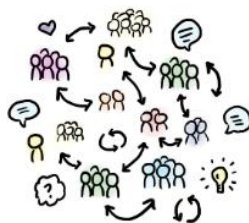




Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu vides pilnveide
Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandu veidošana
(PVPP2024–2027 P1.1.)

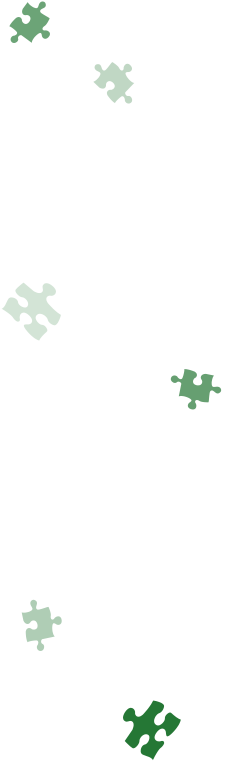


Normunds Grigus
Ligita Seisuma

Valsts pakalpojumu un datu pārvaldības departaments



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija



Tēmas

1. nodarbība

- ♦♦♦ Pakalpojumu vides pilnveides plāns 2024.–2027. gadam
- ♦♦♦ Pakalpojumu vides pilnveides plāna īstenošana (indikātīvs laika grafiks)
- ♦♦♦ Pakalpojumu pārvaldība
- ♦♦♦ Pakalpojumu pārvaldības sistēma un politika
- ♦♦♦ Pakalpojumu vide
- ♦♦♦ Pakalpojumu pārvaldības mērogi un līmeņi
- ♦♦♦ Pakalpojumu pārvaldības dalībnieki (galvenās lomas)
- ♦♦♦ Pakalpojumu pārvaldības mērogu, līmeņu un lomu mijiedarbība

2. nodarbība

- ♦♦♦ Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi
- ♦♦♦ Pakalpojumu pārvaldības dalībnieku (lomu) pienākumi
- ♦♦♦ Sākotnējās aktivitātes

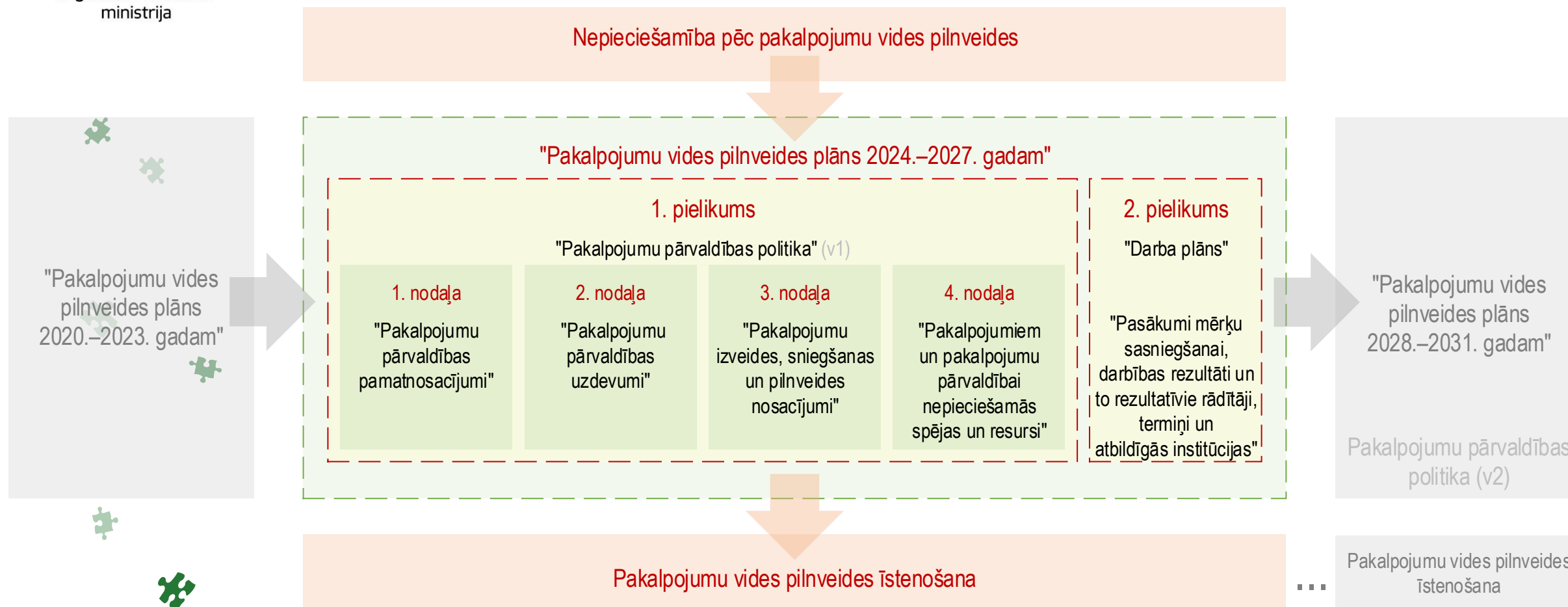
3. nodarbība

- ♦♦♦ Atbildes uz jautājumiem – “Brīvais mikrofons”



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu vides pilnveides plāns 2024.–2027. gadam



Pakalpojumu vides pilnveides plāna īstenošana (indikatīvs laika grafiks)

Task Name	%	Dural	Start	Finish	Half 2, 2023	Half 1, 2024	Half 2, 2024	Half 1, 2025	Half 2, 2025	Half 1, 2026	Half 2, 2026	Half 1, 2027	Half 2, 2027	Half 1, 2028
PVPP 2024–2027 īstenošana														
Sākums	0%	0 d	01.01.24	01.01.24	Sākums 01.01.24									
Gada beigas	0%	0 d	31.12.24	31.12.24	Gada beigas 31.12.24									
Projekta beigas	0%	0 d	31.12.27	31.12.27	Projekta beigas 31.12.27									
PVPP 2024–2027 apstiprināšana	95%	115 d	22.12.23	30.05.24	95% 30.05.24									
RV1. Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandu izveide katrā iestādē (1.kārtas iestādē)					Iestādes 30.12.24									
▷ P1.1. – Apmācīt iestāžu pārstāvjus par pakalpojumu veidiem, pakalpojumu pārvaldības mērogiem un līmeņiem, pakalpojumu pārvaldības lomām un to pienākumiem (05.–07.24)	0%	68 d	22.04.24	25.07.24	25.07.24									
▷ P1.2. – Izveidot pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandas (07.–09.24)	0%	65 d	04.06.24	03.09.24	03.09.24									
▷ P1.3. – Apmācīt pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandas par pakalpojumu pārvaldības politiku (08.–10.24)	0%	150 d	03.06.24	30.12.24	30.12.24									
RV2. Pakalpojumu un pakalpojumu pārvaldības esošā stāvokļa novērtēšana un pilnveides plānu izveide					Iestādes 31.12.24									
P2.1. – Izveidot "Vadlīnijas pakalpojumu un pakalpojumu pārvaldības novērtēšanai un pilnveides plānu izveidei" (04.–06.24)	0%	25 d	06.05.24	10.06.24	0% 10.06.24									
▷ P2.2. – Apmācīt pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandas par pakalpojumu un pakalpojumu pārvaldības esošā stāvokļa novērtēšanu un pilnveides plānu izveidi (07.–09.24)	0%	78 d	10.06.24	26.09.24	26.09.24									
▷ P2.3. – Novērtēt katras iestādes pakalpojumu un pakalpojumu pārvaldības atbilstību pakalpojumu pārvaldības politikai (07.–12.24)	0%	115 d	23.07.24	31.12.24	31.12.24									
▷ P2.4. – Izveidot katras iestādes pakalpojumu un pakalpojumu pārvaldības pilnveides individuālos plānus atbilstoši pakalpojumu pārvaldības politikai, iestādes atbilstības novērtējumam un iestādes iespējām (07.–12.24)	0%	115 d	23.07.24	31.12.24	31.12.24									
▷ RV3. Pakalpojumu pārvaldības politikai atbilstoša normatīvā regulējuma pilnveide	0%	925 d	01.07.24	17.01.28	VARAM 17.01.28									
RV4. Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanai nepieciešamo vadlīniju izveide un pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanā iesaistīto apmācība					VARAM 29.09.25									
P4.1. – Izveidot "Vadlīnijas pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanai" (09.–12.24)	0%	60 d	23.09.24	16.12.24	0% 16.12.24									
▷ P4.2. – Apmācīt pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandas par pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanu (01.–03.25)	0%	75 d	16.12.24	31.03.25	31.03.25									
P4.3. – Izveidot "Vadlīnijas pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumu īstenošanai" (01.–03.25)	0%	60 d	06.01.25	31.03.25	0% 31.03.25									
▷ P4.4. – Apmācīt pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandas par pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumu īstenošanu (04.–06.25)	0%	65 d	31.03.25	30.06.25	30.06.25									
P4.5. – Izveidot "Vadlīnijas pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšanai" (04.–06.25)	0%	60 d	07.04.25	30.06.25	0% 30.06.25									
▷ P4.6. – Apmācīt pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandas par pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšanu (07.–09.25)	0%	65 d	30.06.25	29.09.25	29.09.25									
RV5. Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošana – pakalpojumu vides pilnveide					Iestādes 30.12.27									
▷ P5.1. – Katrā iestādē pilnveidot pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanu atbilstoši iestādes individuālajam pilnveides plānam šim periodam (01.25–12.27)	0%	778 d	06.01.25	30.12.27	30.12.27									
▷ P5.2. – Katrā iestādē pilnveidot pakalpojumus atbilstoši iestādes individuālajam pilnveides plānam šim periodam (04.25–12.27)	0%	778 d	06.01.25	30.12.27	30.12.27									
▷ P5.3. – Katrā iestādē pilnveidot pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās spējas un resursus atbilstoši iestādes individuālajam pilnveides plānam šim periodam (07.25–12.27)	0%	778 d	06.01.25	30.12.27	30.12.27									
▷ RV6. Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo centralizēto koplietošanas pakalpojumu un tiem nepieciešamo digitālo tehnoloģiju pilnveides plānu izveide un īstenošana	0%	913 d	01.07.24	30.12.27	Iestādes 30.12.27									
▷ RV7. Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo specializēto kompetenču pilnveides plānošana un pilnveide	0%	648 d	07.07.25	30.12.27	Iestādes 30.12.27									
Projekta beigas	0%	0 d	31.12.27	31.12.27	Projekta beigas 31.12.27									
Gada beigas	0%	0 d	31.12.24	31.12.24	Gada beigas 31.12.24									
Sākums	0%	0 d	01.01.24	01.01.24	Sākums 01.01.24									

