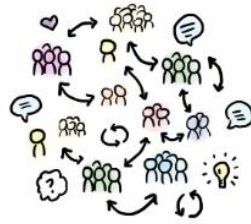




Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Saimnieka
attieksme

Pakalpojumu vides pilnveide



Normunds Grigus
Ligita Seisuma

Valsts pakalpojumu un datu pārvaldības departaments



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Tēmas

Būtība un īstenošana

- ◆◆◆ vispārējs apraksts
- ◆◆◆ plānošanas dokumenti
- ◆◆◆ pakalpojumi, resursi un spējas
- ◆◆◆ pakalpojumu pārvaldība
- ◆◆◆ pilnveides nepieciešamība
- ◆◆◆ pakalpojumu pārvaldības sistēma un politika
- ◆◆◆ politikas īstenošanas rezultāti
- ◆◆◆ pakalpojumu vide
- ◆◆◆ mijiedarbība pilnveides īstenošanai
- ◆◆◆ attīstības un pilnveides plāni
- ◆◆◆ pakalpojumu pārvaldības attīstība
- ◆◆◆ indikatīvs laika grafiks

Pakalpojumu vides pilnveide



Iestāžu iesaiste un līdzdalība pakalpojumu vides pilnveides īstenošanā

Nepieciešamās pārmaiņas

- ◆◆◆ domāšanas, attieksmes un rīcības maiņa
- ◆◆◆ pakalpojumu pārvaldības mērogu, līmeņu un lomu ieviešana
- ◆◆◆ pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšana
- ◆◆◆ pakalpojumu un pakalpojumu veidu apzināšana
- ◆◆◆ pakalpojumu pilnveide – atbilstības nodrošināšana
- ◆◆◆ pāreja uz "viedajiem pakalpojumiem"
- ◆◆◆ pakalpojumu pārvaldības struktūras optimizēšana
- ◆◆◆ "pakalpojumu kultūras" veidošana
- ◆◆◆ procesu veidošana
- ◆◆◆ efektivitātes palielināšana
- ◆◆◆ digitālo tehnoloģiju ieviešana
- ◆◆◆ sākotnējās aktivitātes



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Vispārējs apraksts

Pakalpojumu vides pilnveide – ko tas nozīmē?

Jauna pieeja:

- ◆ domājot un rīkojoties ("pakalpojumu kultūra" un "saimnieka attieksme")
- ◆ valstī vienoti izstrādājot, sniedzot un attīstot pakalpojumus (jaunas pakalpojumu pārvaldības politikas izveide un īstenošana)

Saimnieka
attieksme

Kāds ir pilnveides mērķis?

"Ārēji" – apmierināti pakalpojumu saņēmēji, tostarp:

- ◆ sabiedrības apmierinātības pieaugums ar publiskās pārvaldes pakalpojumiem (kvantitāte, kvalitāte, efektivitāte)
- ◆ sabiedrības apmierinātības pieaugums ar publiskās pārvaldes iestāžu darbu kopumā

"Iekšēji" – efektivitātes palielināšana publiskās pārvaldes darbībā

Ko skars šī pilnveide?

- ◆ visu veidu iestādes, tostarp ministrijas un to iestādes, pašvaldības un to iestādes, tiesu sistēmai piederīgās iestādes, kā arī citas iestādes
- ◆ visu veidu pakalpojumus, tostarp publiskos un starpiestāžu pakalpojumus
- ◆ visu veidu pakalpojumu saņēmējus, tostarp iedzīvotājus, uzņēmējus, sabiedrību kopumā un arī iestādes kā pakalpojumu saņēmējus

Kā pilnveide ietekmēs visus iesaistītos?

- ◆ pārmaiņas darbības stratēģijā (pakalpojumu attīstības plānošana – prioritātes, mērķi, pamatdarbības virzieni)
- ◆ pārmaiņas pamatdarbībā (pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšana, pakalpojumu "portfolio" un pakalpojumu pilnveide)
- ◆ pārmaiņas nodrošinājumā (spēju un resursu nodrošināšana)



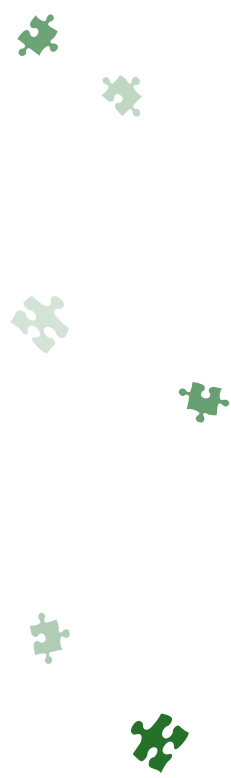
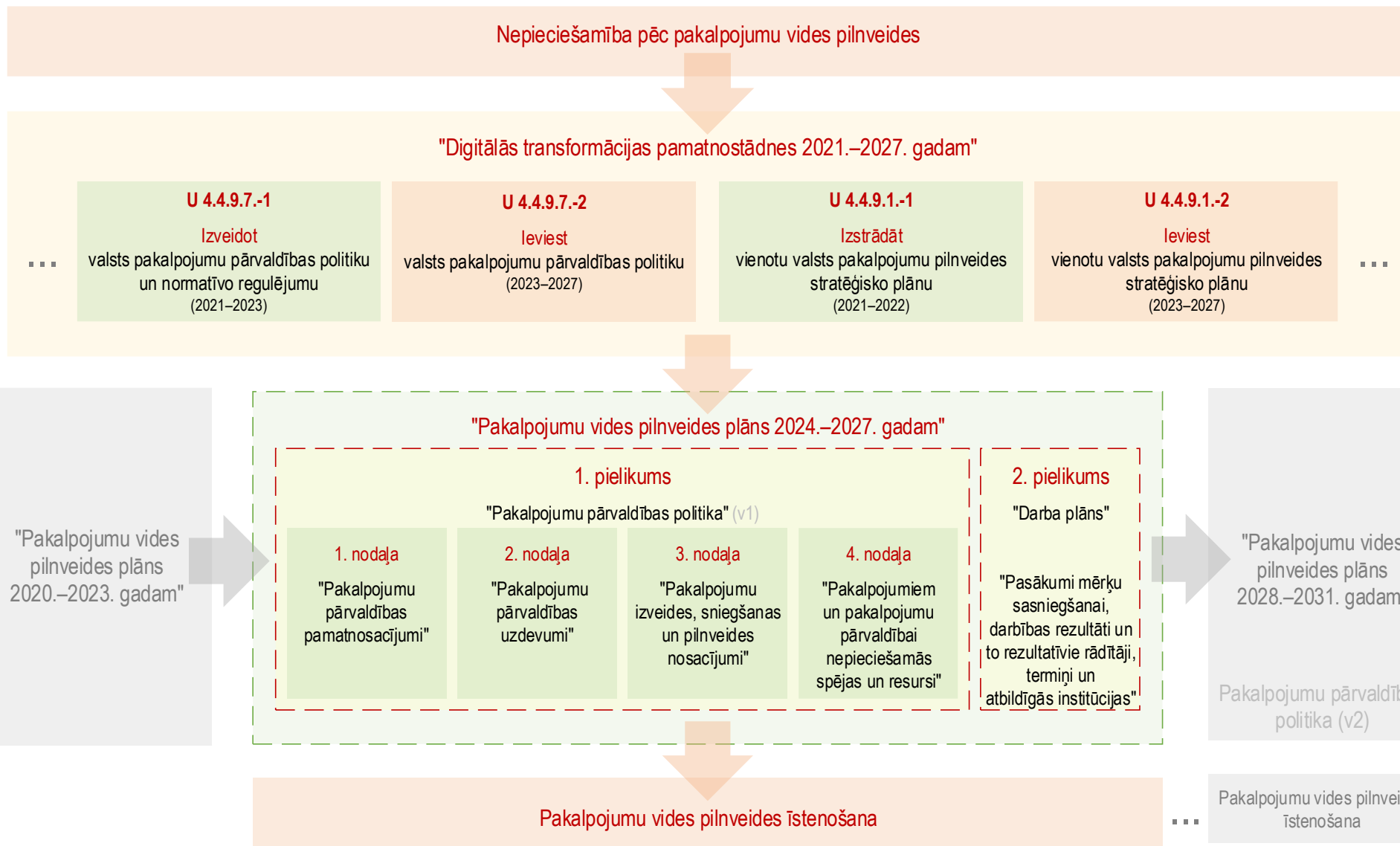
Būtība

Plānošanas dokumenti



Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija

Jautājumi: pvp@varam.gov.lv





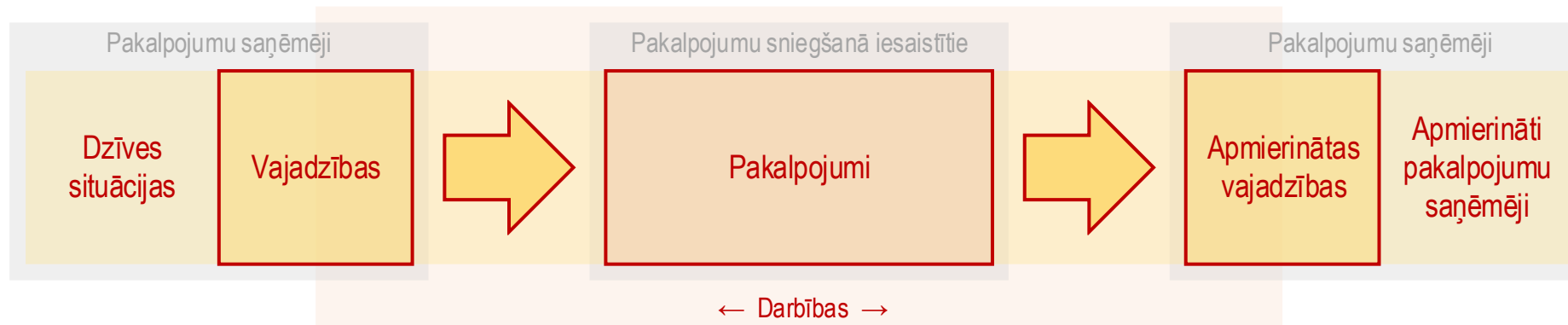
Pakalpojumi



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojums

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



- ◆ Ne viss, ko dara iestāde, ir jāuzskata par pakalpojumu, piemēram:
 - ◆ saziņa ar sabiedrību (tostarp atbildes uz vēstulēm, iesniegumiem un sūdzībām, vispārējas informācijas sniegšana)
 - ◆ noteiktu veidu funkciju īstenošana, tostarp:
 - ◆ iestādes atbalsta funkciju īstenošana (iekšēji – savas iestādes ietvaros)
 - ◆ publiskās pārvaldes administratīvo funkciju īstenošana (tostarp politiku, plānošanas dokumentu, vadlīniju un normatīvā regulējuma izveide, kā arī kontroles un uzraudzības funkciju īstenošana)
 - ◆ darbības, kas neapmierina kāda cita vajadzības, nav pakalpojums
- ◆ Pakalpojumi izriet no iestādes pamatdarbības funkcijām (pakalpojumiem ir jāatbilst konkrētām iestādes pamatdarbības funkcijām)



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Resursi un spējas

Resursi ir pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās digitālās tehnoloģijas un informācija

"Resursi" plašākā nozīmē ietver dažādus resursu veidus:

