



Ieguldījums Tavā nākotnē!

Vides aizsardzības un reģionālās attīstības 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

LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi

Versija 1.1

Rīga, 2012



IS Consulting



pwc

Balt  konsults

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.

85% no Projekta finansē Eiropas Sociālais fonds 2007. – 2013. gada 1. darbības programmas „Cilvēkresursi un nodarbinātība” 1.5. prioritātes „Administratīvās kapacitātes stiprināšana” 1.5.1. pasākuma „Labāka regulējuma politika” 1.5.1.2. aktivitātes „Administratīvo šķēršļu samazināšana un publisko pakalpojumu kvalitātes uzlabošana” ietvaros un 15% finansē Latvijas valsts.

Par dokumenta saturu atbild tā izstrādātājs – SIA "Corporate & Public Management Consulting Group.

Dokumenta autori:

- Anastasija Kirņičanska, IS Consulting 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

Izmaiņu lapa:

Versija	Mainītās daļas	Izmaiņu kopsavilkums	Autors	Datums
0.6		Dokumenta versija komentēšanai VARAM	A. Kirņičanska	31.01.2012.
0.7	2.3. 2. pielikums	Papildināts ar piemēriem Precizēti normatīvo aktu nosaukumi	A. Kirņičanska	20.02.2012.
0.8	Viss dokuments	Iestrādāti LVA, VISC, IKVD komentāri	A. Kirņičanska	02.04.2012.
0.9	Viss dokuments	Ar IZM apspriesta dokumenta versija. IZM izteica atšķirīgo viedokli par vairākiem punktiem, t.sk. par publisko pakalpojumu definīciju un to atšķirību no valsts pārvaldes funkcijām, kā arī secinājumu daļēju atbilstību pamatojumam.	A. Kirņičanska	25.04.2012. plkst. 7:52
1.0	Viss dokuments	IZM uztur konceptuālus iebildumus par pētījumā lietotajām definīcijām un secinājumiem, kas tika minēti 26.04.2012. sanāksmē	A. Kirņičanska	08.05.2012.
1.1.	2.2., 2.3., 3.2., 3.3.3.	Ziņojums papildināts ar IZM viedokļiem	A. Kirņičanska	18.05.2012.

Saturs

1. Ievads	5
1.1. Konteksts	5
1.2. Dokumenta mērķis un pielietojums.....	5
1.3. Izvērtēšanas pieeja	5
1.3.1. Darba izpildes soļi.....	5
1.3.2. Pakalpojumu pilnveidošanas iespēju novērtējums	6
1.3.3. Publiskā pakalpojuma definīcija	7
1.3.4. Veiktās intervijas	8
1.4. Ierobežojumi	9
1.5. Termins un saīsinājumi.....	9
1.6. Saistītie dokumenti.....	10
2. Resora un pakalpojumu raksturojums	11
2.1. Resora raksturojums.....	11
2.2. Padotības iestādes, institūcijas, kapitālsabiedrības	12
2.3. Pakalpojumu klāsta raksturojums	14
3. Pakalpojumu izvērtējuma secinājumi un pilnveidošanas priekšlikumi	23
3.1. Pakalpojumu izvērtēšanas kopsavilkums	23
3.2. Vispārīgās atziņas un rekomendācijas	23
3.3. Iestāžu pakalpojumu pilnveidošanas priekšlikumi	26
3.3.1. Izglītības un zinātnes ministrija	26
3.3.2. Valsts izglītības satura centrs	27
3.3.3. Izglītības kvalitātes valsts dienests	27
3.3.4. Valsts izglītības attīstības aģentūra	27
3.3.5. Studiju un zinātnes administrācija	28
3.3.6. Latviešu valodas aģentūra	28
3.3.7. Latvijas Zinātnes padome	29
3.3.8. Augstākās izglītības padome	29
3.3.9. Latvijas Sporta federāciju padome.....	29
3.3.10. Akadēmiskās informācijas centrs	29
3.4. Starpresoru sadarbība	30
4. Īstenošanas plāns	31
1. pielikums. Izmantotie normatīvie akti un citi informācijas avoti	33
1.1. Normatīvie akti	33
1.2. Iestāžu mājas lapas.....	33
2. pielikums. Izvērtējuma ietvaros analizēto iestāžu saraksts	35
3. pielikums. Identificēto publisko pakalpojumu saraksts	39
3.1. IZM	39
3.2. VISC	39
3.3. IKVD.....	39
3.4. VIAA.....	40
3.5. SZA	40
3.6. LZP.....	40
3.7. JSPA.....	40
3.8. LVA	40
3.9. AIP	41
3.10. AIC.....	41
3.11. LSFP	41
3.12. Izglītības iestādes	41

3.13.	Zinātniskie institūti	43
3.14.	Sporta kompleksi	43
4.	pielikums. Pakalpojumu grupu pilnveidošanas pamatojums	44
4.1.	Dokumentu nomaiņa un dublikātu izsniegšana.....	44
4.2.	Atzinumu sniegšana.....	44
4.3.	Sertifikācija un licencēšana	45
4.4.	Tālākizglītības kursu organizēšana.....	45
4.5.	Finansējuma piešķiršana	45
4.6.	Pakalpojumi saistībā ar valsts valodas politikas īstenošanu.....	46
5.	pielikums. Pakalpojumu izvērtējums.....	48
6.	pielikums. Publisko pakalpojumu izvērtēšanas kritēriji	52

1. Ievads

1.1. Konteksts

Vides un reģionālās attīstības ministrija (turpmāk – Pasūtītājs) kā atbildīgā iestāde ir uzsākusi 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” SIA (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 Izglītības un zinātnes ministrijas un tās padotības iestāžu (resora) 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 neklātienes 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 pilnveidošanas un pārbūves iespēju izvērtēšanai. 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.

Izvērtējuma objekts ir “publiskais pakalpojums”, kas izriet no iestādēm deleģētajām valsts funkcijām un uzdevumiem¹.

1.3. Izvērtēšanas pieeja

1.3.1. Darba izpildes soļi

Pakalpojumu izvērtēšana tika veikta balstoties uz PPS modeļa ietvaros izstrādāto pakalpojumu izvērtēšanas metodiku (skat. Saistītie dokumenti [1] – [8]) šādos soļos:

- **Esošās situācijas apzināšana.** Soļa ietvaros tika veikta informācijas analīze, balstoties uz publisko pakalpojumu katalogā (PPK) iekļauto informāciju, iestādes darbību reglamentējošiem normatīviem aktiem un citu publiski pieejamo informāciju, notika intervijas ar iestāžu pārstāvjiem, kā arī tika

¹ Ne visas funkcijas un uzdevumi rezultējas pakalpojumos. Taču visi pakalpojumi ir kādas funkcijas vai uzdevuma realizācijas veids. Detalizēti par izvērtējuma metodiku skat. „Pakalpojumu definēšanas un aprakstīšanas metodika”.

apkopota informācija par iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem, izmantojot pakalpojumu izvērtēšanas rīku.

- **Pakalpojumu saraksta/nosaukumu precizēšana.** Pamatojoties uz informācijas analīzi pieejamajos datu avotos, tika precizēts/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 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 faktoros - 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 ar nosūtīt e-pastu, kuram pievienots ar drošu elektronisku parakstu parakstīts iesniegums), tādējādi norādot, ka pakalpojumu turētājiem jāizvērtē attīstītāki pakalpojumu elektronizācijas risinājumi (piemēram, strukturētu elektronisku formu 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:

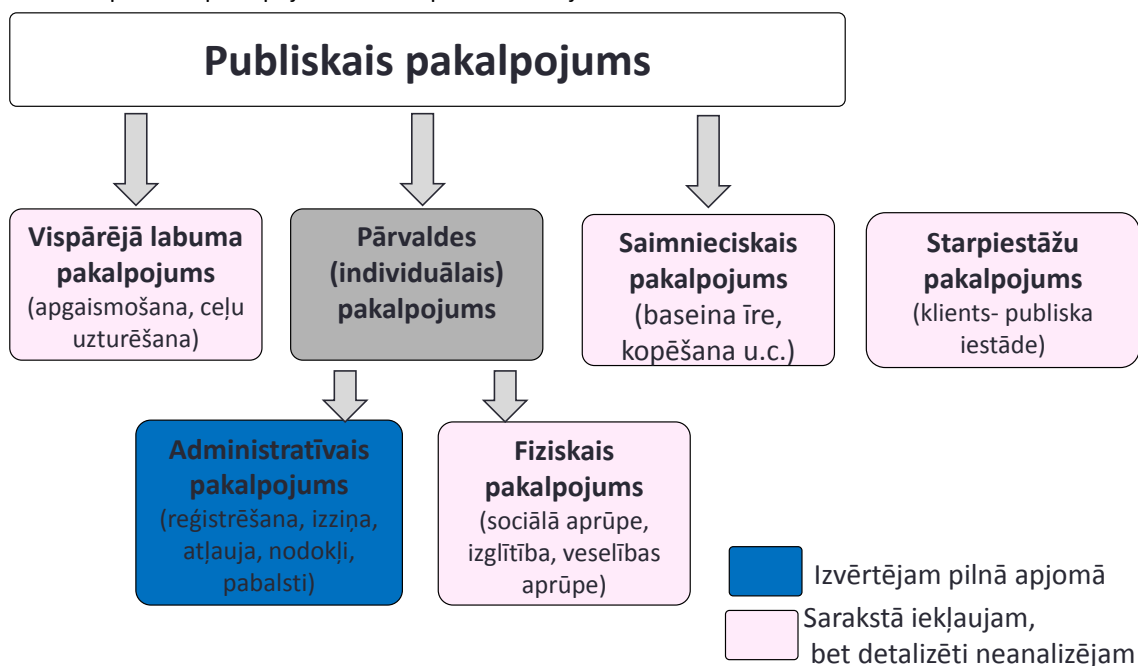
- **4 - acīmredzama un nozīmīga pilnveidošanas lietderība.** No pieejamās informācijas var secināt, ka pakalpojuma pilnveidošanas lietderība ir acīmredzama un maz ticams, ka detalizētās izvērtēšanas rezultāti to neaplicinās
- **3- liela pilnveidošanas lietderība.** No pieejamās informācijas var secināt, ka it 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 iespējamība un/vai lietderība.

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).

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:



1. attēls. Publiskā pakalpojuma veidi

Publiskā pakalpojuma galvenie elementi:

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi

- **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

1.tabula. Interviju uzskaitījums

#	Vārds, uzvārds	Iestāde
1	Baiba Ramiņa	Akadēmiskās informācijas centrs
2	Juris Dzelme	Augstākās izglītības kvalitātes novērtēšanas centrs
3	Ārija Konstantinova	Augstākās izglītības padome
4	Daina Sproģe Marita Kroiča	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra
5	Andra Šenberga Kristīne Strūberga Ivans Jānis Mihailovs Jānis Mergups-Kutraitis	Izglītības kvalitātes valsts dienests
6	Arvis Širaks	Latviešu valodas aģentūra
7	Māris Liepiņš Dace Kaspars Edgars Severs	Latvijas Sporta federāciju padome
8	Andrejs Siliņš Maija Bundule	Latvijas Zinātnes padome
9	Vitālijs Kozlovskis	Latvijas Zinātņu akadēmija
10	Velga Jakuško	LR Izglītības un zinātnes ministrija, Augstākās izglītības departaments
11	Una Freimane	LR Izglītības un zinātnes ministrija, Profesionālās izglītības un vispārējās izglītības departaments
12	Edgars Severs	LR Izglītības un zinātnes ministrija, Sporta departaments
13	Silva Ozoliņa	Profesionālās izglītības biedrība
14	Jānis Ķirsons Lilīta Jaunžeikare	Studiju un zinātnes administrācija
15	Dita Traidās Gunta Tralmaka	Valsts izglītības attīstības aģentūra
16	Anitra Irbe Imants Vasmanis	Valsts izglītības satura centrs

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi

#	Vārds, uzvārds	Iestāde
	Rūdolfs Kalvāns	
	Sarmīte Valaine	
	Inta Kraskeviča	
17	Edīte Kaufmane	Augļkopības institūts

1.4. Ierobežojumi

Attiecībā uz šo dokumentu ir 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.
- Izpildītājs nav atbildīgs par dokumentā sniegto pārbūves rekomendāciju variantu īstenošanu.

1.5. Terminu un saīsinājumi

2.tabula. Terminu un saīsinājumi

Termins, saīsinājums	Skaidrojums
AIC	Akadēmiskās informācijas centrs
AIKNC	Augstākās izglītības kvalitātes novērtēšanas centrs
AIP	Augstākās izglītības padome
ES	Eiropas Savienība
IKVD	Izglītības kvalitātes valsts dienests
IZM	LR Izglītības un zinātnes ministrija
JSPA	Valsts aģentūra "Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra"
Klientu apkalpošana	Klientu apkalpošana ietver: 1. Pakalpojuma pieteikuma/iesnieguma saņemšana no klienta; 2. Rezultāta piegādi klientam.
KAC	Klientu apkalpošanas centrs uzņēmēju un/vai iedzīvotāju apkalpošanai klātienē
LR	Latvijas Republika
LSFP	Latvijas Sporta federāciju padome
LVA	Valsts aģentūras "Latviešu valodas aģentūra"
LZA	Latvijas Zinātņu akadēmija
LZP	Latvijas Zinātnes padome
MK	LR Ministru kabinets
Publiskais pakalpojums	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.
SZA	Studiju un zinātnes administrācija

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi

Termins, saīsinājums	Skaidrojums
VARAM	LR Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
VIAA	Valsts izglītības attīstības aģentūra
VISC	Valsts izglītības saturs centrs
VPA	Vienas pieturas aģentūra pakalpojuma pārvaldības princips, darba organizācijas metožu izmantošana, kas, pamatojoties uz institūciju savstarpējo sadarbību saskaņā ar labas pārvaldības principu, ļauj personām saņemt pieprasītos pakalpojumus vienuviet klātienē vai neklātienē, fiziski nevēršoties institūcijā pie atbildīgās amatpersonas, kas izskata iesniegto pieteikumu, saskaņo to un pieņem lēmumu par pieprasītā pakalpojuma izpildi
VVC	Valsts valodas centrs

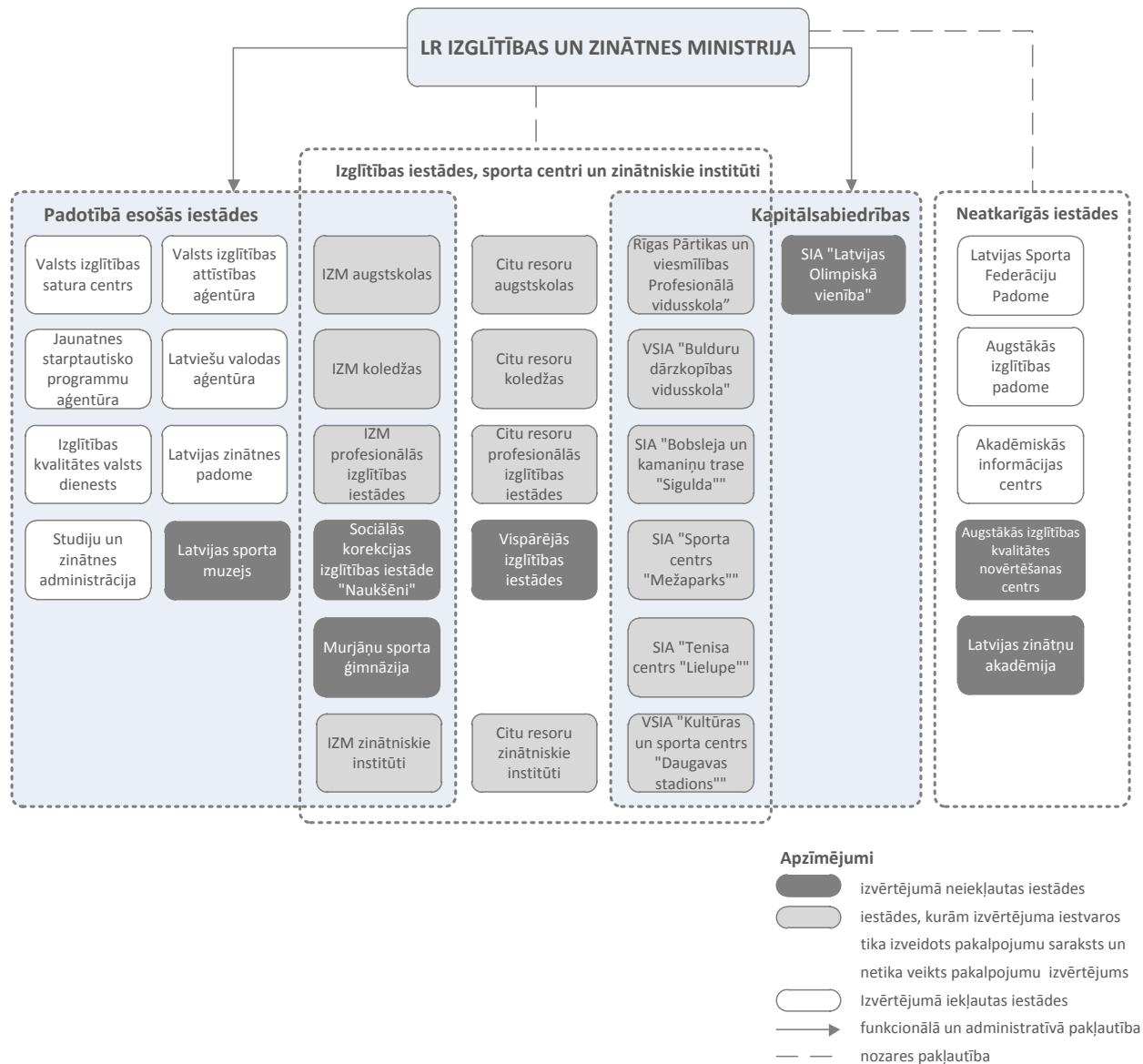
1.6. Saistītie dokumenti

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).

2. Resora un pakalpojumu raksturojums

Izvērtējuma ietvaros tiek analizēti Izglītības un zinātnes ministrijas pārraudzībā esošo jomu pakalpojumi.

Izglītības, zinātnes, sporta un valsts valodas jomā tika identificētas 11 IZM padotībā esošās iestādes, 7 kapitālsabiedrības, 4 neatkarīgās iestādes, kā arī 63 izglītības iestādes (neskaitot vispārējās izglītības iestādes) un 5 zinātniskie institūti (skat. 2. attēlu). Analīzes rezultātā arī IZM tika atzīta par publisko pakalpojumu sniedzēju (skat. IZM pakalpojumus 3.1. pielikumā).



2. attēls. Izvērtējumā iekļautas iestādes

2.1. Resora raksturojums

Izglītības un zinātnes ministrija ir vadošā valsts pārvaldes iestāde izglītības, zinātnes un sporta nozarē, kā arī jaunatnes un valsts valodas politikas jomā.

IZM veic šādas funkcijas:

- veidot politiku izglītības jomā, t.sk. izstrādā valsts izglītības standartus;
- veidot politiku zinātnes jomā;
- veidot valsts valodas politiku;
- veidot politiku sporta jomā, t.sk. koordinēt sporta federāciju atzišanu;
- veidot jaunatnes politiku;
- organizēt un koordinēt izglītības, zinātnes, valsts valodas, jaunatnes un sporta politikas īstenošanu.

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi

IZM sniedz šādus galvenos pakalpojumus:

- augstākās izglītības iestādē īstenojamo studiju programmu akreditēšana un licencēšana;
- atzinumu sniegšana par izglītību apliecinoša dokumenta atbilstību starptautiskajām prasībām.