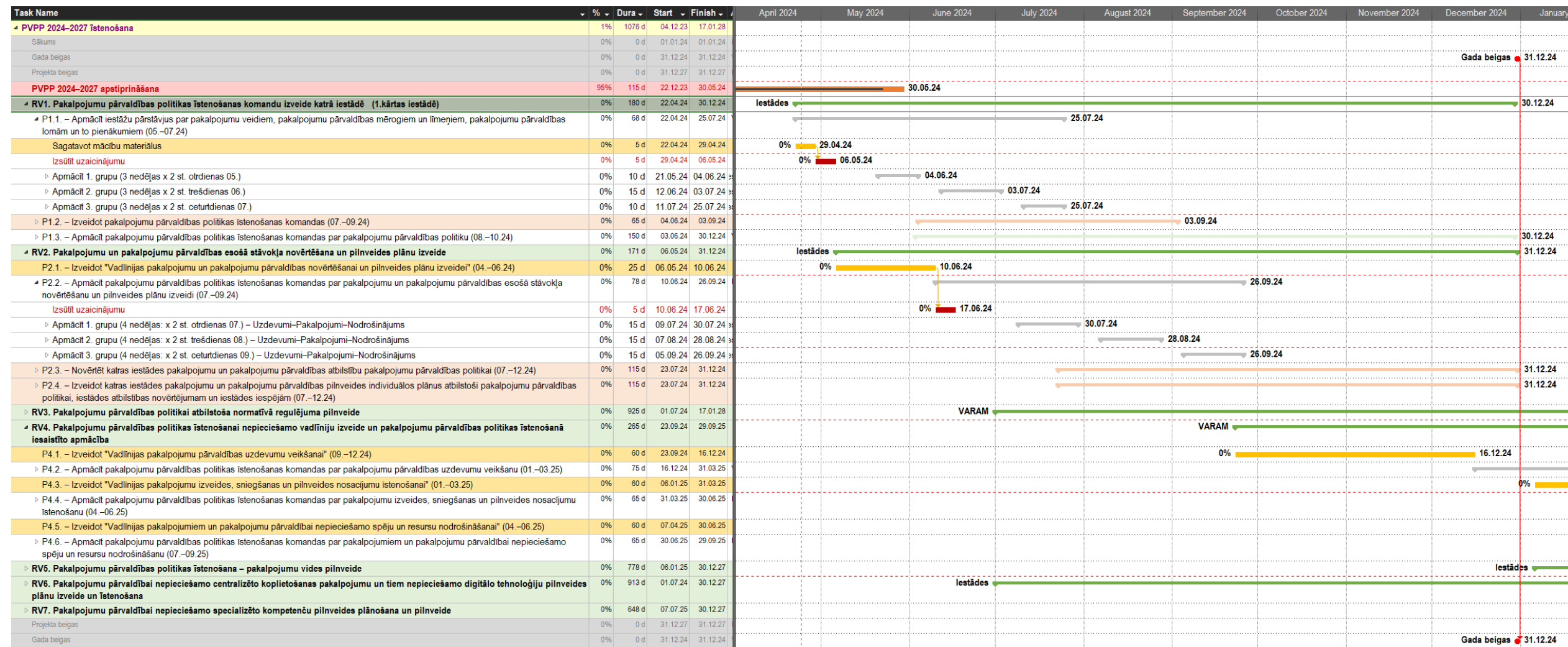


Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandu veidošana (P1.1.)



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu vides pilnveides plāna īstenošana (indikatīvs laika grafiks 2024. gadam)





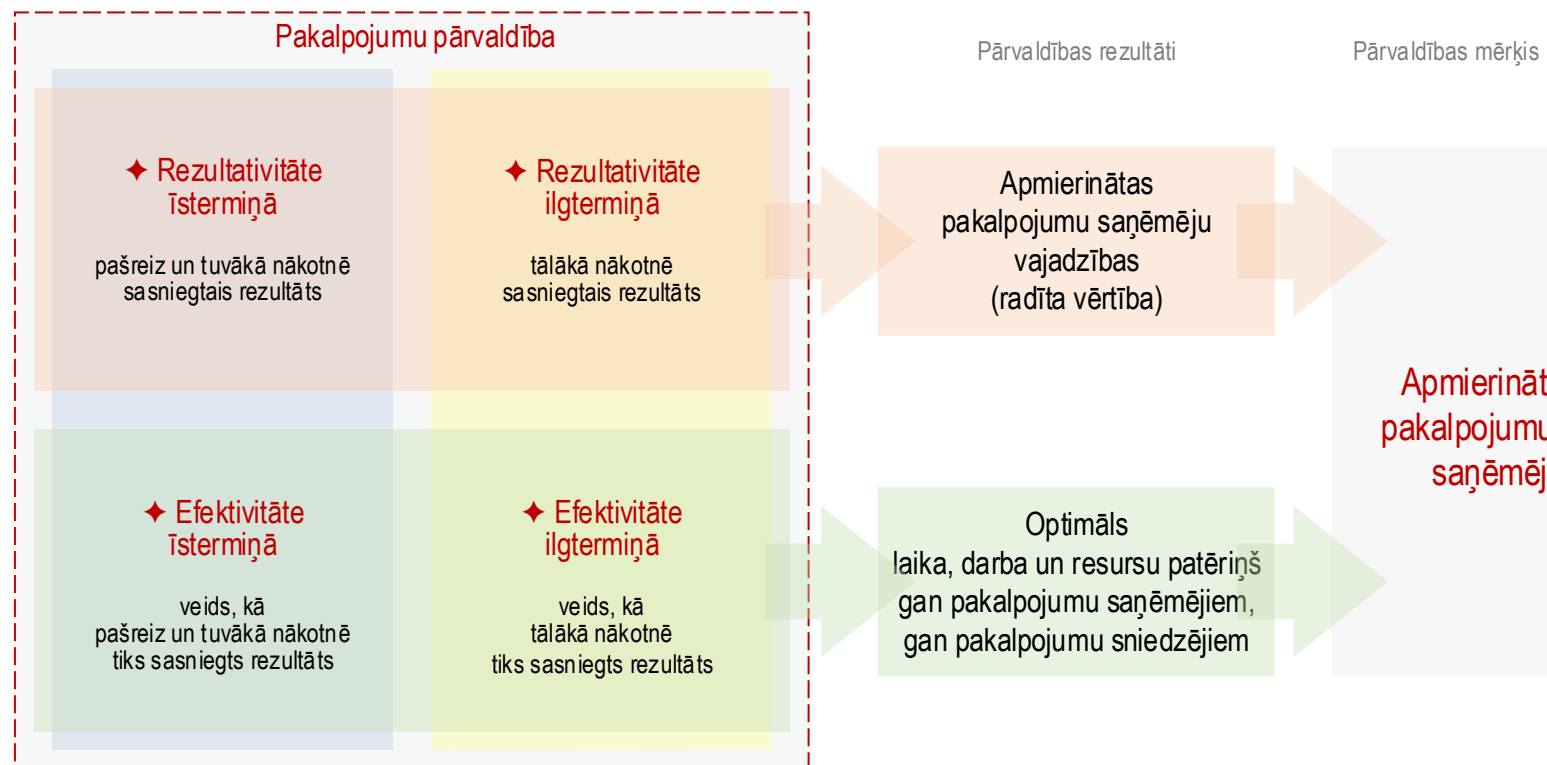
Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldība

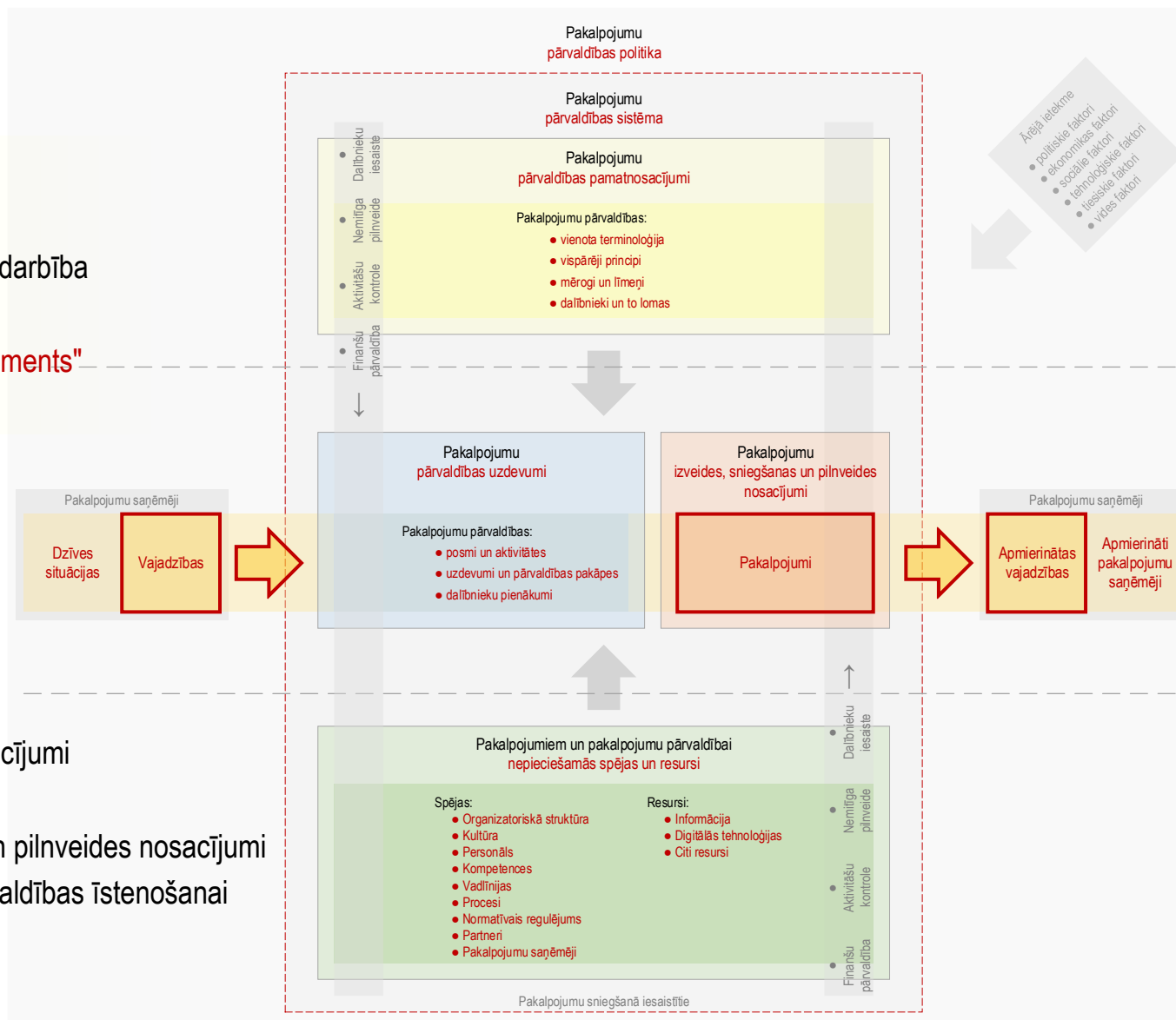
Pakalpojumu pārvaldība

ir aktivitāšu kopums, lai nodrošinātu:

- ♦ pakalpojumu rezultativitāti īstermiņā un ilgtermiņā
(effectiveness)
- ♦ pakalpojumu efektivitāti īstermiņā un ilgtermiņā
(efficiency)
- ♦ rezultativitāte īstermiņā:
apmierinātas vajadzības – kvantitāte, kvalitāte
- ♦ efektivitāte īstermiņā:
optimizēti un automatizēti procesi
- ♦ rezultativitāte ilgtermiņā:
attīstība un inovācijas
- ♦ efektivitāte ilgtermiņā:
 - ♦ vērtības → "pakalpojumu kultūra"
 - ♦ "saimnieka attieksme"



Pakalpojumu pārvaldības sistēma un politika



♦ pakalpojumu pārvaldības
sistēmu apraksta
pakalpojumu pārvaldības politika

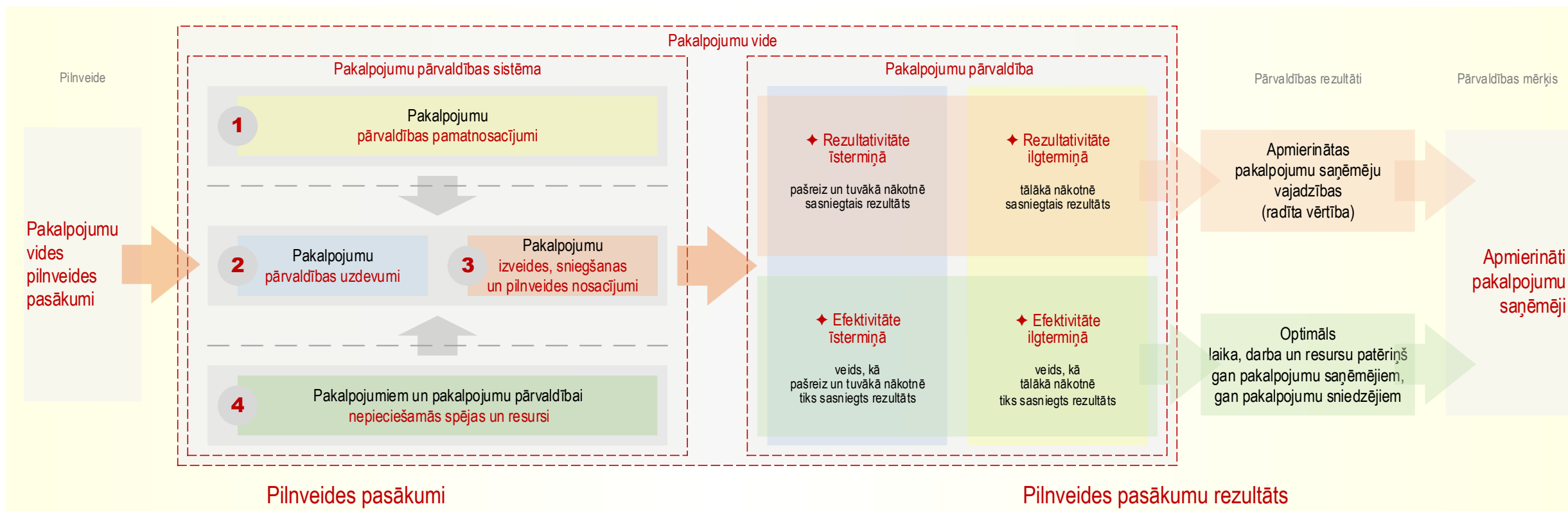
♦ pakalpojumu pārvaldības politika
ir ideju, principu, vadlīniju,
noteikumu, mērķu un plānu
kopums,
kas nosaka rīcību pakalpojumu
pārvaldības jomā, tostarp
pakalpojumu pārvaldības
plānošanu, īstenošanu, nemitīgu
pilnveidi un attīstību



