilnīgu vai daļēju pakalpojumu elektronizāciju. Izvērtējot elektronizācijas iespējas, katrs pakalpojums jāvērtē individuāli, ar lielāku prioritāti elektronizējot pakalpojumus ar lielāku gadījumu skaitu. Izvērtējuma ietvaros 3 pakalpojumiem tika identificētas vidējas, lielas vai acīmredzamas pilnveidošanas iespējas elektronizējot pakalpojumu sniegšanu.

##### **5 pakalpojumu (33%) sniegšanā klientu apkalpošanu iespējams nodot citām institūcijām**

Pakalpojumu sniegšanas (front-office) nodošana citām institūcijām rekomendēta pakalpojumiem ar lielu gadījumu skaitu un mazu vai vidēju pakalpojuma sniegšanas sarežģītību. Būtiskie aspekti, kas jāsakārto pirms pakalpojumu nodošanas, ir pakalpojumu pieteikšanās veidlapu standartizācija un vienādošana, kā arī detalizētas informācijas sagatavošana pakalpojumu saņemšanai iesniedzamo dokumentu apstrādei.

Izvērtējuma ietvaros 4 pakalpojumiem tika identificētas vidējas, lielas vai acīmredzamas pilnveidošanas iespējas elektronizējot pakalpojumu sniegšanu.

##### **3 pakalpojumu (20%) sniegšanā identificēti citas iespējas efektivitātes uzlabošanai.**

Citas pakalpojumu optimizācijas iespējas identificētas pakalpojumiem, kuros būtu veicami uzlabojumi, atvieglojot pakalpojumu saņemšanas nosacījumus vai uzlabojot IT infrastruktūru. 2 pakalpojumi šajā sadaļā iekļauti, jo pakalpojumu turētājam nepieciešams izvēlēties starp vairākiem pretējiem pakalpojumu attīstīšanas virzieniem.

#### 3.2. Atziņas un rekomendācijas resora griezumā

Šajā sadaļā ir izklāstīti galvenie secinājumi, atziņas un ieteikumi, kas izriet no resora pakalpojumu izvērtēšanas un kas vispārīgajā gadījumā varētu ietekmēt visu resoru. Aspekti, kas specifiski attiektos uz resoru sadarbību, tiks aplūkoti 3.4. nodaļā.

##### **Projekta ietvaros izmantotā funkciju kataloga<sup>2</sup> informācija nesakrīt ar iestāžu nolikumiem, kas reglamentē to darbību.**

Analizējot esošos PPK pakalpojumus pēc valsts pārvaldes funkciju klasifikatora un analizējot Ārlietu ministrijas resora iestāžu normatīvos aktus, tika konstatēts, ka valsts pārvaldes funkciju klasifikatorā iekļautās funkcijas neatbilst vai daļēji atbilst iestāžu normatīvajos aktos noteiktajām funkcijām. Valsts pārvaldei būtu jāvienojas,

---

<sup>2</sup> Projekta ietvaros funkciju analīzei izmantots Valsts pārvaldes funkciju klasifikators, kas izstrādāts 2010. gadā publiskā iepirkuma „Valsts budžeta finansētu funkciju uzskaites izvērtēšanas un analīzes rīka pilnveidošana” (Iepirkuma Nr. VK2010/10SF) ietvaros.

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Ārlietu ministrijas resora pakalpojumi.

kāds klasifikators izmantojams, atbilstoši veicot vai neveicot izmaiņas iestāžu darbību reglamentējošajos normatīvos aktos.

### ***Atsevišķu pakalpojumu pieejamība resora ietvaros nav pietiekama.***

Daudzu pakalpojumu (ar lielu saņēmēja grupu) pieprasīšana un saņemšana klātienē tiek nodrošināta ne vairāk kā vienā fiziskajā dislokācijas vietā, kā arī netiek nodrošināta iespēja saņemt pakalpojumu, pieprasot to elektroniski. Rekomendējam pakalpojumiem, kur komunikācija ar pakalpojuma turētāju nav kritiska, nodrošināt pakalpojuma piegādi un pieteikšanu klātienē, izmantojot pašvaldību vai uzņēmēju vienas pieturas aģentūru tīklu, kā arī pakalpojumiem ar lielu saņēmēju skaitu, izvērtēt iespēju nodrošināt pakalpojuma pieprasīšanu un saņemšanu elektroniski, pirms tam novēršot juridiskos šķēršļus un pārskatot pakalpojumu izpildes procedūras. Būtu jāpievērš uzmanība šādu pakalpojumu pārveidošanas iespējai: Dokumentu izprasīšana no ārvalstīm; Informācijas sniegšana par stratēģiskas nozīmes preču aprites jautājumiem; Stratēģiskas nozīmes aprites dokumentu izsniegšana.

### ***Starpiestāžu pakalpojumi resora ietvaros netika identificēti.***

Šī izvērtējuma ietvaros ĀM resorā netika identificēti starpiestāžu pakalpojumi. Tā kā ĀM resora funkcijām tiešā veidā izriet pienākums nodrošināt koordinācijas aktivitātes Ārlietu jautājumos, uzskatam, ka šādi pakalpojumi resorā potenciāli varēt būt, kā arī to attīstīšanai būtu liela nozīme efektīvai ĀM resora funkciju realizācijai. Resoram jāturpina attīstīt pakalpojumu sniegšanas sistēma, t.sk., identificējot un aprakstot ĀM resorā sniegtos starpiestāžu pakalpojumus.

### ***Nopietni pakalpojumu elektronizācijas risinājumi rekomendējami pakalpojumiem ar lielu gadījumu skaitu.***

Tikai 5 no 14 pakalpojumiem sniegšanas gadījumu skaits gadā pārsniedz 1000. Līdz ar to būtiski pakalpojumu sniegšanas uzlabojumi, potenciāli iespējami tikai šaurai pakalpojumu grupai. Pakalpojumiem ar mazu gadījumu skaitu attīstāmi vienkārši elektronizācijas risinājumi, piemēram, pakalpojuma pieprasīšana ar drošu elektronisko parakstu vai citu vienkāršu autentifikācijas risinājumu.

Pakalpojumiem ar lielu pieprasīšanas skaitu rekomendējam izvērtēt iespēju veikt pakalpojumu klientu apkalpošanas nodalīšanu, izmantojot vienas pieturas aģentūru tīklu, izstrādājot jaunus vai piemērojot esošos elektronizācijas risinājumus.

### ***Klientu apkalpošanas nodalīšana ir efektīva gadījumos, kad to iespējams nodalīt visiem viena pakalpojuma turētāja pakalpojumiem.***

Neskatoties uz to, ka daļai viena pakalpojuma turētāja pakalpojumiem iespējams nodalīt klientu apkalpošanu, bieži eksistē citi, kuriem klientu apkalpošanas nodalīšana nav iespējama. Tas rada situācijas, kurās nav iespējams iegūt finansiālus ieguvumus no klientu apkalpošanas nodalīšanas, jo iestādei jāturpina uzturēt administratīvais resurss citu pakalpojumu klientu apkalpošanas nodrošināšanai. Gadījumos, kad potenciāli nododamo pakalpojumu īpatsvars pārsniedz pusi, efektīvas pārvaldības principa ievērošanai, būtu jāizdara līdzīgas rekomendācijas par visu iestādes pakalpojumu grupu, vai jāvērtē nenodoto pakalpojumu elektronizācijas iespējas jau izstrādātajos IT risinājumos.

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Ārlietu ministrijas resora pakalpojumi.

### ***Veicinot resoru sadarbību novēršama pakalpojumu un funkciju dublēšanās.***

Atsevišķu pakalpojumu sniegšana nozares ietvaros tiek dublēta no citu valsts institūciju puses. Piemēram, starpresoru līmenī dažādos griezumos tiek dublēti pakalpojumi, kas saistīti ar valsts pozitīvas atpazīstamības veicināšanu un tēla veidošanu. Līdzīgus pakalpojumus sniedz: Tūrisma attīstības valsts aģentūra, LIAA, LI, ĀM. Rekomendējam valsts līmenī izvērtēt, kurai institūcijai šī funkcijas realizācija, pilnībā izslēdzot jebkādu pakalpojumu dublēšanos.

