



Pilsonības un migrācijas
lietu pārvalde

PILSONĪBAS UN MIGRĀCIJAS LIETU PĀRVALDES

DARBĪBAS STRATĒGIJA 2023.-2027. GADAM

**RĪGA
2023**

SATURS

1. IEVADS	3
2. MĒRĶGRUPAS	5
3. VĪZIJA, MISIJA, VĒRTĪBAS UN PRIORITĀTES	7
4. STRATĒGISKĀS PRIORITĀTES	9
I. Attīstīti tehnoloģiskie risinājumi, veicinot PMLP resursu efektīvu izmantošanu, un mūsdienīgi, uz cilvēku vērsti, ērti un pieejami PMLP pakalpojumi	9
II. Stiprināta PMLP infrastruktūras kapacitāte un pilnveidotas drošības procedūras, lai mazinātu negatīvo ārējās un iekšējās vides faktoru ietekmi uz pakalpojumu sniegšanu	12
III. Profesionāli, motivēti nodarbinātie, kuri strādā modernā darba vidē patstāvīgi un spēj sasniegt noteiktos rezultātus	16
IV. Pilnveidota pakalpojumu, to apmaksas sistēma un organizēšana atbilstoši veiktajiem pakalpojumu attīstības pasākumiem un pakalpojumu izmaksām/pašizmaksai	19
5. RESURSU PIEEJAMĪBAS UN RISKU ANALĪZE	23

1. IEVADS

Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes (turpmāk – PMLP) darbības stratēģija 2023.-2027. gadam (turpmāk – Stratēģija) ir institūcijas vadības dokuments, kas nosaka iestādes misiju, vīziju, vērtības, stratēģiskās prioritātes, no prioritātēm izrietošos mērķus un to īstenošanas progresu raksturojošākos sasniedzamos rezultātus turpmākajiem pieciem gadiem pilsonības, migrācijas, patvēruma, iedzīvotāju uzskaites un personu apliecinošu un ceļošanas dokumentu jomā. Stratēģija ietver gan PMLP kompetencē esošās darbības jomas, gan horizontālos valsts pārvaldes mērķus un izvirza tajās sasniedzamos rezultātus.

Stratēģijas izstrāde uzsākta līdz ar Iekšlietu nozares darbības stratēģijas 2023.-2027. gadam¹ (turpmāk – Nozares stratēģija), kā arī Iekšlietu ministrijā izstrādātās Iekšlietu nozares stratēģijas kartes² (turpmāk – Mērķu karte) izstrādi, nosakot galvenās plānošanas perioda prioritātes iekšlietu nozarē. Pēc Mērķu kartes un Nozares stratēģijas apstiprināšanas PMLP izveidota darba grupa Stratēģijas un tās ieviešanas plāna detalizētai izstrādei³.

Stratēģijā ņemti vērā Nozares stratēģijā noteiktie politikas jomu prioritārie politikas mērķi un prioritārie horizontālie mērķi, kas attiecināmi uz PMLP darbības tvērumu, kā arī tajā noteikto mērķu un to izpildi raksturojošie rezultatīvie rādītāji, rīcības virzieni un ar tiem saistītie galvenie uzdevumi. Papildus tam Stratēģijas prioritātes un mērķi balstīti arī PMLP saistošajās prioritātēs un mērķos, kas noteikti tādos plānošanas dokumentos kā Nacionālais attīstības plāns 2021. – 2027. gadam, Pakalpojumu vides pilnveides plāns 2020.-2023. gadam, Digitālās transformācijas pamatnostādnes 2021.-2027. gadam un to ieviešanas plāns, Eiropas Savienības kohēzijas politikas programma 2021.–2027. gadam, Informatīvais ziņojums "Elastīgā darba organizācija valsts pārvaldē", Valsts pārvaldes modernizācijas plāns 2023.–2027. gadam, Publiskajā pārvaldē nodarbināto mācīšanās un attīstības plāns 2021.-2027. gadam, Konceptuālais ziņojums par valsts stratēģisko komunikāciju un informatīvās telpas drošību 2023.–2027. gadam, Valdības rīcības plāns, Korupcijas novēršanas un apkarošanas pasākumu plāns 2021.-2025. gadam un citi. Stratēģijā ietvertie darbības rezultāti norāda uz PMLP plānoto darbības sniegumu Stratēģijā noteikto prioritāšu sasniegšanai, kā arī uz paredzamiem uzlabojumiem, kas pamatoti gan nacionālā un nozares līmenī izstrādātos plānošanas dokumentos, gan Eiropas Savienības (turpmāk – ES) normatīvajā regulējumā.

PMLP Stratēģijā definēti visiem PMLP nodarbinātajiem saistoši darbības pamatprincipi 2023.-2027. gadam. Stratēģijā izvirzītās vērtības izriet un ir saskaņā gan ar Nozares stratēģijā izvirzītajām vērtībām, gan ar PMLP Ētikas kodeksu⁴, gan ar PMLP Klientu apkalpošanas standartu⁵, gan ar vispārīgajām Valsts pārvaldes vērtībām un ētikas pamatprincipiem⁶. Stratēģijā noteiktā vīzija, prioritātes, īstenojamie mērķi noteikti, ņemot vērā ārējās un iekšējās vides faktoru izvērtējumu – veicot stipro un vājo pušu, iespēju un draudu analīzi (turpmāk – SVID analīze) – un tās rezultātus, lai noteiktu PMLP potenciālu un novērstu iespējamus draudus un mazinātu vājo pušu negatīvo ietekmi uz PMLP darbību.

Stratēģijas struktūra un saturs veidots, ņemot vērā Ministru kabineta 2022. gada 1. februāra instrukcijas Nr. 1 "Kārtība, kādā izstrādā un aktualizē institūcijas darbības stratēģiju un novērtē tās ieviešanu" nosacījumus, Iekšlietu ministrijas (turpmāk – Ministrija) 2022. gada 26. novembra

¹ Iekšlietu ministrijas 2022. gada 15. augusta rīkojums Nr.1-2/1075 "Iekšlietu nozares stratēģijas 2023. – 2027. gadam un Iekšlietu nozares stratēģijas 2023. – 2027. gadam rezultatīvo rādītāju apstiprināšanu".

² Iekšlietu ministrijas 2022. gada 7. janvāra rīkojums Nr. 1-2/19 "Par Iekšlietu nozares stratēģijas kartes apstiprināšanu"

³ Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes 2022.gada 16.augusta rīkojums Nr. 164/2022 "Par darba grupas izveidošanu"

⁴ Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes 2006. gada 24. novembra iekšējie noteikumi Nr.17 "Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes Ētikas kodekss"

⁵ Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes 2018. gada 12. decembra rīkojums Nr.205 "Par Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes klientu apkalpošanas standarta apstiprināšanu".

⁶ Ministru kabineta 2018. gada 21. novembra ieteikumi Nr.1 "Valsts pārvaldes vērtības un ētikas pamatprincipi".

iekšējo normatīvo aktu Nr. 1-1/30 "Vadības dokumentu izstrādes, aktualizēšanas, ieviešanas un novērtēšanas kārtība Iekšlietu ministrijā un tās padotībā esošajās iestādēs" un Ministrijā īstenotā Eiropas Komisijas Strukturālo reformu atbalsta programmas projekta "Iekšlietu nozares iestāžu efektivitātes paaugstināšana" trešā posma rekomendāciju ieviešanu – mērķu, sasniedzamo rezultātu un pārmaiņu, galveno snieguma rādītāju un iniciatīvu definēšanā izmantojot līdzsvarotās vadības kartes metodi. Iniciatīvu īstenošanai pēc Stratēģijas apstiprināšanas tiks noteikti konkrēti pasākumi un uzdevumi Stratēģijas ieviešanas plānā, kas tiks kaskadēti arī uz ikgadējo PMLP darba plānu.

Atsevišķu Stratēģijā norādīto rezultātīvo rādītāju sasniedzamo vērtību *prognoze tiks precizēta* pēc Stratēģijas ieviešanas plāna izstrādes – šiem rādītājiem un to prognozētajām vērtībām Stratēģijā pievienots simbols "∗".

Stratēģijā netiek ietverti Nozares stratēģijas politikas jomas "Pilsonība, migrācija, iedzīvotāju uzskaitē un personu apliecinoši dokumenti" prioritārā politikas mērķa "Nodrošināt efektīvu migrācijas politikas īstenošanu" galvenie rezultatīvie rādītāji "Pirmreizēji izsniegto uzturēšanās atļauju skaita izmaiņas attiecībā pret iepriekšējo gadu (%)", "Uz nodarbinātības pamata izsniegto uzturēšanās atļauju un vīzu skaita izmaiņas attiecībā pret iepriekšējo gadu (%)", "Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes struktūrvienībās migrācijas jomā pēcpārbaudes rezultātā optimālo novērtējumu saņēmušo pieņemto lēmumu un faktiskās rīcības īpatsvars (%)", kuru izpilde tiks mērīta Nozares stratēģijas un tajā noteikto mērķu sasniegšanas vērtēšanas brīdī.

Stratēģijas struktūra:

- sadaļā "Ievads" apraksta Stratēģijas izstrādes gaitu, to pamatojošos dokumentus, kā arī tās izstrādes metodiku un struktūru;
- sadaļā "Mērķgrupas" aprakstītas Stratēģijas izstrādes procesā apzinātās PMLP mērķgrupas un to vajadzības, intereses un gaidas, pamatojoties uz PMLP pieejamo informāciju par to apmierinātību ar institūcijas darbu, konstatētajām problēmām sadarbībā, kā arī priekšlikumiem institūcijas un tās darbības pilnveidošanai;
- sadaļā "Vīzija, misija, vērtības un prioritātes" definētas Stratēģijas misija, vīzija, vērtības, kā arī saistošās stratēģiskās prioritātes;
- sadaļā "Stratēģiskās prioritātes" par katru definēto stratēģisko prioritāti izdalīta atsevišķa sadaļa, kas satur katras stratēģiskās prioritātes aprakstu, tā izveidē izmantojot līdzsvarotās vadības kartes metodi;
- Stratēģijas noslēgumā ietverta sadaļa "Resursu pieejamības, izlietojuma un risku analīze", kas satur PMLP pieejamo cilvēkresursu, organizatorisko, tehnoloģisko un finanšu analīzi, ārējās un iekšējās vides raksturojumu, faktorus un iespējamus riskus, kas var ietekmēt Stratēģijā definēto prioritāšu, mērķu, iniciatīvu izpildi, kā arī rezultātu sasniegšanu.