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu vide

♦ Pakalpojumu vide ietver pakalpojumu pārvaldības sistēmu un pakalpojumu pārvaldību

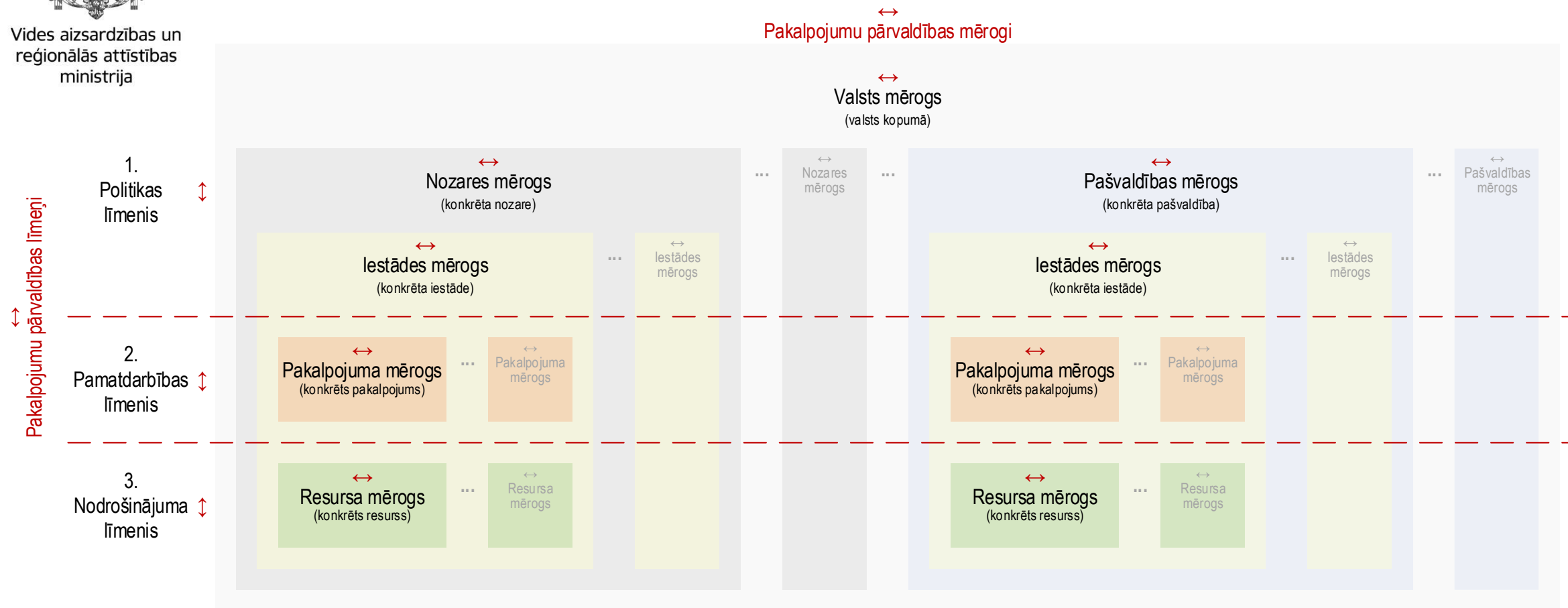


♦ Pilnveidojot pakalpojumu pārvaldības sistēmu, uzlabojas pakalpojumu pārvaldība un tās rezultāti (pakalpojumu pārvaldības sistēma ir "instruments" pakalpojumu pārvaldības pilnveidei)



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības mērogi un līmeņi



Pakalpojumu pārvaldības **mērogi** (horizontāli ↔):

1. Valsts mērogs
2. Nozares mērogs vai pašvaldības mērogs
3. Iestādes mērogs
4. Pakalpojuma mērogs vai resursa mērogs

Pakalpojumu pārvaldības **līmeņi** (vertikāli ↑↓):

1. Politikas līmenis
2. Pamatdarbības līmenis
3. Nodrošinājuma līmenis



Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandu veidošana (P1.1.)



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

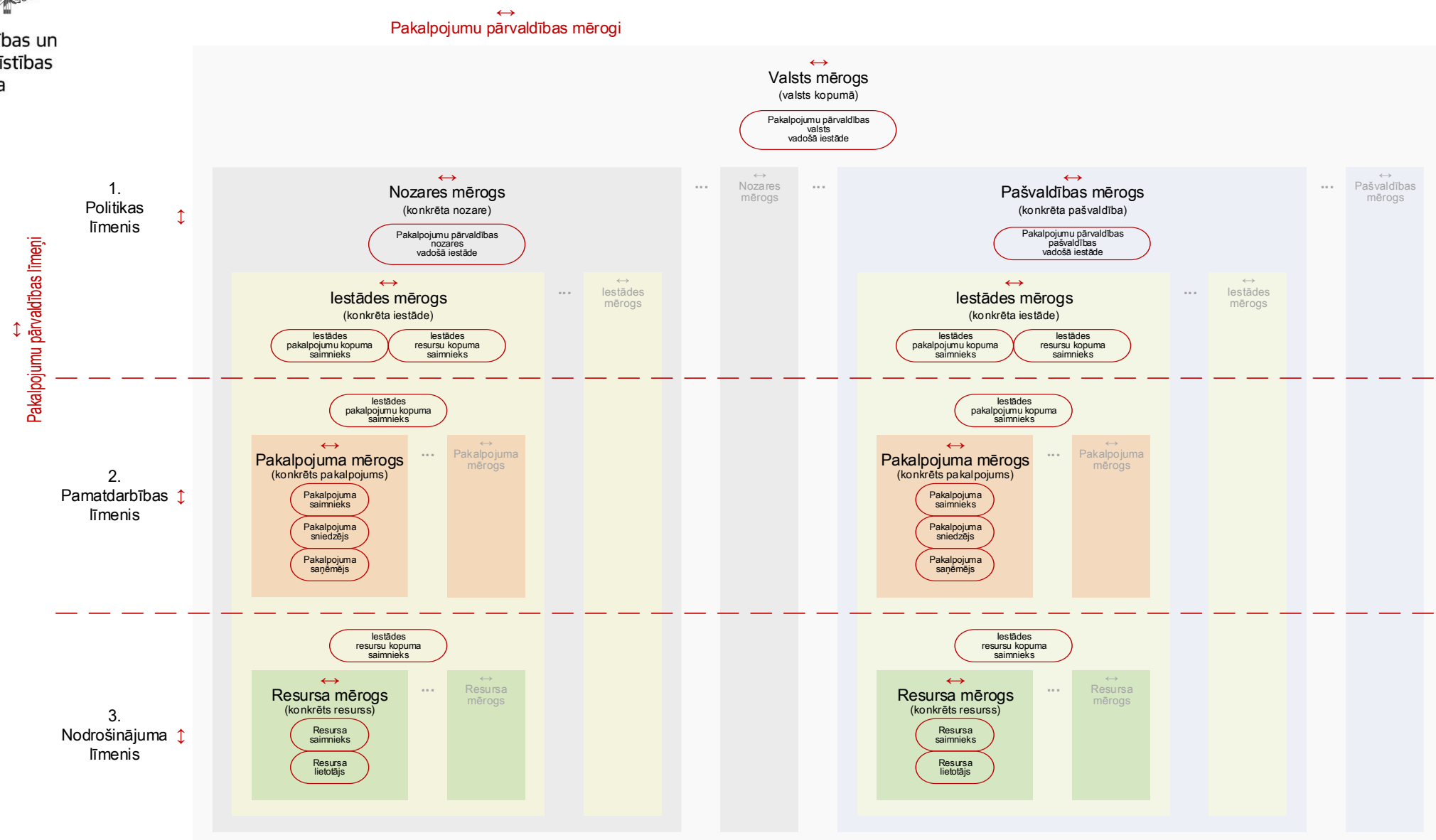
Pakalpojumu pārvaldības dalībnieki (galvenās lomas)