### ***Valsts līmenī nepieciešams ieviest vienotu pieeju norēķiniem par pakalpojumiem.***

Skaidras naudas norēķiniem par iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem netiek izmantota vienota pieeja. ĀM pakalpojumu sniegšanā ir pilnībā atteikusies no skaidras naudas norēķinu pieņemšanas. Personai, kas vēlas pakalpojuma apmaksai izmantot skaidru naudu, sākotnēji jāveic maksājums bankā un jāiesniedz maksājumu apliecinošs dokuments, kas var nozīmēt papildus laika patēriņu un izmaksas par maksājuma apkalpošanu. Savukārt, atsevišķas citu resoru valsts pārvaldes institūcijās joprojām nodrošina skaidras naudas norēķinu veikšanu klātienē. Rekomendējam izstrādāt vienotus kritērijus visām valsts pārvaldes iestādēm skaidras naudas un bezskaidras naudas norēķinu organizēšanai par to sniegtajiem publiskajiem pakalpojumiem. Tāpat būtu jāizstrādā risinājums, kas ļautu iestādēm pārliecināties par valsts nodevu nomaksu, kas tiek ieskaitītas Valsts kases norēķinu kontā.

Konkrēti priekšlikumi katrai iestādei apkopoti turpmākajās nodaļās, 1.pielikumā pievienots pakalpojumu saraksts dalījumā pēc ieteiktā optimizācijas risinājuma ar rekomendācijām katram individuālam pakalpojumam.

## **3.3. Iestāžu pilnveidošanas priekšlikumi**

Šajā nodaļā ir sniegti konkrēti priekšlikumi resora iestāžu pakalpojumu sniegšanas uzlabošanai, kā arī doti priekšlikumi par potenciālajiem pakalpojumu attīstības virzieniem.

### **3.3.1. Valsts aģentūra „Latvijas institūts”**

V/a „Latvijas institūts” ir piecu Publisko (individuālo) pārvaldes pakalpojumu turētājs (skat. pielikumā „Ārlietu ministrijas resorā sniegtie pakalpojumi”). Visi pakalpojumi ir pietiekami detalizēti un atbilst projekta izstrādātajai publisko pakalpojumu definīcijai.

Rekomendācijas iestādes darbības un pakalpojumu sniegšanas uzlabošanai skat. tālāk.

### ***Jāizskata iespējas Latvijas institūta funkciju nodošanai, t.sk., pakalpojumu sniegšanas nodošanu citai institūcijai.***

Valsts aģentūra „Latvijas institūts”, ir viena no efektīvākajām valsts pārvaldes struktūrām, ko apliecina 2011.gadā saņemtā „Efektīvas pārvaldības” veicināšanas balva par efektīvas sadarbības nodrošināšanu starp valsts pārvaldes iestādēm. Tomēr LI budžets pēdējo gadu laikā sarucis par 75%, un šobrīd institūtā strādā tikai 4 cilvēki, kas, galvenokārt, nodarbināti Latvijas atpazīstamības veicināšanā izmantojot e-vides iespējas (Latvijas Twitter konts, www.latvia.lv u.c.). Izvērtējot LI sniegtos pakalpojumus, iestādes kapacitāti, realizēto funkciju un analizējot saistīto normatīvo bāzi, izdarāmi vairāki būtiski secinājumi:

- LI sniegto pakalpojumu nozīmīgums īstermiņā ir mazinājies, notiekot vispārīgiem elektronizācijas procesiem visā pasaulē, kā arī Latvijai iestājoties ES, NATO un citās starptautiskās organizācijās (atspoguļojas arī finansējuma samazinājumā).
- Iestādes sniegto pakalpojumu apjoms ir neliels, taču no tiem atteikties nebūtu vēlams, jo tie realizē oficiālo politiku pozitīvas valsts atpazīstamības veicināšanā un uzturēšanā.
- LI juridiskais Valsts aģentūras statuss esošajā finansiālajā situācijā būtu pārskatāms, izvērtējot iespēju LI pievienot ĀM, t.sk., pārnesot zināšanas par efektīvu sadarbību un darba organizāciju uz ministriju kopumā, tādā veidā gan iegūstot lielāku finansējumu esošo pakalpojumu realizācijai, gan iespējas uzņemt jaunus uzdevumus.

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Ārlietu ministrijas resora pakalpojumi.

Kā alternatīvu risinājumu šai rekomendācijai, iesakām izvērtēt iespēju LI deleģēt jaunas funkcijas, kas šobrīd tiek realizētas citās institūcijās gan ĀM resorā, gan iespējams citu resoru ietvaros, atbilstoši palielinot iestādes finansējumu.

### ***Iesakām izskatīt LI Konsultatīvās padomes pārbūves alternatīvas.***

Lai nodrošinātu saikni ar sabiedrību, nozares ministrs ir izveidojis Konsultatīvo padomi, kas sniedz ieteikumus LI Latvijas institūtam pozitīvas starptautiskas atpazīstamības veicināšanai, t.sk., analizējot LI darba rezultātus un sniedzot priekšlikumus LI vidēja termiņa stratēģijas attīstībai. Konsultatīvās padomes darbība ir noteikta konsultatīvās padomes nolikumā un saskaņā ar to, tajā darbojas 13 personas un konsultatīvo padomi ir pienākums sasaukt 4 reizes gadā.

Izvērtējot esošo situāciju, iesakām izvērtēt iespēju atteikties no Konsultatīvās padomes vai ievērojami samazināt tās skaitlisko sastāvu, lai tas būtu proporcionāls iestādes lielumam, kā arī pārskatīt konsultatīvās padomes funkcijas un uzdevumus un personāla sastāvu, piesaistot tās darbībai ekspertus, kuru kompetence būtu nozīmīga LI darbības uzlabošanai.

Saskaņā ar LI sniegto informāciju šobrīd jau tiek veikts darbs pie Konsultatīvās padomes nolikuma grozīšanas, paredzot tajā vietu vien četriem padomes locekļiem.

### ***Iesakām nodrošināt LI uzturētā portāla latvia.lv uz valsts un pašvaldību pakalpojumu portālu latvija.lv integrāciju.***

Valstī šobrīd tiek uzturēti vairāki portāli, kas apkopo informāciju par Latviju. Latvia.lv ir valsts tēlu veidojošs informācijas portāls, kura informāciju uztur un regulāri atjauno LI darbinieki, bet Latvija.lv ir portāls, kurā iekļauta visaptveroša informācija par valsts pārvaldi, kā arī izveidots publisko pakalpojumu katalogs.

Tā kā abi portāli ir nozīmīgi informācijas avoti gan valsts, gan ārvalstu interesentiem, iesakām izvērtēt iespēju abos portālos iekļaut savstarpējās saites, kā arī pārskatīt portālu domēnu vārdus, jo to atšķirība tikai par vienu burtu rada situācijas, kad portālu lietotāji nejauši var nonākt nepareizajā lapā.

### ***Ieteicams turpināt LI sniegto pakalpojumu elektroniskās pieprasīšanas un saņemšanas attīstīšanu.***

Visu LI sniegto pakalpojumu pieprasītāju loks ir neliels, tāpēc potenciālais pakalpojumu attīstības virziens konkrētajam pakalpojumu grozam ir saistāms ar pakalpojumu pieprasīšanas un saņemšanas elektronisko kanālu attīstīšanu atbilstoši pakalpojumu iespējām un būtībai. Tā kā LI pakalpojumu sniegšana jau tiek nodrošināta elektroniski, tad lielāks elektronizācijas līmenis tiks sasniegts, pakalpojumu saņēmējiem intensīvāk izmantojot elektroniskos komunikācijas kanālus. LI vajadzētu veicināt šī kanāla izmantošanu, informējot par šo iespēju iestādes pakalpojumu pieprasītājus.

### ***Īstenošanas priekšlikumi.***

Iesakām savstarpēji neatkarīgi īstenot šādas aktivitātes.

- 1) Veicināt pakalpojumu elektronisku pieprasīšanu un saņemšanu.
- 2) Izskatīt LI konsultatīvās padomes pārbūves alternatīvas.
- 3) Izveidot vietnē latvia.lv saites uz latvija.lv.

### 3.3.2. Ārlietu ministrija

Ārlietu ministrija ir 10 Publisko (individuālo) pārvaldes pakalpojumu turētāja (skat. pielikumā „Ārlietu ministrijas resorā sniegtie pakalpojumi”). Pakalpojumu sniegšanu nodrošina 3 Ārlietu ministrijas struktūrvienības (Konsulārais dienests, Stratēģiskās nozīmes preču eksporta kontroles nodaļa, ES bibliotēka), no kurām ES bibliotēkas pakalpojumi identificēti projekta laikā. Visi pakalpojumi ir pietiekami detalizēti un atbilst projekta izstrādātajai publisko pakalpojumu definīcijai. Pakalpojumu detalizācijas līmenis saglabāts iestāžu norādītajā līmenī, iekļaujot rekomendācijas pakalpojumu detalizācijas uzlabošanai rekomendāciju dokumentā.

Rekomendācijas Ārlietu ministrijas darbības un pakalpojumu sniegšanas uzlabošanai skat. tālāk.