2. MĒRĶGRUPAS

Nosakot Stratēģijas prioritātes un mērķus, ņemts vērā PMLP mērķgrupu un iesaistīto pušu viedoklis par PMLP sniegtajiem pakalpojumiem, kā arī saskarsmi sadarbībā. Nosakot PMLP mērķgrupu vajadzības un intereses, tika noteiktas trīs galvenās mērķgrupu kategorijas:

- PMLP klienti, pakalpojumu saņēmēji, tai skaitā privātpersonas un juridiskās personas, to pārstāvji un mediji;
- PMLP nodarbinātie;
- Sadarbības partneri (iesaistītās institūcijas PMLP funkciju pilnvērtīgai izpildei – valsts iestādes un to vadība, nevalstiskās organizācijas, Latvijas Republikas pašvaldības, citu valstu radnieciskie dienesti, starptautiskie sadarbības partneri).

Mērķgrupu vajadzību analīze veikta, ņemot vērā PMLP ikgadējās klientu aptaujas (klientu apmierinātību ar PMLP sniegtajiem pakalpojumiem), Ministrijas sabiedriskās domas aptaujas un Iekšlietu nozarē nodarbināto aptaujas rezultātus, klientu sniegtās atsauksmes, no sadarbības partneriem saņemtos ieteikumus, priekšlikumus, analizējot ieteikumos konstatētās problēmas iestādes darbībā un sniegtos priekšlikumus uzlabojumiem un problēmu novēršanai, kā arī darbinieku sniegto apmierinātību, novērtējumu un priekšlikumus.

Mērķgrupa	Mērķgrupas intereses un vajadzības
Klienti – pakalpojumu saņēmēji (t.sk. privātpersonas un juridiskas personas)	<ul style="list-style-type: none"> • vispārēja pakalpojuma pieejamības uzlabošana, tai skaitā iepriekšējā un attālinātā pieraksta attīstība, personas lietas efektīva un caurskatāma virzība • PMLP teritoriālo nodaļu kapacitātes paaugstināšana • informatīvā tālruņa pilnveidošana (sazvanāmības veicināšana, atbilžu kvalitātes pilnveidošana) • pakalpojumu pieejamības diferencēšana (atsevišķa pieraksta iespēja vai atsevišķa rinda cilvēkiem ar invaliditāti, vecākiem ar bērniem, grūtniecēm, daudz bērnu ģimenēm, jaunlulātajiem, senioriem ar veselības problēmām, iniciatīvas “zaļais koridors” ietvaros Latvijas komersantiem saņemt migrācijas jomā sniedzamos valsts pārvaldes pakalpojumus prioritārā (paātrinātā) kārtībā u.c.) • labiekārtotas un ērtas klientu apkalpošanas telpas • laipni, atsaucīgi, saprotoši, zinoši PMLP darbinieki un speciālisti • viegli pieejama un skaidra informācija par PMLP sniegtajiem pakalpojumiem un saistošajām procedūrām • elektroniskajā vidē pieejamo pakalpojumu skaita paplašināšana un ar to saistīto procesu uzlabošana, piemēram, saņemot ziņas no PMLP uzturētajām informācijas sistēmām e-pakalpojumā kā dokumentu, kam ir juridisks spēks • ātra reaģētspēja izaicinājumu un neprognozētu ārējās vides apstākļu rezultātā • personas datu drošības risku un apdraudējumu novēršana • savlaicīga personu lietu izskatīšana un lēmumu pieņemšana • interaktīva aktuālu statistisko datu pieejamība
PMLP darbinieki	<ul style="list-style-type: none"> • konkurētspējīgs un zināšanām un prasmēm atbilstošs atalgojums • metodiskā vadība, atbalsts, precīzas instrukcijas, skaidrojumi un vadlīnijas par PMLP kompetences jautājumiem • savlaicīga informācijas sniegšana par darba organizācijas jautājumiem

	<ul style="list-style-type: none"> • papildu cilvēkresursi (amata vietas) un vienmērīga, vienlīdzīga pienākumu sadale pieaugoša klientu pieprasījuma un darba pienākumu apstākļos • tehnoloģiski moderna darba vide, ietverot vienotu virtuālo vidi darbam nepieciešamo dokumentu apstrādei un uzglabāšanai, kā arī tehnisko nodrošinājumu iespējai darbu veikt attālināti (tādu pienākumu izpildei, kuru veikšanai nav nepieciešami dokumenti papīra formā) • objektīva un vispusīga disciplinārlietu izskatīšana • zināšanu, prasmju pilnveidošana, kvalifikācijas un nodarbināto atbildības paaugstināšana • darbinieku saliedēšanas pasākumi • ģimenei draudzīgas darbavietas nodrošināšana
Sadarbības partneri un valsts un sadarbības iestādes (piemēram, IeM IC, VRS, ĀM u.tml.)	<ul style="list-style-type: none"> • valstī noteiktās politikas īstenošana, valdības prioritāšu kvalitatīva, efektīva un laicīga īstenošana, kā arī pakalpojumu sniegšana un to pilnveidošana atbilstoši normatīvajam regulējumam un attīstības plānošanas dokumentiem • starptautisko saistību izpilde • ātra un ērta informācijas apmaiņa, tai skaitā datu nodošana ar informācijas sistēmu saskarņu starpniecību • valstī standartizētu risinājumu izmantošana datu apmaiņā • moderna tehniskā aprīkojuma nodrošināšana • skaidras vadlīnijas par PMLP sniegto pakalpojumu procedūrām un uzturēto informācijas un komunikācijas tehnoloģiju (turpmāk – IKT) resursu lietošanu, metodiskais atbalsts • sadarbība, kas atbilst normatīvajos aktos noteiktajiem uzdevumiem vai plānotajām iniciatīvām
Nevalstiskās organizācijas	<ul style="list-style-type: none"> • cilvēktiesību, starptautisko nosacījumu un vispārējo ētikas normu ievērošana klientu apkalpošanā, lēmumu pieņemšanā un patvēruma meklētāju izmitināšanā
Pašvaldības	<ul style="list-style-type: none"> • konsekventa rīcība, realizējot kopīgos uzdevumus, iniciatīvas • pakalpojumu pieejamība pašvaldību iedzīvotājiem
Citu valstu radnieciskie dienesti, starptautiskās sadarbības partneri	<ul style="list-style-type: none"> • pieredzes apmaiņa migrācijas, patvēruma, personas tiesiskā statusa noteikšanas, trešo valstu pilsoņu atgriešanas, iedzīvotāju uzskaites un personu apliecinošu dokumentu jomās gan no likumdošanas, gan praktiskajiem aspektiem • aktīva līdzdarbība starptautisko partneru un institūciju iniciatīvu īstenošanā • ātra, kvalitatīva, skaidra komunikācija

3. VĪZIJA, MISIJA, VĒRTĪBAS UN PRIORITĀTES

Misija

MĒS ESAM, LAI ĪSTENOTU VALSTS POLITIKU MIGRĀCIJAS, PATVĒRUMA, PERSONU TIESISKĀ STATUSA, IEDZĪVOTĀJU UZSKAITES UN PERSONU APLIECINOŠU DOKUMENTU JOMĀS, SNIEDZOT KVALITATĪVUS PAKALPOJUMUS, KAS VIENLAIKUS ARĪ VEICINA SABIEDRĪBAS UN VALSTS DROŠĪBU.

Vīzija

MŪSDIENĪGI STRĀDĀJOŠA VALSTS PĀRVALDES IESTĀDE, KAS SPĒJ ELASTĪGI REAĢĒT UZ IZAICINĀJUMIEM.

Vērtības

TAISNĪGUMS UN GODPRĀTĪBA –

esam vienlīdzīgi likumu piemērošanā un lēmumu pieņemšanā, garantējot procedūru taisnīgu izpildi, un veicam darba pienākumus godprātīgi, saskarsmē ar klientiem, kolēģiem un sadarbības partneriem ievērojot objektivitāti un personu vienlīdzību likuma priekšā.

PROFESIONALITĀTE UN KOMPETENCE –

esam zinoši nozares speciālisti un savus amata pienākumus veicam mērķtiecīgi, lai sasniegtu augstus kvalitatīvos un kvantitatīvos rādītājus, nepārtraukti pilnveidojot un paaugstinot zināšanas un prasmes.

SADARBĪBA UN UZTICAMĪBA –

veidojam atvērtu un uzticamu iekšējās un ārējās komunikācijas un sadarbības organizatorisko vidi, kas balstīta vienlīdzībā, līdztiesībā un savstarpējā cieņā.

ATVĒRTĪBA UN PIEEJAMĪBA –

veicinām pakalpojumu pieejamību un elastību, gan izmantojot mūsdienu tehnoloģiju piedāvātās iespējas, gan nodrošinot iespējas klientiem un sadarbības partneriem izvēlēties pakalpojuma pieprasīšanas, saņemšanas un komunikācijas kanālus.

VIRZĪBA UZ ATTĪSTĪBU UN REZULTĀTU –

pielāgojamies pārmaiņām atbilstoši pastāvošajiem sociālajiem, politiskajiem, ekonomiskajiem un globālajiem apstākļiem, lai ar lietotājiem orientētām inovācijām sekmētu sabiedrības pieeju digitālajiem pakalpojumiem un valsts pārvaldes ilgtspējīgu attīstību.

Prioritātes

Nosakot PMLP stratēģiskās prioritātes 2023.-2027.gadam, ņemti vērā Nozares stratēģijā politikas jomā “Pilsonība, migrācija, iedzīvotāju uzskaitē un personu apliecinoši dokumenti” noteiktie prioritārie politikas mērķi, rīcības virzieni un veicamie uzdevumi, Nozares stratēģijas prioritārie horizontālie mērķi atbilstoši PMLP kompetencei, kā arī kopējās Latvijas valsts pārvaldes attīstības tendences.

Stratēģijā PMLP tiek noteiktas 4 stratēģiskās prioritātes, kas attiecināmas uz visu PMLP nolikumā⁷ noteikto funkciju īstenošanu, lai nodrošinātu valsts politikas īstenošanu un attīstību šādās jomās:

- migrācija un patvērums;
- personu tiesiskā statusa noteikšana;
- iedzīvotāju uzskaitē un dokumentēšana;
- personu apliecinošu dokumentu un ceļošanas dokumentu izsniegšana.