2.2. Padotības iestādes, institūcijas, kapitālsabiedrības

IZM padotībā ir 11 pārvaldes iestādes, 7 kapitālsabiedrības, kā arī 63 augstākās un profesionālās izglītības iestādes un 5 zinātniskie institūti.

Valsts izglītības satura centra (VISC) galvenās funkcijas ir nodrošināt mācību satura izstrādi un mācību sasniegumu novērtēšanu vispārējā izglītībā, nodrošināt izglītības satura izstrādi un valsts pārbaudījumu satura izstrādi un norisi profesionālajā izglītībā, koordinēt atbalsta sistēmas darbību izglītojamajiem ar īpašām vajadzībām, koordinēt interešu izglītības sistēmas darbību (t.sk. nodrošināt Latvijas skolu jaunatnes dziesmu un deju svētku sagatavošanu un norisi), koordinēt un īstenot pedagogu profesionālo pilnveidi, nodrošināt valsts valodas prasmes pārbaudi. VISC sniedz šādus pamatpakalpojumus:

- mācību priekšmetu un profesiju standartu saskaņošana;
- pārbaudes darbu satura izstrāde vispārējā un profesionālā izglītībā;
- centralizēto eksāmenu sertifikāta izsniegšana;
- pedagogu tālākizglītības kursu un semināru organizēšana;
- valsts valodas prasmes apliecības izsniegšana;
- atzinumu sniegšana par ieteicamo izglītības programmu atbilstoši izglītojamā spējām, veselības stāvoklim un attīstības līmenim.

Pilns VISC pakalpojumu saraksts ir sniegts 3.2. pielikumā.

Izglītības kvalitātes valsts dienests (IKVD) primārais uzdevums ir uzraudzīt izglītības iestāžu darbības tiesiskumu un vērtēt izglītības kvalitāti, reģistrēt izglītības iestādes un zinātniskās institūcijas. IKVD sniedz šādu veidu pakalpojumus:

- izglītības iestāžu un zinātnisko institūciju reģistrācija;
- vispārējās izglītības un profesionālās izglītības programmu licencēšana;
- vispārējās un profesionālās izglītības programmu, vispārējās un profesionālās izglītības iestāžu, eksaminācijas centru akreditēšana;
- pedagogu privātprakses uzsākšanas sertificēšana;
- tiesību piešķiršana veikt ārpus formālas izglītības sistēmas apgūtas profesionālas kompetences novērtēšanu;
- mutvārdu un rakstisko iesniegumu izskatīšana (sūdzības) par izglītības iestāžu darbību.

Pilns IKVD pakalpojumu saraksts ir sniegts 3.3. pielikumā.

Valsts izglītības attīstības aģentūra (VIAA) piešķir finansējumu mūžizglītības projektiem, nodrošinot formālās un neformālās izglītības iespējas izglītības iestāžu darbiniekiem, skolotājiem, izglītojamajiem, pieaugušajiem un zinātniekiem. Attiecīgi VIAA pakalpojumi ietver:

- finansējuma piešķiršanu izglītības iestāžu darbiniekiem, pedagogiem, pieaugušajiem, izglītības iestādēm, izglītojamajiem, zinātniekiem;
- informāciju par izglītības iespējām Latvijā www.niid.lv.

Pilns VIAA pakalpojumu saraksts ir sniegts 3.4. pielikumā.

Studiju un zinātnes administrācija (SZA) nodrošina kredītu Latvijas studentiem piešķiršanu un administrēšanu studijām ārvalstīs un sniedz šādus pakalpojumus:

- kredīta studijām ārvalstīs piešķiršana studējošiem;
- konsultāciju sniegšana par ES 7. letvarprogrammas projektu pieteikumu sagatavošanu.

Pilns SZA pakalpojumu saraksts ir sniegts 3.5. pielikumā.

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi

Latvijas Zinātnes padome (LZP) nodarbojas ar zinātnes attīstības veicināšanu un sniedz šādus publiskos pakalpojumus:

- finansējuma piešķiršana starptautisko, fundamentālo un lietišķo pētījumu īstenošanai;
- Latvijas Zinātnes padomes eksperta tiesību piešķiršana;
- populārzinātnisko pasākumu organizēšana.

Pilns LZP pakalpojumu saraksts ir sniegts 3.6. pielikumā.

IZM viedoklis:

LZP nesniedz publiskus pakalpojumus saskaņā ar Līgumu Eiropas Savienības darbību 57.pantā sniegtā pakalpojuma izpratni, kā arī Latvijas normatīvajos aktos, piemēram, Publisko iepirkumu likuma 1.panta 14.punktā un 2.pielikumā dotajai publiskā pakalpojuma izpratnei.

Konsultantu komentārs:

Atbilstoši izvērtējuma ietvaros pieņemtai definīcijai (skat. 1.3.3. sadaļu) un topošam Publisko pakalpojumu likumam, LZP darbība ietver pakalpojumu sniegšanu.

IZM viedoklis:

*Atbilstoši izvērtējuma sniegtajai definīcijai, kurā noteikts, ka publiskais pakalpojums tiek nodrošināts **privātpersonai**, konkursa kārtībā piešķirta finansējuma piešķiršana zinātniskajām institūcijām nav publisks pakalpojums.*

Konsultantu komentārs:

Komerscābiedrības, t.i. privāto tiesību juridiskās personas, var būt zinātniskās institūcijas. Ja pakalpojuma saņēmēju starpā var būt privāto tiesību persona, tad šis pakalpojums ir kvalificējas kā publiskais pakalpojums.

IZM viedoklis:

Atbilstoši izvērtējuma sniegtajai definīcijai, kurā noteikts, ka publiskais pakalpojums tiek nodrošināts privātpersonai, norādām, ka publisku populārzinātnisku pasākumu organizēšana plašam sabiedrības lokam nav publisks pakalpojums.

Konsultantu komentārs:

Atbilstoši 1.3.3. sadaļā sniegtai publiskā pakalpojuma definīcijai pakalpojumi plašam sabiedrības lokam ir vispārējā labuma pakalpojumi, kas ir viens no publiskā pakalpojuma veidiem.

V/a "Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra" (JSPA) mērķis ir veicināt jauniešu aktivitāti un mobilitāti, aktīvu līdzdalību jaunatnes brīvprātīgā darba, neformālās izglītības un jaunatnes informācijas programmās un projektos, kā arī veicināt jauniešu neformālo izglītību saistībā ar mūžizglītību, tādējādi veicinot jaunatnes politiku valsts līmenī, un sniedz šādus pakalpojumus:

- finansējuma piešķiršana jauniešu projektiem;
- neformālās izglītības apmācību jauniešiem un cilvēkiem, kas strādā ar jauniešiem organizēšana;
- pedagogu tālākizglītības kursu organizēšana;
- Eiropas Brīvprātīgā darba uzņēmējorganizāciju, nosūtītājorganizāciju un koordinējošo organizāciju akreditācija.

Pilns JSPA pakalpojumu saraksts ir sniegts 3.7. pielikumā.

V/a "Latviešu valodas aģentūra" (LVA) galvenais mērķis ir veicināt latviešu valodas – Latvijas Republikas valsts valodas un Eiropas Savienības oficiālās valodas – statusa nostiprināšanu un ilgtspējīgu attīstību. LVA sniedz šādus publiskos pakalpojumus:

- latviešu valodas kā otrās valodas apguves kursu organizēšana;
- pedagogu tālākizglītības kursu un semināru organizēšana;
- zinātnisko, mācību un izglītojošo līdzekļu pārdošana (mācību un pētnieciskie materiāli, ko LVA pati izstrādājusi);
- lingvistiskās ekspertīzes;
- atzinumu sniegšana par citvalodu personvārdu atveidi un rakstību latviešu valodā un personvārdu identifikāciju.

Pilns LVA pakalpojumu saraksts ir sniegts 3.8. pielikumā.

Kā atspoguļots 2. attēlā, dažas IZM padotības iestādes netika iekļautas izvērtējumā šādu iemeslu dēļ:

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi

- Latvijas Zinātņu akadēmija nesniedz publiskos pakalpojumus, kā tika atzīts iestādes funkciju analīzes rezultātā un intervijas ar pārstāvjiem laikā.
- V/a „Latvijas Sporta muzejs” pakalpojumi tiek vērtēti citu muzeju pakalpojumu kontekstā (skat. ziņojumu “Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti. LR Kultūras ministrijas pakalpojumi”)
- SIA “Latvijas Olimpiskā vienība” nav publisko pakalpojumu sniedzējs.
- Sociālās korekcijas izglītības iestāde “Naukšēni” nesniedz pakalpojumus, pieņemot audzēkņus uz tiesu lēmumu pamata.

Neatkarīgo iestāžu starpā šādas institūcijas sniedz publiskos pakalpojumus izglītības, zinātnes un sporta jomā:

Augstākās izglītības padome izstrādā augstākās izglītības valsts stratēģiju, īsteno augstskolu, valsts institūciju un sabiedrības sadarbību augstākās izglītības attīstīšanā, pārrauga augstākās izglītības kvalitāti. AIP ir augstākās izglītības iestāžu akreditācijas pakalpojuma turētājs. AIKNC organizē akreditēšanas procesa norīsi.

Latvijas Sporta federāciju padome (LSFP) pilda atsevišķus ar sporta politikas īstenošanu saistītos IZM deleģētos valsts pārvaldes uzdevumus, sniedzot šādus pakalpojumus:

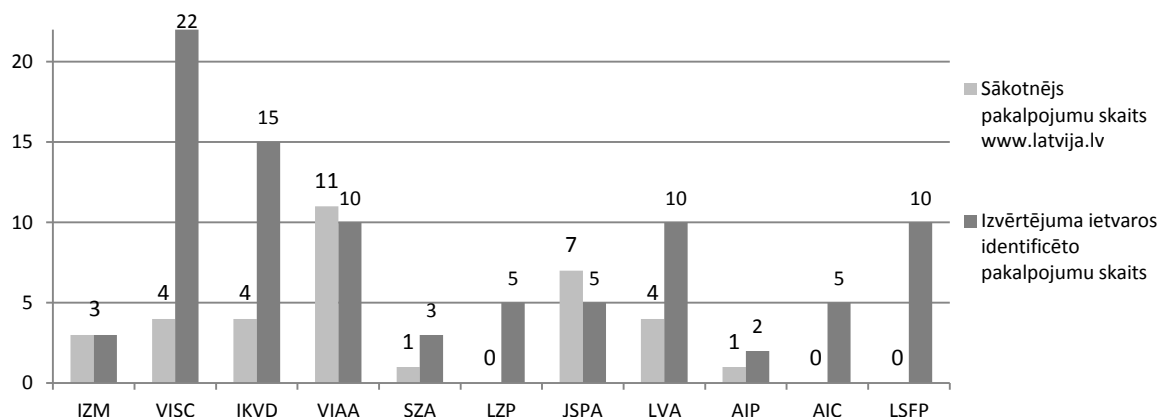
- sporta federāciju atzīšana;
- sporta speciālistu sertifikācija un resertifikācija;
- šaušanas instruktoru sertifikācija;
- izziņu izsniegšana par personas tiesībām strādāt sporta jomā;
- sūdzību izskatīšana par atzītās federācijas darbību sporta jomā.

Akadēmiskās informācijas centrs (AIC) sniedz atzinumus par ārvalstīs iegūtās kvalifikācijas atbilstību LR izglītības standartiem un sniedz šādus pakalpojumus:

- ārvalstu diploma ekspertīze;
- atzinumu sniegšana par profesionālo pieredzi nereglamentētajā profesijā;
- dalība starptautiskajās augstākās izglītības izstādēs;
- iepriekšējo kvalifikāciju atzīšana.

2.3. Pakalpojumu klāsta raksturojums

Izvērtējuma sākumā www.latvija.lv tika iekļauti izglītības un zinātnes jomas 9 iestāžu 35 pakalpojumi. Izvērtējuma gaitā tika identificēti papildus 3 iestādes kā publisko pakalpojumu sniedzēji – Latvijas Zinātnes padome, Latvijas Sporta federāciju padome, Akadēmiskās informācijas centrs. Kopumā izvērtējuma rezultātā tika definēti 182 pakalpojumi. IZM, tās padotībā esošo iestāžu un neatkarīgo institūciju pakalpojumu skaits (91) ir atspoguļots attēlā zemāk.



3. attēls. Iestāžu publisko pakalpojumu skaits pirms un pēc izvērtējuma

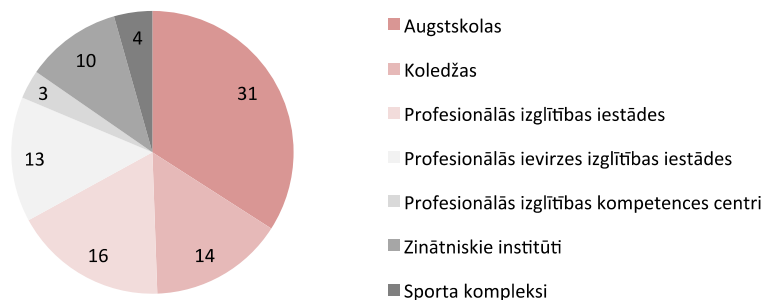
Izvērtējuma ietvaros tika identificēti arī izglītības iestāžu, zinātnisko institūtu pakalpojumi un sporta centru pakalpojumi.

Izglītības iestāžu, zinātnisko institūtu un sporta centru pakalpojumi tika definēti vispārējā līmenī, t.i., visām viena izglītības līmeņa izglītības iestādēm tika noteikts vienots vispārējs pakalpojumu saraksts. Taču tie netika izvērtēti šādu iemeslu dēļ:

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi

- Izvērtējuma laikā nebija iespējams apkopot faktus par katru izglītības iestādi, lai izveidotu kopainu par visām iestādēm.
- Izvērtējuma mērķi neietver izglītības iestāžu pakalpojumu sniegšanas pilnveidošanu (izņemot, izglītību apliecinošo dokumentu dublikātu izsniegšanu – skat. pakalpojuma pilnveidošanas priekšlikumus 3. sadaļā).

Izglītības pakalpojumi tika definēti profesionālās izglītības iestādēm, t.sk. profesionālās izglītības kompetences centriem, augstskolām un koledžām.



4. attēls. Pakalpojumu skaits izglītības iestādēs, zinātniskajos institūtos un sporta kompleksos

Starp analizētajām augstskolām un koledžām:

- IZM padotībā ir 13 augstskolas un 11 koledžas;
- Kultūras ministrijas padotībā ir 3 augstskolas un 1 koledža;
- Veselības ministrijas padotībā ir 1 universitāte un 2 koledžas;
- Aizsardzības ministrijas padotībā ir 1 augstskola;
- Iekšlietu ministrijas padotībā ir 3 koledžas;
- Labklājības ministrijas padotībā ir 1 koledža.

Profesionālās izglītības jomā tika analizēti IZM un Kultūras ministrijas padotībā esošo profesionālās izglītības iestāžu pakalpojumi – kopumā 53 izglītības iestādes.

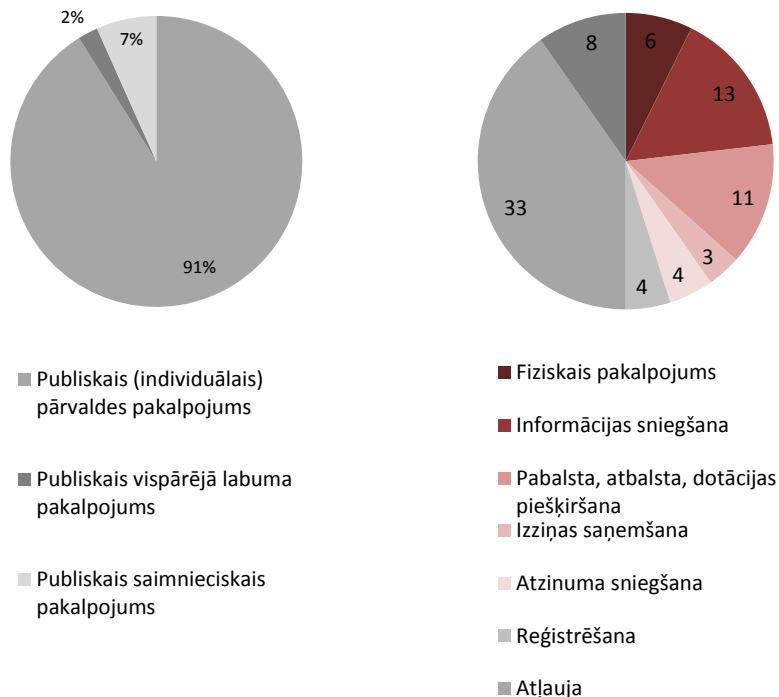
Vispārējās izglītības pakalpojumus sniedz galvenokārt vispārējās izglītības iestādes, kuras lielākoties ir pašvaldību dibinātas iestādes. Arī interešu izglītības pakalpojumus, profesionālās ievirzes pakalpojumus, pirmsskolas izglītības pakalpojumu sniedz pamatā pašvaldību dibinātas iestādes. Zinātnisko institūtu starpā tika analizēti visu nozaru institūtu publiskie pakalpojumi:

- IZM padotībā esošie zinātniskie institūti;
- Zemkopības ministrijas padotībā esošie zinātniskie institūti;
- VARAM padotībā esošais zinātniskais institūts.

Izvērtējuma ietvaros analizēto iestāžu detalizēts saraksts ir sniegts 2. pielikumā.

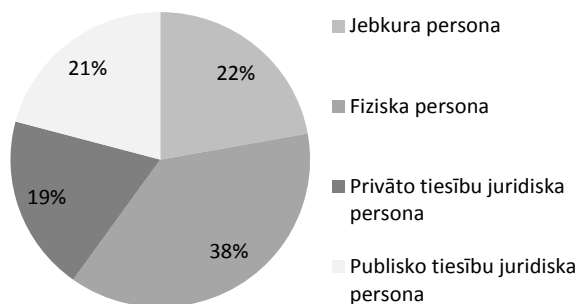
Neanalizējot turpmāk izglītības iestāžu un zinātnisko institūtu pakalpojumus, jāsecina, ka **gandrīz visi identificētie pakalpojumi ir pārvaldes pakalpojumi**, kas nozīmē, ka 83 pakalpojumiem no 91 ir konkrēts pakalpojuma saņēmējs, kas iegūst kādas tiesības vai labumu no valsts (skat. 5. attēlu).

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi



5. attēls. Pakalpojumu sadalījums pēc veida un satura

Trešo daļu visu pakalpojumu veido dažādas atļaujas. Stipendiju un cita veida finansējuma piešķiršanas pakalpojumu īpatsvars (11) norāda uz to, ka nozares ietvaros pastāv pietiekami plašas iespējas saņemt atbalstu izglītības un zinātniskajām iniciatīvām. Izziņu sniegšana veido nebūtisku daļu (3%), liecinot, ka lielākoties informācija par izglītojamajiem un citiem reģistrētiem nozares subjektiem tiek sniegta elektroniski, neiesaistot pašus subjektus.