#### ***Jāizskata iespēja vienādot pakalpojumu detalizācijas līmeni.***

ĀM pakalpojumu detalizācijas līmenis ir atšķirīgs. Ir gadījumi, kad pakalpojums ietver viena pakalpojuma sniegšanu, piemēram, dokumentu legalizācija, konsulārais reģistrs u.c., bet pakalpojums „Stratēģiskās nozīmes aprites dokumentu izsniegšana” saskaņā ar MK 2010.gada 20.jūlija noteikumiem Nr.657 „Kārtība, kādā izsniedz vai atsaka izsniegt stratēģiskas nozīmes preču licences un citus ar stratēģiskas nozīmes preču apriti saistītos dokumentus” ietver šādas aktivitātes: eksporta licence; vispārējā eksporta licence; importa licence; tranzīta licence; vispārējā tranzīta licence; valsts vispārējā eksporta licence; pārvietošanas licence starp Eiropas Savienības dalībvalstīm; starptautiskais importa sertifikāts; galīgā izlietojuma apliecinājums; piegādes kontroles sertifikāts; eksperta izziņa. Lai vienādotu visu ĀM sniegto pakalpojumu detalizācijas līmeni, iesakām izvērtēt aktivitāšu saistības un pamatojoties uz normatīvos pieejamo dalījumu, kas atbilst līdzīgo pakalpojumu sniegšanas procesam, nākotnē konkrēto pakalpojumu sadalīt atsevišķos pakalpojumos (pakalpojumu grupās), t.sk., veicot pakalpojumu gadījumu uzskaiti un resursa uzskaiti konkrēto pakalpojumu sniegšanai.

#### ***Pakalpojumu sniedzējiem būtu jāatsakās no izziņu pieprasīšanas, ja prasīto informāciju potenciāli ir iespējams iegūt valsts reģistros.***

Pakalpojuma „Stratēģiskās nozīmes aprites dokumentu izsniegšana” kontekstā iesakām izvērtēt, vai saistītās direktīvas pieļauj izmaiņas Stratēģiskās nozīmes preču aprites likumā, lai visos gadījumos izslēgtu prasību iesniegt speciālās atļaujas (licences) kopiju atsevišķiem komercdarbības veidiem, ja par tās esamību iespējams pārliecināties valsts reģistros, kā arī atteikties no apliecinājuma iesniegšanas par valsts nodevas apmaksu, ja par to iespējams pārliecināties sertifikāta izsniedzēja iestādei.

#### ***Jāizvērtē iespējas uzlabot pakalpojuma „Reģistrācija konsulārajā reģistrā” sniegšanu.***

Pakalpojuma „Reģistrācija konsulārajā reģistrā” saņēmēju skaits saskaņā ar ĀM iesniegtajiem datiem 2010.gadā bija 1400 personas, kas, dodoties ārpus Latvijas, savu ceļojumu reģistrējušas šī pakalpojuma sniegšanai izveidotā reģistrā (pieejams ĀM mājas lapā). Kopīgā pakalpojuma mērķauditorija ir visi iedzīvotāji, kas dodas ārpus Latvijas (ap 300 000 gadā). Pakalpojuma sniegšanas mērķis ir nodrošināt atbalstu Latvijas valsts piederīgajiem ārvalstīs krīzes situācijās, iepriekš informējot valsti par potenciālo ceļojuma maršrutu. Ņemot vērā iepriekš minēto:

- Pakalpojumu izmanto tikai neliela mērķauditorijas daļa un tāpēc Konsulārā dienesta rīcībā esošā informācija nevar būt pietiekama par visiem izbraucējiem no valsts, lai arī papildus konsulārajam reģistram, informācija tiek iegūta arī no tūrisma pakalpojumu sniedzējiem;
- Krīzes situācijās nav iespējama plānota proaktīva valsts palīdzība tiem pilsoņiem, kas sevi nav reģistrējuši; rezultātā valsts palīdzības plānveidīgumu nav iespējams nodrošināt attiecībā uz visiem izbraukušajiem.

Iesakām izvērtēt iespēju pilnveidot pakalpojuma sniegšanu, veicot mērķtiecīgas aktivitātes pakalpojuma nozīmes skaidrošanā un popularizēšanā (piemēram, stāstot par labajiem piemēriem), t.sk., nodrošinot pakalpojuma elektroniskā žurnāla pieejamību no [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv).

### ***Jāpārskata valsts nodevu apmērs, nosakot nodevas atkarībā no pakalpojuma sniegšanai patērētā resursa.***

Apskatot dažādus ĀM resora pakalpojumu cenrāžus, t.sk., nodevas, kas noteiktas pakalpojuma saņemšanai, un analizējot pakalpojumu sniegšanas izmaksas, var izdarīt secinājumu, ka nodevas pakalpojumu saņemšanai nav saistītas ar pakalpojumu sniegšanai patērēto resursu. Piemēram, nodeva pakalpojuma „Dokumenta īstuma apliecināšana” saņemšanai svārstās no 1.5 LVL (pensionāriem, politiski represētajām personām, uzrādot apliecību) līdz 20 LVL (juridiskām personām steidzamības gadījumā).

Šī pakalpojuma gadījumā diskriminētas arī atsevišķas pieprasītāju grupas (ja pieprasījumu iesniedz fiziska persona vai tās radinieks nodevas apmērs ir 5 LVL, ja pilnvarots fiziskas personas pārstāvis – 10LVL).

Tāpat, gadījumos, kad atsevišķām sociālajām grupām paredzēti atvieglojumi, par personas sociālo statusu ĀM jāspēj pārliecināties pašai, izmantojot valsts nozīmes reģistrus un nebūtu jāprasa, piemēram, pensionāra apliecības, represētās personas apliecības vai invaliditātes apliecības uzrādīšana klātienē.

Saskaņā ar konsultantiem sniegto informāciju, ar 2012. gada 1.aprīli stājas spēkā unificētā valsts nodeva 10 LVL par 1 dokumenta īstuma apliecināšanu (legalizāciju).

### ***Jāizvērtē iespēja atteikties no bibliotēkas pakalpojumiem, nododot to sniegšanu Latvijas Nacionālajai bibliotēkai.***

ĀM izveidojusi ES informācijas bibliotēku, ar mērķi apkopot ES dokumentus, tiesību aktus, pieeju ES datubāzēm u.c. ar ES saistītu informāciju. Pieņemot, ka bibliotēka kalpo kā līdzeklis sabiedrības izglītošanai par ES jautājumiem, iesakām bibliotēku iekļaut Latvijas Nacionālās bibliotēkas specializēto bibliotēku tīklā, nododot bibliotēkas administratīvo vadību un klientu apkalpošanas nodrošināšanu Latvijas Nacionālajai bibliotēkai, saglabājot ĀM atbalstu informatīvo resursu papildināšanā.

### ***Īstenošanas priekšlikumi.***

Iesakām savstarpēji neatkarīgi īstenot šādas aktivitātes.

- 1) Izskatīt iespēju vienādot pakalpojumu detalizācijas līmeni.
- 2) Izvērtēt iespēju mainīt ES informācijas bibliotēkas pakalpojumu turētāju.
- 3) Izveidot vietnē latvia.lv saites uz latvija.lv.
- 4) Atteikties no citu valsts pārvaldes iestāžu izziņu pieprasīšanas (piemēram, VID).

## **3.4. Starpresoru sadarbība**

### ***Valsts pārvaldei jāsakārto informācija valsts reģistros un datubāzēs, atsakoties no tās dublēšanas.***

Par dažādām dzīves situācijām informācija valsts reģistros tiek nevajadzīgi dublēta. Tā rezultātā rodas situācijas, kad vienā dzīves situācijā personai valsts jāinformē vairākkārt. Piemēram, izbraukšana no valsts teritorijas (Iedzīvotāju reģistrs, Konsulārais reģistrs, VID).

Valsts līmenī būtu nepieciešams veikt visu valsts nozīmes reģistru pārskatīšanu, nodrošinot, ka informācija tajos netiek dublēta, kā arī personai paziņojot par kāda fakta iestāšanos vienam no reģistriem, automātiski šos datus saņem arī citi saistītie valsts reģistri. Piemēram, ja iedzīvotājs pamet valsti un par to informē VID, fakts ar vienu iedzīvotāja aktivitāti tiek fiksēts arī Konsulārajā reģistrā, ja iedzīvotājs tam piekrīt. Visi šādā tipa reģistrācijas pakalpojumi būtu nodrošināmi iedzīvotāju vienas pieturas aģentūrās.