Pakalpojumu pārvaldības loma (iestāde)	Vispārējs raksturojums	Pārvaldības mērogs (↔)	Pārvaldības līmenis (↑)	Darbības fokuss	Iestāde	Pakalpojumu pārvaldības lomas pienākumu veicēji (cilvēki)
Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošā iestāde	♦ iestāde, kas īsteno vispārēju valsts pakalpojumu pārvaldību	♦ valsts mērogs	♦ politikas līmenis	♦ sabiedrības vajadzības kopumā	♦ Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	♦ Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijā ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par pakalpojumu pārvaldību valstī kopumā – pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošo pienākumu veikšanu
Pakalpojumu pārvaldības nozares vadošā iestāde	♦ iestāde, kas īsteno vispārēju nozares pakalpojumu pārvaldību	♦ nozares mērogs	♦ politikas līmenis	♦ sabiedrības vajadzības kopumā	♦ konkrētas valsts pārvaldes nozares atbildīgā ministrija	♦ nozares atbildīgajā ministrijā ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par pakalpojumu pārvaldību nozarē kopumā – pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošo pienākumu veikšanu
Pakalpojumu pārvaldības pašvaldības vadošā iestāde	♦ iestāde, kas īsteno vispārēju pašvaldības un tās iestāžu pakalpojumu pārvaldību	♦ pašvaldības mērogs	♦ politikas līmenis	♦ sabiedrības vajadzības kopumā	♦ konkrēta pašvaldība	♦ pašvaldībā ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par pakalpojumu pārvaldību pašvaldībā un tās iestādēs kopumā – pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošo pienākumu veikšanu
Iestādes pakalpojumu kopuma saimnieks	♦ iestāde, kas īsteno visu šīs konkrētās iestādes pakalpojumu kopuma pārvaldību	♦ iestādes mērogs	♦ politikas līmenis ♦ pamatdarbības līmenis	♦ sabiedrības vajadzības kopumā, ♦ konkrētas pakalpojumu saņēmēju vajadzības	♦ konkrēta iestāde	"Pakalpojumu kopuma vadītājs" ♦ katrā iestādē, kuras pārziņā ir pakalpojumi, ir konkrēts cilvēks (tikai viens), kas ir atbildīgs par visiem iestādes pakalpojumiem kopumā, un par vispārēju iestādes pakalpojumu pārvaldību kopumā – pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošo pienākumu veikšanu
Pakalpojuma saimnieks	♦ iestāde, kas īsteno konkrēta pakalpojuma pārvaldību	♦ pakalpojuma mērogs	♦ pamatdarbības līmenis	♦ konkrētas pakalpojumu saņēmēju vajadzības	♦ konkrēta iestāde	"Pakalpojuma vadītājs" ♦ katrā iestādē, kuras pārziņā ir pakalpojumi, ir viens vai vairāki konkrēti cilvēki, kas ir atbildīgi par konkrētu pakalpojumu pārvaldību – pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošo pienākumu veikšanu ♦ katram pakalpojumam obligāti ir viens konkrēts Pakalpojuma vadītājs ♦ viens cilvēks vienlaicīgi var būt Pakalpojuma vadītājs vairākiem pakalpojumiem (it sevišķi vienkāršiem vai vienveidīgiem pakalpojumiem)
Pakalpojuma sniedzējs	♦ iestāde, kas sniedz konkrētu pakalpojumu	♦ pakalpojuma mērogs	♦ pamatdarbības līmenis	♦ konkrētas pakalpojumu saņēmēju vajadzības	♦ konkrēta iestāde – pakalpojuma saimnieks vai cita iestāde	♦ katrā iestādē, kura sniedz pakalpojumus, ir viens vai vairāki konkrēti cilvēki, kas ir atbildīgi par konkrētu pakalpojumu sniegšanu – pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošo pienākumu veikšanu ♦ viens cilvēks vienlaicīgi var būt atbildīgs par vairāku pakalpojumu sniegšanu, un var būt iesaistīts vairāku pakalpojumu sniegšanā
Pakalpojuma saņēmējs	♦ privātpersona (iedzīvotājs, uzņēmējs), iestāde vai sabiedrība kopumā, kas saņem konkrētu pakalpojumu	♦ pakalpojuma mērogs	♦ pamatdarbības līmenis	♦ sabiedrības vajadzības kopumā, ♦ konkrētas pakalpojumu saņēmēju vajadzības	♦ privātpersona (iedzīvotājs, uzņēmējs), iestāde vai sabiedrība kopumā	♦ vispārīgs apzīmējums, kas ietver jēdzienus: "pakalpojuma klients" – nosaka prasības pakalpojumam, ja nepieciešams, tad nodrošina finansējumu, vienojas ar pakalpojuma sniedzēju, kontrolē saņemto pakalpojumu un ir līdzatbildīgs par rezultātu; "pakalpojuma lietotājs" – lieto saņemto pakalpojumu
Iestādes resursu kopuma saimnieks	♦ iestāde, kas īsteno visu šīs konkrētās iestādes resursu kopuma pārvaldību	♦ iestādes mērogs	♦ politikas līmenis ♦ nodrošinājuma līmenis	♦ sabiedrības vajadzības kopumā, ♦ konkrētas resursu lietotāju vajadzības	♦ konkrēta iestāde	"Resursu kopuma vadītājs" ♦ katrā iestādē, kuras pārziņā ir resursi, ir konkrēts cilvēks (tikai viens), kas ir atbildīgs par visiem iestādes resursiem kopumā, un par vispārēju iestādes resursu pārvaldību kopumā – pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošo pienākumu veikšanu
Resursa saimnieks	♦ iestāde, kas īsteno konkrēta resursa pārvaldību	♦ resursa mērogs	♦ nodrošinājuma līmenis	♦ konkrētas resursu lietotāju vajadzības	♦ konkrēta iestāde	"Resursa vadītājs" ♦ katrā iestādē, kuras pārziņā ir resursi, ir viens vai vairāki konkrēti cilvēki, kas ir atbildīgi par konkrētu resursu pārvaldību – pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošo pienākumu veikšanu ♦ katram resursam obligāti ir viens konkrēts Resursa vadītājs ♦ viens cilvēks vienlaicīgi var būt Resursa vadītājs vairākiem resursiem (it sevišķi vienkāršiem vai vienveidīgiem resursiem)
Resursa lietotājs	♦ iestāde, kas lieto konkrētu resursu	♦ resursa mērogs	♦ nodrošinājuma līmenis	♦ sabiedrības vajadzības kopumā, ♦ konkrētas resursu lietotāju vajadzības	♦ konkrēta iestāde – resursa saimnieks	♦ iestādē ir viens vai vairāki konkrēti cilvēki, kuri lieto konkrētu resursu, un veic lomai atbilstošos pienākumus



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības mērogu, līmeņu un lomu mijiedarbība





Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandu veidošana (P1.1.)



