



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

## **Darbības programmas „Cilvēkresursi un nodarbinātība”**

### **1.5.1.3.1. apakšaktivitātes**

## **„Kvalitātes vadības sistēmas izveide un ieviešana”**

# **IZVĒRTĒJUMS**

**Rīga, 2012**

## Saturs

Ievads .....	3
I daļa. VISPĀRĒJĀ INFORMĀCIJA.....	4
1. Apakšaktivitātes apraksts.....	5
2. Projektu iesniegumu atlase .....	6
3. Projektu raksturojums .....	7
II daļa. PROJEKTU REZULTĀTU IZVĒRTĒJUMS.....	10
1. Projektu īstenotāju raksturojums.....	11
1.1. Valsts tiešās pārvaldes iestādes.....	12
1.2. Tiesas .....	14
1.3. Institūcijas, kam deleģēti atsevišķi valsts varas uzdevumi .....	14
1.4. Plānošanas reģioni .....	14
1.5. Novadu pašvaldības un to iestādes .....	16
2. Apakšaktivitātes mērķis un mērķa grupa.....	16
2.1. Apakšaktivitātes mērķis un mērķa grupa.....	16
2.2. Apakšaktivitātes projektu iesaistītās mērķa grupas .....	17
3. Apakšaktivitātes projektos pielietotie Kvalitātes vadības modeļi .....	22
4. Mācību pasākumi apakšaktivitātes projektu ietvaros .....	27
5. Pieredzes apmaiņa un sadarbības partneri .....	30
6. Izstrādātie materiāli un cita informācija par projektiem .....	31
6.1. Mācību materiāli .....	31
6.2. Informācija sabiedrībai un sadarbības partneriem .....	31
7. Starptautiskās sadarbības komponente .....	31
8. Rezultātu ietekme uz horizontālo prioritāšu īstenošanu .....	32
8.1. Teritorijas līdzsvarota attīstība.....	33
8.2. Vienlīdzīgas iespējas.....	34
8.3. Informācijas sabiedrība.....	37
9. Projektu rezultātu ilgtspējas nodrošināšana .....	40
10. Publicitātes pasākumu izpildes novērtējums .....	42
11. Projektu īstenotāju kopējās un atšķirīgās problēmas saistībā ar KVS .....	42
12. Secinājumi.....	43
12.1. Apakšaktivitātes mērķa sasniegšanas rādītāji .....	43
12.2. KVS modeļa izvēle .....	45
12.3. Projektu rezultātu ietekme uz institūciju turpmāko darbību un klientu apkalpošanu.....	46
12.4. Piemēri, kas var kļūt par labas prakses piemēriem, kad tiks sasniegta klientu apmierinātības līmeņa paaugstināšana .....	46
III daļa. IZVĒRTĒJUMA KOPSAVILKUMS .....	48
1. pielikums. Īstenoto projektu saraksts .....	52

## Ievads

Darbības programmas „Cilvēkresursi un nodarbinātība” 1.5.1.3.1.apakšaktivitātes „Kvalitātes vadības sistēmas izveide un ieviešana” izvērtējuma mērķis ir sniegt informāciju par apakšaktivitātes ieviešanas gaitu un rezultātiem, kā arī novērtēt, vai atbalstīto projektu īstenošana ir veicinājusi apakšaktivitātes mērķa sasniegšanu.

Izvērtējuma pirmajā daļā sniegta vispārēja informācija par apakšaktivitātes mērķi un atbalsta nosacījumiem, projektu iesniegumu atlasu un atbalstītajiem projektiem. Otrajā daļā sniegts projektu rezultātu izvērtējums, kurš ietver informāciju par projektu īstenotajiem un mērķa grupām, projektu ietvaros īstenotajām aktivitātēm (ieviestās kvalitātes vadības sistēmas, veiktās apmācības, izstrādātie materiāli, īstenotie publicitātes pasākumi u.c.) un sasniegtajiem rezultātiem, tai skaitā ietekmi uz plānošanas dokumentos noteiktajiem uzraudzības rādītājiem un rezultātu ilgtspējas nodrošināšanu. Minēti arī vairāki piemēri, kas var tikt izmantoti kā labās prakses paraugi līdzīgu projektu īstenošanā. Projektu rezultātu izvērtējumu veica ārējs eksperts - M.sc.TQM, PhD kand. Natālija Bolbate, kurai ir ilgstoša darba pieredze kvalitātes vadības jomā. Trešajā daļā sniegts kopsavilkums, kurā apkopoti galvenie fakti un secinājumi.

Izvērtējuma sagatavošanā izmantota informācija no Sabiedrības integrācijas fonda rīcībā esošajiem projektu iesniegumiem, projektu progressa pārskatiem, ikgadējiem pārskatiem par projektu mērķa grupām un horizontālo prioritāšu ieviešanu, projektu ietvaros iegūtajiem kvalitātes vadības sistēmas sertifikātiem un citiem dokumentiem.

**I daļa.**

## **VISPĀRĒJĀ INFORMĀCIJA**

**Sabiedrības integrācijas fonds**

## 1. Apakšaktivitātes apraksts

Darbības programmas „Cilvēkresursi un nodarbinātība” 1.5.1.3.1.apakšaktivitātes „Kvalitātes vadības sistēmas izveide un ieviešana” mērķis ir nodrošināt vienotu, stratēģisku, efektīvu un atklātu pieeju publiskās pārvaldes procesu īstenošanā, ieviešot kvalitātes vadības sistēmas, īpaši atbalstot institūcijas, kuras nodrošina nodokļu administrēšanu un finanšu plānošanu, vadību un uzskaiti, sniedz pakalpojumus uzņēmējdarbības, nodarbinātības un sociālās politikas jomā valsts un reģionu līmenī.

Apakšaktivitātes mērķa grupa ir valsts tiešās pārvaldes iestādes, tiesas, institūcijas, kam deleģēti atsevišķi valsts varas uzdevumi, plānošanas reģioni, novadu pašvaldības un to iestādes.

Kopējais apakšaktivitātē sākotnēji pieejamais finansējums bija 2 248 973 lati, tai skaitā 85% Eiropas Sociālā fonda finansējums (1 911 627 LVL) un 15% nacionālais publiskais finansējums (337 346 LVL). Taču apakšaktivitātes īstenošanas gaitā finansējums tika vairākkārtīgi samazināts (skat. informāciju 12.1.punktā), un uz izvērtējuma sagatavošanas brīdi tas sastādīja 409 219 latu (tai skaitā ESF finansējums 347 836 LVL un valsts budžeta finansējums 61 383 LVL). Puse (50%) no kopējā finansējuma bija paredzēta valsts tiešās pārvaldes iestādēm, tiesām un institūcijām, kam deleģēti atsevišķi valsts varas uzdevumi, bet otra puse - plānošanas reģioniem, novadu pašvaldībām un to iestādēm. Vienlaikus bija noteikts, ka gadījumā, ja vienas finansējuma saņēmēju grupas iesniegtie un apstiprinātie projekti neapgūs tiem paredzēto finansējumu, atlikušais finansējums tiks novirzīts otras finansējuma saņēmēju grupas projektu atbalstam.

Apakšaktivitātes ietvaros tika finansēti projekti, kuri paredzēja kvalitātes vadības sistēmas (KVS) plānošanu, ieviešanu un pilnveidošanu. Projektu ietvaros varēja plānot šādas darbības:

- projekta administrēšana;
- kvalitātes vadības sistēmas vai tās elementu izveide, ieviešana un pilnveidošana;
- ar kvalitātes vadības sistēmas ieviešanu saistītu aptauju, pētījumu veikšana;
- semināru organizēšana;
- apmācības ar kvalitātes vadības sistēmas ieviešanu saistītos jautājumos;
- pieredzes apmaiņas pasākumi;
- informācijas un publicitātes pasākumi par projekta īstenošanu.

Kopējā attiecināmo izmaksu summa vienam projektam bija robežās no 5 000 latu līdz 25 000 latu. Projektu īstenošanas periods - 3 līdz 18 mēneši.

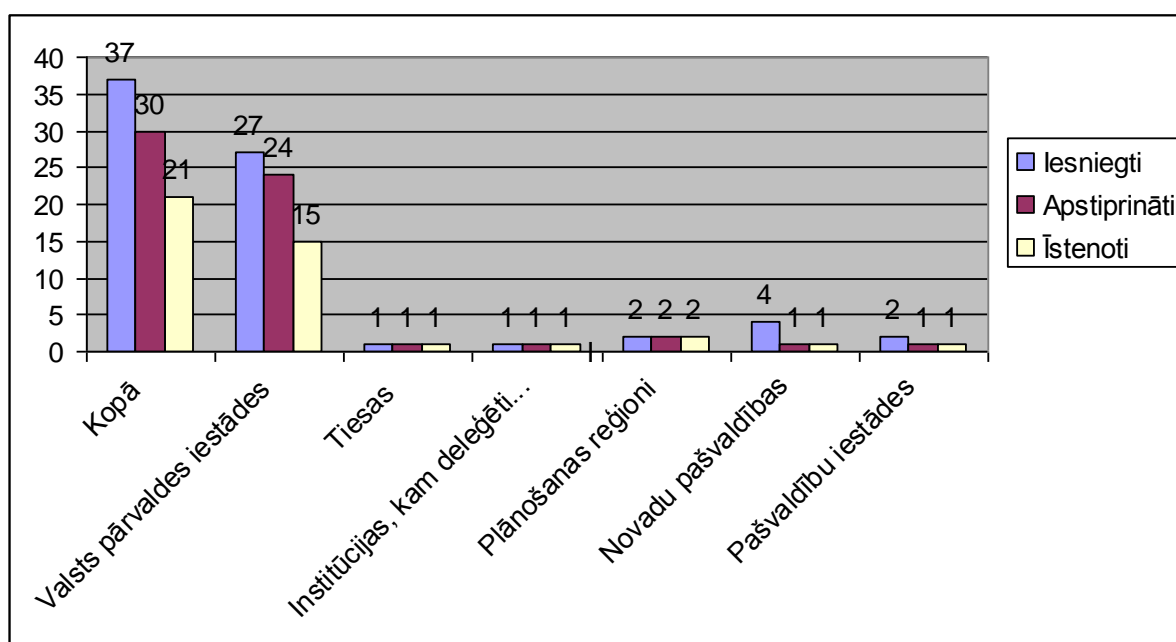
## 2. Projektu iesniegumu atlase

Sabiedrības integrācijas fonds (SIF) 2008.gada 29.jūlijā izsludināja pirmo atklāto projektu iesniegumu atlasī. Projektu iesniegumus varēja iesniegt līdz 2008.gada 29.oktobrim. Noteiktajā termiņā tika saņemti 37 projektu iesniegumi par kopējo summu 846 681 LVL. Tajā skaitā 27 projektu iesniegumi tika saņemti no valsts pārvaldes iestādēm, 1 projekta iesniegums – no Tiesu administrācijas, 1 projekta iesniegums – no institūcijas, kam deleģēti atsevišķi valsts varas uzdevumi (valsts SIA „Latvijas Vēstnesis”), 2 projektu iesniegumi – no plānošanas reģioniem, 4 projektu iesniegumi – no novadu pašvaldībām un 2 projektu iesniegumi – no pašvaldību iestādēm.

Vērtēšanas rezultātā tika apstiprināti 30 projektu iesniegumi, tajā skaitā 24 valsts pārvaldes iestāžu projekti, 1 Tiesu administrācijas projekts, 1 institūcijas, kam deleģēti atsevišķi valsts varas uzdevumi (valsts SIA „Latvijas Vēstnesis”), projekts, 2 plānošanas reģionu (Vidzemes un Latgales plānošanas reģionu) projekti, 1 novadu pašvaldības (Rojas novada domes) projekts un 1 pašvaldību iestādes (Mērsraga ostas pārvaldes) projekts.

Viens projekta iesniegums tika noraidīts nepietiekama finansējuma dēļ, bet 6 projektu iesniegumi tika atzīti par neatbilstošiem administratīvās vērtēšanas kritērijiem, jo tajos plānotās projekta administrēšanas izmaksas pārsniedza maksimāli pieļaujamo apmēru (5% no projekta tiešajām izmaksām) vai arī bija ielānotas neattiecināmas izmaksas (multimediju projektoru un portatīvā datora iegāde).

Ņemot vērā to, ka apakšaktivitātei pieejamais finansējums tika samazināts, sākotnēji plānotā otrā un trešā projektu iesniegumu atlase netika izsludināta.

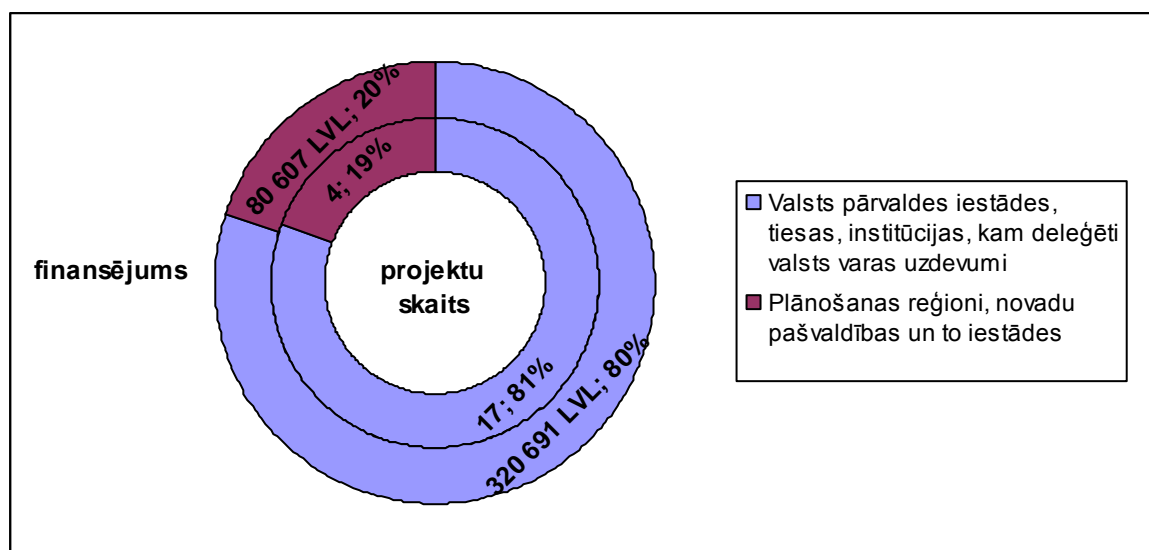


1.attēls. Projektu skaits sadalījumā pa finansējuma saņēmēju veidiem.

### 3. Projektu raksturojums

Projekti tika īstenoti laika periodā no 2009.gada marta līdz 2011.gada decembrim. No 30 apstiprinātajiem projektiem faktiski tika īstenots 21 projekts. 9 projekti, kurus īstenoja valsts pārvaldes iestādes, tika pārtraukti saistībā ar šo iestāžu reorganizāciju, apvienošanu, likvidēšanu, darbinieku skaita samazināšanu un citiem faktoriem, kas padarīja neiespējamu tālāku projektu īstenošanu. Kopējais 21 īstenotajam projektam apstiprinātais finansējums, saskaņā ar noslēgtajiem līgumiem, bija 475 411,58 LVL (tai skaitā 404 099,84 LVL ESF finansējums). Taču faktiski tika izlietoti 401 297,98 LVL (tai skaitā 341 103,30 LVL ESF finansējums) jeb 84% no piešķirtā finansējuma. Lielāko daļu neapgūto līdzekļu veidoja finansējuma atlikumi no pakalpojumu līgumiem, kas iepirkuma procedūru rezultātā bija noslēgti par mazāku summu, nekā budžetā plānots. Tā kā no projektu iesniegumu iesniegšanas brīža līdz projektu uzsākšanai vairumā gadījumu pagāja vismaz viens gads (11 projektu īstenošana uzsākta 2009.gadā, un 10 projektu īstenošana uzsākta 2010.gadā) un vienlaicīgi ar projektu īstenošanu sākās arī ekonomiskā lejupēja, preču un pakalpojumu cenas tirgū būtiski samazinājās, kā rezultātā sākotnēji plānotās iepirkumu līgumcenas arī samazinājās.

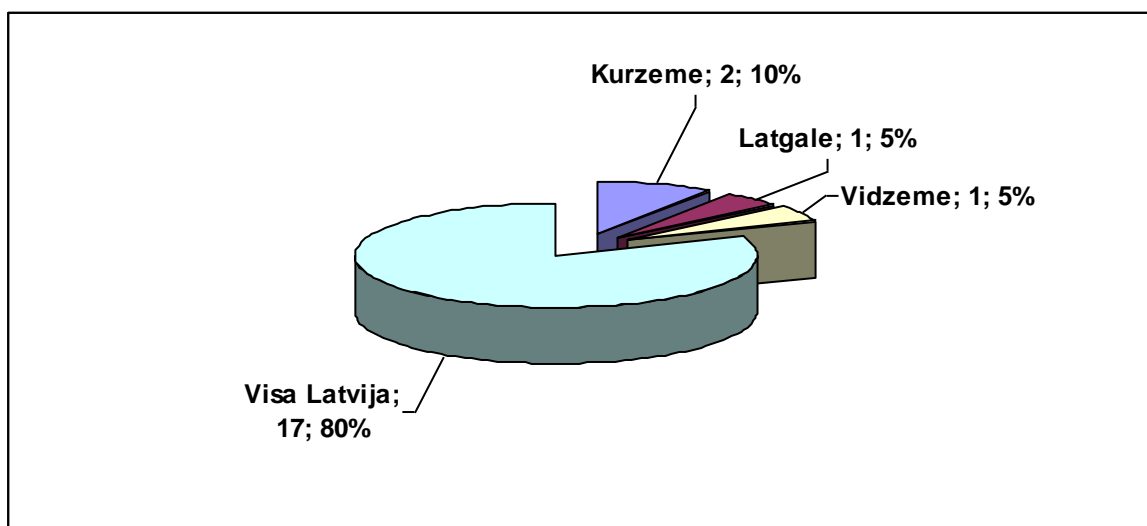
Kaut arī apakšaktivitātē pieejamais finansējums sākotnēji bija sadalīts vienādās daļās katrai finansējuma saņēmēju grupai, tomēr faktiski aktīvākas bija valsts iestādes, tādēļ plānošanas reģioniem un pašvaldībām rezervētais finansējums tika pārdalīts valsts iestāžu projektu finansēšanai. No visiem projektiem tikai 4 īstenoja plānošanas reģioni, pašvaldības un to iestādes. Šo projektu kopējā summa veidoja 80 607,46 LVL jeb 20% no apakšaktivitātes kopējā finansējuma.



2.attēls. Projektu skaits un finansējuma sadalījums pa finansējuma saņēmēju grupām.

Viena projekta vidējās faktiski attiecināmās izmaksas veidoja 19 109,43 LVL. Finansējuma apjoma ziņā mazākais bija Valsts Vides dienesta projekts, kurā faktiski attiecināmās izmaksas sastādīja 9214,28 LVL, bet finansiāli apjomīgākais bija Valsts kancelejas projekts ar kopējo faktiski attiecināmo izmaksu summu 24 419,25 LVL. Vidējais viena projekta īstenošanas periods bija 10 mēneši, īsākais periods – 4 mēneši (Tiesu administrācijas, Izglītības un zinātnes ministrijas projekti), garākais periods – 18 mēneši (Tieslietu ministrijas projekts).

Lielākā daļa projektu (17 projekti, kurus īstenoja valsts tiešās pārvaldes iestādes, tiesas un institūcijas, kam deleģēti atsevišķi valsts varas uzdevumi) uzskatāmi par nacionāla mēroga projektiem, jo finansējuma saņēmēju darbība aptver visu Latvijas teritoriju. Pārējie projekti ir reģionāla mēroga. No tiem 2 projekti īstenoti Kurzemes reģionā (Rojas novada domes un Mērsraga ostas pārvaldes projekti), un pa vienam projektam īstenots Vidzemes un Latgales reģionos (Vidzemes plānošanas reģiona un Latgales plānošanas reģiona projekti).



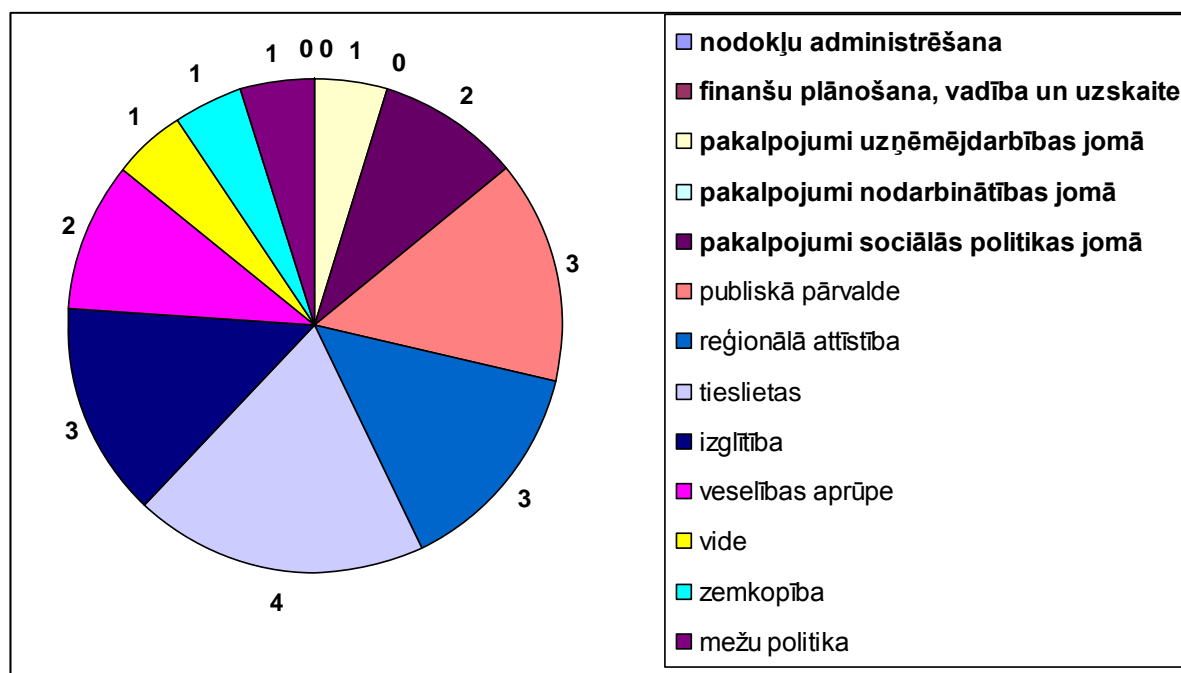
3.attēls. Projektu reģionālais pārklājums.