### ***Iesakām izskatīt iespēju veicināt labāku starpresoru sadarbību, starp institūcijām, kas ir iesaistītas Latvijas atpazīstamības veicināšanā starptautiskā līmenī.***

Latvijas tēla un atpazīstamības veicināšanā atšķirīgos virzienos ir iesaistītas vairākiem resoriem piederīgas institūcijas. Piemēram, ĀM resorā darbojas Latvijas institūts, nodrošinot Latvijas tēla veidošanu un visaptverošas informācijas par Latviju sagatavošanu un uzturēšanu portālā Latvia.lv, Ekonomikas ministrijas resorā šajā jomā darbojas Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra (LIAA) un Tūrisma attīstības valsts aģentūra (TAVA). LIAA veicina Latvijas atpazīstamību un sadarbojas ar dažādām institūcijām starptautiskā vidē, lai sniegtu atbalstu investīciju piesaistei Latvijas uzņēmējiem, bet TAVA uzdevums ir tūrisma veicināšana Latvijā, kas arī saistīts ar aktivitātēm starptautiskā vidē.



Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Ārlietu ministrijas resora pakalpojumi.

Tā kā ir pazīmes, ka šī brīža iestāžu sadarbības līmenis nav augsts, pastāv iespējas iestāžu sadarbības pilnveidošanai, nodrošinot potenciālos ieguvumu realizēšanu valstī kopumā.

Iesakām turpināt jau iesākto sadarbību pie vienotas un savstarpēji saskaņotas stratēģijas izveidošanas un īstenošanas attiecībā uz satura veidošanu un atspoguļošanu LIAA, LI, TAVA mājas lapās. Būtu nepieciešams uzlabot arī informācijas apmaiņu starp šīm iestādēm, kā arī kopīgu sadarbību dažādu projektu (pasākumu) īstenošanā u.c..

***Iesakām izskatīt alternatīvas ĀM un VID (Muitas) sadarbībai, lai nodrošinātu labāku datu apmaiņu pakalpojuma „Atzinuma sniegšana par preces atbilstību stratēģiskas nozīmes preces statusam”.***

ĀM Stratēģiskās nozīmes preču eksporta kontroles nodaļa nodrošina pakalpojuma „Atzinuma sniegšana par preces atbilstību stratēģiskas nozīmes preces statusam” sniegšanu, kura rezultāts ir izsniegts atzinums, kas tiek iesniegts muitai un tiek izmantots stratēģiskās nozīmes preču aprites kontrolei.

Esošajā pakalpojuma sniegšanas procesā datu apmaiņa ar muitu tiek organizēta pa faksu, kas no dokumentu aprites viedokļa ir šobrīd ātrākais iespējamais risinājums, taču nav drošāks un neatbilst labai datu apmaiņas praksei.

Tā kā šis ir faktiski vienīgais ĀM pakalpojums ar lielu saņēmēju skaitu un ĀM rīcībā nav informācijas sistēma, kas varētu nodrošināt datu apmaiņu, iesakām starpresoru līmenī (sadarbojoties ĀM un FM) izvērtēt iespēju papildināt muitas IS funkcionalitāti, nodrošinot iespēju ĀM konkrētā pakalpojumu piešķiršanu veikt konkrētās sistēmas ietvaros.

## 4. Īstenošanas plāns

Šajā sadaļā ir sniegti priekšlikumi par dokumentā aprakstīto resora pakalpojumu pilnveidojumu īstenošanu.

#	Uzdevums, pasākums	Prioritāte	Atbildīgais	Piezīmes
<b>1.</b>	<b>Institucionālās izmaiņas</b>	<b>1</b>	<b>ĀM, VARAM, pakalpojumu sniedzējs</b>	
1.1.	Institucionālo izmaiņu veikšana attiecībā uz resora funkciju atbilstību iestāžu darbībai un darbības atbilstību valsts pārvaldes funkcijām	1	ĀM, VARAM	Aktivitātes ietvaros vērtējamas iespējas samazināt funkciju dublēšanos un atsevišķu funkciju nodošanas iespēju izvērtējums.
1.2.	Vienotas izpratnes veidošana par pakalpojuma jēdzienu resora institūcijās	1	ĀM, VARAM	
1.3.	Latvijas institūta darbības uzlabošana	1	ĀM	Turpināt darbu pie LI darbības uzlabošanas (funkciju pārskatīšana un papildināšana, konsultatīvās padomes darbības pārskatīšana.
1.4.	Resora pakalpojumu sniegšanas procesa pārskatīšana un uzlabošana	1	Pakalpojumu sniedzējs, ĀM	Piemēram, pakalpojuma pieprasīšanas prasību pārskatīšana, tai skaitā iesniedzamo dokumentu izvērtēšana.
1.5.	Vienotas pieejas norēķiniem par pakalpojumiem izstrāde	1	ĀM, VARAM	
1.6.	Ārlietu ministrijas bibliotēkas nodošanas iespēju izvērtēšana un lēmuma pieņemšana	1	ĀM, KM	
1.7.	Sabiedrības un visu iesaistīto personu informēšana par izmaiņām	1	ĀM, VARAM, pakalpojumu sniedzējs	
<b>2.</b>	<b>Pakalpojumu likvidēšana</b>	<b>1</b>	<b>Pakalpojumu sniedzējs, ĀM</b>	
2.1.	Lēmumu pieņemšana par konkrētu pakalpojumu likvidēšanu	1	Pakalpojumu sniedzējs, ĀM	Tematiskās izstādes apmeklējums (vai izmaiņu veikšana ĀM funkcijās, reglamentējot pakalpojuma sniegšanu).
2.2.	Sabiedrības un visu iesaistīto personu informēšana par izmaiņām	1	ĀM, VARAM, pakalpojumu	

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Ārlietu ministrijas resora pakalpojumi.

#	Uzdevums, pasākums	Prioritāte	Atbildīgais	Piezīmes
			sniedzējs	
<b>3.</b>	<b>Starpiestāžu sadarbība</b>	<b>1</b>		
3.1.	Lēmuma pieņemšana par datu un informācijas apmaiņas veicināšanu gan starpiestāžu, gan starpresoru līmenī	1	ĀM, VARAM, pakalpojumu sniedzējs	Nepieciešams pēc iespējas automatizēt informācijas apmaiņu, lai pakalpojumu saņēmējiem nebūtu jārada kurjera situācija
3.2.	Lēmuma pieņemšana par tādu procesu efektivitātes uzlabošanu, kurā ir iesaistītas dažādu resoru institūcijas	1	ĀM, VARAM, pakalpojumu sniedzējs	Piemēram, ar Latvijas starptautiskās atpazīstamības veicināšanu un Latvijas tēla veidošanu saistītās aktivitātes dažādos resoros, datu apmaiņa starp iestādēm, sadarbība ar Muitas IS.
<b>4.</b>	<b>Pakalpojumu nodošana KAC</b>	<b>1</b>		<b>Termiņš atkarīgs no VPA principu ieviešanas gaitas valsts pārvaldē</b>
4.1.	Lēmuma pieņemšana par konkrētu pakalpojumu nodošanu klientu apkalpošanas centriem	1	ĀM, pakalpojumu sniedzējs	Rekomendāciju pārskatīšana, izvērtēšana un lēmuma pieņemšana. Rekomendējam papildus izvērtēt izmaksu efektivitāti pakalpojumu nodošanai.
4.2.	Nododamo pakalpojumu dokumentēšana, nosakot pakalpojuma sniegšanas procesu un plānoto informācijas apmaiņas modeli	1	Pakalpojuma sniedzējs	
4.3.	Pakalpojumu nodošana KAC	1		
<b>5.</b>	<b>Pakalpojumu brieduma līmeņa palielināšana</b>	<b>1</b>	<b>Pakalpojumu sniedzējs</b>	<b>Lielāka prioritāte piešķirama pakalpojumiem ar lielāku sniegšanas gadījumu skaitu un resursu patēriņu.</b>
5.1.	Pakalpojumu sniegšanas procesa dokumentēšana, definējot pakalpojumu sniegšanas metrikas	1	Pakalpojumu sniedzējs	Tajā skaitā starpiestāžu pakalpojumu definēšana.
5.2.	Pakalpojumu regulārs monitorings, izmantojot definētās metrikas un meklējot optimizācijas iespējas	2	ĀM, pakalpojumu sniedzējs	Tajā skaitā iespējas samazināt pakalpojumu sniegšanai patērēto laiku.
5.3.	IT risinājuma izstrāde pakalpojumu pārvaldības atbalstam	2	ĀM, VARAM, citi resori	
<b>6.</b>	<b>Pakalpojumu elektronizācija</b>	<b>1</b>		
6.1.	Lēmuma pieņemšana par konkrētu pakalpojumu elektronizāciju	1	ĀM, pakalpojumu sniedzējs	Rekomendāciju pārskatīšana, izvērtēšana un lēmuma pieņemšana par konkrētu pārbūves plānu realizēšanu – pakalpojumi, kuriem ir elektronizējama tikai pieprasīšana, pakalpojumi, kuriem ir

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Ārlietu ministrijas resora pakalpojumi.