STRATĒĢISKĀS PRIORITĀTES:

- I. ATTĪSTĪTI TEHNOLOĢISKIE RISINĀJUMI, VEICINOT PMLP RESURSU EFEKTĪVU IZMANTOŠANU, UN MŪSDIENĪGI, UZ CILVĒKU VĒRSTI, ĒRTI UN PIEEJAMI PMLP PAKALPOJUMI;
- II. STIPRINĀTA PMLP INFRASTRUKTŪRAS KAPACITĀTE UN PILNVEIDOTAS DROŠĪBAS PROCEDŪRAS, LAI MAZINĀTU NEGATĪVO ĀRĒJĀS UN IEKŠĒJĀS VIDES FAKTORU IETEKMI UZ PAKALPOJUMU SNIEGŠANU;
- III. PROFESIONĀLI, MOTIVĒTI NODARBINĀTIE, KURI STRĀDĀ MODERNĀ DARBA VIDĒ PATSTĀVĪGI UN SPĒJ SASNIEGT NOTEIKTOS REZULTĀTUS;
- IV. PILNVEIDOTA PAKALPOJUMU, TO APMAKSAS SISTĒMA UN ORGANIZĒŠANA ATBILSTOŠI VEIKTAJIEM PAKALPOJUMU ATTĪSTĪBAS PASĀKUMIEM UN PAKALPOJUMU IZMAKSĀM/PAŠIZMAKSAI.

⁷ Ministru kabineta 2021. gada 27. maija noteikumi Nr. 321 “Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes nolikums”

4. STRATĒGISKĀS PRIORITĀTES

I. Attīstīti tehnoloģiskie risinājumi, veicinot PMLP resursu efektīvu izmantošanu, un mūsdienīgi, uz cilvēku vērsti, ērti un pieejami PMLP pakalpojumi

Stratēgiskās prioritātes apraksts:	<p>Prioritāte paredz palielināt iespējas klientam savlaicīgi saņemt pakalpojumus attālināti vai pašapkalpojoties, mazinot procesu sarežģītību, veicot izmaiņas funkciju īstenošanā un pakalpojumu sniegšanā un atbilstoši iespējām veicot procesu automatizāciju, vienlaikus paaugstinot IKT cilvēkresursu kapacitāti un darbinieku profesionālo kvalifikāciju atbilstoši izmaiņām procesos un pakalpojumu sniegšanas veidā.</p> <p>Mērķi, rezultāti un iniciatīvas noteiktas, ņemot vērā Nozares stratēģijas politikas jomas “<i>Pilsonība, migrācija, iedzīvotāju uzskaitē un personu apliecinoši dokumenti</i>” prioritāros mērķus “<i>Nodrošināt ērtus, ātrus un kvalitatīvus pakalpojumus</i>” un “<i>Nodrošināt efektīvu migrācijas politikas īstenošanu</i>” un rīcības virziena “<i>Ērtākas un plašākas e-vides pieejamība un izmantošana</i>” 1., 2., 3., 4. galvenos uzdevumus; rīcības virziena “<i>Resursu efektīvas izmantošanas pilnveide, lai nodrošinātu ātru personu apliecinošu dokumentu saņemšanu</i>” 2. un 3. galveno uzdevumu; rīcības virziena “<i>Ārzemnieku ieceļošanas un uzturēšanās sistēmas pilnveidošana</i>” 1., 2. un 3. uzdevumu.</p>								
Galvenais snieguma rādītājs:	E-vidē nodrošināto pakalpojumu īpatsvars pret visiem sniegtajiem pakalpojumiem (%)								
	Stratēgiskie mērķi	Sasniedzamais rezultāts jeb pārmaiņas	Snieguma rādītāji (SR)	SR vērtības					Iniciatīvas
				2023	2024	2025	2026	2027	
Klienti	I.1. Palielināt iespējas klientam saņemt pakalpojumus attālināti vai pašapkalpojoties	Galvenais PMLP pakalpojumu saņemšanas kanāls ir pašapkalpošanās digitālā veidā	1. E-vidē nodrošināto pakalpojumu īpatsvars pret visiem sniegtajiem pakalpojumiem (%)	60 %	64 %	66 %	68 %	70 %	I.1.1. Pilnveidot un ieviest jaunus elektroniskos risinājumus personu apliecinošu dokumentu, migrācijas, tiesiskā statusa un iedzīvotāju uzskaites pakalpojumu sniegšanā
			2. Vidējais gaidīšanas laiks līdz pieteikuma iesniegšanai par personu apliecinoša dokumenta saņemšanu (darba dienu skaits)	10	8	7	6	5	I.1.2. Nodrošināt kvalitatīvu un pieejamu informāciju par PMLP pakalpojumiem I.1.3. Pilnveidot un ieviest jaunus pašapkalpošanās pakalpojumus ziņu pieprasīšanai un saņemšanai no Fizisko personu reģistra (turpmāk – FPR)

Procesi	I.2. Nodrošināt, ka elektroniskie risinājumi ir atbilstoši funkciju īstenošanas procesiem un pakalpojumu sniegšanas procesiem, sekmējot procesu automatizēšanu un mazinot procesu sarežģītību	Elektroniskie risinājumi papildina vai aizstāj PMLP funkciju izpildes procesus un ir sinerģijā ar funkciju izpildes procesiem	3. Pilnveidoti funkciju izpildes procesi, tai skaitā ieviešot elektronisku dokumentu apriti procesos, kur tas iespējams (skaits) (Izpildīts (norādot skaitu)/ Neizpildīts)*	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	I.2.1. Veikt funkciju izpildes procesu pārskatīšanu un izmaiņas procedūrās vienlaicīgi ar tehnoloģisko risinājumu attīstības plānošanu un ieviešanu migrācijas, patvēruma, personu tiesiskā statusa, iedzīvotāju uzskaites un personu apliecinošu dokumentu jomās, tai skaitā nodrošinot nepieciešamās izmaiņas normatīvajos aktos I.2.2. Izskatīt, izvērtēt un, kur iespējams, ieviest procesu automatizācijas iespējas un lēmumu sagatavju ieviešanas iespējas (veikt analīzi)
Spējas	I.3. Paaugstināt darbinieku profesionālo kvalifikāciju atbilstoši izmaiņām procesos un pakalpojumu sniegšanas veidā un paaugstināt IKT iesaistīto cilvēkresursu kapacitāti	Nodarbinātie uzlabojuši izpratni par jaunieviešotajiem vai pilnveidotajiem pakalpojumiem, nodrošinot kvalificētu IKT speciālistu piesaisti	4. Nodarbinātie, kuri piedalījušies profesionālās kvalifikācijas paaugstināšanas pasākumos Latvijā un ārvalstīs (skaits)	80	100	100	100	100	I.3.1. Sagatavot metodiskus materiālus par pakalpojumu sniegšanā veiktajām izmaiņām I.3.2. Organizēt profesionālās kvalifikācijas paaugstināšanas pasākumus I.3.3. Pārskatīt ārvalstīs nododamo PMLP IKT darbu sadalījumu un IKT kompetenču sadalījumu I.3.4. Izveidot motivējošu IKT uzturēšanā un attīstībā iesaistīto speciālistu atalgojuma sistēmu
	I.4. Pilnveidot tehnisko aprīkojumu elektronisko risinājumu darbības nodrošināšanai	Tehniskais aprīkojums atbalsta darbu ar jaunizveidotajiem risinājumiem	5. Jaunizveidoto risinājumu ieviešanas rezultātā aprīkotās darba vietas (skaits) (Izpildīts (norādot skaitu)/	-	-	-	I/N *	-	I.4.1. Saplānot, iegādāties un uzstādīt nepieciešamo tehnisko aprīkojumu pilnveidoto un jauno elektronisko risinājumu darbības nodrošināšanai personu apliecinošu dokumentu, migrācijas, tiesiskā statusa un iedzīvotāju uzskaites pakalpojumu sniegšanā

			Neizpildīts)*						I.4.2. Ieviest kopstrādes darba vietas
Finanses	I.5. Piesaistīt papildu finansējumu elektronisko risinājumu izstrādei un tehnisko līdzekļu iegādei PMLP funkciju izpildei	Veikta papildu finansējuma pieprasīšana, tai skaitā noslēdzot vienošanās un granta līgumus par projektu īstenošanu	6. Sagatavoti projektu pieteikumi un finanšu pieprasījumi (skaits) (Izpildīts/ Neizpildīts)*	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	I.5.1. Sagatavot ES fondu projektu pieteikumus PMLP IKT infrastruktūras, tai skaitā elektronisko risinājumu, un nodarbināto zināšanu un prasmju attīstībai I.5.2. Sagatavot nepieciešamā papildu finansējuma pieprasījumus, tai skaitā prioritāro pasākumu pieteikumus
	I.6. Piesaistīt finansējumu augsti kvalificētu darbinieku atalgošanai	IKT speciālistu atalgojuma konkurētspēja ar privāto sektoru	7. Sagatavoti finansējuma pieprasījumi (skaits) (Izpildīts/ Neizpildīts)*	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	I.6.1. Sagatavot finansējuma pieprasījumus PMLP kapacitātes paaugstināšanai (informatīvo ziņojumu, prioritāro pasākumu virzīšana)

II. Stiprināta PMLP infrastruktūras kapacitāte un pilnveidotas drošības procedūras, lai mazinātu negatīvo ārējās un iekšējās vides faktoru ietekmi uz pakalpojumu sniegšanu

	Stratēģiskās prioritātes apraksts:	<p>Prioritāte paredz nodrošināt augstu pakalpojuma sniegšanas nepārtrauktības līmeni, PMLP reaģētspēju un pieejamību krīžu un ārkārtas situāciju gadījumos, tai skaitā veicot pasākumus alternatīva un jauna personalizācijas centra izveidei un patvēruma meklētāju izmitināšanas kapacitātes paaugstināšanai, kā arī ieviešot drošības procedūru kontroles mehānismus un stiprinot PMLP kapacitāti IKT risinājumu uzturēšanai, pārvaldībai un attīstībai.</p> <p>Mērķi, rezultāti un iniciatīvas noteiktas, ņemot vērā Nozares stratēģijas politikas jomas “Pilsonība, migrācija, iedzīvotāju uzskaitē un personu apliecinoši dokumenti” prioritāros mērķus “Nodrošināt ērtus, ātrus un kvalitatīvus pakalpojumus” un “Nodrošināt efektīvu migrācijas politikas īstenošanu” un rīcības virziena “Resursu efektīvas izmantošanas pilnveide, lai nodrošinātu ātru personu apliecinošu dokumentu saņemšanu” 2. un 3. galveno uzdevumu; rīcības virziena “Ārzemnieku ieceļošanas un uzturēšanās sistēmas pilnveidošana” 2. un 3. uzdevumu.</p>							
	Galvenais snieguma rādītājs:	Klientu uzticēšanās līmenis PMLP (%)							
	Stratēģiskie mērķi	Sasniedzamais rezultāts jeb pārmaiņas	Snieguma rādītāji (SR)	SR vērtības					Iniciatīvas
				2023	2024	2025	2026	2027	
Klienti	II.1. Nodrošināt augstu pakalpojuma sniegšanas nepārtrauktības līmeni personu apliecinošu dokumentu jomā	Klientam nodrošināta iespēja saņemt PMLP pakalpojumu neatkarīgi no ārējiem apstākļiem un esošās situācijas	1. Klientu uzticēšanās līmenis PMLP ⁸ (%)	66 (rezultāts pēc aptaujas)	75	75	80	80	II.1.1. Pilnveidot personu apliecinošu dokumentu izsniegšanas infrastruktūru II.1.2. Izstrādāti darbības nepārtrauktības nodrošināšanas algoritmi, tai skaitā paredzot ātru un efektīvu informācijas nodošanu klientiem par izmaiņām pakalpojumu saņemšanā
	II.2. Paaugstināt patvēruma meklētāju uzņemšanas infrastruktūras pieejamību	Nodrošināta spēja pielāgoties straujam patvēruma meklētāju izmitināšanas pakalpojuma							II.2.1. Stiprināt PMLP gatavību uzņemt un izmitināt patvēruma meklētājus migrācijas plūsmu izmaiņu gadījumos, kad tiek konstatēts palielinājums personu, kuras pieprasa starptautisko aizsardzību Latvijā, skaitā