Izvērtējot finansējuma saņēmējus pēc to darbības jomām, secināms, ka prioritāri atbalstāmajās jomās, kuras noteiktas 1.5.1.3.1.apakšaktivitātes mērķī, īstenoti tikai 3 projekti: atbalstu saņēmušas 2 institūcijas, kuras sniedz pakalpojumus sociālās politikas jomā (Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra un Sociālās integrācijas valsts aģentūra) un 1 institūcija, kura sniedz pakalpojumus uzņēmējdarbības jomā (Mērsraga ostas pārvalde). Taču tādās jomās kā nodokļu administrēšana, finanšu plānošana, vadība un uzskaitē, nodarbinātības pakalpojumu sniegšana, nav īstenots neviens projekts. Jāatzīmē, ka sākotnēji bija noslēgtas vienošanās par projektu īstenošanu arī ar Valsts ieņēmumu dienestu un Uzturlīdzekļu



garantiju fonda administrāciju, taču, sākoties ekonomiskajai krīzei un ar to saistītajai valsts budžeta līdzekļu konsolidācijai un valsts iestāžu darbinieku skaita samazināšanai, finansējuma saņēmēji ierosināja pārtraukt noslēgtās vienošanās, un projekti netika īstenoti. Kaut arī apakšaktivitātes vērtēšanas kritērijos bija iekļauts specifiskais kvalitātes kritērijs, saskaņā ar kuru projektu iesniedzējiem, kuri darbojās apakšaktivitātes ietvaros noteiktajās prioritārajās jomās, tika piešķirti papildus punkti, tomēr, kā liecina atbalstīto projektu raksturojums, tas nav bijis pietiekams mehānisms, lai īpaši veicinātu projektu iesniegumu sagatavošanu un īstenošanu iepriekšminētajās darbības jomās.

Visvairāk projektu īstenojušas institūcijas, kuras darbojas tādās jomās kā tieslietas (Tieslietu ministrijas, Tiesu administrācijas, Ieslodzījuma vietu pārvaldes, Valsts probācijas dienesta projekti), izglītība (Izglītības un zinātnes ministrijas, Valsts izglītības attīstības aģentūras, Valsts izglītības satura centra projekti), reģionālā attīstība (Valsts reģionālās attīstības aģentūras, Vidzemes plānošanas reģiona, Latgales plānošanas reģiona projekti) un publiskā pārvalde (Valsts kancelejas, valsts SIA „Latvijas Vēstnesis”, Rojas novada domes projekti).



3.attēls. Finansējuma saņēmēju darbības jomas.

**II daļa.**

# **PROJEKTU REZULTĀTU IZVĒRTĒJUMS**

**Natālija Bolbate**  
**M.sc.TQM, PhD kand.**

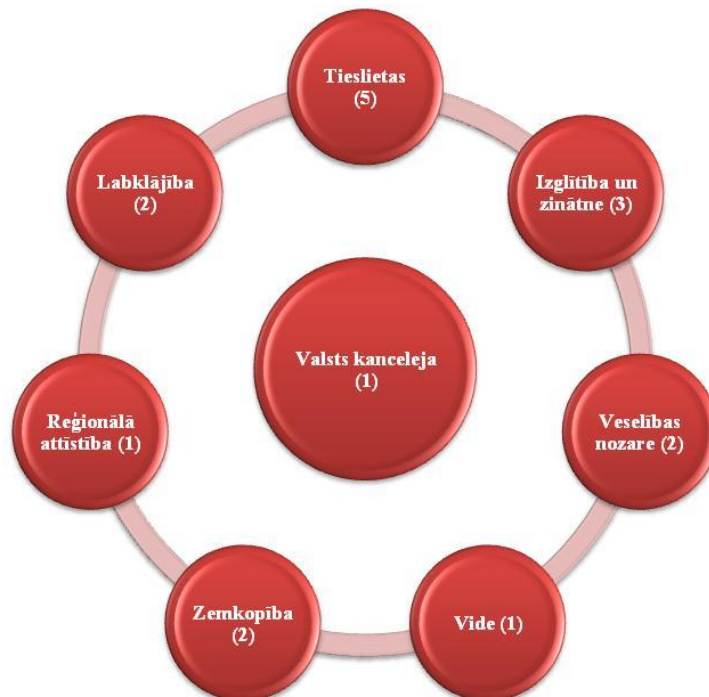
## 1. Projektu īstenošanu raksturojums

Projektu īstenošanu raksturojums tika veikts saskaņā ar apakšaktivitātei noteikto mērķu grupu, sadalot visas institūcijas grupās: valsts tiešās pārvaldes iestādes, tiesas, institūcijas, kam deleģēti atsevišķi valsts varas uzdevumi, plānošanas reģioni, novadu pašvaldības un to iestādes.

Analizējot informāciju par projektu īstenošanu, izvērtējuma autore pievērsa uzmanību kvalitātes iniciatīvu (projektu) izplatīšanai pa nozarēm programmas apakšaktivitātes ietvaros.

**1.Tabula** Īstenoto projektu skaits pa nozarēm

Kvalitātes vadības iniciatīvu/ projektu īstenošanu skaits pa nozarēm (nozare/īstenoto projektu skaits)	Valsts kanceleja/ Ministrija	Ministra/ ministrijas pakļautībā/pārraudzībā esošā tiešās pārvaldes/valsts pārvaldes iestāžu/ valsts kapitālsabiedrību skaits	Kopā (nozārē)
Valsts kanceleja	1		1
Tieslietu nozare	1	4	5
Izglītības un zinātnes nozare	1	2	3
Veselības nozare	1	1	2
Vides nozare		1	1
Labklājības nozare		2	2
Zemkopības nozare		2	2
Reģionālās attīstības un pašvaldību lietu nozare		1	1
<b>KOPĀ:</b>	4	13	17



**1.Attēls** Kvalitātes vadības iniciatīvas pa nozarēm apakšaktivitātes ietvaros (valsts pārvalde/ valsts iestādes)

## 1.1. Valsts tiešās pārvaldes iestādes

- 1.1.1. **Valsts kanceleja**<sup>1</sup> ir tiešās pārvaldes iestāde, kuras darbības mērķis ir radīt priekšnoteikumus: Ministru prezidenta, Ministru prezidenta biedra un Ministru kabineta darbībai, lai nodrošinātu lēmumu pieņemšanu saskaņā ar Latvijas Republikas Satversmi un citiem likumiem, kā arī Ministru kabineta lēmumu īstenošanu un pēctecību; Deklarācijas par Ministru kabineta iecerēto darbību izpildei. Valsts kanceleja ir Ministru prezidenta tiešā pakļautībā.
- 1.1.2. **Tieslietu ministrija**<sup>2</sup> ir vadošā valsts pārvaldes iestāde tieslietu (tiesību politikas un tiesu administrēšanas) nozarē, kā arī citās ministrijas nolikumā minētajās valsts politikas jomās.
- 1.1.3. **Izglītības un zinātnes ministrija**<sup>3</sup> ir vadošā valsts pārvaldes iestāde izglītības, zinātnes un sporta nozarē, kā arī jaunatnes un valsts valodas politikas jomā.
- 1.1.4. **Veselības ministrija**<sup>4</sup> ir vadošā valsts pārvaldes iestāde veselības nozarē. Veselības nozare ietver sabiedrības veselības, veselības aprūpes, farmācijas un narkotiku legālās aprites apakšnozari.
- 1.1.5. **Valsts izglītības satura centrs**<sup>5</sup> ir izglītības un zinātnes ministra pakļautībā esoša tiešās pārvaldes iestāde. Centram ir šādas funkcijas: nodrošināt mācību satura izstrādi vispārējā izglītībā un pārraudzīt tā īstenošanu; nodrošināt profesionālās pamatizglītības, arodizglītības, profesionālās vidējās, profesionālās tālākizglītības, profesionālās pilnveides un profesionālās ievirzes izglītības satura izstrādi atbilstoši valsts standartiem; nodrošināt izglītojamo mācību sasniegumu novērtēšanu valsts pārbaudījumos vispārējā izglītībā; nodrošināt vienotu profesionālās izglītības valsts pārbaudījumu satura izstrādi un norisi; koordinēt vispārējās izglītības un profesionālās izglītības standartiem atbilstošas mācību literatūras izstrādi; koordinēt atbalsta sistēmas darbību, lai nodrošinātu izglītības ieguvi izglītojamajiem ar īpašām vajadzībām; koordinēt interešu izglītības sistēmas darbību un īstenot atbalsta pasākumus izglītojamo personības attīstībai, spēju un talantu pilnveidei; nodrošināt Latvijas skolu jaunatnes dziesmu un deju svētku sagatavošanu un norisi; koordinēt un īstenot pedagogu profesionālo pilnveidi; nodrošināt valsts valodas prasmes pārbaudi profesionālo un amata pienākumu veikšanai, pastāvīgās uzturēšanās atļaujas saņemšanai un Eiropas Kopienas pastāvīgā iedzīvotāja statusa iegūšanai.
- 1.1.6. **Valsts vides dienests**<sup>6</sup> ir vides ministra pārraudzībā esoša tiešās pārvaldes iestāde. Dienesta darbības mērķis ir nodrošināt, lai tiktu ievēroti normatīvie akti vides aizsardzības, radiācijas drošības un kodoldrošības un dabas resursu izmantošanas jomā, kā arī veicināt dabas resursu un enerģijas ilgtspējīgu izmantošanu.
- 1.1.7. **Sociālās integrācijas valsts aģentūra**<sup>7</sup> ir Labklājības ministrijas pārraudzībā esoša valsts pārvaldes iestāde, kuras darbības mērķis ir veicināt invalīdu un

<sup>1</sup> 20.05.2003. MK noteikumi Nr.263 "Valsts kancelejas nolikums"

<sup>2</sup> 29.04.2003. MK noteikumi Nr.243 "Tieslietu ministrijas nolikums"

<sup>3</sup> 16.09.2003. MK noteikumi Nr.528 "Izglītības un zinātnes ministrijas nolikums"

<sup>4</sup> 13.04.2004. MK noteikumi Nr.286 "Veselības ministrijas nolikums"

<sup>5</sup> 30.06.2009. MK noteikumi Nr.682 "Valsts izglītības satura centra nolikums"

<sup>6</sup> 23.11.2004. MK noteikumi Nr.962 "Valsts vides dienesta nolikums"

<sup>7</sup> 01.04.2008. MK noteikumi Nr.239 "Sociālās integrācijas valsts aģentūras nolikums"

personu ar funkcionāliem traucējumiem sociālo integrāciju un nodrošināt invalīdiem un personām ar funkcionāliem traucējumiem iespēju saņemt profesionālo rehabilitāciju un iegūt pirmā līmeņa profesionālo augstāko izglītību (koledžas izglītību).

- 1.1.8. **Valsts probācijas dienests**<sup>8</sup> ir tieslietu ministra pārraudzībā esoša tiešās pārvaldes iestāde. Dienesta darbības mērķis ir veicināt sabiedrības drošību, veicot kriminālsoda – piespiedu darbs – izpildi, sniedzot postpenitenciāro palīdzību personām pēc brīvības atņemšanas soda izciešanas, kā arī pārbaudes laikā uzraugot nosacīti notiesātās personas, nosacīti pirms termiņa no soda atbrīvotās personas un personas, pret kurām izbeigts kriminālprocess, tās nosacīti atbrīvojot no kriminālatbildības.
- 1.1.9. **Ieslodzījuma vietu pārvalde**<sup>9</sup> ir Tieslietu ministrijas padotībā esoša valsts pārvaldes iestāde, kas īsteno valsts politiku apcietinājuma kā drošības līdzekļa un brīvības atņemšanas kā kriminālsoda izpildes jomā.
- 1.1.10. **Valsts meža dienests**<sup>10</sup> ir zemkopības ministra pārraudzībā esoša tiešās pārvaldes iestāde. Dienestam ir šādas funkcijas: uzraudzīt meža apsaimniekošanu un izmantošanu (arī medības) reglamentējošo normatīvo aktu ievērošanu; pārtraukt un novērst meža apsaimniekošanu un izmantošanu reglamentējošo normatīvo aktu pārkāpumus; piedalīties valsts meža politikas izstrādē un ieviešanā; piedalīties Eiropas Savienības lauksaimniecības garantiju un virzības fonda lauku attīstības atbalsta pasākumu izstrādē un ieviešanā; veikt citas normatīvajos aktos noteiktās funkcijas.
- 1.1.11. **Pārtikas drošības, dzīvnieku veselības un vides zinātniskais institūts „BIOR”** ir zemkopības ministra pārraudzībā esošs valsts zinātniskais institūts – atvasināta publiska persona. Institūta darbības mērķis ir radīt jaunas zināšanas, lai nodrošinātu cilvēku, dzīvnieku un vides veselību, dzīvnieku labturību un drošas un nekaitīgas pārtikas apriti, ka arī zivju un citu ūdens bioloģisko resursu saglabāšanu un to sabalansētas un ilgtspējīgas izmantošanas iespējas Latvijā.<sup>11</sup>
- 1.1.12. **Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests**<sup>12</sup> ir veselības ministra pakļautībā esoša tiešās pārvaldes iestāde. Dienesta darbības mērķis ir īstenot vienotu valsts politiku neatliekamās medicīniskās palīdzības un katastrofu medicīnas jomā.
- 1.1.13. **Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra**<sup>13</sup> ir labklājības ministra pārraudzībā esoša valsts iestāde. Ministrs aģentūras pārraudzību īsteno ar Labklājības ministrijas starpniecību. Aģentūras darbības mērķis ir īstenot valsts politiku sociālās apdrošināšanas un valsts sociālo pabalstu jomā, kā arī administrēt valsts izdienas pensijas un valsts fondēto pensiju shēmu.
- 1.1.14. **Valsts izglītības attīstības aģentūra**<sup>14</sup> ir izglītības un zinātnes ministra pārraudzībā esoša valsts pārvaldes iestāde. Ministrs aģentūras pārraudzību īsteno

<sup>8</sup> 27.12.2005. MK noteikumi Nr.1010 "Valsts probācijas dienesta nolikums"

<sup>9</sup> 31.10.2002. likums "Ieslodzījuma vietu pārvaldes likums"

<sup>10</sup> 16.11.2004. MK noteikumi Nr.945 "Valsts meža dienesta nolikums"

<sup>11</sup> Pārtikas drošības, dzīvnieku veselības un vides zinātniskā institūta „BIOR” nolikums; apstiprināts ar Zinātniskās padomes 2010.gada 05.janvāra sēdes lēmumu nr.1

<sup>12</sup> 15.12.2009. MK noteikumi Nr.1480 "Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienesta nolikums"

<sup>13</sup> 21.06.2011. MK noteikumi Nr.459 "Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras nolikums"

<sup>14</sup> 27.07.2010. MK noteikumi Nr.705 "Valsts izglītības attīstības aģentūras nolikums"]

ar Izglītības un zinātnes ministrijas starpniecību. Aģentūras darbības mērķis ir īstenot valsts politiku izglītības un tālākizglītības attīstības jomā, veikt Eiropas Savienības struktūrfondu finansēto projektu, izglītības inovācijas projektu, Eiropas Savienības programmu un citu finanšu instrumentu programmu, projektu un iniciatīvu ieviešanu un uzraudzību, kā arī piešķirt mūža stipendijas izciliem izglītības darbiniekiem par mūža ieguldījumu izglītībā.

1.1.15. **Valsts reģionālās attīstības aģentūra**<sup>15</sup> ir reģionālās attīstības un pašvaldību lietu ministra pārraudzībā esoša valsts pārvaldes iestāde. Aģentūras darbības mērķis ir īstenot atbalsta pasākumus līdzsvarotai valsts reģionālajai attīstībai, nodrošinot normatīvajos aktos deleģēto valsts, Eiropas Savienības fondu un citu finanšu instrumentu ieviešanu, valsts un pašvaldību elektroniskās pārvaldes attīstību, pētniecisko darbību, kā arī administratīvo atbalstu starptautisko programmu sekretariātiem.

## 1.2. Tiesas

**Tiesu administrācija**<sup>16</sup> ir tieslietu ministra pakļautībā esoša tiešās pārvaldes iestāde. Tieslietu ministrs Tiesu administrācijas pakļautību īsteno ar Tieslietu ministrijas starpniecību. Tiesu administrācija veic rajonu (pilsētu) tiesu, administratīvās rajona tiesas, apgabaltiesu zemesgrāmatu nodaļu, apgabaltiesu un administratīvās apgabaltiesas organizatorisko vadību, kā arī nodrošina Tiesu ekspertu padomes un Tiesu ekspertu reģistra darbību.

## 1.3. Institūcijas, kam deleģēti atsevišķi valsts varas uzdevumi

1.3.1. **VSIA „Latvijas Vēstnesis”** ir valsts kapitālsabiedrība, kuras kapitāla daļu turētāja ir Latvijas Republikas Tieslietu ministrija. Oficiālais izdevējs nodrošina funkcijas, kas izriet no Ministru kabineta 2003. gada 29. aprīļa noteikumu Nr. 243 "Tieslietu ministrijas nolikums" 4.2.<sup>4</sup> un 4.2.<sup>5</sup> punktiem: nodrošināt valsts oficiālo publikāciju un tās informācijas sistematizēšanu (tai skaitā tiesību aktu konsolidāciju); nodrošināt sabiedrības informēšanu un dialogu ar sabiedrību par tiesību politiku, kā arī veicināt sabiedrības tiesiskās domas un apziņas attīstību atbilstoši demokrātiskās valsts principiem.<sup>17</sup>

## 1.4. Plānošanas reģioni

Saskaņā ar Reģionālās attīstības likumu, Latvijā ir izveidoti pieci plānošanas reģioni – Kurzemes plānošanas reģions, Latgales plānošanas reģions, Rīgas plānošanas reģions, Vidzemes plānošanas reģions un Zemgales plānošanas reģions. Plānošanas reģiona teritorijas saskaņā ar pašvaldību iesniegtajiem priekšlikumiem nosaka 2009.gada 5.maija Ministru kabineta noteikumi Nr.391 „Noteikumi par plānošanas reģiona teritorijām”.

<sup>15</sup> 31.03.2009. MK noteikumi Nr.288 "Valsts reģionālās attīstības aģentūras nolikums"

<sup>16</sup> 16.12.2003. MK noteikumi Nr.720 "Tiesu administrācijas nolikums"

<sup>17</sup> [www.lv.lv](http://www.lv.lv)



## 2. Attēls Plānošanas reģioni – apakšaktivitātes projektu īstenotāji <sup>18</sup>

Plānošanas reģiona kompetence ir nodrošināt reģiona attīstības plānošanu, koordināciju, pašvaldību un citu valsts pārvaldes iestāžu sadarbību, t.sk.: noteikt reģiona ilgtermiņa attīstības pamatprincipus, mērķus un prioritātes; sadarbībā ar pašvaldībām un valsts pārvaldes iestādēm izstrādāt ilgtermiņa un vidēja termiņa attīstības plānošanas dokumentus (teritorijas plānojumu un attīstības programmu) un vadīt un uzraudzīt to ieviešanu; sagatavot atzinumus par nacionālā līmeņa attīstības plānošanas dokumentu atbilstību plānošanas reģiona interesēm; izvērtēt un sniegt atzinumus par reģionālā un vietējā līmeņa attīstības plānošanas dokumentu savstarpējo saskaņotību un atbilstību normatīvo aktu prasībām; izvērtēt un sniegt atzinumus vietējo pašvaldību vai privātpersonu projektu iesniegumiem par reģionālās attīstības valsts atbalsta saņemšanu; izstrādāt un īstenot projektus reģionālās attīstības atbalsta pasākumu ietvaros.

**1.4.1. Vidzemes plānošanas reģiona** (sadarbības partneris: **Amatas novada dome**) <sup>19</sup> misija ir koordinēt un veicināt Vidzemes reģiona ilgtermiņa līdzsvarotu attīstību, sniedzot efektīvus pakalpojumus reģiona iedzīvotājiem, NVO, uzņēmējiem un pašvaldībām kopīgi definēto attīstības mērķu sasniegšanai.

**1.4.2. Latgales plānošanas reģions** <sup>20</sup> ir atvasināta publiska persona, kura izveidota ar Reģionālās attīstības likumu un tās darbība tiek finansēta no valsts pamatbudžeta. Latgales plānošanas reģions ir viens no pieciem plānošanas reģioniem Latvijā. Latgales plānošanas reģions darbojas saskaņā ar Reģionālās attīstības likumu un citiem spēkā esošiem normatīviem aktiem.