#	Uzdevums, pasākums	Prioritāte	Atbildīgais	Piezīmes
				elektronizējams viss process u.c..
6.2.	Pakalpojumu pieprasīšanas veidlapu standartizācija	1	ĀM, VARAM, citi resori	
6.3.	Risinājuma izstrāde	1	VARAM, citi resori	
6.4.	Sabiedrības un visu iesaistīto personu informēšana par izmaiņām	1	ĀM, VARAM, pakalpojumu sniedzējs	
<b>7.</b>	<b>Normatīvo aktu izmaiņas</b>	<b>1</b>		
7.1.	Izmaiņu veikšana LR normatīvajos aktos, lai likumi un MK noteikumi tiktu aktualizēti atbilstoši pakalpojumu pārbūvei	1	ĀM, VARAM, MK	
<b>8.</b>	<b>Citi pasākumi</b>			
8.1.	Valsts nodevu pārskatīšanas inicēšana atsevišķu pakalpojumu sniegšanai	2	ĀM	
8.2.	Lēmuma pieņemšana par saitēm starp portāliem Latvia.lv uz Latvija.lv	2	VARAM, ĀM, VRAA	

# 1. pielikums. Pakalpojumu izvērtējums

Tabulas satur tos pakalpojumus, kuriem signālatzīme par pakalpojuma optimizācijas iespējām ir 2 vai lielāka.

Pakalpojuma optimizācijas iespējamība vērtēta pēc šādas skalas:

- 4 acīmredzama un nozīmīga pilnveidošanas lietderība
- 3 liela pilnveidošanas lietderība
- 2 vidēja pilnveidošanas lietderība
- 1 iespējama, bet neliela pilnveidošanas lietderība
- 0 nav lietderīga

## Pakalpojumi, kuri ir likvidējami vai nododami privātsektoram

Iesakām izskatīt likvidēšanas iespēju pakalpojumiem:

Pakalpojuma turētājs	ID	Nosaukums	Signālatzīme	Pakalpojuma samazināšanas/pārtraukšanas iespēju skaidrojums
Ārlietu ministrija	304563	Tematiskās izstādes apmeklējums	2-vidēja pilnveidošanas lietderība	Pakalpojuma sniegšana nav nozīmīga ĀM funkciju realizācijā. Jāvērtē iespējas atteikties no pakalpojuma sniegšanas. Alternatīva tam ir atbilstošas funkcijas iestrāde normatīvos.

## Pakalpojumi, kuros būtu lietderīgi mainīt kanālu stratēģiju pārejot uz neklātienas kanāliem

Pakalpojuma turētājs	ID	Nosaukums	Signālatzīme	Pakalpojuma elektronizācijas iespēju skaidrojums
Ārlietu ministrija	266294	Informācijas sniegšana par stratēģiskas nozīmes preču aprites jautājumiem	3-liela pilnveidošanas lietderība	Elektroniski sniegto pakalpojumu īpatsvars būtu ievērojami palielināms.
Ārlietu ministrija	266290	Atzinumu sniegšana par preces raksturu un atbilstību stratēģiskas nozīmes preces statusam	4-acīmredzama un nozīmīga pilnveidošanas lietderība	Pakalpojuma konsultāciju daļa pilnībā standartizējama un elektronizējama. Papildus būtu nepieciešams izvērtēt iespējas starpiestāžu elektroniskās datu apmaiņas uzlabošanai. (piemēram, AiM un muita)
Ārlietu ministrija	266153	Reģistrācija Konsulārajā reģistrā	2-vidēja pilnveidošanas lietderība	Pieejama elektroniskā datubāze, uzlabojama tās pieejamība, nodrošinot piekļuvi no PPK.

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Ārlietu ministrijas resora pakalpojumi.

## Pakalpojumi, kuru klientu apkalpošana ir potenciāli nododama citas institūcijas KAC

Pakalpojuma turētājs	ID	Nosaukums	Signālatzīme	Pakalpojuma klientu apkalpošanas nodošanas iespēju skaidrojums
Ārlietu ministrija	266732	Dokumentu izprasišana no ārvalstīm	3-liela pilnveidošanas lietderība	Iesniegumu un anketu pieņemšanu iespējams nodrošināt citā iestādē vai VPA.
Ārlietu ministrija	266157	Dokumentu īstuma apliecināšana (legalizācija)	3-liela pilnveidošanas lietderība	Dokumentu pieņemšanu iespējams nodrošināt citā iestādē, taču pakalpojuma saņemšanai jāiesniedz legalizējamā dokumenta oriģināls. Sākotnējais lietderības novērtējums ir "liela lietderība", jo pakalpojuma gadījumu skaits gadā ir 15000.
Ārlietu ministrija	266294	Informācijas sniegšana par stratēģiskas nozīmes preču aprites jautājumiem	2-vidēja pilnveidošanas lietderība	Iesniegumu pieņemšanu iespējams nodrošināt citā iestādē vai VPA. Mazs gadījumu skaits, tāpēc lietderība ir zema.
Ārlietu ministrija	266287	Stratēģiskas nozīmes aprites dokumentu izsniegšana	2-vidēja pilnveidošanas lietderība	Iesniegumu pieņemšanu iespējams nodrošināt citā iestādē vai VPA. Mazs gadījumu skaits tāpēc nodošanas lietderība ir zema.

## Pakalpojumi, kuru sniegšanā ir novērojamas acīmredzamas efektivitātes palielināšanas rezerves

Pakalpojuma turētājs	ID	Nosaukums	Signālatzīme	Pakalpojuma procesa pilnveidošanas iespēju skaidrojums
Ārlietu ministrija	304564	Klientu apkalpošana Eiropas Savienības informācijas bibliotēkā	4-acīmredzama un nozīmīga pilnveidošanas lietderība	Rekomendējam izvērtēt iespēju bibliotēku nodot LNB.
Ārlietu ministrija	266287	Stratēģiskas nozīmes aprites dokumentu izsniegšana	4-acīmredzama un nozīmīga pilnveidošanas lietderība	Potenciāli pilnveidojumi pakalpojuma detalizācijā. Jāvērtē pakalpojumu saskaņojumu process, attīstot elektronisko starpiestāžu saskaņošanu.
Ārlietu ministrija	266153	Reģistrācija Konsulārajā reģistrā	2-vidēja pilnveidošanas lietderība	Iesakām izvērtēt iespējas veikt aktivitātes sabiedrības informēšanai par pakalpojumu, iekļaujot atsaucē uz labajiem piemēriem.

## Pakalpojumi, kuriem ir optimizēšanas iespējas starpresoru līmenī

Izvērtējumā nav konstatēts.

## 2.pielikums. Pakalpojumu izvērtēšanas kritēriji

Nr	Lauka nosaukums	Jautājums/ skaidrojums	Vērtība	Piezīmes
<b>1. Identifikācija</b>				
1	Pakalpojuma identifikators	PPK izmantojamais PPK identifikators (jauniem pakalpojumiem tukšs)	Teksts	Tiek importēts, nav labojams
2	Pakalpojuma nosaukums (vecais)	Pakalpojuma nosaukums PPK (jaunajiem pakalpojumiem tukšs)	Teksts	Tiek importēts, nav labojams Jaunajiem pakalpojumiem - tukšums
3	Pakalpojumu nosaukums (jaunais)	Precizēts pakalpojuma nosaukums. Pakalpojumu nosaukumam jāraksturo darba rezultāts (labums klientam), ko pakalpojuma izpildītājs sniedz klientam - „objekts” (izziņas, pabalsta, atļaujas, atzinuma, informācijas u.c.) - „darbība” (sniegšana, piešķiršana, saskaņošana, reģistrēšana u.c.) - "nosacījumi", (par ko, kam u.c. papildus nosacījumi)	Teksts	
4	Pakalpojuma turētāja nosaukums	Institūcijas, kas atbildīga par pakalpojuma nodrošināšanu, nosaukums	Teksts	
5	Tipveida pakalpojums	Pazīme, ka šis ir nevis konkrētas iestādes konkrēts pakalpojums, bet tipveida, ko nodrošina	Jā/tukšs	Pazīme, ka konkrētais pakalpojums ir <i>generic</i> (tipveida) pakalpojums (pašvaldību vai cits)
<b>2.Klasifikācija</b>				
6	Pakalpojuma veids	Kāds ir pakalpojuma veids saskaņā ar PPS modelī noteiktajiem pakalpojumu veidiem?	PP - Publiskais (individuālais) pārvaldes pakalpojums VP - Publiskais vispārējā labuma pakalpojums KP - Publiskais saimnieciskais pakalpojums SP - Statarpiestāžu pakalpojums	
7	Pakalpojuma saturs	Pakalpojuma iedalījums atbilstoši pakalpojuma saturam?	1 - fiziskais pakalpojums 2 - administratīvais / Informācijas sniegšana 3 - administratīvais/ pabalsta, atbalsta/dotācijas piešķiršana 4 - administratīvais/ izziņa saņemšana 5 - administratīvais/ reģistrēšana 6 - administratīvais/ atļauja 7 - administratīvais/ pienākumu izpilde	Būtiski ir nošķirt tiešā labuma/fiziskos pakalpojumus
8	Pakalpojumu turētāja veids	Kāds ir pakalpojuma turētāja veids no juridiskā statusa viedokļa?	Izvēle: Tiešā pārvalde/ neatkarīgās iestāde/ pašvaldības/ citas atvasinātās publiskas personas/ valsts kapitālsabiedrība/ privāta kapitālsabiedrība	Automātiski izvēlas izvēloties no saraksta pakalpojuma turētāju
<b>3. Pamatinformācija</b>				
9	Pakalpojuma būtības īss apraksts	Īss pakalpojuma būtības apraksts	Teksts	Sākotnēji tiek aizpildīts no PPK, nepieciešamības gadījumā tiek precizēts

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Ārlietu ministrijas resora pakalpojumi.