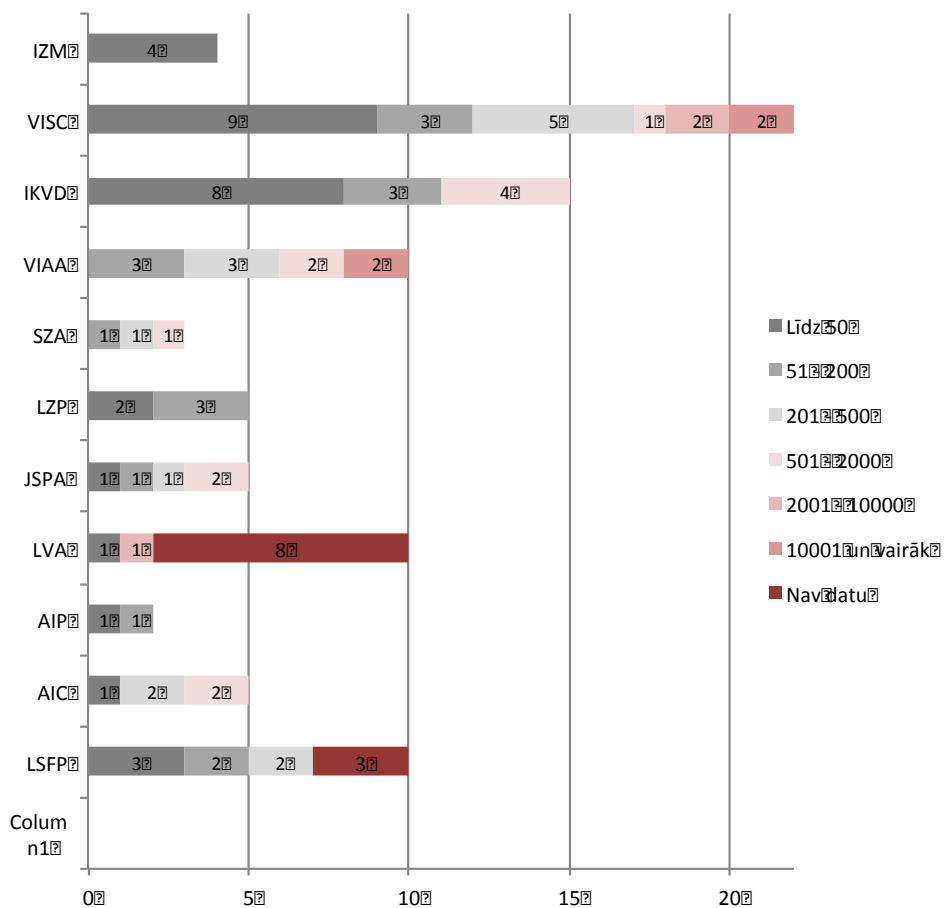


6. attēls. Pakalpojumu saņēmēji

Kā atspoguļots 5. attēlā, lielai daļai pakalpojumu (36%) saņēmējs ir fiziska persona. Kopumā **izglītības un zinātnes jomas pakalpojumi ir orientēti gan uz fiziskām, gan uz juridiskām personām** (privāto un publisko tiesību juridiskas personas).

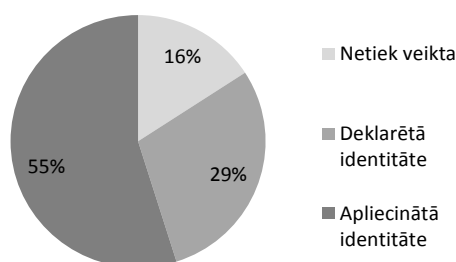
Analizējot pakalpojumu gadījumu skaitu, jāatzīmē, ka izglītības un zinātnes jomā **būtiskākā daļa pakalpojumu (33%) tiek sniegta diezgan reti, t.i., līdz 50 pakalpojumiem gadā.** Virs 500 gadījumiem gadā tiek sniegti 19 pakalpojumi. Par 11 pakalpojumiem (12%) LVA un LSFP nav sniegušas datus.

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi



7. attēls. Pakalpojumu gadījumu skaits gadā

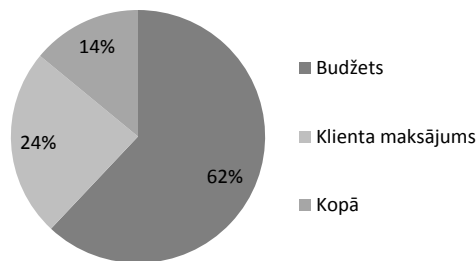
Administratīvo procesu var izraisīt tikai trešā daļa visu publisko pakalpojumu (31%), kas nozīmē, ka 69% visu pakalpojumu ir iespējams veikt pilnveidošanu, neradot šķēršļus pakalpojuma tiesiskumam, t.sk. izmantot klientam ērtākus pakalpojuma sniegšanas kanālus.



8. attēls. Pakalpojumu autentifikācijas līmenis

55% izglītības un zinātnes jomas pakalpojumu pieteikšanai un/vai saņemšanai tiek prasīta apliecinātā identitāte, t.i., personu apliecinoša dokumenta uzrādīšana. Nevienam pakalpojumam netiek prasīta kvalificētā apliecināšana. Tas nozīmē, ka pakalpojumu elektronizācijas iespējas nav ierobežotas.

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi



9. attēls. Pakalpojumu finansēšanas avoti

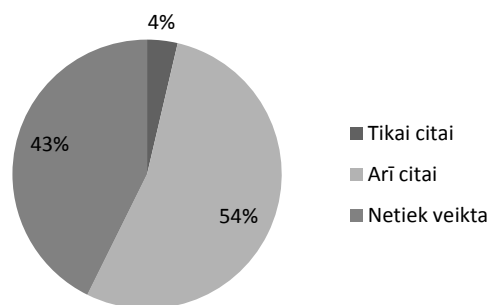
Latvijā 63% izglītības un zinātnes nozares pakalpojumu tiek sniegti bez maksas. Maksas pakalpojumu starpā divas trešdaļas veido pakalpojumi, kurus pilnā apmērā apmaksā klients: kursi, sertifikācija, dokumentu dublikātu izsniegšana. Savukārt, dokumentu nomaina, informācijas un konsultāciju sniegšana un, proti, finansējuma piešķiršana daļēji projektos ir bezmaksas pakalpojumi.

Informāciju par administratīvo slogu pakalpojumu kontekstā iestādes izglītības un zinātnes jomā neapkopo.

Pakalpojumu sniegšanas izmaksas ir aprēķinātas astoņiem pakalpojumiem, kas veido 7% no kopējā pakalpojumu skaita:

- šaušanas instruktoru sertifikācija;
- pārbaudes darba saturs izstrāde vispārējā un profesionālā izglītībā;
- valsts valodas prasmes pārbaude;
- latviešu valodas kā otrās valodas apguves kursu organizēšana;
- pedagogu tālākizglītības kursu un semināru organizēšana;
- zinātnisko, mācību un izglītojošo līdzekļu pārdošana;
- lingvistiskās ekspertīzes;
- atzinumu sniegšana par citvalodu personvārdu atveidi un rakstību latviešu valodā un personvārdu identifikāciju.

No 83² nozares pakalpojumiem **51 pakalpojumam ir periodiskuma pazīme.** Lielākoties, tas attiecas uz pakalpojumiem, kas saistīti ar izglītības iestāžu vai to programmu akreditēšanu, saskaņošanu licencēšanu.



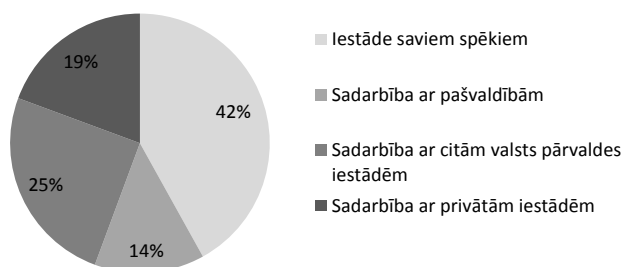
10. attēls. Pakalpojuma iesniegšana citai iestādei

Starp izglītības un zinātnes jomas pakalpojumiem 43% gadījumu pakalpojuma rezultāts (informācija, dokuments, labums u.c.) netiek iesniegts nevienai citai institūcijai. Tas liecina par to, ka pakalpojumu saņēmēji izmanto pakalpojumu rezultātu tikai savām personīgajām vajadzībām. Šādu pakalpojumu starpā ir finansējuma piešķiršanas pakalpojumi, konsultācijas un citas informācijas sniegšana personas vajadzībām, pienākumu izpildes pakalpojumi (piemēram, profesiju standartu apstiprināšana, pārbaudes darba saturs izstrāde vispārējā un profesionālā izglītībā). 3 (4%) pakalpojumu rezultāti (atzinumi) tiek iesniegti kādai konkrētai iestādei un 44 (54%) pakalpojumu rezultātu var tikt iesniegti arī citu publiskās pārvaldes iestāžu pakalpojumu saņemšanai. No minētajiem skaitļiem izriet secinājumi, ka:

- izglītības un zinātnes jomas iestādes ir orientētas uz labumu sniegšanu klientu vajadzībām;

² Izglītības un zinātnes jomā tika identificēti 181 pakalpojumi, 83 no kuriem tika izvērtēti (skat. paskaidrojumu 2.3. sadaļas sākumā).

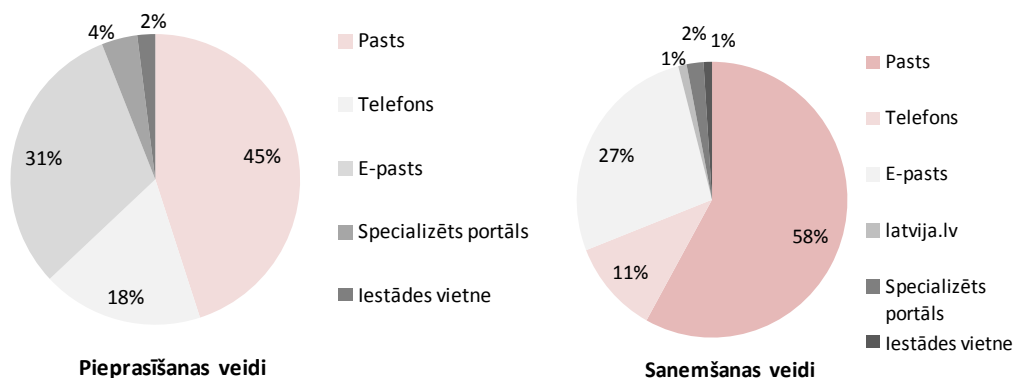
- nozarē ir lielā mērā sakārtota datu apmaiņa ar publiskās pārvaldes iestādēm un klients nepilda kurjera lomu.



11. attēls. Sadarbība ar citām iestādēm

Savukārt citu publiskās pārvaldes iestāžu pakalpojumu rezultātus izglītības un zinātnes jomas pakalpojumu sniedzēji izmanto 14% gadījumos. Šis fakts atspoguļo to, ka iestādes izmanto elektroniskajos reģistros esošo informāciju savu pakalpojumu sniegšanai un neiesaista klientu kā kurjeru pakalpojuma sniegšanas procesā.

Pakalpojuma piegādes procesa gaitā, t.i., saņemot iesniegumu no klienta un gatavojot pakalpojuma rezultātu izsniegšanai klientam, **42% pakalpojumu** (pēc saraksta, ne pēc pakalpojumu gadījumu skaita) **tiekl sniegti vienas iestādes ietvaros**. Gandrīz 40% pakalpojumu sniegšanai tiek piesaistītas valsts un pašvaldību iestādes vai iestāžu uzturētie dati.



12. attēls. Pakalpojumu pieprasīšanas un saņemšana veidi neklātienē

Gandrīz visiem izglītības un zinātnes jomas pakalpojumiem³ var pieteikties, izmantojot gan klātienē, gan neklātienē kanālus. 37% pakalpojumu var pieteikties, izmantojot e-pasta, iestādes vietnes vai specializētā portāla iespējas, 31% pakalpojumu iespējams daļēji saņemt elektroniski.

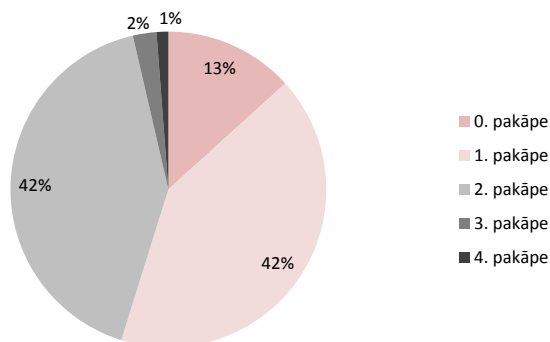
IZM viedoklis:

LVA pakalpojumi objektīvu juridisku iemeslu dēļ nevar tikt organizēti citādi kā vien klātienē, taču arī tad tiek darīts viss, lai klientam atvieglotu obligāti ievērojamo birokrātisko procesu (personvārdu identifikācijas un atveides gadījumos).

98% pakalpojumiem pakalpojumu pieprasīšana un saņemšana klātienē ir iespējama tikai pakalpojuma sniedzēja birojā.

³ Izņēmumu veido: VISC – 2 pakalpojumi, IKVD – 2, LSFP – 4, JSPA – 2, AIP – 1, LVA – 2.

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi

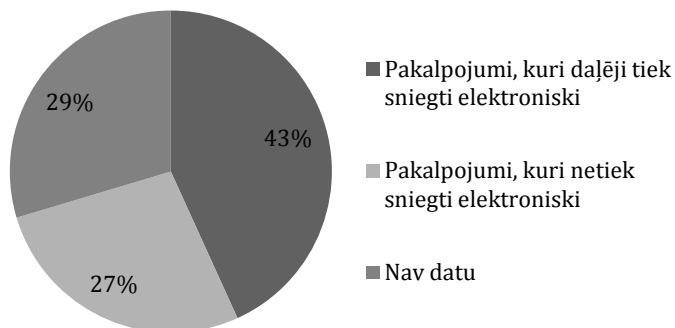


13. attēls. Pakalpojumu elektronizācijas pakāpe

Analizējot esošo pakalpojumu kanālu stratēģiju, jāatzīmē, ka iestādes līdz šim saviem klientiem piedāvāja trīs galvenos pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas kanālus: **pasts, e-pasts un telefons**. Visas nozares iestādes izmanto telefonu galvenokārt konsultāciju sniegšanai. Pa pastu var pieteikt 45% pakalpojumu un saņemt 58% pakalpojumu. **Elektronisko kanālu starpā izplatītākais ir e-pasts ar drošu elektronisko parakstu**, kas ļauj nodrošināt pakalpojumu pieteikšanu un saņemšanu drošā veidā. Kā atzīst iestādes, šādu iespēju tomēr izmanto ļoti nebūtiska daļa visu klientu e-paraksta neesamības dēļ. Nozares portālu (www.niid.lv, www.skolas.lv), iestāžu vietņu (VIAA un LZP finansējuma pieteikšanai) un www.latvija.lv resursi šobrīd ir noslogoti minimāli, kopā atbalstot aptuveni 5% pakalpojumu. Pēdējais no nosauktajiem resursiem nevar tikt izmantots pakalpojumu pieteikšanai.

Vērojot pakalpojumu elektronizācijas pakāpes izglītības un zinātnes jomā, redzams, ka

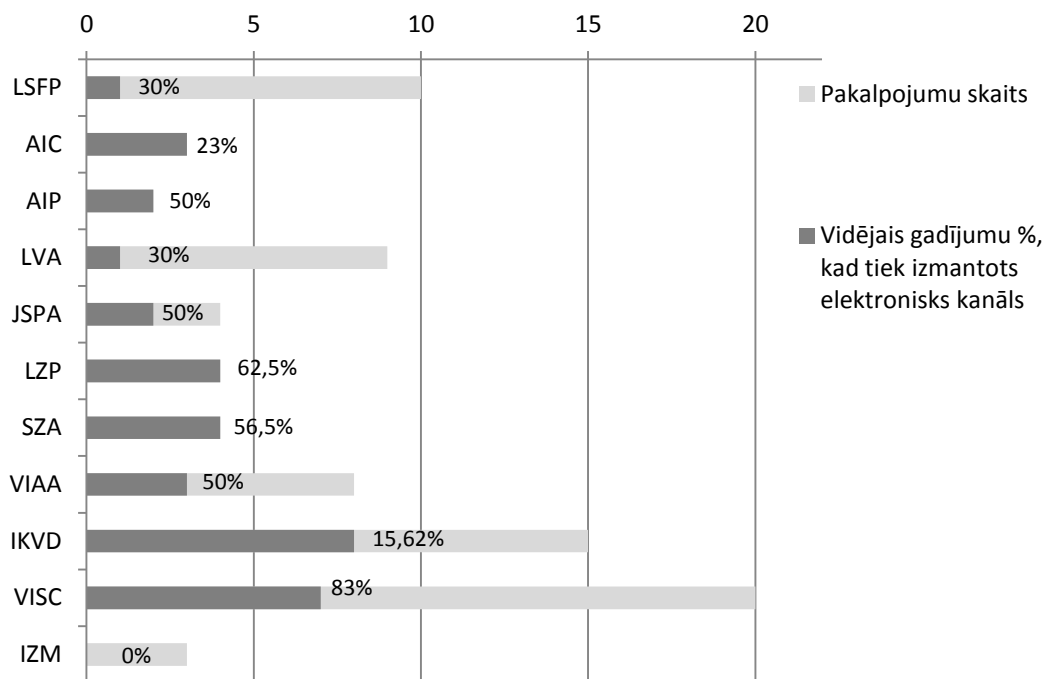
- 3% pakalpojumiem iespējams pieteikties elektroniski, strukturētā veidā (e-pakalpojums);
- par 13% pakalpojumiem nav pieejama informācija iestāžu mājas lapās;
- 42% pakalpojumu pieteikšanai ir iespējams lejuplādēt veidlapas iestāžu mājas lapās.



14. attēls. Elektroniski sniegto pakalpojumu īpatsvars

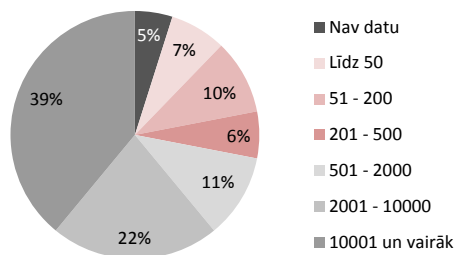
Klienti ļoti atšķirīgi izmanto elektroniskās iespējas pieteikties un/vai saņemt pakalpojumu. No 52 pakalpojumiem, par kuriem ir apkopota informācija, **36 pakalpojumiem klienti izmanto iestāžu piedāvātās elektroniskās iespējas** (ar dažādu intensitāti).

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi



15. attēls. Vidējais gadījumu %, kad tiek izmantots elektronisks kanāls

Tiem 36 pakalpojumiem, kuru saņemšanai ir iespējams kaut daļēji izmantot elektroniskus kanālus, galvenokārt (99%) tiek izmantots e-pasts. Visbiežāk elektroniskās saziņas iespējas izmanto VISC, AIP, LZP, JSPA, VIAA, SZA klienti. IKVD savukārt ir lielākais pakalpojumu skaits, kuru piegādes procesā tiek izmantots e-pasts.



16. attēls. Potenciālo klientu skaits

Vērtējot potenciālo klientu skaitu, jāatzīmē, ka **pēc 39% pakalpojumu var rasties vajadzība plašam sabiedrības lokam**, kas iekļauj Latvijas iedzīvotājus un ārzemniekus.

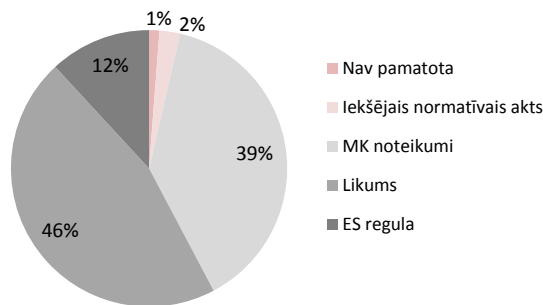
Tas nozīmē, ka

- šiem pakalpojumiem jāievieš potenciāliem klientiem ērtākie pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas kanāli;
- būtu jāapzina pakalpojumi, informācija par kuriem jānodrošina arī svešvalodā.