<sup>18</sup> Attēls un informācija no avota <http://www.rapl.m.gov.lv/pub/print.php?id=52>

<sup>19</sup> Vidzemes plānošanas reģiona nolikums, apstiprināts Vidzemes plānošanas reģiona Attīstības padomes 2007.gada 17. Janvāra sēdē nr.1, lēmums nr.1

<sup>20</sup> [www.latgale.lv](http://www.latgale.lv)

## 1.5. Novadu pašvaldības un to iestādes

1.5.1. **Rojas novada Dome**<sup>21</sup>; <sup>22</sup>. Rojas novada pašvaldības teritorija ir Rojas novada Rojas pagasts. Pašvaldības iedzīvotāju pārstāvību nodrošina to ievēlēts pašvaldības lēmējorgāns – novada Dome, kas pieņem lēmumus; nosaka pašvaldības institucionālo struktūru; lemj par autonomo funkciju un brīvprātīgo iniciatīvu īstenošanu un par kārtību, kādā nodrošina pašvaldībai deleģēto valsts pārvaldes funkciju un pārvaldes uzdevumu izpildi; izstrādā un izpilda pašvaldības budžetu. Pašvaldības Dome atbilstoši kompetencei ir atbildīga par pašvaldības institūciju tiesisku darbību un finanšu līdzekļu izlietojumu.

1.5.2. **Mērsraga ostas pārvalde**<sup>23</sup>. Ostas pārvaldīšanu Likumā par ostām, Mērsraga ostas pārvaldes nolikumā un citos tiesību aktos noteiktajā kārtībā kā publisko un privāto tiesību subjekts realizē Mērsraga ostas pārvalde.<sup>24</sup> Mērsraga ostas pārvalde ir izveidota ar Mērsraga pagasta padomes 1997.gada 28.novembra lēmumu Nr.5/11. Tā ir bijušās pašvaldības bezpeļņas organizācijas "Mērsraga pārvalde" tiesību un saistību pārmantotāja. Mērsraga ostas pārvaldes finanšu līdzekļus veido atskaitījumi no ostas nodevām; zemes nomas maksa; nomas (īres) maksa par ostas pārvaldes valdījumā nodoto nekustamo īpašumu iznomāšanu (izīrēšanu); maksa par ostas pārvaldes sniegtajiem pakalpojumiem; citi līdzekļi, kas iegūti likumdošanas aktos paredzētajā kārtībā. Mērsraga ostas pārvaldes finanšu līdzekļi tiek izmantoti, ievērojot **bezpeļņas organizācijas principus**: ostas pārvaldes rīcībā esošos finanšu līdzekļus var izmantot tikai ostas un tās infrastruktūras apsaimniekošanai un attīstīšanai un "Likuma par ostām" 7.pantā noteikto funkciju izpildei. Ostas pārvaldes ienākumu pārsniegums pār izdevumiem ieskaitāms rezerves fondā un izlietojams atbilstoši ostas valdes apstiprinātajiem mērķiem.

## 2. Apakšaktivitātes mērķis un mērķa grupa

### 2.1. Apakšaktivitātes mērķis un mērķa grupa

Apakšaktivitātes mērķis ir nodrošināt vienotu, stratēģisku, efektīvu un atklātu pieeju publiskās pārvaldes procesu īstenošanā, ieviešot kvalitātes vadības sistēmas, īpaši atbalstot institūcijas, kuras nodrošina nodokļu administrēšanu un finanšu plānošanu, vadību un uzskaiti, sniedz pakalpojumus uzņēmējdarbības, nodarbinātības un sociālās politikas jomā valsts un reģionu līmenī.

---

<sup>21</sup> [www.roja.lv](http://www.roja.lv)

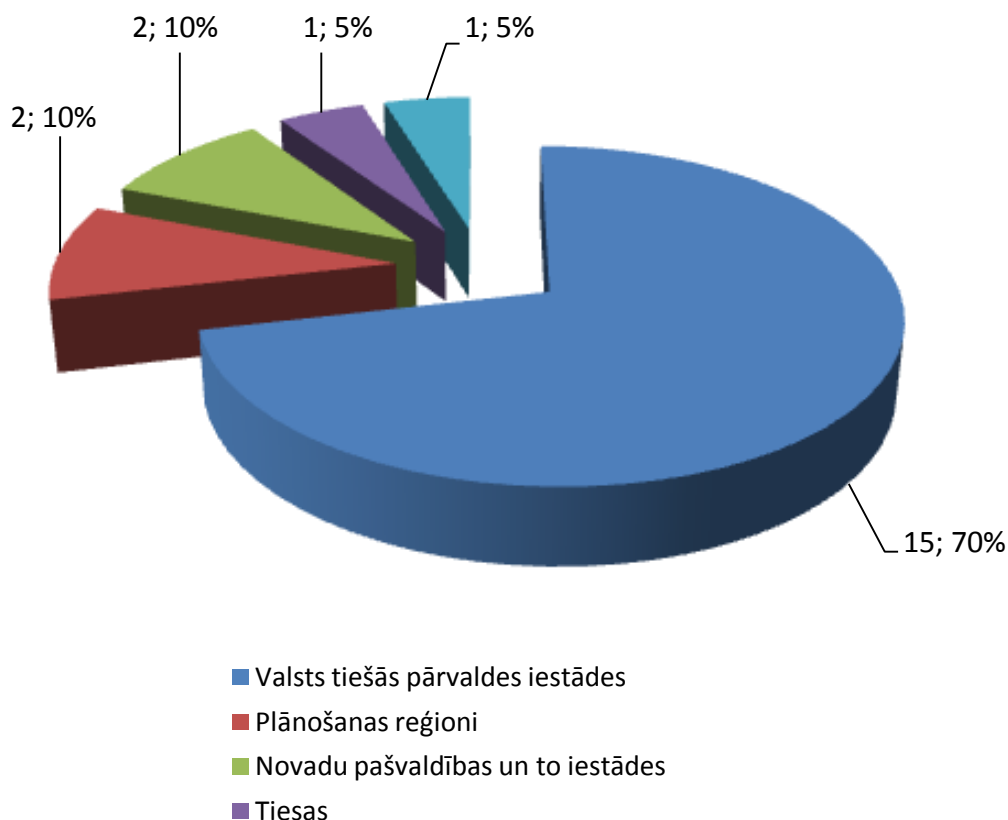
<sup>22</sup> Rojas novada pašvaldības nolikums; 2011.gada 18.janvārī nr.1/2011.; Izdoti pamatojoties uz likuma "Par pašvaldībām" 21.panta pirmās daļas 1.punktu un 24.pantu.

<sup>23</sup> [www.mersragasport.lv](http://www.mersragasport.lv)

<sup>24</sup> Mērsraga ostas noteikumi; *Izdoti saskaņā ar likuma "Par pašvaldībām" 43.panta 13.punktu un Likuma par ostām 6.panta pirmo daļu; apstiprināti ar Mērsraga novada Domes 2011.gada 21.jūnija lēmumu Nr. 3 (protokols Nr.10)]*



Apakšaktivitātes mērķa grupa ir valsts tiešās pārvaldes iestādes, tiesas, institūcijas, kam deleģēti atsevišķi valsts varas uzdevumi, plānošanas reģioni, novadu pašvaldības un to iestādes.



### 3. Attēls Apakšaktivitātes mērķa grupa (projektu skaits)

#### 2.2. Apakšaktivitātes projektu iesaistītās mērķa grupas

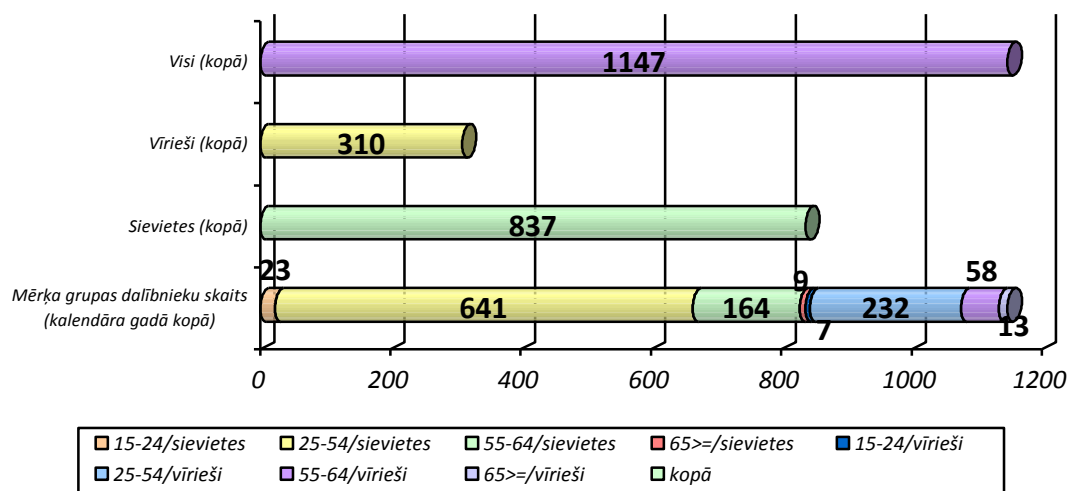
Apakšaktivitātes projektu mērķa grupa ir ļoti plaša (1. Valsts un pašvaldības iestāžu - projektu īstenotāju personāls; 2. Citas valsts un pašvaldību iestādes – projektu īstenotāju sadarbības partneri, padotības iestādes un klienti; 3. Citas juridiskās un fiziskās personas – netieši visi Latvijas iedzīvotāji). Pēc pieejamās informācijas var secināt, ka visos apakšaktivitātes projektos tiešā mērķa grupa ir projekta finansējuma saņēmēja – institūcijas personāls (informācija no projektu dokumentiem (t.sk. no ikgadējiem pārskatiem: veidlapa - 2.pielikums 2009.gada 27.oktobra MK noteikumiem nr. 1238 „Ikgadējais pārskats par Eiropas Savienības fondu līdzfinansētā projekta mērķa grupām un horizontālo prioritāšu ieviešana”).

## 2.Tabula Projektu mērķa grupas pēc projektu īstenotāju viedokļiem

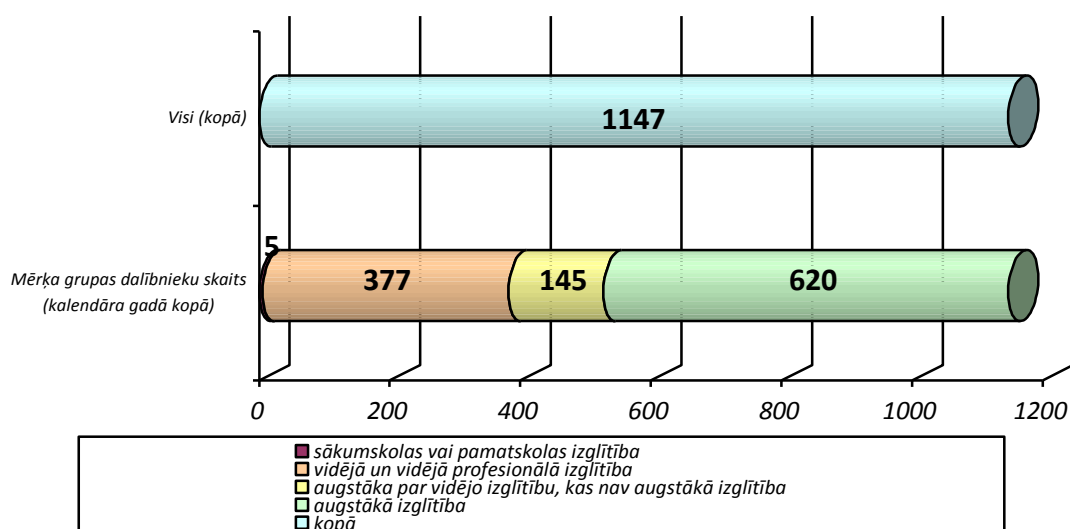
Projekta identifikācijas Nr.	Projekta finansējuma saņēmējs:	Projekta mērķa grupa (pēc projektu iesniegumiem un ikgadējiem projektu pārskatiem):
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/025/06	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests	NMPD <b>420 darbinieki</b> , ārstniecības iestādes (kopumā 70: ārpus Rīgas 59 un 11 Rīgā, t.i. visas stacionārās veselības aprūpes iestādes), masu pasākumu organizatori, mācību un sertifikācijas pakalpojumu saņēmēji (1665 pakalpojuma saņēmēji 2007. gadā) un sadarbības partneri Latvijā un ārzemēs (vairāk nekā 15 iestādes un organizācijas).
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/013/03	Latgales plānošanas reģions	Latgales plānošanas reģiona Rēzeknes Sociālās aprūpes pārvaldes 37 administrācijas un tās septiņu struktūrvienību administrācijas darbinieki un sociālā darba speciālisti (kopumā informēti un iesaistīti <b>199 darbinieki</b> ). Projekta <b>netiešā mērķa grupa</b> ir sociālo pakalpojumu saņēmēji – Rēzeknes pašvaldības sociālo riska grupu un sociāli mazaizsargātie iedzīvotāji, kā arī <b>reģiona pašvaldības</b> .
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/019/29	Pārtikas drošības, dzīvnieku veselības un vides zinātniskais institūts „BIOR”	<b>Tiešā mērķa grupa:</b> Pārtikas un veterinārais dienests, Latvijas pārtikas pārstrādes un ražošanas uzņēmumi un izejvielu ražotāji, kā arī privātpersonas, kas vēlas veikt pārtikas produktu vai dzeramā ūdens testēšanu. Projekta aktivitātēs (apmācībās, pieredzes apmaiņas braucienos) iesaistīti 25 BIOR darbinieki. <b>Projekta netiešā mērķa grupa:</b> Latvijas pārtikas pārstrādes un ražošanas uzņēmumi, tirdzniecības uzņēmumi, tirdzniecības uzņēmumu ražošanas iecirkņi, zemnieku un zvejnieku saimniecības, kā arī privātpersonas.
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/021/19	Valsts probācijas dienests	<b>Tiešā mērķa grupa</b> ir 450 VPD darbinieki. Daļēji tiešā mērķa grupa ir arī 20698 (pēc projekta iesnieguma) probācijas klienti un <b>netiešā mērķa grupa</b> ir sadarbības partneri: 12 Valsts pārvaldes institūcijas, 550 Latvijas pašvaldības, 8 nevalstiskās organizācijas, 898 dažādas iestādes un uzņēmumi (partnerinstitūcijas) un visa sabiedrība, kuri arī ir labuma saņēmēji šajā projektā. Projektu īsteno VPD un tā 38 teritoriālās struktūrvienības. Pēc projekta ikgadējā pārskata par 2011.g. (01.06.2010.-31.05.2011.) projekta <b>tiešā mērķa grupa</b> ir 153 VPD darbinieki.
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/034/18	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	<b>Tiešā mērķa grupa ir 31 darbinieks</b> , kuri tika iesaistīti mācību aktivitātēs (pēc projekta ikgadējā pārskata) - VRAA Programmu ieviešanas nodaļa, Juridiskā nodaļa, Administratīvā departamenta Lietvedības nodaļa un Valsts un pašvaldību informācijas sistēmu departaments. Projekta <b>netiešā mērķa grupa</b> (projekta iesniegumā tika nosaukta par tiešu mērķa grupu) ir arī pārējās (72 darbinieki pēc ikgadējā pārskata pēc stāvokļa uz 2010.g.beig.) VRAA struktūrvienības, kuras veic savus darba pienākumus saskaņā ar izveidotās KVS pamatprincipiem. Projekta <b>netiešā mērķa grupa</b> ir VRAA pakalpojumu saņēmēji, proti, valsts un nevalstiskais sektors un uzņēmēji.
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/037/21	Valsts izglītības attīstības aģentūra	<b>Tiešā mērķa grupa</b> ir visas VIAA struktūrvienības un visi VIAA ierēdņi un darbinieki. Projekta <b>netiešā mērķa grupa</b> ir fiziskās un juridiskās personas, kuras izmanto VIAA sniegtos pakalpojumus vai sadarbojas ar VIAA.
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/002/28	Veselības ministrija	Veselības ministrija, tās darbinieki, visi Latvijas iedzīvotāji. Apmācībās piedalījās 48 personas.

Projekta identifikācijas Nr.	Projekta finansējuma saņēmējs:	Projekta mērķa grupa (pēc projektu iesniegumiem un ikgadējiem projektu pārskatiem):
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/003/01	Vidzemes plānošanas reģions	<b>Tiešā mērķa</b> grupa ir VPR administrācijas darbinieki (21) un padomes (26) locekļi. VPR struktūrvienības izvietotas visos reģiona rajonu centros. <b>Netiešās mērķa grupas</b> – 126 Vidzemes reģiona pašvaldības, tiešās valsts pārvaldes iestādes – 17 ministrijas, kā arī to padotības iestādes, 243 000 reģiona iedzīvotāji, reģiona uzņēmumi, reģiona plašsaziņas līdzekļi (6 rajonu avīzes, Valmieras TV, reģiona radio).
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/ISF/005/04	Mērsraga ostas pārvalde	<b>Tiešā mērķa grupa</b> ir <b>20 pārvaldes darbinieki</b> ; netiešā mērķa grupa ir visi ostas klienti.
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/009/02	Rojas novada Dome	<b>Tiešā mērķa grupa</b> (pēc ikgadējā pārskata par periodu 01.04.2010.-30.06.2011.) ir <b>210 darbinieki</b> . Pēc projekta iesnieguma un progresa pārskatu datiem: Rojas novada pašvaldības darbinieki (251 cilv.); Rojas novada iedzīvotāji: 6426 cilvēki (pēc Rojas novada Domes 2010. g. Publiskā pārskata datiem)
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/008/23	Valsts meža dienests	<b>Tiešā mērķa grupa: 24 VMD darbinieki.</b> VMD personāls un (netieši) klienti; Projekta mērķa grupas -KVS auditori un VMD darbinieki, kuru tiešie darba pienākumi ir saistīti ar meža reproduktīvā materiāla (turpmāk - MRM) apriti – tas ir aptuveni 1000 VMD darbinieku (netieši).
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/014/11	Izglītības un zinātnes ministrija	<b>Tiešā mērķa grupa</b> ir IZM un tās struktūrvienības. (265 darbinieki 17 departamentos, kā arī valsts sekretārs un četri valsts sekretāra vietnieki) (pēc ikgadējā pārskata datiem mērķa grupa - <b>235 darbinieki</b> ).
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/016/16	Ieslodzījuma vietu pārvalde	Projekta tiešā mērķa grupa ir IeVP kā iestāde ( <b>94 darbinieki</b> ), bet galējā labuma saņēmēji – apcietinātās un notiesātās personas (uz 13.10.2008 kopā 6616), kā arī pašvaldības un citi sadarbības partneri.
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/022/30	Tiesu administrācija	<b>Tiešā mērķa grupa: 49 darbinieki.</b> Mērķa grupa ir trīs Latvijas rajonu tiesas – Rīgas rajona tiesa, Rīgas pilsētas Kurzemes rajona tiesa un Rīgas pilsētas Centra rajona tiesa. Tieši projektā tiks iesaistīti minēto tiesu priekšsēdētāji un tiesas kanceleju vadītāji. Netiešā mērķa grupa (pie nosacījuma, ka projekta rezultāts- lietvedības modelis tiks integrēts tiesu informācijas sistēmā, ko izmantos arī citas tiesas) : Latvijas pirmā līmeņa – rajonu (pilsētu) – tiesas. Kopējais rajonu (pilsētu) tiesu un apgabaltiesu skaits Latvijā ir 41.
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/024/13	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Tiešā mērķa grupa ir visi VSAA procesu īpašnieki un procesu dokumentācijas izstrādātāji – 20 darbinieki. Netiešā mērķa grupa ir lielākā daļa VSAA darbinieku un visi Aģentūras klienti.
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/026/15	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	<b>Tiešā mērķa grupa</b> ir SIVA, tās <b>320 darbinieki</b> un netieši aģentūras pakalpojumu saņēmēji – aptuveni 4000 personas gadā.

Projekta identifikācijas Nr.	Projekta finansējuma saņēmējs:	Projekta mērķa grupa (pēc projektu iesniegumiem un ikgadējiem projektu pārskatiem):
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/ SIF/028/07	Valsts kanceleja	<b>Tiešā mērķa grupa</b> pēc ikgadējā pārskata datiem (2009./2010.) – <b>125 VK darbinieki</b> . VK tiešie klienti ir juridiskās un fiziskās personas: tiešās valsts pārvaldes iestādes - 15 ministrijas, 3 īpašo uzdevumu sekretariāti, 322 padotības iestādes un citas; biedrības un nodibinājumi - tiešā sadarbība ar 163; iedzīvotāji – 2005.-2007.gadā vidēji saņemtas 3865 vēstules, pieņemti un uzklausi 237 apmeklētāji, 2007.-2008.gadā vidēji 173 344 reizes mēnesī skatīta mājas lapa (07.10.2208.dati); Netiešā mērķa grupa – ieguvēji no kvalitatīvi sagatavotiem un izvērtētiem tiesību aktiem un politikas dokumentiem, ir visa sabiedrība, kā arī informācijas lietotāji – pašvaldības, studenti un citi.
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/ SIF/029/27	Valsts vides dienests	Tiešā mērķa grupa ir VVD un tā struktūrvienības, kā arī VVD apkalpotie klienti- juridiskās un fiziskās personas: Centrālās struktūrvienības – departamenti un daļas (65 štata vietas, 42 darbinieki); Jūras un iekšējo ūdeņu pārvalde (140 štata vietas, 127 darbinieki); Reģionālās struktūrvienības – 8 reģionālās vides pārvaldes (289 štata vietas, 279 darbinieki).
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/ SIF/032/24	Valsts izglītības satura centrs	<b>Tiešā mērķa grupa</b> ir <b>24 (VJIC) VISC darbinieki</b> un ( netieši) VJIC klienti – pedagogi, sadarbības iestāžu darbinieki, bērni un jaunieši; iestādes, kas īsteno interešu izglītību (pašvaldību interešu izglītības iestādes, vispārējās izglītības iestādes, profesionālās izglītības iestādes, privātās interešu izglītības iestādes; klašu audzinātāju metodisko apvienību vadītāji ; profesionālās izglītības iestāžu direktoru vietnieki audzināšanas darbā; skolēnu pašpārvalžu darba koordinatori, bērni un jaunieši).
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/ SIF/036/17	VSIA „Latvijas Vēstnesis”	Mērķa grupa: <b>32 darbinieki</b> ; visas valsts tiešās pārvaldes iestādes; visas tiesas; visas institūcijas, kam deleģēti atsevišķi valsts varas uzdevumi. Ņemot vērā dažādo publikāciju veidus, normatīvo aktu – kas reglamentē publikāciju izvietojumu - skaits ir līdzvērtīgs vai pārsniedz institūciju skaitu Latvijā.
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/ SIF/006/08	Tieslietu ministrija	Projekta tiešā mērķa grupa ir valsts pārvaldes iestāde TM un tās <b>246 darbinieki</b> . TM ir 14 padotības iestādes. Apmācībās par CAF modeļa pielietošanu apmācīti 20 Tieslietu ministrijas darbinieki.