Nr	Lauka nosaukums	Jautājums/ skaidrojums	Vērtība	Piezīmes
10	Resors	Resora (ministrijas) nosaukums vai pseidoresori (neatkarīgās iestādes/ pašvaldības)	Ministrijas nosaukums /Neatkarīgās iestādes, Pašvaldības	
12	Pakalpojuma saņēmējs	Kādiem klientu veidiem ir paredzēts pakalpojums?	Multiizvēle: Jebkura persona/ Privāto tiesību juridiska persona/ Fiziska persona/Publisko tiesību juridiska persona	
13	Administratīvais process	Vai pakalpojuma sniegšana ir saistīta ar administratīvo procesu?	Jā/ tukšs	
14	Pakalpojuma autentifikācijas līmenis	Kāds klienta autentifikācijas līmenis nepieciešams pakalpojuma saņemšanai?	0 - netiek veikta 1 - deklarētā personas identitāte 2 - apliecinātā identitāte 3 - kvalificēti apliecinātā identitāte	
15	Pakalpojuma funkcija	Kāda ir ar pakalpojumu saistītā publiskā funkcija?	Izvēle no funkciju saraksta	Tiek izmantots funkciju rīka saraksts
16	Saistītais unificētais pakalpojums	Saistītais unificētais (tipveida) pakalpojums	Saite uz tipveida unificēto pakalpojumu	
17	Finansēšanas avots	Kāds ir pakalpojuma finansēšanas avots?	1- budžets 2 - klienta maksājums 3 - kopā	
18	Maksājumi	Kādi maksājumi ir jāveic klientam, lai saņemtu pakalpojumu?	0/tukšums - bezmaksas 1 - maksas pakalpojums, 2 - nodeva 3 - maksas pak. + nodeva	
19	Pakalpojumu rezultāta iesniegšana citai institūcijai	Vai privātpersona saņemot no Jūsu institūcijas pakalpojuma gala rezultātu (izziņu, administratīvo aktu, atļauju, licenci, u.t.t.) to iesniedz vai uzrāda citai institūcijai (inspekcijai, kapitālsabiedrībai, u.t.t.)?	Netiek veikta/ Tikai citai/ Arī citai	No tā atpazīstam kurjera situāciju
20	Citas institūcijas pakalpojuma rezultāta izmantošana	Vai Jūsu pakalpojuma saņemšanai ir nepieciešama iedzīvotāja iesniegta izziņa (vai informācija citā formā) no citas iestādes?	Jā/nē (tukšs)	
21	Pakalpojuma pamatojums	Ar kādu tiesību aktu ir pamatota ir (noteikta) pakalpojuma sniegšana?	0 - nav pamatota 1 - iekšējais NA 2 - MK noteikumi 3 - pašvaldības saistošie noteikumi 4 - likums 5 - ES regula/direktīva 6 - cits starptautisks NA	
<b>4. Papildinformācija (ja pieejama)</b>				
22	Pakalpojuma gadījumu skaits gadā	Kāds ir pakalpojumu gadījumu vidējais skaits gadā?	Skaits	
23	Elektroniski sniegto pakalpojumu īpatsvars	Cik % no kopējā pakalpojumu gadījumu skaita tiek sniegti (pieprasīti vai piegādāti) elektroniski?	Skaits	



Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Ārlietu ministrijas resora pakalpojumi.

Nr	Lauka nosaukums	Jautājums/ skaidrojums	Vērtība	Piezīmes
24	Pakalpojuma periodiskums	Vai pakalpojums, kuru pieprasa cita institūcija ir periodisks, vienādi intensīvs, vienmērīgs visa gada laikā?	Jā/nē (tukšs)	
25	Pakalpojuma vadītājs, kontaktinformācija	Norādiet pakalpojuma vadītāja (iestādes darbinieks, kas atbildīgs par pakalpojuma sniegšanas organizēšanu) vārdu, amatu un kontaktinformāciju	Teksts	
26	Potenciālo klientu skaits	Uz cik plašu klientu loku orientēts pakalpojums?	Skaits	
27	Klientu apmierinātība	Cik apmierināti ir klienti ar pakalpojumu?	1 - neapmierināti 2 - vairāk neapmierināti 3 - vairāk apmierināti 4 - pilnībā apmierināti	Ja ir pieejama informācija
28	Administratīvais slogs	Administratīvā sloga novērtējums kopumā gadā (LVL)?	Skaitlis	Ja ir pieejama informācija
29	Sniegšanas izmaksas	Cik gadā (LVL) izmaksā pakalpojuma sniegšana (attiecinot visas izmaksas, t.sk. IT, pakalpojumu pārvaldības izmaksas)	Skaitlis	Ja ir pieejama informācija
<b>5. Kanāli</b>				
30	Pakalpojuma pieprasīšanas veidi (klātie)ne)	Kādi ir pakalpojuma pieprasīšanas veidi klātienē?	Multiizvēle: iestāde/ iestādes KAC / citas institūcijas KAC	
31	Pakalpojuma saņemšanas veidi (klātie)ne)	Kādi ir pakalpojuma saņemšanas veidi elektroniski?	Multiizvēle: iestāde, iestādes KAC, citas institūcijas KAC	
32	Pieprasīšanas vietu skaits	Cik ir pakalpojuma pieprasīšanas vietu klātienē valstī?	Skaitlis	
33	Saņemšanas vietu skaits	Cik ir pakalpojumu saņemšanas vietu klātienē valstī?	Skaitlis	
34	Pakalpojuma pieprasīšanas veidi (neklātie)ne)	Kādi ir pakalpojuma pieprasīšanas veidi neklātienē?	Multiizvēle: pasts, telefons, īsziņa	
35	Pakalpojuma saņemšanas veidi (neklātie)ne)	Kādi ir pakalpojuma saņemšanas veidi neklātienē?	Multiizvēle :pasts, telefons, īsziņa	
36	Pakalpojuma pieprasīšanas veidi (elektroniski)	Kādi ir pakalpojuma pieprasīšanas veidi elektroniski?	Multiizvēle: e-pasts, www.lavija.lv, iestādes vietne, specializēts portāls	
37	Pakalpojuma saņemšanas veidi (elektroniski)	Kādi ir pakalpojuma saņemšanas veidi elektroniski?	Multiizvēle: e-pasts, www.lavija.lv, iestādes vietne, specializēts portāls	

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Ārlietu ministrijas resora pakalpojumi.