Klientu apmierinātība ar pakalpojuma sniegšanas procesu⁴ netiek mērīta 88% pakalpojumu. VISC, VIAA, JSPA seko līdzīgai klientu apmierinātībai ar būtiskākajiem pakalpojumiem (aptuveni 10% no pakalpojumu groza). Pēdējie apmierinātības pētījumi uzrādīja, ka klienti ir pilnībā apmierināti par 1% pakalpojumu un vairāk apmierināti – 9%.

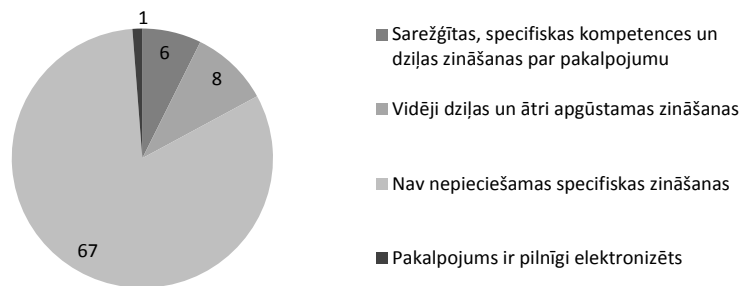
⁴ Analizējot klientu apmierinātību, tiek pētīts pakalpojumu piegādes process: pieteikšanās un saņemšanas ērtība, maksāšanas iespējas, pakalpojumu kanālu pieejamība (elektroniskie, klātienē, pasta u.tml.), klientu apkalpošanas speciālistu attieksme u.c. klientu apmierinātību ietekmējošie faktori.

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi



17. attēls. Pakalpojumu pamatojums

Gandrīz visu (99%) pakalpojumu sniegšana ir noteikta nacionālajos vai Eiropas līmeņa normatīvajos aktos. Eiropas Kopienas līmenī ir nostiprināta 11% pakalpojumu sniegšana izglītības un zinātnes jomās. Iekšējos normatīvajos aktos ir noteikts viens pakalpojums.



18. attēls. Klientu apkalpošanas kompetence

Atbilstoši konsultantu vērtējumam 81% pakalpojumu klientu apkalpošanai, t.i. klienta pieteikuma pieņemšanai un/vai pakalpojuma rezultāta izsniegšanai, nav nepieciešamas specifiskās zināšanas. Klientu apkalpošanas kompetence šī izvērtējuma kontekstā ietver sākotnējo kontaktu ar klientu, pieņemot no viņa iesniegtu pakalpojuma saņemšanai, un atsevišķos gadījumos pēdējo kontaktu, izsniedzot pakalpojuma rezultātu klientam. Īpašas, dziļas zināšanas ir nepieciešamas 8% pakalpojumu sniegšanai, piemēram, ārvalstu diploma ekspertīzes veikšanai.

3. Pakalpojumu izvērtējuma secinājumi un pilnveidošanas priekšlikumi

Šajā sadaļā ir izklāstīti galvenie secinājumi un atziņas, kas izriet no izglītības un zinātnes jomas pakalpojumu izvērtēšanas, kā arī pakalpojumu pilnveidošanas ieteikumi un rekomendācijas.

3.1. Pakalpojumu izvērtēšanas kopsavilkums

Galvenie secinājumi saistībā ar izglītības un zinātnes jomas iestāžu pakalpojumu iespējamo pilnveidošanu ir šādi:

55 pakalpojumu (67%) sniegšana var tikt pilnveidota, elektronizējot to sniegšanu

Šobrīd ir salīdzinoši neliels pakalpojumu skaits, kurus var kaut daļēji saņemt (ieteikties) elektroniski e-pakalpojuma veidā. Izvērtējuma ietvaros tika identificēti 55 pakalpojumi, kurus iespējams organizēt kā e-pakalpojumu (skat. 5. pielikumu). Papildus jānosaka pakalpojumu elektronizācijas prioritātes, uz kuru pamata jāizveido un jāievieš pakalpojumu elektronizācijas plāns. Jāatzīmē, ka liela daļa elektronizācijas priekšlikumu paredz standartizēto vienoto risinājumu piemērošanu vairāku iestāžu pakalpojumiem:

- pieteikšanās finansējuma saņemšanai;
- pieteikšanās tālākizglītības un profesionālās pilnveides pasākumiem;
- pieteikšanās dokumentu nomaīnai un dublikātu saņemšanai;
- pieteikšanās un rezultātu saņemšana licencēšanas un sertificēšanas pakalpojumos.

11 pakalpojumu (13%) sniegšanu ieteicams pilnībā nodot citām publiskās pārvaldes iestādēm

Izvērtējot pakalpojumu atbilstību nozares iestāžu funkcijām un mērķauditorijas profilu, tika noteikti 11 pakalpojumi, kuru sniegšanu būtu loģiskāk organizēt citām iestādēm. Taču papildus nepieciešams izvērtēt ekonomisko pamatotību šo pakalpojumu nodošanai. Detalizēts pakalpojumu saraksts ar konkrētiem priekšlikumiem pakalpojumu nodošanai citām iestādēm ir sniegts 5. pielikumā.

2 pakalpojumiem (2%) ir identificētas starpresoru sadarbības optimizācijas iespējas un nepieciešamība

Profesiju standartu apstiprināšanas procesu ieteicams vienkāršot, neiesaistot Nacionālās trīspusējās sadarbības padomes Profesionālās izglītības un nodarbinātības trīspusējās sadarbības apakšpadomi. Savukārt, lai informācija par tālākizglītības un profesionālās pilnveides pasākumiem www.niid.lv tiktu aktīvi izmantota visu nozaru profesionāļu tālākizglītībai, ir nepieciešama papildus izpēte par tautsaimniecības nozaru speciālistu vajadzībām.

38 pakalpojumu (46%) sniegšanā klientu apkalpošanu var nodot citām institūcijām, lai apkalpotu klientus tuvāk viņu atrašanās vietai

Liela daļa pakalpojumu ir plaša mērķauditorija visā Latvijas teritorijā. Šādiem pakalpojumiem būtu lietderīgi nodrošināt klātienē klientu apkalpošanu pašvaldību klientu apkalpošanas centros. Klātienē apkalpošana ir tiešā alternatīva elektroniskajām kanālam, kas nozīmē, ka arī pakalpojumu saraksts, ko ieteicams nodot pašvaldībām, ietver gandrīz visus potenciāli elektronizējamus pakalpojumus.

5 pakalpojumi (6%) ir nododami privātam sektoram

Kā uzskaitīts 5. pielikumā, 5 no 82 pakalpojumiem iespējams un ieteicams nodot privātā sektora uzņēmumiem, iepriekš izvērtējot lietderīgumu un risku vadības mehānismus. Šādu pakalpojumu starpā ir latviešu valodas kā otrās valodas apguves kursu organizēšana (LVA) un zinātnisko, LVA izstrādāto mācību un izglītojošo līdzekļu pārdošana (LVA).

3.2. Vispārīgās atziņas un rekomendācijas

Iestādes neuztver sevi kā pakalpojumu sniedzējus

Sākotnēji [Publisko pakalpojumu katalogā Latvija.lv](http://Publisko_pakalpojumu_kataloga_Latvija.lv) 8 iestādes bija norādījušas savus pakalpojumus. Izvērtējuma gaitā tika identificēti vēl 93 publisko pakalpojumu sniedzēji izglītības un zinātnes jomā. Tas lielā mērā nosaka arī iestāžu attieksmi pret savu mērķauditoriju, neuztverot to kā klientu. Arī klientu apmierinātības pētījumu neesamība iestādēs liecina par to faktu.

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi

Līdz šim izglītības un zinātnes jomas iestādēm bijusi atšķirīga izpratne par publiskā pakalpojuma būtību

Par pakalpojumiem bija nosaukti iestāžu uzdevumi, t.sk. uzraudzības un politikas veidošanas uzdevumi.

Uz izvērtējuma sākuma brīdi [Publisko pakalpojumu katalogā Latvija.lv](http://Publisko_pakalpojumu_kataloga_Latvija.lv) bija reģistrēti 35 pakalpojumi. Izvērtējuma gaitā tika precizēts pakalpojumu saraksts (skat. 4. pielikumu):

- no esošā pakalpojumu saraksta tika izņemti 17 pakalpojumi;
- kopumā izglītības un zinātnes jomā šobrīd ir definēti 181 pakalpojumi, 90 no tiem ir izglītības iestāžu, zinātnisko institūciju un sporta kompleksu pakalpojumi.

Izglītības iestādēm ir plašāka mērķauditorija un tās sniedz gandrīz pusi no visiem identificētajiem pakalpojumiem, kas nosaka arī nozares pakalpojumu pilnveidošanas prioritātes

Izglītības iestādes un zinātniskie institūti netiek vērtēti kā pakalpojumu sniedzēji, taču viennozīmīgi, ka būtiskākās aktivitātes saistībā ar pakalpojumu pilnveidošanu šobrīd notiek izglītības iestāžu līmenī. Pakalpojumu elektronizācija tiek organizēta nozares konteksta, izmantojot centralizētos elektroniskos risinājumus: Valsts izglītības informācijas sistēma, Skolu portāls www.skolas.lv, Valsts pārbaudījumu informācijas sistēma, Akadēmiskais tīkls.

Izglītības un zinātnes jomā ir sakārtota datu apmaiņa ar publiskās pārvaldes iestādēm pakalpojumu sniegšanai bez klienta liekas iesaistes

Ar dažiem izņēmumiem izziņas tiek izsniegtas klientiem gadījumos, kad izziņa tālāk jāiesniedz iestādei ārvalstīs (augstskola vai cita publiskās pārvaldes iestāde) vai arī darba devējiem. Top arī e-pakalpojums, ar kura palīdzību būs iespējams pārbaudīt izglītību apliecinoša dokumenta derīgumu.

Lielai daļai pakalpojumu (10%) nav iespējams noteikt atbilstošu funkciju, kas var liecināt par valsts pārvaldes funkciju klasifikatora nepilnību un/vai nepamatotu pakalpojumu sniegšanu.

18% pakalpojumu nav pamatoti ar kādu normatīvo aktu, un uz 10% pakalpojumu nevar attiecināt nevienu no valsts pārvaldes funkciju klasifikatorā esošajām funkcijām. Nozares ietvaros būtu nepieciešams:

- dokumentēt pakalpojumus normatīvajos aktos;
- sniegt priekšlikumus funkciju klasifikatora papildināšanai;
- sasaistīt pakalpojumus ar klasifikatora funkcijām.

Dokumentu nomainīšanu un dublikātu izsniegšanu neatkarīgi no dokumenta veida būtu lietderīgi organizēt centralizēti resora vai pat valsts līmenī, nodrošinot gan elektroniskā kanāla atbalstu, gan klātienē klientu apkalpošanu

Izglītības un zinātnes jomā katru gadu četras iestādes (IKVD, VISC, LVA, LSFP) izsniedz vidēji 600 izglītību apliecinošo dokumentu⁵ un citu dokumentu dublikātu (t.sk. nomainītie dokumentu oriģināli). Elektroniskā pieteikšanās dublikāta saņemšanai (ar drošu personas autentifikāciju) noņems slogu gan no sabiedrības, gan no pakalpojuma sniedzēja, sniedzot iespēju arī Latvijas iedzīvotājiem ārzemēs saņemt šādu pakalpojumu, iespējams, neizbraucot no valsts. Klātienē pieteikšanās un dublikāta saņemšana tuvāk dzīves vietai pamatā samazinās administratīvo slogu.

Detalizēto dokumentu nomainīšanas pakalpojumu sarakstu, mērķauditoriju un gadījumu skaitu gadā skat. 5. pielikumā.

Ieteicams izvērtēt lietderību un ekonomisko pamatotību organizēt finansējuma piešķiršanas pakalpojumu sniegšanu pēc vienotiem standartizētiem procesiem, iespējams, koncentrējot finansējuma administrēšanu vienuviet

Šobrīd izglītības un zinātnes jomā piecas iestādes sniedz finansējuma piešķiršanas pakalpojumus uz projekta pamata izglītojamajiem, pedagogiem, izglītības iestādēm, zinātniekiem un jauniešiem: IZM, VIAA, SZA, LZP, JSPA. Jāizvērtē šādu pakalpojumu sniegšanas organizācijas alternatīvas un to ekonomiskā efektivitāte, analizējot vismaz šādus aspektus:

- vienotās projektu izmaksu uzskaites sistēmas izmantošana dažādu finanšu instrumentu administrēšanai;
- vienotu procesu un veidlapu izveide finansējuma piešķiršanai;

⁵ Skaitlis neiekļauj augstskolu izsniegtos dublikātus.

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi

- atbildība par projektu veiksmīgu īstenošanu ir projekta turētāju pusē; tāpēc projektu administrējošam darbiniekam (vai vairākiem) jānosaka rezultativitātes rādītāji, lai viņi būtu līdzatbildīgi par projekta rezultātiem.

Organizējot finansējuma piešķiršanas pakalpojumus pēc vienotās pieejas ļautu:

- samazināt administratīvās izmaksas;
- padarīt pakalpojumu saņemšanu ērtāku klientiem;
- standartizēt pakalpojumu piegādes procesu.

Detalizēto finansējuma piešķiršanas pakalpojumu sarakstu, mērķauditoriju un gadījumu skaitu gadā skat. 4. pielikumā.

Ieteicams izvērtēt lietderību organizēt pieteikšano atzinumiem tuvāk klientu atrašanas vietai

Ņemot vērā nelielu pakalpojumu gadījumu skaitu un plašu mērķauditoriju (visi Latvijas iedzīvotāji un ārzemnieki), būtu lietderīgi nodot klientu apkalpošanu LVA, AIC un IZM sniegtajiem atzinumiem pašvaldību klientu apkalpošanas centriem – tuvāk potenciālo klientu atrašanas vietai.

Nepieciešams novērst kurjera situāciju, sniedzot izziņas par izglītību apliecinājoša dokumenta atbilstību starptautiskajām prasībām, kā arī ieteicams izvērtēt iespējamību un lietderīgumu izveidot vienotu procesu visu pakāpju izglītību apliecinājošu dokumentu atzišanai atbilstoši Latvijas un starptautiskajām prasībām

Pašlaik izglītību apliecinājošu dokumentu atzišanu veic IZM (profesionālā izglītība), AIC (ārvalstu diplomu ekspertīze), augstskolas. IZM sniedz ap 50 izziņām gadā un AIC veic ap 2000 diplomu ekspertīzi gadā, izsniedzot attiecīgās izziņas. Būtu ieteicams izvērtēt vienota procesa izveides lietderīgumu, kurā ietvaros persona vai iestāde piesakās dokumenta atbilstības pārbaudei, nešķirot pēc izglītības pakāpes un atzinuma nolūka. Pieteikšanas procesu, iespējams, būtu lietderīgāk organizēt tuvāk personas dzīves vietai, par ko jāveic papildus analīze.

Ieteicams uzlabot pieteikšanās pieeju visu veidu sertifikācijas un licencēšanas pakalpojumiem, ņemot vērā būtisku pakalpojumu gadījumu skaitu gadā

Izglītības un zinātnes jomas ietvaros trīs iestādes sniedz sešus sertifikācijas un licencēšanas pakalpojumus ar kopējo gadījumu skaitu ap 2000 pakalpojumu gadā. Minētajiem pakalpojumiem ir plaša mērķauditorija – virs 10000 potenciālo klientu. Būtu ieteicams:

- izveidot vienotu standartizēto elektronisko risinājumu, atbalstot pieteikšanās un, iespējams, pakalpojuma rezultāta saņemšanas iespējas;
- organizēt klātienē apkalpošanu tuvāk pieteicēju dzīves vietai.

Ņemot vērā uzsāktas iniciatīvas vispārējās un profesionālās izglītības programmu licencēšanas kontekstā, jāveic papildus analīze par iespējamību un lietderību izstrādes posmā esošā risinājuma izmantošanai.

Detalizēto licencēšanas un sertifikācijas pakalpojumu sarakstu, mērķauditoriju un gadījumu skaitu gadā skat. 4. pielikumā.

Ieteicams organizēt pakalpojumu sniegšanu saistībā ar valsts valodu atbilstoši mērķauditorijas vajadzībām, koncentrējot tos pēc iespējas vienuviet vai nodrošinot vienotu klientu apkalpošanu tuvāk attiecīgajai mērķauditorijai

Analizējot pakalpojumus saistībā ar valsts valodas politikas īstenošanu, acīmredzams, ka 10 pakalpojumu (ar kopējo gadījumu skaitu virs 10 000 pakalpojumu gadā) organizēšana trīs iestāžu ietvaros (LVA, VVC, VISC) nav īpaši ērta no pakalpojumu saņēmēju viedokļa un lietderīga no valsts resursu izmantošanas viedokļa.

Ieteicams izvērtēt pamatotību sniegt ar valsts valodu saistītos pakalpojumus vienuviet vai nodrošināt iespēju pieteikties un saņemt pakalpojumu vienuviet, tuvāk mērķauditorijai. Analizējot LVA, VVC, VISC mērķauditoriju, var secināt, ka mācību programmas saskaņošanu, pedagogu apmācību un valsts valodas prasmes pārbaudes, iespējams, būtu loģiski koncentrēt VISC, jo šo pakalpojumu saņēmēju starpā galvenokārt ir izglītības iestādes, pedagogi un izglītojamie. Citu, ar izglītību nesaistīto pakalpojumu valsts valodas jomā saņēmēji ir juridiskas un fiziskas personas, kurām, iespējams, būtu ērtāk pieteikties pakalpojumiem pašvaldību KAC.

Detalizēto pakalpojumu sarakstu saistībā ar valsts valodas politikas īstenošanu, mērķauditoriju un gadījumu skaitu gadā skat. 4. pielikumā.

IZM viedoklis:

Nav analizēta institūciju darbības efektivitāte, rezultatīvo rādītāju dinamika u.c. rādītāji, kas apliecina tās vai citas institūcijas pakalpojumu nepieciešamību.

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi

Lai atbalstītu visu nozaru profesionāļu tālākizglītību un profesionālo pilnveidi, būtu ieteicams attīstīt un popularizēt www.niid.lv

Šobrīd dažādu nozaru iestādes (publiskās pārvaldes un komercsabiedrības) organizē vai sniedz profesionālās pilnveides pakalpojumus. Izvērtējuma ietvaros tika identificētas 3 IZM padotībā esošās iestādes, kā arī tika apzināts, ka pastāv vairāki simti mācību centri, kuri darbojas uz pašvaldību atļaujas pamata. Vēsturiski katra iestāde izmantoja individuālos mārketinga kanālus pakalpojumu sniegšanai. Attīstoties elektroniskajām iespējām, informācijas apjomam un nozaru profesionāļu vajadzībām pēc kvalificētiem, unikāliem, bieži vien starpnozaru pakalpojumiem, izkristalizējās vajadzība izveidot vienotu elektronisko risinājumu profesionālās pilnveides pasākumu meklēšanai un atsekošanai. Izvērtējuma gaitā vairāku nozaru pārstāvji izteica vēlmi izmantot šādu risinājumu. Par www.niid.lv piedāvātajām iespējām respondenti nebija dzirdējuši vai viņiem bija izpratne, ka portāls ir orientēts uz karjeras izglītību izglītojamajiem. Līdz ar to ir ieteicams attīstīt portāla funkcionalitāti atbilstoši profesionāļu grupu vajadzībām, piemēram, radot iespēju sekot līdzi pasākumu kalendāram savas profesijas un interesējošās tēmas kontekstā. Lai portāls tiktu aktīvi izmantots, ieteicams to aktīvi virzīt kā vispilnīgāko, ticamu, ērtu tālākizglītības vietni ar saiti uz www.latvija.lv.