**4.Attēls** Apakšaktivitātes 1.5.1.3.1. projektu (21) mērķa grupas portrets pēc vecuma (gadi) un dzimuma (pēc SIF 2010.gada ziņojuma par horizontālo prioritāšu īstenošanu Eiropas Savienības fondu līdzfinansēto pasākumu un aktivitāšu ietvaros). Grafikum ir informatīvs raksturs, lai demonstrētu mērķa grupas sadalījumu.



**5.Attēls** Apakšaktivitātes 1.5.1.3.1. projektu (21) mērķa grupas portrets pēc izglītības (pēc SIF 2010.gada ziņojuma par horizontālo prioritāšu īstenošanu Eiropas Savienības fondu līdzfinansēto pasākumu un aktivitāšu ietvaros). Grafikum ir informatīvs raksturs, lai demonstrētu mērķa grupas sadalījumu.

### 3. Apakšaktivitātes projektos pielietotie Kvalitātes vadības modeļi

Lielākā kvalitātes vadības modeļu daļa, kurus izvēlējās apakšaktivitātes projektu īstenotāji savas institūcijas vai atsevišķās darbības sfēras kvalitātes vadības sistēmas izveidei vai pilnveidošanai, ir noteikti konkrētos dokumentos un uzskatīti par standartiem. Standartu pielietošana var sniegt konkurētspējīgas priekšrocības, atvērt produktiem/pakalpojumiem ceļu uz eksporta tirgiem, palīdzēt atklāt labāko uzņēmējdarbības praksi, paaugstināt pamatdarbības/ biznesa aktivitāšu efektivitāti, sniegt klientiem pārliecību un ticību iestādes piedāvātajam produktam vai pakalpojumam, palīdzēt uzņēmuma attīstībā. Latvijas Standartizācijas birojs ir adaptējis daudzus ISO <sup>25</sup> standartus un tie ir pieejami Latvijas standarta statusā.

Visā pasaulē eksistē un Eiropas valstīs un, konkrēti, Latvijā izmanto daudz dažādus Kvalitātes vadības modeļus. Apakšaktivitātes projektos ir pielietotas šādas modeļu nosacītas grupas:

- ✓ starptautiski atzīti modeļi, kuri tiek pielietoti komercdarbības, valsts pārvaldes un nevalstiskajā sektorā, konkrēti, ISO 9001 standarts (*ISO – International Organization for Standardization*). ISO 9001 ir starptautisks standarts, kas attiecas uz kvalitātes vadību, kā sistēmu. Tas ir piemērojams jebkurai organizācijai, jebkuram biznesa sektoram un darbībai. Sertificēta kvalitātes vadības sistēma norāda uzņēmuma (organizācijas) apņemšanos nodrošināt kvalitāti un klientu apmierinātību. LVS EN ISO 9001:2009 “Kvalitātes pārvaldības sistēmas. Prasības (ISO 9001:2008)” ir ceturtais Kvalitātes pārvaldības sistēmas standarta izdevums, kas apkopo kopš 1987.gada (1.izdevums ISO 9001 standarta) visā pasaulē vairāk par 1 000 000 dažādu nozaru uzņēmumu/ organizāciju pieredzi kvalitātes vadības sistēmas veidošanā, uzturēšanā un pilnveidošanā pēc vienādiem standartizētiem principiem. Standarts LVS EN ISO 9000:2007 satur pamatprincipus un definīcijas;
- ✓ starptautiski atzīti modeļi, kuri tiek pielietoti konkrēti valsts pārvaldes iestādēs- Kopējās novērtēšanas sistēmas (KNS) modelis (*CAF – Common Assessment Framework*); CAF modelis ir pietiekami viegli izmantojams publiskajam sektoram speciāli veidots, ņemot vērā tā īpašības, bezmaksas rīks, kas kopš 2000.gada palīdz publiskā sektora institūcijām visā Eiropā nepārtraukti pilnveidot savu uz klientu prasībām orientētu darbību.
- ✓ modeļi specifisko sistēmu pārvaldības standartizācijai, konkrēti, ISO/IEC 27001 standarts, kas plaši zināms informācijas drošības pārvaldības sistēmu standarts, ko var lietot jebkuras nozares organizācijā/iestādē. Standarta tematikā ir visaptverošas prasības informācijas drošības pārvaldībai, sākot ar digitālo informāciju, drukātiem dokumentiem, infrastruktūras resursiem (datoriem, datortīkliem) līdz pat darbinieku individuālajām zināšanām;

---

<sup>25</sup> ISO-International Organization for Standardization / Starptautiskā standartizācijas organizācija

- ✓ specifiskām jomām izstrādāti modeļi, piemēram, ISO/IEC 17025 – testēšanas un kalibrēšanas laboratorijām u.c.;
- ✓ par atsevišķu grupu var nosaukt vadības sistēmas, kuru pamatā ir kvalitātes vadības principu, Valsts pārvaldes iekārtas likuma (10.pants (5)) labas pārvaldības principa izmantošana Kvalitātes vadības sistēmas izstrādei, ieviešanai, uzturēšanai un pilnveidošanai.

Latvijas Standartizācijas birojs ir adaptējis daudzus ISO standartus, t.sk. standartus, kas paredzēti prasību izskaidrošanai un atsevišķo KVS elementu ieviešanai, piemēram, ISO 19011 – par iekšējiem auditiem, ISO 9004 – organizācijas ilgtspējīgai pārvaldīšanai, izmantojot pašnovērtējuma shēmu u.c.

Standarta modeļu pielietošana vai nepielietošana, kā arī konkrētā modeļa izvēle ir katras organizācijas/iestādes augstākās vadības lēmums, kas pamatots ar klientu prasībām, rekomendācijām/ ieteikumiem un saistīts ar organizācijas/iestādes darbības sfēru, attīstības mērķiem un prioritātēm.

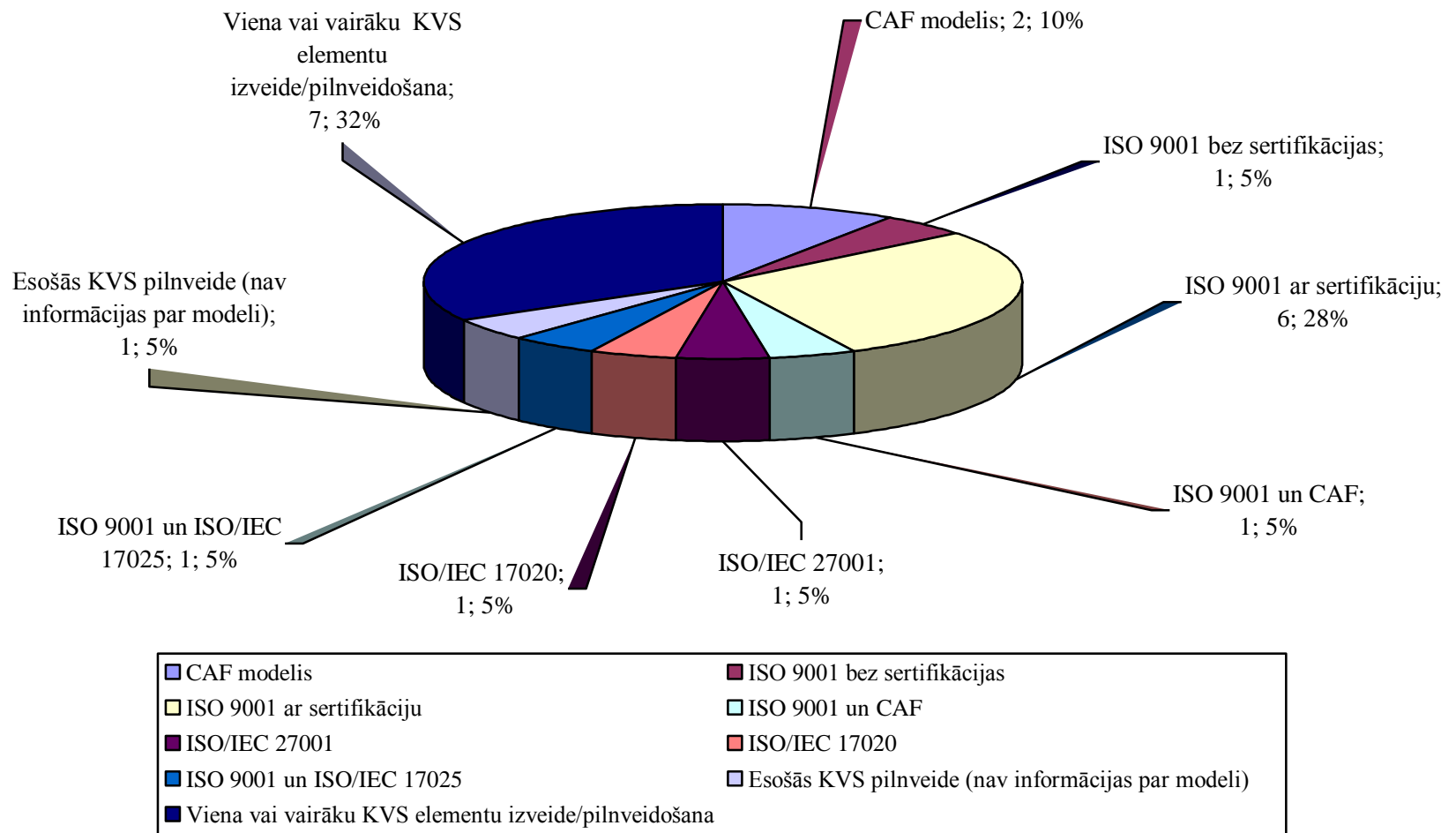
Izņēmuma gadījums ir reglamentētās sfēras organizācijas/ iestādes, kurām KVS modeļi, standartu un pat sertifikāciju vai akreditāciju nosaka LR likumdošanas aktu prasības, vai organizācijas/iestādes darbība konkrētajā sfērā ir iespējama tikai pēc atbilstības novērtēšanas procedūras.

### 3.Tabula Apakšaktivitātes projektu (21) sadalījums pēc KV modeļu nosacītām grupām ar akcentu uz sertifikāciju/ akreditāciju

Nr. p.k.	KVS modelis (nosacītās grupas)	Projekta identifikators un komentāri
1.	<b>CAF modelis</b> (2 projekti)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Projekts Nr. IDP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/003/01; Vidzemes plānošanas reģions;</li> <li>○ Projekts nr. IDP/1.5.1.3.1/08/APIA/ SIF/006/08; Tieslietu ministrija;</li> </ul>
2.	<b>LVS EN ISO 9001:2009</b> “Kvalitātes pārvaldības sistēmas. Prasības (ISO 9001:2008)”, <b>bez sistēmas sertifikācijas</b> (1 projekts)	○ Projekts Nr. IDP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/026/15 Sociālās integrācijas valsts aģentūra; nākotnē plānots sertificēt pēc ISO 9001.
3.	<b>LVS EN ISO 9001:2009</b> “Kvalitātes pārvaldības sistēmas. Prasības (ISO 9001:2008)”, <b>sertifikāciju ieskaitot</b> (6 projekti)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Projekts nr. IDP/1.5.1.3.1./08/APIA/SIF/025/06 Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienesta projekts (NMPD) ;</li> <li>○ Projekts nr. IDP/1.5.1.3.1./08/APIA/SIF/013/03 Pašvaldība: Rēzeknes pilsētas domes Sociālās aprūpes pārvalde un tās struktūrvienības; Plānošanas reģions: Latgale; KVS darbības sfēra: sociālā palīdzība un sociālo pakalpojumu sistēma;</li> <li>○ Projekts nr. IDP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/021/19 Valsts probācijas dienests;</li> <li>○ Projekts nr. IDP/1.5.1.3.1/08/APIA/ISF/005/04 Mērsraga ostas pārvalde; cilvēkresursu vadības, stratēģiskās plānošanas un risku vadības integrācija;</li> <li>○ Projekts nr. IDP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/009/02 Rojas novada Dome; cilvēkresursu vadības integrācija un CAF principu pielietošana;</li> <li>○ Projekts nr. IDP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/016/16 Ieslodzījuma vietu pārvalde;</li> <li>○ Projekts nr. IDP/1.5.1.3.1/08/APIA/ SIF/028/07 Valsts kanceleja;</li> </ul>
4.	<b>LVS EN ISO 9001:2009 un CAF</b> (1 projekts)	○ Projekts nr. IDP/1.5.1.3.1/08/APIA/ SIF/036/17 VSIA „Latvijas Vēstnesis”; integrētā ISO 9001 kvalitātes vadības un informācijas tehnoloģiju drošības sertificēta sistēma
5.	<b>LVS ISO/IEC 27001:2009</b> „Informācijas tehnoloģija. Drošības paņēmieni. Informācijas drošības pārvaldības sistēmas. Prasības” ar sertifikāciju; integrācijā ar ISO 9001 (1 projekts)	○ Projekts nr. IDP/1.5.1.3.1/08/APIA/ SIF/036/17 VSIA „Latvijas Vēstnesis”; integrētā ISO 9001 kvalitātes vadības un informācijas tehnoloģiju drošības sertificēta sistēma
6.	<b>LVS EN ISO/IEC 17020:2004</b> „Galvenie kritēriji dažādu veidu institūcijām, kas veic inspicēšanu”; <b>akreditāciju ieskaitot</b> (1 projekts)	○ Projekts nr. IDP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/008/23 Valsts meža dienests; vienas jomas akreditācija; akreditācijas mērķis <b>NETIKA SASNIEGTS</b> ; akreditācijas process tika uzsākts, bet procesu nebija iespējas pabeigt, kas pamatots ar akreditējamās sfēras specifiku (tiek gaidīts pavasaris un atbilstošs sniega segas biežums.)
7.	<b>LVS EN ISO 9001:2009 un LVS EN ISO/IEC 17025:2005</b> „Testēšanas un kalibrēšanas laboratoriju kompetences vispārīgās prasības,, integrācija; <b>projektā nav akreditācijas aktivitātes.</b> (1 projekts)	○ Projekts nr. IDP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/019/29 ; standarts tika izmantots Integrētas sistēmas pilnveidošanā (ISO 9001; ISO/IEC 17025; risku vadība u.c.); Pārtikas drošības, dzīvnieku veselības un vides zinātniskais institūts „BIOR”
8.	Esošās kvalitātes vadības sistēmas pilnveide (nav informācijas par modeli;	○ Projekts nr. IDP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/034/18; Valsts reģionālās attīstības aģentūra;



Nr. p.k.	KVS modelis (nosacītās grupas)	Projekta identifikators un komentāri
	<p>ir atsauce uz: Valsts pārvaldes iekārtas likums 10.pants (5) labas pārvaldības princips, kas ietver atklātību pret privātpersonu un sabiedrību, datu aizsardzību, taisnīgu procedūru īstenošanu saprātīgā laikā un citus noteikumus, kuru mērķis ir panākt, lai valsts pārvalde ievērotu privātpersonas tiesības un tiesiskās intereses.</p> <p>(1 projekts)</p>	<p>esošās KVS novērtējums un ieteikumi pilnveidošanai; ir idejas par sertifikāciju nākotnē (pēc projekta pieejamās dokumentācijas nav saprotams pēc kāda KVS modeļa projekta iesniedzējs plāno sertificēt sistēmu) <b>NAV definēts standarts, pēc kura projekta īstenotājs plāno sertificēt KVS.</b></p>
9.	<p>Viena vai vairāku KVS elementu izveide/ pilnveidošana: (7 projekti)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ E-dokumentu aprīte: projekts nr. 1DP/1.5.1.3.1./08/APIA/SIF/037/21; Valsts izglītības attīstības aģentūra;</li> <li>○ Procesu vadība: projekts nr. 1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/002/28; Veselības ministrija; progresa pārskatā ir informācija par ISO 9001 standartu kā pamatu KVS elementa izstrādei, ISO 19001 auditēšanai / novērtēšanai (iekšējais audits, atbilstības novērtēšana ISO 9001 prasībām);</li> <li>○ Procesu vadība, dokumentu vadība - KVS elementu ieviešanas turpinājums; projekts nr. 1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/014/11 Izglītības un zinātnes ministrija;</li> <li>○ Procesu vadība, dokumentu vadība: projekts nr. 1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/022/30 Tiesu administrācija;</li> <li>○ Procesu vadība: projekts nr. 1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/024/13 Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra;</li> <li>○ Dokumentu vadība: projekts nr. 1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/ SIF/029/27 Valsts vides dienests;</li> <li>○ Procesu vadība; cilvēkresursu vadība (kompetenču pieeja); komunikācijas sistēma: projekts nr. 1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/ SIF/032/24 Valsts izglītības satura centrs.</li> </ul>



6.Attēls Apakšaktivitātes projektu (21) sadalījums pēc KV modeļu nosacītām grupām ar akcentu uz sertifikāciju/ akreditāciju

#### 4. Mācību pasākumi apakšaktivitātes projektu ietvaros

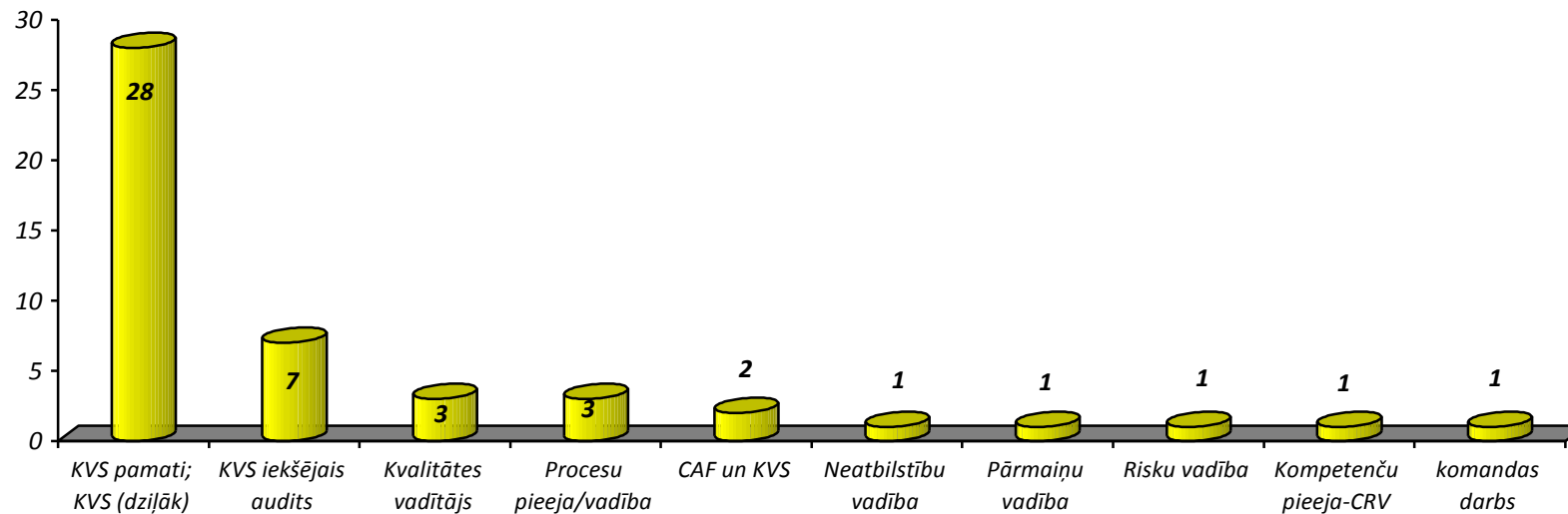
Gandrīz visos apakšaktivitātes projektos liela uzmanība bija veltīta personāla apmācībai. Pēc projektu progressa pārskatu datiem nav iespējams statistiski apstrādāt datus par apmācīto darbinieku skaitu. (dažādos projektos ir dažādas pieejas kvantitatīviem rādītājiem - mācību pasākumu skaits, stundu skaits mācību pasākumiem, cilvēku - pasākumu dalībnieku skaits, cilvēk/ stundu skaits, kopējais apmācīto darbinieku skaits – nesummējot vai summējot pasākumu dalībnieku skaitu utml.). Izvērtējumā akcents ir likts uz **mācību aktivitāšu spektru**. Visos projektos mācību dalībnieku skaita rezultatīvais rādītājs atbilst plānam vai tika pārsniegts.