⁸ Dati ik gadu tiek iegūti Iekšlietu ministrijas īstenotajā sabiedriskās domas aptaujā.

		pieprasījuma pieaugumam							
Procesi	II.3. Izveidot alternatīvus procesus darbības nodrošināšanai	Noteikta rīcība, nepieciešamie resursi un atbildības darbības nepārtrauktības nodrošināšanai	2. Izstrādātie dokumenti procedūru un algoritmu ieviešanā (skaits) (Izpildīts/ Neizpildīts)*	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	II.3.1. Pilnveidot noteikumus un procedūras saistībā ar PMLP uzkrāto fizisko personu datu apstrādi II.3.2. Pilnveidot kritiskās infrastruktūras darbības nodrošināšanas plānu, tai skaitā, lai nodrošinātu pakalpojumu nepārtrauktību II.3.3. Pārskatīt un aktualizēt PMLP uzturēto IS drošības dokumentāciju un izmaiņu veikšanas dokumentāciju
	II.4. Ieviest drošības procedūru kontroles mehānismus	Samazināts ārkārtas situāciju un apdraudējumu negatīvas ietekmes risks	3. Ieviesti drošību veicinoši mehānismi (skaits) (Izpildīts/ Neizpildīts)*	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	II.4.1. Pārskatīt drošību veicinošas preventīvās darbības un attīstīt risinājumus un rīkus risku identificēšanai, kā arī aizdomīgu darbību konstatēšanai, pārtveršanai un novēršanai II.4.2. Nodrošināt regulāru informatīvu paziņojumu demonstrēšanu darbiniekiem
	II.5. Pilnveidot un nodrošināt ērti pieejamu informāciju par rīcību ārkārtas situācijās un drošības prasību ievērošanu, vienlaikus palielinot PMLP personāla kvalifikāciju par drošības procedūrām	PMLP nodarbinātajiem sniegtas skaidras norādes par drošības procedūrām un veicināta nodarbināto izpratne par rīcību ārkārtas situācijās	4. Informatīvie un metodiskie pasākumi (skaits) (Izpildīts/ Neizpildīts)*	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	II.5.1. Pilnveidot rīcības algoritmus, lai nodrošinātu saskaņotu rīcību pakalpojumu sniegšanas pārtraukumu gadījumos un ārkārtas situācijās un mazinātu to ietekmi uz pakalpojumu pieejamību II.5.2. Izstrādāt drošības procedūru reglamentējošo nosacījumu apmācības un metodiskos materiālus II.5.3. Organizēt PMLP nodarbināto zināšanu pārbaudes par drošības pasākumu ievērošanu

Spējas	<p>II.6. Paaugstināt PMLP reaģētspēju ārkārtas situāciju gadījumiem, tai skaitā paaugstināt PMLP gatavību sagatavot un izsniegt personu apliecinošus dokumentus esošās infrastruktūras daļējas darbības pārtraukumu gadījumā</p>	<p>PMLP infrastruktūra pilnveidota un pielāgota aktuālajām drošības prasībām, nodrošinot pakalpojumu sniegšanas nepārtrauktību</p>	<p>5. Ieviesti infrastruktūras pilnveidojumi (skaits) (Izpildīts/ Neizpildīts)*</p>	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	<p>II.6.1. Pilnveidot personu apliecinošu dokumentu izgatavošanas infrastruktūru</p> <p>II.6.2. Sekmēt kritiskās infrastruktūras nosacījumu «pilnīgu ievērošanu», nodrošinot tās atbilstību ICAO un citu starptautisko normatīvo aktu un rekomendāciju prasībām (personu apliecinošu dokumentu personalizācijas infrastruktūras stiprināšana)</p> <p>II.6.3. Nodrošināt PMLP infrastruktūras gatavību gadījumiem, kad nepieciešams pārorganizēt darba apstākļus, piemēram, darba organizācijas pārejai uz pilnībā attālinātu darba režīmu</p>
	<p>II.7. Pielāgot infrastruktūru atbilstoši pakalpojuma pieprasījumam patvēruma jomā</p>	<p>Paaugstināta PMLP patvēruma meklētāju izmitināšanas kapacitāte</p>	<p>6. Patvēruma meklētāju izmitināšanas kapacitāte (vietu skaits)</p>	450	700	-	-	-	<p>II.7.1. Paplašināt PMLP patvēruma meklētāju izmitināšanas infrastruktūras kapacitāti</p> <p>II.7.2. Pielāgot patvēruma meklētāju izmitināšanas centru infrastruktūru atbilstoši pieaugošajam pieprasījumam</p>
Finanses	<p>II.8. Piesaistīt papildu finansējumu PMLP infrastruktūras kapacitātes celšanai un atbilstošu tehnisko līdzekļu iegādei PMLP funkciju izpildei</p>	<p>Veikta papildu finansējuma piesaistīšana, noslēdzot vienošanās un granta līgumus par projektu īstenošanu</p>	<p>7. Sagatavoti projektu pieteikumi (skaits) (Izpildīts/ Neizpildīts)*</p>	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	<p>II.8.1. Sagatavot ES fondu projektu pieteikumus (ES fondu finansējuma piesaiste infrastruktūras kapacitātes celšanai)</p>

	II.9. Piesaistīt papildu finansējumu PMLP kritiskās infrastruktūras darbības nodrošināšanai	Nodrošināta finanšu resursu pieejamība PMLP kritiskās infrastruktūras pielāgošanas pasākumiem	8. Sagatavoti finansējuma pieprasījumi (skaits) (Izpildīts/ Neizpildīts)*	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	II.9.1. Izstrādāt finansējuma pieprasījumus, tai skaitā sagatavojot informatīvos ziņojumus par nepieciešamajiem pasākumiem PMLP kapacitātes stiprināšanai
--	---	---	---	----------	----------	----------	----------	----------	---

III. Profesionāli, motivēti nodarbinātie, kuri strādā modernā darba vidē patstāvīgi un spēj sasniegt noteiktos rezultātus

Stratēģiskās prioritātes apraksts:		<p>Prioritāte paredz paaugstināt PMLP nodarbināto kvalifikāciju, zināšanas un prasmes, un izveidot efektīvu mācību sistēmu gan jauniem darbiniekiem, gan esošajiem darbiniekiem, lai nodrošinātu sadarbības kvalitāti un efektivitāti ar klientiem un sadarbības partneriem; pilnveidot atalgojuma sistēmu nodarbināto motivācijas celšanai, veicot PMLP atlīdzības konkurētspējas celšanu un veicinot darbinieku piederības sajūtu ar atklātas un nepastarpinātas komunikācijas starpniecību iestādē. Prioritātes ietvaros plānots nodrošināt elastīgu darba organizāciju, kas gatava izmaiņām pakalpojuma pieauguma vai krituma gadījumiem (t.sk. atvērtā biroja tipa telpas un iespēju strādāt neatkarīgi no dzīvesvietas).</p> <p>Mērķi, rezultāti un iniciatīvas noteikts, ņemot vērā Nozares stratēģijas politikas jomas “Pilsonība, migrācija, iedzīvotāju uzskaitē un personu apliecinoši dokumenti” prioritāros mērķus “Nodrošināt ērtus, ātrus un kvalitatīvus pakalpojumus” un “Nodrošināt efektīvu migrācijas politikas īstenošanu” un rīcības virziena “Resursu efektīvas izmantošanas pilnveide, lai nodrošinātu ātru personu apliecinošu dokumentu saņemšanu.” 2. un 3. galveno uzdevumu, rīcības virziena “Ārzemnieku ieceļošanas un uzturēšanās sistēmas pilnveidošana” 2.galveno uzdevumu, prioritārā horizontālā mērķa “Profesionāli, motivēti un uz attīstību orientēti nodarbinātie” rīcības virziena “Konkurētspējīgas atlīdzības veicināšana” 2. galveno uzdevumu, līdzdalību prioritārā horizontālā mērķa “Kvalitatīva darba vide” rīcības virziena īstenošanā.</p>							
Galvenais snieguma rādītājs:		Nodarbināto apmierinātība (%)							
Stratēģiskie mērķi		Sasniedzamais rezultāts jeb pārmaiņas	Snieguma rādītāji (SR)	SR vērtības					Iniciatīvas (Atbildīgā struktūrvienība)
				2023	2024	2025	2026	2027	
Klienti	III.1. Paaugstināt sadarbības kvalitāti un efektivitāti starp PMLP darbiniekiem, klientiem un sadarbības partneriem	Samazinātas klientu un sadarbības partneru sūdzības par PMLP darbiniekiem, darba vidi un komunikāciju	1. Apmierināto klientu īpatsvars ⁹ (%)	92	92	92,5	93	93	<p>III.1.1. Veicināt darbinieku piederības un lojalitātes sajūtu, organizējot kolektīva saliedēšanas pasākumus un mācības sadarbības procesa un nodarbināto prasmju stiprināšanai</p> <p>III.1.2. Veidot ērtas klientu apkalpošanas telpas</p> <p>III.1.3. Nodrošināt informācijas pieejamību par pakalpojumiem</p>

⁹ Dati ik gadu tiek iegūti Iekšlietu ministrijas īstenotajā sabiedriskās domas aptaujā.