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

Lomas:
A – atbildīgs
L – līdzatbildīgs

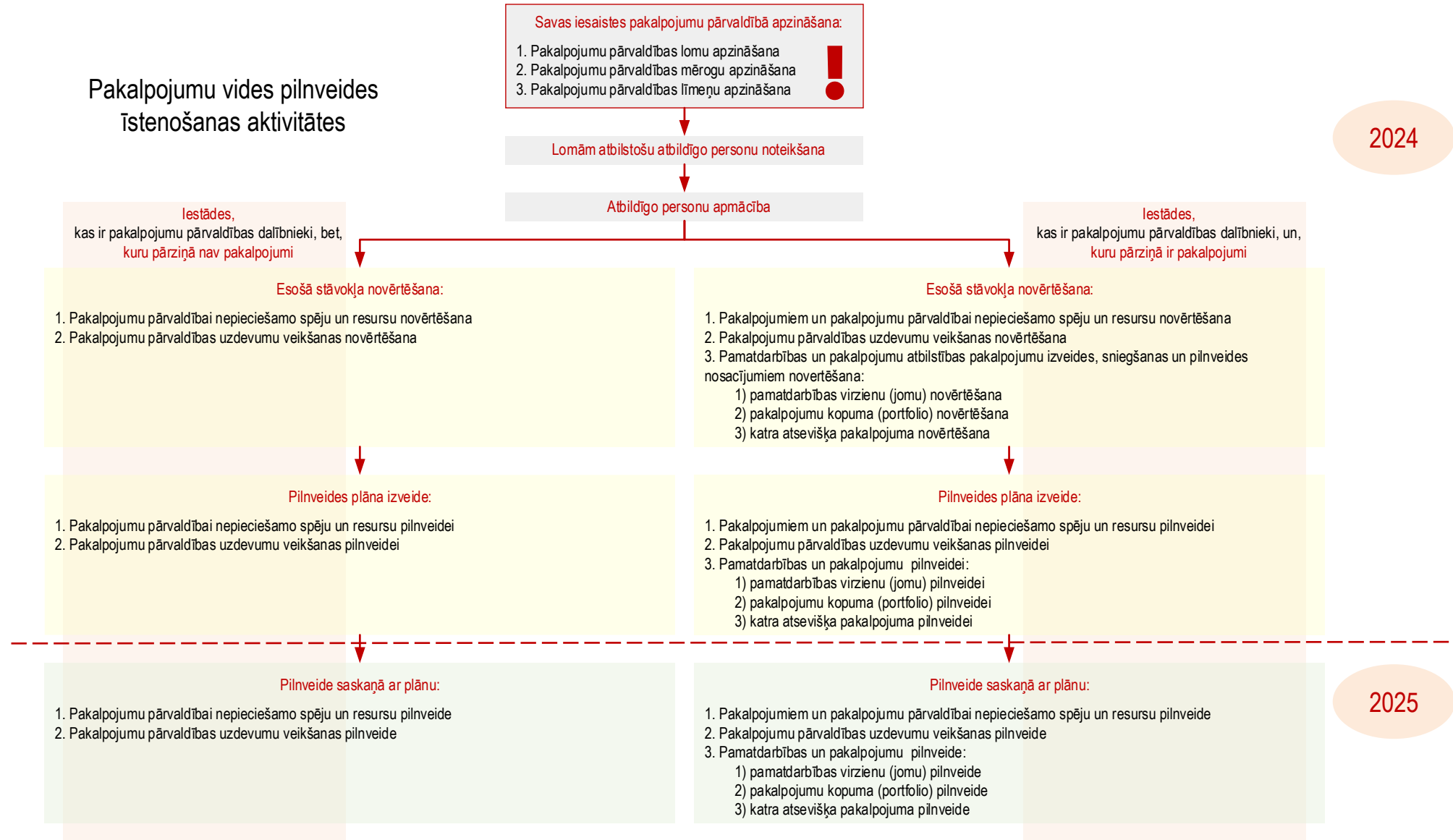
		Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošā iestāde	Pakalpojumu pārvaldības nozares vadošā iestāde	Pakalpojumu pārvaldības pašvaldības vadošā iestāde	Iestādes pakalpojumu kopuma saimnieks	Pakalpojuma saimnieks	Pakalpojuma sniedzējs	Pakalpojuma saņēmējs	Iestādes resursu kopuma saimnieks	Resursa saimnieks	Resursa lietotājs
Politikas pārvaldības līmenī	PU1-1	A	L	L	L				L		
	PU1-2	L	A	A	A	L		L	A	L	L
	PU1-3	A	A	A							
	PU1-4	A									
	PU1-5	A	A	A	A			L	A		L
Pamatdarbības un nodrošinājuma pārvaldības līmenī	PU2-1				A	A	A	L			
	PU2-2				A	A	A	L			
	PU2-3				A	A	L		A	A	
	PU2-4				A	A			A	A	
	PU2-5				A	A	L		A	A	
	PU2-6				A	A			A	A	
	PU2-7				A	A					
	PU2-8				A	A					
	PU2-9				A	A		L	A	A	L
	PU2-10				A	A	A		A	A	
	PU2-11				A	A	A		A	A	
	PU2-12				A	A			A	A	
	PU2-13				A	A	L		A	A	
	PU2-14				A	A					
	PU2-15				A	A	A	L			
	PU2-16				A	A	A		A	A	
	PU2-17				A	A	A	L	A	A	L
	PU2-18				A	A	A	L	A	A	L
	PU2-19				A	A	A	L	A	A	L
	PU2-20				A	A			A	A	
Visos pārvaldības līmeņos	PU2-21				A	A	A	L	A	A	L
	PU2-22				A	A	L	L	A	A	L
	PU2-23				A	A			A	A	
	PU3-1	A	A	A	A	A	A	L	A	A	L
	PU3-2	A	A	A	A	A	A	L	A	A	L
	PU3-3	A	A	A	A	A	A	L	A	A	L
	PU3-4	A	A	A	A	A	A	L	A	A	L



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Sākotnējās aktivitātes

Pakalpojumu vides pilnveides īstenošanas aktivitātes

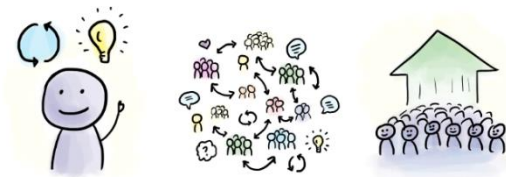




Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

Pakalpojumu vides pilnveide

Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas komandu veidošana (P1.1.)



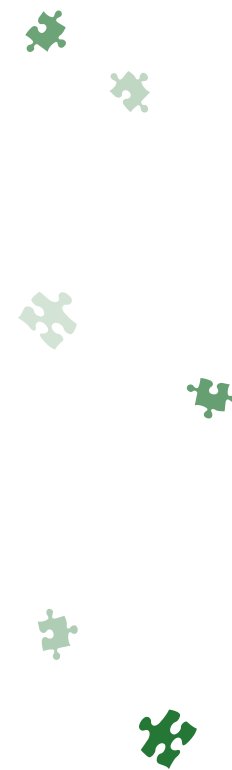
normunds.grigus@varam.gov.lv

Valsts pakalpojumu un datu pārvaldības departaments



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Piezīmes





Papildu informācija



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Savstarpēji papildinoša komanda

Izpausmes

- ♦ Orientācija:
 - ♦ uz rezultātu un sasniegumiem
 - ♦ uz pareizējo vajadzību apzināšanu un apmierināšanu
 - ♦ uz savas kompetences paaugstināšanu
- ♦ Citas iezīmes:
 - ♦ uzņēmība, izlēmība, mērķtiecība un prasīgums
 - ♦ pragmatiskums un tiešums
 - ♦ spēja reaģēt uz ārējām izmaiņām
 - ♦ empātija – spēja iejusties pakalpojumu saņēmēju lomā

Vērtības

- ♦ Mērķtiecība
- ♦ Elastīgums

"Pakalpojumu kultūra"