4.Tabula Mācību pasākumu tematika apakšaktivitātes projektos

Projekta identifikācijas Nr.	cilv.skaitis	Projekta finansējuma saņēmējs:	Kvalitātes vadītājs	CAF un KVS	KVS pamati	KVS	Procesu vadība	KVS dokumentu/ pierakstu vadība	Neatbilstību vadība	KVS iekšējais audits	KVS pilnveidošana	Par izveidoto KVS	Pārmaiņu vadība	Risku vadība	CRV <sup>26</sup>	Komandas darbs
1DP/1.5.1.3.1./08/APIA/SIF/025/06	420	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests			☺	☺				☺	☺	☺	☺			
1DP/1.5.1.3.1./08/APIA/SIF/013/03	37	Latgales plānošanas reģions			☺	☺				☺						
1DP/1.5.1.3.1./08/APIA/SIF/019/29	25	Pārtikas drošības, dzīvnieku veselības un vides zinātniskais institūts „BIOR”	☺			☺		☺	☺	☺	☺			☺		
1DP/1.5.1.3.1./08/APIA/SIF/021/19	224	Valsts probācijas dienests		☺				☺								
1DP/1.5.1.3.1./08/APIA/SIF/034/18	49	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	☺			☺						☺				
1DP/1.5.1.3.1./08/APIA/SIF/037/21	0	Valsts izglītības attīstības aģentūra	Projekta aktivitāšu plāns nesatur mācību pasākumus													
1DP/1.5.1.3.1./08/APIA/SIF/002/28	50	Veselības Ministrija			☺	☺				☺						

<sup>26</sup> CRV- kompetenču pieeja cilvēkresursu vadībā

Projekta identifikācijas Nr.	civ.skaitis	Projekta finansējuma saņēmējs:	Kvalitātes vadītājs	CAF un KVS	KVS pamati	KVS	Procesu vadība	KVS dokumentu/ pierakstu vadība	Neatbilstību vadība	KVS iekšējais audits	KVS pilnveidošana	Par izveidoto KVS	Pārmaiņu vadība	Risku vadība	CRV <sup>26</sup>	Komandas darbs
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/003/01	39	Vidzemes plānošanas reģions						☺								
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/ISF/005/04	20	Mērsraga ostas pārvalde				☺										
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/009/02	210	Rojas novada Dome			☺	☺				☺						
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/008/23	25	Valsts meža dienests	☺							☺						
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/014/11	185	Izglītības un zinātnes ministrija					☺									
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/016/16	94	Ieslodzījuma vietu pārvalde			☺	☺				☺						
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/022/30	10	Tiesu administrācija						☺								
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/024/13	20	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra					☺									☺
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/026/15	320	Sociālās integrācijas valsts aģentūra				☺		☺			☺					
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/ SIF/028/07	34	Valsts kanceleja					☺									
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/ SIF/029/27	0	Valsts vides dienests	Projekta aktivitāšu plāns nesatur mācību pasākumus													
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/ SIF/032/24	24	Valsts izglītības satura centrs			☺											☺
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/ SIF/036/17	32	VSIA „Latvijas Vēstnesis”				☺					☺					
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/ SIF/006/08	20	Tieslietu ministrija		☺							☺					
<b>KOPĀ:</b>	<b>1838</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>



■ Izvēlēto mācību pasākumu temātu popularitātes "reitings" ( 21 projektā 48 reizes ir identificēta un sistematizēta 10 grupās mācību pasākumu tematika)

### 7.Attels Mācību pasākumu tematika un skaits projektos

## 5. Pieredzes apmaiņa un sadarbības partneri

**Vidzemes plānošanas reģiona (projekts Nr. 1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/003/01)** projekts ir vienīgais projekts, kurā bija noteikts sadarbības partneris: Amatas novada dome. VPR kopā ar Amatas novada domi plāno turpināt popularizēt projekta rezultātus un sniegt praktiskas konsultācijas citām Vidzemes reģiona pašvaldībām. Kvalitātes vadības sistēmu ārpus šī projekta ietvariem tiek plānots ieviest arī Amatas novada domē.

Analizējot Amatas novada domes darbību, VPR secināja, ka situācija stratēģiskās un procesu vadības lietās abām iestādēm ir līdzīga, par ko liecina kopējās problēmas ar iestāžu darbības stratēģiju un dokumentu vadības sistēmu. Savukārt Amatas novada domes mājas lapa [www.amatasdome.lv](http://www.amatasdome.lv) ir daudz funkcionālāka un saprotamāka, ar informāciju bagātāka, nekā VPR mājas lapa. Līdz šim VPR sadarbība ar Amatas novada domi noritējusi ļoti veiksmīgi – domes darbinieki ir iesaistījušies daudzu reģionam raksturīgu problēmu risināšanā un snieguši ieteikumus reģiona darbības uzlabošanai.

Projektā izvēlēts sadarbības modelis: projekta sadarbības partneris seko līdzi projekta aktivitātēm, sniedzot savu skatījumu uz risināmajām problēmām un sniedz ieteikumus nepieciešamajiem uzlabojumiem. Par projekta ieviešanu kopumā atbildīgs ir VPR, savukārt Amatas novada domes loma- projekta padomdevējs un vērtētājs.

Sadarbības partneris - Amatas novada dome tika iesaistīts Vidzemes plānošanas reģiona projektā, lai sasniegtie rezultāti būtu noderīgi abām institūcijām un labāk pielāgoti arī citām pašvaldībām - VPR klientiem.

**Rojas novada domes** projekta Nr. 1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/009/02 ietvaros domes pārstāvji bija pieredzes apmaiņas vizītē Liepājas pilsētas domē.

Projekta Nr. 1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/016/16 gaitā **Ieslodzījuma vietu pārvaldes** pārstāvji bija pieredzes apmaiņas vizītē Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestā (projekts nr. 1DP/1.5.1.3.1./08/APIA/SIF/025/06). Vizītes laikā IeVP pārstāvjiem bija iespēja iepazīties ar ieviesto kvalitātes vadības sistēmu un dalīties pieredzē par sistēmas darbību, galvenajiem ieguvumiem un sasniegumiem.

*Sadarbība starp vienas darbības sfēras iestādēm/institūcijām ar vienotiem mērķiem ir dabiska un uzskatāma par normālu un sociāli atbildīgu pieeju publiskajā sektorā. Izvērtējuma autore pieļauj domu, ka projektu aktivitātēs neuzrādīta sadarbība ar citām publiskā sektora institūcijām vēl nenozīmē sadarbības neesamību. Tomēr, apakšaktivitātes projektus kopumā raksturo tendence uz KVS ieviešanu pēc ISO 9001 standarta, kas var tikt asociēts ar nepietiekošu informēšanu par citiem modeļiem (konkrēti -CAF), kas, savukārt, var tikt traktēts arī kā nepietiekoša sadarbība starp institūcijām ar pieredzi KVS jautājumos un iesācējiem (šeit neiet runa par sadarbību ar komercdarbības institūcijām, kas sniedz konsultācijas).*

*Analizējot informāciju par pieredzes apmaiņas aktivitātēm apakšaktivitātes projektu robežās, gribētos sevišķi atzīmēt Ieslodzījuma vietu pārvaldes un Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienesta sadarbību. Tieši šīs sadarbības piemērs demonstrē, ka dažādu nozaru dažādām institūcijām KVS veidošanas, ieviešanas un pilnveidošanas jautājumos ir daudz*

*kopēju un/vai līdzīgu problēmu, jautājumu apspriešanai, labas prakses piemēru KVS elementu pilnveidošanai utt.*

## **6. Izstrādātie materiāli un cita informācija par projektiem**

### **6.1. Mācību materiāli**

Gandrīz visos apakšaktivitātes projektos institūciju personāla rīcībā palika mācību materiāli no mācību pasākumiem un konsultācijām, kas var tikt pielietoti turpmākā darbā.

Visos projektos, kuros KVS tika sertificēta, tika izstrādātas Kvalitātes rokasgrāmatas. Daļa no šiem projektiem izmanto Kvalitātes rokasgrāmatu kā materiālu ne tikai personāla, bet arī sadarbības partneru informēšanai/ iepazīstināšanai ar savu KVS. Piemēram, **Latgales plānošanas reģiona** novadu sociālo dienestu pārstāvji saņēma Latgales plānošanas reģiona Rēzeknes Sociālās aprūpes pārvaldes kvalitātes vadības sistēmas rokasgrāmatu (pēc ISO 9001:2008) un rokasgrāmata tika pavairota 50 eksemplāros, lai izmantotu visā Latgales reģionā KVS ieviešanas popularizēšanas nolūkā.

### **6.2. Informācija sabiedrībai un sadarbības partneriem**

Plašai sabiedrībai un mērķtiecīgi sadarbības partneriem informācija tika nosūtīta un publicēta ar Interneta resursu palīdzību (ievietota mājas lapās un/vai nosūtīta elektroniski). Kā viena no metodēm tika organizētas preses konferences informācijas izplatīšanai masu medijiem. Informatīvie plakāti, kas izvietoti institūciju telpās arī kalpo klientu, apmeklētāju un personāla informēšanai par projektiem.

**Vidzemes plānošanas reģiona projektā** „Kvalitātes vadības sistēmas ieviešana Vidzemes plānošanas reģionā” tika pilnveidota VPR mājas lapa [www.vidzeme.lv](http://www.vidzeme.lv). Informācija par pakalpojumu sniegšanas uzlabojumiem tiks sniegta arī VPR rīkotajos informatīvajos pasākumos.

**Mērsraga ostas pārvaldes** projekta ietvaros tika izveidota ostas karte, kas izvietota iedzīvotājiem pieejamā vietā.

Viens no interesantiem piemēriem ir **VSIA „Latvijas Vēstnesis”** projekta piemērs (pateicoties darbības sfēras specifikai): uzņēmums apkalpo sekojošus interneta portālus [www.lv.lv](http://www.lv.lv), [www.likumi.lv](http://www.likumi.lv), [www.vestnesis.lv](http://www.vestnesis.lv) un [www.juristavards.lv](http://www.juristavards.lv). Nozīmīgākie šajā projektā ir pasākumi, kas saistīti ar pakalpojuma – portālu un datu bāzu kvalitātes uzlabošana – integrāciju Kvalitātes vadības sistēmā. Ir reģistrētas 9 600 000 piekļuves mēnesī portālam [www.lv.lv](http://www.lv.lv). Portālam [www.likumi.lv](http://www.likumi.lv) ir vidēji 2 100 000 atvērto dokumentu mēnesī, portālam [www.vestnesis.lv](http://www.vestnesis.lv) ir ap 100 000 unikālo apmeklētāju mēnesī (pēc projekta iesnieguma datiem -2009.g.). Šis piemērs ir interesants ar to, ka projekta rezultātā tika pilnveidota paša informācijas resursa drošība un kvalitāte.

## **7. Starptautiskās sadarbības komponente**

Starptautiskās sadarbības komponente eksistē tikai vienā no apakšaktivitātes projektiem: **projekts** ar identifikācijas nr. 1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/019/29 Pārtikas drošības, dzīvnieku veselības un vides zinātniskā institūta „BIOR” projekts „Pārtikas drošības, dzīvnieku veselības un vides zinātniskā institūta „BIOR” Laboratoriju kvalitātes pārvaldības

sistēmas pilnveidošana un uzlabošana”. Projektā tika plānots pieredzes apmaiņas brauciens uz **Zviedrijas** infekcijas slimības institūtu Upsalā un pieredzes apmaiņas brauciens uz **Polijas** Nacionālo veterinārijas pētniecības institūtu (turpmāk NVPI) Pulawy.

Sakarā ar **Zviedrijas** infekcijas slimības institūta reorganizāciju tika saņemts atteikums organizēt šādu braucienu 2010.gadā, piedāvājot īstenot pieredzes apmaiņas braucienu 2011.gada pavasarī. Ar nelielām izmaiņām un grūtībām projekta rezultātā pieciem institūta darbiniekiem (4 dienas) tika organizēti divi pieredzes apmaiņas braucieni – uz Polijas Nacionālo veterinārijas pētniecības institūtu Pulawy un Zviedrijas Nacionālo veterināro institūtu Upsalā, kas **liecina par starptautiskās sadarbības komponentes veiksmīgu realizāciju**. Pieredzes apmaiņas braucienā uz **Zviedrijas Nacionālo veterināro institūtu (SVA) Upsalā** darbinieki tika iepazīstināti ar SVA Institūtu, institūta Kvalitātes pārvaldības sistēmu un ieviestajiem standartiem. Brauciena dalībnieki tika iepazīstināti ar CENTURI programmu kvalitātes dokumentu vadības efektīvai nodrošināšanai, neatbilstību, preventīvo un korektīvo darbību reģistrēšanai, novērtēšanai un neatbilstību novēršanai.

**Polijas** Nacionālā veterinārijas pētniecības institūta (NVPI) darbība saistīta ar praktiskajiem pētījumiem veterinārijā, īpaši specializējoties dzīvnieku infekcijas slimību diagnosticēšanā un profilaksē, dzīvnieku izcelsmes pārtikas higiēnā un toksikoloģijā, vides aizsardzībā, veterināriobioloģijas tehnoloģiju attīstībā. NVPI līdzīgi institūtam „BIOR” darbojas kā Nacionālā references laboratorija, kas atbildīga par dzīvnieku infekcijas slimību diagnosticēšanu, uzraudzību un monitoringu.

Pieredzes apmaiņas brauciena laikā bija saņemta informācija par (tikšanās ar NVPI vadītāju profesoru Tadeušu Vijašku (Tadeusz Wijaszka)) institūta darbību un laboratorijām, (NVPI Kvalitātes pārvaldības sistēmas pārstāve profesore Jadviga Piskorska-Pliščunska (Jadwiga Piskorska-Pliszczynska)) par akreditācijas procesu un prasībām saistībā ar Polijas Akreditācijas centru (Polish Center of Accreditation), tika izskatīti jautājumi saistībā ar iekšējo auditu institūtā, testēšanas un kalibrēšanas metodēm un validāciju, kvalitātes kontroli u.c. Pieredzes apmaiņas laikā iegūtā informācija palīdz institūta „BIOR” speciālistiem Kvalitātes nodaļā pārskatīt dokumentu vadības procedūru (e-formā), kā arī uzlabot Starplaboratoriju salīdzinošās testēšanas organizēšanas procedūru parazitoloģijas jomā.<sup>27</sup>

## **8. Rezultātu ietekme uz horizontālo prioritāšu īstenošanu**

Subjektīvs izvērtējuma autores pamatots viedoklis ir atspoguļots tabulās, kas var nesakrist ar projektu iesniegumu vērtēšanas rezultātiem.

---

<sup>27</sup> Informācijas avots: <http://www.bior.gov.lv/lv/left-menu/sadarbibas-projekti/eiropas-socialais-fonds/bior-eiropas-sociala-fonda-atbalstita-projekta-ietvaros-notiek-pieredzes-apmainas-brauciens-uz-pulawy-polija>



## 8.1. Teritorijas līdzsvarota attīstība

### 5. Tabula Projektu ieguldījums horizontālo prioritāšu īstenošanā: Teritorijas līdzsvarotas attīstības kritērijs

KRITĒRIJI	projektam ir tieša pozitīva ietekme	projektam ir netieša pozitīva ietekme	projekts šo jomu neskar
projektā paredzēta tieša vai netieša pozitīva ietekme uz teritorijas līdzsvarotas attīstības horizontālo prioritāti:	Pamatojums: klientu klāsts, skaits un pakalpojumu izplatīšana Latvijas teritorijā. NMPD <sup>28</sup> ; Institūts „BIOR” <sup>29</sup> ; VPD <sup>30</sup> ; VRAA <sup>31</sup> ; Vidzemes un Latgales plānošanas reģionu; VM <sup>32</sup> ; VMD <sup>33</sup> ; IZM <sup>34</sup> ; VSAA <sup>35</sup> ; SIVA <sup>36</sup> ; VVD <sup>37</sup> ; VISC <sup>38</sup> ; TM <sup>39</sup> ; VSIA „Latvijas Vēstnesis” projekti	Pamatojums: projekta rezultāti var radīt labvēlīgus apstākļus teritoriju līdzsvarotai attīstībai. VIAA <sup>40</sup> ; Mērsraga ostas pārvaldes; Rojas novada domes; Ieslodzījuma vietu pārvaldes; Tiesu administrācijas; VK <sup>41</sup>	----
Kopā	15	6	

#### Piemēri:

**Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras** projekta nr. 1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/024/13 „Procesu vadības sistēmas ieviešana Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrā”, **Valsts reģionālās attīstības aģentūras** projekta Nr. 1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/034/18 „VRAA kvalitātes vadības sistēmas pilnveide atbilstoši normatīvo aktu prasībām un labas pārvaldības principiem”, **Valsts probācijas dienesta** projekta nr. 1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/021/19 „Kvalitātes vadības sistēmas izveidošana un ieviešana Valsts probācijas dienestā”, **Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienesta** projekta nr. 1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/025/06 tieša pozitīva ietekme ir pamatota ar iestāžu klientu klāstu, skaitu un pakalpojumiem, kuri tiek sniegti visā Latvijas teritorijā.

**Latgales plānošanas reģiona** projekta Nr. 1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/013/03 „Latgales plānošanas reģiona Rēzeknes Sociālās aprūpes pārvaldes kvalitātes vadības sistēmas izstrāde un ieviešana atbilstoši ISO 9001:2008 standartam” pozitīva ietekme ir pamatota ar klientu prasībām un pakalpojumiem, kuri tiek sniegti Latgales reģionā. Projekta gaitā iegūtā informācija un sagatavotie materiāli tika izplatīti arī citām Latgales plānošanas reģiona pašvaldībām un sociālo pakalpojumu sniedzējiem, kas var palīdzēt sociālo pakalpojumu kvalitātes vadīšanā visā Latgales reģionā, tādējādi veicināt uzlabojumu ieviešanu visā Latgales reģionā sociālo pakalpojumu jomā.

<sup>28</sup> NMPD- Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests

<sup>29</sup> Institūts „BIOR”- Pārtikas drošības, dzīvnieku veselības un vides zinātniskais institūts „BIOR”

<sup>30</sup> VPD – Valsts probācijas dienests

<sup>31</sup> VRAA- Valsts reģionālās attīstības aģentūra

<sup>32</sup> VM- Veselības ministrija

<sup>33</sup> VMD- Valsts meža dienests

<sup>34</sup> IZM – Izglītības un zinātnes ministrija

<sup>35</sup> VSAA - Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra

<sup>36</sup> SIVA - Sociālās integrācijas valsts aģentūra

<sup>37</sup> VVD- Valsts vides dienests

<sup>38</sup> VISC - Valsts izglītības satura centrs

<sup>39</sup> TM- Tieslietu ministrija

<sup>40</sup> VIAA- Valsts izglītības attīstības aģentūra

<sup>41</sup> VK- Valsts kanceleja

**Ieslodzījuma vietu pārvaldes projekta Nr. 1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/016/16** „Ieslodzījuma vietu pārvaldes kvalitātes vadības sistēmas izveidošana un ieviešana atbilstoši starptautiskā standarta ISO 9001:2008 prasībām” rezultātā izstrādātā KVS tika ieviesta IeVP centrālajā aparātā un atsevišķi sistēmas elementi ir attiecināmi arī uz struktūrvienībām, kuras atrodas visos Latvijas reģionos, kas šobrīd ir vērtējama kā netieša pozitīva potenciālā ietekme.

**Pārtikas drošības, dzīvnieku veselības un vides zinātniskais institūta „BIOR” projekta nr. 1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/019/29** „Pārtikas drošības, dzīvnieku veselības un vides zinātniskā institūta „BIOR” Laboratoriju kvalitātes pārvaldības sistēmas pilnveidošana un uzlabošana” tieša pozitīva ietekme ir pamatota ar klientu klāstu un skaitu - Latvijas pārtikas pārstrādes un ražošanas uzņēmumi un izejvielu ražotāji, kā arī privātpersonas, kas vēlas veikt pārtikas produktu vai dzeramā ūdens testēšanu. Reorganizācijas rezultātā veikta laboratorijas tīkla optimizācija ar vienotu KVS. Paplašināta institūta akreditācijas sfēra vides kvalitātes jomā.

**Valsts kancelejas** funkciju īstenošana sekmē politikas plānošanas un ieviešanas procesa koordināciju, tādējādi netieši nodrošinot ieguldījumu teritorijas līdzsvarotai attīstībai. Valsts kancelejas projekta nr. 1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/ SIF/028/07 „Integrētas kvalitātes vadības sistēmas izstrāde” rezultātā ar procesa pieejas palīdzību tika uzlaboti vairāki procesi un to mijiedarbība integrētas vadības sistēmas ieviešanas un pilnveidošanas nolūkā.

**Tiesu administrācijas** projekta nr. 1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/022/30 „Kvalitātes vadība tiesas kancelejā” rezultātus (kancelejas procesu modeli) tiek plānots piemērot un ieviest visu rajonu (pilsētu) un apgabaltiesu kancelejās visā Latvijas teritorijā.