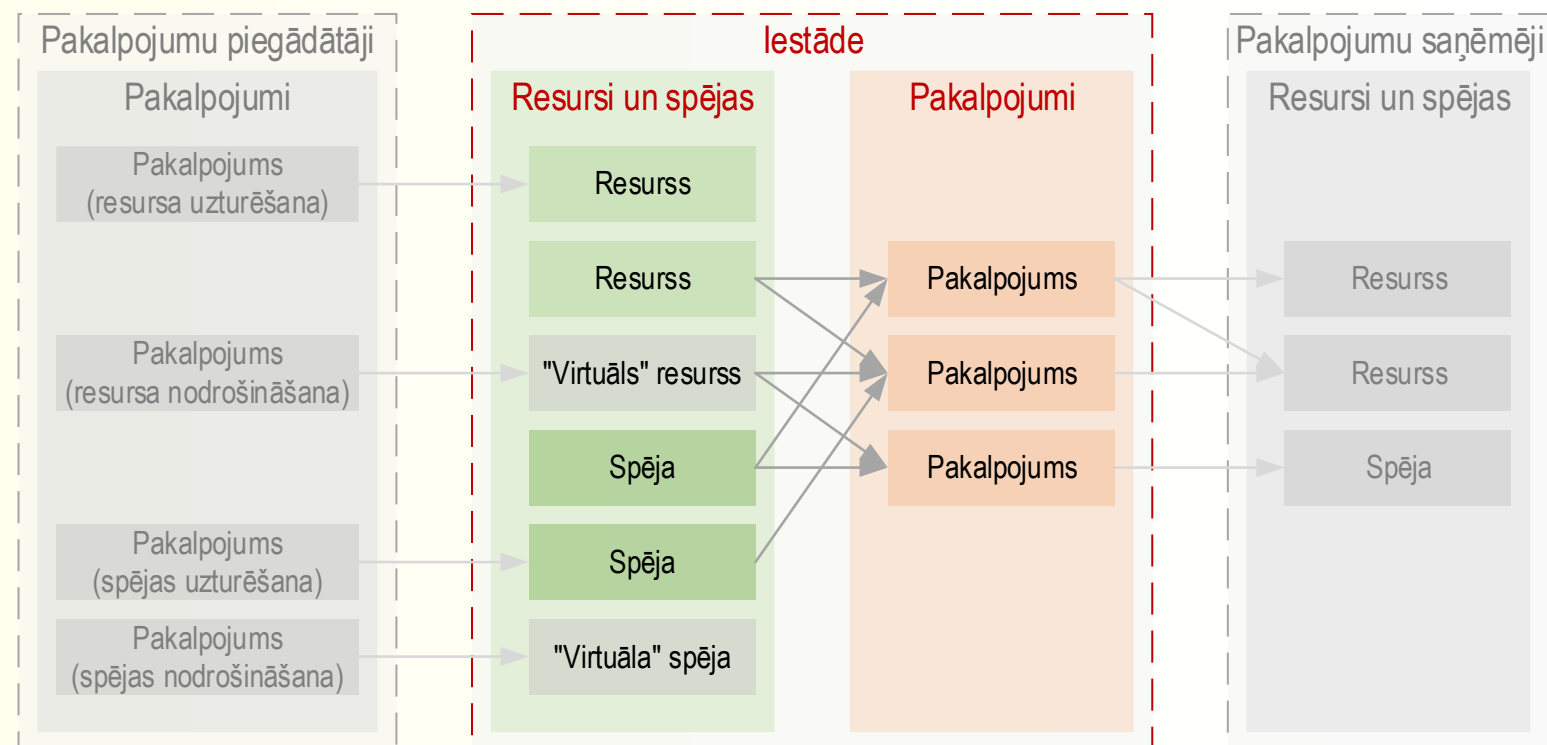
- ◆ materiāli tehnisko nodrošinājumu (tostarp digitālās tehnoloģijas, transporta līdzekļus, ēkas, tehnoloģiskas iekārtas)
- ◆ informāciju
- ◆ enerģiju
- ◆ izejvielas

Pakalpojumu pārvaldības politikas ietvaros jēdzienu "resursi" lieto šaurākā nozīmē, ietverot tikai digitālās tehnoloģijas un informāciju

Spējas ir īpašību kopums, kas nodrošina iespēju īstenot pakalpojumu pārvaldību

(spējas ir: organizatoriskā struktūra, kultūra, personāls, kompetences, vadlīnijas, procesi, normatīvais regulējums, partneri, pakalpojumu saņēmēji)

Resurss, kas nepieder iestādei vai spēja, kas nepiemīt iestādei, bet ko iestāde iegūst savā rīcībā un var lietot, izmantojot partnera – pakalpojumu piegādātāja sniegto pakalpojumu, ir "virtuāls" resurss vai "virtuāla" spēja (resurss kā pakalpojums vai spēja kā pakalpojums)





Viedās administrācijas 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

- ♦ rezultativitāte ilgtermiņā:

attīstība un inovācijas

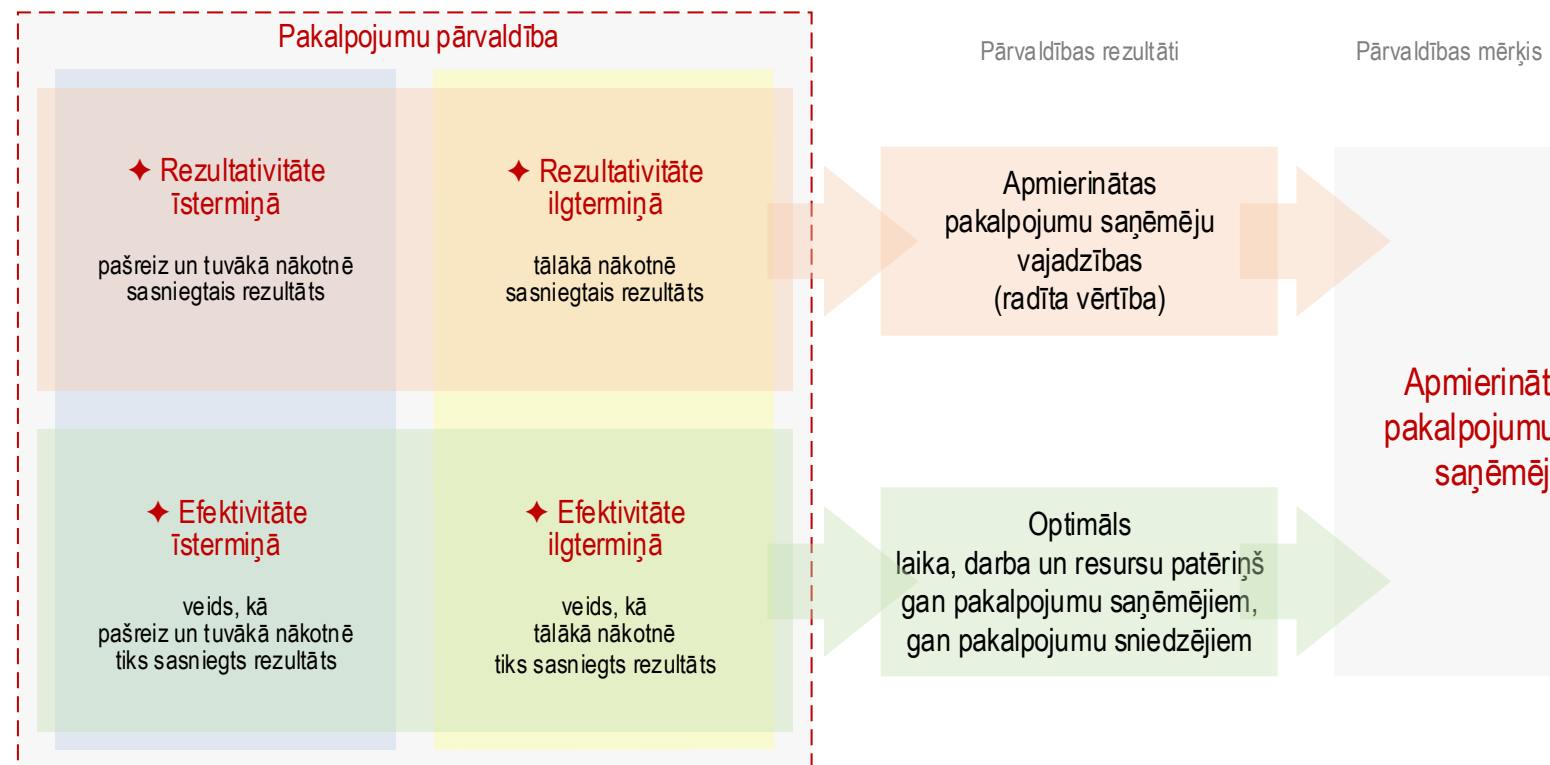
- ♦ efektivitāte īstermiņā:

optimizēti un automatizēti procesi

- ♦ efektivitāte ilgtermiņā:

♦ vērtības → "pakalpojumu kultūra"

♦ "saimnieka attieksme"





Pilnveides nepieciešamība

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Kāpēc nevar palikt pa vecam

Kādi būs ieguvumi



pakalpojumu
vides
pilnveide





Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija

Pakalpojumu pārvaldības sistēma un politika

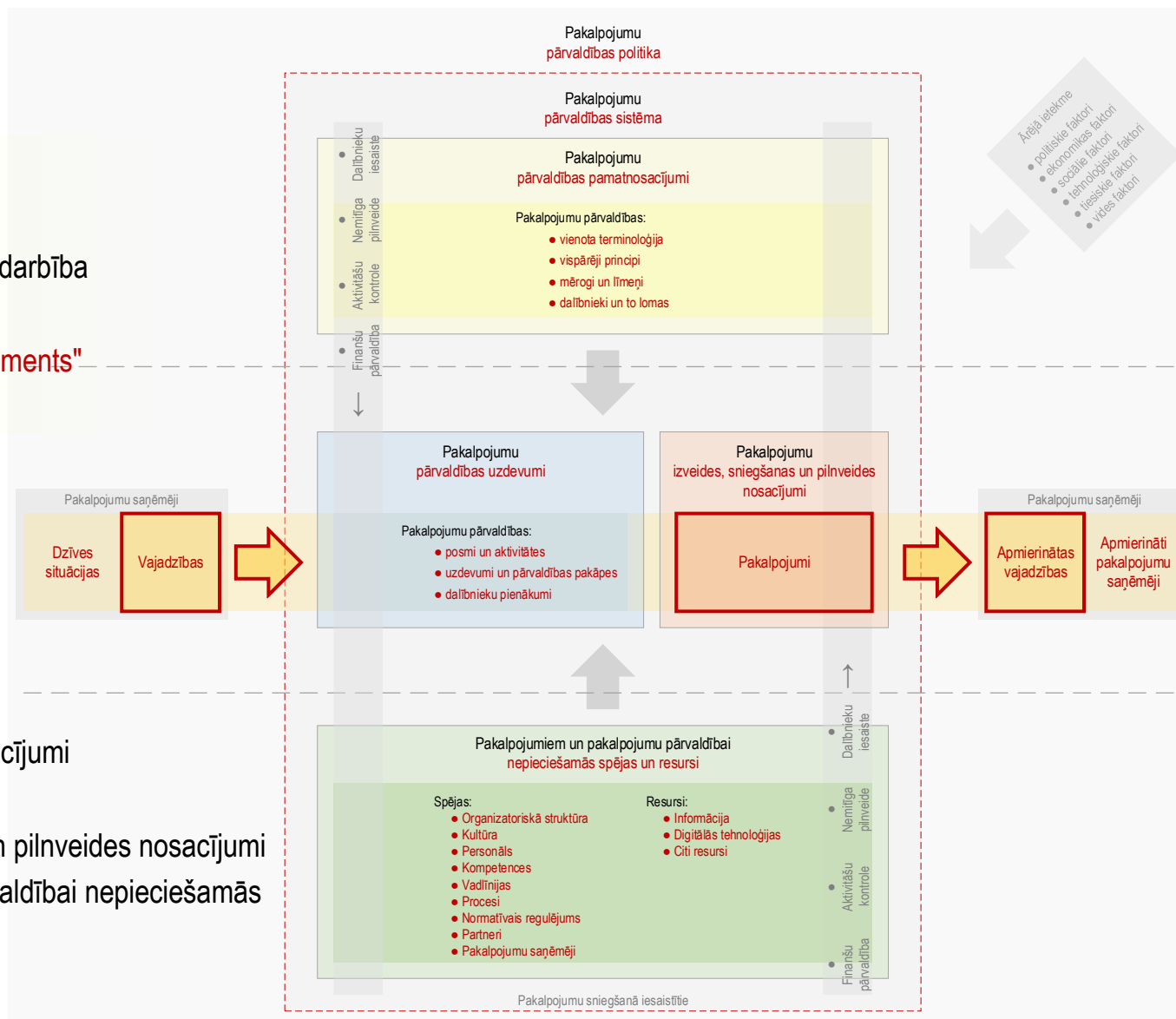
Pakalpojumu pārvaldības sistēma

– pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo sastāvdaļu kopums un to savstarpējā mijiedarbība

Pakalpojumu pārvaldības sistēma ir "instrumenti" pakalpojumu pārvaldības īstenošanai

Pakalpojumu pārvaldības sistēmas sastāvdaļas:

1. Pakalpojumu pārvaldības pamatnosacījumi
2. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi
3. Pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumi
4. Pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās spējas un resursi



◆ 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, nemītīgu pilnveidi un attīstību



Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija

Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas rezultāti

Valstī vienota terminoloģija ir pamats vienotai pakalpojumu pārvaldības sistēmai un pakalpojumu pārvaldībai ikdienā

- ◆ pakalpojumu pārvaldībā iesaistītajiem ir vienota izpratne par pakalpojumu pārvaldības terminiem, un tie tiek plaši un jēgpilni pielietoti

Pakalpojumu pārvaldība tiek īstenota atbilstoši valstī vienotiem, kopējiem principiem

- ◆ valstī ir vienota, vispārējiem principiem atbilstoša pieeja pakalpojumu pārvaldībai
- ◆ pakalpojumu pārvaldības vispārējie principi ir pieejami un vispārzināmi, un pakalpojumu pārvaldībā iesaistītie vadās no tiem savā ikdienas rīcībā

Valstī ir vienota pieeja pakalpojumu pārvaldības īstenošanai dažādos pārvaldības mērogos un līmeņos

- ◆ atbilstoši pakalpojumu pārvaldības mērogiem un līmeņiem ir skaidri nodalītas pakalpojumu pārvaldībā iesaistīto atbildības un pienākumi, un ir noteikta un saprotama pakalpojumu pārvaldībā iesaistīto savstarpējā mijiedarbība

Pakalpojumu pārvaldības dalībnieki pakalpojumu pārvaldību īsteno atbilstoši pakalpojumu pārvaldības lomām

- ◆ ir apzināta katras iestādes iesaiste pakalpojumu pārvaldībā, un ir noteiktas tās pakalpojumu pārvaldības lomas
- ◆ ir norīkoti konkrēti nodarbinātie, kuri savas aktivitātes veic atbilstoši konkrētām pakalpojumu pārvaldības lomām

Pakalpojumu pārvaldība tiek īstenota visaptveroši

- ◆ pakalpojumu pārvaldība tiek īstenota visos pakalpojumu pārvaldības posmos

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi un pienākumi tiek veikti pilnvērtīgi

- ◆ visi pakalpojumu pārvaldības dalībnieki veic visus galvenos pakalpojumu pārvaldības uzdevumus, un atbilstoši lomām, pilda visus pakalpojumu pārvaldības pienākumus

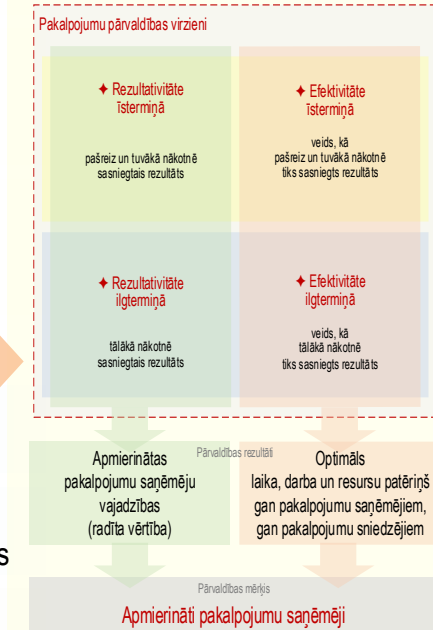
Pakalpojumi atbilst pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumiem

- ◆ pakalpojumi tiek veidoti, tiek sniegti un tiek nemitīgi pilnveidoti tā, lai tie atbilstu pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumiem

Spējas un resursi atbilst pakalpojumiem un pilnvērtīgai pakalpojumu pārvaldības īstenošanai

- ◆ visu pakalpojumu pārvaldības dalībnieku spējas un resursi atbilst pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldības īstenošanai

Pilnveidota pakalpojumu vide

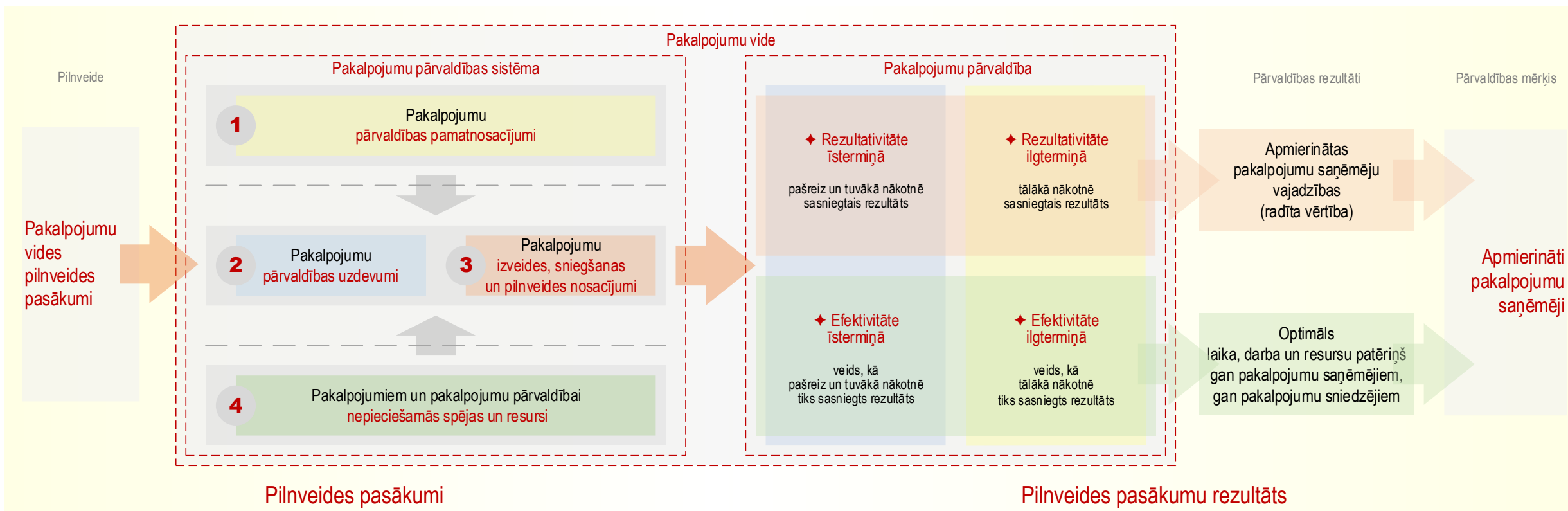




Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

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)
- ◆ Pilnveidojot pakalpojumu pārvaldību, pilnveidojas pakalpojumu vide



Būtība



Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija

Mijiedarbība pilnveides īstenošanai

Pakalpojumu pārvaldības politika ir "horizontāla" politika, un tā nosaka vispārējas prasības un nosacījumus pakalpojumu pārvaldībai nozarēs, pašvaldībās un iestādēs

Valsts mērogs	Reģionu attīstības valsts vadošā iestāde (VARAM)	Valsts reģionālā politika: • izveide • īstenošanas koordinācija	valsts vispārējas prasības un nosacījumi
Valsts mērogs	Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošā iestāde (VARAM)	Valsts pakalpojumu pārvaldības politika: • izveide • īstenošanas koordinācija	valsts vispārējas prasības un nosacījumi
Valsts mērogs	Pārvaldības / attīstības valsts vadošā iestāde	Valsts pārvaldības / attīstības politika: • izveide • īstenošanas koordinācija	valsts vispārējas prasības un nosacījumi

Pakalpojumu pārvaldības politika iekļaujas, papildina un mijiedarbojas ar citām politikām un plānošanas dokumentiem



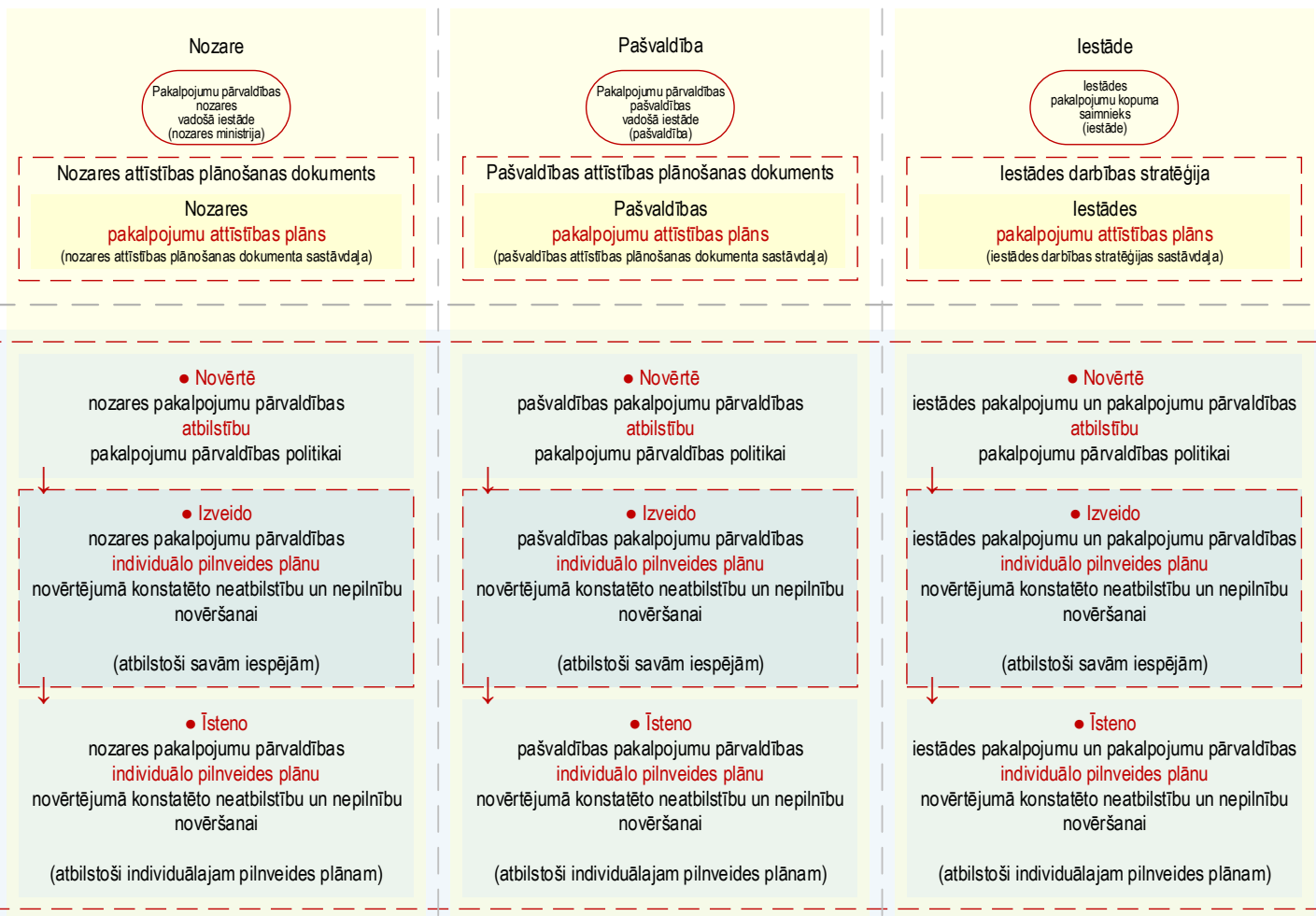


Būtība

Individuālie attīstības un pilnveides plāni



Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija



Attīstība

Pakalpojumu attīstības plānošana ir viens no daudziem pakalpojumu pārvaldības uzdevumiem

Pakalpojumu attīstības plāns ir sastāvdaļa vispārējam attīstības plānošanas dokumentam, un nosaka:

- pakalpojumu attīstības prioritātes un mērķus
- pamatdarbības virzienus un galvenās pakalpojumu grupas
- pakalpojumu pārvaldības un sniegšanas rezultatīvākos un efektīvākos veidus
- pakalpojumu attīstības plāna īstenošanas rezultativitātes un efektivitātes rādītājus

← *Pakalpojumu attīstības plānu gatavo atbilstoši attīstības plānošanas dokumentu un iestāžu darbības stratēģiju izveides cikliem un termiņiem*

Nepilnību novēršana

Pakalpojumu vides pilnveidi īsteno, pilnveidojot konkrētas pakalpojumu pārvaldības sistēmas sastāvdaļas

Individuālais pilnveides plāns nosaka novērtējumā konstatēto konkrēto nepilnību novēršanas (pilnveides) pasākumus, tostarp pasākumus:

- pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanas pilnveidei
- pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumu īstenošanas pilnveidei (pakalpojumu pilnveidei)
- pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu pilnveidei