Detalizēto tālākizglītības pakalpojumu sarakstu, mērķauditoriju un gadījumu skaitu gadā skat. 4. pielikumā.

3.3. Iestāžu pakalpojumu pilnveidošanas priekšlikumi

Nodaļā sniegti konkrēti priekšlikumi resora ietvaros esošo iestāžu pakalpojumu sniegšanas uzlabošanai, kā arī doti priekšlikumi par potenciālajiem pakalpojumu attīstības virzieniem.

3.3.1. Izglītības un zinātnes ministrija

Ministrija pēc savas būtības nav pakalpojumu sniedzējs. Tāpēc pakalpojumi, kuru sniegšana nav saistīta ar unikāliem apstākļiem, var tikt efektīvāk sniegti politikas izpildītāju līmenī.

Ieteicams izvērtēt lietderību un ekonomisku pamatotību organizēt augstskolu un koledžu akreditācijas pakalpojumu sniegšanu AIP

Šobrīd par augstākās izglītības iestāžu akreditāciju ir atbildīga IZM, par studiju programmu akreditāciju – AIP. Ministrijai ir politikas plānošanas loma, iestādes savukārt realizē šo politiku pakalpojumu veidā un citu valsts funkciju ietvaros. Organizējot abus pakalpojumus AIP līmenī, būtu lietderīgi izstrādāt vienotu pieeju akreditācijas procesam: klientu apkalpošana, akreditācijas norise, resursu plānošana. Tas ļautu arī labāk pārraudzīt augstākās izglītības kvalitāti. Lai nodrošinātu IZM dalību lēmumu pieņemšanā, ieteicams iekļaut IZM pārstāvi (vai vairākus) AIP sastāvā.

Ieteicams pedagogu un personu, kas strādā ar jauniešiem, tālākizglītības kursu jaunatnes jomā organizēšanu pilnībā nodot JSPA

Viens no JSPA uzdevumiem ir veicināt personu, kas strādā ar jaunatni, tālākizglītību. Aģentūra organizē pedagogu tālākizglītību kursus. Pašlaik par pakalpojumu turētāju tiek uzskatīta IZM, izsniedzot apliecību par pabeigto kursu. Ņemot vērā, ka pakalpojuma sniegšanas procesa organizēšana ir JSPA pārziņā, būtu lietderīgāk pilnīgi nodot pakalpojumu JSPA.

Ieteicams izvērtēt lietderību un ekonomisko pamatotību nodot augstākās izglītības iestādēs īstenojamo studiju programmu licencēšanu IKVD un ieviest pakalpojuma maksu

Studiju programmu licencēšana ir resursu ietilpīgs process, ņemot vērā lielu studiju programmu skaitu. Pēc būtības licencēšanas pieeja ir līdzīga ar profesionālo un vispārējo izglītību. Būtu lietderīgi standartizēt šo procesu, koncentrējot to IKVD.

Būtiska daļa no licencētajām programmām netiek īstenota, kas nozīmē, ka licencēšanā iesaistītie valsts resursi tiek izmantoti ne visai lietderīgi. Ieteicams paredzēt maksu par studiju programmas licencēšanu, kuras pamatā būtu šī pakalpojuma pašizmaksa.

Nepieciešams atrunāt atzinuma sniegšanu par izglītību apliecinoša dokumenta atbilstību starptautiskajām prasībām normatīvajos aktos

Šobrīd atzinuma sniegšana par izglītību apliecinoša dokumenta atbilstību starptautiskajām prasībām ir noteikta IZM iekšējā kārtībā. Lai pakalpojuma sniegšana būtu pamatota, ieteicams atzinuma sniegšanu sasaistīt ar IZM funkcijām un/vai uzdevumiem, atbilstoši precizējot normatīvo aktu formulējumus.

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi

3.3.2. Valsts izglītības satura centrs

Profesiju standartu apstiprināšanu ieteicams organizēt VISC līmenī, lai taupītu laiku un nodrošinātu sociālo partneru pietiekamu iesaisti

Profesiju standartu apstiprināšana šobrīd notiek vairākos posmos, beidzoties ar Nacionālās trīspusējās sadarbības padomes Profesionālās izglītības un nodarbinātības trīspusējās sadarbības apakšpadomes lēmumu. Ņemot vērā to, ka profesijas standarts ir detalizēts kvalifikācijas iegūšanas prasības aprakstošs dokuments, standarta izstrādei jānotiek saskaņā ar politikas veidotāju lēmumu, ka jauna profesija ir nepieciešama nacionālo mērķu sasniegšanai. Taču standarta apstiprināšanu ir lietderīgāk organizēt VISC līmenī, piesaistot sociālos partnerus standarta satura izvērtējumam.

3.3.3. Izglītības kvalitātes valsts dienests

Atbilstoši pakalpojumu izvērtējumam vispārējās un profesionālās izglītības iestāžu un to izglītības programmu akreditāciju un licencēšanu ieteicams elektronizēt, ņemot vērā plašu mērķauditoriju un iesaistīto resursu. Valsts izglītības informācijas sistēmas attīstības projekta ietvaros šobrīd tiek izstrādāti elektroniskie pakalpojumi, kuri realizēs minēto pilnveidošanas priekšlikumu.

Pieteikšanās pedagogu privātprakses uzsākšanas sertificēšanai un tiesību piešķiršanai veikt ārpus formālas izglītības sistēmas apgūtas profesionālas kompetences novērtēšanu ieteicams organizēt, izmantojot mērķauditorijai ērtākos kanālus

Abu pakalpojumu gadījumu skaits nav būtisks (līdz 200 gadā), taču ņemot vērā plašu mērķauditoriju (pedagogi un izglītības iestādes) un tās salīdzinoši vienmērīgu sadalījumu Latvijas teritorijā, būtu nepieciešams izvērtēt iespēju un lietderību

- izstrādāt šādus e-pakalpojumu (pakalpojumu saņemšanai nepieciešamie dati ir pieejami valsts reģistros, kas atvieglo arī pakalpojuma piegādi elektroniskā veidā);
- organizēt sākotnējo klientu apkalpošanu (iesnieguma pieņemšana un pakalpojuma rezultāta izsniegšana) tuvāk klienta dzīves vietai.

IZM viedoklis:

Tas ir saistīts ar nepieciešamību nodrošināt atbilstošu KAC personāla un klientu kompetenci pedagogu privātprakses uzsākšanas sertifikāta un nepieciešamo dokumentu sagatavošanā.

Iesniedzot minētos dokumentus IKVD, klientam ir iespēja saņemt kompetentu konsultāciju / palīdzību, jo IKVD personāls ir kompetents šajos jautājumos.

Tādējādi arī KAC būtu jānodrošina konsultācijas iespējas, vai arī saglabāt līdzšinējo kārtību.

Augstākās izglītības iestāžu un studiju programmu akreditācijas dati jāuztur un jāpublisko IKVD, nevis AIKNC

Augstskolu reģistru uztur IKVD. Šajā reģistrā jābūt aktuālai informācijai par augstskolu un studiju programmu akreditāciju. AIKNC izpildot akreditācijai nepieciešamo izvērtējumu, nav jābūt atbildīgiem par akreditācijas datu uzskaiti. Ar akreditējošās iestādes lēmumu aktuālai informācijai jānāk uz augstskolu un studiju programmu reģistru, no kurienes www.niid.lv laicīgi, droši un pilnīgi varētu eksportēt datus par izmaiņām. Jāatzīmē, ka šobrīd informācija par augstākās izglītības iestāžu akreditācija tiek publiskota arī AIP mājas lapā. Ieteicams vienuviet koncentrēt šo informāciju.

3.3.4. Valsts izglītības attīstības aģentūra

VIAA pakalpojumi, galvenokārt, ir saistīti ar finansējuma piešķiršanu dažādām mērķauditorijām visā Latvijas teritorijā, ko ieteicams organizēt atbilstoši to vajadzībām

VIAA sniedz finansējuma piešķiršanas pakalpojumus vairākām mērķauditorijām: izglītojamajiem, pedagogiem, izglītības iestādēm un zinātniekiem. Pakalpojumu kopējais gadījumu skaits ir vidēji 3000 pakalpojumi gadā, t.i., saņemtie pakalpojumi. Ņemot vērā pieteikumu skaitu, kas pārsniedz līgumu skaitu vairākās reizēs, acīmredzami būtu lietderīgi attīstīt divus alternatīvus klientu apkalpošanas kanālus:

- elektroniskā pieteikšanās finansējuma saņemšanai;

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi

- klātienes pieteikumu pieņemšana tuvāk klientu atrašanās vietai.

Akreditēto augstskolu un studiju programmu publisko datu bāzi nepieciešams koncentrēt vienuviet, lai klientiem veidotu izpratni un uzticību sniegtai informācijai

VIAA uztur www.niid.lv, kas ir visu augstskolu un studiju programmu meklēšanas rīks. AIKNC publisko visas Latvijā akreditētas augstskolas un studiju programmas, šādā veidā dublējot VIAA lomu. Ir ieteicams ticamu publisko informāciju sniegt vienuviet, lai izglītības iespēju meklētājiem būtu vieglāk orientēties šajā informācijā. Bez tam, www.niid.lv ieteicams atzīmēt, kuras iestādes un programmas ir/nav akreditētas.

Ieteicams veikt portāla www.niid.lv mērķauditorijas vajadzību apzināšanu, lai efektīvi attīstītu pakalpojumu

Portālā www.niid.lv iespējams sameklēt informāciju par izglītības iespējām Latvijā, taču portāla pozicionēšana un informācijas saturs un meklēšanas mehānismi ne visai atbilst plašas mērķauditorijas vajadzībām. Interesi par aktuālās informācijas pieejamību par izglītības iespējām (īpaši profesionālās pilnveides kontekstā) izsaka vairāku profesiju pārstāvji, norādot uz to, ka Latvijā nepastāv portāls, kurā būtu apkopota pilnīga, aktuāla un vērtīga informācija par konkrētas profesijas pārstāvjiem piedāvātām iespējām apgūt tālākizglītību savā profesijā. Būtu lietderīgi attīstīt portāla koncepciju, pozicionējot to kā galveno resursu, kurā var uzzināt par jaunām programmām, kursiem, semināriem. Informācija par lektoriem, notikumu kalendārs profesijas pārstāvjiem, iespējams, pieteikšanās dalībai un apgūto tālākizglītības punktu (stundu) skaits pievienotu būtisku vērtību pakalpojumam, veicinātu portāla popularitāti un apmierinātu mērķauditorijas vajadzības.

3.3.5. Studiju un zinātnes administrācija

Ieteicams izvērtēt, vai no klienta apkalpošanas viedokļa konsultācijas letvarprogrammas jautājumos būtu lietderīgi organizēt mērķauditorijai ērtākā vietā

Kopš 03.07.2009. ES un starptautiskās pētniecības un tehnoloģiju attīstības programmu darbības koordinēšana, kā arī Nacionālā kontaktpunkta funkcijas (pakalpojums „Konsultācijas letvarprogrammas jautājumos”) ir nodotas SZA kompetencē. Citi uz zinātnieku vajadzībām orientēti pakalpojumi tiek sniegti IZM un LZP ietvaros. Ieteicams izvērtēt iespējamību un lietderību koncentrēt mērķauditorijas (zinātnieku) pakalpojumu sniegšanu vienuviet, lai atvieglotu pakalpojumu meklēšanu un pieteikšanās procesu klientiem.

Finansējuma piešķiršanu fundamentālo un lietišķo pētījumu īstenošanai ieteicams organizēt līdzīgi kā citus finansējuma piešķiršanas pakalpojumus vienotā procesa ietvaros (skat. 3.3.4 sadaļu), iesaistot LZP prasību definēšanai un pieteikumu vērtēšanai

Šobrīd finansējuma piešķiršanas procesā fundamentālo un lietišķo pētījumu īstenošanai ir iesaistītas divas iestādes: LZP un SZA. Pēc būtības finansējuma piešķiršana ir vispārīgs pakalpojums, kur unikalitāti rada prasības pieteicējam un ekspertu vērtējumi par pieteicēja atbilstību izvirzītajām prasībām. Tāpēc ieteicams pakalpojuma piegādes procesu fundamentālo un lietišķo pētījumu projektiem, t.i., pieteikšanās organizēšanu, pieteikumu izvērtēšanas organizēšanu, līgumu slēgšanu un turpmāko uzraudzību organizēt pēc vienotiem principiem, pēc iespējas vienas iestādes ietvaros resursu lietderīgai izmantošanai. Savukārt LZP jāpiedalās pētījumu programmu mērķu un prioritāšu formulēšanā, prasību pretendentiem definēšanā un pieteikumu vērtēšanā.

3.3.6. Latviešu valodas aģentūra

No klienta viedokļa LVA pakalpojumi, Valsts valodas centra un daži VISC pakalpojumi ir vienas jomas pakalpojumi, kuru sniegšanas pieeju nepieciešams izvērtēt, ņemot vērā mērķauditorijas vajadzības

VVC galvenokārt veic uzraudzības funkciju valsts valodas lietošanas jomā. Savukārt LVA veic vairāk konsultatīvo funkciju valsts valodas kontekstā. Līdzīgi kā citās jomās, kuras tiek kontrolētas un kuru ietvaros tiek sniegts metodiskais atbalsts, valsts valodas jomā ieteicams izvērtēt pamatotību sniegt ar valsts valodu saistītos pakalpojumus vienuviet vai nodrošināt iespēju pieteikties un saņemt pakalpojumu vienuviet, tuvāk mērķauditorijai. Analizējot LVA, VVC, VISC mērķauditoriju, var secināt, ka mācību programmas saskaņošanu, pedagogu apmācību un valsts valodas prasmes pārbaudes, iespējams, būtu loģiski koncentrēt VISC, jo šo pakalpojumu saņēmēju starpā galvenokārt ir izglītības iestādes, pedagogi un izglītojamie. Citu, ar izglītību nesaistīto pakalpojumu valsts valodas jomā saņēmēji ir juridiskas un fiziskas personas, kurām, iespējams, būtu ērtāk pieteikties pakalpojumiem pašvaldību KAC.

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi

Zinātnisko, mācību un izglītojošo līdzekļu pārdošana ir saimniecisks pakalpojums, kura nodošanu privāts sektoram būtu jāizvērtē

Valsts valodas popularizēšanas funkcijas ietvaros LVA izdod un pārdod izglītojošos līdzekļus latviešu valodā. Ieteicams izvērtēt, vai pakalpojuma sniegšanu būtu lietderīgi nodot privātajam sektoram, saglabājot LVA zinātnisko un mācību līdzekļu satura atbilstības valsts valodas politikai izvērtēšanas funkciju vai organizējot to VISC ietvaros, kurš šobrīd koordinē galvenokārt vispārējās un profesionālās izglītības standartiem atbilstošas mācību literatūras izstrādi.

3.3.7. Latvijas Zinātnes padome

Visu veidu finansējuma saņemšanas iespējas jāpublisko mērķauditorijai ērtā vidē vienuviet neatkarīgi no pētījuma finansēšanas avota

Mērķauditorijas ērtībai visu veidu finansējuma saņemšanas iespējas šai mērķauditorijai jāpublisko vienuviet neatkarīgi no pētījuma finansēšanas avota. Atsevišķi jāatzīmē, ka valsts pētījumu programmas ietvaros IZM organizē valsts pasūtījumu, kas nevar tikt traktēts kā publiskais pakalpojums, taču arī šī informācija jāpublisko kopā ar citiem finansējuma avotiem. Piemēram, izmantojot Akadēmiskā tīkla ietvaros veidojamo Latvijas nacionālā zinātniskā darbības portāla resursus vai LZP vietni.

3.3.8. Augstākās izglītības padome

Ieteicams izvērtēt lietderību un ekonomisku pamatotību organizēt augstskolu un koledžu akreditācijas pakalpojumu sniegšanu AIP

Šobrīd par augstākās izglītības iestāžu akreditāciju ir atbildīga IZM, par studiju programmu akreditēšanu – AIP. Ministrijai ir politikas plānošanas loma, iestādes savukārt realizē šo politiku pakalpojumu veidā un citu valsts funkciju ietvaros. Organizējot abus pakalpojumus AIP līmenī, būtu lietderīgi izstrādāt vienotu pieeju akreditācijas procesam: klientu apkalpošana, akreditācijas norise, resursu plānošana. Tas ļautu arī labāk pārraudzīt augstākās izglītības kvalitāti. Lai nodrošinātu IZM dalību lēmumu pieņemšanā, ieteicams iekļaut IZM pārstāvi (vai vairākus) AIP sastāvā.

3.3.9. Latvijas Sporta federāciju padome

Šaušanas instruktoru sertifikāciju nepieciešams nodot Iekšlietu ministrijas padotībā esošām iestādēm, piemēram, Valsts policijai

Šaušanas instruktoru sertifikāciju šobrīd veic LSFP, taču primāri šim pakalpojumam nav sakara ar sportu. Šaušanas instruktora sertifikāts ir nepieciešams policijas darbiniekiem, citu Iekšlietu dienestu darbiniekiem, apsargiem, kā arī šaušanas treneriem. Šaušanas treneri veido vismazāko daļu no kopējās mērķauditorijas. Ir ieteicams koncentrēt šaušanas instruktoru sertifikācijas pakalpojuma sniegšanu atbilstoši tā būtībai, t.i., Iekšlietu ministrijas pārvaldībā esošās jomas ietvaros. Tad LSFP varētu sertificēt tikai šaušanas trenerus kā sporta speciālistus, kur viens no nosacījumiem būtu šaušanas instruktora sertifikāts.

Ieteicams nodrošināt iespēju pārbaudīt tiešsaistē informāciju par personu tiesībām strādāt sporta jomā

Šobrīd LSFP sniedz šādas izziņas sporta speciālistiem turpmākai iesniegšanai darba devējiem (īpaši izglītības iestādēm). Ņemot vērā nelielu pakalpojumu gadījumu skaitu (5 izziņas gadā), būtu lietderīgi publikot šādu personu sarakstus mērķauditorijai ērtā elektroniskā vidē, piemēram, LSFP mājas lapā, un informēt lielākos darba devējus par iespēju šādu informāciju apskatīt.

3.3.10. Akadēmiskās informācijas centrs

Nepieciešams izveidot vienotu procesu visu pakāpju izglītību un pieredzi nereglamentētajās profesijās apliecinājošu dokumentu atzīšanai atbilstoši Latvijas un starptautiskajām prasībām

Pašlaik izglītību apliecinājošu dokumentu atzīšanu veic IZM (profesionālā izglītība), AIC (ārvalstu diplomu ekspertīze, profesionālās izglītības kvalifikācijas pielīdzināšana), augstskolas. AIC sniedz atzinumus par pieredzi nereglamentētajās profesijās (ap 50 gadā). IZM sniedz ap 50 atzinumiem gadā un AIC veic ap 2000 diplomu

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi

ekspertīzes gadā, izsniedzot attiecīgos atzinumus. Būtu lietderīgi izveidot vienotu procesu, kurā ietvaros persona vai iestāde piesakās izglītību vai pieredzi apliecinošā dokumenta atbilstības pārbaudei, nešķirot pēc izglītības pakāpes un atzinuma nolūka. Pieteikšanas procesu nepieciešams organizēt tuvāk personas dzīves (atrašanas) vietai.

3.4. Starpresoru sadarbība

Izglītības un zinātnes jomā 99% pakalpojumu ir definēta starpresoru sadarbība, galvenokārt, ar pašvaldībām. 1% gadījumu tiek iesaistītas arī ārstniecības personas, taču šādi pakalpojumi veido nebūtisku daļu kopējā pakalpojumu klāstā.