## 8.2. Vienlīdzīgas iespējas

**6.Tabula** Projektu ieguldījums horizontālo prioritāšu īstenošanā:

**Pozitīva ietekme uz vienādu iespēju nodrošināšanu**

KRITĒRIJI	projektam ir tieša pozitīva ietekme	projektam ir netieša pozitīva ietekme	projekts šo jomu neskar
vai projektā paredzēta tieša vai netieša pozitīva ietekme uz vienādu iespēju horizontālo prioritāti		NMPD; Latgales un Vidzemes plānošanas reģionu; IZM; SIVA; VVD; VIAA; Ieslodzījuma vietu pārvaldes; VSIA „Latvijas Vēstnesis”; TM; Institūts „BIOR”; VPD; VRAA; VM; VMD; VSAA; VK; VISC; Mērsraga ostas pārvaldes; Rojas novada domes; Tiesu administrācijas projekti	
<b>Kopā:</b>		<b>21</b>	

Viens no horizontālās prioritātes „Vienlīdzīgas iespējas” mērķiem ir radīt visiem sabiedrības locekļiem vienlīdzīgas iespējas iesaistīties ES fondu līdzfinansēto projektu aktivitātēs gan kā finansējuma saņēmējiem, gan kā projektu gala labuma guvējiem.

Tāpēc ES fondu projektu iesniegumu izstrādē un vērtēšanā, kā arī ES fondu līdzfinansēto projektu ieviešanā un uzraudzībā tiek izmantota vienlīdzīgu iespēju perspektīva. Vienlīdzīgu iespēju perspektīva nozīmē to, ka projekta sagatavošanā un ieviešanā tiek vērtēts, vai ar projektu saistītie cilvēki, lai kāds būtu to dzimums, vecums un dažādie funkcionālie traucējumi, no projekta īstenošanas iegūs līdzvērtīgas iespējas, tāpat kā pārējie sabiedrības locekļi, vai vismaz viņu stāvoklis netiks pasliktināts.

Izvērtējumā gūtie secinājumi liecina par to, ka izvērtējamo projektu tiešā mērķa grupa - institūciju personāls tika iesaistīts projektu aktivitātēs, stingri ievērojot vienlīdzīgu iespēju perspektīvas kritērijus.<sup>42</sup> Visiem projektiem ir netieša pozitīva ietekme, izvērtējot arī projektu rezultātu potenciālo ietekmi uz vienlīdzīgu iespēju nodrošināšanu sabiedrības locekļiem, kas ilustrēts ar piemēriem.

#### **Piemēri:**

**Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras** projekta ar nr. **1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/024/13** "Procesu vadības sistēmas ieviešana **Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrā**" netieša pozitīva ietekme ir pamatota ar projekta rezultātiem-procesu/procedūru izstrāde, ieviešana, standartizēšana un ar informācijas tehnoloģiju rīka palīdzību (iekšējā mājas lapa) nodrošināšana visiem darbiniekiem, kuri ir iesaistīti klientu apkalpošanā. Tādējādi izveidotā sistēma var nodrošināt vienlīdzīgas iespējas saņemt vienāda kvalitatīva līmeņa pakalpojumus neatkarīgi no klienta teritoriālās piederības, vecuma vai dzimuma, piederības vai nepiederības cilvēku ar īpašām vajadzībām grupai.

**Valsts reģionālās attīstības aģentūras** projekta Nr. **1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/034/18** „VRAA kvalitātes vadības sistēmas pilnveide atbilstoši normatīvo aktu prasībām un labas pārvaldības principiem” netieša pozitīva ietekme (pēc izvērtējuma autora viedokļa) ir pamatota ar projekta rezultātiem – labas pārvaldības principu ieviešana VRAA darbības procesos un standartizēto procedūru nodrošināšana VRAA personālam - pakalpojumu sniedzējiem. Viena no VRAA pamatfunkcijām ir sekmēt reģionu līdzsvarotu attīstību. VRAA KVS pilnveides procesā tika ņemts vērā pieaicinātā eksperta esošās KVS izvērtējums un pašvaldību – jaunā VRAA klienta intereses. Apakšaktivitātes projektu izvērtējuma autora viedoklis formāli nesakrīt ar VRAA secinājumiem (pēc ikgadējā pārskata par 2010.gadu) par vienādu iespēju nodrošināšanu projekta ietvaros, jo VRAA attiecina vienādas iespējas tikai uz VRAA personāla vienādām iespējām izteikt savus viedokļus par KVS pilnveidi un piedalīties mācībās. Pēc izvērtējuma autora viedokļa projekta ietekme ir potenciāli daudz plašāka, jo projekta nosaukums un ideja deklarē un veicina labas pārvaldības principu, kas „ietver atklātību pret privātpersonu un sabiedrību, datu aizsardzību, taisnīgu procedūru īstenošanu saprātīgā laikā un citus noteikumus, kuru mērķis ir panākt, lai valsts pārvalde ievērotu privātpersonas tiesības un tiesiskās intereses”<sup>43</sup>, ieviešanu un ievērošanu VRAA darbībā.

**Valsts probācijas dienesta** (projekts nr. **1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/021/19**) projekta rezultāta (izveidota un ieviesta KVS) netieša pozitīva ietekme ir pamatota ar KVS mērķtiecīgu (t.sk. pēc modeļa – ISO 9001) orientāciju uz klientu apmierinātības veicināšanu un personāla iesaistīšanu KVS pilnveidošanā (kvalitātes vadības principi un ISO 9001 standarta prasības). KVS ieviešanas laikā tika optimizēti un pilnveidoti vairāki vadības procesi, kas veicināja uzlabojumus sadarbības mehānismā struktūrvienību starpā, kā arī veicināja neatbilstību identificēšanu un analīzi, kā arī preventīvo un korektīvo darbību plānošanu un pilnveidošanu. Probācijas dienesta pakalpojumi tiek sniegti klientiem-

<sup>42</sup> LR Labklājības ministrijas rokasgrāmata „Kā nodrošināt vienlīdzīgas iespējas ES fondu līdzfinansētajos projektos?” <http://www.lm.gov.lv/upload/petijumi/rokasgramataesf.pdf>

<sup>43</sup> 06.06.2002. likums "Valsts pārvaldes iekārtas likums"

vīriešiem, sievietēm un cilvēkiem ar īpašām vajadzībām, nodrošinot vienādas iespējas saņemt informāciju par pakalpojumiem, pakalpojumus un veicinās pakalpojumu pieejamību iespējami tuvu klientu dzīvesvietām visā Latvijas teritorijā.

Vienādu iespēju nodrošināšana tiek veicināta arī ar **Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienesta projekta nr. 1DP/1.5.1.3.1./08/APIA/SIF/025/06** rezultātiem, jo dienests sniedz pakalpojumus visām iedzīvotāju grupām visā Latvijas teritorijā.

**VSIA „Latvijas Vēstnesis”** projekta nr. **1DP/1.5.1.3.1./08/APIA/SIF/036/17** rezultātā laikraksta „Latvijas Vēstnesis” uzturētajos interneta vortālos [www.likumi.lv](http://www.likumi.lv); [www.vestnesis.lv](http://www.vestnesis.lv) un [www.lv.lv](http://www.lv.lv) pieejamie normatīvie dokumenti un cita valsts informācija ir sagatavoti, lai tiktu atzīti par oficiāliem dokumentiem. Valsts dokumentu oficiālā publikācija ir pieejama visiem interesentiem ar interneta starpniecību.

**Latgales plānošanas reģiona** projekts Nr. **1DP/1.5.1.3.1./08/APIA/SIF/013/03** deva ieguldījumu vienādu iespēju nodrošināšanā, jo ISO 9001 standarta prasības standartizē arī pakalpojumu sniegšanas līmeni un ikvienam sabiedrības loceklim rādīta iespēja saņemt vienādus sociālos pakalpojumus pēc personu vajadzībām un pēc iespējas tuvāk personu dzīvesvietām. Rēzeknes Sociālās aprūpes pārvaldes procesi izveidoti atsevišķām klientu mērķa grupām: bērniem - bāreņiem, bērniem - invalīdiem, ģimenēm ar bērniem, ģimenēm krīzes situācijā, trūcīgām ģimenēm, pieaugušiem invalīdiem ar dažādiem funkcionāliem traucējumiem, pensijas vecuma personām, kuras nevar sevi aprūpēt un aktīviem pensionāriem u.c.

**Tiesu administrācijas** projekta nr. **1DP/1.5.1.3.1./08/APIA/SIF/022/30** „Kvalitātes vadība tiesas kancelejā” rezultātā tika uzlaboti un standartizēti kanceleju darbības procesi 3 Latvijas rajona tiesās (Rīgas pilsētas Centra rajona tiesā; Rīgas pilsētas Kurzemes rajona tiesā un Rīgas rajona tiesā). Pozitīvi vērtējami arī Tiesu administrācijas plāni piemērot un ieviest izstrādāto modeli visu rajonu (pilsētu) un apgabaltiesu kancelejās visā Latvijas teritorijā.

**Sociālās integrācijas valsts aģentūras** projekta nr. **1DP/1.5.1.3.1./08/APIA/SIF/026/15** visi **320 darbinieki** tika iesaistīti KVS izveidē un mācībās, t.sk. 26 personas ar invaliditāti (kas sastāda 8% no visa personāla).

### 8.3. Informācijas sabiedrība

#### 7.Tabula Projektu ieguldījums horizontālo prioritāšu īstenošanā: Pozitīva ietekme uz informācijas sabiedrības attīstību.

##### *Formāls vērtējums pēc MK noteikumos noteiktajiem kritērijiem.*

KRITERIJS	projektā paredzēts attīstīt vai pilnveidot informācijas sistēmas vai uzlabot elektronisko pakalpojumu kvalitāti vai pieejamību	projektā paredzētas aktivitātes (apakšaktivitātes) mērķa grupas apmācības iespējām par informācijas komunikāciju tehnoloģiju	projektā nav paredzētas aktivitātes informācijas sabiedrības attīstībai
projektā paredzēta tieša vai netieša pozitīva ietekme uz informācijas sabiedrības horizontālo prioritāti	<i>VSIA „Latvijas Vēstnesis”; Vidzemes plānošanas reģiona; TM projekti</i>	<i>NMPD; IZM; SIVA; VVD; VIAA; Ieslodzījuma vietu pārvaldes; VISC projekti</i>	<i>Institūts „BIOR”; VPD; VRAA; Latgales plānošanas reģiona; VM; VMD; VSAA; VK; Mērsraga ostas pārvaldes; Rojas novada domes; Tiesu administrācijas projekti</i>
<b>Kopā:</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>11</b>

#### 8.Tabula Projektu ieguldījums horizontālo prioritāšu īstenošanā: Pozitīva ietekme uz informācijas sabiedrības attīstību.

##### *Subjektīvs izvērtējuma autora vērtējums.*

Tieša vai netieša pozitīva ietekme	Projekta iesniedzējs/ Kā ietekme izpaužas:	Kopā:
Projekta tieša pozitīva ietekme uz informācijas sabiedrības horizontālo prioritāti	<i>VSIA „Latvijas Vēstnesis” projekts- izveidoto/uzlaboto komunikāciju tīklu skaits-3; izveidoto/uzlaboto IS skaits -2; elektronizēto sabiedrisko pakalpojumu skaits-1; uzlaboto sabiedrisko elektronisko pakalpojumu skaits ar paaugstinātu elektronizācijas līmeni-1; IT jomā apmācīto cilvēku skaits-32. TM - projekta rezultāti (CAF pašnovērtējuma uzlabošanas pasākumi) tiek monitorēti informācijas sistēmā QPR. QPR sistēma līdzīgi kā intraneta mājas lapa ir pieejama visiem ministrijas darbiniekiem un ar tās palīdzību jau iepriekš tiek komunicēta un monitorēta iestādes darbības stratēģija, politikas un darbības rādītāji. Vidzemes plānošanas reģiona projekts: lietvedības informācijas sistēmas uzlabošana; apmācība darbam ar elektronisko dokumentu vadības sistēmu; mājas lapas uzlabošana Vidzemes iedzīvotāju interesēs.</i>	<b>3</b>

<p><b>Projekta netieša pozitīva ietekme uz informācijas sabiedrības horizontālo prioritāti</b></p>	<p><i>VISCS- 30 mājas lapas sadaļu pilnveidošana pēc eksperta rekomendācijām, kas uzlabo klientiem sniegtas informācijas kvalitāti un pieejamību.</i></p> <p><i>NMPD- elektroniskā KVS dokumentēšana nodrošina personāla datorprasmju attīstību;</i></p> <p><i>VVD- dokumentu aprites e-sistēmas specifikācijas izstrāde un projekta sasaiste ar citu projektu IT jomā;</i></p> <p><i>SIVA –projekta rezultātā KVS dokumentācija tika ieviestā e-formātā; apmācība darbam e-vidē.</i></p> <p><i>VSAA – personālam tika nodrošināta pieeja e-dokumenti iekšējā mājas lapā (Intraneta vidē);</i></p> <p><i>VRAA – personālam tika nodrošināta pieeja e-dokumenti iekšējā datortīklā (servera vietnē)</i></p> <p><i>VPD – probācijas dienesta KVS rokasgrāmata tika izveidota e-formātā (pieejamos projekta dokumentos nav informācijas par e-dokumentu pieejamību personālam un izmantošanu u.c.);</i></p> <p><i>leslodzījuma vietu pārvalde- KVS rokasgrāmata e-formāta veicinās leVP centrālā aparāta personāla datorprasmju attīstību ;</i></p> <p><i>Institūts „BIOR” – elektroniski iespējams aizpildīt/nosūtīt pieteikuma/pavadraksta formu paraugu testēšanai un pēc klienta pieprasījuma iespējams saņemt testēšanas pārskatu e-formātā.</i></p> <p><i>Iespējams elektroniski pieteikt sūdzības un iesniegt priekšlikumus 3 valodās, izmantojot institūta mājas lapu. Konsultāciju un pieteikšanas mācību kursiem klientiem tiek nodrošināta arī e-formātā.</i></p> <p><i>Izm-procesu apraksti tika izveidoti e-vidē.</i></p> <p><i>VIAA- projekta rezultātā tika izstrādāta specifikācija e-dokumentu vadības sistēmas ieviešanai.</i></p>	<p><b>11</b></p>
<p><b>Projekts neietekmē informācijas sabiedrības horizontālo prioritāti</b></p>	<p><i>VK; Latgales plānošanas reģiona; VM; VMD; Mērsraga ostas pārvaldes; Rojas novada domes; Tiesu administrācijas projekti</i></p>	<p><b>7</b></p>
<p><b>Kopā:</b></p>		<p><b>21</b></p>

**Piemēri:**

**VSIA „Latvijas Vēstnesis”** projekta nr. **1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/036/17** rezultāts ir integrētā ISO 9001 kvalitātes vadības un informācijas tehnoloģiju drošības **LVS ISO/IEC 27001:2009** „Informācijas tehnoloģija. Drošības paņēmieni. Informācijas drošības pārvaldības sistēmas. Prasības” sertificēta sistēma. Projekta rezultātu rādītāji: izveidoto/uzlaboto komunikāciju tīklu skaits - 3; izveidoto/uzlaboto IS skaits - 2; elektronizēto sabiedrisko pakalpojumu skaits - 1; uzlaboto sabiedrisko elektronisko pakalpojumu skaits ar paaugstinātu elektronizācijas līmeni - 1; IT jomā apmācīto cilvēku skaits - 32.

**Tieslietu ministrijas** projekta nr. **1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/ SIF/006/08** ietvaros izvēlēto uzlabojumu pasākumu izpilde (CAF pašnovērtējuma rezultāti) tiks komunicēta organizācijā un monitorēta informācijas sistēmā (QPR), kurā cita projekta gaitā, kas tika realizēts sadarbībā ar “Ernst & Young Baltic”, tika izveidota ministrijas līdzsvarotā vadības karte, kuras vienu no piecām dimensijām „attīstība” plānots papildināt šī projekta rezultātā izstrādāto uzlabojumu pasākumu ieviešanas monitorēšanai. QPR sistēma līdzīgi kā intraneta mājas lapa ir pieejama visiem ministrijas darbiniekiem un ar tās palīdzību jau pašreiz tiek komunicēta un monitorēta iestādes darbības stratēģija, politikas un darbības rādītāji, ministrijas procesi un to rādītāji.

**Vidzemes plānošanas reģiona** projekta nr. **1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/003/01** rezultātā tika uzlabota lietvedības informācijas sistēma, nodrošināta personāla apmācība darbam ar elektronisko dokumentu vadības sistēmu, Vidzemes iedzīvotāju interesēs tika uzlabota mājas lapa [www.vidzeme.lv](http://www.vidzeme.lv).

**Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras** projekta ar nr. **1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/024/13** "Procesu vadības sistēmas ieviešana Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrā" un **Valsts reģionālās attīstības aģentūras** projekta Nr. **1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/034/18** „VRAA kvalitātes vadības sistēmas pilnveide atbilstoši normatīvo aktu prasībām un labas pārvaldības principiem” mērķi un aktivitātes nav tieši saistītas ar informācijas sistēmu pilnveidošanu un elektronisko pakalpojumu uzlabošanu, tādējādi formāli (pēc projekta iesnieguma un kritērijiem) projektos netika paredzētas aktivitātes informācijas sabiedrības attīstībai. Tomēr, pēc projektu rezultātiem, (ikgadējie pārskati par 2010.gadu) tika konstatēts, ka izstrādāti procesu apraksti/ standartprocedūras tika izvietotas elektroniskā vidē – VSAA iekšējā mājas lapā un VRAA iekšējā datortīklā (servera vietnē), kas atvieglo un standartizē gandrīz ikviena VSAA un VRAA darbinieka darbu, veicinot ātrāku, precīzāku un efektīvāku klientu apkalpošanu.

**Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienesta** projekta nr. **1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/025/06**, **Ieslodzījuma vietu pārvaldes** projekta Nr. **1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/016/16** KVS dokumentācija elektroniskā formātā nodrošinās un veicinās personāla datorprasmju attīstību.

Projektam ar nr. **1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/ SIF/029/27** „Kvalitātes vadības sistēmas elementu izstrāde, prasību sagatavošana to ieviešanai **Valsts vides dienestā**” ir (pēc izvērtējuma autora viedokļa) pozitīva ietekme uz horizontālo prioritāti *INFORMĀCIJAS SABIEDRĪBA*, ņemot vērā, ka viens no projekta mērķiem ir specifikācijas izstrāde elektroniskās dokumentu aprites sistēmai. Projekta nr. **1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/ SIF/029/27** rezultātā izstrādātā specifikācija elektroniskai dokumentu aprites sistēmai tiks izmantota iepirkuma procedūras izsludināšanai par elektroniskās dokumentu aprites ieviešanu VVD (VVD informācijas sistēmas izveidošana - VVD projekts **3DP/3.2.2.1.1./08/IPIA/IUMEPLS/009** "Valsts vides dienesta informācijas sistēmas izveidošana".

**Latgales plānošanas reģiona** projekta Nr. **1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/013/03**, kas tika īstenots Rēzeknes Sociālās aprūpes pārvaldē un kura aktivitātes nesatur ar informācijas tehnoloģijām saistīto aktivitāšu, materiāli (iespiesta KVS KR (rokasgrāmata) un mācību izdales materiāli -150 eksemplāri) tika izplatīti Latgales reģiona pašvaldību un sociālo dienestu pārstāvjiem, kuriem projekta noslēguma semināra gaitā tika pasniegta informācija par projektu un KVS iespējām. Šādas iniciatīvas palīdz informēt klientus un sadarbības partnerus, kā arī popularizēt nepārtrauktas pilnveidošanas kvalitātes principa izplatīšanu sociālo pakalpojumu sfērā visā Latgales reģionā.

Neskatoties uz to, ka **Pārtikas drošības, dzīvnieku veselības un vides zinātniskā institūta „BIOR”** projektā nr. **1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/019/29** netika paredzētas aktivitātes informācijas sabiedrības attīstībai, rezultātā klientiem tika nodrošinātas šādas iespējas – elektroniski aizpildīt/nosūtīt pieteikuma/pavadraksta formu paraugu testēšanai un pēc klienta pieprasījuma saņemt testēšanas pārskatu e-formātā, elektroniski pieteikt sūdzības un iesniegt priekšlikumus 3 valodās, izmantojot institūta mājas lapu, pieteikt konsultācijas un pieteikties mācību kursiem e-formātā.

**Valsts izglītības attīstības aģentūras** projekta nr. **1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/037/21** gaitā tika izstrādāta prasību specifikācija elektroniskās dokumentu aprites sistēmas ieviešanai VIAA.

**Valsts kancelejas, Tiesu administrācijas, Sociālās integrācijas valsts aģentūras** projektos institūciju personālam tika dota iespēja pilnveidot savas datorprasmes.

## **9. Projektu rezultātu ilgtspējas nodrošināšana**

Izstrādāto, ieviesto un pilnveidoto KVS „dzīvotspējas”, ilgtspējas, uzturēšanas pēc projektu pabeigšanas nodrošināšanai ir nepieciešami vairāki resursi un sevišķie apstākļi. Par minimālajām prasībām apakšaktivitātes projektu ilgtspējas nodrošināšanai var nosaukt:

- a) Neformāls institūcijas/iestādes augstākās vadības atbalsts;**
- b) Cilvēkresursi;**
- c) Finanšu resursi.**

Apakšaktivitātes projektu dokumentāciju ar savu parakstu apliecina iestāžu augstākās vadības pārstāvji, kas liecina par viņu atbalstu un ieinteresētību KVS un tās elementu ieviešanā, pilnveidē, uzturēšanā un attīstībā.

No augstākās vadības ir atkarīga KVS turpmāka uzturēšana un pilnveide, jo klasiskā KVS izvirza prasības arī augstākai vadībai – politikas, mērķu, prioritāšu noteikšana, mērķu sasniegšanas aktivitāšu plānošana un nodrošināšana ar resursiem, kvalitātes vadības sistēmas un tās darbības rezultātu analīze utt..