Nr	Lauka nosaukums	Jautājums/ skaidrojums	Vērtība	Piezīmes
38	Elektronizācijas pakāpe	Pakalpojuma elektronizācijas pakāpe: 1.līmenis – informācija par pakalpojumu ir ievietota elektroniskā pakalpojuma turētāja publiski pieejamā tīmekļa vietnē elektroniskā formā; 2.līmenis – pakalpojuma saņēmējam ir pieejamas publiskā tīmekļa vietnē elektroniskā formā pakalpojuma pieprasīšanai vai saņemšanai nepieciešamās veidlapas; 3.līmenis – pakalpojuma saņēmējam ir nodrošināta iespēja elektroniski pieprasīt pakalpojumu, elektroniski iesniegt pakalpojuma saņemšanai nepieciešamos datus strukturētā veidā vai elektroniski saņemt pakalpojumu; 4.līmenis – pakalpojuma pieprasīšana un saņemšana notiek elektroniski; 5.līmenis – pakalpojuma saņemšana notiek bez pakalpojuma saņēmēja pieprasījuma, pakalpojuma sniegšanai nepieciešamos datus bez pakalpojuma saņēmēja līdzdalības iegūst elektroniskā pakalpojuma sniedzējs.		
39	Sadarbība ar citām institūcijām	Vai pakalpojuma sniegšanā notiek sadarbība ar citām iestādēm (t.sk. Informācijas saņemšana/nodošana no/uz citu iestāžu IS, klientu apkalpošanas nodošana u.c.)?	0 vai tukšs - Iestāde saviem spēkiem 1- Sadarbība ar pašvaldībām 2- Sadarbība ar citām valsts pārvaldes iestādēm 3 - Sadarbība ar privātām iestādēm	
40	Sadarbība ar citām institūcijām (teksts)	Sadarbības apraksts (ja tāda notiek)	Skaidrojums	
41	Klientu apkalpošanas personāla kompetence	Cik specifiskas pakalpojuma zināšanas/kompetences ir nepieciešamas klientu apkalpošanai?	1 - Sarežģītas, specifiskas kompetences un dziļas zināšanas par pakalpojumu 2 - vidēji dziļa un ātri apgūstamas zināšanas 3 - Relatīvi vienkāršas un ātri apgūstamas kompetences un zināšanas 4- nav nepieciešamas specifiskas zināšanas	
<b>6.Izvērtēšana</b>				
42	Pakalpojuma funkcijas svarīgums	Cik svarīga no sabiedrības vajadzību viedokļa ir ar pakalpojumu saistītā publiskā funkcija?	1 - mazsvarīga 2 - vidēji svarīga 3 - svarīga 4 - kritiska	
43	Pakalpojuma nozīmīgums funkcijas nodrošināšanā	Cik nozīmīga loma (pienesums) pakalpojumam ir saistītas publiskās funkcijas nodrošināšanā?	1 - mazsvarīgs 2 - vidēji svarīgs 3 - svarīgs 4 - kritisks	

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Ārlietu ministrijas resora pakalpojumi.

Nr	Lauka nosaukums	Jautājums/ skaidrojums	Vērtība	Piezīmes
44	Pakalpojuma svarīgums	Cik svarīgs ir pakalpojums no sabiedrības vajadzību viedokļa? Pakalpojuma svarīgums tiek noteikts izvērtējot summāri šādus faktorus: - saistītas funkcijas svarīgums - pakalpojuma nozīmīgums saistītās funkcijas nodrošināšanā - potenciālo klientu daudzums - pakalpojumu gadījumu skaits	1 - mazsvarīgs 2 - vidēji svarīgs 3 - svarīgs 4 - kritisks	
45	Kurjera situācija	Vai pakalpojums saistīts situāciju, kurā klients veic kurjera pienākumus starp divām institūcijām? Pozitīva atbilde izriet gan gadījumā, kad pakalpojuma rezultātu izmanto cita pakalpojuma sniegšanai, gan tad, ja pakalpojuma sniegšanai tiek izmantots cita pakalpojuma rezultāts	Jā/tukšs	Pamatojoties uz 19b,19c
46	Piemērotība klientu apkalpošanas nodalīšanai (pieprasīšana)	Vai būtu iespējams nodalīt klientu apkalpošanu pakalpojumu pieprasīšanas procesā (ņemot vērā pakalpojuma specifiku, nepieciešamās klientu apkalpošanas personāla kompetences u.c. faktorus)	1 - pilnībā nepiemērots 2 - nedaudz piemērots 3 - labi piemērots 4 - perfekti piemērots	
47	Piemērotība klientu apkalpošanas nodalīšanai (piegāde)	Vai būtu iespējams nodalīt klientu apkalpošanu pakalpojumu piegādes procesā (ņemot vērā pakalpojuma specifiku, nepieciešamās klientu apkalpošanas personāla kompetences u.c. faktorus)	1 - pilnībā nepiemērots 2 - nedaudz piemērots 3 - labi piemērots 4 - perfekti piemērots	
48	Piemērotība pasta izmantošanai (pieprasīšana)	Vai pakalpojums piemērots pasta izmantošanai pakalpojuma pieprasīšanā?	1 - pilnībā nepiemērots 2 - nedaudz piemērots 3 - labi piemērots 4 - perfekti piemērots	
49	Piemērotība pasta izmantošanai (piegāde)	Vai pakalpojums piemērots pasta izmantošanai pakalpojuma piegādē?	1 - pilnībā nepiemērots 2 - nedaudz piemērots 3 - labi piemērots 4 - perfekti piemērots	
50	Piemērotība telefona izmantošanai (pieprasīšana)	Vai pakalpojums piemērots telefona izmantošanai pakalpojuma pieprasīšanā?	1 - pilnībā nepiemērots 2 - nedaudz piemērots 3 - labi piemērots 4 - perfekti piemērots	
51	Piemērotība telefona izmantošanai (piegāde)	Vai pakalpojums piemērots telefona izmantošanai pakalpojuma piegādē?	1 - pilnībā nepiemērots 2 - nedaudz piemērots 3 - labi piemērots 4 - perfekti piemērots	
52	Piemērotība elektronizācijai (pieprasīšana)	Vai pakalpojums piemērots e-kanālu (web, elektronisko dokumentu nosūtīšana u.c.) izmantošanai pakalpojuma pieprasīšanā?	1 - pilnībā nepiemērots 2 - nedaudz piemērots 3 - labi piemērots 4 - perfekti piemērots	
53	Piemērotība elektronizācijai (piegāde)	Vai pakalpojums piemērots e-kanālu (web, elektronisko dokumentu nosūtīšana u.c.) izmantošanai pakalpojuma pieprasīšanā?	1 - pilnībā nepiemērots 2 - nedaudz piemērots 3 - labi piemērots 4 - perfekti piemērots	
54	IT atbalsta līmeņa novērtējums	Cik pilnīgs ir IT atbalsta līmenis pakalpojumu sniegšanai (vai ir pilnveidošanas iespējas)?	1 - neapmierinošs 2 - sākotnējais 3 - labs 4 - perfekts	Ja pieejama informācija
55	Procesa efektivitātes novērtējums	Cik efektīvs ir pakalpojumu sniegšanas process (vai ir pilnveidošanas iespējas)?	1 - neapmierinošs 2 - sākotnējais 3 - labs 4 - perfekts	Ja pieejama informācija

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Ārlietu ministrijas resora pakalpojumi.

Nr	Lauka nosaukums	Jautājums/ skaidrojums	Vērtība	Piezīmes
<b>7. Pārbūves iespējas</b>				
56	Signāls pakalpojuma samazināšanai/pārtraukšanai	Izvērtētāja atzīme, ka ir iespējama pakalpojuma pieejamības samazināšana vai pilnīga attiešanās no pakalpojuma	0 - nav lietderīga 1 - iespējama, bet neliela pilnveidošanas lietderība 2 - vidēja pilnveidošanas lietderība 3 - liela pilnveidošanas lietderība 4 - acīmredzama un nozīmīga pilnveidošanas lietderība	
58	Pakalpojuma samazināšanas/pārtraukšanas iespēju skaidrojums	Skaidrojums, kas un kāpēc būtu pilnveidojams šajā aspektā?	Teksts	
59	Signāls iespējai nodot privātsektoram	Izvērtētāja atzīme, ka ir iespējama nodošana privātsektoram	0 - nav lietderīga 1 - iespējama, bet neliela pilnveidošanas lietderība 2 - vidēja pilnveidošanas lietderība 3 - liela pilnveidošanas lietderība 4 - acīmredzama un nozīmīga pilnveidošanas lietderība	
61	Pakalpojuma iespējas nodot privātsektoram skaidrojums	Skaidrojums, kas un kāpēc būtu pilnveidojams šajā aspektā?	Teksts	
62	Signāls pakalpojuma klientu apkalpošanas nodošanai	Izvērtētāja atzīme, ka ir iespējama klientu apkalpošanas nodošana citai institūcijai	0 - nav lietderīga 1 - iespējama, bet neliela pilnveidošanas lietderība 2 - vidēja pilnveidošanas lietderība 3- liela pilnveidošanas lietderība 4 - acīmredzama un nozīmīga pilnveidošanas lietderība	
64	Pakalpojuma klientu apkalpošanas nodošanas iespēju skaidrojums	Skaidrojums, kas un kāpēc būtu pilnveidojams šajā aspektā?	Teksts	
65	Signāls pakalpojuma elektronizācijas veikšanai	Izvērtētāja atzīme, ka ir iespējama pakalpojuma elektronizācija	0 - nav lietderīga 1 - iespējama, bet neliela pilnveidošanas lietderība 2 - vidēja pilnveidošanas lietderība 3 - liela pilnveidošanas lietderība 4 - acīmredzama un nozīmīga pilnveidošanas lietderība	
67	Pakalpojuma elektronizācijas iespēju skaidrojums	Skaidrojums, kas un kāpēc būtu pilnveidojams šajā aspektā?	Teksts	

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. Ārlietu ministrijas resora pakalpojumi.