Procesi	III.2. Nodrošināt elastīgu darba organizāciju, kas gatava izmaiņām pakalpojuma pieprasījuma līmenī (pieaugumam vai kritumam)	Pielāgota darba organizatoriskā struktūra un pilnveidota nodarbināto iespēja veikt darba pienākumus atbilstoši pakalpojumu pieprasījumam	2. Veiktas izmaiņas PMLP organizatoriskajā struktūrā un amatu sarakstā (skaits) (Izpildīts/ Neizpildīts)*	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	III.2.1. Izvērtēt iespējas un izveidot aktivitātēs balstītu darba vidi III.2.2. Veikt nepieciešamās izmaiņas amatu aprakstos un struktūrvienību reglamentos, lai efektīvi sasniegtu noteiktos rezultātus
	III. 3. Veicināt atklātu un nepastarpinātu komunikāciju starp nodarbinātajiem un iestādes vadību	Veicināta darbinieku savstarpējā uzticība un nodrošināta vadības pieejamība	3. Nodarbināto apmierinātība (%)	-	Tiks precizēts ¹⁰				
Spējas	III.4. Pilnveidot atalgojuma sistēmu nodarbināto motivācijas celšanai	Mazināta PMLP personāla mainība un veicināta PMLP noteikto mērķu savlaicīga sasniegšana	4. PMLP nodarbināto vidējā atlīdzība (euro)	Palielinās	Palielinās	Palielinās	Palielinās	Palielinās	III.4.1. Veikt pasākumus PMLP nodarbināto atlīdzības konkurētspējas celšanai, lai nodrošinātu kvalificētu un pieredzējušu PMLP darbinieku noturēšanu un jaunu darbinieku piesaisti III.4.2. Pārskatīt motivācijas sistēmu atbilstoši pieejamiem PMLP resursiem
			5. Personāla mainība (%)	Samazinās	Samazinās	Samazinās	Samazinās	11%	

¹⁰ Rezultatīvā rādītāja prognoze tiks precizēta, sākot ar 2024.gadu pēc anketas izstrādes.

	III.5. Paaugstināt PMLP nodarbināto kvalifikāciju, zināšanas un prasmes	Nodrošināta nodarbināto spēja sniegt atbalstu vairāku PMLP darbības jomu darba pienākumu izpildē, paplašinot darbinieku profesionālās spējas un zināšanas (pielāgoties spēja, elastība)	6. Nodarbināto īpatsvars, kuri gada ietvaros ir paaugstinājuši profesionālo kvalifikāciju (%)	50	60	55	55	90	III.5.1. Veicināt nodarbināto izglītības līmeņa paaugstināšanu un organizēt nodarbināto apmācības III.5.2. Izstrādāt apmācību moduli intensīvai darbinieku zināšanu un prasmju apguvei atbilstoši pakalpojumu pieprasījumam, nodrošinot par funkciju īstenošanu atbildīgo struktūrvienību kvalitatīvu iesaisti nodarbināto prasmju un zināšanu paaugstināšanā III.5.3. Izvērtēt iespējas organizēt pieredzes iegūšanu, veicot amata pienākumus citā struktūrvienībā, vai ieviešot mentoru programmu apmācību īstenošanā
			6.1. t.sk. nodarbinātie, kuri piedalījušies inovācijas zināšanu un prasmju celšanas pasākumos (skaits)	5	5	5	5	5	
	III.6. Pilnveidot un modernizēt darba vidi	Uzlabota darba vides ergonomija	7. Ar modernu aprīkojumu aprīkotās kopstrādes darba vietas (skaits) (Izpildīts/ Neizpildīts)*	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	III.6.1. Nodrošināt modernas darba vides izveidošanai nepieciešamo tehnoloģisko un tehnisko aprīkojumu, kā arī mēbeles kopstrādes telpu ierīkošanai III.6.2. Veikt nepieciešamos pasākumus, lai PMLP iegūtu ģimenei draudzīgas darbavietas statusu
Finances	III.7. Piesaistīt finansējumu cilvēkresursu paaugstināšanai un PMLP darba vietu modernizēšanai PMLP funkciju izpildē	Palielināta PMLP atalgojuma konkurētspēja ar privāto sektoru	8. Sagatavoti finansējuma pieprasījumi (skaits) (Izpildīts/ Neizpildīts)*	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	III.7.1. Sagatavot finansējuma pieprasījumus PMLP darbinieku atalgojuma konkurētspējas celšanai (informatīvo ziņojumu, prioritāro pasākumu virzīšana)
		Noslēgti granta līgumi un vienošanās par projektu īstenošanu	9. Sagatavoti projektu pieteikumi (skaits) (Izpildīts/ Neizpildīts)*	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	III.7.2. Sagatavot ES fondu projektu pieteikumus un īstenot projektus (ES fondu finansējuma piesaiste tehnoloģiju un prasmju attīstībai)

IV. Pilnveidota pakalpojumu, to apmaksas sistēma un organizēšana atbilstoši veiktajiem pakalpojumu attīstības pasākumiem un pakalpojumu izmaksām/pašizmaksai

Stratēģiskās prioritātes apraksts:	<p>Prioritāte paredz, pilnveidojot valsts nodevu uzskaiti PMLP pārziņā esošajās informācijas sistēmās un sniedzot klientam skaidru informāciju par pakalpojuma vai tā daļas saņemšanas iespējām un samaksas kārtību, nodrošināt iespēju klientam elektroniski (attālināti) veikt pakalpojuma precīzu apmaksu un nodrošināt atbilstošu daudzumu PMLP cilvēkresursu pakalpojumu sniegšanai korelācijā ar pakalpojumu pieprasījumu. Paredzēti atbilstoši pilnveidojumi darba organizācijas elastībā, PMLP TN reorganizācijas un cilvēkresursu pārvirzīšanas izvērtējums migrācijas jautājumu risināšanai. Prioritāte paredz paaugstināt ieņēmumus no iestādes sniegtajiem maksas pakalpojumiem, tai skaitā e-pakalpojumiem, ar mērķi segt pakalpojuma sniegšanas un funkciju izpildes izmaksas.</p> <p>Mērķi, rezultāti un iniciatīvas noteikts, ņemot vērā Nozares stratēģijas politikas jomas “<i>Pilsonība, migrācija, iedzīvotāju uzskaitē un personu apliecinājoši dokumenti</i>” prioritāros mērķus “<i>Nodrošināt ērtus, ātrus un kvalitatīvus pakalpojumus</i>” un “<i>Nodrošināt efektīvu migrācijas politikas īstenošanu</i>” un rīcības virziena “<i>Ērtākas un plašākas e-vides pieejamība un izmantošana</i>” 2., 3., 4. galvenos uzdevumus; rīcības virziena “<i>Resursu efektīvas izmantošanas pilnveide, lai nodrošinātu ātru personu apliecinājošu dokumentu saņemšanu</i>” 2., 3., 4. galveno uzdevumu; rīcības virziena “<i>Ārzemnieku ieceļošanas un uzturēšanās sistēmas pilnveidošana</i>” 3. uzdevumu.</p>
------------------------------------	--

Galvenais snieguma rādītājs:	Atmaksu gadījumu īpatsvars pret kopējo pakalpojumu skaitu (%)
------------------------------	---

	Stratēģiskie mērķi	Sasniedzamais rezultāts jeb pārmaiņas	Snieguma rādītāji (SR)	SR vērtības					Iniciatīvas
				2023	2024	2025	2026	2027	
Klienti	IV.1. Nodrošināt iespēju, klientam saņemot pakalpojumu attālināti vai e-pakalpojumā, saņemt nepieciešamo pakalpojumu un veikt attiecīgā pakalpojuma precīzu apmaksu	Samazināts klientu apkalpošanas laiks, nodrošinot korektu dokumentu iesniegšanu un apmaksu pakalpojuma saņemšanai atbilstoši pieprasītajam pakalpojumam	1. Atmaksu gadījumu īpatsvars pret kopējo pakalpojumu skaitu (%)	-	Noteikta bāzes vērtība	Samazinās	Samazinās	Samazinās	<p>IV.1.1. Izvērtēt un izstrādāt precīzus algoritmus IKT rīkos, nodrošinot, ka pakalpojuma saņēmējs veic korektu pakalpojuma apmaksu</p> <p>IV.1.2. Nodrošināt identificētā klienta attālināto konsultāciju, iestrādājot risinājumu personas identifikācijai nolūkā saņemt personalizētu pakalpojumu</p> <p>IV.1.3. Nodrošināt klientam skaidru informāciju par pakalpojuma vai tā daļas saņemšanas iespējām PMLP un pakalpojuma samaksas kārtību</p>

Procesi	IV.2. Paaugstināt PMLP kapacitāti	Radīta skaidra pakalpojumu sniegšanas struktūra, nosakot konkrētas atbildības par pakalpojumu vai to daļu īstenošanu un definētas pakalpojumu izmaksas	2. PMLP sniegto pakalpojumu saraksta precizējumu gadījumi (skaits) (Izpildīts/ Neizpildīts)*	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	IV.2.1. Definēt strukturētu pakalpojumu atbildību sadalījumu, veicot analīzi par PMLP pieejamo resursu kapacitāti un pārdefinējot PMLP pakalpojumus IV.2.2. Izstrādāt pakalpojumu pārmaiņu (pilnveidošanas/attīstības) vīziju IV.2.3. Precizēt normatīvos aktus, nosakot maksu par pakalpojumu, tai skaitā unificēt pakalpojumu tarifus, lai samazinātu iespējamo izvēlņu skaitu IV.2.4. Veikt atbilstošas izmaiņas struktūrvienību reglamentos un pārskatīt un aktualizēt amatu pienākumus un uzdevumus nodarbinātajiem un struktūrvienībām, kuri nodrošina procesu un pakalpojumu sniegšanu IV.2.5. Pilnveidot sniegto pakalpojumu rezultātu uzskaiti, nodrošinot rezultatīvo rādītāju uzskaiti pakalpojumu pieprasījuma prognožu noteikšanai
	IV.3. Nodrošināt efektīvu starpiestāžu pakalpojumu sniegšanu, tai skaitā izmantojot valsts pārvaldes vienoto IKT infrastruktūru	Mazināts administratīvais slogs starpiestāžu pakalpojumos	3. Starpiestāžu pakalpojumu procesos veikto izmaiņu gadījumi (skaits) (Izpildīts/ Neizpildīts)*	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	IV.3.1. Izvērtēt iespējas veikt starpiestāžu pakalpojumu pārdefinēšanu IV.3.2. Vienkāršot PMLP uzturētajās IS uzkrāto datu saņemšanas iespējas IV.3.3. Izvērtēt jaunu atvērto datu grupu publicēšanu