Augstākās vadības rokās ir arī par KVS uzturēšanu atbildīgās personas –pārvaldības pārstāvis - noteikšana, pienākumu un pilnvarojumu/tiesību definēšana. Augstākā vadība veido iestādes organizatorisko struktūru, kurā nosaka par KVS atbildīgās personas vai amata (kvalitātes vadītājs, kvalitātes vadības speciālists vai cita amata darbinieks, kura amata aprakstā ir iestrādāti ar KVS uzturēšanu un pilnveidi saistītie pienākumi, atbildība un tiesības) vietu.

Augstākā vadība pieņem lēmumu par sistēmas uzturēšanu tikai ar saviem resursiem (veidojot amatu vai piešķirot pienākumus jau esošajam amatam) vai ar pieaicinātā konsultāciju firmas speciālista palīdzību. Augstākā vadība pieņem lēmumu par iestādes KVS



sertifikāciju un sertificētā stāvokļa uzturēšanu, t.sk. par saistītām izmaksām uzraudzības un resertifikācijas auditiem. Visos gadījumos augstākā vadība lemj par iestādes finanšu resursu piešķiršanu – publiskā sektora institūciju gadījumā, par izmaksām no iestādei piešķirtas valsts budžeta daļas.

**Pēc izvērtējuma autora viedokļa, projektu rezultātu ilgtspējas nodrošināšanai kalpo un kalpos:**

- a) Visu apakšaktivitātes projektu galvenā pievienotā vērtība (pēc izvērtējuma autora viedokļa) - institūciju/ iestāžu **personāla iegūtās kompetences** vai esošo kompetenču attīstība: zināšanas, prasmes un iemaņas, pieredze (mācību pasākumi; pieredzes apmaiņas aktivitātes; starptautiskā sadarbība, personīgā pieredze KVS un tās elementu veidošanā/pilnveidē u.c.). Augstu vērtējama arī **personāla plaša iesaistīšana** (dažos projektos) vispārīgā izglītošanā KVS jautājumos, veidojot vienādu izpratni par personāla plašu ietekmi uz klientu apmierinātību un pakalpojumu/produktu kvalitāti.
- b) Par otro veiksmes faktoru var nosaukt plaši pielietotu (projektu vairākumā) **procesa pieeju** institūciju procesu un to mijiedarbības analīzē, procesu aprakstu veidošanā/izstrādē. Procesu pieejas priekšrocība ir detalizēta un padziļināta izpratne par pamatdarbības, atbalsta un vadības procesiem institūcijā, kas ietver „kritisko” punktu noteikšanu, kad process var aiziet nevajadzīgajā virzienā un metožu/kontrolaktivitāšu noteikšana procesu savlaicīgai un „pareizai” novirzīšanai vajadzīgajā virzienā. Procesu pieeja palīdz pārskatīt procesiem piešķirtos resursus, atrast procesos nevajadzīgas/liekas aktivitātes, identificēt arī lēmumu pieņemšanas posmus, kā arī identificēt un piešķirt procesu īstenošanai nepieciešamos un adekvātus resursus. Procesu apraksti palīdz standartizēt personāla rīcību, kas mazina „cilvēka kļūdas” risku. Projektu rezultātu ilgtspēju ietekmē izpratne par to, ka **procesa pieeju pielieto, lai veicinātu klientu apmierinātību** ar viņu prasību apmierināšanu.
- c) Par trešo projektu rezultātu ilgtspējas nodrošināšanas faktoru izvērtējuma autors uzskata projektos pielietotus esošās **sistēmas novērtējumus** (izmantojot pašnovērtējuma shēmas un modeļus, piem.CAF, pieaicinot ārējos ekspertus un konsultāciju firmas, veidojot darba grupas analītiskiem darbiem).
- d) Visos procesos personāls (cilvēki) ir variāciju darba izpildē un subjektivitātes faktors, kas gandrīz nepakļaujas standartizācijai. Viens no „populārākajiem” dažādu kvalitātes problēmu, neatbilstību cēloņiem ir tā saucamais „Cilvēka faktors”, ko arī sauc par „cilvēka kļūdu”. **Procesu apraksti**, standartprocedūru apraksti, mācības, savlaicīgā izmaiņu ieviešana procesu dokumentācijā un atkal mācības var palīdzēt samazināt variācijas darba rezultātos. Projektu rezultātā tika izstrādāti procesu apraksti, kvalitātes rokasgrāmatas un citi institūciju iekšējie dokumenti. Projektu rezultātu ilgtspēja ir atkarīga no **izmaiņu vadības** elementa – Vai KVS mainās līdz ar izmaiņām ārējā un iekšējā vidē.
- e) Publiskā sektora institūcijās KVS darbības vērtība nav tieši saistīta ar KVS sertifikāciju. Sertificēta KVS stāvokļa uzturēšana regulāri prasa un prasīs papildus finanšu resursus. Izvērtējuma autors uzskata, ka publiskā sektora institūcijām KVS **sertificētā stāvokļa zaudēšana** (finanšu resursu trūkuma dēļ vai pieņemot lēmumu par sertifikācijas izmaksu nepietiekošu pamatojumu) nevar samazināt KVS

uzturēšanas un pilnveides efektivitāti un lietderīgumu (punkts attiecināms uz valsts iestāžu sertificētajiem KVS modeļiem pēc ISO 9001 standarta).

- f) Sistēmiskās pieejas princips pamatojas uz ideju, ka viss ietekmē visu un ka organizācija ir vienota sistēma. Izveidoto KVS efektivitāte un lietderīgums ir atkarīgs no **KVS integrācijas organizācijas vadības sistēmā**.

### **Konkrēti piemēri:**

**Valsts probācijas dienesta** projekta nr. **1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/021/19** rezultātā dienesta amatu sarakstā tika izveidots kvalitātes vadītāja amats (resurss). Kvalitātes vadītājs nodrošinās izveidotās un ieviestās KVS uzturēšanu un nepārtrauktu pilnveidošanu, iesaistot dienesta vadību un visu līmeņu darbiniekus. Pateicoties tam, ka projekta laikā tika sagatavoti vairāki kvalitātes vadības speciālisti, iekšējie kvalitātes auditori, procesu īpašnieki, izveidotā KVS tiks uzturēta nepiesaistot ārējos resursus. KVS ieviešanas laikā tika optimizēti un pilnveidoti vairāki vadības procesi, kas veicināja uzlabojumus sadarbības mehānismā struktūrvienību starpā, ka arī veicināja neatbilstību identificēšanu un analīzi, kā arī preventīvo un korektīvo darbību plānošanu un pilnveidošanu (pēc projekta progresu pārskatu datiem).

**Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienesta** projekta nr. **1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/025/06** aktivitātēs akcents tika likts uz personāla apmācību, kas palīdz nodrošināt projekta rezultātu ilgtspēju (420 darbinieki - KVS jautājumos; 15 iekšējie auditori; 30 par procesiem atb. personas) un samazināt kadru mainības ietekmi. Sasniegto rezultātu uzturēšanai būs nepieciešami finanšu resursi - sertifikācijas institūcijas plānotie uzraudzības ārējie auditi. Turpmāk finanšu līdzekļus ārējiem auditiem nepieciešams plānot no NMPD budžeta, kas traktējams kā risks sertificētās KVS uzturēšanai, bet neuzskatāms par risku KVS efektīvai un lietderīgai darbībai un ilgtspējai bez uzraudzības un resertifikācijas auditiem.

## **10. Publicitātes pasākumu izpildes novērtējums**

Visos apakšaktivitātes projektos publicitātes pasākumi vai atbilst plānam, vai publicitātes pasākumu izpildes rādītāji ir pārsniegti. Viens no populārākajiem publicitātes pasākumiem ir informācijas par projektu ievietošana institūcijas Interneta mājas lapā, kas arī saskan ar informācijas sabiedrības veicināšanas mērķiem.

## **11. Projektu īstenotāju kopējās un atšķirīgās problēmas saistībā ar KVS**

Dažos projektos par problēmu tika nosaukta institūciju restrukturizācija un izmaiņas institūciju organizatoriskajā struktūrā, kas ir nopietns problēmas pamatojums, jo vienlaicīgi ar projekta realizāciju tika veikta arī institūcijas reorganizācija.

Projektu uzsākšanas laikā vairākos projektos tika konstatēts, ka projektā plānotais ISO 9001:2000 standarts zaudējis spēku un spēkā ir ISO 9001: 2008 standarts. Standarta maiņa projektā nav mainījusi aktivitāšu plānu un neietekmēja projektu norisi.

Saistībā ar KVS modeļa izvēli, sistēmas izstrādi, ieviešanu, uzturēšanu, pilnveidošanu un sertificēšanu, var teikt, ka jautājums par modeļa izvēli tika risināts pirms projekti tika

iesniegti vērtēšanai, un KVS modeļa izvēle nebija nosaukta par problēmu nevienā no apakšaktivitātes projektiem.

Apakšaktivitātes projektu dokumentos esošā informācija par problēmām ar projektu īstenošanu attiecas arī uz problēmām ar finansējuma piešķiršanu apakšaktivitātei un attiecīgi projektu aktivitāšu plānošanu. Apakšaktivitātes finansēšanā bija būtiskas izmaiņas (skat. 12.punktu), kuras neapšaubāmi ietekmēja apakšaktivitāti kopumā, bet faktiski nevarēja būtiski ietekmēt atsevišķos akceptētus projektus. Konkrēto projektu īstenošanu problēmas, iespējams, bija saistītas ar to, ka pēc projektu apstiprināšanas ilgstoši netika piešķirti valsts budžeta līdzekļi projektu īstenošanai, kā rezultātā projektu īstenošanai nācās vairākkārt pārplānot aktivitāšu laika grafiku, pārceļot projekta sākuma datumu, jo projektu īstenošanai nebija precīzi zināms, kad līdzekļi tiks piešķirti (no projektu apstiprināšanas līdz projektu uzsākšanai pagāja vidēji 8-9 mēneši, kas pamatots ar ekonomiskās krīzes iestāšanos).

Lai nodrošinātu lietderīgu finansējuma apgūšanu un efektīvu līdzekļu izmantošanu, projektos, vajadzības gadījumā, tika veikti līguma/vienošanās par projekta īstenošanu grozījumi, visbiežāk tie attiecās uz projekta budžetu un aktivitāšu plānu.

## 12. Secinājumi

### 12.1. Apakšaktivitātes mērķa sasniegšanas rādītāji

*1.5.1.3.1. apakšaktivitātes „Kvalitātes vadības sistēma un ieviešana” mērķis ir **nodrošināt vienotu, stratēģisku, efektīvu un atklātu pieeju publiskās pārvaldes procesu īstenošanā, ieviešot kvalitātes vadības sistēmu, īpaši atbalstot institūcijas, kuras nodrošina nodokļu administrēšanu un finanšu plānošanu, vadību un uzskaiti, sniedz pakalpojumus uzņēmējdarbības, nodarbinātības un sociālās politikas jomās kā valsts, tā reģionālā līmenī***

<sup>44</sup>

Analizējot apakšaktivitātes mērķa sasniegšanas rādītājus, jāņem vērā izmaiņas apakšaktivitātes finansēšanā. Kā ir zināms, noteikumi par darbības programmas „Cilvēkresursi un nodarbinātība” papildinājuma apakšaktivitāti „Kvalitātes vadības sistēmas izveide un ieviešana” (02.06.2008. MK noteikumi nr. 395) stājas spēkā 13.06.2008. Noteikumu sākotnējā redakcijā noteiktais finansējums <sup>45</sup> tika samazināts ar 25.08.2009. MK noteikumiem nr. 962. <sup>46</sup>, tādējādi kopējais finansējums pirmo reizi tika samazināts uz 70,3 %. Kopumā kopējais apakšaktivitātē pieejamais finansējums tika grozīts/ samazināts 3 reizes: sākotnējs kopējais pieejamais finansējums 2 248 973 LVL tika samazināts līdz 668 360 LVL; pēc stāvokļa uz 10.08.2010. kopējais pieejamais finansējums sastāda 433 979 LVL, kas tika

<sup>44</sup> 02.06.2008. MK noteikumi Nr.395 "Noteikumi par darbības programmas "Cilvēkresursi un nodarbinātība" papildinājuma apakšaktivitāti "Kvalitātes vadības sistēmas izveide un ieviešana"" ("LV", 91 (3875), 12.06.2008.) [stājas spēkā 13.06.2008.] ar grozījumiem

<sup>45</sup> 02.06.2008. MK noteikumi nr. 395 „15. Projektu līdzfinansē no Eiropas Sociālā fonda līdzekļiem. Apakšaktivitātes ietvaros Eiropas Sociālā fonda finansējums ir 85 procenti no projekta kopējās attiecināmo izmaksu kopsomas, bet 15 procentu ir nacionālais publiskais finansējums. Kopējais apakšaktivitātē pieejamais finansējums ir 2 248 973 lati, tai skaitā Eiropas Sociālā fonda finansējums ir 1 911 627 lati un nacionālais publiskais finansējums ir 337 346 lati.”

<sup>46</sup> 25.08.2009. MK noteikumiem nr. 962 „15. Projektu līdzfinansē no Eiropas Sociālā fonda līdzekļiem. Apakšaktivitātes ietvaros Eiropas Sociālā fonda finansējums ir 85 procenti no projekta kopējās attiecināmo izmaksu kopsomas, bet 15 procentu ir nacionālais publiskais finansējums. Kopējais apakšaktivitātē pieejamais finansējums ir 668 360 latu, tai skaitā Eiropas Sociālā fonda finansējums ir 568 106 latu un nacionālais publiskais finansējums ir 100 254 latu.”

samazināts līdz 409 219 LVL pēc 02.08.2011. Eiropas Savienības fondu uzraudzības komitejas lēmuma nr. L-2011/17. Kopumā pieejamā finansējuma samazinājums ir **82%** no sākotnējās summas, taču uzraudzības rādītāji netika grozīti.

Ar ekonomiskās krīzes iestāšanos viens no aktuāliem jautājumiem bija valsts budžeta finansēto funkciju izvērtēšana un finansējuma samazinājuma iespēju identifikācija, kam sekoja arī publiskā sektora strukturālās reformas – institūciju apvienošana, likvidēšana, reorganizācija. Publiskā sektora strukturālo reformu aktivitātes var teorētiski un praktiski mainīt pēc stāvokļa uz 2013.gadu apakšaktivitātes uzraudzības rādītāju mērķu skaitlisko izteiksmi samazināšanas virzienā.

Saskaņā ar 02.06.2008. MK noteikumu Nr.395 "Noteikumi par darbības programmas "Cilvēkresursi un nodarbinātība" papildinājuma apakšaktivitāti "Kvalitātes vadības sistēmas izveide un ieviešana"" ("LV", 91 (3875), 12.06.2008.) [stājas spēkā 13.06.2008.] ar grozījumiem prasībām, apakšaktivitātes mērķi sasniedz, īstenojot šo noteikumu 20.punktā minētās darbības un izpildot šo noteikumu 46.1.8.apakšpunktā noteiktos uzraudzības rādītājus.

MK noteikumu Nr.395 20.punkts nosaka projektu aktivitātes, kuras tika atbalstītas apakšaktivitātes ietvaros: projekta administrēšana; kvalitātes vadības sistēmas vai tās elementu izveide, ieviešana un pilnveidošana; ar kvalitātes vadības sistēmas ieviešanu saistītu aptauju, pētījumu veikšana; semināru organizēšana; apmācības ar kvalitātes vadības sistēmas ieviešanu saistītos jautājumos; pieredzes apmaiņas pasākumi; informācijas un publicitātes pasākumi par projekta īstenošanu.

MK noteikumu Nr.395 46.1.8. apakšpunktā ir noteikts, ka projektu iesniegumos plānotiem iznākuma rādītājiem vai rezultātu rādītājiem jāsekmē šādu uzraudzības rādītāju sasniegšana:

- ✓ iznākuma rādītājs: institūciju skaits, kas Eiropas Sociālā fonda ietvaros atbalstītas kvalitātes vadības sistēmas ieviešanā, – 98 (bāzes vērtība 2004.gadā – 3, mērķis 2009.gadā – 48);
- ✓ rezultāta rādītājs: to publiskās pārvaldes iestāžu skaita pieaugums, kurās ieviesta kvalitātes vadības sistēma, – 25 procenti – 91 (bāzes vērtība 2006.gadā – 73, rādītājs 2009.gadā – 80).

Iznākuma rādītājs: bāzes vērtība 2004.g. – 3 institūcijas, sasniedzamā vērtība 2013.g. – 98 institūcijas. Tas nozīmē, ka šīs apakšaktivitātes ietvaros bija paredzēts atbalstīt 95 institūcijas KVS ieviešanā.

Rezultāta rādītājs: par 25% pieaudzis publiskās pārvaldes iestāžu skaits, kurās ieviesta KVS. Bāzes vērtība 2006.g. – 73 institūcijas, sasniedzamā vērtība 2013.g. – 91 institūcija. Tātad šīs apakšaktivitātes ietvaros bija paredzēts, ka KVS tiks ieviesta 18 institūcijās, kas atbilst 25%, rēķinot pret bāzes vērtību. KVS ieviešanas faktu apliecina sertifikācijas/ akreditācijas dokuments, institūcijas iekšējais normatīvais akts, iekšējā vai ārējā audita atzinums vai cits dokuments atkarībā no izvēlēta KVS modeļa.

2011.gada beigās, ņemot vērā apakšaktivitātes finansējuma samazinājumu, tika veikti grozījumi darbības programmas „Cilvēkresursi un nodarbinātība” papildinājumā<sup>47</sup>, koriģējot uzraudzības rādītāju sasniedzamās vērtības:

---

<sup>47</sup> 02.11.2011. Ministru kabineta rīkojums nr.574 „Grozījumi darbības programmas "Cilvēkresursi un nodarbinātība" papildinājumā”.

- ✓ iznākuma rādītājs: institūciju skaits, kas Eiropas Sociālā fonda ietvaros atbalstītas kvalitātes vadības sistēmas ieviešanā, – 26 (bāzes vērtība 2004.gadā – 3);
- ✓ rezultāta rādītājs: publisko varu realizējošo institūciju, kurās ieviesta kvalitātes vadības sistēma, skaita pieaugums par 12%, – 82 (bāzes vērtība 2006.gadā – 73).

Apakšaktivitātes mērķis ir sasniegts pēc būtības. Projektu aktivitātes atbilst prasībām.

### ***Rādītāju analīze:***

- ✓ iznākuma rādītājs (institūciju skaits, kas Eiropas Sociālā fonda ietvaros atbalstītas kvalitātes vadības sistēmas ieviešanā) pēc izvērtējuma autora viedokļa ir summa no 20 projektu īstenotāju institūciju skaita; 3 tiesām, kuras tika iesaistītas pēc Tiesu administrācijas (projekts nr. **1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/022/30**) iniciatīvas Tiesu administrācijas projekta īstenošanā, veidojot KVS elementu modeli 3 tiesās. **Kopā: 23 institūcijas.**
- ✓ rezultāta rādītājs: KVS ieviešanas fakts ir KVS ieviešanas plāna izpildes apstiprinājums, kas var tikt apliecināts ar institūcijas augstākās vadības lēmumu vai KVS sertifikātu. Objektīvi var runāt par summu no 6 institūcijām, kuru KVS ieviešanu apliecina ISO 9001:2008 sertifikāts; 1 institūcijas - ISO/IEC 27001 sertifikāts; 1 institūcijas, kurā viena darbības joma tika sagatavota akreditācijai pēc ISO/IEC 17020 standarta; 1 institūcijas, kuras akreditētā darbības sfēra tika paplašināta un sagatavota akreditācijai pēc ISO/IEC 17025 standarta. KOPĀ (pēc sertifikātu esamības un sagatavošanas akreditācijai): **9**. No 9 institūcijām 2 - novadu pašvaldības un to iestādes; 1 - institūcija, kurai deleģēti atsevišķi valsts varas uzdevumi; 6 - valsts tiesās pārvaldes iestādes. Visu institūciju KVS darbības sfēras atbilst šo institūciju pamatdarbības sfērām. Izvērtējuma autors uzskata, ka var secināt par ieviesto KVS arī Vidzemes plānošanas reģionā un Tieslietu ministrijā pēc CAF modeļa un Sociālās integrācijas valsts aģentūrā pēc ISO 9001, jo pēc projektu dokumentācijas KVS ir ieviestas un pārbaudītas ar iekšējiem auditiem – **3** institūcijās. Kopsumma: **12 institūcijas.**

## **12.2. KVS modeļa izvēle**

**Apakšaktivitātes projektu (21) sadalījums pēc KV modeļu nosacītām grupām ar akcentu uz sertifikāciju/ akreditāciju.** No visiem (21) apakšaktivitātes projektiem 32% (7 projekti mērķtiecīgi orientēti uz vienu vai vairāku KVS elementu izveidi/pilnveidošanu; 28% (6 projekti) – uz KVS ieviešanai un sertificēšanai atbilstoši ISO 9001 standarta prasībām; 10% (2 projekti) – uz CAF modeļa ieviešanu/pielietošānu KVS darbības pilnveidošanas nolūkā; pa 5% (pa 1 projektam; kopā 6 projekti) – uz KVS pēc ISO 9001 bez sertifikācijas, ISO 9001 un CAF integrāciju; specifisko standartu pielietošānu (ISO/IEC 17020; ISO/IEC 27001; ISO 9001 un ISO/IEC 17025 integrācija); uz esošās KVS pilnveidi, neuzrādot konkrētu modeli.