← *Novērtēšanu veic un pilnveides plānus gatavo atbilstoši PVPP izveides cikliem un termiņiem*



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

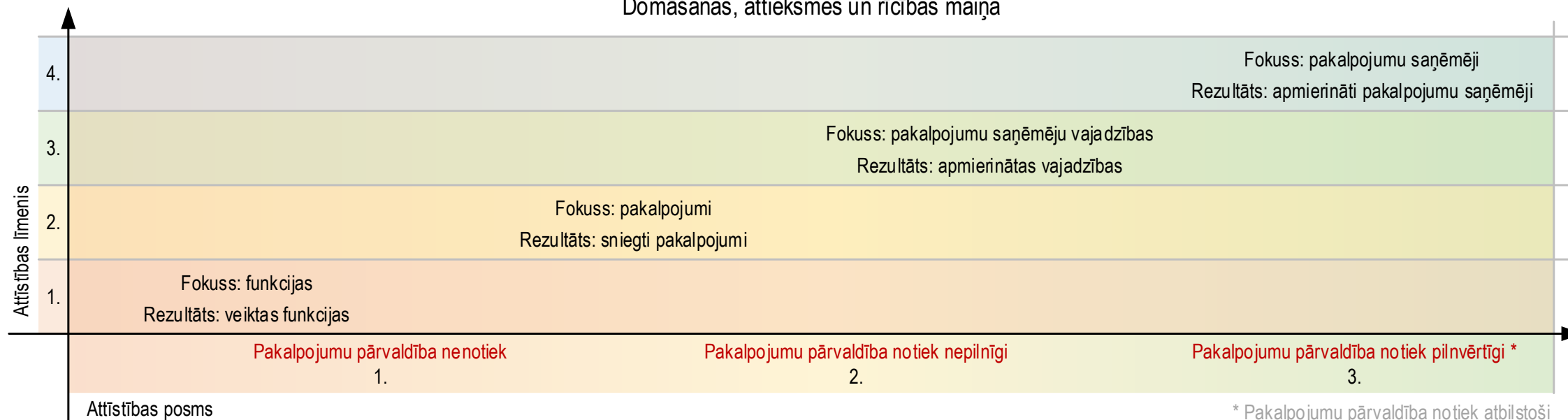
Būtība

Pakalpojumu pārvaldības attīstība



- ◆ Pakalpojumu pārvaldības attīstība (evolūcija) ir tieši saistīta ar "Pakalpojumu kultūras" izveidi un uzturēšanu, un tā ietver pakalpojumu pārvaldībā iesaistīto domāšanas, attieksmes un rīcības maiņu (tostarp "saimnieka attieksmes" izveidi)

Pakalpojumu pārvaldības attīstība (evolūcija) Domāšanas, attieksmes un rīcības maiņa



* Pakalpojumu pārvaldība notiek atbilstoši pakalpojumu pārvaldības politikai

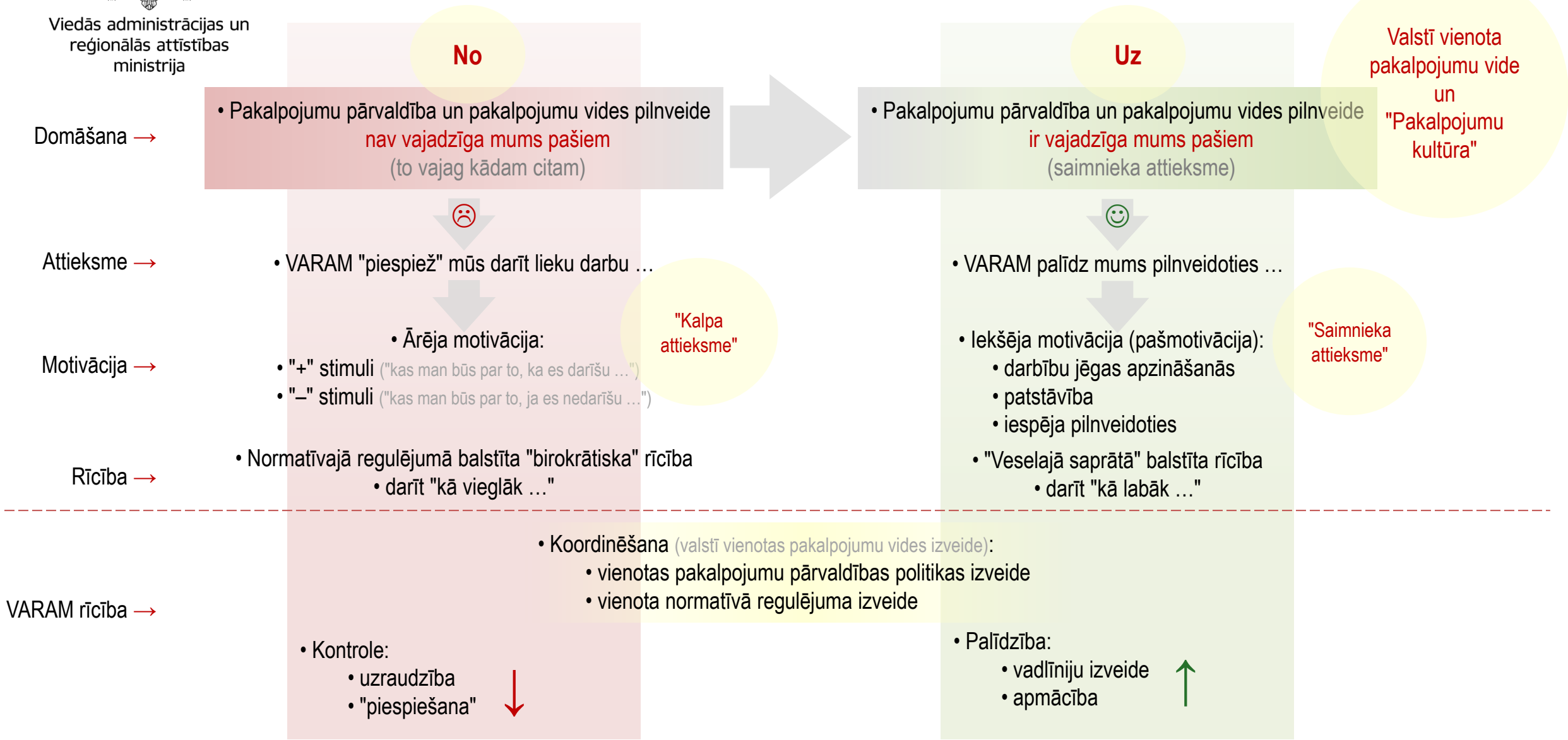


Nepieciešamās pārmaiņas



Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija

Domāšanas, attieksmes un rīcības maiņa



"Kalpa attieksme"

"Saimnieka attieksme"

Valstī vienota pakalpojumu vide un "Pakalpojumu kultūra"



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

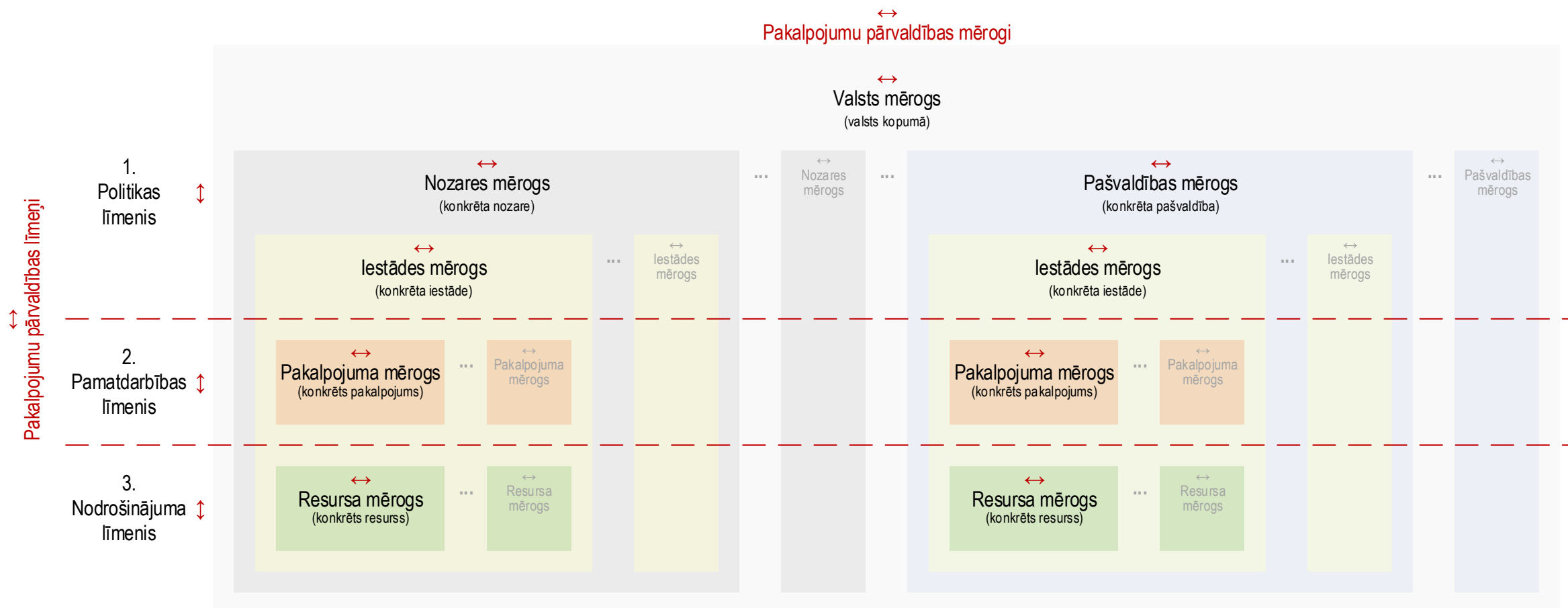
Pakalpojumu pārvaldības mērogu un līmeņu noteikšana

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

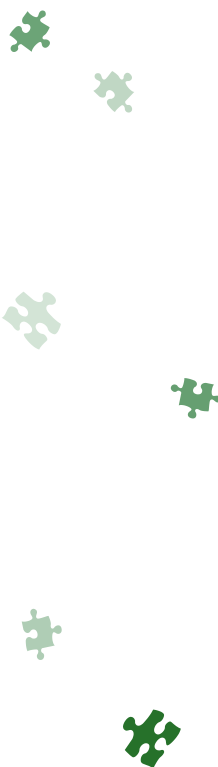




Pakalpojumu pārvaldības dalībnieku galveno lomu noteikšana



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija



Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošā iestāde	◆ iestāde, kas īsteno vispārēju valsts pakalpojumu pārvaldību
Pakalpojumu pārvaldības nozares vadošā iestāde	◆ iestāde, kas īsteno vispārēju nozares pakalpojumu pārvaldību
Pakalpojumu pārvaldības pašvaldības vadošā iestāde	◆ iestāde, kas īsteno vispārēju pašvaldības un tās iestāžu pakalpojumu pārvaldību
Iestādes pakalpojumu kopuma saimnieks	◆ iestāde, kas īsteno visu šīs konkrētās iestādes pakalpojumu kopuma pārvaldību
Pakalpojuma saimnieks	◆ iestāde, kas īsteno konkrēta pakalpojuma pārvaldību
Pakalpojuma sniedzējs	◆ iestāde, kas sniedz konkrētu pakalpojumu
Pakalpojuma saņēmējs	◆ privātpersona (iedzīvotājs, uzņēmējs), iestāde vai sabiedrība kopumā, kas saņem konkrētu pakalpojumu
Iestādes resursu kopuma saimnieks	◆ iestāde, kas īsteno visu šīs konkrētās iestādes resursu kopuma pārvaldību
Resursa saimnieks	◆ iestāde, kas īsteno konkrēta resursa pārvaldību
Resursa lietotājs	◆ iestāde, kas lieto konkrētu resursu



Nepieciešamās pārmaiņas

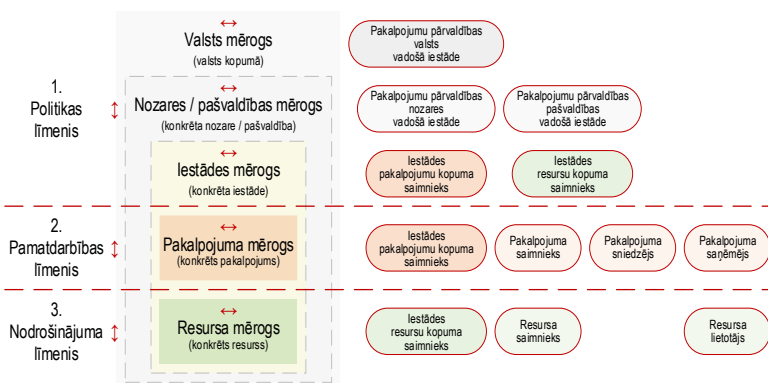
Pakalpojumu pārvaldības lomu kopsavilkums



Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija



Pakalpojumu pārvaldības loma	Lomai atbilstošā iestāde	Lomas vispārējs raksturojums	Pārvaldības mērogs (↔)	Pārvaldības līmenis (↑)	Darbības fokuss	Pakalpojumu pārvaldības lomas pienākumu veicēji (cilvēki)
Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošā iestāde	♦ Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	♦ iestāde, kas īsteno vispārēju valsts pakalpojumu pārvaldību	♦ valsts mērogs	♦ politikas līmenis	♦ sabiedrības vajadzības kopumā	♦ Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija ir konkrēts cilvēks, kurš ir atbildīgs par pakalpojumu pārvaldību valstī kopumā – pakalpojumu pārvaldības lomai atbilstošo pienākumu veikšanu
Pakalpojumu pārvaldības nozares vadošā iestāde	♦ konkrētas valsts pārvaldes nozares atbildīgā ministrija	♦ iestāde, kas īsteno vispārēju nozares pakalpojumu pārvaldību	♦ nozares mērogs	♦ politikas līmenis	♦ sabiedrības vajadzības kopumā	♦ 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	♦ konkrēta pašvaldība	♦ iestāde, kas īsteno vispārēju pašvaldības un tās iestāžu pakalpojumu pārvaldību	♦ pašvaldības mērogs	♦ politikas līmenis	♦ sabiedrības vajadzības kopumā	♦ 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	♦ konkrēta iestāde	♦ iestāde, kas īsteno visu šīs konkrētas iestādes pakalpojumu kopuma pārvaldību	♦ iestādes mērogs	♦ politikas līmenis ♦ pamatdarbības līmenis	♦ sabiedrības vajadzības kopumā ♦ konkrētas pakalpojumu saņēmēju vajadzības	"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	♦ konkrēta iestāde	♦ iestāde, kas īsteno konkrēta pakalpojuma pārvaldību	♦ pakalpojuma mērogs	♦ pamatdarbības līmenis	♦ konkrētas pakalpojuma saņēmēju vajadzības	"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	♦ konkrēta iestāde – pakalpojuma saimnieks vai cita iestāde	♦ iestāde, kas sniedz konkrētu pakalpojumu	♦ pakalpojuma mērogs	♦ pamatdarbības līmenis	♦ konkrētas pakalpojuma saņēmēju vajadzības	♦ 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	♦ privātpersona (iedzīvotājs, uzņēmējs), iestāde vai sabiedrība kopumā, kas saņem konkrētu pakalpojumu	♦ pakalpojuma mērogs	♦ pamatdarbības līmenis	♦ sabiedrības vajadzības kopumā ♦ konkrētas pakalpojuma saņēmēju vajadzības	♦ vispārīgs apzīmējums, kas ietver jēdzienu: "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	♦ konkrēta iestāde	♦ iestāde, kas īsteno visu šīs konkrētas iestādes resursu kopuma pārvaldību	♦ iestādes mērogs	♦ politikas līmenis ♦ nodrošinājuma līmenis	♦ sabiedrības vajadzības kopumā ♦ konkrētas resursu lietotāju vajadzības	"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	♦ konkrēta iestāde	♦ iestāde, kas īsteno konkrēta resursa pārvaldību	♦ resursa mērogs	♦ nodrošinājuma līmenis	♦ konkrētas resursa lietotāju vajadzības	"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	♦ konkrēta iestāde – resursa saimnieks	♦ iestāde, kas lieto konkrētu resursu	♦ resursa mērogs	♦ nodrošinājuma līmenis	♦ sabiedrības vajadzības kopumā ♦ konkrētas resursa lietotāju vajadzības	♦ iestādē ir viens vai vairāki konkrēti cilvēki, kuri lieto konkrētu resursu, un veic lomai atbilstošo pienākumu



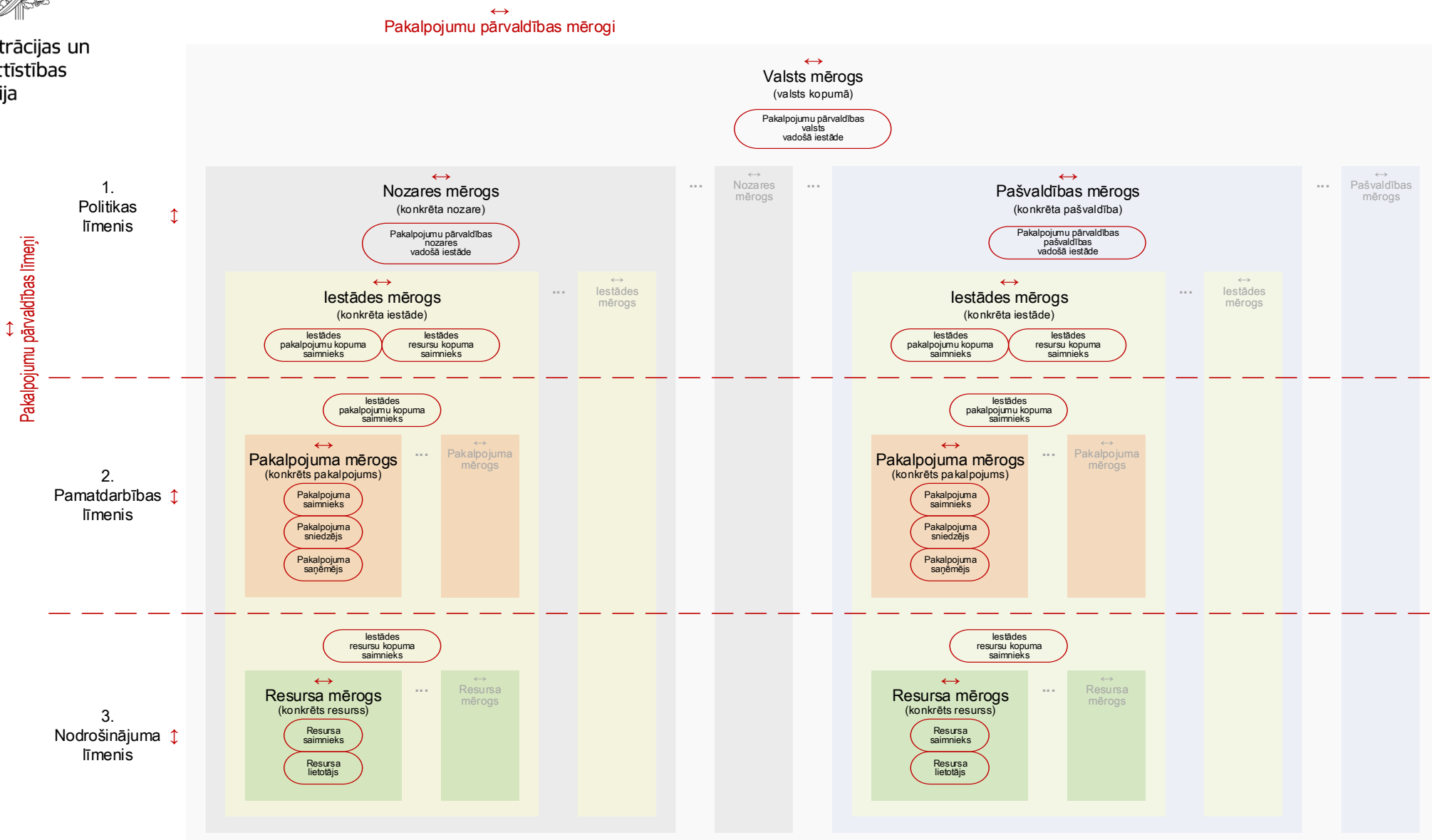


Nepieciešamās pārmaiņas

Pakalpojumu pārvaldības mērogu, līmeņu un lomu ieviešana



Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija





Nepieciešamās pārmaiņas



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšana

PU1

- ◆ Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošā iestāde
- ◆ Pakalpojumu pārvaldības nozares vadošā iestāde
- ◆ Pakalpojumu pārvaldības pašvaldības vadošā iestāde
- ◆ Iestādes pakalpojumu kopuma saimnieks ◆ Iestādes resursu kopuma saimnieks

PU2

- ◆ Iestādes pakalpojumu kopuma saimnieks
- ◆ Pakalpojuma saimnieks ◆ Pakalpojuma sniedzējs ◆ Pakalpojuma saņēmējs
- ◆ Iestādes resursu kopuma saimnieks
- ◆ Resursa saimnieks ◆ Resursa lietotājs

PU3

- ◆ Visas pakalpojumu pārvaldības lomas

PU1-1 Pakalpojumu pārvaldības politikas plānošana un aktualizēšana (valsts mērogā)

PU1-2 Nozaru, pašvaldību un iestāžu pakalpojumu attīstības plānu izveide un aktualizēšana

PU1-3 Pakalpojumu pārvaldības vispārējo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide

PU1-4 Pakalpojumu pārvaldības politikas īstenošanas vadlīniju izstrāde un metodiskā atbalsta sniegšana

PU1-5 Pakalpojumu pārvaldības politikas un attīstības plānu īstenošanas kontrole un vadība

PU2-1 Pakalpojumu plānošana, izveide, ieviešana, uzturēšana un attīstība (tostarp pakalpojumu atbilstības nodrošināšana pakalpojumu izveides, sniegšanas un attīstības nosacījumiem)

PU2-2 Pakalpojumu galveno saņēmēju grupu un to vajadzību apzināšana

PU2-3 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvāko un efektīvāko veidu noteikšana

PU2-4 Pakalpojumu sniegšanas un uzturēšanas rezultatīvatī un efektīvatī raksturojošu rādītāju noteikšana

PU2-23 Mērījumu veikšana un rezultātu izmantošana

PU2-9 Pakalpojumu līmeņu noteikšana un pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu saskaņošana ar pakalpojumu saņēmējiem

PU2-17 Pakalpojumu līmeņu vienošanās nosacījumu izpildes kontrole un nodrošināšana

PU2-7 Pakalpojumu aprakstu veidošana, reģistrēšana un uzturēšana (vienotais reģistrs)

PU2-8 Informācijas nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem par pieejamiem pakalpojumiem (pakalpojumu katalogi)

PU2-14 Pieklūstamības nodrošināšana pakalpojumiem

PU2-5 Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu nodrošināšana

PU2-19 Pakalpojumu sniegšanas apjomu un tiem nepieciešamā nodrošinājuma atbilstības pārvaldība

PU2-20 Ar pakalpojumu un resursu pārvaldību saistītu izmaiņu īstenošana (Izmaiņu pārvaldība)

PU2-13 Pakalpojumu un resursu pieejamības un nepārtrauktības plānošana un nodrošināšana

PU2-21 Iespējami ātra pakalpojumu pieejamības atjaunošana (Incidentu pārvaldība)

PU2-22 Pakalpojumu pieejamības pārtraukumu cēloņu apzināšana un novēršana (Problēmu pārvaldība)

PU2-11 Zināšanu uzkrāšana un pieejamības nodrošināšana

PU2-15 Pakalpojumu pieprasījumu pārvaldība un izpildes nodrošināšana

PU2-16 Atbalsta nodrošināšana pakalpojumu saņēmējiem

PU2-18 Pakalpojumu saņēmēju ierosinājumu un sūdzību apkopošana, izvērtēšana un nepieciešamo darbību veikšana

PU2-12 Ar pakalpojumu pārvaldību saistīta metodiskā atbalsta nodrošināšana pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem

PU2-6 Pakalpojumu pārvaldības speciālo normatīvo aktu izstrāde un pilnveide

PU2-10 Ar pakalpojumu pārvaldību saistītās starpiestāžu un pārrobežu sadarbības koordinēšana

PU3-1 Nemitīga pilnveide

PU3-2 Pārvaldības dalībnieku iesaiste

PU3-3 Īstenoto aktivitāšu kontrole

PU3-4 Finanšu pārvaldība



Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšana (pakalpojumu pārvaldības lomu iesaiste)

Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Lomas:
A – atbildīgs
L – līdzatbildīgs