Spējas	IV.4. Novērtēt nepieciešamo daudzumu cilvēkresursu PMLP pakalpojumu sniegšanai saskaņā ar pakalpojumu pieprasījumu prognozēm	Sagatavotas prognozes par nepieciešamajiem resursiem	4. Struktūrvienībās veikto amata vietu skaita izmaiņu gadījumi, pielāgojot amata vietu skaitu pakalpojuma pieprasījumam (skaits) (Izpildīts/ Neizpildīts)*	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	IV.4.1. Veikt analīzi un prognozi par nepieciešamo PMLP cilvēkresursu kapacitāti IV.4.2. Pārskatīt nepieciešamo amata vietu skaitu pakalpojumu sniegšanā atkarībā no prognozētā pakalpojumu pieprasījuma
	IV.5. Pilnveidot PMLP administrēto valsts nodevu uzskaiti PMLP pārziņā esošajās informācijas sistēmās	Mazināts manuālais darbs un veikta procesu automatizācija nodevu uzskaitē	5. Pilnveidoti ar valsts nodevu uzskaiti saistītie elektroniskie risinājumi (skaits) (Izpildīts/ Neizpildīts)*	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	IV.5.1. Veikt esošās PMLP pārziņā esošo valsts nodevu uzskaites sistēmas analīzi IV.5.2. Veikt izmaiņas PMLP uzturētajās informācijas sistēmās, izstrādājot atbilstošus tehniskos risinājumus elektroniskai valsts nodevu uzskaitē IV.5.3. Pilnveidot PMLP e-pakalpojumus, paredzot to izpildi tikai pēc valsts nodevas apmaksas
Finanses	IV.6. Piesaistīt papildu finansējumu atbilstoši sniegto pakalpojumu struktūrai un to izmaksām	Noslēgti granta līgumi un vienošanās par projektu īstenošanu un apstiprināti tiesību akti vai attīstības plānošanas dokumenti	6. Sagatavoti projektu pieteikumi (skaits) (Izpildīts/ Neizpildīts)*	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	IV.6.1. Sagatavot ES fondu projektu pieteikumus tehnoloģisko risinājumu attīstībai atbilstoši iespējām, kas noteiktas finanšu līdzekļu mērķos un nosacījumos IV.6.2. Sagatavot finansējuma pieprasījumus par PMLP nepieciešamajiem resursiem, lai nodrošinātu pakalpojumu pieejamību to pieprasījuma paaugstināšanās gadījumos
			7. Sagatavoti finansējuma pieprasījumi (skaits) (Izpildīts/ Neizpildīts)*	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	

	IV.7. Paaugstināt ieņēmumus no iestādes sniegtajiem maksas pakalpojumiem	Paaugstināta finanšu resursu izlietošanas efektivitāte, sedzot pakalpojuma sniegšanas un funkciju izpildes izmaksas	8. PMLP sniegto pakalpojumu cenu precizējumu gadījumi (skaits) (Izpildīts/ Neizpildīts)*	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	I/N *	<p>IV.7.1. Veikt izvērtējumu par PMLP pakalpojumu samaksu, tai skaitā samaksā iekļaujot pakalpojuma attīstībā un ieviešanā veiktos ieguldījumus</p> <p>IV.7.2. Noteikt atbilstošas valsts nodevas un cenas maksas pakalpojumiem. tai skaitā e-pakalpojumiem, atbilstoši faktiskajām funkciju izpildes izmaksām</p>
--	--	---	--	-------	-------	-------	-------	-------	--

5. RESURSU PIEEJAMĪBAS, IZLIETOJUMA UN RISKU ANALĪZE

5.1. CILVĒKRESURSI

PMLP 2023. gada sākumā ir 615 amata vietas¹¹ (423 darbinieki un 192 valsts civildienesta ierēdņi) un PMLP īstenotajos Eiropas Savienības politiku instrumentu un pārējās ārvalstu finanšu palīdzības, kā arī citu ārējo finanšu avotu, finansētajos un līdzfinansētajos projektos plānots ieviest 41 amata vietu.

2022. gadā ieviestas arī papildu 20 terminētas amata vietas¹² atbilstoši papildu piešķirtajam finansējumam¹³ (nepalielinot Ministrijai noteikto kopējo amata vietu skaitu) laikposmā no 2022. gada 1. jūnija līdz 2022. gada 31. decembrim, lai paaugstinātu PMLP klientu apkalpošanas kapacitāti, nodrošinot ar personu apliecinošu dokumentu izsniegšanu saistītos pakalpojumus un migrācijas jomas jautājumu risināšanu, tai skaitā uzturēšanās atļauju un vīzu izsniegšanu. 2023. un 2024. gadā PMLP plānots ieviest papildu 50 amata vietas, tai skaitā pagarinot no 2022. gada 1. jūnija papildu ieviesto 20 terminētu amata vietu uzturēšanu līdz 2024. gada 31. decembrim¹⁴. Lai nodrošinātu savlaicīgu pieteikumu ES pastāvīgā iedzīvotāja statusa pieprasīšanai izskatīšanu un noteiktu statusu Krievijas Federācijas pilsoņiem atbilstoši Imigrācijas likuma pārejas noteikumu 58.punktam un mazinātu sabiedrības kārtības un drošības apdraudējumu, 2023.gadā plānots ieviest 48 amata vietas personu lietu izskatīšanai un statusa noteikšanai valstī.

Vidējais faktiskais nodarbināto skaits 2022. gadā bija 565 nodarbinātie (383 darbinieki un 182 valsts civildienesta ierēdņi) un vidējais vakanto amatu vietu skaits – 35 (10 ierēdņu amatu vietas, 25 darbinieku amatu vietas). 2022. gada 1. janvārī PMLP vakanta bija 31 amata vieta (7 ierēdņu un 24 darbinieku amatu vietas). 2022. gada 31. decembrī PMLP vakantas bija 33 amatu vietas (10 ierēdņu un 23 darbinieku amatu vietas).

Personāla mainība 2022. gadā bija 20,16%, savukārt personāla rotācijas koeficients bija 0,51 (personāla rotācijas koeficients ierēdņu amata vietās – 0,05, darbinieku amata vietās – 0,46). Personāla mainība lielākoties attiecas uz klientu apkalpošanas sektoru, IT speciālistiem un juristiem un pamatā ir saistīta ar nekonkurētspējīgu atalgojumu un augsto PMLP sniegto pakalpojumu pieprasījumu un nespēju izturēt esošo darba noslodzi. Attiecīgi, ņemot vērā biežo personāla mainību, kā arī zemo atalgojumu, PMLP joprojām saskaras ar grūtībām pilnībā aizpildīt visas amata vietas un periodiski rodas amatu vakances. 2022. gada janvārī veiktā nodarbināto ikgadējā vērtēšana pierādījusi, ka daļa augsti kvalificētu speciālistu zemā atalgojuma dēļ jau šobrīd uzsākusi labāk atalgota darba meklējumus publiskajā vai privātajā sektorā. Īpaši sarežģīta situācija pastāv ar PMLP klientu apkalpošanas speciālistam noteikto atalgojumu, kas ilglaicīgi bijis vidēji 765 euro mēnesī (bruto), kas sastādījis 68% no atalgojuma, ko iespējams saņemt, līdzīgos amatos nodarbinātām personām strādājot privātajā sektorā, tādējādi atalgojums ilglaicīgi nav bijis konkurētspējīgs ar privāto sektoru, kas veicina personāla mainību. Lai situāciju uzlabotu PMLP mēnešalgas ilglaicīgi tika palielinātas pieejamo resursu ietvaros, proti, atlīdzībai piešķirto (plānoto) resursu ietvaros PMLP nodrošināja mēnešalgas, ikgadējo novērtēšanas prēmiju, darba devēja pabalstus un kompensācijas, no kuriem aprēķina iedzīvotāju ienākuma nodokli un valsts sociālās apdrošināšanas obligātās iemaksas, savukārt piemaksu par papildu darbu noteikšanai PMLP novirzīja tikai iekonomētos resursus, kas veidojās uz vakanto amata vietu rēķina un nodarbinātajiem, atrodoties prombūtnē, darba nespējas gadījumā u.tml. Līdz ar to PMLP nebija

¹¹ PMLP 2022.gada 7.novembra rīkojums Nr. 227/2022 "Par Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes amatu saraksta apstiprināšanu"

¹² PMLP 2022.gada 27.maija rīkojums Nr.120/2022; PMLP 2022.gada 16.jūnija rīkojums Nr.131/2022

¹³ MK 2022.gada 27.aprīļa rīkojums Nr.294 "Par finanšu līdzekļu piešķiršanu no valsts budžeta programmas "Līdzekļi neparedzētiem gadījumiem"

¹⁴ MK 2022.gada 22.septembra rīkojums Nr.644 "Grozījumi Ministru kabineta 2011. gada 27. jūlija rīkojumā Nr. 347 "Par informācijas sistēmas darbības koncepcijas aprakstu "Pasu sistēmas un Vienotās migrācijas informācijas sistēmas attīstība elektronisko identifikācijas karšu un elektronisko uzturēšanās atļauju (karšu) izsniegšanai"

iespēju esošo resursu ietvaros palielināt nodarbināto atalgojumu, tādējādi nodrošinot PMLP konkurētspēju darba tirgū. 2022. gadā PMLP veica amatu pārklasifikāciju atbilstoši MK 2022. gada 26.aprīļa noteikumiem Nr.262 "Valsts un pašvaldību institūciju amatu katalogs, amatu klasifikācijas un amatu apraksta izstrādāšanas kārtība", kā arī, sagatavojot priekšlikumus, panākta papildu finanšu resursu piesaiste atalgojuma palielināšanai 2023.gadā (skatīt sadaļu 5.6. "Finanšu resursi"). Neraugoties uz to, paredzams, ka ar minēto papildu finanšu piesaisti nebūs pietiekami, lai risinātu pastāvošās problēmas cilvēkresursu piesaistē, tādēļ nepieciešams savlaicīgi rast ilgtermiņa risinājumu gan attiecībā uz administratīvās kapacitātes stiprināšanu, gan uz atalgojuma palielināšanu speciālistiem, vienlaikus ņemot vērā darba noslodzes periodiskumu gan atbilstoši personu apliecinošu dokumentu derīguma termiņiem, gan PMLP sniegto pakalpojumu sezonālās raksturam, gan arī izmaiņām normatīvajā regulējumā un klientu iniciatīvai informācijas saņemšanai no PMLP uzturētajām informācijas sistēmām savu funkciju izpildes nodrošināšanai, kā arī iespējamām ārkārtas situācijām.

5.2. ORGANIZATORISKIE UN TEHNOLOĢISKIE RESURSI

Lai nodrošinātu visu PMLP deleģēto funkciju izpildi, 2023. gada sākumā PMLP struktūru veidoja 12 patstāvīgas centrālās nodaļas, 3 departamenti un 6 to nodaļas, kā arī 29 teritoriālās nodaļas¹⁵. 2022. gadā turpināta jau iepriekš uzsāktā funkcionālas un strukturālas reorganizācijas izvērtēšana atbilstoši pakalpojumu pārveidei un nepieciešamībai pārorganizēt pakalpojumu sniegšanas formu un pārskatīt PMLP teritoriālo nodaļu tīkla pārklājumu, lai pēc iespējas nodrošinātu efektīvu pakalpojuma pieejamību visiem Latvijas iedzīvotājiem. Reorganizāciju iespēju izvērtēšana un ieviešana tiks turpināta arī Stratēģijas darbības periodā.