4. Īstenošanas plāns

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

3. tabula. Pakalpojumu pilnveidošanas plāns

#	Uzdevums, pasākums	Prioritāte	Atbildīgais	Indikatīvs termiņš	Piezīmes
1.	Pakalpojumu nodošana citām iestādēm	1			
1.1.	Pieņemts lēmums par pakalpojumu nodošanu citām iestādēm	1	IZM, citi iesaistītie resori (Tieslietu ministrija, Iekšlietu ministrija)	2012.g., 2.-4.ceturksnis	<ul style="list-style-type: none"> Valsts policija, LSFP Valsts valodas centrs, Latviešu valodas aģentūra
1.2.	Pakalpojumu nodošana, procesu plūsmu pārskatīšana un optimizācija	1	IZM, jaunais pakalpojumu sniedzējs	2013.g., 1.-3. ceturksnis	
2.	Pakalpojumu likvidēšana	n/a	n/a	n/a	n/a
3.	Starpiestāžu sadarbība	1			
3.1.	Lēmumu pieņemšana par datu apmaiņu starp iestādēm konkrētu pakalpojumu kontekstā	1	Pakalpojumu sniedzēji	2012.g., 2.-4. ceturksnis	
3.2.	Datu apmaiņas (sniegšanas) risinājuma izstrāde un ieviešana		Pakalpojumu sniedzēji	2013.g., 1.-4. ceturksnis	
4.	Pakalpojumu nodošana vienotiem klientu apkalpošanas centriem (KAC)	1		2012-2015	Termiņš atkarīgs no VPA principu ieviešanas gaitas valsts pārvaldē, un jārealizē, sinhronizējot to ar pārējiem resoriem
4.1.	Lēmumu pieņemšana par pakalpojumu nodošanu KAC	1	IZM, pakalpojumu sniedzēji, potenciālo KAC turētāji	2012.g., 2-4 ceturksnis	Lēmumi: kāds KAC (pašvaldības, nozares, konkrētas iestādes?) pakalpojumu nodošanas juridiskais statuss pakalpojumu nodošanas un turpmākas vadības principi pakalpojumu sniegšanas finansēšanas principi un modeļi
4.2.	Citu iestāžu KAC nododamo pakalpojumu dokumentēšana, nosakot pakalpojuma sniegšanas procesu un plānoto informācijas apmaiņas modeli	1	Pakalpojuma sniedzējs	2012.g. 4. ceturksnis– 2013.g. 2. ceturksnis	
4.3.	Pilotpakalpojumu nodošana KAC	1	Pakalpojuma sniedzējs	2013.g. 2. ceturksnis	
4.4.	Pakalpojumu nodošana KAC	1	Pakalpojuma sniedzējs	2014-2015	

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi

#	Uzdevums, pasākums	Prioritāte	Atbildīgais	Indikatīvs termiņš	Piezīmes
5.	Pakalpojumu brieduma procesa palielināšana	1	Pakalpojuma sniedzējs	2012-2014	Lielāka prioritāte piešķirama pakalpojumiem ar lielāku sniegšanas gadījumu skaitu un resursu patēriņu
5.1.	Pakalpojumu sniegšanas procesa dokumentēšana, definējot pakalpojumu sniegšanas metrikas	1	Pakalpojuma sniedzējs	2012.g. 4. ceturksnis– 2013.g. 2. ceturksnis	
5.2.	Pakalpojuma regulārs monitorings, izmantojot definētās metrikas un meklējot optimizācijas iespējas	1	Pakalpojuma sniedzējs, IZM	Sākot ar 2013.g. 3. ceturksnis	
5.3.	IT risinājuma izveide pakalpojuma pārvaldības atbalstam	2	VARAM, citi resori	2013.g. 2. kvartāls – 2014.g.	
6.	Pakalpojumu elektronizācija	1		2013-2015	Liels īpatsvars pakalpojumiem ar nelielu sniegšanas gadījumu skaitu, jāmeklē risinājums visu šo pakalpojumu atbalstam
6.1.	Pakalpojumu iesnieguma veidlapu standartizācija	1	IZM, VARAM, citi resori	2013.g.	
6.2.	Risinājuma izveide	1	IZM, VARAM, citi resori	2013-2015	
6.3.	Sabiedrības informēšana	1	IZM, VARAM, citi resori, pakalpojumu sniedzēji	2015	
7.	Normatīvo aktu izmaiņas	1		2012-2015	
7.1.	MK noteikumu vai citu ārējo normatīvo aktu izstrāde pakalpojumiem, kuri šobrīd nav definēti	1	Pakalpojumu sniedzēji, IZM	2012.g. ceturksnis	
7.2.	Publisko pakalpojumu reglamentēšana normatīvajos aktos valsts līmenī	1	VARAM	2012.g. 2.-4. ceturksnis	
7.3.	Iestāžu e-pakalpojumu sniegšanu reglamentējošo normatīvo aktu izmaiņas (vai jaunu dokumentu izstrāde)	1	IZM, pakalpojumu sniedzēji	2012-2015	
7.4.	KAC nododamo pakalpojumu reglamentēšana	1	IZM, pakalpojumu sniedzēji, VARAM, citi resori (ja iesaistīti)	2013-2015	

1. pielikums. Izmantotie normatīvie akti un citi informācijas avoti

1.1. Normatīvie akti

1. Eiropas Kopienas komisijas lēmums 2007/IV/26 par dalībvalstu, Komisijas un valsts aģentūru attiecīgajiem pienākumiem, īstenojot mūžizglītības programmu (2007 – 2013)
2. Eiropas Parlamenta un Padomes lēmums Nr. 1719/2006/EK (2006. gada 15. novembris), ar ko izveido programmu "Jaunatne darbībā" laikposmam no 2007. gada līdz 2013. gadam
3. Eiropas Parlamenta un Padomes lēmums Nr.1720/2006/EK (2006.gada 15.novembris), ar ko izveido rīcības programmu mūžizglītības jomā Augstskolu likums [02.11.1995.]
4. Dokumentu juridiskā spēka likums [06.05.2010.]
5. Informācijas atklātības likums [29.10.1998.]
6. Izglītības likums [29.10.1998.]
7. Profesionālās izglītības likums [10.06.1999.]
8. Sporta likums [24.10.2002.]
9. Valsts valodas likums [09.12.1999.]
10. Vispārējās izglītības likums [10.06.1999.]
11. Zinātniskās darbības likums [14.04.2005.]
12. MK 2001. gada 29. maija noteikumi Nr.219 "Kārtība, kādā tiek piešķirts, atmaksāts un dzēsts studiju kredīts no valsts budžeta līdzekļiem"
13. MK 2004. gada 13. jūlija noteikumi Nr.592 "Valsts aģentūras "Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra" nolikums"
14. MK 2004. gada 27. jūlija noteikumi Nr.623 "Izglītības kvalitātes valsts dienesta nolikums"
15. MK 2006. gada 14. februāra noteikumi Nr.128 "Noteikumi par institūcijām, kas izsniedz Latvijas Republikas iedzīvotājiem nepieciešamos dokumentus viņu profesionālās kvalifikācijas atzīšanai ārvalstīs, un šo dokumentu izsniegšanas kārtību"
16. MK 2006. gada 09. maija noteikumi Nr.383 "Latvijas Zinātnes padomes nolikums"
17. MK 2009. gada 30. jūnija noteikumi Nr.682 "Valsts izglītības satura centra nolikums"
18. MK 2009. gada 21. aprīļa noteikumi Nr.337 "Valsts aģentūras "Latviešu valodas aģentūra" nolikums"
19. MK 2010. gada 26. janvāra noteikumi Nr.77 „Noteikumi par sporta speciālistu sertifikācijas kārtību un sporta speciālistam noteiktajām prasībām”
20. MK 2010. gada 27. jūlija noteikumi Nr.705 "Valsts izglītības attīstības aģentūras nolikums"
21. MK 2011. gada 08. marta noteikumi Nr.180 "Šaušanas instruktoru, treneru un šaušanas sporta sacensību tiesnešu sertificēšanas kārtība"
22. MK 2011.gada 29.marta noteikumi Nr. 227 "Fundamentālo un lietišķo pētījumu projektu izvērtēšanas, finansēšanas un administrēšanas kārtība"
23. Latvijas Zinātņu akadēmijas harta [22.11.1996.]
24. Latvijas Zinātnes padomes eksperta tiesību piešķiršanas kārtība [30.03.2010.]

1.2. Iestāžu mājas lapas

1. Izglītības un zinātnes ministrija <http://www.izm.gov.lv/>
2. Valsts izglītības satura centrs <http://visc.gov.lv/>
3. Izglītības kvalitātes valsts dienests <http://www.ikvd.gov.lv/>
4. Valsts izglītības attīstības aģentūra <http://www.viaa.gov.lv/lat/>
5. Latviešu valodas aģentūras <http://www.valoda.lv/>
6. Studiju un zinātnes administrācija <http://www.sza.gov.lv/>
7. Valsts aģentūra "Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra" <http://www.jaunatne.gov.lv/>

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi

8. Latvijas Zinātnes padome <http://www.lzp.gov.lv/>
9. Augstākās izglītības padome <http://www.aip.lv/>
10. Augstākās izglītības kvalitātes novērtēšanas centrs <http://www.aiknc.lv/lv/>
11. Akadēmiskās informācijas centrs <http://www.aic.lv/portal/lv/>
12. Latvijas Zinātņu akadēmija <http://www.lza.lv/>
13. Latvijas Sporta federāciju padome <http://www.lsfp.lv/>

2. pielikums. Izvērtējuma ietvaros analizēto iestāžu saraksts

#	Iestāde	Atbildīgais resors vai neatkarīgā iestāde
1	IZM	MK
2	Valsts izglītības satura centrs	IZM
3	Izglītības kvalitātes valsts dienests	IZM
4	Valsts izglītības attīstības aģentūra	IZM
5	Studiju un zinātnes administrācija	IZM
6	Latviešu valodas aģentūra	IZM
7	Latvijas Zinātnes padome	IZM
8	Latvijas Zinātņu akadēmija	IZM
9	Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	IZM
10	Augstākās izglītības padome	neatkarīgā iestāde
11	Nodibinājums "Augstākās izglītības kvalitātes novērtēšanas centrs"	neatkarīgā iestāde
12	Latvijas Sporta Federāciju Padome	neatkarīgā iestāde
13	Akadēmiskās informācijas centrs	neatkarīgā iestāde
14	Latvijas Sporta muzejs	IZM
15	SIA "Latvijas Olimpiskā vienība"	IZM
16	Sociālās korekcijas izglītības iestāde "Naukšēni"	IZM
17	Murjāņu sporta ģimnāzija	IZM
Sporta kompleksi		
18	VSIA "Sporta centrs "Mežaparks""	IZM
19	VSIA "Tenisa centrs "Lielupe""	IZM
20	VSIA "Bobsleja un kamaniņu trase "Sigulda"	IZM
21	VSIA "Kultūras un sporta centrs "Daugavas stadions"	IZM
Augstskolas		
22	Banku augstskola	IZM
23	Daugavpils Universitāte	IZM
24	Latvijas Jūras akadēmija	IZM
25	Latvijas Kultūras akadēmija	KM
26	Latvijas Mākslas akadēmija	KM
27	Latvijas Nacionālā aizsardzības akadēmija	AM
28	Latvijas Sporta pedagogijas akadēmija	IZM
29	Latvijas Lauksaimniecības universitāte	ZM
30	Latvijas Universitāte	IZM
31	Liepājas Universitāte	IZM

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi

32	Rēzeknes Augstskola	IZM
33	Rīgas Pedagoģijas un izglītības vadības akadēmija	IZM
34	Rīgas Stradiņa universitāte	VM
35	Rīgas Tehniskā universitāte	IZM
36	Jāzepa Vītola Latvijas Mūzikas akadēmija	KM
37	Ventspils Augstskola	IZM
38	Vidzemes Augstskola	IZM
39	Rīgas Ekonomikas augstskola	Privātā
40	Rīgas Juridiskā augstskola	Privātā
Koledžas		
41	Daugavpils Medicīnas koledža	IZM
42	Jēkabpils Agrobiznesa koledža	IZM
43	Liepājas Medicīnas koledža	VM
44	Latvijas Kultūras koledža	KM
45	Latvijas Universitātes P.Stradiņa medicīnas koledža	IZM
46	Latvijas Universitātes Rīgas Medicīnas koledža	IZM
47	Liepājas Jūrniecības koledža	IZM
48	Malnavas koledža	IZM
49	Olaines Mehānikas un tehnoloģijas koledža	IZM
50	Rīgas 1. medicīnas koledža	IZM
51	Rīgas Celtniecības koledža	IZM
52	Rīgas Stradiņa universitātes Sarkanā Krusta medicīnas koledža	VM
53	Rīgas Tehniskā koledža	IZM
54	Rīgas Uzņēmējdarbības koledža	IZM
55	Valsts aģentūras Sociālās integrācijas centra koledža RRC	LM
56	Ugunsdrošības un civilās aizsardzības koledža	leM
57	Valsts policijas koledža	leM
58	Valsts robežsardzes koledža	leM
Profesionālās izglītības iestādes		
59	Rīgas Tirdzniecības tehnikums	IZM
60	Saldus Profesionālā vidusskola	IZM
61	Saulaines Profesionālā vidusskola	IZM
62	Skrundas arodvidusskola	IZM
63	Smiltenes Valsts tehnikums – profesionālā vidusskola	IZM
64	Valmieras Profesionālā vidusskola	IZM
65	Vecbebru Profesionālā vidusskola	IZM
66	Viduslatgales Profesionālā vidusskola	IZM

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi

67	Zaļenieku arodvidusskola	IZM
68	Ziemeļkurzemes Profesionālās izglītības kompetences centrs „Ventspils Profesionālā vidusskola”	IZM
69	Aizkraukles Profesionālā vidusskola	IZM
70	Apguldes arodvidusskola	IZM
71	Alsviķu Profesionālā skola	IZM
72	Austrumlatgales Profesionālā vidusskola	IZM
73	Barkavas arodvidusskola	IZM
74	VSIA „Bulduru dārzkopības vidusskola”	IZM
75	Cēsu Profesionālā vidusskola	IZM
76	Cīravas arodvidusskola	IZM
77	Daugavpils Celtnieku profesionālā vidusskola	IZM
78	Daugavpils Tirdzniecības skola	IZM
79	Daugavpils Valsts tehnikums	IZM
80	Ērgļu arodvidusskola	IZM
81	Jaungulbenes arodvidusskola	IZM
82	Kuldīgas Tehnoloģiju un tūrisma profesionālā vidusskola	IZM
83	Laidzes Profesionālā vidusskola	IZM
84	Limbažu Profesionālā vidusskola	IZM
85	Ogres Valsts tehnikums	IZM
86	Priekuļu un Jāņmuižas Valsts tehnikums	IZM
87	Profesionālās izglītības kompetences centrs „Liepājas Valsts tehnikums”	IZM
88	Profesionālās izglītības kompetences centrs „Kandavas Valsts lauksaimniecības tehnikums”	IZM
89	Profesionālās izglītības kompetences centrs „Rīgas Valsts tehnikums”	IZM
90	Rankas arodvidusskola	IZM
91	Rietumzemgales profesionālās izglītības kompetences centrs „Jelgavas Amatniecības vidusskola”	IZM
92	Rīgas 3. arodskola	IZM
93	Rīgas Stila un modes profesionālā vidusskola	IZM
94	Rīgas Amatniecības vidusskola	IZM
95	Rīgas Būvniecības vidusskola	IZM
96	Rīgas Pārdaugavas profesionālā vidusskola	IZM
97	VSIA „Rīgas pārtikas ražotāju vidusskola”	IZM
98	Nacionālo bruņoto spēku Sakaru skola	AM
Profesionālās ievirzes skolas		
99	Liepājas mākslas vidusskola	KM
100	Rēzeknes Mākslas vidusskola	KM
101	Rīgas Dizaina un mākslas vidusskola	KM
102	Rīgas Doma kora skola	KM

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi

103	Rīgas horeogrāfijas vidusskola	KM
104	Ventspils mūzikas vidusskola	KM
105	Alfrēda Kalniņa Cēsu mūzikas vidusskola	KM
106	Daugavpils Mūzikas vidusskola	KM
107	Emīla Dārziņa mūzikas vidusskola	KM
108	Emīla Melngaiļa Liepājas mūzikas vidusskola	KM
109	Jāņa Ivanova Rēzeknes mūzikas vidusskola	KM
1010	Jāņa Rozentāla Rīgas Mākslas vidusskola	KM
111	Jāzepa Mediņa Rīgas mūzikas vidusskola	KM
112	Jelgavas mūzikas vidusskola	KM
Zinātniskie institūti		
113	Latvijas Organiskās sintēzes institūts	IZM
114	Elektronikas un datorzinātņu institūts	IZM
115	Fizikālās enerģētikas institūts	IZM
116	Latvijas Biomedicīnas pētījumu un studiju centrs	IZM
117	Latvijas Hidroekoloģijas institūts	VARAM
118	Latvijas Valsts agrārās ekonomikas institūts	ZM
119	Latvijas Valsts augļkopības institūts	ZM
120	Latvijas Valsts Koksnes ķīmijas institūts	IZM
121	Latvijas Valsts mežzinātnes institūts „Silava”	TM
122	Valsts Priekuļu laukaugu selekcijas institūts	ZM
123	Valsts Stendes graudaugu selekcijas institūts	ZM
124	Pārtikas drošības, dzīvnieku veselības un vides zinātniskais institūts "BIOR"	ZM
125	Valsts aģentūra "Nacionālais botāniskais dārzs"	VARAM

3. pielikums. Identificēto publisko pakalpojumu saraksts

3.1. IZM

1. Augstākās izglītības iestādē īstenojamo studiju programmu akreditēšana
2. Augstākās izglītības iestādē īstenojamo studiju programmu licencēšana
3. Atzinumu sniegšana par izglītību apliecinājoša dokumenta atbilstību starptautiskajām prasībām
4. Atļaujas izsniegšana ārvalsts augstskolas pārstāvniecības atvēršanai un darbībai

3.2. VISC

1. Izglītības iestāžu iesniegto mācību priekšmetu standartu saskaņošana
2. Profesiju standartu apstiprināšana
3. Pārbaudes darba satura izstrāde vispārējā un profesionālā izglītībā
4. Centralizēto eksāmenu sertifikāta izsniegšana
5. Centralizēto eksāmenu sertifikāta apliecināšana
6. Centralizēto eksāmenu sertifikāta dublikāta izsniegšana
7. Izziņu izsniegšana par nokārtotu centralizēto eksāmenu
8. Mācību komplektizdevuma apstiprināšana vispārējā un profesionālā izglītībā
9. Informācija par centralizēto eksāmenu rezultātiem portālā latvija.lv
10. Elektroniskā datu apstrāde no papīra datu nesējā
11. Profesionālās izglītības iestāžu profesionālās kvalifikācijas eksāmenu materiālu saskaņošana
12. Dalība pasākumā (kultūrizglītībā, vides izglītībā, tehniskajā jaunradē)- konkursi, skates, izstādes, koncerti, sacensības bērniem un jauniešiem
13. Interesu izglītības pedagogu, audzināšanas darba speciālistu un nometņu vadītāju tālākizglītības kursu un semināru organizēšana
14. Bērnu nometņu reģistrēšana un saskaņošana e-vidē: www.nometnes.gov.lv
15. Pedagogu tālākizglītības kursu un semināru organizēšana
16. Pedagogu tālākizglītību apliecinājošu dokumentu dublikātu izsniegšana
17. Latviešu valodas apguves kursu programmu saskaņošana
18. Valsts valodas prasmes apliecināšanas izsniegšana
19. Valsts valodas prasmes apliecināšanas dublikāta izsniegšana
20. Atzinumu sniegšana par ieteicamo izglītības programmu, atbilstoši izglītojamā spējām, veselības stāvoklim un attīstības līmenim
21. Informācijas un konsultāciju sniegšana
22. Izziņu izsniegšana