		Pakalpojumu pārvaldības valsts va došā iestāde	Pakalpojumu pārvaldības nozares va došā iestāde	Pakalpojumu pārvaldības pašvaldības va došā 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	
	PU2-21				A	A	A	L	A	A	L
	PU2-22				A	A	L	L	A	A	L
	PU2-23				A	A			A	A	
Visos pārvaldības līmeņos	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



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu un pakalpojumu veidu apzināšana

Jauni publiskās pārvaldes pakalpojumu veidi, uz ko tiek attiecināta pakalpojumu pārvaldība:

- ♦ **starpvietāžu pakalpojums** – pakalpojums, kas ir paredzēts citai iestādei
(viens no starpvietāžu sadarbības veidiem)
- ♦ publisks **vispārēja labuma pakalpojums** – publisks pakalpojums, kas ir paredzēts sabiedrībai kopumā
(nav izdalāms atsevišķs, konkrēts pakalpojuma saņēmējs)

Publiskās pārvaldes pakalpojumi

visu veidu pakalpojumi, kas ir iestāžu pārvaldībā

Starpvietāžu pakalpojumi

pakalpojumi, kas ir paredzēti
citām iestādēm
(viens no starpvietāžu sadarbības veidiem)

Individuālas lietošanas pakalpojumi

pakalpojumi, kas ir paredzēti
lietošanai konkrētai iestādei
vai iestāžu grupai

Koplietošanas pakalpojumi

pakalpojumi, kas ir paredzēti
lietošanai jebkurai iestādei

publiskās pārvaldes "iekšējie" pakalpojumi

Publiskie pakalpojumi

pakalpojumi, kas ir paredzēti
iedzīvotājiem, uzņēmējiem un to grupām
vai sabiedrībai kopumā

Individuāla labuma pakalpojumi

pakalpojumi, kas ir paredzēti
konkrētam iedzīvotājam,
uzņēmējam vai to grupai

Vispārēja labuma pakalpojumi

pakalpojumi, kas ir paredzēti
sabiedrībai kopumā

publiskās pārvaldes "ārējie" pakalpojumi



Nepieciešamās pārmaiņas

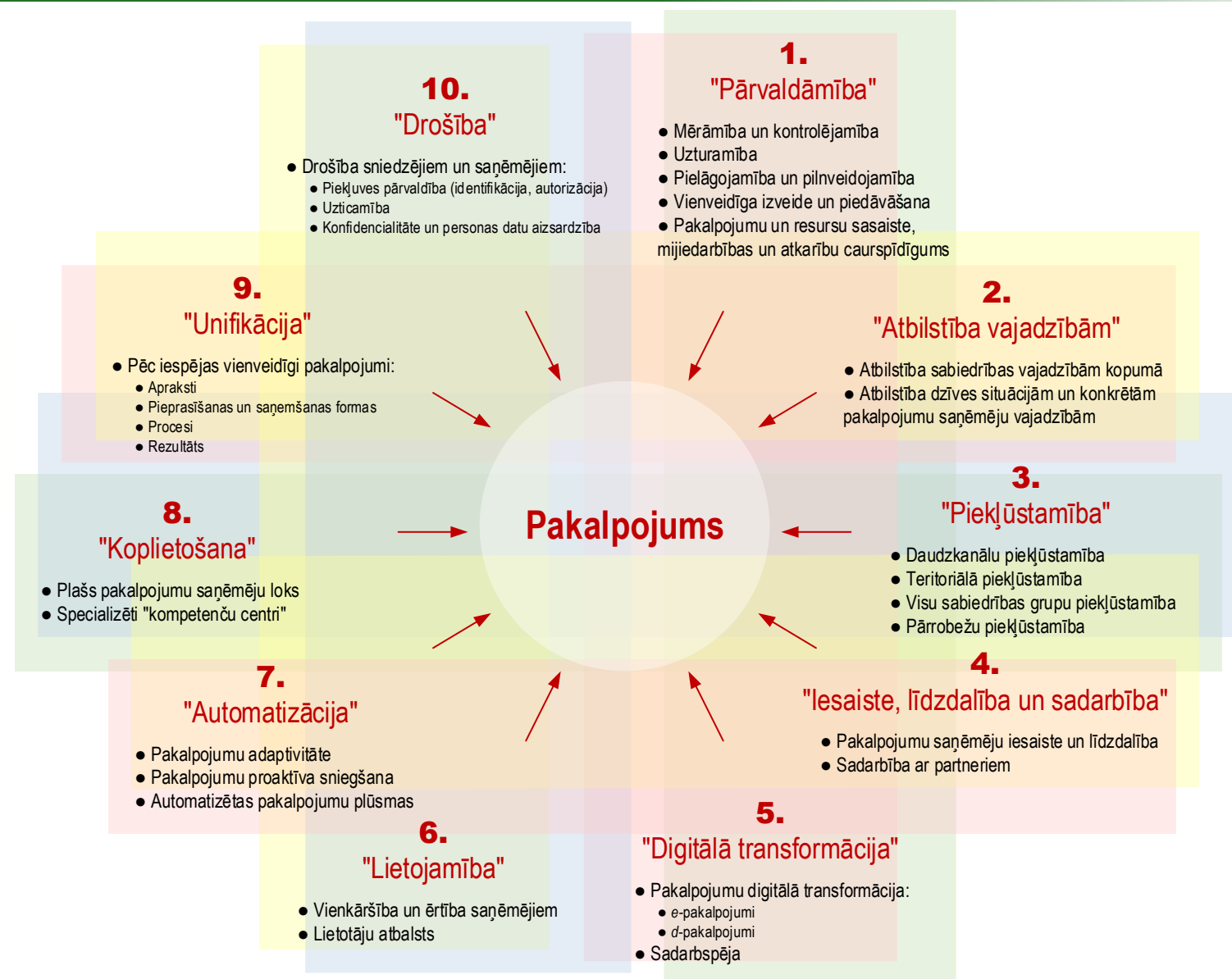


Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu pilnveide

**Pakalpojumu
izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumi
nosaka
kādiem ir jābūt pakalpojumiem**

**Katra pakalpojuma atbilstība nosacījumiem
ir nemitīgi jāvērtē, un katrs pakalpojums ir jāpilnveido !**





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pāreja uz "viedajiem pakalpojumiem"

"Viedais pakalpojums":

- ◆ 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:

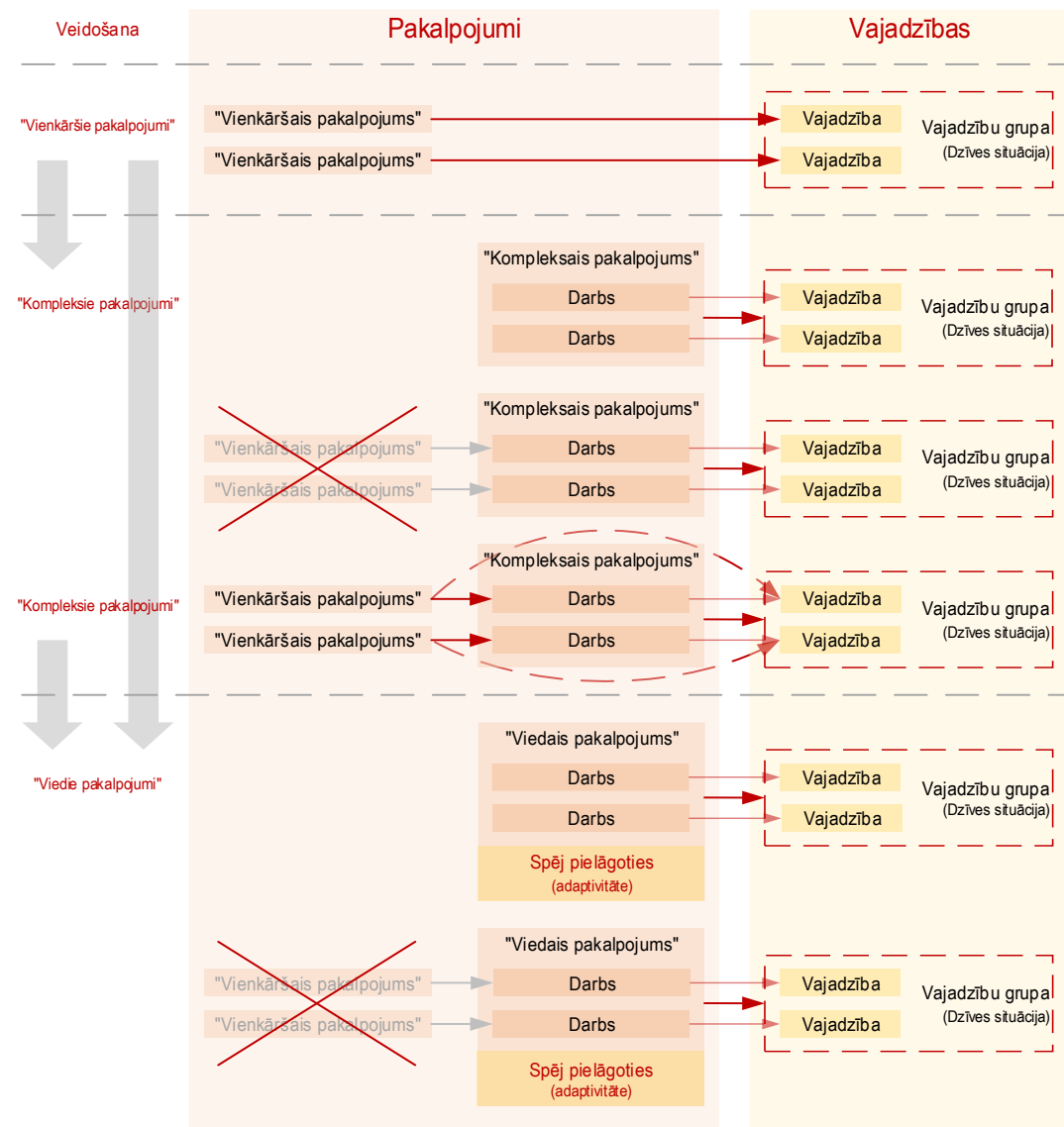
- ◆ vienkāršāku
- ◆ mazāk laika un darba ietilpīgu

"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" !





Nepieciešamās pārmaiņas

Pakalpojumu pārvaldības struktūras optimizēšana



Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija

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)

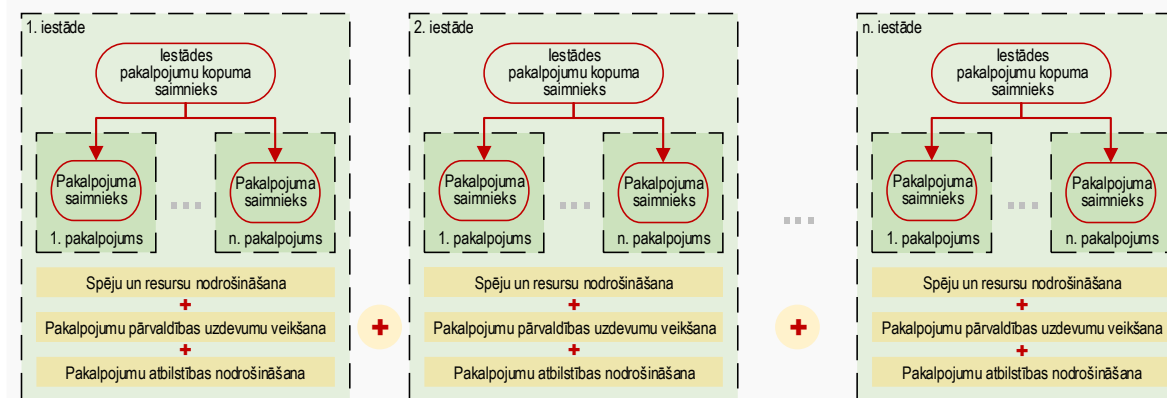
Ir jānovērtē un jāpārskata

pakalpojumu esamības pamatotība un lietderība iestādē !