Ņemot vērā, ka PMLP uztur un attīsta 12 valsts nozīmes informācijas sistēmas¹⁶, kurās tiek uzkrāti dati gan par visiem Latvijas iedzīvotājiem, gan arī par ārzemniekiem, kuriem ir tiesisks pamats uzturēties Latvijā, vai kuriem ir tiesiska saikne ar Latviju, uz kā pamata veidojas vai ir izveidojušās savstarpējas tiesības un pienākumi, PMLP regulāri nodrošina atbilstošo IKT resursu uzturēšanu, attīstību, atbilstību jaunākajiem tehnoloģiskajiem risinājumiem, kā arī starptautiski atzītiem drošības standartiem, tai skaitā, lai ievērotu mainīgās ES un nacionālās likumdošanas prasības, atvieglotu administratīvo slogu un padarītu ērtāku pakalpojumu saņemšanu klientiem, sekojot jaunākajām tendencēm IKT jomā un ieviešot jaunus, modernus risinājumus. Ņemot vērā straujo IKT attīstību, kā arī klientu arvien pieaugošo pieprasījumu pēc vienkāršotām procedūrām un elektroniskiem pakalpojumiem, laika posmā no 2023.–2027. gadam PMLP ir nepieciešams turpināt attīstīt PMLP uzturētās informācijas sistēmas, īpaši koncentrējoties uz jaunu tehnoloģisko risinājumu ieviešanu informācijas sistēmu arhitektūrā un funkcionalitātē, robotizācijas un automatizācijas iespējām dažādos biznesa procesos, kā arī mākslīgā intelekta ieviešanu un personu lietu digitalizēšanu nolūkā samazināt papīra dokumentu apriti.

Korelācijā ar esošo personu apliecinošu dokumentu pieprasījumu intensīvi tiek lietota arī personu apliecinošu dokumentu noformēšanai un izsniegšanai paredzētā IKT infrastruktūra, jo īpaši – personu apliecinošu dokumentu darbstacijas PMLP teritoriālajās nodaļās, kas tiek izmantotas arī personu biometrisku datu iegūšanai. Ņemot vērā darbstaciju dzīves ilgumu, kā arī laika periodā no 2022. gada beigām pastāvošo un līdz 2024.gada prognozēto apkalpojamo

¹⁵ PMLP 2022. gada 10. marta rīkojums Nr. 55/2022 "Par Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes struktūras apstiprināšanu" (stājies spēkā no 2022.gada 2.maija)

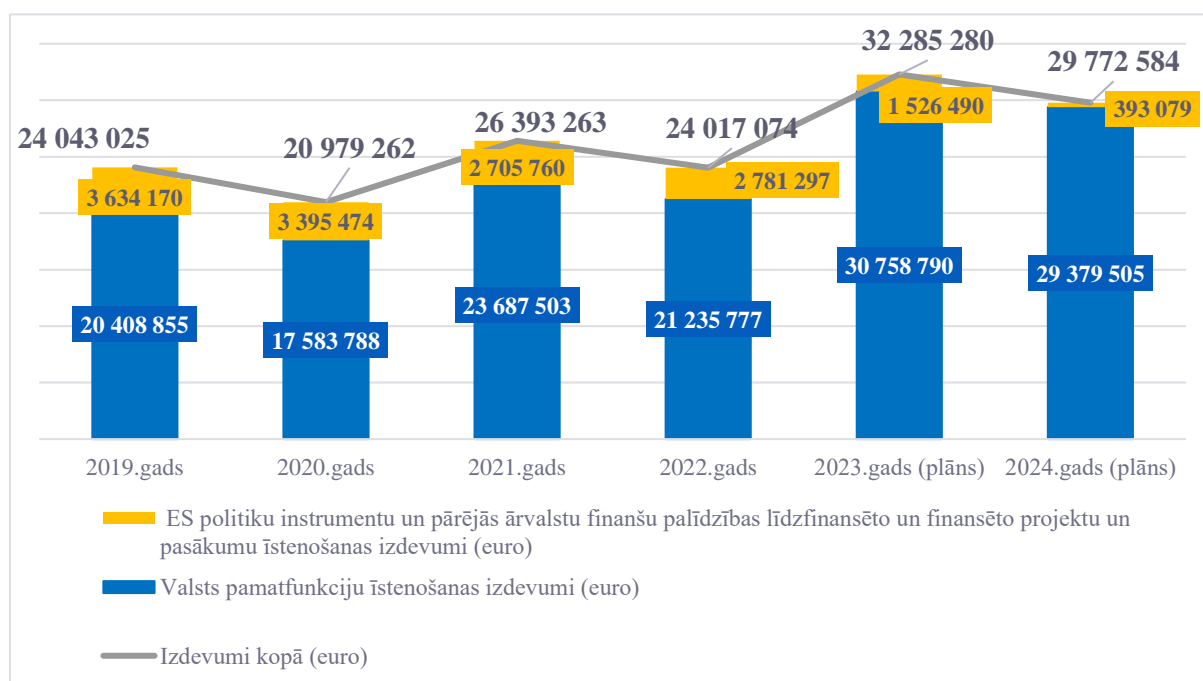
¹⁶ Fizisko personu reģistra informācijas sistēma, Uzturēšanās atļauju reģistrs, Darba atļauju reģistrs, Ielūgumu reģistrs, Nacionālā vīzu informācijas sistēma, Personu apliecinošu dokumentu informācijas sistēma, Izraidīto ārzemnieku un ieeļošanas aizliegumu reģistrs, Pilsonības iegūšanas un zaudēšanas informācijas sistēma, Patvēruma meklētāju reģistrs, Vēlētāju reģistrs (Vēlētāju reģistra informācijas sistēma un tās modulis Elektroniskais tiešsaistes vēlētāju reģistrs, Elektronisko dokumentu arhīvs, Lietu uzskaites sistēma

klientu apjomu un tehnoloģiju darba noslodzi, personu apliecinošu dokumentu izsniegšanā nepieciešama esošo darbstaciju nomaiņa, veicot personu apliecinošu dokumentu noformēšanas un izsniegšanas darba vietu atjaunošanu ar moderniem tehnoloģiskajiem risinājumiem. Tāpat nepieciešams izvērtēt kārtību, kādā šobrīd tiek uzglabāti pieteikumi personu apliecinošu dokumentu saņemšanai, to glabāšanas secību, ilgumu un glabāšanas vietu, izskatot iespēju daļu no tiem glabāt centralizēti. Izstrādājot jaunu Personu apliecinošu dokumentu informācijas sistēmu, jāvērtē iespēja pieteikumus personu apliecinošu dokumentu saņemšanai nedrukāt papīrā, bet apstiprināt elektroniski informācijas sistēmā. Papildus tam nepieciešams stiprināt personu apliecinošu dokumentu izsniegšanas procesa posmus, uzlabojot personu apliecinošu dokumentu personalizācijas centra infrastruktūru, nodrošinot telpas alternatīvā un jauna personalizācijas centra izveidei, kā arī stiprināt PMLP kapacitāti patvēruma jomā, raugoties gan no patvēruma procedūras nodrošināšanas, gan patvēruma meklētāju izmitināšanas aspektiem, ņemot vērā, ka jau šobrīd novērojams un prognozējams patvēruma meklētāju skaita pieaugums nākotnē. 2023. gada otrajā pusē plānots paplašināt patvēruma meklētāju izmitināšanas kapacitāti un nodrošināt šim mērķim pieejamas telpas.

Būtiskas izmaiņas organizācijas darbā un funkciju īstenošanai nepieciešamajos resursos Stratēģijas darbības periodā saistītas arī ar Digitālās transformācijas pamatnostādņu 2021.-2027. gadam¹⁷ ietvaros plānoto PMLP funkciju paplašināšanu – līdz 2025. gada beigām nepieciešams veikt pasākumus, lai vienlaikus ar personu apliecinošu dokumentu izsniegšanu tiktu nodrošināta arī personas sagatavošana digitālo iespēju lietošanai, izveidojot vienoto kontaktpunktu, kur iedzīvotājs vienlaicīgi var saņemt personas apliecību (eID karti), pieteikt eParaksts mobile un aktivizēt oficiālo e-adresi. 2022. gadā identificēts, ka PMLP funkciju paplašināšanai, nodrošinot jaunu pakalpojumu īstenošanu, nepieciešama papildu finanšu resursu piesaiste.

5.3. FINANŠU RESURSI

PMLP funkciju veikšanai 2022. gadā veikti izdevumi 24 017 074 *euro* apmērā, tai skaitā 2 781 297 *euro* apmērā veicot izdevumus Eiropas Savienības politiku instrumentu un



¹⁷ MK 2021. gada 7. jūlija rīkojums Nr. 490 "Par Digitālās transformācijas pamatnostādnēm 2021.-2027. gadam".