3.3. IKVD

1. Mutvārdu un rakstisko iesniegumu izskatīšana (sūdzības)
2. Vispārējās un profesionālās izglītības iestāžu darbības un izglītības programmu akreditācija
3. Vispārējās un profesionālās izglītības iestāžu darbības un izglītības programmu akreditācijas lapas nomaina
4. Vispārējās un profesionālās izglītības iestāžu darbības un izglītības programmu akreditācijas lapas dublikāta izsniegšana
5. Vispārējās un profesionālās izglītības programmu licencēšana
6. Vispārējās un profesionālās izglītības programmu licences nomaina
7. Vispārējās un profesionālās izglītības programmu licences dublikāta izsniegšana
8. Pedagogu privātprakses uzsākšanas sertificēšana
9. Pedagogu privātprakses uzsākšanas sertifikāta dublikāta izsniegšana
10. Tiesību piešķiršana veikt ārpus formālas izglītības sistēmas apgūtas profesionālas kompetences novērtēšanu

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi

11. Izglītības iestāžu reģistrācija
12. Zinātnisko institūciju reģistrācija
13. Izglītības iestāžu un zinātnisko institūciju reģistrācijas apliecības nomaīņa
14. Izglītības iestāžu un zinātnisko institūciju reģistrācijas apliecības dublikāta izsniegšana
15. Informācijas un konsultāciju sniegšana

3.4. VIAA

1. Finansējuma piešķiršana izglītības iestāžu darbiniekiem
2. Finansējuma piešķiršana skolotājiem
3. Finansējuma piešķiršana pieaugušajiem
4. Finansējuma piešķiršana augstskolām/ vispārizglītojošām/ profesionālās izglītības iestādēm
5. Finansējuma piešķiršana studentiem
6. Finansējuma piešķiršana skolēniem
7. Finansējuma piešķiršana zinātniekiem un pētniekiem
8. Informācijas par izglītības iespējām Latvijā (www.niid.lv)
9. Informācijas un konsultāciju sniegšana
10. Dalība konkursos

3.5. SZA

1. Kredīta studijām ārvalstīs piešķiršana studējošiem
2. Informācijas un konsultāciju sniegšana
3. Konsultāciju sniegšana par IP projektu pieteikumu sagatavošanu

3.6. LZP

1. Finansējuma piešķiršana fundamentālo un lietišķo pētījumu īstenošanai
2. Finansējuma piešķiršana starptautiskajiem pētījumu projektiem
3. Zinātnes Padomes eksperta tiesību piešķiršana
4. Populārzinātnisko pasākumu organizēšana
5. Konsultāciju sniegšana

3.7. JSPA

1. Finansējuma piešķiršana jauniešu projektiem
2. Neformālās izglītības apmācību jauniešiem un cilvēkiem, kas strādā ar jauniešiem organizēšana
3. Pedagogu tālākizglītības kursu organizēšana
4. Eiropas Brīvprātīgā darba uzņēmējorganizāciju, nosūtītājorganizāciju un koordinējošo organizāciju akreditācija
5. Informācijas un konsultāciju sniegšana

3.8. LVA

1. Latviešu valodas kā otrās valodas apguves kursu organizēšana
2. Latviešu valodas kursu apliecības nomaīņa
3. Latviešu valodas kursu apliecības dublikāta izsniegšana
4. Pedagogu tālākizglītības kursu un semināru organizēšana
5. Pedagogu tālākizglītības kursu apliecības nomaīņa
6. Pedagogu tālākizglītības kursu apliecības dublikāta izsniegšana
7. LVA izstrādāto zinātnisko, mācību un izglītojošo līdzekļu pārdošana

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi

8. Informācijas un konsultāciju sniegšana
9. Lingvistiskās ekspertīzes
10. Atzinumu sniegšana par citvalodu personvārdu atveidi un rakstību latviešu valodā un personvārdu identifikāciju

3.9. AIP

1. Augstākās izglītības iestādes akreditācija
2. Informācijas un konsultāciju sniegšana

3.10. AIC

1. Ārvalstu diploma ekspertīze
2. Dalība starptautiskajās augstākās izglītības izstādēs
3. Atzinumu sniegšana par profesionālo pieredzi nereglamentētajā profesijā
4. Iepriekšējo kvalifikāciju atzīšana
5. Informācijas un konsultāciju sniegšana

3.11. LSFP

1. Sporta federācijas atzīšana
2. Atzītās sporta federācijas apliecības dublikāta izsniegšana
3. Sūdzību izskatīšana par atzītās sporta federācijas darbību sporta jomā
4. Informācijas un konsultāciju sniegšana
5. Izziņu izsniegšana par personas tiesībām strādāt sporta jomā
6. Sporta speciālistu sertifikācija
7. Sporta speciālistu sertifikāta dublikāta izsniegšana
8. Sporta speciālistu resertifikācija
9. Šaušanas instruktoru sertifikācija
10. Šaušanas instruktoru sertifikāta dublikāta izsniegšana

3.12. Izglītības iestādes

Profesionālās izglītības iestādes

1. Profesionālā pamatizglītība
2. Profesionālā vidējā izglītība
3. Arodizglītība
4. Mācību stipendiju piešķiršana
5. Apliecības dublikāta par profesionālo pamatizglītību izsniegšana
6. Diploma dublikāta par profesionālo vidējo izglītību izsniegšana
7. Atestāta dublikāta par arodizglītību izsniegšana
8. Studenta apliecības izsniegšana
9. Studenta apliecības dublikāta izsniegšana
10. Izziņu izsniegšana
11. Tālākizglītības kursu organizēšana
12. Kvalifikācijas pārbaudījuma atkārtotā kārtošana
13. Diplomdarba atkārtotā aizstāvēšana
14. Interesu izglītība
15. Vieta studentu dienesta viesnīcā
16. Bibliotēkas fondu izmantošana

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi

Profesionālās izglītības kompetences centri

1. Pedagogu tālākizglītības organizēšana
2. Ārpus formālās izglītības sistēmas apgūtās profesionālās kompetences novērtēšana
3. Nozares profesionālās meistarības konkursu organizēšana

Profesionālās ievirzes izglītības iestādes

1. Profesionālās ievirzes izglītība
2. Apliecības dublikāta par profesionālās ievirzes izglītību izsniegšana
3. Audzēkņa apliecības izsniegšana
4. Audzēkņa apliecības dublikāta izsniegšana
5. Pasākumu (konkursu, festivālu, lekciju, koncertu) organizēšana
6. Pedagoģisko pakalpojumu sniegšana
7. Kvalifikācijas eksāmenu kārtošana papildkvalifikācijas ieguvei
8. Kvalifikācijas prakses nodrošinājums citām juridiskām un fiziskām personām
9. Mūzikas instrumentu izīrēšana
10. Bibliotēkas un fonotēkas fondu izmantošana
11. Skaņu ierakstu izmantošana
12. Telpu izīrēšana
13. Kserokopēšana

Koledžas

1. Pirmā līmeņa profesionālā augstākā izglītība
2. Tālākizglītības kursu organizēšana
3. Tālākizglītības kursa apliecības/sertifikāta dublikāta izsniegšana
4. Atkārtota mācību kursa apguve
5. Atkārtota pārbaudījumu kārtošana
6. Stipendiju piešķiršana
7. Studenta apliecības izsniegšana
8. Studenta apliecības dublikāta izsniegšana
9. Ar izglītības procesu saistītās dokumentācijas dublikāta izdrukā izsniegšana
10. Izziņu izsniegšana (t.sk. svešvalodā)
11. Konsultāciju sniegšana
12. Vieta studentu dienesta viesnīcā
13. Profesionālās pilnveides izglītības programmu īstenošana
14. Bibliotēkas fondu izmantošana

Augstskolas

1. Pirmā līmeņa profesionālā augstākā izglītība
2. Otrā līmeņa profesionālā augstākā izglītība
3. Bakalaura līmeņa izglītība
4. Maģistra līmeņa izglītība
5. Doktora līmeņa izglītība
6. Bakalaura, maģistra vai promocijas darba aizstāvēšana
7. Bakalaura, maģistra vai promocijas darba recenzēšana
8. Rezidentūras izglītība
9. Zinātnisko rakstu krājumu un monogrāfiju recenzēšana
10. Studiju programmas kursa vai studiju moduļa apguve klausītāja statusā
11. Atkārtota studiju kursa pārbaudījuma kārtošana
12. Diplomdarba atkārtotā aizstāvēšana
13. Tālākizglītības kursu organizēšana
14. Tālākizglītības kursa apliecības/sertifikāta dublikāta izsniegšana
15. Svešvalodu zināšanas apliecinājošo starptautisko sertifikātu iegūšana

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi

16. Informatīvo lekciju studentiem organizēšana
17. Dalība Erasmus apmaiņu programmā
18. Studiju stipendiju piešķiršana (t.sk. vienreizējās stipendijas)
19. Augstākās izglītības diploma dublikāta izsniegšana
20. Augstākās izglītības diploma pielikuma dublikāta izsniegšana
21. Augstākās izglītības diploma/ diploma pielikuma tulkojums svešvalodā
22. Kvalificēta speciālista sertifikāta dublikāta izsniegšana (rezidentūra)
23. Studenta apliecības izsniegšana
24. Studenta apliecības dublikāta izsniegšana
25. Salīdzinājuma protokola sagatavošana studiju uzsākšanai vēlākajos studiju posmos
26. Izziņu izsniegšana (t.sk. svešvalodā)
27. Konsultāciju sniegšana
28. Vieta studentu dienesta viesnīcā
29. Telpu izīrēšana
30. Kserokopēšana
31. Bibliotēkas fondu izmantošana

3.13. Zinātniskie institūti

1. Pētījumu veikšana
2. Pētnieciskās infrastruktūras īre
3. Pilotproduktu ražošana
4. Tehnoloģiju izstrāde
5. Ekspertīzes veikšana
6. Semināru organizēšana
7. Konsultāciju sniegšana
8. Informācijas sniegšana par pētījumiem
9. Pētījumu rezultātu publicēšana (grāmatas, elektroniskie izdevumi)
10. Mācību literatūras izstrāde

3.14. Sporta kompleksi

4. Sporta kompleksa īre
5. Inventāra īre
6. Sporta apmācība
7. Sporta kompleksa izmantošana

4. pielikums. Pakalpojumu grupu pilnveidošanas pamatojums

4.1. Dokumentu nomaīņa un dublikātu izsniegšana

Iestāde	Pakalpojuma nosaukums	Mērķauditorija	Gadījumu skaits gadā
IKVD	Vispārējās un profesionālās izglītības iestāžu darbības un izglītības programmu akreditācijas lapas nomaīņa	Izglītības iestādes (<10000)	< 50
IKVD	Vispārējās un profesionālās izglītības iestāžu darbības un izglītības programmu akreditācijas lapas dublikāta izsniegšana	Izglītības iestādes (<10000)	< 50
IKVD	Vispārējās un profesionālās izglītības programmu licences nomaīņa	Izglītības iestādes (<10000)	< 50
IKVD	Vispārējās un profesionālās izglītības programmu licences dublikāta izsniegšana	Izglītības iestādes (<10000)	< 50
IKVD	Pedagogu privātprakses uzsākšanas sertifikāta dublikāta izsniegšana	Pedagogi (>10001)	< 50
IKVD	Izglītības iestāžu un zinātnisko institūciju reģistrācijas apliecības nomaīņa	Izglītības iestādes un zinātniskie institūti (>10001)	< 50
IKVD	Izglītības iestāžu un zinātnisko institūciju reģistrācijas apliecības dublikāta izsniegšana	Izglītības iestādes un zinātniskie institūti (>10001)	< 50
VISC	Centralizēto eksāmenu sertifikāta dublikāta izsniegšana	Bijušie izglītības iestāžu audzēkņi (200)	< 50
VISC	Pedagogu tālākizglītību apliecinājošu dokumentu dublikātu izsniegšana	Pedagogi (>10001)	< 50
VISC	Valsts valodas prasmes apliecības dublikāta izsniegšana	500	201 - 500
LVA	Latviešu valodas kursu apliecības nomaīņa	nav datu	nav datu
LVA	Latviešu valodas kursu apliecības dublikāta izsniegšana	nav datu	nav datu
LVA	Pedagogu tālākizglītības kursu apliecības nomaīņa	Pedagogi (nav datu)	nav datu
LVA	Pedagogu tālākizglītības kursu apliecības dublikāta izsniegšana	Pedagogi (nav datu)	nav datu
LSFP	Atzītas sporta federācijas apliecības dublikāta izsniegšana	Sporta federācija (200)	0
LSFP	Sporta speciālistu sertifikāta dublikāta izsniegšana	Sporta speciālisti (10000)	0
LSFP	Šaušanas instruktoru sertifikāta dublikāta izsniegšana	Šaušanas instruktori (500)	0

4.2. Atzinumu sniegšana

Iestāde	Pakalpojuma nosaukums	Mērķauditorija	Gadījumu skaits gadā
LVA	Atzinumu sniegšana par citvalodu personvārdu atveidi un rakstību latviešu valodā un personvārdu identifikāciju	Jebkura persona (>10001)	1200
AIC	Atzinumu sniegšana par profesionālo pieredzi nereglamentētajā profesijā	Jebkura persona (>10001)	< 50

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi

IZM	Atzinumu sniegšana par izglītību apliecinoša dokumenta atbilstību starptautiskajām prasībām	Jebkura persona (200)	< 50
------------	---	--------------------------	------

4.3. Sertifikācija un licencēšana

Iestāde	Pakalpojuma nosaukums	Mērķauditorija	Gadījumu skaits gadā
IKVD	Pedagogu privātprakses uzsākšanas sertificēšana	Pedagogi (>10001)	51 - 200
IKVD	Vispārējās un profesionālās izglītības programmu licencēšana	Izglītības iestādes (>10001)	501 - 2000
LSFP	Sporta speciālistu sertifikācija	Sporta speciālisti (10000)	201 - 500
LSFP	Sporta speciālistu resertifikācija	Sporta speciālisti (10000)	201 - 500
LSFP	Šaušanas instruktoru sertifikācija	Šaušanas instruktori (500)	80
IZM	Augstākās izglītības iestādē īstenojamo studiju programmu licencēšana	Augstākās izglītības iestādes (>55)	100
IZM	Atļaujas izsniegšana ārvalsts augstskolas pārstāvniecības atvēršanai un darbībai	Ārvalsts augstākās izglītības iestādes	0-1

4.4. Tālākizglītības kursu organizēšana

Iestāde	Pakalpojuma nosaukums	Mērķauditorija	Gadījumu skaits gadā
JSPA	Neformālās izglītības apmācību jauniešiem un cilvēkiem, kas strādā ar jauniešiem organizēšana	Jebkura persona (2000)	1400
JSPA	Pedagogu tālākizglītības kursu organizēšana	Pedagogi (>10001)	400
VISC	Interesešu izglītības pedagogu, audzināšanas darba speciālistu un nometņu vadītāju tālākizglītības kursu un semināru organizēšana	Pedagogi (10000)	Ap 1500
VISC	Pedagogu tālākizglītības kursu un semināru organizēšana	Pedagogi (10000)	2001 - 10000
LVA	Latviešu valodas kā otrās valodas apguves kursu organizēšana	Jebkura persona, kuras dzimtā valoda nav latviešu (no 2009. gada mazākumtautību skolēnu vecāki) (>10001)	Ap 100
LVA	Pedagogu tālākizglītības kursu un semināru organizēšana	Latviešu valodas pedagogi (nav datu)	500 - 2000

4.5. Finansējuma piešķiršana

Iestāde	Pakalpojuma nosaukums	Mērķ-auditorija	Gadījumu skaits
---------	-----------------------	-----------------	-----------------

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi

			gadā
JSPA	Finansējuma piešķiršana jauniešu projektiem	Personas vecumā no 13 līdz 30 gadiem (2000)	200
LZP	Finansējuma piešķiršana fundamentālo un lietišķo pētījumu īstenošanai	Zinātnieki un pētnieki (500)	150
LZP	Finansējuma piešķiršana starptautiskājiem pētījumu projektiem	Zinātnieki un pētnieki (50)	50
VIAA	Finansējuma piešķiršana izglītības iestāžu darbiniekiem	Izglītības iestāžu darbinieki (500)	500
VIAA	Finansējuma piešķiršana skolotājiem	Skolotāji (200)	200
VIAA	Finansējuma piešķiršana pieaugušajiem	Pieaugušie (500)	500
VIAA	Finansējuma piešķiršana augstskolām/ vispārizglītojošām/ profesionālās izglītības iestādēm	Izglītības iestādes (>2000)	2000
VIAA	Finansējuma piešķiršana studentiem	Studenti (>10001)	2000
VIAA	Finansējuma piešķiršana skolēniem	Skolēni (>10001)	200
VIAA	Finansējuma piešķiršana zinātniekiem un pētniekiem	Zinātnieki un pētnieki (2000)	200

4.6. Pakalpojumi saistībā ar valsts valodas politikas īstenošanu

iestāde	Pakalpojuma nosaukums	Mērķauditorija	Gadījumu skaits gadā
VISC	Latviešu valodas apguves kursu programmu saskaņošana	Izglītības iestādes, valodu centri (50)	50
VISC	Valsts valodas prasmes apliecības izsniegšana	Personas, kuru dzimtā valoda nav latviešu (>10000)	10000
LVA	Latviešu valodas kā otrās valodas apguves kursu organizēšana	Personas, kuru dzimtā valoda nav latviešu (pašlaik mazākumtautību skolu skolēnu vecāki) (>10001)	Ap 100
LVA	Pedagogu tālākizglītības kursu un semināru organizēšana	Latviešu valodas pedagogi (>10000)	500 – 2000
LVA	Zinātnisko, mācību un izglītojošo līdzekļu pārdošana	Jebkura persona (>10001)	50 000 vienību
LVA	Lingvistiskās ekspertīzes	Jebkura persona (>10001)	50
LVA	Atzinumu sniegšana par citvalodu personvārdu atveidi un rakstību latviešu valodā un personvārdu identifikāciju	Jebkura persona (>10001)	1200
VVC	Pieeja terminoloģijas avotiem (www.vvc.gov.lv)	Jebkura persona (>10001)	10000

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi

VVC	Atbrīvošana no pasākuma tulkošanas valsts valodā	Personas, kuras organizē pasākumus (2000)	50
VVC	Sūdzību izskatīšana par valsts valodas lietošanas noteikumu neievērošanu	Jebkura persona (>10001)	2000

5. pielikums. Pakalpojumu izvērtējums

Tabulas satur tos pakalpojumus, kam signālatzīme per 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