Pakalpojumu pārvaldības virzieni

♦ Rezultatīvitate īstermiņā

pareiz un tuvākā nākotnē
sasniegtais rezultāts

♦ Efektivitate īstermiņā

veids, kā
pareiz un tuvākā nākotnē
tiks sasniegts rezultāts

Pakalpojumu pārvaldībā
iesaistīto rīcība

♦ Rezultatīvitate ilgtermiņā

tālākā nākotnē
sasniegtais rezultāts

♦ Efektivitate ilgtermiņā

veids, kā
tālākā nākotnē
tiks sasniegts rezultāts

Vērtības

- ♦ Precizitate un kārtība
- ♦ Lietderīgums

Izpausmes

- ♦ Orientācija:
 - ♦ uz lietderīgumu un efektivitāti
 - ♦ uz procesu un noteikumu ievērošanu (pareizu rīcību)
- ♦ Citas iezīmes:
 - ♦ spēja plānot, organizēt, koordinēt un kontrolēt
 - ♦ apzinīgums, atbildīgums, apdomība un taupīgums
 - ♦ precizitate, pedantiskums – spēja pievērst uzmanību detaļām
 - ♦ sistēmātiska, analītiska domāšana un spēja optimizēt
 - ♦ objektivitate un loģiskums

Vērtības

- ♦ Savstarpēja uzticēšanās un cieņa
- ♦ Savstarpēji papildinoša komanda

- ♦ Orientācija:
 - ♦ uz savstarpējas uzticēšanās un cieņas veidošanu
 - ♦ uz savstarpēji papildinošas komandas veidošanu
 - ♦ uz sadarbību, attiecībām un saskaņu
- ♦ Citas iezīmes:
 - ♦ līdera spējas – spēja veidot komandu, vienot atšķirīgus cilvēkus
 - ♦ cieņa pret atšķirīgiem viedokļiem
 - ♦ atvērtība, atklātība un saziņas spējas
 - ♦ dabiska attieksme un "veselā saprāta" noteikta rīcība

Pārvaldības rezultāti

Apmierinātas
pakalpojumu saņēmēju
vajadzības
(radīta vērtība)

Optimāls
laika, darba un resursu patēriņš
gan pakalpojumu saņēmējiem,
gan pakalpojumu sniedzējiem

Pārvaldības mērķis

Apmierināti pakalpojumu saņēmēji

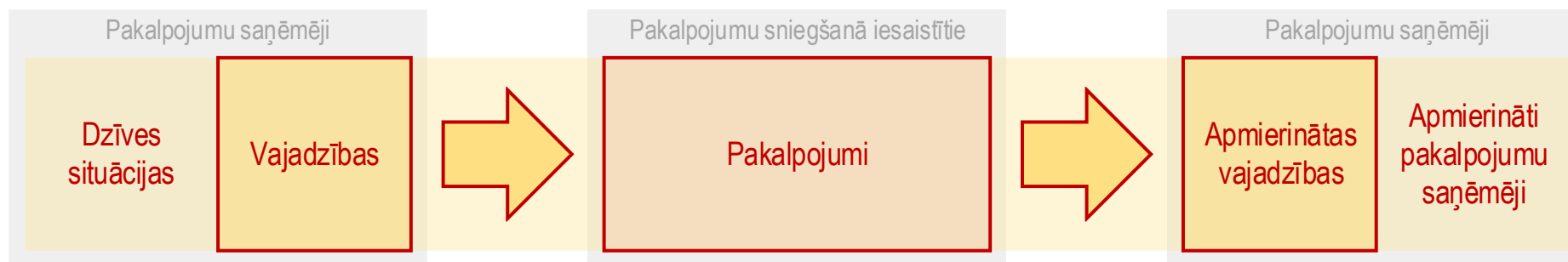


Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumi

Pakalpojums

– darbība vai darbību kopums, kas,
savstarpēji sadarbojoties pakalpojuma sniedzējam un pakalpojuma saņēmējam,
dod labumu (rada vērtību) pakalpojuma saņēmējam un
apmierina pakalpojuma saņēmēja vajadzības



- ♦ Darbības, kas neapmierina kāda cita vajadzības, nav pakalpojums
- ♦ **Ne viss, ko dara iestāde, ir uzskatāms par pakalpojumu**, piemēram:
 - ♦ politiku, normatīvā regulējuma, vadlīniju un dažādu plānošanas dokumentu izveide
 - ♦ kontroles un uzraudzības funkciju īstenošana (ne visas funkcijas tiek īstenotas kā pakalpojumi)
 - ♦ saziņa ar sabiedrību (tostarp atbildes uz vēstulēm, iesniegumiem un sūdzībām, vispārējas informācijas sniegšana)
 - ♦ metodiskā atbalsta sniegšana citām iestādēm
 - ♦ atbalsta funkciju nodrošināšana savai iestādei (iekšēji – savas iestādes ietvaros)

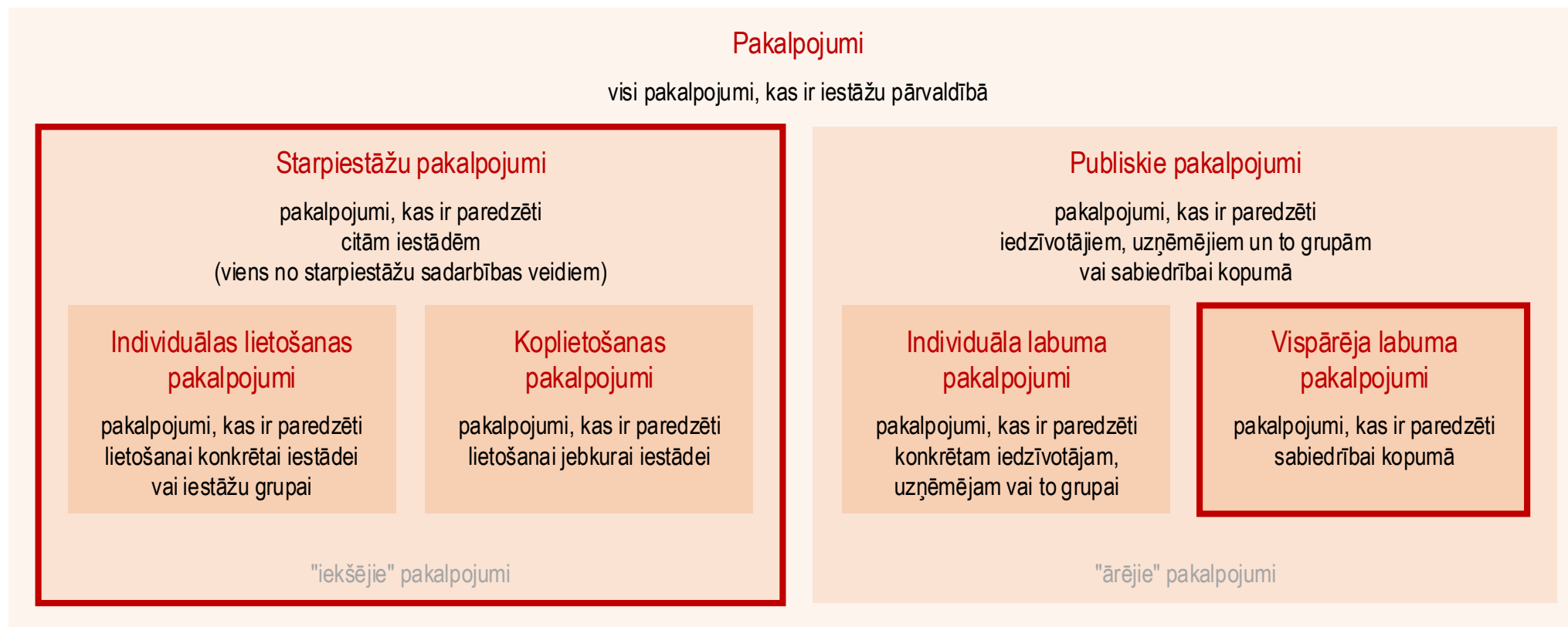


Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu un pakalpojumu veidu apzināšana

Jauni pakalpojumu veidi:

- ♦ **starpīestāžu pakalpojumi** – starpiestāžu sadarbības veids, kad viena iestāde apmierina citas iestādes vajadzību
- ♦ publiskie **vispārēja labuma pakalpojumi** – pakalpojums, kam nav nosakāms konkrēts pakalpojuma saņēmējs



- ♦ ir jāpārvalda visu veidu pakalpojumi, tostarp tie ir jāapraksta un jāreģistrē !
- ♦ katram pakalpojumam ir jābūt konkrētam pakalpojuma vadītājam – konkrētai personai !