Bezmaksas, uz pašnovērtējuma bāzes veidots, nodrošināts ar bezmaksas materiāliem, tehniskiem rīkiem un tehnisko atbalstu Interneta vidē, speciāli Publiskajam sektoram veidots KVS modelis – CAF nav tik populārs Latvijā, iespējams, vienkārši informācijas trūkuma dēļ. ISO 9001 modelis ir populārs, tomēr sertifikācija pēc ISO 9001 prasīs regulārās izmaksas sistēmas uzraudzības un resertifikācijas ārējiem auditiem. **Uzskatu ISO 9001 standarta prasību pielietošanu par lietderīgu Publiskā sektora institūciju vadības sistēmu pilnveidošanai, BET neuzskatu valsts tiešās pārvaldes iestāžu sertifikāciju pēc ISO 9001 par pamatotu mūsdienīgu apstākļos - valsts budžeta konsolidācijas un ekonomijas apstākļos.**

### **12.3. Projektu rezultātu ietekme uz institūciju turpmāko darbību un klientu apkalpošanu**

Projektu rezultātu ietekme uz institūciju turpmāko darbību un klientu apkalpošanu ir projektu īstenotāju augstākās vadības rokās un ir atkarīga no KVS un tās elementu integrācijas pakāpes kopējā vadības sistēmā. Projektu dokumentācija sniedz informāciju par atsevišķu institūciju iekšējo klientu (personāla) apmierinātību, bet nesniedz informāciju par ārējo klientu apmierinātības līmeņa fiksēšanu, lai nākotnē būtu iespējas novērtēt izmaiņas ārējo klientu apmierinātībā, tādējādi, novērtēt ieviesto KVS elementu ietekmi. Valsts kancelejas (projekts nr. 1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/ SIF/028/07) projektā tika akcentēta VK darbinieku apmācība saskarsmei ar klientiem un pastāvīga klientu vajadzību izzināšana. Projektos, kuros KVS tika ieviesta pēc CAF un/vai ISO 9001 standarta, klientu apmierinātības novērtēšanai ir piešķirta sevišķa nozīme saskaņā ar KVS prasībām.

Apakšaktivitātes projektu rezultātā kvalitātes vadības iniciatīvas (KVS izstrāde, ieviešana, pilnveide, KV elementu izveide, pilnveide utt.) palīdz pilnveidot institūciju vadības sistēmas, lai paaugstinātu institūciju darbības efektivitāti un klientu apmierinātību. Priekšnoteikumi ir izveidoti un/vai pilnveidoti. Ir vajadzīgs laiks un monitoringa aktivitātes, lai iegūtu liecības par projektu pozitīvu ietekmi uz institūciju turpmāko darbību un klientu apkalpošanu.

### **12.4. Piemēri, kas var kļūt par labas prakses piemēriem, kad tiks sasniegta klientu apmierinātības līmeņa paaugstināšana**

**Vidzemes plānošanas reģiona projekts Nr. 1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/003/01** tika īstenots sadarbībā ar Amatas novada domi, kas palīdz veicināt KVS ieviešanu arī citās Vidzemes plānošanas reģiona pašvaldībās. Tika izmantots CAF novērtējums, uz kā pamata tika veidota sistēma, nodrošināta personāla iesaistīšana un KVS aktivitāšu tiešā saistība ar stratēģiju.

**Mērsraga ostas pārvaldes projekta Nr. 1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/ISF/005/04** rezultātā izstrādātās un ieviestās pēc ISO 9001 KVS sertifikācija var ietekmēt Mērsraga ostas marketinga aktivitātes un konkurētspēju, kas paaugstina sertifikācijas pamatojuma nozīmi. Apakšaktivitātes projektu robežās tikai Mērsraga ostas pārvaldes KVS ISO 9001 sertifikācijai ir tik nopietns sertifikācijas pamatojums. Projektu raksturo arī cilvēkresursu vadības, stratēģiskās plānošanas un risku vadības elementu integrācija.

**Tiesu administrācijas** projekts Nr. **1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/022/30** var tikt uzskatīts par pilot-projektu, kas realizēts kā modelis trīs Latvijas rajona tiesu kancelejās (Rīgas pilsētas Centra rajona tiesa, Rīgas pilsētas Kurzemes rajona tiesa un Rīgas rajona tiesa). Projekta īstenošanas laikā tika izstrādāti tiesas kancelejas procesi, kurus piemēros visu rajonu (pilsētu) un apgabaltiesu kancelejās visā valsts teritorijā. Procedūru ieviešana pārējās Latvijas tiesās tiks veikta pakāpeniski, sistemātiski, vispārējā kārtībā un esošā budžeta ietvaros.

**Valsts Vides dienesta** projekta Nr. **1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/ SIF/029/27** rezultātā izstrādātā specifikācija elektroniskai dokumentu aprites sistēmai tiks izmantota iepirkuma procedūras izsludināšanai par elektroniskas dokumentu aprites ieviešanu VVD cita projekta ietvaros (VVD informācijas sistēmas izveidošana - VVD projekts 3DP/3.2.2.1.1./08/IPIA/IUMEPLS/009 "Valsts vides dienesta informācijas sistēmas izveidošana"), kas ir loģisks investīciju piesaistes turpinājums.

Tieslietu ministrijas projektā nr. **1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/ SIF/006/08**, ņemot vērā CAF pašnovērtējuma rezultātus, tika izvērtētas pilnveidojamās jomas, noteikti nepieciešamie uzlabojumu pasākumi un veikta to prioritizēšana. Rezultātā izvirzītie uzdevumi TM darbības uzlabošanai tiks iekļauti plānošanas dokumentos – **darba plānā un TM darbības stratēģijā**. Izmantojot projekta laikā gūto pieredzi, TM turpmāk varēs veikt CAF pašnovērtējumu patstāvīgi. Tādējādi TM varēs regulāri uzlabot TM darbības kvalitāti.

**VSIA „Latvijas Vēstnesis”** projektu Nr. **1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/ SIF/036/17** raksturo integrētā ISO 9001 kvalitātes vadības un **pamatoti sertificēta** informācijas tehnoloģiju drošības sistēma pēc standarta ISO/IEC 27001.

**III daļa.**

## **IZVĒRTĒJUMA KOPSAVILKUMS**

**Sabiedrības integrācijas fonds**



## Kopsavilkums

- Darbības programmas „Cilvēkresursi un nodarbinātība” 1.5.1.3.1.apakšaktivitātes „Kvalitātes vadības sistēmas izveide un ieviešana” ietvaros tika ieviests 21 projekts, kuru īstenoja valsts pārvaldes iestādes (15 projekti), tiesas (1 projekts), institūcijas, kam deleģēti atsevišķi valsts varas uzdevumi (1 projekts), plānošanas reģioni (2 projekti), novadu pašvaldības (1 projekts) un to iestādes (1 projekts).
- Projekti tika īstenoti laika posmā no 2009.gada marta līdz 2011.gada decembrim. Vidējais viena projekta īstenošanas periods bija 10 mēneši.
- Projektu kopējās attiecināmās izmaksas sastādīja 401 297,98 LVL (tai skaitā 341 103, 30 LVL ESF finansējums) jeb 84% no tiem apstiprinātā finansējuma. Lielāko daļu neapgūto līdzekļu veidoja finansējuma atlikumi no pakalpojumu līgumiem, kas iepirkuma procedūru rezultātā tika noslēgti par mazāku summu, nekā budžetā plānots. Viena projekta vidējās faktiski attiecināmās izmaksas bija 19 109,43 LVL.
- Kaut arī apakšaktivitātē pieejamais finansējums sākotnēji bija sadalīts vienādās daļās katrai finansējuma saņēmēju grupai (50% valsts pārvaldes iestādēm, tiesām un institūcijām, kam deleģēti atsevišķi valsts varas uzdevumi un 50% plānošanas reģioniem, novadu pašvaldībām un to iestādēm), tomēr, ņemot vērā projektu iesniedzēju aktivitāti, tas tika pārdalīts, novirzot 80% finansējuma valsts iestādēm un 20% - plānošanas reģioniem un pašvaldībām.
- Saskaņā ar 1.5.1.3.1.apakšaktivitātes mērķi kā īpaši atbalstāmas bija noteiktas institūcijas, kuras nodrošina nodokļu administrēšanu un finanšu plānošanu, vadību un uzskaiti, sniedz pakalpojumus uzņēmējdarbības, nodarbinātības un sociālās politikas jomā valsts un reģionu līmenī. Tomēr, izvērtējot finansējuma saņēmējus pēc to darbības jomām, secināms, ka prioritāri atbalstāmajās jomās īstenoti tikai 3 projekti: atbalstu saņēmušas 2 institūcijas, kuras sniedz pakalpojumus sociālās politikas jomā un 1 institūcija, kura sniedz pakalpojumus uzņēmējdarbības jomā. Kaut arī apakšaktivitātes vērtēšanas kritērijos bija iekļauts specifiskais kvalitātes kritērijs, saskaņā ar kuru projektu iesniedzējiem, kuri darbojās apakšaktivitātes ietvaros noteiktajās prioritārajās jomās, tika piešķirti papildus punkti, tomēr tas nav bijis pietiekams mehānisms, lai īpaši veicinātu projektu iesniegumu sagatavošanu un īstenošanu šajās jomās.

- No visiem (21) projektiem 6 projekti bija mērķtiecīgi orientēti uz KVS ieviešanu un sertificēšanu atbilstoši ISO 9001 standarta prasībām, 2 projekti – uz CAF modeļa ieviešanu; pa 1 projektam (kopā 6 projekti) – uz specifisko standartu pielietošanu (ISO/IEC 27001 ar sertifikāciju; ISO/IEC 17020; ISO 9001 un ISO/IEC 17025 integrācija), KVS ieviešanu pēc ISO 9001 (bez sertifikācijas), ISO 9001 un CAF integrāciju, esošās KVS pilnveidi (neuzrādot konkrētu modeli). Savukārt, 7 projekti bija vērsti uz viena vai vairāku KVS elementu izveidi/ pilnveidošanu.
- Projektos biežāk izmantotais KVS modelis ir ISO 9001, ko daļēji var skaidrot ar 04.12.2001. Ministru kabineta noteikumos Nr.501 „Noteikumi par kvalitātes vadības sistēmas ieviešanu valsts pārvaldes iestādēs” (spēkā līdz 01.07.2010.) noteikto prasību izmantot tieši ISO 9001. Taču sertifikācija pēc ISO 9001 prasa regulāras izmaksas sistēmas uzraudzības un resertifikācijas ārējiem auditiem, kas nav pamatotas valsts budžeta konsolidācijas un ekonomijas apstākļos. Publiskā sektora institūcijām piemērotāks ir CAF modelis, kas ir bezmaksas, uz pašnovērtējuma bāzes veidots, speciāli publiskajam sektoram paredzēts KVS modelis, nodrošināts ar bezmaksas materiāliem, tehniskiem rīkiem un tehnisko atbalstu interneta vidē.
- Projektu ietvaros tika veiktas arī apmācības par tādām tēmām kā kvalitātes vadības pamati, kvalitātes vadības sistēmu modeļi, kvalitātes vadības sistēmu iekšējais audits, kvalitātes vadītāja loma, procesu pieeja/ vadība, neatbilstību vadība, risku vadība un citām. Kopā apmācībās piedalījušies 1838 finansējuma saņēmēju institūciju darbinieki.
- 15 projekti ir devuši tiešu pozitīvu ietekmi uz teritorijas līdzsvarotas attīstības horizontālo prioritāti, ko pamato projektus īstenojušo institūciju klientu loks, sniegto pakalpojumu skaits un teritoriālā izplatība. Savukārt, 3 projektiem bijusi tieša pozitīva ietekme uz informācijas sabiedrības horizontālo prioritāti. To ietvaros uzlaboti komunikāciju tīkli, pilnveidotas informācijas sistēmas, elektronizēti publiskie pakalpojumi. 11 projektiem bijusi netieša pozitīva ietekme. Šajos projektos pilnveidotas mājas lapas, uzlabojot klientiem sniegtās informācijas kvalitāti un pieejamību, pilnveidoti iekšējie datortīkli un dokumentu aprites sistēmas, tādējādi nodrošinot darbiniekiem piekļuvi dokumentiem elektroniskā formātā un veicinot personāla datorprasmju attīstību, izveidoti procesu apraksti un KVS rokasgrāmatas elektroniskā formātā.
- Viens no projektu īstenošanu kavējošajiem faktoriem bija ilgais laika periods (vidēji 9 mēneši) pēc projektu iesniegumu apstiprināšanas, kurā netika piešķirti valsts budžeta līdzekļi projektu uzsākšanai, kā rezultātā projektu īstenošanai nācās

vairākkārt pārplānot projektu aktivitātes, finanšu plūsmu un veikt citas izmaiņas. Situācija skaidrojama ar ekonomisko lejupslīdi 2009.gadā un ierobežotiem finanšu resursiem, kā dēļ valsts budžeta līdzekļi tika prioritāri piešķirti projektiem, kuriem bija tūlītēja ietekme uz nodarbinātības veicināšanu un ekonomiskās situācijas uzlabošanu. Vienlaikus tika veikta arī valsts budžeta konsolidācija un valsts pārvaldes iestāžu reorganizācija, apvienojot vai likvidējot iestādes, samazinot darbinieku skaitu, pārskatot iestāžu veicamās funkcijas un tml. Tā rezultātā tika pārtrauktas 9 noslēgtās vienošanās, un projekti netika īstenoti.

- 2011.gada beigās, ņemot vērā apakšaktivitātes finansējuma samazinājumu, tika veikti grozījumi darbības programmas „Cilvēkresursi un nodarbinātība” papildinājumā, koriģējot uzraudzības rādītāju sasniedzamās vērtības. Apakšaktivitātē noteiktais iznākuma rādītājs ir institūciju skaits, kas atbalstītas kvalitātes vadības sistēmas ieviešanā. Pavisam tika īstenots 21 projekts, kura ietvaros atbalstu saņēma 23 institūcijas (viena projekta ietvaros tika atbalstītas trīs institūcijas). Ņemot vērā iznākuma rādītāja bāzes vērtību 2004.gadā (3 institūcijas), sasniegtais rādītājs 2012.gadā ir 26 institūcijas, kas atbilst 100% no rādītāja plānotās vērtības.
- Apakšaktivitātes rezultāta rādītājs paredz, ka par 12% pieaugs publisko varu realizējošo institūciju skaits, kurās ir ieviesta kvalitātes vadības sistēma. Īstenoto projektu rezultātā kvalitātes vadības sistēma ir ieviesta 12 institūcijās, tajā skaitā 7 gadījumos to apliecina iegūtais sertifikāts, bet 3 gadījumos – iekšējā audita slēdziens, savukārt, 2 gadījumos sistēma ir sagatavota akreditācijai, kas tiks veikta ārpus projekta. Ņemot vērā rezultāta rādītāja bāzes vērtību 2006.gadā (73 institūcijas), institūciju skaits, kurās ieviesta kvalitātes vadības sistēma, ir pieaudzis par 16%. Tādējādi sasniegtais rezultāta rādītājs ievērojami pārsniedz plānoto.
- Projektu rezultātu ilgtspējas nodrošināšanai nepieciešamie faktori ir, pirmkārt, institūcijas augstākās vadības atbalsts, no kā atkarīga KVS turpmākā uzturēšana un pilnveide un par KVS uzturēšanu atbildīgās personas (kvalitātes vadītājs, kvalitātes vadības speciālists vai cits) noteikšana, atbildības, pienākumu un tiesību definēšana. Otrkārt, finanšu resursi, atkarībā no tā, vai sistēmas uzturēšanu paredzēts nodrošināt ar saviem vai ārējiem resursiem, kādas ir sistēmas uzraudzības un resertifikācijas izmaksas. Un, treškārt, cilvēkresursi, - personāla iegūtās kompetences, zināšanas, prasmes un iemaņas, kā arī iesaiste KVS uzturēšanā un nepārtrauktā pilnveidošanā, veidojot vienādu izpratni par personāla ietekmi uz institūcijas sniegto pakalpojumu kvalitāti un klientu apmierinātību.

## Īstenoto projektu saraksts

Projekta Nr.	Finansējuma saņēmējs	Projekta nosaukums	Sadarbības partneri	Sākuma datums	Beigu datums	Īstenošanas periods (mēn.)	Kopējās attiecināmās izmaksas	t.sk. ESF finansējums
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/002	Veselības ministrija	Procesu vadības ieviešana Veselības ministrijā	-	01.12.2009.	31.05.2010.	6	16 153,50	13 730,47
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/003	Vidzemes plānošanas reģions	Kvalitātes vadības sistēmas ieviešana Vidzemes plānošanas reģionā	Amatas novada dome	01.01.2010.	30.11.2010.	11	22 550,00	19 167,50
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/005	Mērsraga Ostas pārvalde	ISO 9001 kvalitātes vadības sistēmas ieviešana Mērsraga ostas pārvaldē	-	18.03.2009.	17.04.2010.	11	18 034,57	15 329,39
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/006	Tieslietu ministrija	CAF ieviešana Tieslietu ministrijā	-	01.07.2010.	31.12.2011.	18	17 204,69	14 623,99
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/008	Valsts meža dienests	Kvalitātes vadības sistēmas speciālista un auditoru apmācība, meža reproduktīvā materiāla paraugu noņemšanas speciālistu apmācība un vienas jomas akreditācija Valsts meža dienestā	-	01.11.2009.	31.12.2010.	14	10 900,34	9 265,29
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/009	Rojas novada dome	Kvalitātes un personāla vadības sistēmas izveidošana un ieviešana Rojas novada domē	-	01.04.2010.	30.06.2011.	15	17 502,56	14 877,18
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/013	Latgales plānošanas reģions	Latgales plānošanas reģiona Rēzeknes Sociālās aprūpes pārvaldes kvalitātes vadības sistēmas izstrāde un ieviešana atbilstoši ISO 9001:2008 standartam	-	01.03.2010.	30.11.2010.	9	22 520,33	19 142,28
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/014	Izglītības un zinātnes ministrija	Kvalitātes vadības sistēmas izveide un ieviešana Latvijas Republikas Izglītības un zinātnes ministrijā	-	01.11.2009.	28.02.2010.	4	9 850,00	8 372,50
1DP/1.5.1.3.1/08/APIA/SIF/016	Ieslodzījuma vietu pārvalde	Ieslodzījuma vietu pārvaldes kvalitātes vadības sistēmas izveidošana un ieviešana atbilstoši starptautiskā standarta ISO 9001:2008 prasībām	-	01.01.2010.	31.12.2010.	12	24 050,77	20 443,16

1DP/1.5.1.3.1/08/ APIA/SIF/019	Pārtikas drošības, dzīvnieku veselības un vides zinātniskais institūts "BIOR"	Pārtikas drošības, dzīvnieku veselības un vides zinātniskā institūta „BIOR” Laboratoriju kvalitātes pārvaldības sistēmas pilnveidošana un uzlabošana	-	01.11.2009.	31.12.2010.	12	21 886,04	18 603,14
1DP/1.5.1.3.1/08/ APIA/SIF/021	Valsts probācijas dienests	Kvalitātes vadības sistēmas izveidošana un ieviešana Valsts probācijas dienestā	-	01.06.2010.	31.05.2011.	12	23 778,66	20 211,86
1DP/1.5.1.3.1/08/ APIA/SIF/022	Tiesu administrācija	Kvalitātes vadība tiesas kancelejā	-	02.08.2010.	30.11.2010.	4	24 392,78	20 733,86
1DP/1.5.1.3.1/08/ APIA/SIF/024	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Procesu vadības sistēmas ieviešana Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrā	-	01.11.2009.	31.12.2010.	14	14 829,76	12 605,30
1DP/1.5.1.3.1/08/ APIA/SIF/025	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests	Kvalitātes vadības sistēmas izveidošana, ieviešana un sertificēšana Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestā	-	19.10.2009.	30.06.2010.	9	23 290,87	19 797,24
1DP/1.5.1.3.1/08/ APIA/SIF/026	Sociālās integrācijas valsts aģentūra	Kvalitātes vadības sistēmas izveide un ieviešana Sociālās integrācijas valsts aģentūrā	-	01.04.2010.	31.12.2010.	9	21 381,92	18 174,63
1DP/1.5.1.3.1/08/ APIA/SIF/028	Valsts kanceleja	Integrētas kvalitātes vadības sistēmas izstrāde	-	01.04.2009.	31.03.2010.	12	24 419,25	20 756,36
1DP/1.5.1.3.1/08/ APIA/SIF/029	Valsts vides dienests	Kvalitātes vadības sistēmas elementu izstrāde, prasību sagatavošana to ieviešanai Valsts vides dienestā	-	15.10.2009.	20.04.2010.	6	9 214,28	7 832,14
1DP/1.5.1.3.1/08/ APIA/SIF/032	Valsts izglītības satura centrs	Inovāciju ieviešana iestādes pamatdarbības procesos	-	01.04.2010.	31.03.2011.	11	23 496,12	19 971,70
1DP/1.5.1.3.1/08/ APIA/SIF/034	Valsts reģionālās attīstības aģentūra	Valsts reģionālās attīstības aģentūras kvalitātes vadības sistēmas pilnveide atbilstoši normatīvo aktu prasībām un labas pārvaldības principiem	-	01.01.2010.	31.12.2010.	12	12 440,86	10 574,73
1DP/1.5.1.3.1/08/ APIA/SIF/036	Valsts SIA „Latvijas Vēstnesis”	VSIA „Latvijas Vēstnesis” integrētās kvalitātes vadības un informācijas tehnoloģiju drošības sistēmas pilnveidošana	-	10.08.2009.	09.01.2010.	5	21 200,00	18 020,00
1DP/1.5.1.3.1/08/ APIA/SIF/037	Valsts izglītības attīstības aģentūra	Kvalitātes vadības sistēmas elementa izveide Valsts izglītības attīstības aģentūrā	-	01.07.2009.	31.12.2009.	6	22 200,68	18 870,58