Pakalpojuma turētāja nosaukums	Pakalpojumu nosaukums	Nodot privāts sektoram	Nodot pakalpojuma klientu apkalpošanu	Elektronizēt pakalpojumu	Pilnveidot pakalpojuma procesu
Akadēmiskās informācijas centrs	Dalība starptautiskajās augstākās izglītības izstādēs (Vērtējam: 1-tikai sarakstā)	0	0	0	0
Akadēmiskās informācijas centrs	Informācijas un konsultāciju sniegšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	0	0
Akadēmiskās informācijas centrs	Atzinumu sniegšana par profesionālo pieredzi nereglamentētajā profesijā (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	3	3	0
Akadēmiskās informācijas centrs	Ārvalstu diploma ekspertīze (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	0	0
Augstākās izglītības padome	Informācijas un konsultāciju sniegšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	0	0
Augstākās izglītības padome	Augstākās izglītības iestādes akreditācija (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	0	3
Izglītības kvalitātes valsts dienests	Informācijas un konsultāciju sniegšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	0	0
Izglītības kvalitātes valsts dienests	Tiesību piešķiršana veikt ārpus formālas izglītības sistēmas apgūtas profesionālas kompetences novērtēšanu (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	3	0
Izglītības kvalitātes valsts dienests	Vispārējās un profesionālās izglītības iestāžu darbības un izglītības programmu akreditācijas lapas dublikāta izsniegšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	3	3	0
Izglītības kvalitātes valsts dienests	Vispārējās un profesionālās izglītības iestāžu darbības un izglītības programmu akreditācijas lapas nomaīņa (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	3	3	0
Izglītības kvalitātes valsts dienests	Izglītības iestāžu un zinātnisko institūciju reģistrācijas apliecības dublikāta izsniegšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	3	3	0
Izglītības kvalitātes valsts dienests	Izglītības iestāžu un zinātnisko institūciju reģistrācijas apliecības nomaīņa (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	3	3	0
Izglītības kvalitātes valsts dienests	Mutvārdu un rakstisko iesniegumu izskatīšana (sūdzības) (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	3	3	0
Izglītības kvalitātes valsts dienests	Vispārējās un profesionālās izglītības programmu licences dublikāta izsniegšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	3	3	0
Izglītības kvalitātes valsts dienests	Vispārējās un profesionālās izglītības programmu licences nomaīņa (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	3	3	0
Izglītības kvalitātes valsts dienests	Pedagogu privātprakses uzsākšanas sertifikāta dublikāta izsniegšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	3	3	0

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi

Pakalpojuma turētāja nosaukums	Pakalpojumu nosaukums	Nodot privāts sektoram	Nodot pakalpojuma klientu apkalpošanu	Elektronizēt pakalpojumu	Pilnveidot pakalpojuma procesu
Izglītības kvalitātes valsts dienests	Zinātnisko institūciju reģistrācija (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	3	0
Izglītības kvalitātes valsts dienests	Izglītības iestāžu reģistrācija (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	3	0
Izglītības kvalitātes valsts dienests	Pedagogu privātprakses uzsākšanas sertificēšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	3	3	0
Izglītības kvalitātes valsts dienests	Vispārējās un profesionālās izglītības programmu licencēšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	3	0
Izglītības kvalitātes valsts dienests	Vispārējās un profesionālās izglītības iestāžu darbības un izglītības programmu akreditācija (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	3	0
Izglītības un zinātnes ministrija	Atzinumu sniegšana par izglītību apliecinājoša dokumenta atbilstību starptautiskajām prasībām (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	2	2	0
Izglītības un zinātnes ministrija	Augstākās izglītības iestādē īstenojamo studiju programmu licencēšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	2	3
Izglītības un zinātnes ministrija	Augstākās izglītības iestādē īstenojamo studiju programmu akreditēšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	2	0
Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	Informācijas un konsultāciju sniegšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	0	0
Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	Pedagogu tālākizglītības kursu organizēšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	1	3	0
Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	Neformālās izglītības apmācību jauniešiem un cilvēkiem, kas strādā ar jauniešiem organizēšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	1	3	0
Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra	Finansējuma piešķiršana jauniešu projektiem (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	2	4	0
Latviešu valodas aģentūra	Zinātnisko, mācību un izglītojošo līdzekļu pārdošana (Vērtējam: 1-tikai sarakstā)	3	0	0	0
Latviešu valodas aģentūra	Informācijas un konsultāciju sniegšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	0	0
Latviešu valodas aģentūra	Lingvistiskās ekspertīzes (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	3	2	3
Latviešu valodas aģentūra	Pedagogu tālākizglītības kursu un semināru organizēšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	2	0
Latviešu valodas aģentūra	Latviešu valodas kursu apliecības dublikāta izsniegšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	3	3	2	0
Latviešu valodas aģentūra	Latviešu valodas kursu apliecības nomaina (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	3	3	2	0
Latviešu valodas aģentūra	Latviešu valodas kā otrās valodas apguves kursu organizēšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	3	0	1	0
Latviešu valodas aģentūra	Pedagogu tālākizglītības kursu apliecības dublikāta izsniegšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	3	2	0
Latviešu valodas aģentūra	Pedagogu tālākizglītības kursu apliecības nomaina (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	3	2	0
Latviešu valodas aģentūra	Atzinumu sniegšana par citvalodu personvārdu atveidi un rakstību latviešu valodā un personvārdu identifikāciju (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	3	3	3
Latvijas Sporta federāciju padome	Šaušanas instruktoru sertifikāta dublikāta izsniegšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	3	3	0
Latvijas Sporta federāciju padome	Sporta speciālistu sertifikāta dublikāta izsniegšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	3	3	0
Latvijas Sporta federāciju padome	Izziņu izsniegšana par personas tiesībām strādāt sporta jomā (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	3	0

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi

Pakalpojuma turētāja nosaukums	Pakalpojumu nosaukums	Nodot privāts sektoram	Nodot pakalpojuma klientu apkalpošanu	Elektronizēt pakalpojumu	Pilnveidot pakalpojuma procesu
Latvijas Sporta federāciju padome	Informācijas un konsultāciju sniegšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	0	0
Latvijas Sporta federāciju padome	Sūdzību izskatīšana par atzītās federācijas darbību sporta jomā (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	0	0
Latvijas Sporta federāciju padome	Atzītas sporta federācijas apliecības dublikāta izsniegšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	2	2	0
Latvijas Sporta federāciju padome	Šaušanas instruktoru sertifikācija (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	3	3	0
Latvijas Sporta federāciju padome	Sporta speciālistu resertifikācija (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	3	3	0
Latvijas Sporta federāciju padome	Sporta speciālistu sertifikācija (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	3	3	0
Latvijas Sporta federāciju padome	Sporta federācijas atzišana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	0	0
Latvijas Zinātnes padome	Populārzinātnisko pasākumu organizēšana (Vērtējam: 1-tikai sarakstā)	0	0	0	0
Latvijas Zinātnes padome	Konsultāciju sniegšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	0	0
Latvijas Zinātnes padome	Finansējuma piešķiršana starptautiskajiem pētījumu projektiem (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	2	0
Latvijas Zinātnes padome	Zinātnes Padomes eksperta tiesību piešķiršana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	0	0
Latvijas Zinātnes padome	Finansējuma piešķiršana fundamentālo un lietišķo pētījumu īstenošanai (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	2	0
Studiju un zinātnes administrācija	Informācijas un konsultāciju sniegšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	0	0
Studiju un zinātnes administrācija	Konsultāciju sniegšana par letvarprogrammas projektu pieteikumu sagatavošanu (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	0	4
Studiju un zinātnes administrācija	Kredīta studijām ārvalstīs piešķiršana studējošiem (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	3	0
Valsts izglītības attīstības aģentūra	Dalība konkursos (Vērtējam: 1-tikai sarakstā)	0	0	0	0
Valsts izglītības attīstības aģentūra	Informācijas un konsultāciju sniegšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	0	0
Valsts izglītības attīstības aģentūra	Finansējuma piešķiršana zinātniekiem un pētniekiem (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	2	3	0
Valsts izglītības attīstības aģentūra	Finansējuma piešķiršana skolēniem (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	2	3	0
Valsts izglītības attīstības aģentūra	Finansējuma piešķiršana studentiem (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	2	4	0
Valsts izglītības attīstības aģentūra	Finansējuma piešķiršana augstskolām/vispārizglītojošām/ profesionālās izglītības iestādēm (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	2	4	0
Valsts izglītības attīstības aģentūra	Finansējuma piešķiršana pieaugušajiem (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	2	3	0
Valsts izglītības attīstības aģentūra	Finansējuma piešķiršana skolotājiem (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	2	3	0
Valsts izglītības attīstības aģentūra	Finansējuma piešķiršana izglītības iestāžu darbiniekiem (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	2	3	0
Valsts izglītības attīstības aģentūra	Informācija par izglītības iespējām Latvijā (NIID.LV) (Vērtējam: 1-tikai sarakstā)	0	0	0	3
Valsts izglītības satura centrs	Dalība pasākumā (kultūrizglītībā, vides izglītībā, tehniskajā jaunradē)- konkursi, skates, izstādes, koncerti, sacensības bērniem un jauniešiem (Vērtējam: 1-tikai sarakstā)	0	0	0	0
Valsts izglītības satura centrs	Informācija par centralizēto eksāmenu rezultātiem portālā latvija.lv (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	0	0

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi

Pakalpojuma turētāja nosaukums	Pakalpojumu nosaukums	Nodot privāts sektoram	Nodot pakalpojuma klientu apkalpošanu	Elektronizēt pakalpojumu	Pilnveidot pakalpojuma procesu
Valsts izglītības satura centrs	Informācijas un konsultāciju sniegšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	0	0
Valsts izglītības satura centrs	Izziņu izsniegšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	3	0
Valsts izglītības satura centrs	Interesu izglītības pedagogu, audzināšanas darba speciālistu un nometņu vadītāju tālākizglītības kursu un semināru organizēšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	3	0
Valsts izglītības satura centrs	Pedagogu tālākizglītību apliecinājošu dokumentu dublikātu izsniegšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	3	3	0
Valsts izglītības satura centrs	Atzinumu sniegšana par ieteicamo izglītības programmu, atbilstoši izglītojamā spējām, veselības stāvoklim un attīstības līmenim (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	0	1
Valsts izglītības satura centrs	Valsts valodas prasmes apliecības dublikāta izsniegšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	3	3	0
Valsts izglītības satura centrs	Valsts valodas prasmes apliecības izsniegšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	3	3	0
Valsts izglītības satura centrs	Latviešu valodas apguves kursu programmu saskaņošana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	0	0
Valsts izglītības satura centrs	Pedagogu tālākizglītības kursu un semināru organizēšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	2	3	0
Valsts izglītības satura centrs	Profesionālās izglītības iestāžu profesionālās kvalifikācijas eksāmenu materiālu saskaņošana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	0	0
Valsts izglītības satura centrs	Elektroniskā datu apstrāde no papīra datu nesējā (Vērtējam: 1-tikai sarakstā)	1	0	0	0
Valsts izglītības satura centrs	Pārbaudes darba satura izstrāde vispārējā un profesionālā izglītībā (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	3	0	0	0
Valsts izglītības satura centrs	Profesiju standartu apstiprināšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	0	3
Valsts izglītības satura centrs	Mācību komplektizdevuma apstiprināšana vispārējā un profesionālā izglītībā (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	0	0
Valsts izglītības satura centrs	Izglītības iestāžu iesniegto mācību priekšmetu standartu saskaņošana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	0	0
Valsts izglītības satura centrs	Izziņu izsniegšana par nokārtotu centralizēto eksāmenu (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	3	0
Valsts izglītības satura centrs	Centralizēto eksāmenu sertifikāta apliecināšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	2	2	0
Valsts izglītības satura centrs	Centralizēto eksāmenu sertifikāta izsniegšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	0	3	0
Valsts izglītības satura centrs	Centralizēto eksāmenu sertifikāta dublikāta izsniegšana (Vērtējam: 3-pilns izvērtējums)	0	3	3	0

6. pielikums. Publisko pakalpojumu izvērtēšanas kritēriji

Nr	Kritērijs	Kritērija skaidrojums	Iespējamās vērtības (teksts vai multiizvēle)
1	Pakalpojuma nosaukums (vecais, latvija.lv)	Pakalpojuma nosaukums PPK (jaunajiem pakalpojumiem tukšs)	teksts
2	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
3	Tipveida pakalpojums	Pazīme, ka šis ir nevis konkrētas iestādes konkrēts pakalpojums, bet tipveida, ko nodrošina	Jā/tukšs
4	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
5	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
6	Pakalpojuma būtības īss apraksts	Īss pakalpojuma būtības apraksts	teksts
7	Pakalpojuma saņēmējs	Kādiem klientu veidiem ir paredzēts pakalpojums?	Multiizvēle: Jebkura persona/ Privāto tiesību juridiska persona/ Fiziska persona/Publisko tiesību juridiska persona
8	Administratīvais process	Vai pakalpojuma sniegšana ir saistīta ar administratīvo procesu?	Jā/ tukšs
9	Pakalpojuma autentifikācijas līmenis	Kāds klienta autentifikācijas līmenis nepieciešams pakalpojuma saņemšanai?	0 - netiek veikta (anonīmi) 1 - deklarētā personas identitāte (klients saka, ka viņu sauc; iestāde nepārbauda identitāti) 2 - apliecinātā identitāte (tiek uzrādīta pase) 3 - kvalificēti apliecinātā identitāte pakalpojuma saņemšanai nepieciešams iesniegt notariāli apliecinātu dokumentu u.tml.)
10	Finansēšanas avots	Kāds ir pakalpojuma finansēšanas avots?	1- budžets 2 - klienta maksājums 3 - kopā
11	Maksājumi	Kādi maksājumi ir jāveic klientam, lai saņemtu pakalpojumu?	0/tukšums - bezmaksas 1 - maksas pakalpojums, 2 - nodeva 3 - maksas pak. + nodeva
12	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.)?	0 - pakalpojuma rezultātu neuzrāda citai institūcijai 1 - pakalpojuma rezultāts nepieciešams tikai cita pakalpojuma saņemšanai 2 - pakalpojuma rezultātu atsevišķos gadījumos var pieprasīt cita institūcija (piem., IUB)

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi

Nr	Kritērijs	Kritērija skaidrojums	Iespējamās vērtības (teksts vai multiizvēle)
13	Paskaidrojums	Norādiet, kurai iestādei tiek/var tikt iesniegts Jūsu pakalpojuma rezultāts	
14	Citas institūcijas pakalpojuma rezultāta izmantošana	Vai Jūsu pakalpojuma saņemšanai ir nepieciešams klienta iesniegts dokuments no citas iestādes (cita pakalpojuma rezultāts)?	1 - Jā 2 - Nē
15	Paskaidrojums	Norādiet, kādus dokumentus nepieciešams iesniegt Jūsu pakalpojuma saņemšanai un kas ir to dokumentu izsniedzēji (iestādes), piem., Kadastra izziņa par nekustāmo īpašumu (Valsts zemes dienests)	
16	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
17	Paskaidrojums	Norādiet, ar kādām iestādēm notiek sadarbība	
18	Pakalpojuma pamatojums	Ar kādu augstāko 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
19	Pakalpojuma gadījumu skaits gadā	Kāds ir pakalpojumu gadījumu vidējais skaits gadā? Ja zināms precīzāks skaitlis, norādiet	1 - līdz 50 2 - 51 - 200 3 - 201 - 500 4 - 501 - 2000 5 - 2001 - 10000 6 - 10001 un vairāk
20	Elektroniski sniegto pakalpojumu īpatsvars	Cik % no kopējā pakalpojumu gadījumu skaita tiek sniegti (pieprasīti vai piegādāti) elektroniski? Jānosaka, pamatojoties uz pakalpojuma elektronizācijas līmeni (37. kritērijs)	%
21	Pakalpojuma periodiskums	Vai pakalpojums, kuru pieprasa cita institūcija, ir periodisks, vienādi intensīvs, vienmērīgs visa gada laikā?	1 - Jā (+/- vienmērīgs) 2 - Nē (pastāv noteikta sezonālitate)
22	Pakalpojuma vadītājs, kontaktinformācija	Norādiet pakalpojuma vadītāja (iestādes darbinieks, kas atbildīgs par pakalpojuma sniegšanas organizēšanu) vārdu, amatu un kontaktinformāciju	teksts: vārds, uzvārds, amats, telefons, e-pasts
23	Potenciālo klientu skaits	Uz cik plašu klientu loku orientēts pakalpojums?	1 - līdz 50 2 - 51 - 200 3 - 201 - 500 4 - 501 - 2000 5 - 2001 - 10000 6 - 10001 un vairāk
24	Klientu apmierinātība	Cik apmierināti ir klienti ar pakalpojumu? Jāatzīmē, tikai ja ir veikti klientu apmierinātības pētījumi	0 - nav datu 1 - neapmierināti 2 - vairāk neapmierināti 3 - vairāk apmierināti 4 - pilnībā apmierināti

Visu valsts īstenoto publisko pakalpojumu izvērtēšanas un klasifikācijas rezultāti.
LR Izglītības un zinātnes ministrijas pakalpojumi

Nr	Kritērijs	Kritērija skaidrojums	Iespējamās vērtības (teksts vai multiizvēle)
25	Administratīvais slogs	Administratīvā sloga novērtējums kopumā gadā (LVL)? Admin. slogs ir klienta izmaksas, lai pieteiktu un saņemtu pakalpojumu (klienta darba laika izmaksas, transports, pasts u.tml.)	skaitlis / nav datu
26	Sniegšanas izmaksas	Cik gadā (LVL) izmaksā pakalpojuma sniegšana (attiecinot visas izmaksas, t.sk. IT, pakalpojumu pārvaldības izmaksas)	skaitlis / nav datu
27	Pakalpojuma pieprasīšanas veidi (klātieņi)	Kādi ir pakalpojuma pieprasīšanas veidi klātieņē?	Multiizvēle: iestāde/ iestādes KAC / citas institūcijas KAC/ cita iestāde
28	Pakalpojuma saņemšanas veidi (klātieņi)	Kādi ir pakalpojuma saņemšanas klātieņē?	Multiizvēle: iestāde, iestādes KAC, citas institūcijas KAC/ cita iestāde
29	Pieprasīšanas vietu skaits	Cik ir pakalpojuma pieprasīšanas vietu klātieņē valstī?	Skaitis
30	Saņemšanas vietu skaits	Cik ir pakalpojumu saņemšanas vietu klātieņē valstī?	Skaitis
31	Pakalpojuma pieprasīšanas veidi (neklātieņi)	Kādi ir pakalpojuma pieprasīšanas veidi neklātieņē?	Multiizvēle: pasts, telefons, īsziņa
32	Pakalpojuma saņemšanas veidi (neklātieņi)	Kādi ir pakalpojuma saņemšanas veidi neklātieņē?	Multiizvēle :pasts, telefons, īsziņa
33	Pakalpojuma pieprasīšanas veidi (elektroniski)	Kādi ir pakalpojuma pieprasīšanas veidi elektroniski?	Multiizvēle: e-pasts, www.lavija.lv, iestādes vietne, specializēts portāls
34	Pakalpojuma saņemšanas veidi (elektroniski)	Kādi ir pakalpojuma saņemšanas veidi elektroniski?	Multiizvēle: e-pasts, www.lavija.lv, iestādes vietne, specializēts portāls
35	Elektronizācijas pakāpe	Pakalpojuma elektronizācijas pakāpe	1.pakāpe – Informēšana – informācija par pakalpojumiem ir pieejama internetā 2.pakāpe – Mijiedarbība – veidlapu un dokumentu sagatavju lejupielāde 3.pakāpe – Divvirzienu mijiedarbība – klientu identifikācija, veidlapu un informācijas elektroniska iesniegšana papīra dokumentu vietā 4.pakāpe – Darījumu apstrāde – pakalpojuma pilna apstrāde, ieskaitot lēmuma pieņemšanu, informēšanu, maksājuma kārtošānu 5.pakāpe – Proaktīvā mijiedarbība
36	Klientu apkalpošanas personāla kompetence	Cik specifiskas pakalpojuma zināšanas/kompetences ir nepieciešamas klientu apkalpošanai? Klientu apkalpošana (šajā gadījumā) ir sākotnējā pieteikuma pieņemšana (pārbaude, vai pieteikums atbilst admin. kritērijiem) un/vai pakalpojuma rezultāta izsniegšana.	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