Nr	Lauka nosaukums	Jautājums/ skaidrojums	Vērtība	Piezīmes
68	Signāls pakalpojuma procesa pārveidošanai	Izvērtētāja atzīme, ka ir iespējama pakalpojuma procesa pilnveidošana	0 - nav lietderīga 1 - iespējama, bet neliela pilnveidošanas lietderība 2 - vidēja pilnveidošanas lietderība 3 - liela pilnveidošanas lietderība 4 - acīmredzama un nozīmīga pilnveidošanas lietderība	
70	Pakalpojuma procesa pilnveidošanas iespēju skaidrojums	Izvērtētāja atzīme, ka ir iespējama cita veida pakalpojuma pilnveidošana	Teksts	
71	Cita veida pilnveidošanas iespējas	Izvērtētāja atzīme, ka ir iespējama cita veida pilnveidošana	0 - nav lietderīga 1 - iespējama, bet neliela pilnveidošanas lietderība 2 - vidēja pilnveidošanas lietderība 3 - liela pilnveidošanas lietderība 4 - acīmredzama un nozīmīga pilnveidošanas lietderība	
72	Cita veida pakalpojuma pilnveidošanas iespēju skaidrojums	Skaidrojums, kas un kāpēc būtu pilnveidojams šajā aspektā?	Teksts	
<b>0. Statuss u.c. informācija</b>				
73	Pakalpojuma statuss		0 - draft pakalpojums (jauniem pakalpojumiem) 1 - jauns pakalpojums - PPK pakalpojums 3 - eksistējošs PPK pakalpojums 4 - dzēsts PPK pakalpojums	
74	Izvērtēšanas grupa	Vai pakalpojums iekļauts izvērtēšanā Projekta ietvaros?	1 - tikai sarakstā 2 - minimāls izvērtējums (iespēju robežās) 3 - pilns izvērtējums	Iekļaujam pilnā izvērtēšanā tikai PP, KP, par pārējiem - ieregistrējam, ja atrodam, speciāli nemeklējam un neveicam pilno analīzi
75	Izvērtējuma statuss		1 - sākotnējā informācija 2 - turētāja izskatīts (informācija) 3 - konsultantu izvērtēts 4 - turētāja izskatīts (izvērtējums) 5 - gala vērtējums	
77	Saistītās institūcijas	Institūciju saraksts, kas nodrošina attiecīgo unificēto pakalpojumu (tikai unificētajiem pakalpojumiem)	Saraksts (saites) ar institūcijām	Saraksts (child table)
78	Piezīmes	Izvērtētāja piezīmes par pakalpojumu	Saraksts ar piezīmēm	Saraksts pie katra pakalpojuma (child table) - autors - autora tips (konsultant/turētājs/pasūtītājs) - piezīmes veids (informācija/ - statuss (atvērts/aizvērts) - teksts

### 3. pielikums. Izmantotie avoti

#### Starptautiskās konvencijas, EK direktīvas un regulas

- 1961.gada Vīnes konvencija par diplomātiskajiem sakariem
- 1963.gada Vīnes konvencija par konsulārajiem sakariem
- 1969.gada Vīnes konvencija par starptautisko līgumu tiesībām
- Apvienoto Nāciju Organizācijas Statūti
- Eiropas Padomes Cilvēktiesību konvencija
- Lisabonas līgums

#### LR Likumi un MK noteikumi

- Likums „Par Latvijas Republikas starptautiskajiem līgumiem” [13.01.1994.]
- Diplomātiskā un konsulārā dienesta likums [21.09.1995.]
- Valsts pārvaldes iekārtas likums [06.06.2002.]
- Stratēģiskās nozīmes preču aprites likums [21.06.2007.]
- Likums „Dokumentu legalizācijas likums” [22.03.2007]
- Likums „Konsulārais reglaments” [12.01.2008]
- MK 2003.gada 29.aprīļa noteikumi Nr.237 „Ārlietu ministrijas nolikums”
- MK 2004.gada 19.oktobra noteikumi Nr.880 „Valsts aģentūras „Latvijas institūts” nolikums”
- MK 2007.gada 25.septembra noteikumi Nr.645 „Noteikumi par nacionālo stratēģiskas nozīmes preču un pakalpojumu sarakstu”
- MK 2009.gada 22.decembra noteikumi Nr.1595 „Noteikumi par Ārlietu ministrijas publisko maksas pakalpojumu cenrādi Eiropas Savienības informācijas bibliotēkas pakalpojumu jomā”
- MK 2010.gada 20.jūlija noteikumi Nr.656 „Noteikumi par valsts nodevu par stratēģiskas nozīmes preču eksperta izziņas, galīgā izlietojuma apliecinājuma, importa sertifikāta, piegādes kontroles sertifikāta un stratēģiskas nozīmes preču pārvietošanas, eksporta, importa un tranzīta licences izsniegšanu”
- MK 2010.gada 20.jūlija noteikumi Nr.657 „Kārtība, kādā izsniedz vai atsaka izsniegt stratēģiskas nozīmes preču licences un citus ar stratēģiskas nozīmes preču apriti saistītos dokumentus”
- MK 2008. gada 8. septembra noteikumi Nr.720 "Publisku dokumentu legalizācijas noteikumi" (zaudēs spēku 01.04.2012.)
- MK 2012. gada 20. marta noteikumi Nr.186 "Publisku dokumentu legalizācijas noteikumi"

#### Citi avoti

- Iestāžu mājas lapas
  - **Latvijas Republikas Ārlietu ministrija** <http://www.mfa.gov.lv/>
  - **V/a „Latvijas institūts”** <http://www.li.lv/>

## 4. pielikums. Iestāžu pakalpojumu saraksti

ID	Pakalpojuma turētāja nosaukums	Pakalpojumu nosaukums	Signāls pakalpojuma samazināšanai/pārtraukšanai	Signāls iespējai nodot privāts sektoram	Signāls pakalpojuma klientu apkalpošanas nodošanai	Signāls pakalpojuma elektronizācijas veikšanai	Signāls pakalpojuma procesa pārveidošanai	Iespējama cita veida pakalpojuma pilnveidošana	Pakalpojuma identifikators PPK
266153	Ārlietu ministrija	Reģistrācija Konsulārajā reģistrā	0	0	0	2	2	0	AM-002
266157	Ārlietu ministrija	Dokumentu īstuma apliecināšana (legalizācija)	0	0	3	0	0	0	AM-004
266287	Ārlietu ministrija	Stratēģiskas nozīmes aprites dokumentu izsniegšana	0	0	2	0	4	0	AM-006
266290	Ārlietu ministrija	Atzinumu sniegšana par preces raksturu un atbilstību stratēģiskas nozīmes preces statusam	0	0	1	4	0	0	AM-007
266294	Ārlietu ministrija	Informācijas sniegšana par stratēģiskas nozīmes preču aprites jautājumiem	0	0	2	3	0	0	AM-008
266732	Ārlietu ministrija	Dokumentu izprasīšana no ārvalstīm	0	0	3	0	0	0	AM-003
266733	Ārlietu ministrija	Informācijas sniegšana par konsulārajiem jautājumiem	0	0	0	0	0	0	AM-005
304563	Ārlietu ministrija	Tematiskās izstādes apmeklējums	2	0	0	0	0	0	-
304564	Ārlietu ministrija	Klientu apkalpošana Eiropas Savienības informācijas bibliotēkā	0	0	0	0	4	0	-
304565	Ārlietu ministrija	Atbilžu sniegšana uz jautājumiem par Eiropas Savienības tematiku	0	0	0	0	0	0	-
265392	Latvijas institūts	Proaktīva sadarbības veidošana, informācijas un palīdzības sniegšana ārvalstu žurnālistiem	0	0	0	0	0	0	AM.VA_LI-001
265393	Latvijas institūts	Informācijas nodrošināšana par Latviju drukātā un elektroniskā viedā	0	0	0	1	0	0	AM.VA_LI-002
266013	Latvijas institūts	Aktuālas informācijas gatavošana un izplatīšana par valsti angļu valodā	0	0	0	0	0	0	AM.VA_LI-003
266014	Latvijas institūts	Informācijas pieprasījumu un sadarbības piedāvājumu apstrāde	0	0	0	1	0	0	AM.VA_LI-005
266705	Latvijas institūts	Konsultācijas par Latvijas atpazīstamību un dalība valsts reputācijas veicināšanas aktivitātēs	0	0	0	1	0	0	AM.VA_LI-004