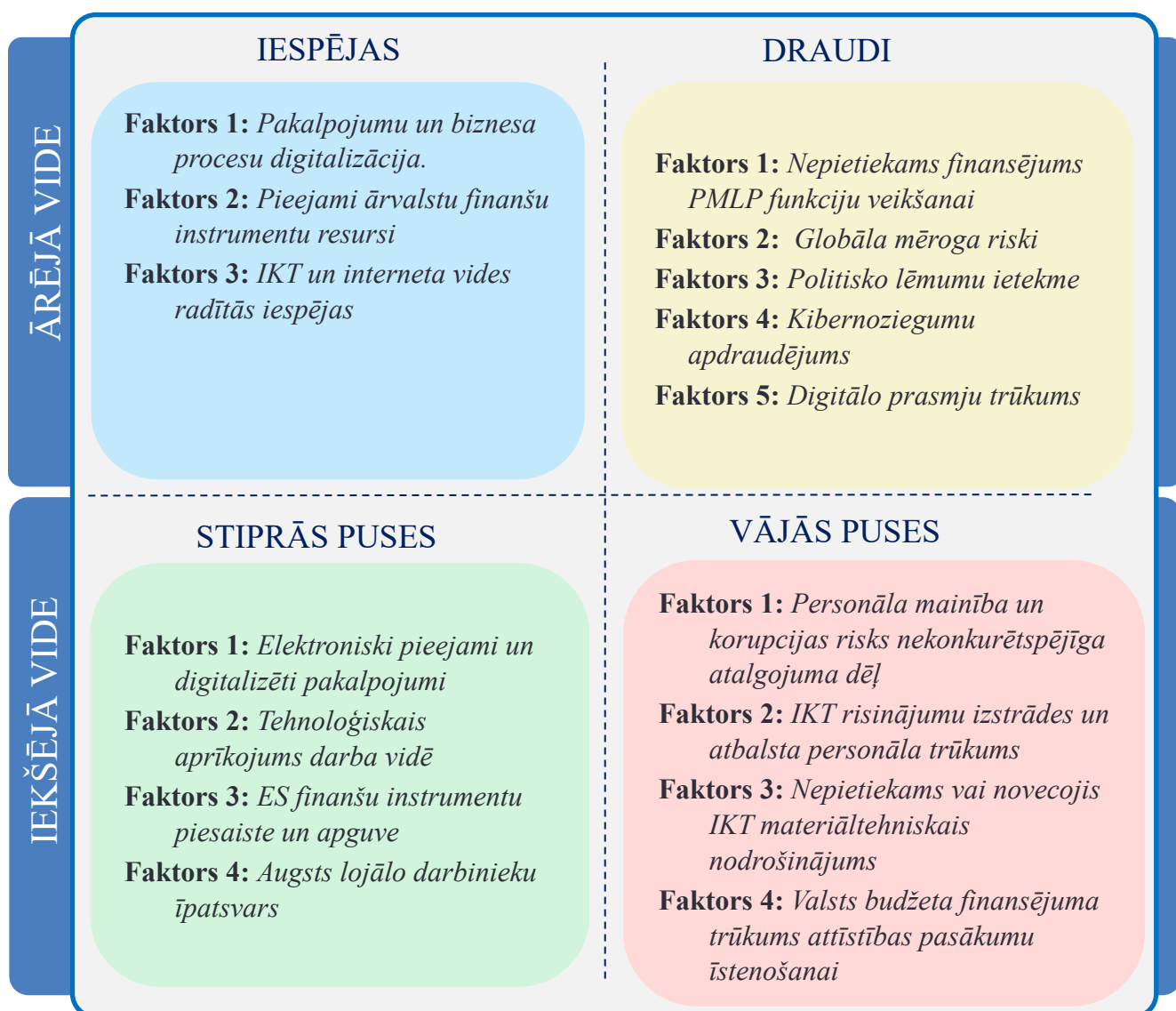
pārējās ārvalstu finanšu palīdzības līdzfinansēto un finansēto projektu un pasākumu ietvaros. 2023. gadā funkciju veikšanu plānojot veikt ar līdzekļiem 32 285 280 *euro* apmērā.

Būtisku daļu PMLP attīstības pasākumu iespējama un tiek nodrošināta, piesaistot ES politiku instrumentus un pārējo ārvalstu finanšu palīdzību, ar kuru tiek finansēta projektu un iniciatīvu īstenošana tādu fondu ietvaros kā Patvēruma, migrācijas un integrācijas fonds (turpmāk – PMIF), Finansiāla atbalsta instruments robežu pārvaldībai un vīzu politikai, Iekšējās drošības fonds, Eiropas Reģionālās attīstības fonds, Eiropas Ekonomikas zonas finanšu instrumenta un Norvēģijas finanšu instrumenta Divpusējais sadarbības fonds. Jānorāda, ka projektu un iniciatīvu īstenošana tādu specifisko fondu ietvaros, kā, piemēram, PMIF, PMLP ir ierobežota, ņemot vērā, ka šo finanšu instrumentu mērķi izriet no kopējām ES prioritātēm, līdz ar to šo fondu ietvaros ir grūti piesaistīt (vai nav iespējams piesaistīt) finansējumu tādu aktivitāšu īstenošanai, kas vērstas uz to PMLP procesu pilnveidošanu, kas attiecas uz PMLP funkcijām iekšējās un nacionālās drošības jomās.

2022. gadā vidējā atlīdzība uz vienu nodarbināto PMLP sastādīja 1 656 *euro* mēnesī (1 485 *euro* – darbiniekiem un 2 016 *euro* valsts civildienesta ierēdņiem). Salīdzinot ar 2021. gadu, kad vidējā atlīdzība bija 1 507 *euro*, ir novērojams vidējās atlīdzības pieaugums par 9%, ko ietekmēja papildu piešķirtais finansējums piemaksu noteikšanai par virsstundu darbu un par personiskā darba ieguldījumu PMLP stratēģisko mērķu sasniegšanā, stiprinot klientu apkalpošanas kapacitāti personu apliecinošu dokumentu izsniegšanas un migrācijas jautājumu risināšanas jomā. Ņemot vērā Saeimā 2021. gada 16. novembrī pieņemtos grozījumus Valsts un pašvaldību institūciju amatpersonu un darbinieku atlīdzības likumā, 2022. gadā PMLP veikta amata vietu pārklasifikācija, taču atlīdzības paaugstināšana minētā likuma ietvaros iespējama tikai pie nosacījuma, ka iestāde nesaņem papildu finansējumu atalgojuma palielināšanai. Ņemot vērā lielo PMLP pakalpojumu pieprasījumu, esošo PMLP cilvēkresursu kapacitāti, kā arī amatam nepieciešamo zināšanu un prasmju apjomu, 2022. gadā veikti pasākumi papildu finansējuma piesaistei, lai PMLP nodarbināto mēnešalgas apmērs sasniegtu vismaz Valsts un pašvaldību institūciju amatpersonu un darbinieku atlīdzības likumā noteiktā mēnešalgu intervāla minimālo likmi. Taču, neraugoties uz atlīdzības konkurētspējas celšanai veiktajiem pasākumiem un atlīdzības tuvināšanu likumā noteiktajam minimumam, esošajā sociālekonomiskajā situācijā joprojām pastāv risks augsti kvalificēta personāla noturēšanai un jaunu personālresursu piesaistei, kas jo īpaši skar klientu apkalpošanas, IKT speciālistu un juristu piesaisti, ņemot vērā, ka atlīdzība nerasniedz privātajā sektorā nodrošināto atlīdzības līmeni līdzvērtīgiem amatiem un salīdzinoši nelielā atlīdzība un augstās prasības attiecībā pret amatpersonu izglītību, pieredzi, valodas zināšanām un citām prasmēm joprojām neļauj aizpildīt vakances, kas, neskatoties uz bezdarba līmeni valstī, veidojas PMLP struktūrvienībās. Līdz ar to identificēts, ka Stratēģijas darbības periodā atlīdzības konkurētspējas celšana būs īpaši aktuāla un viena no galvenajām prioritātēm, ar ko saistīti pasākumi, lai līdz 2027. gadam virzītos uz atlīdzības paaugstināšanu atbilstoši Valsts pašvaldību institūciju amatpersonu un darbinieku atlīdzības likumā noteiktajam mēnešalgu intervāla viduspunktam un, ja iespējams, maksimumam.

5.4. IESTĀDES ĀRĒJĀS UN IEKŠĒJĀS VIDES RAKSTUROJUMS

Lai raksturotu PMLP ārējo un iekšējo vidi, veikta stipro un vājo pušu, iespēju un draudu analīze (turpmāk – SVID analīze) ar mērķi noteikt un novērtēt būtiskākos ārējās un iekšējās vides faktoros, kas Stratēģijas darbības periodā ietekmēs PMLP. SVID analīze veikta, ņemot vērā arī Nozares stratēģijas izstrādes brīdī veikto izvērtējumu, kas atsevišķi tika veikts arī par Nozares stratēģijas politikas jomas “*Pilsonība, migrācija, iedzīvotāju uzskaitē un personu apliecinoši dokumenti*” īstenošanu, kas attiecas uz PMLP noteikto funkciju izpildi un pakalpojumu sniegšanu. Uzsākot Stratēģijas izstrādi, SVID analīze pārskatīta un precizēta atbilstoši situācijai 2023.gada sākumā. Analīzes rezultāti tiks pārskatīti un izvērtēti katru gadu pirms Nozares stratēģijas un PMLP Stratēģijas aktualizācijas.



5.5. RISKI

Resursu nepietiekamības risks

- Nepietiekams valsts budžeta finansējums tehnoloģisko risinājumu ieviešanai, kā arī jauno politikas iniciatīvu īstenošanai;
- Nepietiekams atbildības līmenis ir būtisks risks augsti kvalificēta personāla noturēšanai un jaunu personālrесursu piesaistei, jo īpaši piesaistot informācijas komunikāciju tehnoloģiju (IKT) speciālistus un juristus;
- Salīdzinoši nelielā atbildība un augstās prasības attiecībā pret amatpersonu izglītību, pieredzi, valodas zināšanām un citām prasmēm var ierobežot klientu apkalpošanas speciālistu piesaisti.

Iekšējie riski

- Motivācijas trūkums;
- Negodprātīga, neētiska nodarbināto rīcība;
- Nepietiekama informācijas apmaiņa;
- Nepieciešamās kvalifikācijas trūkums.

Ārējie riski

- Sezonāla, nevienmērīga, neprognozējama klientu plūsma var radīt neprognozēti lielu darba apjomu, kas veicams īsā termiņā un paaugstinātas darba intensitātes apstākļos;
- Neapmierinātu klientu sūdzību izraisītas sekas, kas mazina uzticību kvalitatīvu pakalpojumu saņemšanai;
- Politisko lēmumu ietekme.

Globāla mēroga riski – globāla, apkārtējās vides ietekme

- Ārkārtas situācijas saistībā ar infekciju slimībām var ietekmēt procesu norisi iestādē un valstī kopumā, kas var radīt neprognozējamu darba apjomu, kā arī prasīt papildu resursu iesaisti krīzes situācijas risināšanai, kā rezultātā var pietrūkt finanšu resursi jaunu iniciatīvu īstenošanai;
- PMLP procesu norisi var ietekmēt globālu notikumu iedarbība, ģeopolitiskās situācijas izmaiņas, piemēram, starptautiskas konfliktsituācijas, kas izraisa militārus un bruņotus konfliktus, izmaiņas klimatā, apkārtējā vidē un migrācijas plūsmās, situācija patvēruma meklētāju izcelsmes valstīs, kopējais patvēruma meklētāju skaits ES u.tml.

Tehnoloģiskie riski

- Savlaicīga attīstības darbu neveikšana PMLP pārziņā esošajās informācijas sistēmās un tehnoloģiskā nodrošinājuma novecošana apdraud iestādes spēju virzīties uz digitālās transformācijas līmeņa pakāpenisku celšanu un primāri digitālu pakalpojumu pieejamību;
- Nepietiekama komunikāciju tīkla kapacitāte;
- Kibernozieģumu apdraudējums.