Iespējamā struktūras optimizācija – pakalpojumu koncentrācija:

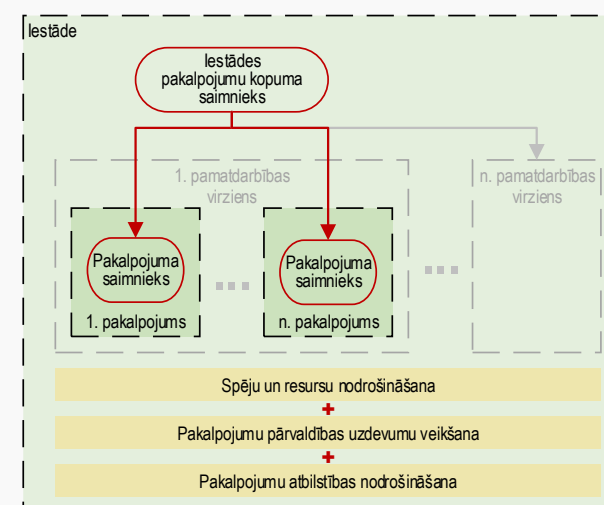
- ♦ nododot pakalpojumus citai iestādei, iestādē saglabājot citu, ar pakalpojumiem nesaistītu funkciju īstenošanu
- ♦ apvienojot vairākas esošas iestādes, veidojot nozares vai pašvaldības "Pakalpojumu sniegšanas kompetenču centru"

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



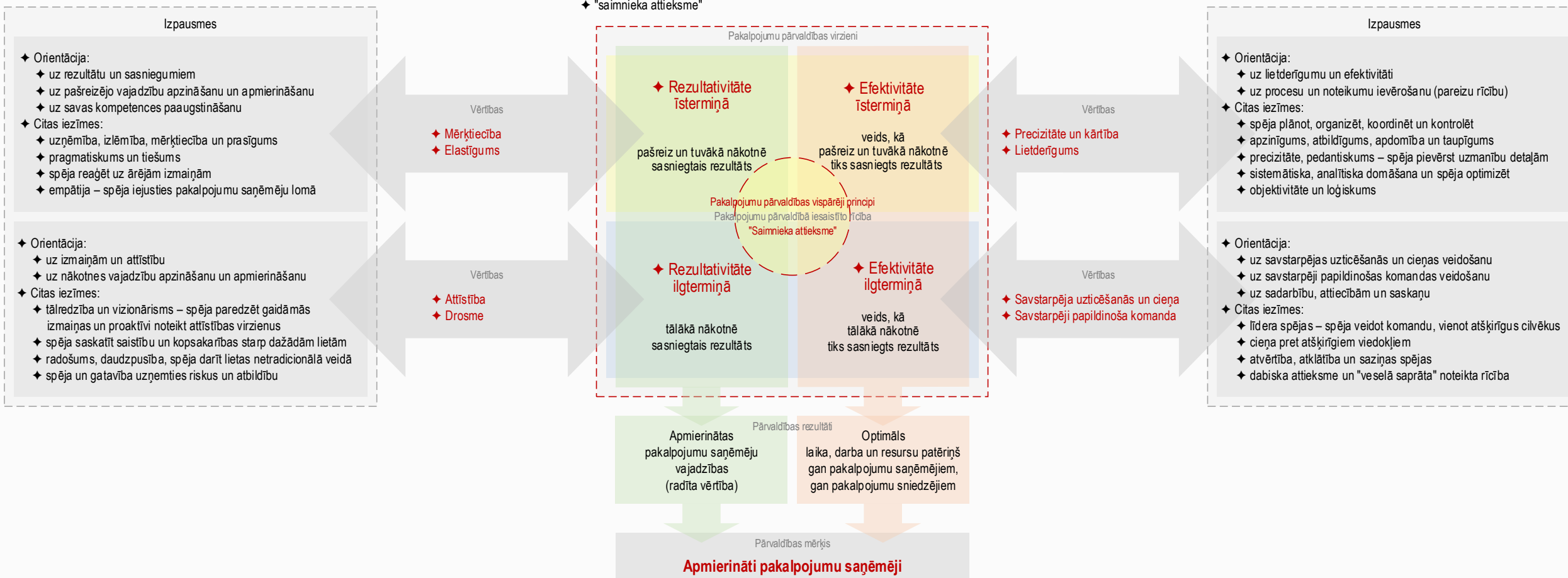


Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija

"Pakalpojumu kultūras" veidošana

Pakalpojumu pārvaldībā iesaistītajiem kopēja "Pakalpojumu kultūra"

- ♦ pakalpojumu pārvaldībai atbilstošas vērtības (atbilstošas pakalpojumu pārvaldības virzieniem)
- ♦ pakalpojumu pārvaldības vispārēji principi
- ♦ "saimnieka attieksme"





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

"Saimnieka attieksmes" veidošana

"Pakalpojumu kultūras" būtiska sastāvdaļa ir "saimnieka attieksme"

"Saimnieka attieksme" nozīmē to, ka pakalpojumu pārvaldībā, tostarp sniegšanā iesaistīto rīcība ir balstīta:

- vispārējos ētikas principos
- pakalpojumu pārvaldības vispārējos principos
- pakalpojumu kultūrai atbilstošajās vērtībās
- "veselajā saprātā"

Saimnieka
attieksme

"Saimnieka attieksme" nozīmē to, ka pakalpojumu pārvaldībā, tostarp sniegšanā iesaistītie:

- atbildīgi rūpējas par uzticētajiem resursiem
- nodrošina pakalpojumus efektīvi gan sev, gan arī pakalpojumu saņēmējiem
- apmierina iedzīvotāju, uzņēmēju un sabiedrības vajadzības, tostarp meklē un ievieš jaunus risinājumus un pielāgojas mainīgām vajadzībām un tehnoloģiju attīstībai
- tiecas pēc ilgtspējīgas attīstības, meklējot veidus, kā veicināt sabiedrības labklājību, tostarp ir orientēti uz:
 - attīstību un uz ilgtermiņa mērķiem
 - darbību plānošanu un izpildi, ņemot vērā ilgtermiņa sekas
- pamatoti un izsvērti pieņem lēmums, tostarp:
 - ir gatavi pieņemt arī nepopulārus un "grūtus" lēmumus, balstoties uz analīzi un pieredzi
 - ir gatavi uzņemties atbildību par lēmumiem un to sekām
- ievēro ētikas normas, tostarp:
 - ir godīgi visās darbības jomās
 - rīkojas tā, lai nodrošinātu cilvēku labklājību un aizsargātu apkārtējo vidi un dabu



Nepieciešamās pārmaiņas

Procesu veidošana

Politikas līmenis – pakalpojumu pārvaldības politika, attīstības plāni

Iesaistītie (pakalpojumu pārvaldības lomas)

Valsts mērogā:

- Pakalpojumu pārvaldības valsts vadošā iestāde

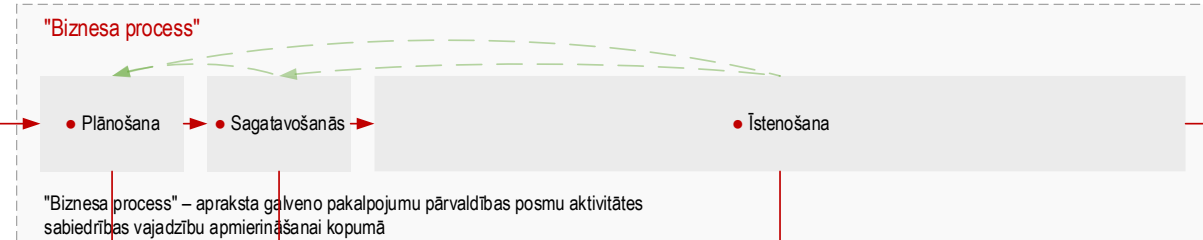
Nozares vai pašvaldības mērogā:

- Pakalpojumu pārvaldības nozares vadošā iestāde
- Pakalpojumu pārvaldības pašvaldības vadošā iestāde

Iestādes mērogā:

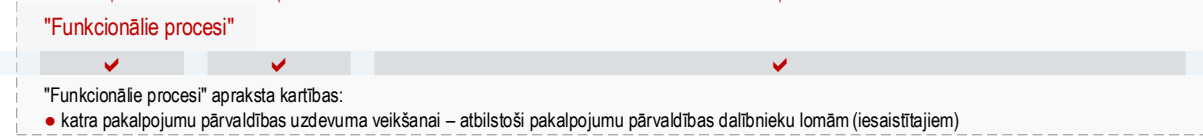
- Iestādes pakalpojumu kopuma saimnieks
- Iestādes resursu kopuma saimnieks

Sabiedrības vajadzības kopumā



Apmierinātas sabiedrības vajadzības kopumā

• Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi



Pamatdarbības un nodrošinājuma līmeņi – pakalpojumi, spējas un resursi

Iesaistītie (pakalpojumu pārvaldības lomas)

Iestādes mērogā:

- Iestādes pakalpojumu kopuma saimnieks
- Iestādes resursu kopuma saimnieks

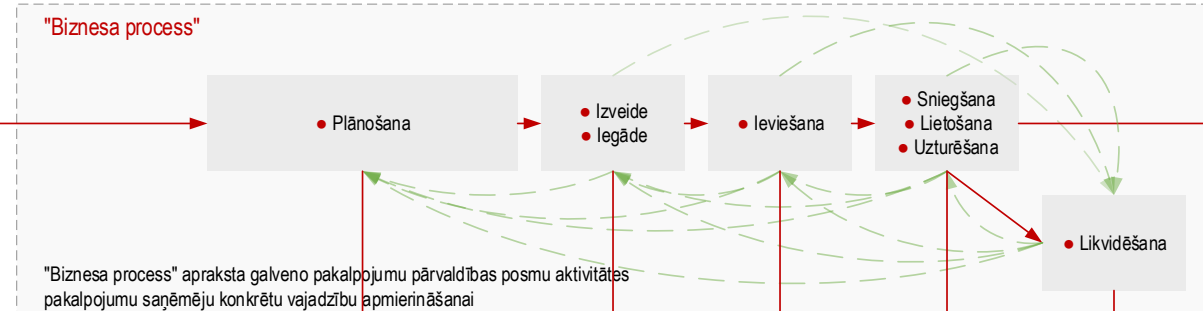
Pakalpojuma mērogā:

- Pakalpojuma saimnieks
- Pakalpojuma sniedzējs

Resursa mērogā:

- Resursa saimnieks

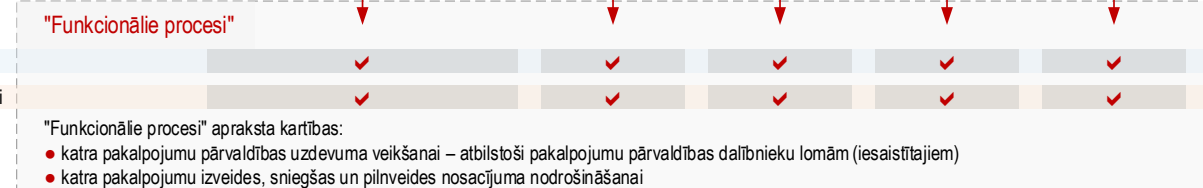
Konkrētas pakalpojumu saņēmēju vajadzības



Apmierinātas konkrētas pakalpojumu saņēmēju vajadzības

• Pakalpojumu pārvaldības uzdevumi

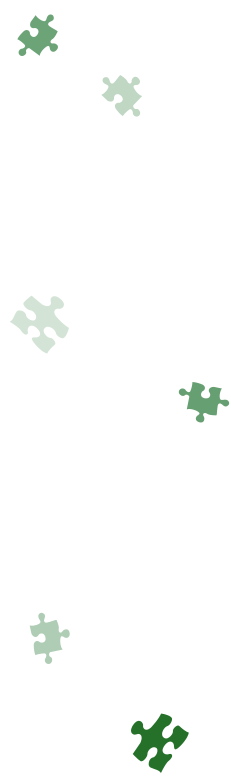
• Pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumi



"Funkcionālie procesi" apraksta kartības:
 • katra pakalpojumu pārvaldības uzdevuma veikšanai – atbilstoši pakalpojumu pārvaldības dalībnieku lomām (iesaistītajiem)
 • katra pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījuma nodrošināšanai



Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Efektivitātes palielināšana

Saimnieka
attieksme





Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Kompetenču nodrošināšana

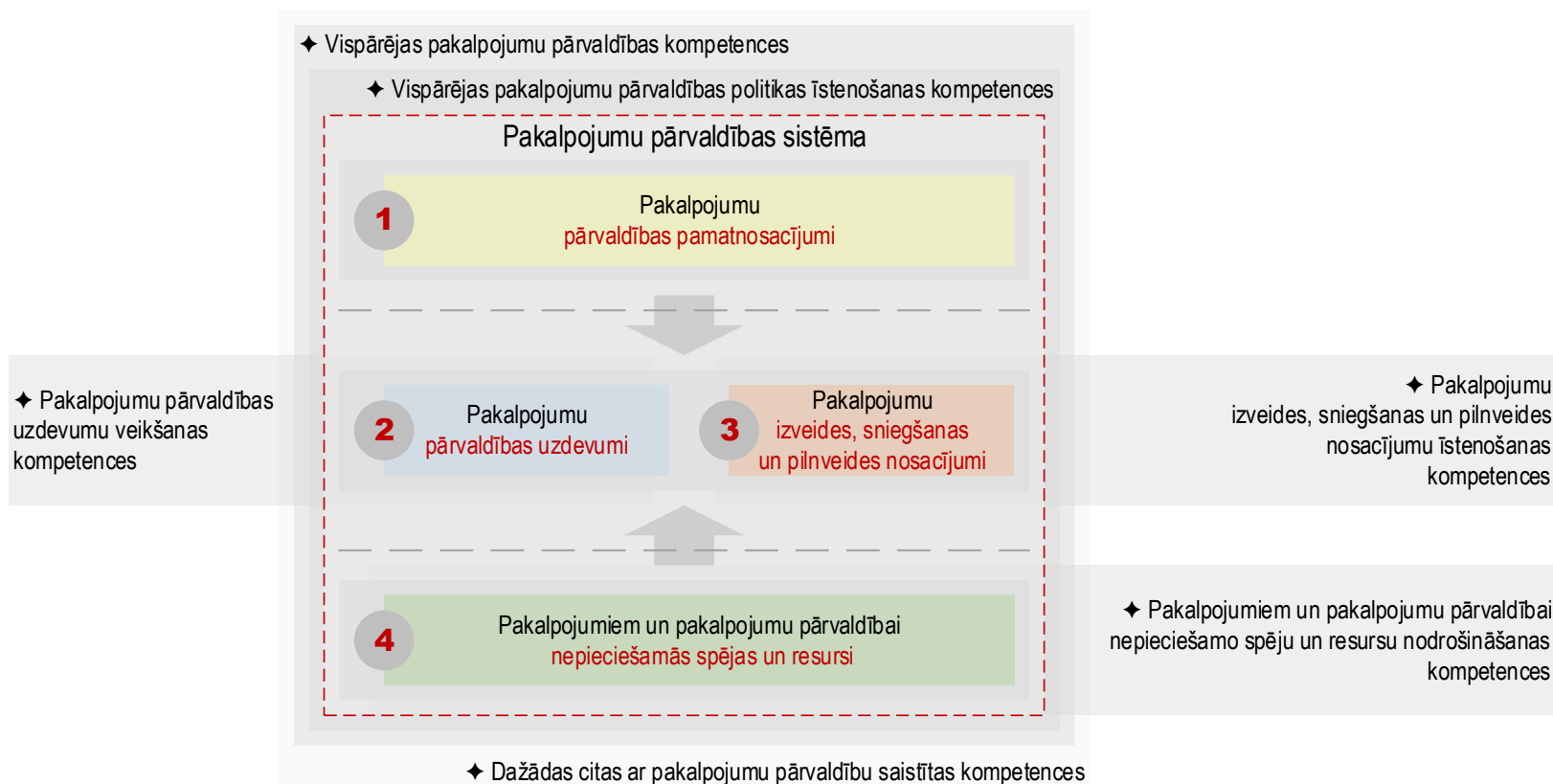
Pakalpojumu pārvaldībā iesaistītajiem
ir nepieciešamas speciālas, ar pakalpojumu pārvaldību saistītas kompetences
(zināšanas un prasmes)

Kompetenču nodrošināšanas veidi:

- ◆ apmācot personālu
- ◆ veidojot iekšējus "kompetenču centrus"
– specializējoties (koncentrējot kompetences)
- ◆ nodrošinot kompetences kā ārpalpojumu
("virtuālās kompetences")

Personāla kompetenču iegūšanas veidi:

- ◆ pašmācība
(literatūra, kursu materiāli, interneta resursi,
video materiāli)
- ◆ "iekšēja" apmācība iestādē
(vadlīnijas, instrukcijas, savstarpēja zināšanu
un pieredzes apmaiņa)
- ◆ VARAM organizētas apmācības
(par savām izveidotajām politikām un vadlīnijām)
- ◆ kursi gan klātienē, gan e-vidē
(tostarp Valsts administrācijas skolas organizēti kursi)
- ◆ citi veidi
(semināri, konferences, studijas augstskolā, utt.)





Nepieciešamās pārmaiņas

Digitālo tehnoloģiju ieviešana

Pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamās digitālās tehnoloģijas



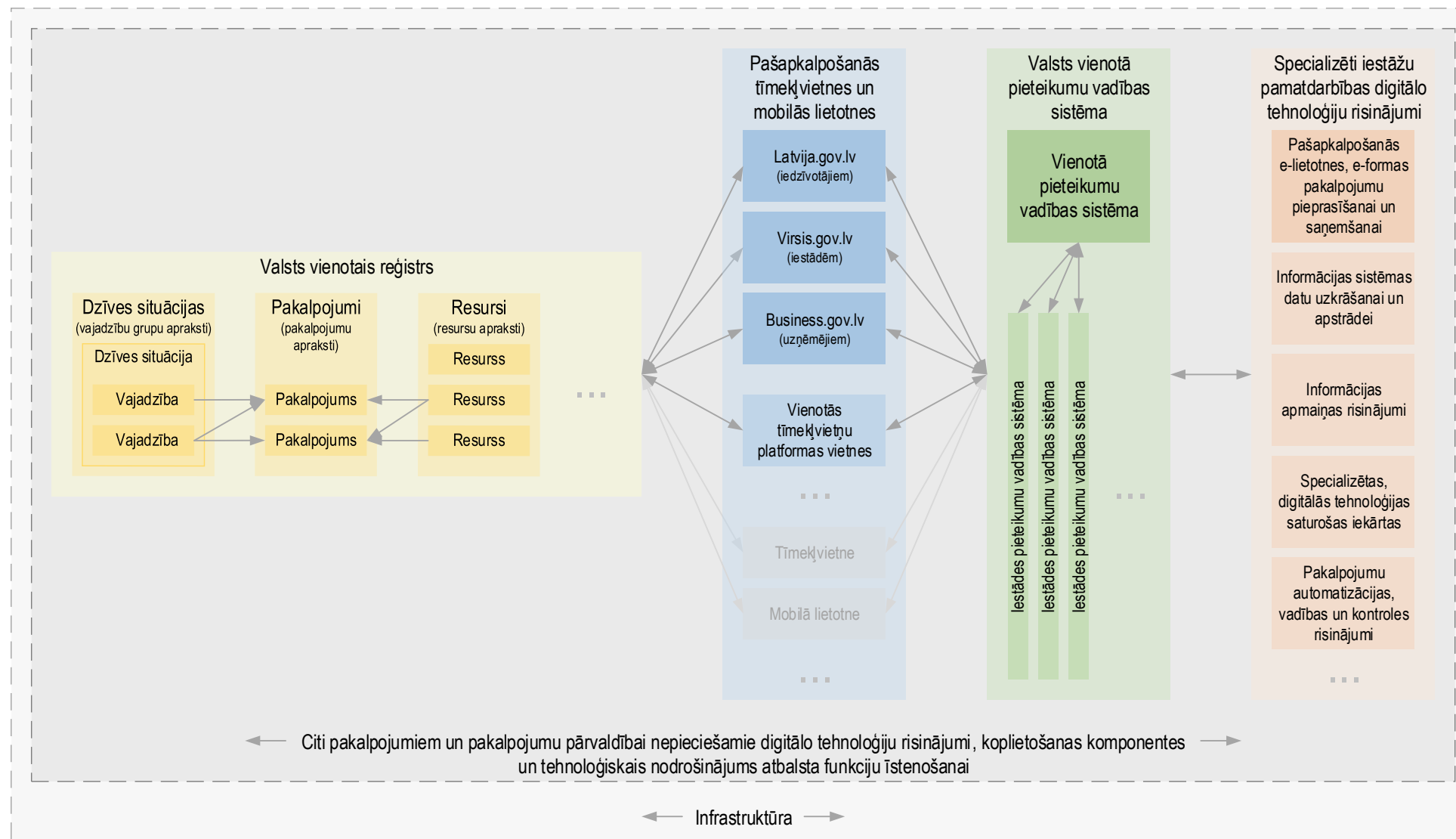
Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija

Pakalpojumu pārvaldības īstenošanai,

tostarp:

- ◆ pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanai
- ◆ pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumu īstenošanai

ir nepieciešamas, gan centralizētas, gan lokālas digitālās tehnoloģijas



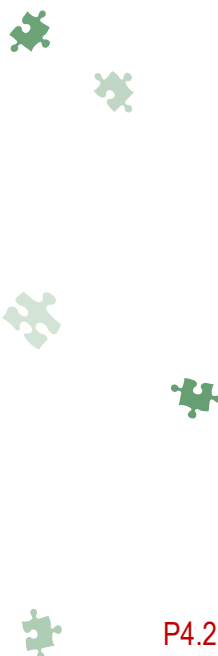


Nepieciešamās pārmaiņas

Sākotnējās aktivitātes



Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija



P1.1.

Savas iesaistes pakalpojumu pārvaldībā apzināšana:
 1. Pakalpojumu pārvaldības mērogu apzināšana
 2. Pakalpojumu pārvaldības lomu apzināšana

2024

P1.2.

Lomām atbilstošu atbildīgo personu noteikšana

P2.2.

Atbildīgo personu apmācība

Iestādes, kas ir pakalpojumu pārvaldības dalībnieki, bet, kuru pārziņā nav pakalpojumi

Iestādes, kas ir pakalpojumu pārvaldības dalībnieki, un, kuru pārziņā ir pakalpojumi

P2.3.

Esošā stāvokļa novērtēšana:
 1. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanas novērtēšana
 2. Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu novērtēšana

Esošā stāvokļa novērtēšana:
 1. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanas novērtēšana
 2. Pamatdarbības un pakalpojumu atbilstības pakalpojumu izveides, sniegšanas un pilnveides nosacījumiem novērtēšana:
 1) pamatdarbības virzienu (jomu) novērtēšana
 2) pakalpojumu kopuma (portfolio) novērtēšana
 3) katra atsevišķa pakalpojuma novērtēšana
 3. Pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu novērtēšana

P2.4.

Pilnveides plāna izveide:
 1. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanas pilnveidei
 2. Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu pilnveidei

Pilnveides plāna izveide:
 1. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanas pilnveidei
 2. Pamatdarbības un pakalpojumu pilnveidei:
 1) pamatdarbības virzienu (jomu) pilnveidei
 2) pakalpojumu kopuma (portfolio) pilnveidei
 3) katra atsevišķa pakalpojuma pilnveidei
 3. Pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu pilnveidei

P4.2., P4.4., P4.6.

Atbildīgo personu apmācība

Atbildīgo personu apmācība

2025

P5.1., P5.2., P5.3.

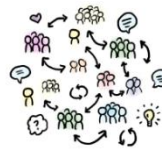
Pilnveide saskaņā ar plānu:
 1. Pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu pilnveide
 2. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanas pilnveide

Pilnveide saskaņā ar plānu:
 1. Pakalpojumiem un pakalpojumu pārvaldībai nepieciešamo spēju un resursu pilnveide
 2. Pakalpojumu pārvaldības uzdevumu veikšanas pilnveide
 3. Pamatdarbības un pakalpojumu pilnveide:
 1) pamatdarbības virzienu (jomu) pilnveide
 2) pakalpojumu kopuma (portfolio) pilnveide
 3) katra atsevišķa pakalpojuma pilnveide



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

Pakalpojumu vides pilnveide

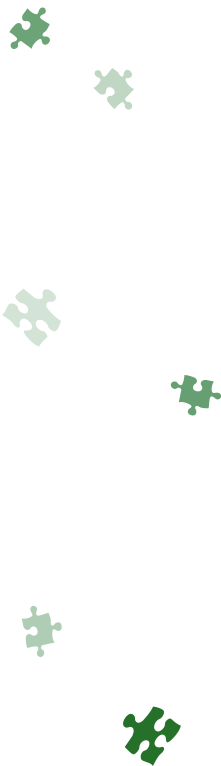


Plašāka informācija: <https://www.varam.gov.lv/lv/pakalpojumu-vides-pilnveide>

Atbalsts saistībā ar pakalpojumu vides pilnveidi: pvp@varam.gov.lv



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija



Piezīmes