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

"Viedais pakalpojums" ir pakalpojums, kas:

- ♦ apmierina vairākas vajadzības
- ♦ pielāgojas (adaptējas) konkrētam pakalpojuma saņēmējam, situācijai, kontekstam un dažādiem nosacījumiem

"Viedo pakalpojumu" ieviešana samazina pārvaldāmo pakalpojumu skaitu, padarot pakalpojumu pārvaldību kopumā efektīvāku:

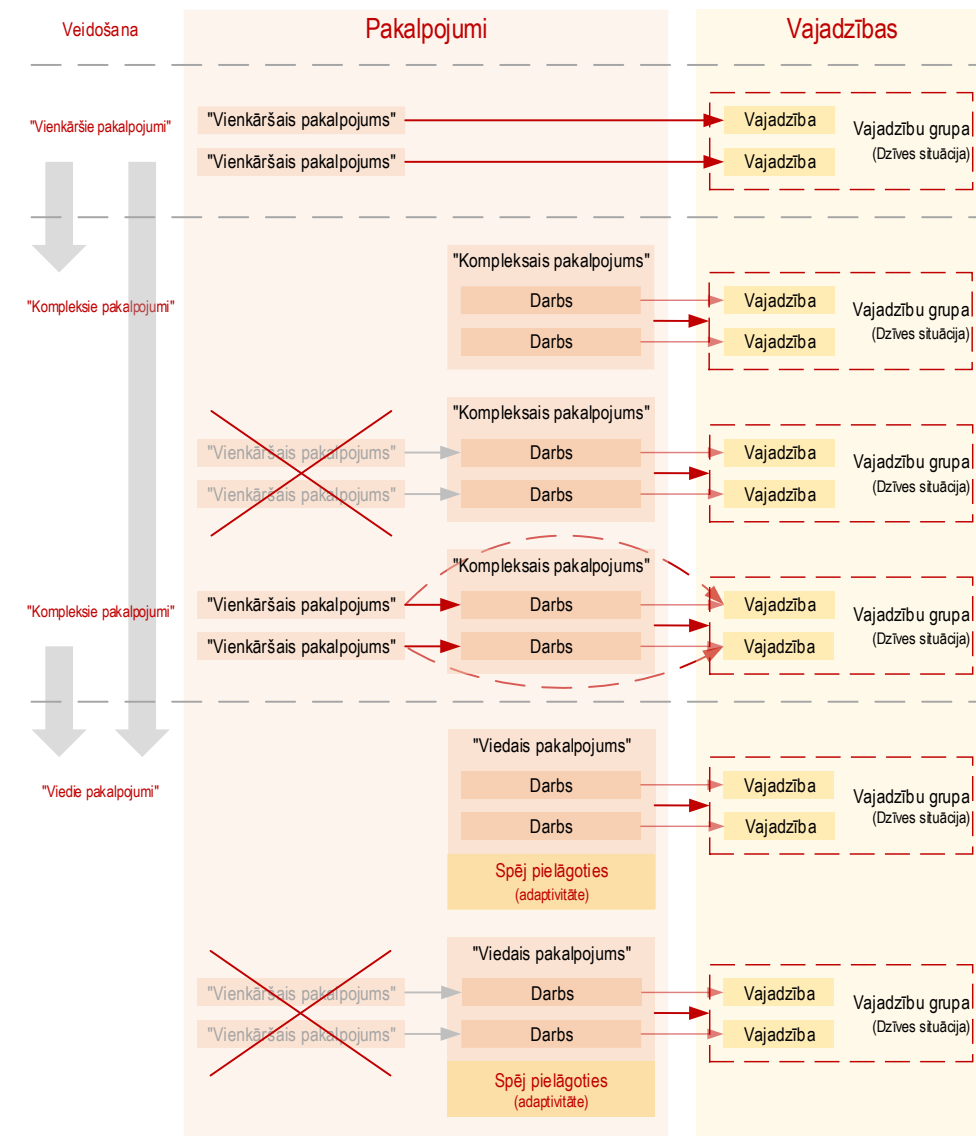
- ♦ vienkāršāku
- ♦ mazāk laika un darba ietilpīgu

"Viedo pakalpojumu" ieviešana ļauj samazināt pakalpojumu pārvaldībā iesaistītā personāla noslodzi un daudzumu

"Viedo pakalpojumu" var veidot:

- ♦ kā jaunu pakalpojumu
- ♦ apvienojot un aizstājot vairākus esošus "Vienkāršos pakalpojumus"

Veidojot jaunus pakalpojumus un pilnveidojot esošos pakalpojumus,
tie pēc iespējas jāveido kā "Viedie pakalpojumi" !





Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Efektivitātes palielināšana





Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības struktūras optimizēšana

Katram pakalpojuma saimniekam:

- ♦ ir jāveido, jāuztur un jāattīsta pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās spējas un resursi
- ♦ ir jāpilda pakalpojumu pārvaldības lomām atbilstoši pienākumi
- ♦ ir jānodrošina pakalpojumu atbilstība pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumiem

To pilnvērtīgi, un efektīvi nav iespējams vai arī nav lietderīgi darīt katrā iestādē, it sevišķi, ja:

- ♦ iestādei ir neliels pakalpojumu vai pakalpojumu pieprasījumu skaits
- ♦ iestāde pēc būtības nav paredzēta pakalpojumu sniegšanai (piemēram, nozares ministrija)

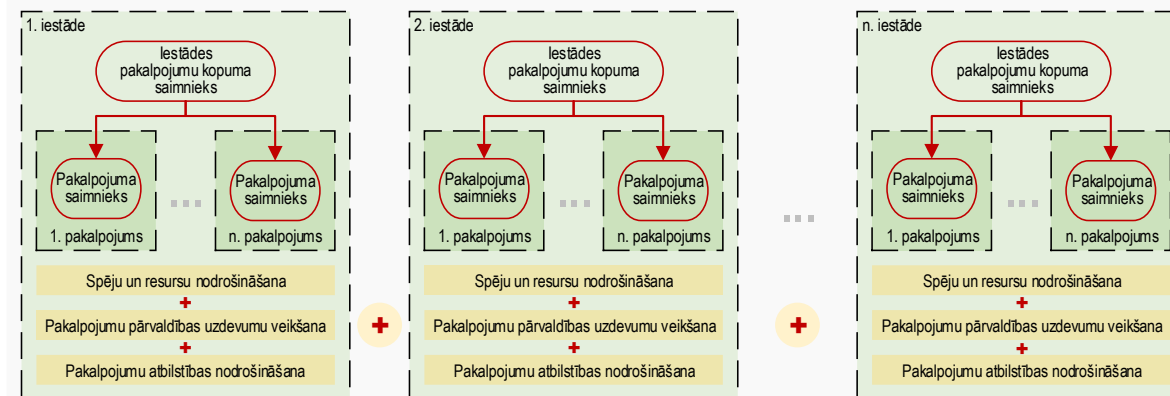
Ir jānovērtē un jāpārskata

pakalpojumu esamības pamatotība un lietderība iestādē !

Iespējamā struktūras optimizācija – pakalpojumu koncentrācija:

- ♦ nododot pakalpojumus citai iestādei, iestādē saglabājot citu, ar pakalpojumiem nesaistītu funkciju īstenošanu
- ♦ apvienojot vairākas esošas iestādes, veidojot nozares vai pašvaldības "Pakalpojumu sniegšanas kompetenču centru"

Nozares vai pašvaldības iestādes



Optimizācija pilnvērtīgai, vienveidīgai un efektīvai pakalpojumu sniegšanai un pārvaldībai pakalpojumu, pārvaldības pienākumu un nodrošinājuma (spēju un resursu) koncentrācija

Nozares vai pašvaldības pakalpojumu sniegšanai specializēta iestāde – pakalpojumu kompetenču centrs

